

DS-670.1 デジタル社会推進標準ガイドライン

ユーザビリティガイドライン

Usability Guidelines

2026年(令和8年)6月12日
デジタル社会推進会議幹事会決定

Normative

CONTENTS

1

概要	4
1.1 適用対象	4
1.2 背景と課題	4
1.3 メリット	5
1.3.1 利用者側のメリット	5
1.3.2 行政機関のメリット	5
1.4 記述範囲と構成	5
1.5 関連文書	6
1.5.1 導入のための参考になる文書	6
1.5.2 支援ツール	6
1.5.3 利用の手引き	6
1.6 利用と配布	7
1.7 改定履歴	7

2

原則	8
2.1 用語	8
2.1.1 利用時品質	8
2.1.2 使用エラー(ユースエラー)	8
2.1.3 AI関係の用語	8

3

使いやすいシステムの実現 9

3.1	利用ニーズの特定	9
3.1.1	達成の評価方法	9
3.1.2	その他プロジェクト固有の事項	9
3.2	アクセシビリティに対するニーズの特定	10
3.2.1	多様な利用者の種類及び特性の特定	10
3.2.2	利用端末・情報支援機器の想定	10
3.2.3	利用者の感覚モダリティの想定(視覚・聴覚・触覚)	10
3.2.4	特に配慮すべき利用者とその理由	10
3.3	実態調査(現状の把握と分析)の実施	11
3.3.1	活動の内容及び詳細な実施手順と実施環境	11
3.3.2	利用者の対応能力及び負担の様態把握	11
3.3.3	こどもや家族等の申請の代理の要否等が与える影響	11
3.3.4	申請・手続途中での状況の変化が与える影響	12
3.3.5	災害等の自然要因の影響	12
3.3.6	機材の故障やシステムメンテナンスの影響	12
3.3.7	窓口等におけるアクセシビリティの課題	12
3.3.8	技術・システムに対する利用者の不安及び期待	13
3.4	企画・設計活動の実施	14
3.4.1	利用時品質目標の設定	14
3.4.2	利用時品質確保のための具体的要件の整理	15
3.4.3	画面仕様案(プロトタイプ)の作成と評価	15
3.4.4	AIシステムの利用者支援に関する設計の評価	15
3.4.5	アクセシビリティ設計活動の評価	16

4

使用エラー対策・利用時の安全確保 17

4.1	対策の検討	17
4.1.1	重大な脅威の特定	17
4.1.2	リスク管理	17
4.2	対策の計画及び実施	18
4.2.1	フェイルセーフの導入	18
4.2.2	フルブルーフの導入	18
4.2.3	バリデーション等の確実な実施	18
4.2.4	AIシステム特有の使用エラーへの対処及び利用時の安全の確保	19
4.2.5	教育訓練、操作手順、規約の整備	19

CONTENTS

5

評価	20
5.1 利用時品質評価	20
5.1.1 運用中の利用時品質評価	20
5.1.2 未利用者に対する状況把握	20
5.2 使用エラーに係るインシデント発生時の対応	20
5.2.1 原因調査の実施	20
5.2.2 使用エラーに係るインシデントの収集・管理	21
5.2.3 使用エラーに係る重大インシデントの報告	21
5.3 フィードバックの取得	22
5.3.1 利用者向けフィードバックフォームの設置	22
5.4 運用中のAIシステムの評価	22
5.4.1 サンプル調査等を用いた信頼性評価及び改善の実施	22
5.4.2 運用中の利用者評価及び改善の実施	22

6

付録	23
6.1 リンク集	23

索引	24
----	----

1

概要

本ガイドラインは、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ーフェース (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についてまとめている。

1.1 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。

1.2 背景と課題

情報システムに関連したインシデントの多くに、分かりやすい情報の不足や、理解・操作が困難な難解なインターフェース、操作ミスが起きた時に被害を低減させる仕組み等のユーザビリティの考慮不足が関係している。人に起因した事故をなるべく引き起こさない・事故の影響を低減させることが大切である。

また、ユーザビリティの確保は、合目的・機能的な使いやすい情報システムを提供するにあたって重要である。使いにくいシステムは、制度等の利用率の低迷や機会損失、利用者側の操作に要する時間や精神的負担の増加、サポートコストや改修コストの増大等の様々な損失を招く。

利用者数が多ければ多いほど、ユーザビリティに対する取組の効果は大きくなる。たとえば、秒単位であっても操作完了時間を削減できることは、累計で見れば大きくコスト低減に直結する。

