

# 利用者中心で使いやすさの 検証を行うための実践ガイド

## 「ユーザビリティテスト」の使い方



# 前書き

本ガイドは、よりよい行政サービスの実現に向けて、サービスデザイン（※）を実践するためのツールの使い方を解説するものです。とくにデジタルサービスの開発や改善に携わる行政職員を読者対象としており、利用者視点で使いやすいサービスを実現するために必要な考え方や具体的な実践のポイントを抜粋してご紹介しています。

なお、本ガイドは、東京都デジタルサービス局が公開している「サービスデザインガイドライン」と「ユーザーテスト実施手順書」の内容をもとに、より多くの行政職員に活用していただくために転載・再編集したものです。サービスデザイン（※）全体や、より詳細な開発プロセスを知りたい方はこれらのドキュメントもぜひあわせて参考にしてください。



サービスデザインガイドライン Version 2.1.0

著作：東京都デジタルサービス局



ユーザーテスト実施手順書

著作：東京都デジタルサービス局

※：サービスデザインとは、サービスの利用者（提供する人、利用する人双方を含む）の視点を重視し、関係者と協働しながらサービスをより良くするための設計手法です。

# 目次

## 第1章：本ガイドの目的と位置づけ

- 今日の行政課題に向き合うには「型」が必要……………p.5
- デジタルサービス開発の全体像と、本ガイドのスコープ……………p.6
- ユーザビリティテストとは……………p.7

## 第2章：ユーザビリティテスト

- ユーザーテスト実施手法の種類……………p.9
- ユーザビリティテストの活動内容……………p.10
- テスト計画……………p.11
- テスト準備……………p.12
- テストワークシート……………p.13
- タスク計画書の記入例……………p.14
- インタビュー計画書の記入例……………p.15
- 質問結果表の記入例……………p.16
- 質問作成手順1：利用者の行動を整理する……………p.17
- 質問作成手順2：検証範囲の決定……………p.18
- 質問作成手順3：タスクの作成……………p.19
- 質問作成手順4：質問の作成……………p.20
- テスト当日の実施手順……………p.21
- テスト結果の分析……………p.22
- 課題の抽出と整理……………p.23
- ユーザビリティテスト実施後の活動……………p.24

# 1

## 本ガイドの目的と位置づけ

この章では、行政が直面する複雑な課題に、利用者視点で取り組むための基本的な考え方と実践のポイントを示します。また、デジタルサービス開発の全体像と活用場面を踏まえ、取り組みを始める際の手がかりを整理します。

# 今日の行政課題に向き合うには「型」が必要

## 行政DXにおいて職員に求められる役割

今日、行政には複雑化・多様化する公共課題に対応するため、業務のあり方そのものを見直し、利用者にとって使いやすいデジタルサービスを実現する役割がこれまで以上に求められています。

システム開発は民間に業務委託することができますが、「そもそもどのようなデジタルサービスを、なぜ開発するのか」といったサービス開発の前提となる課題を定義し、それに対し求められる要件を適切に見極め、価値を生み出す成果につながっているかを確認することは行政側固有の役割です。行政職員と利用者双方の利便向上につながるサービスを実現するためには、企画から実装に至るまでの丁寧な検討が求められます。

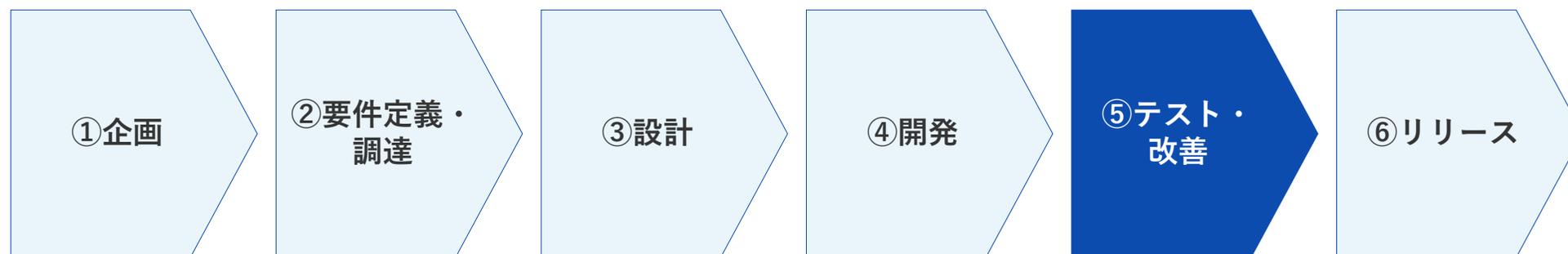
## 企画・検証の質を高めるためのフレームワーク活用

しかし、こうした検討を業務のなかで実践することは、必ずしも容易ではありません。そこで、考え方や進め方の「型」となるフレームワークを活用し、検討に必要な観点や検討の方法・手順を理解し、関係者が共通認識を得ながら検討を進められるようにすることが重要になります。

