

6	デジタルサービス局	行政手続のデジタル化
事業概要	<p>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」のひとつである。また、行政手続には、都民や事業者からの申請に基づき公権力をもって権利を発生させるものなど、都民や事業者にとって影響の大きな手続（例：パスポート、調理師免許、建設業許可等）もあることから、都民生活や事業者の円滑な事業推進において重要な性質を持つ。</p> <p>こうした行政サービスの根幹ともいえる行政手続をデジタル化し、手続を行う際に利用者にかかる負担を減らすことは、都政の QOS（クオリティ・オブ・サービス）、ひいては都民の QOL（クオリティ・オブ・ライフ）向上に大きく寄与するものである。</p> <p>都は、「シン・トセイ 都政の構造改革 QOS アップグレード戦略」に基づき、主要な 169 手続のデジタル化を推進するとともに、「東京デジタルファースト推進計画」を策定し、直ちにデジタル化が困難な手続についても着実かつ計画的なデジタル化を進めていく。</p>	
これまでの経過	<p>都では、平成 29 年 12 月に策定した東京都 ICT 戦略に基づくオンライン化や都政改革における行政手続コストの削減の取組により、デジタル化を着実に推進してきた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和 2 年 10 月 東京デジタルファースト条例成立 「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」を抜本的に改正し、東京都の手続をデジタルで行うことを原則とした。 ・令和 3 年 3 月 シン・トセイ 都政の構造改革 QOS アップグレード戦略策定 コアプロジェクト「ワンストップ・オンライン手続プロジェクト」に位置付け。新型コロナウイルスを契機に、都民・事業者があらゆる行政手続をいつでもどこでも行える環境構築に向けて、主要な行政手続（169 手続）のデジタル化を推進 ・令和 3 年 4 月 1 日 東京デジタルファースト条例施行 ・令和 3 年 7 月 東京デジタルファースト推進計画策定 東京デジタルファースト条例に基づき策定。内部手続を除く、各局等の都民や事業者と接点がある全ての手続（約 28,000 手続）を対象。デジタル化未実施の手続のデジタル化を着実かつ計画的に進めるとともに、既にデジタル化をしている手続についても、更なる利便性の向上を目指す。年間件数が概ね 1 万件を超える手続とその関連手続については、重点手続に位置づけ、優先的にデジタル化を進めていく。 <ul style="list-style-type: none"> ○本計画の全体 KPI（政策評価指標）： 計画第一期（令和 3 年度～令和 5 年度）において、都民や事業者と接点のある都の手続のうち、オンライン化した手続数の割合を 70% ○個別 KPI： QOS 向上に資する目標を手続ごとに設定 	

現在の進行状況	<p>主要な行政手続（169 手続）のうち、都の権限で対応が可能な 119 手続についてデジタル化を推進。令和 4 年度末時点では、目標としていた 112 手続のデジタル化が完了している。国等への働きかけが必要な 40 手続については、法令改正等に向けた国への要望や働きかけを実施していく。（他に手続廃止等 10 手続）</p> <p>また、東京デジタルファースト推進計画に基づき、都民や事業者と接点のある都の手続を対象として、上記手続以外についても件数の多い手続を中心に順次デジタル化を進めている。令和 4 年度末時点では、都民や事業者と接点のある都に係る約 28,000 手続のうち、約 51%のデジタル化を実現したところである。</p>	
今後の見通し	<p>都の権限で対応が可能な 119 手続のうち、残りの 7 手続についても令和 8 年度までのデジタル化完了を目指している。</p> <p>また、その他の手続についても、東京デジタルファースト推進計画第一期（令和 3 年度～令和 5 年度）において、都民や事業者と接点のある都に係る約 28,000 手続のうち、オンライン化した手続数の割合を 70%とすることを目標とする全体 KPI 及び QOS 向上に資する目標手続ごとに定めた個別 KPI の達成に向けた取組を行っていく。残りの手続のデジタル化は、次期東京デジタルファースト推進計画で行程を策定予定である。</p>	
問合せ先	デジタルサービス局 戦略部 戦略課	電話 03-5388-2341