

# サービスデザイン ガイドライン

VERSION 3.0.0



# 目次

<b>1章</b>	<b>サービスデザインについて</b> .....	p.3
1	サービスデザインで実現する価値と品質 .....	p.4
2	利用者と提供者の両方を考える .....	p.5
3	都職員がサービスデザインを行うことの重要性 .....	p.6
4	ガイドの使い方/ガイド群 全体像 .....	p.7
5	サービス開発フローとサービスデザインの進め方 .....	p.8
6	ユーザーテストでユーザーの声をサービスに反映する .....	p.9
<b>2章</b>	<b>サービスを考える</b> .....	p.10
1	ユーザーリサーチ .....	p.11
2	なぜユーザーリサーチで利用者像を取り込むのか .....	p.12
3	「東京都サービスキャンバス」とは .....	p.13
4	各エリアの記入を通して、サービスの方向性が見えてくる .....	p.14
5	キャンバスは繰り返し書き直しながらしましょう .....	p.15
6	仕様書への反映と事業者指示 ~要件定義書の作成~ .....	p.16
7	仕様書への反映と事業者指示 ~仕様書作成と事業者連携~ .....	p.17
<b>3章</b>	<b>サービスを実現する</b> .....	p.18
1	プロトタイピング .....	p.19
2	事業者への指示・レビュー .....	p.20
3	ユーザビリティテスト .....	p.21
4	受入テスト .....	p.22
5	サービス品質の評価と継続改善「ユーザーレビュー」 .....	p.23
<b>4章</b>	<b>より良いサービス開発のために</b> .....	p.24
1	サービスの改善 .....	p.25
2	事業者とのやりとりでよくある失敗 .....	p.26
3	アクセシビリティ .....	p.27
4	セキュリティ .....	p.28
<b>AIコラム</b>		
	サービスデザインにおける生成AI利活用 .....	p.29
	生成AI活用例①~③ .....	p.31

# 1章

## サービスデザインについて

本ガイドラインは、様々な人の暮らしを豊かにするためのサービスを作る際の基本となる「サービスデザイン」という考え方について説明します。

デジタルサービスを企画・開発する際に活用してください。

### 1章の内容

- 1 サービスデザインで実現する価値と品質 ..... p.4
- 2 利用者と提供者の両方を考える ..... p.5
- 3 都職員がサービスデザインを行うことの重要性 ..... p.6
- 4 ガイドの使い方/ガイド群 全体像 ..... p.7
- 5 サービス開発フローとサービスデザインの進め方 ..... p.8
- 6 ユーザーテストでユーザーの声をサービスに反映する ..... p.9

# 1 サービスデザインで実現する価値と品質

サービスで生活を豊かにする、それが私たちにできること  
職員の皆さんが日々の業務で手がけるウェブサイトやデジタル施策、それらを通じて、便利さ、嬉しさ、快適さ……といった価値を様々な人に届けることを、本ガイドラインでは「サービス」と呼びます。サービスデザインは、職員の皆さんがより良いサービスを作り、様々な人の暮らしを豊かにすることを支援する手法です。

## サービス品質の向上を目指す

サービスデザインでは、サービスの利用者や提供者に必要なモノやコトが反映され、望ましいものにできているかなど検証し、利用者のことを考え、声を取り入れながら開発していく必要があります。それによって、サービスの目指す姿が明らかになり、品質の向上に繋げることができます。



## 2 利用者 と 提供者の両方を考える

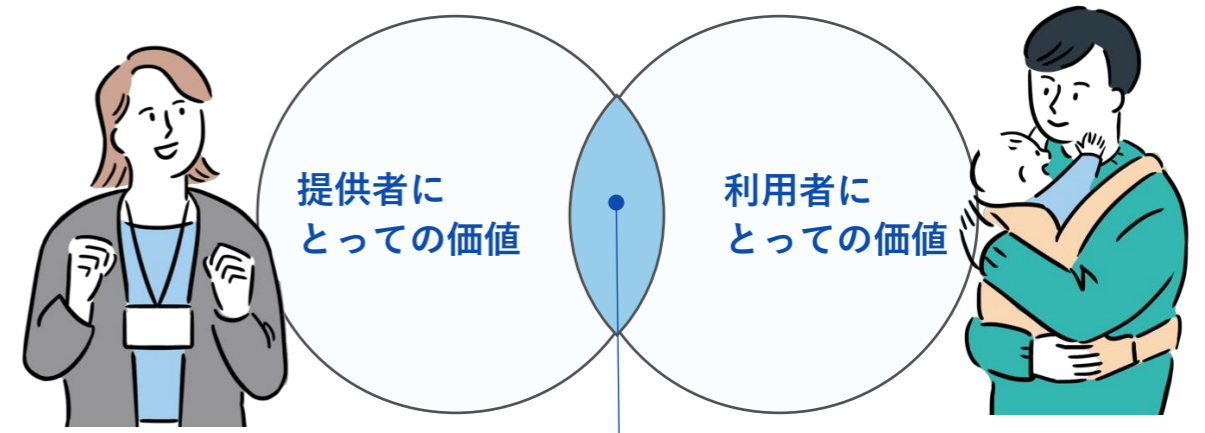
利用者にとっての価値を提供することは、すべてのサービスにおける基本です。

しかし、サービスのユーザーには「利用者」だけでなく、皆さんのようなサービスの「提供者」も含まれています。利用者にとっては魅力的でも、提供者にとって運用が難し過ぎたり予算がかかり過ぎたりするサービスは、持続が難しく、全体的に見ると利用者のQOL向上に貢献できていると言えないかもしれません。

持続的な良いサービスは、利用者 と 提供者双方の価値創出を継続的に目指していくことができるものです。

### 持続的な良いサービスの特徴

- 利用者が普段の生活の中で無理なく使うことができ、困りごとを解決できる
- 提供者は有限のリソースを有効活用でき、予算と社会的成果のバランスが良い
- 提供者が利用者の声を聴き、継続的にサービスを改善ができる



利用者にとって価値があることが前提とはいえ、あらゆる要求を実現しようとするサービスは持続できません。提供者視点も加味し、双方のバランスがとれた状態を目指すことが重要です。

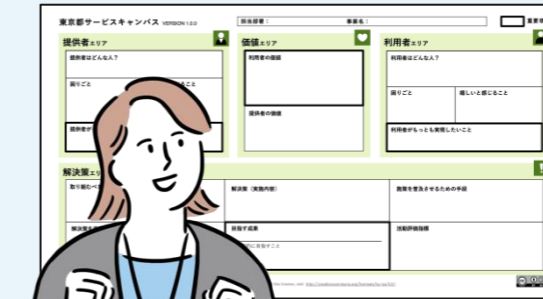
### 3 都職員がサービスデザインを行うことの重要性

公共サービスづくりにおいて、委託（調達）は非常に重要な役割を果たします。

都職員自身が仕様書策定前にサービスデザインで企画を検討し、関係者や事業者と企画イメージを共有することにより、認識の相違による手戻りやコスト増を回避することができます。

②企画イメージの共有

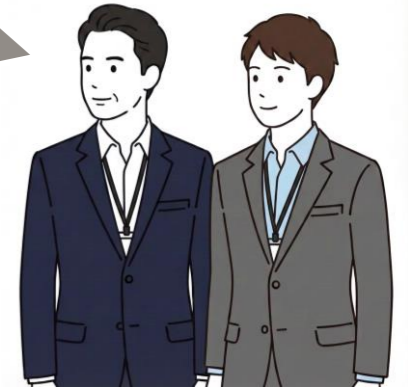
①サービスデザインで企画を検討



都職員



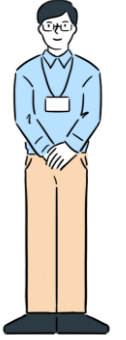
事業者



組織内の上長や  
関係部署

## 4 ガイドの使い方/ガイド群 全体像

本ガイドラインは、デジタルサービス局が作成した「東京都デジタルサービスの開発・運用に係る行動指針」の構成要素の1つです。より良いサービス作りを行うためにも、下記の関連ドキュメントもぜひお読みください。



