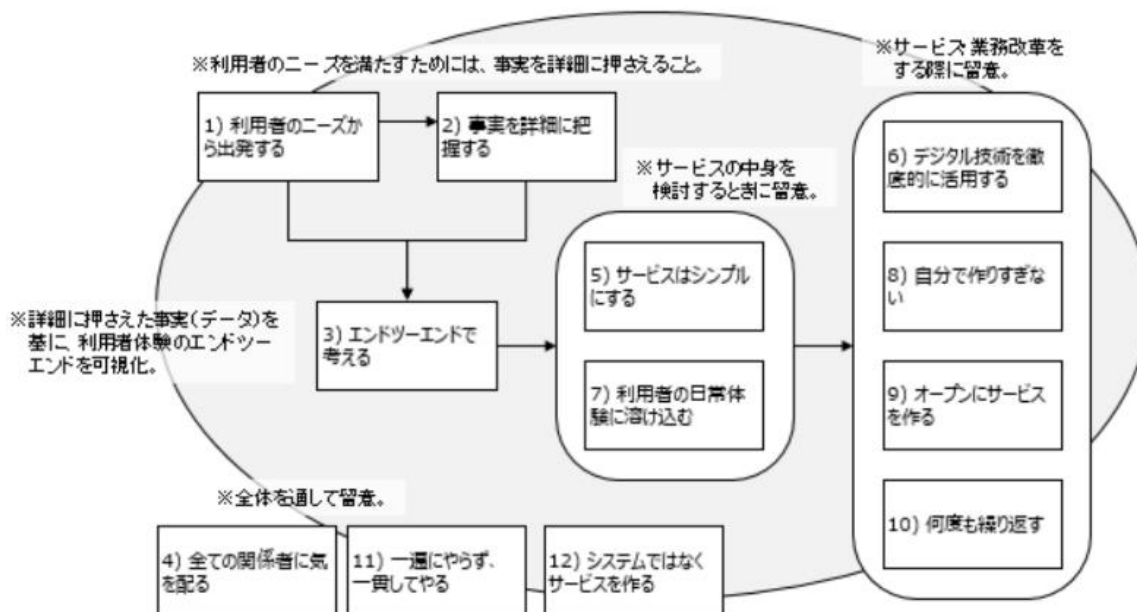




## ■ サービス設計 12 か条（概要）

「デジタル・ガバメント実行計画」（平成 30 年 1 月 16 日 e ガバメント閣僚会議決定）で、プロジェクトを成功させ、利用者中心の行政サービスを提供するために必要となるノウハウを、「サービス設計 12 箇条」として示しております。各項目の相関関係を図式化したものを以下に記載します。



引用元：サービスデザイン実践ガイドブック(β版)

今回は、第 1 条から 3 条までをご説明します。

デジタル・ガバメント実行計画より引用

### 第 1 条 利用者のニーズから出発する

提供者の視点ではなく、利用者の立場に立って、何が必要なのかを考える。様々な利用者がある場合には、それぞれの利用者像を想定し、様々な立場から検討する。サービス提供側の職員も重要な利用者として考える。ニーズを把握するだけでなく、分析によって利用者が抱える課題・問題を浮き彫りにし、サービスの向上につなげる。

### 第 2 条 事実を詳細に把握する

実態の十分な分析を伴わない思い込みや仮説に基づいてサービスを設計するのではなく、現場では何が起きているのか、事実に基づいて細かな粒度で一つ一つ徹底的に実態を把握し、課題の可視化と因果関係の整理を行った上でサービスの検討に反映する。データに基づく定量的な分析も重要である。

### 第 3 条 エンドツーエンドで考える

利用者のニーズの分析に当たっては、個々のサービスや手順のみを切り取って検討するので

はなく、サービスを受ける必要が生じた時からサービスの提供後まで（エンドツーエンド）の、他の行政機関や民間企業が担うサービスの利用まで含めた利用者の行動全体を一連の流れとして考える。

第1条、2条の記載内容は、10月12日の共同研究会で、「書かない窓口」に関する講演で千葉様にお話しいただいた、「現状(課題)を把握する」に通じる話になります。千葉様の講演では、具体的な実施内容として「窓口利用体験調査」の紹介がありました。また、「サービス利用者は住民だけではなくサービス提供側である職員も含まれる」というお話も頂きました。

第1条に書かれている「それぞれの利用者像を想定し、様々な立場から検討する。」ための具体的な手法としてペルソナを設定する方法があります。ペルソナの設定やペルソナ分析については、内閣官房 情報通信技術（IT）総合戦略室の「サービスデザイン実践ガイドブック（β版）」27ページ以降をご参照ください。

#### ※関連情報

[サービスデザイン実践ガイドブック（β版）（H30年3月、内閣官房IT総合戦略室）](#)

#### ■ セキュリティ事故解説

今回は、不要なデータ・機器を適切に削除破棄することの必要性についてご説明します。以下のNHKニュース報道では、大阪の児童クラブで、体温を測るサーマルカメラ内に市民の顔写真が大量の保存されていることに気づかず、カメラをインターネット上のフリーマーケットサイトで売ってしまった、という事例が紹介されています。



