

行動指針のバージョンアップについて

1. 行動指針のバージョンアップについて

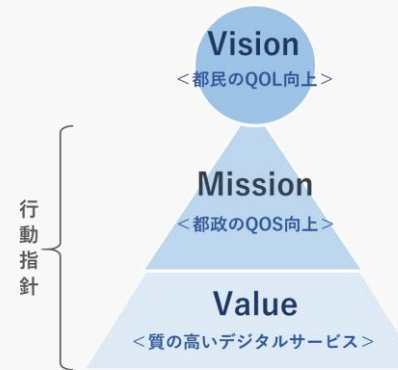
「行動指針 ver.1.0.0」の策定（令和4年3月31日）

○『デジタルサービスの開発・運用に従事する全ての職員等が遵守すべき指針』を規定

- ・ミッション/ビジョン（デジタルの力で都政のQOSを高め、都政QOL向上に寄与）
- ・バリュー（行動規範10か条） など

○行動規範10か条の中で、以下を記載

- ・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）
- ・マネジメント（行動原則を順守するために検討すべき仕組みや制度、これらに関するアクション全般を設定） など



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

前回会議（R4.3）などでこれまで各構成員からいただいたコメント（抜粋）

- ・ 行動規範10か条を策定することが目的ではなく、**どのように浸透していくかが重要**
- ・ **行動指針をどう実施していくのか、実施の対象範囲や程度が重要**
指針は基本法のような抽象的なものであるため、ガイドラインのような**具体化したものが重要になってくる**
- ・ それぞれの条項において**具体的に何に取り組めば良いか明らかにした方が良い**（具体的なアクションを明確にしKPIを設定すべき）

行動指針を「ver.1.1.0」にバージョンアップ

2. バージョンアップの内容について

- 職員に行動指針を定着・浸透させ、10か条に基づく行動を促していくため、バージョンアップ版の「ver.1.1.0」では、以下の2つの内容を追加

デジタルサービスの 品質評価指標を設定

- ✓ デジタルサービスに係る『**都民満足度**』を**KGIとして設定**し、デジタルサービスの品質を包括的に評価する指標とする
- ✓ 指標については、**アンケート等により定期的に可視化**し、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
- ✓ 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い、利用者とのギャップを認識。**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**

当面の重点的な取組を 行動規範10か条ごとに具体化

- ✓ デジタルサービスを提供する各局等の職員が行動規範10か条を体現するため、**「まずここから始めてみよう」という第一歩の取組を明示**
- ✓ 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**について、**方向性やロードマップを整理**
- ✓ 各局が展開する個別サービスにおいて、**品質向上の目標設定等に活用できるKPI例を追加**

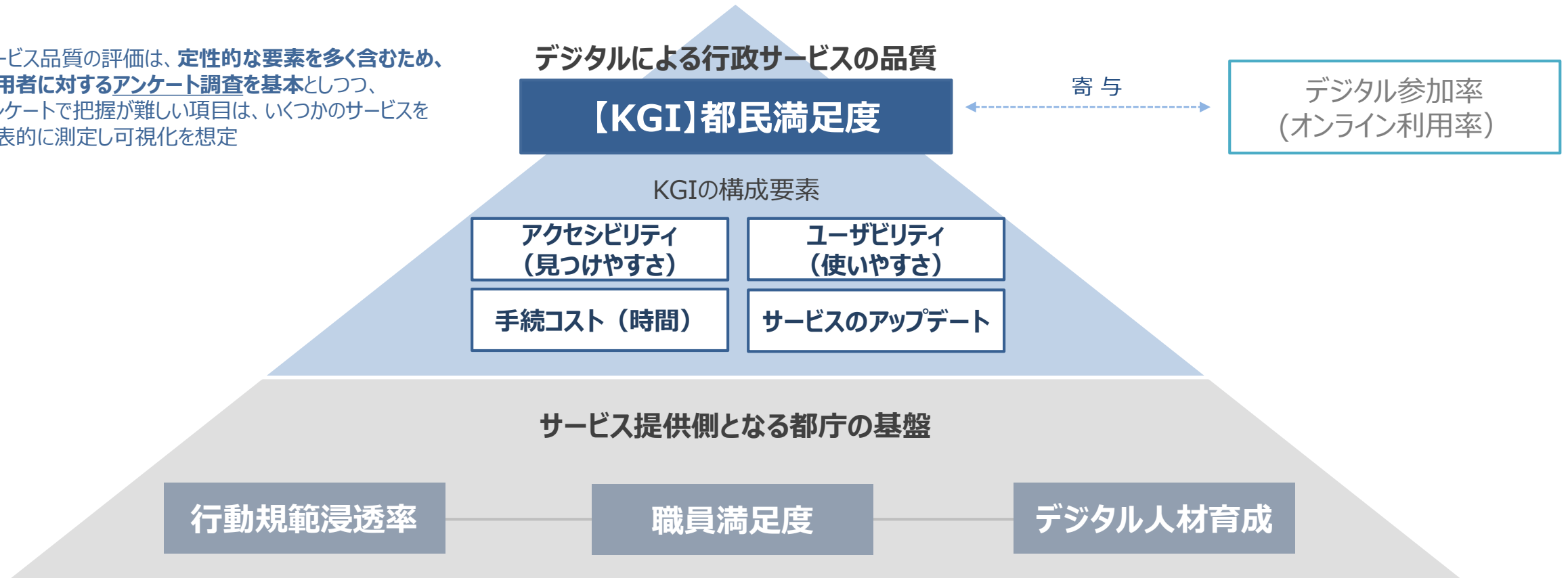
議事（1）でご意見をいただきたい主なポイント

- サービスの品質評価指標と、4つの構成要素はこれで良いか。その測定方法などを含め、その他考慮すべき観点はあるか。
- 行動規範10か条を体現・浸透するための取組に関し、各構成員のご経験などから、より優れた実例などをご教示いただきたい

