

経済産業省 御中

令和 6 年度経済産業省デジタルプラットフォーム構築事業
（行政サービスデザインに向けた伴走支援・検討に関する調査事業）
調査報告書

2025/3/14

Xspear Consulting株式会社

Index.

01. 事業の目的

02. 事業の手法

03. 事業結果

04. 今後の展開案

1.1 本事業の背景と課題

1.2 行政におけるデザイン領域と本事業のスコープ

1.3 本事業の目指す姿と対応方針

Index.

01. 事業の目的

02. 事業の手法

03. 事業結果

04. 今後の展開案

2.1 本事業のスケジュール

2.2 本事業の作業項目と作業手順

2.3 本事業における行政サービスデザインの取組

2.4 情報システム等デザイン領域の伴走支援のアプローチ

Index.

01. 事業の目的

02. 事業の手法

03. 事業結果

04. 今後の展開案

3.1 情報システム等デザイン領域の伴走支援

3.1-1 支援対象情報システムの決定

3.1-2 要望・課題等のヒアリングリサーチ

3.1-3 インタラクシオンデザインの改善支援

3.1-4 ガイドライン 「支援の型」 「業務の型」資料の作成

3.2 行政サービスデザイン活動に向けた検討

3.2-1 他行政機関や企業のDX取組リサーチ

3.2-2 必要事項の検討・整理

3.3-3 ロードマップ、費用算出資料の作成

Index.

- 01. 事業の目的
 - 02. 事業の手法
 - 03. 事業結果
 - 04. 今後の展開案
-

4.1 本事業の気づきと今後の展開案

- 4.1-1 サービスデザインに係る課題と今後の検討事項
- 4.1-2 令和7年度以降のサービスデザインに係る取組

Index.

01. 事業の目的

02. 事業の手法

03. 事業結果

04. 今後の展開案

1.1 本事業の背景と課題

1.2 行政におけるデザイン領域と本事業の Scope

1.3 本事業の目指す姿と対応方針

1.1 本事業の背景と課題

背景

- 事業者等の利便性向上のためには、**利用者視点に立った行政サービスのBPRを実施し、サービスデザイン思考に基づいたサービス設計**を行っていく必要がある
- **令和6、7年度においてガバメントソリューションサービス（GSS）移行のタイミングであり、業務整理や移行に伴う開発が発生する**

現状の課題

- ① 行政機関等が提供するサービスにおいてUI/UX、アクセシビリティが確保できていない
特に各局や担当課室の職員が運用を行う情報システムにおいて、**デザイン領域の課題**がある
- ② サービスデザインプロセスの実施やUI/UX、アクセシビリティ向上について、**永続的な取組を行うためのプロセス整備等が不十分**である

本事業の目的

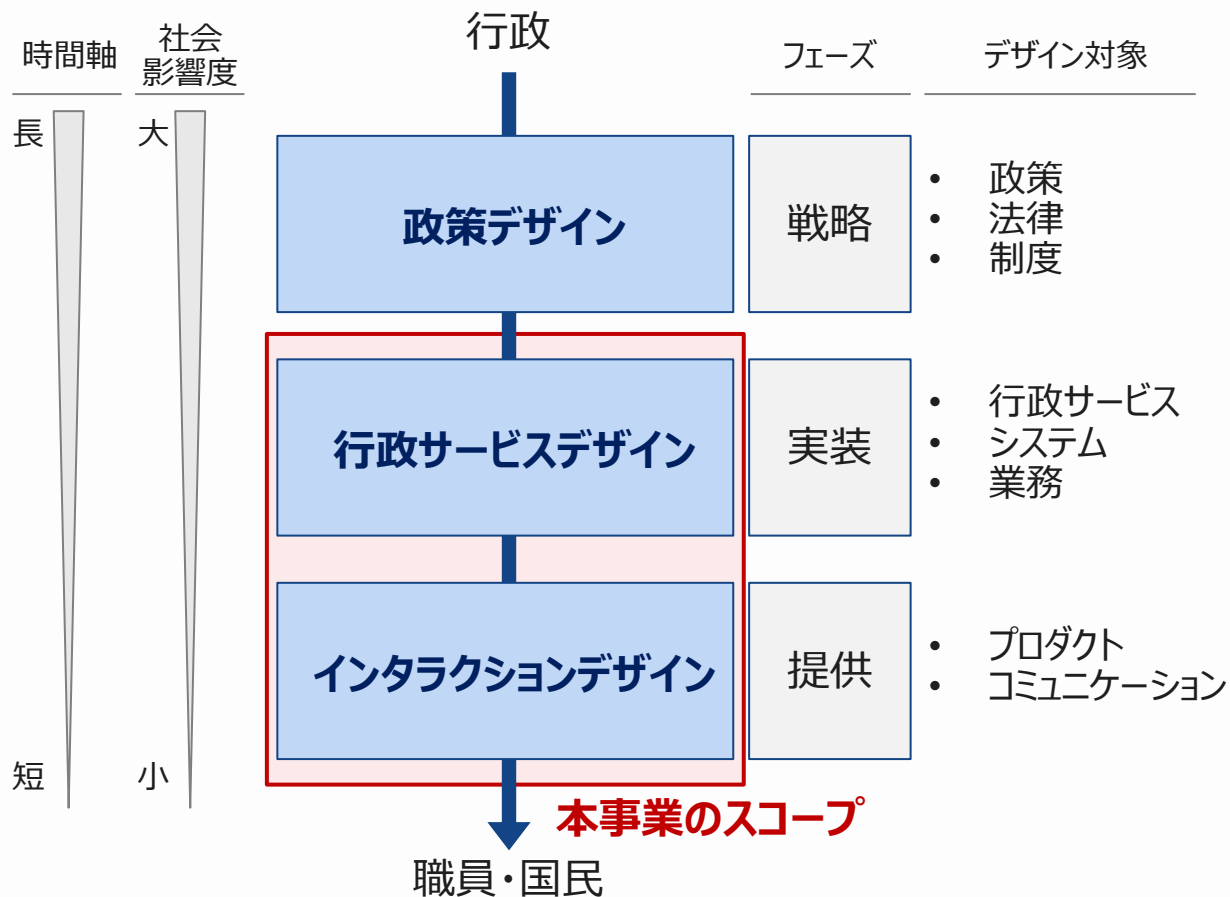
- ① **DXの取組のうち、デザイン領域に特化**。GSS移行に伴うイントラネットサイト移行を対象に、**担当課室への伴走支援を行いガイドライン等の整備をしながら、ボトムアップで改善を図る**
- ② 将来的な**政策へのデザインアプローチ**を見据えながら**行政サービスデザイン活動に向けた検討**を行い、来年度以降に必要な実施項目の検討や、ロードマップ策定を行う

1.2 行政におけるデザイン領域と本事業のスコープ

将来的な政策デザインへの連携を見据えつつ、行政サービス・システム等を対象とする**行政サービスデザイン活動**と、プロダクト・コミュニケーションを対象とする**インタラクショナルデザイン**を本事業のスコープとする。

行政におけるデザイン領域

本事業の取組とスコープ



- 行政におけるデザイン領域は「政策デザイン」「行政サービスデザイン」「インタラクショナルデザイン」の3つに分けられ、それぞれデザインの対象やフェーズ等が異なる
- 将来的には上流のデザインである「**政策デザイン**」の取組を見据えるが、本事業においては行政サービスやシステム等を対象とする「**行政サービスデザイン**」と、プロダクトやコミュニケーションを対象とする「**インタラクショナルデザイン**」をスコープとし、**担当課室への伴走支援や、行政サービスデザイン活動に向けた検討**を行う

1.3 本事業の目指す姿と対応方針

本事業は、**情報システム等デザイン領域の伴走支援**と**行政サービスデザイン活動に向けた検討**を実施し、省内における**サービスデザインの普及**を目指す。

	目指す姿	対応方針	実施内容
①	情報システム等デザイン領域の伴走支援 各課室への伴走支援を行うことで、デザイン領域のボトムアップでの改善を推進	サービスデザインプロセスに則り、複数のイントラネットサイト移行の伴走支援を実施 省内でデザイン領域の改善を推進するため、「支援の型」と「業務の型」を作成	- 担当課室の職員や関係者へ、支援にあたり要望・課題等をヒアリング - ヒアリング調査の結果を基に、改善支援を推進（ワイヤーフレームの作成、ユーザテストによる検証、プロトタイプ作成等を実施） - 本事業の伴走支援で活用でき、かつ職員が今後も活用できるツールとして、「支援の型」を作成 - 省内にサービスデザインの考え方やプロセスを普及させるための資料として、「業務の型」を作成
②	行政サービスデザイン活動に向けた検討 行政サービスデザイン活動に向けた検討を行うことで、デザイン領域における永続的な取組を推進	他行政機関や企業の実践事例等を踏まえ、行政サービスデザイン活動に必要な施策を検討 来年度以降の行政サービスデザイン活動に向け、ロードマップ策定や費用算出を実施	- 他行政機関や企業のDX取組やサービスデザインに係る取組の事例をリサーチ - リサーチした事例や、現在経済産業省が抱える課題を踏まえ、来年度以降に取り組むべき施策を検討 - 行政サービスデザイン活動を推進していくためのロードマップを策定 - 来年度以降の活動をスムーズに開始するため、各施策の実施にあたり必要な費用を算出

Index.

01. 事業の目的

02. 事業の手法

03. 事業結果

04. 今後の展開案

2.1 本事業のスケジュール

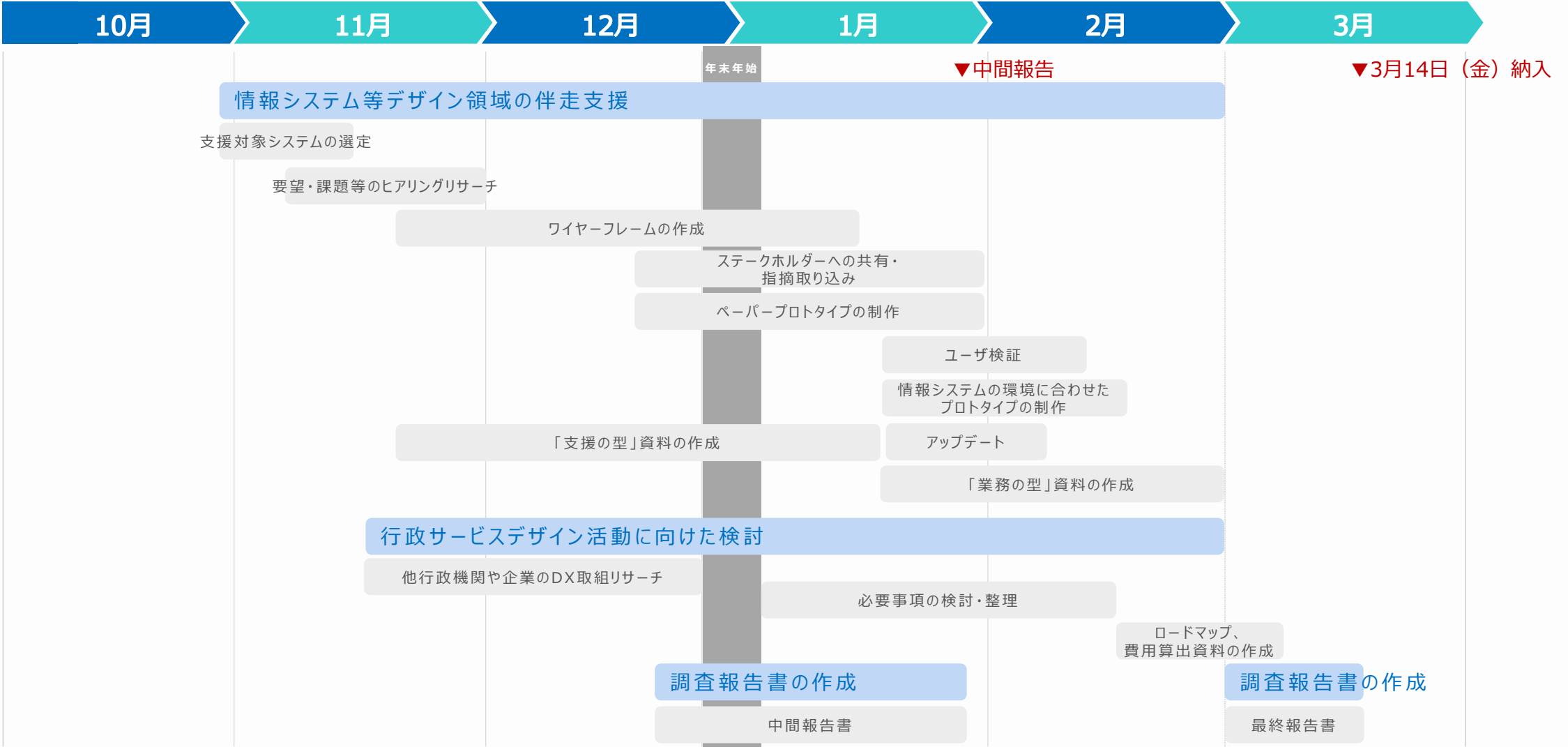
2.2 本事業の作業項目と作業手順

2.3 本事業における行政サービスデザインの取組

2.4 情報システム等デザイン領域の伴走支援のアプローチ

2.1 本事業のスケジュール

本事業は、3月14日（金）の納入に向けて、情報システム等デザイン領域の伴走支援と行政サービスデザイン活動に向けた検討を実施。



2.2 本事業の作業項目と作業手順

伴走支援では、支援対象システムへのヒアリングをもとに、ワイヤーフレーム等の制作支援・検証を行い、支援の型と業務の型を策定した。

行政サービスデザイン活動に向けた検討では、事例調査をもとに、必要事項（ToBe施策案）を検討し、ロードマップの策定と費用算出を実施。

#	作業項目	作業方法（作業手順）	ページ番号
①	情報システム等デザイン領域の伴走支援 デザイン領域の改善支援を希望する担当課室の情報システムの中から支援対象を3～5システム程度選定し、主にインタラクショナルデザインの改善支援を実施	①-1 支援対象情報システムの決定 アンケート等を実施し、複数の評価軸で整理したうえで支援対象を3～5システム程度選定	P.13-19
		①-2 要望・課題等のヒアリングリサーチ 担当課室の職員や関係者へ、支援にあたり要望・課題等をヒアリング	P.20-26
		①-3 インタラクショナルデザインの改善支援 ヒアリングリサーチの結果を基にした、ワイヤーフレーム・ペーパープロトタイプ制作支援・検証	P.27-43
		①-4 「支援の型」資料の作成 インタラクショナルデザインの改善に必要な資料の「デザイン領域における標準アウトプットフォーマット」や「標準アウトプット作成説明書」を作成し、本事業内でも貴省の職員と一緒に利用・改善	P.44-46
		①-5 「業務の型」資料の作成 今後においても貴省が主体となり継続的にデザイン領域の改善をしていくため、省内で自走できるよう標準化資料を展開	
②	行政サービスデザイン活動に向けた検討 行政サービスデザイン活動を推進する上で必要な項目の検討や整理を行い、ロードマップを作成	②-1 他行政機関や企業のDX取組リサーチ DXに取り組む行政機関や企業等の推進体制、施策の情報をリサーチ	P.47-69
		②-2 必要事項の検討・整理 行政サービスデザイン活動を推進する上で必要な項目の検討と整理	P.70-130
		②-3 ロードマップ、費用算出資料の作成 必要事項の検討・整理結果を踏まえ、ロードマップ・費用算出資料を作成	P.131-135
③	調査報告書の作成 ①、②を取りまとめた報告書を作成(中間報告、最終報告を実施)		-

2.4 情報システム等デザイン領域の伴走支援のアプローチ

情報システム等デザイン領域の伴走支援は、UI/UXの改善にあたり有効な手法である**サービスデザインプロセス**に沿って推進した。

サービスデザインとは

サービスデザインとは、“サービス”という概念において、**全てのタッチポイントでユーザの視点に立つ**ことにより新たな価値を創出する方法論を指し、多くの分野で再現性のあるグローバルなプラクティスとして用いられている。

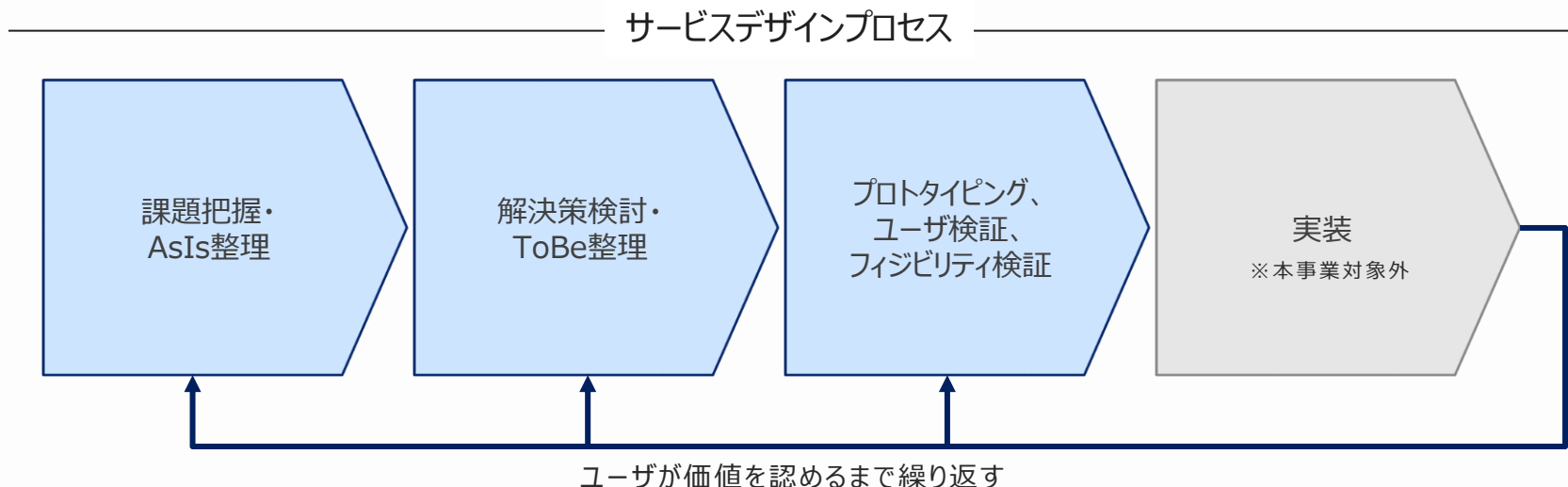
ユーザの利用目的や環境等を踏まえ、ライフステージや社会環境等の変化を具体的にイメージしながら、体験価値を継続的に提供していくための仕組みづくりを行う。

本事業におけるサービスデザインプロセスの狙い

サービスデザインプロセスを用いて情報システム等デザイン領域の伴走支援を推進することで、『UI/UXの改善をトップダウンで行った結果、ユーザにとって操作しづらくなってしまった』という事態を避け、ユーザにとって有効な改善を達成できる。

また、職員にサービスデザイン思考が定着することで、UI/UXに限らず幅広い分野で活用していくことを狙いとする。

本事業におけるサービスデザインプロセスの進め方



Index.

01. 事業の目的

02. 事業の手法

03. 事業結果

04. 今後の展開案

3.1 情報システム等デザイン領域の伴走支援

3.1-1 支援対象情報システムの決定

3.1-2 要望・課題等のヒアリングリサーチ

3.1-3 インタラクションデザインの改善支援

3.1-4 ガイドライン 「支援の型」 「業務の型」資料の作成

3.2 行政サービスデザイン活動に向けた検討

3.2-1 他行政機関や企業のDX取組リサーチ

3.2-2 必要事項の検討・整理

3.2-3 ロードマップ、費用算出資料の作成

3.1-1 支援対象情報システムの決定

支援対象情報システムは、外部向けWebサイト、イントラサイトなどを幅広く候補とし、当初検討をしていたアンケート等での希望を募る形式ではなく、**職員の業務効率化の観点から重要であるイントラネット移行**とした。また、サービスデザインプロセスの永続的な取り組みを行うための横展開を見据え、対応内容に特徴がある人材関連、会議関連、政策分析関連の**3領域**を対象とした。

領域	対象サイト	顕在化している課題	対応概要	対象サイトの現行仕様
人材関連	- 人材関連サイトトップ（所管：A課室） - 人材関連Aサイト - 人材関連Bサイト	B課室・C課室でターゲットユーザが類似しつつもサイトが分かれていて利便性に問題があり、また探しづらく到達しづらい	導線候補となる人材関連サイトトップを含め全体構成を見直す	B課室：クラシックサイト C課室：クラシックサイト A課室：モダンサイト
会議関連	- 会議関連サイトトップ - 会議関連サイトトップに関連する各管轄のサイトや情報	現行会議関連サイトトップに関連する各情報に不足が見られる。 また情報構造がわかりづらいUX課題がある	掲載すべき対象を整理し、構成を見直す	クラシックサイト
政策分析関連	政策分析関連各サイト	政策分析関連のサイトが各所に散在しており、UXを損なっている	とりまとめるための必要情報の選択や構造などから検討を行う	政策分析関連サイトトップは現在存在しないため、新規作成となる

3.1-1 支援対象情報システムの決定 – 人材関連

人材関連のサイトには、A課室所管の人材関連サイト、B課室所管の人材関連AサイトおよびC課室所管の人材関連Bサイトがそれぞれ構築されているが、人材関連Aサイトと人材関連Bサイトのターゲットユーザが類似しており、**導線となる人材関連サイトを含めた全体構成を見直す**ことでUXの改善を行う。

対象とするサイトと管轄課室

対象サイト	人材関連サイトトップ	人材関連Aサイト	人材関連Bサイト
管轄課室	A課室	B課室	C課室

3.1-1 支援対象情報システムの決定 – 会議関連

会議関連のサイトは、関連リンクとして利用されるデータベースや各種手続き等と、その他参考情報として会議関連各サイトから構成されているが、**会議関連の外部向けに公開された12サイトのうち、3サイトのみが会議関連サイトトップに掲載されている。情報の過不足を中心に掲載すべき情報を整理し、インタラクションデザインの改善支援を行う。**

対象とするサイトと対象要素

対象サイト	・ 会議関連サイトトップ
対象要素	・ 会議関連の外部向けサイト*12

会議関連の外部向けサイトにおいては12のサイトが掲載されているが、イントラに掲載されている会議関連は3サイトで差がある

3.1-1 支援対象情報システムの決定 – 分析関連

分析関連に関連するサイトは、現状では各所に散在している。これらを**まとめるサイトとしてのあるべき姿を検討し、必要な情報を整理して**、サイトのインタラクショ
ンデザインを行う。

対象とするサイトと掲載対象要素

対象サイト	分析関連サイトトップを新規構築
掲載対象要素	分析関連・基礎データ関連（いずれも複数ページが散在）

3.1-1 支援対象情報システムの決定 – 支援対象情報システムの検討プロセス

支援対象システムについて、サービスデザインプロセスに沿って課題と解決策を整理し、プロトタイピング、ユーザ検証を実施する。支援で作成するガイドラインは、今後職員が参考とすべき進め方を示した「支援の型」に整理する。また、職員がサービスデザイン知識を獲得するための「業務の型」を整備する。

	実施内容	本書の記載箇所
要望・課題等の AsIs整理	- 要望・課題等をヒアリングするため、現状のサイト構造とコンテンツ概要を調査 - ヒアリング実行前の調査時点で使い勝手に問題が発見された場合は可視化 - ヒアリングを実行し要望や課題を抽出	P.20-26
解決策検討・ ToBe整理	AsIs整理の情報をもとにToBeの方針を策定	P.28-29
プロトタイピング、 ユーザ検証	- ToBeの方針を実現するプロトタイプを作成 - 作成したプロトタイピングがユーザの目的を達成するか検証	P.30-43
ガイドライン作成	ユーザ検証までの一連のプロセスに使用したフォーマットの使い方を示したガイドライン、およびそのガイドラインを利用するために必要な知識のインプットを行う資料を作成	P.44-46

3.1-1 支援対象情報システムの決定 – 支援対象情報システムの支援範囲

伴走支援では、支援対象システムごとの状況を勘案し、要望・課題等の現状整理、あるべき姿の整理、プロトタイピング及びユーザ検証を実施した。

要望・課題等のAs-Is(現状の姿)整理							解決策検討・ To-Be(あるべき姿) 整理	プロトタイピング (試作)
STEP 01 サイトマップ作成	STEP 02 被リンク調査	STEP 03 想定ユーザと 利用シーン仮説	STEP 04 UX課題抽出	STEP 05 ヒアリングシート作 成	STEP 06 担当者ヒアリング	STEP 07 課題まとめ	STEP 08 To-Be(あるべき 姿)方針作成	STEP 09 ワイヤーフレーム (原稿)作成
支援対象システム ← サイト構造調査 → ← コンテンツ調査 → ← ヒアリング実施 →								
人材関連	○	○	○	○	○	○	○	○
会議関連	-	-	-	○	○	-	-	○
分析関連	-	-	○	-	○	○	-	○
プロトタイピング(試作)			ユーザ検証				開発・テスト・公開	
STEP 10 プロトタイピング (試作)	STEP 11 担当者確認	STEP 12 検証対象者設定 とシナリオ作成	STEP 13 ユーザ検証項目 策定	STEP 14 ユーザ検証 実査	STEP 15 ユーザ検証 結果まとめ	STEP 16 ユーザ検証後 アップデート	STEP 17 開発・テスト	STEP 18 導線整理・公開
人材関連	○	○	○	○	○	○	-	-
会議関連	○	-	-	-	-	-	-	-
分析関連	○	-	-	-	-	-	-	-

Index.

