

第3回東京デジタルサービス会議 議事要旨

日時：令和4年1月24日（月）10:00～11:30

場所：オンライン開催

出席者：

岩崎 尚子 早稲田大学教授

小野 和俊 株式会社クレディセゾン取締役（兼）専務執行役員 CTO（兼）CIO

越塚 登 東京大学大学院教授

村井 純 慶應義塾大学教授

宮坂 学 東京都副知事

当日資料：

1. 資料1 行動規範の策定状況
2. 資料2 WG 検討状況

議事次第：

1. 開 会
2. 議 事
 - （1）行動規範の策定状況について
 - （2）ワーキング・グループ（WG）活動状況について
3. 閉 会

議事（敬称略）：

（1）行動規範の策定状況について

（事務局）

資料1に沿って説明。

（宮坂）

職員の中でワークショップしたが、それ自体が浸透をする上で大事であるため続けたいと考えている。最低限デジタルサービス局は全員参加、ゆくゆくは都庁全体で、デジタルサービスに関する人が意見を表明できる場としていきたい。浸透策は構成員からも意見もらいたい。

（岩崎）

行動規範の策定に向け、現場の声、都民・庁内をしっかりと盛り込んだのは良かった。行動規範はメガシティ東京としての役割と責務のもと、住民視点の行政をどう展開していくのか、職員のモチベーションや哲学をどう共有していくかを問うもの。これらの取り組みに対して肯定的な意見が多かったということから共有自体に効果があったと考える。

（越塚）

指摘を反映いただいたので意見したことについてこれ以上コメントはない。1つ気になる点として、「#10 とともに学びつづけよう」があるが、#8 との違いはなにか。#10 の中身を見ると「都民から学ぶ」「事業者任せきりにしない」など役所が頑張るというようにも聞こえる。ともに学ぶなら都民にも事業者にも学んでもらうのということではないか。

（宮坂）

ご指摘のとおり、「ともに」とは誰なのかという話。一番はやはり行政職員が学び続けたいといけなと考えている。経験、技術、民間から学びつづけるなど、学習する組織になりたい。一方で確かにここでの「ともに」は誰と誰なのか明確にする必要はある。

（事務局）

やはり行政中心、職員が学ぶという意識が強かった。行動規範#1-#9について背景も含め変わって

いくので行政として学びながらやっていくというイメージであった。

(越塚)

ひとりで抱え込まず、集団で学ぶ集団知という観点が大事。中でコミュニケーションをとり、グループ全体で学ぶという形が良いのでは。

(村井)

その場合「#6 オール東京一丸となって取り組もう」とも似てくる。#10 はより個人的な視点であると考え。#6 は組織の縦割りを排す観点。#8 が都民と役所の垣根をなくす観点。

(越塚)

内容に異論はないので読んでわかるようにしてほしい。

(宮坂)

区市町村の CIO と会話すると学ぶことが非常に多い。組織対組織で見ても、隣の区市町村の事例を都が知らないといったことがある。しくじりもあまり共有できていない。サービスを作ったあと、良い時も悪い時もそれは貴重な経験であるので、それを共有財産にしていこうというニュアンスが大事である。

(村井)

すごく大事な観点。都と区市町村や国との関係など、つながりの部分がうまくいかないのというのはある。パブリックサービス全体でともに学びつづけようと言ってくれるのは大変ありがたいこと。それを含めるなら#10 は非常に重要。

また、「#8 都民と共創しよう」について、コンピテンシーとリテラシーという話をする際、個人の参加の仕方どうするのか、サプライサイドだけでなく G2C (ガバメント to シチズン)、シチズンからの双方向のインタラクションがありサービスが良くなっていくとか、あるいは参加している人自身が作っていくという話が#8 でありこれも大変重要。

(宮坂)

#10 は、#1-#9 全体で経験したことを公務員全体で共有しようという話。現状はつくった人だけの知恵になっているのでそれを群れ全体で共有するという。言語化してパブリックで共有したい。

(村井)