3. デジタルサービスの品質評価指標について

- デジタルによる行政サービスの品質については、都民満足度で包括的に把握するものとし、現在値を測定するアンケート調査等を年内に実施し、取りまとめ
- 加えて、都民満足度の構成要素（満足度向上のカギとなるもの）として、アクセシビリティ、ユーザビリティ、手続きにかかるコスト（時間）、サービスのアップデートの4つを設定し、これらの項目も測定
- 品質の高いサービス提供の基盤となる都庁側の到達指標も設定

※ サービス品質の評価は、定性的な要素を多く含むため、利用者に対するアンケート調査を基本としつつ、アンケートで把握が難しい項目は、いくつかのサービスを代表的に測定し可視化を想定



3. デジタルサービスの品質評価指標について > 指標説明

— デジタルによる行政サービスの品質

【KGI】都民満足度

デジタルサービスの総合満足度
 <測定方法> アンケート調査

デジタル参加率
 (オンライン利用率)

デジタル化された都の行政手続の利用率
 <測定方法> 複数の個別手続を抽出

構成要素

アクセシビリティ
 (見つけやすさ)

サービスや情報へのアクセス（到達）のしやすさ、取得情報の認知や理解のしやすさ
 <測定方法> アンケート調査

ユーザビリティ
 (使いやすさ)

利用者が目標達成まで円滑に進められるか（使いやすい導線設計か）、UIの分かりやすさ、検索のしやすさ
 <測定方法> アンケート調査

手続コスト（時間）

申請や許認可などの手続にかかる一連の時間
 <測定方法> アンケート調査（利用者の認識）、複数の個別サービスを抽出（実際にかかる時間）

サービスのアップデート

サービスが状況に応じてアップデートされているか、改善されるまでの期間、利用者の改善要望を把握
 <測定方法> アンケート調査（利用者の認識）、複数の個別サービスを抽出（実際の状況）

— サービス提供側となる都庁の基盤

行動規範浸透率

10か条の認知度 <測定方法> アンケート調査 ※2022年度の目標値として70%を設定

職員満足度

業務をする上での職員のデジタル環境満足度 <測定方法> アンケート調査

デジタル人材育成

リスキング人材の育成状況 <測定方法> 個別に把握（研修受講者数等）

双方向コミュニケーション

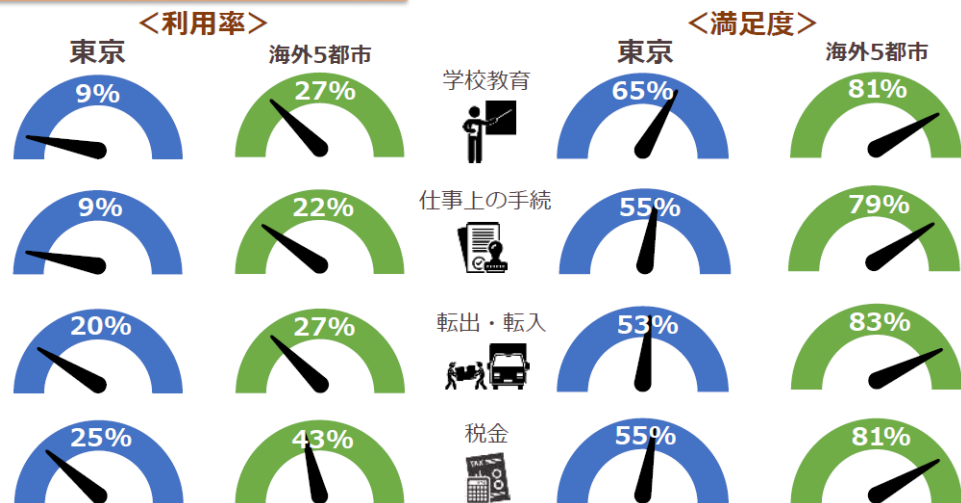
03 デジタル化に関する都民の実態調査

海外5都市（ニューヨーク、ロンドン、パリ、シンガポール、ソウル）と比較し、都民のデジタル環境や行政手続の満足度等を調査
都政の改革の現在地が改めて浮き彫りとなりました

調査概要

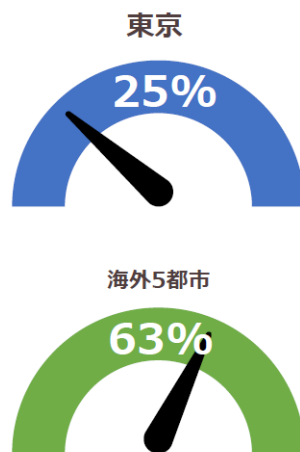
- 東京都、ニューヨーク、ロンドン、パリ、シンガポール、ソウル在住の10代～70代（各都市500名）を対象にWebアンケートを実施（2021年11月30日～12月20日）
- 総回収サンプル: 3,000（500名×6都市）

