

東京デジタルファースト推進計画（素案） 意見募集結果

東京都ホームページの掲載等を通じて、都民の皆様から広く御意見を募集しました。
貴重な御意見をいただき、誠にありがとうございました。
お寄せいただいた御意見の概要と、それに対する東京都の考え方は以下のとおりです。

募集方法 | インターネット及び郵送で募集

募集期間 | 令和3年5月26日（水曜日）から6月27日（日曜日）まで

意見総数 | 66件

No.	ご意見	都の考え方
1	<p>・全体的に「電子申請」をターゲットとしているように思えますが、新型コロナ対策の給付金支給の遅れに典型的に表れているように、申請後の処理全体を迅速化、効率化の視点があまり見えてこないのが気になります。コロナ対応の反省を踏まえて、申請の手間を省くだけでなく、処理を速くすることによる都民と行政の双方にとってのメリット、利便性の向上とその実現に向けての施策が見えるとよいと思いました。</p> <p>・国の電子政府において、電子申請を導入したものの利用されずに廃止された手続きが少なからず見られました。一方、国税電子申告や eLTax のように、利用を促進するために、利用の妨げとなるものを大胆に排除したりインセンティブをつけたりして、時間をかけて事実上義務化まで持って行けたものもあります。電子申請を作って終わり、ではなく、その後の利用促進についてもあらかじめ全体の計画に織り込んでおいた方がよいような気がします。また、本当に都民のニーズがあるのか、行政の効率化、迅速化に資するのかもよく検討された方がよいと思います。</p> <p>・eLTax が扱う税項目もそうですが、都内外の複数の自治体に事業所を有し、各自治体に同じような申請を出さなければならないにもかかわらず、様式が異なる、手続きがばらばら（電子申請か紙申請かも含め）、ということでは、電子申請化のメリットが生かされないばかりか、かえって利便性を損なう結果にもなりかねません。eLTax で扱う税項目以外の申請で毎年定期的に各自治体に届出をしなければならないようなものは、手続きの共通化、をしたうえで、電子申請によるワンストップ化が可能になるよう、東京都がリーダーシップをとる姿勢や総務省、都内の各自治体との連携の姿勢を都民に見せることも重要かと思えます（特にコロナ対応で都と国や各市区町村との連携がうまくいっていない印象を都民に与えているので）。</p>	<p>利便性の向上につきましては、本計画では、「2.2.2 デジタル化に伴う手続きの抜本的な見直し」において、業務フローの最適化（BPR）を行うとともに、利用者視点で手続きの見直しを行っていくことを記載しています。</p> <p>電子申請の利用促進につきましては、ご意見を踏まえ、「2.1.1 デザイン思考の行政サービス」に、デジタル化した手続きの利用促進を図る旨の記載を追加しました。</p>

No.	ご意見	都の考え方
2	<p>手続きが124とかあるようだが、手続きが不要なものは、なくす取り組みを。</p> <p>各局でそれぞれやっているものをひとつのアプリで申請が完結するようなサービスをつくってほしい。</p> <p>各局ってというのは、東京都さんの自分の都合でしかない。</p>	<p>手続の廃止や項目等の削減を含めた申請に関する利便性の向上につきましては、本計画では、「2.2.2 デジタル化に伴う手続の抜本的な見直し」において、利用者視点で手続の見直しを行っていくことを記載しています。従来の業務フローをそのままデジタルに置き換えるだけではなく、添付書面等の削減を含め、手続の簡素化、効率化を図りつつ、手続自体の廃止や統合を含めて検討を進めてまいります。</p>
3	<p>何%の手続きを電子化！という目標もいいのですが、入力項目が100を超える申請画面だったり、せっかく偽造防止の用紙に印刷されている住民票をPDFで添付を求められたり、2号様式とか3号様式みたいな電子申請が乱立している状態に、もっと目を向けてください。今のままでは70%の手続きの電子申請フォームはできると思いますが、それが使われないのが目に見えています。申請者の負担の軽減は、UI改善ではなく、申請項目の削減ではないでしょうか。「申請項目の70%を削減」すれば、圧倒的に電子化が進むと思います。副知事、ここに目を向けてください。よろしく願います。</p>	<p>また、今後発生する行政手続も含め、申請から受理、決裁、書類作成及び通知等の事務工程の一气通貫のデジタル化や行政機関間の情報連携等の推進による添付書類の省略や手続の簡素化などによる業務効率化を図るとともに、利用者の利便性の向上に取り組んでまいります。</p>
4	<p>申請主義の見直しについても第三段階として想定しておくべきではないでしょうか。紙申請→電子申請→申請なし</p>	
5	<p>申請がなくとも、処理ができるようにする申請主義の見直しはどのようなのでしょうか。</p>	
6	<p>2.1.3 モバイルファーストでのサービス提供</p> <p>なお「東京共同電子申請・届出サービス」についても、スマートフォンにより手続を完結することができるよう、本人確認や手数料の支払いなどの関連する機能を強化していくとともに、利用者の意見を取り入れながら必要な改善を図っていく。</p> <p>【案】</p> <p>なお「東京共同電子申請・届出サービス」についても、スマートフォンにより手軽に手続を完結することができるよう、オンラインによる本人確認や手数料の支払いなど関連する機能が利活用される環境を整備するとともに、利用者や専門的な知見を有する事業者等の意見を取り入れながら必要な改善を図っていく。</p> <p>(理由)</p> <p>スマホによる手続完結を促進するためには、機能強化だけでは不十分であり、入力項目の見直しや対象手続の整理など手続が利活用されるパッケージでの対応が必要と考えます。</p>	<p>「東京共同電子申請・届出サービス」につきましては、スマートフォン対応等の機能の強化に加え、都民や事業者など利用者の意見を踏まえつつ、入力項目の見直し等を行っていくとともに、手続自体のフローを精査し、手続の廃止・統合や必要項目の削減など、さらなる利便性向上について取り組んでまいります。</p> <p>ご意見を踏まえ、「2.1.3 モバイルファーストでのサービス提供」に、「東京共同電子申請・届出サービス」の改善にあたって、専門的な知見を有する方々の意見を聞く旨の記載に修正しました。</p>
7	<p>スマホから手続をする際、スマホ所持者が申請者本人であることの確認方法及びリスクについて詳しい説明が欲しい。</p> <p>フィッシング詐欺件数が急増し、オンライン口座問題をはじめ、オンライン取引特有の犯罪が顕在化してきている。行政手続においても、個人情報保護や詐欺犯罪防止の観点から、しっかりとしたアセスメントと説明が必要と感じる。</p>	<p>東京デジタルファースト条例では、デジタルによる申請時における本人確認の方法について規定をしています。本計画は、「1.1.3 本計画の位置付け」に記載のとおり、本条例に基づき策定するものであり、本条例の趣旨に則り適切に本人確認を行ってまいります。手続ごとに必要となる本人認証のレベルに応じて、電子証明書や本人確認書類の活用など、しっかりとした本人確認の手段を講じてまいります。</p>
8	<p>デジタル化によって、本人確認が曖昧になり、給付金詐欺のように、不正な申請が増えるのではないかと懸念します。</p>	