その場合現時点の#10 の記述は十分ではない。都民の声から学ぶと最初に書いてしまっている。それよりも、他のレベルのパブリックサービスから学びあうというファンクションを東京都が担ってほしい。国、都道府県、区市町村、いくつかのレイヤーがある中で立体的な連携がなかなかできない。それがデジタル社会でできるようになると良い。デジタル以前では不可能なミッションであった。

(事務局)

国や区市町村も含めともに学ぶということ。いただいた視点を含め修正する。

(村井)

#10 をそういった内容とし、都民から学ぶ観点は前の条項に含ませる。#10 の Do not は東京都だけで答えを出そうとすること。#10 をそういう形に変革するととても良い。

(小野)

庁内ワークショップについて、自分事化するプロセスとしてとても良い。双方向のインタラクションという観点から、庁内ワークショップで出した声が 1 つでも反映されることが大事。現場で日々おこっていることは職員が一番知っている。現場だからこそ着想できることがある。行動指針そのものへの反映もあり得るし、あるいはこれを進めるプロセスに反映できることもある。一番かかわる人が自分事化できるといい。

(村井)

都民の定義について前提とするモデルはあるか。昼間だけの都民やビジターを含むかなど。

(宮坂)

都民をそのままとらえると住民票のある人ということになるが、前回東京民というコンセプトの話があったが、留学や通学、関係人口も含めてとらえている。災害時の帰宅困難者などのことを考えると関係人口まで考える必要がある。

(村井)

全体のピクチャーを共有しておくべきである。モバイル統計の実験で災害時帰宅難民者がどの程度で

るか統計から絞り出したことがあったが、昼間都民はすごく多い。荒くでも良いので、都民全体のうち住民票を持つ人は何%、通勤が何%、ビジターが何%、といったことを把握するべきである。

(宮坂)

基礎情報はあるので整理する。

(2) ワーキング・グループ (WG) 活動状況について

(事務局)

資料 2 に沿って説明。

(UI/UX ワーキングについて)

(宮坂)

川上から川下まで一連で流してみることも自体はやってみたい。本来はそれを型紙にして横展開できるというが確立するのも時間がかかる。日々大量のプロジェクトが動いている中、最低限これだけはやるということも決めたい。両方必要と考えているがいかがか。

(越塚)

全体小さく回した実績をつくることは良い。一方でこのワーキングの目的がそれで良かったかは気になる。トライアルをすることが目的だったのか、あるいはガイドラインをつくる前段階として回してみようということなのか、またはガイドラインよりも経験を積むことを重視しようということなのか。

(宮坂)

ガイドラインの形できっちりつくるのが目的。そのために小さなサイクルをまわすべきとご指摘をもらっている認識。たくさんの部局がデジタルサービスをつくるのでガイドライン化は必要である。

(村井)

知事との会話の機会があり、次の予算で実証実験という言葉は削ったと聞いた。実証実験ばかりではなく実行に移しなさいという意図である。クイックウィンとは実証実験的なもので、本当にやらなければいけないことが持続的であるということではない。それだけで小さくまとまってしまうのは違うということも考える必要がある。

アクセシビリティについて、トライアルのテーマとして取り扱うのは課題である。理由は 2 点ある。

1 点目は、アクセシビリティはすでにガイドライン化がされている。2016 年の総務省ガイドライン、W3C、WAIC など。Web が出来た時、デザインされたコンテンツが読み上げ機能に対応ができず目が見えない方が阻害されてしまうということが起きた。長野オリンピックを契機に対応は進んだが、それはまだ障害者視点。今後多様性をカバーしインクルーシブにシフトする中でガイドラインも変わってきている。今のサービスがそれに準拠しているか洗い出すだけでもすぐにやるべきである。

2 点目は、人権の問題が昨今特に重視されているため。障害者が参加できる、というだけでなく全ての人が参加できる社会をつくる必要がある。今後アクセシビリティの意味が大変強い使命に定義されると考えている。クイックウィンのサイクルの中でトライアルとして扱うというのはあまりに消極的ではないのか。