ユーザビリティの確保には、プロジェクトの初期段階から多様な利用者のニーズや利用状況を把握し、ニーズを満たす仕様となっているか段階的に検証していくことが欠かせない。本ガイドラインはユーザビリティ確保のために検討すべき観点や、開発プロセス上の留意点を指針としてまとめたものである。

1.3

メリット

ユーザビリティの確保は、システムやサービスの安全な利用や利用者の活動の円滑化に欠かせない取組であり、以下のようなメリットがある。

1.3.1 利用者側のメリット

- 必要な情報の適切な伝達や理解
- 申請・手続の利用の促進
- 機会損失、経済的損失や環境資源損失の回避
- 心身・生命等の安全の保証
- 障害者、高齢者等の様々な特性のある利用者への利用機会の保証

1.3.2 行政機関のメリット

- 問い合わせ対応、窓口対応コストの低減
- 改修コストの低減
- 記入漏れ、転記ミス等の排除
- 利用者視点でのサービス創出・提供

1.4

記述範囲と構成

本ガイドラインには、以下の事項が記載されている。

- 使いやすい情報システムを設計するために実施すべき活動
- 利用者の安全を確保するために必要な活動（使用エラー対策）
- 使いやすさの評価

1.5

関連文書

ウェブサイトを通じた情報システムの提供については、以下のガイドラインがある。

- 「DS-680.1 ウェブサイトガイドライン」(デジタル庁)
使いやすいウェブサイトの構築に関するガイドライン。旧「Web 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」及び旧「Web サイトガイドブック」の内容を引き継ぐ。
- 「DS-680.2 ウェブコンテンツガイドライン」(デジタル庁)
ウェブサイトを通じ政府が発信すべき情報、ウェブサイトに掲載するコンテンツの品質確保に関するガイドライン。旧「Web 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」及び旧「Web サイトガイドブック」の内容を引き継ぐ。

1.5.1 導入のための参考になる文書

ユーザビリティやアクセシビリティの導入者・実務者向けに、以下のガイドブックを参考として用意している。

- 「DS-671.1 ユーザビリティ導入ガイドブック」(デジタル庁)
- 「DS-671.2 ウェブアクセシビリティ導入ガイドブック」(デジタル庁)
- 「DS-672.1 ウェブアクセシビリティ広報向けガイドブック」(デジタル庁)

1.5.2 支援ツール

ガイドブック以外では、画面の実装や、品質確認に使えるツール集を用意している。

- 「デジタル庁デザインシステム」(デジタル庁)
ウェブサイトの画面表現に関するツールキット。
- 「UIチェックリスト」(デジタル庁)

1.5.3 利用の手引き

DS-600 番台のサービスデザイン関連文書は、目的に応じて体系化し、負担が少ない形で利用できるように整理している。以下の手引きを参考にすること。

- 「サービスデザイン関連ガイドラインの読み進め方・資料の探し方」(デジタル庁)

1.6

利用と配布

本ガイドラインに掲載・発信している情報の著作権は、特記されていない限りデジタル庁に帰属し、特段の権利表記がない限り、「公共データ利用規約（第1.0版）※1」（PDL1.0）又は互換性のある「CC BY 4.0（クリエイティブコモンズ（CC）-表示 4.0 国際）」に従う範囲で利用できる。PDL1.0のうち、本サイト独自の出典記載例や本ルール適用を受けないコンテンツ等サイトによって内容が異なる部分の情報については「コンテンツの利用に係るPDL1.0に関する重要情報※2」を参照すること。

コピーライトポリシー（デジタル庁）※3

※1 公共データ利用規約（第1.0版）

https://www.digital.go.jp/resources/open_data/public_data_license_v1.0

※2 コンテンツの利用に係るPDL1.0に関する重要情報

<https://www.digital.go.jp/copyright-policy#important>

※3 コピーライトポリシー（デジタル庁）

<https://www.digital.go.jp/copyright-policy>

1.7

改定履歴

- 2025年（令和7年）9月30日策定
- 2026年（令和8年）6月12日改定

2

原則

ユーザビリティに関する基本的な考え方は、日本産業規格等で整理されている。詳しくは「DS-671.1 ユーザビリティ導入ガイドブック」[3]（デジタル庁）を参考にすることができる。

- アクセシビリティファースト
- 対話の原則（JIS Z 8520）
- 情報提示の原則（JIS Z 8522）
- 人間中心の原則（ISO/TR 9241-810や広島AIプロセス）

