

東京都 行政手続デジタル化 QOS向上ガイドライン

ver.1.0

Tokyo Metropolitan Government
Digital Administrative Procedure
Quality of Service Guideline

令和6（2024）年3月
東京都デジタルサービス局

ガイドラインの位置づけ

本ガイドラインは、令和6年3月に策定された「東京デジタルファースト推進計画」（第二期）における4つの取組強化のうち、「新たな品質基準に基づくQOS（サービスの質）向上」に関して、令和6年度から8年度までの3か年を対象とする行政手続デジタル化の「品質基準」と、目指すべき品質の実現に向けた「アクション」を記載したものです。

行政手続のデジタル化

東京デジタルファースト推進計画 (第二期：令和6～8年度)

4つの
取組強化

都の行政手続100%デジタル化

政策連携団体等の重要手続デジタル化

行政手続以外の
都民・事業者との接点デジタル化

新たな品質基準に基づくQOS向上

東京都行政手続デジタル化
QOS向上ガイドライン



関連ドキュメント

サービスデザインガイドライン

QOS向上に関しては、サービスデザインの考え方に基づき、サービスキャンパスの作成、ユーザーテストの実践等を徹底することが前提となります。



東京デジタル2030ビジョン

2030年代には行政の垣根を越えた連携により、「プッシュ型」への変革や「ワンストップ」「コネクテッド・ワンストップ」の行政サービスを目指します。



行政手続のQOS向上 3 原則

東京デジタルファースト推進計画（第二期）では、都民・事業者がデジタル化で「便利になった」と「実感」できるよう、「行政手続のQOS向上 3 原則」を定めました。

行政手続の質の課題

申請の手続をしてから
サービスを受けるまでの
時間を短くしてほしい

添付書類の省略・電子化により
多すぎる書類、紙資料別送、
複数回の申請をなくしてほしい

申請フォームのスマホ対応、
わかりやすい画面設計で
入力を簡単にしてほしい

行政手続のQOS向上 3 原則 （3つの“S”）

1

より早く
Speedy 〈迅速〉

迅速に結果・
サービスを届ける

2

よりシンプルに
Simple 〈簡単〉

手続がオンライン
で簡単に完結

3

より使いやすく
Smooth 〈快適〉

スマホで誰もが
快適に申請完了

行政手続デジタルクオリティマネジメント（DQM）

本ガイドラインでは行政手続の新しいQOS管理手法「行政手続デジタルクオリティマネジメント」を導入します。統一的・体系的な「品質基準」に基づき、各手続のQOSを「見える化」して管理し、BPR・ユーザーレビュー等の「アクション」の実施を通じて改善サイクルを回すことで、手続の品質を向上させていきます。

行政手続のQOS向上 3 原則

1

より早く

Speedy 〈迅速〉

迅速に結果・
サービスを届ける

2

よりシンプルに

Simple 〈簡単〉

手続がオンライン
で簡単に完結

3

より使いやすく

Smooth 〈快適〉

スマホで誰もが
快適に申請完了

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

デジタル前提で
業務を見直す

BPR

ユーザー
レビュー

ユーザーの意見を
もとに改善を続ける

利用者視点で手続を捉えなおす ～「手続プロセス単位」から「手続単位」へ～

これまでは行政手続の「原則デジタル化」を目指すため、根拠規定の条文ごとに細分化し、抜け漏れなく取組を進めてきました。これからは新たに、手続を行う「都民・事業者視点」に立ち、申請から通知までの一連の流れを捉えなおし、新たに「エンドツーエンド」の手続全体でQOS向上に取り組んでいきます。

