

次第

1. 開会

- 委員及びオブザーバー紹介
- デジタルサービス局長挨拶

2. 議事

- **次期東京デジタルファースト推進計画の方向性**
 - ① **都のこれまでの取組と次期推進計画**
 - ② 行政デジタル化に関する都民意識調査結果
 - ③ 論点1：都民の実感を伴うデジタル化を目指す上での次期推進計画の課題や基本的な方向性
 - ④ 論点2：行政手続デジタル化及びQOS向上に当たり、特に取り組む必要があることなど

3. 閉会

- 今後の予定

2. 議事_次期東京デジタルファースト推進計画の方向性

本日の会議とデジタルファーストに向けた取組

- これまで都は、都民誰もが”使いやすく、満足度の高い”**質の高いデジタルサービスの提供**を目指し、条例等の制度的な措置や計画に基づくデジタル化の推進、東京デジタルサービス会議の設置、行動指針・ガイドラインの策定等、各種施策に取り組んできた

令和元年
デジタル手続法施行
令和2年～
新型コロナウイルス
感染症を契機とする
デジタル化の進展

令和3年4月
東京デジタル
ファースト
条例施行

令和3年7月
デジタルファースト
推進計画（第一期）
▶**手続デジタル化70%（～R6.3）**

令和4年3月
デジタルサービス
行動指針策定

令和5年3月
サービスデザイン
ガイドライン等策定

令和6年3月
デジタルファースト
推進計画（第二期）
▶**手続デジタル化完遂（～R9.3）**

令和3年11月
東京デジタル
サービス会議設置

令和5年12月
第8回東京デジタ
ルサービス会議

【本日】

質の高い
サービス・手続で
都民のQOL向上

東京デジタルサービス会議_活動歴

- 第1回から第6回まで、東京都デジタルサービスの開発・運用に係る行動指針の検討を進めてきた
- 第7回から、**東京デジタルファースト条例の趣旨を踏まえたデジタル行政の推進**について議論を開始

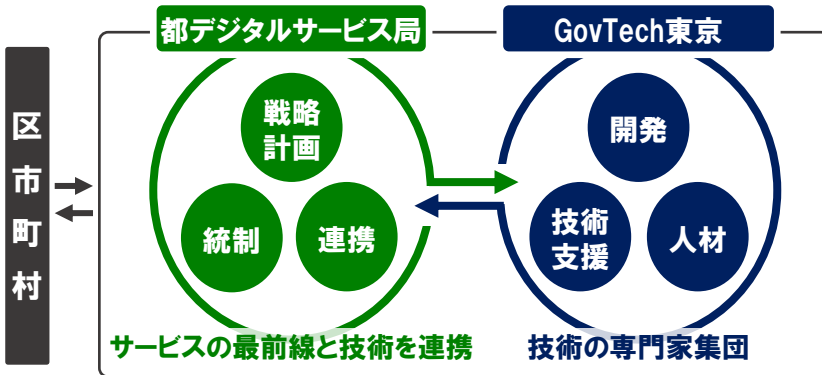
時期	活動内容
令和3年11月	• 東京デジタルサービス会議設置、第1回会議開催
令和3年12月	• 第2回会議開催（行動規範の策定状況及び定着に向けた取組、WGの設置等）
令和4年1月	• 第3回会議開催（行動規範の策定状況、WG検討状況）
令和4年3月	• 第4回会議開催 • 「デジタルサービスの開発・運用に係る行動指針についてver.1.0.0」策定
令和4年8月	• 第5回会議開催 • 「セキュリティガイドライン」策定
令和4年11月	• 「デジタルサービスの開発・運用に係る行動指針についてver.1.1.0」に改訂
令和5年2月	• 第6回会議開催
令和5年3月	• 「サービスデザインガイドライン」「データの利活用推進に向けた技術ガイドライン」策定 • 「デジタルサービスの開発・運用に係る行動指針についてver.1.2.0」に改訂
令和5年8月	• 第7回会議開催（オール東京のDX推進に向けた将来像）
令和5年9月	• 「東京デジタル2030ビジョン」策定・GovTech東京事業開始
令和5年12月	• 「東京子どもDX2025 つながる子育て推進会議」の設置

2. 議事_次期東京デジタルファースト推進計画の方向性 ①都のこれまでの取組と次期推進計画

GovTech東京の事業開始、東京デジタル2030ビジョン策定、つながる子育て推進会議の設置

- 令和5年9月、区市町村を含めた東京全体のDXを推進する「一般財団法人GovTech東京」が事業開始
- 同月、2030年代を見据え、都が目指す東京のDXの将来像として「東京デジタル2030ビジョン」策定
- 12月、国・区市町村・子育てのDXを推進する団体が参画する「東京子どもDX2025 つながる子育て推進会議」設置

