

# 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



## 便利になったと実感できる行政手続・サービスへ

都政の使命は、都民の皆様には質の高い行政サービスを提供し、生活をより豊かなものにしていくこと。その鍵となるのが、デジタルの力です。

これまで東京都は、「シン・トセイ」戦略の下、都政の構造改革を推進するとともに、「東京デジタルファースト推進計画（第一期）」を策定し、都民や事業者の皆様と都庁との身近な「接点」である、行政手続



のデジタル化に力を注いできました。全ての行政手続を洗い出し、全庁を挙げて取り組むことで、書面や押印が前提だった手続の多くがオンラインでできるようになるなど、デジタル化は着実に前進しています。

今後も手を緩めることなく、この第二期推進計画に基づいて、次の3年間で行政手続のデジタル化100%を実現します。

さらに、都民の皆様が目線に立って、DXの「X」、トランスフォーメーションに重点を置いた取組を進めます。「より早く、よりシンプルに、より使いやすく」サービスの質をレベルアップする。そのための基準を新たに策定し、取組を強化・深化させて、デジタルで「便利になった」と皆様が実感できる行政手続・サービスを創り上げます。

国や区市町村とも連携しながら、サービスの質を飛躍的に高める変革を成し遂げ、都民の皆様と力を合わせて、一人ひとりが輝くデジタル先進都市を実現してまいります。

令和6（2024）年3月

東京都知事 小池百合子

## 東京デジタルファースト推進計画（第二期）

### —東京デジタルファースト条例に基づく情報通信技術を活用した行政の推進に関する計画—

## 目次

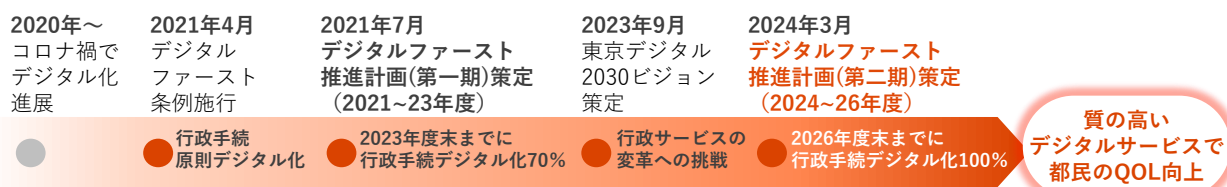
1_はじめに（計画の趣旨） .....	1
1.1_計画（第一期）策定の背景 .....	1
1.2_行政手続のデジタル化の成果と課題 .....	2
2_計画（第二期）の方向性と基本方針 .....	4
2.1_便利になったと実感できる行政手続・サービスの実現 .....	4
2.2_取組強化の4つのポイント .....	4
取組強化1：都の行政手続100%デジタル化 .....	4
取組強化2：政策連携団体等の重要手続デジタル化 .....	4
取組強化3：行政手続以外の都民・事業者との接点デジタル化 .....	5
取組強化4：新たな品質基準に基づくQOS（サービスの質）向上 .....	5
2.3_質の高いデジタル行政手続等 .....	6
2.3.1_行政手続の原則デジタル化 .....	6
2.3.2_デジタル化に伴う行政手続の抜本的な見直し .....	6
2.3.3_デジタル化した行政手続のQOS向上 .....	7
2.3.4_行政手続以外の都民・事業者との接点デジタル化 .....	9
2.4_政策連携団体等のデジタル化の強化 .....	10
2.5_利用者中心のデジタル化の推進 .....	10
2.5.1_サービスデザインの徹底 .....	10
2.5.2_ワンスオンリー・ワンストップの推進 .....	11
2.6_利用者ニーズに合った仕組みの整備 .....	12
2.6.1_最適なツール・情報システムの整備 .....	12
2.6.2_多様な場面でデジタルファーストを徹底 .....	12
2.7_誰一人取り残されないデジタル化 .....	14
2.7.1_利用者に配慮したデジタル化と利用の促進 .....	14
2.7.2_デジタルデバイドの解消 .....	15
2.8_区市町村との連携・協力 .....	16
3_関連施策 .....	18
4_進捗管理及び推進体制 .....	19
4.1_計画の対象手続 .....	19
4.1.1_KPI管理の対象となる手続の範囲 .....	19
4.1.2_その他計画の対象範囲 .....	19
4.2_KPI .....	20
4.3_推進体制 .....	21
4.4_計画（第二期）の位置付け及び計画期間 .....	23
4.5_計画の進捗管理と見直し .....	23

# 1\_はじめに（計画の趣旨）

## 東京デジタルファースト推進計画とは

東京デジタルファースト条例第4条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である。

図 1 デジタルファースト推進計画策定の経緯

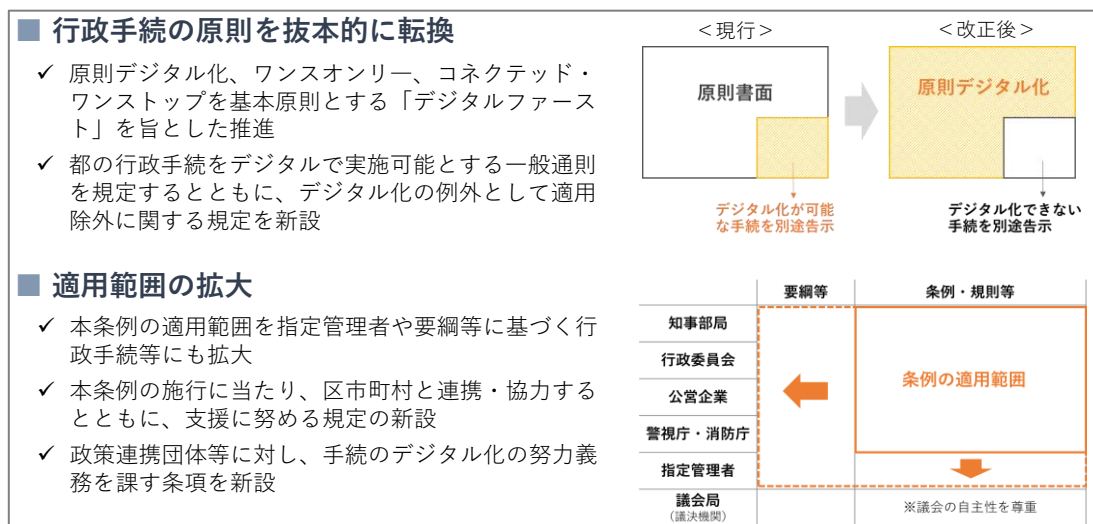


## 1.1\_計画（第一期）策定の背景

### 東京デジタルファースト条例により手続の原則をデジタルに転換

令和2（2020）年の新型コロナウイルス感染症の拡大等を契機に、書面・押印・対面を中心とした行政事務の課題が顕在化したことなどを受け、それまでの「オンライン通則条例<sup>1</sup>」から、都の条例等の規定に基づく申請や通知、届出といった手続（以下「行政手続」という。）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（以下「本条例」という。）」（令和3（2021）年4月1日施行）へと改正した。

図 2 東京デジタルファースト条例（「オンライン通則条例」の改正）の概要



### 計画によるデジタル化の推進

令和3（2021）年7月に、本条例第4条に基づき、行政手続の着実かつ計画的なデジタル化の推進と、行政の更なるQOS（サービスの質）向上に向け、「東京デジタルファースト推進計画」（第一期）を策定した。

