

ワーキング・グループの検討状況について

議事（２）でご意見をいただきたい主なポイント

- 各ワーキンググループの取組に関し、今年度の取組やガイドラインの構成について、重要視すべき事項や不足している観点などを御示唆いただきたい

UI/UX・ワーキンググループ

1. UIUX > 昨年度の振り返りと今年度の活動

姿 目指す

都庁職員あるいは委託事業者が、顧客のニーズを満たした質の高いサービス（ニーズには潜在的なものを含む）を提供できるようにすること

課題

デジタルサービスを提供する際、常に都民目線を意識することが必要
サービスデザイン思考を重視した組織風土の醸成

指摘 前期

サービスデザインの利点が認識されるよう**成功事例の創出**が必要
一般的なガイドラインを作っても響かない。**具体事例の成果物としてガイドライン**ができると良い

戦略 今期

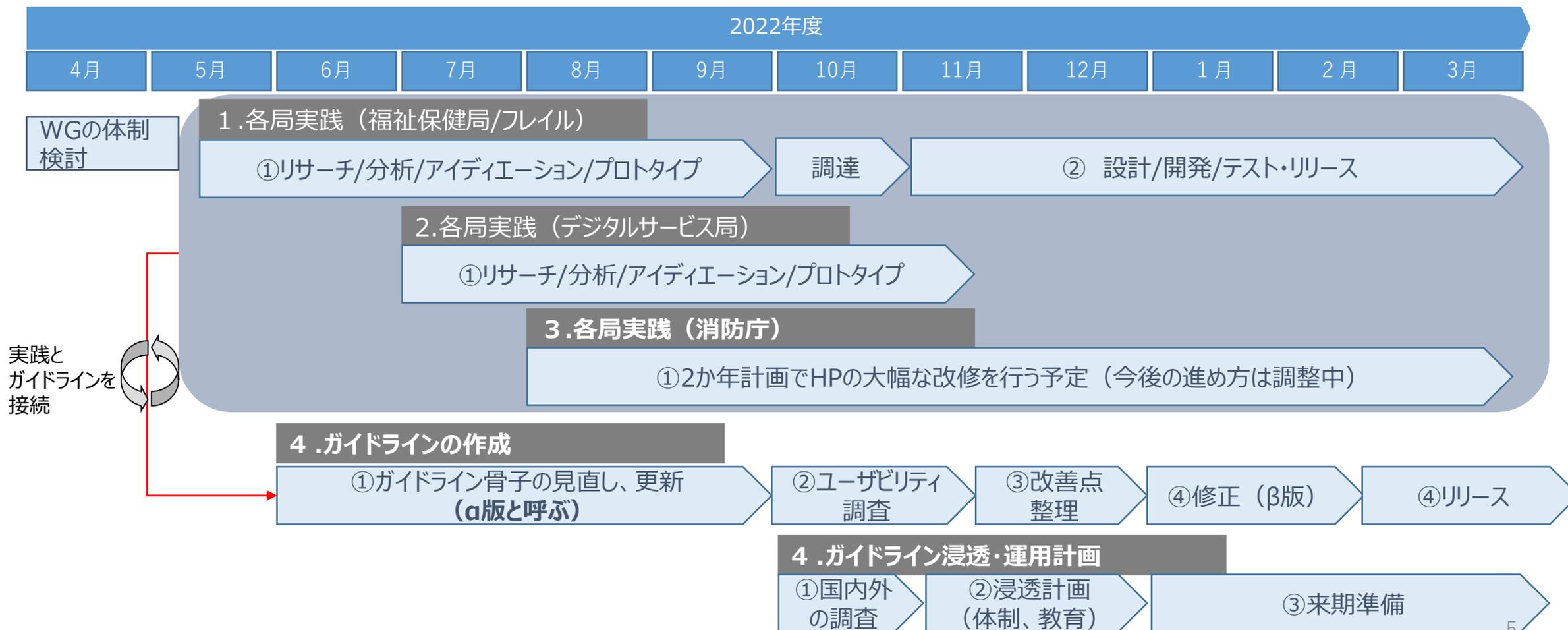
- ✓ **各局での実践**（対象3局）を行い都民目線に立ったサービス開発を行う
- ✓ 実践で得た**ナレッジ・TIPSをガイドラインへ反映**させ、品質を他局へ展開