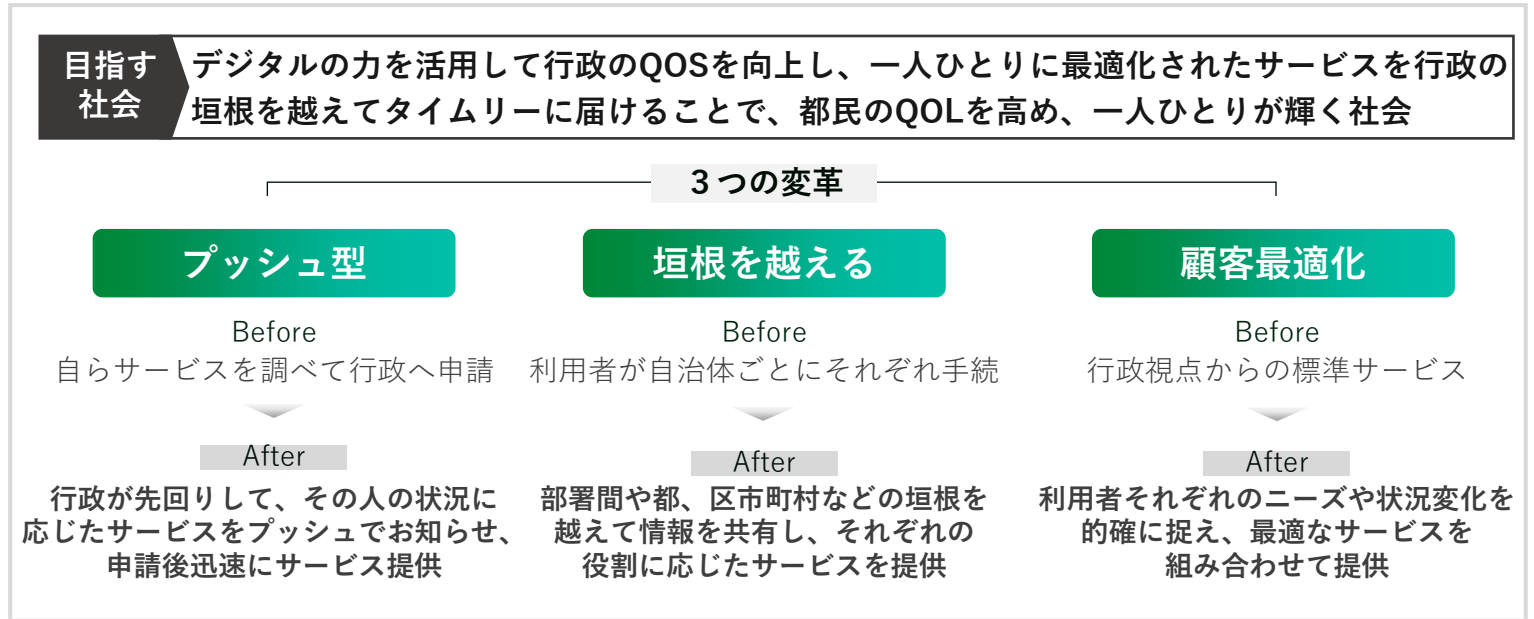
都・GovTech東京の協働体制とサービス



GovTech東京の理念 情報技術で行政の今を変える、首都の未来を変える



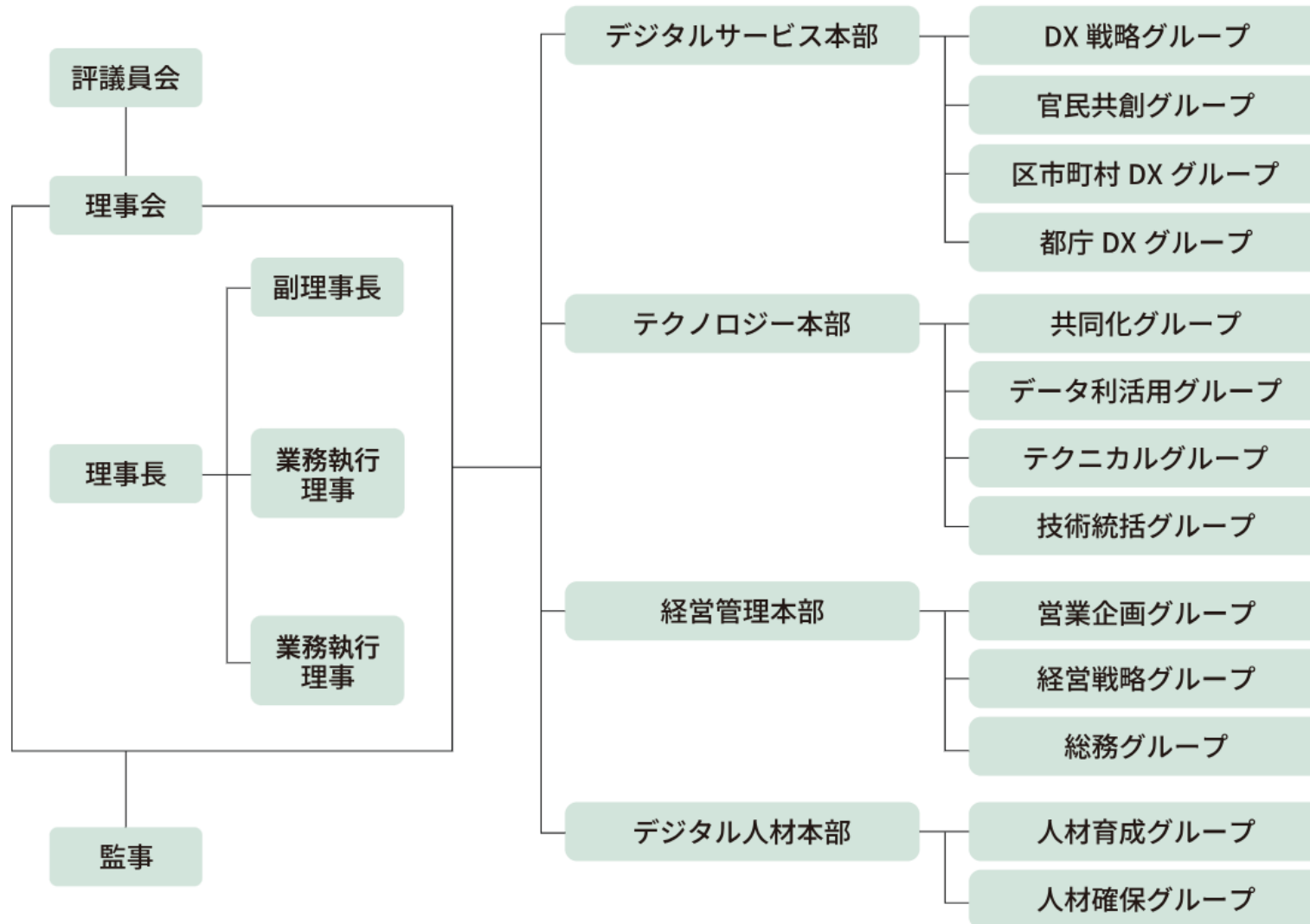
東京デジタル2030ビジョンが目指す3つの変革と推進会議の設置



ビジョンを踏まえた都民サービス変革の突破口として、こどもDXを推進するため、国、区市町村、子育てのDXを推進する団体が参画する「東京子どもDX2025 つながる子育て推進会議」を設置

2. 議事_次期東京デジタルファースト推進計画の方向性 ①都のこれまでの取組と次期推進計画

参考 | GovTech東京の組織



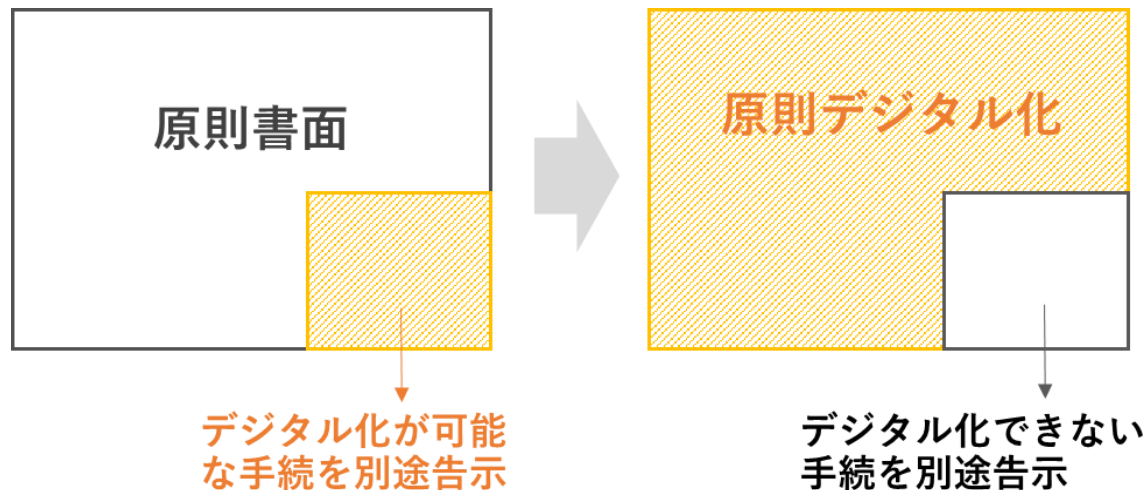
出典_一般財団法人GovTech東京Webサイト財団情報より作成 (職員数: 55名程度 (R5.12現在))

2. 議事_次期東京デジタルファースト推進計画の方向性 ①都のこれまでの取組と次期推進計画

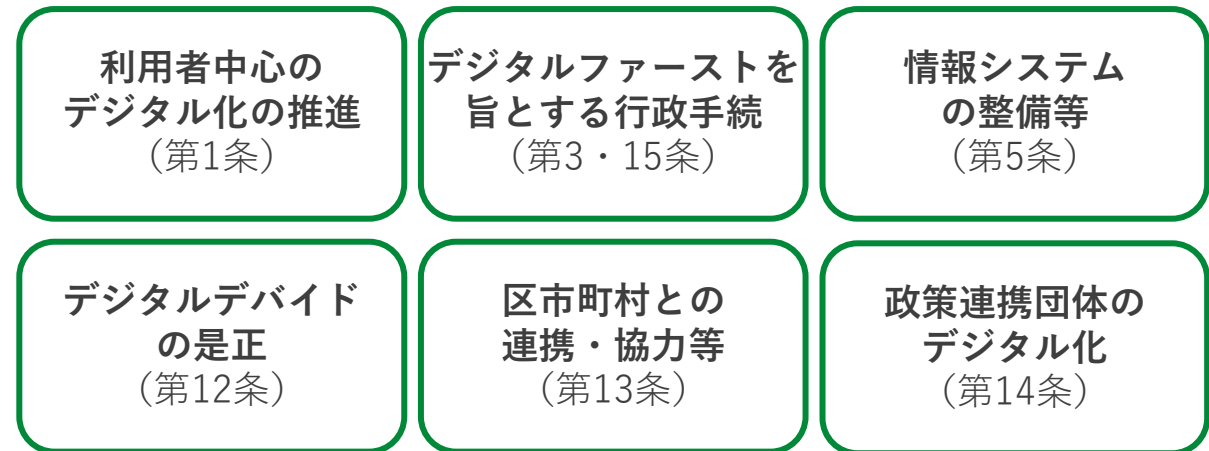
デジタルファースト条例及び推進計画_条例等の概要と次期推進計画の策定

- 都の条例等に基づく手続をデジタルで行うための通則を定める「オンライン通則条例」から、**手続をデジタルで行うことを原則**とする「東京デジタルファースト条例」へと抜本改正し、令和3年4月に施行
- 令和3年7月、本条例に基づき、着実かつ計画的にデジタル化を進めるとともに、行政サービスのQOS向上のため、**令和5年度末までを計画期間**とする「東京デジタルファースト推進計画（第一期）」を策定

条例によりデジタルで行うことを原則化



推進計画(第一期)の6つの基本方針



➡ 来年3月で**第一期計画期間が終了**するため、これまでの成果や課題等を踏まえ、次期推進計画を策定

次期推進計画の方向性（ポイント）

- 第一期の成果・課題やビジョンで掲げた3つの変革などを踏まえ、次期推進計画のポイントを検討

第一期の成果・課題

デジタル化
・
利便性

- 令和5年度末までに行政手続の**70%をデジタル化**見込み
- 残る手続の**100%デジタル化**、各手続の**利便性向上**が課題

顧客最適化
・
プッシュ型

- オール東京のDXを次のステージへと押し上げるため、**GovTech東京設立・ビジョン**等を発表
- 行政サービスの**知りそびれ**や、**もらいそびれ**の存在

垣根を
越える

- 都民は広く行政サービスを**都の施策と認識**
- 組織や自治体ごと**の個別のデジタル化により利便性の実感が不十分

次期推進計画の方向性（ポイント）

- 各手続を個別に精査**し、最後の1プロセスまで**デジタル化を完遂**
- QOS向上のため「魅力的品質」**実現を目指し、品質の見える化・改善

- 先回りしてプッシュでお知らせ、その後の手続の**ワンスオンリー**など、**利用者視点から行政サービスの高度化**を目指し、データ活用等を推進

- 条例等に基づく都庁内の行政手続だけでなく、関連するやり取りや**庁外組織を含めたデジタル化**・QOS向上を推進

都民アンケートにより、利用者視点を補強

次第

1. 開会

- 委員及びオブザーバー紹介
- デジタルサービス局長挨拶

2. 議事

- **次期東京デジタルファースト推進計画の方向性**
 - ① 都のこれまでの取組と次期推進計画
 - ② 行政デジタル化に関する都民意識調査結果**
 - ③ 論点1：都民の実感を伴うデジタル化を目指す上での次期推進計画の課題や基本的な方向性
 - ④ 論点2：行政手続デジタル化及びQOS向上に当たり、特に取り組む必要があることなど

