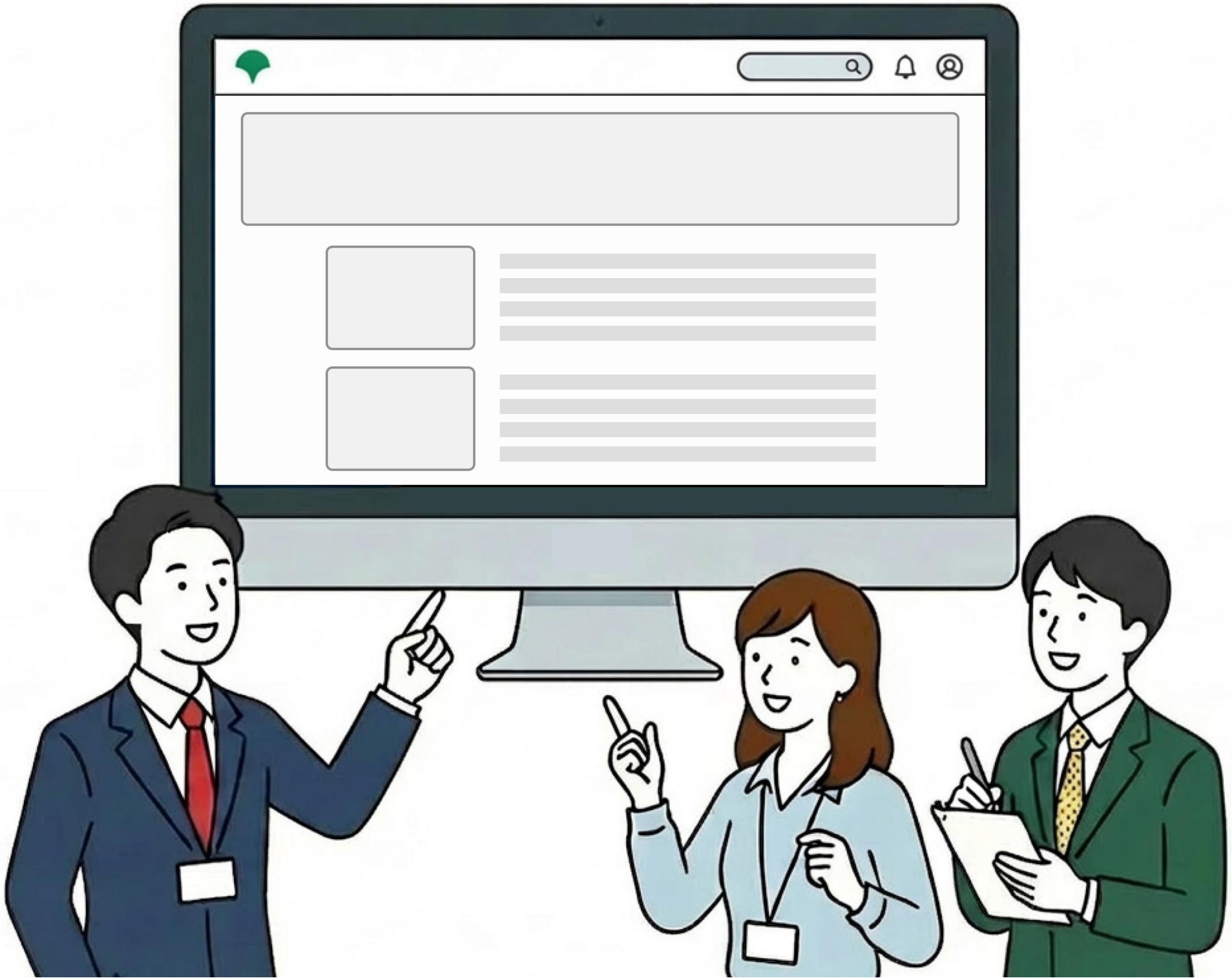
UI設計
実践ガイド

VERSION 1.0.0



2026年3月　東京都デジタルサービス局

UIとは

ユーザーインターフェースの略称で、
利用者がサービスとやり取りするための接点（画面等）
を指します。以降「UI」と記します。

目次（全21ページ）

はじめに

「こんな失敗」を防ぐために P.3

本ガイドの利用方法 P.4

1章 サービスに必要な情報・機能を具体化する

利用者視点に基づき、情報・機能を具体化 P.6

① 利用者がサイトを通して実現したいことや行動の整理 P.7

② 情報の洗い出しと構造をつくる P.8

③ 利用者が困らない迷わない仕組みをつくる P.9

2章 ユーザビリティについて確認、相談する

原則1 利用者が目的を達成しやすい P.11

原則2 内容や機能が利用者の期待と一致する P.13

原則3 利用者が思い通りに操作できる P.15

原則4 サイトやサービスを安心して利用できる P.17

原則5 問題が起きたときに困らない P.19

