

サービス設計の基本ルール及び サービスデザイン思考の実行について

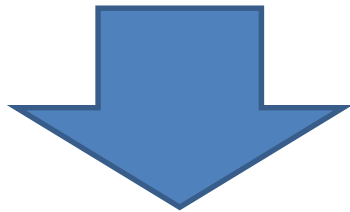
平成29年12月1日

電子行政分科会・規制制度
改革ワーキングチーム事務局

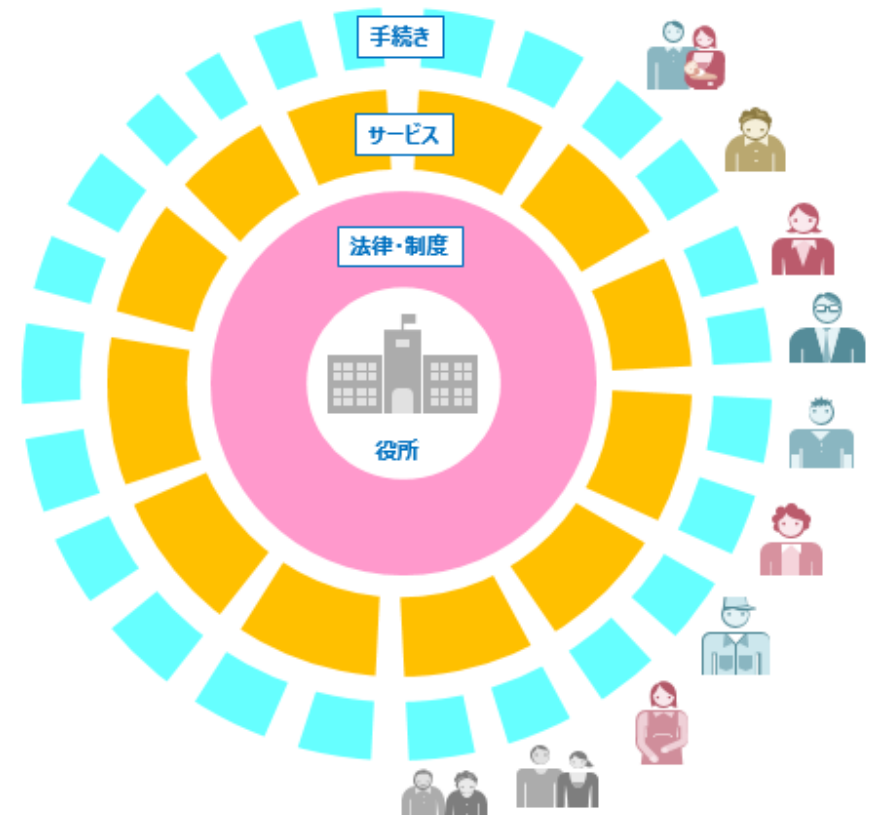
サービスデザイン思考の重要性

【今まで】

- 行政が提供しているものは、行政目線で用意した「手続き」を、国民に「使わせる」ものである（**役所中心**）
- また、提供する相手は「国民」などとひとくりに扱われ、利用者ひとりひとりの事情を考慮することが足りていない（**提供者目線**）



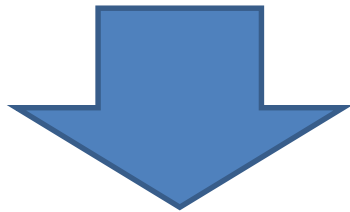
**利用者の本質的なニーズを
把握し、行政「サービス」として
提供できていなかったのでは**



