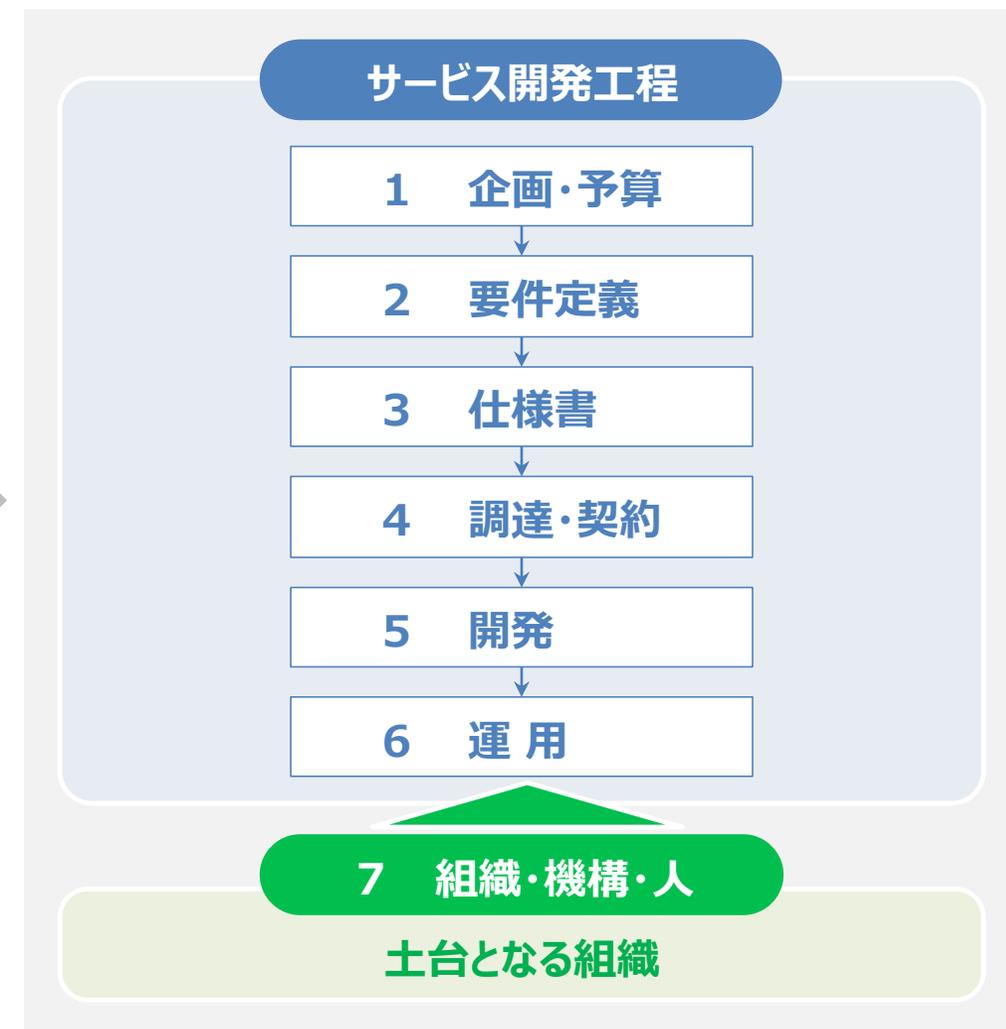
