

# 行動規範の策定状況及び定着に向けた取組

---

# 1. 行動規範 > 第一回会議の議論を踏まえた方向性

- デジタルサービスの開発・運用に関し、行政職員のみならず、外部からの専門人材などと一緒に行っていくため関係者が共有すべき価値観を行動規範として規定
- 都のミッション（QOLの向上）を実現に向け、行政サービスを担う職員に行動規範を浸透させるためには、行動規範を定めるだけでなく、職員や組織がそれを受け入れる文化・風土を醸成することが重要

共通の価値観である  
**行動規範**(#1～#10)



「“よいもの”を“みんなで”つくっていく」  
 という**文化・風土を醸成**

**行動規範の庁内浸透を目指す**

# 1. 行動規範 > 行動規範10か条の詳細

- デジタルサービスの開発・運用に関わる職員が遵守すべき基本的な理念について、より職員の理解を促進し、身近なものに感じられるよう、本規範が求められる背景や具体的な行動原則等を10か条ごとに設定

#	行動規範 10か条
1	顧客視点でデザインしよう
2	シンプルなサービスを心がけよう
3	誰ひとり取り残されないようにしよう
4	資源（データ）を最大限に活用しよう
5	安全安心なデジタル社会をつくろう
6	オール東京一丸となって取り組もう
7	都政の見える化をしよう
8	都民と共創しよう
9	つねに見直し、チャレンジし続けよう
10	ともに学びつづけよう

## ① 背景

### バックグラウンド

行動規範を定めるに至った背景、課題

## ② 具体的な行動原則

### ガバナンス・コード

行動規範に基づき取るべき行動原則と具体例

## ③ 関連する仕組みや制度

### マネジメントシステム

行動原則遵守するために検討すべき仕組みや制度、これらに関する具体的なアクション全般

## (参考) 望ましくない行動

### Do not

明らかに行動規範に反したものの例示

# #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 —

## ① 背景 (バックグラウンド)

- ✓ サービスとは、顧客に価値を提供するもの。顧客にとって「**すぐ使えて**」、「**簡単**」、「**便利**」であることが**最重要**であり、顧客の視点でデザインすることが大事
- ✓ 一方で、デジタルサービスに対する顧客 (= 都民や企業) の**ニーズは多様化・細分化し、真の顧客ニーズを知るためには十分なリサーチが必要**
- ✓ 都が手掛ける行政サービスも、利用前から利用後の行動全てをサービス範囲と捉え、その手続を行おうとした背景や過程、その後の行動までを含めた**顧客体験全体を良くしていくことが重要**

## ② 具体的な行動原則 (ガバナンス・コード)

- はじめに顧客が誰なのか、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 (顧客の声を常に聞く)
- **顧客の目線でサービスを構築・提供**する

例えば・・・

- 企画時、「誰が顧客で、具体的にどのような価値を提供できるのか」という視点をもつ
- 開発時、期間やコスト等の制約により機能に優先度をつけねばならないとき、顧客に真に価値をもたらす機能を優先する

## ③ 関連する仕組みや制度 (マネジメントシステム)

- 顧客のリサーチをしたり顧客にとって使いやすいサービスを構築するための**UI/UX技術ガイドライン**を提示。また、その思考法である「**デザイン思考**」**浸透**に向けたワークショップ等の普及啓発事業の展開
- ユーザテストガイドラインの適切な運用
- 顧客視点でデザイン出来ているかチェックできる体制・制度の構築 (ユーザレビューのスキーム確立)

**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**

## #2 シンプルなサービスを心がけよう

ー 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ー

### ① 背景 (バックグラウンド)

- ✓ 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**こととなる。
- ✓ ツールの標準化・共通化や、運用環境のクラウド化を図ることで、均一的な品質を確保できるだけではなく、必要なノウハウやナレッジの共用、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得られる可能性がある
- ✓ 品質のよいサービスを低コストでスピーディに提供することは顧客にとってのメリットである

### ② 具体的な行動原則 (ガバナンス・コード)

- シンプルな開発を心がける
- 類似するサービスやシステムが無いか確認する (優れたものは取り込んでいく)
- 標準化・共通化されているものは活用する
- **真に行政が作るべき部分**がどこか考える

例えば・・・

- サービス企画時、「既にあるシステムや民間のSaaSサービスを活用して実現できないか」という視点をもつ
- サービス開発時、デファクトスタンダードとなっている連携仕様を採用する

