

行動指針を踏まえた行政サービスの現在地と今後の方向性

1. 経緯

2. 調査内容

3. 調査結果

4. 今後の方向性

「行動指針 ver.1.0.0」の策定（令和4年3月31日）

- 『デジタルサービスの開発・運用に従事する全ての職員等が遵守すべき指針』を規定

バージョンアップ

「行動指針 ver.1.1.0」の策定（令和4年11月29日）

- デジタルサービスの品質を表す評価指標を規定するなどし、ver.1.1.0を策定

デジタルによる行政サービスの品質

都民満足度 / アクセシビリティ / ユーザビリティ
手続コスト(時間) / サービスのアップデート

サービス提供側となる都庁の基盤

行動規範浸透率 / 職員満足度
デジタル人材育成

指標に基づき、都の現在地を調査

今回会議

- 調査結果を踏まえ、今後の方向性等を議論

2. バージョンアップの内容について

- 職員に行動指針を定着・浸透させ、10か条に基づく行動を促していくため、バージョンアップ版の「ver.1.1.0」では、以下の2つの内容を追加

デジタルサービスの
品質評価指標を設定

- ✓ デジタルサービスに係る『**都民満足度**』を**KGIとして設定**し、デジタルサービスの品質を包括的に評価する指標とする
- ✓ 指標については、**アンケート等により定期的に可視化**し、都庁全体のサービス品質の現在地や信頼度向上に向けた方向性を明確化
- ✓ 具体的な品質改善に繋げていくため、包括的な評価に加え、複数の個別サービスを抽出した調査も行い、利用者とのギャップを認識。**将来的には、全てのサービスで原則利用者の評価や意見を把握**

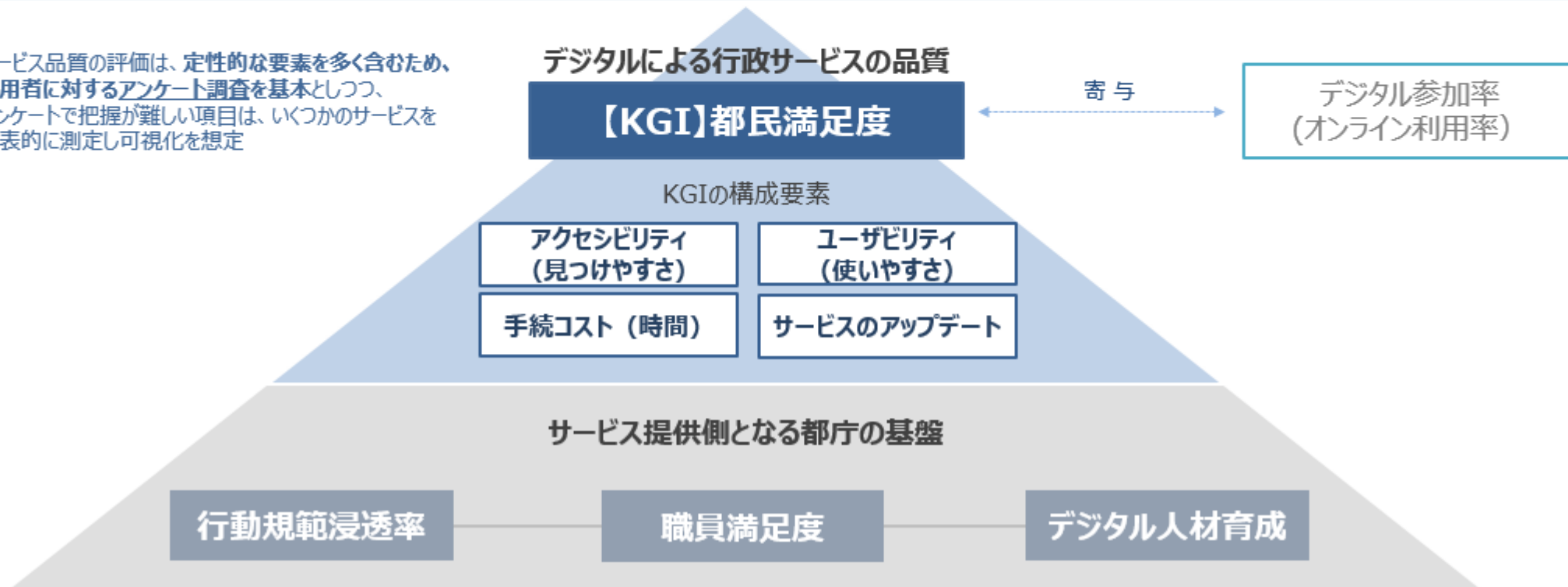
当面の重点的な取組を
行動規範10か条ごとに具体化

- ✓ デジタルサービスを提供する各局等の職員が行動規範10か条を体現するため、**「まずここから始めてみよう」という第一歩の取組を明示**
- ✓ デジタルサービス局において先導し、**全庁に波及・浸透させていくべき仕組み・ルール**について、**方向性やロードマップを整理**
- ✓ 各局が展開する個別サービスにおいて、**品質向上の目標設定等に活用できるKPI例を追加**

