

概要版

# 東京デジタルファースト推進計画 | 第二期

令和6(2024)年3月 東京都

## 東京デジタルファースト推進計画とは

デジタルファースト条例に基づき策定している、**デジタルを活用した行政の推進に必要な施策等**を示す計画

2021年4月  
デジタルファースト  
条例施行

● 行政手続  
原則デジタル化

2021年7月  
推進計画(第一期)策定  
(2021~2023年度)

● 2023年度末までに  
行政手続デジタル化70%

2023年9月  
東京デジタル2030  
ビジョン策定

● 行政サービスの  
変革への挑戦

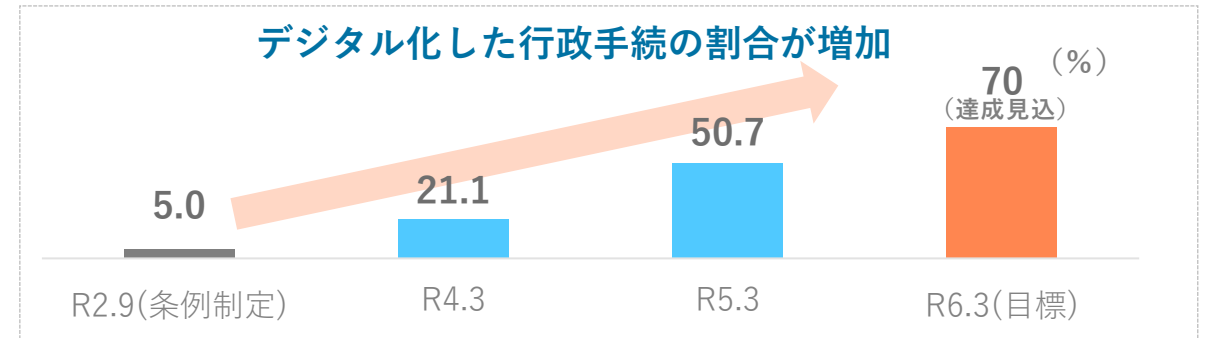
2024年3月  
推進計画(第二期)策定  
(2024~2026年度)

● 2026年度末までに  
行政手続デジタル化100%

質の高い  
デジタルサービスで  
都民のQOL向上

## 推進計画(第一期)の成果

第一期は、都民・事業者と都庁の**最も一般的な接点**である  
**行政手続デジタル化**に注力、70%の目標は達成見込み



## 今後の課題と方向性

### 課題

- 行政の手続・サービスのデジタル化で「便利になった」と実感する都民は約6割にとどまる\*
- 利用者からは結果通知までに時間がかかる、本人確認・添付書類が煩雑、入力画面が複雑等の意見
- 都庁各局以外が提供するサービス、手続以外のサービス等についてもデジタルファーストの徹底が必要

## 第二期計画の方向性

都民目線で取組をさらに深化・拡大し、  
デジタルで「便利になった」と都民が実感できる  
行政手続・サービスを実現

# 推進計画（第二期）のポイント 4つの取組を強化

- 都の行政手続100%デジタル化に加え、政策連携団体等の手続や、手続以外の各種行政とのやり取りを含め、デジタル技術の活用により、様々な場面での都民・事業者の利便性の実感につなげる
- 都民目線に立った質の高い手続等を実現するため、BPR（業務フローの見直し）を徹底。QOS（サービスの質）の見える化を推進するとともに、都民・事業者の声を反映したさらなる利便性向上を目指す

## 強化のポイント

## 内容

深化  
+  
拡大

強化  
1

都の行政手続  
100%デジタル化

100%デジタル化に向け、専門チームがデジタル化未実施の手続を個別に精査し、各局と連携してデジタル化を実現。法制度等の制約により都の裁量でのデジタル化が困難な手続の解消に向けた取組を推進