No.	ご意見	都の考え方
9	<p>「1.1 本計画の趣旨」について</p> <p>行政手続をデジタル化することは、かならずしも、手続を行う際に利用者にかかる負担を減らすこと・都政の QOS、都民の QOL の向上につながらない場合もあるのではないのでしょうか。(手続き内容及び利用場面等を考慮の上)「デジタル化=最適、アナログ=最適でない」と決めつけている部分があるのではないか。</p> <p>デジタル化のデメリット(情報漏洩リスク、スマホを持たない高齢者、電話での受付ができない等)の存在も明示し、考慮・対策をしている旨を示してはいかがでしょうか。</p>	<p>東京デジタルファースト条例では、情報通信技術の利用のための能力等における格差(デジタルデバイド)の是正について規定しております。本計画は、「1.1.3 本計画の位置付け」に記載のとおり、本条例に基づき策定するものであり、本条例の趣旨を踏まえ、デジタルデバイドの是正に向けた取組について記載しており、関連する施策を実施してまいります。なお、従来通り、デジタルによらない手続も引き続き、利便性向上を図りつつ存続させていきます。また、デジタル化に伴う情報漏洩のリスク等は個人情報保護に関する法令等及び「東京都サイバーセキュリティ基本方針」等に則り適切に対処してまいります。</p> <p>ご意見を踏まえ、個人情報保護や情報漏洩リスク等への対処方針を分かりやすく示すため、「2.2.1 行政手続の原則デジタル化」に個人情報の保護等に留意した上で、行政手続のデジタル化を推進していく旨の記載を追加しました。</p>
10	<p>利便性を向上させるデジタル化は必要だと思うが、従来型を差し置いてデジタルファーストにして欲しくない。</p> <p>今まで慣れた手続きを継続しながら、デジタル化を推進していくことが重要であると思います。</p> <p>デジタルファーストではなく、「IT 推進計画」くらいのネーミングにして欲しい。やはり言葉で胡麻化さない本質が重要だと思う。</p>	<p>「東京デジタルファースト条例」第3条で定める本条例の基本原則において、行政手続のデジタル化の推進は、情報通信技術の利用のための能力又は知識経験が十分でない方々への適正な配慮を確保しつつ、手続の一連の行程が一气通貫で行われるようにすること。また、行政機関等の連携により情報を共有して同一の内容の情報の再度の提供を要しないものとする。さらに、一度の申請で複数の手続等を一括して行うことができるようにすることを基本原則とするデジタルファーストを旨として行うことと規定しております。</p> <p>本計画は、「1.1.3 本計画の位置付け」に記載のとおり、本条例に基づき本条例の趣旨を踏まえて策定する計画ですので、名称を「東京デジタルファースト推進計画」としております。</p> <p>また、本計画の策定後も、従来通りのデジタルによらない手続も引き続き、利便性向上を図りつつ存続させてまいります。</p>

No.	ご意見	都の考え方
11	<p>行政手続きは若者から高齢者まで幅広くおこなう。現在の東京デジタルファースト推進計画（素案）には高齢者に対する行政手続きのデジタル化に関する支援内容が組み込まれていない。また、ユーザー目線に立ちシステムを改善していくことから、利用が増えると推測される若者が使いやすいサービスになるだけであって、高齢者が使いやすい行政手続きになるとは考え難い。高齢者でも行政手続きしやすいプログラムを開発し、高齢者へのアプローチを増やしていく必要があるのではないかと考え、そのような支援内容を追加するよう要望いたします。</p>	<p>東京デジタルファースト条例では、情報通信技術の利用のための能力等における格差（デジタルデバインド）の是正について規定しております。本計画は、「1.1.3 本計画の位置付け」に記載のとおり、本条例に基づき策定するものであり、条例の趣旨を踏まえ、デジタルデバインドの是正に向けた取組について記載しており、関連する施策を実施してまいります。</p> <p>ご意見を踏まえ、「2.1.1 デザイン思考の行政サービス」に、情報通信技術の利用の能力等に関わらず、誰もがデジタル化の恩恵を享受できるよう配慮しつつ、デジタル化を推進していく旨の記載を加えました。</p>
12	<p>「ワンスオンリー」「デジタルデバインド」など一般都民には理解が困難かと思えます。全世代に優しい、理解しやすい用語・コピーの開発をご検討いただけると幸いです。</p>	<p>本計画における用語については、行政のデジタル化に関連する分野で幅広く官民で使用されている用語を採用しています。これにより、国等の施策との整合性や対比などが分かりやすいようにしています。計画本文中においては、日常用語でないと考えられる用語については、適宜注釈を設けるなどしています。なお、こうした用語について、より具体的なイメージをもって分かりやすくするため、解説を追加しました。</p>

