

# 福祉・保健医療分野における DX加速化方針

2023(令和5)年4月  
福祉保健局

# 目次

1	福祉・保健医療分野におけるDX加速化方針の策定に当たって	1
2	福祉・保健医療分野におけるDXの到達点（2030年）	3
3	局事務事業のDX	4
4	都政の構造改革	
	① 未来型オフィスの整備	6
	② 事業所における業務改革の実践	8
	③ 行政手続のデジタル化	11
5	DX推進計画(仮称)の策定・取組の推進体制	12

# 福祉・保健医療分野におけるDX加速化方針の策定に当たって

## (「『未来の東京』戦略」及び「シン・トセイ」の策定)

- 都は、2021年3月、目指す2040年代の東京の姿「ビジョン」を描いた「『未来の東京』戦略」と、その実現に向け都庁自らが変貌を遂げていく、そのための道筋を示す「シン・トセイ」を策定し、DXによって都政のQOSを飛躍的に向上させ「スマート東京」を実現するという**基本戦略**を掲げました。
- その後、時代や状況の変化に弾力的に対応するため、2回にわたってバージョンアップを図り、これまでの常識が通用しないグローバルな課題等に先手先手で対応しています。

## (福祉保健局におけるこれまでの取組)

- 福祉保健局では、この全庁方針に基づき、SNSやオンラインを活用した情報発信など**都民サービス・利便性の向上**や、電子カルテやデジタル介護機器の導入経費の補助など**民間事業者の負担軽減に資するDXの取組を進めています**。
- 特にコロナ禍においては、保健所業務やワクチン接種の促進などにDXを積極的に導入したことにより、**行政サービスの質の向上や業務の効率化等に繋がっています**。

## (DXの加速化の必要性)

- 一方、コロナとの闘いを通じて得た英知を活かしていくことや、一段と進んだ少子高齢化など**社会状況の変化に対応し、都民ニーズに丁寧かつきめ細かく対応することが、これまで以上に求められています**。
- そのため、福祉・保健医療サービスの提供体制を将来に渡って盤石なものとするべく、本年7月の**組織再編により、新たに福祉局と保健医療局が設置される予定**です。新たな組織では、**高い専門性と機動性を発揮するため、DXの取組の加速化が必要不可欠**です。

# 福祉・保健医療分野におけるDX加速化方針の策定に当たって

2023年度中  
DX推進計画(仮称)

2023.4  
DX加速化方針

2023.1  
「未来の東京」戦略 version up 2023  
シン・トセイ3

2022.2  
「未来の東京」戦略 version up 2022  
シン・トセイ2

2021.3  
「未来の東京」戦略  
シン・トセイ

## (「DX加速化方針」の策定)

- こうした状況を踏まえ、「未来の東京」戦略における政策目標の設定年次である2030年に合わせ、DXによって目指すべき到達点と、その実現に向けた取組の方向性を明らかにする「福祉・保健医療分野におけるDX加速化方針」を策定しました。

## (「DX推進計画(仮称)」の策定へ)

- また、加速化方針を踏まえ、当面3か年(2025年まで)の具体的な取組を定める「福祉・保健医療分野におけるDX推進計画(仮称)」を今年度中に策定する予定です。

## (両局が連携し、DXの取組を加速化)

- 組織再編後も本方針に基づき、両局が連携しながら計画を策定し、デジタル化と業務の効率化を着実に推進していきます。

# 福祉・保健医療分野におけるDXの到達点（2030年）

- ◆ 福祉・保健医療分野のデジタル技術の活用が進み、**都民・事業者の利便性が飛躍的に向上**している
- ◆ デジタルの力で**民間事業者の事務負担や福祉・医療従事者の業務負担がさらに軽減**され、今以上に利用者・患者等へのサービス提供に注力できるようになっている
- ◆ 改革の実践により、**すべての職員にとって働きやすい職場環境が整備**され、都政のQOS向上に向け、職員一人一人がいきいきと仕事をしている