強化  
2

政策連携団体等の重要手続  
デジタル化

政策連携団体等の手続・サービスのうち、施設予約や助成金など都民・事業者の利用件数や改善効果が大きな手続からデジタル化を強化

強化  
3

行政手続以外の  
都民・事業者との接点  
デジタル化

委託や工事契約に係る各種届出の受領、窓口での書類記入等、行政手続以外の都民・事業者とのやり取りにもデジタル化を拡大

強化  
4

新たな品質基準に基づく  
QOS（サービスの質）向上

新たに都民サービスの手続に関する品質基準を設定し、見える化。特に申請件数1万件以上の重点手続を優先し、BPR（業務フローの見直し）の徹底、ユーザーレビューによる改善によりサービスの質を向上

# 都の行政手続100%デジタル化

100%デジタル化に向け、専門チームがデジタル化未実施の手続を個別に精査し、各局と連携してデジタル化を実現。法制度等の制約により都の裁量でのデジタル化が困難な手続の解消に向けた取組を推進

## 現状・課題

### 都の全行政手続（28,000プロセス）の状況（R6.3見込）



- システム更新等に合わせ計画的に進めている手続
- 国の制度改正や区市町村との調整が必要、現物の携帯・掲示や材料・素材の添付が求められるなどデジタル化が困難な手続

## 方向性

### 都の行政手続の100%デジタル化\*

\* 都の裁量でデジタル化可能なものは100%デジタル化し、都の裁量でのデジタル化が困難な手続は、阻害要因の解消に向け取組を推進

## 取組強化

- デジタル化未実施の手続について、**専門チームにより個別に精査**。システム更新や国の方針等、手続ごとの事情をきめ細かく把握し、各局と協働して手続のデジタル化を着実に推進
- 法制度等に基づくデジタル化の阻害要因の解消に向けて、デジタルサービス局が各局と連携し、具体的な手続・制度を明確化したうえで、国等への要望や調整等を実施

# 政策連携団体等の重要手続デジタル化

政策連携団体等の手続・サービスのうち、施設予約や助成金など都民・事業者の利用件数や改善効果が大きな手続からデジタル化を強化

## 現状・課題

- 政策連携団体等は助成金・補助金、研修・講習会や施設利用、各種相談・届出など、多くの都民・事業者向けサービスを提供
- 団体ごとにデジタル化の進捗や品質にばらつきが存在
- 都民目線に立ち、政策連携団体等が実施する手続・サービスについても第二期の対象として、利便性の向上につながるデジタル化に取り組むことが必要

## 方向性

都民・事業者に影響が大きな手続から**デジタル化**を強化

## 取組強化

- 政策連携団体等の手続を精査し、**実態・課題を詳細把握**
- 都庁グループの一員である**政策連携団体**について、デジタルを前提とした**業務フロー改善、デジタル化ツール利用**等を専門チームが支援
- 好事例を生み出し、知見やノウハウを共有。関係団体の手続・サービス品質を底上げ

## 政策連携団体とは

都と協働して事業を実施し、政策実現に向け連携するなど、都政との関連性が高い団体\*

\* R6.1現在：33団体

## 政策連携団体の手続・サービス（例）

- 産業振興・環境・福祉分野等における補助金や助成金
- 専門知識や技術・技能等に関する研修・講習会
- 文化施設・スポーツ施設等の利用 など

※重要な都民サービスを担っている事業協力団体の手続についても視野に入れて取組を推進

# 行政手続以外の都民・事業者との接点デジタル化

委託や工事契約に係る各種届出の受領や窓口での書類の記入等、行政手続以外の都民・事業者とのやり取りにもデジタル化を拡大

## 現状・課題

- 委託や工事契約\*に係る着手届や請求書等の受領、窓口での書類の記入、イベント参加申込みなど、**行政手続以外にも都民・事業者との接点は多数存在**
- 都民・事業者の利便性向上のためには、これらについても、**便利さの実感を伴うデジタル化**が必要