No.	ご意見	都の考え方
13	<p>【項番号等】12P 2.2.2 デジタル化に伴う手続きの抜本的な見直し・各局等は、多様な属性を持つ全ての人が行政サービスの利便性を享受できるよう、手続きの性質に応じて、オンラインや対面でコミュニケーションを組み合わせるなど、単にデジタル化することが目的化しないように利用者に合った形態でのサービス設計を検討していく。【要望】上記のような利用者ファーストを実現していくためには手続きの基となる法令等の理解や言語の壁およびデジタルへの対応力などの差を乗り越えさせる者の助力が必要な場合が多い。現在その一端を担っているのが行政書士をはじめとする有資格者である。本人申請に限定することは利用者ファーストの障害となりデジタル化の妨げになる。都においては本人申請と並行して有資格者による代理申請が可能であることを前提とした「デザイン思考」とするよう要望する。具体的には 1. 本人だけでなく有資格者が代理人として手続きできることを想定した設計を推進する。 2. 行政に対する代理人は行政書士ほか行政に申請することが法で定められた資格者である必要があることを条件とする。 3. 【改善案】・各局等は、多様な属性を持つ全ての人が行政サービスの利便性を享受できるよう、手続きの性質に応じて、行政書士等有資格者による代理人申請、オンラインや対面でコミュニケーションを組み合わせるなど、単にデジタル化することが目的化しないように利用者に合った形態でのサービス設計を検討していく。</p>	<p>都民や事業者等と行政との関係において、双方の橋渡し役である行政書士をはじめとする専門家の方々の果たす役割は非常に重要と認識しております。</p> <p>ご意見を踏まえ、「2.1.1 デザイン思考の行政サービス」に、代理人による手続きも含めて、誰もがデジタル化の恩恵を享受できるよう配慮しつつ、デジタル化を推進していく記載を加えました。</p>
14	<p>2.2 デジタルファーストを旨とする行政手続 (P.11~12) に関する要望。</p> <p>業務フローの設計にあたり、行政書士などの代理人による手続を明確に定義したうえで、システム開発を行なっていただきたい。</p>	
15	<p>従来の書式ありきの手続きだと押印が必要となるが、デジタル社会では押印を求めることがデジタル化を阻害することになる。書式という概念を取り払い、必要な情報を得ることに重点を置くことで、他省庁が保有する情報、データベースから入手できる情報は取得し、あとは入力方式で完結する申請や届出に変えていくことが必要と思う。</p>	<p>本計画では、既に行政機関が保有している情報について、行政間の連携を図り、添付書類を省略することを目指していくこととしています。押印の廃止につきましては、都としては「シン・トセイ」戦略に基づき、「はんこレス」の取組を行っているところです。この取組と合わせ、行政手続のデジタル化を推進してまいります。</p>
16	<p>都庁のホームページが極めてわかりづらいので、マイナンバーでログインできるようにして、税金の支払いや申請手続きがスムーズにできるようにしてほしい。デジタル化進んでそんな PR は上手いと思いますが、何か進んでいるかというと特に目に見える改善は感じられないのが実態だと思います。</p>	<p>マイナンバー等については、国の動向を踏まえ活用を検討してまいります。また、都では、令和3年度中に新たにデジタルポータルサイトを構築し、オンライン申請等の窓口を設け、わかりやすくご案内する予定です。開設後も、利用者の意見等を踏まえ、利用者視点に立った改善を検討してまいります。</p>

No.	ご意見	都の考え方
17	<p>この手のデジタル関連に関する話題は常にデジタル弱者に合わせがちなシステムになりがちです。その様な方々たちに合わせると結果的に使い勝手の悪い、中途半端なシステムとなり DX が進まず現場の不満と負担が増えるだけの愚策になり兼ねません。できる限り、まずはデジタル強者がしっかりと進んで使えるシステム構築を願います。その先に弱者の方々へのフォローアップが自然発生的に生まれてくる(ビジネスとして創出する)と思いますので、思い切った中途半端ではない構築を心より願います。</p>	<p>本計画では、利用者にとって利便性の高いデジタル化を推進していくとともに、デジタル活用の能力に関わらず、誰もがデジタル化の恩恵を享受できるよう配慮していくこととしています。</p> <p>本計画は、「2.1.1 デザイン思考の行政サービス」に記載のとおり、情報通信技術の利用の能力等に関わらず、誰もがデジタル化の恩恵を享受できるよう配慮しつつ、デジタル化を推進してまいります。</p>
18	<p>手続きだけでなく、税金や保育料などの支払いのデジタル化、一本化も進めてしてほしい。例えば、足立区では保育料の支払いのために、銀行の窓口で手続きをする必要がある。手作業によるミスも発生していた。他の税金などの支払いと別のフローを、子育て支援部門だけで組んでいるようで、非効率である。</p> <p>都と区では管轄が異なるかもしれないが、各自治体が使える決済プラットフォームを作り上げてほしい。</p>	<p>都では、「シン・トセイ」戦略に基づき、料金の支払等に係る「キャッシュレス」の取組を行っているところです。この取組も踏まえつつ、行政手続における手数料支払のデジタル化など、利便性の向上に向けた取組を推進してまいります。</p>
19	<p>デジタル推進していただいているのは素晴らしいと思います。もう一つお願いしたいことがあるのは、申請などの手続きだけでなく、その手前の様々なお知らせを送ってくる際に使っている「郵送」という手立てを、電子的なメールや SNS などのお知らせとマイナンバー & マイナポータルなどを組み合わせたお知らせ手段を提供し、申請、完了のお知らせまでを一気通貫でデジタルのみで終わらせることはできないでしょうか。郵送で色々な手続きや納税のお知らせがきます。郵送する時間と労力、郵便代、紛失する可能性、過去分を保存する物理的スペースなどを考えるとお知らせ自体もデジタルに PDF 等でどこかに載せておいてもらえると楽です。必要なら PDF をダウンロードして自分自身のクラウドディスクスペースに置いておけば、デスク上や引き出しの中が紙で溢れることは無くなります。希望者からスタートで良いですし、せっかく政府がマイナンバーを推進するのであればそれを活用してほしいです。</p>	<p>都の行政手続のデジタル化に当たっては、マイナンバーの活用を含め、行政機関間の情報連携等を推進し、添付書類の省略や手続の簡素化などの利便性向上を図ってまいります。具体例等については、「図7 行政手続に必要な主な添付書類の省略について」に記載しています。また、行政手続におけるマイナンバーに関するその他の方針等は、「2.3.2 情報システムの整備等の考え方」において記載しておりますが、引き続き、マイナポータル等の国の動向を注視しつつ検討を進めてまいります。</p>
20	<p>4歳児を持つひとり親家庭です。出産からこれまで、入院や出産にまつわる役所への届け出は、一人世帯が申請できなくするいじめくらいに感じストレスフルでいます。産まれたら〇日以内に出生届、高額医療補助は月内に会社にも申請して役所に郵送。申請書類は、PDF をダウンロードして記載して郵送。プリンターは持っていなかったので郵送対応を電話で依頼。また面談のために役所へ出向く。不備があると電話でやりとり。手前に加え、切手台や電話代もかかる。どれもこれも赤ちゃんから幼児となった息子と二人きりの生活では、難易度が高すぎて、苦しみでしかありませんでした。どうか、マイナンバーの官民、横も斜めも大小も、すべてのシステムと連結いただき、個人情報の本人許諾がある方はオンラインですべてが完結するようにしてください。</p>	

