

ワーキング・グループ（WG）活動状況

議事（２） でご意見をいただきたい主なポイント

ガイドラインの浸透施策について

- 学びや実践支援などを含め、どのような施策が効果的と考えられるか、ご意見を伺いたい。
- 実施に際し、どのような点に留意すべきか、ご意見を伺いたい。

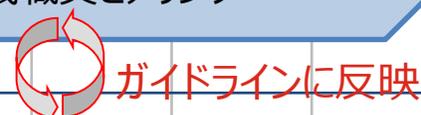
UI/UX・ワーキンググループ

● ワーキンググループの今期活動 (UIUX)

ワーキングは、月 1 ~ 4 回の頻度で実施し、各局のサービスデザインの実践とガイドライン作成を行った

WG凡例 ◆ : ガイドライン
◆ : 各局実践

項目	令和4年度											
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
実施日				◆ 7/22 ◆ 7/14 ◆ 7/15 ◆ 7/15	◆ 8/18 ◆ 8/12 ◆ 8/12	◆ 9/15 ◆ 9/7 ◆ 9/9 ◆ 9/9	◆ 10/13 ◆ 10/27 ◆ 10/31	◆ 11/10 ◆ 11/2 ◆ 11/24	◆ 12/15	◆ 1/12 ◆ 1/17	◆ 2/16 ◆ 調整中	◆ 3/10 ◆ 調整中
各局実践 デジ局:HP改善、福保局:フレイルHP改善	各局ヒアリング整理			デジ局・福保局：ホームページ策定 リサーチ、ジャーニーマップ、モック作成など					実践職員ヒアリング		第6回 東京デジタルサービス会議	
ガイドライン	骨子策定			第5回 東京デジタルサービス会議		β版作成				浸透施策を検討		リリース



ガイドライン作成方針

- 一般的なガイドラインを作っても響かないため、**具体事例**を踏まえたガイドラインを策定する
- 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**に繋がられるようにする

前回会議でのご指摘・コメント (一部、抜粋)

- 初期は特に**事例 (実例) が重要**で“習うより、慣れる”というところかと思う

実践した職員のガイドラインへのコメント (一部、抜粋)

- 総じて**情報量が多い**
- **専門用語**など調べている時間がない
- 目の前の**業務とどのように接続**すべきかのイメージがわからない

1. すぐ使える

都職員の業務において、ガイドラインのどこを読めばよいか示す

2. シンプルに分かりやすく

専門用語は極力排す

3. まずは行動できるように

チェックリストなどツール類を用意することで、まず行動できるようにする

● ガイドライン構成（UIUX）

ガイドラインは 1. ガイドライン本編 2. ツール類 3. 事例 の3部構成とし、職員の理解を促進するため概要版も策定する

1. ガイドライン本編（目次案）

章	節	タイトル
目次		都庁版リーンキャンパスをベースに目次作成
0		このガイドラインの使い方
		リサーチ
2		サービスの全体像を描く
		インサイト抽出
3		サービスを構想する
		仕様書作成
4		サービスを実現する
	1	発注/受注
	2	仮説案検証
	3	ソリューション
	4	画面設計
5		その他Tips
	1	心構え
	2	コミュニケーションスタイル
	3	プロジェクト管理

1. すぐ使える
ガイドラインの冒頭では、「**東京都版リーンキャンパス（仮称）**」を紹介し、職員自身の業務にあてはめ、どこから読めばよいかすぐわかるように

2. シンプルに分かり易く
専門用語は排除

3. 行動・マインドチェンジを促す
（サービスデザインを）**なぜ、やるのか**を語る

サービスデザインのステップ以外の要素で、サービス開発に必要な項目について記載

2. ツール類

APP	ツール
	チェックリスト
	ユーザーリサーチ実施の進め方
	プロトタイピングの進め方
	ユーザビリティテスト
	都庁版リーンキャンパス

・チェックリスト
各ステップを漏れなく実施するために用意

・詳細手順書（リサーチ、プロト、ユーザーテスト）
サービスデザインの各ステップに特化したものを用意

・都庁版リーンキャンパス
事業の初めから顧客視点に立つために用意

3. 事例

APP	Appendix
	事例

サービスデザインのステップを実施した職員の声をもとに**Findings**を記載することによって業務への応用を促す

デジ局/ホームページの改修

概要

- 顧客視点に立ったデジタルサービス開発を提供していく局として都民のニーズに応えたサイトのリニューアルを検討する。サイト改修の主な観点は以下
- ▶利用者視点にたったサイトリニューアル
 - ・デジ局のサイトを知ったきっかけとして、公募SNSの採用募集がきっかけとなっている。採用HPとしての魅力をUPさせる必要があると判断。応募アクションにつながることを目指す