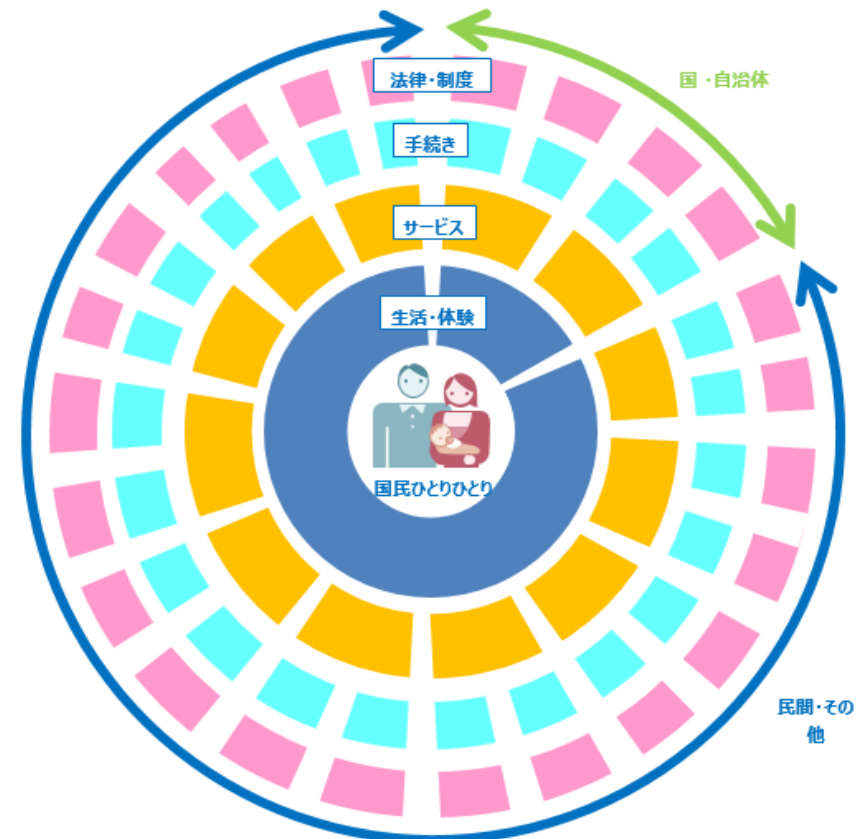
サービスデザイン思考の重要性

【これから】

- 「使わせる手続き」から、「使っていただくサービス」への意識改革（**国民中心**）
- 今まで足りていなかった、サービスを受ける側の立場も考慮した情報収集、分析を実施し、利用者の本質的なニーズを把握（**利用者目線**）



**利用者体験のエンドツーエンド
を検討対象とするサービスデザイン
思考で検討することが重要**



サービスデザイン思考の実行に向けて

■ ルール・制度

- サービスデザイン思考を実践する際の具体的なポイントを「サービス設計12箇条」（次頁）として「デジタル・ガバメント実行計画」に盛り込み。
- 「政府情報システムの整備及び管理に関する標準ガイドライン」及び関連文書にサービスデザイン思考の要素を反映。また、サービスデザイン思考の意義、手法、事例等についてガイドとしてとりまとめ、β版を来年2月を目途に発行。
- 上記を踏まえ、各府省はサービスデザイン思考に沿った形で中長期計画を策定し、各プロジェクトを推進。
- サービスデザイン思考を取り入れやすくするため、より柔軟かつ効果的なIT調達、予算の枠組み、予算執行の在り方の検討の場を速やかに設置。

■ 体制・実践

- 内閣官房及び総務省においてサービス改革支援チームを組成。特定のプロジェクトについて、政府CIOの指揮の下、企画立案段階から関与し、サービスデザイン思考に基づく改革を実践。
- 各府省においては、CIO補佐官の助言を得つつ、企画段階におけるワークショップの導入等、利用者目線でプロジェクトを推進。
- 情報システム統一研修内容の見直し・拡充（サービスデザイン思考の導入）。情報システム部門の職員だけでなく、制度企画部門を含めた職員に対する研修を実施。

サービス設計12箇条

- サービスデザイン思考を実践するための具体的なポイントを、12のルールとしてとりまとめ。
- これまでのIT化・業務改革の取組から得られたノウハウをベースとしつつ、デジタルサービス改革に関する近年の国際的な動向とも同期。

第1条 利用者のニーズから出発する

提供者の視点ではなく、利用者の立場に立って、何が本当に必要なのかを考える。様々な利用者がある場合には、それぞれの利用者像を想定し、様々な立場からの検討を繰り返す。サービス提供側の職員も重要な利用者として考える。

第2条 事実を詳細に把握する

十分な実態の調査や分析を伴わない思い込みや仮説のみに基づいてサービスを設計するのではなく、実際の現場では何が起きているのか、実態を事実に基づいて細かな粒度で一つ一つ徹底的に把握し、課題の可視化と因果関係の整理を行った上でサービスの検討に反映する。データに基づく定量的な分析も重要である。

