

行政にサービスデザインの発想を取り入れる

デジタル庁デジタル監

浅沼尚

あさぬま たかし



徹底した顧客視点の重要性

いま、企業・行政などサービス提供者にとって、生活者の体験価値をどうつくるか、というサービスデザイン^{（注）}の発想・考え方が重要となっている。サービスデザインを考える際には2つの視点があり、1つは「生活者のサービスへの接点・導線をどのようにつくるか」であり、もう1つは「その接点において、どのような価値を提供できるか」である。

行政サービスにおいては、生活者・事業者

等のニーズを収集し、そのデータに基づいて仮説を立て検証し、サービスを実現していく。こうしたプロセスで重要になるのは、「徹底した顧客視点」というマインドセットである。利用者側の気持ち・思考になれるか、自分起点の発想やバイアスを捨てられるか。そのためには、多様な人と対話することが必要であり、データ活用や分析も重要となる。行政に携わる者は、こうした知見の蓄積とトレーニングを積み重ねなければならない。

行政組織のマインドセットの変革には時間

がかかる。そのため、新たに小さなプロジェクトを立ち上げ実践していくことから始めている。プロジェクトメンバーがデザイナーとともに、顧客視点でサービスを検討していく。そのサービスが社会実装され、利用者に喜ばれる。そうした過程をメンバー全員が体験して「徹底した顧客視点の重要性」に納得すれば、次のプロジェクトにつながる。デジタル庁におけるサービスデザインの実践は、新型コロナウイルスのワクチン接種証明書の発行手続きが先行例となったが、徐々に実績を増やしてい

図表 ミッション・ビジョン・バリュー

<p>● ミッション</p> <p>誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化を。 一人ひとりの多様な幸せを実現するデジタル社会を目指し、世界に誇れる日本の未来を創造します。</p>
<p>● ビジョン</p> <p>優しいサービスのつくり手へ。 Government as a Service 国、地方公共団体、民間事業者、その他あらゆる関係者を巻き込みながら有機的に連携し、ユーザーの体験価値を最大化するサービスを提供します。</p> <p>大胆に革新していく行政へ。 Government as a Startup 高い志を抱く官民の人材が、互いの信頼のもと協働し、多くの挑戦から学ぶことで、大胆かつスピーディーに社会全体のデジタル改革を主導します。</p>
<p>● バリュー</p> <p>一人ひとりのために 私たちは、この国とともに歩む人々の利益を何よりも優先し、高い倫理観を持ってユーザー中心のサービスを提供します。声なき声にも耳を傾け、一人ひとりに寄り添うことで、誰もがデジタルの恩恵を受ける社会をつくります。</p> <p>常に目的を問い 私たちは、前提や慣習を前向きに疑い、世界に誇れる日本を目指し、新しい手法や概念を積極的に取り入れます。常に目的を問いかけ、「やめること」を決める勇気を持ち、生産性高く仕事に取組みます。</p> <p>あらゆる立場を超えて 私たちは、多様性を尊重し、相手に共感し、学び合い補い合うことによって、チームとして協力して取組みます。また、相互の信頼に基づいて情報の透明性が高い、オープンで風通しのよい環境をもとに、自律して行動します。</p> <p>成果への挑戦を続けます 私たちは、過度な完璧さを求めず、スピーディーに実行し、フィードバックを得ることで組織として成長します。数多くの挑戦と失敗からの学びこそがユーザーへの提供価値を最大化すると信じ、先駆者として学びを社会へと還元しながら、成果への挑戦を続けます。</p>