3. デジタルサービスの品質評価指標について

- デジタルによる行政サービスの品質については、都民満足度で包括的に把握するものとし、現在値を測定するアンケート調査等を年内に実施し、取りまとめ
- 加えて、都民満足度の構成要素（満足度向上のカギとなるもの）として、アクセシビリティ、ユーザビリティ、手続にかかるコスト（時間）、サービスのアップデートの4つを設定し、これらの項目も測定
- 品質の高いサービス提供の基盤となる都庁側の到達指標も設定

※ サービス品質の評価は、定性的な要素を多く含むため、利用者に対するアンケート調査を基本としつつ、アンケートで把握が難しい項目は、いくつかのサービスを代表的に測定し可視化を想定



3. デジタルサービスの品質評価指標について > 指標説明

— デジタルによる行政サービスの品質

【KGI】都民満足度

デジタルサービスの総合満足度
＜測定方法＞ アンケート調査

デジタル参加率 (オンライン利用率)

デジタル化された都の行政手続の利用率
＜測定方法＞ 複数の個別手続を抽出

構成要素

アクセシビリティ
(見つけやすさ)

サービスや情報へのアクセス（到達）のしやすさ、取得情報の認知や理解のしやすさ
＜測定方法＞ アンケート調査

ユーザビリティ
(使いやすさ)

利用者が目標達成まで円滑に進められるか（使いやすい導線設計か）、UIの分かりやすさ、検索のしやすさ
＜測定方法＞ アンケート調査

手続コスト（時間）

申請や許認可などの手続にかかる一連の時間
＜測定方法＞ アンケート調査（利用者の認識）、複数の個別サービスを抽出（実際にかかる時間）

サービスのアップデート

サービスが状況に応じてアップデートされているか、改善されるまでの期間、利用者の改善要望を把握
＜測定方法＞ アンケート調査（利用者の認識）、複数の個別サービスを抽出（実際の状況）

— サービス提供側となる都庁の基盤

行動規範浸透率

10か条の認知度 <測定方法> アンケート調査 ※2022年度の目標値として70%を設定

職員満足度

業務をする上での職員のデジタル環境満足度 <測定方法> アンケート調査

デジタル人材育成

リスキリング人材の育成状況 <測定方法> 個別に把握（研修受講者数等）

1. 経緯

2. 調査内容

3. 調査結果

4. 今後の方向性

2. 調査内容

指標

デジタルによる行政サービスの品質

アンケート ※行政サービス全般を対象

- ・5つの指標（都民満足度+4要素）について**定量的**に調査
- ・東京及び5都市（ニューヨーク、ロンドン、パリ、シンガポール、ソウル）を比較
- ・回答者は各都市の在住者500名
※男女比は半々、10~70代までの各世代は原則均等

グループインタビュー ※行政サービス全般を対象

- ・5つの指標（都民満足度+4要素）について**定性的**に調査
- ・各グループ4名の計5グループで、都民を対象
<5グループ> 高齢者、子育て世代、個人事業主／経営者、学生、行政書士

個々のデジタル化された行政手続の調査

- ・申請件数が多く、都民・事業者が申請主体となる主要な手続きを対象

【KGI】都民満足度

アクセシビリティ（見つけやすさ）

ユーザビリティ（使いやすさ）

手続コスト（時間）

サービスのアップデート

デジタル参加率(オンライン利用率)

サービス提供側となる都庁の基盤

職員アンケート

- ・TAIMS*等個人メールアドレスを付与された職員を対象に庁内ネットワークで調査を実施
- ・回答者数10,527人、回答率19.5%

研修受講状況

- ・リスキング人材の育成状況について、研修受講状況を把握

行動規範（デジタル10か条）浸透率

職員満足度

デジタル人材育成

1. 経緯

2. 調査内容

3. 調査結果

4. 今後の方向性

議事（１）でご意見をいただきたい主なポイント

- **調査結果についてコメントをいただきたい。**
- **来年度以降の調査の方向性や、今後の取組においてどのようなことに留意するのがよいか、ご意見を頂戴したい。**

2. 調査内容

デジタルによる行政サービスの品質

指標

アンケート ※行政サービス全般を対象

- ・5つの指標（都民満足度 + 4要素）について**定量的**に調査
- ・東京及び5都市（ニューヨーク、ロンドン、パリ、シンガポール、ソウル）を比較
- ・回答者は各都市の在住者500名
※男女比は半々、10~70代までの各世代は均等

グループインタビュー ※行政サービス全般を対象

- ・5つの指標（都民満足度 + 4要素）について**定性的**に調査
- ・各グループ4名の計5グループで、都民を対象
<5グループ> 高齢者、子育て世代、個人事業主／経営者、学生、行政書士

