

# 東京都 I C T 関連施策

東京都 戦略政策情報推進本部 I C T 推進部  
令和 2 年 2 月 7 日

# 1 (東京都) ICT政策の取組経緯

## ○内部業務系ICTの取組

(第一段階)

OA化推進計画

電算機の導入

(第二段階)

電子都庁推進計画 (H13-15)

業務のIT化 (1人1台端末の配備、ネットワーク接続)

(第三段階)

今後のIT化取組方針 (H19-)

業務とITの最適化

⇒業務・情報システム最適化計画 (H22-)

都政に情報技術 (IT) を積極的に導入し、都民サービスの向上、徹底したスリム化、分かりやすい都政、そしてこれを支える情報基盤の整備を目指して様々な取組を進めてきた。

## ○都民サービス系ICTの取組

東京都ICT戦略 (H29-)

都におけるICT利活用の今後の展開

従来までの「都政の高度化」に向けた取組に加え、ICTを政策実現のツールの一つとして利活用し、「都民生活の質の向上」の実現に向けた取組を推進

- ◆ ICT利活用の推進に向け、民間からICTなど先端技術の知見を持つ専門人材を任期付職員として採用
- ◆ 施策の本格展開に向けて、実証実験や小規模な活用事例を積み上げ、その結果が、令和元年12月に策定した『「未来の東京」戦略ビジョン』で示した長期的な戦略につながっている。

## 2 「未来の東京」戦略ビジョン（令和元年12月策定）

### 「未来の東京」戦略ビジョン（東京都政策企画局）



東京の未来を切り拓く長期的な羅針盤となる長期戦略

#### 【構成】

- 2040年代に目指す東京の姿「ビジョン」
- その実現のために2030年に向けて取り組むべき「戦略」

#### 【ICTについては・・・】

##### ～知事挨拶より～

グローバル化が進む世界経済、第4次産業革命のうねり、気候変動がもたらす持続可能性の危機、そして少子高齢・人口減少社会の進行と、我々は4つの点における歴史的な転換点に直面しています。今こそ、こうした厳しい状況に正面から向き合い、あるべき姿を思い描いた上で、なすべき策を大胆に展開していくことが何より重要

##### ～戦略ビジョンが貫く考え方～

テクノロジー：第4次産業革命のうねりの中で、日本・東京の対応が問われている

##### ～基本戦略～

ICTの浸透が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させるデジタルトランスフォーメーションで「スマート東京」を実現

## 「未来の東京」戦略ビジョン

### 01

#### 「未来の東京」を描く ～戦略ビジョンが貫くもの～

- |                                       |                                    |
|---------------------------------------|------------------------------------|
| 1 大胆な未来の展望こそが、<br>時代を切り拓く……………6       | 4 東京の「強み」を伸ばし、<br>「弱み」を克服する……………20 |
| 2 先人たちの歩みを受け継ぎ、<br>東京は新たなステージに……………8  | 5 長期戦略を貫く「基本戦略」……………24             |
| 3 今、進行しつつある変化・変革に、<br>正面から向き合う……………10 | 6 我々が目指す未来の姿……………26                |
|                                       | 7 目指す2040年代の東京の姿「ビジョン」……………28      |
|                                       | 8 2030年に向けた「戦略」と「推進プロジェクト」29       |

### 02

#### 2040年代の東京ビジョン

##### 人が輝く東京

- |                             |
|-----------------------------|
| ビジョン01 子供（Children）……………32  |
| ビジョン02 教育……………34            |
| ビジョン03 女性活躍……………36          |
| ビジョン04 長寿（Chōju）……………38     |
| ビジョン05 働き方……………40           |
| ビジョン06 多様性……………42           |
| ビジョン07 コミュニティ（Community）…44 |

##### 安全安心な東京

- |                        |
|------------------------|
| ビジョン08 防災……………46       |
| ビジョン09 暮らしの安心……………48   |
| ビジョン10 交通ネットワーク……………50 |
| ビジョン11 まちづくり……………52    |