<sup>1</sup> 東京都行政手続等における情報通信の技術の利用に関する条例

## 1.2\_行政手続のデジタル化の成果と課題

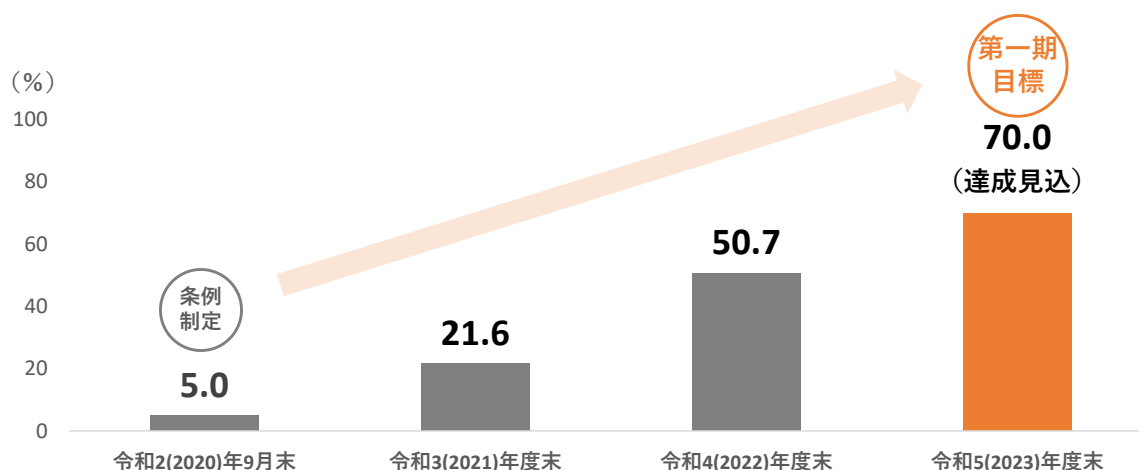
### 成果\_行政手続のデジタル化が進展

計画（第一期）では、許認可、届出、証明、閲覧、補助金申請などの行政手続は、都民や事業者にとって、最も一般的な都庁との「接点」であり、そのデジタル化が重要との考えの下、行政手続のデジタル化率<sup>2</sup>を令和5（2023）年度末までに70%とするKPI（政策評価指標）を掲げ、オンラインでの手段を確保するデジタル化の取組に力を入れてきた。

あわせて、デジタル化がもたらす恩恵を誰もが享受できるデジタルファーストの実現に向け、デジタルデバイド対策や区市町村との連携・協力等も進めてきた。

これらの取組により、デジタル化率は令和2（2020）年9月末に5%だったところ、令和5（2023）年度末までのKPIである70%を達成する見込みとなっている。

図 3 行政手続のデジタル化の進捗



### 課題\_手続の利便性の実感やオンライン申請率の向上

都は、本計画（第一期）に基づき、手続のデジタル化を推進するのみならず、QOSの向上に取り組んできた。

他方、行政手続やサービスのデジタル化により「便利になった」と実感している都民は約6割<sup>3</sup>にとどまる。また、各手続のオンライン申請率は2割未満～8割超<sup>4</sup>と手続ごとにばらつきがあり、更なる向上が求められる。

利用者からは、「手続からサービスを受けるまでに時間がかかる」、「本人確認方法が限定的」、「添付書類が多い又は紙資料が必要」、「分かりにくい画面設計で入力が煩雑」などの意見がある。

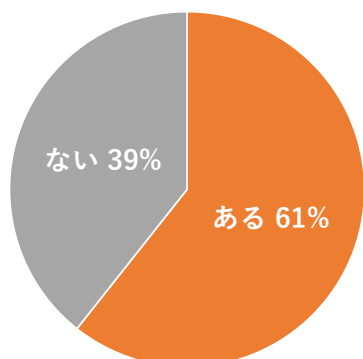
<sup>2</sup> 「デジタル化率」とは、計画のKPI管理の対象となる手続プロセスのうち、オンライン化した手続プロセス数の割合を指す。ここでいう、手続プロセスは、手続の根拠規定・条項及び手続類型（本条例に定める申請等、処分通知等、縦覧等又は作成等）ごとに数えたものである。

<sup>3</sup> 東京都「行政サービス・手続デジタル化等に関する都民意識調査」令和5年度（n=521）

<sup>4</sup> 類型「申請等」でかつ都民・民間事業者向けの手続プロセスにおける、年間申請件数に占めるオンラインでの申請件数の割合（令和5年度第2四半期時点）。デジタル化から間もない行政手続のオンライン申請率は、特に低くなる傾向

図 4 デジタル化による利便性の実感・行政手続で不便と感じたこと<sup>5</sup>

行政手続・サービスがデジタル化で  
「便利になった」という実感



行政手続（全般）で不便と感じた理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 窓口に行かなければならなかった</li> <li>• 紙書類を用意・郵送する必要があり面倒だった</li> <li>• 手続が複雑で分かりづらかった</li> <li>• 手書きで記入する必要があり面倒だった</li> <li>• サービスを探すのに時間がかかった</li> <li>• 複数の窓口に行く必要があった</li> <li>• 手続が一日で終わらなかった</li> </ul>
デジタル化された行政手続で不便と感じた理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 分かりにくい画面設計で入力が煩雑だった</li> <li>• 申請先ごとにそれぞれ手続が必要だった</li> <li>• 本人確認方法が限定されていた</li> <li>• 添付書類が多かった/添付書類に紙資料が必要だった</li> <li>• 手続の受付時間等が短かった</li> <li>• スマートフォン・タブレットで手続できなかった</li> <li>• 手続からサービスを受けるまでに時間がかかった</li> </ul>

加えて、都の行政サービスにまつわる接点は多岐にわたることから、組織の垣根や行政手続の枠組みにとらわれず、都庁各局以外が提供する手続・サービスや、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である。例えば、都と協働関係にある政策連携団体や事業協力団体等の関係団体（政策連携団体等）<sup>6</sup>が取り組む事業に係る手続や、都の公共調達に伴い入札参加事業者等が行う契約関係のやり取り<sup>7</sup>などが挙げられる。

<sup>5</sup> 東京都「行政サービス・手続デジタル化等に関する都民意識調査」令和5年度（n=521）。行政サービス・手続で不便と感じた理由、デジタル化された行政サービス・手続で不便と感じた理由の回答数上位7つずつを抜粋

<sup>6</sup> 関係団体のうち政策連携団体とは、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（33団体）。事業協力団体とは、主体的に都と事業協力を行う団体（33団体）。団体数は、令和6年3月現在

<sup>7</sup> 都の契約件数は、年間約9万件（令和3年度実績）



## 2\_計画（第二期）の方向性と基本方針

### 2.1\_便利になったと実感できる行政手続・サービスの実現

これまでの成果や課題、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・サービスの実現に向けて、取組を強化し、その内容を基本方針に反映する。

あわせて、「東京デジタル2030ビジョン」（令和5（2023）年9月策定）で掲げる、行政が先回りしてお知らせするプッシュ型や、自治体別・窓口別の手続を不要とする行政の垣根を越えたサービスの提供、利用者それぞれのニーズや状況の変化に応じサービスを組み合わせる顧客最適化という、3つのサービス変革の観点を盛り込む。

図 5 計画（第二期）の6つの基本方針

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

### 2.2\_取組強化の4つのポイント

都の行政手続の100%デジタル化実現に向けた取組に加え、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におけるデジタル技術の活用を進め、様々な場面での都民・事業者の利便性の実感につなげていく。また、都民目線に立った質の高い手続等を実現するため、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更なる利便性向上を目指す。

#### 取組強化1：都の行政手続100%デジタル化

現状、都の全行政手続のうち7割はデジタル化実施済（令和6（2024）年3月見込）であり、残り3割のデジタル化未実施のものについては、システム更新等に合わせ計画的に進めている手続や、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が存在している。そこで、都の行政手続の100%デジタル化\*に向けた取組を推進する。