本ガイド「利用者中心で使いやすさの検証を行うための実践ガイド」では、行政職員や利用者にとって利便性が高いサービスとなっているかを確認する「ユーザビリティテスト」というフレームワークを取り上げ、業務で活用する際の要点と実践の流れをまとめています。デジタルサービスの利便性向上に取り組む際の手がかりとしてご活用いただければ幸いです。

# デジタルサービス開発の全体像と、本ガイドのスコープ

本ガイドでは、デジタルサービス開発の全プロセスのうち「⑤テスト・改善」のフェーズを取り上げます。



デジタルサービス開発プロセスの全体像

デジタルサービスの開発は、目的を定めるところからリリース後の改善まで、段階的に進めることで品質を確保できます。一般的には企画／要件定義・調達／設計／開発／テスト・改善／リリースの6つのフェーズに分かれて進みます。

- ① 企画では、解決したい課題や利用者像を整理し、サービスの方向性を定めます。
- ② 要件定義・調達では、サービスに必要な機能や条件を明確にし、外部委託が必要な場合は調達手続きを行います。
- ③ 設計では、サービスの構造や画面、操作の流れを具体化し、利用者が使いやすい形を検討します。
- ④ 開発では、設計に基づいてシステムを実装します。
- ⑤ テスト・改善では、実際の動作を確認し、問題点を修正して品質を高めます。**
- ⑥ リリースでは、サービスを利用者に公開し、運用を開始します。

これらのフェーズを順番に進める過程で、行政サービスに求められる信頼性と使いやすさを備えたデジタルサービスを実現していきます。

# ユーザビリティテストとは？

デジタルサービスの開発においては、サービス利用者にとって「望ましい体験」を考えることが重要です。そのサービスが本当にサービス利用者にとって望ましいものとなっているかを検証し、利用者の声を取り入れながら開発する必要があります。そうした検証を行い、利用者の声をサービスに反映する取り組みの核となるのが「ユーザビリティテスト」です。

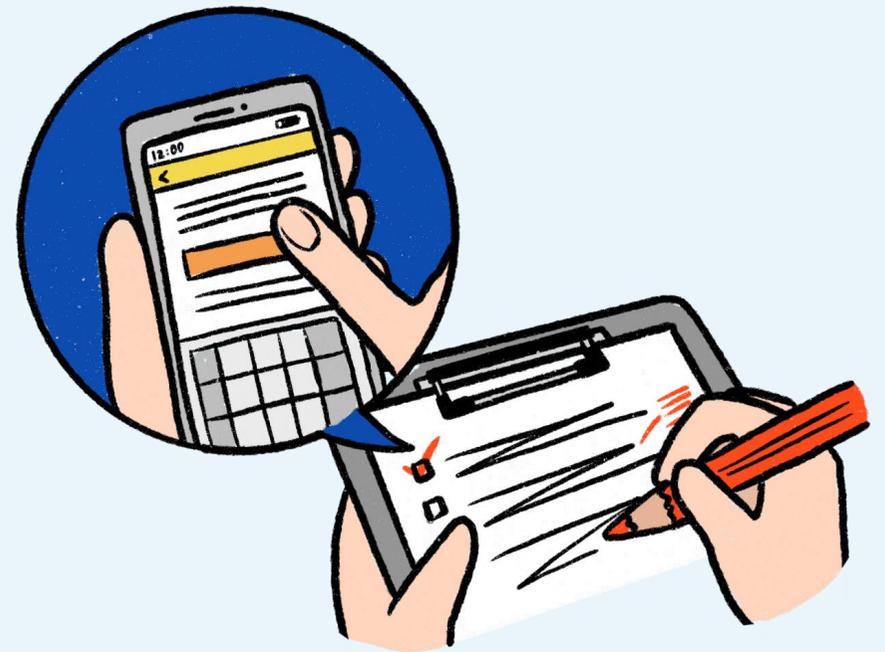
「ユーザビリティテスト」では、サービスの品質を確保するために、設計時の目的どおりの体験を実現できているかについて、最終確認を行います。