##### 世界をリードする東京

- |                         |
|-------------------------|
| ビジョン12 スマート東京……………56    |
| ビジョン13 ビジネス・研究開発……………60 |
| ビジョン14 スタートアップ……………62   |
| ビジョン15 産業……………64        |

##### 美しい東京

- |                    |
|--------------------|
| ビジョン16 水と緑……………66  |
| ビジョン17 環境都市……………70 |

##### 楽しい東京

- |                             |
|-----------------------------|
| ビジョン18 文化・エンターテインメント……………72 |
| ビジョン19 スポーツ……………74          |

##### オールジャパンで進む東京

- |                    |
|--------------------|
| ビジョン20 全国連携……………76 |
|--------------------|

都庁自らも変貌を遂げる……………78

## 2 「未来の東京」戦略ビジョン（令和元年12月策定）

### 〇ビジョン12

デジタルの力で東京のポテンシャルを引き出し、都民が質の高い生活を送る「スマート東京」の実現

- ✓ 都市全体がスマート化され、全てのモノがIoTでつながり、自動運転車・空飛ぶクルマ、遠隔医療、キャッシュレスなど、都民生活に広く最先端技術が浸透し、世界で最も便利で生活満足度の高い都市に
- ✓ 高速モバイルネットワークが東京2020大会のレガシーとして発展し、21世紀の基幹的公共インフラである高速通信網の分野で東京が世界をリード
- ✓ 都庁、国の機関、都内全区市町村は、「完全デジタルガバメント」となり、行政手続は自宅からオンラインで、ワンスオンリー・ワンストップで完了
- ✓ 東京の世界的な信頼を後ろ盾に、「21世紀の石油」であるデータが集まる「世界のデータセンター」となり、東京発の国際標準やデータビジネスが多数誕生



「スマート東京」のイメージ

### 03 2030年に向けた戦略

戦略1	子供の笑顔のための戦略	84	戦略11	スタートアップ都市・東京戦略	184
戦略2	子供の「伸びる・育つ」応援戦略	92	戦略12	稼ぐ東京・イノベーション戦略	190
戦略3	女性の活躍推進戦略	98	戦略13	水と緑溢れる東京戦略	204
戦略4	長寿（Chōju）社会実現戦略	104	戦略14	ゼロエミッション東京戦略	214
戦略5	誰もが輝く働き方実現戦略	110	戦略15	文化・エンターテインメント都市戦略	220
戦略6	ダイバーシティ・共生社会戦略	118	戦略16	スポーツフィールド東京戦略	226
戦略7	「住まい」と「地域」を大切に作る戦略	124	戦略17	多摩・島しょ振興戦略	232
戦略8	安全・安心なまちづくり戦略	134	戦略18	オールジャパン連携戦略	248
戦略9	都市の機能をさらに高める戦略	160	戦略19	オリンピック・パラリンピックレガシー戦略	252
戦略10	スマート東京 ・TOKYO Data Highway戦略	178	戦略20	新たな都政改革戦略	268

### 04 みんなでつくる「未来の東京」

- 区市町村や地域とともにつくる……………276
- 様々な主体と連携する……………278
- SDGsの目線で政策を展開する……………280

#### ～戦略ビジョン策定までの取組～

- わたしが大人になった時の東京  
絵画コンクール ……290
- 都民意見大募集 ……294
- 大学生が考える未来の東京……………303
- 様々な方々との意見交換……………305

## 2 「未来の東京」戦略ビジョン（令和元年12月策定）

### ○戦略10

デジタルの力で東京のポテンシャルを引き出し、都民が質の高い生活を送る「スマート東京」の実現

#### ①「電波の道」で、いつでも、誰でも、どこでも「つながる東京」を実現

➤ 「電波の道」（「TOKYO Data Highway」）を民間と都で構築し、「つながる東京」を実現

### 「スマート東京」先行実施エリア（5Gと先端技術を活用した分野横断的なサービスの都市実装）

【想定されるエリア・サービス】

#### 西新宿※



出典：Link NYC  
（ニューヨーク市のスマートボール）

- スマートボールの設置
- 公開空地等を活用したxRライブ、プロジェクションマッピング
- スタートアップの集積

#### 都心部



- 人流データを活用した避難・帰宅困難者支援
- オンデマンドモビリティを活用したMaaS

#### ベイエリア



- 空間的広がりを活かしたデジタルテクノロジーの実装
- 人流データを活用したマーケティング、xRを活用したコンテンツ・ツーリズム
- 試験研究機関等と連携したスタートアップの集積