体制

- ✓ ワーキングのグループの連携・検討体制を強化するため、月1開催から月2～3回の**スモールミーティング化**
- ✓ WG委員に**UIUXの経験豊富な**、デザイナー、ストラテジストに参加いただき、**実践の質**をさらに高めていく

2. UIUX > 今年度のWG活動スケジュール

- 1 DX課長を中心に、ワーキンググループメンバーと実際のHPを題材にサービスデザイン手法を実践中
- 2 ガイドライン骨子の見直しを行いながら、実践で得られるナレッジ・TIPSをガイドラインへ反映予定



3. UIUX > ガイドラインの構成案

1 策定するガイドラインは**3部構成**とし、読み物ではなく、実践に使用する“**実用書**”とするため、ツールや実例集も掲載する

ガイドライン
作成の懸念

- ・**サービスデザイン**という考え方が**初めて**の職員が多数
- ・ガイドラインという**教科書を読むだけ**では、**実践**に移せない
- ・東京都の業務にあった**リアリティ**を感じられないと、**ガイドライン使用のイメージ**を持ってもらえない

サービスデザインという考え方を丁寧に記述しながら
実践を意識した構成にする

1

「ガイドライン本編」

サービスデザインの考え方を説明しながら、顧客視点を得るための**具体的な手順**を紹介する

2

「ツール類」

- ✓ チェックリスト
- ✓ フォーマット

A4サイズ1枚の**チェックリスト**など、**初めてでも実践**できるツールを用意する

3

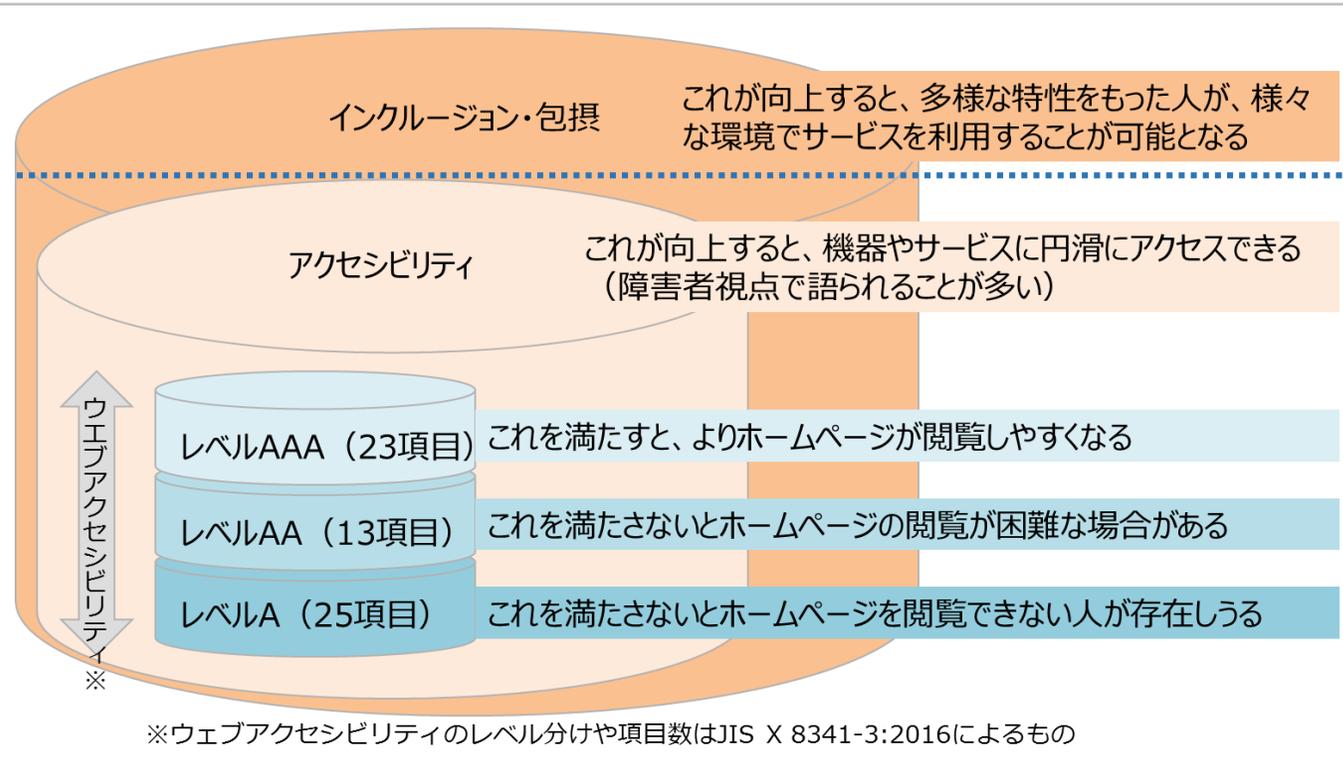
「実例集」

取組事例を掲載。実際に都庁でのサービスデザインを通して取り組みを行った事例を紹介することで**リアリティ**を持てるようにする

4. アクセシビリティの検討について

- アクセシビリティについては、昨年度、Webアクセシビリティからインクルージョンまでを視野に入れた観点で議論を行った。