手続プロセス 単位

「行政視点」でみた根拠規定の条文単位*

条文ごとに細分化して
抜け漏れなくデジタル化

*デジタル手続法・東京デジタルファースト条例に基づく
全28,000プロセス

行政手続を抜け漏れなく抽出でき、「100%デジタル化」に適しているが、手続同士のつながりが見えず、全体像をつかめないため、QOS向上に不向き

行政視点

それぞれの工程が個別に見えている

周知

申請・受理

審査・決定

通知・交付

転換

手続 単位

手続を行う「都民・事業者視点」でみた
申請から処分通知までの一連の流れの単位

エンドツーエンドの
手続全体でQOS向上

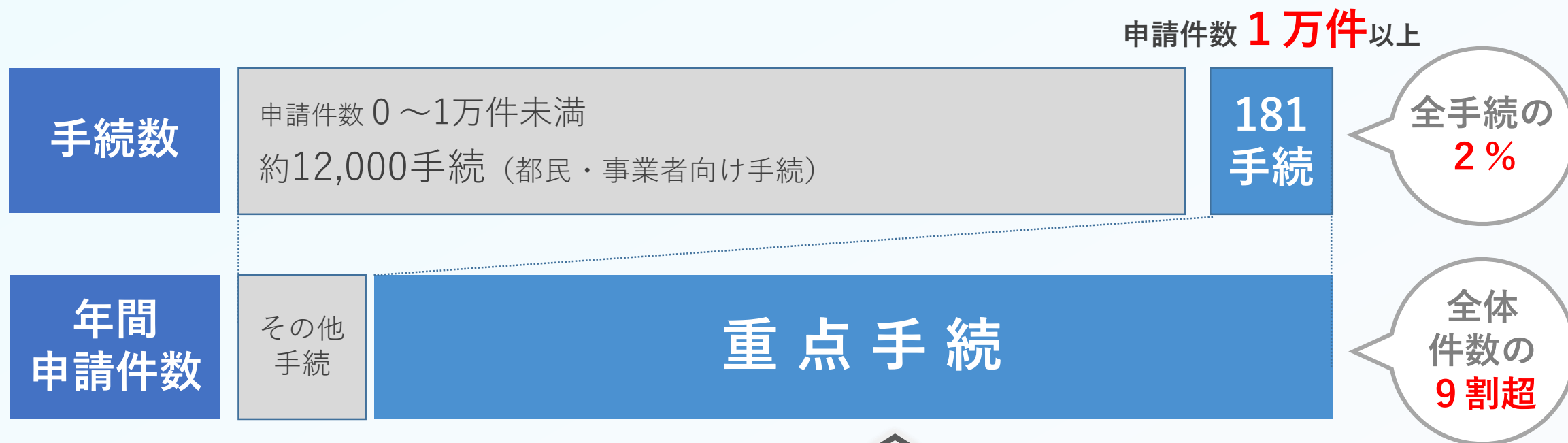
利用者視点

申請から通知まで一連の流れで体験する

利用者が手続を認知してから結果を受領するまでの「エンドツーエンド」で手続を捉え、周知や審査・決定などの内部事務の効率化も含め、申請から処分通知までの手続全体でQOSを向上させていく

QOS向上に向けた「重点手続」の指定

申請件数 1 万件以上の181手続で、総件数の 9 割を占める = 「重点手続」として指定
令和 8 年度までの 3 年間で「Lv2：魅力的品質」を達成することを目指します。



≧
DQMで品質可視化＋徹底した業務見直し（BPR等）

申請件数1,000件以上の手続も重点手続に準じてQOS向上の取組を推進

行政手続デジタル化の「品質基準」

第二期計画の令和6～8年度に「重点手続」を中心に目指す、利用者視点で見た「品質基準」を以下の通り定義します。**目指すは「魅力的品質」、まずは全ての手続を「当たり前品質」に**を合言葉に取組を進めます。

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る 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

目指すべき品質の実現に向けたアクション

「品質基準」に定められた目指すべき品質に向け、QOS向上3原則ごとに「当たり前品質」「魅力的品質」を実現するために実施すべき「アクション」を以下の通り定めます。

QOS向上3原則

1 より早く

2 よりシンプルに

3 より使いやすく

実現に向けた アクション

標準処理期間の設定

BPR徹底で
添付書類を最小限に

UI/UXチェックリスト
達成

Lv2
魅力的品質
アクション

オンライン標準処理期間
の設定

情報連携で
最小限の添付書類へ
(BPR：Can-Beの実行)

魅力的品質
UI/UXチェックリスト
達成

Lv1
当たり前品質
アクション

標準処理期間の設定

添付書類の
データ提出推進
(BPR：To-Be/Can-Beの
構想)

当たり前品質
UI/UXチェックリスト
達成

「より早く」のアクション ～標準処理期間の設定～

目指すべき品質と実現に向けたアクション

「より早く」では、デジタル化に伴う処理期間の大幅短縮により、オンライン申請の方が窓口と比べて圧倒的に早く結果が届くことを目指します。

申請者がストレスなくスピーディーに結果を受け取ることができるためには、「絶対値」としての処理期間の短縮とあわせ、結果がいつ届くのかあらかじめわかるよう「体感値」としての処理期間の短縮も重要です。

そのため、「標準処理期間」の設定を推進するとともに、処理状況の「見える化」により、申請者と適時・的確なコミュニケーションを図っていきます。

魅力的品質 アクション	オンライン標準処理期間の設定
当たり前品質 アクション	標準処理期間の設定

品質基準		QOS向上 3 原則その 1 より早く
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
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
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
Lv0	デジタルだが不便	手続の終了目途が不明