3. 閉会

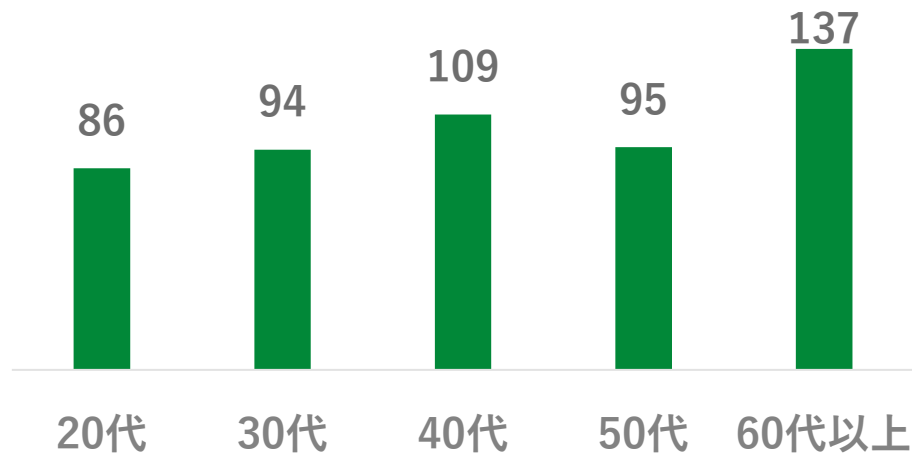
- 今後の予定

行政のデジタル化に関する都民意識調査の概要・設問

- 次期推進計画の検討のため、今年11月、都民約500人に行政のデジタル化に関する意識調査を実施
- 推進計画やビジョンを踏まえ、行政手続等のデジタル化による利便性の向上、給付金等の行政サービスのもらいそびれの経験・プッシュ型行政サービス等の利用意向、各手続の所管組織の認識について調査

調査概要・回答者年代

調査期間	令和5年11月17日～20日
調査方法	インターネットリサーチ
回答者数等	-都民521人（年代は都内人口比で割付け） -直近3年以内に都内で行政サービス・手続をしたことがある方をスクリーニングの上実施



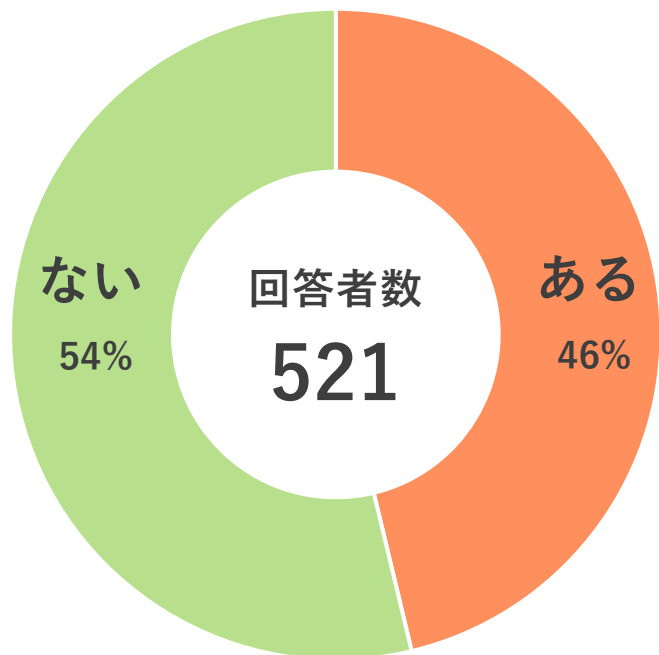
設問一覧（抜粋）

区分	設問
デジタル化利便性	行政サービス・手続で不便と感じた経験・理由
	デジタル化された行政サービス・手続で不便と感じた経験・理由
	行政サービス・手続のデジタル化による利便性向上の実感
顧客最適化プッシュ型	行政デジタル化により利便性向上を期待すること
	給付金等のもらいそびれの経験・理由
	プッシュ型行政サービスの利用意向 受け取りたい行政情報の分野
垣根を越える	行政サービス・手続の利便性向上に向けた個人情報提供意向
	行政サービス・手続所管組織の認識
	手続先の組織等が複数あることで困った経験・理由

行政サービス・手続で不便と感じた経験・理由

- 直近3年間で行政サービス・手続を「不便」と感じた都民は約46%であり、理由として「窓口に行かないといけなかった」「書類が必要で面倒だった」「手続が複雑でわかりづらかった」が多い

Q.直近3年間で利用した行政サービス・手続で、不便と感じたことはありますか



不便と感じた理由（複数）

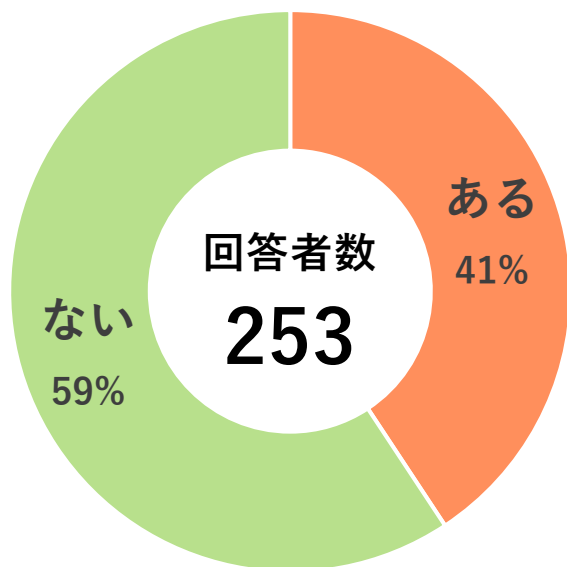


2. 議事_次期東京デジタルファースト推進計画の方向性 ②行政デジタル化に関する都民意識調査結果

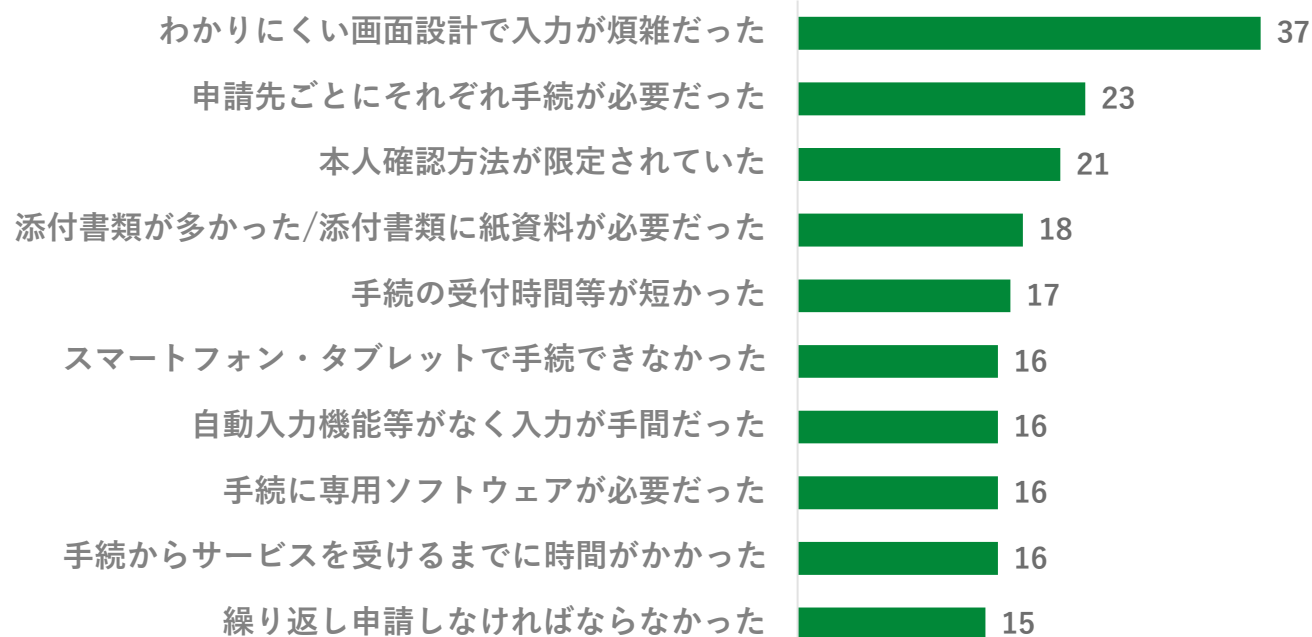
デジタル化された行政サービス・手続で不便と感じた経験・理由

- デジタル化された行政サービス・手続の利用経験がある回答者は253名（約48.6%）
- そのうち「不便」と感じたことのある都民は103名（約4割）。理由として「わかりにくい画面設計・入力が煩雑」「申請先ごとの手続が必要」「本人確認方法が限定的」「添付書類が多い・紙が必要」が多い