改訂履歴 P.21

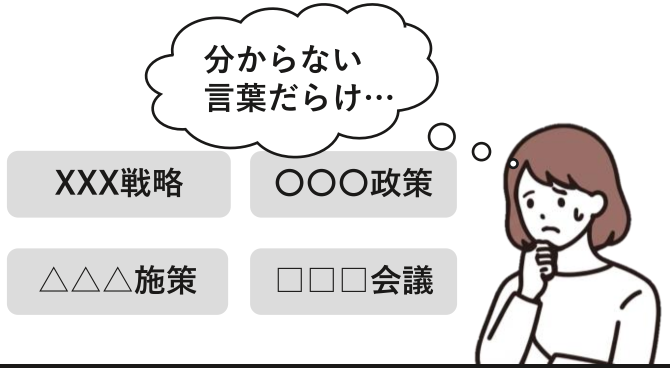
「こんな失敗」を防ぐために

利用者の視点を大切にして、必要な要件を見落とさないための検討をしましょう。

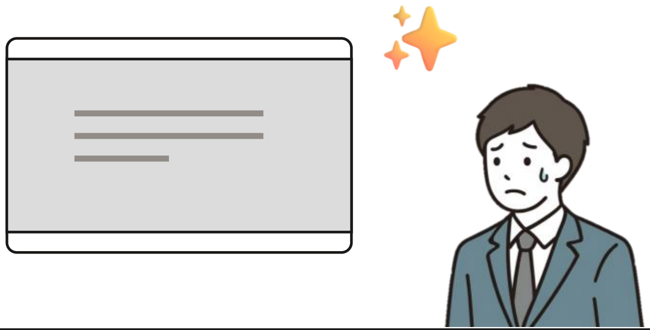
「大事な情報だから」と
全てトップページに載せてしまった

「検索機能を導入するだけで
調べてもらえる」と思い込んだ

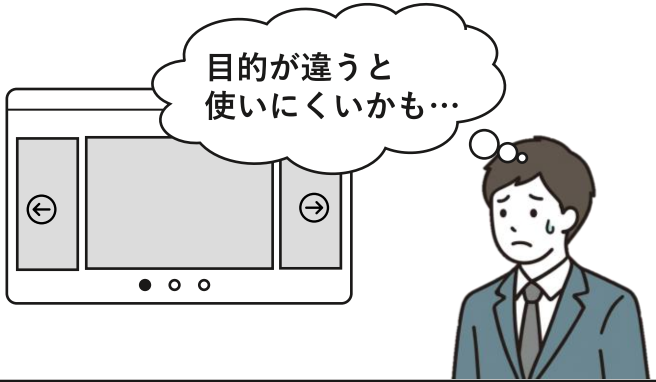
「正式名称だから変えられない」と
専門用語をそのまま使った



「綺麗でおしゃれなデザインに」と
見た目を先に決めてしまった



「あのサイトと同じつくりにしたい」と
中身を考慮せず依頼してしまった



「更新は公開後に考えます」と
後回しにしていた

本ガイドの利用方法

サービスデザインガイドラインに基づき、利用者にとって使いやすいサービスをつくるための、実践ガイドです。
サービスキャンバスを記載した後、具体的な要件を整理する際や、事業者の提案内容を確認する際に、ご活用ください。

