

実践ガイド

提供者と利用者双方の視点からサービスを企画する

サービスキャンバス

■関連フレームワーク

サービスキャンバス



■ツール概要

行政サービスを企画する際に必要となる「サービス全体像の整理」を、提供者と利用者の視点に基づいて進めるための実践ガイドです。複雑なプロセスやステークホルダーとのかかわりを整理し、サービスの目的・利用者像・提供価値・手続きフロー・必要な運用体制等を一枚のシートで把握できるようにしています。

■利用者・活用シーン

新規サービスの新規企画／既存サービス改善の検討段階や、プロジェクト実施中における関係者との認識合わせなどにおいて、サービスの全体像を俯瞰し、利用者と提供者双方にとっての価値について共通認識を得る場面で役立ちます。

■ ツールレベル

初級

■ ダウンロード

ユーザー向けガイド

(3.1MB)

ワークシート

(0.02MB)

クリエイティブ・コモンズ (CC BY-SA 4.0) の適用を条件に改変・再配布可能

■ 前提・留意事項

サービスデザインの基礎的理解があるとよりスムーズです

■ 意義・特徴

行政機関では、業務改革の推進やデジタルサービスの開発・運営において、複雑なプロセスやステークホルダーとのかかわりを整理することが求められます。そうした状況の中では、利用者像や課題の整理が曖昧になりやすいという課題も生じています。本ガイドで紹介するサービスキャンバスとは、行政サービスの企画段階で提供者と利用者の双方の視点からサービスの全体像を一枚で可視化するフレームワークです。サービスの目的・利用者像・提供価値・手続きフロー・必要な運用体制などを把握できるように作られています。

サービスキャンバスを利用することで次のような効果が期待できます。

- 関係者間で認識が合い、企画の方向性が明確になる
- サービスの利用者と提供者の両面をカバーすることで、検討の抜け漏れを防ぐ
- 後続工程の指針とすることができる
- 複数部署が関わる行政サービスでも、共通言語として活用できる

これにより、行政サービス特有の複雑な関係性の中でも、サービスの全体像を共有しやすくし、企画の質を向上させるための実践的なフレームワークです。

なお、本ガイドは、東京都デジタルサービス局が頒布している「東京都サービスデザインガイドライン」で紹介されているサービスキャンバスを行政職員一般向けに再編集したものです。

■使い方

サービスキャンバスは、行政サービスの企画や見直しに関わる職員が中心となって作成することを想定しています。特定の担当者だけでなく、企画担当、業務担当、システム担当など、サービスに関わる関係者が一緒に取り組むことで、組織内での共通認識をつくりやすくなります。実施のタイミングとしては、新規サービスの企画初期や、既存サービスの課題整理や方向性の検討を行う段階が適しています。サービスの要件が固まる前に実施することで、検討の抜け漏れを防ぎ、その後の調達や設計・開発をスムーズに進めることができます。

また、関係者間でサービスの全体像について認識を合わせるために、サービスキャンバスのドラフト作成後のレビューや合意形成は、可能な限り関係者全員で行い、前提や期待などの認識をすり合わせる必要があります。

(ワークの流れ)

1. 目的の共有

まず関係者全員でサービスキャンバスを作る目的を明確にします。

2. サービスキャンバスの作成

情報収集しながら、構成要素を記入していきます。一度で完成させる必要はなく、レビューと改善を繰り返しながら、精度を上げていきます。

3. 関係者間で合意形成

完成したサービスキャンバスをもとに共通理解を確認し、合意形成します。

4. 活用

後続の、要件定義や仕様書の作成に役立ちます。

(利用する教材)

サービスキャンバス (テンプレート)

■実績・有用性

サービスキャンバスは、以下の取り組みにおいて、企画段階での方向性の明確化と関係者間の認識合わせのために活用されました。各取り組みの詳細は「[東京都サービスデザインガイドライン事例集](#)」を参照ください。

- 東京都交通局電車部営業課による定期券Web予約システムのサービス開発
- 東京都主税局総務部総務課による租税教育用のゲームコンテンツの制作
- 東京都デジタルサービス局総務部デジタル人材戦略課による、東京のデジタル人材の採用情報を一元的に発信するウェブサイトの新設
- 東京都デジタルサービス局デジタル戦略部デジタル改革課による、東京都契約請求システム（KSS）の構築
- 東京都福祉局・保健医療局企画部企画政策課による福祉・保健医療分野のデジタルプラットフォームの構築
- 東京都産業労働局総務部企画調整課による企業等における女性管理職等の活躍促進事業サイトの制作

■ 次のステップ

(参考文献)

- [東京都デジタルサービス局「東京都サービスデザインガイドライン」](#)

■ 関連フレームワーク

サービスキャンバス

■ 関連ケーススタディ

行動観察からユーザビリティテストまで～利用者中心で実現した定期券予約のオンライン化（東京都交通局）

■ 著作者・連絡先

株式会社コンセント

<https://www.concentinc.jp/contact/>

■ 掲載年月日

2026年3月