

令和5年度 マイナポータル新フロントの改善に関する調達 別添

サービスデザイン業務

デジタル庁

2023年1月16日(月) 時点

目次

1. [はじめに](#)
2. [業務](#)
 - a. [計画](#)
 - b. [現状分析](#)
 - i. [現状分析（ユーザリサーチ）の実施](#)
 - ii. [現状分析（専門家による簡易評価）の実施](#)
 - iii. [既存機能の仕様や制約の理解](#)
 - c. [ユーザー要求の定義](#)
 - d. [UXデザイン](#)
 - i. [利用者体験全体像の整理](#)
 - ii. [画面設計の検討](#)
 - iii. [デザインガイドラインの作成](#)
 - iv. [ウェブアクセシビリティ対応と評価試験の実施](#)
 - v. [コミュニケーションの計画](#)
 - e. [テスト・評価](#)
 - i. [PoC・ユーザビリティの検証](#)
 - ii. [コンテンツフィジビリティテストの実施](#)
 - iii. [追加的なユーザビリティテストの実施](#)
 - iv. [利用状況やフィードバックによる改善](#)
3. [システム設計の要件](#)
 - a. [ユーザビリティの基本原則](#)
 - b. [ユーザビリティに関する事項](#)
 - i. [業務処理の効率化、迅速化及び省力化](#)
 - ii. [画面の構成](#)
 - iii. [画面遷移](#)
 - iv. [画面表示・操作の一貫性](#)
 - v. [操作方法のわかりやすさ](#)
 - vi. [指示や状態のわかりやすさ](#)
 - vii. [メッセージ出力](#)
 - viii. [エラーの防止と処理](#)
 - ix. [ヘルプとガイド](#)
 - x. [画面遷移、操作ログ等の分析](#)
 - c. [アクセシビリティ要件](#)

はじめに

「誰一人取り残されない」デジタル社会の実現に向け、様々な利用状況において本サービスが利用されることを踏まえ、多様な利用者のニーズを効果的・効率的に満たすサービスが実現できるよう利用者中心を原則とするサービスデザインに取り組む。

この資料は、「令和5年度 マイナポータル新フロントの改善に関する調達」のデザイン業務として行うべき事項を明らかにした別添資料である。

予め仕様書を一読のうえ、本資料を参照すること。

業務

計画

デザイン業務については、基本的にデジタル庁主導のもと、多方面と協業しながら、ともにサービスを作り上げていくことを志向する。

いずれの業務においても、デジタル庁デザイナー、プロダクトマネージャー、ユーザーリサーチャー、アクセシビリティアナリスト、PRマーケターなどの監修・承認を受けながら作業主体として十分に業務を遂行できるよう、各領域の専門家を擁し体制を構築すること。

ユーザビリティ及びアクセシビリティの確保に関する具体的な提案及び実施計画について、UXデザイン実施方針取りまとめ報告書を納入すること。

現状分析

現状分析（ユーザーリサーチ）の実施

現状の課題とニーズの調査を実施し、本システムのあるべき形を明確にすること。利用者ニーズの調査として、下記のような手法を用いたユーザーリサーチを実施すること。ユーザーリサーチにあたっては、いくつかの手法を組み合わせ、バイアスを取り除くためのトライアングレーションの実施について具体的な計画を提案すること。

- コンテキスト・（デプス）インタビュー
- 観察調査
- 質問紙調査
- 現行システムを用いたユーザビリティテスト
- 経験想起法
- ダイアリー法

本業務の開始にあたり、デジタル庁では本業務の目的、達成したい目標をオリエンテーションする。これに基づいて具体的な計画や施策を検討し、デジタル庁担当者の承認を得る。

この成果物として、実施計画書、結果報告書を納入すること。

現状分析（専門家による簡易評価）の実施

現在の課題や改善点の抽出のため、UXデザイン及びインターフェイスデザインの専門家によるインスペクション（評価）を実施すること。具体的な実施方法については、デジタル庁内の状況も踏まえて適切な方法を提案すること。

