経済産業省　御中

令和3年度経済産業省 デジタルプラットフォーム構築事業

経済産業省のDX加速に向けた行政機関におけるサービスデザイン調査事業

事業報告書

2022年3月18日　シンプレクス株式会社（証券コード：4373）

Index.

01. 事業の目的

02. 事業の手法

03. 事業結果

04. 本事業のまとめ

1.1 本事業の目的

1.2 本事業の目指す姿

Index.

01. 事業の目的

02. 事業の手法

03. 事業結果

04. 本事業のまとめ

2.1 本事業のアプローチ

2.2 全体スケジュール

Index.

01. 事業の目的

02. 事業の手法

03. 事業結果

04. 本事業のまとめ

3.1 リサーチ（ユーザの現状把握と課題発見）

- 3.1-1 リサーチフェーズの概要
- 3.1-2 アンケート実施概要
- 3.1-3 アンケート実施結果サマリ
- 3.1-4 インタビュー実施概要
- 3.1-5 インタビュー実施結果サマリ
- 3.1-6 本事業のターゲットペルソナ
- 3.1-7 インタビュー実施結果（工程別業務概要）
- 3.1-8 課題の抽出プロセス

3.2 アイディエーション（複数人でアイデアの発散・収束）

- 3.2-1 アイディエーションフェーズの概要
- 3.2-2 企画アイデアの抽出プロセス

Index.

01. 事業の目的

02. 事業の手法

03. **事業結果**

04. 本事業のまとめ

3.3 プロトタイピング（省内向け新サービスの試作品作成）

3.3-1 プロトタイピングフェーズの概要

3.3-2 プロトタイピング作成物（一部抜粋）

3.4 ユーザテスト（試作品に対する使用感フィードバック）

3.4-1 ユーザテストフェーズの概要

3.4-2 ユーザテスト実施概要

3.4-3 ユーザテスト実施結果サマリ

3.4-4 ユーザテスト結果を受けたブラッシュアップ方針

3.5 プロダクト制作（省内向け新サービスの実制作）

3.5-1 プロダクト制作フェーズの概要

3.5-2 プロダクト制作物

Index.

01. 事業の目的

02. 事業の手法

03. 事業結果

04. 本事業のまとめ

4.1 本事業で明らかになった要点サマリ

4.2 次年度に向けたアクションの方向性

01.　事業の目的

1.1　本事業の目的

Simplex Inc.

1.1　本事業の目的

経済産業省では、令和7年中に省内行政手続のオンライン化率100％を達成することを目標としている
本事業は各課室の行政職員がオンライン化業務を行うにあたり、①課題調査　②課題を解決する解決案を検討　③プロトタイプを作成し、解決策の検証を行い、省内向け新サービスを検討することが目的である

本事業の背景

デジタル・ガバメントの実現に向け、「デジタル・ガバメント実行計画（令和2年12月25日閣議決定）」において、行政サービスのデジタル化や利便化などが盛り込まれた
経済産業省では、令和7年中に省内行政手続のオンライン化率100％を達成することを目標としている

経済産業省の今までの取り組み

- 一部の部門にて、政策立案や各種制度（行政手続）の執行を取り仕切る行政職員に対し、民間から起用されたIT有識者が各課室のオンライン化の推進を支援またはリードしてきた
- しかし昨今のDX加速が強く求められる状況の中で、省内全体の部門に対して、直接的にIT有識者が関わりオンライン化をリードし続けることは人員リソース・ガバナンス双方の観点で難しい

本事業の目的

IT有識者に依存することなく、行政職員主体で
行政手続のオンライン化業務を行うために、課題調査・解決策の検討・検証を行う

01.　事業の目的

1.2　本事業の目指す姿

Simplex Inc.

1.2　本事業の目指す姿

本事業では、経済産業省本省の行政職員が省内IT有識者に依存することなく、行政手続のオンライン化の取り組みを自走するための省内向け新サービスの開発を目指した

1. 課題調査：行政手続のオンライン化を阻む要因を調査

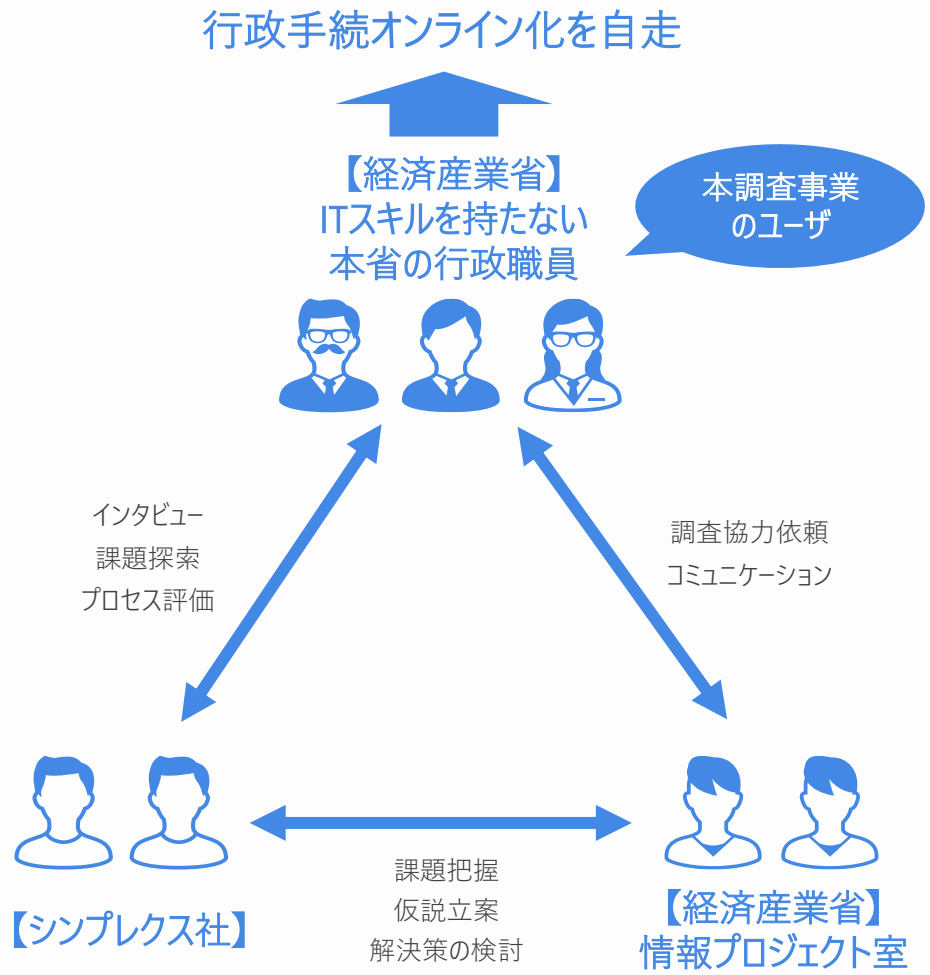
- 令和7年中に省内行政手続のオンライン化率100％を達成することを目標とした場合、現状のIT有識者のみでは推進に限界がある
- 業務を遂行する行政職員自らがオンライン化を推進できる体制を構築するために、現状のオンライン化を阻む課題をサービスデザインのプロセスを活用して整理する

2. 解決策の検討：行政職員の自走を支援する、課題を解決するソリューションを検討

- 発見した課題に対して、アイディエーション（複数人でアイデアを発想・発散し、精査・収束すること）を行い解決案を検討する

3. 検証：プロトタイプを作成し、解決策が効果的かどうかを検証

- 解決案を、比較的短期で対応できるもの（クイック改善施策）と、時間を要するもの（中長期改善施策）に分けて整理する
- いくつかのクイック改善施策について具体化し、ユーザテストを行って価値の検証を行う
- 検証済みの解決策をリリースする



02.　事業の手法

2.1 本事業のアプローチ

Simplex Inc.

2.1 本事業のアプローチ（1/2）

本事業の目的を達成するため、本事業では課題解決の手法としてサービスデザインプロセスを採用した

「サービスデザイン」とは…

“サービス”という概念において、すべてのタッチポイントをユーザの視点に立つことで、新たな価値を創出する方法論

～本事業におけるサービスデザインプロセス採用のねらい～

『令和7年末までの省内行政手続のオンライン化100%を達成するための様々な施策をトップダウンで行った結果、オンライン化を主導する行政職員にとって実用性の薄い価値のないものになってしまった』という事態を避けるために、まず現状の課題がどこにあるのかを正確に把握するべく、「ユーザ」を行政職員としてリサーチを行っています

サービスデザインとは、組織の要求とユーザの要求を両方満たすサービスやプロダクトの創出手法であり、一連のプロセスのなかで特にユーザ理解の工程で使われる代表的な手法であるペルソナ法とは、『ユーザの目標の違いに着目した属性モデリング』とされています

本プロジェクトではオンライン化業務を実質的に主導する責務を持った行政職員をリサーチし、その結果に基づいてモデル化した「ターゲットペルソナ」を常に議論の中心におきながら、『省内行政手続のオンライン化』を阻む真の課題発見及び実効性のある解決案の立案を試みています

サービスデザインの手法はサービス開発やプロダクト開発等のあらゆる分野で適用可能な再現性のあるプラクティスであり、本事業を通してユーザ中心で物事を検討する重要性や課題解決力が実証され、グローバルと比較して遅れているとされる日本国内においてユーザ中心思考が浸透する一助となることを副次的な狙いとしています

Simplex Inc.

2.1 本事業のアプローチ（2/2）

サービスデザインプロセスに則り、本事業では以下5つのフェーズに分けて事業を推進した

サービスデザインプロセスを活用

#	実行ステップ・作業概要	制約・補足
1	【リサーチ（ユーザの現状把握と課題発見）】 オンライン化が自主的に進められない課題の深堀・把握	✓対象のユーザは本省の行政職員
2	【アイディエーション（複数人でアイデアの発散・収束）】 その課題の打ち手となる仮説と具体的なアイデアの検討と整理	✓『オンライン化をIT有識者に依存することなく行政職員主体で行える課題調査・解決策の検討・検証』が仮説でも具体的に整理されること
3	【プロトタイピング（省内向け新サービスの試作品作成）】 アイデア（施策）を整理し、本事業内で具現化可能なクイック改善施策をプロトタイプ化	✓プロトタイプの開発、企画の立案など ※必ずしもデジタルなUIを持つソリューションとは限らない
4	【ユーザテスト（ユーザからの試作品に対する使用感フィードバック）】 #3で具現化した解決策に対し、実際にユーザの利用のしやすさ・課題に対する効果を評価	✓実際に対象のユーザが、アイデア（施策）を業務上利用した場合を想定して、ユーザからのフィードバックを得る
5	【プロダクト制作（省内向け新サービスの実制作）】 #4ユーザテスト結果を反映し、本事業内での作成対象を定め、省内向け新サービスを制作	✓ユーザテストを踏まえたプロトタイプの実装

