

6	デジタルサービス局	行政手続のデジタル化
事業概要		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。 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。 都は、「東京デジタルファースト推進計画」に基づき、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、様々な都民・事業者の利便性向上につながる取組を進めている。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 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の向上を図っている。
これまでの経過		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。 ・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 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 プロセス）が対象。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。年間申請総件数が概ね 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。 ○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 ・令和 6 年 3 月 東京デジタルファースト推進計画（第二期）策定 取組を更に深化・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・サービスの実現を目指す。 ○本計画の全体 KPI（政策評価指標）： 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%） （令和 8 年度末）

現在の進行状況	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し、115 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）。 さらに、取組対象を許認可・届出以外にも拡大し、東京デジタルファースト推進計画に基づき、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、都民や事業者と接点のある都の全行政手続（約 28,000 プロセス）のデジタル化を進めており、令和 7 年 3 月末時点では 84% のデジタル化を実現したところである。 また、「より早く、よりシンプルに、より使いやすく」を 3 原則とする行政手続デジタル化の品質基準を踏まえ、年間申請総件数が 1 万件以上の重点手続を中心に、推進計画（第二期）の目標として設定した「魅力的品質」実現に向けた取組を推進しており、デジタル化した重点手続における QOS の現在地を「行政手続デジタルクオリティマップ」として見える化した。		
今後の見通し	都の権限で対応が可能な 119 手続のうち、残りの 4 手続についても令和 8 年度までにデジタル化完了を予定している。 また、都の裁量でデジタル化可能な全行政手続の 100% デジタル化に向けた取組を計画的に進めるとともに、デジタル化された手続についても、利用者目線に立って、QOS 向上に向けた取組を推進していく。特に、重点手続については「魅力的品質」の実現に向け、「行政手続デジタルクオリティマップ」による品質の見える化とともに、ユーザーレビューで寄せられた意見を踏まえた手続の改善など、推進計画（第二期）及び東京都行政手続デジタル化 QOS 向上ガイドラインで定めた利便性向上に向けたアクションを着実に推進することで、継続的な質の改善につなげていく。		
問合せ先	デジタルサービス局 DX 協働事業部 デジタル手続推進課	電話	03-5000-7701