### ③ 関連する仕組みや制度 (マネジメントシステム)

- **マイナンバーカード**等によるSSOの推進
- **ノーコード・ローコードツール**の活用や、DXを推進するツールの試行導入の促進
- 開発ツールや開発運用環境等の**標準化・共通化**
- プラットフォームの導入など検討

**やってほしくないこと (Do not) : コストや運用を意識せず、機能ファーストで複雑に作り込みすぎてしまうこと**

# #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作る —

## ① 背景 (バックグラウンド)

- ✓ 年齢、性別、障害や疾病の有無、言語等に関わらず、誰でもデジタルの恩恵を享受することにより、日常生活等の様々な課題を解決し、豊かさを真に実感できる「誰一人取り残されない」**インクルーシブなデジタル社会**をつく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

## ② 具体的な行動原則 (ガバナンス・コード)

- 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
- 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

例えば・・・

- サービス企画時、特定の方式だけ押し付けるのではなく、顧客視点に立ち様々な選択肢を用意するよう心がける
- ユーザテスト時、ターゲットの中から幅広い属性のユーザに意見をいただき多様性に配慮する

## ③ 関連する仕組みや制度 (マネジメントシステム)

- 誰もが使いやすいサービスを構築するためのUI/UX技術ガイドラインを提示 (再掲)
- 官民連携による**自律的な支援制度**の確立
- **API連携**による民間サービス創出の促進

**やってほしくないこと (Do not) : 特定のユーザーだけが恩恵を享受できるサービスにしてしまうこと**

## #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 —

### ① 背景（バックグラウンド）

- ✓ 少子高齢化などが進む東京にとって、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**である
- ✓ データは正しく収集・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**が高まる
- ✓ これを最大限に活用していくことは、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につながり、都民サービスのQoS向上に寄与するものである

### ② 具体的な行動原則（ガバナンス・コード）

- データは**積極的に利活用するもの**という意識をもつ
- **活用することを前提**にデータをつくる
- 他の行政組織が保有するデータの連携を考える

例えば・・・

- サービス企画時、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する
- サービス開発時、全て利用者の入力により取得するのではなく既に他の組織にあるデータは連携により取得できないかという視点をもつ

### ③ 関連する仕組みや制度（マネジメントシステム）

- **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
- データ利活用の視点から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
- 国の方針に基づく庁内データの整備
- ワンストップ・ワンズオンリーの実現
- 国・自治体とデータ連携できるプラットフォームを検討

**やってほしくないこと (Do not) : データの価値や共有の重要性を理解しようと努力しないこと**

## #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 —

### ① 背景 (バックグラウンド)

- ✓ 社会を支える行政のデジタルサービスとして、**安全安心にサービスが利用できるようにするためには、データが正しく取り扱われることが重要**
- ✓ 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**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

### ② 具体的な行動原則 (ガバナンス・コード)

- **取り扱う情報資産に応じたサイバーセキュリティへのリスク対策**を行う
- 個人情報**は**厳密な情報管理を行う
- 平時から災害発生時のBCP対策を行う

例えば・・・

- サービス企画時、セキュリティ面や個人情報への十分な配慮ができるようリソースを確保しておく
- サービス開発時、最後にセキュリティ面の確認をするのではなく、計画段階など前工程から配慮をしておく

### ③ 関連する仕組みや制度 (マネジメントシステム)

- 東京都セキュリティポリシーについて、適宜、見直し
- デジタルサービス開発に係る**セキュリティガイドライン**を提示
- 国の指針に従い、クラウドサービス活用によるリスク分散の推進

**やってほしくないこと (Do not) : 行政サービスを使うときの利用者の不安や危険を後回しに考えること**



## #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 —

### ① 背景 (バックグラウンド)

- ✓ 都民一人ひとりが必要なサービスを組み合わせ、自由に暮らしをデザインできるように多様なサービスを提供していくためには、東京都だけで実現することは困難である
- ✓ 行政サービスを提供するのは東京都だけではない。よって**国、区市町村、民間のサービスが連携**してこそ、はじめて都民にとってより価値の高いサービスの提供が可能となる
- ✓ マイナンバーなど国の施策との整合性を確保し、そのサービスをより広域的なものへとつなげ、さらには民間サービスにも、その効果を波及させていく必要がある

