

第6回東京デジタルサービス会議 議事要旨

日時：令和5年2月2日（木）15:00～16:30

場所：オンライン開催

出席者：

（構成員）

岩崎 尚子 早稲田大学教授

小野 和俊 株式会社クレディセゾン取締役（兼）専務執行役員 CTO（兼）CIO

村井 純 慶應義塾大学教授

宮坂 学 東京都 CIO／副知事

当日資料：

1. 資料1 行動指針を踏まえた行政サービスの現在地と今後の方向性
2. 資料2 ワーキング・グループ（WG）活動状況
3. 資料3 デジタルサービスの品質確保・向上に資する仕組み

議事次第：

1. 開会
2. 報告
3. 議事1～3
4. 閉会

報告

東京のDX推進強化に向けた新たな展開（GovTech 東京の設立）

（事務局）

- ・ 報告資料に沿って説明

議事（敬称略）：

（1）行動指針を踏まえた行政サービスの現在地と今後の方向性

（事務局）

- ・ 資料1に沿って説明

（宮坂）

- ・ 数値で把握するマネジメントの仕組みができてきたと思う。
- ・ 今回の調査はデジタルサービス全体という大きな単位だが、今後は個別のシステム毎などの小さい単位で調査していくことが課題と考えている。

（村井）

- ・ 数値化により自分たちの仕事の成果が分かるため、調査は有意義である。
- ・ 調査結果を踏まえて改善したというアーカイブ自体が大切な知見である。

- ・ ウェブ世界におけるアクセシビリティは障がいがある方への伝え方という意味の技術用語として使用されるため、アクセシビリティを見つけやすさとして使用する場合には、定義を明示するとよい。

(岩崎)

- ・ 国際比較調査は現在地を把握する上で非常に重要である。
- ・ 総合満足度では海外 5 都市と比較し東京の満足度が低いが、細かいベンチマークごとにもう少し詳しく見ると対応すべき優先順位が見えてくるだろう。
- ・ アクセシビリティ（見つけやすさ）の満足度は海外 5 都市に比べて低い結果であったが、これを良く捉えたと、例えば情報量が豊富で充分過ぎるほど丁寧な説明等により複雑化している可能性があるといえる。またリンク先の正確さやユニバーサルデザインの面では、海外 5 都市より配慮があるように受け取れる。一方で、各都市における回答者のバランスが取れているかを確認する必要があるだろう。
- ・ ユーザビリティ（使いやすさ）の「情報が点在化していて理解できない。」という不満が海外 5 都市より多く、都の情報の DX が必要と感じた。一方で「ページの表示に時間がかかりすぎる」点では、東京はネットワークやインフラに優位性があると大きく評価できる。
- ・ 都民グループインタビューは非常に示唆に富む意見であり、ユーザー視点でのサービス品質の向上に努める必要があると感じた。特にシニア世代など情報弱者と言われる方々は情報量の多さや手続きの複雑さで、煩わしいと感じてしまうと利用率が向上しないため、改善が必要だろう。
- ・ 今後の評価フェーズで重要となるのは調査対象者の分類だろう。世代別や地域、調査方法のツール等にも気を配っていく必要があると感じた。

(小野)

- ・ 定量的に計測し変化を見るのは非常に重要であり、とても有意義な取組と言える。
- ・ グループインタビューの意見の中には大きな労力をかけなくても改善できそうなものがあり、軽いフットワークで改善サイクルを回すとよい。例えば「ホームページが長文で難しい言葉遣いなので、わかりにくい」という意見に対しては、2～3ページ程度の簡単なライティングのガイドラインやルールを基に、例えば文章の短縮化や、シンプルに装飾を減らすなどの対応をするとよいだろう。まずはアクセス数が多いサイトから改善するとよいだろう。

(2) ワーキング・グループ (WG) 活動状況

(宮坂)

- ・ 特に個別の補足はないため、皆様のご意見を沢山伺いたい。

(岩崎)

- ・ UIUX について、職員のモチベーションを上げるよう取り組まれており評価できる。

- ・ データ利活用を推進していくにあたって、仮説と検証の事例は非常に参考になり、理解しやすい。また職員の意見を反映しながら、チェックシートの見直し（ブラッシュアップ）を行ったことも良いと思う。
- ・ 浸透計画においては、「知る・理解・活用」の流れが簡易で、わかりやすい。職員全体に共有された後、理解の徹底のために研修や講義、またはチェックリストを活用したテストの実施などが考えられる。またガイドラインを使用していく中で、職員からの評価も踏まえて改善していく点が、その後の周知により役にたつのではないかと考える。
- ・ セキュリティは、内容が細かく分量が多いため、体系化や業務別にグループ化するのも良いと考える。

(小野)