デジタル化された行政手続の利用率、満足度

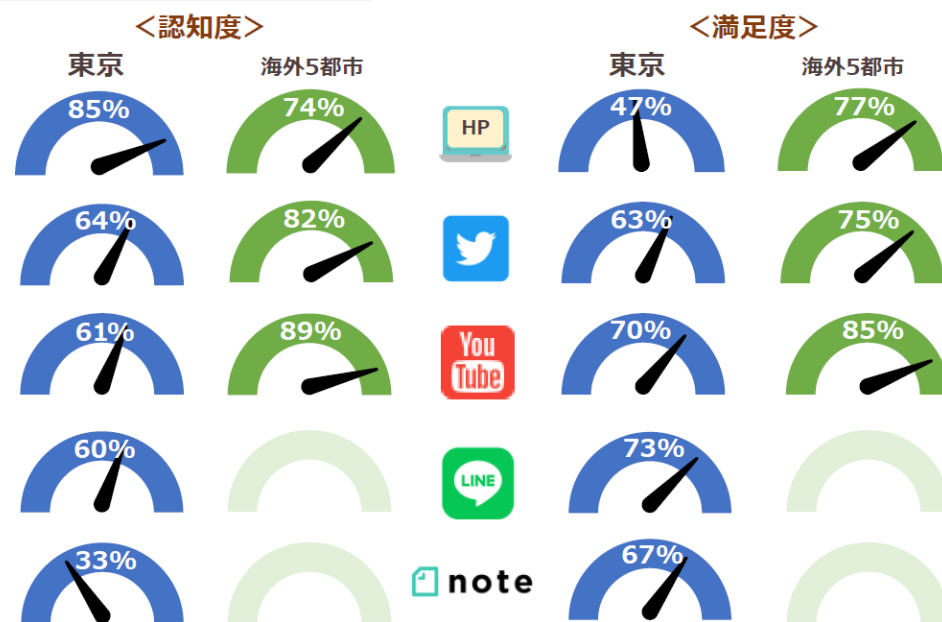


総合満足度

「非常に満足」+「どちらかといえば満足」の割合



デジタルサービスの認知度、満足度



※ 海外5都市では、「LINE」「note」の公式アカウントが存在しない

双方向コミュニケーション

04 デジタル環境等に関する職員意識調査

昨年度に引き続き都庁のデジタル環境等についての職員意識を調査
全体として改善傾向にあるものの、依然としてデジタル環境の整備の必要性が明らかになりました

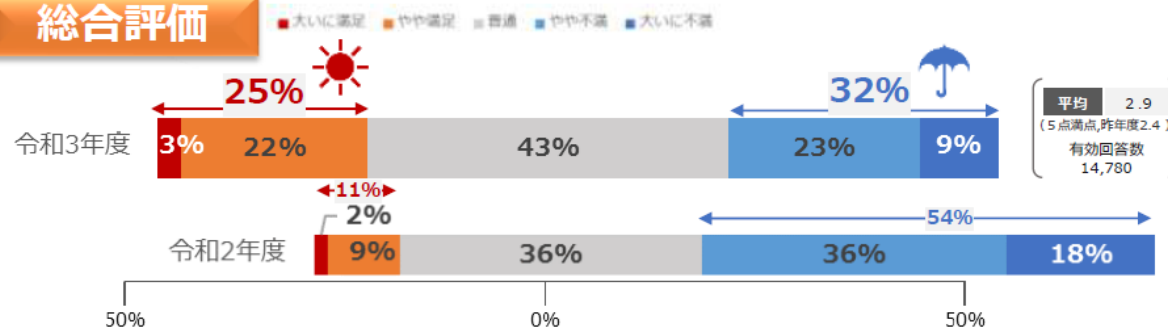
※グラフ等の数値は表示単位未満を四捨五入しているため、内訳の合計が100%とならない場合があります

調査概要

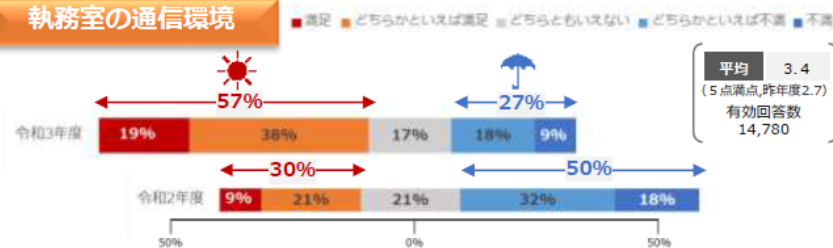
- TAIMS*等個人メールアドレスを付与された54,046人を対象に庁内ネットワークで調査を実施(2021年12月1日から14日まで)
※水道局のTS-NETを含む
- 回答者数 | 14,780人
- 回答率 | 27.3%

*TAIMS: 東京都高度情報化推進システム。電子メール、電子掲示板、スケジュール管理や各種業務システム(庶務事務システム、文書総合管理システムなど)が利用可能。

