

東京デジタルファースト推進計画（第二期）の素案 意見募集結果

都ホームページ掲載等を通じ、都民の皆様から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。

なお、御意見は内容を要約、省略して掲載しています。また、お一人から複数意見をいただいた場合、それぞれ掲載しています。

募集方法 | インターネット及び郵送で募集

募集期間 | 令和6年1月31日（水曜日）から同年2月29日（木曜日）まで

意見総数 | 12件

No.	ご意見	都の考え方
1	<p>本文7ページ下部に、取組強化4:新たな品質基準に基づく QOS (サービスの質) 向上という項目があるが、本文20ページ(図18)にこの3年間での目標は、Lv2と記載されているが、今現在では、本文7ページ下部:取組強化4において、「分かりにくい画面で入力複雑」や「添付書類が多い」などといった、意見がある。現状では(図18)内におけるlv0からLv1の間にあると考えられる。</p> <p>そのため、2026年までに、Lv2 魅力的な品質に向上するためには、かなり根本的なところから申請フォームの改善及び、提出書類を減らすための条例変更などが必要になってくるのでこの計画を3年間で行うのは、間違いなく不可能であると思われるので、目標を下げる若しくはLv2に至るまでの、年数に変更する必要があると思われる。</p>	<p>新たな品質基準に基づく QOS 向上については、「2.3.3_デジタル化した行政手続の QOS 向上について」に記載のとおり、QOS 向上3原則に基づく品質基準の設定、見える化を行うとともに、ノウハウの横展開等を通じた底上げを目指してまいります。ガイドラインを策定し、品質基準やその実現のための手法等を具体化するほか、特に年間申請件数が1万件以上の重点手続については、手続ごとの品質状況を把握するとともに、計画期間での目標を定め、業務フローの見直しの徹底やユーザーレビューによる改善を優先的に対応することとしております。これらの取組などを通じて、魅力的品質を目指してまいります。</p>
2	<p>AI等のデジタル技術の活用について、字幕、議事録、翻訳、読み上げ、点字訳、やさしい日本語といった入力変換業務に活用すると、ホームページの利便性が向上すると思います。</p>	<p>AI等のデジタル技術の活用につきましては、「2.6.1_最適なツール・情報システムの整備」に記載のとおり、技術の進展や費用対効果を踏まえながら検討してまいります。また、「2.7.1_利用者に配慮したデジタル化と利用の促進」に記載のとおり、平易な用語や表現の使用のほか、障害者の方などが利用しやすいウェブアクセシビリティへの配慮、外国人利用者のための外国語表記など、利用者に配慮したデジタル化を進めてまいります。</p>
3	<p>デジタル化や利便性を上げることを主眼に書かれています。急いでデジタル化することにより、十分な検討がされず、悪意を持った他人によるなりすましができてしまうことが恐ろしいです。そうした犯罪を防ぐことを大きな柱に据えてほしいと思います。</p>	<p>東京デジタルファースト条例では、情報システムの整備に当たって当該システムの安全性及び信頼性を確保するために必要な措置を行うことを規定しております。これを踏まえ、本計画では「2.6.1_最適なツール・情報システムの整備」に記載のとおり、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」等を遵守することなどを明記しており、適切な対策を講じております。</p> <p>また、同条例では、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しています。本計画は、「4.4 計画(第二期)の位置付け及び計画期間」に記載のとおり、条例に基づき策定するものであり、その趣旨に則り適切に本人確認を行ってまいります。また、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、適切な本人確認の手段を講じてまいります。</p>
4	<p>行政手続のデジタル化についてですが、そもそもオンラインで申請できることをアナウンスしていない手続があるように思います。特に事業者が申請するような手続きで、いまだに紙でやり取りをしているのが実態です。申請先に聞いて初めて知ることが多々ありました。</p>	<p>行政手続の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率を高めていくことが重要と認識しております。「2.7.1_利用者に配慮したデジタル化と利用の促進」に記載のとおり、デジタル化した手続の利用率向上に向け、分かりやすく利用しやすいサービスの構築やデジタル化に関する情報発信等に取り組んでまいります。</p>

No.	ご意見	都の考え方
5	<p>本人申請に限れば、みえないところでブローカーや反社会的勢力による代行が横行するため、代理人システムは必要不可欠です。この代理人システムの構築にあたっては、行政書士法が遵守されなければなりません。</p> <p>行政学においては、行政は公共政策の形成・執行・評価・修正+政治と理解されております。オンラインの手續については、規制行政に関するものにせよ、給付行政に関するものにせよ、公共政策の目的の実現のためには、必ずやブローカーや反社会的勢力を排除しなくてはなりません。法令会則、倫理規定、懲戒制度に服する行政書士が代理人となることで、公共政策の目的の実現に資すると思われれます。</p> <p>代理人システムの構築に当たっては、都や都民の利益のため、行政書士法が遵守されるようお願いいたします。</p>	<p>都民や事業者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重要と認識しております。</p> <p>「2.7.1_利用者に配慮したデジタル化と利用の促進」に記載のとおり、デジタルサービスの利用が困難な方や利用されない方が代理人を設定し、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續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んでまいります。</p> <p>なお、デジタル化された手續に限らず、都はこれまでも、行政手續に関する運用指針を策定し、窓口職員に周知徹底を図るなど、行政手續や行政書士制度の適正な運用に努めており、いただいたご意見は、今後の取組の参考とさせていただきます。</p>
6	<p>都においては本人申請と並行して国家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</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本人だけでなく国家資格者が代理人として手續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。 <p>デジタルサービスの利用には手續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国家資格者である。本人申請に限定することは利用者の利便性向上の障害となりデジタル化利用の妨げになる。</p> <p>(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、手續の性質に応じて、行政書士等国家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>	

