

行政手続等のデジタルシフトの取組

令和 2 年 2 月 1 4 日
総務局・戦略政策情報推進本部

1 手数料のキャッシュレス化

- 東京都電子申請・届出サービスによる手続きのオンライン化を、計画的に推進中
- 電子申請サービスとPay-easy（ペイジー）※の連携により、来年度から、オンライン化された手続きについては、手数料をキャッシュレスで支払うことが可能に
- 窓口で行う手続きの手数料キャッシュレス化についても、今後検討

※ 日本マルチペイメントネットワーク推進協議会が提供するオンライン支払いサービス。ほとんどの金融機関で利用可能



参考. 行政手続オンライン化の予定

	令和元年度	2年度	3年度～
オンライン化 目標手続数	約200手続／年		
オンライン化 促進の取組	Pay-easyとの 連携にむけたシステム整備 添付可能データ容量の拡大に 向けたシステム整備 ★ 手数料条例改正	手数料支払いのキャッシュレス化 添付可能ファイルの容量拡大	

- Pay-easyとの連携開始により、令和2年4月から「行政書士試験合格証明書の交付」など14手続で、手数料支払いをキャッシュレス化予定
- 添付するファイルが多く、システムの容量上限を超えてしまうケースがオンライン化を妨げていたが、容量の拡大によりオンライン化可能な手続が拡大
- 手数料条例の改正（令和元年12月公布・施行）により、都から証明書等を申請者に郵送する際の経費を手数料として徴収することを可能に。（切手を貼った返信用封筒を申請者に送ってもらうことを不要に）

2 QRコードを活用したワンスオンリー

- 都庁舎への入庁手続きの電子化を令和2年3月に予定。あわせて、手続きの際に発行されるQRコードを活用したワンスオンリー※手法を検討中
- 令和2年度は、入庁手続きと庁内の窓口手続きとの情報連携の試行を実施し、利便性向上の効果検証、情報連携の技術及び運用上の課題の洗い出しなどを行っていく。

