

東京都デジタルサービスの開発・運用

に係る行動指針

Ver1.2.1

2024年3月29日



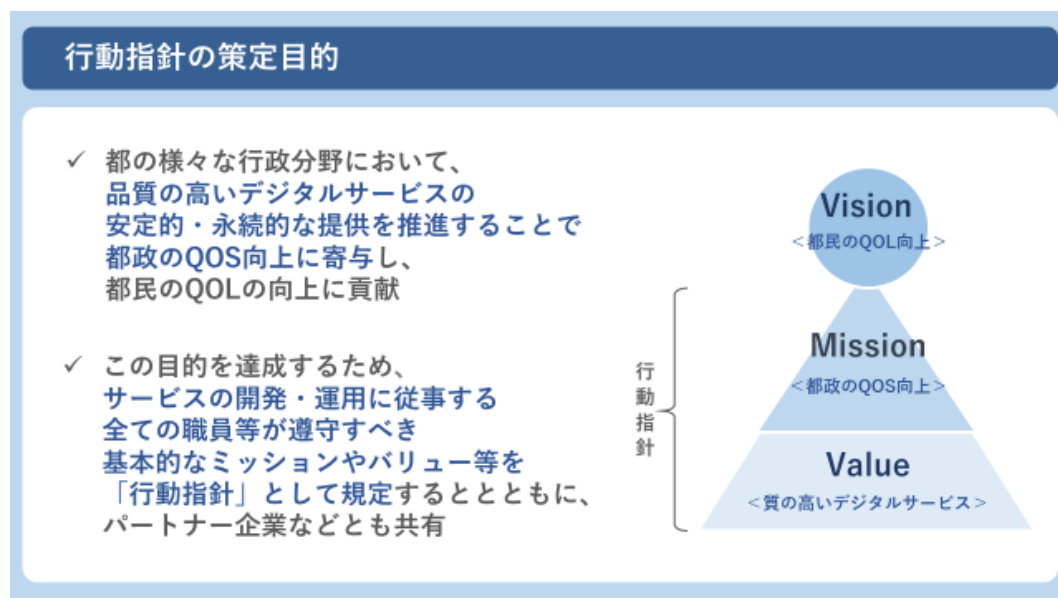
目 次

1	行動指針の策定目的.....	2
2	行動指針の構成.....	7
3	行動規範.....	9
3.1	都民の QOL 向上に向けて《 VISION & MISSION 》.....	9
3.2	デジタルサービスの品質評価指標.....	9
3.3	行動規範 デジタル 10 か条《 VALUE 》.....	10
#1	“顧客視点でデザインしよう”.....	11
#2	“シンプルなサービスを心がけよう”.....	14
#3	“誰ひとり取り残されないようにしよう”.....	18
#4	“資源（データ）を最大限に活用しよう”.....	21
#5	“安全安心なデジタル社会をつくろう”.....	25
#6	“オール東京一丸となって取り組もう”.....	27
#7	“都政の見える化をしよう”.....	30
#8	“都民と共創しよう”.....	33
#9	“つねに見直し、チャレンジし続けよう”.....	36
#10	“ともに学びつづけよう”.....	39
4	ガイドラインの策定・運用.....	41
5	行動指針の実践.....	43
6	行動指針の見直し.....	44

別添_デジタル 10 か条の当面の重点的な取組

1 行動指針の策定目的

要約/Summary



- 生活のあらゆる場面において、スマートフォンをはじめ、ICT やインターネットといったデジタルを通じてサービスが提供されることが当たり前のデジタルを前提した社会が到来する。
- 新型コロナの猛威により、世界経済の変化や第4次産業革命の進展は、スピードを更に増し、少子高齢・人口減少社会の進行もより深刻な状況が生じており、デジタルテクノロジーを駆使し、新型コロナを乗り越えた「サステナブル・リカバリー」をあらゆる政策分野で実現していくことが不可欠である。
- 現下の状況を一気にデジタルトランスフォーメーション（DX）を進めていくチャンスと捉えて、あらゆる産業や生活の場面で、データや最先端技術を駆使した質の高いサービスが提供される、東京版 Society 5.0「スマート東京」を実現するための大胆な取組をスピーディーに展開し、デジタルの力で都政のQOS（クオリティ・オブ・サービス）を飛躍的に向上させ、都民のQOL（クオリティ・オブ・ライフ）を高めていく。



図1 あらゆる分野におけるデジタル活用の推進

出典：「未来の東京」戦略 version up2022（令和4年2月4日）

- こうした中、都政のQOSに直結する都民と接点のある行政手続については、令和3年4月1日に施行した東京デジタルファースト条例（平成16年東京都条例第147号。以下「本条例」という。）を受け、令和3年7月に「東京デジタルファースト推進計画」を策定し公表した。この計画では、都民等と都庁との接点である28,000プロセスの行政手続等について、計画的にデジタル化を推進していくこととしている。

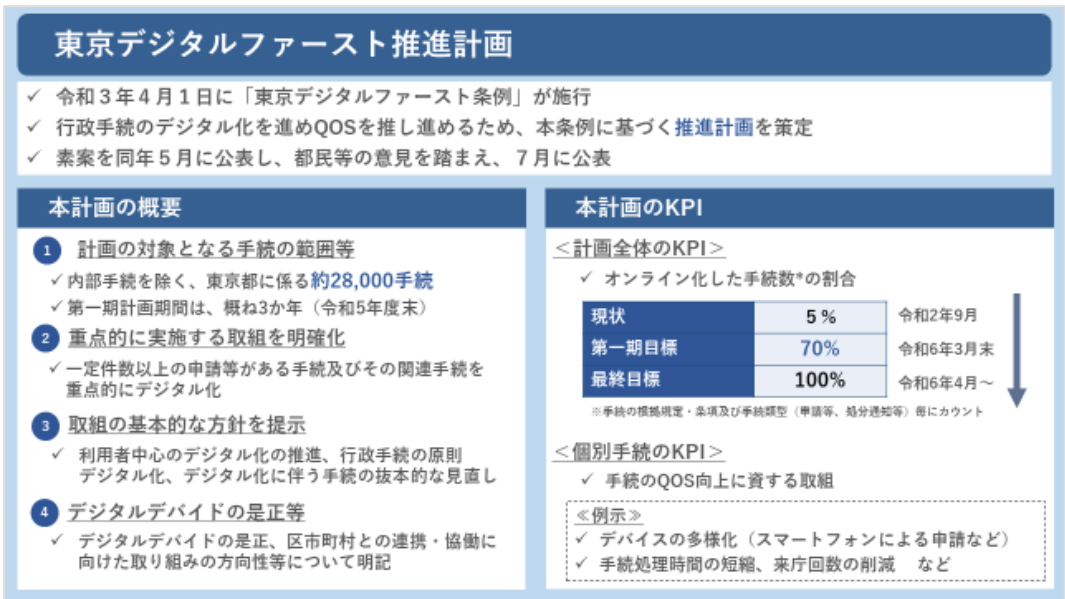


図2 「東京デジタルファースト推進計画」の概要

- しかしながら、これまでにデジタル化された行政手続に対する利用者の評価を見ると、諸外国の都市と比較して、必ずしも満足度が高いものとなっていない。

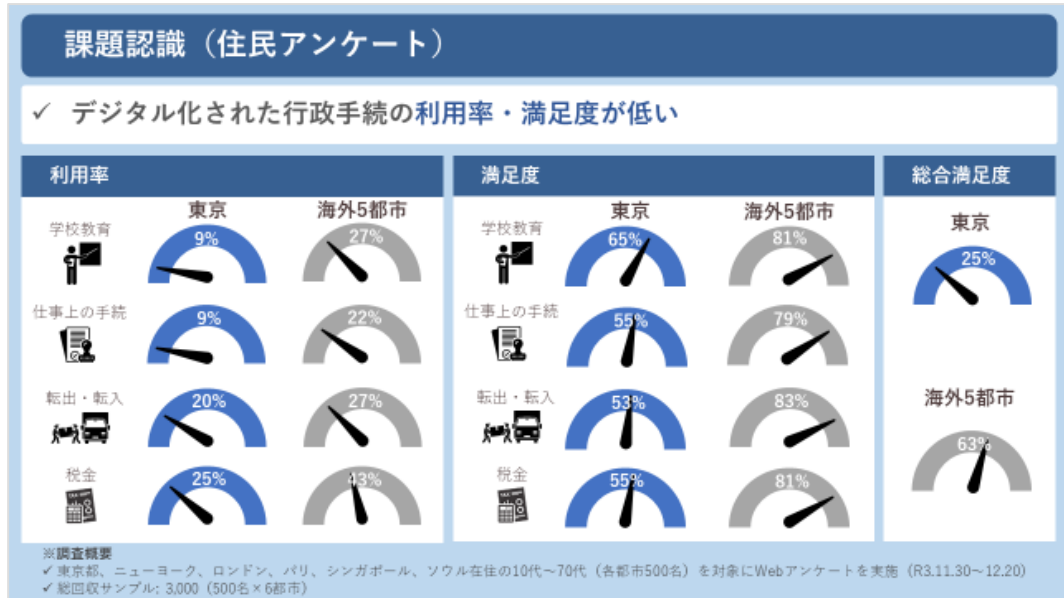


図3 デジタル化された行政手続の利用率・満足度比較

- このような現状を踏まえ、デジタルサービスの開発や運用に携わる全ての職員は、行政サービスの量的なデジタル化だけを目的とするのではなく、プロフェッショナルの自覚を持ち、都民のみならず国内外から訪れ、働き、暮らしている誰もが“使いやすく、満足のできる”QOSの高いデジタルサービスの提供を目指していかなければならない。
- そのため、デジタルサービス局を中心に、民間でのサービス開発の経験を有するデジタルシフト推進担当課長や、兼業・副業を前提としたデジタルシフト推進専門員などを採用し、庁内各局等のDX関連プロジェクトの技術支援を行うなど、プロジェクト単位でのチーム活動を始めている。

都庁内部におけるデジタル人材

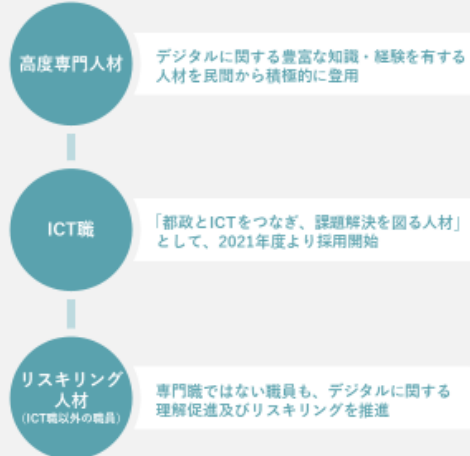
東京都の行政サービスを、デジタルテクノロジーを活用してQOSを向上させていくにあたっては、都庁内部にデジタル人材を確保し、育成していくことが重要です。

