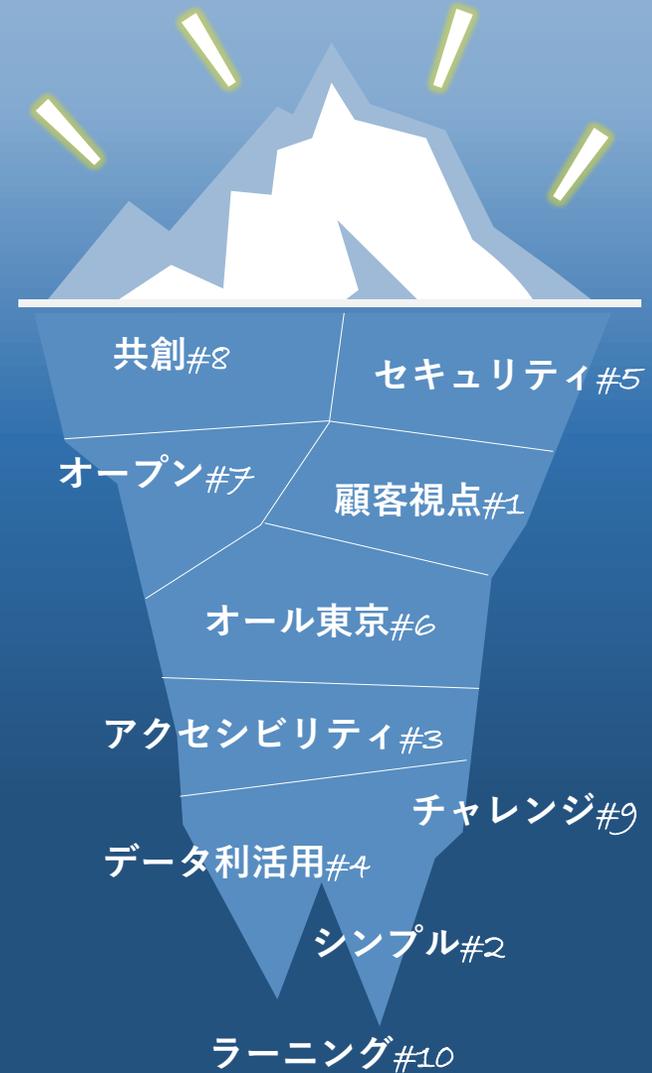


東京都デジタルサービスの 開発・運用に係る行動指針

Tokyo Digital Service 10 Principle

QOS（Quality of Service）の高いデジタルサービス



行政のデジタル化は、あくまでも手段です。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りません。

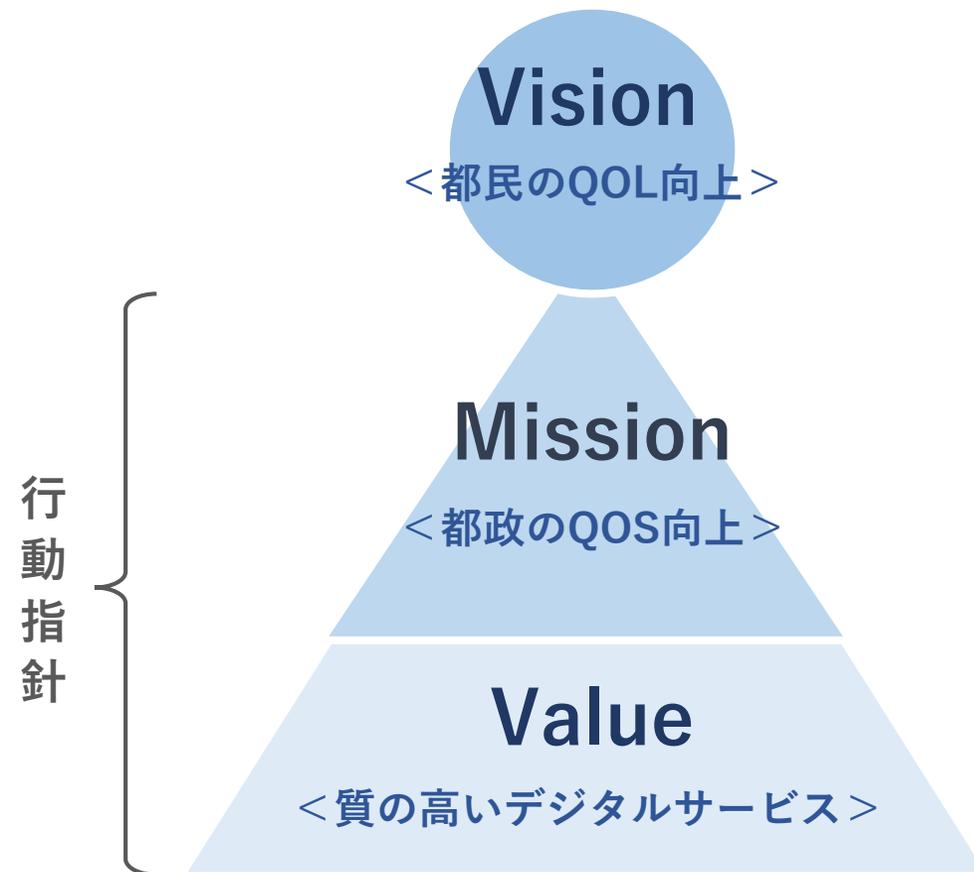
そのためには、誰もがデジタルの恩恵を受けることのできる社会を実現していく必要があります、その実現に向けて、デジタルサービス局が中心となり、デジタルの力を最大限に活用し、ユーザーフレンドリーなデジタルサービスの構築を目指します。