標準処理期間 ～QOS向上3原則その1「より早く」主なアクション～

標準処理期間

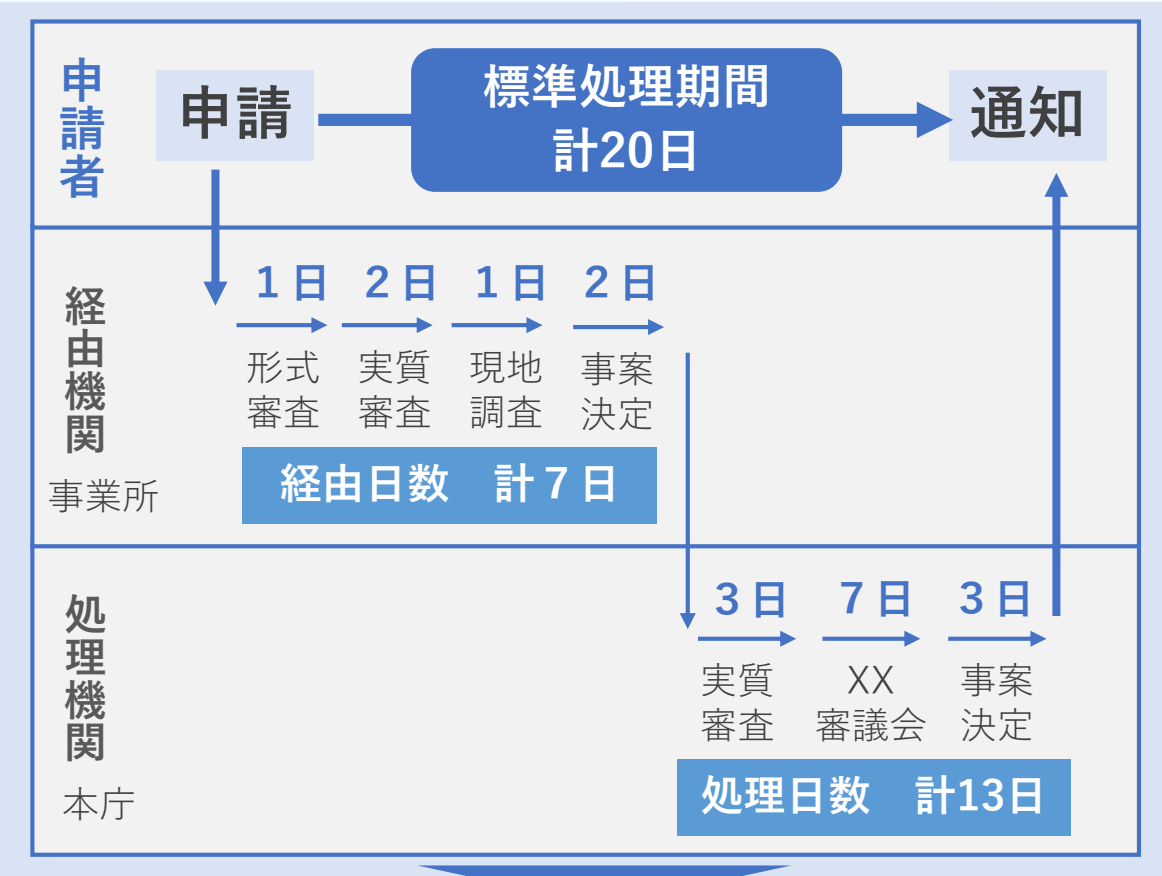
処理期間を数値化

行政手続法及び東京都行政手続条例では、行政運営の適正化の観点から、申請に対する処理の透明性及び迅速性を確保するため、**申請が条例等に定められた提出先機関に到達してから、当該申請に対する処分を行うまでに要する期間の目安**を「標準処理期間」として定めることを努力義務としています。

標準処理期間の設定により、行政側で迅速に事務処理を行うことを促進するだけでなく、**申請者にとっても、申請してから結果を受け取るまでにどのくらいの時間がかかるのかあらかじめ把握することができ、安心して処理を待つことができます。**

標準処理期間を設定していないといつ結果を受け取れるのか予測できないため、申請者は結果までの「待つ」時間を長く感じます。あらかじめ「期待値」を設定することは「体感値」としての処理期間短縮のために重要です。

標準処理期間の設定・公表（例）



申請者は、申請してから結果を受け取るまでの標準的な期間をあらかじめ把握することができる

オンライン標準処理期間と処理状況の見える化

オンライン標準処理期間

行政手続法、行政手続条例が成立した平成初期当初、行政手続は「窓口」で行われることが前提でした。「原則デジタル化」へ転換し、デジタル化が進んだことで、標準処理期間のあり方も新しい時代の現状にあわせて見直していく必要があります。

そこで、「デジタル前提」で手続を行った場合の標準処理期間を新たに「**オンライン標準処理期間**」として設定するよう検討を進めていきます。設定にあたってはBPRとあわせ、事務工程の省略などにより処理期間の「短縮」を検討することとします。