2.1 用語

2.1.1 利用時品質

情報システムは、直接情報システムに関わる運用者や利用者だけでなく、行政サービスを提供する組織、社会等の様々な利害関係者に影響を与える。このため、業務企画、設計、品質の測定と評価、改善等のプロセスを適時実行し、利害関係者それぞれの利用状況を踏まえ、十分に利害関係者のニーズを満足させ又はそれを超えて、有益な目標や結果を達成できるよう配慮しなければならない。詳しくは、JIS X 25019:2025を参考にすること。

2.1.2 使用エラー(ユースエラー)

利用者が情報システムを使用している際に、利用者の行動や行動の欠如によって、情報システムの企画者や利用者の想定と異なる結果を引き起こしてしまうこと。具体的な事例等は、JIS Z 8521:2020及び「DS-671.1 ユーザビリティ導入ガイドブック」[6.1]（デジタル庁）を参考にすることができる。

2.1.3 AI関係の用語

本ガイドラインにおいて、「生成AIシステム」とは、「DS-920 行政の進化と革新のための生成AIの調達・利活用に係るガイドライン」[2.2.2]（デジタル庁）の適用対象となるAIシステムを指す。

その他AIの関連用語の定義については、「DS-920 行政の進化と革新のための生成AIの調達・利活用に係るガイドライン」[1.3]（デジタル庁）を参照すること。

3

使いやすいシステムの実現

3.1 利用ニーズの特定

各府省は、利用者中心の観点で情報システムの利用時品質を確保するため、プロジェクトの実施を通じ段階的に、以下の項目を明らかにするよう努める。

- 想定利用者層・想定利用組織の種類と特性（注記）
- 利用想定人数や規模、利用頻度
- 利用のタイミング及び環境
- 利用者のニーズ（情報・資料・機能等の利用目的）
- 利用者の目標

注記) 利用者の特性とは、年齢層、情報通信技術の利用のリテラシー、対象業務・申請手続等の活動の実施頻度、対象業務・活動に対する専門性等を指す。組織における利用である場合、その拠点や作業環境、作業者の役割分担等を加味したユーザビリティ要件の検討が必要となる。

3.1.1 達成の評価方法

ユーザビリティテストの実施、ヒューリスティック評価、チェックツールの利用など、具体的な評価方法を計画する。

3.1.2 その他プロジェクト固有の事項

プロジェクトの性質に応じて、本ガイドライン [\[3.3 実態調査（現状の把握と分析）の実施\]](#) に示す実態調査に基づき、多言語対応等の必要な配慮事項を追加すること。

3.2

アクセシビリティに対するニーズの特定

各府省は、障害者・高齢者等の多様な利用者のアクセシビリティ確保のため、以下を明らかにするよう努める。詳しくは「DS-671.2 ウェブアクセシビリティ導入ガイドブック」（デジタル庁）及び「DS-672.1 ウェブアクセシビリティ広報向けガイドブック」（デジタル庁）を参考にすることができる。

- 準拠すべき基準等（JIS X 8341-3、WCAG等）
- 多様な利用者の種類及び特性の特定
 - 利用端末・情報支援機器の想定
 - 利用者の感覚モダリティの想定（視覚・聴覚・触覚）
- 特に配慮すべき利用者とその理由
- 達成の評価方法
- その他プロジェクト固有の事項

3.2.1 多様な利用者の種類及び特性の特定

性別、年齢、障害の有無、言語、経済状況など、多様な背景のある利用者及びその特性を特定する。本プロセスには、関連する当事者団体や専門家の意見を参考にすることや、障害者や高齢者、その他の対象者がプロジェクトの各段階に参加し設計や評価に寄与するインクルーシブデザインのアプローチが含まれる。

3.2.2 利用端末・情報支援機器の想定

スクリーンリーダーや点字ディスプレイ、音声入力デバイスなど、情報支援機器の利用を考慮する。

3.2.3 利用者の感覚モダリティの想定（視覚・聴覚・触覚）

利用者がどの感覚を通じて情報にアクセスするかを特定し、それに応じたデザインや、手話の提供等の情報保障の方針を検討する（注記）。

注記）情報アクセシビリティの確保に向けた環境整備については、「DS-680.2 ウェブコンテンツガイドライン [4.1.1]」（デジタル庁）もあわせて参照すること。

3.2.4 特に配慮すべき利用者とその理由

配慮が必要な利用者の属性や背景を明確にし、それがプロジェクトにどのような影響を与えるかを整理する。

3.3

実態調査（現状の把握と分析）の実施

各府省は、対象業務・活動を行う想定利用者層・想定利用組織についての現状の把握と分析にあたり、利用者及びシステムの特性に応じて、以下を重視して、その実態を明らかにするよう努める。

