

行動規範の策定状況

- 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. 行動規範 > 構成員のご意見

- 第2回会議において、各構成員の主なご意見は以下のとおり

#	10か条	構成員の主な意見
3	誰ひとり取り残されないようにしよう	<ul style="list-style-type: none"> ➤ すべてのユーザーや都民が行政サービスの恩恵を受けるためにはダイバーシティという観点が重要 ➤ 情報弱者という面では、外国人への対応がある。多言語対応でのデジタル行政が進められており、あらゆる社会課題となり得るグループへの想像力を持った丁寧な対応が大事である ➤ “誰ひとり取り残されないようにしよう”とするためには、あらゆる手段の活用が大事であり、また、自治会や高齢者クラブなどとネットワーク化することで、あらゆる世代が参画するような枠組みを作っていくことも一考 ➤ 障がいのある方に、企画段階から参加いただくことが重要
4	資源（データ）を最大限に活用しよう	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 活用することと同時に、データをオープンにしていくということについても前面に出しても良いのではないか。ダッシュボードも良いことではあるが、データをオープンにすることで見える化を進めていくということは、今までの取り組みとも整合することである
6	オール東京一丸となって取り組もう	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 国との施策の整合性や都内区市町村との連携はいずれも大事である。また、東京都は、世界ナンバー1のメガ都市でもあることから、日本のモデル都市として、世界ナンバー1のデジタルシティとしての価値を上げていく必要がある。この作り手となる職員のモチベーションを上げるための啓蒙活動を行うと同時に、どういう街が住みやすいのか検討していくことも大事
9	つねに見直し、チャレンジし続けよう	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 行政は完璧であることが前提に、いろいろなものができており、間違いが起きたとき、それを治す手法がないという話がある。そうではなく、誤りがあったら合理的な方法で、最大限早急に間違いを治すという部分があったほうが良い。完璧でなければ始まらないという文化はやめたほうが良い

- 行動規範に関して意見を出し合う、庁内ワークショップを実施

参加メンバー

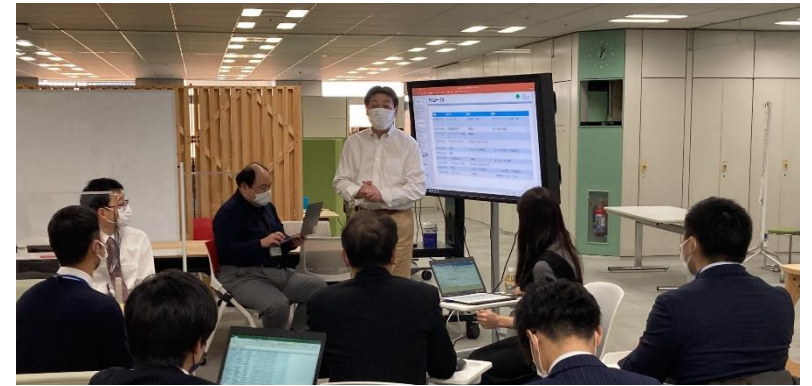
庁内各局等のICT職及びシステムの開発・運用に関与する職員26名（全3回）

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

進め方

1. 事務局による行動規範の概要説明
2. チーミング
3. **行動規範がないことで自組織で起きている問題**について話し合う
4. **解決に必要な仕組みや制度**について話し合う
5. 発表



総括

- ・ 行動規範の重要性や意義について肯定的な意見が大半
- ・ #1「顧客視点…」、#2「シンプルなサービス…」、#9「つねに見直し…」に意見が集中
- ・ 主な意見としては、常に見直す過程で、目指すゴールを満たさない場合には縮小も検討するべきなど
- ・ このほか、WSにより現場の課題などが可視化され、行動規範を制度的規制がないままに守るのは難しいのでは
- ・ このような場自体が、他局の方と悩みを共有するコミュニケーションの場となり、モチベーションを上げるために効果がある など