No.	ご意見	都の考え方
7	<p>申請等に多数の実績がある行政書士等国家資格者が「サービスデザイン」の検討・改良やユーザーテストなどに参画できるよう要望する。</p> <p>行政書士は、官公署に提出する書類（電磁的記録を作成する場合における当該電磁的記録を含む）その他権利義務又は事実証明に関する書類の作成・申請等に関する国家資格者である。</p> <p>コロナ関連給付金のサポート等によるデジタルデバイドの解消など地域に根差した行政書士が果たしてきた役割は大きい。</p> <p>検討時やユーザーテスト等では、利用者の経験に左右されることが多く、個々人の利用場面における目線に限定されることにより、多様な属性や要望などが収集できず、利用者の事情によっては、利便性向上の障害となりデジタル化利用の妨げになる。</p>	<p>都民や事業者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重要と認識しております。</p> <p>「2.7.1_利用者に配慮したデジタル化と利用の促進」に記載のとおり、デジタルサービスの利用が困難な方や利用されない方が代理人を設定し、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んでまいります。</p> <p>現在、代理人による申請手続のデジタル化に関して、行政書士等専門家との意見交換を実施するとともに、一部システムのユーザーテストに参加いただいているところです。今後も、行政手続のデジタル化の推進に当たっては、専門家等の意見も踏まえ対応してまいります。</p>
8	<p>行政手続のオンライン化にあたっては、申請者及び代理人の本人確認を確実にし、なりすましや代理権限のない者（使者、従業員、コンサル業者等）による不正申請の防止を徹底されたい。</p> <p>申請者及び代理人の本人確認は、許可・認可等の行政行為（処分）を求める意思表示を行いその行政行為の結果を本人に帰属せしめる権限を有していることの確認である。行政手続がオンライン化することは利便性が向上する一方で、なりすましや代理権限のない者による不正申請を容易にし、都民の利益を侵害する可能性がある。</p> <p>それを防止するために電子署名を行い電子証明書とともに送信すること、または実印を押印した委任状及び印鑑証明書の PDF 添付などの方法をとることにより代理権の確認を徹底されたい。</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しています。本計画は、「4.4 計画（第二期）の位置付け及び計画期間」に記載のとおり、同条例に基づき策定するものであり、条例の趣旨に則り適切に本人確認を行ってまいります。また、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、適切な本人確認の手段を講じてまいります。</p> <p>デジタル化された手続に限らず、都はこれまでも、行政手続に関する運用指針を策定し、窓口職員に周知徹底を図るなど、行政手続や行政書士制度の適正な運用に努めており、いただいたご意見は、今後の取組の参考とさせていただきます。</p>

No.	ご意見	都の考え方
9	<p>・区市町村のDX推進について</p> <p>弁護士として、相続などで職務上請求を用いて戸籍の取り寄せを行うことがよくありますが、定額小為替を高い手数料を支払い購入し、請求書を手書きして、郵送するというアナログ作業が相当量発生するため、かなりの事務負担になっています。</p> <p>市区町村のことではありますが、やはり一番身近な自治体ですので、オンライン請求、オンライン決済の推進を補助していただきたく思います。決済に関しては墨田区が導入したサービスは操作もわかりやすく良さそうです。</p>	<p>区市町村との連携につきまして、都は、区市町村と共同で「東京共同電子申請・届出サービス」を運用しており、区市町村の手續のデジタル化に際して、適宜相談対応・支援を行っております。また、「2.8_区市町村との連携・協力」に記載のとおり、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、区市町村との連携・協力を図り、必要な支援を実施していくこととしており、各区市町村の先駆的な取組について情報共有を図るとともに、自治体のニーズに応じて横展開を図るなど取組を進めていきます。</p>
10	<p>100%を目指すのはいいことですが、本当にオンラインが望まれているのか、様々な手續があるので、一つ一つ丁寧に見ていくべきではないかと思えます。東京都は100%デジタル化しましたと言いたいだけの実績づくりの見せかけのデジタル化を都民は求めています。</p> <p>紙の大切さ、書類で郵送されるのが適しているものもあり、利用者や都民の目線に本当に立って、デジタル化を進めてもらいたいです。</p>	<p>各手續の個別の状況を踏まえデジタル化の対応をしていきますが、従来行っていたデジタル以外での手法を制限するものではありません。</p> <p>行政手續については、「4.1.1_KPI 管理の対象となる手續の範囲」に記載の対象手續に関して、棚卸調査を実施し、個別の手續の状況を把握しております。</p> <p>今後とも利用者目線に立って、デジタル手續のQOS向上を進めてまいります。</p>
11	<p>どれもいい取り組みだと思いましたが、普段こうした取り組みに関心がないため、これらがベストなのか分かりません。もしかすると「選ばれなかった案」にもっと良いものがあるのかも。</p> <p>「何を捨てたか」も分かると、素人でも意見が出しやすいです。</p>	<p>これまで外部有識者が参画する東京デジタルサービス会議において、第一期計画の成果や課題を報告した上で、第二期計画の取組の方向性や対応策等について議論をしてまいりました。これらを踏まえ、4つのポイントで取組を強化し、必要な方策等を盛り込んでおります。</p> <p>いただいたご意見は、今後の取組の参考とさせていただきます。</p>