企画（仮説検討 → サービス立案） → 要件定義・調達 → 設計（要件詳細化）（基本設計 → 詳細設計） → 開発（開発 → テスト・改善） → リリース

1章 サービスに必要な情報・機能を具体化する

2章 ユーザビリティについて確認、相談する

ユーザビリティテストを実施

ユーザーテスト実施手順書を活用

1章

サービスに必要な情報・機能を具体化する

サービスを作る側は、つい業務で使う用語をそのまま並べたり、見た目だけを整えることを考えてしまいがちです。
一方、利用者は、自分がやりたいことができるかを、まず知りたいと感じます。
利用者の視点で、サービスを具体的にする方法が必要となります。

※今回はサイトを題材に取り上げています。アプリなどは別途考慮が必要です。

利用者視点に基づき、情報・機能を具体化

サービスキャンバス※にまとめた「利用者の実現したいこと」を元に、サービスに必要な情報・機能を、下の3つのプロセスで整理して具体化します。プロセス間を反復して検討しながら、内容の精度を高めていきます。
これによって具体化した、必要な情報・機能を要件定義の要素に活用します。

① 利用者がサイトを通して実現したいこと、行動を整理する
↔
② 情報の洗い出しを行い、構造にする
↔
③ 利用者が困らない、迷わない仕組みをつくる

↓

サービスに必要な情報・機能の整理・具体化

※必要があれば、適宜サービスキャンバスも更新しましょう。

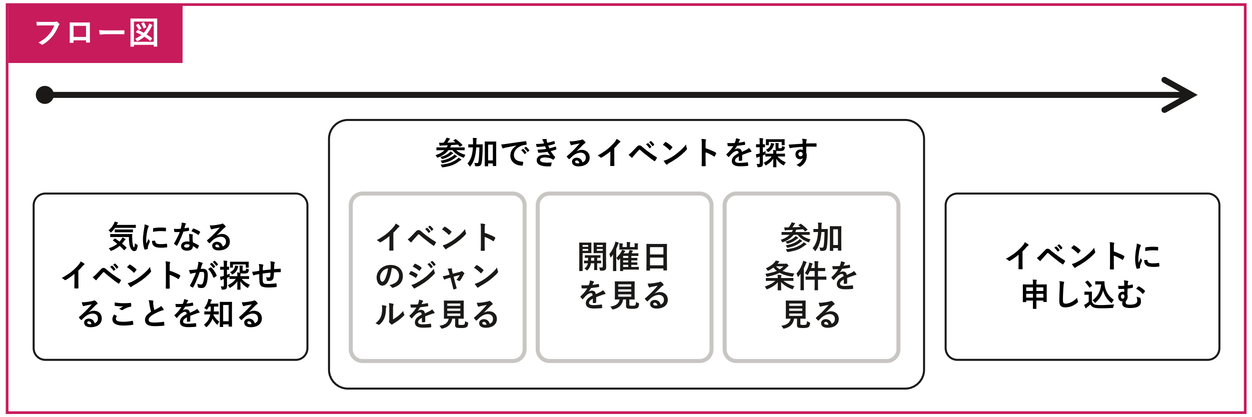
① 利用者がサイトを通して実現したいことや行動の整理

「利用者の実現したいこと」を行うまでの、行動の流れ（フロー図）を書き出します。
必要な情報を分解して、行動の流れを整えることで、サービスの主要な情報と流れが定まります。