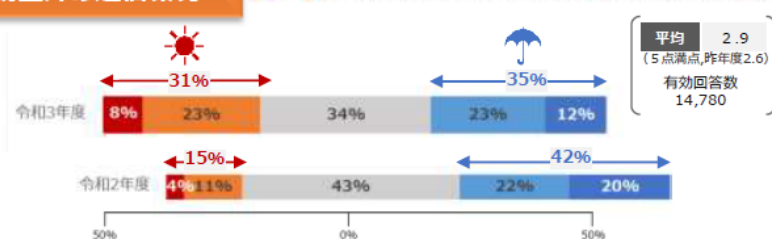
総合評価



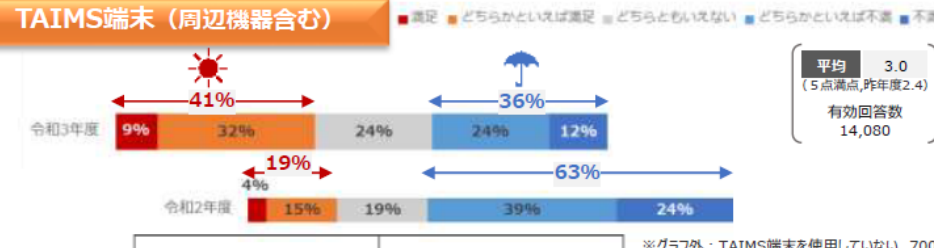
執務室の通信環境



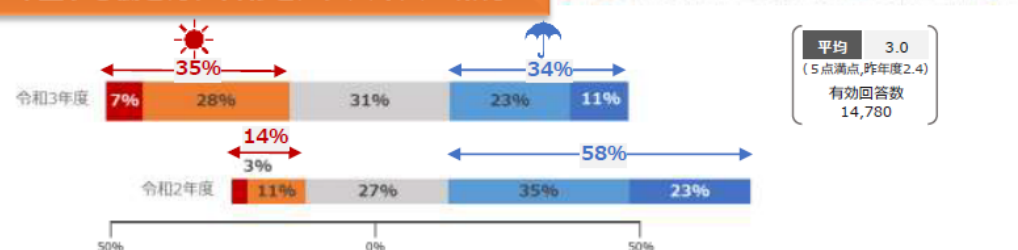
執務室外の通信環境



TAIMS端末(周辺機器含む)



希望する働き方に合わせたデバイス・環境



4. 当面の重点的な取組について

- 職員に10か条に基づく行動を促していくため、当面の重点的な取組（「ここからはじめる第一歩の取組」と「全庁に波及・浸透させていくべき仕組みやルール」）を10か条ごとに明示

行動規範10か条		当面の重点的な取組	
		職員一人一人の“はじめの第一歩”	全庁に波及・浸透させていく仕組み・ルール
#1	顧客視点でデザインしよう	まずは、顧客の意見を一人でも二人でも聞いてみる	ユーザーテストの浸透 UI・UXガイドラインによる顧客視点のガバナンス強化
#2	シンプルなサービスを心がけよう	まずは、サービスの要点を一枚で簡潔にまとめる	国の認証基盤の積極的な活用 共通デジタルツール、プラットフォームの導入
#3	誰ひとり取り残されないようにしよう	まずは、サービスを届けるターゲットを明確にする	ガイドラインによるアクセシビリティのガバナンス強化 高齢者等のデジタルデバイド是正事業の推進
#4	資源(データ)を最大限に活用しよう	まずは、数字やデータを使って資料を作り、説明する	データ利活用ガイドラインに基づくデータガバナンス強化
#5	安全安心なデジタル社会をつくらう	まずは、セキュリティポリシーを理解する	セキュリティガイドラインに基づく開発プロセスごとのセキュリティ対策の実施 インシデントの発生時の迅速な第一報（目標 3 時間） 情報システムBCPによる情報の適切な保全
#6	オール東京一丸となって取り組もう	まずは、関連する取組を行っている区市町村の意見を聞く	区市町村との共同による取組 フラットなコミュニティ形成に資する取組
#7	都政の見える化をしよう	まずは、オープンデータカタログサイトとダッシュボードに触れてみる	データの可視化のためのダッシュボード基盤の運用 オープンデータ推進事業（カタログサイト）
#8	都民と共創しよう	まずは、ハッカソンなどのイベントに参加する/覗いてみる	OSSの普及啓発・シビックテックとの協働機運の醸成 オープンデータ推進事業（都知事杯オープンデータ・ハッカソン）
#9	つねに見直し、チャレンジし続けよう	まずは、改善に向けて現在地を数値で測る	アジャイル型開発 / 職員の活躍事例の横展開 都民との双方向コミュニケーションの更なる充実
#10	ともに学びつづけよう	東京デジタルアカデミーの研修を受け、内容を職場の人と共有する	東京デジタルアカデミーの展開 区市町村におけるデジタル人材の確保・育成に係る支援

(参考) 個別サービスにおける10か条実践にむけたKPI設定の考え方 #1-5

行動規範		個別サービスにおける10か条実践にむけたKPI設定の考え方（ロジックモデル）			
		目標設定の視点	具体的なアクション例	アウトプットKPI例 (アクション例の直接的効果)	アウトカムKPI例 (間接的成果やそれによる影響)
#1	顧客視点でデザインしよう	<ul style="list-style-type: none"> サービスの顧客の満足や利便性向上を前提にサービス設計ができていないか サービス開発が目的となっていないか 	<ul style="list-style-type: none"> 顧客や利用者の声を直接聞く（委託者に任せない） UI/UXガイドラインの準拠（チェックリストによる確認） ターゲットの明確化 リリース前のユーザーテスト 	<ul style="list-style-type: none"> ユーザーテストの実施回数 ユーザーレビューの取得件数 	<ul style="list-style-type: none"> NPS（ネットプロモータースコア）による評価
#2	シンプルなサービスを心がけよう	<ul style="list-style-type: none"> 同じ情報を利用者から収集していないか 必要最低限の機能になっているか（既存サービスと重複がないか） 	<ul style="list-style-type: none"> BPRや業務フローの再構築 マイクロサービス化（疎結合）の検討 行政間連携による機能連携 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の入力項目削減数 行政手続コスト（時間）の削減率 職員の管理コストの削減率 	<ul style="list-style-type: none"> NPS（ネットプロモータースコア）による評価
#3	誰ひとり取り残されないようにしよう	<ul style="list-style-type: none"> サービスにアクセスできない人がいないか 情報を認知することができるか サービスの恩恵を享受できているか 	<ul style="list-style-type: none"> ターゲットの明確化 標準仕様書等によるサイトのJIS X 8341-3の準拠 サービスの利用サポート（チャットボット等のデジタルサポート、人間系支援） 	<ul style="list-style-type: none"> Webサイトのアクセス数 サービス利用者の増加割合 デジタル活用支援をした人数 アクセシビリティ自己点検の評価 	<ul style="list-style-type: none"> NPS（ネットプロモータースコア）による評価 サービス利用者の割合 オンライン利用率の割合
#4	資源(データ)を最大限に活用しよう	<ul style="list-style-type: none"> ルールに基づいたデータ設計ができていないか データ出力ができる仕組みになっているか サービス改善を意識した分析や評価に必要なデータ取得が可能か 	<ul style="list-style-type: none"> データ標準（ガイドライン）の準拠（チェックリストによる確認） 生成データの一覧作成 PDCAの評価スキームの確立と必要なデータの整理 	—	<ul style="list-style-type: none"> 他サービスにおけるデータ利活用事例数 データに基づくサービス改善
#5	安全安心なデジタル社会をつくらう	<ul style="list-style-type: none"> セキュリティポリシーに基づいたサービスの開発等ができていないか 委託事業者なども含めて都のセキュリティポリシーが遵守されているか インシデント発生時の対応を具体化しているか 	<ul style="list-style-type: none"> 研修によるリテラシーの向上やセキュリティガイドラインを活用したサービスの開発（チェックリストによる確認） 標準特記仕様書等によるパートナー企業へのポリシー遵守の徹底 BCPや連絡体制の整備 	<ul style="list-style-type: none"> インシデントの発生検知から都CSIRTへの第一報までの所要時間 研修受講率 	<ul style="list-style-type: none"> NPS（ネットプロモータースコア）による評価