Q. デジタル化されている行政サービス・手続について、不便と感じたものはありますか



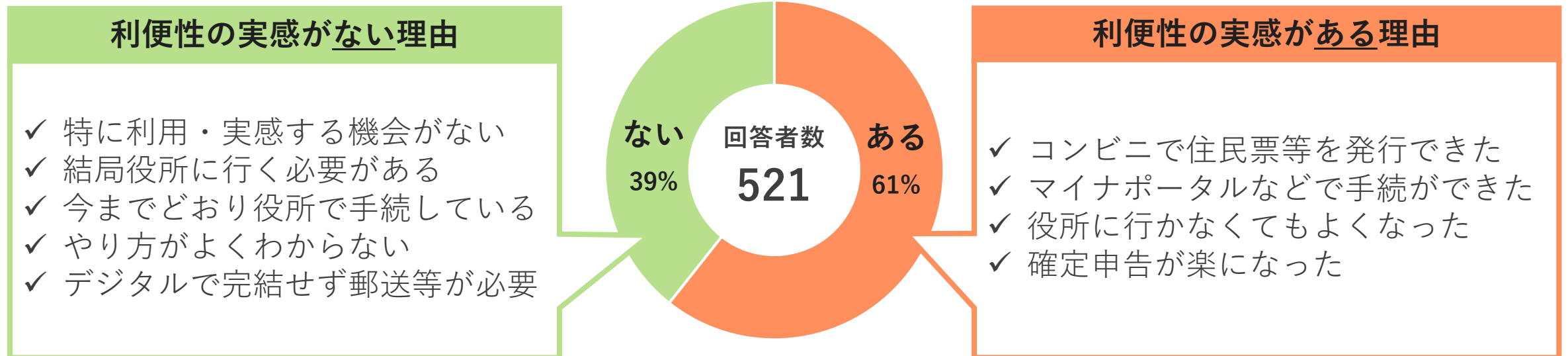
不便と感じた理由（複数）



行政サービス・手続のデジタル化による利便性向上の実感

- 行政サービス・手続のデジタル化によって、便利になったと実感している都民は約6割
- デジタル化による利便性向上の実感が「ある」理由として、役所に行かなくても手続できることや、証明書類をコンビニで取得できるようになったこと等が挙げられた
- 実感が「ない」理由として、利用機会が少ないことや、デジタルで手続が完結しないこと等が挙げられた

Q.行政サービス・手続がデジタル化で便利になったという実感はありますか



行政のデジタル化により便利になると期待すること

- 行政サービス・手続のデジタル化により便利になると期待することとして、「スマホ等から手続できる」が最も多く、「サービスを受けるまでの時間が短くなる」「一度で複数の手続ができる」等が多かった

Q.今後、あなたが、デジタル化で行政サービス・手続が便利になると期待していることについて、当てはまるものをすべて教えてください（TOP10）



行政のデジタル化に関する都民意識調査（まとめ①） デジタル化・利便性

- アンケートの結果を踏まえ、「サービス・手続のデジタル化の推進」と「デジタル化された行政のQOS向上」の二軸から、利便性を高める上での方向性を検討

アンケート結果のまとめ

結果から得られる仮説

サービス・手続のデジタル化の推進

デジタル化された行政のQOS向上

デジタル化・利便性

不便

行政手続の「不便」

- ①窓口に行く必要がある [58%]
- ②添付書類が必要 [36%]
- ③手続が複雑 [36%]

デジタル行政の「不便」

- ①画面が複雑・入力が煩雑 [36%]
- ②申請先ごとに手続 [22%]
- ③本人確認・添付書類が面倒 [計38%]

便利

デジタル化による「便利」の実感

- ①コンビニで書類取得
- ②役所に行かずに手続
- ③確定申告の手続が楽に

デジタル化による「便利」の期待

- ①スマホ等で手続 [45%]
- ②サービス提供の時間短縮 [39%]
- ③添付書類の省略・電子化 [35%]
- ④一度の手続で複数の手続 [34%]

- 役所に行かずに、ペーパーレスで、簡単に手続できることが、行政デジタル化の利便性の実感につながる

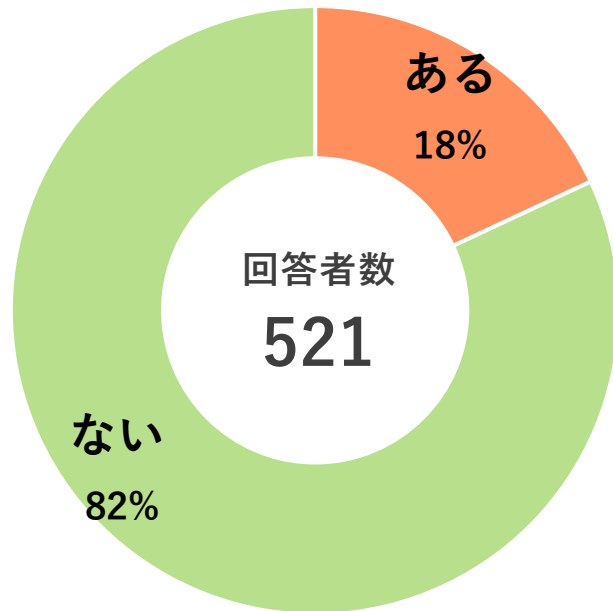
- スマホ等で、簡易に、一度に手続でき、サービス提供までの時間が短くなることで、デジタル行政のQOS向上が期待できる

* [] 内は各選択肢の回答者数を総回答者数で除した割合

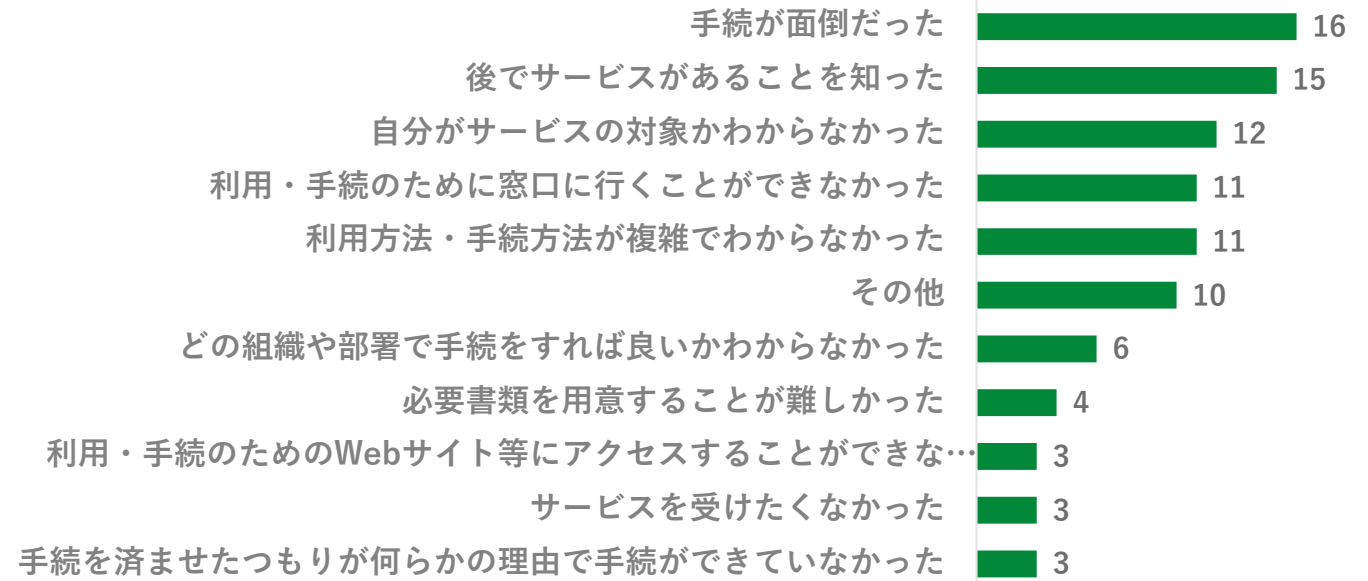
給付金等のもらいそびれの経験・理由

- 行政からの給付金等をもらいそびれた（もらわなかった）経験が「ある」と回答した者は約18%
- もらいそびれた理由として、「後でサービスがあることを知った」の外、「**手順が面倒だった**」「**自分が対象かわからなかった**」「**利用方法・手順方法が複雑でわからなかった**」等、制度の複雑さによるものが上位だった

Q.給付金や補助金等、支給・配布型のサービスを利用できなかった、もしくは利用しなかった経験はありますか



サービスを利用できなかった（しなかった）理由（択一）

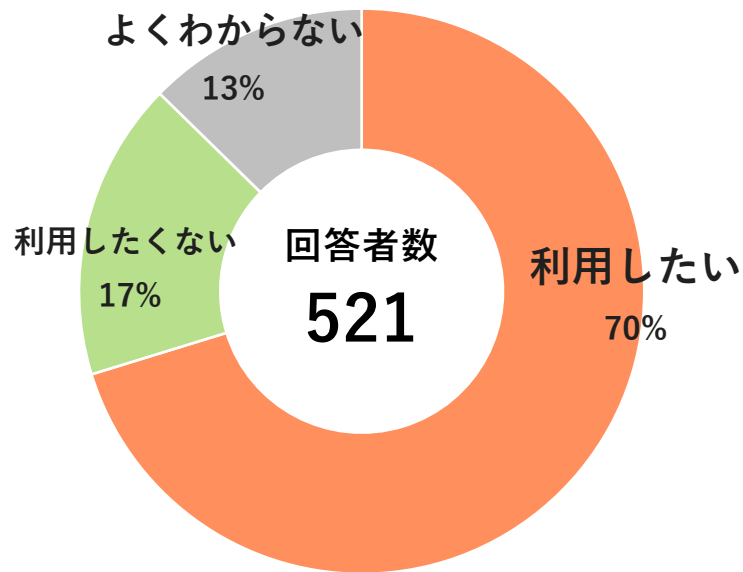


「その他」の主な理由：サービスの対象ではなかった、リマインドがなく忘れていた

プッシュ型行政サービスの利用意向と受け取りたい行政情報の分野

- 利用者本人の情報に基づき行政サービスの情報を提供する「プッシュ型行政サービス」について、**約7割が利用意向**があった*
- 受け取りたい行政情報の分野は、特に**税金、健康・医療・福祉**が多かった