01. 事業の目的

02. 事業の手法

03. 事業結果

04. 今後の展開案

3.1 情報システム等デザイン領域の伴走支援

3.1-1 支援対象情報システムの決定

3.1-2 要望・課題等のヒアリングリサーチ

3.1-3 インタラクションデザインの改善支援

3.1-4 ガイドライン 「支援の型」 「業務の型」資料の作成

3.2 行政サービスデザイン活動に向けた検討

3.2-1 他行政機関や企業のDX取組リサーチ

3.2-2 必要事項の検討・整理

3.2-3 ロードマップ、費用算出資料の作成

3.1-2 要望・課題等のヒアリングリサーチ

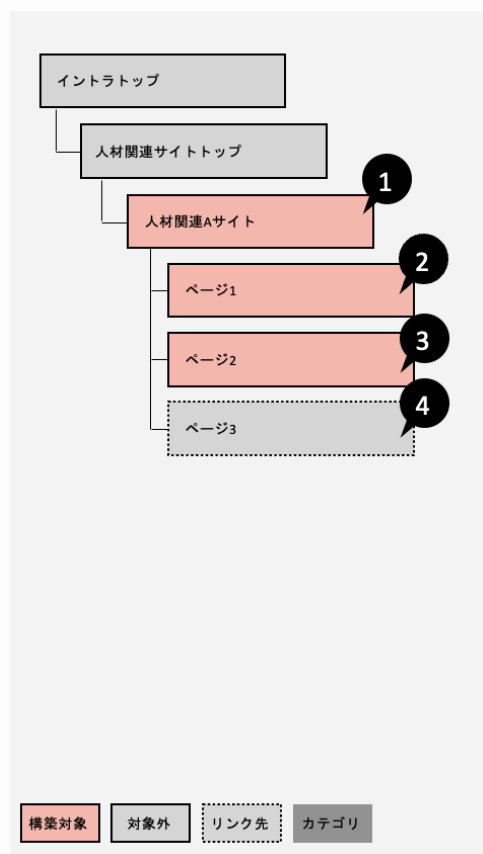
要望・課題等のヒアリングリサーチは、後続のインタラクティブデザインのための情報収集を目的とする。イントラサイトが存在する場合は、**サイト構造調査、コンテンツ調査を実施**して現状の課題を抽出した上で**ヒアリングを実施**し、対象とする情報システムが目指す方向性を整理し、プロトタイピングへのインプットとする。

	サイト構造調査	コンテンツ調査	ヒアリング実施
実施目的	- 対象とする情報システムにユーザたどり着く方法を調査し課題があれば抽出する - 情報システム内に含まれるコンテンツの全量を可視化する	UXを損なっている可能性があるコンテンツを抽出し、改修すべきポイントとしてヒアリング時に課題提起する	- 対象とする情報システムが果たす目的、対象ユーザと利用シーンを明らかにする - コンテンツ変更の希望を確認する - 現在の運用における困りごと確認
実施内容	- リンク元調査 - サイト構造調査	- 各ページ内コンテンツ調査 - UX課題抽出	- ヒアリング項目策定 - ヒアリング実施
実施手法	UIデザイン/UXデザイン有識者によるデスクトップ調査	UIデザイン/UXデザイン有識者によるデスクトップ調査	コンテンツ主管轄課室へのヒアリング実施

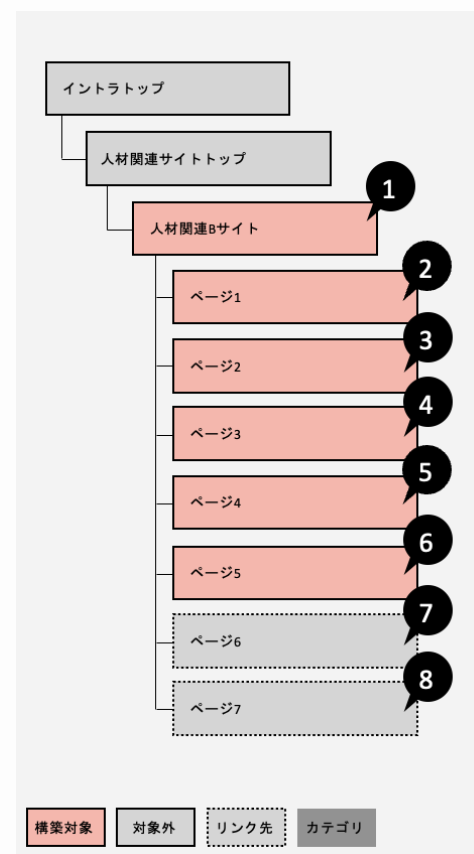
3.1-2 要望・課題等のヒアリングリサーチ – サイト構造調査

サイト構造調査は、**対象情報システムの構造と流入元を調査しサイトツリーとして可視化**し、コンテンツ調査とヒアリング実施のための入力情報として活用する。本事業では、人材関連において、人材関連Aサイトと人材関連Bサイトの構造をサイトツリーとして整理した。

人材関連Aサイト



人材関連Bサイト



3.1-2 要望・課題等のヒアリングリサーチ – コンテンツ調査

コンテンツ調査は、想定ユーザが利用するにあたり、「**目的を達成できない**」、「**目的は達成できるが時間がかかる**」、「**違和感がある**」ものを中心に、優先して解決すべき課題をピックアップした。人材関連では、誰向けの情報か判断できない、時間がかかる等の課題を抽出した。

抽出した課題例

人材関連Aサイトの課題

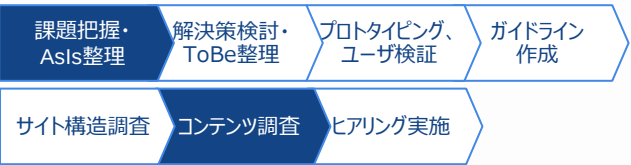
1. 対象ユーザ向けのコンテンツに、別対象ユーザ向けの**コンテンツが混じる**
2. 最上部のお知らせ欄が**空欄**
3. **工事中**コンテンツはユーザの戸惑いを生む

人材関連Bサイトの課題

1. 更新情報停滞は、**古い情報しかない**と誤認される恐れがある
2. 情報構造が複雑で**読み込みに時間がかかる**
3. Web構造上適していない部分は**Web用に再設計**が必要
4. **アクセシビリティに配慮**し、情報量はガイドブックと揃える必要がある

人材関連A・B両サイト共通の課題

1. 誰向けの情報かを**瞬時に判断できない**
2. 関連する情報を取得するために2つのサイトを行き来しなくてはならない
3. **流入しにくい**ため適切な箇所からのリンクを設置する必要がある



3.1-2 要望・課題等のヒアリングリサーチ – コンテンツ調査

政策分析関連では、現行サイトが存在しないものの、まとめるべきと想定されるサイトが存在しており、当該サイトのコンテンツ調査を実施した。その結果、新設すべきサイトは、**政策分析の手法や考え方の浸透・取組促進等を目的として、政策分析に取組む初級者・中級者を利用者像とする**仮説を構築した。

新設サイトに関連する既存サイトの概要と各サイトの用途を調査

調査内容

- ・ サイト・ページイメージ
- ・ サイトタイトル
- ・ URL
- ・ 概要

新設サイトの目的と対象ユーザを仮説ベースで可視化

サイトの目的

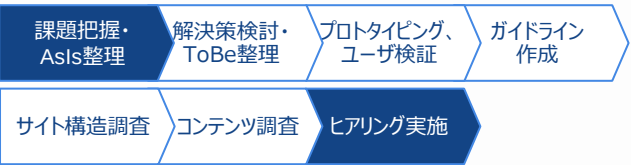
- ・ 省内に政策分析の手法や考え方を浸透させる
- ・ 初めて担当になった人や従来実践している人に対し、政策分析を知ってもらい、効果的に取組んでもらう
- ・ 大規模政策分析の対象課室に取り組んでもらう

想定ユーザ

- ・ 政策分析に業務で初めて触れる方（初級者）
- ・ 業務で政策分析をある程度実践されている方（中級者）

対象外ユーザ

- ・ 政策分析について教える立場にある方（上級者）
- ・ 政策分析に関する最新情報や外部向け広報データを提供する方
- ・ 政策分析のためのエビデンスデータを提供する方



3.1-2 要望・課題等のヒアリングリサーチ –ヒアリング調査

ヒアリング調査は、**サイトの目的、対象ユーザ・利用シーン、現在の運用等における困りごと**について聞き取りを行い、以後に続く解決策検討・ToBe整理のための参考材料とした。人材関連では、B課室及びC課室から、**利便性向上の課題やサイト更新作業が困難**である等の困りごとを収集した。

参加者		• B課室3名 • C課室2名 • A課室3名 • D課室2名 • 大臣官房DX室1名、委託事業者	実施日	2024年12月4日（水） 17:00-18:00
実施結果	人材関連Aサイト		人材関連Bサイト	
	サイトの目的	• 研修に興味がある、参加する人のための案内 • 研修ロジ案内	• 職員が研修に行く際の情報や手続の案内 • B課室が研修前に案内	
	対象ユーザ 利用シーン	• 研修のロジで、全局が対象者	• 参加者：職員が研修に行く前の情報閲覧 • 研修をする側：部屋の規模や設備は人材関連Aサイトで確認	
	課題・困りごと	• B課室とC課室で2つのサイトがあるが、統合することで利用者・管理者ともに利便性が向上すると感じている。	• サイトの更新作業が現状は1人しか対応ができなく困っていた。 • 専門スキルが必要で困難であった。	

3.1-2 要望・課題等のヒアリングリサーチ –ヒアリング調査

会議関連では、E組織へヒアリングを実施した。会議関連各サイトは、**情報が整っているF組織イントラサイトをベース**として、関連サイトへのリンク、進捗管理の掲載等の要望を収集した。また、会議関連サイトトップは、**名簿の用途重複を確認し、以後整理していく**ことで合意した。

参加者

- G課室2名
- H課室1名
- D課室2名
- 大臣官房DX室1名、委託事業者

実施日

2025年1月9日（木）
17:00-18:00

ヒアリング結果

- 会議関連各サイトについて
 - F組織イントラサイトをベースとする
 - 人材関連サイトに掲載している情報へは適宜リンクを設定して案内を掲載する
 - 進捗管理を掲載したい
 - ドキュメントにも飛べる構造にしたいが、その場合は公開範囲など権限に注意が必要
 - 問合せなど困りごとは多岐にわたるため、QAの欄を作成しておき、必要に応じて活用頂く
- 会議関連サイトトップについて
 - 会議関連受付システム・個別組織・会議ロジ依頼は必要
 - 名簿と管理システム は用途を確認、不要な場合は外す

Index.

01. 事業の目的

02. 事業の手法

03. 事業結果

04. 今後の展開案

3.1 情報システム等デザイン領域の伴走支援

3.1-1 支援対象情報システムの決定

3.1-2 要望・課題等のヒアリングリサーチ

3.1-3 インタラクションデザインの改善支援

3.1-4 ガイドライン 「支援の型」 「業務の型」資料の作成

3.2 行政サービスデザイン活動に向けた検討

3.2-1 他行政機関や企業のDX取組リサーチ

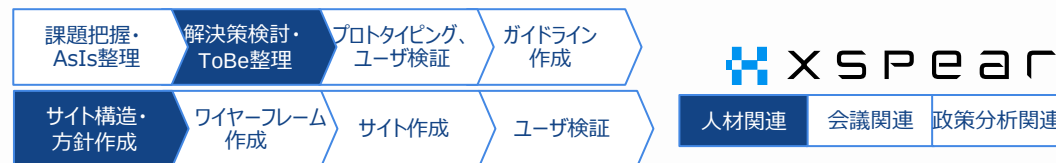
3.2-2 必要事項の検討・整理

3.2-3 ロードマップ、費用算出資料の作成

3.1-3 インタラクショナルデザインの改善支援 – 解決策検討・ToBe整理

課題把握・ToBe整理では、要望・課題のヒアリングを基に、設計およびユーザテストを行い、業務効率と満足度を向上させるための改善点を明確にする。

	課題把握・ToBe整理	プロトタイピング、ユーザ検証		
	サイト構造・方針作成	ワイヤーフレーム作成	サイト作成	ユーザ検証
実施目的	プロトタイピング作成の重要ポイントを決定	重要ポイントを遵守し、サイト作成前段階でUXを損なわないようにする	ワイヤーフレーム工程で作成した原稿を実際のサイトの形に可視化しユーザ検証実施の準備を整える	目的を達成するサイトに仕上がっているかを実際のユーザの操作で検証する
実施内容	調査結果で抽出された課題を解決するためのポイントを抽出	- 各ページの内容作成 - 原稿、リンク先等整理 ※サイト作成後の赤入れ用としても活用	- ワイヤーフレーム工程で作成した原稿をプロトタイプへ反映 - イントラサイトの場合はSharePointで作成	- テスト項目の策定 - 完成したプロトタイプを、テスト項目に沿って評価
実施手法	UIデザイン/UXデザイン有識者による資料化	UIデザイン/UXデザイン有識者による資料化	UIデザイン/UXデザイン有識者による資料化	- 実ユーザがプロトタイプを操作 - UIデザイン/UXデザイン有識者がヒアリング



3.1-3 インタラクションデザインの改善支援 – 解決策検討・ToBe整理

3.1-2で抽出した課題を解決するためのToBeを整理し、プロトタイプを実施するための指針とする。人材関連では、「**サイトが分かれていて利便性を損なっている**」、「**対象とするユーザ毎の情報が散在している**」、「**管理しづらい**」の3点が課題であり、その解決となるToBeの方針を整理した。

主なToBe方針

人材関連Aサイト・人材関連Bサイトを統合

現状分かれている2つのサイトをまたいで利用するケースが想定されるため、ユーザの利便性向上を目的に**統合する**方向で検討した。

ユーザの「何をしたいか？」ベースに構成

「研修を企画したい方へ」など、**どんな方向けの情報が発信されているかラベリング**することで**迷わず**必要な情報にたどり着けるようにした。

管理のしやすさはモダンサイト化で解決

SharePointモダンサイト化に伴い、編集権限があればノーコードで**誰でも簡単に更新作業が可能**。

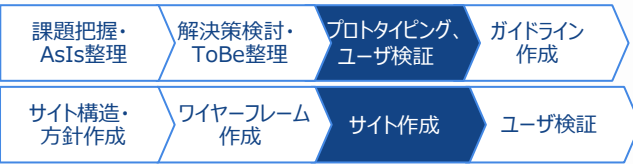


3.1-3 インタクションデザインの改善支援 –プロトタイピング、ユーザ検証

前工程のサイト構造・方針作成において策定したポイントのひとつ、「**ユーザを中心とした情報設計に変更**」を実現する原稿（ワイヤーフレーム）を用意する。人材関連では、例えば、「研修を企画したい方へ」など、誰向けの情報が発信されているかラベリングすることで迷わず必要な情報にたどり着けるようにした。

主なToBe方針

- 前工程「サイト構造・方針作成」で策定したポイントが守られていること、特に「**誰向けの情報が発信されているかラベリング**」することで**迷わず**必要な情報にたどり着けるように」はこの工程の重要ポイント
- 「3.1-2 要望・課題等のヒアリングリサーチ –コンテンツ調査 」において発見された課題が解決されていること
- 職員が更新しやすく、かつコピーアンドペーストで見出しサイズや箇条書きといったレイアウトまで含めてSharePointページが簡単に作成できるよう、原稿を**Word形式で作成**

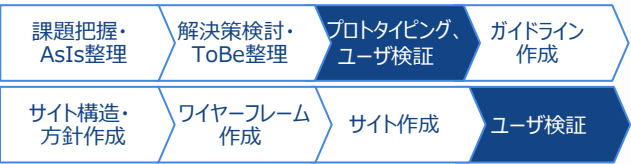


3.1-3 インタクションデザインの改善支援 –プロトタイプ、ユーザ検証

前段階のワイヤーフレーム作成において利用した原稿を使用し、ユーザ検証を実施するためのプロトタイプを作成する。
既存のSharePointテンプレートを利用し、運用更新時でも編集が容易にできるよう、レイアウトのカスタマイズができるJSONは利用しない方針とした。

主なToBe方針

- ワイヤーフレーム作成時に利用した原稿は忠実に再現しながら、テンプレートを利用して、より**閲覧しやすいレイアウト**で作成
- 作成後は**スマートフォンサイズでの画面チェック**も実施し、どのデバイスでも閲覧しやすいが担保できているか確認



3.1-3 インタクションデザインの改善支援 –プロトタイプ、ユーザ検証

作成したプロトタイプが**サイトの目的を達成**し、なおかつ**ピックアップした課題をクリア**したものになっているか検証する。
対象ユーザの利用シーンごとに検証する事項を定め、**人材関連の対象ユーザにプロトタイプを提示し操作してもらいながらヒアリング**を実施した。

研修を企画する方

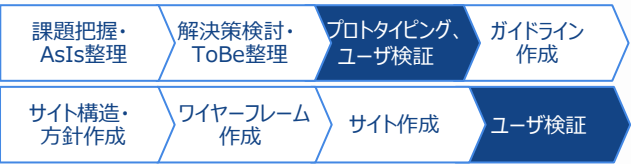
研修に参加する方

セグメント	研修を一度でも企画、実施したことがある方	研修の場所を利用したことがある方
対象人数	6名	3名
利用シーン	「今年はイントラで確認してください」と案内があったとする	参加する研修について案内が届き「イントラで確認してください」と書いてあった
検証内容	- サイトにたどり着けるか（※） - 必要な情報にアクセスできるか（※） - 内容を理解できるか／情報に過不足がないか - 操作性は問題ないか （※）：新しいサイト構造・プロトタイプの作成によって自ずと解消される性質ではない課題。ユーザ検証で解消されているかを確認する	- サイトにたどり着けるか（※） - 必要な情報にアクセスできるか（※） - 内容を理解できるか／情報に過不足がないか - 操作性は問題ないか

一般に、ユーザテストにおいて発見できるユーザビリティ上の課題は被験者を5名とした場合、85%と言われており、被験者を3人とした場合、7割弱であると言われている。事前にUX課題抽出を実施し、検証ポイントを絞ったユーザテスト設計を行っている本件においては、その精度はさらに高いと想定される。

参考文献

Nielsen, Jacob and K. Landauer, Thomas. "A mathematical Model of the Finding of Usability Problems." Proceedings of the INTERCHI '93 conference on Human factors in computing systems, INTERCHI '93. 1993: 206-213.
(<https://dl.acm.org/doi/pdf/10.1145/169059.169166>)



3.1-3 インタラクシオンデザインの改善支援 –プロトタイピング、ユーザ検証

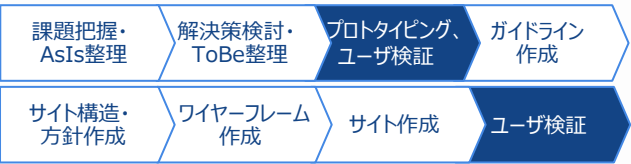
人材関連の対象ユーザのうち、**企画する方は、研修の経験がある3課室（6名）を対象に検証**を実施した。また、参加する方については、参加経験があり、**遠方の対象者を含めてユーザ検証**を実施した。

研修を企画する方

日時	課室	被験者の実施経験回数
2/5（水） 16:00～17:00	J課室	主担当：1回、副担当：1回
2/6（木） 13:00～14:00	K課室	主担当：1回、副担当：1回
2/10（月） 13:00～14:00	L課室	主担当：1回、副担当：複数

研修に参加する方

日時	課室	被験者の参加経験回数
2/19（水） 17:00～18:00	M課室	1回
2/20（木） 10:00～11:00	N課室	1回
2/26（水） 11:00～12:00	O課室	1回



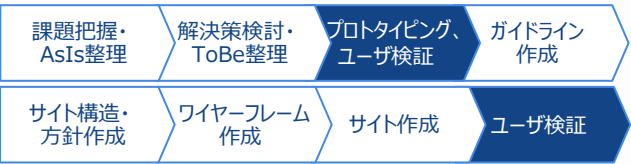
3.1-3 インタクションデザインの改善支援 – プロトタイピング、ユーザ検証

研修を企画する方について、プロトタイプ操作において**情報の過不足については問題がない**と評価された。一方で、サイトへの到達、必要な情報の発見、操作性に関しては課題があることが判明した。特に、「**スケジュールの可視化**」は**需要が高い**と考えられる。

研修を企画する方 ユーザ検証実施結果

検証観点	おもな実施内容	評価	総評	特徴的コメント
サイトにたどり着けるか	イントラサイトで確認してと案内があったとし、イントラサイトから探してみる	×	リンクは階層が深くない位置にないと見つけづらい。 (ただし、URLとセットで案内する場合、影響度は低い)	× カテゴリなどの見出しを見て探す ○ 課室一覧から探す (課室一覧には掲載されるので見つかる) × 検索窓で検索する
必要な情報を見つけられるか	自分が必要とする情報があるか (何を見たいのか)	×	1年を通じた動き方の目安の可視化や、企画提出後のフローなどが抜き出されて表現されていることの需要が高い (PDFの中は見つけづらい)	× 実施スケジュールを見たい × 提出日などのスケジュールをフロー図の形式で見たい × まず何をしたらいいのかわかりたい
内容を理解できるか／ 情報に過不足がないか	気になる点を順に見ていただきコメントを収集	○	情報理解、過不足については細かい点を除き概ね問題ない一方、さっと理解するためのサマリが掲載されているとより利便性が高まる	○ 企画する方とロジをする方で対象が違うのでは (○だが改善は可能) △ 当日の動きがわかるタイムテーブルなど準備の進め方を知りたい ○ 様式は記載例があると嬉しい (○だが改善は可能) ○ 問い合わせはTeamsのチャットで聞きたい (○だが改善は可能) ○ 募集要項とマニュアルの違いとは (○だが改善は可能) ○ 要項や様式は昨年からの変更点があると対応漏れの心配がない (○だが改善は可能) △ 初回の登録のやり方がわからない ○ キヤバを知りたい、水の手配など、QAに載っているとうれしい (○だが改善は可能) ○ 外部の方向けの案内がまとまっていると案内が楽 (○だが改善は可能) ○ 外部委託する場合の契約手続きを知りたい (○だが改善は可能)
操作性は問題ないか	見つけづらいものがあつたかなど総評	×	・SharePointを利用することで操作自体に大きな問題はない一方で、情報の置き方には改善が必要 ・ヘッダメニューは短く表現	× (操作観察より) トップと企画したい方向けのトップをかなりの頻度で行き来していた × (観察より) ヘッダの一部がブラウザ幅によって見えなくなっている場合あり。その結果場所の情報があることに気づきづらい状態 ○ (観察より) 操作自体に苦慮している様子はない

評価欄 ○：問題なく達成できる △：達成できるが改善が必要、または運用でカバー可能 ×：達成できない、または達成に大きなユーザ負担がかかる



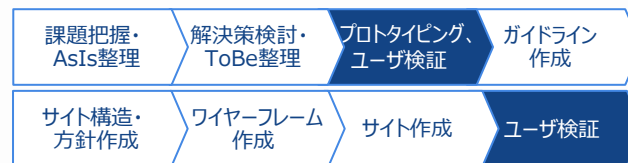
3.1-3 インタクションデザインの改善支援 –プロトタイピング、ユーザ検証

研修に参加する方について、**情報の過不足については問題がない**と評価された。ただし、場所など自分で調べる場合あり、その際に**持ち物に関する情報は気になる**ポイントで、わかり易い場所にまとまっていると更によいと考えられる。また、**情報の掲載場所は改善の余地がある**と思料する。

研修に参加する方 ユーザ検証実施結果

検証観点	おもな実施内容	評価	総評	特徴的コメント
サイトにたどり着けるか	イントラサイトで確認してと案内があったとし、イントラサイトから探してみる	×	リンクは階層が深くない位置にないと見つけづらい。 (ただし、URLとセットで案内する場合、影響度は低い)	× カテゴリなどの見出しを見て探す × 検索窓で検索する ○ 課室一覧から探す（課室一覧には掲載されるので見つかる）
必要な情報を見つけれられるか	自分が必要とする情報があるか（何を見たいのか）	○	アクセス、周辺図は最重要。 それらをまとめた1枚のPDFを作っておくのもあり 持ち物は案内する運用になっているが、サイト上でまとまっていると利便性が高まる	○ アクセス、周辺図をまずは見るためトップにあるのは嬉しい ○ 土地勘がないため事前に現地のことを結構調べた ○ アクセス、周辺図を印刷して持っていく（○だが改善は可能） ○ 持ち物はメールで案内があったが、持参物がまとまっていると嬉しい。持ち物は研修に参加する方ページの中にありそう（○だが改善は可能）
内容を理解できるか／情報に過不足がないか	気になる点を順に見ていただきコメントを収集	○	アップデート情報を掲載すると、2回目以降のユーザの確認負担が減る可能性	△ 1行目で何もしなくて良いと理解したら、2行目を読まないため見落としがある（結果何もしなくてよいと理解したので支障はない） △ 「以下の」とあるがその該当箇所が見つけづらい前回から何か変わっていないかひととおり確認する ○ ルールは量も多く忘れてはいけないので印刷して持っていく（○だが改善は可能） ○ 情報は過不足ない
操作性は問題ないか	見つけづらいものがあったかなど総評	×	・見つけられなかった情報はメニューのひとつにする ・スマホは一度設定すると便利だという案内もしてよい	× 一部情報があることは気づかなかった（○ 気付いた方も居る） ○ 場所の案内に関する導線がトップ下部にあるが若干気づきづらかった（見つけられているので○だが改善は可能） ○ スマホから見られることはそもそもわかっていない／パスワードが面倒（問題はないが改善は可能）

評価欄 ○：問題なく達成できる △：達成できるが改善が必要、または運用でカバー可能 ×：達成できない、または達成に大きなユーザ負担がかかる



3.1-3 インタクションデザインの改善支援 – プロトタイピング、ユーザ検証

前頁までに示した4分類の評価（サイトにたどり着けるか、必要な情報を見つけられるか、内容を理解できるか／情報に過不足がないか、操作性は問題ないか）で「×」とした課題について、**本事業にて改善案の例示を行い課室にて内容を作成**するものとした。その他の課題は課室判断で実施是非を判断するものとした。

ユーザが目的を達成できない（「×」に該当）課題と改善案の例

必要な情報を見つけられるか：×

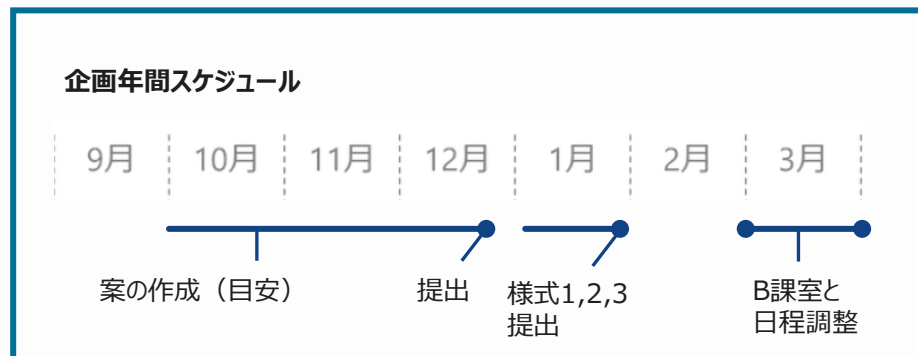
<× 目的を達成できない>

- ・ 実施スケジュールを見たい
- ・ 提出日などのスケジュールをフロー図の形式で見たい
- ・ まず何をしたらいいのを知りたい

がその情報が見つからない

12月/1月/2月 だけでなく、「いつ頃何をしたらいい」の全体スケジュールを掲載しておく

<掲載例>





3.1-3 インタクションデザインの改善支援 – プロトタイピング、ユーザ検証

会議関連では、ヒアリング結果を踏まえ、サイト刷新用のプロトタイプを作成した。**会議関連サイトトップ**は**そのまま公開できる状態**まで整備、**会議関連各サイト**は**プロトタイプをテンプレとして活用**し、**各組織で必要な情報を整備して公開**することになる。どちらも**公開後にユーザの声を集め改善**を行っていく必要がある。

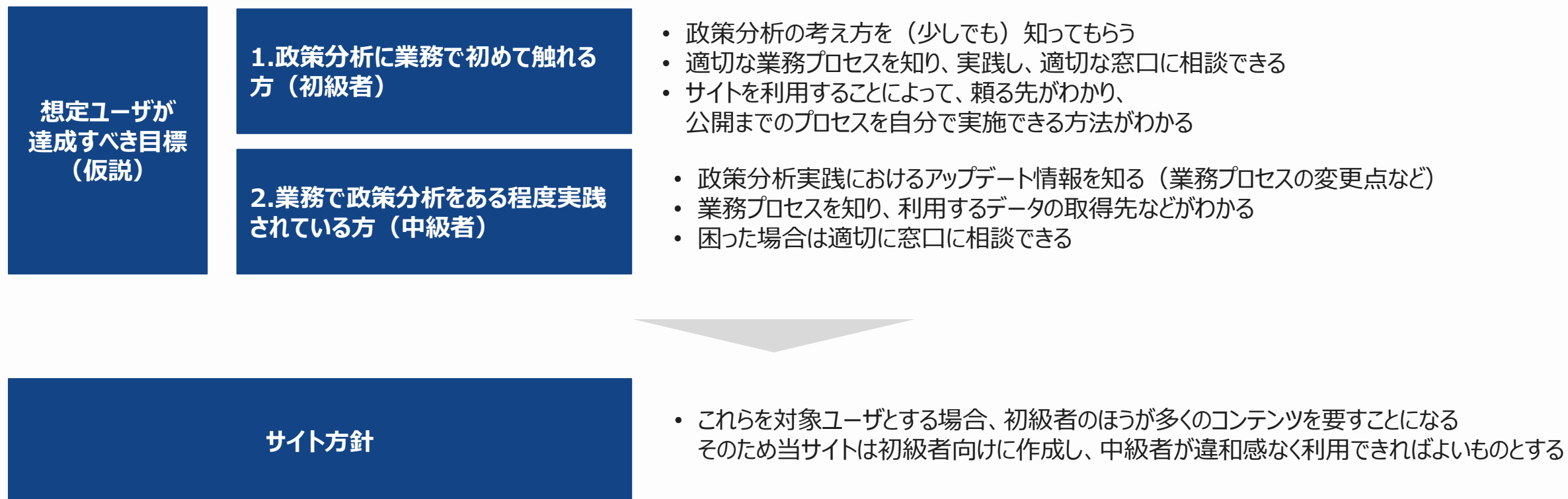
主なToBe方針

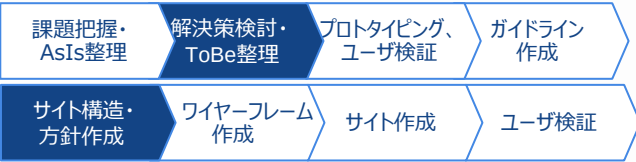
- 【会議関連サイトトップ】は、**会議関連各サイトへすぐに遷移できる構成**（右ナビゲーション、ページ上部）
- 【会議関連各サイト】は、**ページ構成、フォルダ構成をテンプレ化**し、**閲覧者・サイト管理者の業務効率化**を図る。
- ヒアリングした際に要望があった別イントラ同様の「**進捗の見える化**」について、現時点では実施方法が未定なものの掲載イメージを追加。



3.1-3 インタラクションデザインの改善支援 – 解決策検討・ToBe整理

政策分析関連では、政策分析に取り組む初級者・中級者を対象として達成すべき目標の仮説に基づき、「**初級者向けに作成し、中級者が違和感なく利用できる**」ことをサイト方針として設定した。



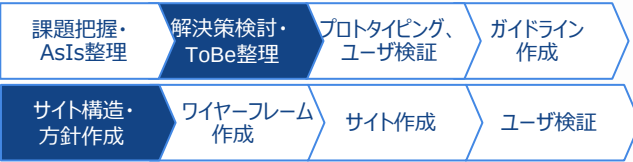


3.1-3 インタラクショナルデザインの改善支援 – 解決策検討・ToBe整理

政策分析関連では、**対象とするユーザの利用プロセスの一例を可視化**し、その課題点とそれを解決するアイデアを抽出した。アイデアとして、**概要を端的に表現**する、**全体のプロセスを可視化**する、**事例を探しやすくする**等のアイデアを抽出した。

政策分析に業務で初めて触れる方（初級者）の利用プロセス例

シーン (利用プロセス)	1. 前任者から引き継ぎを受ける中で、政策分析という言葉が出る。サイトを見るよう、引継ぎを受ける	2. イントラサイトに到達 前任者は統計出して分析に則ってやりなさいとだけ言う	3. たとえば自分がやるのはその中の一部の業務
感情	政策分析って何？どのようにロジをして、相談していいか知りたい	政策分析ってそもそも何かな	対象業務をどうやって進めればいいのか知りたい
行動	「政策分析」でイントラ検索	「政策分析」の概要を読む 概念を理解する	対象業務に関する一般的な業務プロセスの全体像を知り、どういう種類のデータを集めればいいのか知る
課題	- 見つからない - 見つけたがこのサイトで合っているかわからない	どこを見たらいいのかわからない - リンク先を見ると情報が膨大でわからない	- 情報が入り乱れていてどこを見たらいいかわからない - ただただデータへのリンクだけがあって活用方法がわからない
アイデア	- サイト名称に「政策分析」を入れる。「政策分析実践ガイド」など - サイト内の上部にどういうサイトか概要を表現する	- サイト内で概要を端的に示す - リンク先へ誘導するにしても、その先が整理されていない場合は、リンク元で「このサイトの◎◎の部分を見てください」など案内しておく	対象業務ごとに全体のプロセスが可視化されている

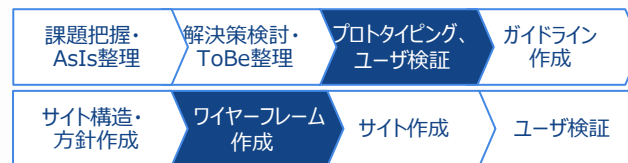


3.1-3 インタラクションデザインの改善支援 – 解決策検討・ToBe整理

(前頁の続き)