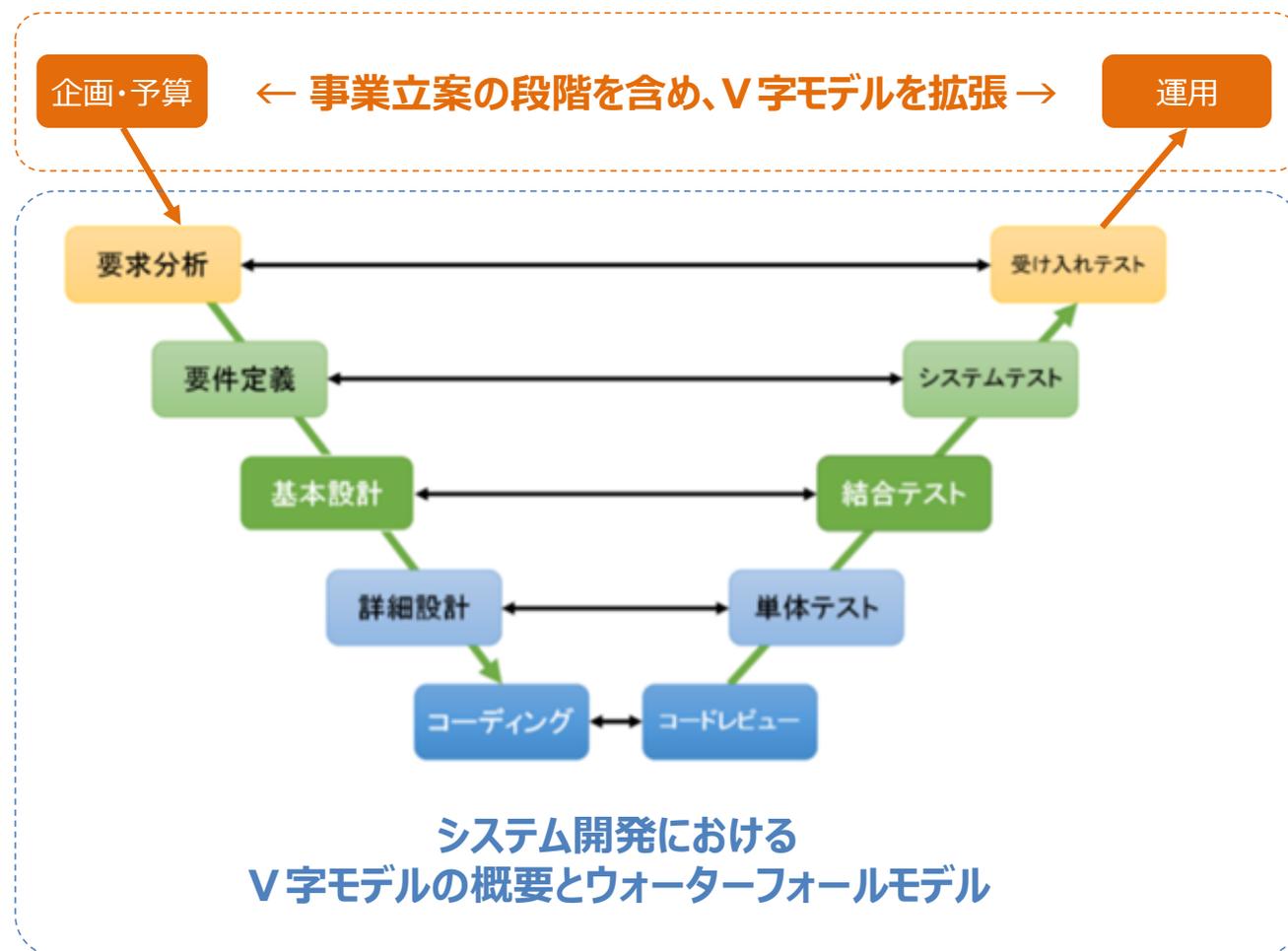