各局実践で整理できたこと

サービスデザインのステップを通して、転職希望者をターゲットユーザーに想定し、ユーザーが本当に知りたいことは以下であると整理した

- デジタルサービス局が転職者に何を求めているか分かる
- 転職後の仕事イメージが分かる

実践のFindings

・情報をすべて並列で並べるのではなく、ターゲットユーザーを定め優先順位をつけて情報発信を行うことが重要

福保局/ホームページの改修

概要

- CMSの導入に合わせて、サイトのリニューアルを検討する。サイト改修の主な観点は以下。
- 1. 利用者視点にたったサイトリニューアル
 - ・都民が次のアクションにつながることを目指す
- 2. コンテンツ追加、編集、修正の業務効率化
 - ・担当者負担の軽減

各局実践で整理できたこと

ターゲットユーザーは高齢者だけではなく、その支援者も含まれることを想定し、情報を整理し、それに基づく改修依頼をすることとした

- 高齢者目線だけではなく、支援者の目線も取り入れた

実践のFindings

・サイトの特徴からターゲットユーザー（高齢者）を特定しがちだが、サービスデザインの考え方を取り入れることで前提を疑うことができる

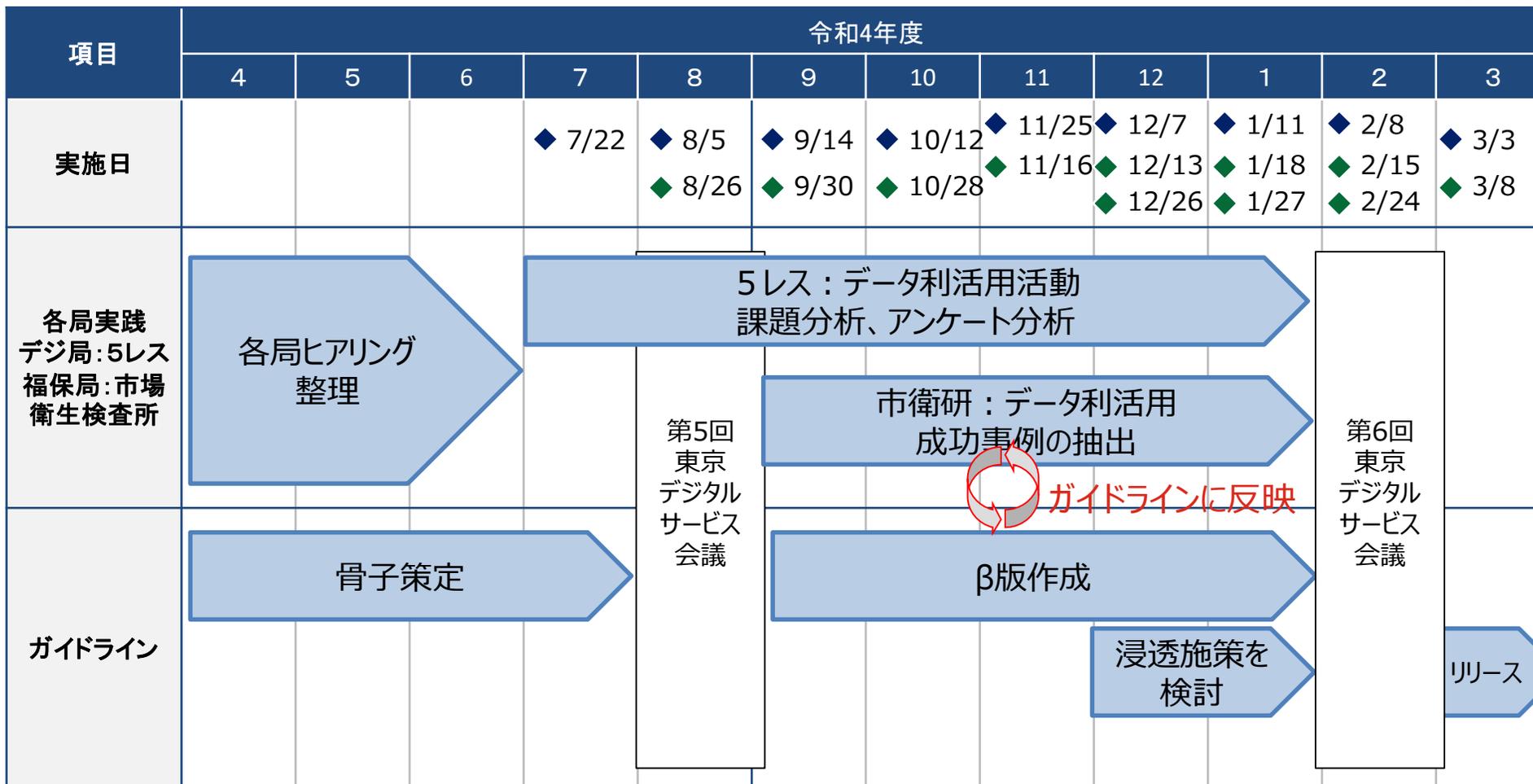


データ利活用・ワーキンググループ

● ワーキンググループの今期活動（データ利活用）

ワーキングは、月2～3回の頻度で実施し、各局のデータ利活用実践とガイドライン作成を行った

WG凡例 ◆ : ガイドライン
◆ : 各局実践



ガイドライン作成方針

- 一般的なガイドラインを作っても響かないため、**具体事例**を踏まえたガイドラインを策定する
- データ利活用の利点が認識されるよう**成功事例の創出**に繋がられるようにする
- 「**データ設計～統合**」までのプロセスを定義し、**適切なデータマネジメント**ができるようにする

前回会議でのご指摘・コメント（一部、抜粋）

- データ利活用は**仮説立てが大切**。（ただし仮説を立てるために分析することにならないように）
- データ利活用を徹底させるためには、**システムの的に仕組みとして整備**していくという方法と**人間の力にフォーカスを充てる仕組み**も考えられる

実践した職員のガイドラインへのコメント（一部、抜粋）

- **情報量が多い**と読めない