行動規範		個別サービスにおける10か条実践にむけたKPI設定の考え方（ロジックモデル）			
		目標設定の視点	具体的なアクション例	アウトプットKPI例 (アクション例の直接的効果)	アウトカムKPI例 (間接的効果やそれによる影響)
#6	オール東京一丸と なって取り組もう	<ul style="list-style-type: none"> 国のデジタル基盤などを前提にサービス開発をしているか サービス開発や運用の中で区市町村との連携（体制・事業）を視野にいれているか 	<ul style="list-style-type: none"> 国や区市町村との連絡調整 区市町村との意見交換、情報提供、共同研修 	<ul style="list-style-type: none"> 国や区市町村との共同した取組数 区市町村との意見交換頻度 	<ul style="list-style-type: none"> 行政の優れたDXの取組の創出
#7	都政の見える化 をしよう	<ul style="list-style-type: none"> サービスに関連するデータの可視化ができるか オープンデータカタログサイトに登録しているか 	<ul style="list-style-type: none"> ダッシュボードによる利用状況等の見える化 オープンデータ化 	<ul style="list-style-type: none"> オープンデータカタログサイトへの登録数 ダッシュボードなどへのアクセス数 	—
#8	都民と共創しよう	<ul style="list-style-type: none"> スタートアップやシビックテックとの協働を念頭に置いているか OSSに馴染むサービスかを検討しているか 	<ul style="list-style-type: none"> シビックテック等の声を直接聞く 官民共創事業やイベントなどにより都民や事業者の参加機会を創出 	<ul style="list-style-type: none"> 官民共創事業などに参加した都民や事業者数 	<ul style="list-style-type: none"> 共創によるサービスの実装数 東京OSSを活用したサービスの展開
#9	つねに見直し、 チャレンジし続けよう	<ul style="list-style-type: none"> スモールスタートでサービスを企画し、改善できてるか サービス評価が測定できるようになっているか 	<ul style="list-style-type: none"> PDCAの評価スキームの確立 顧客や利用者の声を直接聴く 	<ul style="list-style-type: none"> 実施状況の調査・把握回数 ユーザーレビューの取得件数 サービスのアップデート数 	<ul style="list-style-type: none"> NPS（ネットプロモータースコア）による評価 ニーズを踏まえたサービス改善
#10	ともに学びつづけよう	<ul style="list-style-type: none"> 関連する技術や外部動向を把握できているか ノウハウの共有ができてるか 	<ul style="list-style-type: none"> ガイドラインなどの技術研修等 最新技術や外部動向調査、他部署・組織との情報共有会 	<ul style="list-style-type: none"> 成功・失敗事例の共有数 / 区市町村と共同でのDX人材育成数 	<ul style="list-style-type: none"> 区市町村の優れたDXの取組の創出



**以下、バージョンアップのアウトプットイメージ
(行動指針の本編付録として位置づける予定)**

■ “顧客視点でデザインする”とは

1. 行動原則

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。

－プロセス別の対応イメージ－

企画段階

- ・顧客（ターゲット）を特定
- ・UXの検討
- ・職員による直接リサーチ

開発段階

- ・ユーザーテスト
- ・ログデータ徹底

運用段階

- ・ユーザーレビュー
- ・ログデータの活用

2. 取組の方向性

- ・顧客視点でデジタルサービスを提供するためには、**多様化・細分化している顧客ニーズの把握が重要**であり、十分なりサーチが必要である。
- ・サービス創出過程において、**顧客の声を単に「聞く」のではなく注意深く耳を傾け「聴く」ことを徹底**させ、顧客視点に立ったサービスを構築する。

3. 10か条実践に向けた個別サービスにおけるKPI設定の例示

ユーザーテストの実施回数 / ユーザーレビューの取得件数
NPS（ネットプロモータースコア）による評価 など

＼ 最初の第一歩！ ／

顧客の意見を一人でも二人でも聞いてみる

■ デジタルサービス局から全庁に波及・浸透させていく仕組みやルールのロードマップ

	取組	推進部署	2022年度 (R4) 下半期	2023年度 (R5)	2024年度 (R6)	2025年度 (R7)
1	ユーザーテストの浸透	戦略部	ユーザーテストガイドライン改訂 (ユーザーテストのテスターを都民等に拡大)	ガイドラインに基づくユーザーテストの実施		テストが都庁の文化として浸透
2	ガイドラインによる顧客視点のガバナンス強化	戦略部	上期作成したガイドラインのユーザビリティ調査 改善点まとめ WG運営・各局実践の整理	ガイドラインB版実作	他部局での実践活動 ガイドラインの浸透・運用・更新	