この成果物として、実施計画書、結果報告書を納入すること。

既存機能の仕様や制約の理解

本事業は利用者の求めるものを根本から見直して提供することを追求する。ただし既に存在するサービス・機能を活かしながら改善するプロジェクトであることから、既存する機能の仕様、法令などの制約、経緯の理解が必須である。

現状分析と合わせて、既存機能の仕様や制約、経緯の理解に努めること。

この成果は、UXデザイン実施方針取りまとめ報告書や後述のユーザー要求事項取りまとめ報告書などへ適宜反映すること。

ユーザー要求の定義

現状分析で明確になった課題ユーザーのニーズ、タスク、利用状況、利用可能な資源等を、適切な手法を通じて、ユーザー要求定義として整理すること。整理の具体的な方法は本プロジェクトの目的に合致するものを提案すること。

手法の例:

- KJ法、KA法
- 文脈・構成概念分析（GTA、MGTA、SCAT等）
- ワークモデル、エクスペリエンスモデル分析
- ペルソナ
- 問題シナリオの作成

この成果物として、ユーザー要求事項取りまとめ報告書を納入すること。

UXデザイン

利用者体験全体像の整理

ユーザー要求を達成し、新サービスのあるべき形を明確にするため、カスタマージャーニーマップ等を用いて作成し、利用体験の全体像を、ユーザー要求達成案として整理すること。

手法の例:

- ビジネスモデルキャンバス
- バリュープロポジションキャンバス
- AsIs/ToBeフレームワーク
- ユースケース図の作成
- カスタマージャーニーマップ

この成果物として、ユーザー要求達成案を納入すること。

画面設計の検討

ユーザー要求達成案を反映する画面設計プロセスとして、ワイヤフレームを作成し、画面設計を検討すること。画面設計にあたっては、後述のとおり「デジタル庁デザインシステム」に準拠すること。ワイヤフレームの設計時・画面設計時は、後述のとおりウェブアクセシビリティに対応し、スクリーンリーダー等を利用しており情報を逐次的にしか受け取ることができない利用者や、色の識別が困難な利用者にとっても利用しやすい構成・表現となっているか妥当性の検証を行うこと。

本業務にあたっては基本的に作業主体は受託者とするが、デジタル庁デザイナーとの協業ができるようにコラボレーション環境を構築すること。

この成果物として、画面デザイン・UIコンポーネント資料を納入すること。

デザインガイドラインの作成

ワイヤフレームの検討後、画面のビジュアルデザインを精緻化すること。画面設計の決定事項をデザインガイドラインとして定義することで、設計での決定事項を開発に反映できるように配慮すること。

本業務にあたっては基本的に作業主体は受託者とするが、デジタル庁デザイナーとの協業ができるようにコラボレーション環境を構築すること。

インターフェース設計にあたっては「デジタル庁デザインシステム」に準拠すること。デザインシステムに記載のない要素、要求仕様に合致しない要素については、デザインシステムの所管課と調整の上、独自のカスタマイズを行うことができる。なお、現行のデザインシステムはインターフェースデザインプラットフォーム「Figma」で制作・提供されている。Figmaデータの確認・修正環境は受託者側で準備すること。

- 参考: デジタル庁デザインシステム
<https://www.digital.go.jp/policies/servicedesign/designsystem/>
- 参考: Figma
<https://figma.com/>

この成果物として、画面設計書（デザインガイドライン）を納入すること。

ウェブアクセシビリティ対応と評価試験の実施

受託者は、ウェブアクセシビリティ対応コストを適切に見積り、開発プロセスの中で段階的にウェブアクセシビリティ対応を実施すること。ウェブアクセシビリティ対応の実施計画と対応方針について、ウェブアクセシビリティの所管課の承認を受けること。

具体的には、UIコンポーネントレベルでの確認、ページ単位で仮組みしたHTML等を用意し、WCAG 2.1に対応した最新のウェブアクセシビリティチェックツールを用いた機械チェックと、人間による判断が必要な項目について実際にスクリーンリーダーを用いたテストを、開発の段階に応じて実施し、ウェブアクセシビリティ上の課題の早期発見と解決に努めること。

- 参考: デジタル庁「ウェブアクセシビリティ導入ガイドブック」

<https://www.digital.go.jp/resources/introduction-to-web-accessibility-guidebook/>