実施手順

❶ 利用者のやりたいことを達成するまでの行動を分解する
❷ 利用者の行動を順番に整理する

「イベント紹介サイト」における利用者の行動をフロー図として整理した例

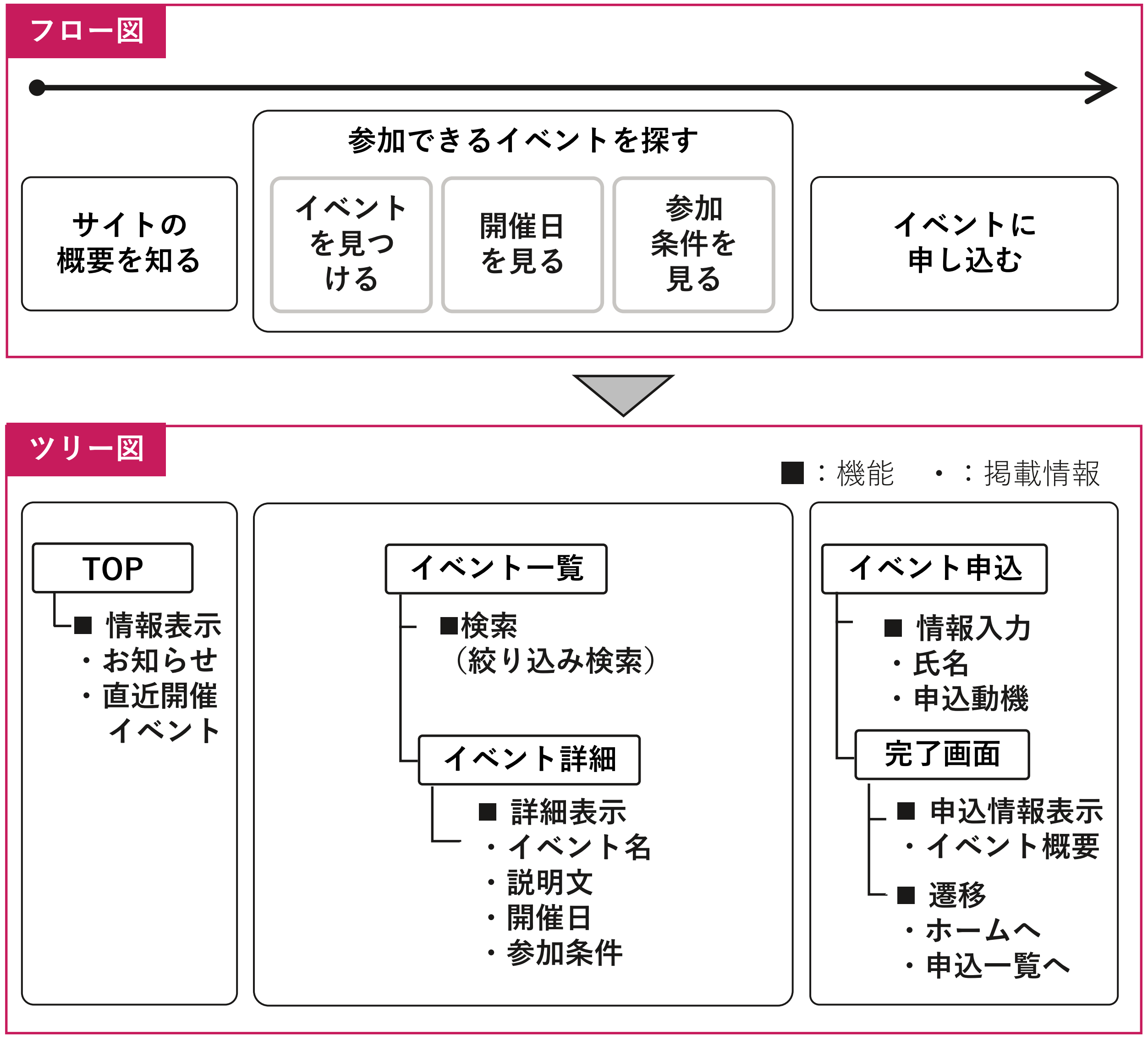


② 情報の洗い出しと構造をつくる

利用者は、情報を参照しながらページを遷移します。必要な情報ページと操作機能を追加して、ツリー図のような情報構造を作成します。

ツリー図を作成する実施手順

1 作成済みのフロー図を、TOPから各情報ページにします
2 詳細ページなど、必要な情報ページを加えます
3 情報(お知らせなど)と機能(検索など)を定めます
4 近い内容のページ同士をグループ化します
5 各グループ内を、上下階層に線でつなげます