- 今年度は、まずは足元のWebアクセシビリティの一層の改善を目指し、ホームページの基準準拠状況の把握や未準拠箇所の修正を継続的に行うサイクルを構築し、得られたナレッジやTipsを既存のガイドライン※に反映していく。
※東京都公式ホームページ作成に関する統一基準
- 併せて、誰一人取り残されないデジタル社会に向け、高齢者や障害者向けのデジタルデバインド対策を進める中で、デジタルに関する意識や利用の実態を把握し、そこで得られた知見を施策に活かしていく

第4回会議資料（R4.3.31）から抜粋



誰一人取り残されないデジタル社会に向け、デバイスの所有率等を踏まえたデジタルデバインド対策を展開

(例) 高齢者向けのスマホ利用・普及啓発事業（活用支援）
スマホサポーターの育成（身近な地域で教える人材の拡大）
都内デジタル活用状況の詳細調査・把握 など

Webアクセシビリティの改善	
R4	・ HPの基準準拠状況調査（総務省の調査方法に即した抽出調査） ・ 現状把握から修正までのサイクル検討
R5以降	・ HPの基準準拠状況調査（ 全ページ調査 ） →未準拠箇所の把握を徹底 ・ 改善計画の策定、修正対応、確認 → <u>ガイドラインの準拠率向上</u>



データ利活用・ワーキンググループ

1. データ利活用 > 昨年度の振り返りと今年度の活動

目指す 姿勢

データを最大限に活用しワンスオンリー、ワンストップを実現する

課題

「データ設計から廃棄」までのプロセスを定義し、適切なマネジメントを行うことができる組織体制とすること

前期 指摘

サービスデザインの利点が認識されるよう**成功事例の創出**が必要
一般的なガイドラインを作っても響かない。**具体事例の成果物としてガイドライン**ができると良い



今期 戦略

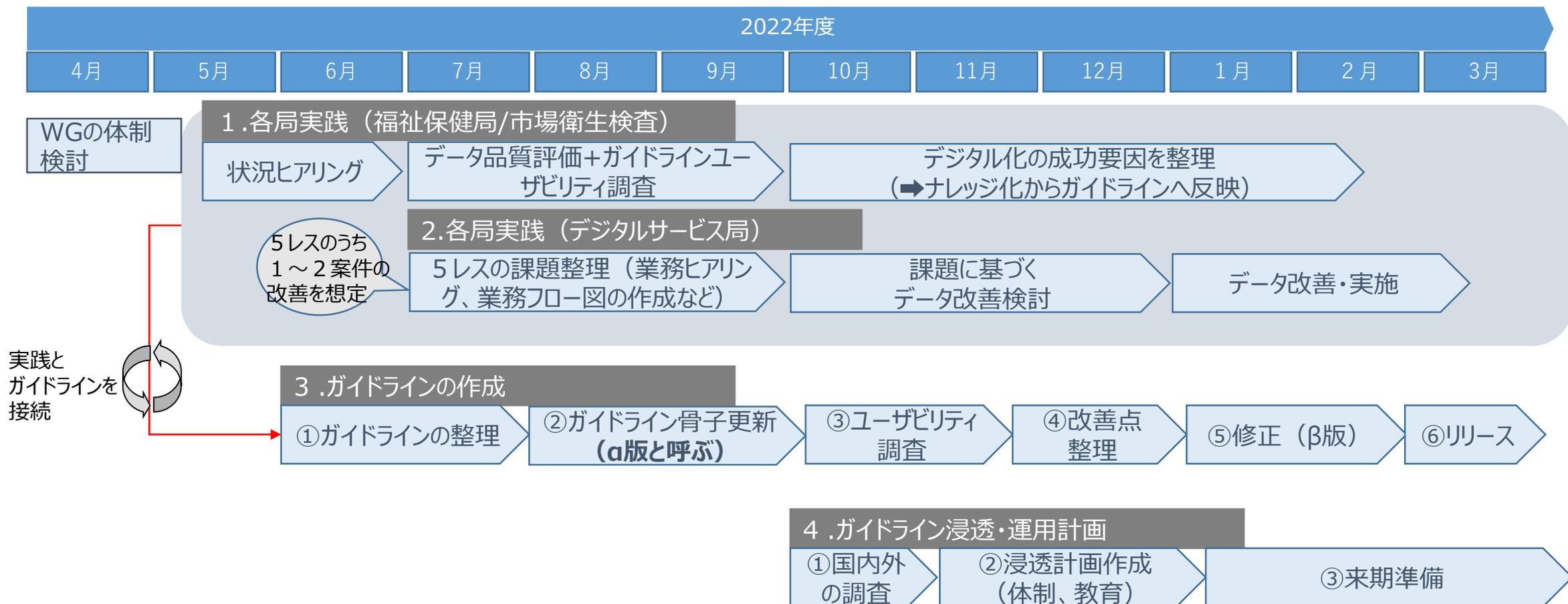
- ✓ **各局実践**（対象2局）を行い、データ利活用に伴うBPRや事例整理を行う
- ✓ 実践で得た**ナレッジ・TIPSをガイドラインへ反映**させ、品質を他局へ展開