この成果物として、アクセシビリティテスト実施計画書、アクセシビリティ対応チェックリスト（実施報告書）を納入すること。

コミュニケーションの計画

サービスの利用にあたってはサービス内の体験にとどまらず、利用開始や利用にまつわる不安の低減などのサポートが重要である。利用者が、サービスを知り、価値を感じて利用を開始し、都度感じる不安を解消できて当たり前に使われ続けるよう、マーケットリサーチの結果などを通じて市況を理解し、コミュニケーション戦略と施策を計画・準備・運用する。

本業務においてはデジタル庁のコミュニケーション方針、ビジュアル・アイデンティティ・ガイドラインなどに準拠するため、所管課への相談を行うこと。

- マーケットリサーチ結果を通じた機会や課題の整理
- 普及利用戦略の計画
- 具体的な普及利用施策の準備
- サポートコンテンツ提供方針の計画
- 利用者マニュアル、使いかたガイド、FAQなどのヘルプコンテンツの制作

この成果は、UXデザイン実施方針取りまとめ報告書やユーザー要求事項取りまとめ報告書などへ適宜反映すること。

テスト・評価

PoC・ユーザビリティの検証

現状分析及びUXデザイン・設計で決定した内容に沿って検証環境を構築し、想定する利用者に近い被験者によるユーザビリティテスト等の検証を実施すること。検証環境としては、実際に画面遷移を確認できる静的なモックを作成し、後章「システム設計の要件」に記載されたユーザビリティ項目に対する仮説検証を実施し、想定されるユーザーにとっての利用価値があることを確認すること。列挙されている項目以外に有用な観点があれば、提案を行うこと。

テストを実施すべき対象、対象者数、リクルーティング方法について、提案時点での想定を元に具体的な提案を行うこと。与件が変化することを念頭に置き、実施計画の立案にあたっては十分な実施予算、実施期間及び人的リソースを配すること。

この成果物として、ユーザビリティテスト実施計画書および実施報告書を納入すること。

コンテンツフィジビリティテストの実施

投入予定のコンテンツが多様性に配慮した画面設計となっているか、実際のコンテンツを用いた画面設計の妥当性を検証するフィジビリティテストを実施すること。テストの実施にあたっては、コンテンツ運用の所管課や受託者と十分に協議し、妥当性の確保を図ること。

- 多言語対応
- テキストコンテンツの文字量
- 文書構成の複雑さ
- 特定のメタデータの欠落（サムネイル画像がない場合等）

この成果物として、コンテンツフィジビリティテスト実施計画書および実施報告書を納入すること。

追加的なユーザビリティテストの実施

データ構造が複雑な場合、データ操作がユーザビリティに影響を与える場合、インタラクションデザインが複雑で、静的なモックだけではユーザビリティの評価が困難な場合、システム障害、通信断が発生した場合の操作性、継続性等を加味した検証が必要な場合は、実際にデータを操作できる動的モックや、テスト用に構築された動作環境を用いたユーザビリティテストを実施すること。実施時期・方法については所管課と協議の上定めること。

この成果物として、実施計画書および実施報告書を納入すること。

利用状況の把握と改善

サービスや機能のリリース後、利用統計や利用者からのフィードバック、問合せなどを通じて、課題や仮説に対する結果を明らかにし、必要な方策を考えすみやかに改善する。

このために、「別添4 新フロント提供方針」に記載の各主要評価指標のうちサービス利用状況についてリリース時点から計測できるように準備すること。また問題ない範囲で具体的な属性や利用状況とかけあわせた分析・改善ができるようにすること。

この具体的な検証プロセス、ロードマップについて予め計画しておき、実行すること。

この成果は、UXデザイン実施方針取りまとめ報告書へ反映すること。

システム設計の要件

サービス提供にあたっては、本章に記述されるシステム設計における要件を満たすものとする。

ユーザビリティの基本原則

- サービスの提供する機能、データ構造を理解できること。
- 関連するサービス、類似サービスとの役割の違いを理解できること。
- カテゴリーや機能の違いを理解できること。
- このサービスを使う理由、メリット（使命）が理解できること。
- 具体的な行動の成果が予測できること（予測した結果と合致すること）。
- 手順、必要なコスト（時間、場所の移動、費用等）が理解できること。
- 失敗やエラーを表すシグナルが理解できること。