- システム開発など担当していない部分は理解できないと思う

- キャッシュレスの実践を通じて、**仮説から検証**を行い、**事例**として紹介をする
- **システム**開発で気を付ける部分と、**人**が気を付けていく部分を分けてツール（チェックリスト）を策定
- **概要版**を作成し、ガイドラインの全体像を掴めるようにする

ガイドラインは 1. ガイドライン本編 2. ツール類 3. 事例 の3部構成とし、
職員の理解を促進するため概要版も策定する

1. ガイドライン本編（目次案）

章	節	タイトル
1		ガイドライン策定の背景および目的
	1	本書の構成
	2	都政の構造改革の推進
	4	データ利活用の意義及び必要性
	5	ガイドラインの目的
	6	ガイドラインの対象
	7	ガイドラインの更新について
	8	関連ガイドライン
2		データ利活用に向けたデータ整備の方針
	1	対象となるデータ
	2	データの品質
3		データ利活用に向けたデータ整備の実践方法
	1	運用プロセス
	2	システム開発に関わる職員
	3	一般職員

ガイドライン策定の背景・目的について対象読者（一般職員/システムに係る職員）を定義し、以下を記載

- ・デジタル庁のデータライフサイクル
- 「データ設計～統合」**
- ・システム開発標準プロセス
- 「要件定義～廃棄」**

データ利活用ワーキングの有識者に執筆をご担当いただく

一般職員
システムに係る職員について
業務で気にすべき箇所を記載

2. ツール類

APP	ツール
	チェックリスト（システムに係る職員向け）
	チェックリスト（一般職員向け）
	ガイドライン（概要版）

・**チェックリスト**を用意し、すぐ実践できるよう整備
・**ガイドライン概要版**を用意し、全体像をすぐにつかめるように整備

3. 事例

APP	Appendix
	事例

今期の実践局の**事例**を記載。
データに基づく政策立案（EBPM）や紙業務からデジタル化に成功した事例を紹介

5レス推進のためのアンケート分析・可視化

概要

- すでにキャッシュレスを導入している78施設に対し、「**キャッシュレス推進上の課題**」及び「**キャッシュレス導入のメリット（業務改善や顧客満足度の状況）**」の仮説検証を行うため、アンケート結果の「可視化」及び「分析」を実践し、キャッシュレスをより円滑に推進できる施策を検討する。



