

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、様々な立場から検討する。サービス提供側の職員も重要な利用者として考える。ニーズを把握するだけでなく、分析によって利用者が抱える課題・問題を浮き彫りにし、サービスの向上につなげる。

◆確認ポイント：

- 利用者は 1 パターンではない。サービスを提供する側（行政職員）及びそのサービスを受取る側（主に国民）双方を利用者として想定した上で、ターゲットとなる利用者を設定しているか。
- 導入しようとするサービスの目的や提供する価値から、それに資する利用者のニーズを明確にしているか。
- 調査した結果は必ず記録し、ステークホルダー間で共有しているか。
- 導き出されたニーズは、本当に利用者にとって必要なものか。
(利用者が求めているも、実は必要であると誤解しているだけのこともある。)
- 全てのニーズに対応するということではなく、費用対効果等を考慮した上で優先順位の高いものから検討を進めているか。
- サービス構築後、利用者のニーズを満たしていることを確実にするため、可能な限り実際の利用者に定期的にテストしてもらおうとともに、アンケート等で改善すべき点があるかを確認しているか。

第2条 事実を詳細に把握する

実態の十分な分析を伴わない思い込みや仮説に基づいてサービスを設計するのではなく、現場では何が起きているのか、事実に基づいて細かな粒度で一つ一つ徹底的に実態を把握し、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。

◆確認ポイント：

- 事実に基づいたデータを収集し、それをもとに意思決定できているか。
(データなしにサービス・業務を企画・設計することは、症状をしっかりと把握できていない医者
に処方されるのと同じことと考えると理解しやすい。)
- 事実を詳細に把握するに当たって、アンケート等書面による調査だけでなく、ヒアリングや現場
の観察等を通じて実際の状態を把握する調査もできているか。
- 現状のサービス提供工程は、現場の実態に即したものになっているか。
(実態に即していない場合、そこに課題が包含されている。)
- 実態を十分な粒度まで噛み砕けているか。
もう一歩深掘りしたらより本質的な課題やニーズが得られないか。
- 自らに都合の良いデータだけを選別して使っていないか。
結果ありきで進めていないか。
- 提供すべき価値を現場に提供できるサービス設計となっているか。
理念だけが先行していないか。
- 収集したデータの合計値や平均値等、ばらつきを丸めたものを使って検討していないか。
(丸めたデータからは物事の実態は見えてこない。ばらつきにこそ改善のタネが隠れてい
る。)
- 調査の結果明確になった事実が、例外的なものなのかそうではないのかを意識して整理でき
ているか。

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順のみを切り取って検討するのではなく、サービスを受ける必要が生じた時からサービスの提供後まで（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の利用まで含めた利用者の行動全体を一連の流れとして考える。

◆確認ポイント：

- 利用者体験のエンドツーエンドを検討する際、どこが起点になるか（利用者がサービスを利用したいと思った時点の状況）を意識できているか。
- サービス提供側の都合を意識しすぎず、利用者側の目線でのエンドツーエンドが把握できているか。
- サービス提供側の役割分担に捉われすぎていないか。
- 利用者体験のエンドツーエンドは、ジャーニーマップ等を用いて可視化できているか。

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、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。また、デジタル機器が使えない人も、ITを活用することによって便益を享受できるような仕組みを考える。

◆確認ポイント：

- サービスの企画、開発、提供、運営、改善といったライフサイクルを俯瞰したとき、関連団体やシステム構築ベンダー、運用事業者等を含め、ステークホルダーは全て洗い出されているか。
- サービス提供場面において、利用者体験のエンドツーエンドでサービスを俯瞰したとき、ステークホルダーは全て洗い出されているか。
- 想定するサービスの利用者だけでなく、利用者周辺で当該サービスの価値を享受すべき者がいるか等、潜在的な利用者についても洗い出されているか。
- 洗い出されたステークホルダー全てに対して、業務改革を行う意義やメリット等を丁寧に説明し、納得してもらう活動をしているか。
事務連絡等通知のみで済ませていないか。

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。初めて利用する人や IT に詳しくない人でも、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状態を目指す。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情報は、真に必要なものに限定する。