## なぜユーザビリティテストを実施するのか

- 利用者視点でサービスの機能や使い勝手を確認するため
- サービスキャンバスで定義した課題を解決できているか確認するため
- サービスキャンバスで定義した価値を提供できているか確認するため

## 期待できる効果

- リリース前に課題を発見することができる
- プロジェクトに密接に関わっている職員の想定だけでは把握が難しい、利用者ならではの視点を取り込むことができる



# 2

## ユーザビリティテスト

この章では、企画したサービスの使いやすさや課題を把握するために行うユーザビリティテストの基本的な流れと実施ポイントを示します。テストの計画、準備、当日の進行、結果の分析までを体系的に整理し、行政現場でも再現しやすい手法として理解できるようにします。また、テスト後の改善に向けた活動の位置づけを示し、継続的なサービス品質向上につなげる視点を提供します。

# ユーザビリティテスト実施手法の種類

ユーザビリティテストの実施手法は、大きく定性調査と定量調査の2種類に分かれます。定性調査と定量調査の2種類で調査を行うことが理想ですが、スケジュール上の制約などでどちらか一方の場合は、直接テスターに対し質問の深掘りができる定性調査（インタビュー）を実施するようにしましょう。

本ガイドでは、代表して定性調査の手順を紹介します。

## ユーザビリティテスト実施手法

### 定性調査 → 気づきを得る

サービス利用者の言葉や行動といった、数値では表せない主観的な情報や意見を得ることを目的とし、その情報を用いて「感情」や「行動の理由」等を整理・分析するための調査です。人々の行動や意識の背後にある理由、動機を明らかにするために使用されます。（ユーザーインタビュー/専門家によるヒューリスティック評価※1など）

### 定量調査 → 全体の意見を知る

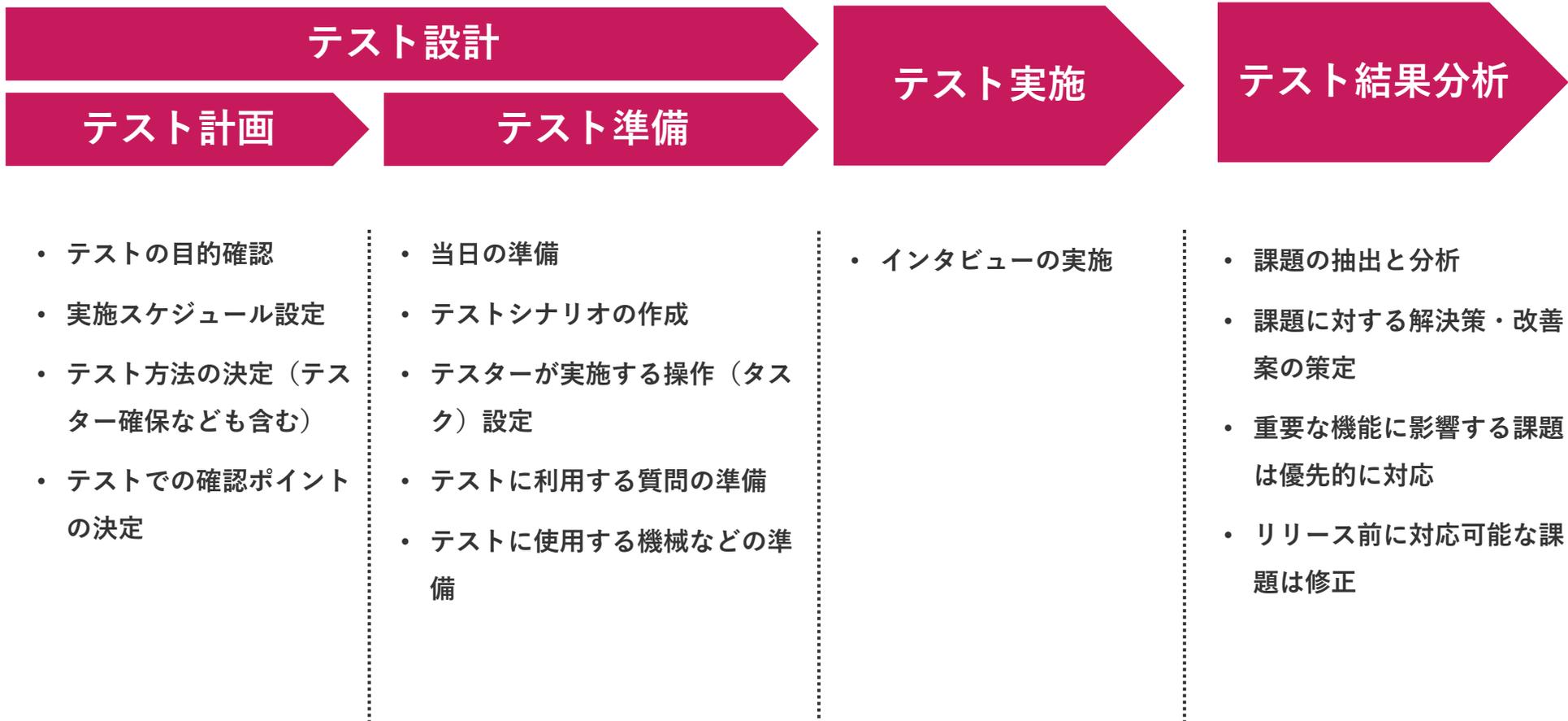
数字で表せる客観的なデータ情報を得ることを目的とし、その情報を用いて特定の現象や問題を分析する調査です。定量調査では統計的な分析によって傾向や関係性を明らかにすることが可能であり、結果を数値化することで客観的な判断や比較が可能となります。（アンケート調査/アクセス解析/ABテスト※2など）