\*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する。

#### 取組強化2：政策連携団体等の重要手続デジタル化

現在、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しているものの、団体ごとにデジタル化の進捗や品質にばらつきが存在する。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計画（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である。そこで、都民・事業者に影響が大きな手続からデジタル化を強化する。

### 取組強化3：行政手続以外の都民・事業者との接点デジタル化

現在、委託や工事契約に係る着手届や請求書等の工事契約に係る書類の受領、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する。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である。そこで、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の取組を拡大する。

### 取組強化4：新たな品質基準に基づく QOS（サービスの質）向上

デジタル化された手続であっても、「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」といった意見があり、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している<sup>8</sup>。そこで、QOS向上の3原則<sup>9</sup>に基づく品質基準の設定や見える化を行う。また、都民・事業者からの年間申請件数が1万件以上の重点手続<sup>10</sup>を優先し、BPR<sup>11</sup>の徹底、ユーザーレビューによる改善等を通じ、申請-審査-通知の全体での手続の質を向上させる。

図6 計画（第二期）の取組強化のポイント

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・事業者向け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

<sup>8</sup> 東京都「行政サービス・手続デジタル化等に関する都民意識調査」令和5年度（n=521）。デジタル化で便利になることとして期待していること（複数選択）の回答は、スマートフォン・タブレットから手続できるようになる（234）、手続からサービスを受けるまでの時間が短くなる（204）、添付書類が省略・電子化される（181）の順に多い。

<sup>9</sup> 「より早く、よりシンプルに、より使いやすく」を指す。詳細は、「4.2\_KPI デジタル化した手続のQOS（サービスの質）の向上」を参照

<sup>10</sup> 都民・事業者からの年間申請件数1万件以上の重点手続それぞれの申請件数を合計すると、都民・事業者からの都への年間総申請件数の約9割に相当

<sup>11</sup> ビジネス・プロセス・リエンジニアリングの略で業務の改革を行うこと、業務を“根本から”見直すことで既存のルールや仕組みから変えていく改革のことをいう。



## 2.3\_質の高いデジタル行政手続等

### 2.3.1\_行政手続の原則デジタル化

#### ■ 考え方

都の行政手続については、添付書類の提出や、本人確認、手数料納付も含む一連の手続全体をデジタルで実施できることを原則とする。

#### ■ 進め方

デジタル化未実施の手続は、デジタルサービス局等の専門チームが個別に精査するとともに、手続ごとの事情をきめ細かく把握し、各局等と協働して手続のデジタル化を推進する。

手続の年間件数が少なく、費用対効果等が見合わないと判断される手続については、デジタル化そのものを目的化せず、簡易な申請ページ等での対応や、関係者との調整、実施方法の見直しなど多角的な検討を行っていく。また、新たに根拠規定を設けて行う行政手続は、デジタルで行うことを前提に業務フローを設計する。

申請等に基づかない処分通知等は、相手方への信頼性の確保や到達確認等に課題があると想定されるため、国の動向や技術革新の進展を踏まえ、デジタル化に向けた対応を検討していく。

国の法令等で手法が定められるなど、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、具体的な手続・制度を明確化した上で、国等へ要望や調整等を実施し、デジタル化に向けた取組を進める。

図 7 都の全行政手続（約 28,000 プロセス）の状況（令和 6（2024）年 3 月見込）



### 2.3.2\_デジタル化に伴う行政手続の抜本的な見直し

#### ■ 考え方

デジタル化のみを目的化しないよう、本来目的である利用者の利便性向上や行政運営の効率化に立ち返り、業務フローを利用者目線で抜本的に見直す（BPR）。

#### ■ 進め方

従来の業務フローをそのままデジタルに置き換えるのではなく、手続等に関する業務プロセスの可視化を通じて、内部事務を含む申請から処分通知等まで（エンドツーエンド<sup>12</sup>）の業務を再設計し、一連の手続全体を通じたデジタル化等による処理時間の

<sup>12</sup> 利用者との接点となる申請・通知等の手続をデジタル化するとともに、行政内部の手続もデジタル化することをエンドツーエンドでのデジタル完結と呼ぶ。

短縮や添付書類の削減等の利便性向上及び業務の効率化を図る。

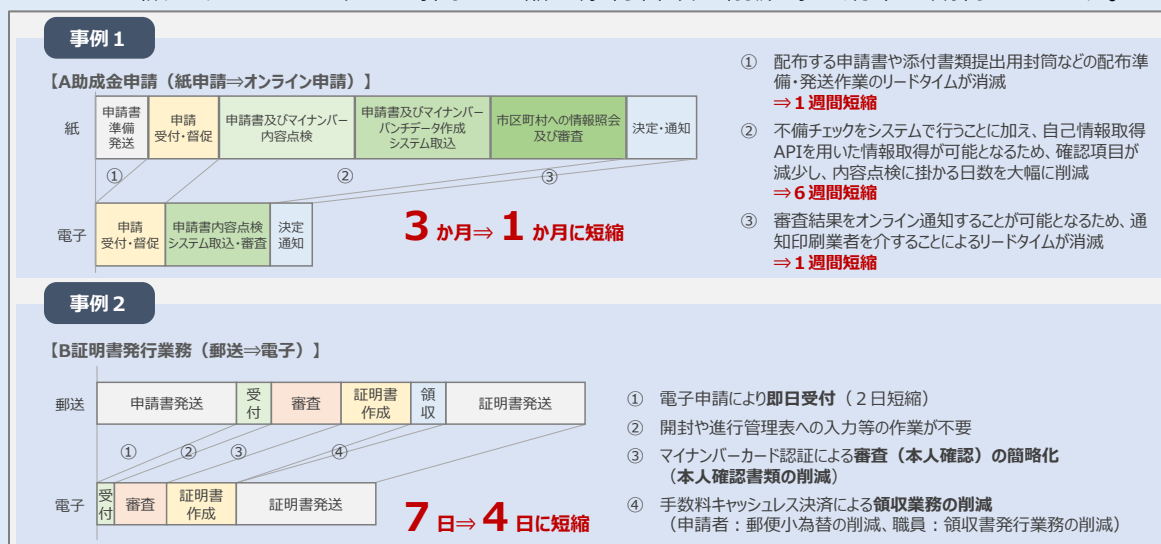
社会情勢の変化等によって利用の見込みがないものや、他の手続に合わせて実施することが効率的な手続などは、積極的に廃止や統合を進めていく。

特に、都民・事業者からの年間申請件数が1万件以上あるなど、利用者目線で重要な行政手続は、重点手続に選定し、徹底的なBPRの実行により、更なるQOS向上を目指す。

全ての人々が行政サービスの利便性を享受できるよう、手続の性質に応じて、オンラインと対面でのコミュニケーションを組み合わせるなど、利用者に合った形でのサービス設計を検討していく。