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、社会全体のデジタル化の牽引役となり、SDGs（持続可能な開発目標）にも貢献していきます。

**デジタルの力で都政のQOSを高め、
都民のQOL向上につなげていく**

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・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



行動指針の構成

- ✓ 『行動規範』 及び 『機能別技術ガイドライン』 から構成

行動規範

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基本的なMissionやValue
『共通の価値観／デジタル10か条』

機能別技術 ガイドライン

行動規範の実践にあたって必要な技術的な基準
『品質を再現するための作り方』

サービスデザイン、データ
利活用、セキュリティ…

#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

#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

#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

#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

#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

#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になって、デジタルサービスを構築する

#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

#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

#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

#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

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）

- ✓ 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

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を考える
- ✓ 顧客がどういう体験を求めているのを探る
- ✓ 顧客の目線でサービスを構築・提供する

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

関連する仕組みや制度（マネジメント）

- ✓ 「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

#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）

- ✓ 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ある。

具体的な行動原則（ガバナンス・コード）

- ✓ 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どこか考える

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

関連する仕組みや制度（マネジメント）

- ✓ 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つくる

背景（バックグラウンド）

- ✓ 「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楽しむ環境を目指すことが必要
- ✓ 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

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
- ✓ 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

例えば、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

関連する仕組みや制度（マネジメント）

- ✓ 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）：特定のユーザーだけが恩恵を楽しむ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

背景 (バックグラウンド)

- ✓ 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

具体的な行動原則 (ガバナンス・コード)

- ✓ 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

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

関連する仕組みや制度 (マネジメント)

- ✓ 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

背景（バックグラウンド）

- ✓ 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

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

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

関連する仕組みや制度（マネジメント）

- ✓ 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）：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

背景（バックグラウンド）

- ✓ 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

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、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

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

関連する仕組みや制度（マネジメント）

- ✓ 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

背景（バックグラウンド）

- ✓ 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

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

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

関連する仕組みや制度（マネジメント）

- ✓ 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

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）

- ✓ 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

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は良いサービスにつながるという視点を持つ

関連する仕組みや制度（マネジメント）

- ✓ 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

#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）

- ✓ 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

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
- ✓ 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

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

関連する仕組みや制度（マネジメント）

- ✓ 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

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）

- ✓ 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、関係者全員が学びを続けることが大事

具体的な行動原則（ガバナンス・コード）

- ✓ 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

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

関連する仕組みや制度（マネジメント）

- ✓ 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）：これまでの経験を言語化せず、自組織だけのノウハウにしてしまうこと

