

参考資料（サービスデザイン）

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

References (Service Design)

How to Use and Find Service Design Resources

2025年（令和7年）10月16日

技術検討会議サービスデザインタスクフォース

1

概要

デジタル社会推進標準ガイドライン群（通称「標準ガイドライン群」）のDS-600番台は、サービスデザインに関するガイドライン、ガイドブック、ツール、事例等を取り扱っているドキュメント群です。主に以下のテーマを扱っています。

- サービスデザイン
- 人間中心設計（UXデザイン）
- ユーザーリサーチ
- リスク情報に基づく意思決定（Risk-Informed Decision-Making: RIDM）
- ユーザビリティ
- アクセシビリティ
- ウェブサイト、ウェブコンテンツの設計
- ビジュアルコミュニケーション

標準ガイドライン群のドキュメントには「標準ガイドライン（Normative）」と「実践ガイドブック（Informative）」の2種類の区分が設けられています。Normativeになっているドキュメントは各府省の情報システムが対象で、民間の情報システムは対象ではありません。

サービスデザイン領域では読者の理解のサポートとなるよう、初めてその領域を本格的に取り組もうとしている方向けの資料として、原理・原則や基礎的な概念を解説する「導入ガイドブック」を設けています。「実践ガイドブック」では「導入ガイドブック」の内容を前提として、より実践的な主題を説明しています。目的に応じて、必要なところを確認してください。

種類	付番	位置づけ	各府省	民間
ガイドライン	DS-6x0	Normative	遵守すべき	対象外
導入ガイドブック	DS-6x1	Informative	参考にできる	参考にできる
実践ガイドブック	DS-6x2	Informative	参考にできる	参考にできる
参考資料	なし	なし	参考にできる	参考にできる

「参考資料」はDS-600番台の標準ガイドライン群を更に補足することを目的に、デジタル庁が独自に用意している資料やツール類で、標準ガイドライン群への編入を行っていないドキュメントです。

民間企業での勉強会や教育機関での講義等で参考にする場合は、これらのドキュメント群が、政府情報システムの構築にあたって必要な解説をすることを目的としており、教科書としての網羅性や最新性を満たしていないことに留意してください。民間では必ず出てくる概念が説明されていないこともあります。

なお、セキュリティ、プライバシー、ユーザビリティ等の諸要素は相補関係にありますから、他の文書群でもDS-600番台のテーマが主軸となることはあります。あわせて参照してください。



図1.1 サービスデザイン関連ガイドライン、ガイドブック、参考資料の構成。

各資料の内容に意見や提案したいことがあるときは

各資料の内容や構成について、ぜひデジタル庁のウェブサイトからご意見をお寄せください。頂いたご意見に個別にご返信することはありませんが、ひとつひとつ拝見し改訂の際に参考としています。

1.1 ガイドライン

ガイドライン (Normative) は、政府情報システムの整備・管理についての手続・手順や、各種技術標準等に関する共通ルールなど、各府省が遵守すべき内容をまとめたドキュメントです。

対象読者

ガイドラインの対象読者は以下を想定しています。

- 行政機関の職員（情報システムの調達担当者）
- 各府省から情報システムの整備・運用等を受託した事業者

ガイドラインの記載は抽象的になることが多い、いきなり読むのは困難です。各府省のPMOやPJMOで初めて情報システムの調達を担当する方や導入・学習のために読むドキュメントを探している方は、導入ガイドブック (Informative) から読み始め、まずは原則を掴むことを意識すると良いでしょう。

DS-600番台のガイドライン

- 「DS-670.1 ユーザビリティガイドライン」（デジタル庁）
- 「DS-680.1 ウェブサイトガイドライン」（デジタル庁）
- 「DS-680.2 ウェブコンテンツガイドライン」（デジタル庁）

ガイドラインの遵守レベル

ガイドラインは項目の重要性等に応じて「義務」となっているものと「努力義務」となっているものがあります。見分け方は次に示す通りです。

- 「～するものとする」：義務（必ず遵守しなければならない項目）
- 「～するよう努める」：努力義務（遵守するよう努める項目）

1.1.1 DS-670.1 ユーザビリティガイドライン（デジタル庁）

ウェブサイトを含む情報システムのユーザビリティの確保に関するガイドラインです。

1.1.2 DS-680.1 ウェブサイトガイドライン（デジタル庁）

各府省が設置するウェブサイトの構築に関するガイドラインです。

1.1.3 DS-680.2 ウェブコンテンツガイドライン（デジタル庁）

各府省が設置する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です。

1.1.4 廃止ドキュメント

以下のドキュメントは廃止になっています。

- ・「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」（各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）
- ・「Web サイトガイドブック」（内閣官房 情報通信技術（IT）総合戦略室）

上記各ドキュメントの後継ドキュメントは以下のドキュメントです。

- ・「DS-680.1 ウェブサイトガイドライン」（デジタル庁）
- ・「DS-680.2 ウェブコンテンツガイドライン」（デジタル庁）

1.2 導入のための参考になるドキュメント（ガイドブック）

ガイドブック（Informative）は、ガイドラインの理解を深めるための解説書です。ユーザビリティやアクセシビリティの確保に取り組む導入者向けに、基本的な事項を解説しています。各府省の担当者を対象に書かれていますが、民間の事業者や教育機関でも一定程度参考にできるよう配慮しています。