プッシュ型行政サービスの利用意向



* 「やや利用したいと思う (約44%)」「是非利用したいと思う (約26%)」の計

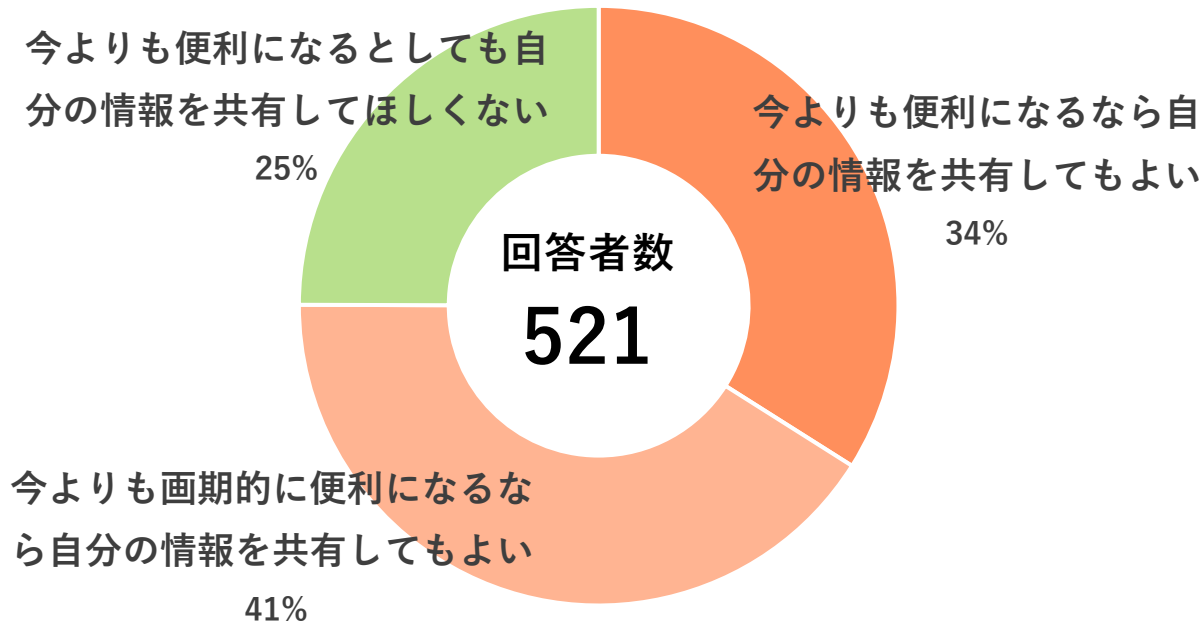
プッシュ型で受け取りたい行政情報の分野 (複数)



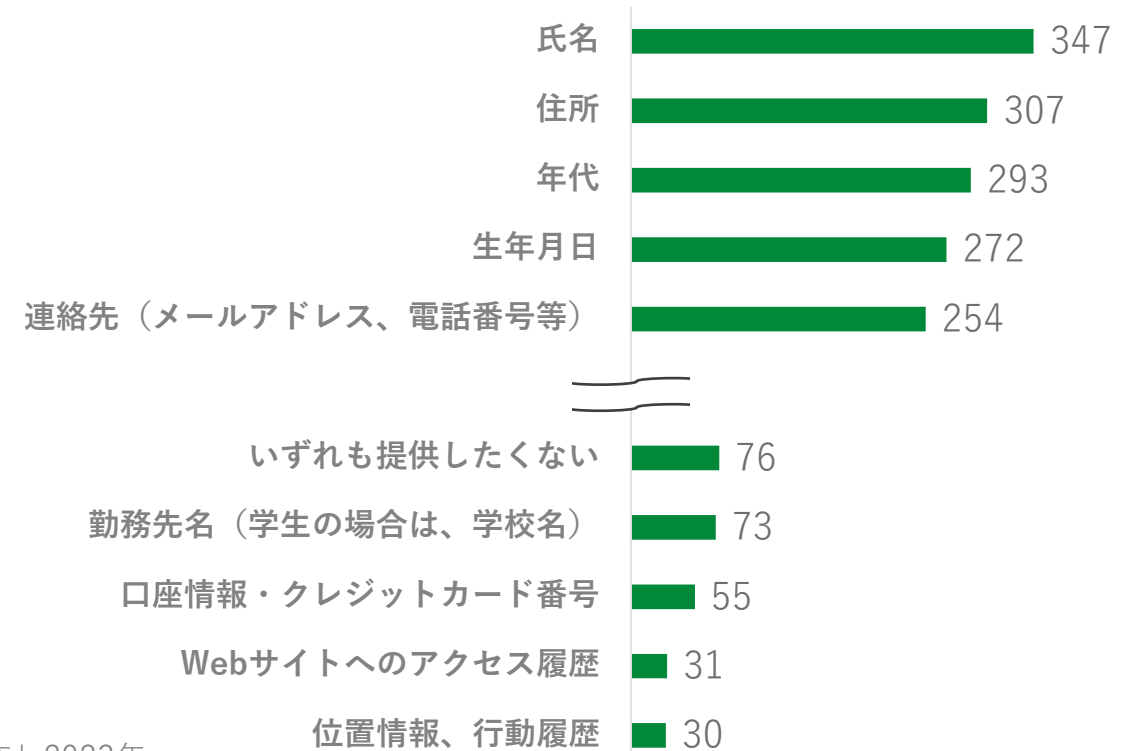
行政サービス・手続の利便性向上に向けた個人情報提供意向

- 利便性向上に資するワンスオンリー実現に向け、今よりも便利になる場合は自分の情報を提供してもよいとする回答が約75%だった。また、「提供してもよい」とする回答が少ない個人情報は、「位置情報・行動履歴」、「Webサイトへのアクセス履歴」、「口座情報・クレジットカード番号」等だった

Q.ワンスオンリーのために、あなたの情報を行政機関が共有することについて、どう感じますか。あなたの考えに近いものをお答えください



プライバシー等が保護され、利便性が向上する前提で提供してもよい個人情報の項目と範囲（複数）

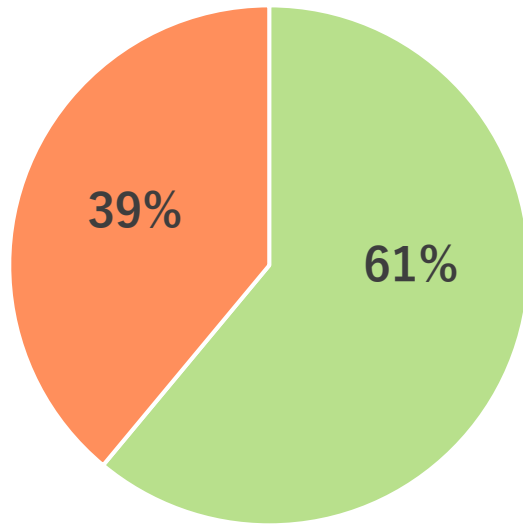


行政サービス・手続所管組織の認識

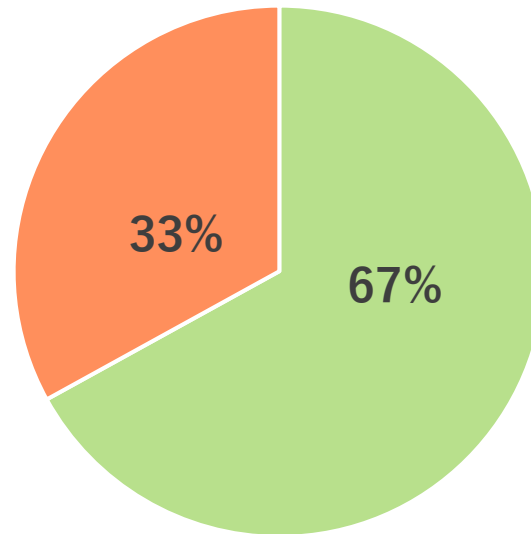
- サービスや手続ごとに「都が実施していると思うもの」を尋ねたところ、**区市町村や政策連携団体が所管するサービス・手続を都が実施しているとする回答が一定数（概ね3割）**あった

Q.次の行政サービス・手続のうち、東京都（東京都庁）が実施しているとあなたが思うものをすべてお選びください（N=521）

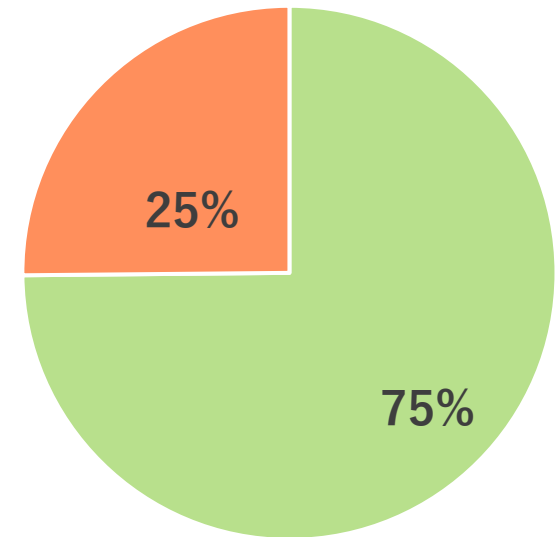
住民票の交付
(所管：区市町村)



児童手当の支給
(所管：区市町村)