デジタルサービスの  
開発・運用に係る行動指針

デジタルサービスの開発・運用に携わる  
すべての職員のミッションと使命を定義 [\(リンク\)](#)

行動規範（デジタル10か条）

行動指針実現のために都職員が共有する価値観を定義

機能別技術ガイドライン

サービスデザインガイドライン

顧客視点でサービスを開発するための具体的な考え方や手法を  
記載 [\(リンク\)](#)

**実践** サービスキャンバス  
記載ガイド

東京都サービスキャンバスの記載方法の詳細を記載

**実践** UI設計実践ガイド

ユーザーインターフェース（UI）の設計方法・原則を記載

ユーザーテスト実施手順書

ユーザーテスト（ユーザーリサーチ/プロトタイピング/ユーザ  
ビリティテスト）の実施手順を記載

事例集

ガイドラインを活用した庁内のサービス開発事例を掲載

データ利活用ガイドライン

データを整備する際の基本方針と遵守事項を記載 [\(リンク\)](#)

セキュリティガイドライン

サイバーセキュリティ対策について記載

その他の関連ドキュメント

プロジェクト監理基準

プロジェクト監理は、デジタルサービスの品質  
を確保するため、デジタル化の各工程における  
進め方が適切かをチェックする仕組み

東京都公式ホームページ作成に関する統一  
基準（改訂版）

公式webサイトについて、誰もが見やすく使  
いやすいサイトを作るための基準

東京都公式ホームページデザインに係るガ  
イドライン（改訂版）

公式ウェブサイトの統一感を持たせ、発信力向  
上を図るためのガイドライン [\(リンク\)](#)

東京都行政手続デジタル化QOS向上ガイ  
ドライン

都の行政手続デジタル化について、QOS向上  
に向けた品質基準と実現に向けたアクション  
が記載されたガイドライン [\(リンク\)](#)

## 5 サービス開発フローとサービスデザインの進め方

サービス開発は、企画、要件定義・調達、設計、開発、リリースというフローで進みます。開発プロセスの各工程でサービスデザインのタスクを実施し、より良いサービスを目指しましょう。本ガイドラインでは、企画からリリースまでの全工程で行うべきタスクについて包括的に説明します。

凡例… **プロセス**  **タスク**



### 東京都サービスキャンパス記入

利用者・提供者の情報と、それぞれにとっての価値を検討し、東京都サービスキャンパスに記入

### ユーザーリサーチ

定性調査・定量調査などを実施し結果を分析



初版完成

### 要件定義

サービスキャンパスをもとにサービス要件を整理

### 仕様書作成

調達（業務委託契約等）に向けた仕様書を作成

### 事業者への指示・レビュー

サービス仕様が企画に沿っているか確認しながら、事業者の業務を確認・マネジメントする

### プロトタイピング

開発工程前の試作品をテスターに試してもらう

### ユーザビリティテスト

リリース前に必要な改善を行う

### リリース

リリース後もユーザーの行動を観察し、声を取り入れながら改善を続ける

[実践] サービスキャンパス記載ガイド・事例集

[実践] UI設計実践ガイド

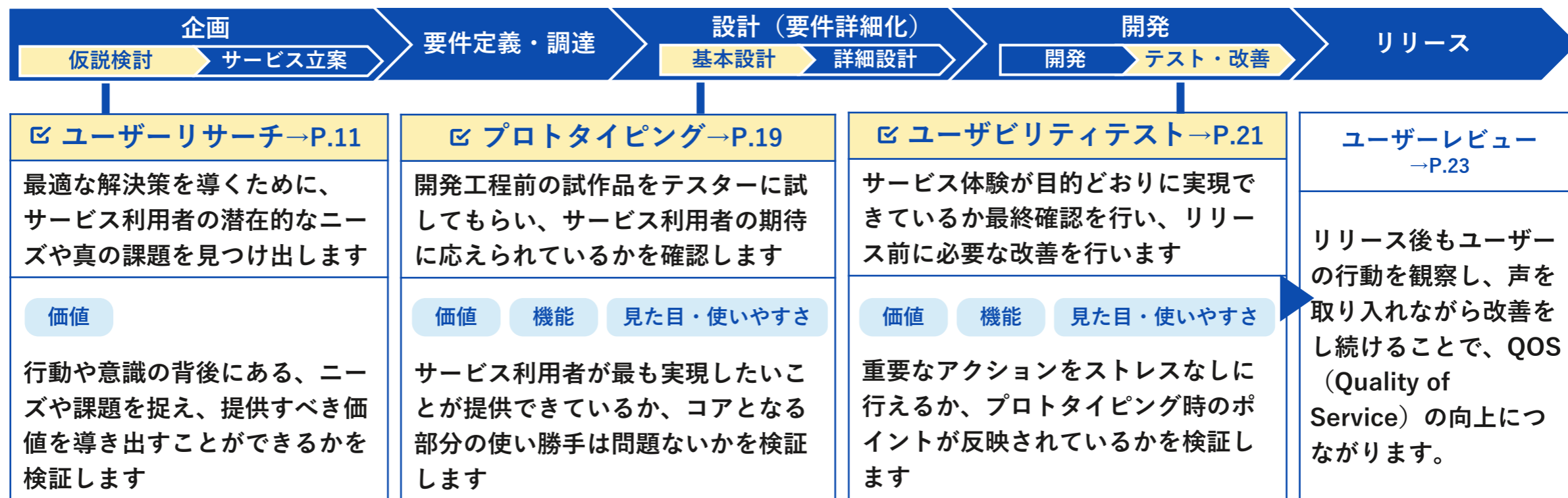
ユーザーテスト実施手順書 —ユーザーリサーチ、プロトタイピング、ユーザビリティテスト—

データ活用ガイドライン・セキュリティガイドライン

参照

## 6 ユーザーテストでユーザーの声をサービスに反映する

ユーザーテストとは、ユーザーとのコミュニケーションを通して抱えている要望や課題・サービスの問題点を発見・確認する取り組みを指します。東京都のユーザーテストは、「ユーザーリサーチ」 「プロトタイピング」 「ユーザビリティテスト」の3つで構成され、リリース後も「ユーザーレビュー」で継続的にユーザーの声をサービスに反映していきます。



参照

 「ユーザーテスト実施手順書」

## 2章

# サービスを考える

本章では、企画段階でサービスを考える上でユーザーの声を取り入れる「ユーザーリサーチ」やサービスの全体像を整理するツールである「東京都サービスキャンバス」について説明します。

要件定義後の仕様書作成が事業者選定に大きく影響することを知り、契約後に事業者へ連携すべきことを押さえてください。

## 2章の内容

- 1 ユーザーリサーチ ..... p.11
- 2 なぜユーザーリサーチで利用者像を取り込むのか ..... p.12
- 3 「東京都サービスキャンバス」とは ..... p.13
- 4 各エリアの記入を通して、サービスの方向性が見えてくる ..... p.14
- 5 キャンバスは繰り返し書き直しながらしましょう ..... p.15
- 6 仕様書への反映と事業者指示 ～要件定義書の作成～ ..... p.16
- 7 仕様書への反映と事業者指示 ～仕様書作成と事業者連携～ ..... p.17

# 1 ユーザーリサーチ

サービスのターゲットユーザー（想定利用者）像を設定※1し、インタビューやアンケートでその特徴や行動を調査します。この工程を経て利用者の潜在的な要望や課題を明らかにすることが、良いサービスを企画する基盤となり、結果としてサービス開発全体の時間や費用の削減にも繋がります。