- 活動の内容及び詳細な実施手順と実施環境 [3.3.1]
- 利用者の対応能力及び負担の様態把握 [3.3.2]
- こどもや家族等の申請の代理の要否等が与える影響 [3.3.3]
- 申請・手続途中での状況の変化が与える影響 [3.3.4]
- 災害等の自然要因の影響 [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の課題 [3.3.7]
- 技術・システムに対する利用者の不安及び期待 [3.3.8]

3.3.1 活動の内容及び詳細な実施手順と実施環境

対象システムの利用前後も含めた利用者の活動の全体像を明らかにすること。特に、以下のような点に注目すること。

- 同時並行で実施しなければならない活動
- 他の事象や活動、他の利用者の行為等が、利用者に与える影響

3.3.2 利用者の対応能力及び負担の様態把握

利用者目線での物理的・心理的な対応可否、能力及び負担の様態を明らかにすること。

- 行政機関の業務時間中に利用者が対応できるか
- どのような連絡手段を持っているか（例：メールアドレスがない、電話連絡が困難）
- 利用者の生活の中で、その活動のために時間を割くことが現実的に可能か
- 利用者が記憶しておかなければならないこと、忘れがちなことはなにか
- 現状が利用者を与えている心理的負荷はなにか
- 初心者と熟達者として認知及び行動にどのような違いや制約が出るか

3.3.3 こどもや家族等の申請の代理の要否等が与える影響

以下のような場合に、発生する影響を明らかにすること。

- 家族等の代理人が申請を代理しなければならない場合
- 複数の利用者の同意が必要となる場合

3.3.4 申請・手続途中での状況の変化が与える影響

手続や制度を利用している途中で、以下のような利用者の置かれた状況が変化してしまう場合の影響を明らかにすること。

- 里帰り出産により、制度を利用する自治体が途中で変わる
- 引っ越しにより、年度途中で利用できる保育園が変わる
- 婚姻により姓・住所等が変わる

3.3.5 災害等の自然要因の影響

地震、気象災害、感染症の流行等の発生により、以下のような事象が情報システムの利用に当たり利用者を与える影響を明らかにすること。

- 行政機関の業務の中断
- 大量の申請の発生による、処理時間の増大
- マイナンバーカード等の認証手段の喪失
- 通信網、電力等の喪失
- 交通網の寸断
- 外出困難や対面での対応困難

3.3.6 機材の故障やシステムメンテナンスの影響

システムメンテナンスの実施等により、通常は機能しているユーザビリティ確保のための機能が正常に機能しない状況が与える影響を明らかにすること。

- システムメンテナンス
- 故障やシステム障害
- サイバー攻撃
- 未知のバグの顕在化

3.3.7 窓口等におけるアクセシビリティの課題

ウェブアプリケーション又はアプリのアクセシビリティが確保されていても、その利用申請等の手続の過程においてアクセシビリティの確保が課題となる、以下のようなケースの影響を明らかにすること。

- アクセシビリティが十分に考慮されていないタッチパネル端末、顔認証端末等の設置
- 音声アナウンスのみによる順番待ちの呼び出し
- 行政機関の拠点が遠隔地にあること等による利用困難

3.3.8 技術・システムに対する利用者の不安及び期待

個人情報の取得や、対象システムの利用等の様態について、以下の原則に基づき、情報システム及び／又は技術の特性や限界に関する利用者のリテラシー、利用者が抱く懸念、不安又は期待を明らかにすること。特にAIシステムを用いたサービス・業務にあたっては、各府省は、AIの説明可能性の確保を前提とした利用者理解に努めるものとする。

公平性

入力データの偏りや潜在的なバイアスによって発生しうる、対象システムを用いるサービス・業務の公平性に関するリスクについて、利用者がどのような懸念、不安又は期待を抱くかを明らかにすること。ここでいう公平性とは、システムが出力する判断・結果・推奨等が、特定の属性（性別、年齢、国籍等）を持つ利用者に対して不均等な影響をもたらすリスクに関するものであり、サービスへのアクセス・参加機会の保障を扱う包摂性とは区別される。

包摂性

対象システムを用いるサービス・業務が、年齢、障害の有無、言語・文化的背景、デジタルリテラシーの水準、通信環境等の多様な条件に関わらず、すべての利用者にとって公平にアクセス・利用可能であるかについて、利用者がどのような懸念、不安又は期待を抱くかを明らかにすること。特に、システムの設計や学習データが特定の利用者層を前提としていることによって、特定の集団が不利益を被ったり、サービスから排除されたりするリスクについて、当該リスクにさらされやすい立場にある利用者の視点から把握すること。

