

## 1 デジタル化率の算出方法

### (1) 従来の算出方法

- ・ 庁内で継続的に実施している行政手続棚卸調査で把握した全ての手続プロセス数を分母とし、このうちデジタル化済の手続プロセス数を分子として算出してきました。

### (2) 新たな算出方法

- ・ 東京デジタルファースト推進計画（第二期）に基づき、デジタル化未実施の手続を個別に精査し、都の裁量でデジタル化が困難な手続の特定を行いました。
- ・ 令和7年度第2四半期末時点の公表分より、全ての手続から都の裁量でデジタル化が困難な手続を除外した手続（＝都の裁量でデジタル化が可能な手続）のプロセス数を分母とし、このうちデジタル化済の手続プロセス数を分子として算出する方法に改めました。
- ・ この算出方法による最新のデジタル化率はダッシュボード上に掲載しています。

## 2 都の裁量の有無等

### (1) 課題を抱える手続の類型化

- ・ 庁内各局へのヒアリング等を通じて、課題を抱える手続を横断的に分析して類型化を行いました。具体的な類型は（2）以降に記載のとおりです。
- ・ なお、各手続がどの類型に該当するかについては、棚卸調査表の「都の裁量の有無等」列および「②の場合、困難な理由」列で示しています。

### (2) 都の裁量でデジタル化が困難な手続

- ・ 以下の類型に該当する手続は、国制度等の制約によりデジタル化できない手続であることから、都の裁量でデジタル化が困難な手続と整理し、デジタル化率の分母から除外しています。

#### ○ 都にデジタル化の裁量がない手続

手続の根拠法令を所管する省庁へ照会を行った結果、国でデジタル化を検討中等のため自治体ごとのデジタル化が望ましくない、手続の性質や運用上デジタル化に馴染まずデジタル化不可、と整理される手続

### (3) 手続の性質上直ちにデジタル化が困難な手続

- ・ 以下の類型に該当する手続は、手続の性質上直ちにデジタル化することが困難な手続と整理しましたが、都にデジタル化の裁量があることから、デジタル化率の分母からは除外していません。

#### ① 現物不可分で揭示等が必要

証明書や免許状、資格認定証など、紙媒体での現物交付が決定通知を兼ねているもののうち、通知行為と現物交付が不可分であって、事務所への掲出や携帯・提示が必要なもの

#### ② 不利益処分

許可の取消や改善措置命令、業務停止命令など、特定者に対して直接義務を課し、またはその権利を制限する処分（不利益処分）の通知

#### ③ 確実な到達確認が必要

処分通知の際、相手方への手交や居住地等への郵送を行っている手続のうち、本人の確実な受領を確認するため、対面での署名・押印や、郵送での配達証明等を行っているもの

#### ④ その他

上記①～③以外で、手続の性質上直ちにデジタル化することが困難と判断した手続

### (4) R9年度以降デジタル化の予定がある手続

- ・ 現在システム構築中等でR9年度以降にデジタル化の予定がある手続が該当します。

### (5) 精査中

- ・ 都の裁量の有無やデジタル化の方法等を精査中の手続が該当します。

### 3 デジタル化の考え方

#### (1) デジタル化ツール

- ・ 庁内の共通電子申請基盤（LoGoフォーム）、国所管の事業者向け補助金申請システム（Jグランツ）、都各局所管の独自システム、国等所管のシステム、民間サービス、電子メール等を利用して行政手続のデジタル化を実施しています。
- ・ 都からの処分通知については、電子署名を活用したデジタル化のほか、東京都文書管理規則に基づく公印省略、庁内通知に基づく電子署名の省略によるデジタル化を実施しています。

#### (2) デジタル化済とする条件

- ・ 利用者の要望に応じ書面・デジタルいずれの手続にも対応できる「複線化」の環境整備が重要との観点から、利用者から求められた場合にデジタルで対応できる体制が整っている場合にデジタル化済としています。
- ・ デジタル手続法及び東京デジタルファースト条例では行政手続を「通知」行為としていることから、通知行為がデジタルに対応していれば、添付書類の郵送・持参が別途必要であってもデジタル化済としています。
- ・ 事業所の窓口タブレット端末等を設置して、利用者が入力（または職員が代行入力）できる体制を整えた場合も、デジタル化済としています。
- ・ 複数の事業所で実施する手続については、一部の事業所でもデジタルに対応していればデジタル化済としています。全ての事業所でデジタルに対応しているか否かについては、棚卸調査表の「デジタル化実施機関」列に記載しています。
- ・ 法令や条例等に基づき都から区市町村に移譲している経由事務の手続については、都と区市町村との間の手続がデジタルに対応していればデジタル化済としています。

### 4 今後の取組

#### (1) 行政手続のデジタル化

- ・ R8年度までのデジタル化が見通せていない手続についても、デジタルサービス局と各局が協働しながら、阻害要因の解消に向けた取組を推進し、可能な限り早期のデジタル化を目指していきます。

#### (2) 行政手続のQOS向上

- ・ 行政手続がデジタル化していても、入力が煩雑、添付書類が多いなどの課題を抱える手続も存在しています。
- ・ そのため、「より早く、よりシンプルに、より使いやすく」を三原則とする品質基準に照らし、手続の利便性向上に向けた取組を推進しています。
- ・ 年間申請件数が1万件以上の重点手続を中心に、QOSの達成度を「行政手続デジタルクオリティマップ」で見える化するとともに、申請-審査-通知に至るエンドツーエンドの手続全体について各局と徹底したBPRに取り組んでいます。
- ・ また、ユーザーレビューを全ての手続に順次導入し、利用者の声を反映した改善サイクルを回すことで、デジタル手続の質を向上させていきます。
- ・ こうした取組により、都民・事業者が「便利になった」と実感できる質の高いサービス提供の実現を目指していきます。