処理状況の見える化 ～申請者とのコミュニケーション～

標準処理期間を設定した場合、公表が義務付けられています。申請者に対し、事前に処理期間を知らせることで「納得感」につなげていくことが重要です。

標準処理期間より遅れる場合はメール・HP等でお知らせしたり、現在の処理状況をマイページなどオンラインで可視化するなど、申請後も安心できるよう「見える化」に取り組んでください。

（参考）経済産業省の標準処理期間

経済産業省では標準処理期間について、窓口・郵送時のものとオンライン申請時のものを併記しており、いくつかの手続でオンラインの場合で処理期間を短縮しています。

70. 流通業務の総合化及び効率化の促進に関する法律（平成十七年法律第八十五号）

手続名	情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律第六条第一項の規定により行われた申請の場合の処理期間	その他の申請の場合の処理期間
流通業務の総合化及び効率化の促進に関する法律第4条第1項の規定に基づく総合効率化計画の認定（特定流通業務施設の整備を行う事業が記載された総合効率化計画）	4 5 日	2 月
流通業務の総合化及び効率化の促進に関する法律第4条第1項の規定に基づく総合効率化計画の認定（特定流通業務施設の整備を行う事業が記載された総合効率化計画以外の総合効率化計画）	1 5 日	1 月
流通業務の総合化及び効率化の促進に関する法律第5条第1項の規定に基づく総合効率化計画の認定（特定流通業務施設の整備を行う事業が記載された総合効率化計画）	4 5 日	2 月
流通業務の総合化及び効率化の促進に関する法律第5条第1項の規定に基づく総合効率化計画の変更の認定（特定流通業務施設の整備を行う事業が記載された総合効率化計画以外の総合効率化計画）	1 5 日	1 月
流通業務の総合化及び効率化の促進に関する法律第7条第2項の規定に基づく特定流通業務施設の確認	1 5 日	1 月

左：オンライン申請時の標準処理期間／右：窓口の標準処理期間

「よりシンプルに」のアクション ～BPR徹底で添付書類を最低限に～

目指すべき品質と実現に向けたアクション

「よりシンプルに」では、手続きが簡素化され、情報連携により、複数の手続きがオンライン上でまとめて完結できる手続きを目指します。

申請者が手続き全体をストレスなく完了できるためには、業務フロー、添付書類、申請項目について、明確な理由のない事務がなく、申請者の目線でみて、すべての工程の必要性に納得感があることが必要です。

そのため、「BPR」を実施し、窓口前提の手続きをデジタル前提で見直すとともに、「情報連携」による添付書類の省略を推進し、手続き全体を簡素化します。

魅力的品質
アクション

情報連携で最小限の添付書類へ
(BPR：Can-Beの実行)

当たり前品質
アクション

添付書類のデータ提出推進
(BPR：To-Be/Can-Beの構想)

「よりシンプルに」の品質基準

品質基準		QOS向上 3 原則その 2 よりシンプルに
Lv3	オンライン 申請しか 考えられない	手続きが簡素化され オンラインでまとめて完結 ・ 情報連携で複数手続きの一括申請
Lv2	魅力的品質	窓口よりも書類が少なく 手続きが楽 ・ 情報連携で最小限の添付書類 ・ キャッシュレス納付
Lv1	当たり前品質	窓口と同等の手続きができる ・ 添付書類のデータ提出を推進
Lv0	デジタルだが不便	添付書類等は別送

3
年
間
の
目
標

BPR ～QOS向上3原則その2「よりシンプルに」主なアクション～

BPR (Business Process Reengineering)

デジタルを前提として業務を見直し、簡素化

窓口前提の手続をデジタルを前提として「よりシンプルに」することは、利用者・職員の双方にとって利便性向上につながります。BPRでは、まず業務フロー、添付書類、申請項目といった現在の姿（As-Is）を可視化したうえで、既存の制約に捉われない業務の理想の姿（To-Be）を定義し、現在の姿と見比べ、法的・組織的な制約等により解消が困難な問題事象と、制約の中で改善可能な問題事象を切り分け、今すぐ実現できること（Can-Be）を実行します。