このため、都は2021年度に「都政とICTをつなぎ、課題解決を図る人材」として新たにICT職の採用を開始し、その能力向上のための研修を実施しているほか、デジタルに関する豊富な知識・経験を有する高度専門人材を民間から積極的に登用するなど、多様な人材の確保を進めています。

しかし、都政のDXは、ICT職や高度専門人材といった専門性の高い人材のみで進めるものではありません。

デジタルの専門職ではない事務職や土木職などの職員であっても、デジタルテクノロジーに関する理解（マインドセット）を深め、それを使いこなせるようリスキリングを進めることが必要です。

これらの職員が、都における『デジタル人材』として、連携して能力を発揮することで、QOSの高いデジタルサービスの実現につなげていきます。



ICT職

- ✓ 「都政とICTをつなぎ、課題解決を図る人材」として、2021年度に職種を新設
- ✓ 新卒・既卒者等を対象とした「I類B」及び経験者を対象とした「キャリア活用」の2つの採用区分で採用
- ✓ 他職種からの転職選考も実施

特定任期付職員

- ✓ デジタルの専門スキルを有する人材を、民間企業等から積極的に採用
- ✓ 庁内各局の事業のDX化の推進にあたり、高度な専門性を活かして支援を実施

会計年度任用職員

- ✓ デジタルの専門スキルを有する人材を、常勤ではなく、非常勤の形で採用
- ✓ 週1・2日だけでも行政に携わってみたいという方を対象に、兼業の形式などで人材を確保

図4 多様なデジタル人材の登用

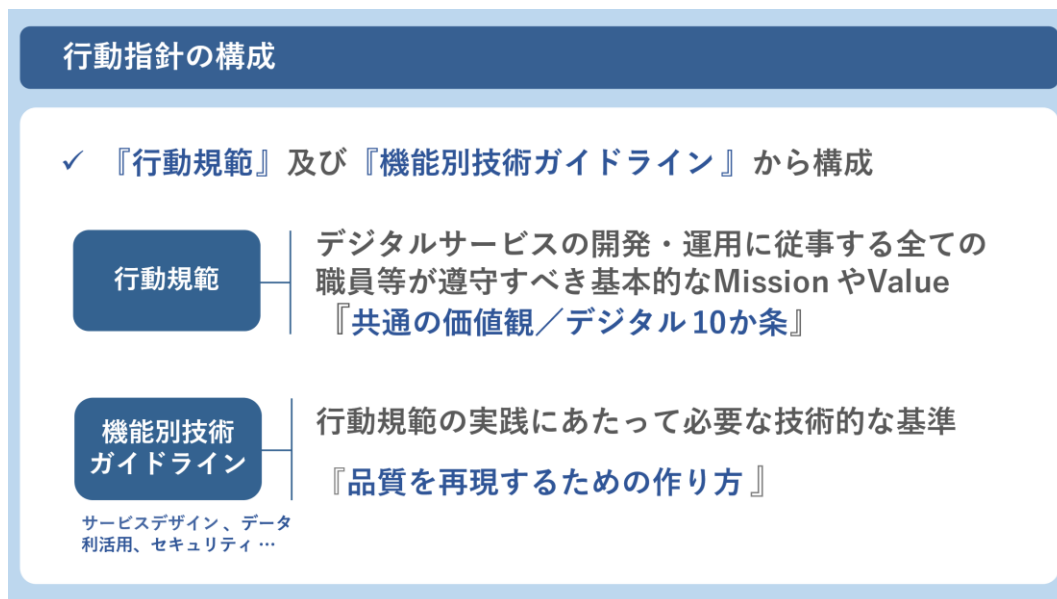
出典：東京都デジタル人材確保・育成基本方針（令和4年2月4日）

- さらには、デジタルサービス局をはじめとしたモデル職場において、フリーアドレスやテレワークの徹底など、従来の都庁にはない新しい仕事の進め方を先行的に実施している。
- このように様々なバックグラウンドを持つ職員が、新しい働き方の中でワンチームとしてデジタルサービスの品質維持向上を図っていくためには、改めてVISION(ビジョン)、MISSION（ミッション）、VALUE（バリュー）などの基本的な価値観を共有していくことが必要である。
- このため、今般、デジタルサービスの開発・運用に携わる全ての職員等が遵守すべき基本的な価値観等を示す「東京都デジタルサービス開発・運用に係る行動指針」（以下「行動指針」という。）を策定することとした。
- 行動指針を、まずは庁内に共有し、関係する職員の文化として定着させていく取組を推進していくとともに、システムの開発・運用を担うパートナー企業などとも広く共有することで、都の様々な行政分野における品質の高いデジタルサービスの安定的かつ永続的な提供を推進し、都政のQOS向上に寄与していく。あわせて、サービスの利用者で

ある都民等が、都が提供するデジタルサービスの品質を評価する際にも、行動指針を活用してもらうことを想定し公表していく。

2 行動指針の構成

要約/Summary



- 行動指針は、「行動規範」と「機能別技術ガイドライン」（以下「ガイドライン」という。）から構成する。
- 「行動規範」は、デジタルサービスの開発・運用に携わる全ての職員が遵守すべき基本的な理念を行動規範として規定し、関係する職員が共通の“ 生み出したい世界観（VISION）&使命（MISSION）&掟（VALUE）”の下、デジタルサービスの構築を目指す。また、この規範を普及啓発し組織全体で学習していくとともに、行動規範の遵守状況の測定及び可視化を行い、行動指針を守ることが当たり前となる文化・風土の醸成にも資するものとしていく。
- ガイドラインは、行動規範の実践に当たって必要な技術的な基準（ユーザーインターフェース（UI）¹やユーザーエクスペリエンス（UX）²、データ利活用、サイバーセキュリティ等）について、機能別に規定し、開発・運用に携わる職員や開発・運用受託者が、ガイドラインを

¹ ユーザが機器システムを利用するときに、ユーザと機器、システムが接する接面のこと。（出典：独立行政法人情報処理推進機構「ユーザビリティハンドブック（2007）」）

² 製品やサービスの利用によって生じる人の認識と反応であり、利用前、利用中及び利用後に発生するあらゆる感情、信頼、好み、認識、物理的及び精神的な反応などを含む。（出典：ISO 9241-210）

理解し、業務に従事することで、あらゆるデジタルサービスに係る品質の維持向上を推進していく。

- また、本ガイドラインについては、必要な機能について、前項であげたもの以外にも検討を進め順次策定していくものとし、策定後も、実作業の中で検証・改善しつつ、新技術等にも対応し、様々なプロジェクトに適用していくものとする。

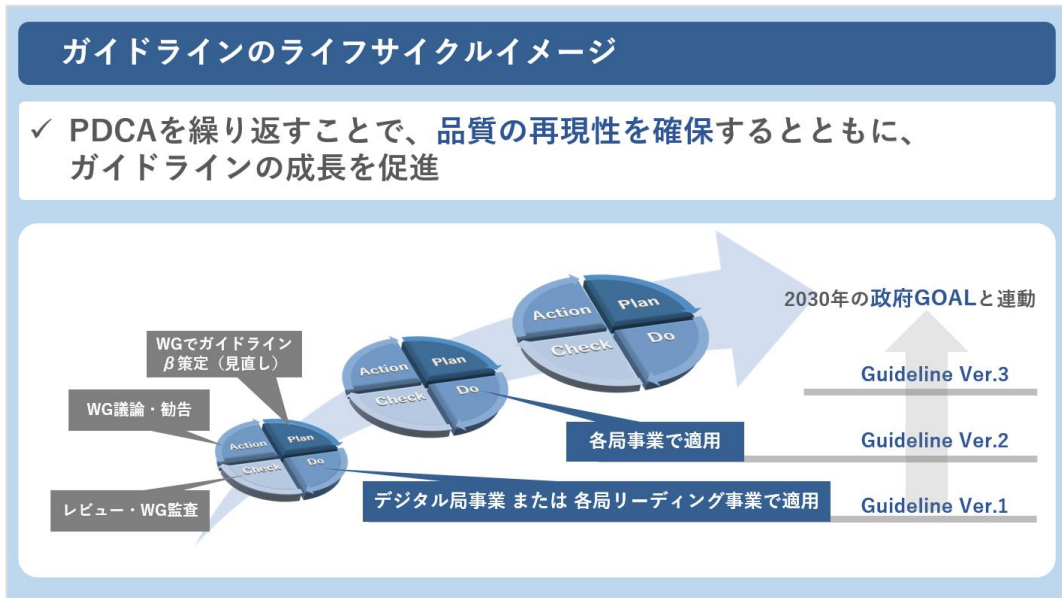


図5 ガイドラインのライフサイクルイメージ

3 行動規範

3.1 都民のQOL向上に向けて《 VISION & MISSION 》

- 行政手続のデジタル化をはじめとした行政のデジタル化は、目的ではなく、あくまでも手段である。デジタルサービスの開発・運用に携わる全ての職員のミッションは、デジタルの力で都政のQOSを向上させることであり、ひいては、目指すべきビジョンである都民のQOL向上につなげていかなければならない。
- そのためには、誰もがデジタルの恩恵を受けることのできる社会を実現していく必要があり、その実現に向けて、デジタルサービス局が中心となり、デジタルの力を最大限に活用し、使いやすいデジタルサービスの構築を目指していく。
- また、都が国や区市町村とも連携し、積極的にデジタルを活用することで行政のイノベーションを促進するとともに、首都として日本社会全体のデジタル化の^{けん}牽引役となり、SDGs（持続可能な開発目標）にも貢献していく。

3.2 デジタルサービスの品質評価指標

- 都の様々な行政分野において、品質の高いデジタルサービスの安定的かつ持続的な提供を推進していくためには、サービスの評価や品質を定量的に把握し、分析することが重要である。
- そのため、デジタルによる行政サービスの品質のKGI(Key Goal Indicator)を『都民満足度』として設定し、包括的に測定し把握するものとする。また、満足度向上のカギとなる都民満足度の構成要素として、「アクセシビリティ」「ユーザビリティ」、「^{けん}コスト（時間）」「サービスのアップデート」の4つを設定するとともに、サービス提供の基盤となる都庁側の3つの到達指標も設定していく。
- こうした都民満足度や関連する指標を包括的に測定することにより、都庁全体のサービス品質の現在地や信頼度向上に向けた方向性を明確化していく。
- また、具体的な品質改善に繋げていくため、包括的な評価に加え、複数の個別サービスを抽出した調査も行き、現状のサービス品質と