No.	ご意見	都の考え方
21	<p>全体的にデジタル化は問題ないと思っておりますが、問題はその手順にあると考えています。外注に出すのであれば絶対にしない方がいいです。OSS で東京都民のシステムエンジニアたちが作り上げていく方がまだマシなものができると思っております。一度ご検討いただけますと幸いです。</p>	<p>「シン・トセイ」戦略において、都のデジタル化された手順の改善等において、シビックユーザーテストを行っていく旨を定めています。こうした取組も踏まえつつ、いわゆるシビックテックとの協働も検討してまいります。</p>
22	<p>2.2.1 行政手続の原則デジタル化（意見）行政手続きのオンライン化は、民間サービスに任せ、行政内部のデジタル完結に注力すべき。（理由）民間サービスには常に競争が働き、使い勝手の向上や機能追加が期待できるが、行政が自前で作るオンラインサービスは使い勝手が悪く、改善スピードも遅いため。</p>	<p>「2.3.2 情報システムの整備等の考え方」に記載しておりますが、利用者視点に立った迅速かつ柔軟なサービスとするため、クラウドサービスの利用を積極的に検討することとしております。また、システムの構築後もアジャイルな改善を積み重ね、より使いやすいシステムとし、利用者の満足度の向上につなげてまいります。</p>
23	<p>東京都の行政手続プロセス数は、全部で約 35,000 と膨大な数となっていて、地道に一つひとつデジタル化・オンライン化も、書面より断然に良いのですが、一つひとつ個別に要件定義・開発・導入するやり方では、莫大なトータル時間とコストがかかります。ご提案として、35,000 の行政手続きを最新ブロックチェーン技術を駆使して、如何に共通のシステム（極力一つのシステム）で出来ないかと、考えることが重要です。35,000 の行政手続きを 35,000 個の個別オンラインシステムにするのがとても非効率的です。まずは、一つのシステムにできないかを考える、無理がならば、10 個、また多くて 100 個のシステムでできないかを考えることが重要です。システムの数減らし、集中的に開発・導入をすることで、最低でも 3 年間かかるものが 1 年以内出来る可能性は充分あります。考え方のブレイクスルーが大事だと思います。</p>	<p>行政手続のデジタル化に向けたシステムの構築につきましては、利用者のニーズや利便性、内部事務処理の効率性に加え、コスト等を考慮した上で、先端的な技術の導入も含め、総合的に検討し、最適なシステムの構築を目指してまいります。</p>
24	<p>リアルなサービスをネット上で展開するには、前提として個人の認証が必要と思われます。ネット上で「都民である」ことを認証され証明されれば、その後のサービスシステムはなんでもできるのではと思います。そこで、リアルでは免許証や保険証などが個人の証明になるのであれば、それにかわるネット上のライセンスを構築すべきと思いますが、ログイン ID やスマホの番号、認証されたデバイス（クッキーの利用とか）による個人の証明など古いシステムではなく、まったく新しい発想のシステムにすべきだと思います。例えばブロックチェーンなどのソースを利用するとか。効率化などの古臭いアプローチはやめて、再構築するような仕組みづくりを期待します。</p>	
25	<p>税金によって実際のプロジェクトを推進していくことを理解した上で実績のある技術やソリューションだけでなく、先進的なソリューションを採用することにも取り組んで欲しい。</p>	

No.	ご意見	都の考え方
26	<p>手続のデジタル化については、東京都の入札手続のように、代理人に委任することができるような仕組みにして欲しい。</p>	<p>行政手続については、デジタル化の有無にかかわらず、法制度上の代理権に影響は生じませんので、従来通り、適法な代理権を有する代理人による手続は可能です。</p>
27	<p>デジタルが無ければ生きていけない時代が到来しているにも関わらず、個人に対する保障として、デジタル行政サービスを受ける権利はないがしろにされている。病院、薬、買い物に至るまで、デジタルで完了することが可能になる中、核家族化によりおひとりさまなどは地域に繋がれていない場合も多い。銀行や業者などが高齢者を食い物にする事態も少なくない。そういった悪徳サービス乱立する中、行政書士などの士業などをもっと活用すべき。</p>	<p>都民や事業者等と行政との関係において、双方の橋渡し役である行政書士をはじめとする専門家の方々の果たす役割は非常に重要と認識しております。手続がデジタル化されても、法制度上の代理権に影響は生じませんので、従来通り、適法な代理権を有する代理人による手続は可能です。</p>
28	<p>この計画がスタートすると、いつも行政書士さんに頼んでいる手続を依頼できなくなるのではないかと心配なさっているお客様がおられます。そのようなことはないだろうと思いますが、「適法な代理権に基づく円滑な代理手続」の必要性に応えられるシステムの作り込みを希望します。</p>	
29	<p>デジタルファーストを目指すにあたって、民間や個人間で（特に高齢者において）のデジタルが普及していないのが現状である。また、デジタルの代行サービスの中には本人確認が必要なもの、悪質な業者に騙されるものなどがある。ワクチンの予約についても、権利や義務として必要な支援であるとする。しかし、この件については私の見聞きするところでも格差が生じているようである。通常の通院の病院の待合室などでも、ご高齢者が誰にワクチンを予約してもらったかで、マウントをとり合い、ヒエラルキーの上層にいるのは孫に取ってもらった方だという。そんな話をきいて、自身には身寄りがなく、耐え切れずその場で泣き出したご婦人もいたという。医療については助成制度があるが、たとえば正規のサービスとして行政書士などに頼むことに助成制度はなく、悪質な業者のほうが強制加入団体の加入の必要もなく、経費もかけずただただ巧みに営業することで利用者が搾取されていることも珍しくない。せっかく、江戸時代より代書屋として存在する行政書士制度を法整備をしてあるのに、国や都は制度の利用していない。高度情報社会において、ビジネスレベルでデジタルを使用することができ権利義務を証明することができる士業として特に行政書士や若い士業の活躍を強く推進すべきと考える。デジタルデバイドが個人の権利義務の養護、または秩序の維持について対応が迫られる中、持続化給付金ではなかったような、事前確認などの精査する仕組みとして一時支援金に導入したように、虚偽や詐欺の横行を抑止するため、士業の活用と助成するシステムが必要となる。デジタルでのオンライン診療、薬の配達サービス、買い物サービスが先に普及してきても利用する個人の方が端末を持っていない。行政としても貸与するなどの施策が必要になるのではないかと考える。そして、またそこでも個人のデジタル推進や市民法務、予防法務の担い手として行政書士が役に立つのではないかと考える。</p>	<p>東京デジタルファースト条例では、情報通信技術の利用のための能力等における格差（デジタルデバイド）の是正について規定しております。本計画は、「1.1.3 本計画の位置付け」に記載のとおり、本条例に基づき策定するものであり、本条例の趣旨を踏まえ、デジタルデバイドの是正に向けた取組について記載しており、関連する施策を実施してまいります。なお、従来通り、デジタルによらない手続も引き続き、利便性向上を図りつつ存続させていきます。また手続がデジタル化されても、法制度上の代理権に影響は生じませんので、従来通り適法な代理権を有する代理人による手続は可能です。</p>