政策分析に業務で初めて触れる方（初級者）の利用プロセス例

シーン	4. 具体的な業務の詳細を知る	5. 使えるデータを探す (一次 (データ収集))	6. 収集したデータを分析する (二次 (データ分析))	7. 公表プロセスを確認して、実施する (レビューシートの提出、公表、反映等)
感情	まず最初にやることは？ 全体でどれくらい時間がかかるんだろう？	やることはわかった、どういうデータがあればいいのかな？	どうやって分析しよう？ 分析してどのような政策にするか仮説 や結論をたてるには？	公表（レビューシート、大臣承認等）ロジは？ 小さなものは課内で閉じる場合あるので 相談は不要？
行動	サイトに記載された業務プロセスの詳細 を見ていく	使えるデータを探す 様式を探す データをしらみつぶしに見る	分析方法を見る	所管課室に問い合わせる
課題	- 詳細がないものがありつまづく - 詳細があってもリンク先がプロセスに 合った形で整頓されていない	- 使えるデータがない、またはあるのに探 せない - どういうデータを探せばいいかわからない	- そもそも分析方法がわからない - 自分で分析したはいいがやり方が 間違っていたことがわかりやり直しに なる	公表ロジがわからない
アイデア	- プロセスごとに手順が書かれたものが 必ず存在する - リンク先が整頓されていない場合でも、 閲覧すべき場所を案内しておく	過去事例などが参照でき、近いものが 探しやすくなっている 相談先がある - これから自分でデータを作るしかない場 合はそのやり方が紹介されている	- 過去の類似事例が探せる 有識者をさがして質問できる	公表先の所管課室がわかり、そこに 問い合わせできる



3.1-3 インタクションデザインの改善支援 – プロトタイピング、ユーザ検証

政策分析関連では、調査した既存サイトをユーザのプロセスに当てはめ分類分けし、前頁までに示したアイデアをもとにワイヤフレームを作成した。ワイヤフレームには整理したアイデアがどこに当たるのか付記している。

新設サイトに関連する既存サイトを分類化

調査内容

- 調査済みの
- サイト・ページイメージ
 - サイトタイトル
 - URL
 - 概要
- に加え、下記を追加
- 分類
 - 政策分析とは
 - 実践（手法）
 - データ
 - 学ぶ
 - 最新情報
 - 相談・問合せ
 - 他省庁・関係課室情報
 - サイト・ページ廃止可能性など

ワイヤフレームの説明例

(I-01) サイト名称にユーザがたどり着くために検索に利用すると想定されるワードを入れる

(I-02/03) 当サイトの概要を掲載、端的に示し、詳細を説明したサイト等へ誘導、誘導先のサイトボリュームが多い場合はどこを見たらよいかをこのエリアに記載しておく

(I-08) 相談先/有識者を紹介する
内容により相談先が異なる場合はそれぞれ用途とあわせてリンク先などを掲載する

(I-09) 自分でデータを作るしかない場合はその相談窓口などが紹介されている

(I-07) データ収集や分析をする場合に見るべき場所がわかりやすくなっている ※記載サイトは例

(I-10) 公表に関連するリンクがある ※記載サイトは例



3.1-3 インタクションデザインの改善支援 – プロトタイプ、ユーザ検証

作成したサイト方針およびワイヤーフレームをもとに、P課室へのヒアリングを実施した。ヒアリングの結果、中級者の「**知識はあるが、省内でどうやって進めていくか不明**」との課題が得られたため、**政策分析に関するコンテンツのアップデート**を行った。

参加者

- P課室4名
- D課室3名
- 官房DX室3名、委託事業者

実施日

2025年2月18日（火）
10:00-11:00

想定ユーザの アップデート

- 政策分析に業務で初めて触れる方（初級者）
→変更なし
- 業務で政策分析をある程度実践されている方（中級者）
→業務で政策分析をある程度実践されている方。**知識はあるが、省内でどうやって進めていけばいいか不明**（中級者）

ワイヤーフレーム アップデート

- 大規模政策分析の取組がメインになってきているためコンテンツ化する分析の取組がメインになってきているためコンテンツ化する
- 政策分析の概要に関する原稿をいただき反映する
- コンテンツが多くなり縦長になったため、各コンテンツは下層ページへ配置していき、トップページはコンパクト化

3.1-3 インタクションデザインの改善支援 – プロトタイピング、ユーザ検証

初期プロトタイプは情報量が多い指摘があり、業務フローごとに分類した上で別ページへ遷移させる設計に変更した。なお、初心者向けには専門用語が多いため見出しと簡易説明文を丁寧に入れ、リンク先の内容を明示し、**目的に迷わずたどりつける**よう工夫した。

初期プロトタイプ

- 情報が多くなり縦長である指摘あり



フィードバックを踏まえてアップデートしたワイヤーフレーム

- ページ内該当箇所へ遷移するボタンを設置
- コンテンツ多くをトップページからのリンク先となる下層ページへ移設
- 見出しとコンテンツを合致させるためコンテンツを再整理

Index.

01. 事業の目的

02. 事業の手法

03. 事業結果

04. 今後の展開案

3.1 情報システム等デザイン領域の伴走支援

3.1-1 支援対象情報システムの決定

3.1-2 要望・課題等のヒアリングリサーチ

3.1-3 インタラクションデザインの改善支援

3.1-4 ガイドライン 「支援の型」 「業務の型」資料の作成

3.2 行政サービスデザイン活動に向けた検討

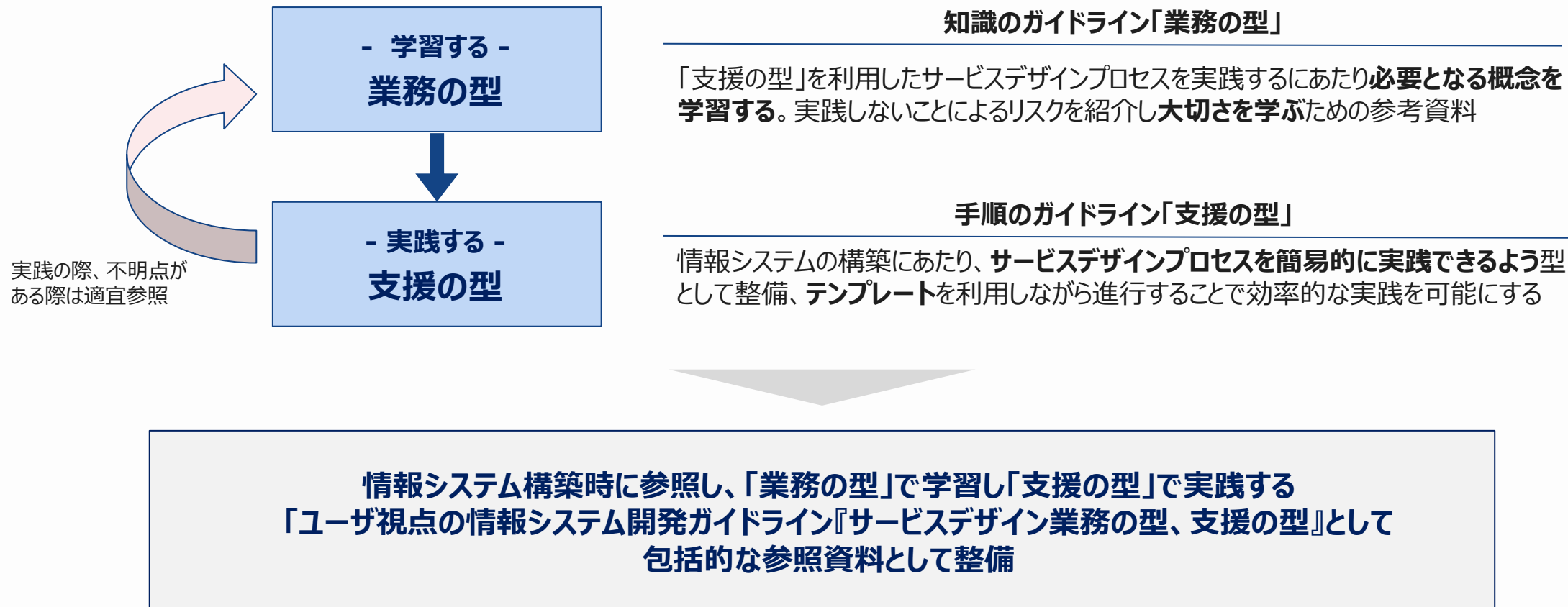
3.2-1 他行政機関や企業のDX取組リサーチ

3.2-2 必要事項の検討・整理

3.2-3 ロードマップ、費用算出資料の作成

3.1-4 ガイドライン「支援の型」「業務の型」資料の作成

ガイドラインは、サイトの新規作成・刷新・更新などにおいて実施すべきフロー全体像および各ステップで実施する具体的内容を、**事例とともに示す手順書である「支援の型」と**、省内職員がサービスデザインプロセスに沿って**実施する知識を得るための参照資料としての「業務の型」**の2種類を作成した。



Index.

01. 事業の目的

02. 事業の手法

03. 事業結果

04. 今後の展開案

3.1 情報システム等デザイン領域の伴走支援

3.1-1 支援対象情報システムの決定

3.1-2 要望・課題等のヒアリングリサーチ

3.1-3 インタラクションデザインの改善支援

3.1-4 ガイドライン 「支援の型」 「業務の型」資料の作成

3.2 行政サービスデザイン活動に向けた検討

3.2-1 他行政機関や企業のDX取組リサーチ

3.2-2 必要事項の検討・整理

3.2-3 ロードマップ、費用算出資料の作成

行政サービスデザイン活動に向けた検討の概要（背景・目的・方針）

行政サービスデザイン活動に向けた検討は、DXの推進においても行政視点からユーザ視点への転換が求められる中で、サービスデザインの重要性が高まっていることを受け、来年度以降の**必要な実施項目**の検討や**ロードマップ**の策定を行う。

背景・目的

- 事業者等の利便性向上のために、**利用者の立場に立った行政サービスのBPRを実施し、サービスデザイン思考に基づいたサービス設計**を行っていく必要がある
- DXの推進においても、**行政視点からユーザ視点への転換**が求められており、ユーザ視点で価値を創出する方法論である**サービスデザインの重要性が高まっている**
- UI/UX向上を目的とした令和5年度事業の結果、各情報システムを対象としたデザイン領域の伴走支援だけでなく、サービスデザインプロセスの実施に向けて**永続的な取組を行うためのプロセス整備**等が必要であることがわかった

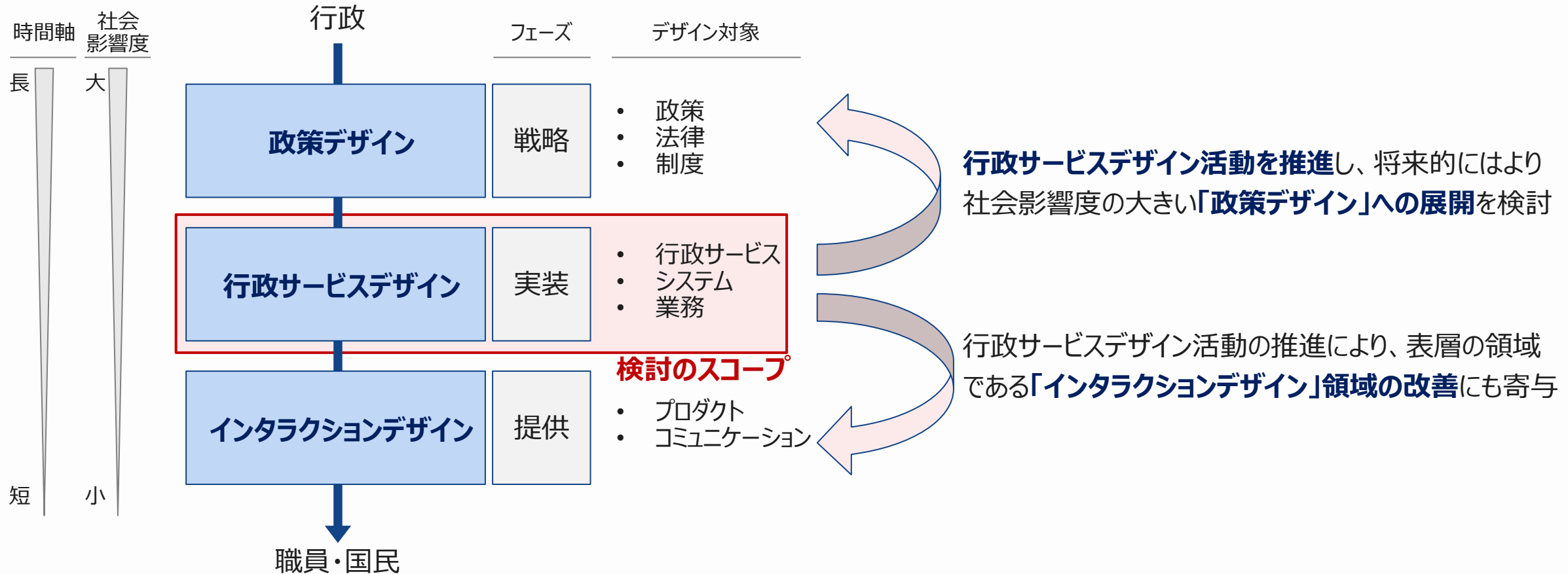
方針

- 本事業では**行政サービスデザイン活動**に向けた検討を行い、来年度以降に**必要な実施項目**の検討や**ロードマップ**策定までを行う
- 検討すべき取組の観点として**施策カテゴリ**を定めたうえで、各施策カテゴリに沿って実施項目等の検討を行う
- 他の**行政機関や民間企業の事例**を調査し、来年度以降の活動において効果的、かつ現実的な施策を策定する
- 将来的には**政策デザインへのアプローチ**を目指す

行政サービスデザイン活動に向けた検討の概要（対象のデザイン領域）

将来的な**政策デザイン**への連携や、**インタラクショデザイン**への効果を見据えつつ、本事業においては**行政サービス**や**システム**、**業務**を主な対象とした**行政サービスデザイン活動**に向けた検討を行う。

行政におけるデザイン領域（再掲）



Index.

01. 事業の目的

02. 事業の手法

03. 事業結果

04. 今後の展開案

3.1 情報システム等デザイン領域の伴走支援

3.1-1 支援対象情報システムの決定

3.1-2 要望・課題等のヒアリングリサーチ

3.1-3 インタラクションデザインの改善支援

3.1-4 ガイドライン 「支援の型」 「業務の型」資料の作成

3.2 行政サービスデザイン活動に向けた検討

3.2-1 他行政機関や企業のDX取組リサーチ

3.2-2 必要事項の検討・整理

3.2-3 ロードマップ、費用算出資料の作成

他行政機関や企業のDX取組リサーチの概要

行政サービスデザイン活動の方針策定に向け、**他行政機関や企業のDXやサービスデザインに係る取組事例をリサーチ**した。リサーチは、行政サービスデザイン活動における施策カテゴリごとに実施した。

目的

- 行政サービスデザイン活動の施策を策定するにあたり、参考になる取組事例を収集すること

リサーチ対象

- 行政機関と民間企業における、DXやサービスデザインに関する取組

期間

- 令和6年11月～12月

手法

- Webの公開情報から幅広くリサーチ

実施手順

1. 施策カテゴリの検討

行政サービスデザイン活動の施策カテゴリを検討。仕様書にて提示された施策カテゴリをベースに、各施策カテゴリの位置づけ等を整理。また、施策カテゴリについてはリサーチを進める中で適宜アップデートすることとする

2. 事例のリサーチ

整理した施策カテゴリごとに行政機関と民間企業の取組事例をリサーチ。公開情報から幅広くリサーチを実施し、デザイン白書等の事例集も活用する。リサーチした結果はカテゴリごとに記録する

※ 約30件の事例をリサーチした中で、後続の検討に活用した10件の事例に絞り本資料に掲載。その他の事例についてはAppendix参照

3. リサーチから得られた示唆の整理

各取組事例から行政サービスデザイン活動に活用できるポイントを抽出し、得られた示唆を整理。次年度以降に実施する取組を検討する際のインプットとする

施策カテゴリの整理

ビジョン

人材育成

体制

普及活動

ガイドライン

行政サービスデザイン活動に向けた検討を進めるにあたり、**必要な観点を「施策カテゴリ」として整理**。一般的にサービスデザインの取組において考慮すべき観点に加え、リサーチする中で修正を行い、「**ビジョン**」、「**人材育成**」、「**体制**」、「**普及活動**」、「**ガイドライン**」を施策カテゴリとして設定した。

施策カテゴリの検討方法

1. 仕様書に提示の施策カテゴリをベースに、**各施策カテゴリの概要や位置づけ**を整理

- ✓ 「ビジョン、人材育成、体制、普及活動、ガイドライン、アクセシビリティ、データ利活用」を候補として検討

2. 各**施策カテゴリに該当する取組**を一通りリサーチし、前段で整理した概要や位置づけに**齟齬がないか確認**

- ✓ 「アクセシビリティ」「データ利活用」はリサーチした結果、主にインタラクティブデザイン領域で活用されていることが判明。施策カテゴリではなく、各施策を検討する際に考慮すべき観点として整理

3. 行政サービスデザイン活動にあたり、「**ビジョン**」、「**人材育成**」、「**体制**」、「**普及活動**」、「**ガイドライン**」を**施策カテゴリ**として設定

施策カテゴリの概要と位置づけ

ビジョン

行政サービスデザイン活動におけるビジョンの策定

人材育成

サービスデザイン観点での人材育成に関する施策の検討

体制

行政サービスデザイン活動に必要な体制の検討、構築

普及活動

サービスデザインのナレッジ等を普及する施策の検討

ガイドライン

サービスデザインに関するガイドラインの策定や活用に向けた施策の検討

※アクセシビリティ・データ活用の観点は各施策カテゴリの検討時に考慮

【ビジョン】行政機関/企業の取組事例
経済産業省（事例：JAPAN+D）

ビジョン

人材育成

体制

普及活動

ガイドライン

経済産業省全体へのデザインアプローチの普及を目指し、職員有志を中心としたチーム「JAPAN+D」を結成。

What's JAPAN+D?



経済産業省全体へのデザインアプローチの普及を目指し、20代、30代の職員有志を中心としたチームを結成。他省庁やデザインファームなどと意見交換を重ね、2022年3月より「JAPAN+Dプロジェクト」がスタートしました。今後、経済産業省以外のメンバーも加え、チームを拡張していく予定です。

同プロジェクトでは、以下のミッション（目指す社会のあり方）およびバリューズ（行動指針）を掲げています。



Mission

日本の行政にデザインアプローチを取り入れ、
人に寄り添うやさしい政策を実現します



Values

- 「探索」 私たちは、これまでのフレームに加えて、未来起点で課題を探索します
- 「問い」 私たちは、徹底的なユーザーリサーチを通じ、本質的な問いをつくります
- 「共創」 私たちは、多様な価値観を尊重しつつ、仲間と共創します
- 「改善」 私たちは、省庁の垣根を越えた課題であっても、積極的に改善に挑戦します
- 「実装」 私たちは、一人ひとりに共感される政策をつくり、責任を持って届けます



特徴

- ・政策立案プロセスへデザインアプローチ手法を導入することを前提としたミッションを策定
- ・新たな政策立案プロセス検討に向け、行政へのデザインアプローチ導入に関心のあるデザイナー、企業、自治体、省庁等とのコミュニティを形成・拡大

当事業にて参考にすべき内容

- ・行政サービスデザイン活動は将来的な政策デザインへの連携も見据えていることから、ビジョン策定にあたってはJAPAN+Dのミッション等に関連した内容で検討することが可能である

【ビジョン】行政機関/企業の取組事例
商船三井（事例：DXビジョン）

ビジョン

人材育成

体制

普及活動

ガイドライン

商船三井はDXビジョンの策定に加え、確実に**ビジョンを達成するために中長期のロードマップや3か年のアクションプラン**を計画。

1

商船三井グループ DXビジョンとDX Action 1.0の位置づけ

今回、未来に向けデジタルを活用し当社グループが目指したい姿を「DXビジョン」として策定しました。そのもとでの実行計画の総称として「DX Action 1.0」を設定。ロードマップと3か年アクションプランを計画しました。

MOL Group Corporate Mission / Vision / Value

経営計画

DXビジョン

DX Action 1.0

DXロードマップ

3か年アクションプラン

未来に向け、デジタルを活用し当社グループが目指したい姿を示したもの

DXビジョンのもとでの、実行計画の総称

当社グループのデジタル・トランスフォーメーションの中長期ロードマップ

ロードマップに基づく3か年のアクションプラン

特徴

- ・経営層・中堅・若手社員を交えて、グループの未来について討議を行い、DXビジョンに反映
- ・ビジョンをよりブレイクダウンした、8つの項目の**アクションプランを作成**
- ・ビジョンの策定にあわせて**ロードマップを作成**

当事業にて参考にすべき内容

- ・ビジョンの内容について**複数の職員の意見を取り入れて作成する**
- ・ビジョンの内容を達成するために必要な**アクションプラン（実施項目）やロードマップの検討**を行う

【ビジョン】リサーチ結果サマリ

- ビジョン
- 人材育成
- 体制
- 普及活動
- ガイドライン

リサーチの結果から、**ビジョンの内容はJAPAN+Dを参考**にしたうえで、必要な実施項目やロードマップの検討を行う。

リサーチ対象	事例の特徴	当事業にて参考にすべき内容
JAPAN+D	政策立案プロセスへデザインアプローチ手法を導入することを前提としたミッションを策定し、行政へのデザインアプローチ導入に関心のあるデザイナー、企業、自治体、省庁等とのコミュニティを形成・拡大している	行政サービスデザイン活動は将来的な政策デザインへの連携も見据えていることから、当事業のビジョン策定にあたってもJAPAN+Dのミッション等に関連した内容で検討することが可能である
商船三井	経営層・中堅・若手社員を交えて、グループの未来について討議を行い、DXビジョンに反映している。 また、ビジョンをよりブレイクダウンした、8つの項目のアクションプランを作成し、ロードマップを作成している。	- ビジョンの内容について複数の職員の意見を取り入れて作成する - ビジョンの内容を達成するために必要なアクションプラン（実施項目）やロードマップの検討を行う
リサーチから 得られた示唆	将来的な政策デザインへの連携を見据え、当事業のビジョンはJAPAN+Dのミッションと関連した内容で検討する ビジョンの内容を達成するために必要な実施項目やロードマップの検討を行う	

【人材育成】行政機関/企業の取組事例
北海道旭川市（事例：デザインプロデューサー育成事業）

新しい価値を生み出す人材育成のための研修プログラムを実施。



デザインを実装し、
都市の魅力を高めていくための仕組みづくり

北海道旭川市

デザインプロデューサーの育成

北海道の中央に位置し、札幌市に次ぐ第2の都市である旭川市。家具や木工に関わる企業が集積しており、行政もいち早くデザインやクリエイティブに力を入れてきた。その発展の原動力として1995年に開催した「旭川木工展」が開催し、日本全国のデザインイベント「あさひかわデザインウィーク」として現在まで続く。1990年には開港100周年を記念した「国際家具デザインコンペティション旭川（IFDA）」が開催され、3年に一度の国際家具コンペティションとして実施されている。これらの活動がきっかけで、2019年にユネスコ創造都市ネットワークのデザイン分野での加盟認定を受け、家具以外の分野でもデザインを広めていくという機運が高まっている。

具体的には、2020年度から2022年度の3カ年で、地域に新しい価値を生み出すデザイン

プロデューサーを育成する研修プログラム「旭川地域デザインプロデューサー（ADP）育成事業」を実施。ものづくり、食、医療福祉、観光など、地域のあらゆる分野においてデザインの力を活用し、企業におけるデザイン経営の導入、シビックプラウドの醸成やイノベーション創出を図る。受講生は、家具デザイナーやグラフィックデザイナーのほか、金融や不動産業、医療職員や高校教員など。第1期から継続的に参加する受講生も多く、第3期は「旭川をプロデュースできる人材育成」というテーマでより実践的な内容となった。プログラムはまず基礎研修でデザイン思考やデザイン経営の知識とスキル、マインドセットを学び、続く実務研修ではチームに分かれて旭川市の20年後のビジョンを描き、具体的なアクションまで提案した。3年間で約50人のデザインプロデューサーを輩出し、市内でのさまざまなイベントの開催や起業につながっている。

都市の未来像に向けた
プロトタイプング

2023年4月には、第3期の育成を受けた外部のデザインディレクター（石川優希/K2S&K代表取締役）が旭川市のオープンデザインプロデューサー（CDP）に就任した。主な活動は大きく3つだ。ひとつ目は「デザイン都市あさひかわの未来像」の創造。ADPとロフィードワークなどを通して、旭川市の魅力を感じられるビジョンのプロトタイプを「自分らしく暮らしていくまち旭川」とした。ふたつ目は「未来像の実現のための環境整備」。市民生活や市内の課題を可視化し、行政と市民が共創すべきテーマを設定、一層に解決策を検討して社会実装していくためのツール「ビジョン課題マップ」の制作を目標とした。そして3つ目は「未来像へ向けた一歩目の事業と施策」として、市民による小規模プロジェクト

のプロトタイプングを行った。2023年度は食文化を起点に旭川の魅力を伝える「フードフォレスト旭川」構想を通じて、食や農業における現状の課題と解決方法を検討した。2024年度はその第一歩として、創発に焦点を当てる「朝のあさひかわ」ブランドの立ち上げに踏み出した。食産業振興や農業振興などと連携して地域のリソースを生かし、旭川ならではの豊かな朝の時間をプロデュースしていくという。

デザインシステムの導入

もうひとつの施策として、2024年度にデザインシステムの導入を進めている。市の広報物や情報発信のデザインを統一するため、仕組みとルールを定め、すべての職員がチラシやポスターなどを簡単に制作できるツールの開発を予定。旭川市のブランド力向上と職員の作業時間

短縮につながるだけでなく、より創造的な働き方へ変革する効果があると期待している。デザインシステムは、クリエイティブディレクションをK2S&K、アートディレクションとデザインを6Dが手がけており、発表は3月頃を予定している。このように旭川市ではデザインの方で暮らしを豊かにするため、ビジョンを明確にし、その実現に向けた仕組みづくりなど、さまざまな施策に取り組んでいる。今後、人材を育てて仕組みを社会実装していくなかで、市内外に注目されるデザイン都市になることを目指す。（取材先／旭川市経済部 産業振興課、株式会社K2S&K 代表取締役 CDO 石川優希）

特徴

- ・地域に新しい価値を生み出す人材を育成するため、研修プログラム「旭川地域デザインプロデューサー育成事業」を実施。結果として、3年間で約50人のデザインプロデューサーを輩出し、市内でのイベントの開催や起業につながっている。
- ・どの職員が制作しても、簡単に広報物や情報発信のデザインを統一できるデザインシステムの導入を進めている。仕組みとルールを定め、ツールの開発を予定。

当事業にて参考にすべき内容

- ・サービスデザインに特化した研修プログラムの用意
- ・誰でも統一されたデザインが作成できる仕組みとルール作り、システムの導入

【人材育成】行政機関/企業の取組事例

富士通株式会社（事例：ワークショッププログラム「WOW」）

社員の負担が大きく複雑な実際の業務を、**デザイン思考**を用いて最適化するワークショップを開催。

特徴

- WOW（Workflow Optimization With design）をコンセプトに、参加者の部門が抱える**業務上の課題**を**デザイン思考**を用いて**最適化**することをテーマにワークショップを実施している。
- 最適なディスカッションができるよう、各部門が抱える課題に対する**取り組み状況に応じた3種類のプログラム**を用意している。（左記キャプチャ参照）

当事業にて参考にすべき内容

- サービスデザインに関する観点の一つである、**サービス提供者の業務をデザインする視点**を取り入れたワークショップの実施
- デザイン思考を学ぶだけでなく、各参加者の部門が抱える**業務上の課題解決**に直接つながるワークショップを実施

ワークショップは4ステップで実施し、**デザイン思考の一般的な流れを体験しながら課題を解決する内容**で進められた。

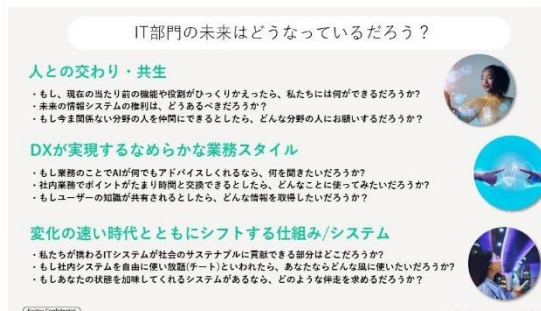
①アイスブレイク

- ✓ ワークショップの参加者同士で、自己紹介を実施
- ✓ アイスブレイクを実施し、参加者同士で意見が伝えやすい関係や、雰囲気構築



②インスピレーショントーク

- ✓ 課題を感じている業務のありたい姿を検討する前に、社会の価値観の変化や、先進事例を共有し、参加者が未来に対して想像が膨らむようにディスカッション



③グループ内で協議

- ✓ ワークショップのテーマである、参加者の部門が抱える業務上の課題に対して、理想の姿や、実現アイデアを協議
- ✓ グループディスカッションを通じて、参加者同士のアイデアをブラッシュアップ



④発表・フィードバック

- ✓ 参加者の部門が抱える業務の理想像、実現アイデアについてグループごとに発表
- ✓ 他のグループからフィードバックをもらうことで、アイデアをブラッシュアップ



実施内容

県民からの意見を政策に反映するため、**実際の政策課題をテーマにデザイン思考を体験**するワークショップを実施。

特集

行政で進むデザインアプローチ
福井県における
「政策デザイン」の
構想と実践


福井県知事
杉本 達治

福井県では杉本達治知事のもと、政策にデザイン思考を取り入れる「政策デザイン」を推進している。デザイナーとの積極的な協働により、すでに事例も誕生、成果も生み出されているという。