■ “シンプルなサービスを心がける”とは

1. 行動原則

サービスを一から全て自分で作るのではなく、**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。

2. 取組の方向性

- シンプルなサービスを提供するためには、**ツール等の標準化・共通化を進めることが重要**である。
- 開発ツール等の標準化・共通化を積極的に推進するため、**国が推進する認証基盤を積極的に活用するとともに、全局が共通して使用することが見込まれる標準的なデジタルツール等の導入**を加速させていく。

3. 10か条実践に向けた個別サービスにおけるKPI設定の例示

利用者の入力項目削減数 / 行政手続コスト（時間）の削減率
 職員の管理コストの削減率 / NPSによる評価 など

－プロセス別の対応イメージ－

企画段階

- BPRや業務フローの再構築
- 利用者入力の負担の最小限化を検討
- 国や都の共通基盤を活用（最低限の機能開発を検討）

開発段階

- 類似サービスのソースコード利活用
- 標準化、共通化ツール等の活用

＼ 最初の第一歩！ ／

まずは、サービスの要点を一枚にまとめてみる

■ デジタルサービス局から全庁に波及・浸透させていく仕組みやルールのロードマップ

	取組	推進部署	2022年度 (R4) 下半期	2023年度 (R5)	2024年度 (R6)	2025年度 (R7)
1	国の認証基盤の積極的な活用	戦略部	行政手続デジタル化における国の認証基盤の活用に向けたシステム整備（GビズID／公的個人認証サービス）			
2	共通デジタルツール、プラットフォームの導入	基盤整備部	ニーズ調査や過去実績を踏まえた仮説を基に標準化可能な機能及び技術仕様を検討	標準化ツールの選定	標準化ツールの加除	
			先行導入に向けた試行検証		開発・導入・試行検証	

■ “誰ひとり取り残されないようにする”とは

1. 行動原則

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、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。

2. 取組の方向性

- 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ることが重要である。
- 誰もがデジタルの恩恵を享受できるようにするため、**都のデジタルサービスに係るアクセシビリティ対応を強化するとともに、デジタルに不慣れな高齢者等のデジタル活用支援**を行っていく。

3. 10か条実践に向けた個別サービスにおけるKPI設定の例示

Webサイトのアクセス数 / サービス利用者の増加割合
 デジタル活用支援をした人数 / アクセシビリティ自己点検の評価
 NPSによる評価 / サービス利用者の割合 / オンライン利用率の割合 など

－多様な視点での対応イメージ－

民間テクノロジーの活用

- 利用者の多様なニーズに応じていくため、行政では実現できないことを官民連携で対応

行政の取組／地域団体等との連携

- WebサイトにおけるJIS規格の準拠
- チャットボット等のデジタルサポート
- 高齢者等のデジタルに不慣れな方々に対するサポートを展開



＼ はじめの第一歩！ ／

まずは、サービスを届けるターゲットを明確にする

■ デジタルサービス局から全庁に波及・浸透させていく仕組みやルールのロードマップ

	取組	推進部署	2022年度 (R4) 下半期	2023年度 (R5)	2024年度 (R6)	2025年度 (R7)
1	ガイドラインによるアクセシビリティのガバナンス強化	戦略部	ウェブアクセシビリティの改善体制検討	ウェブアクセシビリティ準拠状況調査 改善計画、修正対応等の活動サイクル実施		
2	高齢者等のデジタルデバイド是正事業の推進	戦略部	高齢者等のスマホ利用促進・スマホサポーター育成	高齢者等のスマホ利用促進 スマホサポーターによる支援		地域主体の取組によるデジタルデバイド是正
			区市町村と連携した是正モデルの創出	是正モデルの横展開		

■ “資源(データ)を最大限に活用しよう”とは

1. 行動原則

データは積極的に利活用すべきものということを意識し、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していく。

2. 取組の方向性

- デジタル社会において、データは智恵・価値・競争力の源泉であり、質の高いデジタルサービスを提供する上で最大限に利活用していくことが重要である。
- データの利活用を促進するため、国とも連携しながら、共通のデータ設計ができるような仕組みを検討していく。

3. 10か条実践に向けた個別サービスにおけるKPI設定の例示

他サービスにおけるデータ利活用事例数
データに基づくサービス改善 など

－プロセス別の対応イメージ－

企画段階

- ・データ設計
- ・データ生成一覧の作成
- ・PDCAの評価スキームの確立と必要なデータの整理

開発段階

- ・既存データの活用 (EBPM)
- ・活用しやすいデータ出力

＼ 最初の第一歩! ／

まずは、数字やデータを使って資料を作り、説明する

■ デジタルサービス局から全庁に波及・浸透させていく仕組みやルールのロードマップ

	取組	推進部署	2022年度 (R4) 下半期	2023年度 (R5)	2024年度 (R6)	2025年度 (R7)
1	データ利活用 ガイドラインに基づく データガバナンス強化	戦略部	上期作成したガイドライン 案のユーザビリティ調査 改善点 まとめ ガイドラインβ版実作 WG運営 各局事例での実践によるガイドライン改善点の整理・反映			他部局での実践活動 ガイドラインの浸透・運用・更新

■ “安全安心なデジタル社会をつくる”とは

1. 行動原則

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。
また、提供するデジタルサービスが都民に与える影響をふまえつつ、災害発生時のBCP等についても整備していく。