※1 ヒューリスティック評価：UI/UX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

※2 ABテスト：2つ以上のバリエーション(例：Webページのデザインや広告)を比較し、どちらがより良い成果を出すかをデータで検証する手法

# ユーザビリティテストの活動内容

ユーザビリティテストは、テスト計画、テスト準備、テスト実施、テスト結果分析の4つのフェーズに分かれます。特に計画と準備がテストの成功の鍵を握ります。



# テスト計画



ユーザビリティテストを実施する前に、下記ポイントを明確にして実施計画を立てます。

テスト計画項目		説明/ポイント
テストの目的		確認したいことの概要など、ユーザビリティテストの目的を記載します。
実施スケジュール		テスト結果を踏まえて修正を行えるタイミングで実施します。
テスト方法	テスト手法	<p>原則としてインタビュー(定性調査)で実施します。            検証内容に応じて、ユーザー評価がより正しく取得できる環境を選択しましょう。</p> <p>【対面】直接対面でテスターにインタビューを行います。            メリット ▶ 直接テスターの操作実態をモニタリングできる            デメリット ▶ 会場の規模やテスターの人数によっては緊張感や圧迫感を与える可能性がある</p> <p>【オンライン】Web会議システムを活用して、オンラインでインタビューを実施します。            メリット ▶ 会場確保が不要で、実施スケジュールが調整しやすい操作モニタリングも実施可能            デメリット ▶ カメラに映らない表情や手元の動きなど、細かな気付きを得られない</p>
	テスター	実際にサービスを利用する人物をテスターとします

テスト計画項目	説明/ポイント
テストでの確認ポイント	<p>以下の観点で確認ポイントを設定しましょう。</p> <p><b>UI/UXの観点</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 設計時の目的どおりのユーザー体験が実現できるか</li> <li>✓ 重要と思われるアクションをユーザーがストレス無しに行えるかの確認</li> </ul> <p><b>プロトタイピングからの改善</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ プロトタイピングで確認したポイントがサービスに反映されているか</li> </ul>



# テスト準備

テスト計画を立てたあと、下記の内容についても漏れがないか確認し、ユーザビリティテストに臨みます。

テスト準備項目	説明/ポイント
当日の手順	テスト当日の流れを記載します。
テストシナリオの作成	テスト計画で決めた確認ポイントを評価することのできるユーザー利用シーンとその一連の行動（ユーザーの行動や体験をストーリー風にしたもの）を設定します。
タスクの設定	テスターに行ってもらえる操作（タスク）を設定します。
テスト質問	テスト計画書作成時に整理した確認ポイントを中心にテスト質問を作成します。
テストの実施体制	<ul style="list-style-type: none"><li>● テスト目的を十分に理解したテスト進行者（ファシリテーター）を選出します。※進行者はサービスを事前に操作し、テスト前にサービスの流れや機能を理解しておく必要があります。 ⇒ インタビューの議事録やテスターの利用状況を書き留めるために、進行者以外に、最低1名はテストに同席することを推奨します。</li><li>● 集合形式（グループインタビュー形式）で行う場合は、テスターのサポート等が行える人も配置します。</li></ul>
テストデバイスの準備	ユーザーのサービス利用シーンと同じデバイス（PC、スマホ、タブレットなど）を選定します。必要であれば複数のデバイスで行います。