各規範に対する具体的意見は次スライド参照

- WSを通じて得られた職員からの規範を遵守するための仕組みや必要な制度に関する主な提案

#	10か条	現状の問題	必要な仕組みや制度
		主な意見	主な提案
1	顧客視点でデザインしよう	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 申請主義のサービス設計 ➢ 不明点の問い合わせが多い ➢ 顧客に広範囲でユーザテストしていれば気づけた仕様の不備が多数発見 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 顧客が誰か明確にする仕組み ➢ 顧客の意見を聞くためのルール ➢ 広く意見を聞く行動様式、文化、風土を醸成
2	シンプルなサービスを心がけよう	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 「すでにあるシステム」が把握できていない ➢ 色々な声を拾いすぎて複雑化 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 庁内システムの見える化・共有 ➢ カスタマイズを前提としないルール
3	誰ひとり取り残されないようにしよう	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 政策の対象が明確になっていない ➢ 公式サイトで情報にたどりつけない ➢ 誰に届いていないか分かっていない 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 顧客理解プロセスを行うためのルール ➢ デジタルツール利用のサポート
4	資源（データ）を最大限に活用しよう	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 最新かどうか、鮮度がわからない ➢ 必要なデータがどの部署にあるか分からない ➢ 個人情報には法規制の壁がある 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 定期的なデータの棚卸をする仕組み ➢ 組織を横断したデータ共有 ➢ 守るべき範囲の明確化
5	安全安心なデジタル社会をつくらう	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 情報資産のラベリングができていない ➢ 有事のアクセス集中対策や情報セキュリティの対策のハードルが高い 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 適切なクラウドサービスの活用

- WSを通じて得られた職員からの規範を遵守するための仕組みや必要な制度に関する主な提案

#	10か条	現状の問題	必要な仕組みや制度
		主な意見	主な提案
6	オール東京一丸となつて取り組もう	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 区市町村の形態がバラバラで連携しづらい ➢ 都独自を理由に連携が後回しになる 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 区市町村の課題を定期的に把握 ➢ 顧客視点に立った国・区市町村との連携
7	都政の見える化をしよう	<ul style="list-style-type: none"> ➢ パブコメの形骸化 ➢ 公開を前提に考えていない 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 政策立案過程での意見交換の場 ➢ 数値による進捗の明確化
8	都民と共創しよう	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 行政視点のサービスになっている ➢ 都民の声を聞くハードルが高い 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ ソースコードのオープン化 ➢ 共創するためのインフラ整備
9	つねに見直し、チャレンジし続けよう	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 成果より失敗しないことを優先している ➢ 方向転換ができない ➢ 一度つくったものを止められない 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ チャレンジするための仕組み、文化・風土の醸成 ➢ 現場への権限移譲 ➢ システムを止める判断基準
10	ともに学びつづけよう	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 丸投げでノウハウがたまらない ➢ デジタルツールについていけない 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 自律的に学ぶ仕組み ➢ 成功例を共有する仕組み