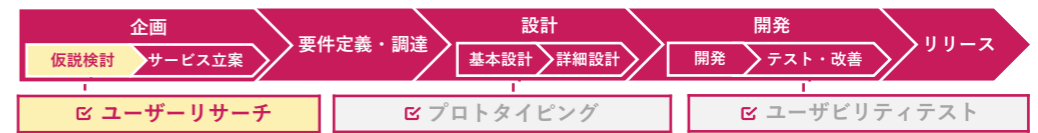
## 実施すること

- ✓ 事業目標や仮説に基づき、ユーザーリサーチ計画を立てる
- ✓ ユーザーリサーチ計画に基づき定性調査や定量調査を実施する

## 重要な考え方

- リサーチ目的や状況に応じて調査手法を検討する
- ターゲットユーザー像として利用者の属性などを最初に定義し、リサーチを通じてその特徴や行動を明らかにする
- ターゲットユーザーのサービスの利用動機を検討・整理する

※1：リサーチを実施する対象は、基本的にはサービスのターゲットユーザーを想定しています。背景にある事業目的やサービスコンセプトを踏まえて検討しましょう。



## ユーザーリサーチの進め方

まずユーザーリサーチ計画としてリサーチ目的と調査手法を検討します。調査手法としては定性調査と定量調査の2種類が存在し、目的に応じて実施内容を検討しましょう。

### 定性調査



〇〇システムの使い勝手について詳しく教えてください

インタビューなどから、課題を具体的に把握

### 定量調査



〇〇は課題だと思いませんか？  
1. 思う  
2. 思わない

アンケートなどから、仮説として持っている課題を検証

### 計画

- リサーチ目的、調査手法の検討（インタビュー・アンケート）

### 準備

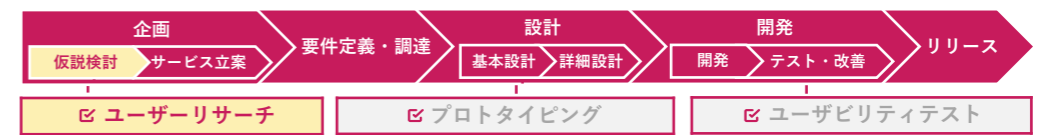
- ターゲットユーザー像の検討、テスター確保
- 質問項目の作成、テスト環境確保

### 実施、結果分析

- インタビューやアンケートの実施、結果分析

ユーザーリサーチを通じて以下の内容を明らかにします。

- ターゲットユーザー像
- ターゲットユーザーの特徴や行動
- ターゲットユーザーの抱える要望や課題、サービスの利用動機



## 2 なぜユーザーリサーチで利用者像を取り込むのか

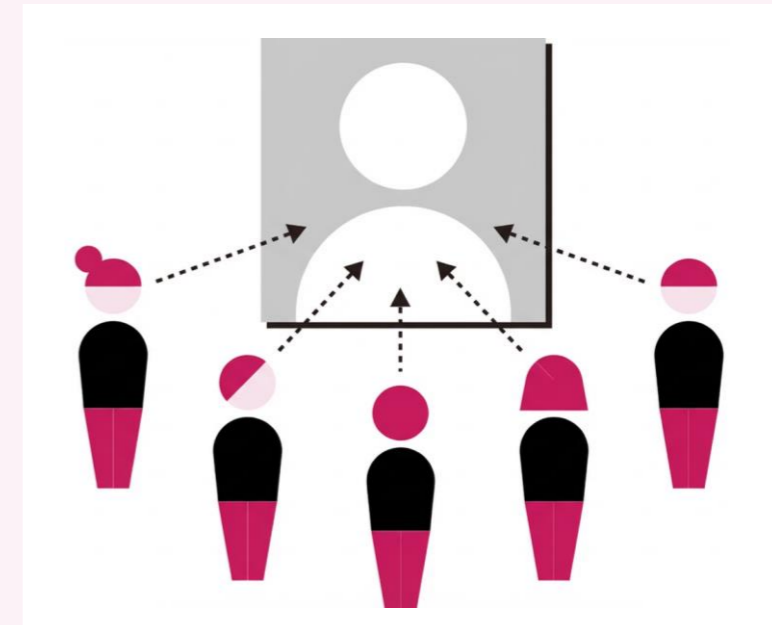
行政サービスのターゲットは、本来であればすべての住民です。しかし、すべての人を対象として具体的な解決策を考えることは容易ではありません。場合によっては機能が肥大化したり、中途半端で誰にとっても利用しづらいサービスをつくってしまう可能性があります。

そのような事態を避けるため、ユーザーリサーチに基づいて利用者像を関係者間で共有し、サービス開発の意思決定の軸とします。それにより本当に課題を抱えている利用者にとって使いやすいサービスへ近づくことができます。

### 利用者の特徴や行動を捉えるための3つの観点

観点	捉えるもの	東京都サービスキャンパスの該当項目
属性	利用者が持っている性質	利用者はどんな人
行動	利用者の特徴的な行動と場面ごとの感情	困りごと/嬉しいこと
考え方	利用者の価値観	困りごと/嬉しいこと/利用者が最も実現したいこと

### 利用者像の共通認識



利用者について考える際は、「そのサービスを利用する上で最も大きな困難を抱えている人」をなるべく考慮しましょう。利用しづらさを感じている人を基準にしたサービスは、結果的に多くの人にとって使いやすいサービスになる可能性があります。

### 3 「東京都サービスキャンバス」とは

より良いサービスを考えるためには、利用者・提供者それぞれから期待される価値を明確にし、解決策を導き出すことが重要です。

「東京都サービスキャンバス」はそのために把握すべき項目を一枚の資料で網羅しており、サービスの全体像を俯瞰的に捉えながら検討することができます。また、組織内の上長や関係部署とのイメージ共有にも利用することができ、委託先を含めた関係者全員の目線合わせのツールとして利用することもできます。

東京都サービスキャンバス VERSION 1.0.0

担当部署: \_\_\_\_\_ 事業名: \_\_\_\_\_  重要項目

提供者エリア		価値エリア	利用者エリア	
提供者はどんな人?		利用者の価値	利用者はどんな人?	
困りごと	嬉しいと感じること		困りごと	嬉しいと感じること
提供者がもっとも実現したいこと		提供者の価値	利用者がもっとも実現したいこと	

解決策エリア		
取り組むべき課題	解決策 (実施内容)	施策を普及させるための手段
解決策を実現するための活動とリソース ・予算 ・期間 ・想定利用者数 ・想定される利用者 ・一人あたりのコスト	目指す成果 中長期的に目指すこと	活動評価指標

Used as a reference "Business Model Canvas" Strategizer.com  
This work is licensed under the Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>.

参照



[実践] サービスキャンバス記載ガイド



[実践] サービスデザインガイドライン事例集

## 4 各エリアの記入を通して、サービスの方向性が見えてくる

サービスを新規企画する場合、**1**～**8**のエリアを記載していきます。キャンパスの上半分は利用者と提供者双方の視点からサービスの価値を、下半分ではその価値を実現するための解決策を検討します。各エリアへの記入を通じて、サービス全体を俯瞰しながら具体化していきましょう。

東京都サービスキャンパス VERSION 1.0.0  
担当部署: 都民部 住民共生課 事業名: いきいき地域活動&施設紹介サイト

<b>1</b> 提供者エリア	<b>2</b> 利用者エリア	<b>3</b> 価値エリア
<b>4</b> 解決策エリア (取り組みべき課題)	<b>5</b> 解決策エリア (実施内容)	<b>6</b> 解決策エリア (目指す成果)
<b>7</b> 解決策エリア (活動評価指標)	<b>8</b> 解決策エリア (施策を普及させるための手段)	