# テストワークシート

本ガイドと合わせて、ユーザビリティテストのサポートをするためのワークシートを3枚用意しています。テストの「設計」「進行」「記録」を分けて整理することで、誰でも一定の品質でテストを進められるようにしています。なお、以降に掲載する各ワークシートの記入例では、出生届をオンラインで提出するケースを共通の題材として使用しています。

タスク計画書

	目的	シナリオ/タスク	想定される到達状態	使用する画面/要素
タスク1				
タスク2				
タスク3				
タスク4				

## タスク計画書

- **利用タイミング**：テストを設計するときに使用します
- **効果**：確認したいポイントとタスクの対応関係が明確になります
- **使い方**：ユーザーの行動を想定し、タスクと到達状態を整理します

インタビュー計画書

ユーザーについて

あなたがイメージするユーザーの写真を貼ってください

事前質問

例) 普段の立場や役割、日常的に行っていること/利用頻度/期待・要望など

追加質問

追加の質問事項を記入してください

## インタビュー計画書

- **利用タイミング**：テスト実施前および実施中に使用します
- **効果**：質問の聞き漏れを防ぎ、テストの進行が安定します
- **使い方**：事前質問と、タスク中に確認したい質問を整理します

質問結果票

タスクNo.:

エラーの数

混乱・迷いの数

成功/失敗

観察メモ

気づいた点や観察結果を記入してください

難易度評価

低 ○○○○ 高

## 質問結果票

- **利用タイミング**：テスト実施中および実施直後に使用します
- **効果**：結果を比較・共有しやすくなります
- **使い方**：タスクごとの結果や気づきを記録します

# タスク計画書の記入例

タスク計画書は、ユーザビリティテストで扱うタスクを整理するためのシートです。ユーザーがサービスを利用する際に「何を目的として」「どのような行動を取り」「最終的にどの状態に到達できればよいか」を、シナリオベースで分解・整理することを目的としています。

	目的	シナリオ/タスク	想定される到達状態	使用する画面/要素
タスク1	自分が行うべき手続きとオンライン申請の可否を理解できること	出生届を出したいとき、このWebサイトを使ってどのように手続きを始めますか？	出生届がオンラインで提出できる。電子申請システムを使えばよいと理解できる	トップページ 手続き一覧 検索結果ページ
タスク2	申請前に準備すべき書類や情報を正しく理解できること	出生届をオンラインで提出しようと考えています。申請を進める前に、どのような書類や情報が必要か確認したい。	ユーザーが出生証明書と母子手帳の画像が必要であることを把握し、準備できている	手続き詳細ページ 必要書類・注意事項の記載エリア
タスク3	ユーザーが、迷わず申請フォームを見つけて操作を開始できること	必要な書類を準備した上で、出生届の電子申請を進めてください。	ユーザーが該当する申請フォームを見つけ、申請を開始できている	申請フォームへの導線 「申請する」ボタン 電子申請システム画面
タスク4	ユーザーが申請を最後まで完了し、完了したことを正しく認識できること	申請を終えたあと、出生届の提出が完了したかどうかを確認したいと考えています。このサービス上で、どのように確認しますか？	申請完了画面を確認している。市からの申請完了メールを受信し、申請が完了したと理解している	入力フォーム 画像アップロード機能 申請完了画面 完了通知メール

# インタビュー計画書の記入例

インタビュー計画書は、ユーザビリティテストで確認したい質問内容を事前に整理するためのシートです。ユーザーの行動の背景や感じたことを引き出すために、事前質問と追加質問をまとめます。

## ユーザーについて

あなたがイメージするユーザーの写真を貼ってください

- 30代前半
- 共働き世帯
- 第一子の出生に伴い、出生届を提出する必要がある
- 行政手続きは基本的に窓口で行ってきた
- 電子申請サービスの利用経験はほとんどない
- 平日は仕事と育児で忙しく、できればオンラインで手続きを完結させたいと考えている