### 事例 BPR の取組

BPR を徹底することで処理時間の短縮や添付書類の削減等の効果が期待できます。



（出典：シン・トセイ 4 都政の構造改革 QOS アップグレード戦略 version up 2024）

### 2.3.3 デジタル化した行政手続の QOS 向上

#### ■ 考え方

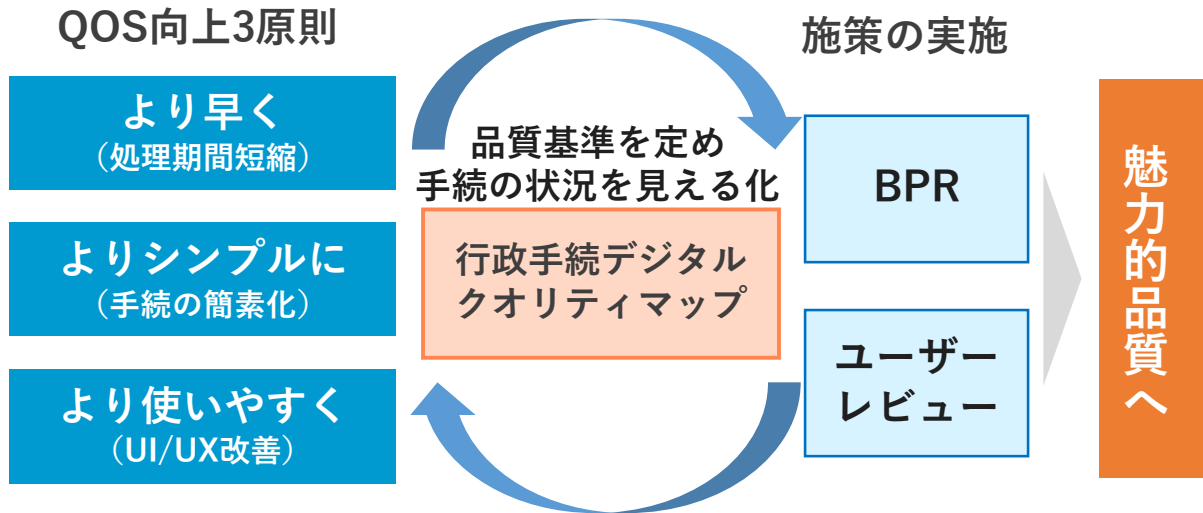
既にデジタル化している手続等についても、利用者目線に立って、品質基準の設定・見える化や継続的な見直しを通じたQOS向上に取り組む。取組に当たっては、申請から処分通知等までの一連のプロセスを単位として捉え、内部事務の効率化も含めたエンドツーエンドでのQOS向上を目指していく。

#### ■ 進め方

利用者のニーズや手続等の性質、費用対効果も踏まえつつ、スマートフォン対応、分かりやすい入力画面、手続に要する処理時間の公表・短縮、添付書類の省略、ユーザーレビューによる改善等を推進していく。

新たに都民・事業者向けの手続に関して、QOS向上3原則に基づく品質基準<sup>13</sup>を設定し、各手続における品質の現在地を「行政手続デジタルクオリティマップ」として見える化し、BPR、ユーザーレビュー等の施策を実施することでQOSを向上させていく。また、見える化により品質が低いことが明らかとなった手続に対しては、先行している類似手続のノウハウを横展開し、全体の底上げを目指していく（行政手続デジタルクオリティマネジメント）。

図 8 行政手続デジタルクオリティマネジメント



特に重点手続については、「行政手続デジタルクオリティマップ」により品質の現在地を見る化することで、必要な施策を明確にし、魅力的品質に向けて優先的に取り組み、進捗状況を公表する。

なお、具体的な品質基準及び施策等の詳細については別途定めていく。

図 9 品質基準及び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					手続ごとに評価・公表			
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		より早く	よりシンプルに	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	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
	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	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
	Lv1 当たり前品質	手続の終了目的がわかる ・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	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
	Lv0 デジタルだが不便	手続の終了目的が不明	添付書類等は別送	使いにくく、改善要望が困難				

<sup>13</sup> 詳細は「4.2\_KPI デジタル化した手続のQOS（サービスの質）の向上」を参照

## 事例 QOS（サービスの質）向上の取組

デジタル化した手続の QOS 向上により、都民利用が進む事例が生まれてきています。



(出典：シン・トセイ4 都政の構造改革 QOS アップグレード戦略 version up 2024)

### 2.3.4\_行政手続以外の都民・事業者との接点デジタル化

#### ■ 考え方

都民・事業者と都との間でのやり取りや接点についても、デジタル化による利便性の向上に取り組む。

#### ■ 進め方

事業者と都との間で行う契約・請求等に係るやり取りのデジタル化（契約・支出のデジタル化）について、シン・トセイのコアプロジェクトに位置付け、令和6（2024）年度に「東京都契約請求システム」の運用を開始し、オンラインでの手続を可能とすることで事業者の負担軽減や利便性の向上を進める。

都民・事業者の、行政の窓口での申請書等の各種様式の記入・提出、相談等やイベントへの参加申込み、ウェブサイトでの情報収集等に際しても、本計画の趣旨を踏まえて利用者視点に立ち、一人ひとりに最適化された情報をタイムリーに届けるプッシュ型の実現など、デジタル技術の活用を原則として進めていく。

図 10 行政手続以外の都民・事業者と都との接点

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

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



例) 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



例) 行政が開催するイベントや講習会等への参加申込み



図 11 MyTOKYO – 東京都公式ポータルサイト



(利用者一人ひとりの興味・関心や状況に応じて、必要な情報を届ける都の情報ポータル)

## 2.4\_政策連携団体等のデジタル化の強化

### ■ 考え方

利用者目線での更なる利便性の向上に向けて、都と協働・連携し事業を執行する政策連携団体や事業協力団体等の手続のデジタル化や質向上を推進する。

### ■ 進め方

政策連携団体<sup>14</sup>は、専門的な技術・ノウハウを活用し、都と協働した事業等の執行や提案をすることで、都と政策実現に向け連携するなど、都政との関連性が高い「都庁グループ」の一員であり、都の手続等のデジタル化の趣旨を踏まえた取組を推進する。

特に政策連携団体の施策には、助成金・補助金、研修・講習会や施設利用、各種相談・届出といった都民生活や事業者の事業活動にとって重要な取組が多数あるため、これらの取組を中心に、利用件数や改善効果の大きな手続からデジタル化を推進する。デジタル化に当たっては、業務フロー改善、デジタル化ツール利用等により支援する。

なお、政策連携団体以外の、事業協力団体等の団体においても、都と協力して実施するサービスの手続等のうち、都民生活や事業者の活動に影響が大きく重要なものについては、政策連携団体に準じてデジタル化や質向上に向けた支援方策を検討する。

## 2.5\_利用者中心のデジタル化の推進

### 2.5.1\_サービスデザインの徹底

#### ■ 考え方

多様化・複雑化する利用者ニーズを的確に捉えて利便性向上を図るため、利用者との

<sup>14</sup>本条例に基づき、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るものとし、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している。

対話を通じて良いサービスをつくる「サービスデザイン」の考え方を徹底する。

## ■ 進め方

デジタルサービスに携わる全ての職員が遵守すべき基本的な理念を規定する「東京都デジタルサービスの開発・運用に係る行動指針」の行動規範（デジタル10か条）を、デジタル化のプロセスを通じて実践していく。

サービスデザインの具体的な考え方やユーザーの声を活かした開発の手法等を示した「サービスデザインガイドライン」に基づき、サービスキャンバスやユーザーテスト等を活用していく。

図 12 東京都デジタルサービスの開発・運用に係る行動指針の構成



## 2.5.2\_ワンスオンリー・ワンストップの推進

### ■ 考え方

国が掲げるデジタル化の原則である、一度行政機関に提出した情報を二度提出しなくてもよい「ワンスオンリー」や、関連する複数の手続を一括して行うことができる「ワンストップ」を推進する。

### ■ 進め方

ワンスオンリー・ワンストップの実現に向けて、手続の目的・内容・実施主体に応じた申請基盤の共通化や、既にある申請者情報等のデータの積極的な活用を目指し、マイナンバーによる情報連携やマイナンバーカードによる公的個人認証機能など、各手続等に見合った方法を検討する。

