

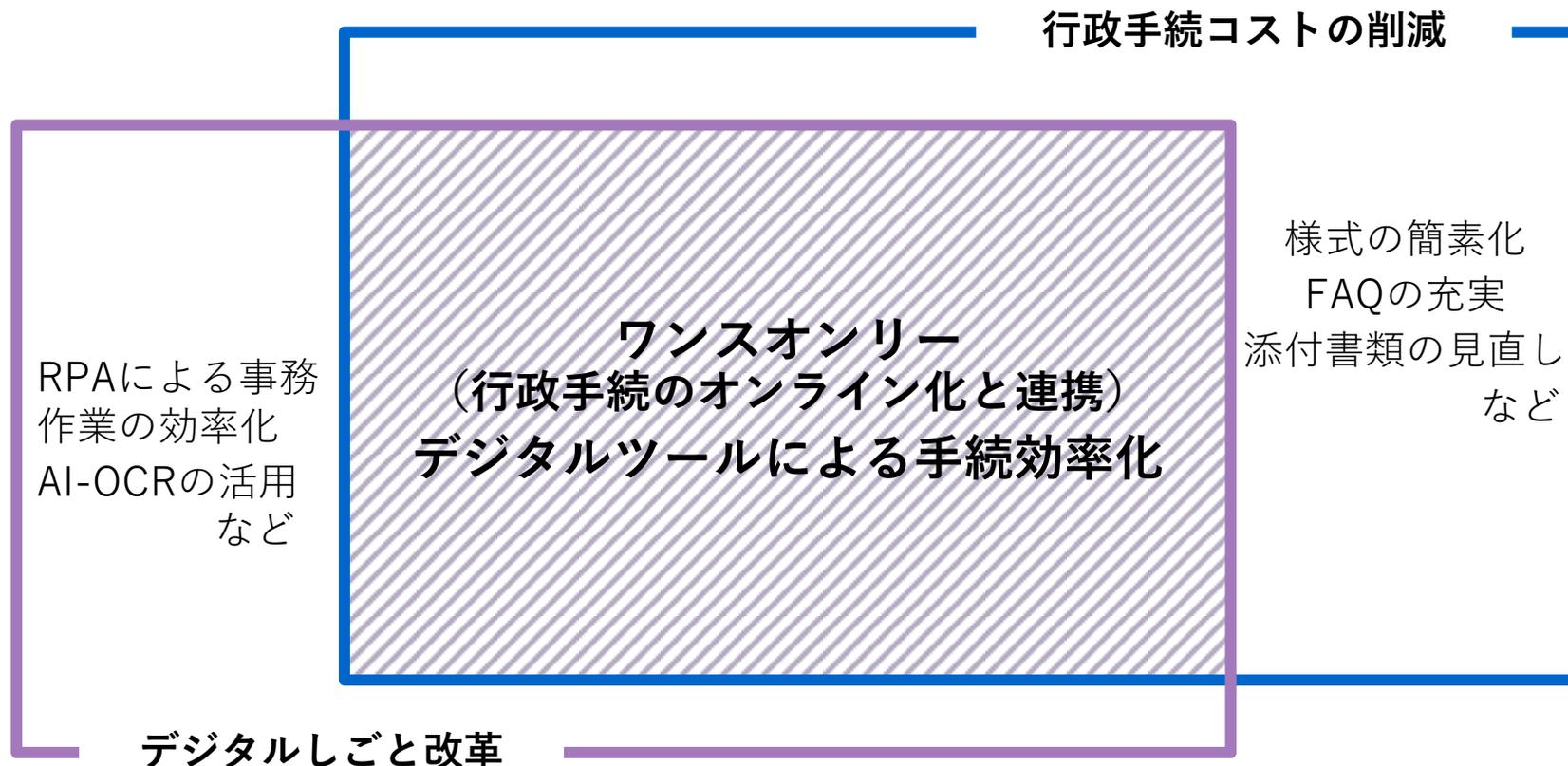
行政手続コストの削減の取組について

令和元年 9 月 2 日
総 務 局

1 行政手続コストの削減

- 許認可や届出等の行政手続は、都と都民・事業者との直接の接点
- これまでもオンライン化等に取り組んできたが、都民・事業者にとっての行政手続コスト（手続に要する時間※）を見える化し、デジタルしごと改革とも連携してその削減に取り組んでいく。