## 事前質問

### 普段の立場・役割について

- 普段はどのような生活リズムで過ごしていますか
- 平日に役所へ行く時間は取りやすいですか

### 経験・前提について

- 出生届の提出は今回が初めてですか
- 市区町村の電子申請サービスを使ったことはありますか

### 期待・不安について

- オンラインで出生届を提出することに、どのような期待や不安がありますか

## 追加質問

- ここで少し迷っているように見えたが、何を考えていましたか
- 次に何をすればよいと思いましたか
- 表示されている説明は、十分だと感じましたか
- 申請が完了したとき、安心できましたか

# 質問結果票の記入例

質問結果票は、ユーザビリティテストの実施を通じて得られたユーザーの行動や発言、観察結果を整理するためのシートです。各タスクにおけるエラーや迷いの発生状況、タスクの成否、難易度の印象などを記録することで、テスト結果を振り返りやすくすることを目的としています。

タスクNo. :	観察メモ
エラーの数 <b>0回</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 出生証明書が必要なことはすぐ理解できていた</li><li>• 母子手帳については「どこまで写せばよいか」が少し分かりにくそうだった</li><li>• 画像例があれば、より安心して準備できそう</li><li>• 説明文は読まれているが、重要な情報がやや埋もれている印象</li></ul>
混乱・迷いの数 <b>2回</b>	
成功/失敗 <b>成功</b>	
難易度評価 (やや低~中) 低 ○ ○ ● ○ ○ 高	

# 質問作成手順 1：利用者の行動を整理する



ユーザビリティテストではリリース直前のβ版を用いてテストを行うため、操作（タスク）が整理しやすいよう、実際の利用シーンを細かく分割しまとめてみましょう。一連のユーザーの行動を可視化するには、「カスタマージャーニーマップ」を活用するのも効果的です。

## 利用者の行動例

Aさんは、先日子供が生まれました。出生届を出すために、東京都〇〇市電子申請システムで提出する必要があります。

申請に必要な資料を確認するため、検索エンジンで「〇〇市電子申請」と検索しHPにアクセスしました。届け出には出生証明書と母子手帳の画像が必要だとわかり準備しました。

その後、システムで申請フォームを探しクリックし、申請者情報の入力や画像のアップロードを行った上で出生届の提出を行いました。市から申請の完了メールが届いたことを確認しました

## 行動の整理

このサービスでの利用者の行動は以下の7つに整理できます。

- ①検索エンジンで電子申請のHPへアクセスする
- ②出生証明書と母子手帳の画像を準備する
- ③システムで出生届申請フォームを探す
- ④申請者情報の入力
- ⑤用意した画像のアップロード
- ⑥出生届の提出をする
- ⑦申請完了メールを確認する

## 質問作成手順 2：検証範囲の決定

ユーザーの行動が整理できたら、ユーザビリティテストで検証する範囲を整理しましょう。

### 制作範囲 の決定

今回確認したいことは、「電子申請システムで出生届を提出できるか」です。

その観点から改めて行動を確認すると、「①検索エンジンで電子申請のHPへアクセスする」は、今回の確認したいこととは異なるため対象から除きましょう。「②出生証明書と母子手帳の画像を準備する」についても、事前に写真を用意しておきましょう。

今回の事例では、「③システムで出生届申請フォームを探す」から「⑦申請完了メールを確認する」までを実際にテスターに操作をしてもらい、インタビュー（定性調査）を実施します。ほかにも、ユーザビリティの確認が必要な「システム内の検索機能」や「ユーザー登録機能」等がある場合は、それぞれタスクを設定し、テストを実施してみましょう。

#### 確認対象

- ①検索エンジンで電子申請のHPへアクセスする
- ②出生証明書と母子手帳の画像を準備する
- ③システムで出生届申請フォームを探す
- ④申請者情報の入力
- ⑤用意した画像のアップロード
- ⑥出生届の提出をする
- ⑦申請完了メールを確認する

※メール確認は、β版上で申請を確定するボタンを押したときに、別画面で受信メールの内容を表示する方法でも実施できます。



## 質問作成手順 3：タスクの作成

整理をした確認項目をもとに、テスターに実施してもらう操作（タスク）と質問内容を作成してみましょう。

今回の例で作成するタスクは、「③システムで出生届申請フォームを探す」から「⑦ 申請完了メールを確認する」の一連の流れです。確認項目をタスクとして下記のように整理します。