参照する情報の基礎となるベース・レジストリ<sup>15</sup>整備が必要であるほか、組織の垣根を越えたデータ共有のルール変更も必要であることから、国とも連携しつつ、これらの取組を総合的に推進する。

<sup>15</sup> 公的機関等で登録・公開され、様々な場面で参照される、人、法人、土地、建物、資格等の社会の基本データであり、正確性や最新性が確保された社会の基盤となるデータベース



## 2.6\_利用者ニーズに合った仕組みの整備

### 2.6.1\_最適なツール・情報システムの整備

#### ■ 考え方

デジタル化に当たり、手続等の性質や各デジタル化ツールの特徴等を踏まえ、費用対効果を精査しつつ、利用者ニーズに沿った最適な方法を選択する。

#### ■ 進め方

情報システム整備等に要する費用と、これにより生じる利用者側と都の行政機関側それぞれの効果等を勘案し、費用対効果の精査を十分に行った上でデジタル化を推進する。また、AI等のデジタル技術の活用について、技術の進展を踏まえながら検討する。

国や都において既に利用している、又は組織間で共通的に利用する情報システムの活用など、効率的な手法によりデジタル化を図る。

新たなシステムを整備する場合、利用者ニーズを柔軟に取り込むことができるSaaS (Software as a Service)<sup>16</sup>等のクラウドサービスの活用を検討する。検討に当たっては、ユーザーの意見も聞きながら効果検証を行うとともに、マイナポータル等の国の動向も見据えながら、段階的に実装を進める。

なお、新たに情報システムを整備することが適当でない場合には、簡易な申請ページによる方法や電子メールによる方法等に対応する。

手続等の性質も勘案しつつ、スマートフォン専用画面や、ポータルサイト・アプリ等の利用者と行政をつなぐ入口を整備する。

情報システムの整備等に当たって、「東京都サイバーセキュリティ基本方針」等を遵守するほか、「個人情報の保護に関する法律」及び「個人情報の保護に関する法律施行条例」に基づく適切なデータの公開、運用を図ることとする。

デジタル化に当たっては、平時に加え、災害の発生や感染症の流行などの有事における継続性や安定性も考慮する。

### 2.6.2\_多様な場面でデジタルファーストを徹底

#### ■ 考え方

様々な場面でデジタルの恩恵を受けられるよう、データ利活用、情報システムの整備、デジタル化を妨げる規制の見直し等、多様な視点でデジタルファーストを推進する。

---

<sup>16</sup> 特定及び不特定ユーザーが必要とするシステム機能を、ネットワークを通じて提供するサービス、あるいは、そうしたサービスを提供するビジネスモデル

## ■ 進め方

民間サービスも含めた他サービスとの連携を促進するため、国及び都の定める各種ガイドラインに沿って、デジタル処理に適するようデータの標準化、オープンデータ化、API<sup>17</sup>の整備等を推進する。また、事業者の利益や都民の安全が害されることがないようにしつつ、都の情報システムや行政サービスの更なる高度化のため、「東京データプラットフォーム（TDPF）」等を活用し、事業者が保有するデータ利活用を推進する。

情報システムの共用、クラウドサービスの活用、データの標準化・連携等を通じ、都の各局等のもとより、区市町村や団体等、行政サービスの主体の垣根を越えて、各主体の手続等を一括して行うことができるようにすること（コネクテッド・ワンストップ）を目指す。

条例をはじめとした法令等により書面・対面といった人の関与を義務付けるアナログ的な手法等（アナログ規制）について、国は、「地方公共団体におけるアナログ規制の点検・見直しマニュアル」を公表するとともに、規制と技術の対応関係を整理・可視化したテクノロジーマップや、アナログ規制の見直しに活用できる製品・サービス情報を整理した技術カタログ等を整備して見直しを進めている。都においても、シン・トセイのコアプロジェクトの一環として、アナログ規制見直しに係る工程表を策定し、BPRの視点も踏まえながら計画的に対応する。

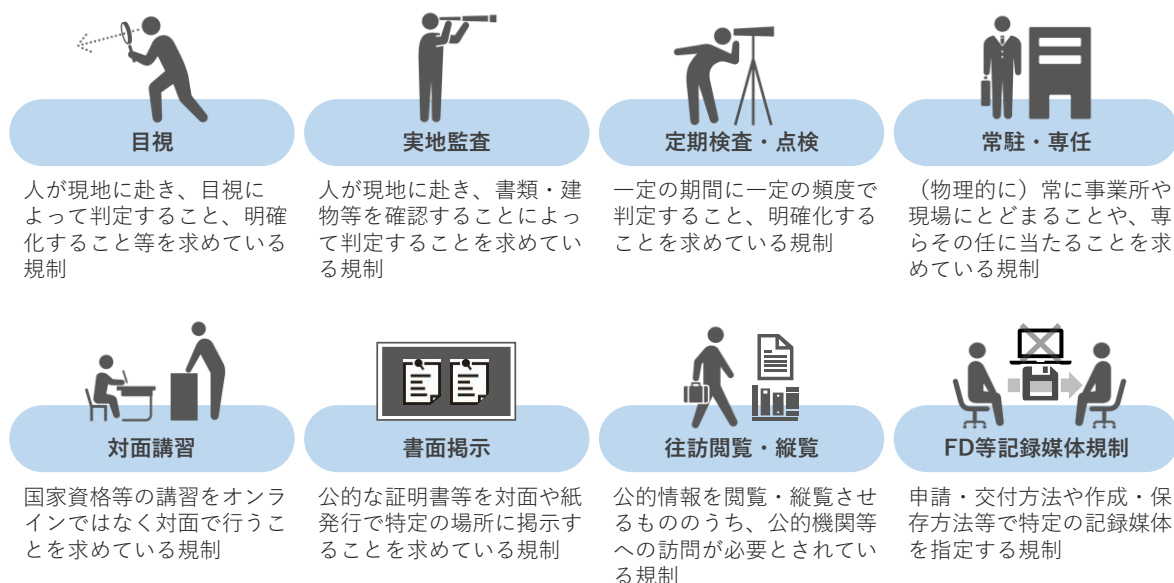
図 13 東京都オープンデータカタログサイト



（都及び区市町村が保有する行政データ（オープンデータ）を都民等へ公開するサイト）

<sup>17</sup> データのやり取りを通じて、他システムの情報や機能等を利用するための仕組み

図 14 アナログ規制の例



## 2.7\_誰一人取り残されないデジタル化

### 2.7.1\_利用者に配慮したデジタル化と利用の促進

#### ■ 考え方

誰もがデジタル化の恩恵を受けられるよう、利用者に配慮したデジタル化を進めるとともに、デジタル化した手続の利用促進に向けた取組を進める。

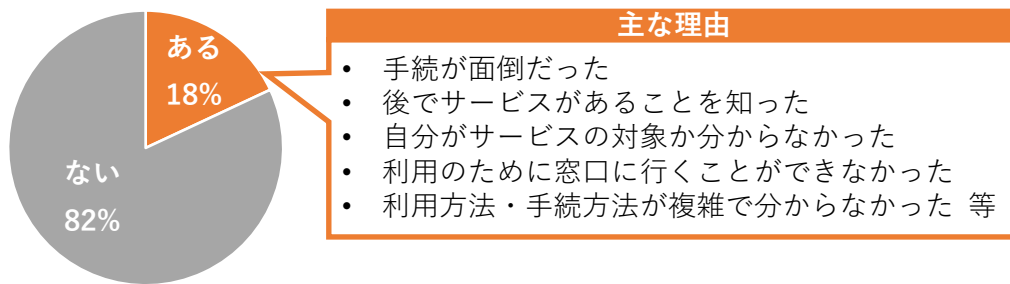
#### ■ 進め方

誰もが利用しやすいデジタルサービスの実現に向け、制度内容や手続・サービスの分かりやすい説明に加え、デジタル技術に関する特別な知識がなくても理解できる平易な用語や表現を使用するとともに、煩雑な操作を要しないシンプルな設計とする申請画面の構築に努める。あわせて、高齢者や障害者等が利用しやすくするためのウェブアクセシビリティへの配慮や、外国人利用者のための外国語表記等にも留意する。