利用者とのギャップを認識していく。将来的には、全てのサービスで原則利用者の評価や意見を把握することを目指していく。



図6 デジタルサービスの品質評価指標の全体像

3.3 行動規範 デジタル 10 か条 《 VALUE 》

- 都民の QOL 向上を目指し、デジタルサービスの開発・運用に携わる全ての職員等が遵守すべき基本的な理念として、デジタル 10 か条を規定する。
- このデジタル 10 か条に基づく行動を職員一人ひとりに促していくため、“まずここから始めてみよう”という第一歩の取組や、デジタルサービス局において先導し、全庁に波及・浸透させていくべき仕組み・ルール等を『別添：当面の重点的な取組』として整理した。

行動規範 – 共通の価値観／デジタル10か条 –

#1 顧客視点でデザインしよう 顧客のための行政サービスを常に心がけ、顧客の声を聞き、顧客の目線でデジタルサービスを構築・提供	#6 オール東京一丸となって取り組もう 身近なサービスを提供する区市町村、デジタル社会形成を推進する国と一丸となって、デジタルサービスを構築する
#2 シンプルなサービスを心がけよう 標準化・共通化により本当に必要なものからシンプルにデジタルサービスを作っていくことを心掛ける	#7 都政の見える化をしよう 都政の活動が見える化し、広く都民が知り参加してもらうことで、より良い都政を実現する
#3 誰ひとり取り残されないようにしよう 誰もが必要なサービスを受受できるよう、多様性に配慮し、誰ひとり取り残されないデジタル社会をつくる	#8 都民と共創しよう 職員だけで考えるのではなく、都民の方々と共創することで、より良いデジタル社会を構築する
#4 資源(データ)を最大限に活用しよう 都民の資産であるデータを最大限に活用することで、より良いデジタル社会を実現する	#9 つねに見直し、チャレンジし続けよう 前例にとらわれるのではなく、新たな価値創造を目指してチャレンジを続け、継続的な改善を促進する
#5 安全安心なデジタル社会をつくろう 誰もが安全安心に利用できるデジタル化を実現し、信頼できるデジタル社会を構築する	#10 ともに学びつづけよう 関係者全員が学びを続けることで、より良いデジタルサービスを構築・提供する

#1 “顧客視点でデザインしよう”

要約/Summary

#1 顧客視点でデザインしよう

顧客のための行政サービスを常に心がけ、顧客の声を聞き、顧客の目線でデジタルサービスを構築・提供

背景（バックグラウンド）	具体的な行動原則（ガバナンス・コード）
<ul style="list-style-type: none">✓ サービスが顧客にとっての 利便性や満足を提供できているかは顧客だけが決めることができる✓ 一方で、デジタルサービスに対する顧客のニーズは多様化・細分化✓ 利用前から利用後の行動全てをサービス範囲と捉え、顧客体験全体を良くしていくことが重要	<ul style="list-style-type: none">✓ はじめに顧客が誰なのかを考える✓ 顧客がどういう体験を求めているのかりサーチする✓ 顧客の目線でサービスを構築・提供する <p>例えば、顧客が誰で、具体的にどのような価値を提供できるかの視点をもつ</p>
	関連する仕組みや制度（マネジメント）
	<ul style="list-style-type: none">✓ 「デザイン思考」を基本とした サービスデザインガイドライン を提示 など

やってほしくないこと（Do not）：行政目線・都合で、サービスを構築・提供してしまうこと

背景/Background

- サービスとは、都民や事業者に利便性や満足を与える非物質的な無形の財である。
- 行政サービスに目を向けると、行政が提供するデジタルサービスを利用する人（以下「利用者」という。）は多いものの、そのサービスに満足する人（以下「顧客」という。）はあまり多くない。行政は、こうした満足していない利用者にも顧客になってもらう努力をしていかなければならない。
- サービスが顧客にとっての利便性や満足を提供できているかは、提供者ではなく顧客だけが決めることができるという特徴を持っている。そのため、すべてのサービスは顧客の視点で企画され、作られ、そして評価されなければならない。
- 一方、インターネット、特にスマートフォンの普及によって、行政サービスの提供の手段として、従来の窓口や物理空間ではなくデジタルチャネルの活用の可能性が急速に拡大してきた。また、顧客の中にもアナログではなくデジタルチャネルで行政サービスを受けることを希望する人が急速に増えてきている。
- 顧客のニーズは、多様化・細分化し続けるとともに、より複雑化する傾向にあり、行政サービスにおいても、このことは同様であることから、顧客の誰もが満足する質の高いサービスを提供していくために

は、真の顧客ニーズの把握が重要であり、そのためには、十分なりサーチが必要となる。

- 加えて、顧客と都庁との接点である行政手続だけをサービスとして捉えるのではなく、顧客のサービス利用前の行動からサービス利用後の行動までを含む、エンド・ツー・エンドをサービスの範囲として捉える必要がある。その上で、行政サービスにおける顧客の利便性の向上とともに、そのサービスを受けようとした背景や、それに至るまでの過程、その後の行動までを含めた一連の流れにおいて、顧客の心理や行動等を含めた体験（UX）全体を高めていくことを目標に、サービス全体を設計（デザイン）していくことが求められる。
- このため、「シン・トセイ 都政の構造改革 QOS アップグレード戦略」（令和3年3月策定）においても、都政のQOS向上に向けた改革のキーワードの1つとして「デザイン思考」を掲げ、顧客視点に基づく政策やサービスを創出することを目指しており、これからのデジタルサービスにおいても、顧客の意見を踏まえた「デザイン思考」を実践し、ニーズの変化などにも柔軟に対応していくこととしている。

具体的な行動原則/Governance Code

- これらのことを踏まえ、デジタルサービスの開発・運用に携わる全ての職員等は、サービスの企画段階、開発段階、実装段階など、各開発プロセスに応じて、行政サービスの“利用者”を“顧客”として捉え、**顧客は誰で、どのような価値を提供したいのかを明快にするとともに、顧客のためのサービスを常に心がけ、顧客の声を聴き、顧客の目線で価値をもたらすデジタルサービスを構築・提供していくものとする。**
- 具体的には、サービスを提供しようとする者は、まずは、企画段階から、サービスを受ける顧客は誰なのかを具体化して考えていくものとする。
- その上で、顧客がどのようなサービス（体験）を求めているのか、都が提供するサービスを通じて、顧客に具体的にどのような価値を提供できるのか、それは本当に顧客が望んでいるものかという観点から検討していくものとする。
- 検討に当たっては、リサーチによる定量的な顧客ニーズの把握や設定した顧客に対してグループインタビューを行うなど、直接的なりサーチを行い、顧客の声を常に聴いていくものとする。

- 開発段階においても、この機能は、顧客に真に価値をもたらすものなのか、行政側に都合の良い機能になっていないかという視点を持ち、ユーザーテスト等で随時確認を行う。その際、期間やコスト等の制約により機能に優先順位をつけなければならないときは、顧客に価値をもたらす機能を優先するものとする。
- 運用段階においても、ユーザーレビューを継続して顧客の声を聴き、また、ログデータを可視化して顧客の声なき声にも耳を傾けるものとする。

関連する仕組みや制度/Management

- 顧客の声を都が提供するデジタルサービスに活かしていくため、ユーザーテストの実施を庁内に浸透させていく。
- 顧客にとって真に価値をもたらすサービスを構築するため、「デザイン思考」を基本としたサービスデザインガイドラインの策定・公開を2023年3月に行った。
- さらに、デジタルサービスの企画から廃棄に至るまでのライフサイクルの各段階において、顧客視点でデザインできているかどうかを確認できる仕組み（グループインタビュー、ユーザーレビュー・ユーザーテスト等の制度化や分析ツールを使った顧客の行動分析の徹底など）の導入等について、サービスデザインガイドラインの運用・更新の過程で検討を進めていく。
- あわせて、手続系のWebサイトにおいて、顧客の行動や感情を意識したサービスガイドの整備など、顧客視点でのサービス提供のための仕組みを検討していく。

#2 “シンプルなサービスを心がけよう”

要約/Summary

#2 シンプルなサービスを心がけよう

標準化・共通化により本当に必要なものから
シンプルにデジタルサービスを作っていくことを心掛ける

背景（バックグラウンド）	具体的な行動原則（ガバナンス・コード）
<ul style="list-style-type: none">✓ サービスを一から全て、自分で作ることは、車輪の再発明であり、無駄な時間とコストを要する✓ ツールの標準化・共通化などにより、均一的な品質を確保でき、利用者の使いやすさの面でメリットがある。✓ また開発者視点ではナレッジの共有、運用・セキュリティ面での効率化、コスト面などでメリットがある。	<ul style="list-style-type: none">✓ シンプルにデジタルサービスを作る✓ 利用者の使いやすさの面でもシンプルを心がける✓ 類似するサービスが無いか、行政が作るべき部分があるか考える <p>例えば、既存のサービスを活用して実現できないかという視点をもつ</p>
	関連する仕組みや制度（マネジメント）
	<ul style="list-style-type: none">✓ 開発ツールや開発運用環境等の標準化・共通化✓ 国と連携したデジタル共通基盤の活用 など

やっつけてほしくないこと（Do not）：とにかく多機能を追求する

背景/Background

- デジタルサービスの開発・運用において、“シンプル”という言葉は、利用者の視点に立った UI や UX、サービス開発者やシステム管理者の視点に立ったアーキテクチャやコンポーネントなど、様々な場面で使われている。
- 利用者の視点から見ると、そのサービスを初めて利用する人やデジタル技術に詳しくない人でも、操作画面を容易に理解でき、かつ、容易に利用できるようにすることが、使いやすさにつながる。
- また、行政が提供する情報や、利用者に提出や入力を求める情報は、必要なものに限定することも必要である。
- サービスの提供に当たっては、自前で全てのシステムを構築するのではなく、クラウド上に既に存在するサービスを API 等により他のサービスと組み合わせ、柔軟で迅速なサービスを提供する方式が主流になりつつある。インターネットの利用形態についても、スマートフォンをはじめとするモバイル環境が PC 環境を上回り、様々なデバイスでの利用が基本となっている。
- 一方、これまでは、各局等が個別にシステムを作ることが前提になっているため、データや ID の連携ができていない。
- サービスをゼロから全て自分で作ることは、車輪の再発明であり、無駄な時間やコストを要することとなる。