# デジタルサービス品質確保・向上に資する仕組み

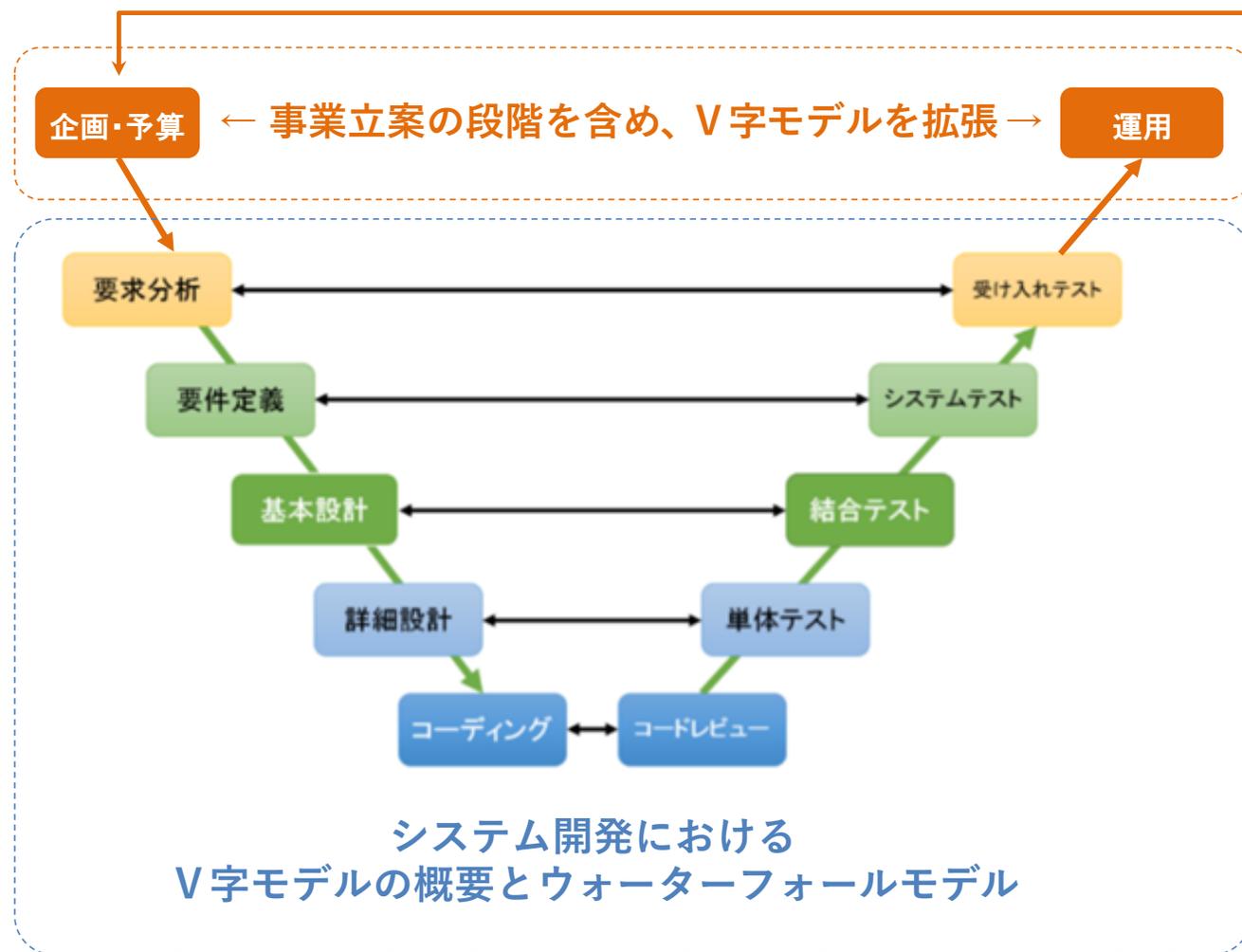
# 1-1. 仕組み検討のアウトライン

- 各局DXサポートにおける事例やその過程で気付いた問題を出発点として、デジタルサービスの品質確保に必要な課題を洗い出し
- サービス開発工程における課題を検討していく過程で、土台となる組織・機構・人についても検討が必要な課題と認識