1 As-Is 現在の姿を把握する

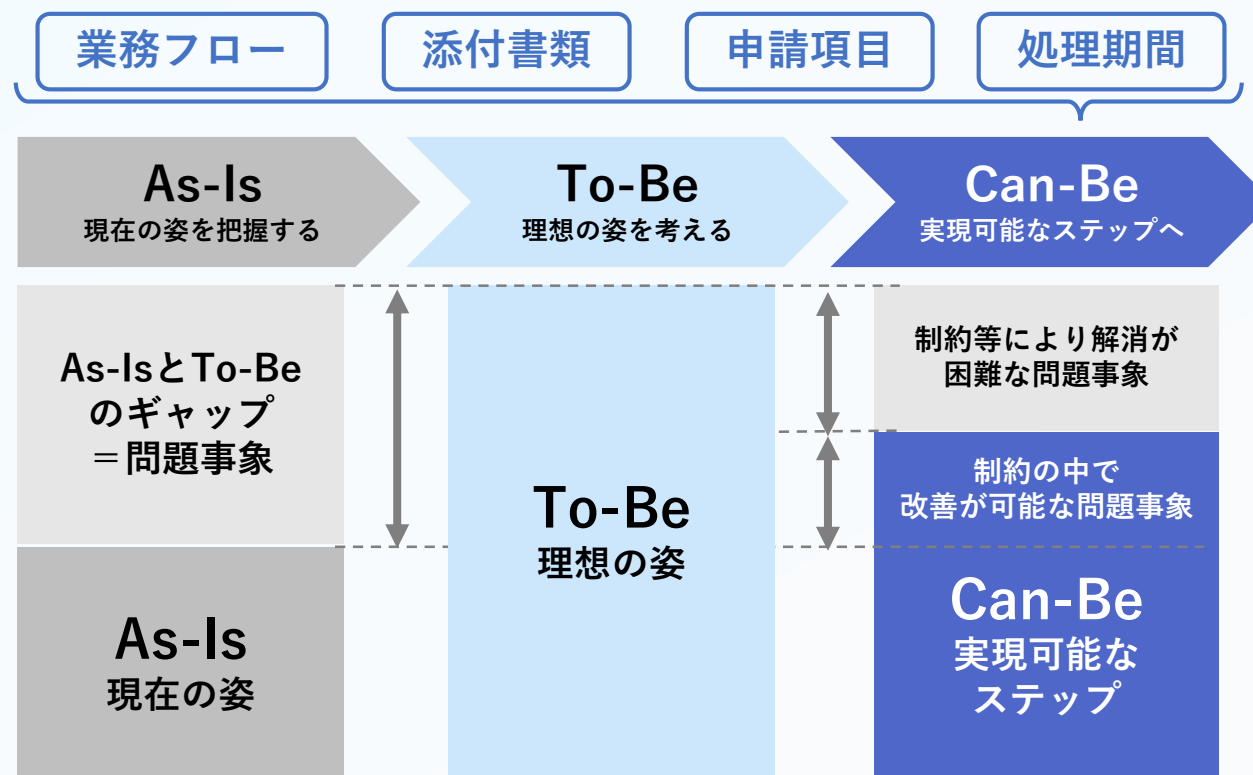
- ・業務フロー／添付書類／申請項目の可視化
- ・処理にどれくらいの時間がかかっているか
- ・原本提出など、窓口・郵送対応を求めているか

2 To-Be 理想の姿を考える

- ・法的・組織的な制約、システム構築の制約など、既存の制約に捉われず、利用者・職員の双方にとって理想の姿を考える

3 Can-Be 実現可能なステップへ

- ・法的・組織的なただちに解消できない制約と、システム改修等に対応可能な問題を切り分け、すぐに実現可能な姿を考える



3つのBPR対象 ～業務フロー、添付書類、申請項目～

■ BPR対象その1

業務フロー（処理期間含む）

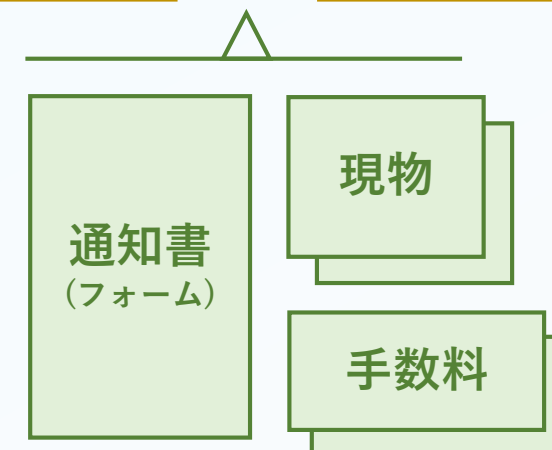


- ✓ オンライン申請にすることで省略できる工程はないか？
- ✓ デジタル化により自動化・効率化できないか？
- ✓ 事務の集約化により申請から通知までの処理期間を短くできないか？