説明責任

対象システムを用いるサービス・業務の提供にあたり、入力データ、出力データ、処理プロセス（アルゴリズム）及び利用者との対話（インタラクション）等において生じうるリスクについて、サービスの提供者がどのような説明責任を、どのようなプロセス、機会及び適時性において提供すべきだと利用者が感じるかを明らかにすること。

透明性

対象システムを用いて行われるサービス・業務の根拠、すなわち入力データ、出力データ、処理プロセス及び利用者との対話（インタラクション）等について、人間がその妥当性や採用可否を判断するに際して、どのような情報（引用元リンク等）を、どのような表現（グラフ等の視覚的補助や、言語表現の難解さや専門性の度合いを含む）で提示してほしいと期待するか、又は利用者に対して提示されないのではないかと不安を感じる要素を明らかにすること。

不確実性

対象システムの出力に不確実性がありうる場合、それをどのような形式及び適時性において提示してほしいと利用者が感じるかを明らかにすること。

役割分担

対象システムにどのような判断や活動を任せられるか、人間がどのタイミングでどのような判断を行うべきか(Human-in-the-Loopの原則)、システムと人間との役割分担について、利用者がどのような懸念、不安又は期待を抱くかを明らかにすること。

3.4 企画・設計活動の実施

3.4.1 利用時品質目標の設定

各府省は、利用時品質の確保・継続的な向上を図るため、対象システムに対し、以下に示す指標を中心に、利用時品質目標をシステムの主要手続ごとに設定する。[\[3.3 実態調査\(現状の把握と分析\)の実施\]](#)に示す実態調査の結果や、対象システムの利用前後に必要なタスク等の要素も加味して検討し、利用時品質目標を設定すること。

- 有効性：利用者が、業務や活動を確実に達成できる度合い(目標設定例：主利用者の●%以上が手続をオンラインで完了できる)
- 効率性：利用者が、作業を利用者にとって許容できる時間で達成できる度合い(目標設定例：主利用者の手続完了までの平均所要時間を●秒以内とする)
- 満足性：利用者が、当該システムを用いた業務・活動に不満を抱いていない度合い(目標設定例：主利用者の●%が「スムーズに利用できた」と感じる)

ここで主要手続とは、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主要利用シーンにおけるユーザビリティ及びアクセシビリティをできるだけ網羅的に検証できるものとするのが望ましい。利用時品質目標には、JIS X 25019:2025 附属書Bを参考に、プロジェクトの特性に応じて必要な利害関係者及び特性を追加すること。

3.4.2 利用時品質確保のための具体的要件の整理

各府省は、機能要件、非機能要件を定義する過程で、重要度等を勘案した上で、利用時品質を確保するために必要な事項を整理するよう努める。具体的には、

- 利用者目線で、どうすれば達成したと感じられるか（主観的利用者要求事項）
- それを実現するために、システムで対処すべきことはなにか（要求を達成するシステム要件）

を表（注記）に例示する項目等により、利用時品質確保のための要件として整理し、実現に向けて取り組むよう努める。

本取組と併せて、操作ミス等の課題回避・対処について、本ガイドライン [\[4 使用エラー対策・利用時の安全確保\]](#) を参照し、取組を実施する。

対象	主観的利用者要求事項	重要度	実現可能性	コスト
全体	申請手続が 10 分以内で完了できる	5	3	1
ログイン	利用者がパスワードを自分で決めた内容に変更できる	4	4	3
セッション管理	タブを切り替えてもセッションが切れない	4	3	3

注記) 対象として挙げているものはあくまで一例である。本表は点数が高いほど、実装・実現の優先順位が高い。コストは点数が高いほど安価に実現できることを示す。

3.4.3 画面仕様案（プロトタイプ）の作成と評価

各府省は、本ガイドライン対象システムの基本機能、画面遷移、基本レイアウト等を確認するために、段階的にプロトタイプを作成してユーザーインターフェースの詳細な検討を行い、基本機能、画面遷移、基本レイアウトなどの妥当性を、実装段階の前後で評価するよう努める。

その際には、対象となる業務や活動の利用者（実際の利用者の確保が困難な場合は、手続所管課室の職員や第三者検証用要員等の第三者）による模擬操作を実施することにより、利用者視点でのユーザビリティ上の課題を明らかにし、仕様案に反映していくものとする。