各局実践で整理できたこと

- アンケートで得られた、施設におけるキャッシュレス決済の業務に関するデータから、仮説検証ができ、キャッシュレス導入のメリットや課題などが明らかになった。

実践のFindings

- アンケートフォームの検討の際に、チェックシートを利用することで、データ品質の知識がなくても、データ品質を確保したフォームを作成した
- アンケート結果を集計する際に、チェックシートを利用することで、データ品質の知識がなくても、データ品質を確保した集計シートを作成した
- 施策の事前・事後でデータを取っておくことの重要性が分かった

市場衛生監視業務記録のデータ整備及び可視化

概要

- デジタルツール活用による衛生監視業務の変革において、以下のデータ利活用を実現
 - ① 施設の監視結果・点数データを、監視業務に活用
 - ② 施設環境のデータを可視化することで、事業者への説明に利用

①監視結果・点数データの監視への活用



②事業者への施設環境の説明



各局実践で整理できたこと

- データを監視業務へ活用することで、業務を効果的に遂行できるようになった
- 施設環境のデータを可視化することで、客観的かつ説得力のある説明ができるようになった

実践のFindings

- システムの要件定義や設計時に、チェックシートを利用することでデータ品質の知識がなくても、品質を確保したデータ入力ができるシステムの仕様を作成した

01 デジタルツインによる政策形成の高度化を実践

- 都内全域の点群データの取得・整備
- 地下埋設物のデータやリアルタイムデータを各局がデジタルツインに連携
 - デジタルツインを活用した分析やシミュレーションによる政策形成を実践