省エネ家電製品買換えへのポイント付与
(所管：政策連携団体)

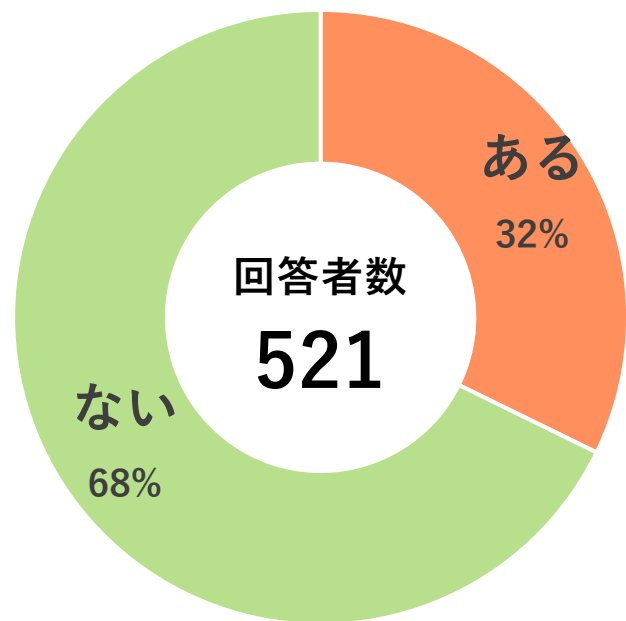


■ 都が実施していると回答 ■ 都以外が実施していると回答

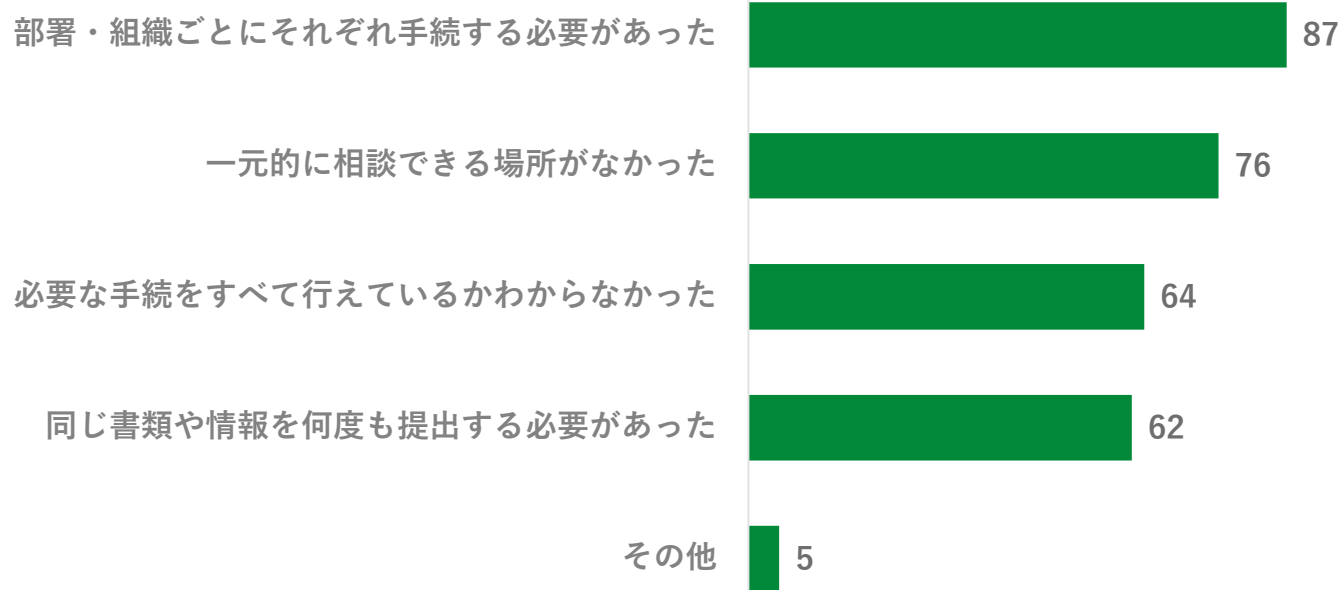
2. 議事_次期東京デジタルファースト推進計画の方向性 ②行政デジタル化に関する都民意識調査結果 手続先の組織等が複数あることで困った経験・理由

- 行政手続を行う部署や組織が複数あることで困った経験が「ある」都民は約32%
- 困った理由としては、「部署・組織ごとにそれぞれ手続する必要があった」が最も多く、半数以上が該当

Q.行政サービスを利用するとき、手続先の部署や組織が複数あることで困った経験はありますか



困った理由（複数）



行政のデジタル化に関する都民意識調査（まとめ②）顧客最適化・プッシュ型・垣根を越える

- ・ プッシュ型やワンスオンリーの需要は存在し、**もらいそびれ防止と個人情報の取扱い等**の検討が重要
- ・ 手続先の組織の認識や、縦割り等で困った経験から、都の責任において組織の垣根を越える重要性を確認

アンケート結果のまとめ

結果から得られる仮説

プッシュ型
顧客最適化

約18%がもらいそびれた経験有

もらいそびれた理由は、

- ①手続が面倒 [17%]
- ②後でサービスを認知 [16%]
- ③自分が対象か・利用方法が不明 [計31%]

約7割がプッシュ型等の需要有

- ①税金・健康医療分野にニーズ[約6割]
- ②ワンスオンリー利用のための個人情報の提供は[約75%]が許容
- ③氏名・住所・年代等は許容度高

垣根を越える

手続先の組織の認識はあいまい

区市町村や政策連携団体が所管する手続等を「都が実施している」と思っている人は一定数[概ね3割]存在

約3割が縦割り・横割りで困った

内過半数が「部署・組織ごとにそれぞれ手続する必要があった」ために困ったと回答

- ・ もらいそびれを防ぐには、「**対象者にタイムリーに通知**」と「**デジタルで簡単に手続**」が有効
- ・ 個人情報の許容範囲に留意しつつ、プッシュ型・ワンスオンリーの提供により利便性向上が期待
- ・ 都民目線では、様々な行政サービスが都の所管と認識
- ・ 利便性の実感を高めるためには、**都庁内外の組織や、条例・規則等の手続の枠にとらわれず、デジタル化・QOS向上が必要**

* [] 内は各選択肢の回答者数を総回答者数で除した割合

次第

1. 開会

- 委員及びオブザーバー紹介
- デジタルサービス局長挨拶

2. 議事

- **次期東京デジタルファースト推進計画の方向性**
 - ① 都のこれまでの取組と次期推進計画
 - ② 行政デジタル化に関する都民意識調査結果
 - ③ **論点1：都民の実感を伴うデジタル化を目指す上での次期推進計画の課題や基本的な方向性**
 - ④ 論点2：行政手続デジタル化及びQOS向上に当たり、特に取り組む必要があることなど

3. 閉会

- 今後の予定

2. 議事_次期東京デジタルファースト推進計画の方向性 ③論点1：次期推進計画の課題や基本的な方向性 次期推進計画の方向性（ポイント）（調査結果の反映）

都民意識調査の結果から得られた示唆を踏まえ、次期推進計画の方向性に反映

第一期の成果・課題 再掲

次期推進計画の方向性（ポイント）再掲

調査結果の反映

デジタル化 ・ 利便性

- 令和5年度末までに行政手続の70%をデジタル化見込み
- 残る手続の100%デジタル化、各手続の利便性向上が課題

- 各手続を個別に精査し、最後の1プロセスまでデジタル化を完遂
- QOS向上のため「魅力的品質」実現を目指し、品質の見える化・改善

都民の「不便・便利」の声を基に、行政手続の魅力的品質のあり方を検討

顧客最適化 ・ プッシュ型

- オール東京のDXを次のステージへと押し上げるため、GovTech東京設立・ビジョン等を発表
- 行政サービスの知りそびれや、もらいそびれの存在

- 先回りしてプッシュでお知らせ、その後の手続のワンスオンリーなど、利用者視点から行政サービスの高度化を目指し、データ活用等を推進

個人情報の許容範囲に留意しつつ、プッシュ型・ワンスオンリーを検討

垣根を 越える

- 都民は広く行政サービスを都の施策と認識
- 組織や自治体ごとの個別のデジタル化により利便性の実感が不十分

- 条例等に基づく都庁内の行政手続だけではなく、関連するやり取りや庁外組織を含めたデジタル化・QOS向上を推進

組織の垣根や行政手続の枠を越えたデジタル化・QOS向上の進め方を検討

次期推進計画の方向性（ポイント）と基本方針への反映

次期推進計画の方向性（ポイント）やデジタル10か条の観点等を基本方針に反映・強化

次期推進計画の方向性（ポイント）

再掲

主な基本方針

デジタル化 ・ 利便性

- 各手続を個別に精査し、最後の1プロセスまでデジタル化を完遂
- QOS向上のため「魅力的品質」実現を目指し、品質の見える化・改善

都民の「不便・便利」の声を基に、行政手続の魅力的品質のあり方を検討

利用者中心のデジタル化の推進

質の高いデジタル行政手続等

顧客最適化 ・ プッシュ型

- 先回りしてプッシュでお知らせ、その後の手続のワンスオンリーなど、利用者視点から行政サービスの高度化を目指し、データ活用等を推進

個人情報の許容範囲に留意しつつ、プッシュ型・ワンスオンリーを検討

情報システムの整備やツールの選択等

デジタルデバイドの解消

垣根を 越える

- 条例等に基づく都庁内の行政手続だけでなく、関連するやり取りや庁外組織を含めたデジタル化・QOS向上を推進

組織の垣根や行政手続の枠を越えたデジタル化・QOS向上の進め方を検討

区市町村等との連携・協力

政策連携団体のデジタル化

これに加え、次期推進計画には、デジタルサービスに係る行動指針（行動規範：デジタル10か条）の観点もそれぞれ反映

顧客視点で
デザインしよう



資源（データ）を
最大限に活用しよう



安全安心なデジタル
社会をつくろう



誰ひとり取り残され
ないようにしよう



オール東京一丸
となって取り組もう



次期推進計画の6つの基本方針

※色付き：次期推進計画の方向性（ポイント）を踏まえ強化

利用者中心のデジタル化の推進

- ・ サービスデザインの徹底
- ・ ワンスオンリー・ワンストップ
(マイナンバーカード活用等)

