デジタル社会推進会議幹事会向け資料

サービスデザイン関連
ガイドライン整備のポイント

2025/9/8　技術検討会議サービスデザインTF

デジタル庁
Digital Agency

本資料の構成

Ⅰ．ガイドラインの位置づけ・構成

　１．DS-600番台 各文書の位置づけ

　２．DS-600 新設予定のガイドライン（Normative）文書

Ⅱ．ガイドライン別解説

　①．DS-670 ユーザビリティガイドライン

　②．DS-680.1 ウェブサイトガイドライン

　③．DS-680.2 ウェブコンテンツガイドライン

Ⅰ．ガイドラインの位置づけ・構成

DS-600番台 各文書の位置づけ

DS 67x　HCI（ユーザビリティ・アクセシビリティ）

- DS-670 ユーザビリティガイドライン（ Normative ）
- DS-671.1 ウェブアクセシビリティ導入ガイドブック（ Informative ）
- DS-671.2 ユーザビリティ導入ガイドブック（ Informative ）
- DS-672 ウェブアクセシビリティ広報向けガイドブック
  （ Informative ）
  関連ツールとして「デジタル庁デザインシステム※」 がある。https://design.digital.go.jp/

DS 68x　コンテンツデザイン・コミュニケーションデザイン

- DS-680.1 ウェブサイトガイドライン（ Normative ）
- DS-680.2 ウェブコンテンツガイドライン（ Normative ）

※デジタル庁の内規・庁内向け文書としてウェブサイト等で公開済みの文書

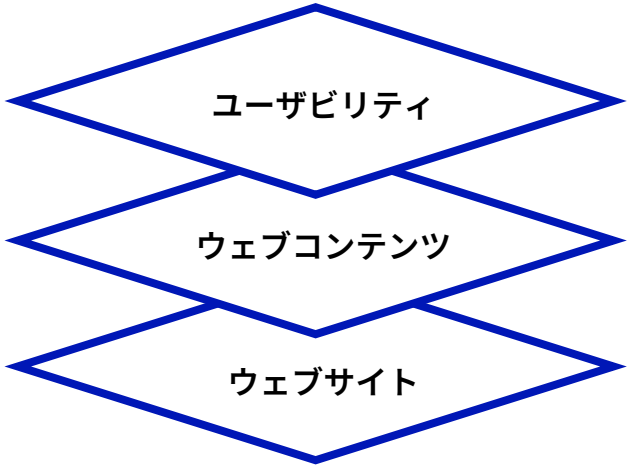
DS-600 新設予定のガイドライン（Normative）文書

DS-670 ユーザビリティガイドライン

利用者中心の視点に立ち、誤操作を起こしにくく安全で、利用ニーズに合致した使いやすい情報システム及びユーザーインタフェース（User Interface: UI）を提供するにあたって考慮すべき設計及び評価の指針

適用対象

本ガイドラインは、各府省が情報システムを介した行政情報及び機能提供を、利用者にとってより使いやすく安全に、活用しやすい形で提供できるよう見直す際に適用するものとする。



DS-680.1 ウェブサイトガイドライン・DS-680.2 ウェブコンテンツガイドライン

各府省が設置・公開するウェブサイトの整備・運用に関する指針（ウェブサイトガイドライン）及び、
ウェブサイトに掲載するコンテンツの品質確保、メタデータ定義等の情報管理及び文章表現に関する指針（ウェブコンテンツガイドライン）

適用対象

本ガイドラインは、各府省がウェブサイト等による行政情報及び機能提供を、より充実し利用者に活用してもらえるよう見直す際に適用するものとする。

※下記文書は、ウェブサイトガイドライン、ウェブコンテンツガイドラインに承継し廃止とする方針。
- Webサイトガイドブック
- ウェブサイト等による行政情報の提供・利用促進に関するガイドライン

Ⅱ．ガイドライン別解説

①. DS-670 ユーザビリティガイドライン

DS-670 ユーザビリティガイドライン概要

概要

利用者中心の視点に立ち、誤操作を起こしにくく安全で、利用ニーズに合致した使いやすい情報システム及びユーザーインタフェース（User Interface: UI）を提供するにあたって考慮すべき設計及び評価の指針

適用対象

本ガイドラインは、各府省が情報システムを介した行政情報及び機能提供を、利用者にとってより使いやすく安全に、活用しやすい形で提供できるよう見直す際に適用するものとする。

策定趣旨

ログアウトし忘れや誤操作等のミス対策の強化と、より使いやすい情報システムを実現するために、情報システムの企画設計～提供までのプロセスにおいて、検討及び評価するべき観点を指針として示し、政府情報システムのUIの改善を行っていくためのガイドラインです。