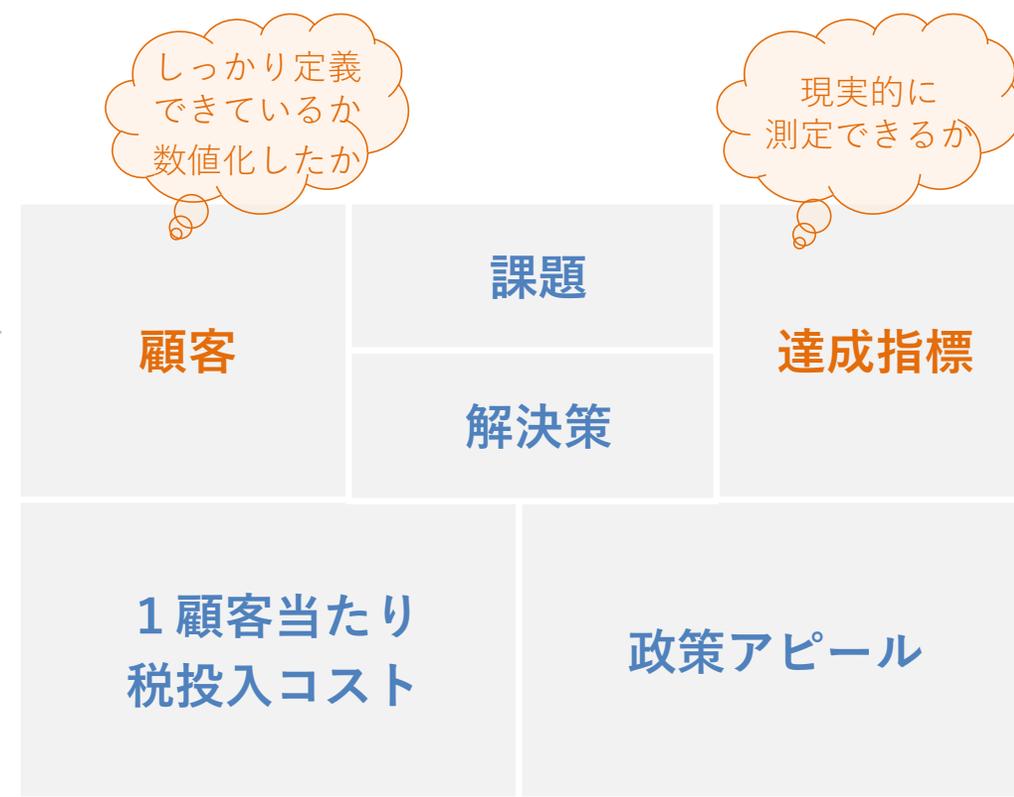


# 1-2. V字モデル上の強化ポイント（企画・予算）

- システム開発工程の「V字モデル」を拡張し、「システムの作り」だけでなく、「顧客の