東京都はメガシティとして、インクルーシブで多様性に対応できる体制、これをデジタルでどう実現できるかチャレンジする必要がある。重いテーマではあるがワーキング・グループとしてはやはり UI/UX に含まれる。「誰ひとり取り残されない」をうたう以上、この点は大事。

(岩崎)

異論はない。以前、APEC のプロジェクト“ICT Applications for people with special needs (ageing and disabilities)”を 10 年近く実施したことがある。APEC エコノミーで認識されている全人口の約 3 割を占める高齢者・障害者に対して将来的にどんな ICT アプリやサービスが大事かの共同研究をした。この分野はグローバルで多様な選択肢が有るため、検討すべき事項が多く、いずれも重要だ。前回の委員会でも指摘したように、高齢者、障害者、外国人など人口構成が豊かで、国際社会の縮図ともいえる国際都市東京都が UI/UX モデルをつくるためには、深くこの分野を掘り下げていくことが大事。

(小野)

クイックウィンとアクセシビリティは矛盾する。誰ひとり取り残されないようにした結果何ひとつ成

果がでないことを気にしている。ソフトウェア自体にヒットするヒットしないがあるため、仮説をたてて賭ける部分が企画にはある。よって、例えば検証フェーズではアクセシビリティはできていなくても価値があるアイデアなのかどうか検証することはできる。プロトタイプからプロダクションフェーズに移るタイミングでは本気でアクセシビリティを考えるべき。このようにフェーズにわけて考えないと、誰も使わないものがアクセシビリティ完璧となり、クイックウィンではなくスローラズになってしまう懸念がある。美しくポリティカルコレクトネスすぎて成果がでないという状況にならないよう、フェーズ分けしていくことが大事。

(村井)

長野オリンピックの Web サイトつくるのにアクセシビリティ (a11y) をかなり進めたが、そこからかなり戻ってしまっており、基本的なガイドラインすら守られていないとの指摘もある。インターナショナルライゼーション (i18n) はソフトウェアをつくるときに振り返るキーワードだが実行が伴っていない。こういう歴史的なタイミング、また誰ひとり取り残されないというテーマが全面にでているタイミングにぜひ考えたい。サイクルを回すという話と本当の使命、i18n と a11y の 2 本建てが良い。

(宮坂)

クイックウィンで小さな実績という話と、誰ひとり取り残されないという話は両立が難しいところ。ビジョンとしては追及すべきだがどういうステップで進めるべきかが難しい。例えば、アクセシビリティに関してはブラウザレベルでいろいろ実装されている。音声読み上げなど。少なくとも画像に alt テキストを入れる、色にたよったデザインはしないなど、そのくらいのことはまずやりたい。

アクセシビリティにもレベルをつけ、レベル 1 はブラウザでできることはちゃんと動くように実装することとし、このガイドラインはレベル 1 では必ず守ると定めるなどはどうか。ルールベースで動くのは得意な組織である。

(村井)

チェッカーが必要。今後手続きのフォームが増えると思うが、フォームへ入力ができる人とできない人がいる。すべてに完璧に対応は無理だが、そういう人がいることを認識していることが大事。この手続きは窓口来てくださいというのやむを得ないことではあるが、どういう人がどこまでならオンラインで手続きができるのか把握しながら進めるためにもガイドラインが大事。

(越塚)

UI/UX ワーキングで取り扱うという考え方自体はいいと思う。あとはこれをワーキングの中でどう実行プロセスに落とすか。小さいサイクルで進める時どこから優先度をつけるか。多様なアプリケーションの種類のうちどこからというのもあるし、どのファンクションからというのもある。インタラクティブなソフトウェアの場合コードの 80% はユーザインターフェース。そうすると UI/UX とはソフトウェアの 8-9 割を占める話なので、いきなりやるのは現実的に無理なもの。今回の取組はここに注目すると明示することだと思う。

(データ利活用ワーキングについて)

(宮坂)

システムを作るために必要なデータ (ID やベースレジストリ) の整備を進めるとともに、都庁が生み出しているデータを使いやすくすることも大事だと考える。また、今後手続きも全部オンライン化するため、すべての手続きが今どのくらい使われているか、システムの稼働状況をちゃんととることも大事と考えている。これまで都庁ではあまりできていなかったが、先週プロトタイプとして Web サイトのアクセス状況を可視化した。こういったデータについても今後整備に力をいれたい。