③ 利用者が困らない迷わない仕組みをつくる

利用者が困らないように、利用者の疑問や不安を解消する情報と機能を追加します。
サービスの信頼性向上、提供者側の問い合わせ対応の負担軽減にも繋がります。

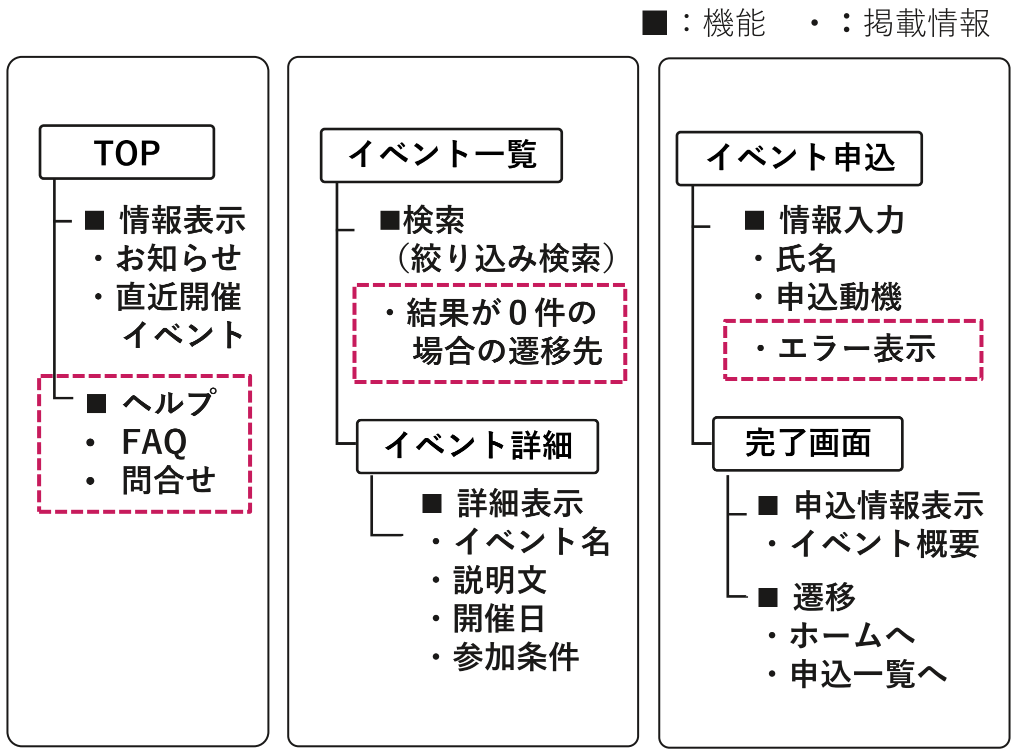
チェック項目

利用者が迷わない仕組み
□ ページタイトル・選択肢・リンク名は利用者が理解できる言葉にする
□ リンク先の内容がリンク名から期待できる内容と一致する

利用者が迷った場合の仕組み
□ いつでもトップページに戻れるようにする
□ キャンセルや戻る操作で、元の位置に戻れるようにする
□ エラー表示は「状態の説明」と「対応や代替となる方法」を示す

利用者が自力で解決できない場合の仕組み
□ FAQ・お問い合わせのリンクを常にわかる位置に配置

ツリー図



2章

ユーザビリティについて確認、相談する

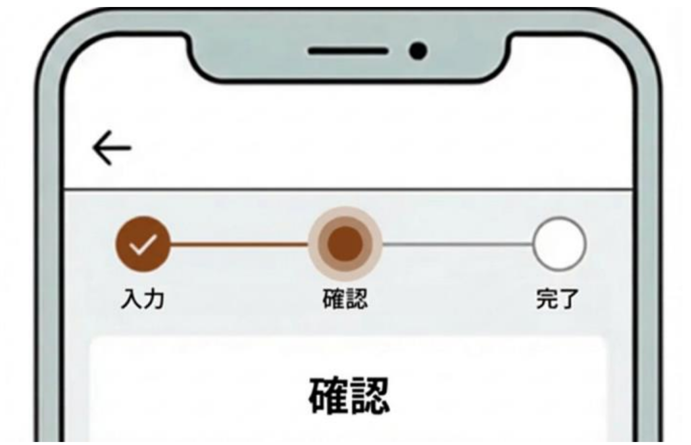
使いやすさについて、個人の感覚だけに頼ってしまうと、重要な観点を見落とします。
ユーザビリティで重要な原則を、事業者からの開発案を確認する際に活用してください。
ユーザビリティ原則を使って、利用者の視点に立ち、事業者と協働して改善を進めます。