そこで、推進の中心人物である杉本知事に、その目的と今後についてメッセージを寄せていただいた。また県庁内で政策デザインを主導する未来戦略課と、政策デザインを実践した代表的な2つの事業に関する担当課及びデザイナーの方々にも、実際の進め方や直面した課題、効果等についてお話を伺った。

取材／狩野英司（一般社団法人行政情報システム研究所）
文／森嶋良子

デザイン思考を取り入れユーザー目線の政策づくりを目指す[メッセージ]（杉本達治知事）

福井県では、「県民主役の県政」の実現のため、「徹底現場主義」や「チームふくい」によるオープンな政策づくりを目指した新しい県政運営スタイル、「政策オープンバージョン」を展開しています。

政策づくりにおいて大切なことは、政策目的を達成するための最適な道筋をユーザー目線で描くことだと考えています。政策は通常、過去の経験や制度の積み上げなど、行政側の視点で立案される傾向がありますが、私は知事就任以来、相手方の目線に立った政策形成へと転換することに注力してきました。デザイナー等の参画も得ながら、デザイン思考に

基づいて政策を考える「政策デザイン」もその1つです。

交通安全政策や障がい者就労政策など、少しずつではありますが成果も出始めており、同様の取組を他分野の政策にも広げていく予定です。

これからも、地域課題を解決することはもとより、県民からも共感が得られる政策づくりを行うため、デザイン思考やEBPMなど様々な手法を県政に取り入れ、政策の質を高めたいと思います。

14 行政情報システム 2022年6月号

図1 福井県政策オープンバージョン 重視する4つの視点

政策オープンバージョン			
1 長期的視点	2 創造性重視		
● 長期ビジョン（～2040）	● デザイン思考		
● 実行プラン（2020～2024）	● データサイエンス（EBPM）		
● 未来をつくる実践目標「チャレンジ」	● チャレンジ政策開発		
	● 地方事業（都市人材3つの）		
3 機動的視点	4 総合力発揮		
● 簡便フレッド	● 知事と市町長との政策ディスカッション		
● OODAルール	● 市町協働問題解決チーム		
● ふくい式20%ルール	● 県民アクション（ちよいい見しる）		
● 政府・ライフル隊予備			
● 県職員の集まり・訓練			

（出典）福井県「政策オープンバージョン」

政策デザインを進める「未来戦略課」【取材】（未来戦略課 田中秀和課長・千秋博昭企画主査）

- 具体的に、福井県においてデザイン思考の実践はどのような形で進められていったのでしょうか。

田中：杉本知事が目指す政策づくりに向けて、県政運営にデザイン思考を取り入れることになりましたが、当初はどういうことを実現したらいかがか悩みながらのスタートでした。

我々だけで考えていても答えは出ないので、他自治体の事例などを調べるとともに、この取組から県内のデザイナーの方にも相談を重ねてきました。福井県にはもともと、工芸や眼鏡など地域の産業分野での取組を通じて、デザイナーとのネットワークがあったのです。そうしたところ、彼ら自身が政策づくりへの参加に対して意欲的だったということが分かり、彼らの協力を得てデザイン思考の導入を進めることになりました。

具体的には、政策課題を抱えている担当課と県内のデザイナーの方とのワークショップを通じて一緒に政策を考えていくという枠組みを作りました。これまで多くの課が参画し、数十回にわたるワークショップを開催しています。この枠組みには、財務部門も、候補となる事業の選定において積極的に参画してお

り、予算編成方針として、政策検討の際に政策デザインの仕組みを活用することを明記しています。

- 具体的にワークショップはどのように運営されたのでしょうか。

田中：ワークショップでは、県民目線に立ち、どうしたら共感が得られるか、また、我々が実現したいアクションを起こさせることができるかといったところから、オープンに意見交換を行います。

通常、デザイナー等が3人程度、担当課からは課長を含めて2～3人、オーガナイザーとして未来戦略課からも2人程度、合わせて8人程度が参加します。ここで大事なことは、担当課からは意思決定できる責任者にも参加してもらうということです。部署に持ち帰って共有した時に、ワークショップで生まれた柔軟な発想がうまく伝わらず、せっかくのアイデアが立ち消えになってしまうのはもったいないからです。政策立案の上流に立ち回り、いったん白紙に戻してアイデアを交わすこともあるため、責任者に直接参加してもらうことで、より自由な発想が実現できるようにしています。

未来戦略課では、各担当課から政策デザインで進

行政情報システム 2022年6月号 15

特徴

- 各事業担当課が案件で抱える政策課題を解決するため、案件の分野に知見を持つ県内のデザイナーやクリエイターとのワークショップを開催。
- ワークショップのアイデアを、政策課題の解決に直結させるために、担当課から意思決定できる責任者が参加している。

当事業にて参考にするべき内容

- 実務で発生した課題を、専門家の意見を取り入れながら、直接解決するワークショップを検討する。
- ワークショップで生じたアイデアが実務の課題解決につながるように、意思決定できる責任者が参加する。

【人材育成】リサーチ結果サマリ

リサーチの結果から、サービスデザイン活動における**有効な人材育成の取組は、研修もしくはワークショップによるもの**と考えられる。

	リサーチ対象	事例の特徴	当事業にて参考にすべき内容
研修	デジタル庁	サービスデザインに関する勉強会を実施することにより、プロジェクト単位の知見やノウハウの共有を進めている。	・ プロジェクト終了後、 サービスデザインの活用方法や知見を共有する勉強会 を実施
	経済産業省 特許庁	職員向けのデザイン思考研修の実施、知的財産の重要性を”自分ごと化”する動画を公開を実施している。	・ デジタル庁の 既存のオンライン研修 を活用
	北海道旭川市	デザインをリードする人材を育成するため、研修プログラム「旭川地域デザインプロデューサー育成事業」を実施している。	・ デザインを牽引する人材 を選定し、重点的に研修を実施
	東京都	サービスデザインのガイドラインを使用し、サービスデザインの考え方・プロセス・手法を学ぶ研修を実施している。	・ サービスデザインに関する ガイドラインの実践 に向けた研修
ワークショップ	富士通株式会社	従業員が抱える業務課題を、デザイン思考で最適化するワークショップを実施している。	・ デザイン思考を用いて、 実際の業務課題を解決するワークショップ を実施
	福井県	政策課題を解決するため、意思決定できる責任者が参加するワークショップを実施している。	

リサーチから
得られた示唆

- ・ **人材育成においては研修やワークショップ等、職員に学習を委ねるのではなく参加型の施策が有効である**
- ・ **その際、実務課題に沿ったテーマを設定することや、意思決定に関わる責任者も受講すること等により、大きな効果が見込まれる**

【体制】行政機関/企業の取組事例
株式会社NTTドコモ

サービスのデザインオリティ統制のため、**デザイナーと開発担当者で「Design Head Quarters」を組成。**

ARTICLES | 2021.10.22

NTTドコモ「ahamo」開発担当と語る、組織横断のサービスデザインプロセス



特徴

- **デザイナーと開発担当者で組成されたチーム**によって、**サービス全体としての機能、デザインを評価し**、複数チームで作成したアウトプットに統一感を持たせた。
- 2021年度にグッドデザイン賞を受賞。サービスデザインのプロセスを実践し、成功させたプロジェクトとして、社内のモデルケースとなった。

当事業にて参考にすべき内容

- 国民向けのサービスを作成する際、**担当者のレビューだけでなく、サービスデザインチームによるデザイナー視点でのレビューを実施する。**
- デザイン面、機能面からサービスをレビューするため、**サービスデザインチームを新設する。**

【体制】リサーチ結果サマリ

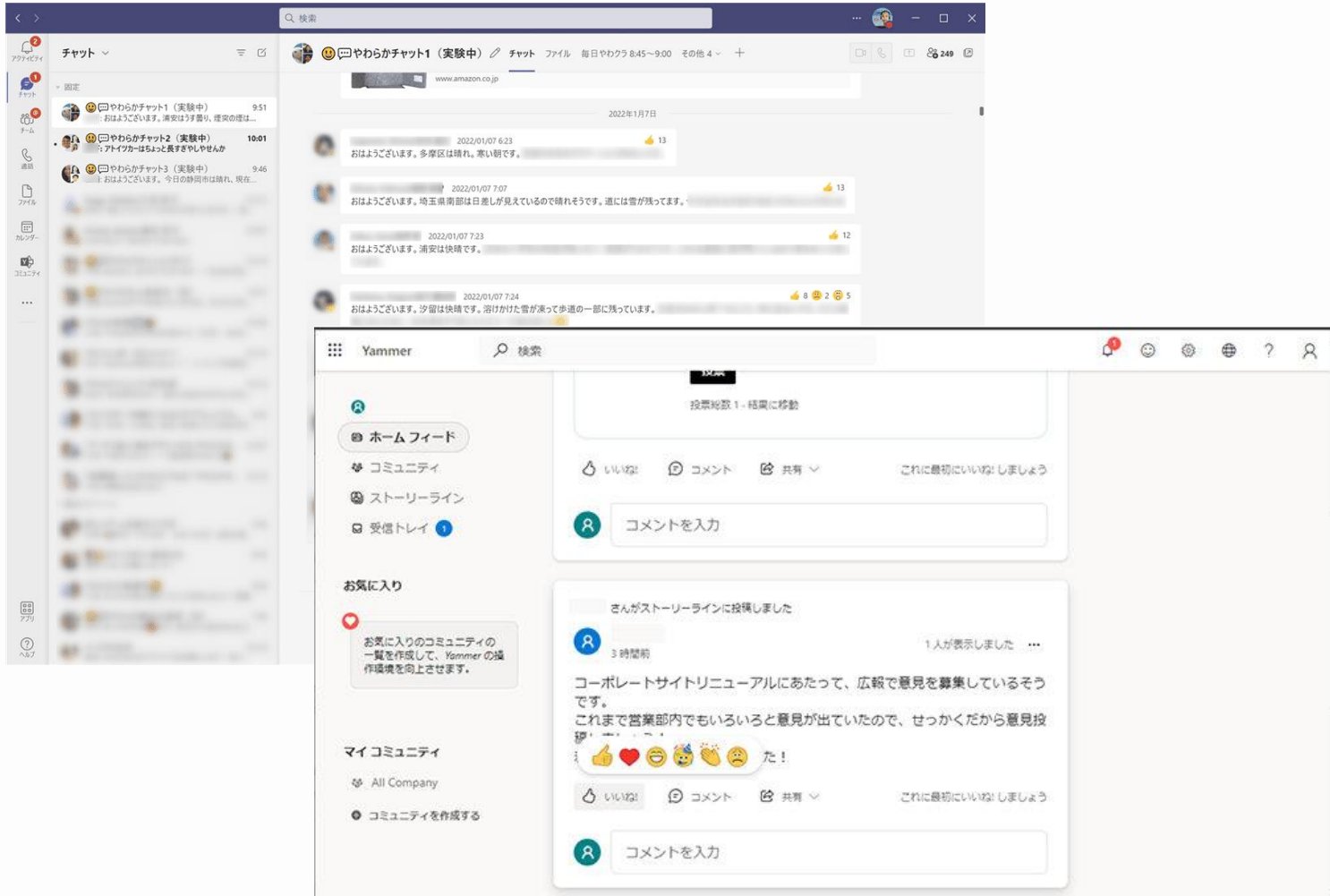
デザインを重視する企業の多くは、サービスデザイン活動の推進にあたり、**サービスデザインの取組に特化した組織やチームを設置**している。また、設置した**サービスデザインチームによって、人材育成、普及活動、ガイドライン整備**が行われている。

リサーチ対象	事例の特徴	当事業にて参考にすべき内容
株式会社NTTドコモ	デザイナーと開発担当で組成されたチームによって、サービス全体としての機能、デザインを評価し、複数チームで作成したアウトプットに統一感を持たせた。	- デザイン面、機能面からサービスをレビューするため、サービスデザインチームを新設する サービスデザインに特化した組織、部署を立ち上げ、デザイン領域をリードする役割を担う
株式会社NTTデータ	社内のデザインを牽引する組織「Tangity」を設立	
株式会社日立製作所	社内のデザインを牽引する組織「東京社会イノベーション協創センタ」を設立	
パナソニック株式会社	社内のデザイン事業を主管する部署として「デザイン本部」を設立	

リサーチから
得られた示唆

- サービスデザイン活動推進にあたり、サービスデザインに特化した組織やチームを設置している
- 設置したサービスデザインチームによって、人材育成、普及活動、ガイドライン整備が行われている

デザイン思考を社内へ浸透させるため、社員同士が**デザイン思考のナレッジを共有する社内SNSコミュニティ**を作成。



特徴

- デザイン思考をグループ全体に浸透させるために、社内SNSコミュニティ「やわらかデザイン脳になろう」を設立。社員同士が「デザイン思考」に関する**ナレッジを共有**している。
- コミュニティ立ち上げから2年で、3000人を超える従業員が参加し、従業員から自主的に「**デザイン思考**」に関する**活動がボトムアップ**で数多く生まれている。

当事業にて参考にすべき内容

- 社内コミュニケーションツールで、サービスデザインに関する**ナレッジを職員同士で共有できるプラットフォーム**を開設
- 職員たちから**自主的にサービスデザインに関する活動**が生まれ、**ボトムアップで省内へ普及**できる施策

【普及活動】行政機関/企業の取組事例

株式会社日立製作所（事例：「Inside Hitachi Design」）

日立製作所のデザインに関する考え方や取組を**情報発信サイトにて社外向け**に発信。

特徴

- ・情報発信サイト「Inside Hitachi Design」を立ち上げ、デザインに関する日立の考え方や取組を社会へ発信している。
- ・製品やサービスの背景や、デザイナーや研究者が今考えていること等、デザインに関する**幅広いトピックについてブログ形式で自由に発信**している。

当事業にて参考にすべき内容

- ・デザインをテーマとした情報発信サイトを立ち上げ、**省内のデザイナーが自由にトピックを発信**できるようにする。

【普及活動】リサーチ結果サマリ

ビジョン

人材育成

体制

普及活動

ガイドライン

リサーチの結果から、サービスデザイン活動における有効な普及活動の取組は、**ナレッジの共有プラットフォームの開設や、オンラインでの情報発信**であると考えられる。

リサーチ対象	特徴	当事業にて参考にすべき内容
富士通株式会社	デザイン思考をグループ全体に浸透させるために、社内SNSコミュニティ「やわらかデザイン脳になろう」を設立し、社員同士が「デザイン思考」に関するナレッジを共有している。	社内コミュニケーションツールで、サービスデザインに関するナレッジを職員同士で共有できるプラットフォームを開設
株式会社日立製作所	情報発信サイト「Inside Hitachi Design」を立ち上げ、デザインに関する日立の考え方や取組を社会へ発信している。	- デザインをテーマとした情報発信サイトを立ち上げ、省内のデザイナーが自由にトピックを発信できるようにする - 既存のホームページやX等を活用してサービスデザインに関する取組について発信する
株式会社NTTデータ	デザイン組織「Tangity」から、ホームページやNoteを通じてデザイン思考に関する取組を社外へ発信	

リサーチから
得られた示唆

- 内部向けの普及活動では、ナレッジの共有を促進するためのプラットフォーム開設の事例がある
- 外部向けの普及活動では、WebサイトやSNSを通じたサービスデザインに関する情報発信が行われている

【ガイドライン】行政機関/企業の取組事例
富士通株式会社（事例：テキストブック）

ビジョン

人材育成

体制

普及活動

ガイドライン

デザイン思考をグループ全体に浸透させるため、富士通の**実践知**をまとめた**デザイン思考のテキストブック**を作成。

特徴

- ・**デザイン思考に関する富士通の実践知**（ノウハウ、過去事例）と、ミラノ工科大学のデザイン思考に関する哲学をまとめたテキストブックを作成。
- ・グローバルでリーダーとなれるような**デザイン思考人材**を育てるための教材や、社員が**デザイン思考を実務で活用するためのガイドブック**として使用されている。

当事業にて参考にするべき内容

- ・経産省における、サービスデザインに関する**過去事例**を活用し、職員がサービスデザインを実務に取り入れるための**ガイドライン**として普及させる。

デザインの意味理解

富士通の実践知

サービスデザインのツール紹介



【ガイドライン】行政機関/企業の取組事例

株式会社日立製作所（事例：ガイドライン「NEXPERIENCE」）

ビジョン

人材育成

体制

普及活動

ガイドライン

日立のデザイナーと研究者が培った、顧客を中心にサービスを作るノウハウを体系化し、研修を通じて**実務で活用できるガイドライン**を作成。

特徴

- 日立のデザイナーと研究者が培ってきた、顧客の価値を中心に、課題発見・解決案の創出・価値検証を行う**ノウハウを体系化したガイドライン**を作成。
- デザインシンキングを実践的な知識として習得した人材を増やすため、**ガイドラインを活用した研修を実施し、1,000件以上のプロジェクトへ適用した実績を持つ。**

当事業にて参考にすべき内容

- サービスデザインを実践的な知識として習得するために、**研修で使えるような、実務への活用を想定したガイドライン**を作成する。

将来の事業機会を捉え、有望な事業コンセプトの創出を促進



【ガイドライン】リサーチ結果サマリ

ガイドラインに関する取組事例では、ガイドラインを理解するために**研修で活用**したり、ガイドラインを**実践するためのツール**を準備することで、デザインの考え方を**業務プロセスに組み込める**ようにする取組が行われている。

リサーチ対象	ガイドラインの「理解」に向けた取組	ガイドラインの「実践」に向けた取組
東京都	ガイドラインを使用して、サービスデザインの考え方・プロセス・手法を学ぶ 研修を実施	デジタルサービスの新規開発プロセスにおいて、 独自ツール である「東京都サービスキャンバス」の作成を必須としている
株式会社日立製作所		研修で学んだツールの使用方法を1,000件以上の プロジェクトで適用 している
富士通株式会社		社員がデザイン思考を 実践するためのガイドブック として活用されている
リサーチから 得られた示唆	- 自組織に適用できるよう独自のガイドラインを作成し、理解を促進するための研修を実施している - 簡易で使いやすいツールを準備することで、デザインの考え方を業務プロセスに組み込めるようにしている	

リサーチ結果サマリー一覧（全ての施策カテゴリ）

- ビジョン
- 人材育成
- 体制
- 普及活動
- ガイドライン

リサーチから得られた示唆として、**政策デザインへの連携**を見据えた**ビジョンとロードマップ策定**、**研修・ワークショップ**の実施、デザインに特化した**組織・チーム**の設置、**ナレッジ共有・情報発信**、**ガイドラインの業務プロセスへの組み込み**が有効と考えられる。

施策カテゴリ	リサーチから得られた示唆	参考事例
ビジョン	- 将来的な政策デザインへの連携を見据え、当事業のビジョンはJAPAN+Dのミッションと関連した内容で検討する - ビジョンの内容を達成するために必要な実施項目やロードマップの検討を行う	JAPAN+D、商船三井
人材育成	人材育成の成功事例をリサーチした結果、研修、もしくはワークショップの実施が有効な事例が多い	デジタル庁、特許庁、東京都、北海道旭川市、富士通株式会社、福井県
体制	- デザイン活動推進にあたり、デザインに特化した組織やチームを設置している企業が多い - 設置したデザインチームによって、人材育成、普及活動、ガイドライン整備が行われている	株式会社NTTドコモ、株式会社NTTデータ、株式会社日立製作所、パナソニック株式会社
普及活動	- 内部向けにはナレッジの共有を促進する施策がある - 外部向けにはWebサイトやSNSを通じたサービスデザインに関する情報発信が行われている	富士通株式会社、株式会社日立製作所
ガイドライン	- ガイドラインの理解を促進するために研修を実施している - 簡易で使いやすいツールを準備することで、デザインの考え方を業務プロセスに組み込めるようにしている	東京都、富士通株式会社、株式会社日立製作所

Index.

01. 事業の目的

02. 事業の手法

03. 事業結果

04. 今後の展開案

3.1 情報システム等デザイン領域の伴走支援

3.1-1 支援対象情報システムの決定

3.1-2 要望・課題等のヒアリングリサーチ

3.1-3 インタラクションデザインの改善支援

3.1-4 ガイドライン 「支援の型」 「業務の型」資料の作成

3.2 行政サービスデザイン活動に向けた検討

3.2-1 他行政機関や企業のDX取組リサーチ

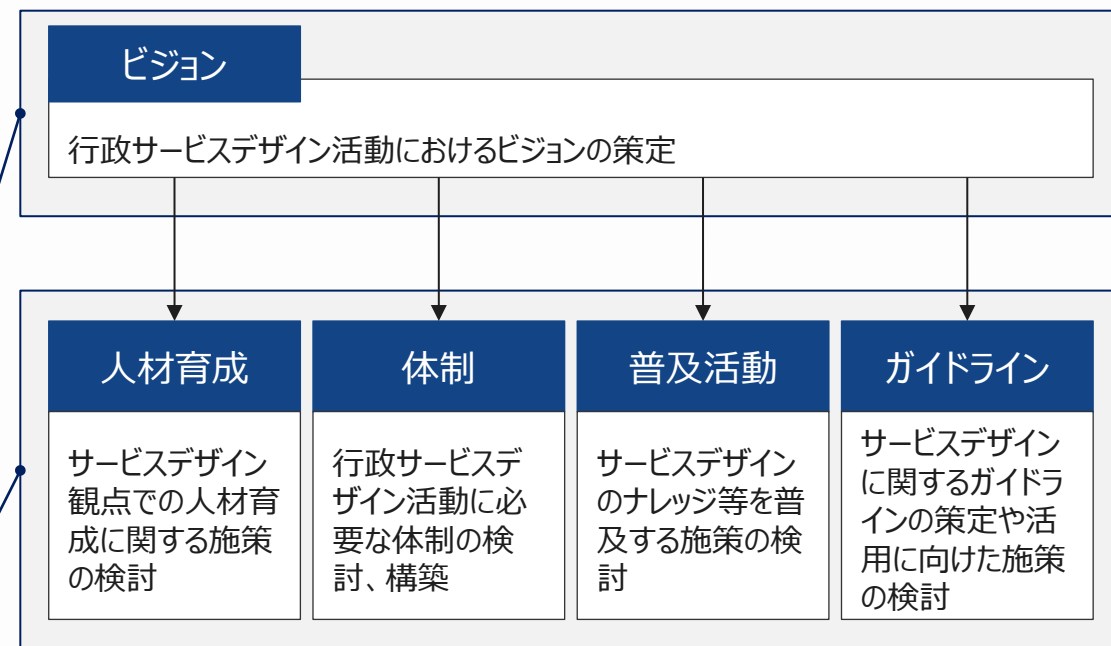
3.2-2 必要事項の検討・整理

3.2-3 ロードマップ、費用算出資料の作成

必要事項の検討・整理の概要

必要事項の検討・整理では、今後取り組むべき施策（ToBe）の策定を目的として、施策カテゴリごとに、これまでの取組（AsIs）を整理し、リサーチ結果を踏まえて、**ToBe施策の方向性と具体的な実施内容を検討・整理**する。

施策カテゴリの概要と位置づけ（再掲）



目的

- 来年度以降の行政サービスデザイン活動のロードマップ策定に向け、**取り組むべき施策（ToBe）を検討**すること

実施方法

- 経済産業省の過去の取組（AsIs）に関するヒアリング
- リサーチ結果とヒアリングを踏まえたToBeの検討

実施手順
(ビジョン)

- 参考事例や現状の課題を基にビジョンの方向性を検討
- 方向性に沿った内容でビジョンを具体化

実施手順
(他施策カテゴリ)

※ 次頁参照

必要事項の検討・整理の概要（他施策カテゴリの実施手順）

人材育成、体制、普及活動、ガイドラインの各施策カテゴリにおいては、**AsIsを踏まえたToBe施策を検討し、ToBe案の実施方法を評価・選定した上で具体化**を行う。

実施手順

AsIsのヒアリング	行政サービスデザインに関連する過去の取組（AsIs）に関してヒアリングを行う
ToBeの方向性検討	リサーチ結果とヒアリングを基に、来年度以降のToBeの方向性を策定する
ToBeの実施方法案検討	- ToBeの方向性に沿って発散的にToBeの案出しを行う - 出した案を基に、ディスカッションを行い、実施方法案を検討する
実施方法案の評価・選定	多くの実施方法案が考えられる場合、それぞれの効果や実現難易度の観点で評価を行い、具体化する案を選定する
実施方法案の具体化	選定した案について、実現に向けて内容を具体化する

ミッションとビジョンの定義

「ミッション」と「ビジョン」を定義し、**共通認識**を持つことで、**行政サービスデザイン活動が一貫した取組**となることを目指す。

ミッション

活動の指針となる、
組織が果たすべき使命や存在意義



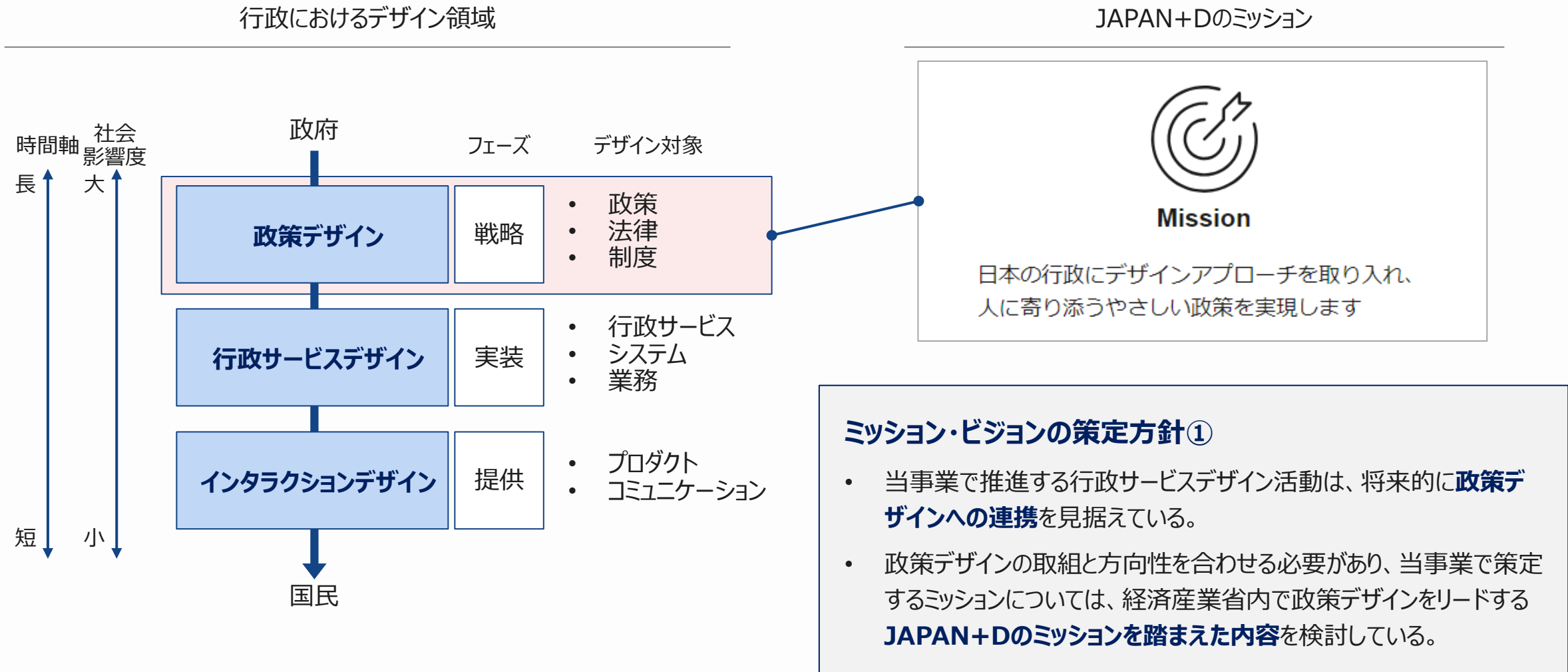
ビジョン

ミッションの実現に向けて、
組織が目指す理想の姿



ミッション・ビジョンの策定方針① – JAPAN+Dの参考事例

ビジョンの上位概念であるミッションを最初に検討するにあたり、政策デザインの実組と方向性を合わせるため、**JAPAN+Dのミッションを踏まえて策定**する。



ミッション・ビジョンの策定方針② – 背景・課題

当事業の背景・課題を踏まえ、ミッション・ビジョンの方向性として「**利用者の立場に立つこと**」や「**永続的なプロセス整備をすること**」等の考え方を取り入れる。

背景

- 事業者等の利便性向上のためには、**利用者視点に立った行政サービスのBPRを実施し、サービスデザイン思考に基づいたサービス設計**を行っていく必要がある

課題

- 行政機関等が提供する**サービスにおいてUI/UX、アクセシビリティが確保できていない**。特に各局や担当課室の職員が運用を行う**情報システムにおいて、デザイン領域**の課題がある
- サービスデザインプロセスの実施やUI/UX、アクセシビリティ向上について、永続的な取組を行うためのプロセス整備等が不十分**である

ミッション・ビジョンの策定方針②

- 背景と課題を踏まえ、**利用者の立場に立った行政サービスのBPRや、デザイン領域の課題**にアプローチしていくこと、**永続的な取組を行うためのプロセス整備等**を実施していくことを内容に含めたビジョンを策定する

※ 仕様書「2. 事業概要 (1) 事業の背景、課題」より

ミッション案のご提案

「ミッション・ビジョンの策定方針」を踏まえ、ミッション案として、「**具体的で活動内容が理解しやすい案**」と「**抽象的で活動を広義にとらえることができる案**」の2つを候補として検討した。