【KGI】都民満足度

アクセシビリティ（見つけやすさ）

ユーザビリティ（使いやすさ）

手続コスト（時間）

サービスのアップデート

個々のデジタル化された行政手続の調査

- ・申請件数が多く、都民・事業者が申請主体となる主要な手続きを対象

デジタル参加率(オンライン利用率)

サービス提供側となる都庁の基盤

職員アンケート

- ・TAIMS*等個人メールアドレスを付与された職員を対象に庁内ネットワークで調査を実施
- ・回答者数10,527人、回答率19.5%

行動規範（デジタル10か条）浸透率

職員満足度

研修受講状況

- ・リスキング人材の育成状況について、研修受講状況を把握

デジタル人材育成

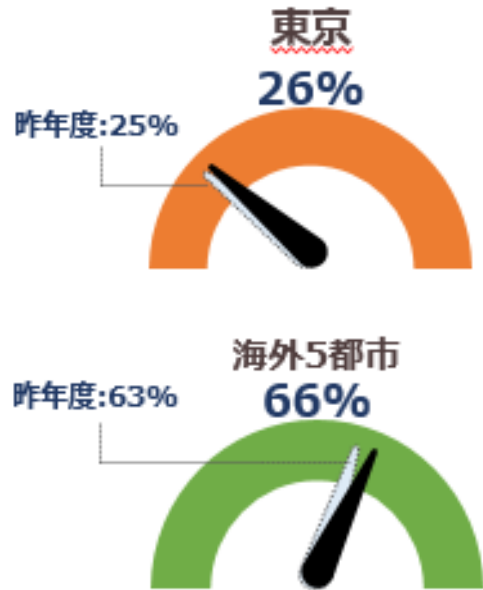
3. 調査結果：都民アンケート

【KGI】都民満足度

- 都民の行政手続のデジタル化に関する満足度は海外と比べて依然として低く、デジタル化を一段と推進し利用率を高めることに加え、サービスデザインの徹底など更なる取組が必要
- 都のデジタルサービスの主な玄関口となる公式HPの満足度が低く、引き続き改善を検討していく必要がある。