No.	ご意見	都の考え方
30	<p>投票に関して、東京都知事選からでかまわないので、電子投票をとりいれたらいかがでしょうか。(特例制度を設けて。選挙管理に関する法律を特例をもうけて、読み替えれば可能と思われる。)不正ができなくなるから、紙のままなのでしょうか。不思議でなりません。</p>	<p>投開票の実務を担う区市町村において、現行法上の電子投票を導入するにあたり、①システムの安定性の問題(他県において過去数回システム障害が発生し、選挙無効となった事例もある)、②導入経費の負担が過重となる問題、③国政選挙では使用することができない問題(国政選挙と地方選挙が同日実施された場合、異なる投開票方法で実施することになる)、などの課題が挙げられます。</p> <p>これらの課題を踏まえ、総務省と協力して説明会を実施するなど、区市町村に対して必要な情報の提供と周知に努めています。</p>
31	<p>NPOの決算書類にはんこをなしで出しましたらはんこをつけと言われて再提出させられました。政府がどんどん民間もはんこをなくせと言っているのにどうして都庁がそれをできないのでしょうか?</p>	<p>本計画の別表(「事業報告書等の提出」)に掲載しておりますが、NPOの決算書類関係の手続については、国(内閣府)と協議の上、手続のデジタル化及び押印の廃止を行う予定です。</p>
32	<p>道路占用の申請はいつ頃始まるのでしょうか?</p>	<p>道路占用の申請についてはデジタル化を実施しておりますが、電子申請前に所管の建設事務所への事前の御相談をお願いしております。</p>
33	<p>都営住宅の収入申告をマイナンバーを利用して、収入証明書の提出を辞めさせて欲しい。入居者側は手間も手数料もかかっている上に、行政側も紙で審査するのは時代遅れだと思う。マイナンバーは行政側が利用しなければ存在する意味を失ってしまう。</p>	<p>本計画の別紙1に掲載しておりますが、都営住宅の収入申告関係の手続については、2026年度までに予定している都営住宅管理総合システムの再構築と併せて、デジタル化するよう検討を進めており、マイナンバーの活用についても検討を進めていきます。</p>
34	<p>情報開示請求の「1. 写しの交付」「2. 支払い方法」について改善をお願いします。</p> <p>1. 現在、写しの交付は紙もしくはCD-Rでの交付で、いずれも郵送か窓口で受け取らなければいけません。メールでの送付か、クラウドからのダウンロードも選択肢に入れていただきますようお願いします。</p> <p>2. 現在、支払い方法は①窓口で現金払い、②郵便局で現金書留で、いずれも移動や現金の準備が必要です。ネットバンキングからの振り込み、クレジットカード払いができるようにしてほしい。</p> <p>「申請」は完全電子化されているので、「閲覧・写しの交付」「支払い」もワンストップでできるようにしてほしい。PCの前から一步も動かずに全て完結させられるのが理想。</p>	<p>本利用者の利便性向上に必要なツール等の導入については、コスト等を勘案しつつ検討してまいります。また、本計画の別表に掲載しておりますが、公文書情報開示請求関係の手続については、令和5年度にキャッシュレス化を行う予定です。</p>

No.	ご意見	都の考え方
35	<p>特定疾患（指定難病）受給者証の申請をオンライン化してください。</p> <p>受給者証を発行し、医療費の補助をしていただきありがとうございます。</p> <p>難病の申請書は毎年1回更新が必要ですが、3枚重ねの複写紙に手書きになっています。これを記入するのが、関節痛があると苦痛です。PCで作成できるようにお願いします。そのまま送信できればなお助かります。記入内容も、病院名や病院住所などほぼ同じなので、データ保存できたら楽です。</p> <p>医師の署名入り診断書の添付が必要ですが、1.診断書を依頼し、2.印刷物を受け取りに行く、の2回行く必要があります。これもオンラインにできればありがたいです。慢性疾患で数カ月に1度の通院が基本ですが、申請期間が短く、予約日では間に合わない場合もあります。</p> <p>先生方には、毎年大人数の診断書の記入がご負担のようです。慢性疾患の場合、毎年提出する意味は無く、変更時のみでよいそうです。医療関係者のご意見を聞いていただけたらと思います。</p> <p>受給者証は、A5サイズの紙ですが、カードサイズにしてください。QRコードなどスマホに入れられると便利でありがたいです。</p> <p>医療機関で、支払った医療費を指定の冊子に手書きで記入していただく必要があり、電卓で合計金額を計算して記入して下さっていますが、アプリで自動化するなど省力化してもらい、待ち時間も短縮されるとありがたいです。</p> <p>よろしく願い申し上げます。</p>	<p>本計画の別表に掲載しておりますが、特定医療費支給認定申請関係の手続については、国の制度であることを踏まえ、国や関係する自治体とデジタル化について検討を進めてまいります。</p>
36	納税証明書のデジタル化	<p>本計画の別表に掲載しておりますが、納税証明書の交付申請に係る手続については、令和3年度にデジタル化する予定です。納税証明書の交付については、令和6年度以降にデジタル化する予定です。</p>
37	<p>東京都特定不妊治療費助成事業の承認プロセスを改善し、早期に助成金が振り込まれるようにお願いしたいです。特に、既に1度承認が降りた後に2回目3回目の審査に時間がかかることは、デジタル化されておらず差分が取ることにより大きく手間がかかり、プログラムで自動判定が出来ない仕組みからくるのではと推察されます。助成金が遅い影響で不妊治療を連続して実施することが経済上困難で非常に困っています。本当に早期に解決をお願いします。</p>	<p>本計画の別表に掲載しておりますが、東京都特定不妊治療費助成事業関係の手続については、令和4年度にデジタル化する予定です。</p>
38	自動車免許証の更新。イーラーニングで動画をみてオンライン完結。違反者は現地更新。	<p>自動車運転免許証に関しては、国における検討状況を踏まえ、関連手続等の見直し等を検討してまいります。</p>