ユーザビリティ導入ガイドブック、UIチェックリスト等とセットで用いることで、使いやすい情報システムの実現のために事業者に対し行う指示の明確化・簡素化ができるようになっており、調達担当者の負担を減らしながらUI改善が図れるよう工夫しています。

構成

使いやすいシステムの実現のために実施すべき活動や観点（第３章）

・利用ニーズの特定で意識すべきポイント（3.1）
・実態調査（リサーチ）で意識すべきポイント（3.3）
・使いやすさに関する目標設定のポイント（3.4）

使用エラー（ヒューマンエラー）対策の指針（第４章）

・リスクの特定（4.1）と対策の実施（4.2）

ユーザビリティの評価と目標設定（第５章）

・運用中の情報システムの評価（5.1）
・使用エラーに関するインシデントの情報収集・整理（5.2）
・利用者からのフィードバックの活用（5.3）

DS-670 ユーザビリティガイドライン概要

重要ポイント　カッコ内は章・項目番号

①利用品質目標の設定　有効性・効率性・満足度（3.4.1）

実際のパフォーマンスを重視し、PMOが管理しやすい指標に絞って３尺度を設定。

有効性の設定例：初めて利用した利用者の●%以上が手続をシステム上で完了できる

効率性の設定例：利用者の手続完了までの平均所要時間を●秒以内とする

満足度の設定例：利用者の●%が「スムーズに利用できた」と感じる

※主要手続とは、対象情報システムにおいて、行動又は操作の手順や操作画面等が類似している手続群を代表する手続のことを指し、主要手続を選定することにより、対象情報システムの操作画面のユーザビリティをできるだけ網羅的に検証できるものとすることが望ましい。
※利用品質目標の計測を努力義務とし、各府省のDX化の進捗・施策の重要度等に応じたガバナンスを実施。

②使用エラー対策の実施（4.2）

・使用エラーが引き起こされる原因（例：適正な手順を省略した）毎の対策の検討及び導入を行うこと。
・フェイルセーフ、フールプルーフ等の安全設計の導入
・UIチェックリスト（参考資料）を参照しての確実なバリデーションの実施

③インシデント発生時の原因調査・連携の実施（5.2）

・情報システムの係る重大インシデント（利用者の死傷の発生や身体の安全等を脅かす恐れ等）のうち、
　使用エラーが原因となったかその蓋然性が高まったものについて、速やかに情報を連携すること。

DS-670 ユーザビリティガイドライン概要

重要ポイント カッコ内は章・項目番号

ユーザー要求仕様の適切な策定に関すること

特に国民向けのフロントサービス開発時に見落としがちな利用者ニーズを指定。

- 利用ニーズの特定（3.1）
- 国民向けのサービスにおいては：
- 活動の内容及び詳細な実施手順と実施環境の調査（3.3.1）
- 利用者の対応能力の調査（3.3.2）
- 子どもや家族等の申請の代理の要否が与える影響の調査（3.3.3）
- 申請・手続途中での状況の変化が与える影響の調査（3.3.4）
- 災害等の影響の調査（3.3.5）
- 機材の故障やシステムメンテナンスの影響（3.3.6）
- 窓口等におけるアクセシビリティ上の課題の調査（3.3.7）
- プロトタイプの作成と評価（3.4.3）

運用中のサービスの利用者目線の評価

特にUI・サービス改善にあたって、実際のパフォーマンスを適切に評価することを規程。

- 運用中の利用品質評価（5.1）
- 未利用者に対する状況把握の実施（5.1.2）
- フィードバックフォームの設置（5.3）

支援ツール（参考）

- UIチェックリスト
- デジタル庁デザインシステム

Ⅱ．ガイドライン別解説

②. DS-680.1 ウェブサイトガイドライン

DS-680.1 ウェブサイトガイドライン概要

概要

各府省が設置・公開するウェブサイトの整備・運用に関する指針

適用対象

本ガイドラインは、各府省がウェブサイト等による行政情報及び機能提供を、より充実し利用者に活用してもらえるよう見直す際に適用するものとする。

策定趣旨

ウェブサイトの設置時に検討しておくべき要件やそのプロセスについてガイドラインとして規程したものです。デザインシステムの公開やスマートフォンの普及等の社会的状況の変化を反映したアップデートを実施しています。

Webサイトガイドブック、ウェブサイト等による行政情報の提供・利用促進に関するガイドラインに分散していた内容をまとめた上で、主にウェブサイトの開設・更改時に参照するガイドラインです。