フィードバック

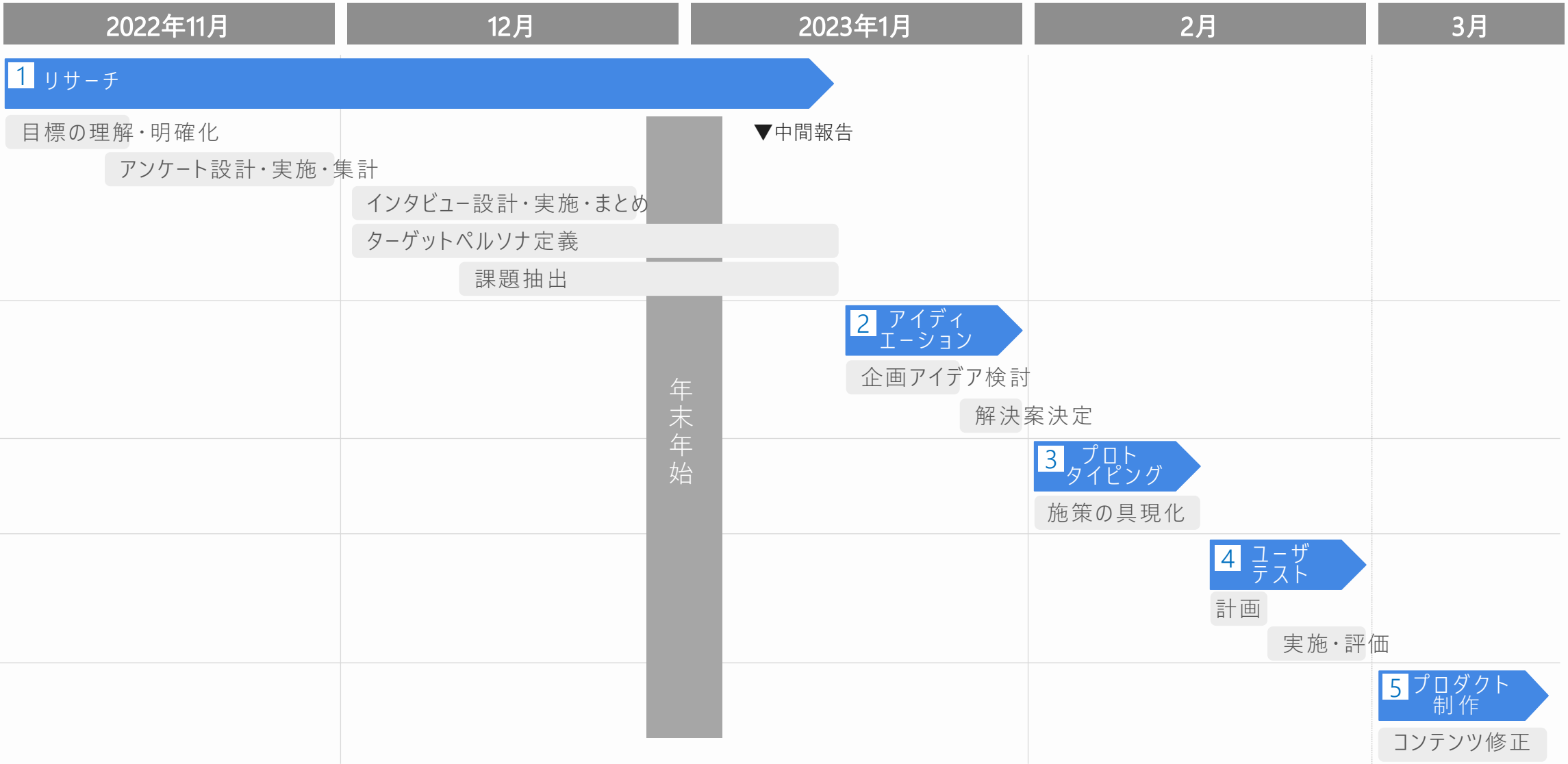
02.　事業の手法

2.2 全体スケジュール

Simplex Inc.

2.2 全体スケジュール

本事業は11月から4か月半で実施した。なお以下のスケジュールを基本としつつ、実際には工程を回遊しながら検討を進めた



03.　事業結果

3.1 リサーチ（ユーザの現状把握と課題発見）

3.1-1　リサーチフェーズの概要

リサーチフェーズでは、本省・地方局の行政職員にアンケート（任意）/インタビューを行い、職員が自主的に行政手続のオンライン化を進められないペインポイントを抽出し、課題の形に整理をした

#	作業内容	目的	主なタスク	実施期間*
1	目標の理解・明確化	✓ 本事業のゴールの確認 ✓ ステークホルダーの整理	• 本事業におけるステークホルダー（登場人物）の整理	約1週間
2	アンケート設計	✓ ユーザセグメントの探索 ✓ 行政手続オンライン化における課題の仮説策定	• アンケート項目の作成（Excel, Webcas） • アンケート配信対象の選定	約2週間
3	アンケート実施・集計		• アンケート配信・回答結果収集 • アンケート回答結果収集・集計	約1週間
4	ユーザインタビュー設計	✓ アンケートでは把握しづらい、より深い行政職員の課題深堀 ✓ アンケート結果と併用してターゲットペルソナ精緻化に生かす	• インタビュー対象セグメント、インタビューシートの作成 • インタビュー対象者決定（アンケート追加回答依頼）	約2週間
5	ユーザインタビュー実施		• インタビュー実施	約1週間
6	ターゲットペルソナ作成	✓ 行政手続オンライン化のターゲットペルソナの可視化	• 行政手続きオンライン化業務を行う課室職員としてのペルソナの策定	約4週間
7	課題整理	✓ 解決すべき課題の可視化	• 課題洗い出しワークショップの実施 • 課題の整理	約3週間

*実施期間は各作業間で重複あり

3.1-2　アンケート実施概要

省内行政職員へのアンケートを通じ、オンライン化業務に対する態度や理解に関しての実態の把握を行った。また、オンライン化業務を主導する行政職員がどのようなセグメントに分解し得るかの探索（ユーザインタビューのための事前スクリーニング）を行った

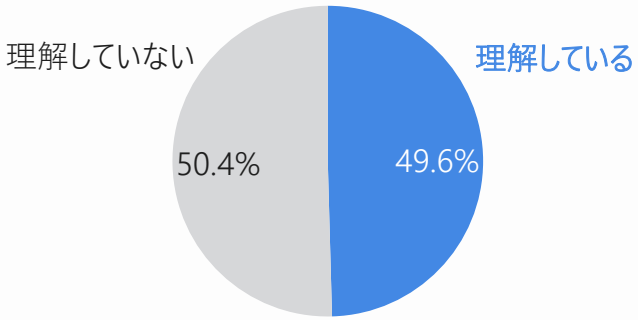
アンケートの実施目的	■ ユーザセグメントの探索 ■ オンライン化業務における課題の仮説整理
アンケート回答対象者	経済産業省内職員（本省・地方局）　※任意回答
アンケート項目サマリ	• 「経験」　：今までどのようにオンライン化業務に携わったか、（該当者のみ）オンライン化を中止・断念した理由 • 「理解」　：「令和7年末までにオンライン化率100%」にする必要を理解しているか • 「重要度」：オンライン化は重要と思うか、（該当者のみ）オンライン化が「重要ではない」と考える理由 • 「意欲」　：今後、自身でオンライン化業務を主導したいか、（該当者のみ）自身で主導したいと思わない理由 • 「環境」　：不安・課題があると感じる要素（カテゴリ: 業務内容、知識・スキル、業務環境、評価）、どのようなサポートがあったらオンライン化の業務を進めやすいと思うか
アンケート回答結果サマリ	■ 本省115名、地方局51名（合計166名） （下記は本省職員115名に対しての結果） ➢ 新卒採用職員が4分の3を占める ➢ 現在の課室に着任して2年以内の職員が4分の3を占める ➢ 本省回答115人内訳：係員・係長 49%、課長補佐・室長補佐 34%、その他17％

3.1-3　アンケート実施結果サマリ（1/3）

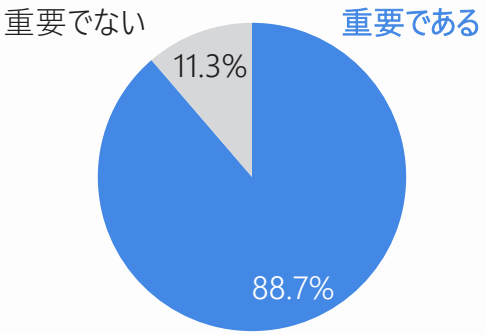
アンケートから、「令和7年末までにオンライン化率を100%にする」事が約半数にしか理解されていないことが分かった

オンライン化は重要であると殆どの職員が認識しているが、
「スキル・知識がない」こと等が理由となり、3割ほどの行政職員しかオンライン化業務を主導したいと思えていない
様々な環境要因のうち、特にITリテラシー・スキルへの不安度が大きい

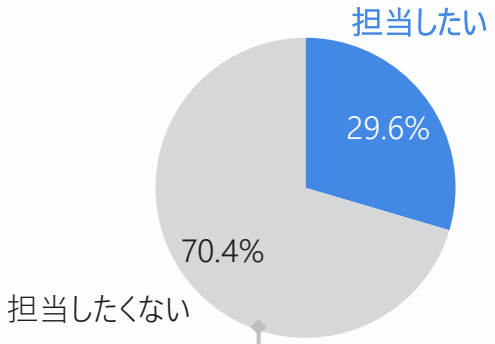
<「令和7年末までにオンライン化率を100%」を理解しているか>



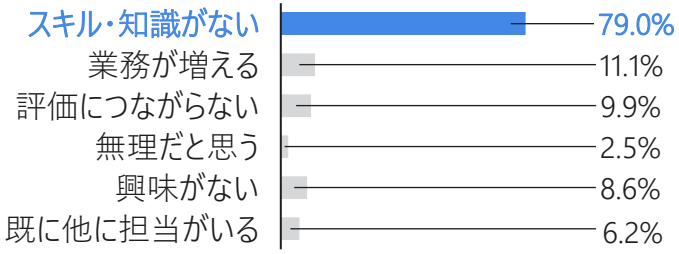
<オンライン化の重要度認識>



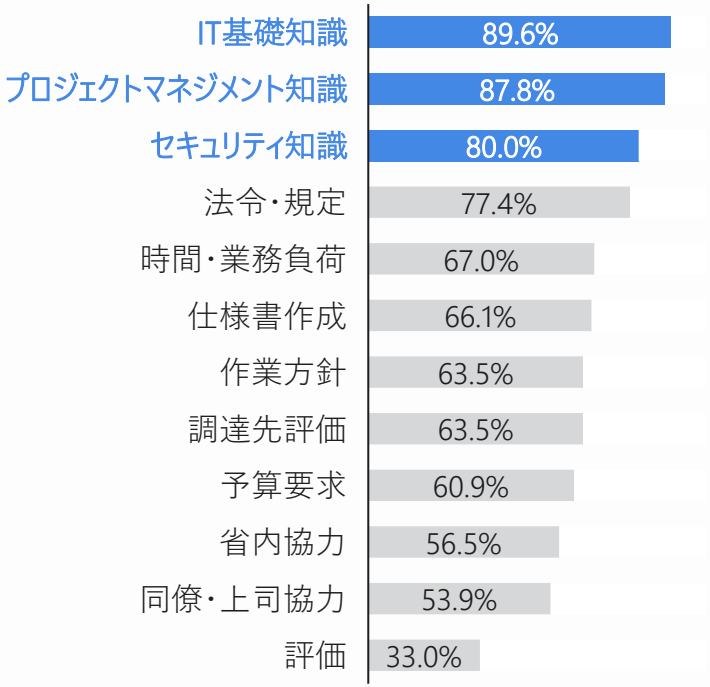
<オンライン化業務の担当意欲>



<担当したくない理由>



<不安・課題があると感じる内容>

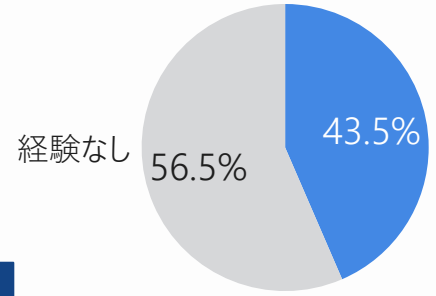


3.1-3　アンケート実施結果サマリ（2/3）

アンケート結果を元に行政職員のセグメンテーションを行った
オンライン化業務未経験のユーザが半数を占めるが、インタビューでは、課題につながる示唆を得やすいオンライン業務経験のあるユーザを対象とした

アンケート設計時はITリテラシーや重要性理解により母集団の分類が可能と想定していたが、結果的に殆どのユーザが【ITリテラシー・スキルへの不安が“あり”】かつ【重要性理解が“高い“】セグメントに集約したため、このセグメントを重点的にインタビュー対象とした
更にマインドセット（意欲）の回答で多少のばらつきがあったことを考慮してインタビュー対象職員の調達を行った