- このため、サービス開発者視点から見ると、オープンソースなどを最大限に活用し、“シンプル”に開発を進めていく必要があり、また、システム管理者の視点から見ても、維持管理がしやすい“シンプル”なものであることが重要である。
- 各局等が開発・運用するシステムをシンプルにするためには、標準化・共通化がカギを握る。開発に使用するツールの標準化・共通化や、運用環境にクラウドを利用することで、必要なノウハウや知識なども共用できるほか、運用・セキュリティ面での効率化や、コスト面でもスケールメリットの享受が期待できる。
- さらには、中途半端に多機能であるよりも、ひとつのことしかできないが完璧な使い勝手を提供するサービスの方が利用者にとっては価値が高い。利用者にとっての中核機能を絞り込み、そこに集中的に開発資源を投下していくこと、いわゆる、KISS (Keep it Simple, Stupid) の法則を遵守した開発が大事である。
- なお、標準化・共通化されたサービスは一定の品質が確保されており、利用者の視点から見た時の使いやすさにもつながるものである。

具体的な行動原則・Governance Code

- これらのことを踏まえ、デジタルサービスの開発・運用に携わる全ての職員等は、真に行政が作るべき部分がどこかを考え、**シンプルにデジタルサービスを作る**ことを心掛けていくものとする。
- 具体的には、サービスを提供しようとする者は、企画段階から、システム連携などによるデータの共有を推進し、利用者に提出や入力を求める情報を定量的に測定した上で最小限に抑えるほか、社会的なデジタル共通基盤や都庁において共通化するデジタル基盤の活用を原則とし、利用者・開発者にとってシンプルなものとしていくものとする。
- 開発に当たっても、他に類似するサービスがないかを確認し、類似するサービスがある場合には、ソースコードなどの利活用を検討するほか、各局等のシステムを棚卸し、共通化できるシステムやサービスを抽出し、共通化を推進していくものとする。
- 開発環境や開発ツールなどについても、標準化・共通化が進んでいるものについては、それらを活用していくものとする。

関連する仕組みや制度・Management

- 限られた資源で、無駄を省き、シンプルなデジタルサービスを効率的に作っていくためには、標準化・共通化を実現していくことが効果的である。例えば、ノーコード・ローコードツールなどの高度なプログラミング知識がなくともアプリケーションシステムの開発ができるツールなどの活用や、開発運用環境の整備などがあげられる。
- このことから、今後、開発ツールや開発運用環境等の標準化や共通化（開発・運用プラットフォーム）について、サービスデザインガイドラインの運用・更新の過程で、必要な検討を進めていく。
- また、都としての取組を推進していくとともに、国が推進するデジタル関連施策等との連携も推進していく。
- 具体的には、国が推進する個人のID・認証基盤であるマイナンバー制度や、法人共通認証基盤（G ビズ ID）の活用を積極的に検討する。
- マイナンバーカードについては、本格運用が開始された健康保険証としての利用等を契機に、普及・利活用を推進していくこととしている。区市町村においても、マイナンバーカード交付円滑化計画（以下「交付円滑化計画」という。）に沿った施策を着実に実施するとともに、行政サービスにおけるマイナンバーカードの利用を推進することで、住民の利便性向上及び行政の事務負担の軽減に寄与していくこととしている。都においても、各種証明書等のコンビニ交付サービスの導入を推進していくなど、都民が日常から使っていくこととなるマイナンバーカードを、都のデジタルサービスにも積極的に活用することで、一度のユーザー認証によって複数システムの利用が可能になるシングルサインオンの実現など、都民の利便性の向上を図っていく。
- 国が進める包括的データ戦略に足並みをそろえ、ベース・レジストリ³をはじめとした基盤データの整備、データカタログの整備等を推進す

³ 公的機関等で登録・公開され、様々な場面で参照される、人、法人、土地、建物、資格等の社会の基本データであり、正確性や最新性が確保された社会の基盤となるデータベース（出典：情報通信技術（IT）総合戦略室「ベース・レジストリの指定について」）

ることで、申請や手続等のワンスオンリー⁴やコネクテッド・ワンストップ⁵の実現を目指していく。

- 行政が作るべき部分を明確にした上で API 整備等の取組を進めることで、都民や事業者との共創を推進していく。

⁴ 一度提出した情報は、二度提出することを不要とすること。（出典：首相官邸「デジタル手続法の概要」）

⁵ 民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現すること（出典：首相官邸「デジタル手続法の概要」）

#3 “誰ひとり取り残されないようにしよう”

要約/Summary

#3 誰ひとり取り残されないようにしよう

誰もが必要なサービスを楽しむよう、多様性に配慮し、誰ひとり取り残されないデジタル社会をつくる

背景（バックグラウンド）	具体的な行動原則（ガバナンス・コード）
<ul style="list-style-type: none">✓ 「誰一人取り残されない」デジタル社会を創っていくことが大事✓ そのためには、誰もが必要な情報にアクセスでき、デジタル化の恩恵を享受できる環境を目指す必要がある✓ 国や区市町村、企業、都民等とも連携して推進することが必要	<ul style="list-style-type: none">✓ 年齢や、障がいの有無、言語等に関わらず使いやすいサービスを心がける✓ 行政だけで実現できないことを共有し、社会全体で支えあう✓ デジタルに不慣れな人に対し、さまざまな視点でのサポートを心がける <p>例えば、幅広い属性のユーザーに意見をいただき多様性に配慮する</p>
	関連する仕組みや制度（マネジメント）
	<ul style="list-style-type: none">✓ 多様な利用者がサービス構築に直接参加するための仕組み✓ 官民連携による自律的な支援制度の確立やサービス創出の促進 など

やってほしくないこと（Do not）：誰もがデジタルやサービスを当然に利用できると思える

背景/Background

- デジタル社会の形成は、都民の生活の質や利便性の向上、東京の国際競争力強化など、都政が直面する様々な課題を解決する上で極めて重要となっている。
- そのため、年齢や障がいの有無、言語などに関わらず、誰もが必要なサービスを楽しむよう、多様性に配慮し、誰ひとり取り残されないデジタル社会を創っていかなければならない。
- そのためには、国が提唱する『サービスデザイン思考』を徹底し、デジタル機器に不慣れな人でも容易に操作できる UI の設計、外国人利用者向けオンライン申請・届出等の多言語化、障がいのある人への対応など、利用者の視点を第一に、利用者に優しいデジタルサービスを実現することが不可欠である。
- さらには、デジタル機器を所有していない人や自らはこれらを利用しない人を含めたデジタルサービスの提供をはじめ、デジタル化の恩恵をあらゆる人が享受できる環境を整備することも必要である。

- このような観点から、利用者の視点に基づきサービス全体を設計（デザイン）していくとともに、デジタルデバイド⁶の是正やデジタルサービスに係るアクセシビリティ⁷環境の整備を促進するための取組を、国や区市町村、企業、都民等とも連携して推進していくことが求められている。
- こうした取組について、誰もが必要なサービスを楽しむことができるよう配慮しつつ、最初から壮大なゴールを目指すのではなく、都としての課題を段階的に改善していく必要がある。そのため、ビジョンや目指すゴールを明確にし、サービスの企画・開発・実装など各段階で検証する内容を整理した上で、段階的にデジタルデバイドの是正やアクセシビリティ環境の整備を進めていく。
- 本条例においても、行政のデジタル化に当たっては、デジタルデバイドの是正を図るために必要な施策を講ずる義務を、都に課すものとしている。

具体的な行動原則/Governance Code

- これらのことを踏まえ、デジタルサービスの開発・運用に携わる全ての職員等は、年齢や障がいの有無、言語などに関わらず**誰もが使いやすいサービスの開発・運用を常に意識し、都として、利用者の誰もが使いやすく満足度の高いサービス提供を行っていくものとする。**
- また、多様なニーズに応じていくため、行政だけでは実現できないことを都民全体で共有し、官民が連携し、支え合うデジタル社会を構築していくものとする。
- また、区市町村、NPO 団体等とも連携して、高齢者をはじめとしたデジタルに不慣れな方々に対し、様々な視点でのサポートを展開していくものとする。

⁶ インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差（出典：東京都「東京デジタルファースト推進計画」）

⁷ 高齢者や障害者を含めて、誰もがホームページ等で提供される情報や機能を支障なく利用できること（出典：総務省「みんなの公共サイガイドライン」）

関連する仕組みや制度/Management

- 都として、誰もが使いやすいデジタルサービスを構築していくため、現状のアクセシビリティに関する課題を抽出・把握し、改善を図っていく。その際、必ず守るべき事項（レベル1）、遵守を強く推奨する事項（レベル2）、理想型として追求したい事項（レベル3）等にレベルを分け、それぞれの守るべきガイドライン、チェック項目、チェックツールを定めるものとする。
- デジタルに不慣れ人が情報を探しに行くのではなく、必要な情報が必要な人に届くよう、サイトにおける SEO⁸対策の実施や SNS などを使ったプッシュ型のサービスの導入などに向けて、サービスデザインガイドラインの運用・更新の過程において、検討を進めていく。
- また、利用者である障がいのある人等に都のデジタルサービスの構築に直接参加してもらうための仕組み（ユーザーテストやユーザーレビュー環境の構築等）について検討を進めていく。
- 高齢者等に向けたスマートフォン利用普及啓発等について、持続的に展開していくため、身近な場所における相談会や体験会などの官民連携による自律的な支援制度の構築について、通信事業者や NPO 団体等と連携の上で検討を進め、試行していく。
- あわせて、設計段階から、API を活用したデータ公開を前提にサービスサイトの整備を行い、行政だけでなく企業や市民エンジニアなどが、より使いやすいサービスを生み出していくことができるよう、API 整備・運用ルール等について、データ利活用ガイドラインの策定の過程で、必要な検討を進めていく。

⁸ Search Engine Optimization（検索エンジン最適化）。検索エンジンが検出しやすいようにサイトを改善すること（出典：Google）

#4 “資源（データ）を最大限に活用しよう”