Webサイトガイドブックに掲載されていたコンテンツに関する指針はウェブコンテンツガイドライン側で整理しています。

構成

ウェブサイトの設置・維持・管理・廃止に関する指針（３章）

ウェブサイト・機能の命名に関する指針（４章）

ウェブサイトの情報セキュリティの確保に関する指針（５章）

ウェブサイトの動作環境等に関する指針（６章）

ウェブサイトのフロントエンド開発方針（７章）

ウェブサイトのレイアウト及びデザインシステムの使用（８章）

使いやすいウェブサイトの設計（９章）

ウェブサイトの評価（10章）

※下記文書は、ウェブサイトガイドライン、ウェブコンテンツガイドラインに承継し廃止とする方針。
・Webサイトガイドブック
・ウェブサイト等による行政情報の提供・利用促進に関するガイドライン

DS-680.1 ウェブサイトガイドライン概要

重要ポイント　カッコ内は章・項目番号

①ウェブサイトの廃止基準の明確化（3.3）

コンテンツが適切に移管・保存されていれば、ウェブサイトを廃止することができる。

②緊急時の可用性の確保（3.4.2）

災害やシステム障害の発生等の緊急時にアクセス集中が予見されるウェブサイトへの事前対策の実施。

③他サイトへの移動の告知（3.5）

Webサイトガイドブックを継承。ウェブサイトからリンク先等に遷移する場合、その旨を告知することの規程。

④各国のプライバシー法制への対応（3.7）

WebサイトガイドブックのGDPRに限定された表記を、各国の法整備の進展にあわせ汎化。

⑤ウェブサイトの情報セキュリティの確保（5）

Webサイトガイドブック及び情報提供促進ガイドラインを継承。HTTP/3等について注記で言及。

- 通信データ及び情報発信源の信頼性確保（5.1）
- TLSの利用（5.1.1）
- HTTP/2の利用（5.1.2）
- 非goドメインサイトの真正性確保（5.1.3）
- IPv6対応（5.1.4）

DS-680.1 ウェブサイトガイドライン概要

重要ポイント　カッコ内は章・項目番号

⑥Cookieの利用（5.3）

Webサイトガイドブックを継承。

⑦動作環境の選定及び保守

Webサイトガイドブックを一部継承。

・動作環境の選定に関すること（6.1）
・動作環境の変化に応じた運用及び保守に関すること（6.2）
・サポートが終了する技術等の取り扱い（6.3）

⑧プログレッシブエンハンスメントアプローチの採用（7.1）

何らかの理由で最新のCSSやJavaScript技術が利用できない利用者であっても、ウェブサイトの主要な機能にアクセス可能とすること。

※以下では適用除外だが、noscriptタグの設置を求める（7.3.1）。
・高度に動的なインタラクションがある場合
・複数のシステム間での疎結合化やデカップリングを推進している場合

⑨適切なマークアップの実施（7.2）

・ウェブブラウザがサポートする標準技術（HTML及びCSS）を適切に用いる他、WAI-ARIA等を活用し情報支援技術からのアクセスを可能にすること
・ JavaScriptフレームワークを使用する際には、最終的に出力されるDOMの構造化を適正に実施すること（7.3.2）

⑩第三者の提供するフレームワーク等を導入する場合の対処（7.3.3）

定期的に脆弱性や更新状況等のサービス提供状況・ライセンス等の確認を求める他、特定の事業者のみが保持・運用・保守するフレームワーク等を原則利用しないことを求める。

Ⅱ．ガイドライン別解説

③. DS-680.2 ウェブコンテンツガイドライン

DS-680.2 ウェブコンテンツガイドライン概要

概要

各府省が設置・公開するウェブサイトに掲載するコンテンツの品質確保、メタデータ定義等の情報管理及び文章表現に関する指針

適用対象

本ガイドラインは、各府省がウェブサイト等による行政情報及び機能提供を、より充実し利用者に活用してもらえるよう見直す際に適用するものとする。

策定趣旨

最新情報の発信とオープンデータ化に主軸を置いていた「Webサイトガイドブック」の内容を大幅に見直し、
・膨大に蓄積されたウェブコンテンツのライフサイクル管理
・より分かりやすい情報提供・文章表現
・信頼性の高い情報提供のための品質管理
・多言語対応等における機械翻訳の利用
などの指針を示す文書です。

ウェブサイトの設置時のみならず、情報発信・運用に係る指針を示すことで、運用担当者の負担軽減を図ることを主軸としています。

構成

ウェブサイト等により提供する情報の種類に関する指針（３章）
情報アクセシビリティの確保に関する指針（４章）
国民等との間における双方向の情報流通の確保に関する指針（５章）
著作物に関する統一的な利用ルールの適用に関する指針（６章）
情報の所在及び管理運営方針の明示に関する指針（７章）
利用者視点での情報提供に関する指針（８章）
言語・文章構成及び表現に関する指針（９章）
多言語対応の推進（10章）
生成AI等の利用時の信頼性確保（11章）
本省サイトにおける情報提供内容（12章）
地域別の情報提供（13章）
オープンデータの推進（14章）
行政情報の一元的・総合的提供（15章）
公開情報の品質確保（16章）
ウェブコンテンツのライフサイクル管理（17章）
証跡等に相当する文書の記録管理（18章）