参照



[実践] サービスキャンパス記載ガイド

提供者と利用者における価値を明らかにする ▼

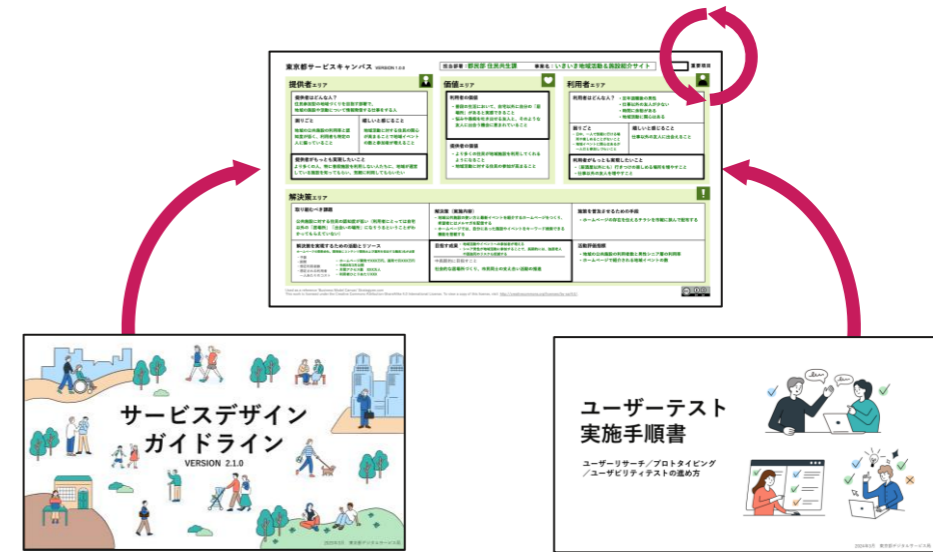
<b>1</b> 提供者エリア	提供者の置かれている状況や実現したいこと
<b>2</b> 利用者エリア	リサーチに基づいた、利用者の置かれている状況や実現したいこと
<b>3</b> 価値エリア	利用者や提供者の実現したいことを踏まえた「望ましい体験」や「あるべき姿」

**1**～**3**を踏まえ、サービス全体を俯瞰して具体化していく ▼

<b>4</b> 解決策エリア (取り組むべき課題)	サービス提供によって解決すべき課題
<b>5</b> 解決策エリア (実施内容)	価値を実現するための解決策
<b>6</b> 解決策エリア (目指す成果)	行政としてどのような社会を目指すかというビジョン
<b>7</b> 解決策エリア (活動評価指標)	目指す成果と因果関係のある計測が可能な活動評価指標
<b>8</b> 解決策エリア (施策を普及させるための手段)	解決策を実現するための活動とリソース

## 5 キャンバスは繰り返し書き直しながらしましょう

「東京都サービスキャンバス」は、項目を埋めただけで完成するものではありません。キャンバスを利用することでサービス全体像を描き出すだけでなく、記載内容の議論や深掘りを通じてサービス企画の精度を高めることができる、いわばサービスを「育てていく」ためのコミュニケーションツールでもあるのです。サービスの企画からリリース以降も継続して利用できますので、一度書き終えた後も都度見直し、キャンバス内容をしていきましょう。

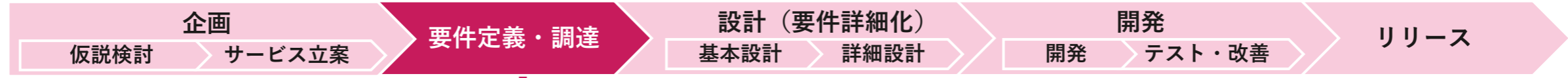


キャンバスを書き終えた後も、ユーザーテストやユーザーレビューの結果などを基に見直しましょう。

### 東京都サービスキャンバスを活用するタイミング



# 6 仕様書への反映と事業者指示 ~要件定義書の作成~



### 要件定義書の作成

東京都サービスキャンパスの内容と整合するように、実現したいサービスに欠かせない業務要件を具体化します。 ※1

#### 業務要件

- 業務実施手順
- 規模
- 時期・時間
- 場所等
- 管理すべき指標
- 情報システム化範囲
- 業務の継続の方針等
- 情報セキュリティ

#### システム要件

機能要件	非機能要件
<ul style="list-style-type: none"> <li>機能</li> <li>画面</li> <li>帳票</li> <li>データ</li> <li>外部インター</li> <li>フェース</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ユーザビリティ</li> <li>アクセシビリティ</li> <li>...</li> <li>性能</li> <li>セキュリティ</li> <li>運用・保守</li> </ul>

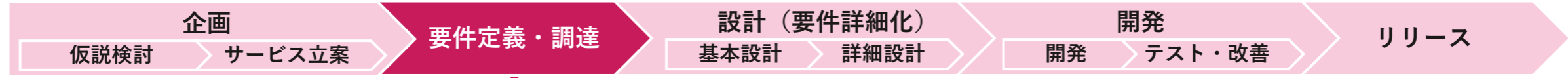
**ポイント** 要件定義で決めるべき範囲を確認した上で、実現する機能ばかりに目を向けるのではなく、利用者・提供者双方への価値に繋がる要件は何かを検討しましょう。

**ポイント** 要件が対応可能な範囲を超えた場合、企画の目的や費用対効果、機能の代替手段といった観点から、要件に優先順位を付けます。

仕様書の作成と事業者への連携

※1：要件定義から事業者が担当するケースもありますが、その場合もサービス目的や価値をふまえた要件となるよう協働しましょう。

# 7 仕様書への反映と事業者指示 ~仕様書作成と事業者連携~



要件定義書の作成

### 仕様書の作成と事業者への連携

要件定義結果をもとに、サービス像や要望を仕様書に落とし込みます。

東京都サービスキャンバスと仕様書で差異や矛盾がないかも重要な確認事項です。仕様書には、設計からリリースに至るまでに必ずユーザーテストを実施し、リリース後もユーザーレビューを実施する必要があることも忘れずに記載しましょう。

都職員      事業者

ポイント

#### 仕様書の作成で気を付けるべきポイント

東京都サービスキャンバスを利用してユーザーがサービスを使用する場面をイメージしながら内容を確認しましょう。

想定する利用者例	仕様書に盛り込むべきポイント例
<p>デジタルネイティブ世代</p>	スマホをメインに様々なデバイスで快適に利用しやすいサービス仕様
<p>サポートが必要な人々</p>	アクセシビリティ対応や多言語対応など、利用者がサービスにアクセスしやすいサービス仕様

ポイント

#### 事業者と連携するべきこと

業務委託の際には、より良いサービスを開発するための要件を追加し、サービス開発期間を見積もりましょう。

- プロトタイピングによる基本設計確認
- ユーザビリティテストの実施
- リリース後の継続改善に向けたモニタリング機能実装

# 3章

## サービスを実現する

本章は、設計・開発で実施するタスクについて説明します。

特に「実施すること」で記載されている内容には注意して読み進めるようにしてください。各タスクでの「成果物」は例となりますので、プロジェクト毎に必要な応じて作成するようにしてください。

### 3章の内容

- 1 プロトタイピング ..... p.19
- 2 事業者への指示・レビュー ..... p.20
- 3 ユーザビリティテスト ..... p.21
- 4 受入テスト ..... p.22
- 5 サービス品質の評価と継続改善「ユーザーレビュー」 ..... p.23

# 1 プロトタイピング

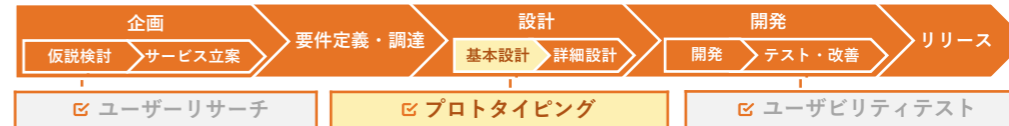
プロトタイピングでは、プロトタイプと呼ばれる開発工程前の作成物（試作品）をユーザーに試してもらい、ユーザーの期待に込えられているか、ビジュアルイメージやサービスのコア部分の検証を行います。この検証で生じたユーザーの様々な声の分析を行い、必要に応じて基本設計に反映します。なお、実施手順の詳細や注意事項は「ユーザーテスト実施手順書 ([リンク](#))」を確認してください。