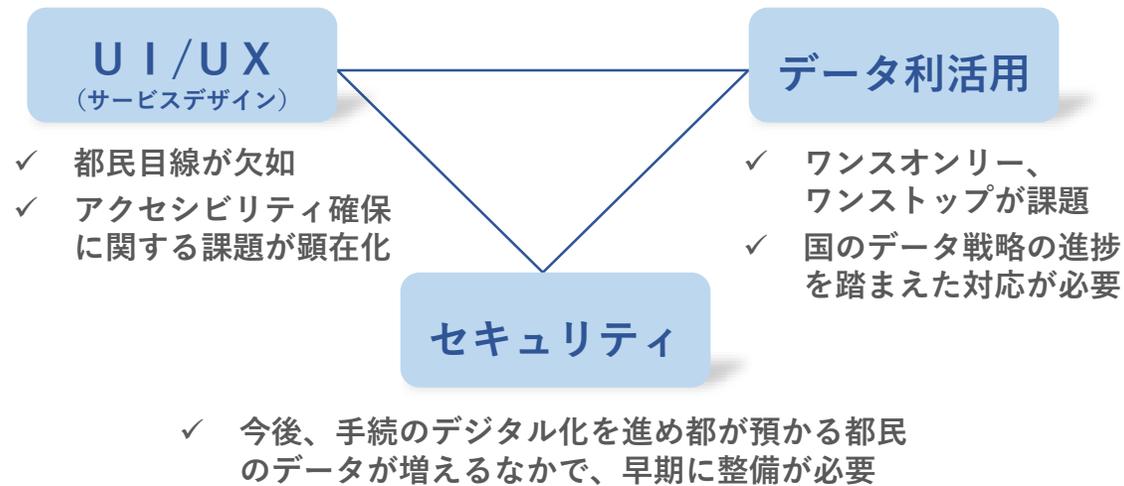
機能別技術ガイドライン – 品質を再現するための“作り方”の基準 –

- 行動規範の実践にあたって必要な技術的な基準を規定・共有し、あらゆるデジタルサービスの品質の均一化と維持向上を推進
- 既存のガイドラインに加え、UI/UX（サービスデザイン）、データ利活用、セキュリティの3つの技術テーマを新たに策定
- ガイドライン策定後も、プロジェクトの中で本基準を検証・改善しつつ、新技術等にも対応

新たなガイドラインの策定

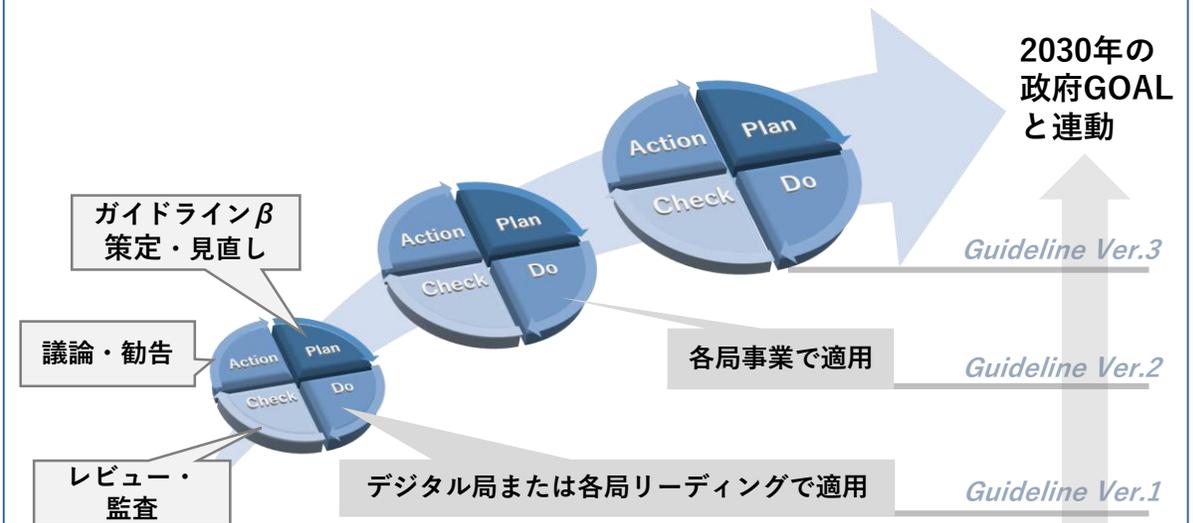
都の課題や諸外国のガイドライン策定状況※等を踏まえ、優先して取り組むべき技術テーマを3つ選定

※英国（Service Manual）、米国（Digital Services Playbook）など



ガイドライン改善イメージ

各局事業と連携し、技術ガイドラインの継続的な有効性の確認及び改善を実施



EOF