<行政手続オンライン化業務の経験があるか>



オンライン化業務経験なし（65人）		オンライン化業務経験あり（50人）			
	重要性理解	あり			なし
	ITリテラシー・スキルへの不安	高い		低い	
	マインドセット（意欲）	高い	低い		
オンライン化業務未経験者へのインタビューで示唆は得られにくいためインタビュー対象外	アンケート回答者数	9人	34人	4人	3人
		殆どの職員がこの母集団に属することが分かった		対象者が少ないことが分かった	

本事業のインタビュー対象者

3.1-3　アンケート実施結果サマリ（3/3）

インタビュー対象とする「オンライン化業務経験済」の職員において、
アンケート回答結果を踏まえた以下2つのポイントを意識し、インタビューを通してその要因を掘り下げる

<不安にあげられた上位各3要素において"不安がある"と感じている割合>
（オンライン化業務経験有無の比較）

	オンライン化業務経験 あり（50名）		オンライン化業務経験 なし（65名）
「IT基礎知識」に不安がある	94.0%	＞	86.2%
「プロジェクトマネジメント能力」に不安がある	92.0%	＞	84.6%
「セキュリティ知識」に不安がある	84.0%	＞	76.9%

■ オンライン化業務経験のある方が
ITリテラシー・スキルへの不安度は大きい

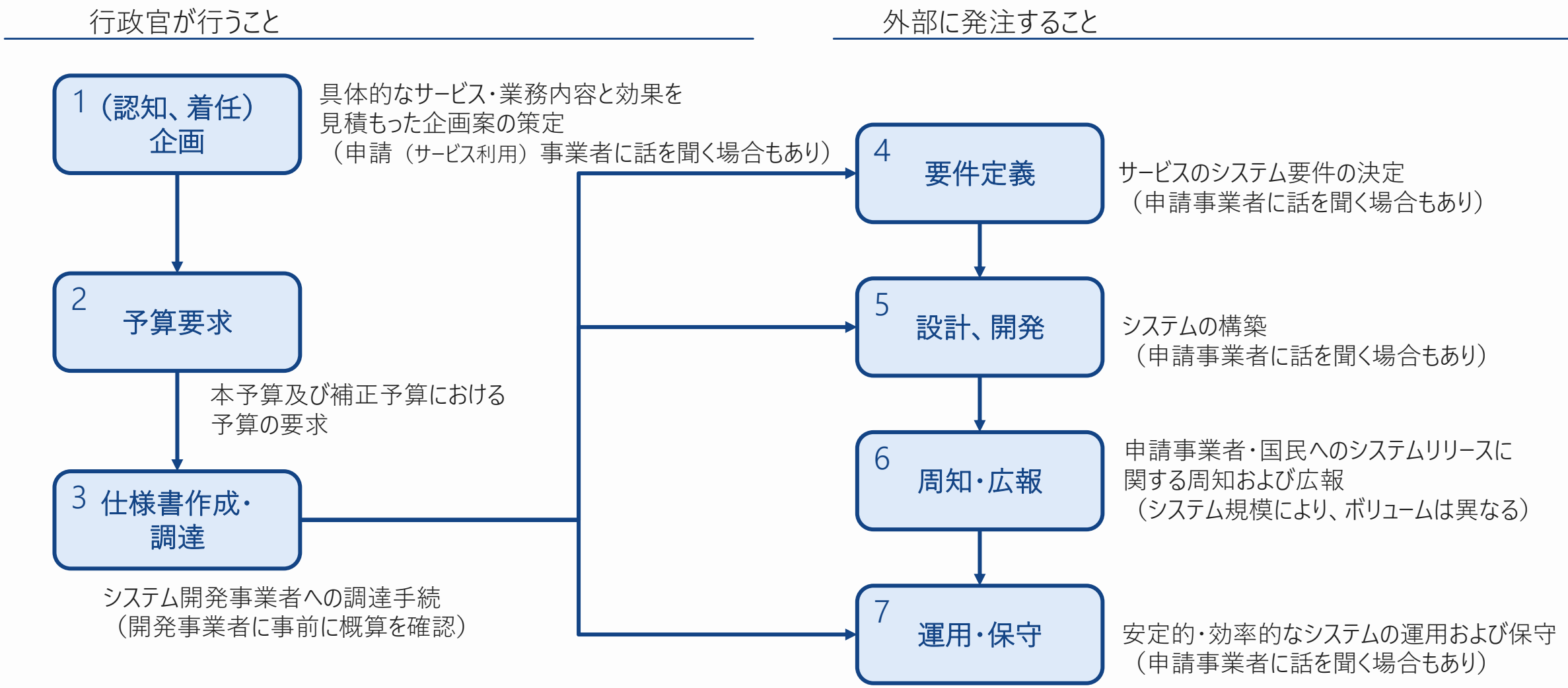
<オンライン化業務経験のあるユーザのうち、
「理解」「重要度認識」「意欲」各項目における程度の割合>
（IT有識者のサポート有無の比較）

	本省のIT有識者サポート サポートありでオンライン化した（34名）		本省のIT有識者サポート サポート無しでオンライン化した（16名）
「令和7年末までにオンライン化率100%」を理解している	70.6%	＞	50.0%
オンライン化の重要度を認識している	94.1%	＞	87.5%
オンライン化の担当意欲がある	44.1%	＞	6.3%

■ オンライン化業務経験のある職員のうち、
本省のIT有識者のサポートを受けたことのある職員の方が
「理解度」「重要度」「意欲」すべてにおいて高い

（参考）インタビュー時に利用した省内業務プロセス例

各工程におけるユーザの課題を図るため、工程別に当時の状況・困りごとを伺った



3.1-5　インタビュー実施結果サマリ

インタビューにより、行政手続のオンライン化に取り組む担当職員は、オンライン化業務に初めて着任する時のモチベーションが低く、オンライン化業務に割ける工数割合が低い中で問題に直面しながら推進していることが分かった

	A氏	B氏	C氏	D氏	E氏	F氏	G氏	H氏	インタビュー結果概要
年代	30代	30代	30代	20代	30代	30代	20代	30代	若手～中堅層
オンライン化業務に着任した当初のモチベーション	高	低	低	普通	普通	普通	低	低	低い傾向にある
着任後、オンライン化業務に割いた工数割合	60%	部分的	90-100%	90-100%	20%	50%	50%	部分的	比較的、重要度が高い案件以外、通常の業務の半分以下の割合でオンライン化業務を推進している
オンライン化業務推進時の順調度合	△	△	○	○	△	×	△	△	比較的、重要度が高い案件以外、全員、自覚的に進みが悪い、思ったように進まない、中断があったなどの問題に直面している
IT有識者のサポート関与度合	部分的	部分的	高め	高め	部分的	部分的	無し	部分的	比較的、重要度が高い案件以外、IT有識者のサポートは部分的にとどまる

⇒　オンライン化業務を担当する若手～中堅層の行政職員は、
初めてオンライン化業務に取り組む際に、特に課題に直面しやすい傾向

3.1-6　本事業のターゲットペルソナ（1/2）

アンケートから、過半数の行政職員がオンライン化業務未経験者であることが分かった
今後各課室で執り行われる行政手続のオンライン化業務は、未経験者の活躍をなくして実現し得ない

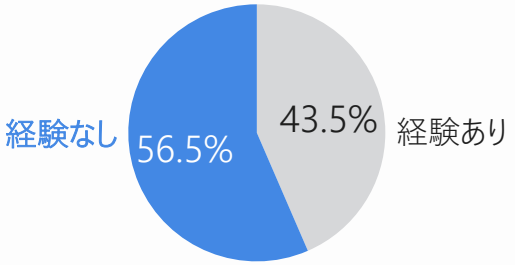
さらにインタビューより、オンライン化業務を担当する若手～中堅の職員は、初めてオンライン化業務に取り組む際に特に課題に直面しやすいことがあらためて確認できた

以上を踏まえ、本事業における「ターゲットペルソナ」は、次年度以降に行政手続のオンライン化業務の中心となる「オンライン化業務未経験の若手～中堅職員」と位置付けた

なお、オンライン化業務経験者といえども多くの行政職員がITスキルをはじめ多くの不安を抱えており、本ターゲットペルソナを中心に洗い出す企画アイデアはオンライン化業務経験者にも役立つものであると考えられる

（再掲）アンケート結果

<行政手続オンライン化業務の経験があるか>



（再掲）インタビュー結果

オンライン化業務を担当する若手～中堅層の行政職員は、
初めてオンライン化業務に取り組む際に、特に課題に直面しやすい

<本事業におけるターゲットペルソナ像>

※インタビューの実施をオンライン化業務経験者に対して行っているのはより多くの示唆を得るためであり、ターゲットペルソナとの混同に注意されたい

3.1-6　本事業のターゲットペルソナ（2/2）

インタビューから得られた情報を統合・モデル化したターゲットペルソナを以下の通り定義した

オンライン化業務
未経験者

若手～中堅層

着任当初のモチベーション

低い	普通	高い

オンライン化業務にさける割合

低い	普通	高い

IT有識者のサポート関与度

低い	部分的	高い

着任

- 前部署で、特段オンライン化業務に携わったことはない
- 着任後の引継ぎ時間は十分に取れず、概要説明程度
  その後、前任者とのコミュニケーションもあまりない
- 手探りな状態で、今までの経緯や、キャッチアップに暗中模索する

オンライン化への理解・モチベーション

- 「令和7年末までにオンライン化100％」は着任してから認識する
- 地方局や事業者から明確なオンライン化ニーズがない中で推し進めること自体懐疑的
- 行政職員として本業がある中で、正直オンライン化業務の優先度は低い
- どこまで自分がコミットすべきか分からない。異動してきたばかりでその業務も詳しくなく、
  システムも全く分からない。IT有識者による主導を期待

オンライン化業務の推進

- ベンダとのコミュニケーションに苦戦する。IT知識やシステム理解不足から
  自分の判断に自信がもてず、ベンダの言いなりとなりやすい
- 現行の法制度の解釈が難しく、単純な解決方法（メール対応など）に陥りやすい
- リリースするまでに精一杯で、特にリリース後の運用・改善まで意識が向いていない

※本事業のターゲットペルソナは、アンケート・インタビューの結果に加えてプロジェクトメンバが補完したプラグマティックなペルソナと位置づける

3.1-7　インタビュー実施結果（工程別業務概要 1/4）

インタビューをもとに、ターゲットペルソナが行政手続オンライン化における各工程で置かれている状況が明らかになった

実際の業務の概要

オンライン化業務における工程（例）

オンライン化の認知

「オンライン化100%」のミッション・重要性を各課室担当者が、あまり理解していない

着任

引継ぎ時間が短く、キャッチアップに必要以上の時間がかかっている

企画①

プロジェクトオーナーという明確な役割認識が弱く、責任範囲が曖昧なままスタートする

3.1-7　インタビュー実施結果（工程別業務概要 2/4）

インタビューをもとに、ターゲットペルソナが行政手続オンライン化における各工程で置かれている状況が明らかになった

実際の業務の概要

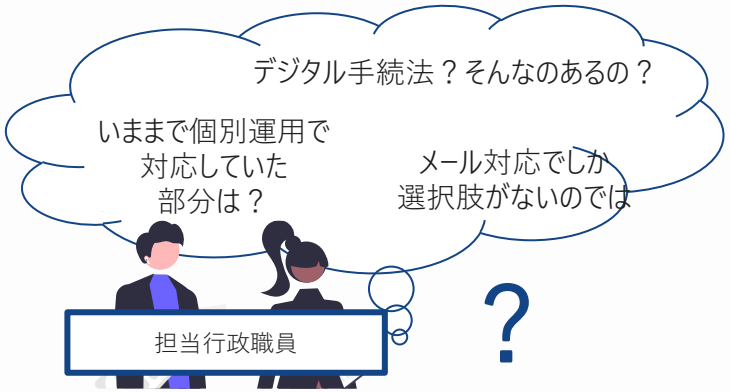
オンライン化業務における工程（例）

企画②

オンライン化は重要と思うものの、使う側も現状維持バイアスが強い中で、オンライン化を行うこと自体に不安

企画③

現状の手続における法制度ではオンライン化を実現できるイメージがわいていない



予算要求

システム知識や予算の想像がつかない中で見積もるため、精度が不安

3.1-7　インタビュー実施結果（工程別業務概要 3/4）

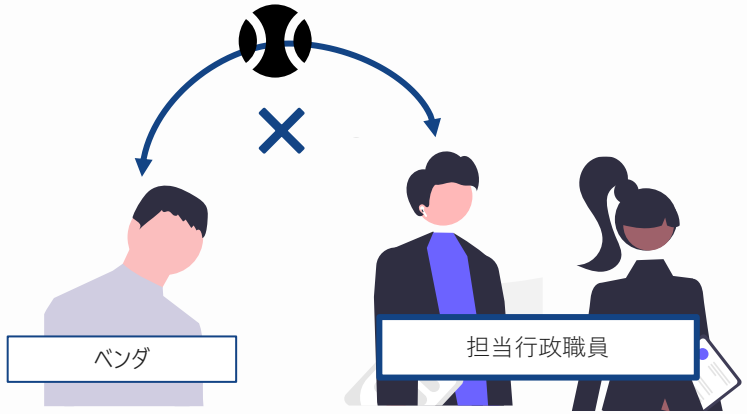
インタビューをもとに、ターゲットペルソナが行政手続オンライン化における各工程で置かれている状況が明らかになった