定義」「成功の判断（測定できる達成指標）」などを事前に確認

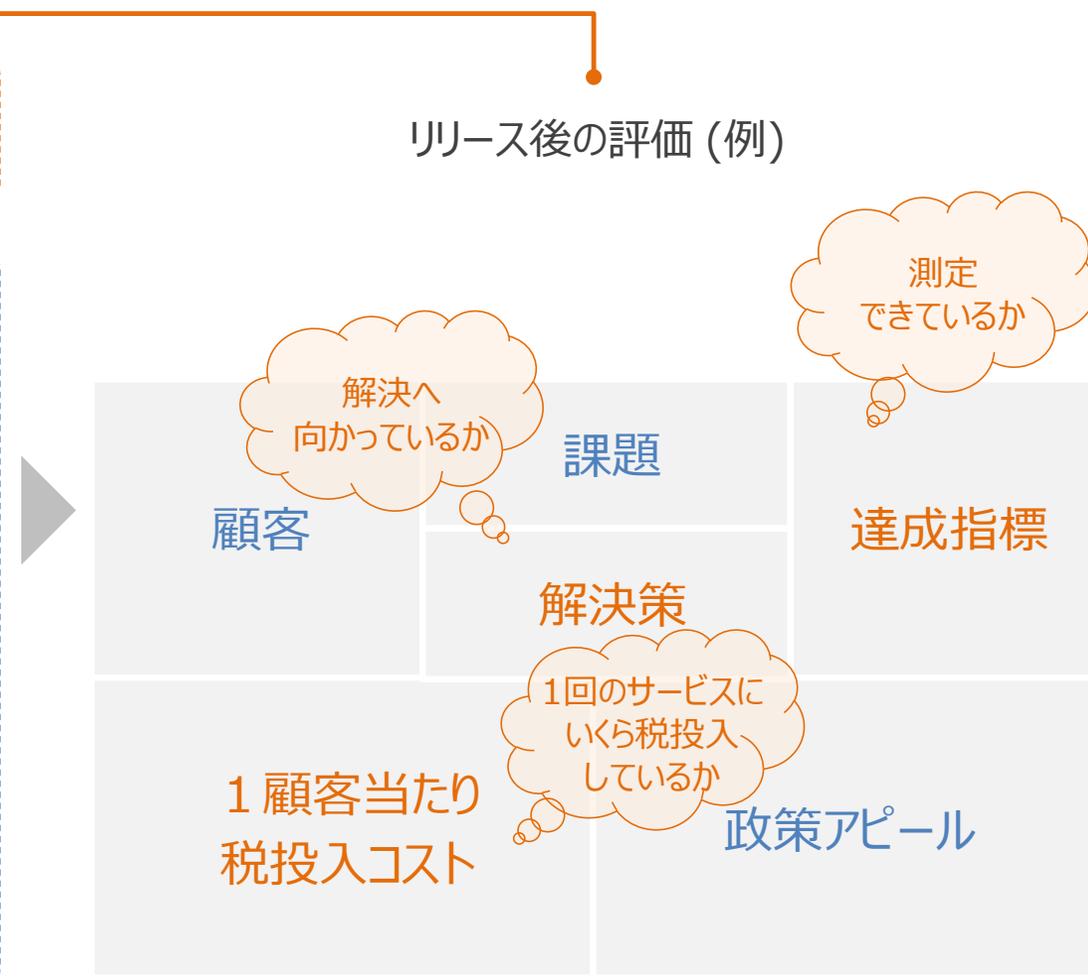
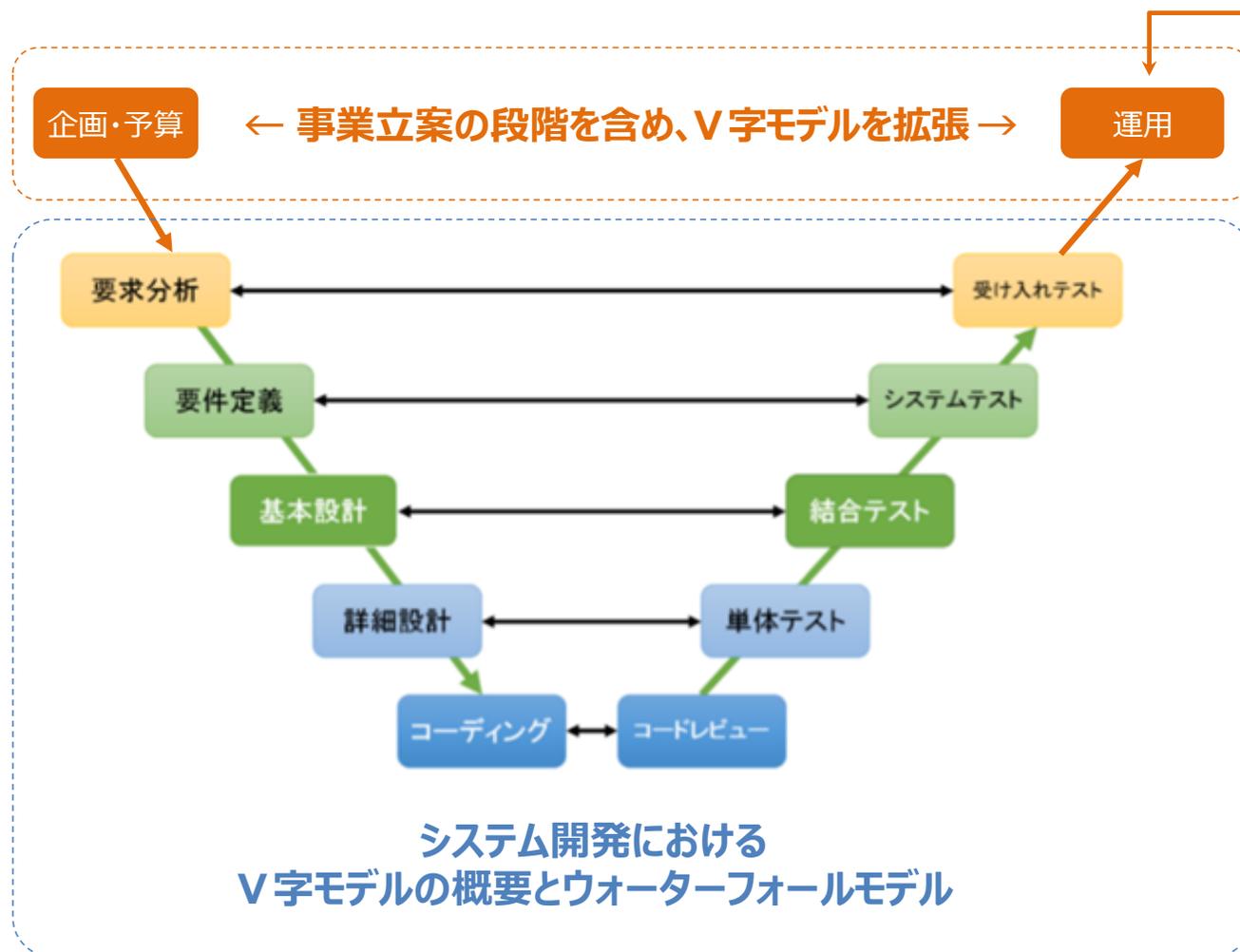