### ② 具体的な行動原則 (ガバナンス・コード)

- **国の施策との整合**を心がける
- 国や区市町村と連携する
- **社会全体で都民へ価値を届ける**ことを意識する

例えば・・・

- サービス企画時、国の方針から外れていないかという視点をもつ
- 区市町村との連携事務実施時、都民にとっても効率的なサービスになっているかという視点をもつ

### ③ 関連する仕組みや制度 (マネジメントシステム)

- 「東京都・区市町村CIOフォーラム」などで区市町村からのニーズを把握
- 都区市町村IT推進協議会でニーズに基づく具体策を検討
- 人材育成・交流の促進
- **国の動向を収集**し、施策に反映

**やってほしくないこと (Do not) : 東京都 (各局・部署) だけが良ければいいと考えること**

## #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 —

### ① 背景 (バックグラウンド)

- ✓ **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はサービスの質向上につながる
- ✓ 国のサービス設計12箇条第9条にも「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

### ② 具体的な行動原則 (ガバナンス・コード)

- **検討の経緯や案段階**で都民から意見をもらう
- 運営中も改善取組やその効果を公開する
- **公開を前提**とし、非公開とするときになぜ公開できないのか考える

例えば・・・

- サービス企画時、検討の経緯や案段階のものを都民に公開し意見をもらうことで質の向上が見込めるという視点をもつ
- サービス運営時、改善取組やその効果を公開することで都民から良いフィードバックがもらえるという視点をもつ

### ③ 関連する仕組みや制度 (マネジメントシステム)

- デジタルの力を活用し、**決定プロセスのオープン化**を促進
- デジタルサービスに対する**KGI/KPI設定の徹底**
- **ダッシュボード**によるユーザレビュー結果やKPI等の公開の促進
- デジタルの力を活用した公開方法の在り方など、試行含め検討

**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**

# #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 —

## ① 背景 (バックグラウンド)

- ✓ 持続可能なデジタル社会を実現するには、行政機関だけではできないことを都民と共有し、オープンデータ等の取組を強化するなど、**住民参加型のオープンガバメント**をすすめていくことが重要
- ✓ 都でも、2020年「新型コロナウイルス感染症対策サイト」のプログラム・ソースコードをオープンソースソフトウェア (OSS) として公開、世界中から1,000以上の改善提案があり**短期間で良いサービスへ成長**した
- ✓ 上記体験などを踏まえ、都民の方々と共創しながらともに行政サービスをつくっていくことが重要

## ② 具体的な行動原則 (ガバナンス・コード)

- 行政だけでつくり、**都民とともに作る**手段がとれないか考える
- 都民の声やアイデアを取り入れ、**デジタルの公共財を増やす**

例えば・・・

- サービス開発時、データやソースコードをオープンにすることで都民とともに作るという視点を持つ
- サービス企画時、ソースコードやデータを公開することで新たな価値を社会に提供できるという視点をもつ

## ③ 関連する仕組みや制度 (マネジメントシステム)

- 東京都**オープンデータ推進**庁内ガイドラインの適切な運用
- 2021年に公開した「東京都**OSS**公開ガイドライン」について、今後運用監理の徹底を図る
- (シビック) **ユーザーテスト**ガイドラインの適切な運用 (再掲)
- 官民共創プラットフォームの構築
- シビックテスト環境の構築 (障害のある方によるテスト・レビューなどの仕組みづくり)
- API連携による民間サービス創出の促進 (再掲)

**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**

## #9 つねに見直し、チャレンジし続けよう

－前例に囚われるのではなく、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－

### ① 背景 (バックグラウンド)

- ✓ デジタル化自体を目的化してしまうと、本来デジタル化が目指す「利用者への価値提供」を見失う
- ✓ 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**を職員に選択させてしまう傾向がある
- ✓ クラウドサービスの活用やスマートフォンの主流化など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ねばならない

### ② 具体的な行動原則 (ガバナンス・コード)

- **小さな試行錯誤を繰り返し、大きな複利を目指していく**
- これまでの手順に疑問をもち、見直せないのか考える
- 都民や職員の声を聞き、何度も改善をすることで品質を上げていく

例えば・・・

- 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近づくためにどうあるべきかという視点を持つ
- サービス開発時、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を繰り返し、少しずつ品質をあげていくという価値観を持つ