質の高いデジタル行政手続等

- ・ 行政全体でデジタルファーストを通底
- ・ 行政手続の原則デジタル化
- ・ 手続の抜本的な見直し(BPR)
- ・ デジタル手続のQOS向上
- ・ 手続デジタル化状況の公表

情報システムの整備やツールの選択等

- ・ 利用者ニーズと費用対効果を踏まえたツール
- ・ オンライン申請率を高める取組
- ・ SaaS・クラウドサービスの利用
- ・ シンプルな操作設計、アクセシビリティ
- ・ データ標準化・オープン化・連携
- ・ セキュリティの確保
- ・ アナログ規制の見直し

デジタルデバイドの解消

- ・ 多様な主体と共に利用者を支援
- ・ スマホサポーターの確保・活躍

区市町村等との連携・協力

- ・ 国・都・区市町村、
区市町村間の連携
- ・ 区市町村の取組への支援
- ・ 知見共有等による底上げ

政策連携団体のデジタル化

- ・ 政策連携団体の手続デジタル化
の努力義務
- ・ 団体に対する指導・支援

2. 議事_次期東京デジタルファースト推進計画の方向性 ③論点1：次期推進計画の課題や基本的な方向性
本日も議論いただきたい事項①

**論点1：都民の実感を伴うデジタル化を目指す上での
次期推進計画の課題や基本的な方向性**

(議論いただきたい観点)

- 都民意識調査結果を踏まえ、今後、都民等との接点のデジタル化として、どのような方向性を目指すべきか
- 次期推進計画の方向性（ポイント）を踏まえた基本方針の考え方は妥当か、さらに盛り込むべき内容があるか

次第

1. 開会

- 委員及びオブザーバー紹介
- デジタルサービス局長挨拶

2. 議事

- **次期東京デジタルファースト推進計画の方向性**
 - ① 都のこれまでの取組と次期推進計画
 - ② 行政デジタル化に関する都民意識調査結果
 - ③ 論点1：都民の実感を伴うデジタル化を目指す上での次期推進計画の課題や基本的な方向性
 - ④ **論点2：行政手続デジタル化及びQOS向上に当たり、特に取り組む必要があることなど**

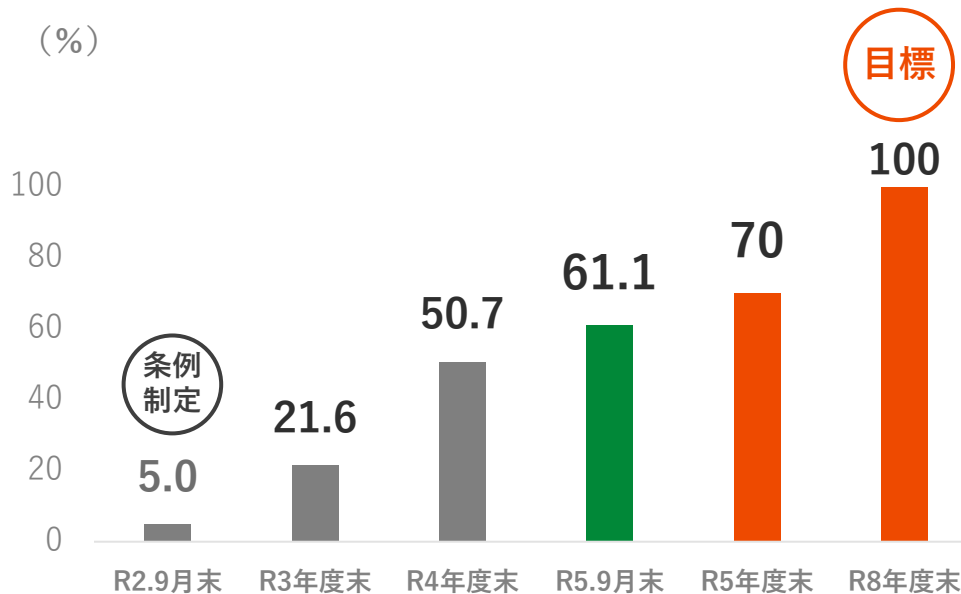
3. 閉会

- 今後の予定

行政手続デジタル化の進捗と好事例

- 第一期推進計画では各局等の都民や事業者と接点がある**全手続（約28,000プロセス）を対象に**、KPIとして、**対象手続の70%を令和5年度末までにデジタル化**することを掲げており、次期計画期間（令和6～8年度）では、**全対象手続の対応完了を目指す**
- スマホ対応（アプリ化）やユーザーテスト、デジタル化に合わせた業務プロセス見直し（BPR）等により、業務改善や利用者の利便性向上につながる事例が生まれてきている**

すべての行政手続のデジタル化の進捗状況



ユーザーテスト・BPR等による改善事例

【水道局】水道に関する各種手続

- 開発時のユーザーテストやリリース後の評価に基づく改善を徹底

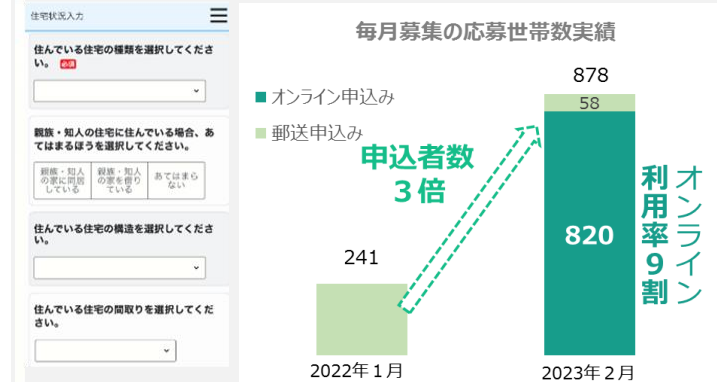


✓ 開発に当たり、プロトタイプによるユーザーテストやリリース直前の先行体験会等を実施

✓ リリース直後にお客様から頂戴した多くの御意見を踏まえ、アプリを迅速に改善

【住宅政策本部】都営住宅入居者募集

- ユーザーテスト・レビューに基づき見やすい画面に改修し、申込者数を大幅増
- 入力項目削減、様式の簡素化など、業務プロセス見直しで、利用者の利便性を大幅向上



* 「シン・トセイ重点政策方針2023」より抜粋（一部加工）

2. 議事_次期東京デジタルファースト推進計画の方向性 ④論点2：行政手続デジタル化及びQOS向上の取組

利用件数が多い都の行政手続の例（都民向け・事業者向け）

- 都の行政手続のうち、都民や事業者の利用が多いものの例としては、水道の給水契約の申込、納税に関する手続、都有施設・都道等の使用に関する手続等が挙げられる。

都民向けの主な行政手続

手続等の概要	年間件数
水道の給水契約の申込	約100万件
自動車税の環境性能割の申告納付	約90万件
高等学校等就学支援金の認定申請	約15万件
都営住宅の使用申込	約13万件
都立霊園の使用申込	約1.5万件

事業者向けの主な行政手続

手続等の概要	年間件数
法人二税の申告書の受付	約81万件
病院等によるがん情報の届出	約17万件
道路占用許可の申請	約3.2万件
産業廃棄物処理実績報告	約1.5万件
物品買入れ等入札参加資格審査	約1.1万件

*件数は令和4年度実績

2. 議事_次期東京デジタルファースト推進計画の方向性 ④論点2：行政手続デジタル化及びQOS向上の取組

利用件数が多い手続のオンライン申請率・満足度・更なるQOSの向上

- 優先的に取り組んできた年間件数1万件以上の「重点手続」は70%がデジタル化済となった
- デジタル化済の手続に対する利用率・満足度は海外と比較して相対的に低く、満足度やレビューが取れていないものも見られ、手続の性質や利用状況を踏まえ、利用者視点に立った品質管理が求められる
- 特に都民・事業者の利用が多い手続は、早期のデジタル化及び重点的なQOS向上に取り組む必要がある

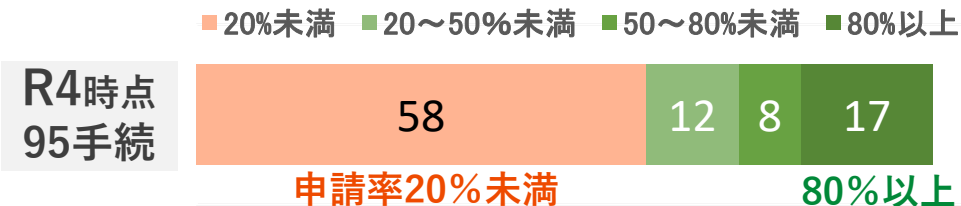
年間件数1万件以上の「重点手続」のデジタル化状況

推進計画では年間件数1万件以上の手続を「重点手続」として指定し、優先的にデジタル化を推進
(手続プロセス全体の2%で、全手続プロセス年間処理件数の合計の9割以上を占める)

