

行動指針の策定について

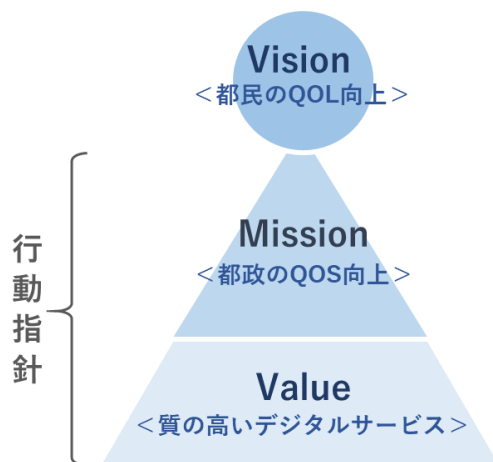
※本日の会議報告をもって、行動指針の成案（別紙1）を取りまとめたものといたします。

- R3.11 「東京デジタルサービス会議」を設置し、行動指針策定に向けた議論を開始
- R4.1 優先テーマの3つのワーキンググループ（WG）を設置し、ガイドラインの方向性を検討
- R4.2 原案発表 → 都民・職員意見の反映（アンケートや庁内ワークショップの継続実施）、ブラッシュアップ
- R4.3.31 **本日の会議終了後、同日付で公表**

行動指針の目的

- 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・永続的な提供を推進することで都政のQOS向上に寄与し、都民のQOLの向上に貢献

- この目的を達成するため、サービスの開発・運用に従事する全ての職員等が遵守すべき基本的なミッションやバリュー等を「行動指針」として規定するとともに、パートナー企業などとも共有



行動指針の検討体制

東京デジタルサービス会議
【構成】 宮坂副知事 + 外部有識者

※これまで3回開催（①R3.11/9、②12/27、③R4.1.24）

議論すべき
事項を付託

検討した
ガイドライン案
を提出

ガイドライン等検討WG
(UIUX・データ利活用・セキュリティ)

- 行動指針の策定に向け、経過プロセスの見える化と意見集約の取組は以下のとおり

取組	詳細	結果
都庁内ワークショップ等	<ul style="list-style-type: none">デジタルサービス局内の若手中心のプロジェクトチームにおいて検討庁内各局の職員とデジタルシフト推進担当課長などの民間経験者が参加したワークショップデジタルサービス開発関連事業に従事する職員へのヒアリング	<ul style="list-style-type: none">行動指針の素案を策定ワークショップを計3回、ヒアリングを計6回実施し、抽出した意見を行動指針に反映 ※原案公表後に行ったヒアリング結果について、次ページに代表的なものを掲載
都民アンケート	<ul style="list-style-type: none">第1回 1/7 (金) ~1/17 (月)第2回 2/4 (金) ~2/25 (金)	<ul style="list-style-type: none">計36件の意見をいただき、行動指針に反映 ※原案公表後にいただいた主な意見は次ページ掲載
講演会	<ul style="list-style-type: none">データ利活用 3/28 (月)サービスデザイン 3/29 (火)	<ul style="list-style-type: none">行動指針原案の紹介及びアンケートにて意見募集し、次年度の取組に反映予定
note配信	<ul style="list-style-type: none">東京デジタルサービス会議 (第1回~第3回) の議論紹介行動指針の推進状況を共有	<ul style="list-style-type: none">区市町村職員にも広く周知し、議論の見える化検討状況などの随時発信と意見募集の実施により、双方向のコミュニケーションに寄与

- 策定過程における意見集約の結果は以下のとおり ※下線太字は、2/4の原案公表後にいただいた意見

取組	結果（主な意見等）
都庁内ワークショップ等 （職員からの意見）	<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べき ※事務局素案になかった意見・ 庁内ワークショップ自体が、モチベーションを上げるため、継続的に実施すべき・ <u>行動指針の方向性は理解できるが、今のフローを変えるきっかけがない</u>・ <u>デジタルについて気軽に相談できる人が身近に欲しい。</u>・ <u>人事異動によるローテーションがあるため、現場に行動指針のマインドを定着させるための工夫が必要</u>
都民アンケート	<ul style="list-style-type: none">・ #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」、#9「つねに見直し、チャレンジし続けよう」が重要であるとの意見が多数・ 都庁職員の意識に関する意見（全自治体のおてほんになってほしい、いかにやめるかを意識して欲しいなど）・ 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欲しい・ 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 / <u>全職員を対象として欲しい。もったいない。</u>・ <u>行政からここまでのやる気を感じたことはなかったので、理想の実現に向けた努力が都民に伝われば、都への信頼がより大きくなるのではないか</u>・ <u>都職員に対してよりわかりやすく周知のうえ、広く意見を聞いていただきたい</u>・ <u>第一印象として長い。もっとシンプルで良いのではないか。行動規範に即したアウトプットに期待する</u>

広く職員に浸透させ文化醸成を図っていくための**認知度向上**や**実務に反映させていくための取組**の方向性（行動指針の実践）を中心に、成案に反映

◎ 実践を通じた具体化（高度専門人材、ICT職、関連事業に従事する職員）

デジタルサービス局が支援を行う事業については、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するとともに、行動規範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、成功体験を生み出す**