\*都の契約件数は、年間約9万件（令和3年度実績）

## 方向性

行政手続以外の都民・事業者と都との接点にも**デジタル化を拡大**

## 取組強化

- 行政手続以外の都民・事業者との様々なやり取りに**デジタル技術の活用**を推進
- 契約請求システムの稼働による**契約・支出の一連の手続のデジタル化**に加え、個々の契約プロセスで求める**各種書類のデジタル化**を実施
- 都民と都庁の身近な接点である**全ての窓口で、利用者視点でのサービス改善**を実践

## 行政手続以外の都民・事業者の接点

条例等に基づく、許認可、届出、証明、閲覧、補助金申請などの行政手続のほかにも、都民・事業者と行政との様々な接点が存在

### 行政手続以外の接点（例）

- 委託契約に基づく紙の請求書や複写式の報告書等のやり取り



- 行政の窓口での相談、申請書や申込書等各種様式の記入・提出



- 行政が開催するイベントや講習会等への参加申込み



# 新たな品質基準に基づくQOS（サービスの質）向上

新たに都民サービスの手続に関する品質基準を設定し、見える化。特に申請件数1万件以上の重点手続を優先し、BPR（業務フローの見直し）の徹底、ユーザーレビューによる改善によりサービスの質を向上

## 現状・課題

- デジタル手続等に対し、分かりにくい画面で入力が煩雑、本人確認方法が限定的、添付書類が多いといった意見
- 都民はスマートフォンでの簡易で分かりやすい手続、サービス提供までの時間短縮を期待\*

## 方向性

**QOS向上の3原則を設け、申請-審査-通知の全体での手続の質を向上**

## 行政手続デジタルクオリティマネジメント

### QOS向上3原則

より早く  
(処理期間短縮)

よりシンプルに  
(手続の簡素化)

より使いやすく  
(UI/UX改善)

品質基準を定め  
手続の状況を見える化

行政手続デジタル  
クオリティマップ

### 施策の実施

BPR

ユーザー  
レビュー

魅力的品質へ

## 取組強化

- 都民サービスの手続について、QOS向上の3原則に基づく品質基準を設定
- 行政手続デジタルクオリティマップにより品質を**見える化**
- 各局・GovTech東京と協働し**BPRを徹底**
- ユーザーレビュー**や**オンライン申請率**を基に検証・改善を継続
- 申請件数1万件以上**の手続（181手続）を重点手続に選定し優先的に対応

※181手続の申請件数は、都への年間総申請件数の約9割に相当

# 行政手続デジタルクオリティマップ：行政手続の品質基準を策定・可視化

新たに行政手続の品質基準を策定し、デジタル化した重点手続におけるQOSの現在地を可視化し、公表

## 行政手続の品質基準

品質基準		QOS向上3原則その1 より早く	QOS向上3原則その2 よりシンプルに	QOS向上3原則その3 より使いやすく
↑ 3年間の目標	Lv3 オンライン申請しか考えられない	オンライン申請の方が圧倒的に早い ・処理期間の大幅短縮	手続が簡素化されオンラインでまとめて完結 ・情報連携で複数手続の一括申請	利用者の意見を踏まえ、どんどん使いやすくなる ・利用者目線に立った改善の継続
	Lv2 魅力的品質	結果が届くまでの期間に納得できる ・オンライン標準処理期間の設定 ・処理状況の見える化	窓口よりも書類が少なく手続が楽 ・情報連携で最小限の添付書類 ・キャッシュレス納付	スムーズに申請ができる ・入力しやすいフォームの実現 ・ユーザーレビューを反映・改善
	Lv1 当たり前品質	手続の終了目途がわかる ・標準処理期間の設定	窓口と同等の手続ができる ・添付書類のデータ提出を推進	スマホで一通りの入力ができ使い勝手の意見が言える ・スマホから申請ができる ・ユーザーレビュー設置により、改善要望が可能
	Lv0 デジタルだが不便	手続の終了目途が不明	添付書類等は別送	使いにくく、改善要望が困難