要約/Summary

#4 資源(データ)を最大限に活用しよう

都民の資産であるデータを最大限に活用することで、より良いデジタル社会を実現する

背景（バックグラウンド）	具体的な行動原則（ガバナンス・コード）
<ul style="list-style-type: none">✓ データは智恵・価値・競争力の源泉であるとともに、東京の持続的な発展を育む新たな土壌✓ データを分析し利活用することで政策立案に繋げることが重要であり、データを収集・整備・維持管理することで、都民の公共財・資産としての価値向上✓ データを最大限に活用し、地域課題の解消や全国的な行政及び民間のサービス水準の向上	<ul style="list-style-type: none">✓ 他の行政組織が保有するデータの連携を考える✓ 分析や評価に必要なデータを取得するという視点をもつ✓ 個人のプライバシーなどに配慮し、公開を前提に設計を進める <p>例えば、他システムとの連携やオープン化により民間での活用を考慮する</p>
	関連する仕組みや制度（マネジメント）
	<ul style="list-style-type: none">✓ EBPMの浸透に向けたワークショップ等の普及啓発事業の展開✓ データ設計を行うためのチェックポイントを技術ガイドラインで提示 など

やってほしくないこと（Do not）：データを保管したまま誰にも触らせない

背景/Background

- 行政のDX推進に向けた今後の大きな方向性は、デジタル化により、都民等からの申請手続や給付の自動化、省力化が進み、また、職員が定型的な仕事から解放され、人でなければできない創造的な仕事にリソースを振り向けられることである。
- さらには、技術とデータに基づいた政策イノベーションが進展することで、都民に寄り添った、より上質なサービスの提供へとつなげていくことが期待される。
- こうしたデータは、智恵・価値・競争力の源泉であるとともに、東京の持続的な発展を育むものである。ゆえに、データをオープンにして可視化していくとともに、分析し利活用することで政策の立案や決定、評価などにつなげることが重要である。
- その上で、データを収集・整備し、都民の公共財・資産として最大限に利活用していくことを促進し、また、国の施策と都の施策の整合性を担保することで、広域的なデータ流通の円滑な促進に寄与し、将来的な地域課題の自発的な解消や行政及び民間のサービス水準の向上につなげていく必要がある。
- 国においても、官民データ活用推進基本法（平成28年法律第103号）を定めるなどし、官民でのデータ利活用を推進するとともに、新たな価値を創出するようなデータ連携の仕組みなどを整備していくた

めに、行政に限らず民間を含めて日本全体を見渡した包括的なデータ戦略を新たに公表している。

- これらを踏まえ、都においても、国と連携したデータ利活用の推進に関する施策の展開が必要である。
- なお、データ利活用の推進に関する施策の展開に当たっては、「手続における情報通信の技術の利用等に関する取組」、「官民データの容易な利用等に係る取組」、「個人番号カードの普及及び活用に係る取組」、「利用の機会等格差の是正に係る取組」及び「情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保等に係る取組」の5つの取組にも注意していくものとする。

《5つの観点：都道府県官民データ活用推進計画策定の手引から》

ア 手続における情報通信の技術の利用等に係る取組(原則デジタル化)

「すぐ使える」「簡単」「便利」な行政サービスを実現するため、従来の紙文化から脱却し、官民データ利活用に向けた行政手続等におけるオンライン化（本人確認及び手数料支払いのオンライン化を含む。）の原則、それに伴う情報システム改革・業務の見直し（BPR）及び添付書類の省略を推進し、利用者中心の行政サービスを実現する。

あわせて、行政手続等におけるオンライン化の原則を実現するため、住民や職員等の利用者側におけるオンライン化についても利用を促進する。

イ 官民データの容易な利用等に係る取組（オープンデータの推進）

官民データを様々な主体が容易に活用できるようにするため、「オープンデータ基本指針（平成29年5月30日高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部・官民データ活用推進戦略会議決定。令和元年6月7日改定。）」等を踏まえて、東京都や区市町村が保有するデータのオープンデータ化を推進する。

また、事業者等の利益や国の安全が害されることがないようにしつつ、公益事業分野の事業者が保有するデータのオープンデータ化を促す。

ウ 個人番号カードの普及及び活用に係る取組（マイナンバーカードの普及・活用）

国では、本格運用が開始された健康保険証としての利用等を契機に、マイナンバーカードの普及・利活用を推進していくこととしている。区市町村においても、昨年度策定した交付円滑化計画に沿った施策を着実に実施するとともに、行政サービスにおける個人番号

カードの利用を推進することで、行政の事務負担の軽減及び住民の利便性向上に寄与していくこととしている。

都においても、コンビニ交付サービスの導入推進など、都内区市町村の取組の整合を図り、住民の享受できるサービス水準の平準化を図るよう努めていく。

エ 利用の機会等の格差の是正に係る取組（デジタルデバイド対策等）

年齢、身体的な条件その他の要因に基づく情報通信技術の利用の機会又は活用のための能力における格差の是正を図るため、官民データ活用を通じたサービスの開発及び提供その他の必要な措置を講じていく。

オ 情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保等に係る取組（標準化、デジタル化、システム改革、業務の見直し（BPR））

行政サービスの利便性の向上や行政運営の効率化を図るため、総合的なデジタル化、BPR や情報システムの改革を推進する。

具体的には、情報システムについては、クラウド化などの共用化を促進することで、情報システムの運用経費削減、セキュリティ水準の向上、災害時における業務継続性の確保を図る。

また、都内における各種データの標準化（共通語彙基盤、文字情報基盤、地域情報プラットフォーム標準仕様、中間標準レイアウト仕様への準拠等）を図り、官民でのデータ流通を促進することで、民間の活力を活用した地域課題の解決につなげていく。

具体的な行動原則/Governance Code

- これらを踏まえ、デジタルサービスの開発・運用に携わる全ての職員等は、**データは積極的に利活用すべきものということ意識**し、全てのデータを利用者からの入力により取得するのではなく、**既に他の行政機関にあるデータや公開されている民間のデータについては連携により取得**できるよう、サービスの企画段階から、あらかじめデータ設計を行っていくものとする。
- 自らがデータを活用していくことはもちろんのこと、サービス開発の上流からデータ利活用を意識する中では、他のシステム等にデータ出力で貢献することも重要である。
- また、直接的に事務に必要なデータだけでなく、分析や評価に必要なデータも取得していくという視点をもって、システムで収集されるデータのみならず、ログデータや利用者のアクセス記録などを個人のプ

ライバシーやセキュリティ上の懸念にも配慮しつつ、データ設計の対象として検討していくものとする。

- さらには、行政の高度化・効率化・透明性向上を押し進めるとともに、民間における創意工夫を活かした多様なサービスの迅速かつ効率的な提供、官民協働での諸課題の解決などに資するものとしていくため、個人情報の保護やサイバーセキュリティの確保に配慮しつつ、公開を前提に、データ設計を進めていくものとする。

関連する仕組みや制度/Management

- これらのことを日常から実施していくためには、システム開発関係部門のみでの対応は難しく、システムを利用して業務を処理する庁内職員の意識改革・文化醸成も重要である。このことから、庁内データ利活用に向けた EBPM（証拠に基づく政策立案）などのワークショップの実施や、職員提案制度などの仕組みを、データの生成や利活用などに関するガイドラインの策定プロセスを通じて、試行していく。
- その上で、サービスの提供者は、企画段階から、将来的に他システムとの連携やオープンデータ化により民間ビジネスで活用できることを考慮し、国が定める様式やデータ項目などに合わせてデータ設計ができるよう、データ設計チェックポイントなどをデータの生成や利活用などに関するガイドラインにおいて明示していくことで、庁内データの整備を推進する。
- 本ガイドラインの策定に当たっては、国が定める包括的データ戦略や各種ガイドラインとの整合性を確保するものとし、これにより都民や事業者の各種行政手続におけるワンスオンリーやコネクテッド・ワンストップの実現へとつなげていく。
- データの生成や利活用に関するガイドラインの検討プロセスにおいては、国と連携し、国や区市町村との間におけるデータ連携基盤（プラットフォーム）などの検討も併せて進めていくものとする。

#5 “安全安心なデジタル社会をつくろう”

要約/Summary

#5 安全安心なデジタル社会をつくろう

誰もが安全安心に利用できるデジタル化を実現し、信頼できるデジタル社会を構築する

背景（バックグラウンド）	具体的な行動原則（ガバナンス・コード）
<ul style="list-style-type: none">✓ 安全安心にサービスが利用できるように、データを正しく取り扱うことが重要✓ 国が「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」を策定、提供している✓ システム停止とその復旧対応の遅れにより行政の機能不全が長期化しないよう備えておくことも重要	<ul style="list-style-type: none">✓ 取り扱う情報資産に応じたサイバーセキュリティ対策を適切に実施する✓ 平時から災害発生時のBCP対策を行う <p>例えば、ネットワーク環境を迅速に確保する等の発災時における民間企業との連携を強化する</p>
	関連する仕組みや制度（マネジメント）
	<ul style="list-style-type: none">✓ セキュリティガイドラインを活用したサービスの開発や運用✓ 官民連携による円滑な情報共有に向けたデータ戦略の整備 など

やってほしくないこと（Do not）：利用者の不安や危険を後回しにする

10

背景/Background

- 品質（QOS）の低いデジタルサービスは、使いにくいという利便性の面だけではなく、データの取り扱いにおいて個人のプライバシーやセキュリティ上の懸念に配慮されていないものである。そのため、利用者が安全安心にサービスを利用できることがデジタル社会を形成する上で最も重要である。
- 国では、政府機関等の情報セキュリティ水準の斉一的な引上げを図ることを目的に「政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準」が策定されており、また、地方公共団体が情報セキュリティポリシーの策定や見直しを行う際の参考として、情報セキュリティポリシーの考え方及び内容について解説された「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」が策定、継続的に改定されている。
- また、デジタル社会の進展によって国民が様々な利便性を享受できるようになった一方で、プライバシー侵害などのリスクも高まっていることに対応するため、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。）に関する改正法が令和4年（2022年）4月1日に施行した。
- デジタルサービスの安全性は、利用者にとっての安全性のみで語れるものではない。昨今、あらゆる行政サービスにデジタルが浸透し、デ

デジタルなしにサービスが成り立たなくなっている。このため激甚化が進む風水害や、首都直下地震等の自然災害発生時、システム停止とその復旧対応の遅れによりサービス提供者である行政の機能不全が長期化しないよう備えておくことも、安全安心なデジタル社会を実現していくには重要なことである。