体制

- ✓ ワーキングのグループの連携・検討体制を強化するため、月1開催から月2～3回の**スモールミーティング化**
- ✓ WG委員に**データに係る経験豊富**な、若手技術者に参加いただき、**実践の質**をさらに高めていく

(5) WG活動スケジュール (データ利活用)

- 1 5月から各局へデータに係る業務課題をヒアリングし、ワーキンググループの活動で改善や業務整理を実践中
- 2 庁内のデータに係るガイドラインの整理を行い、ガイドライン骨子を更新予定。さらに各局へガイドラインの使用感を調査予定



(6) ガイドラインの構成案 (データ利活用)

- 1 前期作成したガイドライン骨子を基に、「3.適用範囲」に「データ設計～統合（廃棄含む）」までのプロセスを記述
- 2 データ作成部分のチェックシートを用意し、データ品質の担保を行えるようにする

	サービス品質の評価	ガイドライン記述観点	ガイドライン
1	データ設計	データ設計が適切に行われ後続のプロセスの基盤となるデータ設計の方法を記述	技術ガイドライン
2	データ収集	データを利用者から収集する場合、誤情報を防ぐための方法を記述	技術ガイドライン
3	データ統合	データ項目のマッチング、精度や単位の確認、コードのコンバージョンなどを正確にするための記述	技術ガイドライン
4	外部データ取得	外部データを収集する場合、誤情報を防ぐための方法を記述	各領域
5	外部サービス利用	データの作成やサービス提供において、外部のサービスを効果的に利用することを記述	各領域
6	データ処理（サービス内容）	サービス内でのデータの処理やサービス品質に関する記述	各領域（デジタルツイン/TDPF/オープンデータ）ガイドラインにそれぞれ記述
7	データ提供	データ提供について、その公開方法やAPIなどの提供方法を記述	各領域
8	データ蓄積	データ蓄積、更新の仕組みについて記述	各領域
9	データ廃棄	廃棄のサイクルについて記述	各領域

前期/技術ガイドライン骨子案

1. ガイドライン策定の背景および目的
 - 都政の構造改革の推進とデータ利活用の必要性
 - データ利活用に関する政府・公的機関の動き
 - 本ガイドラインの目的
2. 「データ利活用」の概観
 - “データ”の定義
 - “データ”の品質
 - 東京都におけるデータ利活用のあるべき姿（東京都データ利活用モデル案）
3. 適用範囲
4. 組織体制
 - 全体像
 - 体制
5. データ利活用推進に向けて遵守すべき事項
 - データの信頼性・品質向上
 - ・ 全庁的に取り組むべき事項
 - ・ 部局・プロジェクト単位で取り組む事項
 - データ連携に向けた運営方針
 - ・ 統一標準の導入
 - ・ 連携基盤・体制