### ③ 関連する仕組みや制度 (マネジメントシステム)

- 仮説検証型で小さな試行錯誤を繰り返すような開発手法や、都民や職員の声を聞き開発に反映させるためのチェックポイントを**技術ガイドライン等**で検討予定
- バイモーダルIT※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

※バイモーダルITとは：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。

**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**

# #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 背景 (バックグラウンド)

- ✓ 誰にとっても使いやすいデジタルサービスによるデジタル社会を形成するためには、デジタルを使う側・提供する側双方への教育により「わかりやすい」「楽しい」デジタル化を目指すことが重要
- ✓ **関係者全員が学びを続ける**ことで、良いデジタルサービスを構築・提供することが可能

## ② 具体的な行動原則 (ガバナンス・コード)

- 課題や求められていることは**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**
- 課題や求められていることを学び続ける

例えば・・・

- サービス企画時、これまでの知見や経験だけでなく、都民の声から課題や求められていることを学ぶことが良いサービスにつながるという視点をもつ
- サービス開発時、事業者任せきりの状態にせず、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リーディングしていく

## ③ 関連する仕組みや制度 (マネジメントシステム)

- ガイドラインポータルの再整理
- 各ガイドラインの普及啓発
- 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を検討

**やってほしくないこと (Do not) : インプットの努力を怠り、これまでの経験だけで答えを出そうとすること**

# 1. 行動規範 > 行動規範策定等に関するスケジュール

- 以下スケジュールにて、今後行動規範決定に向け作業を進める

12/27  
第2回会議

**構成員  
議論**

- 構成員ご指摘反映
- 新重点計画との整合確認
- 現場の声を反映  
(都民、庁内)

・12月末  
デジタル庁より  
新重点計画発表

都民意見募集 (行動規範について)

庁内ワークショップ

1月下旬  
第3回会議

**行動規範  
決定**

都民意見募集 (浸透策について)

3月下旬  
第4回会議

**R4年度の  
活動予定**

浸透策実施フェーズ

# 1. 行動規範 > 行動規範の定着に向けた取組（先行自治体）

## 先行事例ヒアリング：福島県磐梯町

### 取組概要

- DXを手段としてとらえ、構造改革（組織と職員の体質改善）を進めて行くため、2020年7月に磐梯町デジタル変革戦略第1版を公表。第1版では、磐梯町DX戦略の「仕の掟」（行動規範）を制定
- あわせて、CDOやデジタル変革戦略室を設置し、人×モノ×カネ×DXのもと、構造改革を推進
- その後、デジタル変革戦略室設置2年目となる2021年7月に、戦略第2版を公表。第2版では、“デジタルからデザインへ”をサブタイトルに、デジタルを意識しないで業務に取り組めるようになった町役場の現状を踏まえ、行政サービスの“デザイン”を前面に押し出し