具体的な行動原則/Governance Code

- これらのことを踏まえ、デジタルサービスの開発・運用に携わる全ての職員等は、サービスの企画段階、開発段階、実装段階など、各開発プロセスに応じて、**取り扱う情報資産に応じたサイバーセキュリティ対策を適切に実施し**、デジタルサービスを構築・提供していくものとする。
- 同時に、**提供するデジタルサービスが都民に与える影響を踏まえつつ、災害発生時のBCP（事業継続計画）等についても整備**していくものとする。
- さらに、災害発生後、避難所等において家族の安否確認や避難所の状況を発信していくため、ネットワーク環境を迅速に確保する等の発災時における都内のIT企業との連携を強化していくものとする。

関連する仕組みや制度/Management

- データの収集・保管・廃棄に関するセキュリティ対策や、クラウド利用の際のセキュリティ対策等を徹底していくため、セキュリティガイドラインを活用したサービス開発・運用を進めていく。
- 災害発生等を想定し、クラウドサービスの活用によるリスク分散や、令和元年度に策定した利用者のアクセス集中対策などに関するガイドラインの適切な運用を行っていく。
- あわせて、被災時にも官民連携して早期に復旧できる仕組みや円滑な情報の共有に向けてのデータ戦略の整備等の検討を進めていく。

#6 “オール東京一丸となって取り組もう”

要約/Summary

#6 オール東京一丸となって取り組もう

都民に身近なサービスを提供する区市町村、デジタル社会形成の施策を推進する国と一丸になって、デジタルサービスを構築する

背景（バックグラウンド）	具体的な行動原則（ガバナンス・コード）
<ul style="list-style-type: none">✓ 都民が行政サービスを受ける相手は、都に限られない✓ 国、区市町村、民間のサービスが連携してはじめて、より価値の高いサービスの提供が可能✓ 東京は国際的なメガシティとして、牽引役を果たす必要がある	<ul style="list-style-type: none">✓ 国の施策との整合を心がけ、国や区市町村、民間と連携する✓ 社会全体で都民へ価値を届けることを意識する✓ 首都である責務を自覚し、日本全体の地方自治に貢献する <p style="margin-left: 20px;">例えば、知恵やアイデア、ソフトウェアを全国の自治体にオープンにする</p>
	関連する仕組みや制度（マネジメント）
	<ul style="list-style-type: none">✓ 区市町村のニーズ把握、デジタル施策に関して調査・共有✓ 国の動向を収集し、施策に反映 など

やってほしくないこと（Do not）：東京のことだから東京都だけで取り組む

11

背景/Background

- 都は、行政サービスの根幹ともいえるべき行政手続のデジタル化を強力に推し進めるため、デジタルファーストを旨とした情報通信技術を活用した行政の推進を定めた本条例を施行した。
- 本条例は、行政手続のみならず、その先の行政全般のデジタル化をも見据えたものであるため、都はもとより、都民により身近な区市町村のデジタル化も不可欠としている。
- 都民の視点に立てば、行政サービスを受ける相手は、東京都に限られてはいない。子育て支援であれば、区市町村が運営する公立保育園、国や区市町村による各種手当、勤務先の民間企業による支援制度等、様々なサービスが存在することで成り立っている。都のみならず、国、区市町村や民間のサービスが連携し、一連のサービスとして機能すれば、都民にとっては、よりの価値の高いサービスとなる。
- 同時に、マイナンバーなど、国の施策との整合性を担保することで、より広域的なサービスへとつなげ、更には、民間サービスへとその効果を波及させていくことで、都民にとってより価値の高いサービス提供が可能となる。
- このため、本条例において、「本条例の施行に当たって、区市町村との連携及び協力を図るとともに、区市町村が行う情報通信技術を活用

した行政の推進を図るための施策に対し必要な支援を行うよう努める」という規定を新設した。

- 上記の規定に基づき、行政のデジタル化を支える人材の育成に努めていくとともに、区市町村との共同による行政手続デジタル化の取組などに着手し、その効果等を検証の上、区市町村支援の更なる強化につなげていくこととしている。
- 行政全般のデジタル化を進めるに当たっては、マイナンバーや自治体システムの標準化、ベース・レジストリの整備など、デジタル社会形成の基盤ともいえる施策との整合性を担保し、より広域的なサービスへとつなげる必要がある。さらには、民間サービスへと波及させていくため、デジタル庁をはじめとする国との連携を強化していく必要がある。
- 東京が国際的なメガシティとして世界にその存在感を示しつつ、日本経済の牽引^{けん}役を果たしているということを認識し、日本を代表する品質の高いデジタルサービスを生み出していくことも重要である。

具体的な行動原則/Governance Code

- これらのことを踏まえ、デジタルサービスの開発・運用に携わる全ての職員等は、**国、区市町村、民間との連携をより一層強め、オール東京一丸となって、社会全体で価値を届ける**ことにより、より良いデジタル社会を実現していくよう努めるものとする。
- 具体的には、サービスを提供しようとする者は、企画段階から国等が定める計画や指針等を確認の上、整合性を図りながら検討していくものとする。
- また、区市町村との連携を進め、デジタルサービスの提供時、行政全体として都民や事業者にとって効率的なものになっているかという視点のもとに、都と区市町村での研修やノウハウの共有、ツールの共通化を検討していく。あわせて、ガバメントクラウド⁹の推進に当たり、国と区市町村の連携を進めていくものとする。

⁹ デジタル庁が共通的な基盤・機能を提供する複数のクラウドサービス（IaaS、PaaS、SaaS）の利用環境（出典：デジタル庁「デジタル社会の実現に向けた重点計画」）

- さらには、東京が日本の首都である責務を自覚し、都内区市町村だけでなく、日本全体の地方自治に貢献するために、知恵やアイデア、ソフトウェアをできるだけオープンにしていくものとする。

関連する仕組みや制度/Management

- デジタル庁と定期的な情報連携の場を設けるなどし、国の動向等の収集に努め、都のデジタルサービスに反映させていくとともに、区市町村とも都区市町村 IT 推進協議会等を通じて情報共有を図っていく。
- 令和3年5月に立ち上げた東京都・区市町村 CIO フォーラムなどの場で、区市町村からのニーズ等を把握していくとともに、共同して国内外における国や自治体の先駆的なデジタル施策に関して調査することなどを通じて、知識や経験の共有化を図っていく。
- 区市町村のデジタル人材確保・育成に係る支援や都と区市町村が共同で実施する行政手続等のデジタル化に関する支援、システムの共有化等、区市町村の DX 推進を支援していく。
- 国・都・区市町村の連携、区市町村の中長期的な取組への新たなサポートを見据え、支援体制を更に強化していく。

#7 “都政の見える化をしよう”

要約/Summary

#7 都政の見える化をしよう

都政の活動を見える化し、広く都民が知り参加してもらうことで、より良い都政を実現する

背景（バックグラウンド）	具体的な行動原則（ガバナンス・コード）
<ul style="list-style-type: none">✓ 住民の信頼を確保し、透明性、住民参加・協力のシステムを確立するため、世界各国ではオープンガバメントに向けた取組が推進✓ そのため、オープンに データやプロセスを公開し様々な人を巻き込みながらサービスを設計することが重要	<ul style="list-style-type: none">✓ 都の保有データは、都民の財産（公共財）であるという意識を持つ✓ 検討経過や案段階のものを積極的に公開し、意見をもらう✓ 運用中も改善取組やその効果を公開する <p style="font-size: small;">例えば、検討経過や案段階のものを都民に公開することはサービスの質の向上につながるという視点をもつ</p>
	関連する仕組みや制度（マネジメント）
	<ul style="list-style-type: none">✓ ダッシュボードによるデータの可視化✓ デジタルの力を活用した公開方法の在り方 など

やってほしくないこと（Do not）：外部の目を否定的に捉え、都政の活動を外部にみせないこと

背景/Background

- 住民の信頼を確保し、住民参加・協力のシステムを確立するためには、行政は透明でなければならない。透明性を確保するということは説明責任を促進するものであり、行政が行っていることに関するあらゆる情報を住民に提供するとともに、行政が生み出す情報は住民の資産でもあるという意識を生み出すものでもある。そのため、透明性の確保、国民の行政参加、官民連携を目指す「オープンガバメント」に向けた取組が世界各国で進められている。
- 都でも、2017年12月に策定した「東京都 ICT 戦略」において、「地域の行政課題解決のために、行政はオープンデータ化を推し進め、民間はそのデータを用いて課題解決に有用なアプリを作成するなど、官民連携で取り組む仕組みを構築していく。」とともに、「ICTを活用して都民等から寄せられた情報を行政に生かしていく。」としてきた。
- この一環として、オープンデータの取組が進められ、東京都オープンデータ・カタログサイトの整備や都知事杯オープンデータ・ハッカソン、東京都オープンデータラウンドテーブルなどの取組が進められている。
- オープンガバメントの動きに加え、デジタル技術の徹底活用と官民協働を軸に、全体最適を妨げる行政機関の縦割りや、国と地方、官と民

という枠を超えた行政サービスの見直しを推進し、行政そのものを見直していくという「デジタル・ガバメントの実現」に向けた取組が、国などで推進されている。

- デジタル・ガバメントを実現するために、国の「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」におけるサービス設計 12 箇条第 9 条では、「サービスの質を向上させるために、サービス設計時には利用者や関係者を検討に巻き込み、意見を取り入れる。検討経緯や決定理由、サービス開始後の提供状況や品質等の状況について、可能な限り公開する。」としている。
- このように、官民が連携して、質の高いデジタルサービスを開発・提供していくためには、これまでのオープンデータの取組に加え、オープンにプロセスを公開し様々な人を巻き込みながらサービスを設計することが重要となっている。

具体的な行動原則/Governance Code

- これらのことを踏まえ、デジタルサービスの開発・運用に携わる全ての職員等は、都が保有するデータは、個人情報等など秘匿性の高いデータに対し、誰がいつアクセスした等のデータ運用における利用者の信頼性の確保を図る。さらに、目的外利用の禁止等のルール遵守を徹底した上で、個人情報等を除き、**全てが都民の財産、すなわち公共財である**という意識を持つ。新規に Web 上などに公開するデータについては、「東京都オープンデータ推進庁内ガイドライン」（平成 27 年 10 月 23 日付 27 総情企第 839 号）などにに基づき、機械判読・二次利用可能な形式でオープンデータ化していくものとする。
- また、サービス企画時に、検討経過や案段階のものを、都民に積極的に公開し、意見をもらうことは、そのサービスの質の向上につながるという視点を持って、検討を進めていくものとする。
- さらに、サービス運用時に改善の取組やその効果などを、ログデータなどのリアルタイムデータを活用しつつ公開することで、都民が行政の活動を理解し、より良いフィードバックがもらえる可能性がある、という視点を持って進めていくものとする。
- なお、取組内容を非公開とするときは、なぜ公開できないのか、一部のみでも公開できる点がないかという視点で検討した上で、対応するものとする。

