

デジタル庁技術検討会議

# サービスデザインTF設置について

2023/3/28

# 想定している活動

デジタル庁技術検討会議の下部組織として、サービスデザイン、ユーザビリティ、ウェブアクセシビリティに関連したガイドライン等を検討・作成する「サービスデザインTF」を設置する。

本TFの活動としては、

- サービスデザインプロセス普及・浸透に向けた指針の整理・更新
- 技術革新に伴い、新たに検討が求められるデザイン原則、デザイン手法、デザイン倫理等の関連領域の整理・更新
- 実践者・実務者向けの各種ガイダンス、研修コンテンツの作成・更新
- 統一基準群との関係の整理

等を想定している。

## 運用ポリシー

本TFの検討過程及び成果はアルファ版、試験公開版等として積極的にオンライン公開し、関連専門家コミュニティの知見やフィードバックを反映しながら随時アップデートし、最新の情報を提供する。

# 指針の整理・更新

サービスデザインプロセスを行政機関が実践し、ユーザビリティ及びウェブアクセシビリティに優れた行政手続・行政サービスを実現するための指針を整理する。「電子政府ユーザビリティガイドライン」（2009年）「サービスデザイン実践ガイドブックβ版」（2018年）等を継承しながら、近年の技術・社会的前提を踏まえた更新を行う。特に、行政組織においては予算・調達の段階からサービスデザインプロセスを考慮したプロジェクト企画立案が不可欠なことを踏まえ、PjM、PdM、PMO等の行政実務担当者向けの資料を充実させていくことを目指す。

## 既存の指針・資料群を順次、DS-600番台（新設）に付番し、サービスデザインTFで整理

- サービス設計12箇条
- サービスデザイン実践ガイドブックβ版
- ウェブサイトガイドブック（注）

注：ウェブサイトガイドブックのうち、データ戦略に関わるものはデータTFが取扱い、フロントデザイン部分は本TFで取り扱う。

---

**サービスデザインプロセスを  
遂行できる体制づくりのため  
に必要な整理**

### 行政組織への導入

予算の立案、調達等、サービスデザインを導入するための組織的な取組に必要なPMO向けの指針の整理

### プロジェクトマネジメント

デザインプロジェクトを計画し、実践するのに必要な、PM、PJM、PdM向けの指針の整理

# 技術革新に伴い必要な対応の整理・検討

昨年以降顕著になってきた、大規模言語モデル（LLM）や生成的AI等のAI分野での技術革新、Society 5.0時代において前提とされる「複雑なシステム全体を通じての利用体験（UX）、製品の利用品質」の担保が求められている状況を踏まえ、技術革新に応じて適切なデザイン原則、デザイン手法、デザイン倫理等を整理・検討する。

## AI

高度な音声・画像・言語処理や創発が可能な先端AI技術の利用を前提とした行政サービスデザインの可能性、デザイン視点でのリスク、有効なデザインの検討

## つながる時代、Society 5.0

複数のサービスが相互に連携してデータを共有し、機能や情報を提供する時代に可能となる行政サービスデザインの可能性、デザイン視点でのリスク、有効なデザインの検討



- **デザイン原則、デザイン手法、デザイン倫理の整理**
- **ガイダンスのアップデート**
- **各種ツール、研修等の提供**

デザイン手法検討の例：チャット型インターフェイスの提供、Immersive Designの応用など。

デザイン倫理検討の例：利用者の自己決定権を尊重したデザイン、個人情報の利用に関する同意取得など。

リスク検討の例：ユーザビリティやアクセシビリティの考慮漏れによって発生するユーザーの生命・安全・財産のリスクなど。

# 各種ガイダンスの提供

サービスデザインを実践するための各種手法や品質基準を整理し、ガイダンスを提供する。デザインプロジェクトのプランニング、ユーザーリサーチ（企画・調査）、プロトタイピング等の実践プロセスのガイダンスと、デザインシステム等の再利用可能なアセット群やチェックリストからなる品質保障のためのテクニカルガイダンス、研修コンテンツを提供する。

## 品質保障のための テクニカルガイダンス

### ユーザビリティ

設計及び実装において、ユーザビリティを適切に担保するためのガイダンス・チェックリスト

### デザインシステム

UIデザインパーツ、UIテンプレート等の再利用可能で技術的評価を経たUIデザインアセットの提供

### アクセシビリティ

設計及び実装において、ウェブアクセシビリティを担保するためのガイダンス・チェックリスト

## サービスデザイン 実践のための プロセスガイダンス

### 企画・調査（リサーチ）

ユーザーの利用状況及び要求事項を整理し、開発しようとしている情報システムが解決すべき課題を定めるガイダンス

### デザインの実施

ユーザー要求事項を満たすデザイン案の作成を行うためのプロトタイピング等の手法・方針を示すガイダンス

### デザインの計測・評価

作成されたデザイン案がユーザー要求事項を満たしたものになっているかを評価するためのガイダンス

## 上記の理解を深めてもらうための研修コンテンツ

# マイルストーン

R5年度は、これまでデジタル庁内向けに展開してきたデザインシステム、ウェブアクセシビリティ導入ガイドブック等の、情報システムの品質担保に直結するテクニカルガイダンスの整理、ガイドライン群への編入から着手し、サービスデザインTFの運用ポリシーに沿った運用体制の構築を目指す。

また、R4年度統一研修の枠組みで開催したサービスデザイン研修に約800人が参加するなど、サービスデザインへの反響・期待が大ききことから、デザインミートアップなどのコミュニティ形成支援、研修コンテンツの展開等を引き続き実施し、サービスデザインの普及・浸透に向けた取り組みを加速させていく。

## R5年度

デザインシステムの更新・編入  
ウェブアクセシビリティ導入ガイドブックの更新・編入  
資料公開・フィードバック収集体制の整備  
デジタル社会推進標準ガイドラインの整理  
既存ガイドブックの整理  
サービスデザイン研修の実施、研修コンテンツ展開

## R6年度

R5年度作成資料のメンテナンス・更新  
テクニカルガイダンスの追加・拡張  
プロセスガイダンスの追加・拡張  
サービスデザイン研修の実施、研修コンテンツ展開

# デジタル庁

Digital Agency