デジタルサービスの利用が困難な人や利用しない人が代理人を設定し、システム上で代理申請を可能とする等、デジタルでも従来と変わらない手続が実施できるよう、利用者目線に立ったデジタル化に取り組む。

分かりやすく利用しやすいサービスを構築するとともに、デジタル化による利便性の向上等に関する情報発信、一人ひとりに最適化されたサービスや情報をタイムリーに届けるプッシュ型の実現等により、デジタル化した手続の利用率を高めていく。

図 15 行政サービスを利用できなかった経験の有無と主な理由<sup>18</sup>



## 2.7.2 デジタルデバイドの解消

### ■ 考え方

デジタルに不慣れな方の利便性が低下しないよう、デジタル技術を利用できる方と利用できない方との間に生じる格差（デジタルデバイド）の解消に向けた取組を推進する。

### ■ 進め方

スマートフォン等の保有率が相対的に低い<sup>19</sup>高齢者や、視覚・聴覚等の障害種別に応じた操作スキルの習得が必要な方など、デジタルに不慣れな方に対し、スマートフォンの安全で便利な利用方法について、相談や助言、援助を求めることができる機会を提供する。

身近な地域で相談や助言、援助を求めることができる機会を提供するため、区市町村や地域の団体による取組を支援するなど、多様な主体と共に取組を推進していく。特に、区市町村が地域の課題や実情に応じて主体的に取り組むデジタルデバイド対策を後押しするとともに、ノウハウの普及啓発に取り組む。

デジタルに不慣れな高齢者を援助する方の確保やその資質の向上を図るため、TOKYOスマホサポーターの確保・育成を進める。

行政のみならず、民間企業やデジタルに不慣れな方に対し援助を行う団体等と連携し、デジタルデバイド対策に取り組む。

<sup>18</sup> 東京都「行政サービス・手続デジタル化等に関する都民意識調査」令和5年度（n=521）。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、又は利用しなかった経験が、有の回答者に理由を質問（単一選択）

<sup>19</sup> 出典：令和4年通信利用動向調査（総務省）

## 事例 TOKYO スマホサポーターの活動

TOKYO スマホサポーターとは、日頃からスマホを使い、その便利さを知る方が、デジタルに不慣れな方に寄り添い、困りごとの解決と一緒に取り組むことで、身近な地域での支え合いにつなげる取組です。令和5（2023）年12月までに約1,000の方がスマホサポーターとして登録し、東京都や区市町村主催のスマホ相談会などでアドバイザーとして活動しています。

活動したサポーターからは、「スマホに関する悩みが解決できて目の前でよろこばれている姿を見ると本当にうれしい気持ちになる」「世代を越えたコミュニケーションから新しい学びがある」といった声をいただいています。



東京都が実施するスマホ相談会



地域の場でのスマホ相談の様子



シルバー人材センターでの相談会

## 2.8\_区市町村との連携・協力

### ■ 考え方

デジタル化により「便利になった」という、都民や事業者の実感を高めていくには、個別のデジタル化にとどまるのではなく、組織の縦割りを無くしていくことが重要である。都庁内はもとより、都民に身近な区市町村との連携・協力を図り、必要な支援を実施する。

### ■ 進め方

国の「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」で示されている、自治体DX推進の具体的な内容や都道府県の役割を踏まえて、区市町村との連携・協力等を図る。

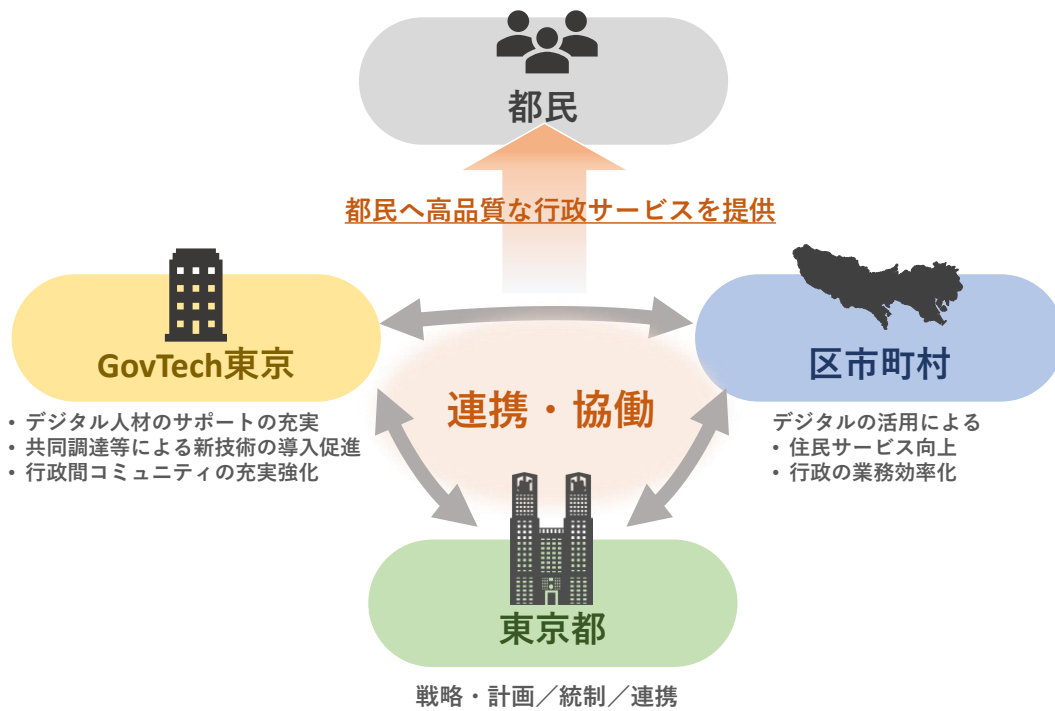
自治体情報システムの標準化・共通化に向けて、国の「地方公共団体情報システム標準化基本方針」や「東京都における自治体情報システムの標準化・共通化の取組に係る方針（令和5（2023）年12月策定）」に基づき、進捗を把握の上、必要な相談・助言等により区市町村の計画的な取組を支援する。

都が令和5（2023）年7月に設立した「一般財団法人GovTech東京（GTT）」では、人材や技術支援などを通じた区市町村のDX推進を主要事業の一つとしており、共同調達や共同開発、人材シェアリング（手続デジタル化などに係るスポット相談及び伴走サポート等）、こどもDXの推進など、区市町村及びGTTと協働した取組を実施していく。

デジタル人材の確保の支援や共有の仕組みづくりに加え、体系的な人材育成の指針を策定し、区市町村の計画策定支援や、研修会など様々な育成機会を提供する。

都及び区市町村のCIO等が相互に密接な連携と協力を深めることなどを目的に設置した「都・区市町村CIO協議会（CIO協議会）」において、都、区市町村及びGTTが協働で実施する事業の協議や情報共有等を行う。

図 16 区市町村支援の方向性（デジタルサービス局）





### 3\_関連施策

2に示した基本方針の具体化に向けた主な施策について、本計画の関連施策として位置付け、取組を推進する（各関連施策の到達目標や取組内容等は、別紙1「関連施策一覧」を参照）。