関連する仕組みや制度/Management

- 都の保有するデータは都民共有の財産であり、都政の情報公開の過程の中で、機械判読可能・二次利用可能な形式で公表していくことを基本とし、新規に Web 上等に公開するデータは、同時に機械判読・二次利用可能な形式でオープンデータ化していくものとする。
- 都民等とコミュニケーションを図りながら、必要なデータを選定・公開していくことも、地域課題を解決するための民間による新サービス創出につながりやすく有効である。そのため、都知事杯オープンデータ・ハッカソンや東京都オープンデータラウンドテーブルを開催していくものとする。
- また、サービス企画時における検討経緯や企画案などの公表、意見募集などのほか、サービス運用時におけるユーザーレビューの実施や改善策の展開、効果測定などについて、デジタルの力を使ってオープン化する手法等について、サービスデザインガイドラインの運用・更新の中で検討を進めていく。
- あわせて、HP や行政手続などの都が提供する都民向けのデジタルサービスに関しては、ログデータをビジネス・インテリジェンスツール（BI ツール）を使ったダッシュボードにより可視化し、利用状況や満足度を把握するものとする。
- 加えて、サービス企画時に KPI(Key Performance Indicators)や KGI の設定を徹底するものとし、また、ダッシュボード画面の構築、ユーザーレビュー結果や KPI 等の公開方法の在り方等、試行を含め検討を進めていく。

#8 “都民と共創しよう”

要約/Summary

8 都民と共創しよう

職員だけで考えるのではなく、都民の方々と共創することで、より良いデジタル社会を構築する

背景（バックグラウンド）	具体的な行動原則（ガバナンス・コード）
<ul style="list-style-type: none">✓ 行政が全てのデジタルサービスを提供していくことには限界があるため、官民連携が不可欠✓ 「新型コロナウイルス感染症対策サイト」では世界中から多くの改善提案があり短期間で良いサービスへ成長✓ 都民と共にデジタルサービスを創り上げていくことが重要	<ul style="list-style-type: none">✓ 行政だけでなく、都民と共に作る 手段がとれないかを検討する✓ サービスを受ける顧客を具体的に考える <p>例えば、都民の声や事業者、有識者などの意見を取り入れることは良いサービスにつながるという視点を持つ</p>
	関連する仕組みや制度（マネジメント）
	<ul style="list-style-type: none">✓ 都OSS公開ガイドラインに基づき、運用監理の徹底を図る✓ 官民共創プラットフォームの構築 など

やってほしくないこと（Do not）：職員、行政だけで全部つくってしまうこと

背景/Background

- 都民一人ひとりが最適にデジタルサービスを組み合わせ、豊かな暮らしを自由にデザインできるようにしていくには、サービスを受ける顧客の声が不可欠であるが、その声を受け止め、行政が全てのデジタルサービスを提供していくことには限界があるため、官民が連携していくことが不可欠である。
- このため、都は、これまでも地域の行政課題解決に向けて、都が公開するデータのオープンデータ化を推し進め、民間がそのデータを活用し課題解決に有用なアプリを作成していくなどの官民連携で取り組む仕組みの構築を推進してきた。
- その中で、新型コロナウイルス感染症の拡大というこれまでに経験したことのない危機に直面し、感染症の状況などに関連するデータのオープンデータ化に取り組むとともに、必要な情報を迅速に都民に届けるため「新型コロナウイルス感染症対策サイト」を開設し、プログラム・ソースコードをオープンソースソフトウェア（以下「OSS」という。）として、初めて公開した。
- 公開後、世界中から大小合わせて1,000件以上の改善提案があり、それらに対応することで、短期間でより良いサービスへと成長させ、必要な情報を都民に迅速に伝えることができた。

- また、OSS は、ベンダーからの中立性を保ちつつ、先行する情報システムで作った機能を多くの組織で共有し、育てていくモデルであり、先進各国の政府では既に使用が奨励されている。このため、特定業者から他の業者に移行できなくなるベンダーロックインなどを避けるためにも有効なものでもある。
- OSS の公開以外にも、感染拡大防止協力金の申請サイトにおいて、第二回の協力金から公開前のユーザーテストを実施しているほか、「Tokyo OSS Party!!」、「都知事杯オープンデータ・ハッカソン」など、都民との共創を推進してきた。
- このように、質の高いデジタルサービスを提供していくためには、ユーザーテストなどの都民参加によるサービス開発を進めるとともに、オープンデータやオープンソース、API などの取組を通じて、行政はサービス開発のプラットフォームになる意識を持って、都民や開発者と共にデジタルサービスを創り上げていくことが重要となる。

具体的な行動原則/Governance Code

- 以上のことを踏まえ、デジタルサービスの開発・運用に携わる全ての職員等は、サービス企画時、職員だけの発案で企画を練るのではなく、**都民の声や事業者、有識者などの意見を取り入れることが良いサービスにつながる**という視点を持つべきである。そのため、行政だけでデジタルサービスを作るのではなく、**常に都民と共に創る**手段がとれないかを検討した上で、取り組むものとする。
- 具体的には、デジタルサービスの開発・運用に携わる全ての職員等は、公共データを誰もが利用しやすい形でアクセスできるようにするオープンデータの取組を進めることが、民間における創意工夫を活かした多様なサービスの迅速かつ効率的な提供、官民協働での諸課題の解決につながるということを意識し、サービスの企画・開発・運用を行うものとする。
- サービスを提供しようとする者は、企画段階から、サービスを受ける顧客は誰なのかを具体的に考え、顧客に対してグループインタビューを行うなど、直接的にリサーチを行い、顧客の声を常に聴いていくものとする。
- 全てを都が自ら創るのではなく、都民との共創を意識し、民間ともオープン化・標準化された API で連動できるシステムを構築していくものとする。

- 加えて、サービス構築時、プログラム・ソースコードを公開することで、都民の意見のもとで短期間にサービスアップができ、また、他の自治体への波及などの新たな価値を社会に提供することができるものについては、“東京都 OSS”として公開していくものとする。

関連する仕組みや制度/Management

- 顧客の声を都が提供するデジタルサービスに活かし、都民との共創を推進していくため、ユーザーテストの実施を庁内に浸透させていく。
(再掲)
- 顧客の声を把握し反映できる仕組み（グループインタビュー、ユーザーレビュー・ユーザーテスト等の制度化など）の導入等については、サービスデザインガイドラインの運用・更新の過程で検討を進めていく。
(再掲)
- 新規に Web 上などに公開するデータについては、「東京都オープンデータ推進庁内ガイドライン」などに基づき、機械判読・二次利用可能な形式でオープンデータ化するものとする。
(再掲)
- あわせて、設計段階から、API を活用したデータ公開を前提にサービスサイトの整備を行い、事業者や市民エンジニアなどが、より使いやすい民間サービスを生み出していくことができるよう、データの生成や利活用に関するガイドラインの策定の過程で、API 整備・運用ルール等、必要な検討を進めていく。
(再掲)
- “東京都 OSS”の公開に当たっては、「東京都 OSS 公開ガイドライン」を策定・公開した。本ガイドラインに基づき、デジタルサービス局が中心となって、各局等の OSS の運用について、民間サービス等を活用しながら監理の徹底を図っていくものとする。
- さらに、オープンデータや OSS の整備・運用などを通じた、都民との共創による社会課題の解決の更なる推進に向け、地域課題と市民エンジニアをマッチングさせ、市民エンジニアによる地域課題解決の場とするプラットフォームについて検討を進めていく。

#9 “つねに見直し、チャレンジし続けよう”

要約/Summary

#9 つねに見直し、チャレンジし続けよう

前例にとらわれるのではなく、新たな価値創造を目指して
チャレンジを続け、継続的な改善を促進する

背景（バックグラウンド）	具体的な行動原則（ガバナンス・コード）
<ul style="list-style-type: none">✓ 未来を想像するためには常に新しいやり方や新しい技術への挑戦をしなければいけない✓ 変革や失敗を恐れチャレンジしづらい風潮が、これまでの慣習や前例踏襲、現状維持を職員に選択させる✓ デジタルサービスを取り巻く環境が急激に変化するなか、良いデジタルサービスを提供していかなければならない	<ul style="list-style-type: none">✓ 小さな試行錯誤を繰り返し、大きな複利を目指していく✓ 業務改革（BPR）を徹底していく✓ サービスに完璧なものはないことを前提にサービスを改善し続ける <p style="text-align: center;">例えば、最初から壮大なゴールを描くのではなく少しずつ品質をあげていく</p>
関連する仕組みや制度（マネジメント）	
<ul style="list-style-type: none">✓ 仮説検証型の開発手法やチェックポイント の整理✓ ワークショップ等の普及啓発事業の展開 など	

やってほしくないこと（Do not）：前任者のやり方に疑問を抱かず、そのまま踏襲してしまうこと

14

背景/Background

- テクノロジーも社会の変化も加速度的に進展していることから、行政サービスもより俊敏に作らなければならない。
- 組織がなすべきことは、利用者の現在の課題解決と利用者すら気がついていない便利な未来の創造、すなわち、イノベーションである。現在の課題に目を向け過ぎていると未来を創造することができないため、常に新しいやり方や新しい技術の可能性はないか、というイノベーションへの挑戦をしなければならない。
- また、これまでの慣習や前例に倣う姿勢や、変革や失敗を恐れて現状維持を選択するといった意識も、デジタル化の効果を薄めるものとなる。
- このように、デジタルサービスを取り巻く環境が急激に変化する中で、現状を改善しつつ、顧客が必要とするデジタルサービスを適切なタイミングで開発することが重要であり、これまでは違うやり方、すなわち、イノベーションにチャレンジしていかなければならない。

具体的な行動原則/Governance Code

- このような状況下において、利用者の視点に立たずに慣習や前例に倣う姿勢や、変革を恐れるがゆえに、現状維持を選択するといった意識

を打破し、都民にとって利便性の高い行政サービスや業務の効率化を実現していくためには、開発するサービスのビジョンや目指すゴールを明確にした上で、**実践は小さく始め、試行錯誤を繰り返し、確認と改善のプロセスを繰り返しながら品質を向上させ、大きな複利を目指していく**ことが、成功への最も堅実な手法であるという価値観を持って取り組んでいくものとする。