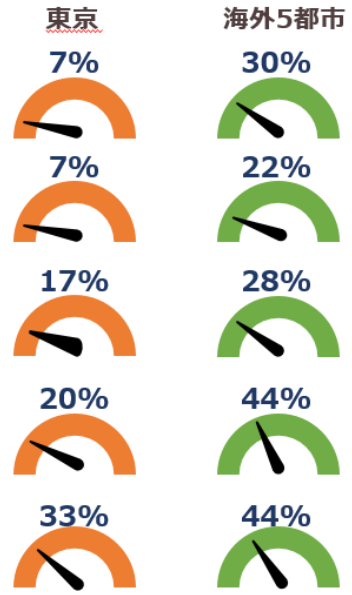
総合満足度※

※サービスを利用したことがない人も含めた総合満足度

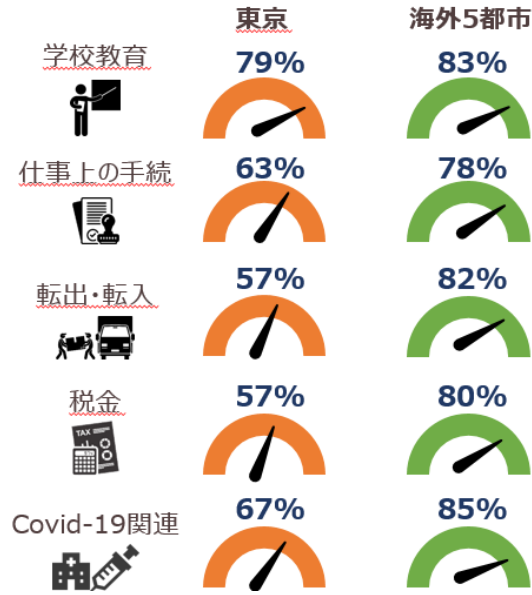


デジタル化された行政手続の満足度

デジタル化された手続の利用率

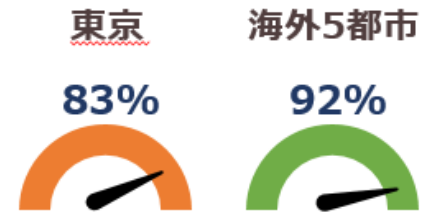


利用した人の満足度

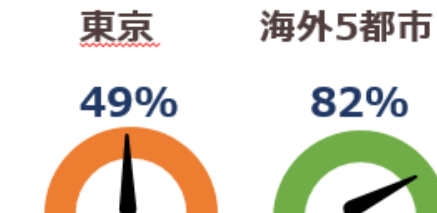


公式HPの満足度

認知度



満足度



満足度：「非常に満足」 + 「どちらかといえば満足」の割合

3. 調査結果：都民アンケート

行政手続

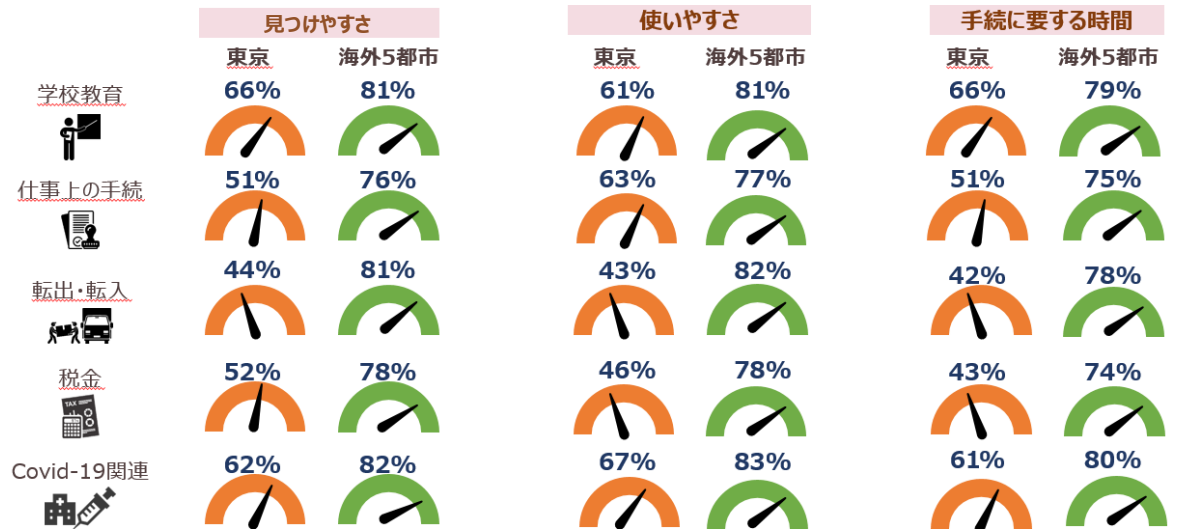
アクセシビリティ（見つけやすさ）

ユーザビリティ（使いやすさ）

手続コスト（時間）

- 満足度が高い海外5都市は、いずれの構成要素も高い水準にあり、東京はいずれも諸外国と比較して低い
- 満足度の構成要素には大きな差はない

▶ KGIである都民満足度を上げるためには、引き続き全方位的に改善していく必要がある



サービスのアップデート

- 諸外国と比較し不備や不満を伝えようと思わない声が多く、“伝えてもサービスに反映されないだろう”といった期待値の低さがあると推測される

▶ 利用者の声がサービスに反映されるという期待や信頼を得られるよう、改善を重ねていく必要がある

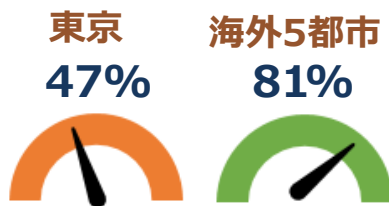


3. 調査結果：都民アンケート

情報収集（公式HP）

アクセシビリティ（見つけやすさ）

- 東京は、海外5都市と比べ、「情報が雑多で整理されておらずわかりにくい」という不満理由が多い

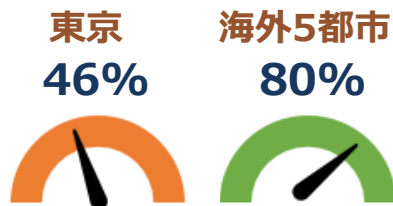


（主な不満理由）

	東京都	海外5都市
回答者数 (n)	29	85
検索や選択機能などが不十分で、探したい情報に辿り着くことが難しかった	65.5	56.5
知りたい情報を見つけたが、情報が雑多で整理されておらずわかりにくかった	62.1	34.1
色がカラフルすぎる、文字が小さすぎるなど、視認性が悪かった	13.8	16.5
知りたい情報を見つけたが、難しい表現や専門用語で書かれていてわかりにくかった	10.3	16.5
リンクが切れているなど、閲覧できなかった	3.4	29.4
耳が聞こえづらい人への配慮が少なかった	3.4	9.4
その他	0.0	1.2

ユーザビリティ（使いやすさ）

- 東京は海外5都市と比べ、「情報が点在しており理解できない」という不満理由が多い



（主な不満理由）

	東京都	海外5都市
回答者数 (n)	30	68
情報が点在しており、理解できなかった	70.0	27.9
知りたい情報が載っていないかった	43.3	42.6
自分には必要のない情報が多くあった	36.7	38.2
内容が難しく理解できなかった	23.3	22.1
ページ表示に時間がかかった	13.3	41.2
文字のサイズが小さすぎて読みづらかった	6.7	8.8
問い合わせする方法が電話しかなかった	3.3	10.3
その他	0.0	0.0