### 具体的なアクション

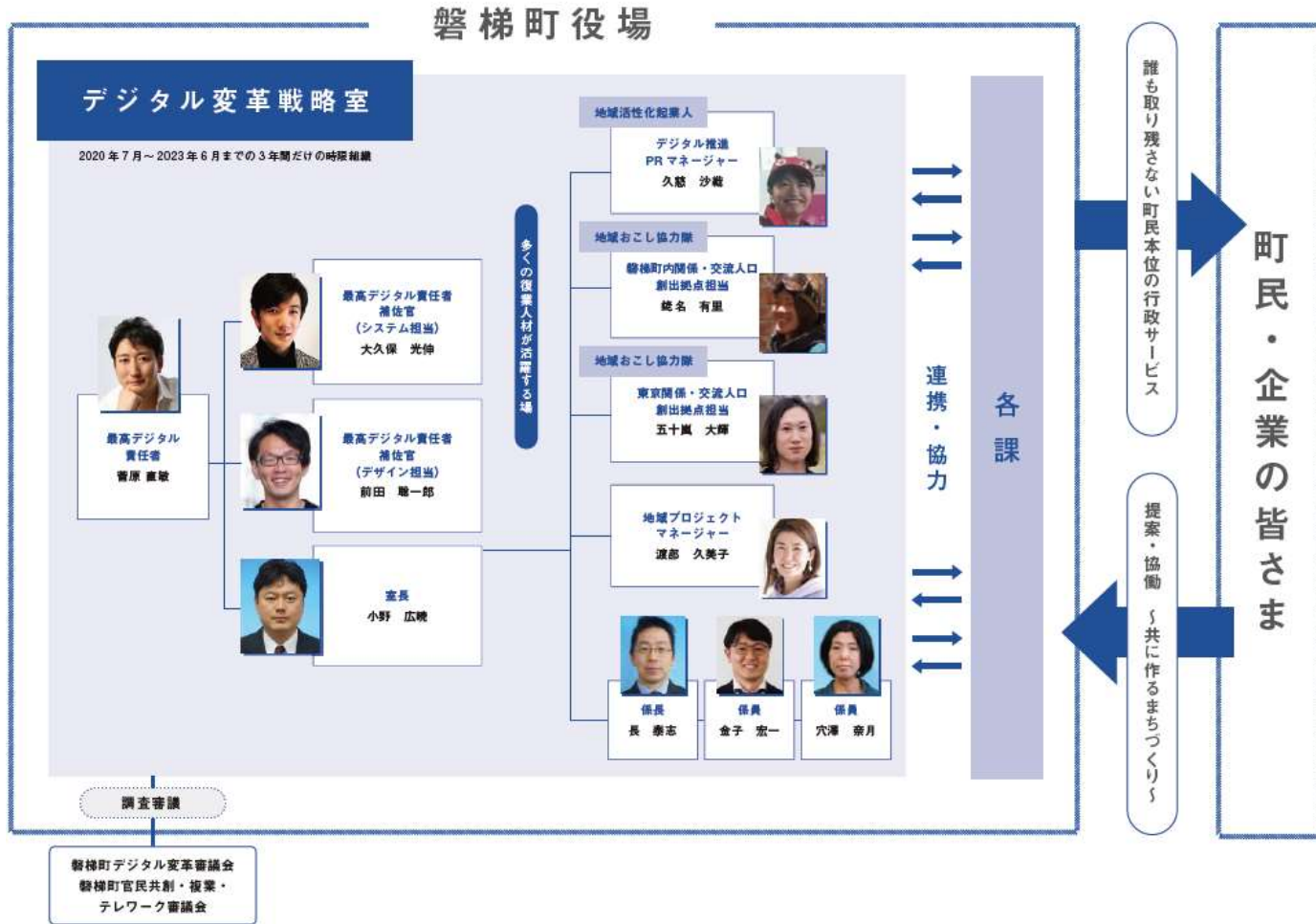
- 推進体制の整備：
  - ・行政と民間からの多様な人材とのコラボレーション、職員研修の充実、官民共創の推進
  - ・庁内職員のコミュニケーションツールとしてTeamsを導入
- モデル事業の実施：条例・規則等の整理・整備⇒業務の整理⇒情報のデータ化⇒業務のICT化
- ステークホルダーへの説明：町民、事業者等との情報共有の徹底

気づき

- 日頃からの地道な活動が重要
- デジタルに興味のある職員を巻き込んで、PoCを実施し、成果の見える化を図っていくことで、周囲の職員にも波及していくほうほうが一番の近道
- デジタルを嫌厭する風土を、デジタルを意識しない風土へ転換させていくことが必要

# Appendix : 磐梯町デジタル変革戦略より

## ■多様な人材による推進体制



## ■ 什の掟（行動規範）

### 一、住民本位でなければなりません

行政は、住民のためにあることを肝に命じて、常に行政事務や事業のUI(住民接点)、UX(住民体験)の向上に努めるようにしましょう。また、住民本位の次に顧客本位(町外の人々)、職員本位も意識し、みんなに魅力ある磐梯町にしましょう。

### 一、誰一人取り残してはなりません

民間企業のDXと違い、行政のDXは相手を取捨選択できません。共生社会実現の視点から、すべての住民や職員がDXの恩恵に与れるようにお互いを気遣っていきましょう。

### 一、言葉や他者に踊らされてはなりません

何が住民本位であるかを常に自分の頭で考え、同僚と対話し、行動するようにしましょう。本當にやるべきことがわかっているならば、次々と生まれる流行り言葉や、他者からの甘言に惑わされることはないはず。なお、流行り言葉は活用しましょう。その場合、注釈を加えましょう。

### 一、本當の価値を評価しなければなりません

私たちがDXを通じて行うべきは町の将来像と共生社会の実現であり、住民本位の価値の提供です。前例という「カタチ」に拘わらず、「カチ」を評価し、共創しましょう。

### 一、できない理由を並べてはなりません

住民本位の価値があると信ずる道があるならば、できない理由ではなく、できる理由を考えて、行動しましょう。住民を役場や制度の都合に合わせるのではなく、私たちが変わらしましょう。