#### 南大沢（東京都立大学）※



- ローカル5G環境の整備
- 5Gを活用した研究・実証実験
- 大学発ベンチャーの活性化

#### 島しょ地域



- ドローン等を活用した災害対応
- 遠隔診療
- 地理的制約等を越えた教育
- スマート農業、水産業

順次様々なエリアで展開

【施策展開のイメージ】

※西新宿、南大沢はTDH重点整備エリア。その他については具体的なエリアやプロジェクトを検討し、順次実施。

ホップ

特定エリアで先行的に実施

ステップ

東京都全域で展開

ジャンプ

全国へ展開（共存共栄）

## 2 「未来の東京」戦略ビジョン（令和元年12月策定）

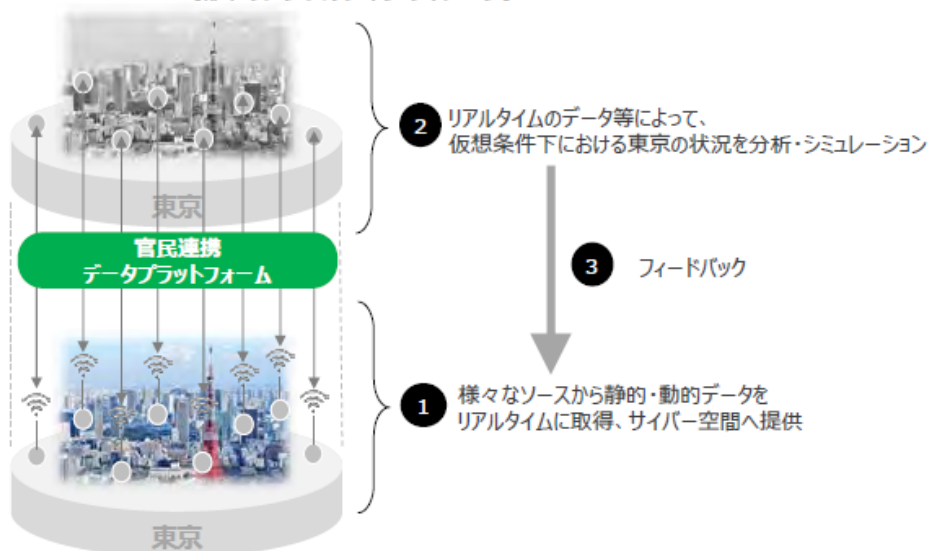
### ○戦略10

デジタルの力で東京のポテンシャルを引き出し、都民が質の高い生活を送る「スマート東京」の実現

#### ②データ共有と活用の仕組みをつくり、行政サービスの質を向上

- ▶ 様々なデータを集約するプラットフォームの構築と、データを活用した分野横断的なサービスの社会実装を強力に推進

【都市のデジタルツインのイメージ】



<実証プロジェクト例>





## 2 「未来の東京」戦略ビジョン（令和元年12月策定）

### ○戦略10

デジタルの力で東京のポテンシャルを引き出し、都民が質の高い生活を送る「スマート東京」の実現

#### ③都庁のデジタルトランスフォーメーション

- ▶ デジタルガバメントへと変貌させ、都民サービスの向上、都庁の機能強化、生産性・効率性の高い都職員の働き方を実現

#### デジタルシフト

##### 行政手続のデジタル化 ・オンライン化



- ✓ 手続のデジタル化を進め、ワンスオンリー・ワンストップの行政サービスを実現
- ✓ デジタルファースト（個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結）