実際の業務の概要

オンライン化業務における工程（例）

仕様書作成

ベンダを使いこなせていない。要望・悩みなどが十分伝わっておらず、かみ合っていない

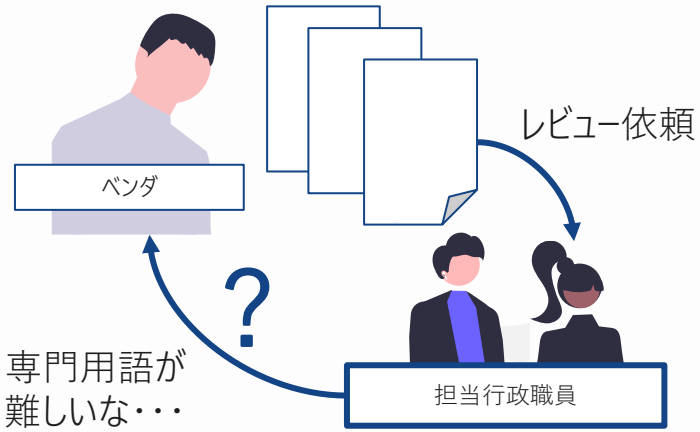


調達

システム開発の調達プロセスの理解がなく、時間ロスが生じる。適切なベンダ候補が分からない

要件定義①

システム開発の理解不足でベンダの成果物レビューができず、後工程に齟齬が発生



3.1-7　インタビュー実施結果（工程別業務概要 4/4）

インタビューをもとに、ターゲットペルソナが行政手続オンライン化における各工程で置かれている状況が明らかになった

実際の業務の概要

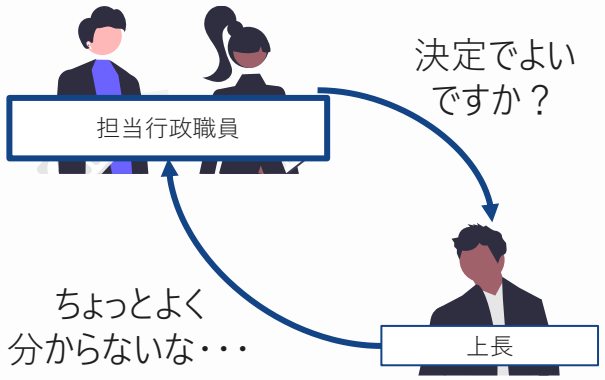
オンライン化業務における工程（例）

要件定義②

もっと省内のIT有識者に相談しながら詰めたいが、忙しく頼りづらく、ベンダは内容をすぐに決めたがる

設計・開発

工程完了判定基準が分からない。進めるにあたっての上司含む意思決定が不明確



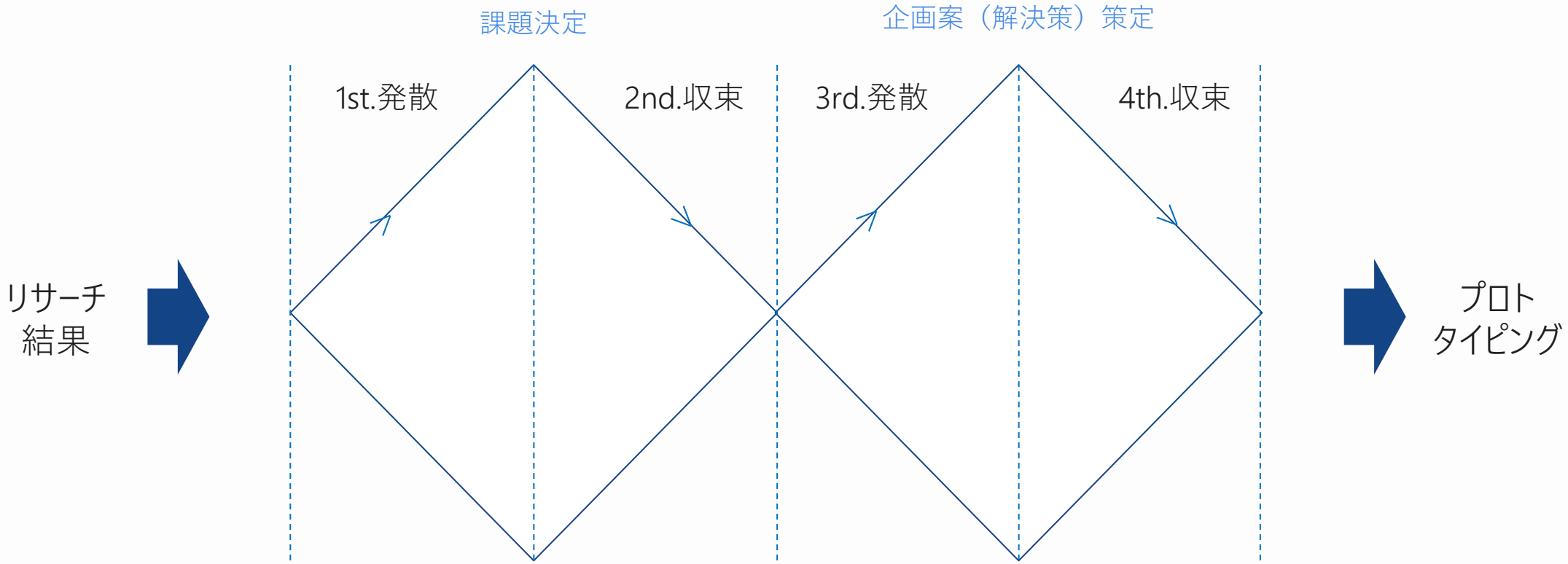
周知・運用・保守

システムリリース後からがスタートだが、リリースまでで精一杯

3.1-8　課題の抽出プロセス（1/3）

本事業では、インタビューおよびアンケート結果で得られた情報からペインポイント（悩み、困りごと）を抽出するために、
「課題発見」及び「企画案策定」の2回のワークショップ（経済産業省 情報プロジェクト室、シンプレクス社 計6名）を行った

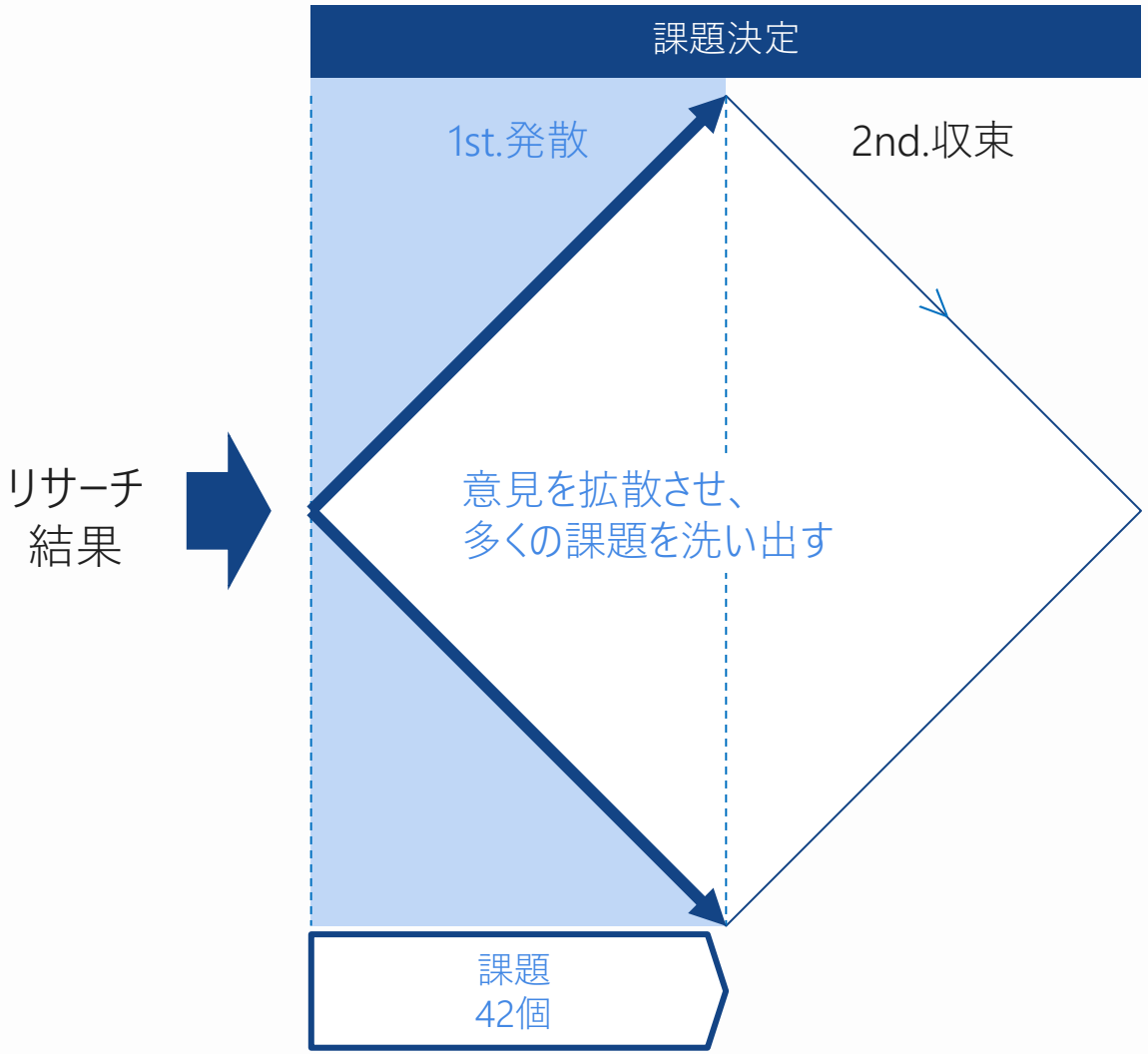
なお、課題の発見から解決案の検討までのプロセスは、サービスデザインプロセスとして一般的になりつつある、発散と収束を意識した
英国デザイン協議会が定義するダブルダイヤモンドモデル*に準拠した



*ダブルダイヤモンドモデル
https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/what-framework-innovation-design-councils-evolved-double-diamond