## 都庁版リーンキャンバス（例）



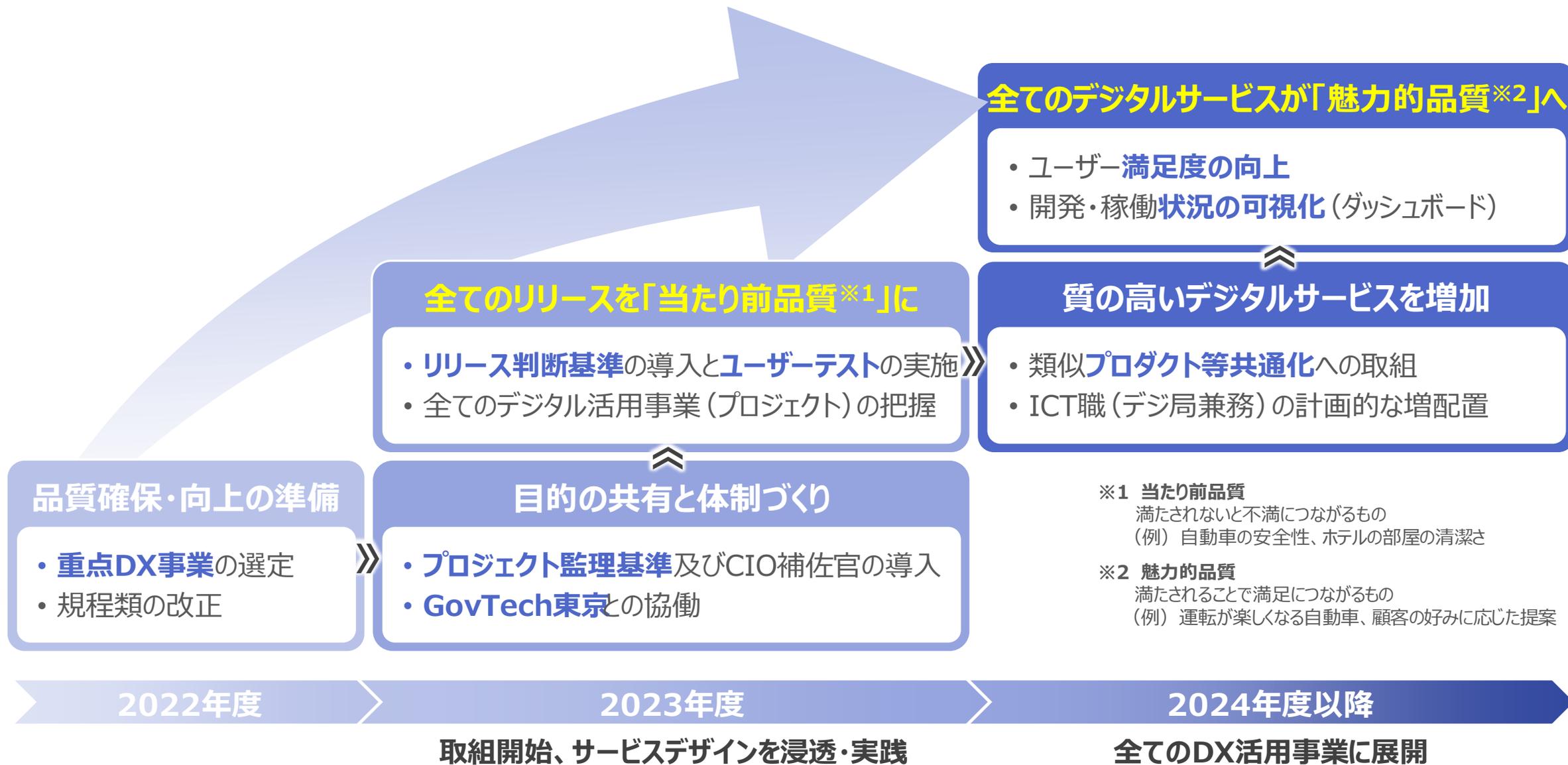
# 1-3. V字モデル上の強化ポイント（運用・監査的アプローチ）

- システム開発工程の「V字モデル」を拡張し、「システムの作り」だけでなく、「顧客の定義」「成功の判断（測定できる達成指標）」などを事前に確認



## 2. デジタルサービス品質の確保と向上

- 上流からの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



## 各局DXの戦略的推進

### 自律的なDX推進体制の確立

まだ手掛けていない分野にもDXを  
行政のデジタルシフト

意識変革を通じた業務改革  
行動規範・ガイドラインの浸透・実践

品質の高いデジタルサービスの提供  
重点DX事業（150以上）の成功

優れたノウハウを称えあう  
ベストプラクティスの共有

### DX推進の中核を担う各局CIO補佐官の導入（2023.4）



#### 》 CIO補佐官の役割

各局長の下で、CIO・デジタル人材と協働する「局DXの推進役」

- ・ DXの企画、利用者視点のサービス開発の推進
- ・ 職場の業務改革、職員の意識変革等を戦略的に実施
- ・ 共有した各局・自局の好事例や課題への対応例等を局内へ展開

## 都庁のDXを支える取組

道具を変える  
共通基盤

職員のデジタル力向上  
デジタルアカデミー