※ 一連の手続において同じ情報の複数回の提供・入力を求めず、1回で済ませる取組

① 入庁手続き時にQRコード発行



QRコードに
含まれる情報

- ・氏名
- ・会社・団体名
- ・電話番号
- ・訪問先

② 入庁手続き、ICカード交付



QRコードリーダー

令和2年3月予定

③ 庁内の窓口手続きにおいて、 QRコード提示・読取 ⇒ 氏名等情報を記入不要に

QRコードに
含まれる情報

- ・氏名
- ・会社・団体名
- ・電話番号
- ・訪問先



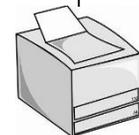
窓口受付サービス
試行版



タブレット



QRコード
リーダー



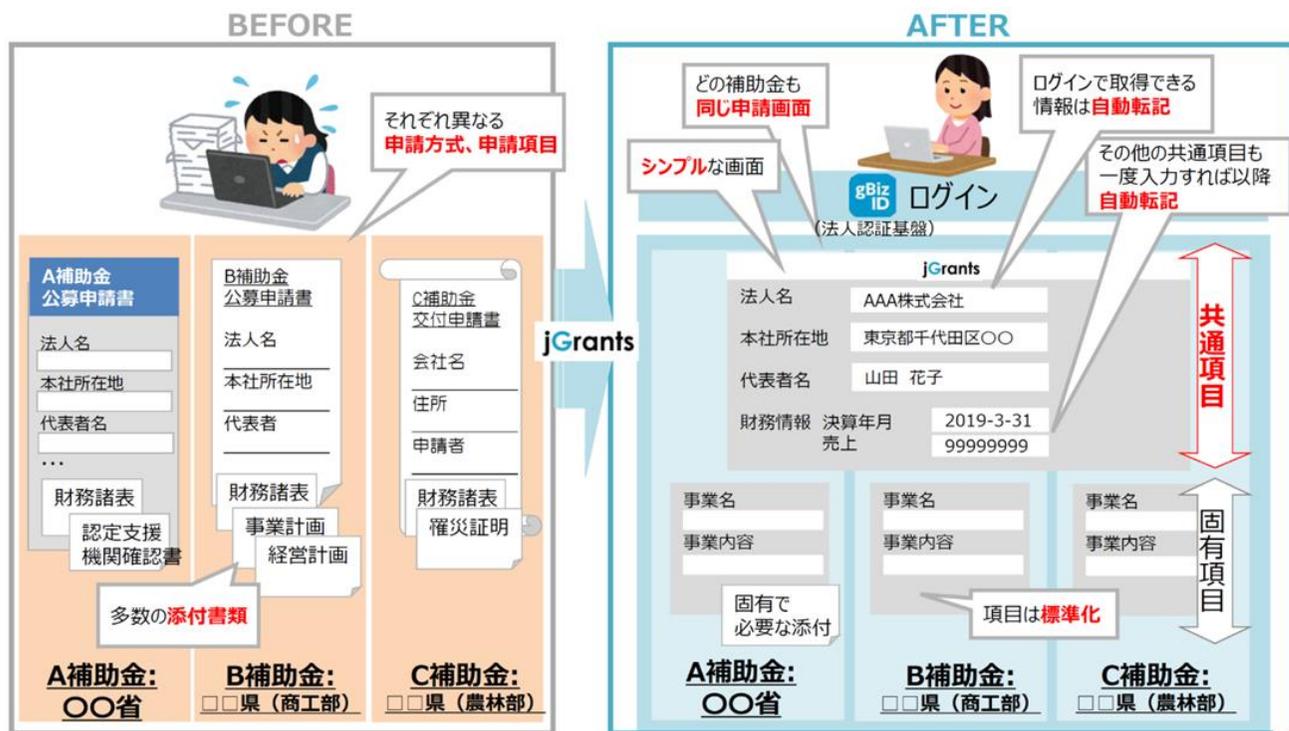
プリンタ

④ 各窓口で必要な項目を追加し、電子データとして 登録、蓄積（必要に応じて印刷）

令和2年度 試行

3 補助金申請手続のデジタル化

- 今年度、都のいくつかの補助金で、jGrants（国の補助金申請システム。申請や結果通知がオンラインで可能）の検証に参加
- 令和2年度は、jGrantsの本格活用を見据えた規則改正等の課題について検討を進めるとともに、先行して活用が可能な政策連携団体等の補助事業において、実際の申請・結果通知等の手続をjGrants経由で行う検証を実施



【事業者のメリット】

一度入力したデータは
前回情報から自動転記
(ワンスオンリー) され、
申請の負担を軽減

【行政のメリット】

申請時の記載事項等に漏れ
があれば事業者にアラート
を発出することができ、
手間を削減

※ 経済産業省の資料より

4 AI等活用による業務効率化

- チェック・審査などバックオフィスの業務効率化に向け、AI-OCRとAI音声認識サービスの活用を令和2年1月から開始し、効果を検証中
- 今年度、RPAの導入・活用を20局等に拡大。令和2年度は「RPA活用ガイドライン」の活用や、RPAを活用可能な業務の更なる掘り起こしにより、導入効果の拡大を図る。
- AI・RPA等は行政手続関連の業務に限らず、広く活用していく。