3.4.4 AIシステムの利用者支援に関する設計の評価

各府省は、AIシステムを利用したサービス・業務において、利用者の認知・理解・意思決定・操作に必要な情報が、適時かつ適切に提供されるようにする利用者支援を確実に達成し、利用時の安全を確保するため、AIシステムの設計においては、[\[3.3.8 技術・システムに対する利用者の不安及び期待\]](#) において明らかになった利用者の懸念、期待又は不安等を含む利用者要求事項への設計案の適合性を、設計活動の過程において、段階的に評価するものとする。

評価の観点には、[\[4.2.4 AIシステム特有の使用エラーへの対処及び利用時の安全の確保\]](#) の観点を含め、AIシステムの堅牢性や安全性を確保できるよう工夫すること。

3.4.5 アクセシビリティ設計活動の評価

本活動の成果物及びプロセスについては「DS-671.2 ウェブアクセシビリティ導入ガイドブック」[4]（デジタル庁）を参考にすることができる。

4

使用エラー対策・利用時の安全確保

各府省は、利用者が情報システムの操作中に意図しない結果を引き起こしてしまう使用エラーのリスクや、ハルシネーションの発生をはじめとするAIシステム特有のリスクについて、その対処及び利用者（間接的に重大な影響を受ける者を含む）の利用時の安全確保のため、下記の手順に沿って対策を実施する。

4.1 対策の検討

4.1.1 重大な脅威の特定

機能に関する事項、画面に関する事項や、各種の非機能要件が適切に設計されなかった場合に、使用エラーによって引き起こされる以下のような重大な脅威を特定すること。

- 個人情報等の漏えい、滅失、毀損
- 誤った申請・手続の実施
- 情報の誤削除や誤登録
- 利用者の健康や生命、安全への影響
- 利用者の財産等の滅失、毀損
- 誤情報に基づく情報発信や意思決定による社会的混乱や行政機関への信頼の低下
- 適切な権限のない利用者による機能変更
- 社会的バイアスや差別の助長

特に、AIシステムにおいては、学習及び入力段階、出力段階、事後対応段階のそれぞれや、個人情報の不適切な取扱、人とシステムの間での相互作用等によって、様々なリスクがある点に留意して重大な脅威を特定すること。AIシステムを用いる場合は、「DS-920 行政の進化と革新のための生成AIの調達・利活用に係るガイドライン」[5.2]（デジタル庁）も参照すること。

4.1.2 リスク管理

特定された脅威のうち、特に重大な脅威の判定及び対策の計画、実施状況を管理すること。（注記）

注記) 原則として [4.1.1 重大な脅威の特定] に例示された脅威を「重大な脅威」とし、プロジェクトの特性にあわせて必要なものを追加する。

4.2

対策の計画及び実施

特定された脅威及びその損害を防止・抑制するために、下記のリスク回避及び安全確保のための対策を適用するよう努めること。リスクの検討及び対策の検討にあたっては、「DS-671.1ユーザビリティ導入ガイドブック」（デジタル庁）を参考にすることができる。

- 間違った指示操作が行われたとき
- 必要な指示操作が行われなとき
- 必要な指示操作が適切なタイミングで実施されないとき
- 適正な手順が省略されたとき
- 操作手順が、想定されている正規の順序から逸脱したとき
- 余計な操作をしてしまったとき
- 技能や知識が十分ではない操作者が操作したとき
- 状況を正しく認識できていないか、勘違いした状態で操作が行われたとき
- 操作の完了条件が同時複数あり、片方のやり忘れを誘発しやすいとき

4.2.1 フェイルセーフの導入

使用エラーが発生しても、安全側に収束するように工夫するフェイルセーフの原則に基づき、適切な対策を実施する。

4.2.2 フールプルーフの導入

使用エラーが発生しても、問題を引き起こす機能を働かせないように工夫するフールプルーフの原則に基づき、適切な対策を実施する。

4.2.3 バリデーション等の確実な実施

入力フォーム等において、バリデーションや入力支援機能等の確実な提供を行う。詳しくは「UIチェックリスト」（デジタル庁）を参考にすること。

ただし、ノーコードツール等のバリデーションの適用が困難な製品・サービスを導入する場合は、応札時に、必要な要件を満たしているか対応状況の表明を行った場合に加点をする等、対策の推進を行う。

4.2.4 AIシステム特有の使用エラーへの対処及び利用時の安全の確保

[3.3.8 技術・システムに対する利用者の不安及び期待] を踏まえ、[4.1.1 重大な脅威の特定] に従い特定された脅威につながりうる、AIシステム特有の課題への対策を行う。

- AIシステムと人の役割分担に関する誤った認知及び判断
- AIに提供すべきコンテキスト情報の欠落
- 利用者による誤った情報の入力
- プロンプト・インジェクション（注記）
- 意図されていない用途での転用
- AIシステムの出力の信頼性に関する誤った認知及び判断