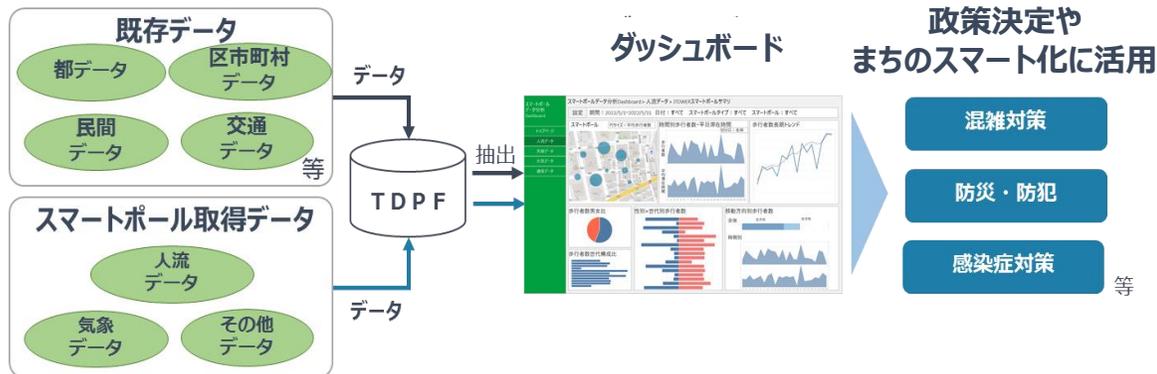


都内全域点群データ取得

庁内データ連携を促進するため
関係各局で庁内連絡調整体制を構築

02 様々なデータを政策決定やまちのスマート化に活用

- 既存データとセンサー等から取得するデータをダッシュボードで見える化



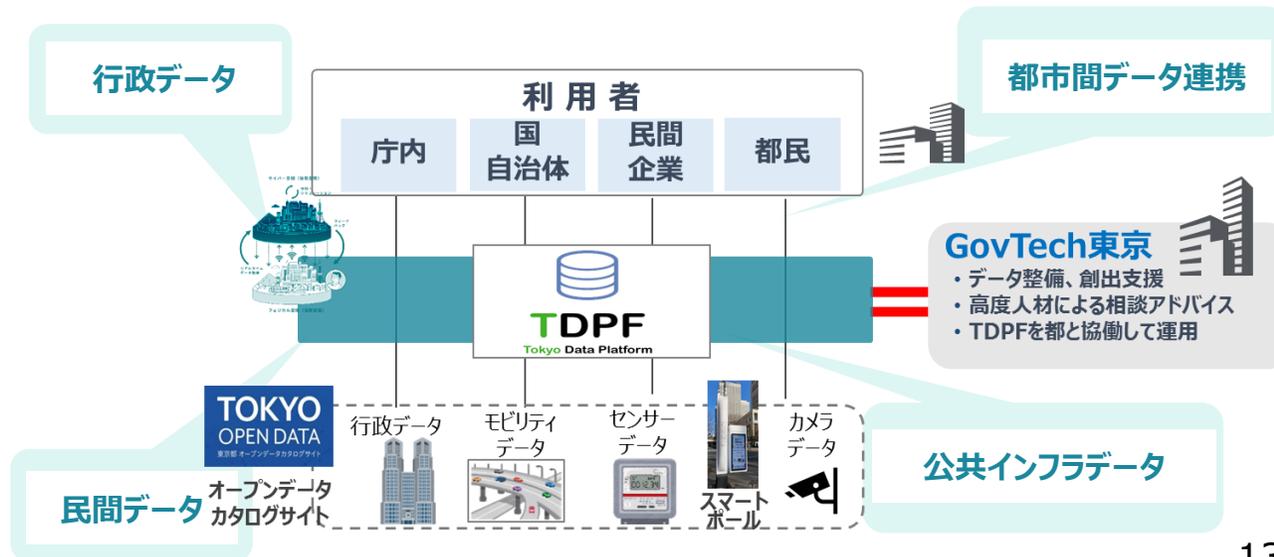
03 オール東京でオープンデータ化の好循環を更に促進

- 民間ニーズを把握し、積極的に都のデータを公開するとともに区市町村のデータ公開を支援。新たなサービスが創出され、都政のQOSが向上