### 一、行動し、挑戦しなければなりません

どんなに重厚な計画書や戦略も行動と結果が伴わなければ意味がありません。自治体のDXはまだ誰もが見ぬ道です。リスクを恐れず、挑戦しましょう。

### 一、失敗を責めてはなりません

行動や挑戦には時として失敗が伴います。挑戦した者を讃えましょう。あわせて、失敗は共有して、反省して、次に活かしましょう。

### 一、データ・事実と結果を軽視してはなりません

主観ではなく、客観(データ・事実)に基づいた取り組みを進めましょう(証拠に基づく政策立案)。そして、アウトプット(出力)だけでなく、どのようなアウトカム(成果)を目指しているのかをしっかりと認識しながら取り組みましょう。

### 一、目的と手段を取り違えてはなりません

常に今の行動が何のためにあるのかを考えましょう。特に手段が目的化しないように、細心の注意を払いましょう。

### 一、感謝し、他の模範とならねばなりません

私たちの取り組みはすべて先人の取り組みの上に成り立っています。このことに感謝し、DXを通じて、私たちが新しいカチをカタチにして、磐梯町だけでなく、日本を変えましょう。

ならぬことはならぬものです。



# 1. 行動規範 > 行動規範の定着に向けた取組（民間団体）

## 先行事例ヒアリング：クレディセゾン株式会社

### 取組概要

- CX(Customer Experience)とEX(Employee Experience)の実現を目指し、デジタル人材の採用・育成を中心に、事業創出、事業協創、デジタル開発プロセス、デジタル基盤強化の4つの基本戦略によって、ビジネスを変革・転換
- 従来からのIT部門とデジタル部門とを融合していく、グラデーション組織を形成し、バイモーダル体制で、失敗が許されない領域に適した安定性を重視する開発（モード1）、時代の変化に素早く対応する開発（モード2）双方に対応可能なIT・デジタル組織を実現
- ビジネス部門からデジタル部門に人材を送出し、エンジニアスキルなどを習得する体制を構築