※下記文書は、ウェブサイトガイドライン、ウェブコンテンツガイドラインに承継し廃止とする方針。
・Webサイトガイドブック
・ウェブサイト等による行政情報の提供・利用促進に関するガイドライン

DS-680.2 ウェブコンテンツガイドライン概要

ポイント１：ウェブコンテンツの提供から廃棄までのライフサイクルを整理。

課題

・リンク切れ問題／探せない問題
・管理者不在のコンテンツや古いコンテンツを削除できない
・過去のコンテンツが膨大になることによるCMS等の移行コストの増大

整理

・いつからいつまで掲載するのか、公開ライフサイクルを設定して対処（17.1）。
・なんらかのアーカイブ（国立国会図書館WARP等）に収録されていること等の参考になる基準を明示（17.2）。
・公開されたウェブコンテンツが具備すべきデータ品質要件を定義（16.1）

ポイント２：情報の信頼性確保がより厳密に求められる公開文書の信頼性確保に関する規程を整備。

課題

・修正や更新をしてはいけない資料の更新が、非明示的に行われてしまう
・最終更新日が分からず、信頼性が判断できない
・新しい文書がどれなのかが分からない
・適切なファイル維持が行われておらず、将来の再生可能性が保証できない（例：Flashコンテンツ）

整理

・行政文書として作成され、ウェブサイトを通じて公開期限を明示的に定めず発信されるウェブコンテンツのうち、行政機関の諸活動の透明性を高めるため（中略）その信頼性を確保する必要があるものを「証跡」と定義（2.2）。
・証跡に相当する文書に対して整備すべき情報をOAIS参照モデル（ISO 14721）をもとに整理。以下に一例を示す。
　・再生方法等の表現形式情報のメタデータ化（18.3）
　・来歴情報（更新履歴）の管理（18.3.4）

DS-680.2 ウェブコンテンツガイドライン概要

重要ポイント　カッコ内は章・項目番号

①ウェブサイト等により提供する情報の種類（3.1～3.3）

情報提供促進ガイドラインの内容を継承。

②合理的配慮の実施（4.1.2）

障害者差別解消法（令和4年法律第68号）に基づき、ウェブアクセシビリティの確保ができていない情報に対し、障害者からアクセス要求の意思表明があった場合は、読み書きの支援（代読・代筆）等の合理的配慮（法第7条2項）を行うこと。

③国民等との間における双方向の情報流通の確保（5）

情報提供促進ガイドラインの内容を継承。

④著作物に関する統一的な利用ルールの適用（6）

情報提供促進ガイドラインの内容を継承。

⑤情報の所在及び管理運営方針の明示（7）

Webサイトガイドブックの内容を再整理。

・ソーシャルメディアポリシーの策定（7.2）

DS-680.2 ウェブコンテンツガイドライン概要

重要ポイント　カッコ内は章・項目番号

⑥言語・文章構成及び表現（9）

情報提供促進ガイドラインを継承した上で、プレーンランゲージ等の国際的に整備されている概念等を用いた整理を実施。

・プレーンランゲージ（9.2）
・インクルーシブランゲージ（9.3）
・やさしい日本語（9.4）
・図・表・写真・音声・動画等の活用（9.5）

⑦多言語対応の推進（10）

情報提供促進ガイドラインを継承した上で、機械翻訳等の利用に関する留意事項を整備。

⑧本省サイトにおける情報提供（12）

Webサイトガイドブックを承継した上で、本省サイトで実務上欠如していると思われる項目を追加。

⑨法律・制度に基づき本省サイトに掲示すべき事項の通知（12.2）

本省サイトを新設・改修する場合に、掲示すべき事項が網羅的に把握できず苦労した事例があったことから、
法律・制度に基づき本省サイトに掲示すべき事項の整理と供覧について整備。

⑩地域別の情報提供（13）

Webサイトガイドブックを承継。

DS-680.2 ウェブコンテンツガイドライン概要

重要ポイント　カッコ内は章・項目番号

⑪オープンデータの推進（14）

情報提供促進ガイドライン及びWebサイトガイドブックを承継。

・データ検索サイトにおける情報提供（14.1）

⑫行政情報の一元的・総合的な提供（15）

情報提供促進ガイドラインを継承。

⑬ウェブサイトによる情報提供に伴う料金（19）

情報提供促進ガイドラインを継承。