各施策の進捗状況や社会環境の変化に伴って、新たに対応が必要になった課題については、随時対応する。また、各施策の進捗状況に応じ、優先順位付けを行いながら、工程や目標の変更、前倒し等を含め、柔軟に取り組む。

なお、関連施策として掲載していない施策についても、本計画の趣旨を踏まえたデジタルファーストの徹底等の取組を進めていく。

#### <基本方針と関連施策>

基本方針	関連施策
質の高いデジタル行政手続等	都の行政手続 100% デジタル化
	デジタル化した都の行政手続の更なる QOS 向上
	各種デジタルツール
	契約・支出に係るやり取りのデジタル化
	窓口 DX
	東京都公式ポータルサイトによる情報発信
	東京デジタル 2030 ビジョン実現に向けた調査・検討
政策連携団体等のデジタル化の強化	重要な手続へのデジタル化等の支援
	デジタル化の知見・ノウハウの横展開
利用者中心のデジタル化の推進	行動指針（デジタル 10 か条）
	サービスデザインガイドライン
	ユーザーテスト
	プロジェクト監理
	事業者データベースの整備（手続サクサクプロジェクト）
	マイナンバーの利活用
	東京デジタル 2030 ビジョン実現に向けた調査・検討【再掲】
利用者ニーズに合った仕組みの整備	各種デジタルツール【再掲】
	各局 DX サポート
	データ利活用ガイドライン・東京データプラットフォーム (TDPF)
	アナログ規制の見直し
誰一人取り残されないデジタル化	やさしい日本語
	ウェブアクセシビリティ
	代理人申請
	デジタルデバインド対策
区市町村との連携・協力	自治体システムの標準化・共通化に向けた取組の推進
	GovTech 東京との協働による区市町村の DX 推進
	CIO 協議会等による連携強化

## 4\_進捗管理及び推進体制

### 4.1\_計画の対象手続

#### 4.1.1\_KPI管理の対象となる手続の範囲

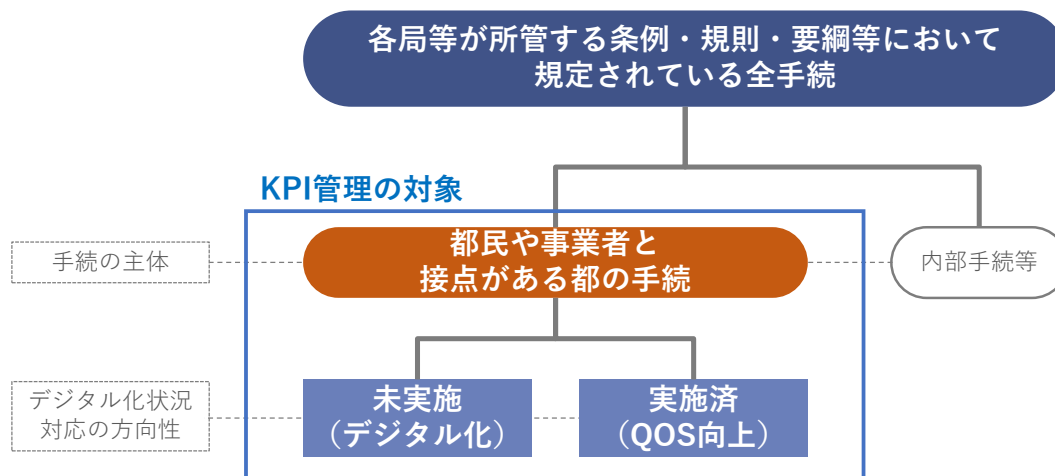
本計画のKPI管理の対象となる手続の範囲は、以下のとおりとする。

- 各局等<sup>20</sup>が所管する条例、規則、要綱等において規定されており、都民や事業者と接点がある全ての手続を本計画のKPI管理の対象とする。なお、国の法令等に基づき各局等が行う手続も含めるものとする。

(KPI管理の対象とならない手続)

- ・ 東京都以外の行政機関の権限で行う手続
  - ・ 東京都の地方独立行政法人や指定管理者の手続（公の施設の管理に関する業務を除く。）
  - ・ 東京都の内部手続
- デジタル化が未実施の手続はもとより、既にデジタル化している手続についても、更なる利便性の向上を目指す手続として本計画の対象とする。

図 17 KPI 管理の対象となる手続の範囲



#### 4.1.2\_その他計画の対象範囲

申請に係る審査等、行政手続に関する内部事務は、申請から処分通知等までの一連の手続の一環として、積極的にデジタル化する。

計画（第二期）の方向性で示した、都庁グループの一員である政策連携団体等の手続や、行政手続以外の都民・事業者との接点についても、行政手続デジタル化の方向性を踏まえてデジタル化を推進する。

<sup>20</sup> 東京デジタルファースト条例第2条第2号イに規定するもの（地方自治法第7章の規定に基づいて置かれる都の執行機関、東京都公営企業組織条例(昭和27年東京都条例第81号)第1条に規定する局、警視庁(警察署を含む。)、東京消防庁(消防署を含む。)又はこれらに置かれる機関)

## 4.2\_KPI

### デジタル化した手続数の割合

計画全体のKPIは、行政手続のデジタル化の重要性に鑑み、計画（第一期）に続き、KPI管理の対象となる手続のうち、デジタル化した手続<sup>21</sup>数の割合（デジタル化率）とする。

「第二期目標（令和9（2027）年3月末）」は、都の裁量により実施可能な行政手続全てのデジタル化（デジタル化率100%）とする（別表「KPI管理の対象手続一覧」）。

#### <本計画全体の KPI>

KPI	第一期目標 (2024年3月末)	第二期目標 (2027年3月末)
デジタル化率	70%	<b>100%*</b>

\*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する。

### デジタル化した手続の QOS（サービスの質）の向上

QOSの向上に資する取組に関して、計画（第一期）では、手続の性質などによって異なるため、一律の指標ではなく、手続ごとに定めるものとした。

計画（第二期）では、国の示す手続の利便性を向上させる項目や、これまでの手続デジタル化の取組を通じて得られたQOS向上に係る知見を基に、内部事務を含む申請から処分通知等まで（エンドツーエンド）全体での魅力的品質を目指す。そこで、新たに行政手続の品質基準を策定し、デジタル化した手続のQOSの現在地を「行政手続デジタルクオリティマップ」で可視化する。

具体的には、処理期間、添付書類の量、スマホ対応や申請フォームの分かりやすさなど「より早く、よりシンプルに、より使いやすく」といった利用者の利便性につながるQOS向上3原則から項目を設定する。

特に都民・事業者との接点があり、年間申請件数が1万件以上の行政手続（重点手続。別紙2「重点手続一覧」を参照）については、手続ごとの品質状況を把握するとともに、計画（第二期）期間での目標（ユーザーレビューの設置と改善、オンライン申請率の測定と向上に向けた取組を含む。）を定めるものとする。

<sup>21</sup> 「デジタル化した手続」とは、オンライン化した手続プロセスを指し、一部デジタル化（手続がオンラインで完結しないもの）を含む。ここでいう、手続プロセスは、手続の根拠規定・条項及び手続類型（本条例に定める申請等、処分通知等、縦覧等又は作成等）ごとに数えたものである（令和5年度12月末現在の手続プロセス数は約28,000件）。

図 18 品質基準及び行政手続デジタルクオリティマップ【再掲】

行政手続の品質基準				手続ごとに評価・公表				
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		より早く	よりシンプルに	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	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
	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	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
	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	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
	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				