※ユーザビリティ原則は、東京都が独自に定義した原則です。

原則1 利用者が目的を達成しやすい

利用者は、サイトを見て「自分のやりたいことができるか」を数秒で判断します。何ができるか、どこから始めるかが分かりにくいと、利用を諦めてしまいます。

図）目的を達成するまでの方法と流れ(ステップ)を提示する例



チェック項目例
☐ トップページのファーストビューで何ができるサイトか分かること
☐ どこから始めればよいかが、直感的に分かること
☐ 目的を達成するまでの方法と流れ(ステップ)が理解できること
☐ 主要メニューの選択肢の数が多すぎないこと、メニューの文字数が多すぎないこと

原則 1 利用者が目的を達成しやすい　～事業者への相談方法～

ファーストビューで何ができるサイトか分からない時

トップページを開いた瞬間に、このサイトで何ができるか分かる構成にしたいです。
今のままだと利用者が“自分に関係ある情報かどうか”判断できないので、主要な内容が一目で伝わるように見直していただけますか。

どこから始めればよいか直感的に分からない時

“次に何をすればいいのか”が直感で分かるように、入口となる導線をもう少し明確にしたいです。
特に最初のステップが見つけづらいので、利用者が迷わず進める配置に調整をお願いします。

流れ・ステップが分かりにくい時

目的までの流れが分かりづらいので、手続きのステップや必要な行動を整理して、順番が理解できる見せ方にしたいです。
利用者が先の見通しを持てるように改善をお願いします。

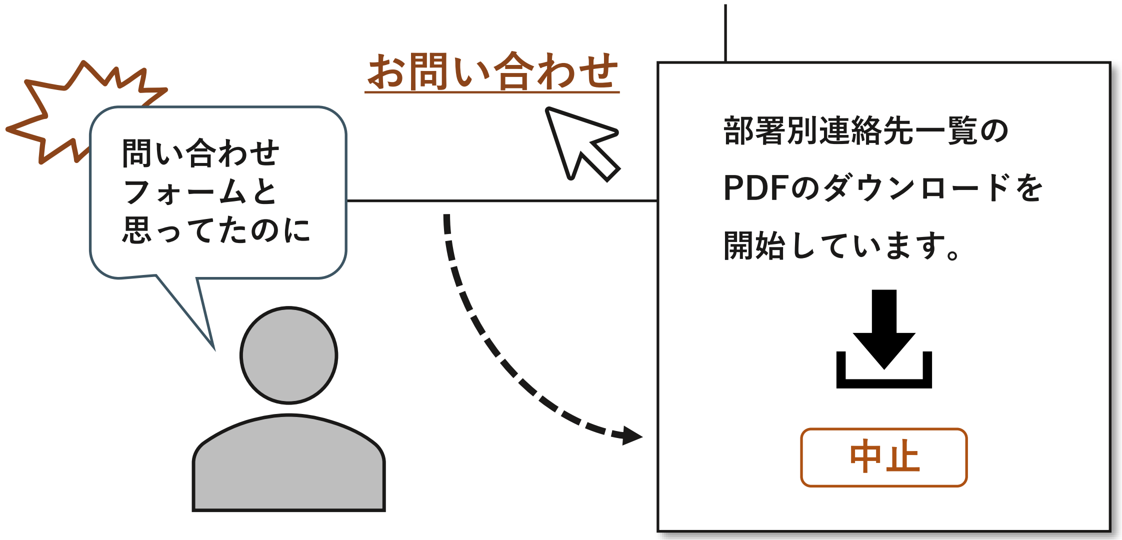
主要メニューが多すぎたり、文字量が多すぎる時

主要メニューの数と文字量が多く、利用者がどこを押せばいいのか判断しづらい状態です。
利用頻度が高いものに絞って並べるか、表現を簡潔にして、迷わず選べる構成にしていきたいです。