## 手続ごとに評価・公表

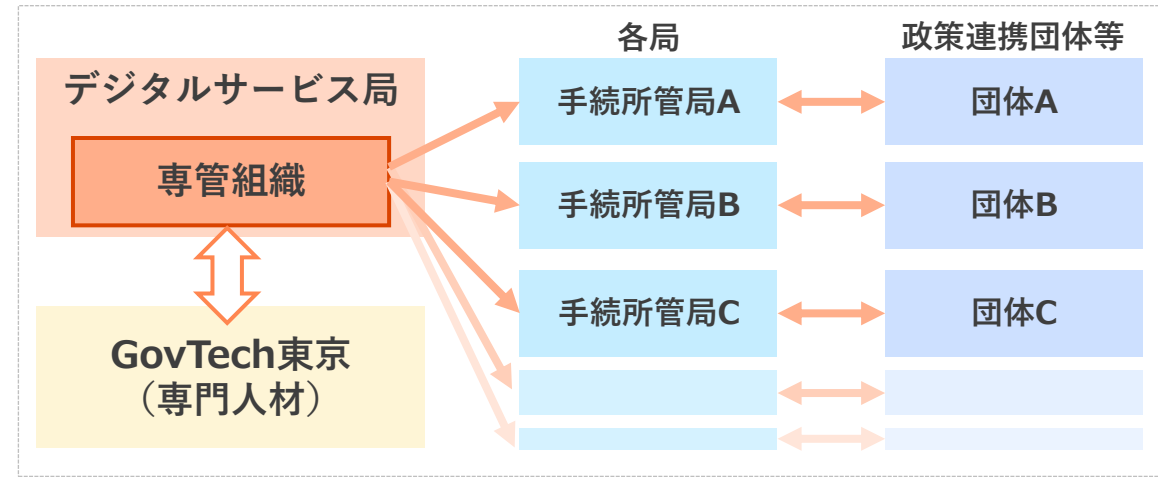
	より早く	よりシンプルに	より使いやすく
手続 A	処理期間短縮	キャッシュレス	利用者目線の改善継続
手続 B	オンライン処理期間設定済	添付書類削減、キャッシュレス	ユーザーレビューによる改善
手続 C	処理期間設定済	添付書類削減	ユーザーレビューによる改善



# 推進計画（第二期）の推進体制等

## 推進体制

- デジタルサービス局に、都の行政手続や政策連携団体等の手続のデジタル化の牽引役を担う専管組織を設置
- GovTech東京の専門人材とともに、各局や政策連携団体等の技術面のサポート・ノウハウ提供などBPRに必要な取組を推進、区市町村についても手続のデジタル化やBPRの取組を後押し
- 各局は、所管する手続のデジタル化やそれに合わせたBPR、利用者視点のサービス開発を推進
- 政策連携団体等の手続は、各局と団体、デジタルサービス局が相互に連携し、デジタル化を後押し



## 計画の位置付け等

### <位置付け>

- 東京デジタルファースト条例（第4条）：情報通信技術を活用した行政の推進に関する計画
- 官民データ活用推進基本法（第9条）：都道府県官民データ活用推進計画

### <計画期間>

- 令和6(2024)年度から令和8(2026)年度までの3か年

### <基本方針・関連施策>

- 推進計画(第二期)における取組強化の内容を、基本方針及び関連施策に反映。第一期計画を深掘りし、6つの基本方針を規定
- 基本方針の関連施策について、計画期間中の取組・目標を設定。定期的に進捗を確認

基本  
方針

質の高い  
デジタル行政手続等

政策連携団体等の  
デジタル化の強化

利用者中心の  
デジタル化の推進

利用者ニーズに合った  
仕組みの整備

誰一人取り残されない  
デジタル化

区市町村との  
連携・協力