	ミッション案①	ミッション案②
内容	デザインアプローチを取り入れ、利用者・提供者が使いやすいユーザ視点の行政デジタルサービスを実現する	デザインアプローチを取り入れ、ユーザ視点の行政サービスを実現する
特徴	文言が具体的で活動内容が理解しやすい	文言が抽象的で活動を広義にとらえることができる

ビジョン案のご提案

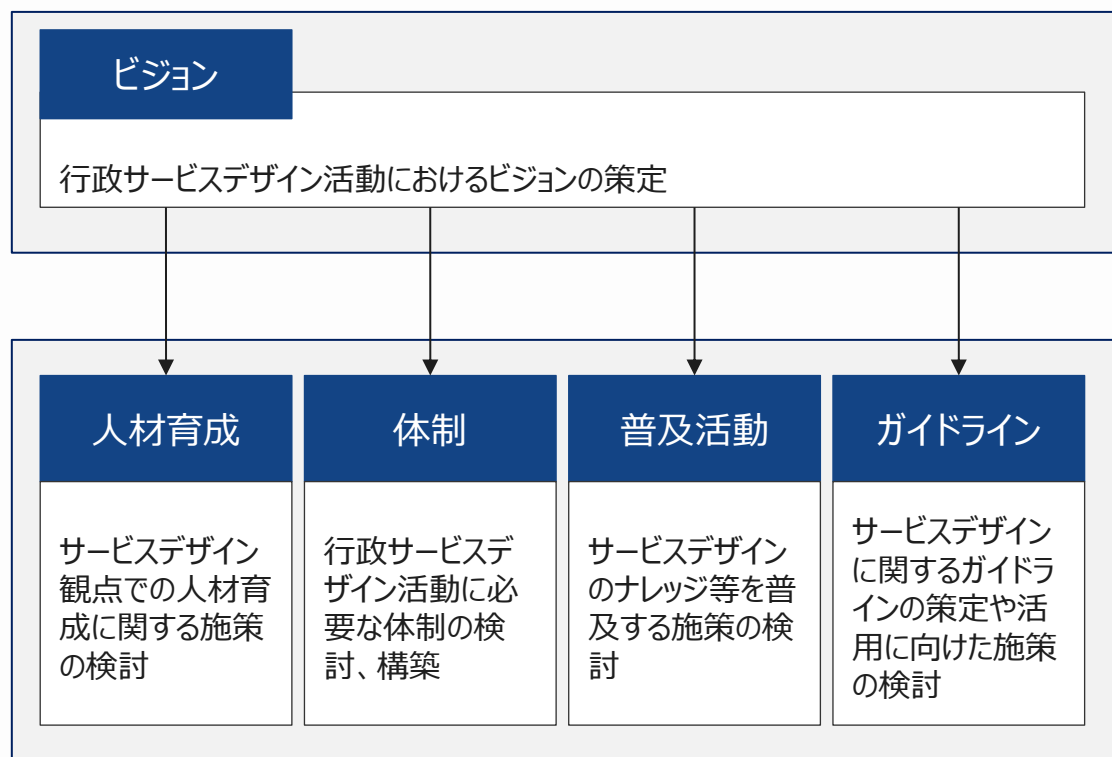
「ミッション・ビジョンの策定方針」を踏まえ、ビジョン案についても、「**具体的で活動内容が理解しやすい案**」と「**抽象的で活動を広義にとらえることができる案**」の2つを候補として検討した。

	ビジョン案①	ビジョン案②
内容	- 職員にサービスデザインの考え方が浸透すること - 行政サービスが、サービスデザインプロセスに沿って推進されること - サービスデザインに関するプロセスを継続的に改善することで、永続的な取組としていくこと	- サービスデザインの考え方やプロセスが普及すること - より良いサービスデザインプロセスを追及し続けること
特徴	文言が具体的で活動内容が理解しやすい	文言が抽象的で活動を広義にとらえることができる

施策カテゴリごとの検討の進め方

行政サービスデザイン活動の施策が、共通認識のもと推進されるよう、「ミッション・ビジョン案」を踏まえて各施策カテゴリを検討する。

施策カテゴリの概要と位置づけ（再掲）



ミッション・ビジョンの策定と活用

… 前述の「ミッション・ビジョン案」をベースに、行政サービスデザイン活動のミッション・ビジョンを決定する

「ミッション・ビジョン」を踏まえ、それらを実現するために必要な各施策カテゴリにおける必要事項（ToBe）を検討する

…



大臣官房DX室人材育成チームへヒアリングしたAsIs

大臣官房DX室人材育成チームでは**研修の実証を通じて、人材育成の方向性を検討**している。その他にも**資格取得に関する人事評価・福利厚生**の施策に取り組んでいるが、**実現へのハードルが高い**。

ヒアリングから得られた示唆

- 評価の変更や、補助金の導入は他部門との調整が必要となるため、クイックに導入することが困難
- 研修については既に実施した実績もあり、導入へのハードルは比較的低い。ただし、過去の研修の実績から、実務イメージが湧くものとする必要がある

DX室へヒアリングしたAsIs

「人材育成」に関する取組を整理したところ、サービスデザインに関する研修等は存在するものの、**受講が必須でないため、職員が一律でサービスデザインを学ぶ機会は提供されていない。**

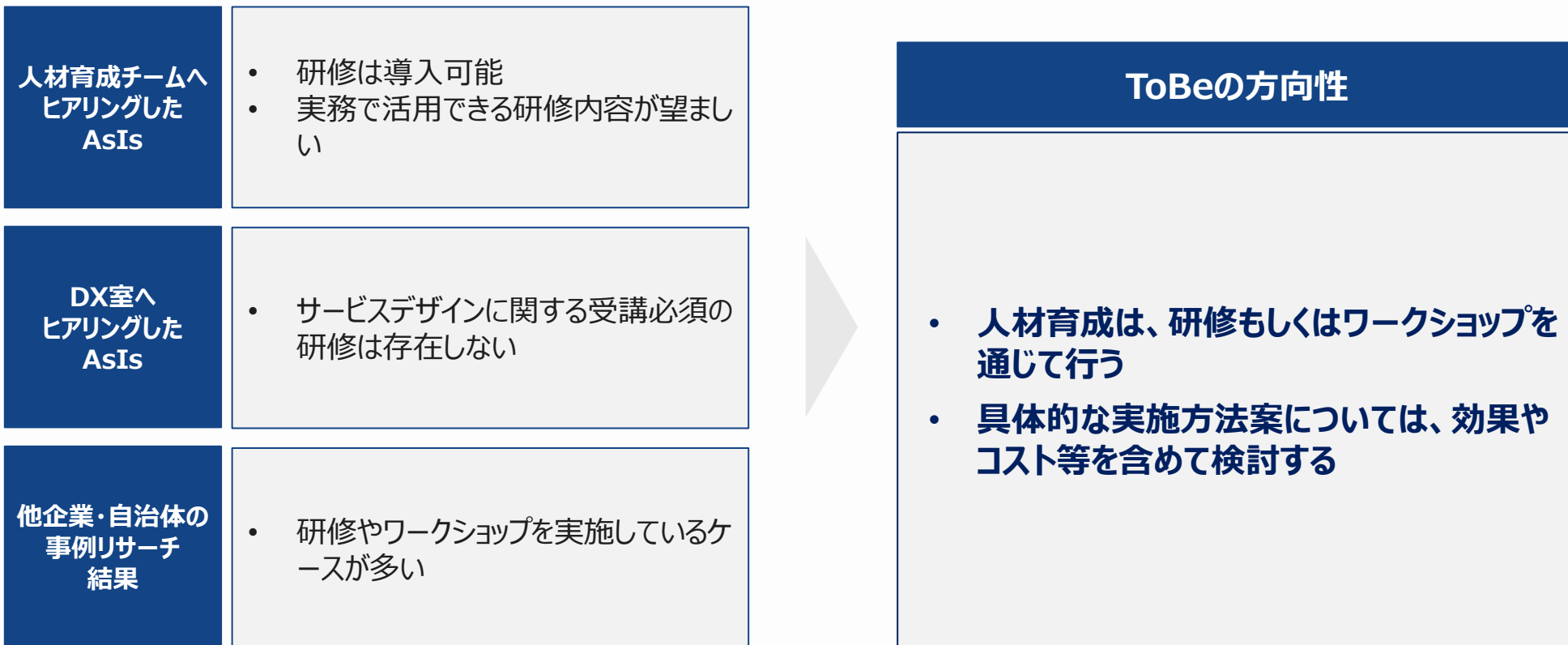
主催	領域	取組概要	必須/任意
経済産業省	政策デザイン	・ 若手職員向けの研修	必須
	サービスデザイン	・ YouTube動画でサービスデザインに関する動画配信	任意
	不特定	・ 有識者による様々なテーマのセミナー	
デジタル庁	サービスデザイン	・ サービスデザインに関するオンライン基礎研修※	
	インタラクショndeザイン	・ デザインに関するスポット研修	
その他	インタラクショndeザイン	・ 広報やデザインに関する研修	

ヒアリングから得られた示唆

・ サービスデザインに関する研修等は存在するものの受講が必須ではないため、職員が一律でサービスデザインについて学ぶ機会は提供されていない

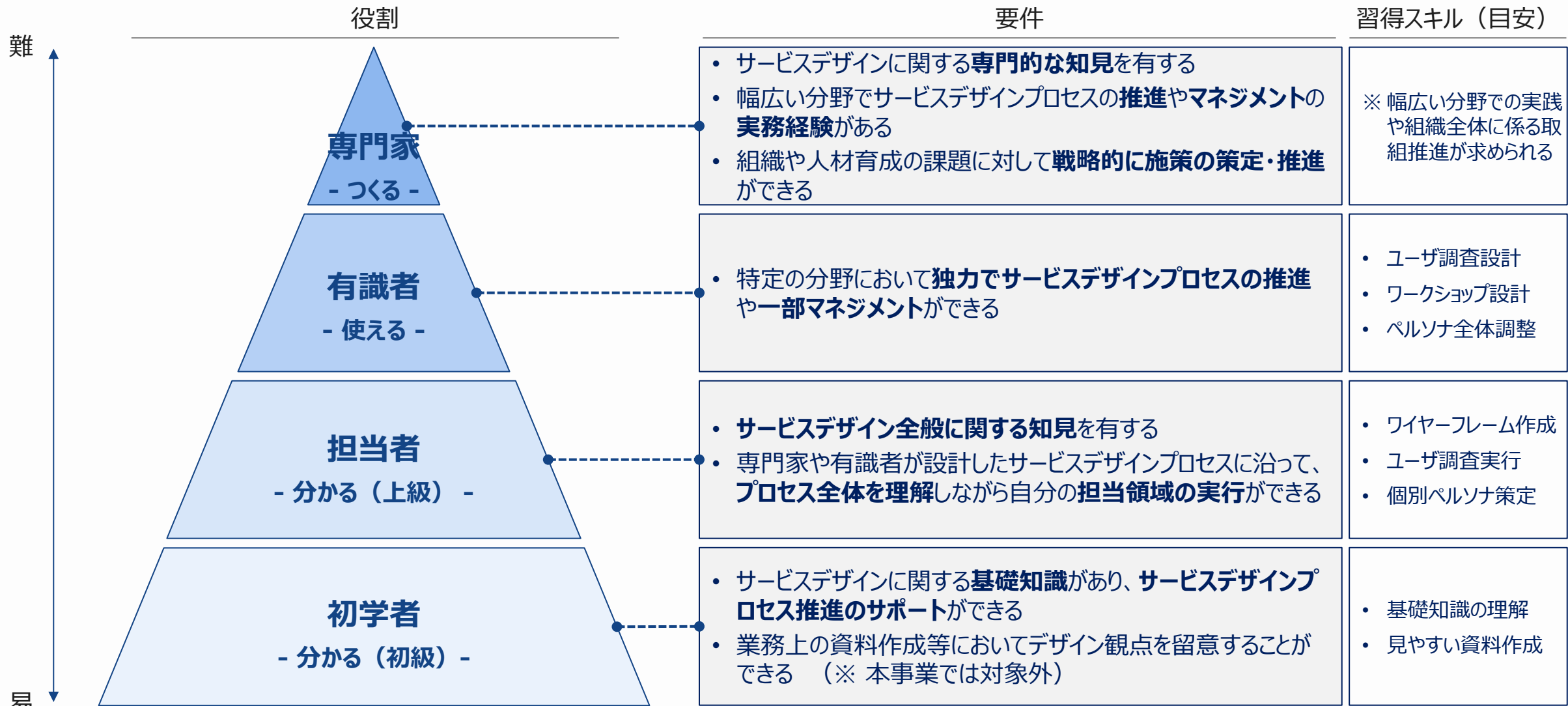
ToBeの方向性：研修・ワークショップの実施

ヒアリングで収集したAsIs、事例リサーチ結果から、**研修もしくはワークショップ**を通じて人材育成を行うことが現実的であり、効果が期待できる。



サービスデザイン人材育成全体像案

実施方法案の検討にあたり、必要な人材の全体像を「専門家」「有識者」「担当者」「初学者」と4つのレベルに分けて定義。



サービスデザイン人材育成全体像案（詳細）

4つのレベルに分けられたサービスデザイン人材をそれぞれIPAやHCD-Netのスキルや資格と対応する形で整理。

	役割	要件	習得スキル（目安）	IPAの 該当スキル※	HCD-Netの 該当資格※
難	専門家 - つくる -	- サービスデザインに関する専門的な知見を有する - 幅広い分野でサービスデザインプロセスの推進やマネジメントの実務経験がある - 組織や人材育成の課題に対して戦略的に施策の策定・推進ができる	※ 幅広い分野での実践や組織全体に係る取組推進が求められる	DXスキル標準 ・ サービスデザイナー ・ UX/UIデザイナー	人間中心設計専門家 (認定HCD専門家)
	有識者 - 使える -	特定の分野において独力でサービスデザインプロセスの推進や一部マネジメントができる	- ユーザ調査設計 - ワークショップ設計 - ペルソナ全体調整	ITスキル標準レベル3～4	人間中心設計スペシャリスト (認定HCDスペシャリスト)
	担当者 - 分かる（上級） -	サービスデザイン全般に関する知見を有する - 専門家や有識者が設計したサービスデザインプロセスに沿って、プロセス全体を理解しながら自分の担当領域の実行ができる	- ワイヤーフレーム作成 - ユーザ調査実行 - 個別ペルソナ策定	ITスキル標準レベル2	HCD基礎検定資格者
易	初学者 - 分かる（初級） -	- サービスデザインに関する基礎知識があり、サービスデザインプロセス推進のサポートができる - 業務上の資料作成等においてデザイン観点を留意することができる（※ 本事業では対象外）	- 基礎知識の理解 - 見やすい資料作成	ITスキル標準レベル1	-

デジタルスキル標準・ITSSおよびHCD-Netの資格要件一覧

定義した4つの役割に相当するIPAが定めるデジタルスキル標準・ITSSおよびHCD-Netの資格について、要件を整理。**サービスデザイン人材のレベル（専門家・有識者・担当者・初学者）の妥当性を確認した。**

IPAが定めるデジタルスキル標準・ITSS

HCD-Netの資格

	スキル	要件	資格	要件※
専門家	DXスキル標準 ・サービスデザイナー ・UX/UIデザイナー	- ユーザの課題や行動から価値を定義しサービスの方針を策定するとともに、それを継続的に実現するための仕組みづくりをすることができる - ユーザ体験を設計し、サービスの情報設計や、機能、情報の配置、外観、動的要素のデザイン等、一連のプロセス全てを推進することができる	人間中心設計 専門家	- HCDプロセスに沿ってプロジェクトを推進し、マネジメントすることができる - 組織に対してHCDを導入し、普及・推進することができる - 五年以上の実務経験を有する
有識者	ITスキル 標準レベル 3～4	- チームメンバーとして与えられた業務を独力で遂行できる実務能力を有する - 専門領域が確立し、チームリーダーとして部下を指導し、スキルや経験を活用して要求水準を満たす成果をあげることができる	人間中心設計 スペシャリスト	- プロジェクトにおいて人間中心設計のプロセスの各活動を実施して適切な成果物を作成することができる - 二年以上の実務経験を有する
担当者	ITスキル 標準レベル 2	基礎的な知識を幅広く有したうえで、一部独力で担当作業を実施することができる。	HCD基礎検定 資格者	- 人間中心デザインの理念を理解し、有識者や専門家と連携した取組を推進できる。 - 人間中心デザインの各段階における活動で用いる代表的な手法などについて、その必要性も含め正しく理解しており、実務上のポイントを説明できる。
初学者	ITスキル 標準レベル 1	基礎的な知識を幅広く学んでおり、サポートを受けながら担当作業を実施することができる。		

ヒアリングで収集したAsIs、他事例の研究結果から、**研修・ワークショップ**の実施方法について難易度別に7つの案を検討した。

		実施方法案	概要
難 易 度 低 ↑ ↓ 高		ペルソナ作成研修 (令和5年度事業※ ¹ にて作成)	ユーザ視点の重要性と、ペルソナの作成方法 についてグループワークを通じて実践方法を学ぶ研修
		e-learningによるデザイン基礎研修 (市販サービス※ ² を利用)	サービスデザインに関する 体系的な基礎知識 を学ぶe-learning研修
		サービスデザイン基礎研修 (デジタル庁の研修)	サービスデザインに関する 体系的な基礎知識 を学ぶオンライン集合研修
		PJ単位での勉強会	PJ（プロジェクト）内で得られたサービスデザインに関する 知見やノウハウを共有 する勉強会
		ガイドラインを用いた実践研修 (新規作成)	サービスデザインに関するガイドラインを使用した、 ガイドラインの実践を目的とした研修
		実務課題解決ワークショップ[°] (新規作成)	デザイン思考を用いて、 実務で生じた課題 を解決することをテーマとした ワークショップ[°]
		デザインリーダー育成研修 (新規作成)	省内でデザイン領域を牽引する人材を育成するための、 専門的な研修

※¹ 令和5年度経済産業省デジタルプラットフォーム構築事業（経済産業省デジタルプラットフォームUI／UX向上のための調査事業）

※² 例：Udemy【創造力、発想力を高める】デザイン思考の基本マスターコース (<https://udemy.com/course/design-thinking-basic/>)

実施方法案の評価・選定方法

研修・ワークショップの実現方法案から、具体化させる案を選定するために、**施策の効果と難易度に関する6つの評価観点にて評価を実施。**

		評価観点	評価基準
施策の効果	1	効果	● : 受講/参加した職員にとってサービスデザインの理解がどの程度深まるか
	2	対象者数	○ : 理解を深め、実務に活用できる △ : 理解は深まるが、実務に活用できない（活用しづらい） × : 理解が深まるか定かではない
	3	効果測定のしやすさ	○ : 経済産業省の全職員が参加できる △ : 一部の職員が対象になるが、対象者数は調整できる × : ごく一部の限られた職員しか参加できない
実現の難易度	4	コスト	○ : 効果測定が容易にできる △ : 工夫すれば、効果測定ができる × : 施策の効果測定が困難または不可能である
	5	スケジュール	○ : 一般的な研修やワークショップと比較してコストが低い △ : 一般的な研修やワークショップと同程度のコストがかかる × : 一般的な研修やワークショップと比較してコストが大幅に高い
	6	ステークホルダーとの調整	○ : 施策の実施にあたり、コストはどの程度かかるか ○ : 半年以内の準備期間で実施可能である △ : 1年以内の準備期間で実施可能である × : 数年程度の長期的な準備期間を要する
			○ : ステークホルダーとの調整は発生するか △ : ステークホルダーと調整は発生するが、調整可能な範囲である × : ステークホルダーと調整が発生し、難航する可能性がある

実施方法案の評価・選定（1/3）

7つの実施方法案を、施策の効果と実現の難易度に関する観点で評価した結果、**ガイドラインを用いた実践研修、実務課題解決ワークショップ、デザインリーダー育成研修、サービスデザイン基礎研修（デジタル庁の研修）**及び**ペルソナ作成研修**を具体化する対象として選定した。

		ペルソナ作成研修 （令和5年度事業※ ¹ にて作成）	e-learningによるデザイン基礎研修 （市販サービス※ ² を利用）	サービスデザイン基礎研修 （デジタル庁の研修）
施策の効果 実現の難易度	効果	○ 座学だけでなく、実際に作成するワークを通じて、実務へ活用できる学習が可能	△ 体系的な基礎知識の習得は可能だが、実践的な内容は学習しづらい	△ 体系的な基礎知識の習得は可能だが、実践的な内容は学習しづらい
	対象者数	○ 省内全ての職員が対象となる	× デジタル庁のサービスデザイン基礎研修の受講対象者と重複する可能性	○ 省内全ての職員が対象となる
	効果測定のしやすさ	△ アンケートの実施等により、受講者視点での効果測定はできる	○ 管理システムを用いて各職員の学習状況や理解度を把握できる	○ 学習管理システムを用いることで、各職員の学習状況や理解度を把握できる
	コスト	○ 昨年度作成した研修資料を使用するため、コストをかけずに導入可能	△ 教材の導入コストに加え、学習状況を管理するシステム導入コストがかかる可能性	○ 既存の研修を活用するためコストはかからない
	スケジュール	○ 既存のコンテンツを活用するため、実施方法が決まり次第、来年度に実施できる	○ 既存サービス、コンテンツ等の活用が可能であり、来年度に実施できる	○ デジタル庁の研修を活用するため、導入方法決まり次第、来年度に実施できる ○ 令和6年度は8月1回、オンライン開催
	ステークホルダーとの調整	○ 参加人数や日程の調整が中心であり、調整のハードルが低い	○ 時間や場所を選ばないため、参加者の所属課室等と調整せずに受講できる	○ 既存の研修を活用するため、参加者の所属課室の了解のみで受講できる

※¹ 令和5年度経済産業省デジタルプラットフォーム構築事業（経済産業省デジタルプラットフォームUI／UX向上のための調査事業）
※² 例：Udemy【創造力、発想力を高める】デザイン思考の基本マスターコース（<https://udemy.com/course/design-thinking-basic/>）

CONFIDENTIAL © 2025 Xspear Consulting All rights reserved.

実施方法案の評価・選定（2/3）

7つの実施方法案を、施策の効果と実現の難易度に関する観点で評価した結果、**ガイドラインを用いた実践研修、実務課題解決ワークショップ、デザインリーダー育成研修、サービスデザイン基礎研修（デジタル庁の研修）及びペルソナ作成研修を具体化する対象**として選定した。

		PJ単位での勉強会	ガイドラインを用いた実践研修 （新規作成）	実務課題解決ワークショップ （新規作成）
施策の効果 実現の難易度	効果	○PJ内の実践的な知識を習得することができる	○基礎知識の習得ができる。扱うガイドラインによっては、実務に活かすことができる	○座学だけでなく実際に体験することで業務に生かしやすい学習ができる
	対象者数	△PJに所属している職員が対象だが、PJ外から参加を容認する等の調整ができる	○省内全ての職員が対象となる	△業務経験を持つ職員が対象となる （新規入省者は対象外である）
	効果測定のしやすさ	△アンケートの実施等により、受講者視点での効果測定はできる	△アンケートの実施等により、受講者視点での効果測定はできる	○ワークショップ終了後、業務課題が解決されたかという観点で効果測定ができる
	コスト	○PJで使用しているものを活用すれば、コストは比較的低い	○既存のガイドラインを使用すれば、コストをかけずに導入できる	△ワークショップで使用するツールやフレームの準備等にコストがかかる
	スケジュール	○各PJで活用できるコンテンツの準備は必要になるが、来年度実施できる	○既存のガイドラインを活用できるため、来年度中に実施できる	○コンテンツ作成や参加者の調整等に期間を要するが、来年度中に実施できる
	ステークホルダーとの調整	×複数のPJに対して、研修の実施を依頼するため、難航する可能性が高い	○参加人数や日程の調整が中心であり、調整のハードルが低い	○参加人数や日程の調整が中心であり、調整のハードルが低い

実施方法案の評価・選定（3/3）

7つの実施方法案を、施策の効果と実現の難易度に関する観点で評価した結果、**ガイドラインを用いた実践研修、実務課題解決ワークショップ、デザインリーダー育成研修、サービスデザイン基礎研修（デジタル庁の研修）及びペルソナ作成研修を具体化する対象**として選定した。

デザインリーダー育成研修 (新規作成)		評価・選定結果	
施策の効果	効果	- ガイドラインを用いた実践研修 - 実務課題解決ワークショップ - デザインリーダー育成研修 - サービスデザイン基礎研修（デジタル庁の研修） - ペルソナ作成研修（令和5年度事業※にて作成） 上記5つの実施方法案については、「×」になる（実現不可である）観点がないため一定有効な実現方法と評価し、次の手順にて具体化する対象として選定	
	対象者数		
	効果測定のしやすさ		
実現の難易度	コスト		
	スケジュール		
	ステークホルダーとの調整		
		○ 専門的かつ、実践的な知識を取得することができる	
		△ 選定された職員のみが対象になるため、対象者数は限られる	
		△ アンケートの実施等により、受講者視点での効果測定はできる	
		△ 研修コンテンツの用意や、専門講師のアサインにコストがかかる	
		△ 作りこんだ研修コンテンツの制作が必要となるため、一定準備期間が必要となる	
		△ 対象者の選定や、講師の募集等の調整が必要となる	

※ 令和5年度経済産業省デジタルプラットフォーム構築事業（経済産業省デジタルプラットフォームUI／UX向上のための調査事業）
CONFIDENTIAL © 2025 Xspear Consulting All rights reserved.