◆確認ポイント：

- 提供するサービスは、利用者が達成しようとしている目的と容易にマッチングできるようになっているか。
- 初めて使う人でも、入力すべき項目や内容がすぐに理解できる画面、次にすべきことが直感的にわかる処理の流れ等わかりやすい設計となっているか。
利用者がサービス提供工程全体のどのステップにいるか迷わないように明確な情報を示しているか。
- 提供者視点での公用語の使用にこだわらず、利用者にとって馴染みがあり、理解しやすい平易な言葉づかいで提供できているか。
- 利用者が間違えて入力した場合でも、誰でもわかりやすく修正できる設計となっているか。
- サービスを提供する画面の設計や処理フローは間違いが起こりにくいものになっており、利用に当たって的確な説明がなされているか。
- 利用者が判断すべき事項について、何を判断すべきか的確に理解可能な、わかりやすい説明が行えているか。
- 利用者の状況に応じた入力項目の違い、処理の場合分けなどは、利用者が意識しなくてよい設計になっているか。
- 解説やオプション項目等必須ではない情報は展開表示を利用して初期状態では折りたたんでおくなど、必要以上の情報を表示しない工夫をしているか。
- サービスの最初から最後まで一貫した言葉遣いと見た目で提供できているか。
- 利用者から提出や入力を求める情報は、既に行政機関が提出を受けた情報ではないか。

第6条 デジタル技術を活用し、サービスの価値を高める

サービスには一貫してデジタル技術を用い、利用者が受ける便益を向上させる。技術の進展に対応するため、IoT や AI 等の新技術の導入についても積極的に検討する。これまでデジタル以外の手段で提供してきたものであっても、業務の見直しによるデジタルへの移行の可能性を検討し、サービスの改善を図る。また、情報セキュリティとプライバシーの確保はサービスの価値を向上させるための手段であることを認識した上で、デジタル技術の活用によってサービスをセキュアに構築する。

◆確認ポイント：

- 初めから「デジタル化は無理」と決めつけず、紙書類の提出を排除することを前提にデジタル化の可能性を検討しているか。
- 法令上オンライン手続が認められていない場合は、性質上、真にオンラインにそぐわない場合を除き、法令の壁を取り去るべく行動しているか。
- デジタル化するに当たり、費用対効果を十分検証した上で進めているか。
- 既にデジタル化されているサービスについては、更にその利用が促進される施策を検討しているか。
- ワンスオンリー実現に向け、マイナンバー、法人番号等を活用することでデジタル化を図り、政府内での情報共有が容易に可能な状況を創り出すことを心掛けているか。
- コネクテッド・ワンストップに向け、他サービスやデータとの連携に必要な A P I の整備を推進しているか。
- 採用するデジタル技術は利用者のニーズを満たすことができるものか十分検討しているか。
- 業務改善を起点とするだけでなく、新技術を起点とした業務の見直しを検討したか。
(ただし、十分な検討をせず、安易に新技術に飛びついてはいけない。)
- 現在の業務そのものにデジタル技術を導入するのではなく、デジタル技術によって業務の一部もしくは全部が抜本的に変わることも念頭に入れているか。
- セキュリティもサービスの価値を向上させる手段の一つと捉えた上で、利用者視点で利便性とセキュリティのバランスを検討したか。
サービス提供者の責任回避のために過度なセキュリティ要件を課していないか。
- A P I の整備に当たって、「デジタル・ガバメント実行計画」の「4.1 3) API 整備の推進」で謳っている「API 関連ガイド」^(*)に従っているか。

^(*) β版が政府 CIO ポータル(<https://cio.go.jp/guides>)にて公開中。(2018年2月末時点)

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な設計を心掛ける。

◆確認ポイント：

- 利用者の日常生活やライフイベントにおける行動を分析した上で、利用者が申請しなくても利用可能なサービスの提供方法（Push 型のサービス提供）について検討したか。
- 婚姻、就労等ライフイベントに関係するサービスについて、民間サービスを含め、ワンストップでのサービス提供を検討したか。
- A P I を提供し、様々なサービスに組み込めるようになっているか。
- 関連しているサービスを提供している企業等に意見を聞いたか。

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そこで得られたノウハウの活用、クラウド等の民間サービスの利用を検討する。また、サービスによって実現したい状態は、既存の民間サービスで達成できないか等、行政自らがサービスを作る必要性についても検討する。過剰な機能や独自技術の活用を避け、API連携等によってほかで利用されることを考慮し、共有できるものとするよう心掛ける。

◆確認ポイント：

- 新たに作ろうとしているサービスは、他府省や民間の既存サービスで代替あるいは一部取り込んだ形で利用できないか。
- 新たに作ろうとしているサービスは、民間サービスとの連携や、民間サービスを取り入れることで、その価値を高めることができないか。
- 新たに作ろうとしているサービスは、他府省や民間のサービスと連携することにより、費用対効果を高めることができないか。
- クラウドサービスを利用する場合、「デジタル・ガバメント実行計画」の「4.2 1)行政情報システムのクラウド化（クラウド・バイ・デフォルト）、政府情報システムの将来像の検討」で謳っているクラウド利用に関する考え方に適合しているか。
- A P I 連携等で他サービスと連携する際は、情報セキュリティに留意しているか。