サービスのアップデート

- 行政手続に関するアンケート結果と同じく、東京は“不備や不満があっても意見を伝えようと思わない”という回答が最も多い

2. 調査内容

デジタルによる行政サービスの品質

アンケート ※行政サービス全般を対象

- ・5つの指標（都民満足度+4要素）について**定量的**に調査
- ・東京及び5都市（ニューヨーク、ロンドン、パリ、シンガポール、ソウル）を比較
- ・回答者は各都市の在住者500名
※男女比は半々、10~70代までの各世代は原則均等

グループインタビュー ※行政サービス全般を対象

- ・5つの指標（都民満足度+4要素）について**定性的**に調査
- ・各グループ4名の計5グループで、都民を対象
〈5グループ〉高齢者、子育て世代、個人事業主／経営者、学生、行政書士

個々のデジタル化された行政手続の調査

- ・申請件数が多く、都民・事業者が申請主体となる主要な手続を対象

指標

【KGI】都民満足度

アクセシビリティ（見つけやすさ）

ユーザビリティ（使いやすさ）

手続コスト（時間）

サービスのアップデート

デジタル参加率(オンライン利用率)

サービス提供側となる都庁の基盤

職員アンケート

- ・TAIMS*等個人メールアドレスを付与された職員を対象に庁内ネットワークで調査を実施
- ・回答者数10,527人、回答率19.5%

研修受講状況

- ・リスキング人材の育成状況について、研修受講状況を把握

行動規範（デジタル10か条）浸透率

職員満足度

デジタル人材育成

要素	主な意見
アクセシビリティ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ コロナに関して、どういう状態なら自宅療養で濃厚接触者の待機期間がわからず、東京都や厚労省のページにあちこち飛んで調べた ✓ 検索窓について、アマゾンとか民間はかなり間違っているものでも出てくるけど、役所は1字違っていたら出てこない ✓ 分類を表すアイコンの意味がわからないものがあったり、分類自体が分かりにくいものがある ✓ 手続ページへの経路について、年末調整など使う時期に限定してyahooニュースの下とかに広告したらいい。書類のQRコードから入るのも便利 ✓ 役所のHPはとにかく1頁の情報量が多すぎて、その割には目的に行きつけない ✓ 東京都ではLINEなどで盛んに情報発信をしているが、一度発信された過去の情報を探すことはかなり大変である
ユーザビリティ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 行政のHPは「長文」で「難しい言葉遣い」なのでわかりにくい ✓ 販売許可を持っているかを調べる時に、行政のHPでは月ごとの申請者一覧PDFで探すしかなく、時間がかかりすぎてしまう ✓ コロナの療養期間など、一般的・形式的な説明だけで「自分はどのように該当するのか」ということがわかりにくい ✓ 法人の確定申告の用紙の細かさは、人に読ませないために作っているんじゃないかと疑ってしまう ✓ 手続の手順が多すぎたり複雑だと、途中で挫折する ✓ 書類のデジタル化ではなくて、使用者の行動に寄り添うデジタルツールになってほしい。PDFを並べることがデジタル化ではない ✓ SNSを活用して予約できる時間帯、空き状況などがわかるようにしてもらえると助かる ✓ PCで情報を探す際はあまり問題はないが、移動中にスマホやタブレットで情報を探すと文字が小さくてわかりにくい
手続コスト (時間)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ オンラインで完結しないことが多く、電話や訪問が発生する。最後は自分で行かないといけないという手続きが残っていてワンストップではない。 ✓ 施設利用に関しては、未だに申請も予約もほとんど「窓口に出向く」必要があり、web手続きで完結できないのは不満 ✓ 電子で入力したデータを印刷して郵送するよう求められたことがある ✓ 法人は、いまだに「印鑑を必要とする紙の手続きが基本」で、支払なども電子決済はできない。会社を作ってから役所と銀行に行く頻度が増えた ✓ 毎年申請する必要のある書類の基本データを保存できず、毎回一から入力しなければならないのは手間
アップデート	<ul style="list-style-type: none"> ✓ アップデートのスピードが遅く、知りたいと思うことが掲載されていないことがある ✓ パブコメみたいな立派な声じゃなく、ちょっとしたことが聞きたかったり言いたいただけなので、わざわざ問い合わせに書いてまでと思う ✓ 意見を聞いてくれる、意見箱とかあったらいっぱい書きたいが、書き込める場所があるかどうかかわからないし、それが伝わっているかがわからない