### 具体的なアクション

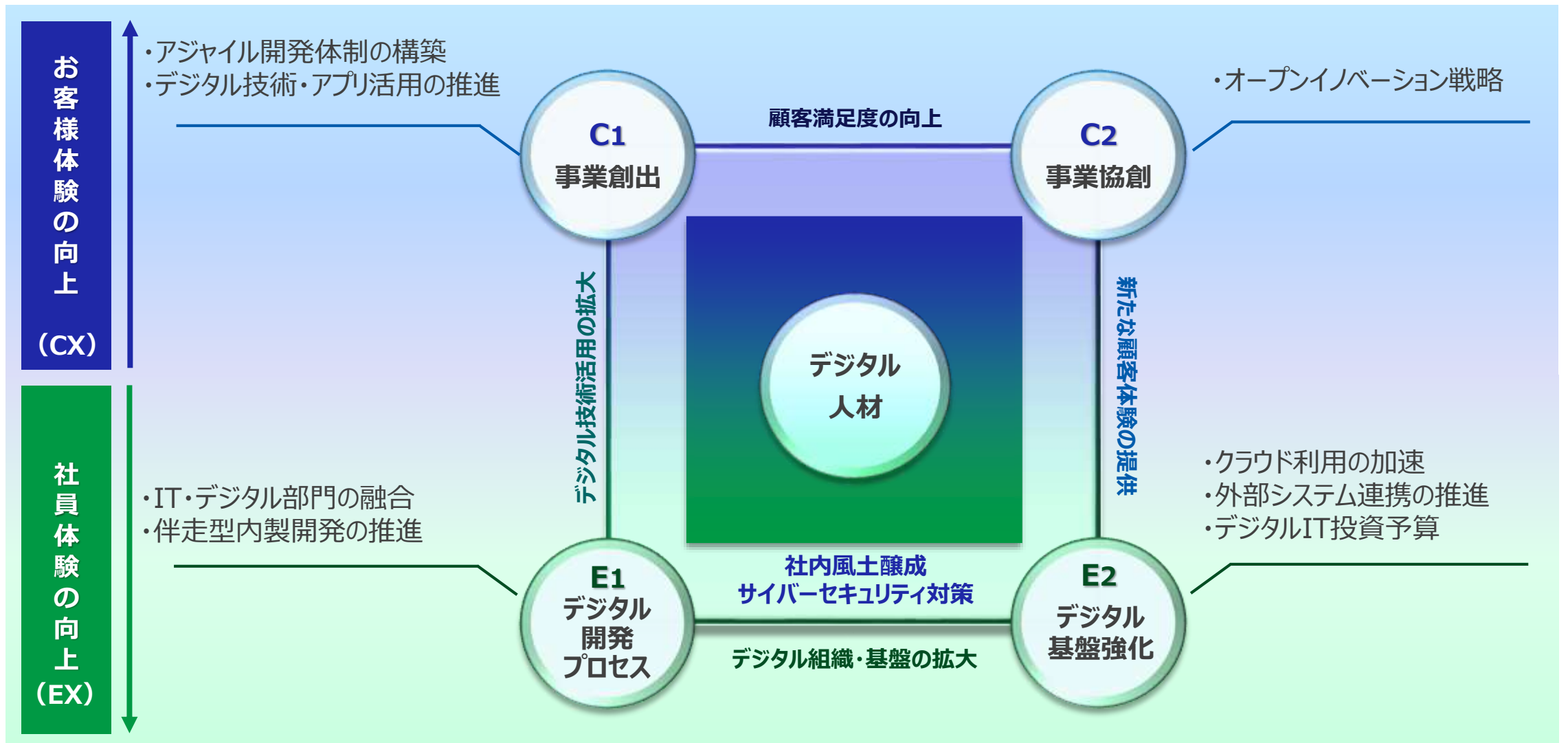
- フリーアドレスやSlackを導入し、コミュニケーションを活性化
- 今後は、2021年9月時点で150人程度いる社内デジタル人材を、2024年までに1000人規模に拡充
- 社内デジタル人材を、デジタル技術やデータに関する知識、スキルに応じて3階層（Layer）に定義した。それぞれの階層に応じた研修を実施
- 安定性を重視する従来のウォーターフォール型の開発に加えて、スピードを重視するアジャイル型の開発にも取り組む「バイモーダル戦略」を採用
- ビジネス知識をもつLayer 2の人材の力も活用し、ビジネス部門がデジタル部門を伴走する「伴走型内製開発」も展開

#### 気づき

- 異なる風土を受け入れた人が身近にいることで文化が醸成
- 浸透策は計画をたててもうまくいかない。印象的な体験とそのエピソードの共有が大事

# Appendix : クレディセゾン DX 戦略「CSDX 戦略」より

## CSDX戦略



# 1. 行動規範 > 行動規範の定着に向けた取組（文献調査報告）

組 織	普及・浸透のための事例
<p><b>兵庫県神戸市</b></p> <p><a href="https://www.city.kobe.lg.jp/a44881/gyouzaisei/gyoumukaikaku/credo.html">https://www.city.kobe.lg.jp/a44881/gyouzaisei/gyoumukaikaku/credo.html</a></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>神戸市クレド（神戸市職員の志）を<b>職員によるアイデアソン（WS）</b>により令和元年12月に制定</li><li><b>クレドカード</b>（常に携帯できるカード）を全職員へ配布</li><li><b>市長から職員に対するメッセージ</b>（神戸市クレドに関する実例等の全庁配信）</li><li>「神戸市クレドの核心」を執務室や会議室に<b>掲示</b></li><li>神戸市クレドの全文を<b>職員パソコン壁紙</b>（定期的に変更）に表示</li></ul>
<p><b>ANAホールディングス株式会社</b></p> <p><a href="https://www.ana.co.jp/group/csr/human_resources/way/">https://www.ana.co.jp/group/csr/human_resources/way/</a></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>グループ行動指針「ANA'sWay」を2012年4月に制定</li><li>ANA'sDay研修：社員全員が実践すべきことを<b>再認識する研修</b></li><li>ANA's Way Ambassador：海外全支店でANA'sWay海外版を開催</li><li><b>ほめる文化</b>の伝承：お褒めの言葉を広く共有すること等により一人ひとりがより一層ANA'sWayを発揮<ul style="list-style-type: none"><li>－Good Job Card：お互いの仕事の良いところをカードに記入して<b>本人に手渡す</b></li><li>－ANA's Way AWARDS：「ほめる仕組み」の進化を目的にした<b>表彰制度</b></li></ul></li><li>ANA's Way Survey：ANAグループ社員<b>意識調査</b></li><li>ANA's Way 遂行度評価制度：ANA'sWay 5つの視点の<b>日常業務の中で発揮・実現状況</b>を確認</li><li>ANAバーチャルハリウッド：ANAグループ社員による<b>自発的提案活動</b></li></ul>
<p><b>株式会社メルカリ</b></p> <p><a href="https://industry-co-creation.com/management/49969">https://industry-co-creation.com/management/49969</a></p> <p><a href="https://toyokeizai.net/articles/-/144935?page=3">https://toyokeizai.net/articles/-/144935?page=3</a></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>バリューを浸透させ、カルチャーを醸成する<ul style="list-style-type: none"><li>－バリューを<b>経営陣が言い続け体現し続ける</b></li><li>－<b>見える化</b>（MVP/Value賞、情報発信等）</li><li>－<b>会議室の名前</b>にミッションの単語をつける</li><li>－Tシャツなど<b>グッズ作成</b></li></ul></li><li>性善説の維持へのチャレンジ<ul style="list-style-type: none"><li>－最小限のルールで、<b>現場で自ら考えて判断</b></li><li>－ボトムを管理するルールは作らない</li><li>－<b>情報をオープンに</b></li></ul></li></ul>