① ペルソナ作成研修

ペルソナ作成研修は、**ユーザ視点で考えることの理解**を目的とし、**1年目研修に組み込む**ことを検討。

① 現状の課題	- 日々の業務において、ユーザ視点を持つために必要なペルソナを意識できていない - ペルソナの作成方法や活用方法を把握できていない
② 研修の目的	- サービスデザインの前提知識として、ユーザ視点を意識することになること - ペルソナの考え方を理解し、業務でペルソナを活用できるようになること
③ 対象者	ユーザ視点への意識が薄い、もしくは、どのようにユーザ視点を実践すれば良いかわからない職員（1年目研修の対象職員を想定）
④ 実施形式	対面 1.5時間 / 講義＋グループワーク形式
⑤ アジェンダ	1. 良いデザイン・良くないデザインとは 2. デザインの考え方 3. ペルソナとは 4. ペルソナ作成のグループワーク 5. デザイン案の選定
⑥ 効果測定方法	「今後、ペルソナを業務で活用できるか」という観点でアンケートを実施
⑦ 研修体系への組み込み方	1年目研修のコンテンツとして組み込む

② サービスデザイン基礎研修（デジタル庁の研修）

サービスデザイン基礎研修は、**基礎的な概念・重要性の理解**を目的とし、**若手研修に組み込む**ことを検討。

① 現状の課題	- サービスデザインの概念や重要性が理解できていない - サービスデザインプロセスに関する基本的な知見を有する人材が少ない
② 研修の目的	- サービスデザインの概念を学び、その重要性を理解すること - サービスデザインプロセスについて体系的に学び、理解を深めること
③ 対象者	サービスデザインの基本的な概念や重要性について理解していない職員（若手研修の対象職員を想定）
④ 実施形式	オンライン2.5時間 / 講義形式 ※令和6年度は8月1回、オンライン開催
⑤ アジェンダ	1. サービスデザインに関する基礎知識 2. サービスデザインを活用した事例の紹介 3. サービスデザインに取り組むうえで実務で活用できるツールの実践
⑥ 効果測定方法	「サービスデザインについての知識が定着しているか」という観点でテストを実施
⑦ 研修体系への組み込み方	現状は任意。若手研修のコンテンツとして組み込むことを想定。または、若手職員の受講を必須とする

③ ガイドラインを用いた実践研修

ガイドラインを用いた実践研修は、**ガイドラインの重要性理解と実践方法の取得**を目的とし、**2年目研修に組み込む**ことを検討。

① 現状の課題	- ガイドラインの重要性が認知されておらず、プロセスに取り入れられていない - 実務においてガイドラインを実践する方法がわからない
② 研修の目的	- サービスデザインの基本的なプロセスを学び、重要性を理解すること - ガイドラインの実践方法を理解し、サービスデザインが実務で活用できるようになること
③ 対象者	ガイドラインの重要性および実践方法について理解していない職員（2年目研修の対象職員を想定）
④ 実施形式	対面2時間 / 講義＋グループワーク形式
⑤ アジェンダ	1. サービスデザインの基礎知識 2. サービスデザインガイドラインの重要性 3. ガイドラインの実践方法 4. カスタマージャーニーマップ作成のグループワーク
⑥ 効果測定方法	「今後、ガイドラインを業務で活用できそうか」という観点でアンケートを実施
⑦ 研修体系への組み込み方	2年目研修のコンテンツとして組み込むことを想定

④ 実務課題解決ワークショップ

実務課題解決ワークショップは、**ユーザ視点で業務課題を解決する方法の取得**を目的とし、**2年目以降の研修に組み込む**ことを検討。

① 現状の課題	- 多くの業務上の課題に対してサービスデザインのアプローチが有効であることが浸透していない - 日々の業務において、ユーザ視点で課題を発見し、解決することができていない
② 研修の目的	- 普段の業務からサービスデザインを意識することになること - 業務上の課題をユーザ視点で解決できるようになること
③ 対象者	- サービスデザインの基本的なプロセスについて知見がある職員 - 一定の業務経験があり、業務の中で課題を抱えてる職員（役職別研修の対象職員等を想定）
④ 実施形式	対面2時間 / グループワーク形式
⑤ アジェンダ	- 事前に募った業務上の課題をテーマとして、サービスデザインプロセスに沿って課題解決を行う 【発見】現状の業務課題を分析 【定義】課題に対する解決策の検討 【開発】解決策の具体化 【提供】発表・フィードバック
⑥ 効果測定方法	「ワークショップの結果、日々の業務が改善されたか」という観点でアンケートを実施
⑦ 研修体系への組み込み方	3年目以降を対象とした研修（役職別研修等）のコンテンツとして組み込むことを想定

⑤ デザインリーダー育成研修

デザインリーダー育成研修は、**デザイン活動を牽引する人材を育成**することを目的とし、**単独での開催**を検討。

① 現状の課題	- サービスデザインの必要性を理解し、リーダーとして牽引する人材が不足している - サービスデザインに関して専門的な知見を持った人材が不足している
② 研修の目的	- サービスデザインの必要性を省内に広め、デザイン活動を牽引する人材を育成すること - サービスデザインに関する専門的な知見を有する人材を育成すること
③ 対象者	- サービスデザインの基本的なプロセスや手法について既に知見がある職員 - 省内のサービスデザイン活動を牽引する意識がある職員
④ 実施形式	対面3か月程度 / 講義 + グループワーク形式
⑤ アジェンダ	- 専門知識研修（1日～2日程度を想定） - デザインリーダーとしての心構え・考え方 - サービスデザインに関する専門知識 - サービス開発、または改善グループワーク（2～3か月程度を想定） ※ サービスデザイン活動の優良事例や募った課題をテーマとして、サービスの開発、または改善プロセスを学習 - 課題把握・AsIs整理 - 解決策検討・ToBe整理 - プロトタイプ、ユーザ検証
⑥ 効果測定方法	「今後、他のプロジェクトでサービスデザインを活用できそうか」という観点でアンケートを実施
⑦ 研修体系への組み込み方	既存の研修体系への組み込みは行わず、単独で開催とする

各研修/ワークショップが目指す役割

5つの研修/ワークショップについて、受講順序は①ペルソナ作成研修、②サービスデザイン基礎研修、③ガイドラインを用いた実践研修、④実務課題解決ワークショップ、⑤デザインリーダー育成研修のが望ましいと考えられる。また、それぞれの受講者が目指す人材レベルを定義した。

■ 各実施方法案が目指す人材レベル

	① ペルソナ作成研修	② サービスデザイン基礎研修	③ ガイドラインを用いた実践研修	④ 実務課題解決ワークショップ	⑤ デザインリーダー育成研修
概要	ユーザ視点の重要性と、ペルソナの作成方法についてグループワークを通じて実践方法を学ぶ研修	サービスデザインに関する体系的な基礎知識を学ぶオンライン集合研修	サービスデザインに関するガイドラインを使用した、ガイドラインの実践を目的とした研修	デザイン思考を用いて、実務で生じた課題を解決することをテーマとしたワークショップ	省内でデザイン領域を牽引する人材を育成するための、専門的な研修
対象者	サービスデザインやユーザ視点の考え方がわからない	サービスデザインの基本的な考え方概念や重要性を理解していない	ガイドラインの実践方法を理解していない	- サービスデザインの基本的なプロセスについて知見がある - 業務の中で課題を抱えている	- サービスデザインのプロセスや手法に知見がある - サービスデザイン活動を牽引する意識がある

「初学者」の役割を目指す

「担当者」の役割を目指す

「有識者」の役割を目指す

研修体系への組み込み案

各実施方法案の対象者と受講順序をもとに、既存の若手研修及び役職別研修等の研修体系へ組み込んで実施することが考えられる。

	若手研修			役職別研修等		
	1年目研修	1年目の夏頃	2年目研修	係長研修	新任補佐級研修	新任管理職研修
研修テーマ	✓ キャリアデザイン、政策立案など ①ペルソナ作成研修	②サービスデザイン基礎研修	✓ キャリアデザイン、政策立案など ③ガイドラインを用いた実践研修	✓ キャリアデザイン、政策立案など	✓ 人材マネジメント実践型研修など	✓ 服務規律、コンプラ、広報など
				④実務課題解決ワークショップ ※ 3年目以降の職員を対象とした研修への組み込みを検討 また、同じ役職の職員が同時に受講することとする		
学習ステップ	✓ ユーザ中心で考えることを理解	✓ 業務経験を踏まえ、基礎知識を学習	✓ 業務経験、基礎知識を踏まえ、実践方法を学習	✓ 業務経験、これまでの研修を踏まえ、より実務的な内容を学習		

※「⑤デザインリーダー育成研修」は、①～④を受講した職員を対象に募集し、別途開催

来年度以降優先して取り組む実施方法案

具体化した実施方法案を踏まえて再評価した結果、①ペルソナ作成研修（昨年度の事業）、②サービスデザイン基礎研修（デジタル庁の研修）、③ガイドラインを用いた実践研修及び④実務課題解決ワークショップの4つを、来年度優先的に取り組むべきと考える。

実施方法案

概要

①	ペルソナ作成研修 （昨年度の事業）	ユーザ視点の重要性と、ペルソナの作成方法についてグループワークを通じて実践方法を学ぶ研修
②	サービスデザイン基礎研修 （デジタル庁の研修）	サービスデザインに関する体系的な基礎知識を学ぶ オンライン集合研修 ※ デジタル庁の研修
③	ガイドラインを用いた 実践研修	サービスデザインに関するガイドラインを使用した、ガイドラインの実践を目的とした研修
④	実務課題解決 ワークショップ	デザイン思考を用いて、実務で生じた課題を解決することをテーマとしたワークショップ
⑤	デザインリーダー 育成研修	省内でデザイン領域を牽引する人材を育成するための、専門的な研修

■ 来年度以降の方針

- ✓ 前頁までの内容を踏まえて、再度評価を行った結果、効果・難易度が優れた、①～④の実施方法案を来年度優先して取り組むべきだと考える
- ✓ また、受講順序は①→②→③→④が望ましいため、①から優先的に取り組むものとする

ToBeの方向性：課室ごとのサービスデザイン担当者の育成・配置

体制のToBeとして、**各課室にサービスデザイン活動の担当者を配置**することで、よりサービスデザインの浸透を促進することができると思われる。担当者を課室ごとに配置することにより、**デザイン領域の取組が省内全体で実施される**ことを目指す。

ToBeの方向性案

DX室へ ヒアリングした AsIs

- デザインに関する取組は複数の組織により推進されているが、横断的に明確にリードする組織はない
- 一方でデザイン組織の新設は、各課室との調整が発生するためハードルが高い
- 本事業では、研修やワークショップ等、サービスデザインに関する人材育成の施策を検討中

他企業・自治体 の事例リサーチ 結果

- デザイン活動推進にあたり、デザインに特化した組織やチームを設置している企業が多い
- 設置したデザインチームによって、人材育成、普及活動、ガイドライン整備が行われている

- サービスデザイン活動を強く推進していくため、サービスデザインの知見を有した人材を課室横断的に育成する**
- 各課室に有識者を配置し、省内全体でサービスデザインに係る取組が推進されるようにする**

実施方法案の検討アプローチ

省内でサービスデザイン活動に関連する課室である**X課室やY課室、Z課室との連携**や、**全課室横断型での組織づくり等**、**段階的な体制案**を作成。また、**外部の専門家や有識者との連携によるサービスデザイン活動の推進**も検討している。

■ 想定される体制案



実施方法案の検討

ヒアリングで収集したAsIs、他事例のリサーチ結果から、体制の実施方法について**段階的に4つの実施方法案を検討した。**

	実施方法案	効果	参考事例
①	DX室 サービスデザインチーム	組織名を新設することで今後の施策を打ち出しやすくなり、将来的な他課室との連携、 チームの拡大を検討しやすくなる	- デザインセンター（富士通） - Tangity（NTTデータ） ※ いずれもUI/UXデザイナーが所属
②	DX室＋ 業務支援部門 (X課室・Y課室・Z課室) サービスデザインチーム ※連携する課室は要調整	多くのシステム の開発・改修や、各課室からのデザインに関する 相談窓口の一本化 等、幅広くサービスデザインに係る取組を推進することができる システム全般に係るデザイン領域の支援 や、 開発プロセスにサービスデザインのアプローチ を組み込むことができる	- デジタル・デザイン室（横浜市） - Design Head Quarters（株式会社NTTドコモ）
③	全課室横断 サービスデザインチーム (担当者の配置)	本事業で検討する研修等の取組を通して、各課室にデザインの有識者や担当者（室内フォロー、有識者とのパイプ役）を育成し、配置することで、サービスデザインが 省内全体へ浸透 し、各課室で 永続的な取組 が進められるようになる	デザイン思考エキスパート・リーダの1,000名育成（富士通）※実施中
④	外部専門家や課室横断の有識者を含めた サービスデザインチーム	外部の専門家（外部事業者・大学教授等）や課室横断での有識者をアドバイザーとして配置し、取組に対する アドバイス や、サービスデザインに係る 新規施策の提案 を受けることで、 サービスデザイン活動のアップデート が行えるようになる	- JAPAN + D（経済産業省） - 事業者との連携（デジタル庁）

新体制により推進可能な取組の整理

サービスデザインチームとして今後進めていく取組を洗い出し、各体制ごとに実施可能な取組を整理した。

■ 各体制で推進可能な取組一覧

			①	②	③	④
			DX室	DX室＋ 業務支援部門 (X課室) (Y課室) (Z課室)	DX室＋ 全課室 横断	DX室＋ 外部専門家 内部有識者
基本的な取組※	取組	概要				
	1 研修・ワークショップの実施	サービスデザインに関する職員向けの研修等の実施（本事業における「人材育成」の施策カテゴリ）	○	○	○	○
	2 ガイドラインの整備	サービスデザインの普及に向けたガイドラインの整備（本事業における「ガイドライン」の施策カテゴリ）	○	○	○	○
発展的な取組※	3 サービスデザインの情報発信	サービスデザインに係る事例等についての省外へ向けた情報発信（本事業における「普及活動」の施策カテゴリ）	○	○	○	○
	4 各課室からの相談受付窓口の設置	各課室からサービスデザインに関する相談を受け付け、対応する窓口の設置		○	○	○
	5 サービスデザイン観点での品質レビュー	システム開発時など、要件定義のレビューだけでなくサービスデザイン観点での品質レビューを実施		○	○	△
	6 サービスデザイン活動のアップデート	省内全体に係るサービスデザイン活動の進め方や個別施策に関する継続的な改善、アップデートを実施		○	○	○

※基本的な取組：サービスデザイン活動において不可欠な取組
※発展的な取組：体制強化により実現できるようになる取組

実施方法案の評価・選定方法

体制の実施方法案から、来年度以降に検討すべき案を選定するために、各体制の**効果と実現難易度の2つの評価観点にて評価を実施。**

	評価観点	評価基準
効果	• 体制の設置によりサービスデザイン活動がどの程度推進できるようになるか → 以下の取組が実施できるようになるか ① 研修・ワークショップの実施（基本） ② ガイドライン整備（基本） ③ サービスデザインの情報発信（基本） ④ 各課室からの相談受付窓口の設置（発展） ⑤ サービスデザイン観点での品質レビュー（発展） ⑥ サービスデザイン活動のアップデート（発展）	◎：全ての取組（①-⑥）を推進できる ○：基本的な取組（①-③）に加え、発展的な取組（④-⑥）のいずれかを推進できる △：基本的な取組（①-③）を推進できる ×：基本的な取組（①-③）を推進できない
実現難易度	• 体制を設置する実現性はどの程度あるか	◎：他課室との調整が発生しない、 ○：他課室との調整が必要となるが、調整できる見込みが高い △：他課室との調整が必要となり、実現できるか不明 ×：調整の見通しが立たず、実現が見込めない

実施方法案の評価・選定

実施方法案を、「効果」と「実現難易度」の観点で評価。検討から外すべき案はなく、以下全ての実施方法案を具体化の対象として選定した。

	①	②	③	④
	DX室 サービスデザイン班	DX室・業務支援部門 (X課室・Y課室・Z課室) サービスデザイン班	全課室横断 サービスデザイン班 (担当者の配置)	外部専門家や内部有識者 を含めたサービスデザイン班
効果	△ 当事業の施策カテゴリである人材育成・普及活動・ガイドラインの取組は可能だが、相談窓口の設置等はZ課室等との分担が定まらず実施が難しい	◎ 4課室合同班を組むことで デザインに関する相談窓口を集約 できる ◎ サービス開発において組み込まれているY課室のレビューに、 サービスデザインの観点でのレビューを追加 できるようになる ◎ 4課室合同の会議体等 によりサービスデザイン活動において幅広い施策を検討できる	◎ 各課室のサービスデザイン担当者が相談事項を取りまとめることができ、 サービスデザインに関するレビューも実施可能 になる ◎ サービスデザイン活動の施策も各課室から ボトムアップで検討 できる	○ サービスデザイン活動に対するアドバイスを得ることで 施策のアップデート が可能になる △ 施策がどこまでアップデートできるかは連携する有識者次第となる ○ PMO支援要員のような形式で参画することで、相談の受付やサービスデザイン面のレビュー体制も構築可能
実現難易度	○ 新組織の設立にあたり一定調整は発生するが、DX室内の取組として進められる △ 有識者が不足しており、職員採用や外部事業者との連携が必要	△ X課室・Y課室・Z課室の担当職員の担務調整が発生するため、実現性はたしかではない（X課室・Y課室との連携を優先的に検討する） △ ガバナンスの強化になり、プロセスや体制整備の負担がある ※課室構成や人数は徐々に増やしていく想定	△ 各課室に担当者を配置するにあたり調整が発生するため、実現性はたしかではない（担当者に求めるレベルにより調整の余地はある）	○ 省外の専門家と連携するために調整等が発生し、実現可否は現時点で不明であるものの、事業化をすることで対応可能 ○ デジタル庁とは既に連携の実績があるため実現しやすい

他課室と連携した実施方法案の細分化（再掲）

体制作りの進めやすさを考慮し、「X課室・Y課室」と連携した体制、その後「Z課室」と連携した体制をそれぞれ別の実施方法案とする。

	実施方法案	効果	参考事例
①	DX室 サービスデザイン班	組織名を新設することで今後の施策を打ち出しやすくなり、将来的な他課室との連携、サービスデザイン班の拡大を検討しやすくなる	- デザインセンター（富士通） - Tangity（NTTデータ） ※ いずれもUI/UXデザイナーが所属
②	DX室＋ 業務支援部門 （X課室・Y課室・Z課室） サービスデザイン班 ※連携する課室は要調整	多くのシステムの開発・改修や、各課室からのデザインに関する相談窓口の一本化等、幅広くサービスデザインに係る取組を推進することができる システム全般に係るデザイン領域の支援や、開発プロセスにサービスデザインのアプローチを組み込むことができる	- デジタル・デザイン室（横浜市） - Design Head Quarters（株式会社NTTドコモ）
③	全課室横断	本事業で検討する研修等の取組を通して、各課室にデザインの有識者を育成	
④	外部連携	業務支援部門における課室同士の連携しやすさを考慮し、 具体化する実施方法案としては以下の2つに分けて検討する 1. DX室＋X課室＋Y課室 2. DX室＋X課室＋Y課室＋Z課室	

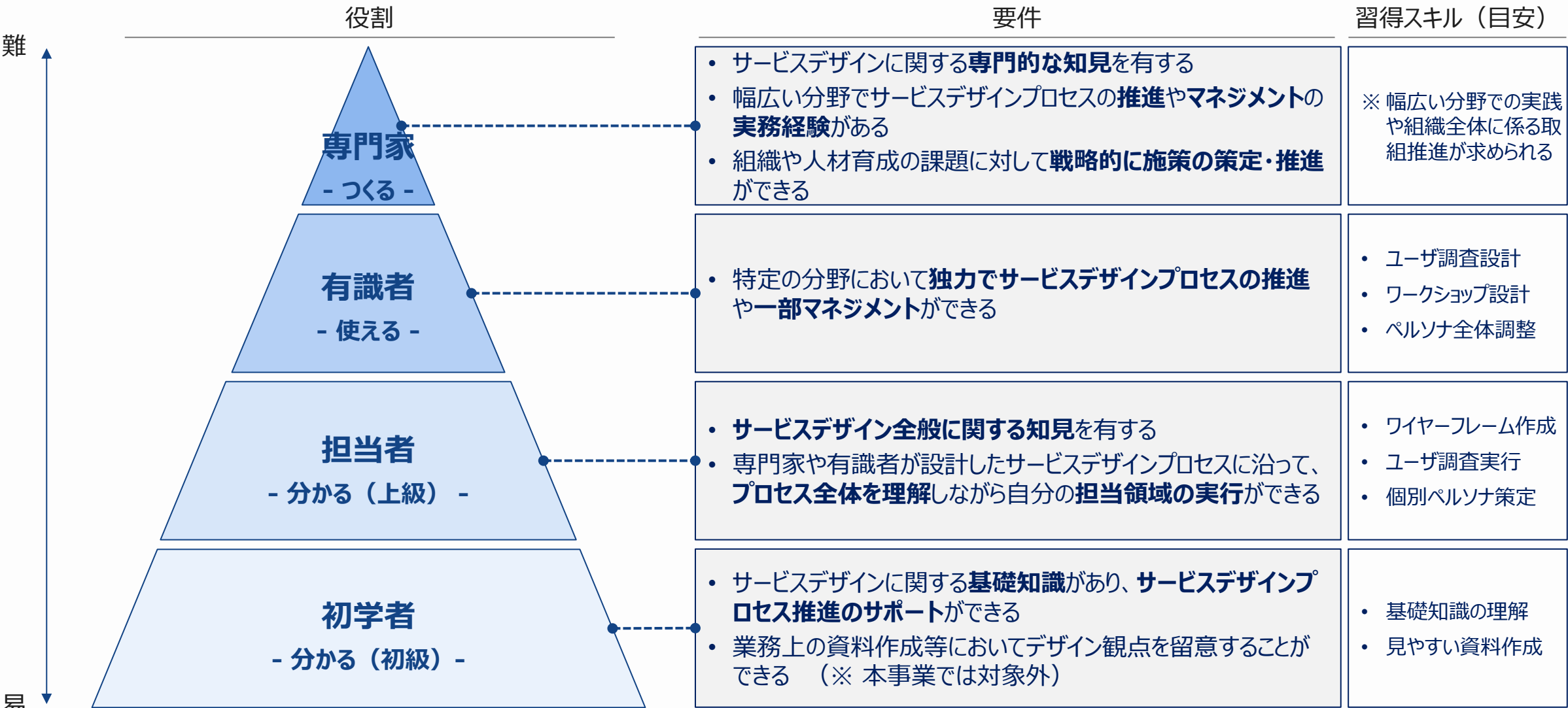
具体化する実施方法案

各実施方法の評価、および課室同士の連携しやすさを考慮した結果、検討から外すべき案はなく、**以下全ての実施方法案を具体化の対象**とする。

	実施方法案	効果	参考事例
①	DX室 サービスデザイン班	組織名を新設することで今後の施策を打ち出しやすくなり、将来的な他課室との連携、 サービスデザイン班の拡大を検討しやすくなる	- デザインセンター（富士通） - Tangity（NTTデータ） ※ いずれもUI/UXデザイナーが所属
②	DX室＋業務支援部門 （X課室＋Y課室） サービスデザイン班	多くの システムの開発・改修 において、システムの構造等から サービスデザインのアプローチ を組み込むことができる	- デジタル・デザイン室（横浜市） - Design Head Quarters（株式会社NTTドコモ）
③	DX室＋業務支援部門 （X課室＋Y課室＋Z課室） サービスデザイン班	公開サイト も含めた全てのシステムの開発・改修や、各課室からの デザインに関する相談窓口の一本化 等、幅広くサービスデザインに係る取組を推進することができる システム全般に係るデザイン領域の支援 を行うことができる	
④	全課室横断 サービスデザイン班 （担当者の配置）	本事業で検討する研修等の取組を通して、各課室にデザインの有識者担当者（室内フォー、有識者とのパイプ役）を育成し、配置することで、サービスデザインが 省内全体へ浸透 し、各課室で 永続的な取組 が進められるようになる	デザイン思考エキスパート・リーダーの1,000名育成（富士通）
⑤	外部専門家や課室横断の有識者を含めた サービスデザイン班	外部の専門家（外部事業者等）や課室横断での有識者をアドバイザーとして配置し、取組に対する アドバイス や、サービスデザインに係る 新規施策の提案 を受けることで、 サービスデザイン活動のアップデート が行えるようになる	- JAPAN＋D（経済産業省） - 事業者との連携（デジタル庁）

(再掲) サービスデザイン人材育成全体像案

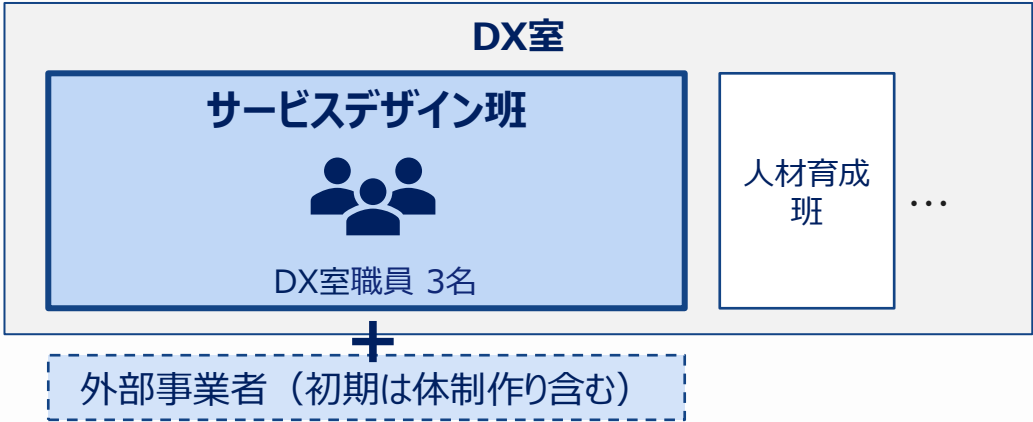
サービスデザイン班の体制構築に向け、各体制に必要な4つの役割を以下に示す。



DX室 サービスデザイン班

DX室でUI/UXの向上を推進するチームを「サービスデザイン班」と組織化することで、各課室を巻き込んだ施策の実施や、将来的な体制の拡大を進めやすくなる

体制イメージ



DX室メンバー

期待する役割	- サービスデザイン活動全体の管理、推進 - 各課室へのデザイン領域の伴走支援 - 相談窓口（全般）
求められるスキル	専門家 - サービスデザイン活動の主管課室として取組全体を管理、推進すること - サービスデザインプロセスの知見があり、実務経験があること

推進可能な取組

①	○	研修・ワークショップの実施
②	○	ガイドラインの整備
③	○	サービスデザインの情報発信
④	△	各課室からの相談受付窓口の設置
⑤	△	サービスデザイン観点での品質レビュー
⑥	△	サービスデザイン活動のアップデート

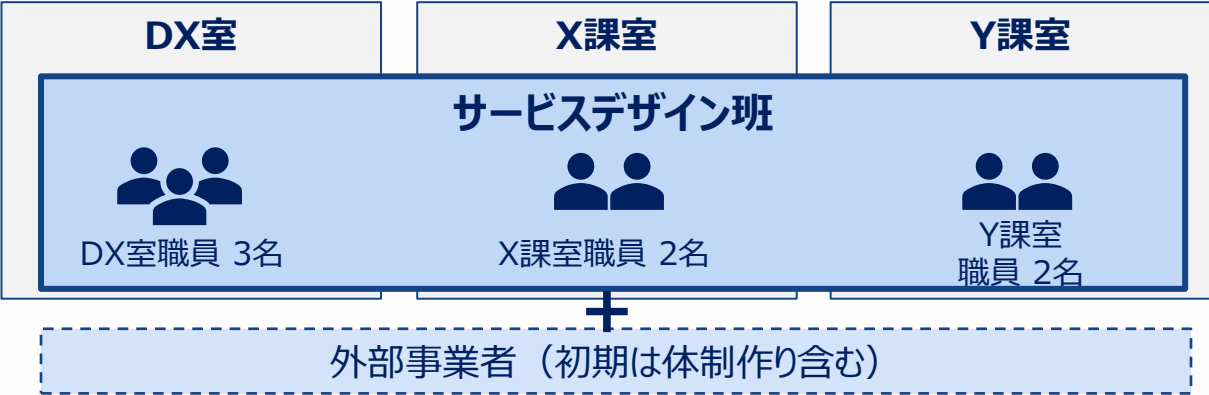
総評

- サービスデザイン班を明確化することで、今後の施策を打ち出しやすくなり、将来的な他課室との連携、チームの拡大も検討しやすくなる
- 基本的な取組についても、実施していくためには外部事業者との連携、もしくは専門人材（サービスデザイナー、UXデザイナー）の採用が必要になる
- 推進可能な取組が限られてしまうため、他課室と連携したチーム作りを目指したい

DX室・業務支援部門（X課室・Y課室） サービスデザイン班

3課室合同でサービスデザインチームを組成することにより、より幅広いサービスデザインの施策を推進することができる。なお、課室構成や人数は徐々に増やしていく想定である。

体制イメージ



X課室メンバー

Y課室メンバー

期待する役割	- イントラをはじめ業務改革の主管課室として、サービスデザインを浸透させること - 相談窓口（イントラ関連等） ※DX室が一次窓口となり、相談内容に応じて振り分けを行う	- 仕様書レビューやPMO業務等においてサービスデザインの取組が行われているか確認や推進を行う - 相談窓口（IT全般） ※DX室が一次窓口となり、相談内容に応じて振り分けを行う
求められるスキル	担当者 サービスデザインに関する基礎的な知見があること（研修を受講済であること）	担当者 - システム開発時等のレビューを行った経験があること - サービスデザインに関する基礎的な知見があること（研修を受講済であること）

推進可能な取組

①	○	研修・ワークショップの実施
②	○	ガイドラインの整備
③	○	サービスデザインの情報発信
④	△	各課室からの相談受付窓口の設置
⑤	○	サービスデザイン観点での品質レビュー
⑥	○	サービスデザイン活動のアップデート

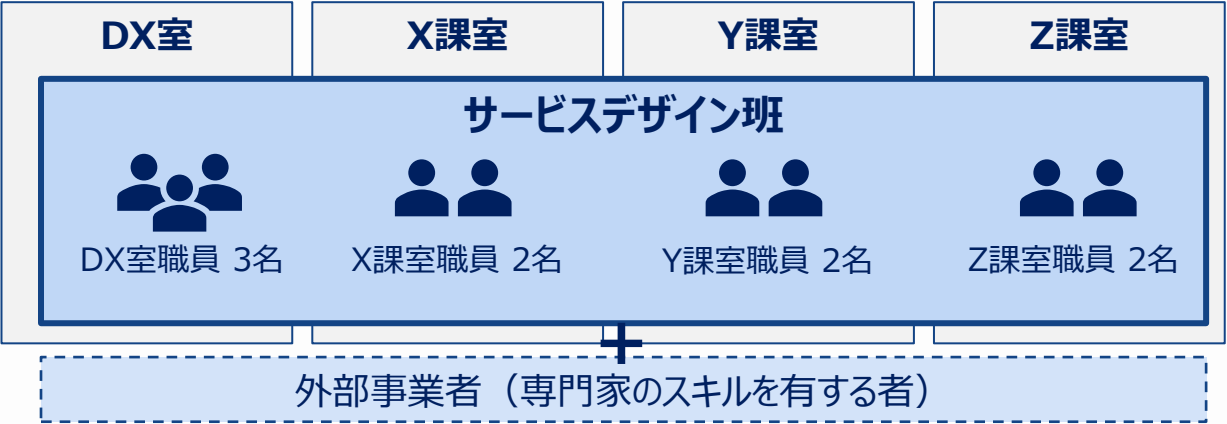
総評

- DX室、X課室、Y課室の合同でサービスデザインチームを組成することで、デザインに関する取組だけでなくシステム全般に係る各課室の支援やプロセスにサービスデザインのアプローチを組み込むことができる
- デザイン領域の相談受付窓口の設置はZ課室との連携がないため難しい
- DX室がサービスデザイン班全体の主管課室になることを想定しているが、役割分担を含め各課室との合意が必要になる

DX室・業務支援部門（X課室・Y課室・Z課室） サービスデザイン班

Z課室と連携することで、デザイン領域の相談窓口として各課室からの相談を受け付けることができるようになる。

体制イメージ



Z課室メンバー

期待する 役割	- 公開サイトの開発・改修がサービスデザインプロセスに沿って推進されるよう支援する - サービスデザインの考え方で検討されたシステム等のUIをレビューする - 相談窓口（公開サイト・インタラクションデザイン等）
求められる スキル	有識者 - 公開サイトにおけるデザイン業務の経験があること - サービスデザインに関する知見があること - UIデザインの経験があること

推進可能な取組

①	☐	研修・ワークショップの実施
②	☐	ガイドラインの整備
③	☐	サービスデザインの情報発信
④	☐	各課室からの相談受付窓口の設置
⑤	☐	サービスデザイン観点での品質レビュー
⑥	☐	サービスデザイン活動のアップデート