No.	ご意見	都の考え方
39	JKKの手続き全般 児童手当、保育園関連の手続き	<p>東京デジタルファースト条例では、東京都住宅供給公社（JKK）を含む都の政策連携団体（出資等法人）の手続のデジタル化について規定しています。本計画は、「2.6 政策連携団体のデジタル化」に記載のとおり、政策連携団体は、手続のデジタル化に向けた必要な措置を講ずるよう努め、各局等は、政策連携団体の手続のデジタル化に向けた指導を行っていくこととすることをしています。</p> <p>その他、区市町村が所管する手続についても、区市町村の行政手続のデジタル化を都として支援してまいります。</p>
40	免許関連手続き、マイナンバーカードに統合（免許、社会保険など全部）	自動車運転免許証に関しては、国における検討状況を踏まえ、関連手続等の見直し等を検討してまいります。
41	都税について。毎年恒例の自動車税納付の通知書＝紙（アナログ）、をやめてください。本当に迷惑しています。その住所がある場所に行かないと納税できないからです。QRコードもスマホレジも、紙に印刷されたコードを読み込ませないと納付できないので、アナログ（紙）のままです。一番やっかいな、中途半端なやり方をもってデジタル化している、とカウントするのは悪質なので、絶対にやめて貰いたい。いったい何のためにマイナンバーカードを持っているのですか？マイナポータルから1分で終わる作業です。納付日はカレンダーに記入されているのでお知らせは不要。納付されない人にだけ督促通知を送ればよいのです。郵便屋による莫大な排ガス（CO2排出）、無駄な配達人件費、木を切り倒すこと（紙資源）を止められます。来年からやってください。	自動車税（種別割）納税通知書については、国のシステム標準化の中でオンラインでの送付を可能とするよう検討中です。国の検討状況を注視しつつ、オンライン化の開始時期を検討してまいります。
42	都税の納税証明書のデジタル化と選挙	<p>本計画の別表に掲載しておりますが、納税証明書の交付申請に係る手続については、令和3年度にデジタル化する予定です。納税証明書の交付については、令和6年度以降にデジタル化する予定です。</p> <p>選挙制度に関しては国の所管となります。都としましては、国に対して適宜、都民等の利便性を向上させていくための制度見直しの要望を行うことを検討してまいります。</p>
43	都立高校のホームページのインターフェイスを統一して欲しい。 ただでさえ、目の前の生徒に対して対応をしなければならない教員にホームページ全てのことをしてもらうのは大変多くの負担がある。また、素人が作るものなので利用者からしたら読みにくくストレスに感じてしまう。インターフェイスを統一することで教員は必要最低限の情報を打ち込むだけになり負担も減り、ホームページ閲覧者もストレスなく読みやすくなると思います。	都立高校のホームページについては、閲覧者の利便性向上及び学校の維持管理の負担軽減のため、平成31年度からリニューアルを順次進めております。

No.	ご意見	都の考え方
44	<p>水道の検針票のペーパーレス化を早期に実現してほしい。電力の場合、オンライン上で領収書も含め印刷・保存できるようになっています。</p>	<p>本計画の別紙に掲載しておりますが、水道局では、令和4年度中に、各種申込手続、料金の支払、情報閲覧などを一元的に受け付ける「お客さま総合アプリ（仮称）」を導入します。</p> <p>現在、紙で発行・投函している検針票については、「お客さま総合アプリ（仮称）」からの閲覧に切替えることで、ペーパーレス化する予定です。</p>
45	<p>都が管理する上野動物園や葛西臨海公園などのチケットを、オンライン上でペーパーレスの形で購入できるようにしてほしい。</p>	<p>本計画の別表に掲載しておりますが、建設局が所管している都立動物園の入園手続については、令和3年度にデジタル化する予定です。</p>
46	<p>7頁等にQOSの向上として、入力手続き簡素化や本人確認手続きの見直しが提示されている。この内容を実際に実施すべき問題があるので具体的に以下に指摘するのでこれに対する対応を至急すべきと考える</p> <p><課題></p> <p>東京都の入札参加資格取得では、電子証明書を利用した、電子入札となっているが、その電子証明書の取得の際、会社代表者に直接個人作業をお願いしなければならない点(個人の印鑑登録証明書の取得、住民票の取得、個人実印の提出、電子署名書を個人住宅最寄りの郵便局で受け取ること)が非常にハードルが高く申請に躊躇する企業がいるという現状がある。</p> <p><東京都以外での入札参加資格取得制度></p> <p>全省庁共通資格や、埼玉県等の自治体の資格では、電子署名書の取得自体が不要であり、代表者個人に関する書類の提出も全く不要である</p>	<p>都においては、原則として電子入札による入札参加をお願いしていることから、入札参加資格の取得時に電子証明書の取得をお願いしております。一方、中央省庁や他の自治体において、資格申請時点では電子証明書が不要な場合もありますが、実際に電子入札に参加するまでには、都と同様に電子証明書を取得する必要があります。</p> <p>電子証明書を取得するためには、電子証明書を発行する認定認証局が求める代表者個人の住民票や印鑑証明書等の書類を提出する必要がありますが、この点は中央省庁や自治体間での違いはありません。</p> <p>なお、取得した電子証明書は、都だけでなく、電子入札を実施している中央省庁や他の自治体においても使用することが可能です。</p>
47	<p>オープンで、住民の立場に沿った、役所の現場の方の効率化に役立つ、みんながハッピーとなる改革に期待しています。全国のモデルとなる改革となりますように。具体的には江戸川区の篠崎公園のバーベキューの予約のオンラインが出来るようになると大変嬉しいです。</p>	<p>本計画の別表に掲載しておりますが、公園施設の利用関係の手続については、令和5年度までにデジタル化する予定です。</p> <p>なお篠崎公園のバーベキューの予約は令和2年10月からオンライン対応をしております。</p>