04 「東京データプラットフォーム(TDPF)」を稼働し、官民の様々なデータをつなぐ

- TDPFを2023年度に稼働し、様々なデータとの連携を進めてデータドリブン社会に貢献



データ利活用推進の
意義

データを利用して課題を解決していくためには、データが利活用しやすい環境を整えることが不可欠



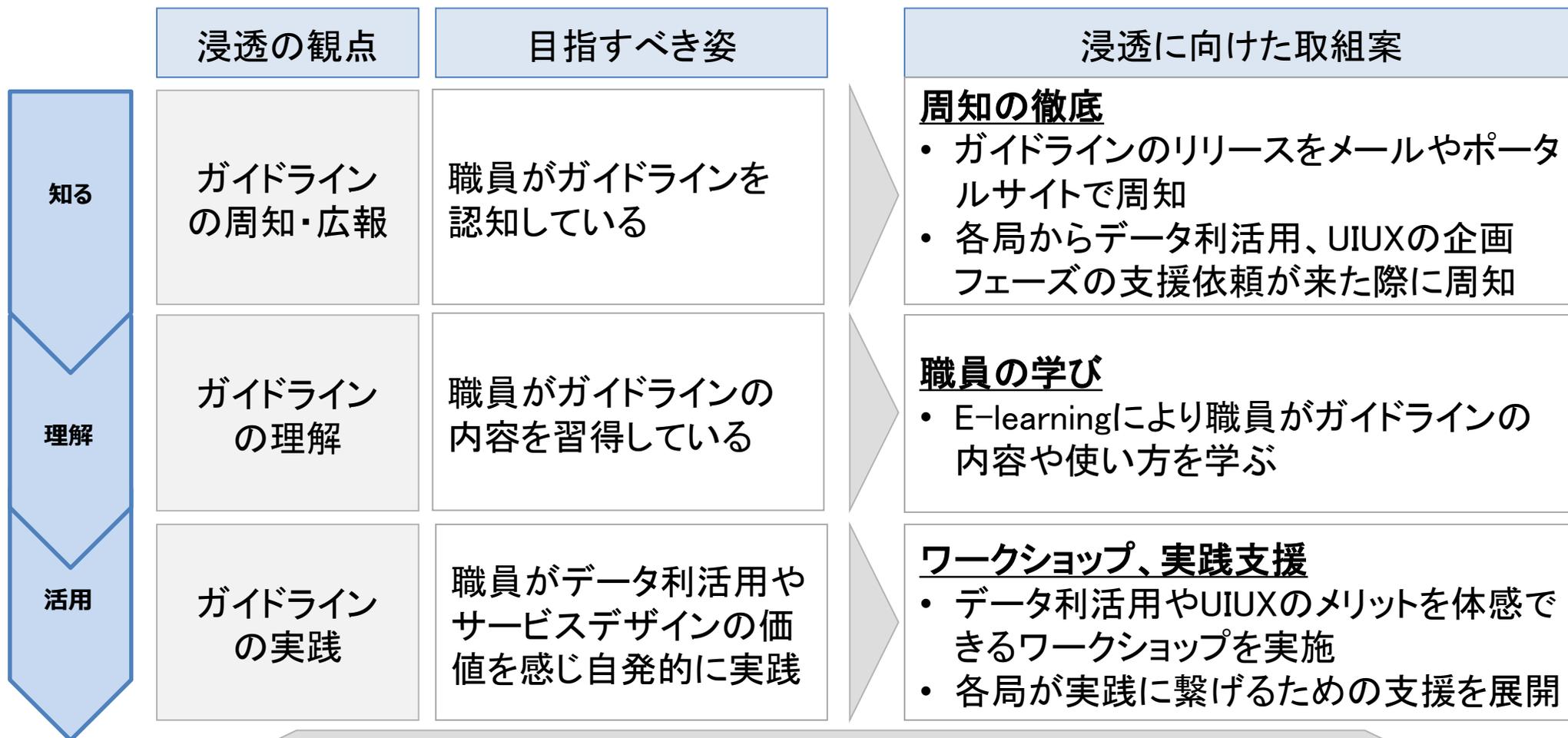
ガイドラインの活用

- 今回作成した「データ利活用技術ガイドライン」や「チェックシート」を実践
 - ✓ ダッシュボードやTDPFを構築する際の活用
 - ✓ デジタルツインやオープンデータ化など、関係局との連携が必要な事業は関係局と連携した実践