(越塚)

今年度のスコープについて、改修/破棄/更新のところとなっているが、一方でユースケースは防災/イベント/政策とあるため、これらの分野で改修/破棄/更新のデータ整備を行うということか。

(事務局)

すべての開発工程上でデータの取扱いを整備する必要があるが、まずは今既にデータとしてあるものをしっかり運用していくところから取り組みたいと考えている。ユースケースはガイドラインと直接関係するものではなく、まずこの 3 つの分野で検討していくもの。

(越塚)

今すでにデータがある分野でのユースケース創出とはどういうことか。新たなデータを生み出すということではなく、例えばハッカソンなどでデータ利活用のアイデアを出したり、オペレーション面で改善しようということか。

(事務局)

実際のデータがこう使われているということを見える化することで、ガイドラインを展開する際こういったユースケースに照らし合わせればよいとわかるようにしていきたいという意図である。

(小野)

Webサイトのアクセス状況を出していくのは良い。データの利活用はオープンにして可視化していくという側面と、分析して打ち手につなげる側面と両面ある。例えば体育館を作ったが使われていなくて、実はその地区の人が望んでいなかったといった課題があった時、データを使って分析をすることでより求められる打ち手につなげていけるということがある。可視化以外の利活用はどう考えているか。

(宮坂)

可視化のためにデータを使うことはこれまで出来ていなかったが、シンプルに進められるところなのでこれはガイドライン化し進めていく。データを使って洞察を取り出すというところはまだできていない。テーマをどこにするかも悩ましい。

(事務局)

今回定めたユースケーステーマは、局をまたいだデータがうまく活用できていないため、まずは局をまたいでどう活用できるのか探りたいという目的。局をまたいだデータは見つけにくいというところもあるためまずはそこをつなげたい。

(宮坂)

可視化は全体やっていく。洞察はまずは防災などで局またいだデータで取り組んでみたいというもの。イベント情報も都で大量に実施しているが横断的な検索や可視化ができていないので、まずつなげてみてそこから洞察につながると良い。

(岩崎)

Webサイトのアクセス状況の可視化はとても良い。こうしたオープンデータから優先的に利用がされているサービスを洗い出してサービス品質を上げていくのも有効だろう。

また、防災データにとくに取り組んでいく点に賛同する。繰り返しになるが、メガシティ東京都としての安心・安全、治安の確保は非常に重要であるため、この取組を世界モデルに構築してほしい。

(越塚)

データ利活用において防災というテーマはいろんな論点がオールインワンで入っているものなので良いと思う。災害が起きたときデータで一番言われるのは、資材がどこにあってどこになにを送るかという情報。例として成人向けオムツと幼児向けオムツがデータ上区別されておらず、お年寄りに幼児用が届いてしまうなど。課題が顕在化している中でまだあまり解がない。そういうところの整理をここで取り組めると良い。

イベント情報は、プロモーションではなく人流分析にも使える。こういうイベントをしたからこれだけ人流が増えた、売り上げが増えた、などの相関関係がわかる。現状イベント情報がないので人流だけあっても原因がわからないということがある。分析の観点でもこういう情報は有用。民間のものも集まっているとさらに活用できる。

(セキュリティワーキングについて)

(村井)

サイバーセキュリティを進める上で警視庁との関係はどうなっているか。

(宮坂)

連携をとっている。

(村井)

警察庁が「サイバー局」を設置する予定。安全安心という評価を日本が受けているのは交番や警官が交通や市民とのインターフェースにリソースを割いているから。サイバーセキュリティという話になった

とき、誰がどうやって教えて、なにかあったときどこへ行けばいいのか。市民レベルで、例えば交番の警官に聞いたり、小学校で交通安全教室を開催したりといった話、それとサイバーセキュリティが紐づいてない。これまでサイバー犯罪といった論点しかなかった。これを始めるべきではないかと考えている。