データ作成部分を
今期（R4）で更新

チェックシート

データ設計から外部サービス利用
まで、データ整備の品質担保をチェック
できるようにする

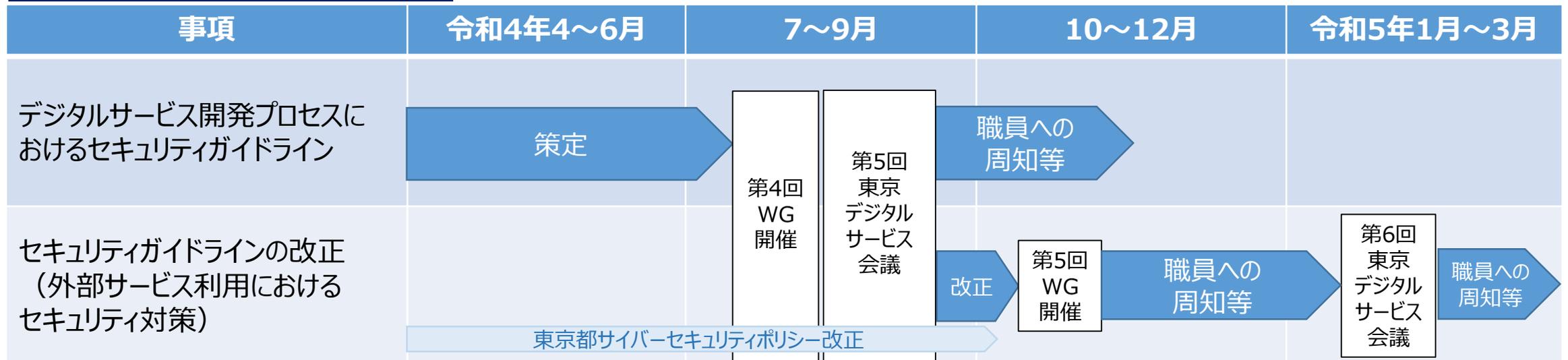


セキュリティ・ワーキンググループ

1. セキュリティ > 昨年度の振り返りと今年度の活動

- 1 令和3年度は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骨子を作成
第4回東京デジタルサービス会議(3/31実施)において、セキュリティWGの対象範囲やセキュリティガイドラインの位置づけについて整理が必要とのご指摘があった。
- 2 令和4年度はセキュリティガイドラインを策定する。
また、外部サービス利用におけるセキュリティ対策を反映したセキュリティガイドラインを策定（改正）する。

令和4年度スケジュール



2. セキュリティ > 東京都を取り巻く情報セキュリティに関する課題

- ・ 情報セキュリティに関する課題は都民、企業、都庁等の主体ごとに存在し、課題に応じた組織が対策を実施
- ・ 本セキュリティガイドラインは、都庁の情報セキュリティをターゲットに作成

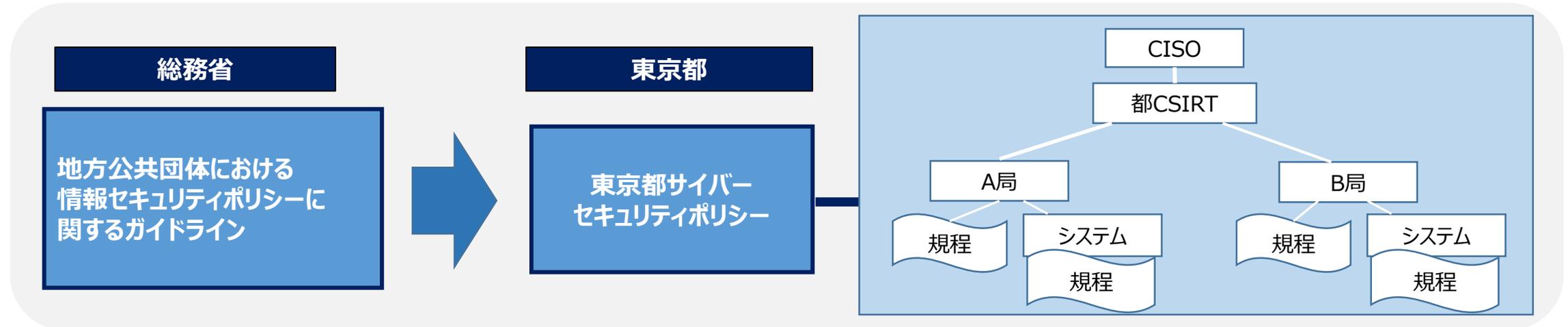
	都民	企業	都庁
課題の例	サイバー犯罪や有害情報からの保護 等	顧客情報や重要な技術情報の保護 等	行政運営上必要な個人情報や公共インフラに係る情報資産の保護 等
主な対応組織	<p>NISC (内閣サイバーセキュリティセンター)</p> <p>警視庁</p> <p>生活文化スポーツ局</p>	<p>経済産業省</p> <p>産業労働局</p>	<p>総務省</p> <p>デジタルサービス局 (都CSIRT)</p> <p>各局</p>