■ BPR対象その2

添付書類（手数料等納付含む）

- ✓ 慣習的に求めている書類・原本はないか？
- ✓ 情報連携により省略できる書類はないか？
- ✓ 手数料の納付もオンラインでできないか？



■ BPR対象その3

申請項目

- ✓ 本当に必要な項目だけを聞いているか？
- ✓ 添付書類等と重複して聞いている項目はないか？
- ✓ 情報連携により省略できる項目はないか？

氏名	住所

「より使いやすく」のアクション ～UI/UXチェックリストの達成～

目指すべき品質と実現に向けたアクション

「より使いやすく」では、利用者の意見を踏まえ、利用者目線に立った改善を継続することで、申請フォームがどんどん使いやすくなることを目指します。

申請者がスムーズでスピーディーに申請ができるためには、申請時にストレスを感じず、迷わず、快適に入力できる申請フォームが必要です。

そのため、新たに作成する「UI/UXチェックリスト」をもとに、アクセシビリティとユーザビリティを考慮した申請フォームを構築し、「ユーザーレビュー」を通じて利用者の声をもとに改善を続けてください。

魅力的品質
アクション

魅力的品質
UI/UXチェックリスト達成

当たり前品質
アクション

当たり前品質
UI/UXチェックリスト達成

「より使いやすく」の品質基準

品質基準		QOS向上3原則その3 より使いやすく
Lv3	オンライン申請しか考えられない	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	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	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	使いにくく、改善要望が困難

3年間の目標

UI/UX改善 ～QOS向上3原則その3「より使いやすく」主なアクション～

申請フォームUI/UXチェックリスト

■ 概要 ～当たり前品質と魅力的品質～

- 行政として「誰一人取り残さない」申請フォームを構築することは「当たり前」です。「アクセシビリティ」をベースに、「機能的に正しく動く」ことを最低限の条件として取り組みます。＝「**当たり前品質**」
- さらに「あると嬉しい付加価値」として、「ユーザビリティ」を重視して「魅力的品質」にも取り組んでください。「推奨項目」は必須要件ではないものの、対応が望まれる項目です。＝「**魅力的品質**」

■ 対象範囲

- 本チェックリストは都の行政手続を対象としています。
- チェックリストで様々な手続のすべてのQOSを網羅することは難しいと考えています。すべての手続に共通的な最低限の項目で構成しています。
- このリストにとどまらず、デジタル庁の「ウェブアクセシビリティ導入ガイドブック」などを参考に、手続の特性に応じて改善を行うことを推奨します。

※チェックリストは今後詳細を確定させて展開します



本リストはデジタル庁提供の原案を基に、東京都デジタルサービス局で作成しています

■ 4つのチェックポイント

■ チェックポイント1

フォームにたどり着くことができるか？

(例) 前提条件の表示、スマホ対応 など

■ チェックポイント2

申請フォームはわかりやすいか？

(例) 全角／半角制限撤廃、住所の自動入力 など

■ チェックポイント3

困ったときに対応できるか？

(例) 問い合わせ先の明記 など

■ チェックポイント4

申請後も安心して待つことができるか？

(例) 標準処理期間、ユーザーレビュー など

ユーザー目線で体験を捉え、UI/UXを改善する

ユーザー目線でみた「申請」の体験

- ✓ ユーザーにとって「申請」の体験は、申請フォームの入力だけでなく、手続の認知から申請要件の理解、待機、結果受領までの一連の流れで形作られます。
- ✓ 利用者が一連の流れをスムーズに終わられるように全体を設計し、どこかで詰まってしまいうことも事前に想定し、どんな時でも最後まで申請を終えられるようにしましょう。

■チェックポイント1
フォームにたどり着くことができるか？

■チェックポイント2
申請フォームは入力しやすいか？

■チェックポイント3
困ったときでも対応できるか？

■チェックポイント4
申請後も安心して待つことができるか？

認知・理解
(SNS・HP等)

入力
(申請フォーム)

困ったとき

結果受領

自分が手続の対象者かわからない

画面設計がわかりにくい

問い合わせ先が書いていない

結果がいつ届くかわからない

利用者にとって、申請時のUI/UX改善なくして
行政サービスの利便性向上の実感はありません

UI：利用者との接点
(ユーザーインターフェース)
UX：利用者の体験
(ユーザーエクスペリエンス)

【チェックポイント1】フォームにたどり着くことができるか？

【申請フォームU/Xチェックリスト】その1 フォームにたどり着くことができるか？

当たり前品質

チェックポイント1はすべて当たり前品質（魅力的品質はなし）

1	前提条件の表示	フォーム冒頭または直前のページなどユーザーがわかりやすい箇所に、申請・届出を利用できる前提条件を、利用者が確実に読めるかたちで表示していますか？ （前提条件）資格や条件、必要書類、推奨されるハードウェア・ソフトウェア、利用できない曜日・時間帯 など
2	平日日中以外の申請	申請フォームは、平日以外の土日、窓口開庁時間帯以外の夜間などでも申請できるようになっていますか？ （受理は営業日だとしても、申請行為自体ができる状態になっているか？）
3	スマホ対応	スマートフォンに最適化された画面で申請ができますか？ ※レスポンシブWebデザインを含みます。
4	キーボード操作	マウス操作に依存せずタブでフォーカスを移動できるなど、キーボード操作等で入力ができるようになっていますか？
5	アクセシビリティ対応	画面読み上げ、文字サイズの変更、ダークモードなどを抑止せず、「東京都公式ホームページ作成に関する統一基準」に準拠していますか？
6	手続の周知	手続の概要等をホームページ等でわかりやすく掲載・広報していますか？