## 実現に向けた取組の方向性

### 1.局事務事業のDX

- **都民サービスの利便性を向上する取組**
  - ▶ 各種申請等の紙ベースのみの手続きをなくします
  - ▶ すべての相談窓口、相談事業にデジタルを導入します
  - ▶ すべての手続きにキャッシュレス決済を導入します
- **民間事業者の負担軽減を図る取組**
  - ▶ 民間事業者のデジタル化を支援していきます
  - ▶ すべての申請手続きにDXを導入していきます
  - ▶ 各分野のシステムのデータ連携を進めます



### 2.都政の構造改革

- 未来型オフィスの整備
- 事業所における業務改革の実践
- 行政手続のデジタル化の推進



## 全庁的な取組方針等

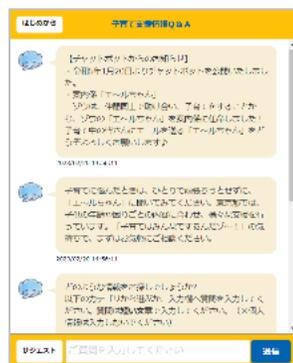
- デジタルの力で都政のQOSを飛躍的に向上させる。そして、都民のQOLを高めていく必要がある。  
【2021年3月「『未来の東京』戦略」】
- 先端技術を積極的に活用することにより、都市全体がスマート化し、全ての人が快適に暮らし働くことができる社会を築き上げていく。【2021年3月「『未来の東京』戦略」】

## 福祉保健局におけるこれまでの主な取組

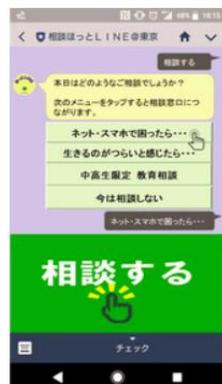
- 各種相談事業でのSNSやオンラインの活用、都民向け申請手続きのデジタル化、キャッシュレス決済の導入など、都民サービス・利便性向上に向けた様々な取組を実施してきました。
- 社会福祉施設の指導検査等の新たなシステムを構築するほか、医療機関への電子カルテ等の導入や福祉施設への事務書類作成を支援する機器、デジタル介護機器等の導入経費への補助など、医療機関、福祉サービス事業者等の事務負担や従事者の業務負担軽減のための支援を行ってきました。

### 【取組例1】都民サービス・利便性向上に向けた取組例

### 【取組例2】民間事業者の事務負担軽減への支援の取組例



チャットボットを活用した  
子育て情報の発信



SNSによる自殺相談



医療機関への電子カルテ導入支援

## 2025年度までの取組の方向性

- ◆ 少子高齢化による長期的な人材の絶対数不足が生じている中、**都民の利便性向上や事業者の負担軽減のための支援を一層強化**するため、局が所管する**全ての分野**でDXを進めていきます。各部において、これまで取組が進んでいない分野や特に**重点的な取組が必要な分野**を検討し、**2023年度中に策定予定のDX推進計画(仮称)**で**重点事業に位置付け早期に着手**するなど、**集中的に取組を推進**します。
- ◆ 特に、利用者の利便性向上に直結する、相談窓口・相談事業や手数料等の収納事務は、**原則として全事業でデジタルツール・キャッシュレス決済の導入**を目指します。
- ◆ また、福祉分野の事業者指定に関するものなど局内システムについては、新規導入や次期更新等のタイミングで**システム保有データの利活用を図り、事業者の事務負担を最大限軽減**できるようにします。
- ◆ 各部のDXを後押しするため、**民間事業者の知見を活用した局独自の取組を実施**するとともに、更なる取組も検討していきます。



項目／目標(2025年度)	～2023年度	2024年度	2025年度	(参考)2030年
全ての分野でDX推進	取り組む分野の検討 推進計画(仮称)の策定	計画に基づき取組を実施		全分野で取組を実施
相談窓口・事業 手数料等収納事務	デジタルツール・キャッシュレス決済の導入に向けた検討			全事業で導入
システム間の データ連携	各システムの新規導入・更新等に合わせて検討			連携実施
局としての取組	民間事業者の知見を 活用した取組の実施	更なる取組の検討・実施		取組の継続