## 実施すること

- ✓ 事業者と協働してプロトタイピングを実施し、その検証結果を基本設計に反映する

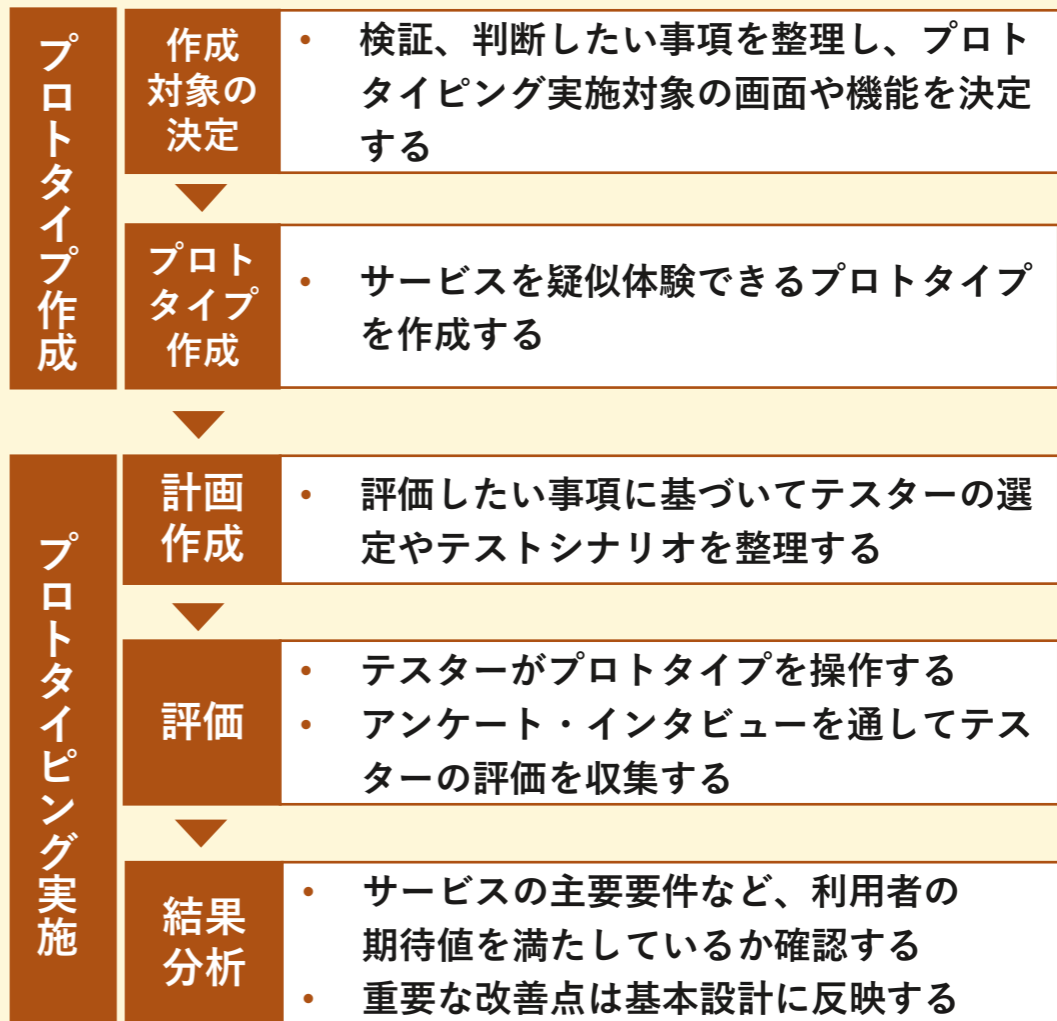
## 重要な考え方

- 検証では「企画どおりのサービスになりそうか？」という観点だけでなく、「画面構成が分かり易いか?」「利用上のストレスが無いか?」と言った設計観点も確認する



## プロトタイピングの流れ

事業者と協働しながら、「どんなことを検証すべきか?」「その検証のためにどんなプロトタイプが必要か?」「検証結果をどう解釈すべきか?」などを順々に検討しましょう。



## 2 事業者への指示・レビュー

プロトタイピングの結果も踏まえて、事業者が作成した基本設計の内容が企画していたサービス像と合っているか確認します。事業者から画面イメージの意図やデータベースの設計・管理方法などについて、説明を受けた上で確認することが重要です。

### 実施すること

- ✓ 企画時に描いたサービス像をもとに、利用者視点で基本設計内容をレビューする
- ✓ 詳細設計内容が基本設計・仕様書から逸脱していないか、サービスの背景・意図を踏まえ確認する

### 重要な考え方

- レビューは利用者目線だけでなく、リリース後の運用やを見据えた提供者視点でも実施する  
(無理なく運用できそうか? 将来的に他のサービスに展開できそうか? など)



事業者へのコミュニケーション

サービスの要件は基本的に要件定義書に記載されます。ただし、サービスの詳細化に必要な発注の背景や要件の意図は、要件定義書だけでは読み取れないため、設計工程で事業者とコミュニケーションしながら補足する必要があります。



設計の検討のポイント

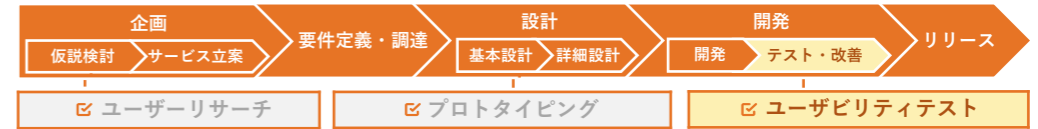
設計工程には大きく基本設計と詳細設計があり、検討するポイントや成果物が異なります。

工程	概要	成果物例
基本設計	情報システム全体の構成や、外側から見える部分について定める工程	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 画面イメージ</li> <li>• 機能一覧</li> <li>• ER図※1</li> <li>• 基本設計書※2</li> </ul>
詳細設計	どのような仕組みで実装するかを開発に向けて定める工程	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 詳細設計書※2</li> </ul>

要件定義、基本設計、詳細設計など、工程の呼称や範囲はプロジェクトや事業者によって異なります。

※1: 「ER図」はEntity Relationship Diagramの略称で、情報システムで扱う対象を実体とし、属性や実体間の関係性を図示した文書を指します。

※2: 基本設計書ではサービスの外部に関わる設計を、詳細設計書ではより詳細な各機能のプログラム構造、エラー処理などを文書化することがあります。



### 3 ユーザビリティテスト

リリース前にはβ版を作成し、ユーザビリティテストを実施します。ユーザビリティテストでは、設計時の目的どおり「望ましい体験」が実現できているか、最終確認を行い、課題があれば改善を行います。なお詳細は「ユーザーテスト実施手順書 ([リンク](#))」を確認してください。

#### 実施すること

- ✓ リリース前にユーザビリティテストを実施し、ユーザーの使い勝手を確認する
- ✓ テストによって発覚した課題のうち、重要な機能に影響するものはリリースまでに対応する