具体化・実践・成果

（取組例）

- ・各局支援事業における実践
- ・ガイドライン適用PoC

◎ 継続した庁内ワークショップ（ICT職、デジタルサービスに携わる全ての職員）

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**

共感・具体化

（取組例）

- ・東京デジタルアカデミーにおけるデジタル関連研修
- ・庁内ワークショップ、事例共有

◎ 広報展開/トップ層のコミットメント（全庁職員）

行動指針は、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全庁全体への周知にも取り組む**

理解・共感

（取組例）

- ・ビジュアル的視点の広報戦略
- ・知事、副知事による啓蒙活動

※上記の取組等による**浸透状況の可視化および振り返り**を通じて、**浸透を加速させる**ことも追記

● 以下の2点を作成

- 東京都デジタルサービスの開発・運用に係る行動指針（本文） 【別紙 1】
- 東京都デジタルサービスの開発・運用に係る行動指針（概要版） 【別紙 2】



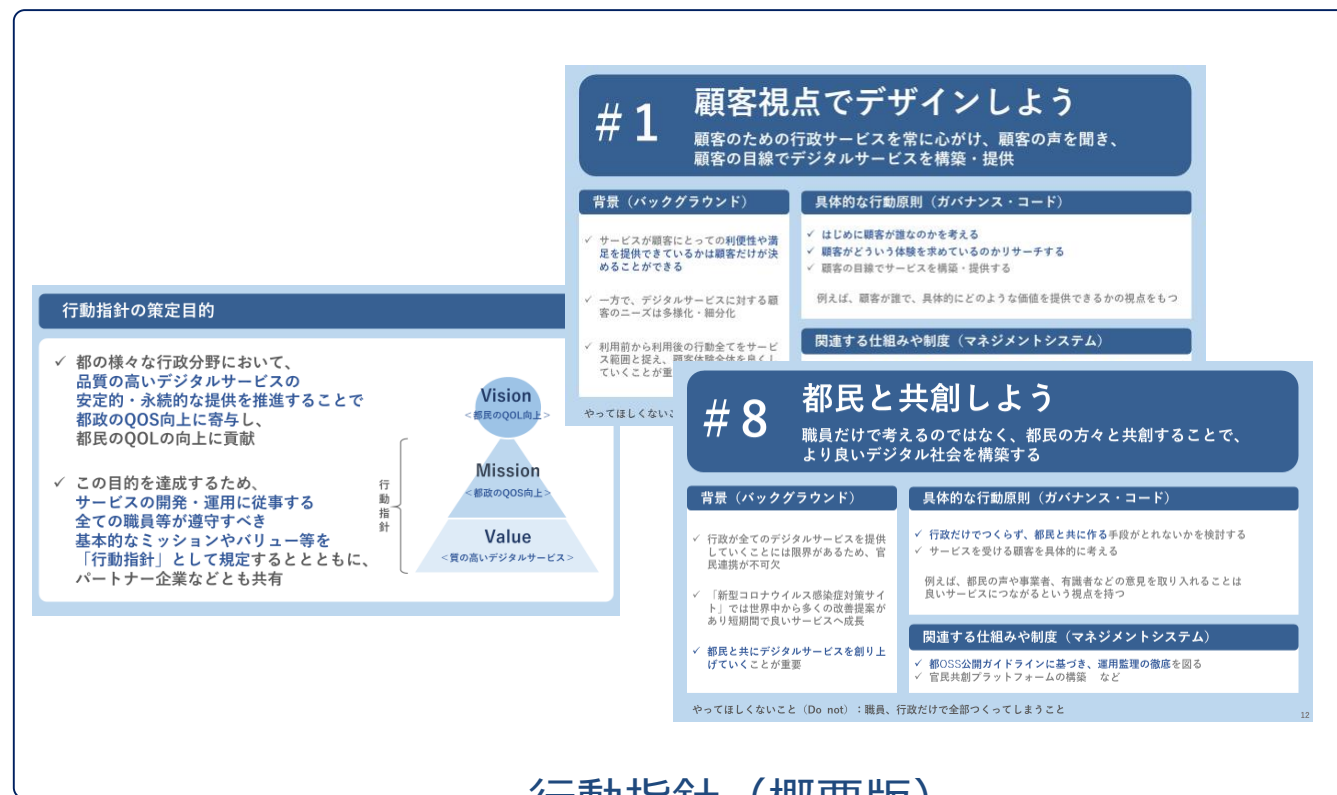
東京都デジタルサービスの開発・運用
に係る行動指針
Ver1.0.0

2022年3月 日
東京都

目次

1 行動指針の策定目的	3
2 行動指針の構成	8
3 行動規範	10
3.1 都民のQOL向上に向けて《VISION & MISSION》	10
3.2 行動規範 10 か条《VALUE》	10
#1 “顧客視点でデザインしよう”	11
#2 “シンプルで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らう”	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	42
6 行動指針の見直し	42

行動指針（本文）



行動指針の策定目的

- ✓ 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・持続的な提供を推進することで都政のQOS向上に寄与し、都民のQOLの向上に貢献
- ✓ この目的を達成するため、サービスの開発・運用に従事する全ての職員等が遵守すべき基本的なミッションやバリュー等を「行動指針」として規定するとともに、パートナー企業などとも共有

行動指針

- Vision <都民のQOL向上>
- Mission <都政のQOS向上>
- Value <質の高いデジタルサービス>

#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られることができる✓ 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、顧客体験全体を向上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✓ 顧客がどのような体験を求めているのかリサーチする✓ 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（マネジメントシステム）	

やってほしくないこと

#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

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（マネジメントシステム）	

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

行動指針（概要版）

行動指針の 浸透について

- ✓ 行動指針自体の浸透度の可視化について、効果のKPIとは別に設定すべき。行動指針を知っているか、読んだことがあるか、それにより行動が変わったか、といった意識調査アンケートにより、どの程度浸透しポジティブに受け止められているかが測れると良い。
- ✓ 組織へ浸透する際、可視化だけではなくスピードを出すということも大事。