➡ 総じて、**ユーザー視点でデザインされていない**ことに起因する潜在的な不満が多く存在しており、対応が必要

2. 調査内容

デジタルによる行政サービスの品質

アンケート ※行政サービス全般を対象

- ・5つの指標（都民満足度+4要素）について**定量的**に調査
- ・東京及び5都市（ニューヨーク、ロンドン、パリ、シンガポール、ソウル）を比較
- ・回答者は各都市の在住者500名
※男女比は半々、10~70代までの各世代は原則均等

グループインタビュー ※行政サービス全般を対象

- ・5つの指標（都民満足度+4要素）について**定性的**に調査
- ・各グループ4名の計5グループで、都民を対象
<5グループ> 高齢者、子育て世代、個人事業主／経営者、学生、行政書士

個々のデジタル化された行政手続の調査

- ・申請件数が多く、都民・事業者が申請主体となる主要な手続きを対象

指標

【KGI】都民満足度

アクセシビリティ（見つけやすさ）

ユーザビリティ（使いやすさ）

手続コスト（時間）

サービスのアップデート

デジタル参加率(オンライン利用率)

サービス提供側となる都庁の基盤

職員アンケート

- ・TAIMS*等個人メールアドレスを付与された職員を対象に庁内ネットワークで調査を実施
- ・回答者数10,527人、回答率19.5%

研修受講状況

- ・リスキング人材の育成状況について、研修受講状況を把握

行動規範（デジタル10か条）浸透率

職員満足度

デジタル人材育成

3. 調査結果：個々のデジタル化された行政手続の調査

デジタル参加率(オンライン利用率)

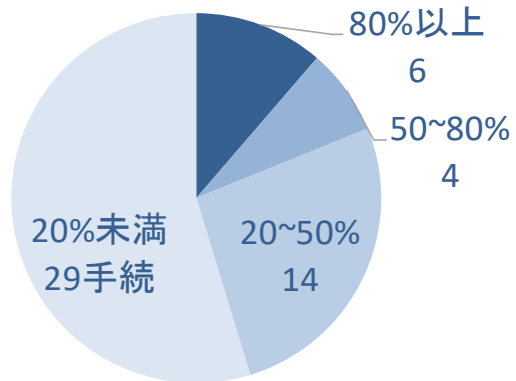
調査対象

令和3年度末までにデジタル化を実現した**都民・事業者が主体となる申請手続(a)**のうち、東京デジタルファースト推進計画における主要手続（年間件数が概ね1万件以上）に該当する**77手続（申請件数ベースで全体(a)の約7割）**

調査結果

53手続のオンライン利用率や現状の要因について調査を実施（※調査対象期間中に件数把握ができなかった手続等を除く）
オンライン利用が進んでいる手続がある一方、**手続特性やオンラインへの認知度**などから利用率が半数未満の手続が8割

令和4年度第2四半期のオンライン利用率の状況
(オンライン件数/申請件数)



<オンライン申請が進んでいる手続の要因>

オンラインによる申請を原則としている（採用試験・選考申込等）
オンライン申請方法がユーザーに浸透している（入札参加資格申請等）

<オンライン申請が進んでいない手続の要因>

申請者が窓口手続や紙申請を希望している
（手続時に職員に相談したい、PC操作が不慣れ 等）
添付書類の電子化に手間がかかる
（書類の量が多い、図面等電子化に手間がかかる 等）
オンライン申請の認知が進んでいない

今後の対応

- ✓ 手続のデジタル化に加え、デジタル化された手続のオンライン利用率を引き上げていくため、**利用者への周知促進や、BPRの実施により、利用率向上に取り組んでいく。**
- ✓ また、利用者層や必要書類の性質など手続ごとに特性は異なることから、申請主体別、ツール別、利用の阻害要因など様々な観点から分析を行い、対応策を検討の上、オンライン利用を推進していく。

2. 調査内容

デジタルによる行政サービスの品質

指標

アンケート ※行政サービス全般を対象

- ・5つの指標（都民満足度+4要素）について**定量的**に調査
- ・東京及び5都市（ニューヨーク、ロンドン、パリ、シンガポール、ソウル）を比較
- ・回答者は各都市の在住者500名
※男女比は半々、10~70代までの各世代は原則均等

グループインタビュー ※行政サービス全般を対象

- ・5つの指標（都民満足度+4要素）について**定性的**に調査
- ・各グループ4名の計5グループで、都民を対象
〈5グループ〉高齢者、子育て世代、個人事業主／経営者、学生、行政書士

【KGI】都民満足度

アクセシビリティ（見つけやすさ）

ユーザビリティ（使いやすさ）

手続コスト（時間）

サービスのアップデート

個々のデジタル化された行政手続の調査

- ・申請件数が多く、都民・事業者が申請主体となる主要な手続きを対象

デジタル参加率(オンライン利用率)

