

## ■ 「英国・公共サービスのデジタル変革」調査研究・実施概要

コーディネーター

澤谷由里子（さわたに・ゆりこ）氏

東京工科大学大学院バイオ・情報メディア研究科 教授



(株)日本 IBM にて、情報技術の研究開発、サービス研究に従事。科学技術振興機構サービス科学プログラム(S3FIRE)フェロー、早稲田大学教授などを経て、2015年9月より現職。

経済産業省産業構造審議会商務流通情報分科会「情報経済小委員会」委員  
「サービス産業の高付加価値化に関する研究会」座長代理  
「攻めのIT投資評価指標策定委員会」委員等。

早稲田大学ナノ・ライフ創新研究機構 客員上級研究員、INFORMS Service Science および情報処理学会の編集委員を兼務。

主な著作：Global Perspectives on Service Science: Japan (共編著、Springer)、Serviceology for Designing the Future (共編著、Springer)

### 調査項目（案）

- 公共サービスのデジタル変革において、サービスデザインはどのように取り組まれているのか。
- 電子政府を始め、ヘルスケア・医療分野、スマートシティなど各政策分野のデジタル化において、民間企業はどのような役割を果たしているのか。
- 公共サービスのデジタル変革を担う人材育成は、どのように取り組まれているのか。

### 訪問先候補（案）

※下記は候補（案）です。都合により変更になることがあります。

#### ➤ サービスデザイン

ポリシー・ラボ

…【政府系シンクタンク。オープン政策形成を主導】

複雑な政策課題に取り組む公務員が住民視点から考えられる「場」と試行ツールを提供。よりオープンでデータ駆動型、デジタル目次ユーザ中心主義による政策立案を支援。

デザイン・カウンスル

…【政府のデザイン振興機関】

コックス CEO (当時) が執筆した『コックスレビュー』(2005) が専門人材の育成を提言、デザイン教育に影響を与えた。社会的課題やイノベーションの戦略デザインを牽引。

Live | work

…【サービスデザインのパイオニア企業】

サービスデザインのパイオニアとして2001年設立。ロンドンの他、オスロ、サンパウロなど7拠点。同社の活動分野は多岐にわたり、英国ではNHS、BBC、ロンドン交通局等で戦略立案サービス開発に携わる。

#### ➤ デジタルサービス改革

政府デジタルサービス (GDS)

…【内閣府にあるデジタル化推進組織】

キャメロン首相 (当時) により2013年創設。政府全体の戦略策定とその推進を図り、各省横断的なデジタルサービスを推進。昨年は3億£超のIT運用コストを削減した。

#### ➤ 人材育成

ラフバラ大学

実践を重視するポリテクニクが起源。デザインエンジニア教育が盛んな英国における有力大学のひとつ。デザインイノベーションや、デジタルテクノロジー専攻がある。

ロイヤルカレッジ・オブ・アート (RCA)

19世紀のデザインスクールを起源とする芸術大学だが、インペリアル・カレッジ・ロンドン (ICL) と連携しデザインエンジニアを養成。政策デザイン修士課程を新設。

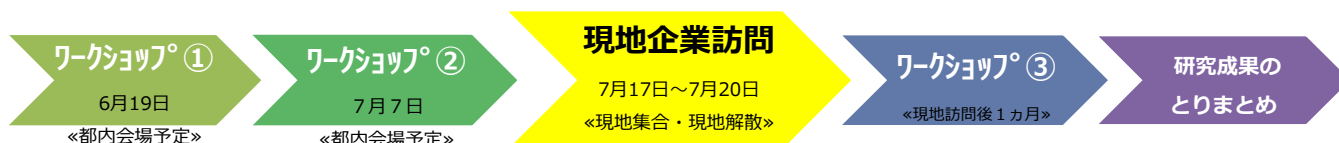
#### ➤ スマートシティ

ロンドン交通局

テクノフレーム社 (2005年設立) と協働し、バス停などの路線図に、エコで見やすい「電子ペーパー」を史上初めて導入した。情報はモバイルやウェブにも同期される。

## 「英国・公共サービスのデジタル変革」調査研究の流れ

- 国内での事前ワークショップを2回実施し、英国での企業訪問に向けての問題意識の共有を行います。
- 英国日程は、現地集合・現地解散となります。市内の指定ホテルを拠点とします。
- 事後のワークショップでは、メンバーによる発表（所感、アクションプラン等）・とりまとめの議論を行います。
- 報告書など、研究成果をとりまとめます。



ワークショップ開催風景



企業訪問風景（米・プラグアンドプレイ・テックセンター）



企業訪問風景（米・Fintech/IoT スタートアップ）

## 英国でのスケジュールのイメージ

- 4日間を通じ、朝、ロンドン市内の指定ホテルに集合し、専用車で訪問先へと移動します。各日程終了後、夕刻に指定ホテルに戻り、解散します。
- 下記はあくまでイメージです。スケジュールは7月上旬頃に確定します。

日付	曜日	行程
7月17日 (1日目)	月	朝、指定ホテル集合 公式訪問① (昼食) 公式訪問②③ 終了後、ホテルに戻り解散
7月18日 (2日目)	火	朝、指定ホテル集合 公式訪問④ (昼食) 公式訪問⑤・ラップアップ会合 終了後、ホテルに戻り解散
7月19日 (3日目)	水	朝、指定ホテル集合 公式訪問⑥ (昼食) 公式訪問⑦⑧ 終了後、ホテルに戻り解散
7月20日 (4日目)	木	朝、指定ホテル集合 公式訪問⑨ (昼食) 公式訪問⑩・ラップアップ会合 終了後、ホテルに戻り解散