##### 納税のデジタル化



- ✓ 納税通知の電子化
- ✓ 納税・還付金のキャッシュレス化
- ✓ 関係機関とのデータ連携による申請時の添付資料の省略

#### ICT専門人材

##### 強固なICT組織



- ✓ 民間のICT専門人材の採用
- ✓ スタートアップ・社会的企業家等との連携

#### オープンガバメント

##### ダッシュボードによるデータ分析・オープン化



- ✓ 都庁及び民間が保有するデータを蓄積・分析し、都政の効率的かつ効果的な施策立案を実現
- ✓ 蓄積・分析したデータや施策の進捗状況等を都民に分かりやすく公開

#### 都庁デジタルガバメント

##### キャッシュレス化



- ✓ 都庁施設の入場料等にQRコード決済等の多様な決済手段を導入
- ✓ 公金のキャッシュレス支払の拡大

##### 職員の業務効率化

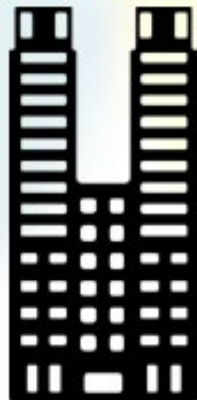


- ✓ 文書の完全ペーパーレス化
- ✓ 庁内保有データを活用した業務RPA・AIの構築
- ✓ 業務アプリを活用したモバイルワークの推進

##### AIチャットボット



- ✓ 都民の質問を24時間365日受け付ける統合型AIチャットボットを構築
- ✓ 質問、相談、問題報告、情報提供等にワンストップで対応し、パーソナライズ化



### 3 東京都における A I の活用

#### ○個別施策の例（A I 関連事業の抜粋）

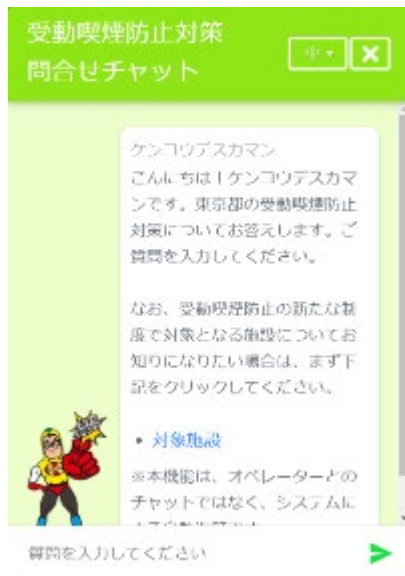
##### A I チャットボット

###### ・福祉保健局＜受動喫煙防止対策問合せチャット＞

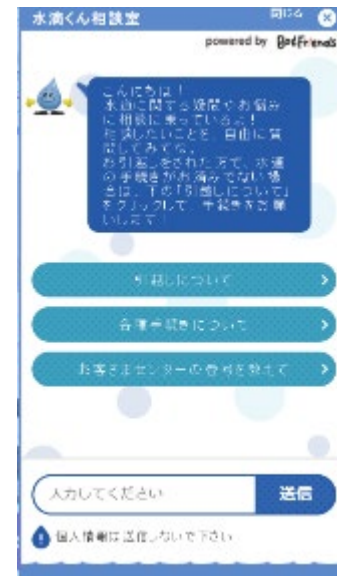
東京都受動喫煙防止条例の対象施設や条例内の用語の意味など、都の受動喫煙防止対策に関する質問回答を行う A I チャットボットを導入（平成31年1月サービス開始）

###### ・水道局＜水滴くん相談室＞

お客さまからの問合せに係るサービス向上を図るため、水道申込み手続きや工事情報など、知りたい情報へのアクセスを支援する A I チャットボットを導入（平成30年7月サービス開始）



受動喫煙防止対策問合せチャット



水滴くん相談室

### 3 東京都における A I の活用

#### ○個別施策の例（A I 関連事業の抜粋）

##### A I チャットボット総合窓口サービス（ワンストップ化）（令和2年度展開予定）

全てのチャットボットを統括する総合窓口となる A I チャットボット共通基盤を設け、利用者はその総合窓口で問合せをすることで最終的に目的の回答に辿り着ける機能を提供する。