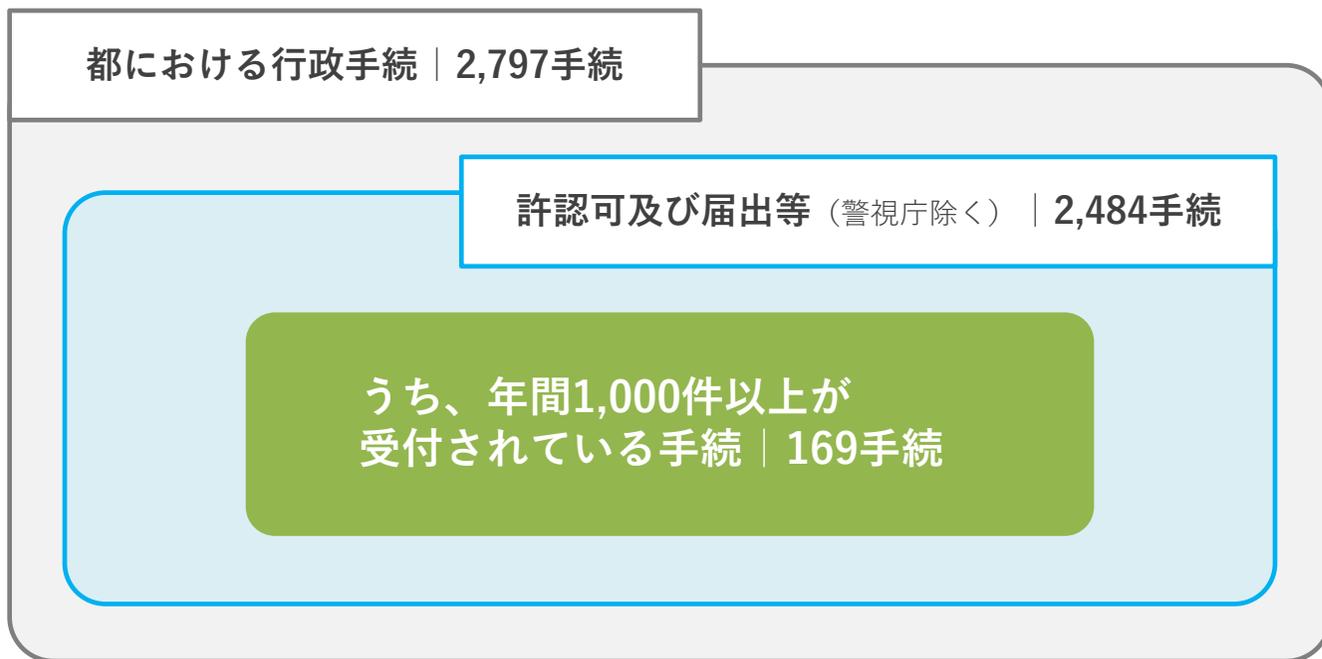
※下調べから申請書類の記入、添付書類の取得、窓口への移動、行政内部での処理時間等、手続に要する時間全てをコストと捉える



2 対象手続・届出（都の行政手続の傾向）

- 年間の受付件数1,000件以上の手続（警視庁除く）169手続を、原則としてコスト削減の取組の対象とする。

件数ベースでは、今回の取組の対象とする169手続で、全体（下図の青枠）の98%を占める。（総務局行政改革推進部調べ）



- ※ 調査の際、件数が不明となっている手続もあるため、今後、対象手続が追加される可能性がある
- ※ 都民・事業者のニーズ等に照らし、対象手続は加除される可能性がある

2 対象手続・届出（都の行政手続の傾向）

都が所管する事務の傾向 <総務局行政改革推進部調べ>

	法人	個人	経路		
			免許等に関連	区市町村経由	その他
手続数	100	69	20	11	38
構成比	59.2%	40.8%	11.8%	6.5%	22.5%

		法定受託事務		自治事務	
		法人	個人	法人	個人
申請様式等の根拠規定 (全169手続)	国（省令等）	2	9	27	19
	都条例	0	0	28	19
	都要綱等	0	0	43	22
		2	9	98	60

- 住民個人と相対する事務が多い区市町村とは、所管する事務の性質には違い
- 申請様式を国の省令等が定めている事務もある一方、都でも規定

3 取組の進め方

<スケジュール>

- 今年度、先行実施にて手法を確立
- 来年度初頭に全庁的な削減目標を設定
- 件数の多い行政手続（年間件数1,000件以上）を対象として2年間で集中的に取り組み



<個々の手続の検証プロセス>



- ✓ 行政側での処理に要している時間は、できるだけ定量的に測定し把握
- ✓ 申請者（都民・事業者）に対しても、満足度や改善要望などに関するアンケート調査を実施
- ✓ 現状の測定結果をベースに点検・分析を行い、速やかに対策を実施
- ✓ デジタル的な改善が困難な場合も、Q&Aの整備・充実など、コスト削減に資する取組を実施
- ✓ 取組後、効果測定を実施

4 取組の効果を高める上でのポイント

- 職員は、無意識的に、従来の業務のやり方の枠で発想しがちであるが、利用者である都民・事業者の目線や発想で、サービスの見直しに取り組む必要がある。

(参考) デジタル・ガバメント実行計画「サービス設計12箇条」

第1条 **利用者のニーズから出発する**

第2条 事実を詳細に把握する

第3条 エンドツーエンドで考える

第4条 全ての関係者に気を配る

第5条 サービスはシンプルにする

第6条 デジタル技術を活用し、サービスの価値を高める

第7条 **利用者の日常体験に溶け込む**

第8条 自分で作りすぎない

第9条 オープンにサービスを作る

第10条 何度も繰り返す

第11条 一遍にやらず、一貫してやる

第12条 システムではなくサービスを作る

その他のポイント

- ハンコや住民票の提出等の本人認証手段は、ICT技術の活用や情報連携等により簡素化を進める。
- 行政手続に際し、当該手続のため以外には用いないことを前提に個人情報等を得ている場合もある。バックオフィス連携を図る場合は、慎重かつ適切に対応していく。