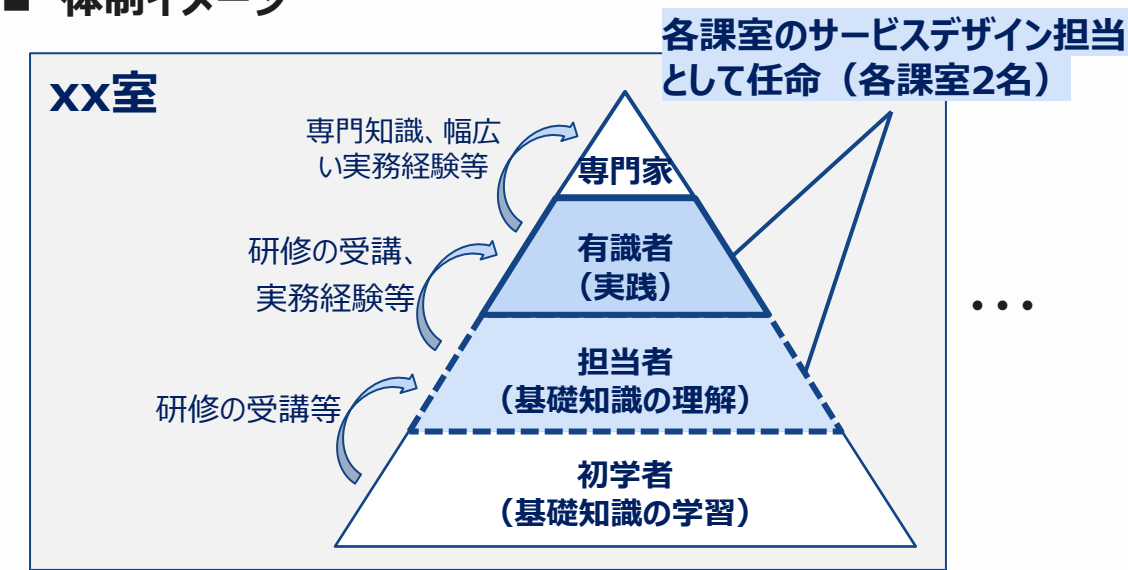
総評

- Z課室と合同のサービスデザインチームを組成することで、**公開サイトも支援のスコープ**に入れることができる。また**デザイン領域の専門チーム**として**各課室からの相談窓口**を設置し、内容により適切な担当者より回答することができる
- 各課室から寄せられる相談の件数によっては**外部事業者と連携した支援**が必要になる
- Z課室含め4課室にまたがる組織を新設するハードルが高い

全課室横断サービスデザイン班（担当者の配置）

研修等を通じて各課室にサービスデザインの担当者を育成し、2名をサービスデザイン担当者として任命する。これにより省内全体での情報システム含むサービス向上に向け、サービスデザインに係る取組が効率的に実施できる。

■ 体制イメージ



各課室のサービスデザイン担当者

期待する役割	- サービスデザイン担当として所属課室におけるサービスデザインの取組推進 - 所属課室が抱えるサービスデザインに関する課題の収集 - 相談窓口（所属課室内）
求められるスキル	担当者 - サービスデザインに関する知見があること ※ 本事業にて検討している「人材育成」の取組を通じて育成 ※ カオナビ等を活用して各職員のサービスデザインに関する習得状況を管理

■ 推進可能な取組

①	☐	研修・ワークショップの実施
②	☐	ガイドラインの整備
③	☐	サービスデザインの情報発信
④	☐	各課室からの相談受付窓口の設置
⑤	☐	サービスデザイン観点での品質レビュー
⑥	☐	サービスデザイン活動のアップデート

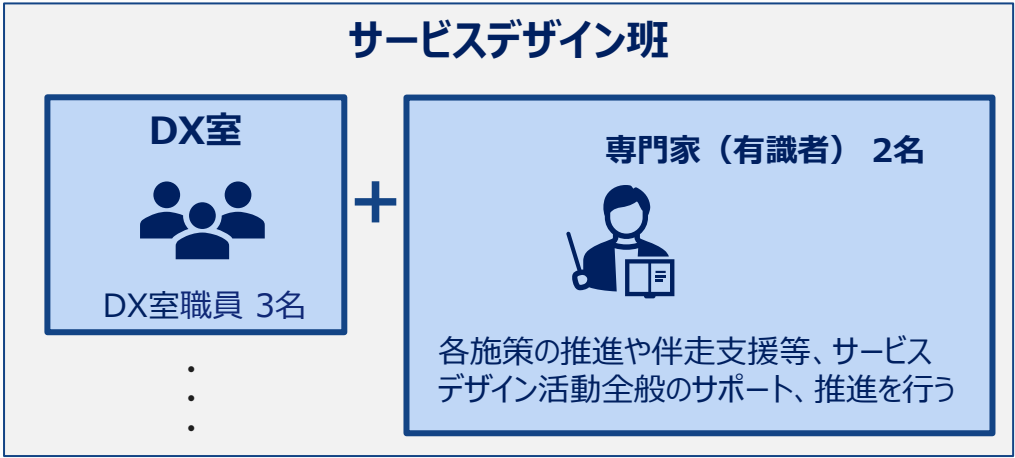
■ 総評

- 各課室に2名のサービスデザイン担当者を配置することにより、サービスデザインが省内全体へ浸透し、情報システム含むサービス向上において永続的な取組を行うことができる
- 各室のサービスデザイン担当者のスキルアップや挙げた改善案の取りまとめ等、外部事業者によるサポートが必要になる
- 全ての課室に有識者を育成するには時間がかかるため、一部の課室から段階的な推進が求められる

外部専門家や課室横断の有識者を含めたサービスデザイン班

外部の事業者や大学教授等、サービスデザインに関する専門家（有識者）と連携し、サービスデザイン活動に対するアドバイスや新規施策の提案を受けることで、サービスデザイン活動自体を常に改善していくことができる。

■ 体制イメージ



外部専門家および課室横断の有識者

■ 推進可能な取組

①	○	研修・ワークショップの実施
②	○	ガイドラインの整備
③	○	サービスデザインの情報発信
④	○	各課室からの相談受付窓口の設置
⑤	△	サービスデザイン観点での品質レビュー
⑥	○	サービスデザイン活動のアップデート

■ 総評

- 外部の専門家と連携、加えて課室横断の有識者と連携することで、**相談窓口の拡大**が可能になる
- コストや契約については、**プロジェクト化することで対応可能な見込み**
- また、将来的には専門的な知見も有する人材との連携拡大や採用を進め、**常により良い施策の実施に向けたアップデートが行える体制**となる

期待する役割

- サービスデザイン活動の各施策に対する支援
- デザイン領域の伴走支援
- 相談窓口（専門的な内容）
- サービスデザイン観点のレビュー※体制次第で実施

求められるスキル

（有識者）
専門家

- サービスデザインに関する専門的な知見があること
- サービスデザインの普及や促進に向けた活動の経験があること

各課室におけるチームメンバーのスキルと役割一覧

デザイン領域に関係のある各課室と連携した組織を作っていくために、各課室メンバーに期待する役割と求められるスキルを一覧で整理した。

業務支援部門				
	DX室	X課室	Y課室	Z課室
期待する役割	- サービスデザイン活動全体の管理、推進 - 各課室へのデザイン領域の伴走支援 - 相談窓口（全般）	- イントラをはじめ業務改革の主管課室として、サービスデザインを浸透させること - 相談窓口（イントラ関連等） ※DX室が一次窓口となり、相談内容に応じて振り分けを行う	- 仕様書レビューやPMO業務等においてサービスデザインの取組が行われているか確認や推進を行う - 相談窓口（IT全般） ※DX室が一次窓口となり、相談内容に応じて振り分けを行う	- 公開サイトの開発・改修がサービスデザインプロセスに沿って推進されるよう支援する - サービスデザインの考え方で検討されたシステム等のUIをレビューする - 相談窓口（公開サイト・インタラクティブデザイン等） ※DX室が一次窓口となり、相談内容に応じて振り分けを行う
求められるスキル	専門家 - サービスデザイン活動の主管課室として取組全体を管理、推進すること - サービスデザインプロセスの知見があり、実務経験があること	担当者 - イントラに関する業務経験があること - サービスデザインに関する基礎的な知見があること（研修を受講済であること）	担当者 - システム開発時等のレビューを行った経験があること - サービスデザインに関する基礎的な知見があること（研修を受講済であること）	有識者 - 公開サイトにおけるデザイン業務の経験があること - サービスデザインに関する知見があること - UIデザインの経験があること

来年度以降の進め方案

他課室との連携は調整に期間を要するため、**来年度は外部事業者と連携しつつDX室単独でサービスデザイン班を組成し、令和8年度以降、他課室も含めた合同チームとしていくことが効果的**であるとする。

※実施時期は目安



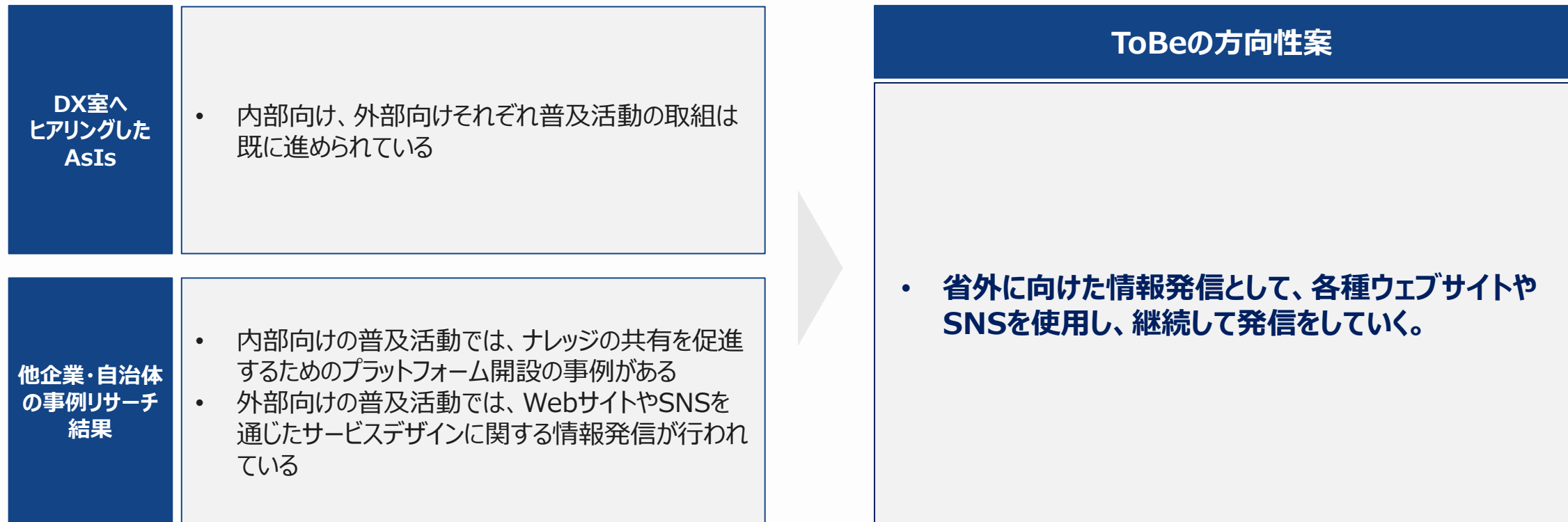
「普及活動」のAsIs整理

普及活動の現状は、**Note、YouTube、Xで国民へ広く情報発信**しているほか、デジタル・ガバメント中長期計画、DX室紹介資料等で発信を行っている。

発信媒体	発信対象	各媒体による発信内容
各種ウェブサイトやSNS (Note、HP、X、YouTube)	外部	サービスデザインに関する取組の紹介や、ナレッジの共有を目的とし、各種ウェブサイトやSNSを通じて省外へ情報発信を行っている
デジタル・ガバメント 中長期計画	外部	経済産業省としてデジタル・ガバメント中長期計画を発表しており、その一部にサービスデザインに関する内容が含まれている
DX室紹介資料	内部	DX室の体制や取組についての紹介資料として、省内の各課室や上長への説明等の際に利用されている

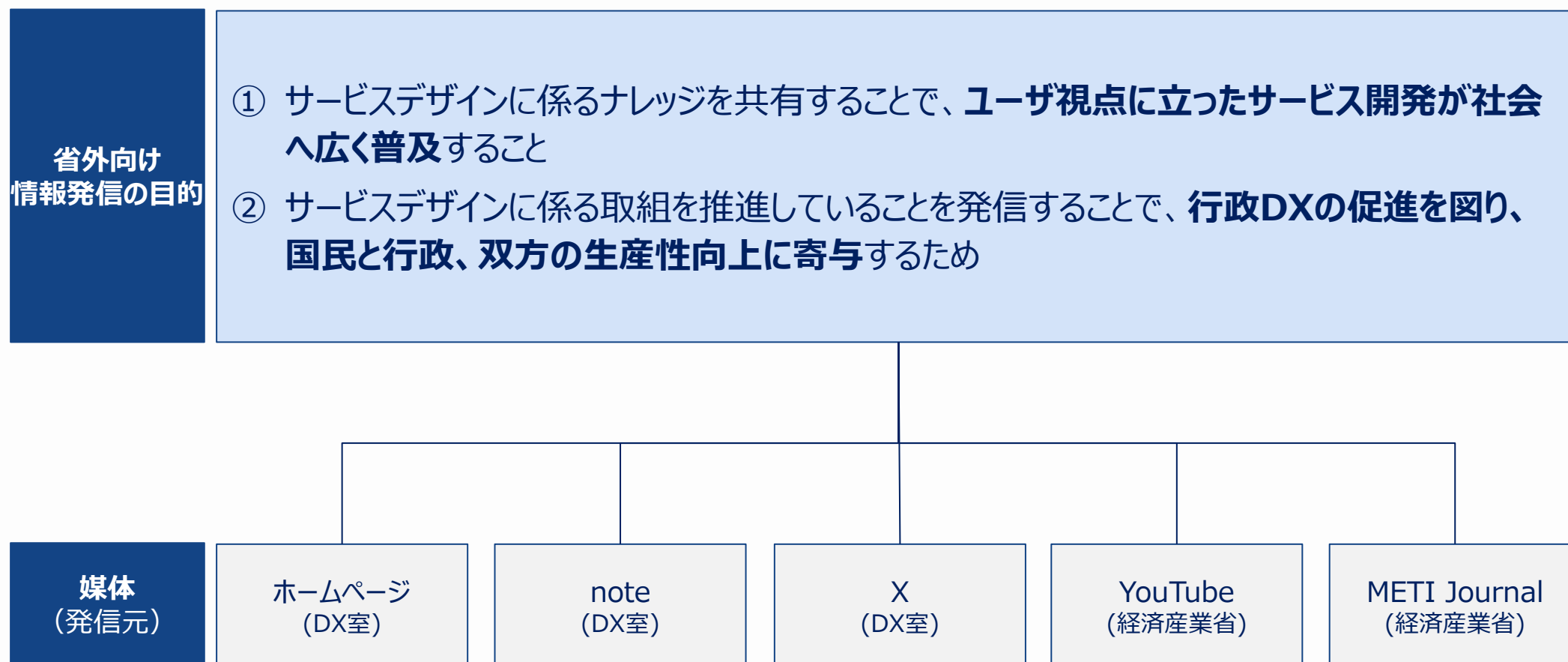
ToBeの方向性：省外向け情報発信

特に**省外に向けた情報発信を強化するため、効果的な発信内容や媒体を検討する。**



省外向け情報発信の目的

省外に向けた情報発信について、サービスデザインの社会への浸透や、行政DXの促進を図り生産性向上に寄与することを目的とし、効果的な発信内容や媒体を検討する。



実施方法案の検討アプローチ

サービスデザインに関する情報発信について、媒体と発信内容を整理したところ、他社事例と比較すると既におおよそ網羅されていたが、**新たに発信可能なトピックを2点選定**。また、「体制」で検討している**サービスデザイン班の名義で情報発信していくことも重要**であると考えられる。

AsIs（サービスデザインに関する現行の情報発信）

媒体	主な発信内容
ホームページ (DX室)	- デジタル・トランスフォーメーションの取組 - DX室の事例紹介 - DX室のミッション・ビジョン・バリュー
note (DX室)	- サービスデザインに関する取組紹介 - Tipsの紹介
X (DX室)	noteやMETI Journalの記事紹介
YouTube (経済産業省)	サービスデザインに関する学習コンテンツ
METI Journal (経済産業省)	- デザイン思考の紹介 - デザインに関する民間や自治体の取組事例紹介

他事例（AsIsと重複しない取組）

媒体	発信内容	実施企業
ホームページ	デザイン部門の社員インタビュー記事	株式会社日立製作所 富士通株式会社
note	社員が感じたデザインに関する気づき（業務との関連がないものを含む）	株式会社NTTデータ

+

今回リサーチした3社（株式会社日立製作所、富士通株式会社、株式会社NTTデータ）では、サービスデザインに関する多くの**情報発信が企業としてではなく各デザイン部門から**ホームページやSNSを通じて行われている

※ 既に一般的な情報発信は行われているため、これらを継続していくことでより多くの人に届けることを目指していく方向性が良いと思料

(参考事例) デザイン部門の社員インタビュー記事①

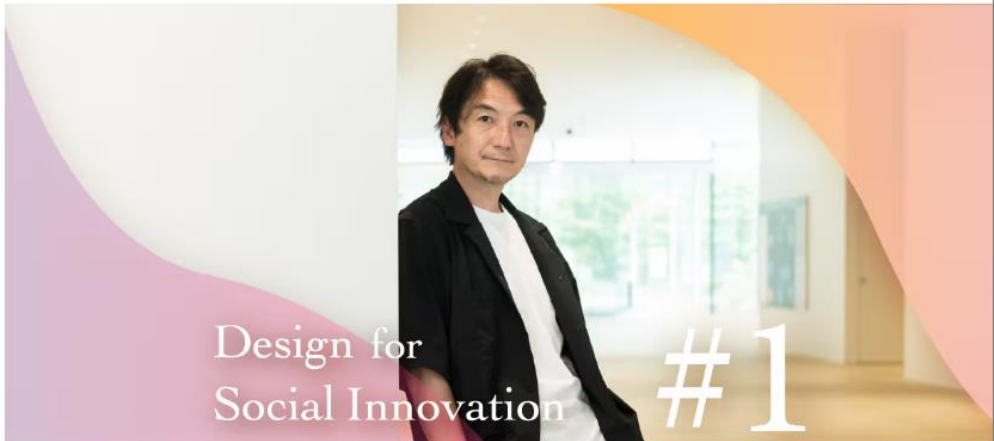
事例：株式会社日立製作所

サイトトップ > Design for Social Innovation > 日立のデザインヘッドが語る「社会イノベーションとデザインの関係」

日立のデザインヘッドが語る「社会イノベーションとデザインの関係」

2023年9月11日 島影 真奈美

デザイン ウェルビーイング キャリア 歴史



Design for Social Innovation #1

目次

- ◎ 広がり続けるデザインの価値と領域
- ◎ 「社会イノベーション」を支えるデザイン
- ◎ 進化し続けるデザインの定義と意義

「デザイン思考」が注目を浴びる前から、デザイナーが研究者と協働し、デザインを追求してきた日立製作所。実は日立のデザイン部門が発足したのは1957年で、当時、企業内にデザイン部門があることは珍しかったといいます。

「社会イノベーション」を支えるデザイン

——日立の「デザイン」の歴史を振り返ったときに、象徴的な転換点を教えてください。

丸山：我々は2000年代前半から、お客さまの経験価値に着目した「エクスペリエンスデザイン」という言葉を使うようになりました。

インターネットを始めとする情報通信技術が飛躍的に進化していく中、これまでのようにプロダクトのデザインだけで製品開発に貢献していても、お客さまの価値観の変化についていけなくなる。そこで、デザイナーがもっと開発の上流部分に参画し、フォルムの美しさやユーザビリティ、サービスといったそれぞれの視野を融合し、お客さまの経験をデザインしていく試みがスタートしました。

日立におけるデザインの役割は、プロダクトの設計・開発段階から、現在では、「どう売られるのか」、「どうメンテナンスするのか」、「どうお客さまに満足してもらうのか」といったサービスの領域にまで広がっています。

——プロダクトデザインだけでなく、サービスデザインも求められるようになったのですね。

丸山：そうなんですよね。さらに、日立のデザインで大きな変化が起きたのは2009年です。リーマンショックを契機とする世界的な景気後退によって、日立は当時の国内製造業として過去最大の赤字を出します。強い危機感をもった経営陣は、従来の製造業から脱却し、「社会イノベーション事業」に大きくシフトすることを宣言しました。

これは私たちデザイナーにとっても大きなターニングポイントでした。これまでやってきたようなプロダクトデザインやサービスデザインだけでは、デザイナーとしての価値を発揮できる場面はどんどん減っていくばかりだったからです。

[日立のデザインヘッドが語る「社会イノベーションとデザインの関係」：社会イノベーション：日立](#)

(参考事例) デザイン部門の社員インタビュー記事②

事例：富士通株式会社

デザイナーってどんな仕事をしているの？
若手デザイナーの1日に密着！

掲載

富士通デザインセンターには、デザイナーだけでなくエンジニアやコンサルタント出身者など、様々なバックグラウンドの社員が在籍していますが、どんな仕事をしているのでしょうか。今回は2023年に掲載した、中村 朝輝の1日に密着します。

中村 朝輝（なかむら あさき）

主な担当業務：グラフィックデザイン、プロダクトデザインや社内施設のブランディング

ある日のスケジュール

7:45 起床・身支度

いま住んでいるのは、会社の借上げ社宅。独身寮と聞いていたのですが、築浅の綺麗な一般のマンションに住んでいます。入社3年まで、非常に低額で住めるのでとても助かっています。それ以降は家賃補助があり

8:45 家を出発

先輩社員からの一言



佐藤

中村さんは時間や周りの環境の使い方がうまく、非常に器用な方という印象です。1つ違いの先輩後輩としてとても話しやすく、お互いに今取り組んでいる仕事を見せてアドバイスをしあうなど、日々刺激を受けあっています。

富士通デザインセンターには様々な働き方をしている社員がいます。入社2年目の中村の1日を通して、デザイナーとして会社で働く姿が少しイメージできたでしょうか。富士通では、インターンシップ生を定期的に募集しています。気になった方は、ぜひチャレンジしてみてください。



中村

私はインターンシップを通じて、自分の価値観や強みを改めて知ることができました。インターンシップは定期的を実施しています。皆さんにとっても、働いている方や一緒にインターンに参加する学生と交流することで、刺激を受ける良い機会になると思うので、自信を持って積極的にチャレンジしてみてください！

デザイナーってどんな仕事をしているの？若手デザイナーの1日に密着！ | 富士通デザインセンター：富士通

(参考事例) 社員が感じたデザインに関する気づき (note)

事例：株式会社NTTデータ

日本全国の水族館に学ぶ、サービスデザインのエッセンス

♡ 6

 Tangity
2024年12月3日 19:27

こんにちは。NTTデータのデザイナー集団「Tangity」で、サービスデザイナーをやっているりよみです。

水族館で結婚式を挙げるほど水族館が好きなので、私が今までに訪れた水族館について、申し訳程度にデザインを絡めつつ書きます。

皆さんご存じの通り、水族館はただ海洋生物を見るだけの施設ではなくなっています。来館者が感じる驚き、感動、学び、そのすべてが巧妙なサービスデザインによって生み出されています。動線設計からテーマ性、インタラクティブな体験、地域性への配慮まで、水族館は来館者を飽きさせない工夫で満ちています。

[日本全国の水族館に学ぶ、サービスデザインのエッセンス | Tangity](#)

デザイン工学出身の私が、研修を経てIT知識の必要性を感じた話

♡ 5

 Tangity
2024年8月20日 17:00

こんにちは！NTTデータのデザイナー集団「Tangity」サービスデザイナーをやっている実来です！

私は今年の5月に配属されたばかりの新入社員で、学生時代にはプロダクトデザインを4年間、そしてUIUXデザインを2年間学んでいました。

今回のnoteは、NTTデータとデザインって全然結びつかないな、デザイナーにもITの知識って必要なの？と疑問に思っている方にとって参考になったらいいなと思っています！

[デザイン工学出身の私が、研修を経てIT知識の必要性を感じた話 | Tangity](#)

(事例共有) デザイン部門による情報発信

事例：富士通株式会社・株式会社NTTデータ

[富士通デザインセンター \(@Fujitsu_design\) / X](#)[Tangity | note](#)

実施方法案の検討結果

ヒアリングで収集したAsIs、他事例のリサーチ結果から、実施方法について案出しを行った。発信内容として「デザインチームの職員インタビュー記事」「職員が感じたデザインに関する気づき」を追加し、「サービスデザイン班」として継続的に発信していくことがToBeとして考えられる。

	実施方法案	媒体	効果	参考事例
①	デザインチームの職員インタビュー記事	ホームページ (DX室)	社員の 人柄がわかる ことで興味を持ってもらいやすく、個人や組織として 考えていることがユーザに伝わりやすい	- 株式会社日立製作所 - 富士通株式会社
②	職員が感じたデザインに関する気づき	note (DX室)	業務上のトピック以外の 日常的な気づきやTips を発信することで、 より多くの人に興味を持ってもらえる ようになる	株式会社NTTデータ
③	サービスデザイン班としての情報発信	全ての媒体	組織として発信するとサービスデザインと関係のない情報に埋もれてしまい、サービスデザインに関する発信内容が見つかりづらいため、 デザイン部門として発信することで国民にデザインに関するトピックを認識してもらえる ようになる	- 株式会社日立製作所 - 富士通株式会社 - 株式会社NTTデータ

実施方法案の検討結果

3つの実施方法について、いずれも課題はないため、**ホームページやnoteを通じた発信や、サービスデザイン班としての各種情報発信を来年度以降継続していくことが必要であると検討**

媒体	現在の発信内容	新たな発信内容案	
ホームページ (DX室)	- デジタル・トランスフォーメーションの取組 - DX室の事例紹介 - DX室のミッション・ビジョン・バリュー	+	1 ・ サービスデザイン班の職員インタビュー記事
note (DX室)	- サービスデザインに関する取組紹介 - Tipsの紹介	+	2 ・ 職員が感じたデザインに関する気づき (業務との関連がないものを含む)
X (DX室)	noteやMETI Journalの記事紹介		
YouTube (経済産業省)	サービスデザインに関する学習コンテンツ		
METI Journal (経済産業省)	- デザイン思考の紹介 - デザインに関する民間や自治体の取組事例紹介		
			3 サービスデザイン班としての情報発信

「ガイドライン」のAsIs整理

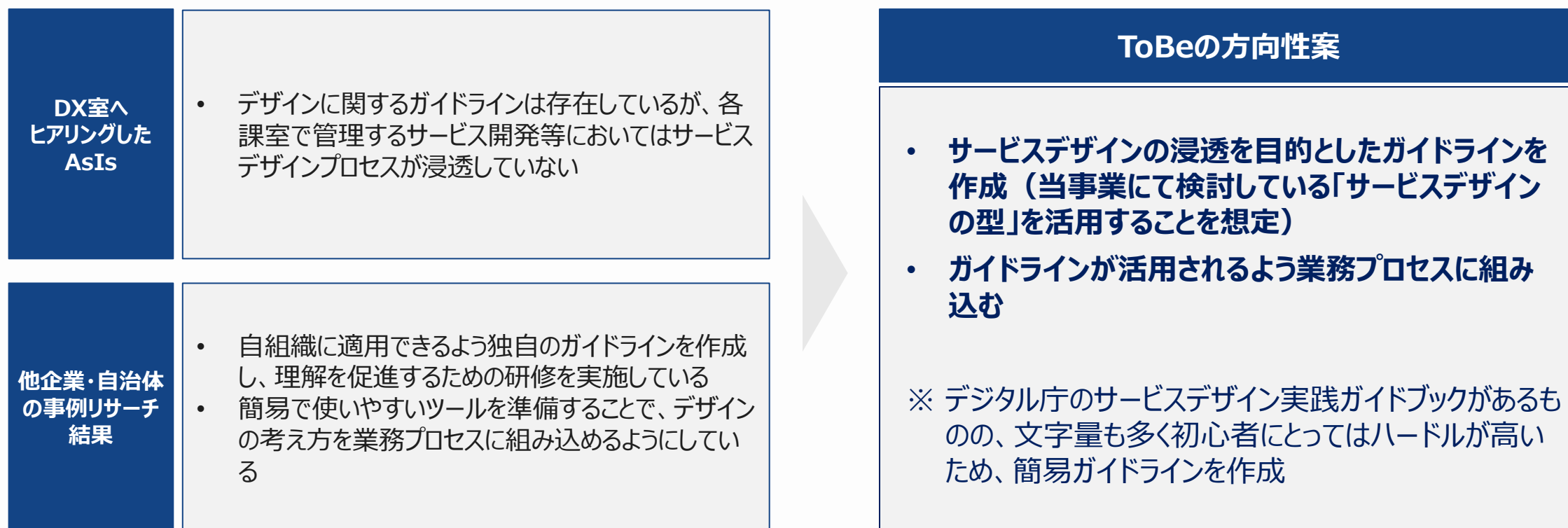
ガイドラインには、デジタル庁、総務省が作成・公開しているものが存在している。なお、デジタル庁の「サービスデザイン実践ガイドブック（β版）」については、デジタル社会推進標準ガイドラインに新規策定される予定である。

■ 既存のガイドライン（代表例）

資料名	発行省庁	概要
サービスデザイン実践ガイドブック（β版）	デジタル庁	サービスデザインの実践を目的に作成されたガイドブックで、基本的な内容が網羅されている
ウェブアクセシビリティ導入ガイドブック		初学者向けに、ウェブアクセシビリティの考え方や取り組み方のポイントが解説されている
デザインシステム		基本デザインやコンポーネントの仕様、ガイドライン、作例、アクセシビリティのドキュメント等で構成されているデザインアセット
デジタル社会推進標準ガイドライン		政府情報システムの整備及び管理手続きや、各種技術標準等に関する共通ルールや参考ドキュメント。サービスデザインに関するガイドも拡充予定
みんなの公共サイト運用ガイドライン	総務省	公的機関のホームページ等の作成にあたり、アクセシビリティの確保・維持・向上に取り組む際の手順書

ToBeの方向性：ガイドラインの作成と業務プロセスへの導入

職員がサービスデザインを理解・実践するために、ガイドラインを業務プロセスへ組込むことが望ましい。
業務の中で「ガイドライン」の理解・実践に向けた取組を行うことで、サービスデザインの考え方が職員に浸透していくと考えられる。



実施方法案の検討・対応方針

ToBeの方向性を基に、ガイドラインの内容と普及施策の2軸で実施方法案を検討した。内容は「サービスデザインの型（支援の型＋業務の型）」を基本とし、来年度に拡充する案を策定。普及施策は、既に検討している「ガイドラインを活用した実践研修」やイントラ構築時に案内等を検討している。