- 「“よいもの”を“みんなで”つくっていく」という社内風土を醸成に向けて、着実な職員への普及啓発を行うとともに、異なる文化や風土を受け入れるための外部交流を進めていくことが重要

## 行動規範の庁内浸透に向けて

「“よいもの”を“みんなで”つくっていく」  
という**文化・風土を醸成**

風土醸成に向けて、  
**職員への普及啓発**と**外部との交流**を進化

# 1. 行動規範 > 庁内浸透に向けた普及のための取組

- 行動規範の浸透に向け、先行的な取組を参考に、都としての取組案を列挙 ※制度・運用上制約があるものも含む

#	分類		内容	
1	職員への普及啓発	<u>情報を発信する活動</u>	<b>知事・副知事による啓蒙活動</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行動規範設定に関するウェビナーの開催</li> <li>・経営層、中間管理層、現場向け発信</li> </ul>
2			研修	・行動指針の理解促進
3			庁内広報	・庁内掲示、携帯カード配布、壁紙、その他グッズ等
4		現場の声を 取り上げる 活動	優良事例共有	・良い事例（印象的なエピソード）をヒアリングし、見える化
5			庁内表彰	・良い事例について表彰、広報
6			アンケート	・意識調査
7			提案活動	・自発的な改善提案
8			<u>体験してもらおう活動</u>	<b>ワークショップ<sup>o</sup></b>
9			DX体験	・ツールに触れたり、プログラムの基礎を学ぶ
10			コミュニティ	・Slackなどでのフラットなコミュニティ
11		制度	人事制度	・庁内公募制度、評価制度
12		外部との交流	交流	異文化の交流

# 1. 行動規範 > 庁内浸透に向けた普及のための取組

- 直近、行動規範について意見を出し合う庁内ワークショップを企画予定

## 対象メンバー

庁内各局のICT職の職員

## ワークショップ概要

行動規範の10か条について、「①背景（バックグラウンド）」のもと、以下テーマについて議論する

あなたやあなたの組織が  
「②具体的な行動原則（ガバナンス・コード）」をとるために、  
どのような「③関連する仕組みや制度（マネジメントシステム）」があれば良いか？

## 進め方（案）

1. 事務局による行動規範の概要説明
2. ファシリテーターによる問いかけ
3. グループで③について話し合う（#1～#5）
4. 発表&フィードバック（#1～#5）
5. #6～#10について3.4.を繰り返す
6. ファシリテーターによる議論総括



## ゴール

- 参加者が、行動規範10か条について背景も含め理解する
- 参加者が、具体的な仕組みや制度を考えることで自分事に置き換え、職場に持ち帰る
- 事務局が、行動規範についての現場の声を聞く

## 議題 1 の論点

- 行動規範（#1-10）の詳細版について、盛り込むべき内容（重要なキーワード等）はあるか
- 庁内定着に向けた方向性について、トップ層やデジタルサービス局が担う役割、具体的なアクションにつながる重要な視点はありますか