サービス提供側となる都庁の基盤

職員アンケート

- ・TAIMS*等個人メールアドレスを付与された職員を対象に庁内ネットワークで調査を実施
- ・回答者数10,527人、回答率19.5%

行動規範（デジタル10か条）浸透率

職員満足度

研修受講状況

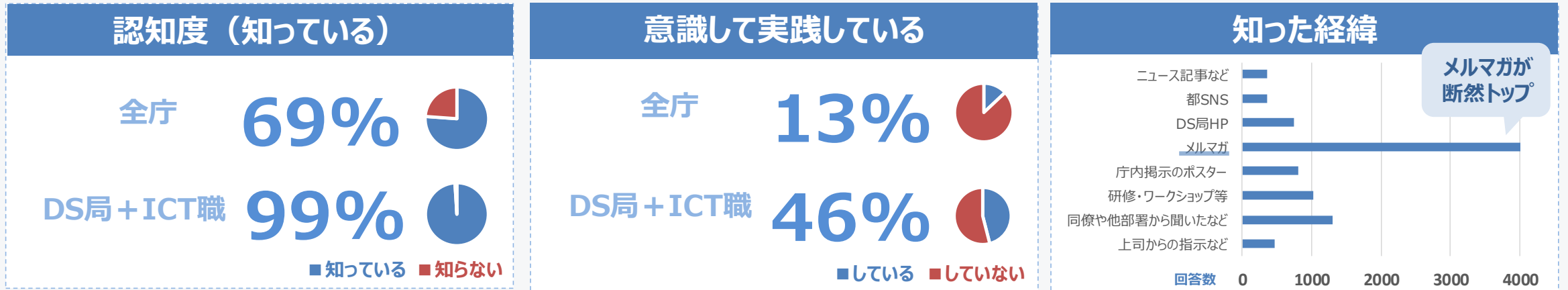
- ・リスキング人材の育成状況について、研修受講状況を把握

デジタル人材育成

3. 調査結果：職員アンケート

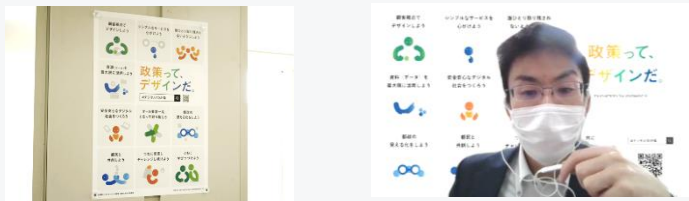
行動規範（デジタル10か条）浸透率

- 全庁の認知度は約7割で、デジタルサービス局などの職員は、ほぼ全員が知っている結果となったが、認知度と比較し、意識して実践している職員は少ない。
- 知った経緯は庁内メールマガジンが極めて多い。

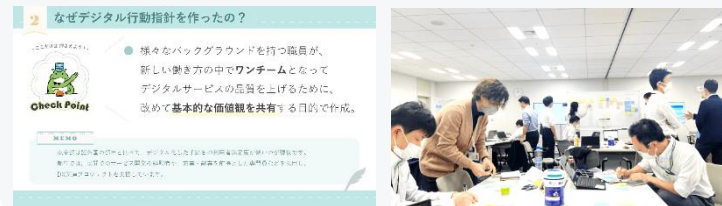


デジタル10か条の普及浸透策（一例）

ポスター・バーチャル背景



eラーニング・ワークショップ

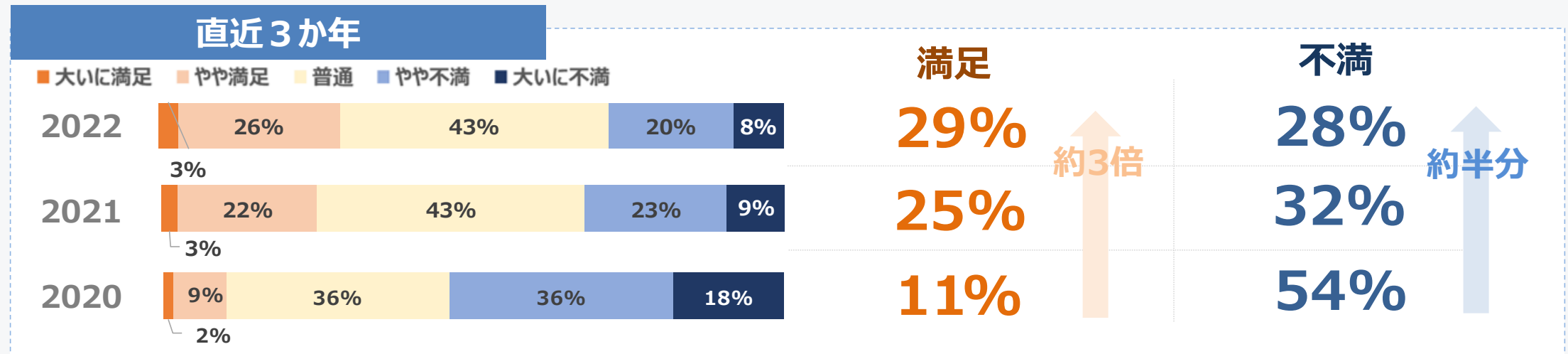


情報発信（note、メルマガ）



職員満足度 デジタル環境に対する満足度

- これまで未来型オフィスや5つのレス徹底などのプロジェクトを進めてきており、今年初めて不満よりも満足の割合が多い結果となった。
- 二年前と比較すると、満足は約3倍に増え、不満は約半分になっている。