対象読者

ガイドラインの対象読者は以下を想定しています。

- ・行政機関の職員（情報システム担当者）
- ・デザイナー、エンジニア等の開発者

代表的なドキュメント

- ・「DS-671.1 ユーザビリティ導入ガイドブック」（デジタル庁）

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）を提供するための基本的な原則や手法について紹介しています。

- ・「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）

ウェブアクセシビリティに初めて取り組もうとしている行政官の方や事業者向けに、ウェブアクセシビリティの考え方や概要、取り組み方のポイントを解説するための資料です。

- ・「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）

ウェブサイト構築後に作成・追加されるコンテンツのアクセシビリティをどのように確保すべきかに焦点を当てた実践編の資料です。特に、動画やSNSを活用したコンテンツ作成において、行政の広報担当者が心掛ける点や満たすべきポイントを記載しています。

1.3

支援ツール(参考資料)

情報システムの調達担当者及び事業者向けに、画面の実装に使えるUIコンポーネントや、品質確認に使えるツール集を用意しています。

代表的なツール

- ・「デジタル庁デザインシステム」(デジタル庁)
- ・「UIチェックリスト」(デジタル庁)

1.3.1 デジタル庁デザインシステム

デジタル庁デザインシステムは、スタイリングの考え方を提供するデザイン言語、情報の視覚表現とインタラクションを具現化するUIコンポーネント、ユーザビリティとアクセシビリティを踏まえた設計や実装のためのガイドラインから構成されるデザインアセットです。

<https://design.digital.go.jp/dads/>

- ・デザインデータ(Figma)
- ・コードスニペット(React)

デジタル庁のミッションである「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化を。」の実現に寄与することを標榜し、官公庁や地方自治体などの行政機関や公共性の高い組織等のウェブサイト/ウェブアプリケーション/オンラインサービスまたはシステム等で利用することを念頭に置いて構築されています。

1.3.2 UI・コンテンツ等のチェックリスト

UIの実装や、アクセシビリティを確保した広報にあたり見落としがちな設計方針・実装の観点を指針として提供しています。

- ・「UIチェックリスト」(デジタル庁)
- ・「(アクセシビリティ)広報向けコンテンツチェックリスト」(デジタル庁)

1.3.3 各ガイドラインの遵守状況チェックリスト

サービスデザインの各ガイドライン [1.1] を遵守した情報システムの企画・調達等を行う上での参考として、又は自己点検を行うときに活用できる資料を提供しています。

参考資料

- ・「『DS-670.1 ユーザビリティガイドライン』遵守状況チェックリスト」(デジタル庁)
- ・「『DS-680.1 ウェブサイトガイドライン』遵守状況チェックリスト」(デジタル庁)
- ・「『DS-680.2 ウェブコンテンツガイドライン』遵守状況チェックリスト」(デジタル庁)

遵守状況チェックリストの活用方法

各ガイドラインが提示している観点を項目毎に簡潔に示し、プロジェクトにおいて該当する取組がどれくらい定着しているか(成熟度)を記入できるようになっています。以下のような手順で、成熟度をチェックしてみましょう(チームの状態に応じてアレンジしてください)。

-
- チェックリストの各観点について、どのような取組が定着しているかを書き出します。チーム全体で話し
- 1 ながら検討しても良いですし、メンバー毎に個別に判定をしてあとから突き合わせ、メンバー間でどのような認識の違いが出るかを比較しながらのディスカッションも効果的でしょう。
- 2 プロジェクトチームで定着している(うまく機能している)観点にフォーカスした検討を行います。なぜその観点が定着しているのか、どのような影響をもたらしているか、改善できる点はないかをチーム全体で振り返ります。
- 3 プロジェクトチームで定着していない観点を検討します。今後取り組んでいきたい観点やプロジェクトにとっての優先順位をチームで検討します。
- 4 今後取り組んでいきたいことを新たにやるためにには、チームでどのような能力を獲得することが必要となるか、何をやめたり効率化しなければならないか、業務や役割分担の棚卸しをします。
- 5 チームでの次のアクションを決めて、定期的に振り返りの機会を持ちます。
-

遵守状況チェックリスト活用時に意識すべきこと

重要な価値や概念に注目する

チェックリストと向き合うときは「重要な価値や概念を理解すること」を意識し、疎かになっている観点を義務的にやることリストに追加するのではなく、「このルールが守ろうとしている価値は何か?」「もしこれを怠ったら、誰にどんな影響があるのか?」を突き詰め、チェックリストに記載された観点を自分事化して柔軟かつ本質的な対応ができるようになることが大切です。

やることに優先順位をつける

発達段階のチームでは「あれもこれもやらなければ」という状態に陥りがちです。しかし、新しいことを始めたり何かを変えてみるときには、チームに一定の負荷がかかりますし、チームのリソースも有限なので、いきなりすべてをカバーすることはできません。緊急性や重要性に応じて計画を立てることや、業務を減らすこと、人員の増員等も同時に検討する必要があります。

成熟しているチームでは変化を意識する

多くの人が成熟しているという自己評価になったチームでは、「成熟度が高い項目が機能しなくなるのはどのようなときか?」「成功体験が逆に失敗を呼び込むとしたら?」「どのような変化に敏感でなければいけない?」といった問いかけを意識して、自チームの変化にフォーカスすると良いでしょう。