3.1-8　課題の抽出プロセス（2/3）

「発散」のワークショップを経て42個の課題を抽出した

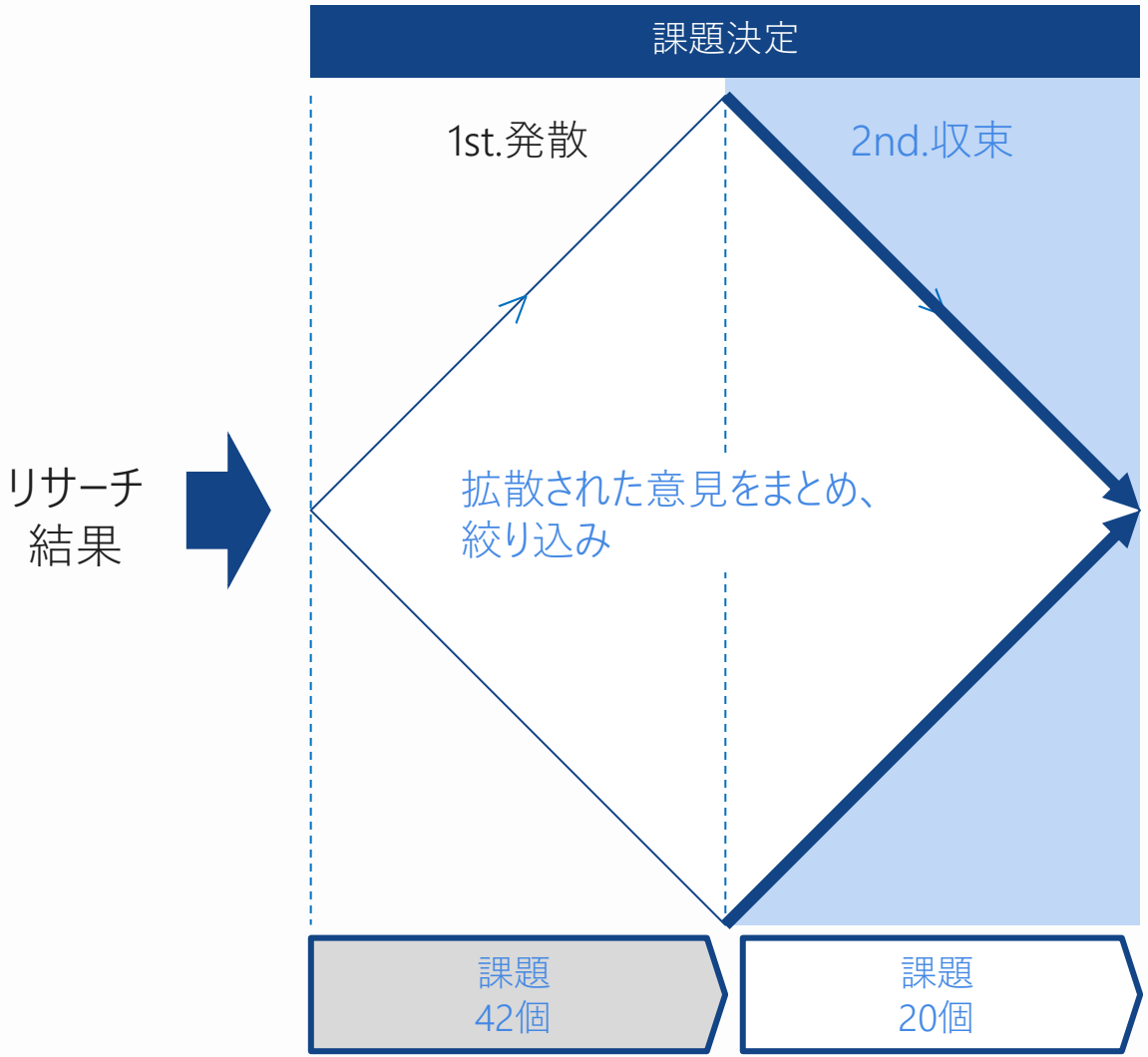


オンラインホワイトボードツール（Miro）上で精査

1. インタビュー時の重要発言をオンライン化業務の各工程にプロット
2. プロジェクトメンバーで各発言に対して意見を発散
3. 発散した意見をKJ法でグルーピング（同系統意見をまとめたうえで、系統間の論理的な関係性を整理）
4. 課題としてカード単体で意味が伝わるように文言を精査

3.1-8　課題の抽出プロセス（3/3）

「発散」ワークショップを受けて、「収束」ワークショップにより20個の課題を整理した



抽出された42個の課題から、多くのターゲットペルソナに該当するものであり、解決することで効果が出る可能性の高いもの20個に絞り込んだ

03.　事業結果

3.2 アイディエーション（複数人でアイデアの発散・収束）

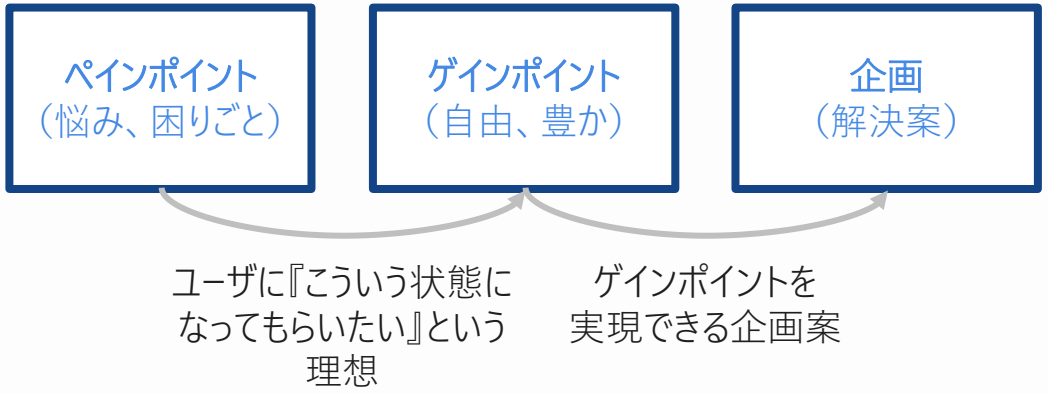
3.2-1　アイディエーションフェーズの概要

アイディエーションフェーズでは、ターゲットペルソナの課題を解消する企画アイデア（打ち手となる具体的な施策）を抽出した

#	作業内容	目的	主なタスク	実施期間
1	解決案検討	✓ 課題を解消する企画アイデアの抽出	• 企画アイデア洗い出しワークショップの実施 • 企画アイデアの整理	約1週間
2	解決案決定	✓ 本事業内で具現化する「クイック改善施策」の整理	• 本事業で実現する企画アイデアの選定	約1週間

<ディスカッションテーマ>

『ターゲットペルソナがどのような状態になれば、不自由（ペイン）が単に解消されるばかりか、より自由で豊かな状態（ゲイン）になるのか』についてプロジェクトメンバーで書きだした



アイディエーション時の約束・作業のコツ

■ 約束

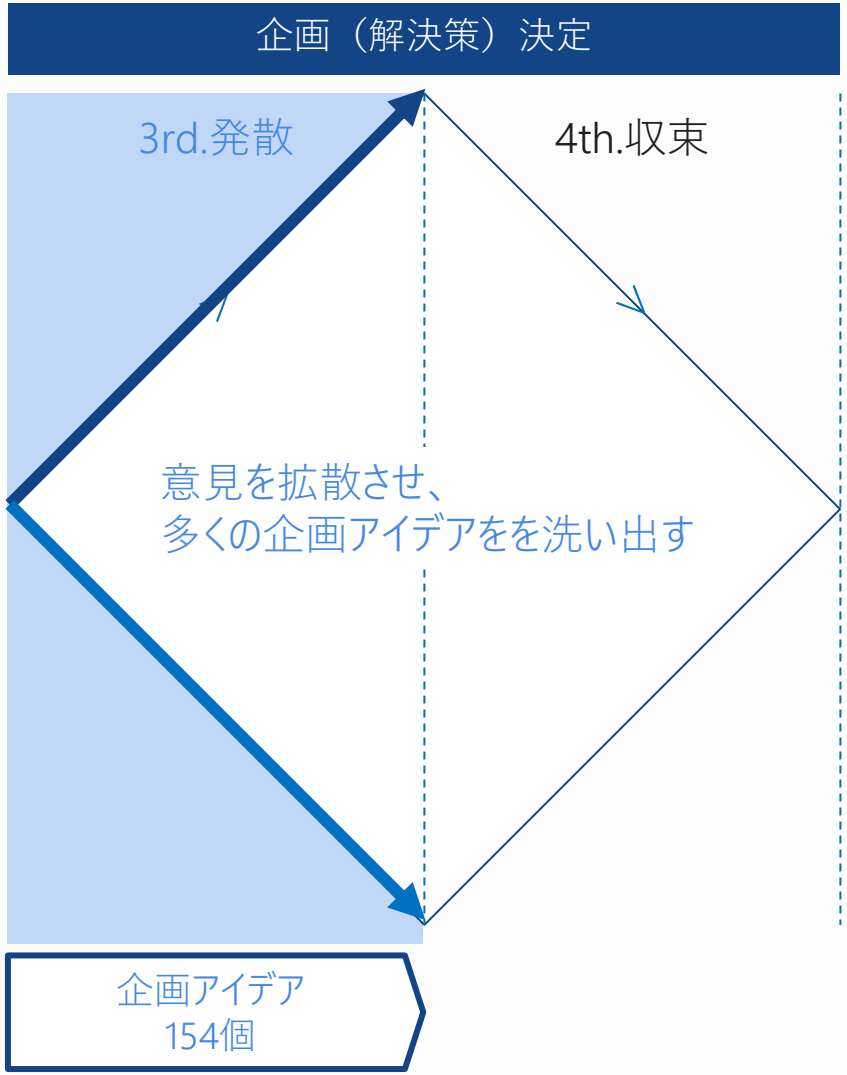
- ✓ 他人のアイデアを否定しない
- ✓ 他人のアイデアを盗んで広げる
- ✓ 非連続なアイデア大歓迎

■ 作業のコツ

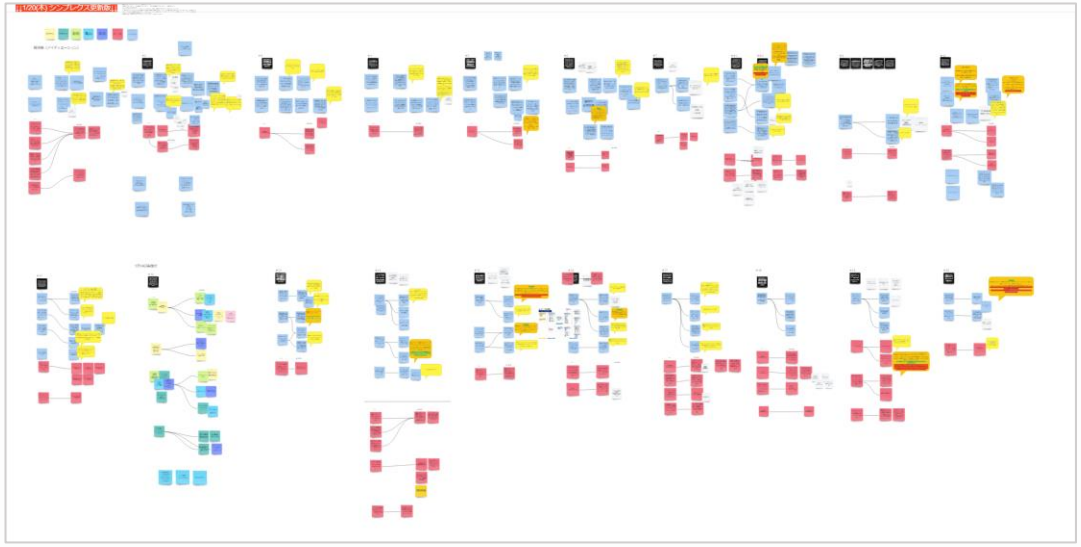
- ✓ 先進的な事例をデスクサーチする
- ✓ 自ら工夫して課題を解消しているユーザを観察する
- ✓ 発散しすぎる場合は制約を明確にする