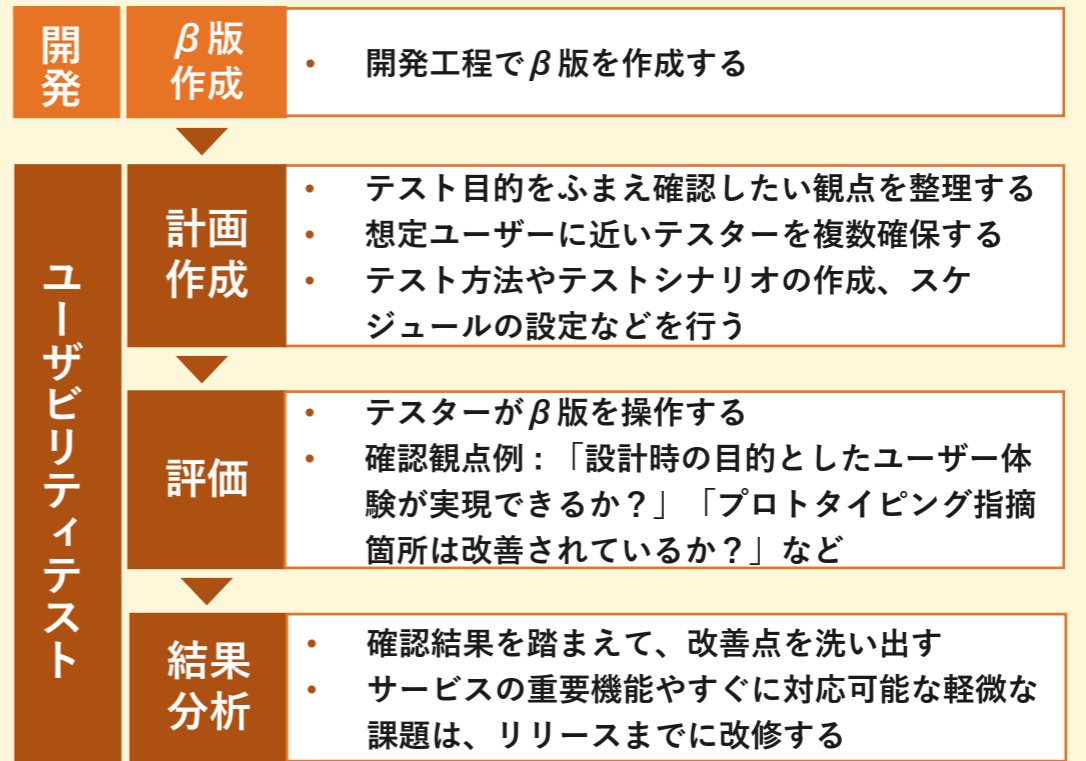
#### 重要な考え方

- テスト実施者は、サービスの想定ターゲット層に近い人物を選び、複数名で実施する
- 挙がった課題を全て直そうとするのではなく、優先順位を付けて対応する



#### ユーザビリティテストの流れ

ユーザーが実際に開発したものに触れてから気付くことも多くあります。軽微な修正は対応できるよう、テストからリリースまでは余裕を持つようにしましょう。



#### 事業者が実施する「テスト」の流れ

事業者は機能品質を確かめるべく、サービス開発後に単体、結合テストなどを実施しβ版を作成します。β版でユーザビリティテストを実施後、都が行う受入テストの支援を行います。

## 4 受入テスト

受入テストは職員がサービス・システムの品質を守る「最後の砦」です。

システムが仕様書通りに作られていても、「実際の業務でスムーズに使えるか」は、現場を知る職員にしか判断できません。もし受入テストが不十分なままリリースされ、直後に不具合が起きてしまったら？

それは、発注者である東京都の責任となり、修正のための追加コストや業務停止を招きます。



### 効果的な受入テストのポイント

- **いつもの業務シナリオで考える**  
システムを適当に操作するのではなく、「申請を受け付け、審査し、決裁する」といった実際の業務の流れを通して操作・確認をしましょう。
- **本番に近いデータで実施する**  
「東京 花子」のような単純なデータだけでなく、文字数の多い名前や特殊なケースなど、意地悪なデータでも正しく動くか確認しましょう。
- **例外は念入りに確認する**  
正常な操作だけでなく、「入力を間違えた時のエラー表示」や「戻るボタンを押した時の挙動」など、イレギュラーな操作も試みましょう。

### 「受入テスト」で意識すべきこと

- ✓ テストは「終わったらやるオマケ」ではありません。
- ✓ 未完成の状態でお金を払うことのないよう、必ず自身の手で確認しましょう。
- ✓ 不具合は「必ず」出ます。受入テストですべての不具合が解消されたことが、納品を受け入れ、支払い（検収）を確定させる条件です。
- ✓ 納期ギリギリにテストを始めると、修正する時間がありません、遅くともリリース1ヶ月前には受入テストを開始スケジュールを組みましょう。

## 5 サービス品質の評価と継続改善「ユーザーレビュー」

リリースまでにユーザーテストを十分に行っても、100%完璧なサービスがリリースできるわけではありません。

リリース後もユーザーの行動を観察し、声を取り入れながら改善を続けることで、QOS向上につながります。

リリース後もユーザーレビューを実施し、利用者の満足度を段階評価で収集・見える化し、継続的に改善を実施します。

### 継続的なユーザーの行動把握・情報収集

#### 定量情報

- ユーザーレビューの取得  
(アンケートフォーム)
- アクセス解析

#### アンケートフォームの例

Q1. **必須**  
ページの満足度をお選びください。

非常に不満
  やや不満
  どちらでもない
  やや満足
  非常に満足

Q2. **必須**  
満足度の理由にあてはまるものをお選びください。(複数回答可)

アクセスが容易だった

目的の情報が見つけやすかった

情報が十分だった

#### 定性情報

- ユーザーインタビュー
- ヒューリスティック評価  
UIの専門家が、経験則に基づいてwebサイトやアプリの使いやすさを評価し、課題や改善点を特定する手法

# 4章

## より良いサービス開発のために

サービスリリース後も、ユーザーの利用状況を分析し、声を取り入れながら改善をして、QOS向上を目指します。

サービス開発の際に、事業者とのやり取りで失敗しやすい例と、見落としてはいけない事項を説明します。

### 4章の内容

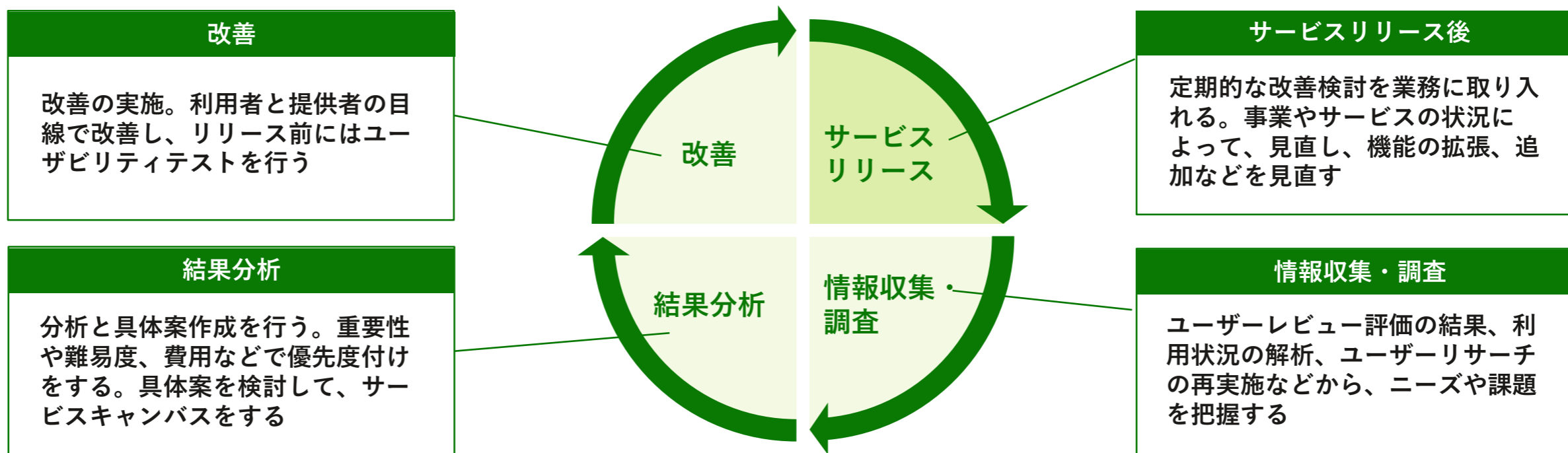
- 1 サービスの改善 ..... p.25
- 2 事業者とのやりとりでよくある失敗 ..... p.26
- 3 アクセシビリティ ..... p.27
- 4 セキュリティ ..... p.28