- ・総合窓口サービス（新規導入）

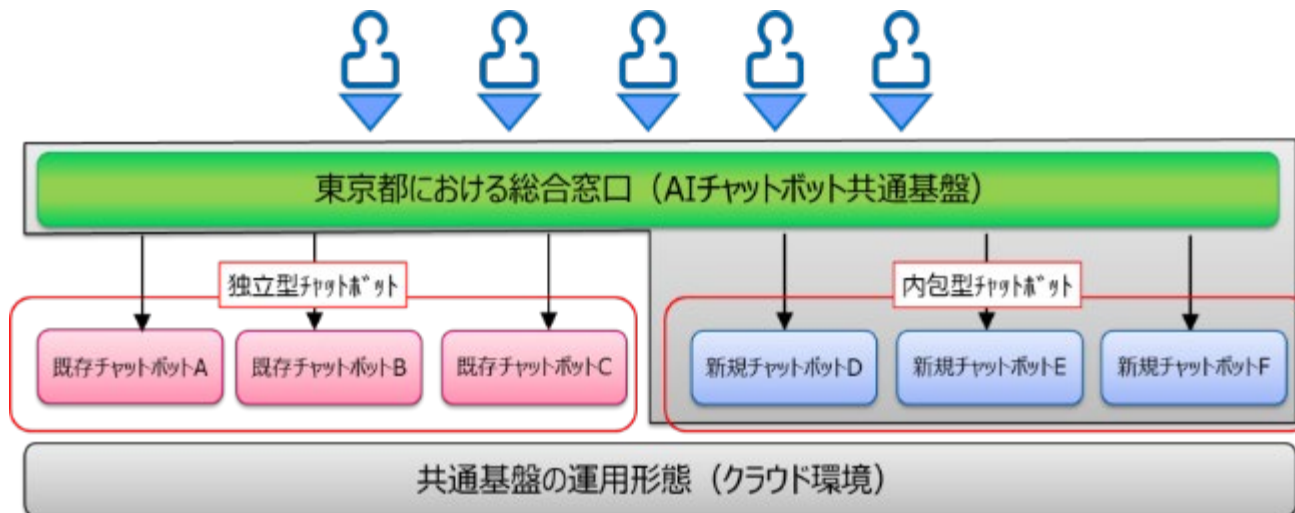
⇒ 入り口のチャットボットを都の総合窓口として一本化

- ・内包型チャットボットサービス（新規導入）

⇒ 新規にチャットボットを導入する場合は、共通基盤上に構築することで、運用コストの削減、運用作業の共通化を図る。

- ・独立型チャットボット連携（既存導入）

⇒ 都の総合窓口 A I チャットボットでの利用者の入力内容から、チャットボットを選択して連携



総合窓口（A I チャットボット共通基盤）の概念図

### 3 東京都における A I の活用

#### ○個別施策の例（A I 関連事業の抜粋）

##### 総務事務改革

所管する事業に関わらず、すべての組織に共通して存在する内部管理的事務（給与・旅費，人事，共済，福利厚生，契約，会計，物品，文書）について、事務の集約化や I C T 技術の活用による効率化を進める。

##### ・ A I の活用

すべての組織に共通して存在する事務・作業において、A I の活用により、業務効率化・生産性向上を推進する。当面、以下の事務をターゲットとして取組を進める。

事務	AIの活用イメージ
問合せ対応	総務事務（人事，福利厚生，会計等）に係る庶務担当者や制度所管部署への問合せについて、一部チャットボットにより対応し、職員の負担を軽減する
議事録の作成	ICレコーダーで録音した会議等の音声を聞きながら文字を起こすといった作業が日常的に行われているが、音声をテキスト化する技術を利用し、こうした作業を効率化する
文書・資料のチェック・校正	公文書等のチェックにおいて、レビュー機能（蓄積された過去の文書をベースに、誤っている可能性がある箇所にアラートを出す等）により、職員の業務をサポートする