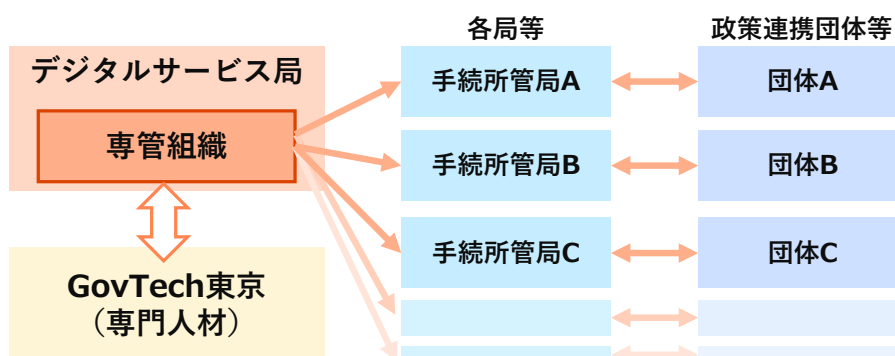
### 4.3 推進体制

#### デジタルサービス局の推進体制の強化

デジタルサービス局は、デジタルの力を活用して都政のQOSを飛躍的に向上させる牽(けん)引役として、各局等が所管する行政サービスのDXを強力に推進する。

具体的には、デジタルサービス局に、手続のデジタル化に関する専管組織を設置し、一般財団法人GovTech東京（GTT）の専門人材と共に、各局等や政策連携団体等の技術面のサポートやノウハウ提供などBPRに必要な取組を推進する。

図 19 手続 QOS 向上の専管組織



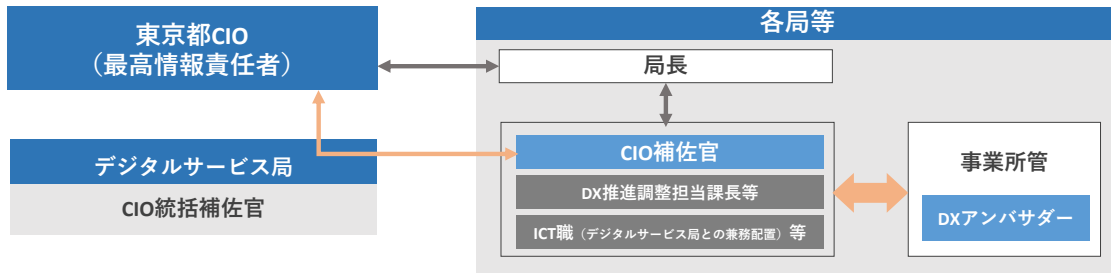
#### 各局等の CIO 補佐官等を通じたデジタルサービスの品質向上

令和5（2023）年4月から、デジタルサービス品質の維持・向上に向けた取組を強化し、都政のDXを一層加速するため、各局等にCIO補佐官を設置している。CIO補佐官は、最高情報責任者（CIO。デジタルサービス局に関することを担任事項とする副知事の職にある者）を補佐し、各局長等の下で、全庁方針と軌を一にして、局等におけるDX推進の中核を担う。

各局等は、全庁の好事例や課題対応例等を参考にしながら、各局等が所管するデジタル関連施策の企画や手続等のデジタル化、利用者視点のサービス開発に取り組む。ま

た、令和6（2024）年度から順次各課等に導入するDXアンバサダーを通じ、職場の業務改革・職員の意識変革等を戦略的に実施し、DXを一層推進する。

図 20 CIO 補佐官を通じたデジタルサービスの品質向上



### 全庁を挙げた手続・団体施策のデジタル化等の進行管理の徹底

重点手続については、デジタルクオリティマップによる品質可視化や改善、BPR等の取組や進捗管理を徹底するため、各局等やGTTと連携して、デジタル手続のQOSの評価・改善のための仕組みを構築する。

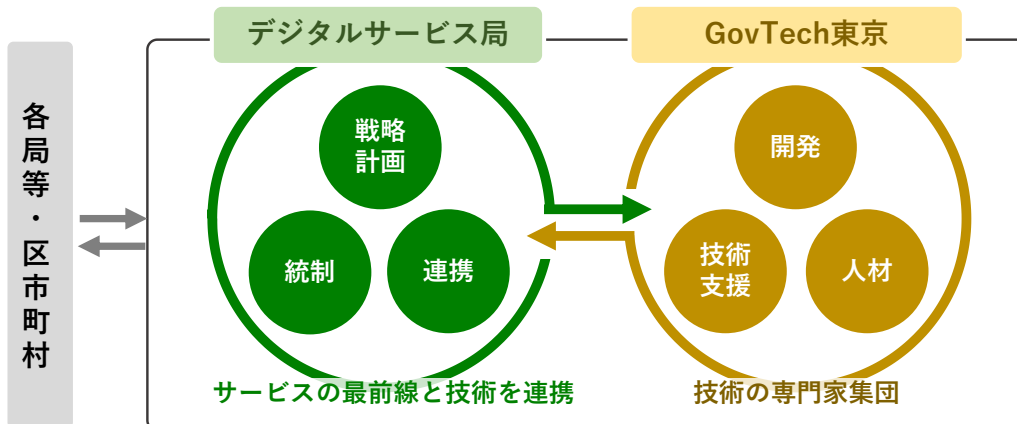
また、政策連携団体等の手続については、各局等と団体、デジタルサービス局が相互に連携し、デジタル化を後押ししていく。

### 一般財団法人 GovTech 東京（GTT）との協働

GTTとの協働体制を制度的に明確化するため、令和5（2023）年7月、東京デジタルファースト条例施行規則を改正し、デジタルサービス局長は、全庁的な情報システムの整備等の開発過程に関する技術的指導、監督その他必要な措置を講ずるに当たり、GTTと協働する旨を定めている。

各局等のDX推進に当たっては、デジタルサービス局とGTTが協働し、各局等が提供するデジタルサービス開発の上流工程から参画し、全体最適化やサービスデザインの徹底などを通じて、質の高いサービスを提供する。また、GTTと共に、国や区市町村との連携も強化していく。

図 21 GTT との協働体制



## 国や区市町村、民間団体等の垣根を越えた連携

国、区市町村、民間団体の参画を得た会議体「東京こどもDX2025 つながる子育て推進会議」なども活用し、都のみならず全国展開を視野に入れたサービス基盤の構築や垣根を越えたデータ連携等を推進する。

### 4.4\_計画（第二期）の位置付け及び計画期間

本計画は、本条例第4条に基づく「情報通信技術を活用した行政の推進に関する計画」として、行政のデジタル化を推進するために必要な施策や、その他必要な事項を定める。また、官民データ活用推進基本法（平成28年法律第103号）第9条に基づく「都道府県官民データ活用推進計画」として位置付ける。

計画（第二期）期間は、令和6（2024）年度から令和8（2026）年度までの3か年とする。ただし、関連施策については、計画期間に限らず継続した取組を要するものも盛り込んでいる。

### 4.5\_計画の進捗管理と見直し

#### 進捗管理

本計画のKPIや関連施策について、定期的に進捗状況を確認し、取りまとめ公表する。

特に重点手続においては、品質基準（処理時間の早さや利便性等に係る指標に加えて、ユーザーレビューの設置・改善状況及びオンライン申請率を含む。）の状況を定期的に確認し、取りまとめ公表する。

#### 見直し

社会情勢の変化やデジタル技術の進展、各取組の状況等を踏まえつつ、適宜、内容の見直し・改正を実施するものとする。

計画期間終了後の取扱いは、次期計画の策定を前提としつつ、計画期間内において、デジタルサービス局が各局等と連携を図りながら、次期計画の方向性等について検討する。

- 別紙1「関連施策一覧」
- 別紙2「重点手続一覧」
- 別表「KPI管理の対象手続一覧」