# 都政の構造改革①（未来型オフィスの整備）

## 全庁的な取組方針等

- 「Activity Based Working」の考え方を実現し、オフィスや自分のデスクなど場所に縛られない働き方へと転換していきます。【2021年3月「シン・トセイ」】
- 本庁の全ての職場を未来型オフィスに転換（2025年度まで）【2023年2月「シン・トセイ3」】

## 福祉保健局におけるこれまでの主な取組

- 2023年2月、福祉保健局で初めて、指導監査部が未来型オフィスへ移行しました。また、2023年7月の組織再編に合わせ、総務部・企画部が移行する準備を進めています。
- 全庁的な方針や未来型オフィスへの移行も見据え、すべての部で業務のペーパーレス化やテレワークの実施などの取組が進められています。



従前の指導監査部



未来型オフィス移行後



# 都政の構造改革①（未来型オフィスの整備）

## 2025年度までの取組の方向性

- ◆ デスク、固定電話、紙などに制限された働き方や業務の進め方を抜本から見直し、**生産性を飛躍的に向上**させていく必要があります。
- ◆ 未来型オフィスへの移行やフロア移転の機会も活用しながら、**ペーパーレス化や既存文書の廃棄・電子化を一層促進**することで業務改善を図り、生産性の高い職場を実現します。
- ◆ 各職場における取組だけでなく、**局方針により統一的に取り扱っている事務（議会事務等）のペーパーレス化を促進**するとともに、Teamsなど新たなデジタルツールやオンライン会議を活用して一層のテレワーク促進に取り組むなど、**局を挙げた働き方改革の取組も徹底**し、円滑な移行に向けて準備を進めます。
- ◆ 今後、組織再編にかかるフロア移転スケジュールに合わせて、**2025年度末までに移行を完了**します。

項目／目標(2025年度)	～2023年度	2024年度	2025年度
未来型オフィスの整備	福祉局：3部 保健医療局：2部	すべての部で移行を完了(～2025年度末) 福祉局：4部(計7部) 保健医療局：5部(計7部)	
ペーパーレス化・文書削減	各部で取組を実施	取組を継続	
局を挙げた働き方改革	議会事務等のペーパーレス化 テレワーク促進策の検討	更なる取組の検討・実施	

# 都政の構造改革②（事業所における業務改革の実践）

## 全庁的な取組方針等

- 都民サービスの最前線である事業所において、デジタルツールの導入などにより、**都民サービスの向上と職員の生産性向上**を図る。【2021年3月「シン・トセイ」】
- **全ての事業所で、デジタルツールを活用した業務改革にチャレンジ**  
(2025年度までに全600事業所で実践) 【2023年2月「シン・トセイ3」】

## 福祉保健局におけるこれまでの主な取組

- 都保健所や児童相談所において、様々なデジタルツールを活用し、**業務の効率化と職員の負担軽減、支援の質の向上**などに取り組んできました。
- 市場衛生検査所では、**監視業務をタブレット等でデジタル化し、緊急時対応の迅速化・ペーパーレス化を実現**しました。この取組は、2022年度に全国知事会先進政策バンク「デジタル・ソリューション・アワード大賞」及び都庁内の「DXアワード大賞」に選定されました。
- 局内事業所にディスプレイ等の**基礎的なデジタルツールを一斉配備し、DX推進環境の底上げ**を図りました(2022年度)。

保健所におけるクラウドサービスを用いた進捗管理

これまでのホワイトボードで患者の対応状況を進捗管理

クラウドサービスで進捗管理

<進捗管理ツールの画面>

進捗の見える化、対応漏れの防止、同時編集・閲覧による効率化



都保健所における感染症対策業務でのデジタルツール活用(一部)