ユーザビリティに関する事項

業務処理の効率化、迅速化及び省力化

- 本システムにより業務処理の効率化、迅速化及び省力化が図れること。

画面の構成

- 利用者が何をすればよいか直感的に理解できるデザインにすること。無駄な情報、デザイン、機能を排したシンプルでわかりやすい画面にすること。
- スマートフォン、タブレット端末により本サービスを利用する利用者を想定し、これら端末の特性を考慮した画面にすること。
- レスポンシブデザインにより、PC、タブレット端末、スマートフォン等の利用環境を問わず、同一の情報をグリッドレイアウト等の適切なレイアウトにより表示できるようにすること。
- 文字サイズ、配色等については、原則としてデジタル庁の提供するデザインシステムに準拠すること。独自の設定が必要な場合は、十分な視認性のあるフォント及び文字サイズを使用すること。
- 画面サイズや位置を変更できること。
- 一度に膨大な情報を提示して利用者を圧倒しないようにすること。
- 情報の優先順位をつけ、重要度の低い情報、特定の利用者層に対して提示する情報は、利用者が必要に応じて表示/非表示を切り替え可能とする等の工夫をすること。
- 画面上でクリックやチェックができる箇所とできない箇所の区別を明確にすること。
- タップ操作が可能なタブレット端末やスマートフォンの場合は、タップ操作の結果（どの部分をタップしたのか）を適切にレスポンスできること。

画面遷移

- 利用者が次の処理を想像しやすい画面遷移とすること。
- 無駄な画面遷移を排除し、シンプルな操作とすること。
- 利用者の操作効率を考慮したシームレスな画面遷移とすること。

画面表示・操作の一貫性

- 機能、用語、レイアウト、操作方法を統一すること。用語や概念の整理にあたっては、利用者が他の行政サービスや関連サービスを併用していることを念頭に置き、混乱や誤解が置きないよう配慮すること。
- 必須入力項目と任意入力項目の表示方法を変えるなど各項目の重要度を利用者が認識できるようにすること。
- 文字サイズ、配色等については、原則としてデジタル庁の提供するデザインシステムに準拠すること。
- 検索処理等で表示までの待ち時間を極力短くするための対策を講じること。

操作方法のわかりやすさ

- 原則としてマニュアルを参照しなくても操作方法を推測・学習できるようにすること。
- 無駄な手順を省き、使いやすく、利用者が効率的に作業できるようにすること。
- 利用者が操作しやすい手順にするため、画面上の情報項目を上から下へ、左から右へ流れる順番に配置すること。
- 利用者の操作を軽減できるよう、画面の初期表示時、入力項目、選択項目等に適切な既定値を設定すること。
- Tab キー等による画面上のフォーカスの移動順序について、利用者が操作しやすい順序となるようにすること。
- 利用者が同じ情報の入力や操作を何度も行う必要がないよう、画面が遷移しても情報がその後の手順に反映されるようにすること。
- 利用者の手間を軽減するため、利用者の手順に即した画面遷移に留意し、可能な限り不要な画面遷移を行わないようにすること。
- スマートフォン、タブレット端末等の狭い表示領域、タッチインタフェースでも効率的に作業できる操作性を実現すること。
- 画面上で入出力項目のコピー及び貼付けができること。
- 業務の実施状況によっては、ショートカットや代替入力方法が用意されること。（例えば、片手だけで主要な操作が完了することが求められたり、マウスを利用することが困難であったりする場合が考えられる）
- 検索条件など複数回繰り返して利用する操作は、条件を保存できるようにするなど、入力時の負担を軽減する仕組みを設ける。

指示や状態のわかりやすさ

- 原則としてデジタル庁の提供するデザインシステムに準拠したインターフェイスデザイン、ビジュアルデザインとすること。アイコン・図表のグラフィック表現を適切に適用すること。
- 本サービスが処理している内容や状況を、利用者が把握できるようにすること。
- ドメインを異にする他のWebサイトへの遷移を行う際は、離脱メッセージを表示する等、利用者が認識できるようにすること。