2. 取組の方向性

- ・ 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形成の大前提である。
- ・ 国が示すガイドラインを踏まえ、サイバーセキュリティに関するルールを適時適切に見直す。
- ・ 都政の継続的・安定的な運用に不可欠な情報を適切に保全できる体制を整える。

3. 10か条実践に向けた個別サービスにおけるKPI設定の例示

インシデントの発生検知から都CSIRTへの第一報までの所要時間
研修受講率 など

－プロセス別の対応イメージ－

- ・ 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に基づいて各プロセスに応じたセキュリティ対策の実施
- ・ 災害等発生時におけるBCPの策定



＼ 最初の第一歩！ ／

まずは、セキュリティポリシーを理解する

■ デジタルサービス局から全庁に波及・浸透させていく仕組みやルールのロードマップ

	取組	推進部署	2022年度 (R4) 下半期	2023年度 (R5)	2024年度 (R6)	2025年度 (R7)
1	セキュリティガイドラインに基づくサイバーセキュリティ対策の強化	総務部	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の改正 (外部サービス利用時のセキュリティ対策)	セキュリティガイドラインの周知・見直し		
2	情報システムBCPに係る評価基準の策定	デジタル基盤整備部	都庁内情報システムの災害発生時リスク及びBCP策定状況の一元把握、評価基準の策定	BCPチェック体制の確立と継続的な見直し		

※インシデントの発生時の迅速な第一報（目標3時間）については、継続的に周知・徹底を実施していく

■ “オール東京一丸となって取り組む”とは

1. 行動原則

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に努めていく。

－プロセス別の対応イメージ－

企画段階

- ・国の指針等を確認し、整合性を図りながら検討
- ・国や区市町村との連絡調整、情報提供等

サービス提供時

- ・国や区市町村との連携を推進ツールの共通化の検討
- ・ソフトウェア等のオープン化

2. 取組の方向性

- ・ 都民にとって質の高い行政サービスとするためには、サービス提供を行っている多様な主体が連携し、一連のサービスとして機能することが重要である。
- ・ そのため、まずは住民に身近な基礎自治体のデジタル化を促進していくため、行政間の連携強化や必要な支援を行っていく。

3. 10か条実践に向けた個別サービスにおけるKPI設定の例示

国や区市町村と共同した取組数 / 区市町村との意見交換頻度
行政の優れたDXの取組の創出 など

＼ 最初の第一歩！ ／

まずは、関連する取組を行っている区市町村の意見を聞く

■ デジタルサービス局から全庁に波及・浸透させていく仕組みやルールのロードマップ

	取組	推進部署	2022年度 (R4) 下半期	2023年度 (R5)	2024年度 (R6)	2025年度 (R7)
1	区市町村との共同による取組 (行政手続デジタル化推進事業)	戦略部	前年度対象団体への継続支援 デジタル化推進事業 (対象業務領域の拡大) (10事業) 前年度成果の横展開	区市町村独自事務に対する BPR支援		ガバメント・クラウドへの円滑な移行
2	フラットなコミュニティ形成に資する取組	戦略部	CIOフォーラムの開催 (各年2回程度) 座談会の開催 (約25自治体) コミュニティ形成に資するデジタルツールの導入支援		デジタルツールの活用促進	東京都・区市町村間で課題・ノウハウを共有できるコミュニティの形成

■ “都政の見える化をする”とは

1. 行動原則

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、**行政が生み出す情報全てが都民の財産、すなわち公共財であるという意識を持つ。**

2. 取組の方向性

- EBPM（エビデンス・ベースト・ポリシー・メイキング）への取組を推進するため、データ可視化ツールの導入・普及を図るとともに、都政に関する情報を**機械判読・二次利用可能な形式で公表することを徹底**し、必要なデータを選定・公開するための取組を行っていく。

3. 10か条実践に向けた個別サービスにおけるKPI設定の例示

オープンデータカタログサイトへの登録数 /
ダッシュボードなどへのアクセス数 など

－プロセス別の対応イメージ－

企画段階

- ・検討経過を都民に公開し、意見収集

運用段階

- ・ログデータの公開やダッシュボードによる可視化
- ・オープンデータ化

＼ 最初の第一歩！ ／

まずは、オープンデータカタログサイトとダッシュボードに触れてみる

■ デジタルサービス局から全庁に波及・浸透させていく仕組みやルールのロードマップ

	取組	推進部署	2022年度 (R4) 下半期	2023年度 (R5)	2024年度 (R6)	2025年度 (R7)
1	データの可視化のためのダッシュボード基盤の運用	デジタル基盤整備部	利活用促進に向けた操作勉強会の開催、技術サポート	利用者IDの適正配付	勉強会開催、技術サポート、利用者IDの適正配付	
2	オープンデータ推進事業(カタログサイト)	デジタルサービス推進部	各局データの棚卸結果を踏まえ、オープンデータ化推進		データ棚卸しの更新を通じてオープンデータ化の定着	