- このため、デジタルサービスの開発・運用に携わる全ての職員等は、サービス企画時、過去の実績やこれまでの手順をそのまま踏襲するのではなく、ビジョンや目指すゴールに少しでも近づくためにどうすべきかという視点を持ち、業務改革（BPR）を徹底していくものとする。
- また、最初から壮大なゴールを描くのではなく、小さな試行錯誤により目指すゴールへの軌道修正を繰り返し、少しずつ品質を上げていくという価値観をもって取り組んでいくものとする。
- 開発時には、試行的にサービスの提供や業務を実施し、利用者や関係者からの意見を踏まえてサービスの見直しを行うなど、確認と改善のプロセスを繰り返しながら品質を向上させていくものとする。
- あわせて、各局等のシステムの棚卸しを行い、共通化できるシステムやサービスを抽出し、新たに開発するものに組み込んでいくなどし、共通化を推進していくものとする。
- サービスリリース後も、改善を止めるのではなく、サービスには常に課題があり、完璧なものはないことを前提に、継続的に利用者や関係者からの意見を聴取・収集し、ビジョンや目指すゴールに向けて、サービスは改善し続けるもの、という価値観を持つものとする。

関連する仕組みや制度/Management

- 仮説検証型で小さな試行錯誤を繰り返す開発手法や、都民や職員から聴いた声を開発中のサービスに反映させるための開発のプロセスに応じたチェックポイントや、目指すゴールを満たさなかった場合に縮小を検討するためのチェックポイントについて、ガイドラインの策定の過程で検討していくものとする。

- バイモーダル IT¹⁰の庁内浸透に向けたワークショップ等を実施し、アプリ開発等の普及啓発事業の展開に取り組むものとする。

¹⁰ ガートナーが提唱する「攻めの IT と守りの IT」の 2 つの流儀を使い分ける手法のこと。

#10 “ともに学びつづけよう”

要約/Summary

10 ともに学びつづけよう

関係者全員が学びを続けることで、より良いデジタルサービスを構築・提供する

背景（バックグラウンド）	具体的な行動原則（ガバナンス・コード）
<ul style="list-style-type: none">✓ デジタルを使う側・提供する側双方への教育が重要✓ 一方で、公共領域のデジタル化は緒に就いたばかりであり、これを進めるためには経験やノウハウを行政全体で共有し、関係者全員が学び続けることが大事	<ul style="list-style-type: none">✓ 他の行政機関の事例や都民の声から学ぶ✓ サービス構築を事業者任せきりにしない <p>例えば、常に新たな課題やニーズを学び続けるため、成功体験や失敗体験を他の行政機関にも共有していく</p>
	関連する仕組みや制度（マネジメント）
	<ul style="list-style-type: none">✓ 国や区市町村との定期的な情報連携の場による知識や経験の共有化✓ ワークショップやデジタルツールを体験する場を企画 など

やってほしくないこと（Do not）：ベンダー（委託事業者）に丸投げする

15

背景/Background

- 誰もが使いやすく、満足度の高いデジタルサービスを提供し、誰一人取り残されないデジタル社会を形成していくためには、デジタルを使う側・提供する側双方への教育を通じて、「**わかりやすい**」「**楽しい**」**デジタル化**を目指す必要がある。
- 一方で、公共領域のデジタル化は緒に就いたばかりであり、従来のように作ったままにせずに、良い点として継続すること、改善点として次は改めるべきこと、気をつけること等を言語化し、こうした経験やノウハウに関して組織の垣根を超えて群れの知恵にすることが重要である。さらには、都のみならず、国や区市町村とデジタル化に関する成功体験・失敗体験を共有し、行政全体に波及させていく必要がある。
- 関係者全員が学びを続けることで、より良いデジタルサービスを構築・提供することが可能となる。

具体的な行動原則/Governance Code

- このことを踏まえ、デジタルサービスの開発・運用に携わる全ての職員等は、サービス企画時に、これまでの知見や常識だけでなく、今の課題や求められていること、他の行政機関の事例や都

民の声などから学びを得ることが良いサービスにつながるという視点を持つものとする。

- また、サービス開発担当者は、サービス構築時に事業者任せきりの状態にせず、事業担当者を含めた、関係者全員がより良いデジタルサービス構築を目指すよう^{けん}牽引していくものとする。
- 運用開始後は、リリースの状態や一時的な評価で満足するのではなく、常に新たな課題やニーズを学び続けることが都政の QOS 向上につながるという視点を持って取り組んでいくとともに、成功体験や失敗体験を他の行政機関にも共有していくものとする。

関連する仕組みや制度/Management

- デジタル庁と定期的な情報連携の場を設けるなどし、国の動向等の収集に努め、都のデジタルサービスに反映させていくとともに、区市町村とも都区市町村 IT 推進協議会等を通じて情報共有を図っていく。
(再掲)
- 令和3年5月に立ち上げた東京都・区市町村 CIO フォーラムなどの場で、区市町村からのニーズ等を把握していくとともに、共同して国内外における国や自治体の先駆的なデジタル施策に関して調査するなどし、知識や経験の共有化を図っていく。(再掲)
- これまで庁内で策定してきた関連ガイドラインの棚卸しを実施するとともに、庁内ポータルサイトの再整理を行い、デジタルサービスの開発・運用に携わる全ての職員等がガイドラインなど開発・運用に必要な情報にアクセスしやすい環境に改善していくものとする。
- その上で、各ガイドラインの庁内浸透に向けて、技術研修等の充実を図っていくものとする。
- また、より良いデジタルサービスを構築するためのワークショップやデジタルツールを体験する場を企画し、「わかりやすい」「楽しい」デジタル化を体感できる機会の創出を検討していくものとする。

4 ガイドラインの策定・運用

ガイドラインの策定

- ガイドラインは、機能別に策定していくものとする。
- 一方で、デジタルサービスは複数の機能から構成されており、サービスの内容に応じて必要なガイドラインを適用することとなるため、全ガイドラインを理解した上で、ガイドラインに明記されたことを遵守することは困難である。
- このため、効率的かつ効果的にガイドラインを適用させるための仕組みが必要となることから、開発から運用、廃止までのシステムのライフサイクルに応じて各機能別のガイドラインを適用させるチェックシートを作成し、ガイドラインの運用を図っていく。

《関連ガイドライン一覧》

No.	ガイドライン名称	関連の行動規範
01	<u>サービスデザインガイドライン</u>	#1、#8
02	<u>東京都公式ホームページデザインに係るガイドライン</u>	#1、#2、#3
03	<u>東京都公式ホームページ作成に関する統一基準（改訂版）</u>	#3
04	<u>データ利活用ガイドライン</u>	#4
05	<u>東京都オープンデータ推進庁内ガイドライン</u>	#4、#7
06	デジタルサービス開発プロセスにおけるセキュリティガイドライン（非公開）	#5
07	<u>東京都 OSS 公開ガイドライン</u>	#8

ガイドラインの運用

- ガイドラインの策定後は、各局事業と連携し、ガイドラインの継続的な有効性の確認及び改善を実施するものとする。
- 今後、ガイドラインを運用していく中で、記載の内容を遵守できる仕組みや体制の検討を進めていく。

検討対象機能

- ガイドラインとして定めていく機能については、既存のガイドラインに加え、サービスデザイン、データ利活用、セキュリティを優先して検討を進め、ガイドラインを策定した。
- その他、必要な機能に関する検討については、東京都デジタルサービス会議において選定した上で、新たなガイドラインの検討を進めていくものとする。

ワーキンググループの設置

- 機能別のガイドラインの運用・更新に当たっては、ワーキンググループを設置した上で、検討を進めていく。

5 行動指針の実践

- 行動指針が庁内に浸透し、品質の高いデジタルサービスが安定的かつ永続的に提供できるサイクルを生み出していくため、職員一人ひとりが行動指針に基づいて主体的に動くことのできる文化を築くコミュニケーション活動を展開していく。
- 具体的には、各局等の事業のうち、デジタルサービス局が支援を行っていく事業については、関連するガイドラインを適用させ、ガイドラインを適宜ブラッシュアップしていくとともに、デジタル10か条の理念浸透に向けて、デジタルサービス局職員と事業を担当する各局等の職員が連携して行動指針に基づいた取組を展開し、成功体験を生み出していく。
- また、実際にデジタルサービスに直接携わる職員が集まり、行政におけるデジタルサービスの課題や今後のあるべき姿などについて議論を行うワークショップを継続して実施しながら、職員が自ら考え実践できる機会を増やし、各事業において行動指針に基づく行動ができるよう、共通の価値観を醸成する。
- 加えて、行動指針は、品質の高いサービスを目指す観点において、デジタルサービスに留まらず、行政サービス全体へ滲み出ていく期待もあることから、幅広い職員が認知できるよう研修やポスターなどを活用して庁内全体への周知にも取り組んでいく。
- こうした取り組みにより行動指針の浸透を図るとともに、浸透状況の可視化による振り返りを通じて、浸透を加速させる新たな取組につなげていく。

6 行動指針の見直し

- 東京都で策定している施策や国の計画の取組状況等を踏まえつつ、随時、内容の見直し、改正を実施するものとする。
- また、行動規範で掲げる行動原則を念頭に置き、都民からの意見や要望を常に聴きつつ、体現する職員からのフィードバックも含め、その意見を本指針に反映するよう検討するとともに、関連する施策の見直しを実施するものとする。

参 考

行動指針策定に係る有識者会議「東京デジタルサービス会議」 構成員一覧（敬称略）

座長	慶應義塾大学 教授	村井 純
構成員	東京大学大学院 教授	越塚 登
構成員	早稲田大学 教授	岩崎 尚子
構成員	株式会社クレディセゾン 取締役（兼）専務執行役員 CDO（兼）CTO	小野 和俊
構成員	東京都副知事（東京都 CIO）	宮坂 学

東京都デジタルサービスの開発・運用に係る行動指針

2022年3月31日 発行（Ver1.0.0）

2023年3月31日 改正（Ver1.2.0）

2024年3月29日 最終改正（Ver.1.2.1）

編集・発行

東京都デジタルサービス局デジタル戦略部デジタル戦略課

〒163-8001 東京都新宿区西新宿二丁目8番1号

電話 03-5388-2341

E-mail S1100501@section.metro.tokyo.jp

ホームページ <https://www.digitalservice.metro.tokyo.lg.jp/>