デジタル人材育成

- 引き続き、研修受講等によりデジタルに精通する人材を増やしていく。

リスキング人材育成メニューの研修受講完了者数	
2022年12月末時点	503人

※2022年度から2026年度末までの5年間で5000人を目標

- デジタルサービスの現在地 -

デジタルによる行政サービスの品質

都民満足度

26%

前年比
+ 1%

サービス提供側となる都庁の基盤

行動規範浸透率

認知度 69%
意識して実践 13%

職員満足度

29%

前年比
+ 4%

デジタル人材育成

503人※

※リスキリング人材育成メニューの研修受講完了者数

- 前年度比からの向上を目指し、顧客である都民や事業者の視点に立った改善などを重ねていく。
- 都庁の現在地をアンケート調査やグループインタビューなどで把握し、都民の声を踏まえ取組をブラッシュアップしていく。

1. 経緯

2. 調査内容

3. 調査結果

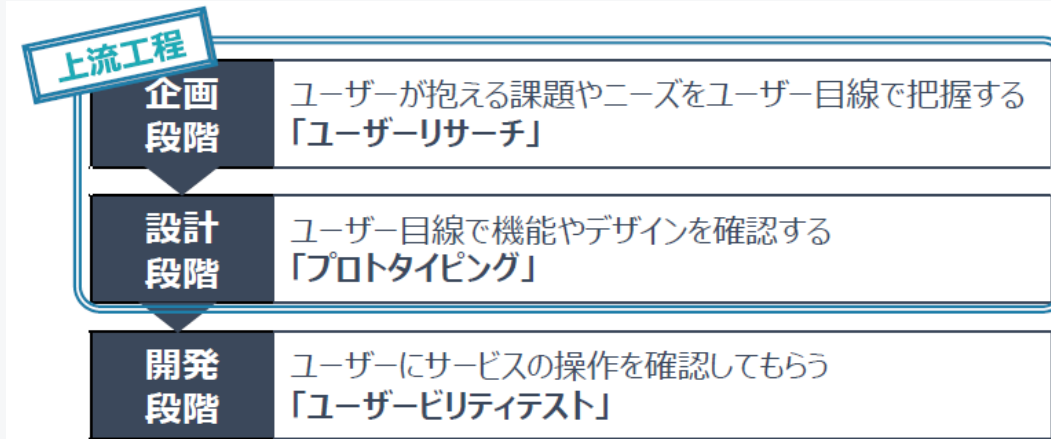
4. 今後の方向性

4. 調査結果を踏まえた今後の方向性

- アンケートやグループインタビュー等を踏まえ、デジタルサービスの品質向上に向け、以下の取組を重点的に推進していく

顧客（利用者など）視点を徹底した取組

- グループインタビュー等で得られた評価や意見を**ガイドラインに反映**
- ユーザーテストを**全てのデジタルサービス**で実践
- ユーザーテストによって発見された課題や問題点を、迅速かつ柔軟に改善するため、デジタルサービス局で改修予算を一括して用意



- サービスデザインを全庁に浸透・徹底するための**チームを編成**

行動指針(デジタル10か条)の浸透・実践

- **全庁職員が悉皆で受講**するeラーニング研修や10か条の体現につなげる全庁的な体験型ワークショップの継続実施
- 今年度から開始した表彰制度「都庁DXアワード」や「Tokyo区市町村DX賞」を活用し、**ベストプラクティスを創出**



今年度の都庁DXアワードの表彰式



Tokyo区市町村DX賞

上流からの一貫したデジタルサービスの品質確保・向上に資する**チェックの仕組みと体制を構築**

議事（１）でご意見をいただきたい主なポイント

- **調査結果についてコメントをいただきたい。**
- **来年度以降の調査の方向性や、今後の取組においてどのようなことに留意するのがよいか、ご意見を頂戴したい。**

議事 1 : 行動指針を踏まえた行政サービスの現在地と今後の方向性

- アンケートのデジタル化された行政手続きについて、分野ごとに調査しているが、海外と東京では手続き自体の制度が異なる場合もあり、海外と東京で比較する際にはそういった点に留意して調査する必要がある。
- グループインタビューで収集した都民の生の声は貴重な情報のため、意見として挙げた個別の事例に対する不満や、今回のインタビューで初めて気づいたことなどを積極的にサービスの改善に活かしていけるとよい。