■ デジタル化実施時期

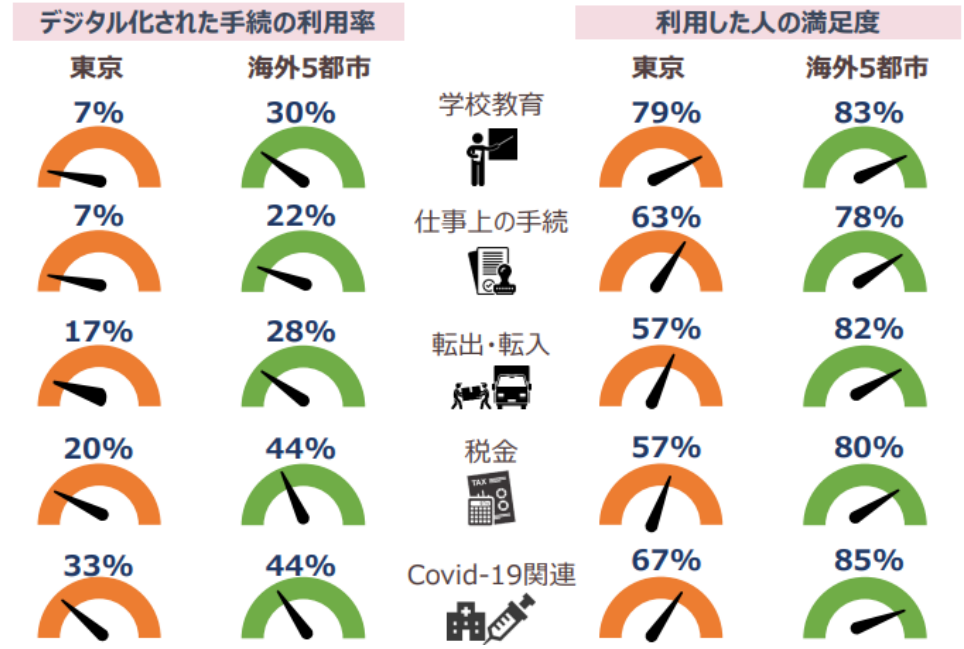


■ オンライン申請率（手続別）の状況



申請率80%以上もある一方で、デジタル化直後の手続はオンライン申請率が低い
(参考)
R4にデジタル化した23手続はすべて申請率20%未満

デジタル化された行政手続の利用率・満足度（分野別）



※類型「申請等」でかつ都民・民間事業者向けの手続プロセス。デジタル化実施時期は、R5第2四半期末時点（年度ベース）
オンライン申請率は、R5第2四半期までに回答のあったもので集計

調査概要：東京、ニューヨーク、ロンドン、パリ、シンガポール、ソウル在住の10代～70代（各都市500名）を対象にWeb アンケートを実施（2022年12月5日～12月16日）

2. 議事_次期東京デジタルファースト推進計画の方向性 ④論点2：行政手続デジタル化及びQOS向上の取組

行政手続デジタル化及びQOS向上の取組（次期推進計画での方向性）

- これまでの成果・課題を踏まえ、行政手続デジタル化の完遂とQOS向上に向けた**取組を強化**

行政手続デジタル化100%に向けた取組

手続デジタル化の障壁となりうる要因

国の法制度やシステム

区市町村等との調整

手続特性等による要因

*現物での携帯・掲示が必要、材料・素材の添付が求められる 等

都の裁量でできるもの
100%デジタル化

+

都だけでは
デジタル化できないもの
国等へ要望・障壁打破

全行政手続の原則デジタル化に向けて、
手続プロセスを**1つ1つ個別に精査**
真に障壁とはいえないものはデジタル化を支援

デジタル化した手続の更なるQOS向上に向けた取組

利用者の不満

審査・処理期間が長い

添付書類が多い
紙の郵送も必要

スマートフォンに
対応していない

入力画面が
分かりにくく煩雑

申請から通知まで
トータルで
魅力的品質へ

例：申請から通知までの処理期間の短縮

〈より早く〉

例：添付書類の削減、
手数料納付のキャッシュレス化

〈よりシンプルに〉

例：スマホ対応、使いやすい申請フォーム
ユーザーレビュー設置・改善

〈より使いやすく〉

QOS向上に向けて、申請件数が多い手続から
デジ局主導で**品質の見える化**を実施・管理
都庁各局やGovTech東京と協働し、**BPR等を徹底**

2. 議事_次期東京デジタルファースト推進計画の方向性 ④論点2：行政手続デジタル化及びQOS向上の取組

BPRの徹底によるQOSの向上

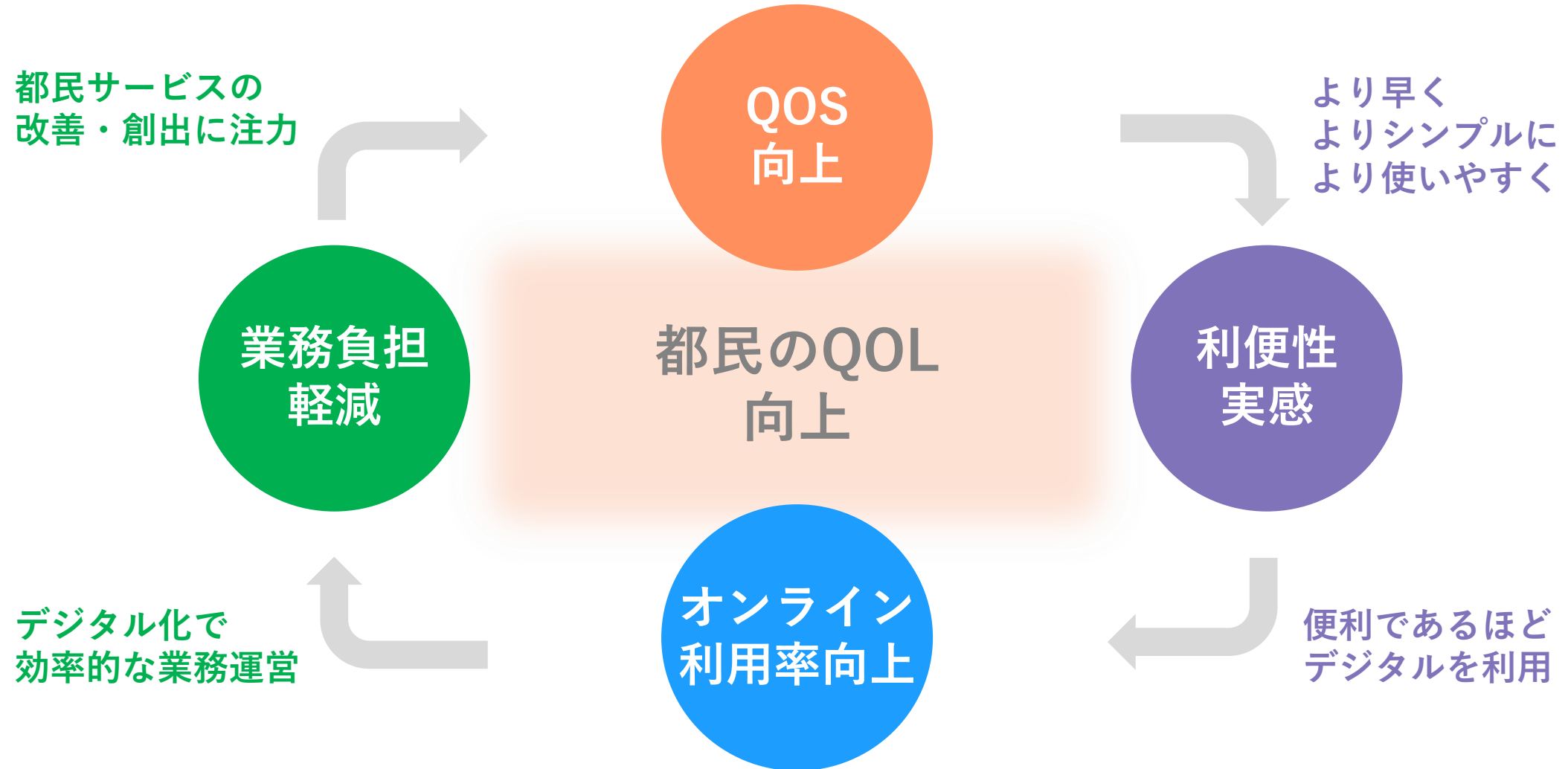
- 申請プロセスのみならず、**審査・決定など手続全般**にわたる**BPRを徹底**



2. 議事_次期東京デジタルファースト推進計画の方向性 ④論点2：行政手続デジタル化及びQOS向上の取組

デジタル手続によるQOL向上に向けた好循環（イメージ）

- 行政手続のデジタル化とQOS向上による好循環を創出し、都民のQOL向上を目指すことが重要



論点2：行政手続デジタル化及びQOS向上に当たり、 特に取り組む必要があることなど

(議論いただきたい観点)

- これまでの取組や成果・課題を踏まえ、行政手続デジタル化及びQOS向上の取組方策として、考慮すべきことは何か
その他、特に取り組むべき事項はあるか