原則2 内容や機能が利用者の期待と一致する

利用者は、メニューなどのリンクなどを見て「この先にはこういう内容があるはず」と予測し、期待しながらサイトを操作しています。その期待とページの内容や機能が一致していると、スムーズに利用ができます。

図）利用者が想定する内容と一致していない場合



チェック項目例
□ 利用者が、メニューなどのリンクを見て期待することと、その先の内容が一致していること
□ アイコンや画像などは、利用者目線でその示す意味や機能がわかること（テキストなどの補足も有効）
□ 1ページ内には１つの要件があり、利用者の問題を解決できる、期待を満たす情報であること

原則 2 内容や機能が利用者の期待と一致する　～事業者への相談方法～

表記と中身がズレている時

このページタイトルだと ‘申請方法の説明’ を期待しますが ‘申請方法のQ&A’のように読み取れます。
利用者が開いた瞬間に中身をイメージできる表現に修正をお願いします。

アイコンや画像が適していない時

よく使われるアイコンや画像を参考にして、意味が分かりやすい表示にしたいです。
見慣れないアイコンだと「これ押していいのかな？」と迷わせてしまうので、
都や国のサイトでよく使われている、分かりやすいアイコンを参考にして、直感的に意味が伝わるようにしたいです。

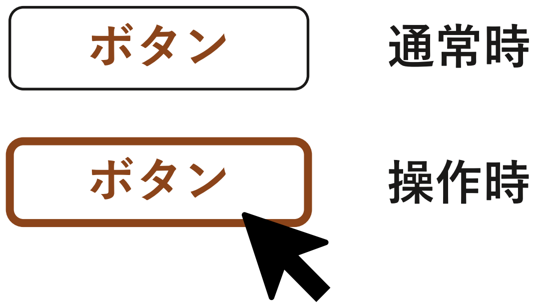
1ページにテーマが混在し複雑になっている時

情報量が多すぎると、利用者が必要な内容を特定しづらくなります。ページごとにテーマを分け、
1ページ1テーマで、読みやすく整理された構成にしたいです。

原則3 利用者が思い通りに操作できる

利用者は、同じ形状への操作に、一貫した動きを期待します。情報やボタンの配置とその反応に一貫性があると、操作を迷わず進められます。また、反応が分かりづらいと、操作しにくさを感じます。

図）ユーザー操作への反応を示す例



チェック項目例
□ ボタンなどがクリック可能とわかること。選択やスクロールなどの操作がわかること
□ 操作性とその反応が期待通りであり、別のページにおいても一貫していること
□ 操作すると即時に反応があり、利用者が操作を進めやすいこと
□ 利用者が見ているページについて、カテゴリや遷移上の位置がわかること（ページの階層を表示する）

原則3 利用者が思い通りに操作できる　～事業者への相談方法～

クリックできる範囲がわかりにくい時

操作がページによって変わると利用者が毎回“使い方を学び直す”必要が出てしまうため、 誤操作や離脱につながりやすいんですよね。
どの画面でも同じ操作感になるよう、レイアウトとルールを統一いただけますか？

同じ操作なのに見た目が揃っていない時

操作の意味は同じなのに、ページによって見た目が違うので、 利用者を迷わせてしまいます。
同じ操作は見た目を統一いただけますか？

操作可能な部分の“反応”が分かりづらい時

ボタンを押しても色が変わらなかったり、反応がほとんど見えないので、
利用者がひと目で“反応した”と分かるフィードバックを入れていただけると、誤操作も減って安心して使えると思います。