##### ・ R P A の活用

働き方改革や都庁 B P R の実現に向け、定型的・反復的な業務の自律的に行う業務改善に対し、戦略政策情報推進本部によるトライアルを通して、各局等の R P A 活用ノウハウの定着を推進

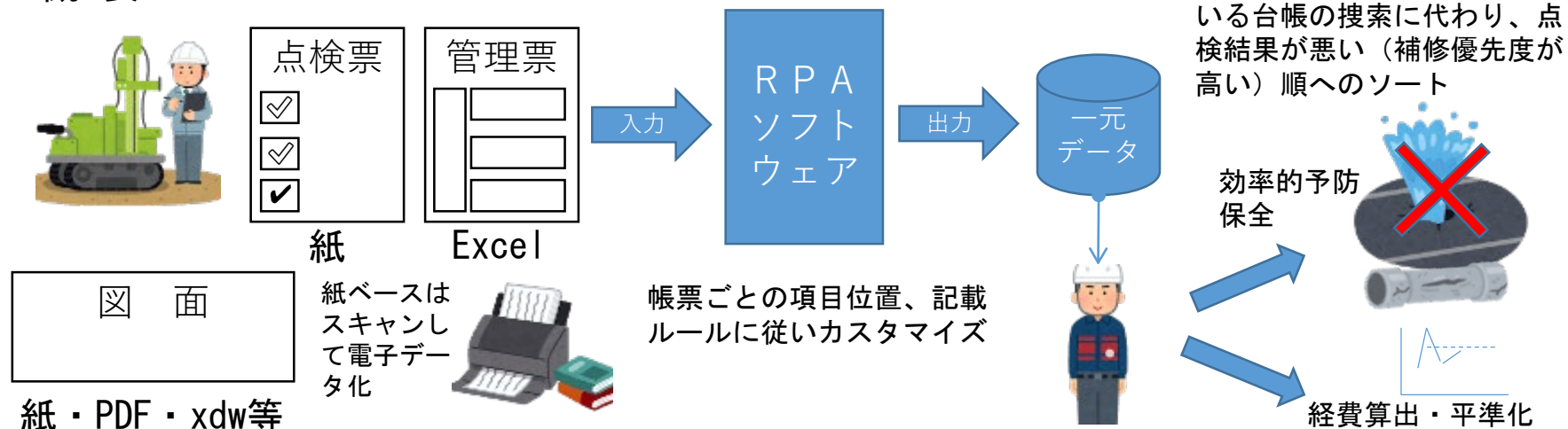
### 3 東京都における A I の活用

#### ○個別施策の例（A I 関連事業の抜粋）

##### R P A、A I - O C R、E T L を用いたデータ化

デジタルデータの行政利用の促進を図るため、R P A 等の技術を活用し、都が既に所有する膨大な紙ベース等の帳票を利用可能なデータとし、これまでのデータ資産の有効活用を実施

#### ◎概 要



- 令和2年度は、インフラ台帳・点検表等のデータ化の実証実験を実施

### 3 東京都における A I の活用

#### ○個別施策の例（A I 関連事業の抜粋）

##### A I 会議録作成支援

- ・庁内での試行により、議事録の精度、使用頻度と導入コストを精査し、本格導入に向けた取組を実施

##### A I によるオペレータ業務支援

- ・水道局お客さまセンターに A I を導入し、会話内容を認識して文書化・分析するとともに、回答候補などの情報を提供するなど、オペレータの支援を行う。（令和 2 年 2 月から導入）  
加えて、A I により得られるビッグデータを業務改善などでの活用を検討

## 東京都 ICT 戦略【概要】

### 目的・位置付け

- 本戦略は、都における ICT 利用の今後の展開を示すもの  
取り組むべき具体的事項や、実現に向けて検討すべき事項を掲載
- 「都民ファーストでつくる『新しい東京』～2020年に向けた実行プラン～」で掲げる「セーフシティ」「ダイバーシティ」「スマートシティ」の実現を ICT の活用により効率化・加速化させ、実行プランの施策を推進