第3条 エンドツーエンドで考える

利用者のニーズの分析に当たっては、個々のサービスや手続のみを切り取って検討するのではなく、利用者が思い立った時からサービスが終わる時まで（エンドツーエンド）の、他の行政機関や民間企業が担うサービスまで含めた全体の一連の流れを考える。

第4条 全ての関係者に気を配る

サービスは様々な関係者によって成り立っている。利用者だけでなく、提供者である職員（フロントオフィス及びバックオフィスの双方）や関係する民間団体（企業、士業等）、周辺住民等も考慮に入れ、全ての関係者について、どのような影響が発生するかを分析し、Win-Winを目指す。

第5条 サービスはシンプルにする

利用者が容易に理解でき、かつ、容易に利用できるようにシンプルに設計する。初めて利用する人が、複雑なマニュアルに頼らずとも、自力でサービスを利用して完結できるようにする。また、行政が提供する情報や、利用者に提出や入力を求める項目は、真に必要なものに限定する。

第6条 デジタル技術を徹底的に活用する

サービスには一貫してデジタル技術を用い、デジタルファースト、ワンスオンリー、コネクテッド・ワンストップを実現する。これまでデジタル以外の媒体で解決してきたものであっても、デジタル技術への置き換えの可能性を検討し、サービスの改善を図る。

サービス設計12箇条

第7条 利用者の日常体験に溶け込む

サービスの利用コストを低減し、より多くの場面で利用者にサービスを届けるために、既存の民間サービスに融合された形で行政サービスの提供を行うなど、利用者が日常的に多くの接点を持つサービスやプラットフォームとともに行政サービスが提供されるように設計する。

第8条 自分で作りすぎない

サービスを一から自分で作るのではなく、既存の情報システムの再利用やノウハウの活用、クラウド等の民間サービスの利用を検討する。自分で作成する場合も、過剰な機能や独自技術の活用を避け、他で再利用することを考慮し、共有できるものとするよう心掛ける。

第9条 オープンにサービスを作る

サービスの質を向上させるために、サービス設計時には利用者や関係者を検討に巻き込み、利用者の意見を取り入れる。検討経緯や決定理由について可能な限りオープンにするとともに、サービス開始後も、提供状況や品質等の状況について公開する。

第10条 何度も繰り返す

試行的に情報システムを用いてサービスの提供や業務を実施し、利用者等からのフィードバックを得るなど、何度も確認と改善のプロセスを繰り返しながら開発を行う。サービス開始後も、継続的に利用者や関係者からの意見を収集し、常にサービスの改善を図る。

第11条 一遍にやらず、一貫してやる

困難なプロジェクトであればあるほど、全てを一度に実施しようとしてはいけない。まずビジョンを明確にした上で、優先順位や実現可能性を考えて段階的に実施する。成功や失敗、それによる軌道修正を積み重ねながら一貫性をもって取組み、全体像を実現する。

第12条 システムではなくサービスを作る

サービスによって利用者が見る効果（ベネフィット）を第一に考え、実現手段であるシステム化に固執しない。全てを情報システムで実現するのではなく、必要に応じて人手によるサービス等を組み合わせることによって、最高のサービスを利用者に提供することが目的である。

参考：英米のサービス改革原則



○Government design principles (Government digital service (UK))

- 1 Start with user needs
- 2 Do less
- 3 Design with data
- 4 Do the hard work to make it simple
- 5 Iterate. Then iterate again.
- 6 This is for everyone
- 7 Understand context
- 8 Build digital services, not websites
- 9 Be consistent, not uniform
- 10 Make things open: it makes things better



○Digital Services Playbook (US digital service)

- 1 Understand what people need
- 2 Address the whole experience, from start to finish
- 3 Make it simple and intuitive
- 4 Build the service using agile and iterative practices
- 5 Structure budgets and contracts to support delivery
- 6 Assign one leader and hold that person accountable
- 7 Bring in experienced teams
- 8 Choose a modern technology stack
- 9 Deploy in a flexible hosting environment
- 10 Automate testing and deployments
- 11 Manage security and privacy through reusable processes
- 12 Use data to drive decisions
- 13 Default to open