“顔画像”が流出 まさか残っているなんて…

2023年9月10日 11時23分 デジタルでたまされない

引用元：NHK NewsWeb

<https://www3.nhk.or.jp/news/html/20230910/k10014179331000.html>

パソコンやデジタルカメラ、USBメモリなどの情報機器については、情報漏洩を防ぐ目的で廃棄について明確な取り決めがされておりますが、サーマルカメラのように一見情報が保存されているとは思えない機器にも個人情報が残っている可能性があります。機器購入時に情報資産管理簿への登録要否等、検討を行う必要があります。

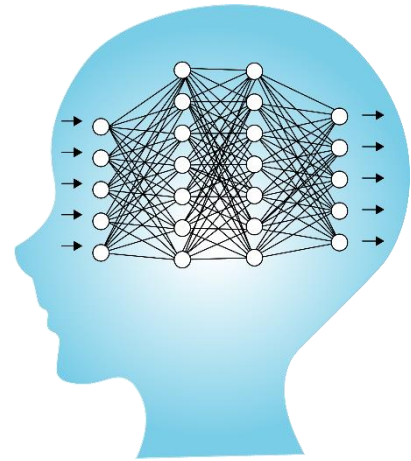
また、地方公共団体では、「保存期間」が規則で定められている情報が多数ありますが、一方で、情報を「削除すること」についてはルールが定められていないこともあるのではないのでしょうか。「持つだけでリスクになる」ことを認識していただき、適切な保存期間を設けてそれを過ぎたら削除することもルール化していく必要があります。

## ■ 生成 AI について

### 生成 AI 第 1 回 —AI のいま—

人工知能が質問に答える OpenAI 社の「ChatGPT」や、指示した絵（あるいは写真）を描く Stability AI 社の「Stable Diffusion」など、いわゆる「生成 AI」が注目を集めています。

人工知能の研究が始まったのは 1950 年代。その後、エキスパートシステムや機械翻訳などの新しい技術が登場するたびに注目を集めてはブームが去る、ということを何度も繰り返してきました。2010 年代に入ると、ニューラルネットワークとディープラーニングが注目を集め、画像処理や自然言語処理 (NLP; Natural Language Processing) に導入されると、多くの場面で従来の手法を凌駕するようになりました。ニューラルネットワークは、人間の脳が情報を処理する仕組みを模倣したコンピュータプログラムです。複数の層から構成され、各層は多数のノード（ニューロン）で構成されています。ディープラーニングは、ニューラルネットワークを基盤とした機械学習の一種です。多層のニューラルネットワーク（深層学習モデル）を使用して、大量のデータから特徴やパターンを自動で学び取ります。



ChatGPT をはじめとする自然言語処理は格段の進歩を遂げ、質問に対して、まるで人間が答えているような自然な言葉で返事をするできるようになりました。また、画像生成 AI も、ゴッホやモネが描いたようなイラストや、現実にいる人のような写真を生成できるようになりました。

しかしながら、AI にはまだまだ弱点が存在します。例えば、ChatGPT で苦手なことのいくつかを以下に挙げます。

#### 1. 最新の情報に関する質問

AI がテキストを学習した時点までの情報しか答えることができません。ただし、Microsoft Bing のチャットのように、検索エンジンを活用しながら回答する AI も登場しています。

#### 2. 非常に特定のな情報に関する質問

特定の人や地域、出来事に関する詳細情報を要求するような質問、高度に専門的な分野については、データベースに十分な情報がなく、正確な答えは期待できません

#### 3. 主観的または意見を求める質問

#### 4. 計算問題

簡単な計算や基本的な統計処理は可能ですが、複雑な計算や高度な統計解析機能は持っていません。

AIによって生成された文章を使う場合は、文章の内容の真偽を確認（ファクトチェック）する必要があります。

■ 今後の予定案内

共同研究会は今後下記2回の開催を予定しています。いずれも1時間半のオンライン（Zoom）開催です。場所と参加人数は問いません、千葉県DX推進協議会の会員有無も問いませんので、お気軽に参加ください。

|          |                         |                               |
|----------|-------------------------|-------------------------------|
| 第2回共同研究会 | 11月22日水曜<br>16:00~17:30 | ・マイナンバーカード徹底活用<br>・CIO補佐官の役割  |
| 第3回共同研究会 | 2月後半で<br>調整中            | ・将来像としての電腦市役所（メタバースの活用）<br>など |

研究会開催の準備が整いましたら、メールにて連絡いたしますので「ちば電子申請サービス」から参加申し込みをお願いします。

以上（次回発行予定、2023年12月上旬）

\*\*\*\*\*

発行：千葉県DX推進協議会 DXリテラシー向上対策部会

部会長：特定非営利活動法人 ITC ちば経営応援隊 浅井 鉄夫

事務局：特定非営利活動法人 ITC ちば経営応援隊 加野 隆司

電話 080-3425-8779 電子メール [t.kano2005@gmail.com](mailto:t.kano2005@gmail.com)

幹事：千葉県DX推進協議会 事務局 千葉県総務部 デジタル戦略課 島田 悟

\*\*\*\*\*