今回作成する「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」のターゲット

3. セキュリティ > 都庁における情報セキュリティ対策の現状と課題

現状

- ・ 総務省が策定する「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」を参考に、各自治体ごとにサイバーセキュリティポリシーを策定
- ・ 都では、都CSIRTが策定したサイバーセキュリティポリシー及び各局ごと又は各情報システムごとに策定した規程に基づき、体制の整備や各種セキュリティ対策を実施



課題

- ・ 規程は存在するが、システム開発の目的、規模、開発手法等によらず**一律に適用**
- ・ **開発プロセス毎にとるべき対策**が整理されていない
- ・ **最新の脅威や技術に関する情報**の規定化には時間を要する

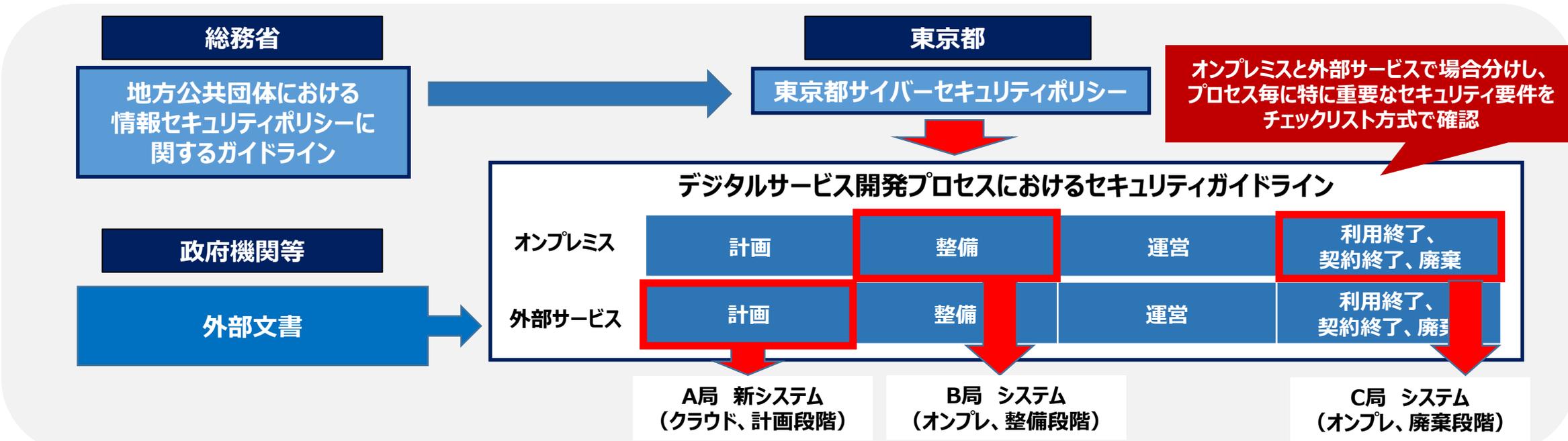
具体的な対策は、各局個別の判断に依存するため、バラつきが生じる場合も

4. セキュリティ > ガイドラインの目的

セキュリティガイドラインを作成することにより、サイバーセキュリティポリシーを補足し、各局のセキュリティ対策検討の円滑化を図ることで、サイバーセキュリティ対策のバラつきを防止する

課題と対応

規定が一律	オンプレミスと外部サービスで場合分け
プロセス毎の整理	プロセス毎のチェックシート形式によりわかりやすく整理
最新の情報	サイバーセキュリティポリシー以外の外部文書のうち有用な対策を参照



議事（２）でご意見をいただきたい主なポイント

- 各ワーキンググループの取組に関し、今年度の取組やガイドラインの構成について、重要視すべき事項や不足している観点などを御示唆いただきたい