ガイドラインの更新・浸透

- データ利活用事業を通して課題を整理し、ガイドライン更新時に盛り込むべき事項を記述
- 関係局にガイドラインの使い勝手をヒアリングし、共に浸透策を検討

● 技術ガイドラインの庁内浸透に向けて（データ利活用・UIUX共通）



上流から一貫したデジタルサービスの品質確保・向上に資する**チェックの仕組と体制を構築**

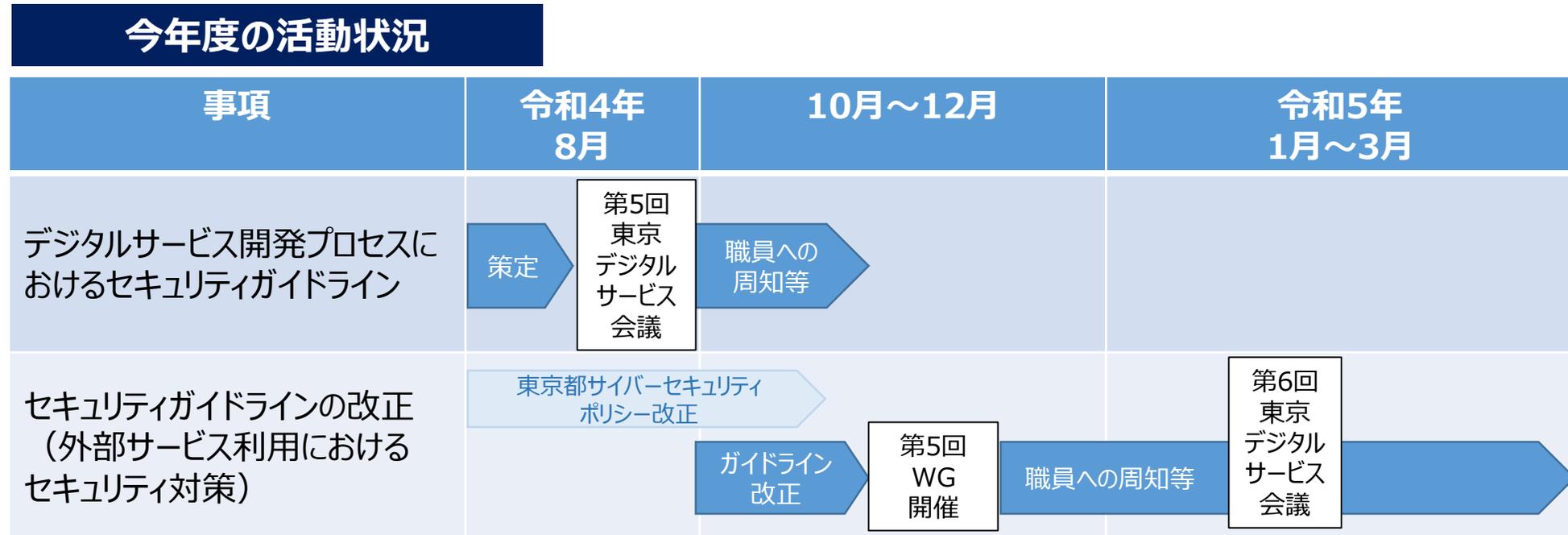
➡ 議事3で議論



セキュリティ・ワーキンググループ

1. セキュリティ > 今年度の活動状況

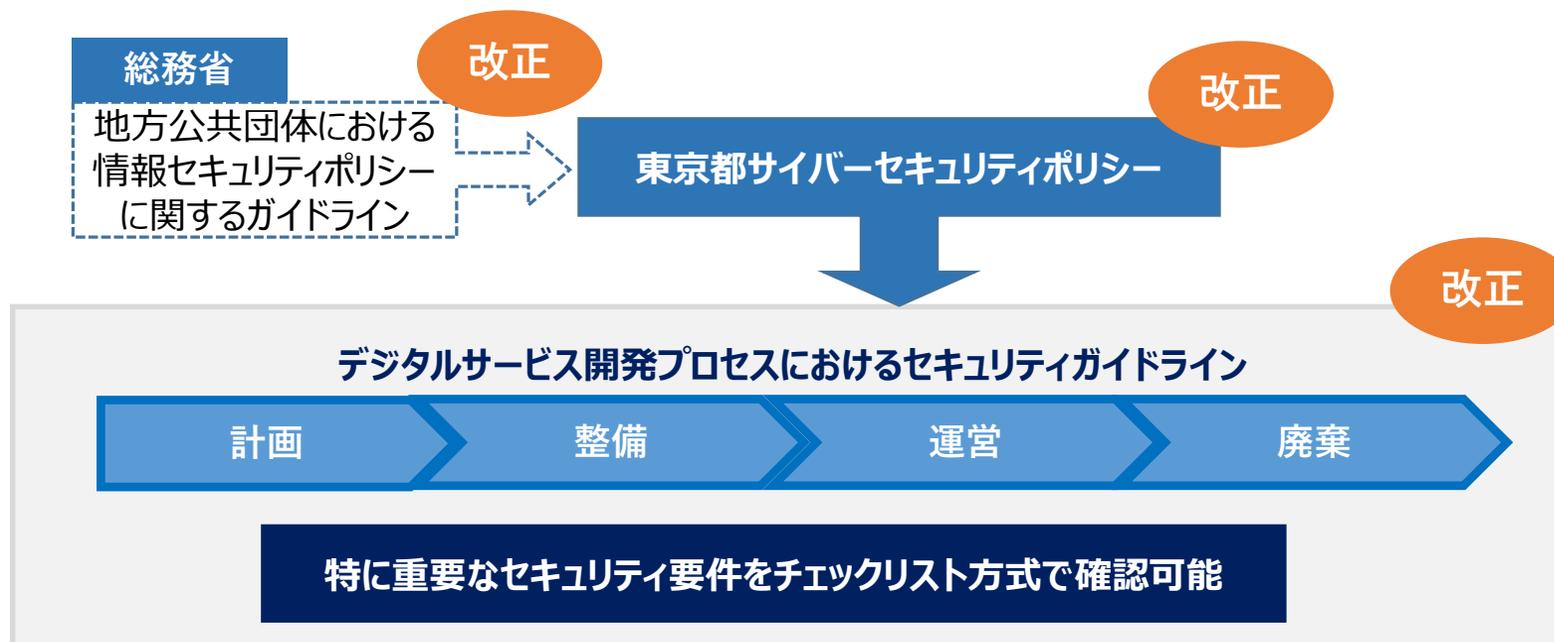
- ・ 令和4年8月に「デジタルサービス開発プロセスにおけるセキュリティガイドライン」を策定
- ・ 東京都サイバーセキュリティポリシー改正（令和4年11月）を踏まえ、外部サービス利用におけるセキュリティ対策を反映したセキュリティガイドラインを改正（12月）
- ・ ガイドライン（改正）の内容、セキュリティ要件を確認・管理するツール等の情報について、職員への周知を実施