上流工程からの協働  
品質管理 + 共同開発

高度専門人材による技術支援  
GovTech東京

CIO補佐官を支える  
研修とコミュニティ形成

行政×情報技術のスキル  
ICT職の配置拡大

※ 2022年度内に、デジタルファースト条例施行規則と電子情報処理規程を改正し、CIO補佐官やデジタルサービスの品質管理を組み込む予定

## 議事（3）でご意見をいただきたい主なポイント

- 各局の主体的な取組と、品質管理上のガバナンスのバランスについてご意見いただきたい
- 段階的に全体の品質を上げていくアプローチで考慮すべき観点などをご示唆いただきたい

## 議事3：デジタルサービスの品質確保・向上に資する仕組み

- 報告いただいたV字モデルはシンプルに整理されており、自治体(行政)の仕組みとしては適していると感じる。

注：開発方法には、計画性を重視するV字・ウォーターフォール型以外にも、適応性を重視したスパイラルモデル、ユニファイドモデル、アジャイル型などもあるが、役所のサービスは、仕様が定まっているものが多いことが想定されるので、まずはV字を基本に体系化することによいと思う。

- このモデルで開発した後の運用・改造などのプロセスも重要である。
- V字モデルと、議事2のUIUXやデータ利活用のガイドラインが整合するようになっていくとよい。

注：UIUX／サービスデザインに着目すると適応性を重視することになるため、V字モデルと整合しない場面が出てくる。