No.	ご意見	都の考え方
48	<p>公立学校の児童・生徒に関する情報の提出方法について、手書きの所定用紙に鉛筆書きし、新年度に修正あれば消して書き直しをしています。デジタル対応して、子どもごとに所定フォームに入力するといった方法に移行できないでしょうか。</p> <p>学校からのメール配信先登録や、個人情報同意などもそこに一元管理できれば、各種事務作業の削減もでき、保護者側の負担も軽減できるのではと思います。</p> <p>(個人情報管理についてのハードルが上がる部分はあるかもしれませんが、そのプラットフォームについては都が整備する形で各自治体も連携できる方法があれば、進学・転校などの時も手続きしやすい形になるのではと思います。)</p>	<p>都立学校については、児童・生徒に関する日常的な手続等について、デジタル化も含めて利便性向上のための見直しを行ってまいります。</p> <p>区市町村が所管する手続についても、区市町村の行政手続のデジタル化を都として支援してまいります。</p>
49	<ol style="list-style-type: none"> デジタルファースト推進計画の中で、例えば、都民情報ルームでキャッシュレス決済の導入をするべきです。非接触型決済を検討するよう、東京都に進んでほしい。地元埼玉県庁内にある県政情報センターのキャッシュレス決済を導入している。昨年の4月にスタートした。 都庁の案内に、各局のご案内の液晶ディスプレイの設置すべき。受付案内コーナーの混雑緩和を考えながら液晶ディスプレイの設置するよう、進んでいただきたいと思えます。 都民情報ルームでタブレット端末機で都政資料を閲覧可能にするよう、各局との連携を図りながら導入するよう、取り組んでほしい。 	<p>都民情報ルームの有償刊行物の販売について、キャッシュレス決済導入済みです。また、都政情報には各局がホームページで公開しているものもあり、お手持ちのPC、スマートフォンからもご覧いただけます。そのため利用者の利便性向上に必要なツール等の導入については、コスト・必要性等を勘案しつつ検討してまいります。</p>
50	<p>都立図書館において郵送による所蔵資料複写サービスを利用する際に、ペーパーレス、キャッシュレスで依頼を完了できるように改善してほしい。現状は、申込後、納入通知書・送付書(複写料金の受付及び内訳書の送付について)・内訳書の3枚が同館より郵送され、税納付と同様のスキームで納入通知書により複写代金を納付。別途、郵送料相当額の切手を依頼者が同館へ郵送しなければならない。時間もかかるし、手間ばかりかかって大変非効率だと感じる。</p>	<p>都立図書館の郵送による所蔵資料複写サービスのペーパーレス、キャッシュレスについては、検討しているところです。</p>
51	<p>入札案件を拝見しているが入札の参加資格・参加条件・参加実績が細かく設定されていて、新規事業者が容易に参加・提案できる状況にない。落札結果を見ても古くからの特定の会社名が同じ規模・ジャンルで頻繁に落札しているように見受けられる。都庁担当者が実績のある企業・担当者と毎回同じスタンスで一定のリズムで仕事をしていきたい気持ちはよくわかるが、東京デジタルファースト推進計画を進めていくにあたっては、能力を持った新規の企業が参入できるよう、公平な入札の運営をお願いしたい。せっきく情報処理の資格を取得したが、今のままでは思うように入札に参加できない。</p>	<p>公共調達には住民の貴重な税金を原資としており、競争性、公正性、透明性の確保や、品質の確保の観点が必要とされています。</p> <p>また、実際の施工能力等も考慮した制度運用を行っております。</p>

No.	ご意見	都の考え方
52	<p>戸籍謄本、住民票、固定資産評価証明書をオンライン請求で取得できるようにしてください。</p> <p>相続登記の際、その手間のせいで迅速に手続を完了させることができません。</p>	<p>区市町村が所管する手続についても、区市町村の行政手続のデジタル化を都として支援してまいります。</p> <p>なお、東京23区における、固定資産税（土地・家屋）評価証明書の交付申請に係る手続については、令和3年度にデジタル化する予定です。</p>
53	<p>会社登記手続きのシステム化。ぜひ、ブラウザベースで開発していただきたい</p>	<p>国の所管手続については、国と連携してデジタル化を推進していく。必要に応じて、要望を行うことを検討してまいります。</p>
54	<p>2.2.2 デジタル化に伴う手続の抜本的な見直しについて、道路や公園の整備など都市計画事業の事業認可図書の縦覧が、市町村の窓口で紙の資料を備えるやり方で実施されているのは余りにも時代遅れ。都市計画法に定められた手続きであるとしても、東京都が事業者として図書をインターネットで公開することは費用をかけなくてもすぐに出来るはず。練馬城址公園は都民の関心が高いのだから、事業認可図書はネットで公開してほしい。コロナの感染拡大防止で外出自粛を訴えるなら、練馬区役所に見に行かなくてもいいようにすぐに対応すべきだと思う。</p>	<p>本事業の都市計画は区の所管ですが、区市町村が所管する手続についても、区市町村の行政手続のデジタル化を都として支援してまいります。</p>
55	<p>①行政手続きをネットで完結できるようにしてほしい。 理由:平日は仕事があるため、窓口に行くことは難しいから。また、書類での申請しか受け付けない場合があるが、書類を取り寄せに時間が掛かり不便。</p> <p>②妊婦検診の補助券をデジタル化して欲しい。紙ベースで管理が大変。</p>	<p>区市町村が所管する手続についても、区市町村の行政手続のデジタル化を都として支援してまいります。</p>
56	<p>保育園や学童保育所に入試するための、在職証明書の提出をデジタル化して欲しいです。年に3回は書きます。</p>	
57	<p>母子手帳をデジタル化・もしくは、児童の予防接種歴を公立の保育園や幼稚園・小学校中学校に入る度に毎回全て書かせたり、引っ越しの歳に区に予防接種歴を提出させるのをデジタル化してなんとか辞めさせて欲しい。予防接種のたびにかかりつけ医に出生時体重や生年月日を書かせるのもなんとかしてほしいです。</p>	
58	<p>出生届、児童手当、乳幼児医療書等の申請手続きのオンライン化。郵送、紙の申請は非効率。</p>	
59	<p>小学校の欠席連絡が連絡帳を学校に持参するまたは同じ学校の児童に預ける方式なのをデジタル化して欲しい。子供が病気で休んでいる日の朝に自宅を出ないと欠席の連絡ができないのは負担が大きい。コロナの体調管理はタブレット端末で送信できるのに欠席連絡はいまだに連絡帳経由というのはおかしい。</p>	