1. 行動規範 > 第二回会議の議論を踏まえた取組（都民アンケート）

- 行動規範に関する庁外アンケートを実施

アンケート実施期間

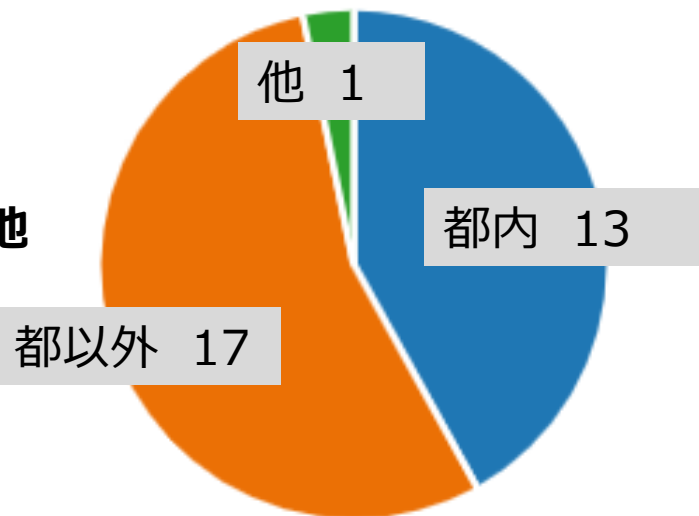
1/7（金）～1/17（月）

回答数

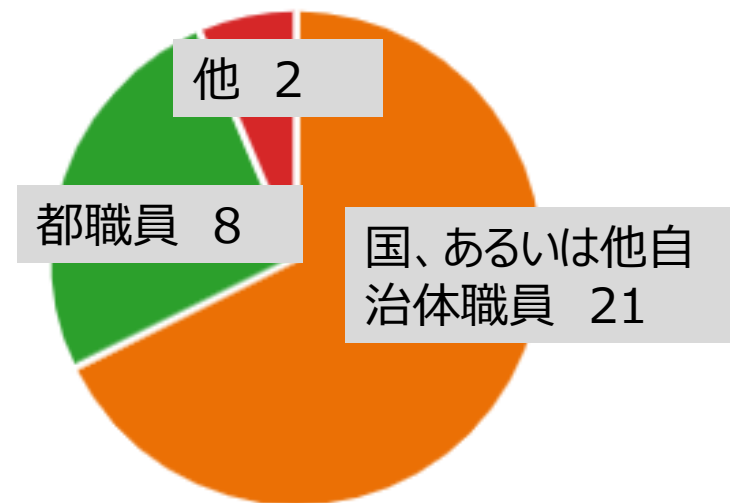
31回答（1名が複数箇条に対しコメントする場合もあり）

回答者概要

回答者居住地



勤務先



総括

- 行動規範各条項についての課題意識や、その必要性を肯定的に受け止めていただいているご意見が大半
- #1「顧客視点…」、#2「シンプルなサービス…」、#9「つねに見直し…」が特に重要であるとの意見が多数
- 都の行動規範策定に関する賛同（応援）の意見もあり

主なご意見は次スライド

● 「重要な行動規範はどれか」という問に対する主なご意見

#	10か条	主な意見
1	顧客視点でデザインしよう	➤ 行政は変化への対応の面倒さなど自分都合を優先させてしまう場合が多いが、それ以上に民間サービスの多くがスマホ1つでいろいろできるのに、行政サービスはそれができない状況に対してもっと危機感を覚えた方がいいと思うため。
2	シンプルなサービスを心がけよう	➤ 行政サービスそのものがシンプルでないために、みんなに理解がされず、利用もされず、システム化もできず、という負のスパイラルになっている。
3	誰ひとり取り残されないようにしよう	➤ #3の「だれ一人取り残されない」は#1で定めたターゲットの中で「取り残されそうな人は誰か」「取り残したくない人は誰か」をイメージしていくものと思う。#3のみで考えると顧客として定めた人以外を意識しすぎてしまい、#2シンプルなサービスからかけ離れがちになると思う。
4	資源（データ）を最大限に活用しよう	➤ 行政のもつデータはどこまでも可能性のある資産だと思う。個人でサービスを作ろうとしたとき、立ちはだかる壁としてサービスを提供するために必要なデータの収集がある。
5	安全安心なデジタル社会をつくろう	➤ 安全安心については、デジタル化することで、くまなく効率的に管理できる可能性を秘めているから。
8	都民と共創しよう	➤ 住民がどう思うか、というのが行政サービスの出発点であるべきと思うから。
9	つねに見直し、チャレンジし続けよう	➤ 完璧なものを時間をかけてリリースするより、スピードを優先してフィードバックを確実に反映した方が、結果としてサービスの品質は高いと思うから。

- その他ご意見（ピックアップにて掲載）

Q：デジタル化された行政サービスにおいて、不便を感じた経験があれば教えてください。

- ・空いている体育館一覧を見ることができず、ひとつひとつ空いているか見なければならなかった
- ・情報量が多すぎて、目的のページまでたどり着けない
- ・都のHPで階層が深く分かれすぎていて複雑になり見にくかった
- ・添付書類はあとから結局郵送とか。補正や不備の連絡が結局電話とか