警察の実態はやはり都道府県であり、警察庁は全国レベルのコントロールが中心である。東京都のサイバーセキュリティが警視庁とどう連携するかは大変期待されるコラボレーションとなる。

(宮坂)

即答できないので持ち帰り次回報告する。

(全般について)

(宮坂)

データ利活用について、ガイドライン化により稼働の可視化は必ずやろうと考えている。一方でデータをリアルタイムで出すとか、問い合わせを受けたときにすぐ出せる仕組みがない。データを出し入れできる仕組みが必要と考えている。どうルール化すべきか。

また、様々なデータの定義をする必要がある中で、防災やイベントは良いテーマだと考えてはいるが、手をつける優先順位になにかご意見はあるか。今はまだできそうなことから手をつけるというフェーズ、本来は重要度の高いものから整備していくべきと考える。

(村井)

圧倒的に今は covid-19 に関する情報であると考えている。これによってデジタルサービスが市民に認識されているので、データを活用したらこういうことができるのを見せるのにインパクトが圧倒的にある。それと同じコンテキストで防災も大きい。データの構造が複雑で縦割りなど課題があり、人の命に係わる重要な情報。防災、教育、健康、そういった領域からは始めるべき。何ができるかから始めてしまうとサービスの作り方にばらつきがでてしまう。ユーザー目線でどういうデータが必要なのか、サービス領域毎にしっかりまとめることが大事。

(越塚)

データを外に出す理由は組織と組織が連携するためである。よって、準公共領域、官と民と連携する分野がまず対象になる。教育、健康、福祉、医療など。これもまだ広いが、こういう視点で考えるのが良い。公共の pure などところは国が優先度をつけており、それがベースレジストリだと考える。

(小野)

誰のどんな喜びに寄与するのか考えることが大事。ここでいう都民とは先ほどの東京民のような捉え方もあるし、企業に対し都がこういうデータ提供したらこういう動き方ができる、ということもある。一方で国がデータを出すとき、ユーストリーがあんまり考えられていなかったということもある。誰のどんな喜びに寄与するかがすべてのベースとなる。

アクセシビリティについても、つくるべき MVP が価値あるものになるためには誰のどんな喜びに寄与するかがベースにあるはずである。その仮説検証が外れたら、撤退するといった話にもなる。そのこのレベル分け、フェーズ分け、どのレベルまでいったらどこまでのものを守らないといけないかといったマトリックスを整理しつつ誰の何の喜びかを常に考えられるようガイドラインにも盛り込んでいくことが大事と考える。

(岩崎)

リアルタイムデータについては民との連携や都の外郭団体との連携を進めることが重要。一方村井先生がご指摘のように防災面では covid-19 に関する情報の応用が都民に利用頻度が高いと考える。またユーザー目線の防災データの提供も大事である。

この点については、2005年に住民が自然災害や複合災害にあったとき、どんな情報やデータがほしいか、災害の時系列で社会調査をした。災害の種類によっても人々がほしい情報、ならびに使用したいツールは全く違うことが明らかになった。以降、ツールもガラケーやスマホに代わりその時からさらに情報やデータは取りやすく、進化している。より一層人々が欲しい情報やデータをいかに提供、あるいは共有していくかといった観点、あるいはリアルタイムで把握していくために、準公共分野や民間との協業も必要になってくる。サービス開発の段階で共有することも重要な観点。

(村井)

今サーベイするとだいぶ結果は変わる。こういった調査は定点観測しておくといい。コロナ禍という状況下でどうなるかも興味深い。

(岩崎)

当時はテレビ中心、デジタル弱者という言葉もなかった。デジタルも進化したのでユーザー目線の防災対策としてスマホ普及などにも活用できるといい。

(村井)

デジタルの日などにあわせ、定点観測するメカニズムを作る必要がある。

(宮坂)

2005年の調査資料をいただきたい。

閉会

(事務局)

次回の第4回は、3月31日を予定している。主にガイドライン骨子と次年度の検討スコープ、R4年度の活動予定などを議事にあげたいと考えている。

以上