■ “都民と共創する”とは

1. 行動原則

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ち、常に都民と共に創る手段が取れないか検討していく。

2. 取組の方向性

- 質の高いデジタルサービスを提供していくためには、都民参加によるサービス開発を進めるとともに、都民や開発者と共にデジタルサービスを作り上げる機運を高めていく。

3. 10か条実践に向けた個別サービスにおけるKPI設定の例示

官民共創事業などに参加した都民や事業者数
共創によるサービスの実装数 / 東京OSSを活用したサービスの展開 など

－プロセス別の対応イメージ－

企画段階

- 都民への直接的なリサーチ、ユーザーレビュー
- 官民共創イベントやマッチング機会創出の検討

開発段階

- APIにより民間とも連動できるサービス開発を検討
- プログラムやソースコード（東京都OSS）を公開

＼ 最初の第一歩！ ／

まずは、ハッカソンなどのイベントに参加する/覗いてみる

■ デジタルサービス局から全庁に波及・浸透させていく仕組みやルールのロードマップ

	取組	推進部署	2022年度 (R4) 下半期	2023年度 (R5)	2024年度 (R6)	2025年度 (R7)
1	OSSの普及啓発・シビックテックとの協働機運の醸成	戦略部	プラットフォーム構築 官民共創イベント・協働事例創出 プラットフォーム運用(自治体の課題登録)	プラットフォーム運用 (自治体とシビックテックとのマッチング)		
2	オープンデータ推進事業 (都知事杯オープンデータ・ハッカソン)	デジタルサービス推進部	ハッカソンの開催 サービス実装5件目標	ハッカソンの定着 サービス実装8件目標		

■ “つねに見直し、チャレンジし続ける”とは

1. 行動原則

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。**

－プロセス別の対応イメージ－

企画段階

- ・ビジョンやゴールの設定
- ・PDCAの評価スキームの確立
- ・顧客や利用者の声を直接聞く

開発段階

- ・ユーザーテストによる改善
- ・共通機能の洗い出し

運用段階

- ・ユーザーレビュー

2. 取組の方向性

- ・ 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、利用者ニーズにあったサービスを**適切なタイミングで開発・提供**することが重要
- ・ そのため、まずはサービスのリリースをゴールとせず、**BPRを徹底**していくとともに、**仮説検証型で小さな試行錯誤を繰り返す開発手法**を検討していく。

3. 10か条実践に向けた個別サービスにおけるKPI設定の例示

実施状況の点検・把握の頻度 / ユーザーレビューの取得件数
サービスのアップデート数 / NPSによる評価 など

＼ 最初の第一歩！ ／

まずは、改善に向けて現在地を数値で測る

■ デジタルサービス局から全庁に波及・浸透させていく仕組みやルールのロードマップ

	取組	推進部署	2022年度 (R4) 下半期	2023年度 (R5)	2024年度 (R6)	2025年度 (R7)
1	アジャイル型開発	デジタルサービス推進部	アジャイル型開発の実践 (4～6 案件) 課題・ノウハウを蓄積したプレイブック作成	各局支援ツールとしてアジャイル型開発活用 ガイドラインの策定/ 各局に対する研修の実施		開発手法の1つとして各局に展開
2	職員の活躍事例の横展開	戦略部	noteやシントセイポータルでの情報発信			新たな挑戦を称賛する組織文化の醸成
3	職員との双方向コミュニケーションの更なる充実	戦略部	デジタル提案箱+など、 コミュニケーションツールの機能拡充・提案内容の実現	ツール利用拡大、 提案内容の実現		職員のオーナーシップ醸成

■ “ともに学びつづける”とは

1. 行動原則

これまでの知見や常識だけで企画するのではなく、**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から学び得ることが良いサービスにつながるという視点を持つ。**

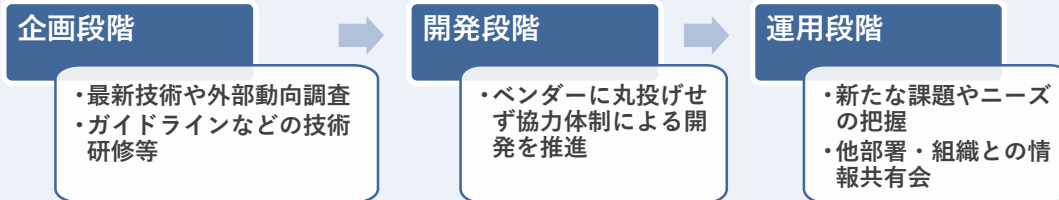
2. 取組の方向性

- 公共領域のデジタル化は緒に就いたばかりであり、良いサービス提供に関する経験やノウハウを組織の垣根を超えて知の共有を行うことが重要である。
- そのため、都職員のみならず、**区市町村職員も含めた研修やノウハウの共有**を行う取組を展開し、ともに学ぶことができる体制を作っていく。

3. 10か条実践に向けた個別サービスにおけるKPI設定の例示

成功・失敗事例の共有数 / 区市町村等と共同した人材育成
区市町村の優れたDXの取組の創出 など

－プロセス別の対応イメージ－



＼ 最初の第一歩！ ／

東京デジタルアカデミーを研修を受け、内容を職場の人と共有する

■ デジタルサービス局から全庁に波及・浸透させていく仕組みやルールのロードマップ

	取組	推進部署	2022年度 (R4) 下半期	2023年度 (R5)	2024年度 (R6)	2025年度 (R7)
1	東京デジタルアカデミーの展開	戦略部	ICT職の専門性の向上、全職種向けのリテラシー向上、リスクリング等に向けた研修等の実施 諸外国の取組に関する実地調査・海外先進事例調査 区市町村職員向け育成事業、都と区市町村の共同調査、先進事例調査成果の共有	人材育成、先進事例の調査・分析、区市町村連携の各事業を一体的に展開		
2	区市町村におけるデジタル人材の確保・育成に係る支援	戦略部	WGにおける検討 デジタル人材像定義	区市町村におけるデジタル人材確保支援	区市町村が独自に人材を確保	

議事（1）でご意見をいただきたい主なポイント

- サービスの品質評価指標と、4つの構成要素はこれで良いか。その測定方法などを含め、その他考慮すべき観点はあるか。
- 行動規範10か条を体現・浸透するための取組に関し、各構成員のご経験などから、より優れた実例などをご教示いただきたい