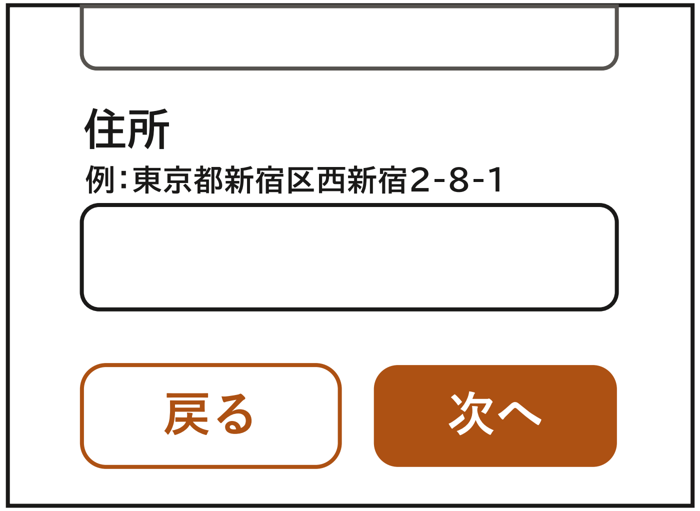
ページがどのカテゴリにあるかわからない時

ステップが多くて利用者が疲れてしまいそうなので、もう少し必要な部分に絞って、
手続きの流れを簡潔にできると助かります。

原則4 サイトやサービスを安心して利用できる

利用者が誤って操作しても、元のページへ戻れたり、キャンセルができると、安心して操作をすることができます。また、リンク切れ、古い情報があると、正しい情報がわからず、不安に感じてしまいます。

図）前へ戻る導線がある例



チェック項目例
☐ 間違えて操作した時に、前へ戻る、キャンセル、トップページへ遷移するなどの操作ができること
☐ リンク切れがないこと。外部リンクであることが認識できること
☐ 最新の情報がわかる、古い情報が検索にかからないように処理されている
☐ 情報ポリシー(利用者情報の利用目的や推奨環境など)が示されている

原則4 サイトやサービスを安心して利用できる　～事業者への相談方法～

戻る操作が適切に機能していない時

ブラウザの“戻る”で戻ると入力内容が消えてしまいます。
画面内の“戻る”操作と、ブラウザ操作のどちらでも問題なく復帰できるように調整をお願いします。

外部リンクが外部と分からない時

外部サイトへのリンクだと分かる表示になっていないため、
外部リンクアイコンを付け、利用者に外部遷移が明確に分かるよう改善していただけますか。

古い情報が検索に残っている時

古いお知らせや報道発表が検索結果に表示されてしまい、最新情報と誤解される可能性があります。
古い情報は検索にひっかからないように処理し、整理ができているか確認もお願いします。

情報ポリシーが見つけにくい時

利用者が“入力した情報がどう扱われるのか” を確認できないため、
安心して利用できるよう情報の利用目的や推奨環境を明示した情報ポリシーへのリンクを追加してください。

原則5 問題が起きたときに困らない

利用者が、予期しないエラーや行き詰まりで、利用を諦めないように、状態と対処方法を示します。また、どんなに丁寧に開発しても、利用者には困りごとが起きます。必ず、お問い合わせページを整えます。

図）サイト内検索がゼロ件の例

チェック項目例
☐ アクセス不可や入力エラーの際、状態の説明と対処や代替となる方法が示されていること
☐ サイト内検索結果がゼロ件の場合、他の探し方や利用情報がわかるようにすること
☐ 利用者が困った際に自己解決するための参照先として、よくある質問(FAQ)を設置すること
☐ 利用者が困った際に相談できるように、全てのページからお問い合わせができるようにすること

原則5 問題が起きたときに困らない　～事業者への相談方法～

エラーの状態や対処方法が表示されていない時

エラー内容や対処方法が表示されておらず、利用者が離脱する可能性があります。
“原因”と“どう対処すればよいか”が分かるメッセージにしていただけますか。

検索結果がゼロ件の時

利用者が探し直せるように、検索結果画面に検索フォームを設置したり、
関連ページへのリンクや検索のコツなど、次の行動が分かる案内を追加したりしたいです。

よくある質問(FAQ)がない時

利用者が自分で解決できずに行き詰まった時に参照できるよう、
よくある質問(FAQ) を作成し関連ページからリンクを設けたいです。

お問い合わせが見つからない時

利用者が困ったときにお問い合わせができないので、
誰もがわかる位置にフッターにお問い合わせへのリンクを追加してください。

改訂履歴

本ガイドは、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。

版数	発行日	改訂内容
VERSION 1.0.0	2026年3月31日	初版発行