豊洲市場の水産物の衛生監視業務のデジタル化

紙とペン

タブレットとタッチペン

事務所に帰ってからデータ入力

現場でクラウド上にデータ蓄積

アプリのトップページも職員自ら見やすく改良

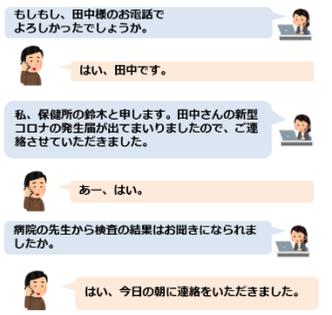
市場衛生検査所における衛生監視業務のデジタル化

# 都政の構造改革②（事業所における業務改革の実践）

## 2025年度までの取組の方向性

- ◆ 局内すべての50事業所でデジタルを導入した業務改革を実践するとともに、窓口業務のBPRやユーザーレビューの取組を進め、都民サービス向上と職員の負担軽減を図ります。
- ◆ 各部において25年度までの具体的な取組内容やスケジュールを検討の上、2023年度中に策定予定のDX推進計画(仮称)に定めます。改革の実践に当たっては、各事業所の業務内容や課題など実情を踏まえ、各職場において主体的・自律的に取り組みます。
- ◆ 各事業所の業務改革を推進するため、取組状況等の調査を毎年度実施するとともに、優れた取組は他事業所へ横展開を図ります。

### 【参考】事業所における業務改革の実践例



電話音声の自動テキスト化



キャッシュレス決済の導入



オンライン予約システムの導入

項目／目標(2025年度)	～2023年度	2024年度	2025年度
全事業所で改革を実践	各事業所でデジタルを活用した業務改革を実施	その他の事業所に展開 (75%・約38事業所)	全事業所で改革を実践 (100%・50事業所)
取組状況調査の実施	調査の実施	調査の実施 好事例を他事業所へ横展開	

# 都政の構造改革③（行政手続のデジタル化）

## 全庁的な取組方針等

- 全行政手続（約28,000プロセス）のデジタル化に向けて引き続き取り組むとともに、更なる利用者目線でのデジタル化を推進（2026年度までに100%完了）【2023年2月「シン・トセイ3」】
- 補助金申請については、補助金申請システム「jGrants」を活用し（中略）2022年度からは個人事業主を含む法人からの申請全てを原則デジタル化【2022年2月「シン・トセイ2」】

### 【参考】デジタル化のための主なツール

共同電子申請・届出サービス	都・区市町村の共通の申請基盤であり、都が受付を行っている手続が対象
電子メール	最も簡易なツールであり申請を前提としない処分通知や年間件数が少ない手続等が対象
jGrants	デジタル庁が運営する国や自治体の補助金の電子申請システム
他の行政機関等のシステム	国等で既に申請システムが構築されているもの