3.2-2　企画アイデアの抽出プロセス（1/2）

本事業では、課題をもとに「発散」のワークショップを経て企画アイデア154個を抽出した



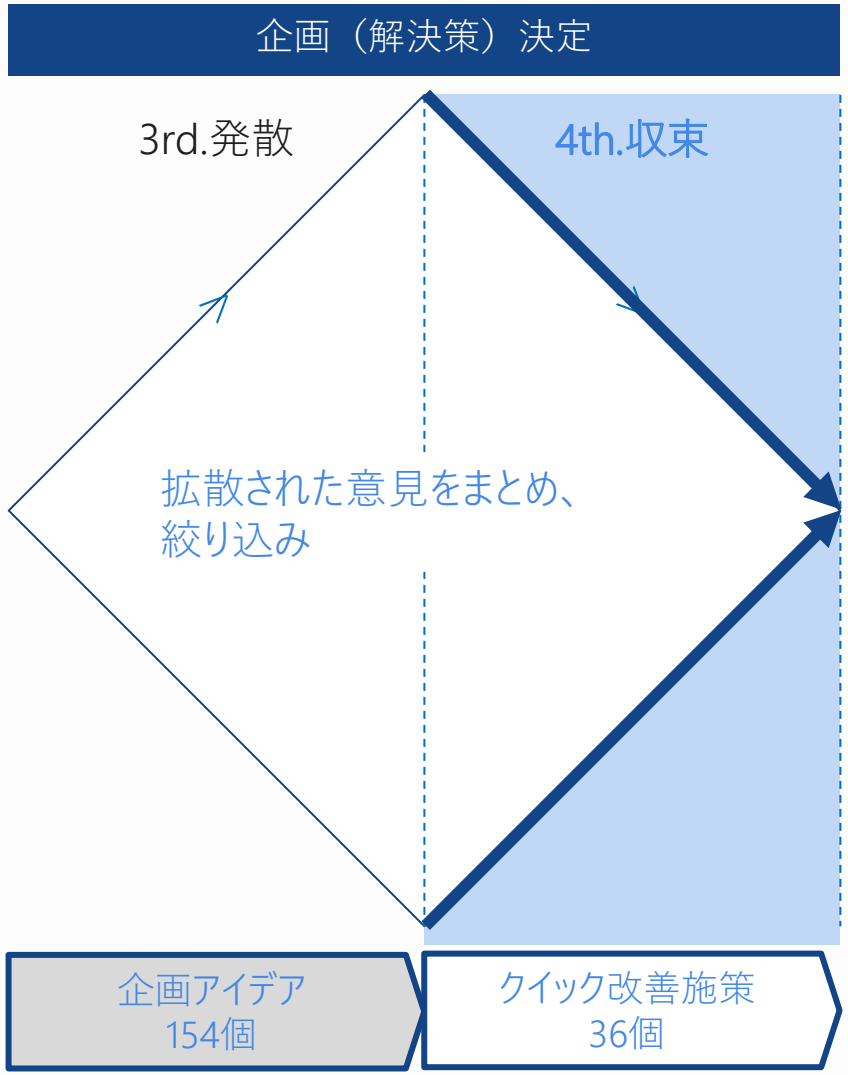
20個の課題に対して、経済産業省 情報プロジェクト室、
シンプレクス社の合同ワークショップ形式でアイデアを発散させた



Simplex Inc.

3.2-2　企画アイデアの抽出プロセス（2/2）

154の企画アイデアを「クイック改善施策」、「中長期改善施策」、「経済産業省全体で取り組む施策」および「対象外とする施策」の4種に分類し、本事業では「クイック改善施策」をプロトタイピング対象とした



本事業のプロトタイピング対象

①クイック改善施策　36個

アジャイル開発が思考するMVP※に代表されるように、意味のある最小限のまとまりで価値を短い間隔で提供する
※Minimum Viable Product

（例）
- ✓ 読み物系の施策
- ✓ すでにあるコンテンツの再構築

②中長期改善施策　87個

時間をかけてでも実施すべき施策を特定し、クイック改善施策の実装・改善と合わせた2軸で対応を進めることで取り組みを加速する

（例）
- ✓ 制度に関わる施策
- ✓ 新たにコンテンツの制作が必要な施策

③経済産業省全体で取り組む施策　5個

評価プロセスの変更など、経済産業省全体で取り組まなければ実現しないアイデア

④対象外とする施策　26個

他事業との重複や、あまりに理想的で実現性に乏しいアイデア

3.3 プロトタイピング（省内向け新サービスの試作品作成）

3.3-1　プロトタイピングフェーズの概要

プロトタイピングフェーズでは、本事業内で具現化する施策28個について具体的イメージとして簡易操作可能なプロトタイプを作成した

#	作業内容	目的	主なタスク	実施期間
1	対象の決定	✓「クイック改善施策」から、本事業で具現化・検証可能な施策の選定、イメージの摺合せ	• 各コンテンツ作成イメージの作成 • 各コンテンツの統合案の作成	約1週間
2	試作品の製作	✓ ユーザテスト向けの試作コンテンツの制作	• Adobe XD形式でのコンテンツ制作	約1週間

①クイック改善施策

36個

事業期間内に
具現化可能な施策
（プロトタイピング対象）

28個

<プロトタイピング対象となった企画カテゴリ・機能>

企画カテゴリ	機能
オンライン化ポータル	ダッシュボード（オンライン化達成度）
	FAQ
	参考図書
	ベンダ使いこなし術
	リンク集
攻めのドキュメンテーション	プロジェクト計画書

3.3-2　プロトタイピング作成物（一部抜粋）

プロトタイプとして28の施策をまとめ、コンテンツ（省内向け新サービス）を作成。省内のイントラネットに掲載し、サービス名を行政職員のオンライン化業務をサポートする趣旨から「METI DXポータル」とした

03.　事業結果

3.4 ユーザテスト（試作品に対する使用感フィードバック）

Simplex Inc.

3.4-1　ユーザテストフェーズの概要

ユーザテストフェーズでは、作成したプロトタイプに対し、ターゲットペルソナの課題の解消度合いを定量的・定性的に評価した

#	作業内容	目的	主なタスク	実施期間
1	ユーザテスト計画	✓ ユーザテストによりプロトタイピング作成物がきちんと評価できるよう設計する	• ユーザテスト対象者決定 • ユーザテストインタビューシート、評価項目の作成	約1週間
2	ユーザテスト実施・評価	✓ プロトタイピングの効果を評価する	• インタビュー形式でのユーザテスト実施（オンライン） • 評価結果を取り纏め	約1週間

Simplex Inc.

3.4-2　ユーザテスト実施概要

ターゲットペルソナとして、オンライン化業務未経験の行政職員3名、またオンライン化業務経験済のリサーチフェーズインタビュー対象者3名に実際にプロトタイプを使用してもらい、各施策のコンテンツが受け入れられそうか、ならびにコンテンツ内容に期待するポイントを抽出した

ユーザテストの実施目的

- クイック改善施策（の一部）として具現化した「METI DXポータル」を実際にユーザである本省の行政職員に使ってもらう事で、どの程度本コンテンツが受け入れられそうかを検証する
- 各コンテンツの中身についてもどのような内容を期待しているかも把握する

ユーザテスト対象者

カテゴリー	具体的な特徴	人数
1. オンライン化業務経験のある本省職員	• リサーチフェーズ インタビュー対象者	3名
2. オンライン化業務未経験の本省職員	• 今後、行政手続のオンライン化に対応する可能性のある職員	3名

ユーザテスト内容サマリ

① 実施趣旨の説明、ユーザシナリオ（想定される状況）の説明（5分）
② 特段インタビュアーから指示することなく、自由にコンテンツを閲覧（10分）
③ 各コンテンツの評価（印象に残っている箇所、興味を持った箇所、使いやすさ、期待する内容 など）（35分）
④ 各コンテンツの定量評価（7段階評価）、ラップアップ（10分）

3.4-3　ユーザテスト実施結果サマリ（1. 評価スコア）

各評価項目に対して、直感的に「1」（悪い）～「7」（良い）の7段階で評価してもらった。プロトタイプの全体的な利用意欲および各コンテンツに対する評価は高かったが、使い勝手およびプロトタイプ内の構造に課題があることが分かった
また、オンライン化業務経験なしの対象者の方が全体的に高評価だった

評価項目	評価基準			評価値平均値（上位・下位3項目をハイライト）		
	1（悪い）		7（良い）	評価者全体	経験ありの方	経験なしの方
全体利用意欲	まったく利用したいと思わない	～	非常に利用したい	6.3	5.8	6.8
全体使い勝手	非常に使いづらい	～	非常に使いやすい	3.9	3.0	4.8
ダッシュボードの印象	まったく印象に残らない	～	非常に印象に残る	4.0	2.7	5.3
目的・ゴールへの理解・共感	まったく共感できない	～	非常に共感できる	3.9	3.5	4.3
課室インタビューへの興味・関心	まったく興味がわかない	～	非常に興味がわく	4.5	3.2	5.8
プロジェクト計画活用	まったく参考にならない	～	非常に参考になる	6.4	6.0	6.8
ベンダ使いこなし術活用	まったく参考にならない	～	非常に参考になる	6.4	6.7	6.2
よくあるご質問使い勝手	非常に使いづらい	～	非常に使いやすい	4.8	3.3	6.2
リンク集利用意欲	まったく利用したいと思わない	～	非常に利用したい	5.7	5.8	5.5
				（全評価項目平均）	4.4	5.7

3.4-3　ユーザテスト実施結果サマリ（2. 総評 1/2）

各コンテンツに対する評価は高かったが、使い勝手およびポータル内の構造に課題があることが分かった

プロトタイプ全体

特にオンライン化業務未経験者は「どこから見ていいか分からない」、経験者は今自分がいるフローで何が必要なのかのキャッチが効率的にできなうな印象を持つ。オンライン化業務の全体工程理解、工程ごとに必要な情報が網羅できるような情報構成にする

行政手続のオンライン化率 ダッシュボード

位置的に気づきはするが、「ふーん」にとどまる。そもそも課室によって手続数や申請難易度も異なるので、課室ごとの競争心はあまり抱かなさそう。それよりもうまくいっている課室、同じような手続でオンライン化完了した課室との情報連携したいというニーズが強い

行政手続オンライン化の目的・ゴール

一等地に配置したにも関わらずほとんどの人がスルーする結果に。令和7年末までに100％とは大事だと認識しつつも、見たことのある内容で特にインパクトを感じていない。それよりも今現時点で達成すべき点を伝え具体イメージを与える

役割定義

目的・ゴールよりかは目には留まっていた様子ではあるがそこまでのインパクトはなし。これを見ても自分の役割はいまだにはっきりしない様子。登場人物は必要最低限に絞り、端的に自分の役割は何かを伝える

3.4-3　ユーザテスト実施結果サマリ（2. 総評 2/2）

各コンテンツに対する評価は高かったが、使い勝手およびポータル内の構造に課題があることが分かった

FAQ

ダイレクトなワードで検索は求められる。オンライン化業務未経験者はなにを知りたいか分からない点であまり使い勝手は評価できない様子。両者ともFAQで探すのではなく、今いるフェーズに必要なことをあらかじめ提示してほしいニーズが強い

ベンダ使いこなし術

仕様書作成、調達の時に見るものという認識で、あまり事前に見ようとする人は少なかった。ただ実際に内容を見ると着任時に見ておいたほうがいい、要所で確認したほうがよいという意見が多い。コンテンツ名称や配置位置を再検討する

プロジェクト計画書

要件定義以降に必要なものと感じ最初に見ようとはしなかった。ただ実際に内容を見ると着任時に見ておいたほうがよいものであるので、コンテンツ名称や配置位置を再検討する。またコンテンツ冒頭の情報量が多いため、再構成をする