2. セキュリティ > セキュリティガイドライン改正について

改正の考え方

- 「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」は、「東京都サイバーセキュリティポリシー」等を参考にして策定している。
- 総務省の「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（令和4年3月版）」を踏まえ、セキュリティポリシーを改正（令和4年11月）したことから、その改正内容をセキュリティガイドラインにも反映した。



2. セキュリティ > セキュリティガイドライン改正について

主な改正のポイント

- これまでの「外部委託」「約款による外部サービス」等の分類を「業務委託」と「外部サービス」に改正し、必要な手続き等について規定

〈改正前〉

- 1 外部委託
- 2 約款による外部サービス
- 3 ソーシャルメディアサービス
- 4 クラウドサービス

〈改正後〉

- 1 業務委託
 - ・情報システムの開発、構築及び運用業務
 - ・アプリケーション・コンテンツの開発業務
 - ・業務運用支援業務（統計、集計、データ入力等）等
- 2 外部サービス
 - ・ファイルストレージ ・電子メール ・クラウドサービス
 - ・SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）等
 - 2.1 機密性A又はBの情報を取り扱う場合
 - 2.2 機密性Cのみの情報を取り扱う場合

- 外部サービス利用時のライフサイクルに応じたセキュリティ要件・選定指標を新たに規定
 - 認証制度等を積極的に利用するよう、記載を見直し 等

- ・セキュリティガイドラインについては、その目的・位置づけ等を検討する段階から、デジタルサービス会議において構成員の皆様にご意見を頂くことにより、策定することができた。
- ・今後、セキュリティポリシー改正等により、定期的にセキュリティガイドラインの改正も想定されるが、セキュリティ要件の追加・修正といった技術的事項の改正については、引き続きセキュリティWGの各委員からご意見等をいただき、改正案に反映していく。
- ・改正に際して専門家の意見等が必要な場合には、適宜、外部からの意見を聴取する方法を検討していく。

(参考) 今後の予定

- ・ 令和5年3月（予定）：総務省の「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」改正
- ・ 令和5年度中（予定）：東京都サイバーセキュリティポリシー改正
- ・ //：セキュリティガイドライン改正

議事（２） でご意見をいただきたい主なポイント

ガイドラインの浸透施策について

- 学びや実践支援などを含め、どのような施策が効果的と考えられるか、ご意見を伺いたい。
- 実施に際し、どのような点に留意すべきか、ご意見を伺いたい。

議事 2 : ワーキング・グループの活動状況

● UIUXガイドラインについて

- ボリュームが多く内容もリッチに書き込まれていて良い。
- 目指す理想形・最終形だけでなく、そこに至る途中段階の行動のつながるガイドライン、例えば、「まず始める 3 つのこと」などといった、ミニマムセットがあってもよい。
- リーンキャンバスは職員が具体的に着手できるものとなり評価できる。

議事2：ワーキング・グループの活動状況

● データ利活用ガイドラインについて

- UIUXのリーンキャンバスのように、具体的に着手できるものがあると良い。
- データの規格や内容など、都がしっかりグリップすべき部分と、実装依存であったり、システム内部だけで利用する等で、ある程度開発者（業者）に任せてもよいデータの区別をしたほうがよい（全データを把握すると、大変手間が大きいため）。

議事2：ワーキング・グループの活動状況

● セキュリティーガイドラインについて

- セキュリティーガイドラインやチェックリストは、複数の参考文書（基本方針、対策文書、等）を参照して作成されている。全体として分量が多く複雑な文書になっている。プレイヤ（ロール）も多く、そのプレイヤの責任と行う業務が、複数のドキュメントの様々な部分に散在しているようだ。
- 各プレイヤに任命された場合、何をしなければならないか、何に責任があるか把握するためには、文書全体を読み理解する必要がある。各プレイヤ毎に整理したTo Doガイド（業務マニュアル）があると良いと思う。