【チェックポイント2】申請フォームはわかりやすいか？(1/3)

当たり前品質

1	入力項目ごとの見出し・例示の記載	入力項目ごとに、フォームの種類や用途について、簡潔に理解できる「見出し」がつけられていますか？ また、記載形式に迷わないように、必要に応じてラベルの下にわかりやすい例示や説明を入れていますか？
2	必須／任意の表示	必須入力か任意入力かが入力前に判断できるように、入力項目ごとに「必須」を表示していますか？ ※表示するテキストは「必須」の文字列そのものでなければならず、"*"の記号で必須を示す等は許容されません。
3	必要な文字数・書式	入力に必要な文字数・書式を入力前に判断できるように、具体的に表示していますか？
4	入力エラーの表示	入力エラーが生じた場合、どの入力項目がエラーになっているか、一目で分かるようにエラー箇所がハイライトされるなどの表示になっていますか？ それがどんなエラーなのか、ヘルプやマニュアルを見ずに理解できるように説明されていますか？
5	ありえないカレンダー日付選択	日付選択でカレンダー方式を設定している場合は、デフォルトとなる日付が通常想定される日付からかけ離れたありえない日付（明治1年など）になっていませんか？ また、年単位／月単位での移動ができない場合は直接入力・セレクト方式など簡便な手段が確保されていますか？
6	テキストエリアの十分な入力幅	複数行の入力が求められる自由入力のテキストエリアは1行だけにならず、十分な入力幅が確保されていますか？
7	ユーザーテスト	ID取得から手続の完了まで一連の流れをユーザーテストをしていますか？

申請フォームはわかりやすいか？
【申請フォームUI/UXチェックリスト】その2

【チェックポイント2】 申請フォームはわかりやすいか？(2/3)

申請フォームはわかりやすいか？ 【申請フォームUI/UXチェックリスト】その2

魅力的品質

8	全角／半角制限の撤廃	以下のような入力のブレをエラーとせず、UI上で補正・吸収するか、送信・保存時に整形して対応していますか？ - 英数字の全角半角入力（全角で入力されたものを、半角に置き換える） - 半角カナ（全角で入力されたものを、半角に置き換える） - 電話番号のハイフン有無（入力してもしてなくてもOKとし、保存側で整形する） - 全角ダッシュと全角ハイフン（どちらでもOKとし、保存側で整形する）
9	住所入力の自動入力	住所の入力において、各項目の入力を容易にできるよう、町名の途中まで郵便番号で自動入力できる（または一覧から選択できる）などの工夫をしていますか？
10	入力項目のレイアウト	PCでは、目線がジグザグに動かなくて済むレイアウトになっていますか？ ※目線がZ字を描かず、I字を描く。
11	複数ステップへの分割	入力項目が多い場合に、Webのフォーム上で複数ステップに分割していますか？ 例：用紙の申請・届出をWeb化している場合に、もとの用紙がA4で2ページ以上に渡る際など
12	入力の進捗状況の表示	ステップナビゲーションまたはプログレスバー等によって、入力の進捗状況を把握できますか？

【チェックポイント2】申請フォームはわかりやすいか？(3/3)

【申請フォームUXチェックリスト】その2 申請フォームはわかりやすいか？

魅力的品質（推奨項目）

13	プリセットの用意	都道府県コードや機関コード、または電話番号の国番号のように、プリセットを用意できる項目に対しては、コード表を参照することなくセクターを用いて選択できますか？ ※選択肢が非常に多い場合、直接入力して選択候補を絞り込める仕組みを併用することを推奨
14	入力項目の出し分け	選択肢の回答によって入力項目を出し分ける工夫がなされていますか？ 対象となる申請者が異なる場合は、別のフォームを設けていますか？ 例：利用者にとって不要な入力欄を表示させない。 特定の利用者だけ入力すべき場合、事前に属性を尋ねて出し分けする。 例：「法人」か「個人事業主」かを選択させ、それぞれの選択に応じた入力項目だけを表示する。
15	エラー表示	送信時のエラーチェックではページ上部にエラーサマリーを表示しつつ、各エラー箇所それぞれに具体的なエラー内容を表示していますか？ また、入力項目ごとの形式チェック（バリデーションチェック）では、入力直後のタイミング（フォーカスが外れた時）で行われるようにしていますか？
16	ファイルアップロード	ファイルアップロードが容易にできる工夫がされていますか？ 例：ファイルアップロードは、確認、変更、キャンセルが容易にできるようにしていますか？ 例：ドラッグアンドドロップでファイルをアップできるようにしている場合、ドラッグアンドドロップ以外の方法（システムダイアログによるファイルの直接選択）でもファイルをアップできるようにしていますか？ 例：複数ファイルのアップロードを要求する場合、複数のファイルを一度にアップできますか？