リンク集

配置位置、デザイン的にスルーする人も多かった。工程ごとにまとめられていることは高評価。より工程ごとに必要な情報を網羅する（最新参照リンク、必要テンプレート、ガイドライン、よくつまづくポイント、要注意Tipsなど）

課室インタビュー

実際の実例には興味あり。ただしどこの工程での記事なのかははっきり知りたい様子。今後の記事への期待としては、自分と似たような手続の例、失敗した例、みんながよく躓くところ、工程別の情報などが挙げられた

3.4-4　ユーザテスト結果を受けたブラッシュアップ方針

ユーザテストにて明らかになった、ターゲットペルソナである”行政手続オンライン化業務未経験の本省行政職員”のニーズをもとに、
本事業では、提示する情報の構造の改善および文章の表現の改善を行う

ターゲットペルソナ（オンライン化業務未経験の行政職員）のニーズ

- オンライン化業務担当前、着任後に
  大まかな工程理解、事前理解を促してほしい
- オンライン化における明確な役割を理解したい
- 今置かれている工程で必要な情報が効率的に見つけられる
- 次工程で留意すべきポイント・躓きやすい問題を事前に知り、
  対策したい

フィードバック反映ポイント

コンテンツ	課題
全体	✓オンライン化業務の全体工程理解、工程ごとに必要な情報が網羅できるような情報構成にする
目的・ゴール	✓今現時点で達成すべき点を伝え具体イメージを与える
役割定義	✓登場人物は必要最低限に絞り、端的に自分の役割は何かを伝える
ベンダ使いこなし術	✓コンテンツ名称や配置位置を再検討する
プロジェクト計画書	✓コンテンツ名称や配置位置を再検討する ✓またコンテンツ冒頭の情報量が多いため、再構成をする
課室インタビュー	✓どこの工程での記事なのかははっきり知りたい

03.　事業結果

3.5 プロダクト制作（省内向け新サービスの実制作）

3.5-1　プロダクト制作の概要

プロダクト制作フェーズでは、ユーザテストを受けてブラッシュアップ内容を反映させた、省内向け新サービスであるポータルサイトを制作した

<省内向け新サービス – METI DXポータル >　※達成率は、行政手続等の棚卸結果（令和2年度調査）

Main Target

オンライン化業務に初めてアサインされた
若手～中堅層の行政職員

Concept

はじめてのオンライン化業務をむかえる職員の、
心強い伴走役

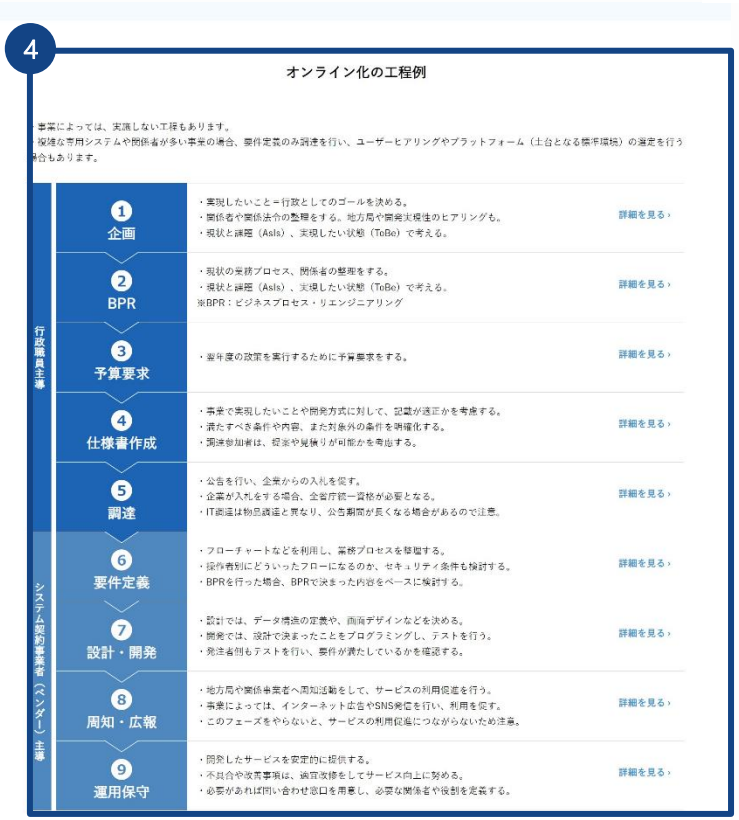
オンライン化業務全体の工程を把握し、まず
何からスタートすればいいのかが理解できること

そして今自分が置かれている工程で必要な
情報が効率的にキャッチできるように

オンライン化＝「面倒な」業務ではなく
ちょっとワクワク思える仕事に

3.5-2　プロダクト制作物（1/5）

TOP　まずアサインされたら何をするのかが分かるように、また自分がいる工程で必要な情報にすぐたどり着けるようにする



1 オンライン化の現状を正しく理解させるため、今現在のオンライン化達成率を表示。（各局の数字も）

2 本ポータルサイトの目的やミッションを伝える

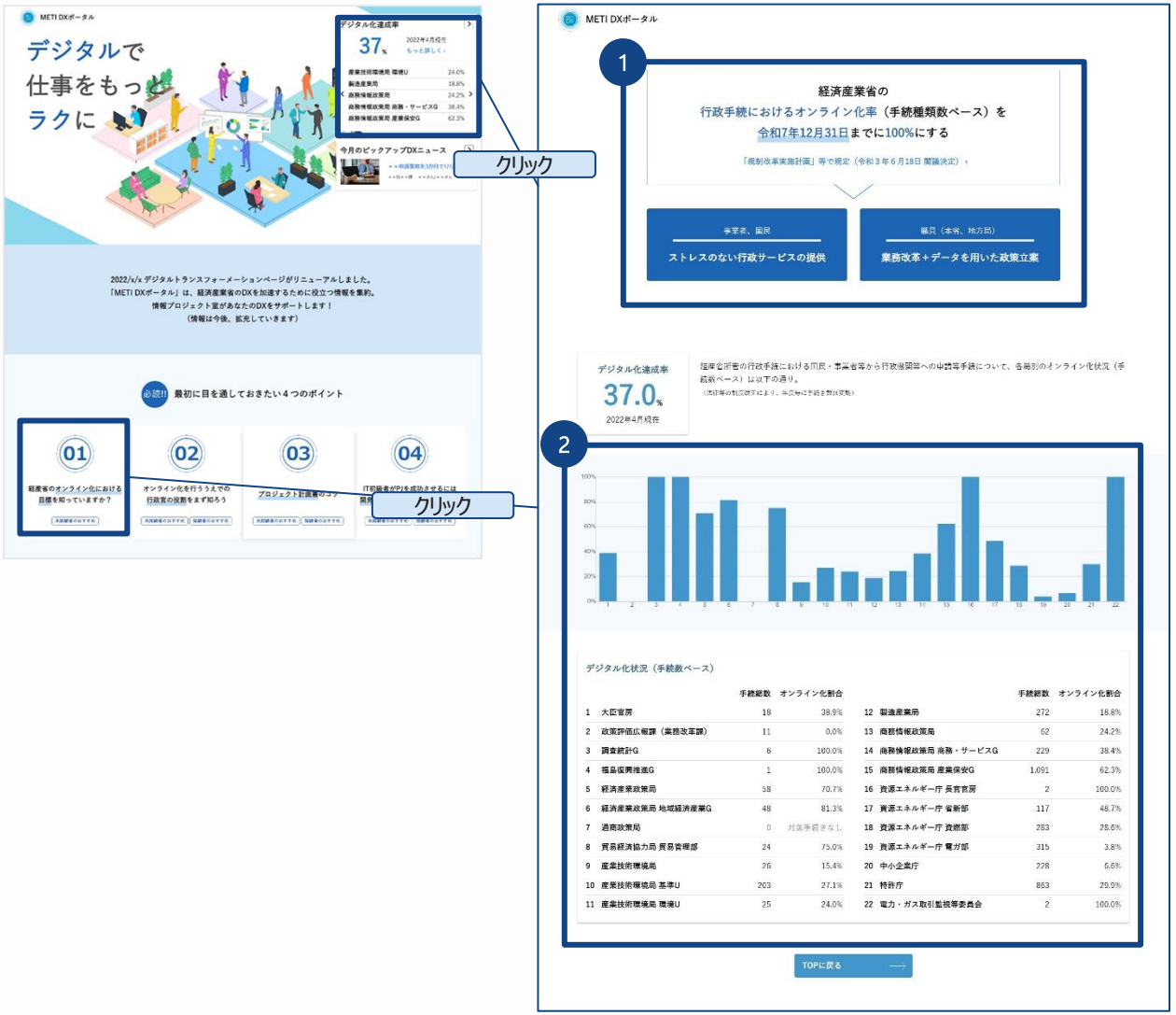
3 まず最初に目を通しておいてほしいコンテンツを明確に配置。ここに目を通すことで、オンライン化の意義、ミッション、進めるうえでの心構えを提供

4 まずオンライン化業務における全工程を表示。各工程の概要説明で理解させ必要に応じて各工程の詳細へ移ってもらう

5 法解釈についてのコンテンツや、他課室の実例インタビューなどを掲載し、気づきや刺激を与える。

3.5-2　プロダクト制作物（2/5）

ダッシュボード　現時点での省内のオンライン化状況を把握してもらい、自分の所属局の状況も理解したうえで動けるように



1

省内のオンライン化状況を強く認知する。令和7年末までのゴールを強く意識させる。閣議決定の原文にもすぐ確認できるよう、リンクを配置。
また、オンライン化で実現したいミッションも簡潔に1文で表記し印象づける。

2

ゆくゆくは、課室単位でも見れるよう仕様検討予定。
また自分と似たような手続でうまくいっている課室はどこか、うまく進んでいるところが分かれば情報連携したいニーズも強いため今後、より横連携のきっかけとなるようなコンテンツ拡充余地がある。

3.5-2　プロダクト制作物（3/5）

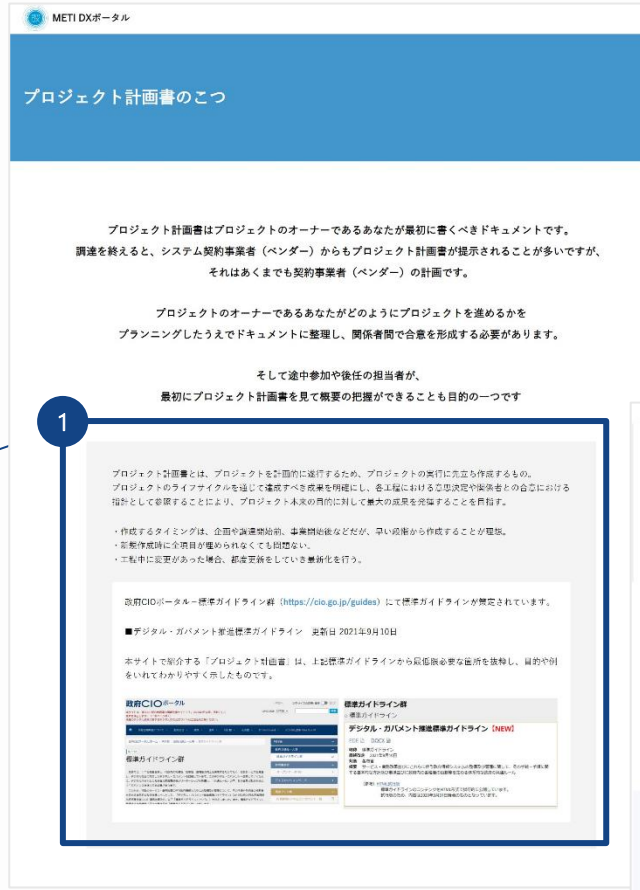
役割定義　オンライン化業務の主な登場人物を知り、自分が主導してく立場であることを明確に伝える