メッセージ出力

- 利用者に分かりやすいメッセージとすること。
- 必要に応じて、登録・変更・削除等の操作を行う場合には、確認画面等で表示し、利用者の注意を促すこと。
- 処理時間がかかる操作では、処理中であることが分かるようにすること。
- 指示メッセージは、次操作が具体的にイメージできるようなメッセージ出力を行うこと。
- 利用者が署名用電子証明書による電子署名を実施する際に、当該電子署名の持つ効力を利用者が理解できるような画面表示を行うこと。かつ、電子署名の対象データを利用者が確認できるような画面表示を行うこと。

エラーの防止と処理

- 利用者が操作や入力を間違えないデザインや案内を提供すること。
- 利用者の誤操作を想定し、入力チェック機能によりエラーを防止すること。
- 入力値が選択できる場合には、プルダウンメニュー等を活用し、極力入力操作をなくすこと。
- 利用者の操作が軽減されるよう、あらかじめデフォルト値が決定できる場合には、設定すること。
- エラーメッセージは、その内容が分かりやすく表示されるとともに、利用者が何をすればよいかを示すこと。
- 入力内容の形式に問題がある項目については、利用者がその都度該当項目を容易に見つけることができるようにすること。
- エラーが発生した時は、利用者が迷わずに問題解決できるよう、操作の続行に必要な選択肢を利用者が適切に理解できるようわかりやすく提示すること。 入力内容の形式に問題がある項目については、それを強調表示する等、利用者がその都度その該当項目を容易に見つけられるようにする。
- 必要に応じて、登録、更新、削除等の処理の前に確認画面を用意し、利用者が行った操作や入力のやり直し、取り消しができるようにすること。
- 重要な処理については、事前に注意喚起し、利用者の確認を促すこと。
- 入出力の過誤があった場合、次の画面へ遷移しないこと。
- タブレット端末等、屋外での使用を考慮し、電波受信状況の悪い場所においても操作不能とならないよう工夫すること。

ヘルプとガイド

- 利用者が必要とする際に、ヘルプ情報やマニュアル等を容易に参照できるようにし、かんたんなものについて問合せなくとも速やかに解決できるようにする。
- ヘルプ情報やマニュアル等についても、利用者が必要な情報を容易に検索できるようにする。

画面遷移、操作ログ等の分析

- 画面遷移、操作ログ等の分析・運用・保守工程において継続的にユーザビリティの改善を検討できるよう、利用者の画面遷移、操作ログ等を分析できる仕組みを整備すること。

アクセシビリティ要件

JIS X 8341-3:2016「高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス—第3部：ウェブコンテンツ」のウェブアクセシビリティ適合基準レベルAAに可能な限り準拠することを目指す。また、レベルAAAのうち、以下の基準についても可能な範囲で対応を目指すこと。

2.1.3 キーボード（例外なし）の達成基準

2.3.2 3回のせん（閃）光の達成基準

2.4.8 現在位置の達成基準

3.2.5 要求による状況の変化の達成基準

また、スマートフォン等での操作を行うユーザーが増えていることを踏まえ「Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1」で追加された項目についても、可能な限りレベルAAに準拠することを目指すこと。

受託者はJIS X 8341-3:2016に基づく試験を実施し、適用する達成基準の要件を満たしたことを確認すること。試験実施にあたってはデジタル庁が提供する「ウェブアクセシビリティ導入ガイドブック」及び、ウェブアクセシビリティ基盤委員会が公開している「JIS X 8341-3:2016 試験実施ガイドライン」を参考にし、WCAG 2.1に対応した最新のウェブアクセシビリティチェックツールを用いた機械チェックと、人間による判断が必要な項目について実際にスクリーンリーダーを用いたテストを併用して実施すること。その際、試験を実施する範囲、技術、試験を実施する段階については事前に所管課と協議の上、決定すること。

受託者は試験実施により、達成基準を満たさない等の問題点が判明した場合は、次工程に進む前に所管課と協議の上で作業方針を決定し、問題点を解消するための作業を行うこと。