Q：都庁職員に実行してほしいこと

- ・ぜひ全自治体のお手本となってもらいたいな、と思います
- ・うまくいかなかったときにいかにやめれるか、を意識して欲しい。作るよりやめることの方が難しい

Q：その他ご意見

- ・デジタル専門の要員だけでなく、職員すべてが守ってほしい
- ・目指すのは終着駅ではなく停車駅として、この行動規範を常に見直してほしい

1. 行動規範 > 行動規範への反映点

- 構成員からいただいた意見や庁内WS・庁外アンケートからの意見を踏まえ、行動規範に反映

□ 構成員ご意見

#	10か条	修正・加筆事項
3	誰ひとり取り残されないようにしよう	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 障がいのある人などがサービス構築に直接参加するための仕組みの検討を明記 ➢ 高齢者等に向けたスマートフォン普及啓発等について、持続的に展開していくため、官民連携による自律的な支援制度の構築について検討を進め、試行を明記
4	資源（データ）を最大限に活用しよう	<ul style="list-style-type: none"> ➢ オープンデータの推進について追記
6	オール東京一丸となって取り組もう	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 都のメガシティとしての役割を背景に明記 ➢ 区市町村と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ことを明記
7	都政の見える化をしよう	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 都が保有するデータを適切に活用・公開し、行政の高度化・効率化・透明性向上を推進（オープンデータ化）する旨、追記
9	つねに見直し、チャレンジし続けよう	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 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収集し、サービスがビジョンや目指すゴールに向け改善し続けることを明記

□ 庁内ワークショップ・都民アンケート

#	10か条	修正・加筆事項
9	つねに見直し、チャレンジし続けよう	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 常に見直す過程で、目指すゴールを満たさない場合には縮小も検討することを明記

#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 (= 都民や事業者) 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りサーチが必要
- ✓ 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)

- 顧客にとって使いやすいサービスを構築するため、「デザイン思考」を基本としたUI/UX技術ガイドラインを提示
- 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
- ✓ 標準的な製品や仕様で実装されたサービスは一定の品質が確保されており、利用者の使いやすさの面でもメリットがある

② 具体的な行動原則 (ガバナンス・コード)

■ 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)

- 開発ツールや開発運用環境等の標準化・共通化
- 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
- プラットフォームの導入など検討
- 国が推進するデジタル共通基盤の活用や、包括的データ戦略との整合
- マイナンバーカード等によるSSOの推進
- 都民との共創

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、障がいや疾病の有無、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
- ✓ これらは国や区市町村、企業、都民等とも連携して推進する必要がある

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、利用者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)
- **障がいのある人等、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の検討**
- **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、行政サービスの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
- **公開していくことを前提に設計を進める**

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
- 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
- 国の方針に基づく庁内データの整備
- ワンスオンリーやコネクテッド・ワンストップの実現
- 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
- 個人情報には厳密な情報管理を行う
- 平時から災害発生時の官民連携による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
- 官民連携による円滑な情報共有に向けたデータ戦略の検討

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
- ✓ 国、区市町村、民間のサービスが連携してはじめて、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
- ✓ 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
- ✓ **東京は国際的なメガシティとして、牽引役を果たしていく必要がある**

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、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

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していくと共に、**共同して国内外の国や自治体の先駆的なデジタル施策に関して調査・共有**
- ・ 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)

- ✓ **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推進**
- ✓ 国のサービス設計12箇条第9条において「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
- ✓ 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**

② 具体的な行動原則 (ガバナンス・コード)

■ 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
- 公開を前提とし、非公開とするときはなぜ公開できないのか考える

例えば・・・

- サービス企画時に、検討経過や案段階のものを都民に公開し意見をもらうことでサービスの質の向上につながる、という視点を持ち検討する
- サービス運営時に、改善の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可能性がある、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)

- **Web上の公開データのオープンデータ化や官民ラウンドテーブル及びハッカソンの開催**
- デジタルの力を活用したオープン化の手法等について検討
- 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)

- ✓ 都民一人ひとりが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、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
- ✓ 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
- ✓ 上記経験などを踏まえ、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

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

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が良いサービスにつなが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)

- ユーザーテストガイドラインの適切な運用 (再掲) や顧客の声を把握する体制等の構築
- 東京都オープンデータ推進庁内ガイドラインに基づくオープンデータ化の推進
- API連携による民間サービス創出の促進 (再掲)
- 都OSS公開ガイドラインに基づき、用監理の徹底を図る
- 官民共創プラットフォームの構築

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「利用者の利便性向上」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なければならない

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、業務改革 (BPR) を徹底していく
- 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
- **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サービスを改善し続ける**

例えば・・・

- 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
- 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る目指すべきゴールへの軌道修正を繰り返し、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、**目指すゴールを満たさなかった場合縮小を検討す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

- 今後、行動規範原案を公表のうえ、浸透策等を含めた都民からの意見等を募集し、行動指針のとりまとめの過程において、本規範を確定させていくとともに、令和4年度の活動方針を整理・決定していく