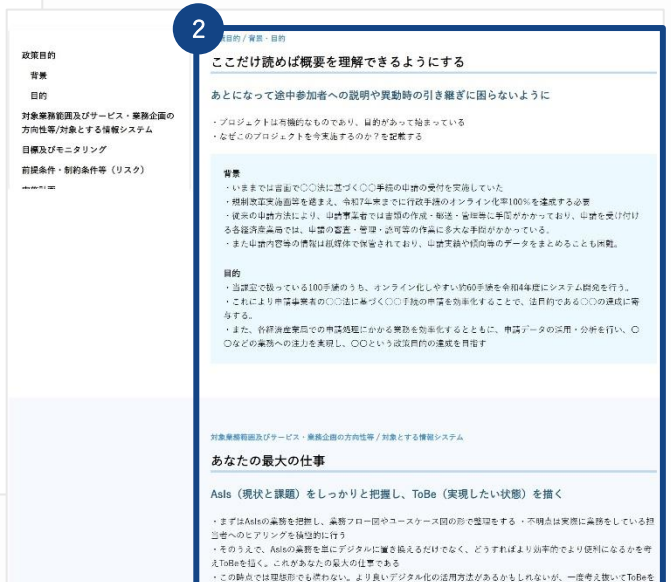
1

登場人物は必要最低限にしぼり、端的にそれぞれの役割を明記する。

3.5-2　プロダクト制作物（4/5）

プロジェクト計画のコツ　今後やるべきことをできるだけ理解しやすい易しい表現で伝える。まずは書きながら要点を整理できるように





1

デジタル・ガバメント標準ガイドラインをベースとしつつも、原本は非常に細かく、初心者が見るには難解なので、より重点にしぼり要約した旨を伝える。

2

目的を整理すること、AsIs ToBeを描くこと、目標やモニタリング、制約条件、役割分担、スケジュールの引き方/マイルストーン、予算、実施体制など、進める際に重要なポイントごとに留意点を記載した。

3.5-2　プロダクト制作物（5/5）

ベンダ使いこなし術　ベンダには遠慮せず、とことん聞くことが重要。やりたいことを実現するためのベンダコミュニケーションTips

クリック

1

コミュニケーションする際のTipsを10個記載。
端的なリード文と、気を付けないとこういったことが起きる可能性があることを事前にしっておくことで、コミュニケーションを円滑にすることができ、いい意味でベンダを「使いこなす」コツが分かる。

2

文字ばかりだと読みにくさがあるため、イメージしやすいようなイラストを1枚ずつ作成。

04.　本事業のまとめ

4.1 本事業で明らかになった要点サマリ

Simplex Inc.

4.1　本事業で明らかになった要点サマリ（1/2）

ITプロジェクトは熟練のエンジニア/マネージャでも対応難易度が高いとされるため、民間企業があらゆるサポート体制を用意する中、**初めてITプロジェクト（行政手続のオンライン化）に対応するために多くの不安を抱えた行政職員が、決して十分とはいえないフォロー体制の中で、多様な困難を何とか乗り越えてオンライン化業務を遂行している**ことが本事業を通して発見できた
また、**ITオンライン化業務に取り組む行政職員のために組織として整えるべきサポートの方向性**を見出した

＜ターゲットペルソナ＞

初めて行政手続オンライン化業務にアサインされた若手～中堅層の行政職員

- これまでIT関連業務に携わったことはない
- 着任後の引継ぎ時間はほとんどない
- 地方局や事業者から明確なオンライン化ニーズがない中で推し進めること自体懐疑的
- 本業もあり、正直オンライン化業務は二の次三の次
- どこまで自分がコミットすべきか分からない。異動してきたばかりでその業務にも詳しくない

啓蒙不足

なぜやるのか腹落ちしていない・・

事業者や地方局も現状に困っていないようだった・・

→オンライン化の目的・ゴールの共有とデジタル/データ活用の啓蒙で対応

ガイド不足

ITプロジェクトの全体のプロセスが分からない・・

いくつかガイドラインは確認したが難易度が高い・・

自分の役割を明確には理解できていない・・

→簡潔かつ巧みに要約された読み物で対応

サポート不足

困った時に聞けるIT有識者が少ない・・

→自己解決可能なコンテンツを整えつつ人的支援を拡大

評価/称賛課題

経済産業省に入りITプロジェクトを行っても

キャリアに生かされるイメージが沸かない・・

→完遂者の記事掲載や称賛文化の醸成で対応

ITスキル不足

最終的に開発されるもののイメージが沸かない・・

成果物のレビューができない・・

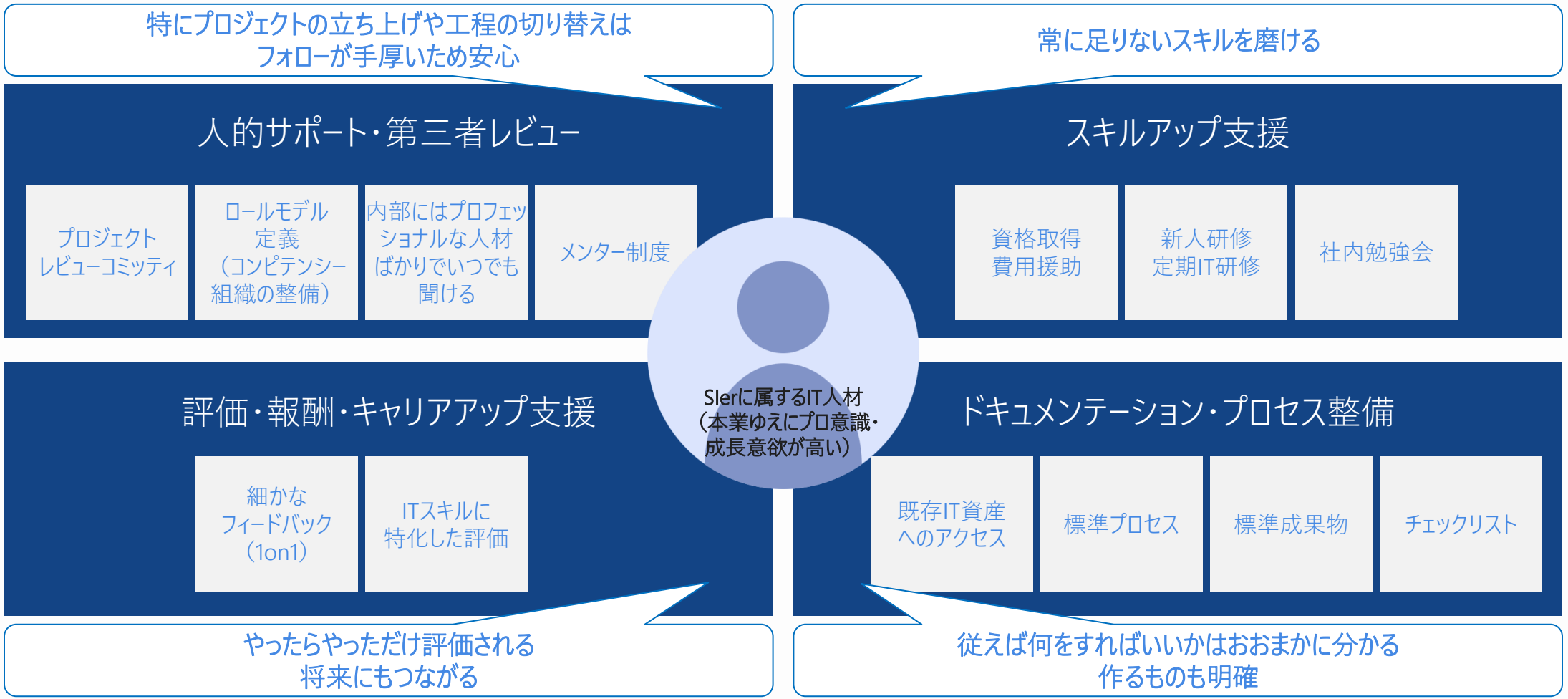
スキルがないため話しについていけない・・

→IT基礎スキルは必要なものの、プロジェクトの完遂に不可欠なベンダマネジメントのノウハウ公開で対応

Simplex Inc.

（参考）民間企業におけるITプロジェクトサポート体制例

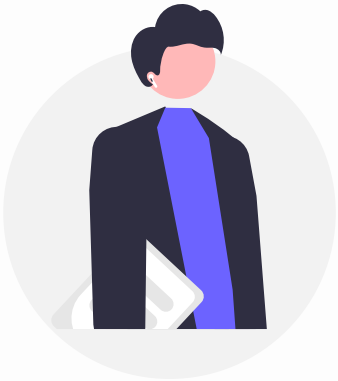
一定のスキルと経験のあるIT人材ですらシステム開発プロジェクトの難易度の高さから
様々な施策を会社が用意し、プロジェクトの成功確率を高める努力を常にしている



Simplex Inc.

4.1　本事業で明らかになった要点サマリ（2/2）

さらに本事業では、行政職員のサポートに資する施策のうち一部をプロトタイプを作成し、ターゲットペルソナからのフィードバックをもとに改善し、Webページの実装をした



再掲

ITプロジェクトの全体のプロセスが分からない・・

いくつかガイドラインは確認したが難易度が高い・・

自分の役割を明確には理解できていない・・

→簡潔かつ巧みに要約された読み物で対応

省内向け新サービス【METI DXポータル】

※経済産業省 イントラネットに掲載予定

- オンライン化達成度ダッシュボード
- 行政手続オンライン化の目的・ゴール
- ステークホルダーの役割定義
- よくある質問集
- ベンダ使いこなし術Tips
- プロジェクト計画書作成ガイド
- リンク集
- オンライン化成功事例インタビュー

最初はオンライン化業務の
全体工程が分からないため、
どんな工程があるのか知りたい

そのあとで工程ごとに情報を参照したい

文章が長すぎて
色々なところに情報が散らばっている
と何をどう読んで良いか分からない

改善

Webページ（HTML）の実装

04.　本事業のまとめ

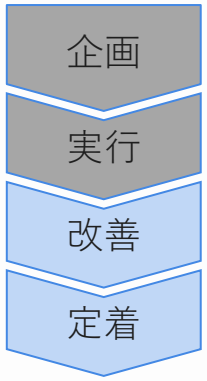
4.2 次年度に向けたアクションの方向性

Simplex Inc.

4.2　次年度に向けたアクションの方向性

次年度は、本事業で抽出した企画アイデアについての検討を引き継ぐ
本事業内で実装したクイック改善施策について価値の検証と改善を続けるとともに、本事業内では実装しなかった中長期改善施策について
実行の優先度を付けながら具現化し、行政職員へのサポートを強化していくことが望ましい

「クイック改善施策」の効果検証と改善



【本事業での成果】

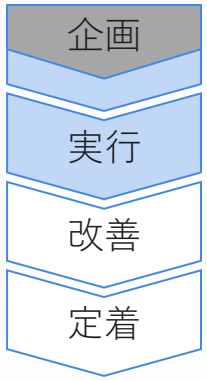
■ [企画] [実行]
本事業では、クイック改善施策として「METI DXポータル」のコンテンツの一部を具現化し、プロダクト制作を行った

【次年度に行うことを推奨するアクション】

□ [改善]
リリースしたポータルコンテンツについて
ユーザの反応をトレースし、効果検証と改善を繰り返すことで、行政職員にとってより価値のあるコンテンツに育てていく

□ [定着]
最終的には行政職員が自発的に本コンテンツを参照し、ポータル提供元であるIT人材と有機的に連携が取れていくことが望ましい

「中長期改善施策」の取組優先度付け・実行



【本事業での成果】

■ [企画]
本事業では、企画アイデアのうち中長期改善施策として87の企画アイデアを抽出した

【次年度に行うことを推奨するアクション】

□ [企画（継続）]
まずはクイック改善施策での効果検証結果を経て、行政職員に求められるコンテンツは何か、ステークホルダー・実現難易度・マイルストンを定めて具現化する施策を定める

□ [実行]
プロトタイピングを通し、企画アイデアを具現化・リリースすることで行政職員へのサポートを強化する