### 展開時期

- 概ね今後5年間
- 2020大会時には、東京が最先端 ICT のショーケースとなり得る事業を複数展開し、大会後はそれをレガシーとしつつ、さらに ICT 化施策を進めていく

### 基本的考え方

#### 柱1 都市機能を高めるに当たって、ICTを活用する

- ・ 都市機能とは、公共インフラなど施設だけではなく、都民サービスなども含みます
- ・ 行政手続を24時間365日申請可能とするなど、都民ファーストの視点を常に持ちます

#### 柱2 データを活用する

- ・ 個人情報やプライバシーの保護、データの品質や信頼性・安全性の確保等に留意して活用していきます
- ・ データの活用の際、都全体での共通プラットフォームについても検討しつつ、まずは、特定行政分野から導入を始めることも考えていきます

#### 柱3 ICTを活用し、官民連携で行政課題を解決する仕組みを構築する

- ・ 地域の行政課題解決のために、行政はオープンデータ化を推進し、民間はそのデータを用いて課題解決に有用なアプリを作成するなど、官民連携で取り組む仕組みを構築していきます

#### 柱4 民間におけるICT活用を後押しし、生産性向上・新価値創造を図り、東京・日本の成長につなげる

- ◎サイバーセキュリティ、データガバナンスにも留意

### 主な施策展開

- セーフシティ**
- 【公共インフラ維持管理】・ICTを用い、公共インフラの維持管理を推進（設計段階から施工、点検までの情報をデータベース化し、センサー・ロボット等も活用）
  - 【防災・減災】・災害現場でドローンを活用した情報収集・活動支援
    - ・ 震災時のより迅速な水道の復旧に向け、SNSで漏水情報の提供を都民等に呼びかけ、収集した漏水情報を共有
    - ・ ICTを活用した消防隊員の大規模災害図上訓練、都民向け防災体験車両の導入
  - 【警備等】・犯罪被害が及ぶ兆候をSNSサイト等Web上の情報から早期に把握
    - ・ 画像・映像解析技術の社会実装に向け、都による実証実験フィールドの提供

- ダイバーシティ**
- 【公共データ・ビッグデータ活用等】
    - ・ ビッグデータ・AIを活用して、都民ニーズを把握・分析する等、施策検討に生かす
  - 【ロボットほかICTの活用】
    - ・ 感知、判断、駆動機能を有する次世代介護機器について効果を検証しながら普及を促進
  - 【働き方改革】・テレワークを都庁から率先して導入。民間事業者への導入を後押し
    - ・ 保育現場でのICT化の推進
    - ・ AI等を活用した業務の効率化
  - 【教育】・教育におけるデータを分析し、ICTの効果的な活用
    - ・ 官民連携した高度IT人材の育成

- スマートシティ**
- 【スマートエネルギー都市】
    - ・ IoTやAIなどを活用した環境性能の高いエコハウスの普及促進
  - 【フィンテック】・国際金融都市・東京の実現に不可欠なフィンテックの発展に向け海外企業を誘致
  - 【産業振興】・中小企業が取り組むIoT活用による工場の生産性向上等を支援
    - ・ 収益性の高い農業経営の確立に向けICTの活用を促進
  - 【観光、多言語】・デジタルサイネージで、災害時等に情報が一斉配信できる仕組みの構築、多言語化に向け個人属性情報との連携
  - 【交通】・自動運転や需要予測信号制御の導入
    - ・ 初めて利用する人や、外国人、障害者等、誰にとってもわかりやすい屋内外の移動支援
  - 【オープンデータ等】・データ公開とともに、APIの活用でオープンデータの民間による利活用促進
  - 【島しょの通信環境】・伊豆諸島の5村6島に海底光ファイバーケーブルを整備
  - 【行政手続の電子化】・情報セキュリティを確保しつつ、利用が多い手続等から順次電子化

3シティの実現に反映