RPA活用ガイドライン案 ※令和2年3月策定予定

RPAを導入しやすくする“**活用支援**”と、安全に運用するための“**ガバナンス**”を両輪で推進

RPA全庁推進部門

都庁全体での
情報セキュリティ・シ
ステム可用性を確保

RPAを安心して業務の中で
利用していくための仕組み
＜“守り”の視点＞

最適なバランスで
RPA活用を推進

ユーザ部門

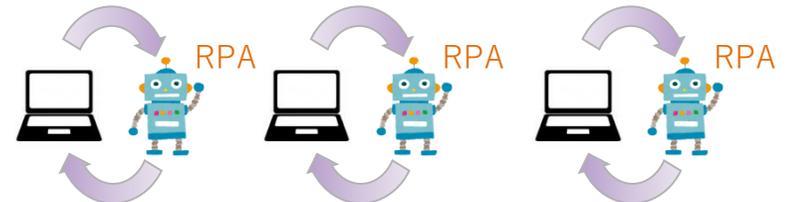
各人・組織内の
事務プロセスを効率化

RPA導入の目標を
達成するための仕組み
＜“攻め”の視点＞

RPAの活用支援として
業務への導入手順やシナリオ作成のポイント、
開発・運用にあたってのルールなども記載

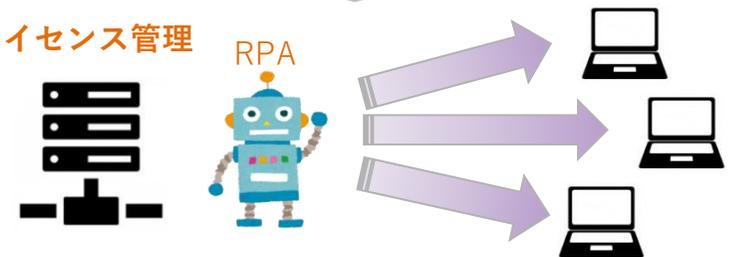


新たなRPA管理モデルの検討案



・PC1台に対してRPAが1台導入

ライセンス管理

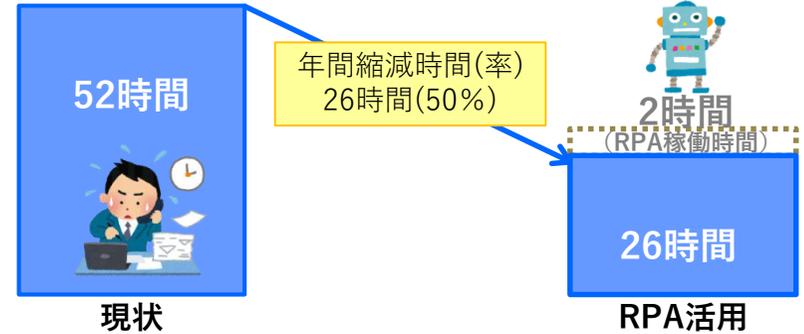


- ・RPAを職員の業務ニーズに応じて活用可能
- ・全体の統制や最適化の実現

参考. AI等の活用例

RPA | 「超過勤務一覧表の送付」

週ごとに職員の超過勤務状況を取りまとめて各部担当者にメールで共有する作業を自動化し、業務を効率化



AI音声認識サービス | 「都区協議会」及び「特別区長との意見交換会」の文字起こし

会議の音声をAI音声認識サービスを活用し、文字起こしの作成を効率化
※ これまでは音声を聞きながら手作業で議事録作成

作業縮減率 60%



特別区長との意見交換会

AI-OCR | 「障害福祉サービスの処遇改善加算届」のシステム入力

紙で提出される届出の情報を電子データ化し、システムへの入力を効率化
※ これまでは紙の情報をシステムに手入力にて処理

(効果検証中)



5 行政手続コストの削減

- 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）を削減する取組
- 手続のオンライン化を含め、様々な手法によりコストの削減を図り、その効果を定量的に把握
- 原則として特に規模の大きい169手続（年間受付件数が1,000件以上の手続（警視庁除く））を対象として、令和2・3年度の2年間で集中的に取り組む。
- コスト削減の手法を整理した「行政手続コスト削減ガイド」を今年度中に策定し、コスト削減の取組をサポート



申請等のオンライン化

窓口での記入等の効率化

手数料のキャッシュレス化

許認可等審査業務の短縮化

本人認証のデジタル化

etc...

手続の性質に応じて様々な手法を活用し、行政手続コストを削減