- ・ セキュリティガイドラインは抜け漏れが許されず、必ず遵守すべきという特殊性がある。
- ・ セキュリティはプロセス化しないと事故が起きやすい。全システムについてリリース判定をするチェックポイントの設置や、チェックするプレイヤーのToDo ガイドがあるとよいだろう。
- ・ UI/UX ガイドラインは新しいサービスを作る際のサービスデザインガイドラインとしてはすごく良く出来ている。政策企画局でデザインガイドラインを作成しているとのことだが、デジタルサービスならではのスマホ用のウェブデザインやライティングルールなどを補足し、具体的な行動に適用できるものがあるとよりよいだろう。
- ・ ガイドラインは完全性、網羅性として抜けもれなく記載することも重要である一方で、ガイドライン自体の完成度とは別に、ガイドラインのユーザビリティを考える必要がある。例えば我々のクレジットカードのコールセンターのマニュアルは2万ページ以上あり、見つけることさえできれば答えが書いてあるものの、いかんせん情報量が多い。その問題意識にもとづき、キーワードを入れると関連した内容が検索できるシステムを作った。ガイドラインの完成度が高くなればなるほど使いづらくなるはずなので、ユーザビリティをシンプルしていく努力が重要だろう。

(村井)

- ・ 航空業界のパイロットやCA向けの分厚いマニュアルもタブレットで検索できるようになった。ガイドラインの利用環境を整えるのも重要。

(宮坂)

- ・ セキュリティは絶対やるべきことだと思うので、業務プロセスに組み込みたい。どうしても人間は間違えてしまう。
- ・ デジタル庁がデザインシステムを公開した。あのようなデザインシステムを都庁が整備する効果について伺いたい。

(小野)

- ・ デザインシステムはあった方がよい。我々金融機関は法制度上、細かい説明が必要であり当然守るべき固さはある一方で、該当しない部分はデザインシステムを用いている。都庁でデジタル庁のデザインシステムを導入するのも良いと思う

が、都庁ならではの部分があるならばそこだけオリジナルのデザインシステムがあるとよいだろう。

(宮坂)

- ・ 都庁は正直、イントラネットが弱い。膨大な PDF、Word、PPT が各局に散らばっており検索しにくい。一方で、いわゆるコンフルなど民間で使用されているものは職員が使いこなせるか不安もある。デジタルドキュメントは今後更に増えていくため、イントラネットがあまり役に立っておらず情報が縦割れしている状態に危機感を持っている。組織内で知識を共有する仕組みについてご意見を伺いたい。

(小野)

- ・ 民間企業でもよくある課題。使用しているグループウェアが何にせよ、社内イントラの検索が可能はずなので、そこに全部入れて参照できるようにするのがまずベースだと思うが、それは既にできている前提の質問か？

(宮坂)

- ・ まさに M365 で今からそれができるタイミングとなった。職員の大事な情報へのアクセシビリティが非常に大切だと改めて痛感している。今後は sharepoint を徹底的に使っていこうと思った。

(3) デジタルサービスの品質確保・向上に資する仕組み

(宮坂)

- ・ 来年度は「支援から協働へ」をテーマにしている。今までは既に仕様が固まりベンダー決定後の支援（火消し）が多かったが、最近だと5割くらいは協働フェーズでの相談となってきた。この流れをしっかりと加速させていきたいため、V字モデルで上流から協働したい。

(岩崎)

- ・ V字モデルは非常に良く出来ている。
- ・ サービス開発工程の中で、組織や人の配置ニーズをどう落とし込むか、また運用段階で予算に見合う達成度が得られたか、例えばユーザーの満足度調査やレビュー設定などで定量的定性的にどう判断すべきかについても検討する必要があるだろう。
- ・ 進行中の開発案件が多い場合、情報を共有し重複を確認できる点で非常に重要。
- ・ 最終的には区市町村との連携にも繋がるのを期待している。

(小野)

- ・ 開発プロセスは多種があるが、行政のシステムであれば計画性重視の色が強くなるため、V字型含むウォーターフォールが馴染むと感じた。
- ・ 一方でV字とは他に協働型の別の仕組みがあるとよいかもしれない。ビジネスサイドとシステムサイドが課題や技術を話し、軽く作ってみたものを試しに使ってもらい、使った感想を話しながら進めていくようなイメージ。
- ・ モックアップする方法は世の中に沢山良いものがあるので PPT や excel のポンチ絵で済まさず真面目に取り組み、このV字モデルに小さいスプリントを適用して

いくというように、現実的に当てはめて解釈の余地をもたせるのも一つの方法だろう。

・
(宮坂)

- ・ 最近短納期でアプリや申し込みフォームを作ることが増え、アジャイルが向いているものも増えてきた。V字モデルだと馴染みが悪い部分もあるが、あれもこれもという職員が混乱する可能性があるため、巨大なV字に、小さなV字がいっぱいぶら下がっているのが我々に相性いいのかなと思っている。
- ・ 上流からユーザーを観察し、現場の職員とシステム開発の職員が話すようなモード2の動きも入れつつ、まずはV字モデルを行政ならでは真面目にやり切ってみようと思う。

(村井)

- ・ 人材の話で、研修プログラムを実行することで、同じ目的を持つ職員が横に繋がり、局を超えてお互いに学び成長していくスタイルが特にデジタル人材の育成で今重要視されている。このCIO補佐官のコミュニティ形成はとても重要である。

(岩崎)

- ・ CIO補佐官は技術職だけでなく、マネジメントができ次の課題を自分で見つけ出し、解決していくような能力も必要だろう。

(4) R4年度の活動予定について

(事務局)

資料3に沿って説明

閉会

以上