

# 英国政府のデジタルサービス

## アジャイル開発の失敗 (2011年3月前まで)

- ①規模が大きすぎ、受託業者が限定される
- ②府省庁間で共有システムが採用されていない
- ③システム相互互換性がない
- ④インフラの統合不十分
- ⑤データ・センターの数が多すぎる
- ⑥調達スケジュールが長くコストがかかり、大手の多国籍企業しか受注できない
- ⑦シニア行政幹部が大規模ICTプロジェクトに注意を払わず、完成まで責任を持って勤続できない

## 4政策方針30アクションプラン (2011年3月)

- (1)プロジェクトの無駄と失敗を減らし、経済成長の促進  
オープン標準採用とソリューション共有化と再利用、  
ICT費用の適切な管理、発注法の改善、**1億ポンド以上の案件必要性検証、アジャイル開発の導入**、指標によるパフォーマンス測定実施公表
- (2)共通ICTインフラ構築  
**DC、ネット、ソフト資産統合、クラウド活用、オープン標準準拠の共通ICT活用**
- (3)ICT活用で変化をもたらす  
機動的、パーソナライズされた応答の良い行政サービス提供、ソーシャルメディアや電子申請利用の民主主義化、調達オープン化、モバイル、コラボレーションツールやTV会議活用
- (4)ガバナンス強化  
効率化貢献精査の閣僚委員会 (PEX) 新設、各省庁CIOによるCIOデリバリボードをCIO審議会上部に設置しPEXに助言、2013年4月からは政府CIOを廃し内閣府に**Government Digital Service (GDS) 設置**

## デジタルサービスの推進

公共サービスの政策としてサービスデザインの適用を宣言してデジタルプラットフォーム化を推進。25の公共サービスが実践されている (2013年)

大半のアプリケーションはRubyで書かれ、DBはMySQLとMongoDB、クラウドはAmazonが使われている。コードはGitHubで公開されている。

### サービスデザインマニュアル

Discovery (発見)、Alpha (アルファ) : ユーザーニーズのプロトタイプ作成でユーザーや関係者の小規模なグループでテスト、Beta (ベータ) : 実環境でのユーザー要求確認、公開テスト、Live (ライブ) : 公開後も、反復的にサービスを改善、

Retirement : 終了についても開発・保守と同じく留意。

2014年4月以降、原則守るべき26項目のサービス標準

1. ユーザーのニーズを理解する。
2. 適切なリーダーに率いられたチームを置く
3. データと情報の評価
4. プライバシー・リスクの評価とパーソナルデータの適切な収集
5. ツールとシステムの評価
6. アジャイルで反復開発、ユーザー中心のサービス開発
7. パフォーマンス・ベンチマークの確立 (4KPI)
8. プロトタイプ評価とユーザーからのフィードバック
9. 支援なしで使えるシンプルで直観的サービス
10. 必要な人へのサポート
11. 既存の代替チャネルの段階的廃止
12. 法的理由でデジタル化できないセクションとのサービス統合
13. デザインパターンとスタイルガイドを使って他のGOV.UKサービスとの一貫性を保つ
14. 頻繁なサービス改善のための能力と柔軟性を持つ
15. ソースコードはオープンで再利用可能、適切なライセンスで提供
16. オープンスタンダードと政府共通プラットフォーム (GOV.UK Verifyなど) を使用
17. ブラウザやデバイスの現行バージョンでエンドツーエンドのサービステスト、ダミーアカウントと代表的ユーザーの利用
18. パフォーマンスデータを分析ツールで収集
19. 頻繁に反復できるサービスを構築、必要なリソースを揃える
20. 連続的ユーザーフィードバックのための継続的なユーザー調査とユーザビリティテスト
21. 利用者満足度のベンチマーク確立、パフォーマンス・プラットフォームでのパフォーマンスデータレポート
22. 完了率のベンチマーク確立、パフォーマンス・プラットフォームでのパフォーマンスデータレポート
23. トランザクションの低コスト実現、パフォーマンス・プラットフォームでのパフォーマンスデータレポート
24. 必要ユーザーのための高い利用率とデジタルサポート達成、パフォーマンス・プラットフォームでのパフォーマンスデータレポート
25. 一時的にオフラインのサービスのイベント計画
26. 担当大臣との開始から終了までのサービステスト