# 1 サービスの改善

サービスの品質向上を目指します。サービスキャンバスをしながら、継続的に改善サイクルを回していきましょう。

## 具体的な改善方針例

- 「ユーザーが直接触れる画面」に課題がある場合：  
再度ユーザーテストやエキスパートによるレビュー
- 「システムの処理性能」に課題がある場合：  
仕様とのフィットアンドギャップの抽出とスペック見直し



## 2 事業者とのやりとりでよくある失敗

サービスの開発では、ちょっとした見落としや認識のズレが、手戻り・コスト増・リリース遅延などに繋がる場合があります。ここでは、よくある失敗パターンと、それらへの対策を紹介します。

失敗パターン	発生した問題	対策
1. 事業者との認識齟齬	受入テストで齟齬が発覚し手戻りが発生（追加費用／工期延長）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・詳細な機能要件を洗い出し、デフォルトの挙動まで定義して齟齬が生じないように努める （検索項目一覧／入力形式／AND/OR／最大件数／ソート／出力／権限など）</li> </ul>
2. 現行踏襲へのこだわり	紙申請のオンライン化で業務効率化せず入力負荷や問い合わせが増加	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現行踏襲の再現が目的化されないよう、業務プロセスの整理、見直し</li> <li>・KPIを検討・整理し、要件に含める （手続き・審査1件あたり平均○分削減、差戻し率○%以下など）</li> </ul>
3. 見落としがちな観点	検収後に横展開が不可能と判明し、再デザインで公開延期、追加費用発生	<ul style="list-style-type: none"> <li>・著作権帰属・利用範囲・改変可否・第三者素材の内訳とライセンス証跡の提出</li> <li>・編集可能データ＋権利情報台帳を納品物にする</li> <li>※生成AIによる画像・映像の取り扱いも考慮する</li> </ul>
	一部利用者が利用できない事態が発生し改修・テスト追加で遅延、コスト増	<ul style="list-style-type: none"> <li>・動作保証要件をマトリクス化して整理 （必須/努力/対象外など）</li> <li>・現行の端末制約を明記 （プロキシ、証明書、外部CDN※3不可、印刷要件、解像度など）</li> <li>・利用想定内の端末実機での検証をテスト要件とする</li> </ul>



※1 KPI：Key Performance Indicator（重要業績評価指標）の略称

※2 IME：Input Method Editorの略称で、キーボード入力を日本語や中国語などの文字に変換するソフトウェアのこと

※3 CDN：Contents Delivery Network（コンテンツ配信ネットワーク）の略称

## 3 アクセシビリティ

アクセシビリティとは、高齢者や障害の有無、環境、デバイスに関わらず、すべての人が情報、製品、サービスを利用できることを意味します。

ユーザーの困りごと例	解決策の一例
<p>【視覚障害者】 Webページ上で視覚的に伝えられている情報（画像の内容、色に関する情報など）を把握できない</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 画像に説明を追加する</li> <li>• 色だけでなくテキストでも情報を伝える</li> </ul> <div style="display: flex; align-items: center;">  <div style="margin-left: 10px;"> <p>確認ボタンをクリックすると、登録前の情報画面になります。</p> <p>キャンセル <span style="background-color: #0070c0; color: white; padding: 5px 10px; border-radius: 10px;">確認</span></p> </div> </div> <p>「写真：山の風景イラスト」</p>
<p>【聴覚障害者】 Webページ上の音声コンテンツに関する情報を得られない</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 音声情報がテキストで表示されるように設定する。</li> <li>• もしくは、書き起こしたテキストを提供する</li> </ul> <div style="display: flex; align-items: center;">  <div style="margin-left: 10px;"> <p>「（BGMが流れる） 本動画では〇〇について説明します。」</p> </div> </div>
<p>【高齢者】 視力の低下や加齢に伴う病気などで、Webページの小さな文字が読みづらい、色の区別がしづらい</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 文字を拡大しても通常と同じように閲覧できるようにする</li> <li>• 色のコントラスト比を高める</li> </ul> <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="background-color: #add8e6; padding: 10px 20px; border-radius: 10px; margin-right: 10px;">申し込みはこちら</div> <div style="font-size: 2em; margin-right: 10px;">→</div> <div style="background-color: #0070c0; color: white; padding: 10px 20px; border-radius: 10px;">申し込みはこちら</div> </div>

※詳細は『東京都公式ホームページ作成に関する統一基準（改訂版）』を参照

## 4 セキュリティ

デジタルサービスは今や、電気や水道と同じ「ライフライン」です。たった1つのセキュリティ不備が、サービスの停止や個人情報の流出、不正アクセスを招き、都民・事業者に大きな被害を与えるのみでなく、長年積み上げた東京都への信頼を一瞬で失墜させる可能性があります。

セキュリティ対策は「コスト」ではなく、行政サービスを提供するうえで不可欠な「品質」の一部です。

『セキュリティ・バイ・デザイン<sup>※1</sup>』の考え方にに基づき、システムの企画、設計、構築、運用を含めたすべてのライフサイクルにおいて、必要なセキュリティ対策を行うことが重要です。

### サービスリリース前後に守りたい2つの約束

#### リリース前 開発段階からセキュリティ品質を確保

- どんなに立派な建物でも、耐震診断をせずに人を住ませることはできません。システムも同様に、「外から見えない穴」がないか、公開前にチェックする必要があります。
- セキュリティ対策の実施状況を確認するためのチェックリストやセキュリティテストを活用し、自らの目で必要な対策が漏れなく実装されているか確認しましょう。

#### リリース後 OSやアプリを常に最新の状態に保つこと

- 古いOS<sup>※2</sup>やソフトを使い続けるのは、「鍵の壊れたドア」を放置しているのと同じです。攻撃者はその「隙」を狙っています。
- OSやソフトのバージョン等を点検し、常に安全な状態にできているか確認しましょう。また、必要な予算の確保や計画の策定も重要です。

※1：企画・設計段階からセキュリティを組み込んで、最初から安全に作る「[政府情報システムにおけるセキュリティ・バイ・デザインガイドライン](#)」がデジタル庁から公開されています。システムのライフサイクルごとに実施すべき項目を示したチェックリストも含まれていますので、ぜひ目を通しておきましょう。

※2：オペレーティングシステム(Operating System)

# サービスデザインにおける生成AI利活用（1/2）

より良いサービスを効率的に開発するために、生成AIを積極的に活用しましょう

東京都では生成AIとしてMicrosoft 365 Copilot Chatを導入し、利用を推奨しています。

生成AIの活用にあたっては、その特徴を事前に理解しておくことが重要です。例えば、生成AIの得意分野としては「アイデア出し」や「文章作成の補助」があります。一方で注意点として、生成AIの回答は必ずしも正確ではない点などが挙げられます。

生成AIの回答はあくまで参考とし、必ず都職員自身で改めて検討や調査を行いましょう。詳細は次のページで紹介します。

※プロンプトとは、生成AIから応答を引き出すための指示・命令文です。

## サービス開発における生成AIの活用例

生成AIの活用例としては以下のようなものが挙げられます。

注釈付きの活用例①～③については、p31～33で具体的なプロンプトを紹介しています。

### 仮説検討

- 利用者における課題仮説のアイデア出し
- アンケートやインタビューの調査票作成 ※活用例①
- 調査結果の要約 ※活用例②
- ネット情報の収集
- ペルソナのアイデア出し