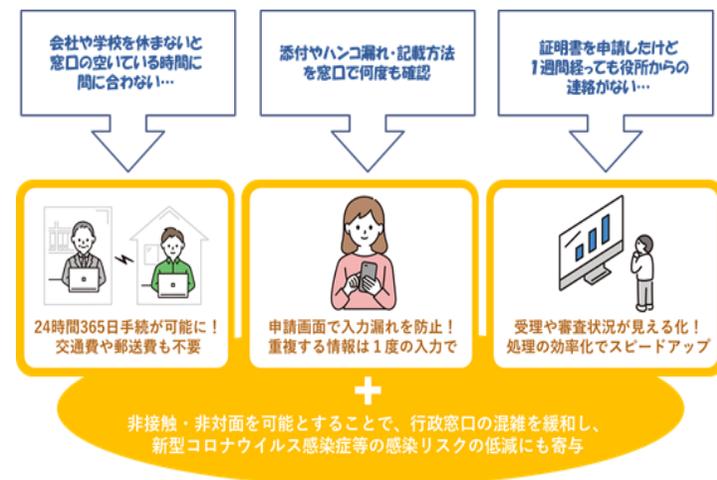
## 福祉保健局におけるこれまでの主な取組

- 当局所管の行政手続（約8,300プロセス）の中には「区市町村や関係団体等との調整が必要」「手続の相手方の環境が整っていない」「（対象者が）デジタルツール等になじみが薄い」などを理由に、紙ベースのみの手続が残っているものがあります。
- そうした状況にあっても、紙ベースをなくせないものはデジタルと紙ベースの併存などにより、動物取扱責任者研修修了証の交付や介護支援専門員証の更新申請など、特に都民利用が多い手続のうち都の権限で対応可能なものはデジタル化が完了しました。
- また、デジタル化に当たって共同電子申請・届出サービスやjGrantsを利用する手続については、デジタルサービス局による作成支援や講習会等も活用し、対応を進めています。

# 都政の構造改革③（行政手続のデジタル化）

## 2025年度までの取組の方向性

- ◆ 当局では都全体の対象手続の約3割を所管しており、目標達成の可否を大きく左右することから、対象者に配慮し紙ベースの事務処理を残さなければならない場合であってもデジタル化するなど、**2025年度までに90%完了という目標に向け、23年度末までに70%のデジタル化を目指します。**
- ◆ 特に法人向け**補助金等**については、**全ての申請手続で、jGrants等による円滑な運用を進めます。**
- ◆ 2023年度中に策定予定のDX推進計画(仮称)において、**24・25年度の具体的な取組スケジュールを部ごとに定めます。**
- ◆ 共同電子申請サービスやjGrantsの申請フォーム作成研修など、デジタルサービス局とも連携しながら、**局としての促進策を検討・実施**します。



行政手続のデジタル化のメリット

項目／目標(2025年度)	～2023年度	2024年度	2025年度	(参考)2026年度
行政手続のデジタル化	70%完了 (約5,800プロセス)	80%完了 (約6,600プロセス)	90%完了 (約7,500プロセス)	<b>100%完了</b> (約8,300プロセス)
うち法人向け補助金等	jGrants等の円滑な運用・申請フォームの改善等			申請フォームの改善等
局としての取組	促進策の検討・実施	更なる促進策の検討・実施		取組の継続

# DX推進計画(仮称)の策定・取組の推進体制

## DX推進計画(仮称)の策定

- 本加速化方針で示す、DX推進によって目指す東京の将来像と実現に向けた方向性を踏まえて、2025年度までの具体的な取組を検討し、23年度中に「福祉・保健医療分野におけるDX推進計画(仮称)」を策定します。この計画に基づき、DXの取組を推進していきます。
- 計画の策定に向け、これまでの取組状況・課題や今後の取組の方向性等について、各部と局首脳部との意見交換の場を23年度早期に設定します。意見交換を踏まえ、取組予定の分野や、行政手続のデジタル化に関する具体的な取組スケジュール等を、各部で主体的に検討し、計画に明記していきます。



### 【参考】計画策定スケジュール(予定)

項目/時期	第1四半期			第2四半期			第3四半期			第4四半期		
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
DX加速化方針の策定	策定											
局首脳部との意見交換		実施										
2024年度予算要求					局内調整			要求				
DX推進計画(仮称)の策定					内容検討				策定作業			策定

# DX推進計画(仮称)の策定・取組の推進体制

## 取組の推進体制

- 局長の下で、全庁的なDX施策の企画及び推進の中核的役割を担うCIO(情報統括責任者)やデジタル人材と協働する局のDXの推進役である「CIO補佐官」を中心とした推進体制を構築します(下図参照)。
- 各部・事業所において主体的・自律的に取り組み、企画(担当)課が部内の状況を適切に把握することで、次年度以降の取組のバージョンアップ・見直しに繋がります。
- 企画部では、新設するデジタル化推進担当(デジタルサービス局からの兼務職員を含む。)を中心に、各部の取組をサポートするほか、民間事業者の知見を活用した局独自の推進策も実施します。

### 再編後の推進体制イメージ