実施方法案

ToBeの方向性案	ガイドライン の内容	- サービスデザイン実践ガイドブックの簡易版としては、当事業で作成する「サービスデザインの型」が該当する - 来年度以降、リサーチ事例を基に以下のアップデートを検討 ✓ 実践用ツール 例：ペルソナシート、カスタマージャーニーマップのフォーマット等 ✓ 過去取組事例
- サービスデザインの浸透を目的としたガイドラインを作成（当事業にて検討している「業務の型」を活用することを想定） ※ デジタル庁のサービスデザイン実践ガイドブックがあるものの、文字量も多く初心者にとってはハードルが高いため、簡易ガイドラインを作成 - ガイドラインが活用されるよう業務プロセスに組み込む	ガイドライン の普及施策	リサーチ結果から、「①理解に向けた取組」「②実践に向けた取組」の2つが有効と史料 ① 理解に向けた取組は、人材育成カテゴリにて検討した「ガイドラインを用いた研修」により、ガイドラインを職員に理解いただく施策とする ② 実践に向けた取組は、プロセスに組み込むことが重要である。DXポータル（イントラ）への掲載、イントラ構築時に案内、PMO発信資料・研修への組み込み、X課室が作成している業務の型の附属資料での発信が有効と検討している

ガイドラインの内容案

サービスデザイン実践ガイドブックの簡易版として、**当事業で作成する「サービスデザイン業務の型（支援の型＋業務の型）」**を活用し、来年度はリサーチ事例を基に**実践用ツール**や**過去取組事例**についての内容を拡充することを検討している。

	ガイドラインの内容案	各章の目的
基礎的な内容の理解 「サービスデザイン実践ガイドブック（β版）」の簡易版の内容 → 当事業にて「サービスデザイン業務の型」として作成	1 サービスデザインの考え方	サービスデザインの基本的な考え方を理解し、サービスデザインを取り入れる重要性を認識する
	2 サービスデザインプロセス	サービスデザインプロセスの一連の流れを理解し、プロジェクトの進め方のイメージが湧く
	3 サービスデザインの代表的な手法	サービスデザインプロセスの中で用いられる代表的な手法を知り、自身で遂行できるようになる
+		
実務への活用促進 追加作成を検討する内容 → 来年度に追加作成	4 実践用ツール	汎用的なツール（ペルソナシート、カスタマージャーニーマップのフォーマット等）の使い方を学び、実務で活用できるようになる ※参考事例：東京都、日立製作所、富士通株式会社
	5 過去取組事例	過去の実組事例を参照し、様々なプロジェクトにサービスデザインを適用する方法や、効果的なアプローチを理解する ※参考事例：富士通株式会社

(参考) 追加作成する内容イメージ

来年度に追加する内容として検討している「実践用ツール」と「過去取組事例」は自治体や民間企業で導入されている例があり、実務で活用できることを目的としている。来年度拡充するガイドラインの内容として以下のイメージを示す。

実践用ツール（イメージ）

■ ペルソナシート



現在の業務内容

XXX

今までの業務内容

- XXX
- XXX

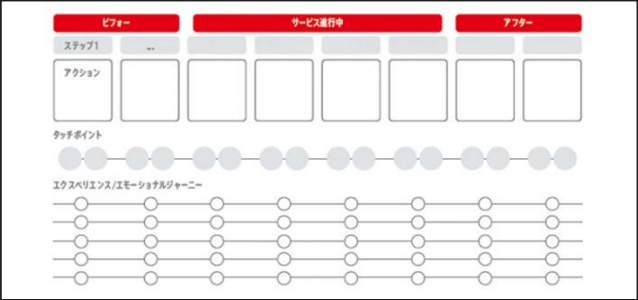
属性情報

名前：xx
年齢：xx歳
役職：xx
現住所：東京都xx区
家族：父（57歳 会社員）
趣味：xx

普段利用しているサービスとITリテラシー

XXX

■ カスタマージャーニーマップのフォーマット



過去取組事例（イメージ）

■ 過去取組事例の紹介



ガイドラインの普及施策案

ガイドラインについて職員の理解を促進するために、人材育成カテゴリでも検討した「ガイドラインを用いた実践研修」の実施を検討。さらに**実務に取り入れられるよう、DXポータル（イントラ）への掲載やイントラ構築時に案内等が有効**と思料。

「理解」 に向けた取組	職員のガイドラインに対する理解を促進するため、人材育成カテゴリにて検討した「ガイドラインを用いた実践研修」を実施する
「実践」 に向けた取組	DXポータル（イントラ）への掲載、イントラ構築時に案内、PMO発信資料・研修への組み込み、X課室が作成している業務の型の附属資料での発信等により、広く浸透することを目指す

必要事項の検討・整理サマリ（ToBe案一覧）

各施策カテゴリについて検討したToBe案を基に、来年度以降のサービスデザイン活動を推進していく

施策カテゴリ	ToBe案の概要
ビジョン	サービスデザインに係る課題やJAPAN+Dのミッションを踏まえてサービスデザイン活動の目指す姿を定義し、2案ずつ作成したミッション案とビジョン案から選定し、来年度以降の活動を推進していく
人材育成	若手研修と役職別研修にサービスデザインに関する研修やワークショップを組み込み、基礎的な知識から実践的なスキルまで段階的に習得できるよう仕組みづくりを行う
体制	- DX室内にサービスデザイン班を組成し体制を整備したうえで、令和8年度以降には他課室との連携を強化した体制を作る - 省内全体にサービスデザインを浸透させるため、将来的には各課室にサービスデザインの担当者を配置できるよう育成を進めていく
普及活動	- 各媒体でのサービスデザインに関する情報発信を継続する - 職員インタビューやデザインに関するTipsの発信等、ホームページやnoteでの発信内容の拡充を検討する
ガイドライン	- 本事業で作成した「サービスデザインの型」をガイドラインのベースとして活用する - 理解に向けた取組として、「ガイドラインを用いた実践研修」を実施する - 実践に向けた取組として、DXポータル（イントラ）への掲載、イントラ構築時に案内、PMO発信資料・研修への組み込み、X課室が作成している業務の型の附属資料での発信を行う

Index.

01. 事業の目的

02. 事業の手法

03. 事業結果

04. 今後の展開案

3.1 情報システム等デザイン領域の伴走支援

3.1-1 支援対象情報システムの決定

3.1-2 要望・課題等のヒアリングリサーチ

3.1-3 インタラクションデザインの改善支援

3.1-4 ガイドライン 「支援の型」 「業務の型」資料の作成

3.2 行政サービスデザイン活動に向けた検討

3.2-1 他行政機関や企業のDX取組リサーチ

3.2-2 必要事項の検討・整理

3.2-3 ロードマップ、費用算出資料の作成

令和7年度以降の対応方針案

令和7年度以降、個別システムの伴走支援を継続しつつ、「人材育成」「体制」「普及活動」「ガイドライン」の4つカテゴリに沿って行政サービスデザイン活動を推進。

	カテゴリ	方針（案）	対応事項（案）
行政サービスデザイン活動の推進	人材育成	初学者または担当者レベルの知見を有する人材を各課室に育成する	- 令和7年度は、本事業および昨年度事業での成果物を活用でき、基礎的な内容を取り扱う若手職員向けの研修を試験的に実施し、本運用に向けた準備を進める 役職者向けの実践的なワークショップについてもまずは対象者を絞って試験的に実施し、令和8年度の導入を目指す
	体制	課室横断的な取組を推進していくための体制を整備する	- 令和7年度はDX室内の体制作り（採用含む）や、管理プロセスの整備を推進する - 令和8年度以降には他課室との連携を拡大していき、サービスデザイン活動を課室横断的に実施していく
	普及活動	行政に対する国民の信頼を得られるよう、省外に向けた情報発信をしていく	各媒体でのサービスデザインに関する情報発信は継続しつつ、ホームページやnoteでの発信内容の拡充を検討する
	ガイドライン	プロセスとしてサービスデザインを取り入れるためにガイドラインを整備する	- 本事業にて作成したガイドラインである「サービスデザインの型」を省内に普及させるため、省内へ広く周知する - サービスデザインを職員に浸透させるため、ガイドライン自体の更新や追加作成を実施する

令和7年度以降のロードマップ

令和7年度以降、個別システムの伴走支援を継続しつつ、各カテゴリに沿って行政サービスデザイン活動を推進し、令和9年度にかけて取組の幅を広げていく。

対応事項案

	令和7年度	令和8年度	令和9年度
人材育成	1年目研修・2年目研修・役職別研修に組み込むことを予定しているサービスデザイン研修を試験的に実施し、令和8年度以降に本運用とするために研修内容の見直しや運営体制の検討を実施	1年目研修・2年目研修・役職別研修でのサービスデザイン研修の実施 - デザインリーダー育成研修の企画	- 若手研修・役職別研修でのサービスデザイン研修の実施 - デザインリーダー育成研修の実施
体制	DX室内の体制作り（採用含む）、および管理プロセスの整備 - 令和8年度以降に他課室と連携していくための具体的な体制案の検討	- X課室との連携を推進（上半期） - Y課室と連携した取組を検討（下半期）	- Z課室との連携を推進（上半期） - 全課室に担当者を配置する施策のPoCを実施（下半期）
普及活動	- noteにて職員が感じたデザイン領域に関する気づきを発信 - ホームページやMETI Journal、各種SNSを活用した継続的な情報発信 - ホームページにてサービスデザインに携わる職員のインタビュー記事を掲載	ホームページやMETI Journal、各種SNSを活用した継続的な情報発信	ホームページやMETI Journal、各種SNSを活用した継続的な情報発信
ガイドライン	- 人材育成カテゴリに記載の「サービスデザインの型」を用いた研修を実施し、ガイドラインを職員に広く理解してもらう 「業務の型」の付随資料として、PMOからPJMOに向けた発信や、DXポータルからの発信により、省内で広く浸透することを目指す	「サービスデザインの型」を用いた研修の実施 - PMOからPJMOに向けた発信や、DXポータルからの発信	「サービスデザインの型」を用いた研修の実施 - PMOからPJMOに向けた発信や、DXポータルからの発信

令和7年度の費用算出（行政サービスデザイン活動）

次年度以降に検討している取組のうち、伴走支援と普及活動に関する取組を除き、また研修計画・実施については対象を2つに絞った場合の予算額を算出。
対応範囲や委託範囲は今後精査。

	工数（人月）	主な内容
研修計画・実施	5.5	若手職員向けの研修資料作成、および運営等 2つの研修を対象とし、それぞれ30人程度の受講者、2時間程度の所要時間を想定（令和8年度以降の本格展開時は100名規模の受講者を想定）
体制作り（採用含む）	2.5	翌年度以降の具体的な体制の策定、採用方針の検討等
ガイドライン整備	1.5	ガイドラインの拡充等
その他	0.8	管理工数等
総合計	10.8	

（参考）令和7年度の費用算出（伴走支援＋行政サービスデザイン活動）

令和6年度と同様に情報システムの伴走支援に加え、研修計画・実施、体制作り（採用含む）、普及活動（情報発信）、ガイドライン整備のそれぞれに対して、必要工数を基に予算額を算出。現時点での想定タスクを全て計上しているため、対応範囲や委託範囲は今後精査。

	工数（人月）	主な内容
情報システムの伴走支援	4.5	課題整理、改善方法検討、プロトタイプ開発、ユーザ検証等（支援対象数は3～5システム、1情報システムあたり3～5ページ程度）
研修計画・実施	8.0	若手職員や役職者向けの研修資料作成、および運営等（計3つの研修が対象）
体制作り（採用含む）	2.5	翌年度以降の具体的な体制の策定、採用方針の検討等
普及活動（情報発信）	1.0	既存の媒体を生かした情報発信等
ガイドライン整備	1.5	ガイドラインの拡充等
その他	0.8	管理工数等
総合計	18.3	

Index.

- 01. 事業の目的
 - 02. 事業の手法
 - 03. 事業結果
 - 04. 今後の展開案
-

4.1 今後の展開案

4.1-1 令和7年度以降のサービスデザインに係る取組

4.1-1 令和7年度以降のサービスデザインに係る取組

個別システムの改善支援だけでなく、継続的なサービスデザイン活動を推進していけるよう、カテゴリごとに取組を実施していくことを検討

			令和7年度（案）	令和8年度（案）	...
行政サービスデザイン 活動の推進	デザイン領域の伴走 支援	個別システム改善	 複数課室を対象にイントラサイト等の伴走支援を実施	- イントラサイト等の伴走支援を実施 - 公開サイトの伴走支援計画の策定	
		人材育成	 - サービスデザイン研修を試験的に実施 - デジタル庁主催のサービスデザイン基礎研修の受講を案内	- サービスデザイン研修の実施 - デザインリーダー育成研修の企画	
		体制	 - DX室内の体制作り（採用含む）、および管理プロセスの整備 - 他課室と連携していくための具体的な体制案の検討	- X課室との連携を推進（上半期） - Y課室と連携した取組を検討（下半期）	
		普及活動	 - ホームページやMETI Journal、各種SNSを活用した継続的な情報発信 - 発信コンテンツの拡充	ホームページやMETI Journal、各種SNSを活用した継続的な情報発信	
		ガイドライン	 「サービスデザインの型」を用いた研修を実施 「業務の型」の付随資料として省内で広く浸透することを目指す	「サービスデザインの型」を用いた研修の実施 - PMOからPJMOに向けた発信や、DXポータルからの発信	

Appendix

他行政機関や企業のDX取組リサーチの概要

行政サービスデザイン活動の方針策定に向け、他行政機関や企業のDXやサービスデザインに係る取組事例をリサーチした。リサーチは、行政サービスデザイン活動における施策カテゴリごとに実施した。

目的	行政サービスデザイン活動の施策を策定するにあたり、参考になる取組事例を収集すること
リサーチ対象	行政機関と民間企業における、DXやサービスデザインに関する取組
期間	令和6年11月～12月
手法	Webの公開情報から幅広くリサーチ
検索キーワード	全体：サービスデザイン、DX、デザイン思考、人間中心設計、アクセシビリティ等 人材育成：人材育成、研修、ワークショップ、福利厚生、資格等 体制：体制、組織、チーム、窓口等 普及活動：普及、発信、推進、浸透等 ガイドライン：ガイド、標準、体系、テキスト等

【人材育成】リサーチ事例一覧

人材育成に関してリサーチを実施した取組事例を以下に示す。

	リサーチ対象	事例の特徴	参考URL
①	デジタル庁	サービスデザインに関する勉強会を実施することにより、プロジェクト単位の知見やノウハウの共有を進めている。	https://www.iais.or.jp/articles/articlesa/20220610/202206_01/
		サービスデザインに関する基本的な概念やプロセス、その重要性について学ぶe-learning研修を実施している。	https://www.e-gov.go.jp/sites/default/files/filebrowser/shukan/doc/it-training-plan.pdf
②	経済産業省 特許庁	職員向けのデザイン思考研修の実施、知的財産の重要性を”自分ごと化”してもらうための動画公開を実施している。	https://www.jpo.go.jp/introduction/soshiki/design_keiei.html
③	北海道旭川市	デザインをリードする人材を育成するため、研修プログラム「旭川地域デザインプロデューサー育成事業」を実施している。	https://awrd.com/award/adp2021
④	東京都	サービスデザインのガイドラインを使用し、サービスデザインの考え方・プロセス・手法を学ぶ研修を実施している。	https://note.com/kouzoukaikaku/n/nd9702dce8cf6#aac51889-c352-470d-83ad-df075505cd31
⑤	福井県	各事業担当課が案件で抱える政策課題を解決するため、意思決定できる責任者が参加する形式でワークショップを実施している。	https://www.pref.fukui.lg.jp/doc/seiki/design/gyosei-system_d/fil/gyosei-system.pdf
⑥	富士通株式会社	参加者が抱える業務上の課題をデザイン思考を用いて最適化することをテーマにワークショップを実施している。	https://note.com/fujitsu_design/n/n47a3985f909d#4f50782a-0e51-4359-8575-784b91573c78
		デザイン思考のテキストブックを使用し、サービスデザインの考え方・プロセス・手法・過去事例を学ぶ研修を実施している。	https://www.fujitsu.com/jp/about/businesspolicy/tech/design/activities/designbook/
⑦	株式会社 NTTデータ	ミラノ工科大学の教授陣から直接サービスデザインの基礎を学ぶ1週間の短期集中プログラムを実施している。	https://www.nttdata.com/jp/ja/trends/data-insight/2024/1028/
⑧	日本航空株式会社	機内環境に特化したサポートについて学ぶ客室乗務員独自のアクセシビリティに関する社内資格制度を創設している。	https://www.jal.com/ja/sustainability/human/accessibility/

【体制】リサーチ事例一覧

体制に関してリサーチを実施した取組事例を以下に示す。

	リサーチ対象	事例の特徴	参考URL
①	神奈川県横浜市	各区局が抱えるデジタル化やデザインに関する課題の相談場所として、デジタル・デザイン室内に「区局相談窓口」を設置している。	https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/gyosei-kansa/yokohamadx/dx-strategy/dx-strategy.files/0009_20240327.pdf
②	デジタル庁	ウェブサービスやアプリケーション提供の伴走支援や、プロセスの標準化やガイドライン化を実施するサービスデザインチームを設置している。	https://digital-gov.note.jp/n/n5c37b6c01cf2
③	株式会社NTTデータ	デザイン思考を取り入れた伴走支援や人材育成に取り組み、組織横断でデザインを推進するチーム「Tangity」を設置している。	https://www.nttdata.com/jp/ja/trends/data-insight/2022/0202/
④	株式会社日立製作所	デザイン手法のガイドラインの作成やガイドライン実践のための活動に取り組む、東京社会イノベーション協創センタを設置している。	https://www.hitachihyoron.com/jp/archive/2010s/2016/07-08/01/index.html
⑤	Panasonic株式会社	デザイン経営実践プロジェクトにより、デザイン思考を用いたプロジェクトの伴走支援に取り組む、デザイン本部を設置している。	https://recruit.jpn.panasonic.com/feed/future_service_design.html
⑥	株式会社NTTドコモ	デザイナーや開発部によるリリース前のプロダクト評価等、サービス全体を横断的に精査するDesign Head Quartersを設置している。	https://www.4digit.com/topics/211022/
⑦	富士通株式会社	デザイン思考の研修プログラム作成や、社内のプロジェクトに対して横断的に伴走支援を行う、デザインセンターを設置している。	https://www.fujitsu.com/jp/imagesgig5/design-fujitsu2022.pdf
⑧	株式会社SmarterHR	システムの機能テストを障害を持つ従業員が実施し、問題点をフィードバックする、アクセシビリティチームを設置している。	https://accessibility.smarterhr.co.jp/action/test-with-disability/

【普及活動】リサーチ事例一覧

普及活動に関してリサーチを実施した取組事例を以下に示す。

	リサーチ対象	事例の特徴	参考URL
①	デジタル庁	デジタル庁が運営するHPや、Note等を通じて、サービスデザインに関する取組、考え方などを発信している。	https://digital-gov.note.jp/
②	神奈川県横浜市	独自HPである、「横浜DEGITAL窓口」で、横浜見える化プロジェクトを実施。横浜市のデザインに関するこれまでの取り組みや、今後の展望が誰でも見えるよう発信している。	https://digital.city.yokohama.lg.jp/dx-strategy/
③	北海道旭川市	独自運営のHP「デザイン都市・あさひかわ」にて、デザインに関する市内のイベントやセミナー等の活動を発信している。	https://www.city.asahikawa.hokkaido.jp/700/723/735/d079982_d/fil/01.pdf
④	富士通株式会社	デザイン思考に関するナレッジ共有のため、社内SNSコミュニティ「やわらかデザイン脳になろう」を設立し、従業員からボトムアップで、数多くの「デザイン思考」に関する内容が発信されている。	https://note.com/yawaraka_design
		Noteや社内HP、公式Youtube等を活用し、デザインに関する社内の取り組みや考え方を発信している。	https://www.youtube.com/@Fujitsudesign/videos
⑤	株式会社 日立製作所	独自運営の情報発信サイト「Inside Hitachi Design」を立ち上げ、日立が取り組むデザイン活動を社外へ発信している。	https://medium.com/inside-hitachi-design
⑥	株式会社NTTデータ	独自運営のHP「DATA INSIGHT」やデザインチーム「Tangity」のHP、Noteを通じて、デザインに関する活動を社外へ発信している。	https://www.nttdata.com/jp/ja/trends/data-insight/

【ガイドライン】リサーチ事例一覧

ガイドラインに関してリサーチを実施した取組事例を以下に示す。

	リサーチ対象	事例の特徴	参考URL
①	デジタル庁	ウェブアクセシビリティについてゼロから学ぶ初心者向けに、ウェブアクセシビリティの考え方、取り組み方のポイントを解説するのガイドブックを作成。	https://www.digital.go.jp/resources/introduction-to-web-accessibility-guidebook
②	東京都	全ての都職員を対象に、東京都のサービス開発プロセスでサービスデザインを実践するために、必要な手順や方法をまとめたガイドラインを作成。	https://www.digitalservice.metro.tokyo.lg.jp/documents/d/digitalservice/guideline2
③	北海道旭川市	利用しやすいサービスを誰もが作成できることを目指しているHP、広報物などのデザインに用いるパーツ・色・フォント等を定義した、デザインシステムを作成。	https://www.city.asahikawa.hokkaido.jp/700/723/735/d079982_d/fil/01.pdf
④	富士通株式会社	デザイン思考に関する富士通の実践知をまとめたテキストブックを作成。社員がデザイン思考を実務で活用するためのガイドブックとして使用されている。	https://www.fujitsu.com/jp/about/businesspolicy/tech/design/activities/designbook/
⑤	株式会社日立製作所	日立のデザイナーと研究者が培ってきた、顧客の価値を中心に据えた、課題発見・解決案の創出・価値検証を行うノウハウを、体系化したガイドラインを作成。	https://www.hitachihyoron.com/jp/archive/2020s/2021/02/02a01/index.html
⑥	株式会社SmarterHR	開発フローの中で、一般的に満たすべきウェブアクセシビリティの品質を達成するため、アクセシビリティ簡易チェックリストを作成。	https://smarthr.design/accessibility/check-list/
		サービスに関わる全ての人が、一貫してSmarterHRらしい表現をするための基準や素材として、デザインシステムを作成。	https://smarthr.design/

アクセシビリティに関するリサーチ結果

アクセシビリティに関する取組をリサーチした結果、アクセシビリティに配慮した個別システムの改善事例が大半である。
個別システムの改善以外には以下3つの事例があったが、いずれも当事業での活用は難しいと考えられる。

■ アクセシビリティに関する取組事例 ※個別システムの改善を除く

対象		取組概要	当事業での活用が難しい理由
1	株式会社Smart HR	開発段階でアクセシビリティを確保・向上させるため、ウェブアクセシビリティに関する簡易的なチェックリストを作成	インタラクションデザイン領域に関する施策のため
2	株式会社Smart HR	障害を持つ利用者を想定してシステムを開発するため、実際に障害を持つ従業員による機能テストを実施	デジタル庁アクセシビリティチームが実施しているため
3	日本航空株式会社	誰もが安心した機内環境を提供するため、客室乗務員向けにアクセシビリティの社内資格制度を創設	アクセシビリティに関する資格取得の必要性は業種により異なり、貴省においては全職員が資格取得を目指す必要はないと考えるため

※事例の詳細は次ページ以降で説明

【アクセシビリティ】行政機関/企業の取組事例 株式会社Smart HR （事例①：ウェブアクセシビリティ簡易チェックリスト）

開発段階でアクセシビリティを確保・向上させるために、ウェブアクセシビリティ簡易チェックリストを作成。

施策カテゴリ

ビジョン		ガイドライン	
体制		普及活動	
人材育成		システム/データ活用	
アクセシビリティ	レ		

特徴

・開発フローの中で、当チェックリストを使用した検証を導入することで、一般的に満たすべきウェブアクセシビリティの品質を達成することができる。

当事業にて参考にすべき内容

・令和5年度事業において作成した、ユーザビリティ・アクセシビリティに関するチェックリストにアクセシビリティの観点を追加し、アクセシビリティ面での品質向上を図る。

ウェブアクセシビリティ簡易チェックリスト

各チェック項目の詳細

ウェブアクセシビリティ簡易チェックリスト

ウェブアクセシビリティを確保・向上させるための簡易チェックリストです。このリストに記載されている項目を満たすと、おおよそSmartHRのウェブアクセシビリティ方針に掲げた品質を達成できます。チェックする内容によっては例外があることがあります。参考に記載したリンクも参照してください。

代替テキスト

- 画像に代替テキストが付与されている
- 視覚目的の画像が自動的に読み取れるようになっている

参考

- 画像の代替テキスト - SmartHR Design System
- 非テキストコンテンツ - WCAG 2.0 解説書
- 1.1.1 画像に代替テキストを提供する - Aameba Accessibility Guidelines

動画・音声

- 動画の音声に字幕が付与されている
- 動画の内容を解説した音声、またはコンテンツがある
- 音声や動画が自動で再生される場合、一時停止できる
- 画面内に1秒に3回以上の点滅や閃光を起すものがない

参考

- 音声解説、又はメディアに対する代替（収録済） - WCAG 2.0 解説書
- 1.2.1 収録済みの動画に代替コンテンツを提供する - Aameba Accessibility Guidelines
- 1.4.2 音声や動画を自動で再生できるようにする - Aameba Accessibility Guidelines
- 2.2.2 動く、自動更新するコンテンツに配慮する - Aameba Accessibility Guidelines
- 3.回閃光、又は閃光以下 - WCAG 2.0 解説書

画像に代替テキストが付与されている

概要

この基準では、画像を含むすべての非テキストコンテンツに代替テキストを提供することを確認してください。代替テキストを設定すると、画像を見ない・見られない状況のユーザーにも画像の内容を伝えられます。

メリット

- 視覚障害のあるユーザー・スクリーンリーダーが代替テキストを読み上げることで、画像の内容や機能をユーザーに伝えることができます。
- 帯域幅が限られているユーザー・画像が表示されない環境では、画像の代わりに代替テキストがコンテンツの情報として提示されます。

代替テキストが不要な場合

本文コンテンツに影響を与えない装飾目的の画像などは、代替テキストが不要です。詳しくは [装飾目的の画像が不要であるようになっている](#) を確認してください。

達成方法

- alt の使用: 要素の alt 属性に、画像の内容や機能を簡単に説明するテキストを設定します。
- aria-label の使用: aria-label 属性を使用して、代替テキストを提供します。
- aria-labelledby の使用: aria-labelledby 属性を使用して、その要素と参照する他の要素のID

当事業での活用が難しい理由

インタラクションデザイン領域に関する施策のため

障害を持つ利用者を想定してシステムを開発するため、障害を持つ従業員による機能テストを実施。

障害者雇用

アクセシビリティテスタープロジェクト

障害を持つ従業員がそれぞれの障害特性を生かしてSmartHRの機能をテストし、問題点をフィードバックすることで製品のアクセシビリティ改善に繋げるというプロジェクトです。障害のある従業員向けに組織の中にある既存の仕事を切り出すのではなく、それぞれの特性に合わせた仕事を創出するという新しい障害者雇用の形を模索しています。

↳ 視覚なしのユーザーによるテストを見る >

テスターの特性

- 先天性全盲、ロービジョン（弱視）
- 日常生活においてスクリーンリーダー（VoiceOver）を使用している

当事業での活用が難しい理由

デジタル庁アクセシビリティチームが実施しているため

施策カテゴリ

ビジョン		ガイドライン	
体制		普及活動	
人材育成		システム/データ活用	
アクセシビリティ	レ		

特徴

- ・提供するシステムの機能テストを障害を持つ従業員が実施し、問題点をフィードバックすることで、製品のアクセシビリティ改善につなげている。

当事業にて参考にすべき内容

- ・サービス・プロダクトに関する機能のテストを実際に障害を持つ職員が実施する体制を作ること、障害を持つ利用者を想定したアクセシビリティの向上を実現する。

誰もが安心した機内環境を提供するために、客室乗務員向けにアクセシビリティの社内資格制度を創設。

施策カテゴリ

ビジョン		ガイドライン	
体制		普及活動	
人材育成		システム/データ活用	
アクセシビリティ	レ		

特徴

- ・機内環境に特化したサポートについて学ぶ客室乗務員独自の**アクセシビリティに関する社内資格制度を創設**。
- ・資格が三段階に分かれており、最上位の資格を持つ乗務員のみがSpecialistバッジを着用して乗務を行うことができる。

当事業にて参考にすべき内容

- ・アクセシビリティに関する資格の取得有無を貴省のカオナビにおけるスキルマップに組み込み、アクセシビリティに関する知見を持った人材を評価する。

社員教育

アクセシビリティに関する社内資格制度 （客室乗務員）

日本航空では、「誰もが安心して、笑顔で旅を楽しむことのできる機内環境の提供」を目指し、制約の多い機内環境に特化したサポートについて学ぶ客室乗務員独自のアクセシビリティに関する社内資格制度、「JAL Accessibility Assistant(アクセシビリティ アシスタント)」を2021年度に創設しました。

資格構想段階より、JALグループの特例子会社である**株式会社JALサンライト**に所属する社員^{*}が参画し、搭乗するにあたって障がいを感じる当事者の視点と客室乗務員の視点を掛け合わせ、インクルーシブな学習教材の作成を行いました。

三段階ある資格のうち、最上位となるSpecialistを修めた乗務員が2024年度よりSpecialistバッジを着用して乗務を行っています。

^{*} 車いす利用、視覚障がい、聴覚障がい、発達障がい、精神障がいのある社員



当事業での活用が難しい理由

アクセシビリティに関する資格取得の必要性は業種により異なり、貴省においては全職員が資格取得を目指す必要はないと考えるため