No.	ご意見	都の考え方
60	<ul style="list-style-type: none"> ・引っ越しの際の転出、転入届手続きのデジタル手続き(まずは都内間での引っ越しからでも！) ・マイナンバーの更新 	<p>区市町村が所管する手続きについても、区市町村の行政手続きのデジタル化を都として支援してまいります。</p>
61	<ul style="list-style-type: none"> ・子供に関する登録書類のデジタル化 例えば、ファミサポ等申請、予防接種履歴、保育園申請、家庭状況調べなど 	
62	<ul style="list-style-type: none"> ・市役所の受付のロボット化(〇〇はどこですか?っていちいち聞かずにすむ)・内容の説明の動画などのデジタル化。 たとえばマイナンバーカードを受け取った時の説明などはデジタルでいい。 ・どこの役場も担当者の机の上が書類で溢れかえりすぎ(人も多すぎなのに待ち時間は長い) 	<p>都では、「シン・トセイ」戦略等に基づき、行政のDX(デジタルトランスフォーメーション)を推進しています。本計画の策定を契機に、行政のデジタル化を推し進め、行政のさらなる効率化を図ってまいります。本計画では、区市町村との連携・協力についても記載しており、引き続き、区市町村とも連携し、行政のDXを推進してまいります。</p>
63	<p>都庁とお仕事をしています。リアル対面での打ち合わせの強制、紙書類の強制、捺印の強制をやめてほしいです。</p>	<p>都では現在、「シン・トセイ」戦略等に基づき、ペーパーレス、はんこレスの推進やオンライン会議の積極的な活用などの取組を行うことで、アナログからデジタルへの環境転換を進め、行政のDX(デジタルトランスフォーメーション)を推進しております。こうした取組により、紙書類や押印の削減、非対面での打ち合わせなどを推進してまいります。</p>
64	<p>デジタル化が推進されることは、区民として大歓迎ですが、区役所の職員さんが、この内容に納得されているのかが不安です。どんなにいい制度、仕組みがあっても、使う人間が前向きでないと上手くいかない印象です。(民間企業で、社内のシステム化、電子化を推進している立場ですが、なかなか意図通りに活用されないことに日々悩みます)</p>	<p>都内区市町村に対しては、政策情報の共有やデジタル化の取組に関して情報共有、意見交換等を行っています。東京デジタルファースト条例の制定や本計画の策定に関して、情報共有を行っています。加えて、区市町村が所管する手続きのデジタル化についても、モデル事業の実施等を通じ、都として支援してまいります。</p>
65	<p>コンセプトに、行政がからむとめんどくさい(規制が多い、職員がめんどろ、時間がかかる、説明して納得させるのに時間がかかる)という前提を入れたほうがいいと思います。ITエンジニアから、総合的に倦厭されている組織である自覚が足りないのではないのでしょうか。あまりというか、かかわるのをやめたいと思っている人が相当多くあると思います。コストコストというけれど、なにかとめんどろな行政とかかわる(相手にしないとイケない)心理的コスト、時間的コスト、説明コスト、といったら、それはもう、気の遠くなるようなコストです。</p> <p>そういったお荷物的存在が行政機関である認識を組織の頭から末端職員までもつことが大切だと考えます。</p>	<p>本計画においては、利用者視点での手続きのデジタル化や、従来の業務フローの見直しにより内部事務の効率化を図るなど、従来の業務フローをそのままデジタルに置き換えるだけではなく、行政自体の効率化を目指していくこととしています。本計画の策定を契機に、都の行政サービスのQOSを向上させ、都民、事業者のQOLの向上につなげてまいります。</p>

No.	ご意見	都の考え方
66	<p>①すでに想定内かもしれませんが、個人を特定するユニークキーの設定はしっかりされるのがいいと思います。あとからマイナンバーにそのキーを紐づけることもできるので。また、ユニークキーは死亡後永久欠番がトラブル回避となると思います。</p> <p>②改革を起こすタイミングとして、易经でいわれている効果が最大限となるタイミングは「誰もが変えたほうがいいと切実に感じて怒り心頭する程のころ」と言われていますが、それほど緊急時でない(改革の必要性について認知が広まっていない)時はマイナンバーのように広まりにくい傾向になります。それを想定し、回答をはいといいえのみではなくたとえば「あとで回答予定」のような選択肢を用意すべきかと思えます。そうすれば無回答との区別がつくためです。</p> <p>③現在様々な背景によって、犯罪者ではなくても知らず知らずに違法な状況に陥ってしまっている人や、その状況を改善したくても金銭的、知的ほかあらゆる事情で改善できない人が多くいます。デジタルにするとそんな人々の存在も浮き彫りになりやすく、人々は自己防衛で関わることを拒否します。都側が、そのような人に対して白か黒かではなく寛容な態度を示すことが最も大事だと思います。税金はサラ金よりも取り立てが怖いというのは一方から見ると事実です。しかし事情により自己管理や収めたい金銭が用意できない方も多く、都はそのような人も全員デジタルでとりこみたいという場合、浮き彫りとなる社会のルール違反や違法行為について、もちろん悪徳なものは別ですが本人の状況を鑑みある程度寛容な姿勢を示すべきです。</p> <p>④国籍、名前だけでは判断できないアイデンティティーの問題があります。 国籍は外国でも日本で生まれ育つ方、名前だけ外国名の方、見た目だけ外国風な方など様々です。アイデンティティーは変わるものなので、主な使用言語など選択式にした方がいいと思います。</p> <p>⑤性別はこれまで1男2女3その他の表記でしたが、1女2男3その他にすべきだとか議論がありますので、ただのチェックボックスで誤解なきデザインをおすすめします。</p>	<p>東京都は、障害の有無、性別、国籍など関係なく、一人一人が自分らしく、生き生きと活躍できる多様性に富んだ真のダイバーシティ都市の実現を目指しております。今後とも、当事者の方々に寄り添う取り組みを強化することにより、誰もが生き生きと生活できるダイバーシティ東京を実現してまいります。</p>