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、意見を取り入れる。検討経緯や決定理由、サービス開始後の提供状況や品質等の状況について、可能な限り公開する。

◆確認ポイント：

- 採用しようとしている技術は一般的なものになっているか。
独自色の強いものになっていないか。
- ステークホルダーを巻き込んだサービスの設計を行ったか。
- サービス運用に当たって、利用者からの評価を広く求める仕組みがあるか。
(特に専門性の高い技術や最新技術等がサービス内に含まれる場合は、オープンにすることにより的確な意見を得られることがある。)
- サービス機能が疎結合となっており、制度変更等に柔軟な設計となっているか。
- オープンデータとしてのデータ公開やA P Iの公開を行い、民間と連携しやすいサービスとなっているか。
- サービスの内容や情報システムの仕様について、再利用可能な状態で公開し、民間サービスに組み込みやすくするなど国民等に広く使ってもらえるようにしているか。
(問題点があればレポートを受け付けることで、早期に情報システムの改善点が見えてくる。)
- A P Iを公開する場合、誰に、どのような権限を与えるかに気を付けているか。
- データ連携に使うデータは、「デジタル・ガバメント実行計画」の「4.1 1) 行政データ標準」で謳っている「行政データ連携標準 (仮称) ^(*)」を適用しているか。
(*) a版が政府 CIO ポータル(<https://cio.go.jp/guides>)にて公開中。(2018年2月末時点)

第10条 何度も繰り返す

試行的にサービスの提供や業務を実施し、利用者や関係者からのフィードバックを踏まえてサービスの見直しを行うなど、何度も確認と改善のプロセスを繰り返しながら品質を向上させる。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、常に改善を図る。

◆確認ポイント：

- 利用者やステークホルダーからのフィードバックを踏まえ、サービスを見直す仕組みがあるか。
(一定期間後に見直しを行うことがあらかじめ文書に明記されており、予算要求等を計画的に行えるよう、ステークホルダー間で意思決定されているか。)
- まずは必要最低限の機能を有したプロトタイプを短期間で提供し、可能であれば実際の利用者に使ってもらうなどして利用者のニーズに合っていることを確認しているか。
- プロトタイプの利用を通して得られた知見をフィードバックしてもらい、問題点を明らかにし、新たな要件を掘り起こす、というサイクルで進められているか。
- リリース後は、SNS 等を利用した利用者の意見の分析も検討しているか。
(SNS 等を利用することで、潜在的な意見を集めることが期待できる。また、誰にも認知されないため話題にもなっていないなど、状況の確認も可能である。)
- こまめに修正版をリリースし、ユーザビリティテストを実施することで、要件が満たされていることを確認しているか。

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ならない。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り組む。

◆確認ポイント：

- やるべきことが複数あれば、常に優先順位をつけて実施しているか。
- やるべきことを全て洗い出してから始めるのではなく、プロトタイプとして導入する機能、適応する範囲（対象、内容、期間等）等を絞り、できるところから段階的にサービスを開始し、徐々に機能を拡大していく手法も考慮に入れているか。
- まずは効果を実感してもらい、応援団を増やしていくことを意識しているか。
（効果が早期に実感できる場所を優先して開始することも有効である。）
- 徐々に機能を拡大していく手法の場合、最終形を明確にし、そこに至るロードマップを中長期計画及びプロジェクト計画書として策定するなど、文書化し将来的に継続した取り組みとして行えるようにしているか。
- やり方や見た目は途中で変えず、首尾一貫させているか。

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得る便益を第一に考え、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、最良のサービスを利用者に提供することが目的である。

◆確認ポイント：

- 提供するサービスの理念に基づき、現時点ではサービスを提供する目的を達成するための手段として何が最良かを考えているか。
- 検討漏れや留意点を明確にするために、ペーパープロトタイピング（紙に書いた絵等を使ってプロトタイプすること）等で業務フローを早い段階で可視化することを心掛けているか。
- サービスを構築する際、自分がサービス利用者であればという視点で利用者体験のエンド-エンドをウォークスルーして確認したか。
（自分の家族や知り合いに意見を聞くことで示唆を得られることもある。）
- 手段を目的化させないよう、常にサービス提供により生じる価値を意識してサービスを構築できているか。
- 構築したシステムは、利用者のニーズを満たし、便益を満たすものとなっているか。
- 構築したサービスは、システムを使わない部分も含め、利用者のニーズを満たすものとなっているか。