注記) 誤った、又は悪意あるプロンプトの入力を行うことで、本来権限のない利用者への情報開示や機能変更が行われてしまうこと。AIシステムの堅牢性確保を確実に行うには、悪意ある入力又は異常な入出力を検知できるように工夫することが望ましい。

生成AIシステムにおいては、「DS-920 行政の進化と革新のための生成AIの調達・利活用に係るガイドライン」[6.1.2, 6.3]（デジタル庁）を踏まえ、導入類型、プロジェクトフェーズ、リスクレベル、ユースケースの性格等を踏まえた対応を行うこと。

生成AIシステムに提供すべきコンテキスト情報の欠落への対処

生成AIシステムが適切に機能するのに十分なコンテキスト情報（利用文脈や入力の背景等のより詳細な情報）が与えられていない場合、さらにコンテキスト情報を入力するよう利用者に促すこと。

利用者の期待と合致しない入出力の抽象化や欠落への対処

生成AIシステムにおいて入出力できるコンテキスト長に限界があること等、採用技術の特性を踏まえ、生成AIシステムの利用用途に応じて適切な入出力が可能となるよう配慮し、利用者が入力した又は出力されたテキストが切り捨てられたり、意図しない応答やリクエストの拒否が行われたりするのを防ぐよう工夫すること。

4.2.5 教育訓練、操作手順、規約の整備

使用エラーの被害防止・低減のため [4.1.1 重大な脅威の特定] に従い特定された脅威につながりうる操作・活動を実施する操作者の対応能力を高める教育訓練や、操作手順の整備を行う。

5

評価

5.1 利用時品質評価

5.1.1 運用中の利用時品質評価

各府省は、[3.4.1 利用時品質目標の設定] で定めた測定項目に基づいて、利用時品質を定期的に測定し、その測定値と目標値を比較してユーザビリティの達成度を定量的に把握し、改善するよう努める。

5.1.2 未利用者に対する状況把握

各府省は、対象システムの未利用者を対象にアンケート調査等を実施し、当該システムの利用拡大に向けた課題を整理するよう努める。

5.2 使用エラーに係るインシデント発生時の対応

各府省は、使用エラーに係るインシデントが発生した場合は、以下のとおり対応することとする。なお、AIシステムについては、「DS-920 行政の進化と革新のための生成AIの調達・利活用に係るガイドライン」[6.7] (デジタル庁) も踏まえて対応すること。

5.2.1 原因調査の実施

各府省は、サービス・業務運営中に、使用エラーが関連する疑いのあるインシデントが発生した場合は、手順書の更新や操作者の再訓練等を実施するとともに、「DS-671.1 ユーザビリティ導入ガイドブック」(デジタル庁) 記載の手順を参考にしながら、情報システム側で対処すべき根本原因の究明を図る。

5.2.2 使用エラーに係るインシデントの収集・管理

各府省は、サービス・業務運営中に、使用エラーが関連するインシデントを特定した場合は、以下の表を参考に、当該情報を体系的に整理するよう努める。

項目	内容
発生状況	インシデントが発生した環境や条件、どのような操作を行っていたか
インシデントの概要	どのようなインシデントが発生したか
引き起こされた結果	どのような損害や事象を引き起こしたか
操作者	操作者・関係者の種類、役割、保有している権限等
認知状況	操作者・関係者がどのように状況を認知していたか
判断	操作者・関係者がどのような判断をしたのか
行動の推移	操作者・関係者がどのような行動を取ったか
原因	最終的にインシデントを引き起こした操作だけではなく、情報システム側で本来対応しておくべき根本原因があれば、そこまで遡求して記載
教訓	情報システムの改修や、操作者の訓練等に反映するべき教訓
図や写真	スクリーンショットや、時系列でのインシデント発生状況を整理した図等
解決に要した期間・費用等	事態収束までにどれくらいのコストを要したか
実際に実施した対策	実際に実行された対策の内容

5.2.3 使用エラーに係る重大インシデントの報告

各府省は、各府省が所管するすべての情報システムにおいて、以下の重大な事故等が発生し、原因調査の過程で使用エラーが関連する蓋然性が高まった場合は、遅滞なくデジタル庁に情報を連携する。デジタル庁は連携を受けて本ガイドライン等の改訂を検討・実施する。

- 利用者（間接的に影響を受ける者を含む）が死傷した場合
- 利用者（間接的に影響を受ける者を含む）の生命、身体の安全、健康を脅かすおそれがあると認められた場合
- その他、上記に準ずる重大性を持つと認められる場合