るところだ。

デジタル社会の基盤づくりに向けて

デジタル庁の基本的な役割は、人々が安

心・安全に暮らすためのデジタル社会の基盤づくりである。データ活用の観点では、個別分野のデータ特性を理解したうえで、サービスを実装するための基盤整備を行う。例えば

医療、交通、教育、観光という領域では、民間事業者と連携し共有するデータ基盤の整備、準公共の領域づくりを進めている。

また、政府の「デジタル田園都市国家構想」の実現には、地域ごとでサービスが自律的に生まれる土壌が必要だ。各地域は「自分たちこそ主役だ」と自覚し、どのような地域を目指し、どこに価値を置くのか、ブランドデザインを描いてもらいたい。議論を喚起するため、地方幸福度(Well-being)指標を可視化し、地域によって重視する指標、目指す姿が異なることに気付く仕組みをつくりたい。パイロットプラン、スモールスタートが大事であり、社会実装することをゴールとして設定し、まずは各地域で試してほしい。また、これまで規制改革の特区分手続きなどで得られたデータについては、連携の仕組みや共通ルールの策定など、デジタル庁が広域的な観点で基盤整備を進めるうえでも活かしていきたい。

「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化を」がミッション

デジタル庁は、ミッション、ビジョン、バ

リユーを明示している(図表参照)。

サービスデザインを考えるうえで、根本に理念がなければ、よいサービスを生み出すことはできない。また、サービスのアクセシビリティを重視している。多様な人々がサービスを受ける機会を保障できるか、開かれたサービスであるか、という観点から、サービスを設計している。例えば、デジタル庁のデザインチームには、視覚障がいのある人が参画しているため、視覚情報の多いパワーポイント資料は用いず、音声に変換できるテキストデータで情報共有を図るなど、障がいという多様性を前提として仕事を進めている。そうした協働を通じて、アクセシブルとは何か、チームメンバーが常に考える機会となっている。現状の行政サービスは、民間のアプリやサービスよりも使いづらいという声があるのは認識している。マイナンバーが個人々に付与されても、これをベースに行政サービスがオンライン化されて便利になる、といったことを実感する人は現状では少ない。そこでまずは、マイナンバーの改修に着手し、様々なサービスを展開できるよう改善を図っている。

また、利用者とのコミュニケーションをしっかり取ることが大事である。新たなサービスをリリースする際には、サービス設計の目的や課題認識を明らかにして、展開の方向性もあらかじめ伝えるなど、丁寧な説明を心掛けていく。行政サービスは、広範囲の利用を前提とするため、試行やスモールスタートが難しい面もあるが、サービス提供にあたっては、利用者像を明確化していくことが重要である。

経済界・国民全体に期待する11

今後のデジタル庁の活動方向や経済界や民間に期待していることは、5つある。

1点目として、マイナンバーカードの普及を図りたい。マイナンバーカードは、対面に加えオンラインでも確実な本人確認にご利用いただける。行政サービスのみならず、民間においても活用出来るので、是非とも経済界において利用していただきたい。

2点目は、マイナンバーの活用である。マイナンバーは、幅広い行政サービスを提供しており、APIを活用して医療費情報等と連携したサービスづくりをともに進めたい。

3点目は、事業者向けの行政サービスのデジタル化の推進である。申請等の手続き負担を減らすことで法人の活用を進めたい。

4点目は、テクノロジーマップ等の整備に関する協力である。民間企業等からデジタル技術に関する積極的な提案をいただきたい。

5点目として、「デジタルの日」に関する機運を醸成していきたい。

今般、デジタル庁発足から1年という節目に、これまでの取り組み実績や進捗状況について、わかりやすい言葉で活動報告をまとめたい^(注3)。国の行政機関がミッションや進捗状況を開示していくのは新たな試みであるが、今後もコミュニケーションを丁寧に取りながら、使いやすい行政サービスを提供していきたい。

(注1)ここでいうデザインとは、外観や意匠といった狭義ではなく、企画や設計などの広義、例えば「ビジネスデザイン」などと使われる際の概念を指す

(注2)テクノロジーマップ・アナログ規制を見直すために活用可能なデジタル技術を整理したもの

(注3) デジタル庁1年の活動報告
<https://www.digital.go.jp/policies/report-202109-202208/>