### サービス立案

- 解決策のアイデア出し ※活用例③

### 要件定義

- サービスに必要な機能の洗い出し など

# サービスデザインにおける生成AI利活用（2/2）

生成AIから質の高い回答を引き出すには、プロンプトの書き方を理解しておくことが重要です

※生成AIの利活用方法や注意点等の詳細は、「[文章生成AI利活用ガイドライン](#)（[リンク](#)）」をご確認ください

## 有効なプロンプト（文章生成AIへの指示・命令文）のコツ

- **立場や目的を具体的に記入する**  
行政分野や生成AIに与える役割などの「立場」や、プロジェクトの「目的・背景」を具体的に入力することで回答の精度が高まります。
- **出力形式を指定する**  
文字数や順番、箇条書きなどの出力形式を指定することで回答が整理されます。
- **質問と回答を繰り返す**  
上手く回答を得られなかった点について条件を追加して質問することで、回答の内容をブラッシュアップすることができます。

※記載項目が多い場合はハッシュタグ(#)を使い構造を整理しましょう

## 生成AI利用時の注意点

- ① 個人情報等、機密性の高い情報は入力しない
- ② 生成AIの回答を配信・公開等する場合は既存の著作物に類似しないか注意する。また類似する文章の生成に繋がるようなプロンプトを入力しない
- ③ 生成AIの回答をそのまま使用する場合はその旨を明記する
- ④ 生成AIの回答の根拠や裏付けを必ず自身でも確認する
- ⑤ 定量的なデータの整理・分析（例：選択式のアンケート回答結果の分析など）については、生成AIの特性上回答が誤っている可能性が特に高いため、結果を十分に確認する

# 生成AI活用例① アンケート調査票の設計

生成AIにアンケートの目的や形式を伝えることで、具体的な質問案が得られます。この質問案を元に項目の追加・修正を行うことで、効率的にアンケート調査票を作成できます

## プロンプト例

あなたは地域の公共施設の情報発信を担当している東京都庁の職員です。  
住民における地域の公共施設への関心を高め、利用人数を増やす施策を検討しています。  
施策のメインターゲットは、定年退職後に家にこもりがちな高齢者です。

立場

施策を検討する上で参考となる情報を把握するために、地域住民に対してアンケートを実施する必要があります。  
以下の条件に従ってアンケート調査票を作成してください。

目的・背景

目的・指示

・ 設問数は8個

形式

・ 事前に公共施設とターゲットについて情報を検索し理解を深め、把握すべき情報を洗い出したうえで、アンケート項目を作成してください。

前提

## 生成AIの回答例

1. あなたの年齢を教えてください。  
60歳未満 / 60歳～69歳 / 70歳以上
2. あなたの現在の生活状況について教えてください。  
一人暮らし / 配偶者と同居 / その他
3. 定年退職後はどのような活動をしていますか？（複数選択可）  
趣味 / ボランティア活動 特に何もしていない
4. 公共施設を利用したことがありますか？  
はい / いいえ
5. 公共施設利用の際に重視することは？（複数選択可）  
利便性 / 施設の清潔さ / スタッフの対応 / サービスやプログラムの内容
6. 公共施設でどのような活動やイベントがあれば参加したいと思えますか？（複数選択可）  
趣味の講座 / 健康プログラム / 地域交流イベント / その他
7. 公共施設利用の際にどのような不便を感じますか？（複数選択可）  
交通手段がない / 施設情報の不足 / 利用料が高い / その他
8. 公共施設に対するご意見やご要望があれば教えてください。

※Microsoft 365 Copilot Chat(GPT-4の学習データ + Bing検索結果)で作成しました。

## 生成AI活用例② アンケート結果の要約

定性的な質問は回答結果の整理に手間がかかりますが、生成AIにアンケート結果を読み込ませることで、簡単に要約することができます

### プロンプト例

あなたは地域の公共施設の情報発信を担当している東京都庁の職員です。  
地域の公共施設に関するアンケートを実施したところ、意見・要望として以下の回答が得られました。  
以下の条件に従って回答を要約してください。

#### #出力形式

- ・近い課題はまとめて整理する
- ・優先順位をつける

#### #回答

- ・地域センターに昔は行っていましたが、最近は知り合いがおらずイベントにも参加しづらいです。
- ・イベントの情報をどこで見ればいいのか不明。
- ・体調的に長時間のイベントは参加が難しいです。
- ・イベントの内容が自分に合わないと感じることが多い。(以下省略)

立場

目的・指示

形式

データ

### 生成AIの回答例

#### 優先順位1: イベントの内容と時間帯

- ・内容が自分に合わない、若者向けに感じることが多い
- ・高齢者向けのプログラムを増やしてほしい
- ・イベントの時間帯が合わないことが多い

#### 優先順位2: イベント情報の不足

- ・イベントの情報をどこで知ればいいのか分からない
- ・イベントの案内が遅れて届くことがある
- ・施設に行かないとイベント内容が分からない

#### 優先順位3: サポートと案内

- ・家族のサポートが必要で、一人で参加するのが難しい
- ・サポート体制の充実を希望
- ・早めの案内を希望

#### 優先順位4: イベントの質と進行

- ・過去に参加したイベントが期待外れだった
- ・質の向上を希望
- ・イベントの進行が遅く、待ち時間が長いことがある
- ・スムーズな進行を希望

※回答データを読み込ませる際、個人情報や機密情報が含まれていないことを確認しましょう。

※Microsoft 365 Copilot Chat(GPT-4の学習データ + Bing検索結果)で作成しました。

## 生成AI活用例③ 解決策のアイデア出し

アイデア出しは生成AIの得意分野です。壁打ち相手として積極的に活用しましょう。アイデアの条件や参考となるデータを伝えることで、回答の精度を高めることができます

### プロンプト例

あなたは地域の公共施設の情報発信を担当している東京都庁の職員です。  
地域の公共施設の利用者を増やすための施策のアイデアを、以下の情報を踏まえて回答してください。

立場

目的・指示

#### #条件

- ・費用対効果が高い
- ・メインターゲットは定年退職後に家にこもりがちな高齢者

条件

#### #利用者へのアンケート結果

- ・公共施設で行われるイベント情報の発信が不足している
- ・イベントの内容に興味を持ってない
- ・公共施設に行っても知り合いがおらず心細い  
(以下省略)

データ

### 生成AIの回答例

#### 1：イベント情報の発信強化

公共施設で行われるイベント情報をより効果的に発信するために、地域の新聞やラジオ、SNSなどを活用しましょう。特に、定年退職後の男性がよく利用するメディアをターゲットにすることが重要です。また、施設内にデジタルサイネージを設置し、リアルタイムでイベント情報を表示することも効果的です。

#### 2：興味を引くイベントの企画

定年退職後の男性が興味を持つようなイベントを企画しましょう。例えば、趣味のクラブ活動（囲碁、将棋、釣りなど）や健康維持のための運動教室に関する講座などが考えられます。

#### 3：コミュニティの形成

公共施設に来る利用者が知り合いを作りやすい環境を整えることも重要です。例えば、定期的な交流会を通じて、利用者同士が自然に交流できる場を提供しましょう。また、初めての利用者にはウェルカムイベントを開催し、他の利用者との交流を促進することも効果的です。

※Microsoft 365 Copilot Chat(GPT-4の学習データ + Bing検索結果)で作成しました。

# 本ガイドラインは2026年3月にリニューアルしました

本ガイドラインは、ガイドラインの運用によって得られた知見や職員の方々の意見を踏まえつつ、随時内容の見直しや改訂を行っています。

## VERSION 3.0.0 改訂の主なポイント

### ガイドライン全体の構成変更・一部情報の分冊化

ガイドラインとしての読みやすさを考慮し、全体的に情報を抜粋、および記載を簡略化。詳しい作業内容を示す情報は「サービスキャンバス記載ガイド」として分冊化しました。

版数	発行日	改訂内容
VERSION 3.0.0	2026年3月31日	初版発行