【チェックポイント3】困ったときでも対応できるか？

【申請フォームU/UXチェックリスト】その3
困ったときでも対応できるか？

当たり前品質

1	問い合わせ先	手続に関する問い合わせ先を申請フォームに記載していますか？
2	トラブル発生時の周知	システムトラブルがあった場合に、SNS・HP・フォーム等でユーザーにお知らせしていますか？
3	タイムアウト時間	セッションのタイムアウトまでの時間を延長できますか？あるいは十分な時間をとれていますか？

魅力的品質

4	紛らわしい項目	紛らわしい項目・用語は、その違いが利用者にも明確に理解できるよう工夫されていますか？ (専門用語等に詳しくないユーザーを想定し、難解、冗長な説明にならないようFAQを公表するなど配慮してください)
---	---------	---

魅力的品質（推奨項目）

5	一時中断・保存	入力項目が数多くある場合、一時中断・保存できる仕組みがありますか？
6	リロード、 ブラウザバック対応	リロード、ブラウザバックしてもエラーになりませんか？

【チェックポイント4】申請後も安心して待つことができるか？

申請後も安心して待つことができるか？
【申請フォームUI/UXチェックリスト】その4

当たり前品質

1	安全性	情報の取り扱いに関する同意許諾とプライバシーポリシーを記載していますか？
2	ファイル形式	セキュリティリスクのある古い拡張子のファイル（xls、docなど）を申請様式として指定していないですか？
3	標準処理期間	標準処理期間を公表していますか？
4	ユーザーレビューの設置	ユーザーレビューを設置し、ユーザーの声を聞いて改善する体制ができていますか？

魅力的品質

5	確認メールの通知等	利用者が何を送信したのか、あとから自ら内容を確認できるようになっていますか？ - 入力内容確認画面 - 送信完了画面 - 確認メール通知
6	ユーザーの声を踏まえた改善	ユーザーの声を踏まえて改善していますか？ユーザーの声をさらに集めるために広報等を行っていますか？

利用者の声を基に改善を続ける ～ユーザーレビューの徹底～

品質の高い行政手続デジタル化のためには、「利用者視点」に立ち、ユーザーからの意見を踏まえ、システムの改善・申請フローの見直しなどを継続的に図っていくことが重要です。

これからデジタル化を行う際には、試行段階で「ユーザーテスト」で意見を受け付け、本格運用までに改善を図ってください。

本格運用後の申請フォームについても、ご意見フォーム等の「**ユーザーレビュー**」を設置することにより、ユーザーからの意見をもとに、ニーズの変化などにも柔軟に対応し、より便利な手続へ見直しを進めることが重要です。

QOS向上のため、まずはユーザーレビューを設置して意見を受け付けることがすべての取組の大前提となります。

ユーザーレビューの実施項目

5段階評価で満足度把握

評価（満足度）の理由

感想など自由記載できる項目

「シン・トセイ4」では、2025年度までに都のすべてのデジタルサービスでユーザーレビューを進めることとしています。

行政手続デジタルクオリティマップ ～現在地を可視化し、レベルアップへ～

「品質基準」に基づき、重点手続のQOSの状態（レベル）を測定し、
「行政手続デジタルクオリティマップ」として令和6年度末から可視化・公表

R5年度末

重点手続	より早く	より シンプルに	より 使いやすく
〇〇に関する申請	Lv1	Lv0	Lv1
××に関する変更申請	Lv0	Lv1	Lv0
△△に関する届出	Lv0	Lv0	Lv1
...	Lv1	Lv1	Lv0
...	Lv1	Lv0	Lv1
...	Lv0	Lv1	Lv0

R8年度末

より早く	より シンプルに	より 使いやすく
Lv2	Lv2	Lv3
Lv2	Lv1	Lv2
Lv3	Lv2	Lv2
Lv2	Lv2	Lv2
Lv2	Lv3	Lv2
Lv2	Lv3	Lv2

3年間で「Lv2：魅力的品質」到達を目標に、QOS向上に取り組んでいきましょう

東京都行政手続デジタル化QOS向上ガイドライン

ver.1.0

令和6年3月

発行：東京都デジタルサービス局

本ガイドラインは著作権法の範囲内で、文章の引用・転載等にご自由に利用いただけます。
その際は発行元を明記していただくようお願いします。
なお、このガイドラインは、状況に応じて改訂する可能性がありますので、予めご了承ください。