5.3 フィードバックの取得

各府省は、サービス・業務運営中の情報システムの利用時品質改善プロセスを効果的に機能させるため、国民向けの情報システムにおいて、下記の対策を実施するよう努める。

5.3.1 利用者向けフィードバックフォームの設置

情報システムに対する要望や不満等を利用者がフィードバックできるようにするため、別途デジタル庁が提供する雛形に沿った、利用者向けフィードバックフォーム等を設置して利用者からの意見を収集し、情報システムの改修に役立てる。

5.4 運用中のAIシステムの評価

各府省は、サービス・業務運用中のAIシステムが、適切な情報処理、出力、利用者との対話、自律動作を行い、安全に機能及び情報の提供を行っていることを確認し、効果的に改善する変化対応を確実に実施するため、下記の対策を行う。

AIシステムについては、「DS-920 行政の進化と革新のための生成AIの調達・利活用に係るガイドライン」[6.5] も踏まえて実施すること。

5.4.1 サンプル調査等を用いた信頼性評価及び改善の実施

AIシステムを用いたサービス・業務の運用にあたっては、当該AIシステムの特性や重要度等を考慮し、妥当と思われる期間ごとに、実際の利用者の入力と生成された出力の監視やサンプリング検査等を行い、利用者の入力に対して適切な機能及び情報の提供ができていないか、悪意ある入力又は異常使用等が発生していないかを確認しなければならない。異常使用について詳細は、「DS-671.1 ユーザビリティ導入ガイドブック」[6]（デジタル庁）を参考にすることができる。

このとき、[\[4.1.1 重大な脅威の特定\]](#)において特定した重大な脅威を引き起こす課題を検知した場合は、脅威の影響の度合いに応じてサービス・業務提供を速やかに中断し、対策を実施しなければならない。

5.4.2 運用中の利用者評価及び改善の実施

各府省は、AIシステムを用いたサービス・業務の運用にあたっては、利用者の入力・利用の傾向を量的調査やユーザビリティテスト等の定性調査を組み合わせ、[\[3.3.8 技術・システムに対する利用者の不安及び期待\]](#)で確認した利用者の不安及び期待について、実際に起きている変化及びAIシステムの利用時品質を評価するものとする。ユーザビリティテスト等のデザイン評価について詳細は、「DS-671.1 ユーザビリティ導入ガイドブック」[5]（デジタル庁）を参考にすることができる。

これらの調査の結果、利用者の利用品質要求に対して、適切な機能及び情報の提供が、適切なAIシステムと利用者の対話の下で実現できているか、異常使用が発生していないかを確認し、課題を検知した場合は速やかに対策を実施しなければならない。異常使用について詳細は、「DS-671.1 ユーザビリティ導入ガイドブック」[6]（デジタル庁）を参考にすることができる。

6

付録

6.1 リンク集

本ガイドラインで言及しているウェブページ等の一覧を以下に示す。

利用・配布

- [公共データ利用規約 \(第1.0版\)](#)
- [コンテンツの利用に係るPDL1.0に関する重要情報](#)
- [コピーライトポリシー \(デジタル庁\)](#)

索引

あ行

アクセシビリティ

—— に対するニーズの特定	10
窓口等における —— の課題	12
—— の利用時品質目標の設定	14
—— 設計活動の評価	16

か行

画面仕様案

—— (プロトタイプ)の作成と評価	15
-------------------------	----

効率性

利用時品質目標の設定における —— に関する説明	14
--------------------------------	----

さ行

使用エラー

—— (ユースエラー)に関する説明	8
—— によって引き起こされる重大な脅威の特定	17
フェイルセーフによる —— 対策	18
フルブールフによる —— 対策	18
—— による被害防止・低減	19
—— の原因調査の実施	20
—— が係るインシデントの収集・管理	21
—— が係る重大インシデントの報告	21

は行

プロトタイプ

プロトタイプ	画面仕様案を見よ
--------------	----------

ま行

満足性

利用時品質目標の設定における —— に関する説明	14
--------------------------------	----

や行

有効性

利用時品質目標の設定における —— に関する説明	14
--------------------------------	----

ユーザビリティ

—— のメリット	5
—— の利用ニーズの特定	9
—— テストの実施	9
—— と機材の故障やシステムメンテナンス	12
—— の利用時品質目標の設定	14
—— と利用時品質確保	15
—— と画面仕様案(プロトタイプ)の作成	15
—— の利用時品質評価	20
—— 改善プロセス	22

ユースエラー

ユースエラー	使用エラーを見よ
--------------	----------