タスク：電子申請システムの出生届フォームからを提出してください。市から申請完了メールが届いたらタスク終了です。

### CHECK

- ✓ タスクの中に2つ以上の要素を盛り込まない⇒ 複数の要素を1つのタスクに盛り込むと操作が不十分になったり、想定した操作を行ってもらえない可能性があります。複数の要素をテストしたい場合は、複数のタスクを設けるようにしましょう。（例：× アカウ  
ントのマイナンバーカード連携と出生届の提出など）
- ✓ テスターに示すタスクには、具体的な手順を記載しない⇒ 手順の指示が無くても、UI上の情報でテスターが操作できるかを確認しま  
しょう

# 質問作成手順 4：質問の作成

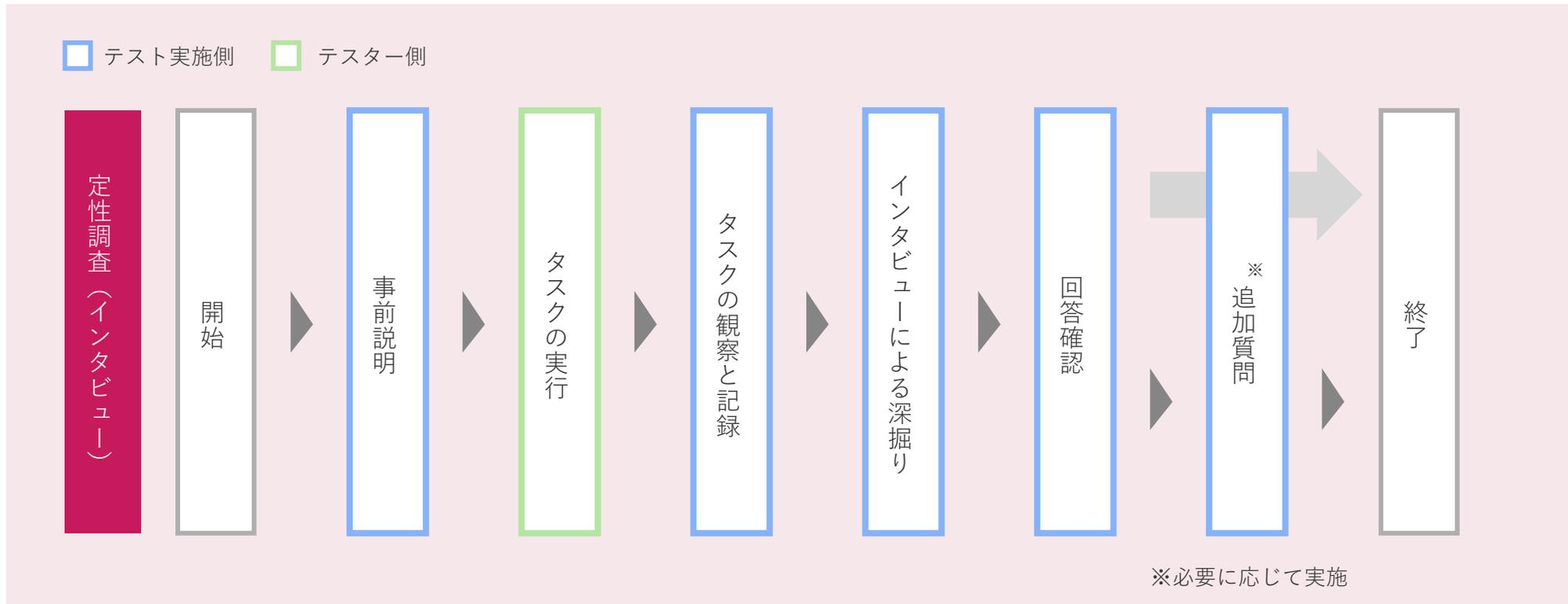
質問作成の際には、自分たちでもタスクを実施しながら設計を行いましょう。以下の点に注意しながら組み立てることが重要です。

## CHECK

- ✓ テスターが操作に迷ったり詰まったりしそうな箇所⇒ ユーザビリティテスト実施の前に、必ず自分たちでタスクを行い、操作に詰まりそうな場所がないか確認します。ある場合はリストアップし、当日注意深く観察／質問できるよう準備しましょう
- ✓ プロトタイピングで課題となった部分⇒ プロトタイピングを通して改善した部分が反映されているか、利用者の期待に応えることができているかを確認します
- ✓ フローの中で気になる部分⇒ 内容的に分かりにくい部分や、飛躍がある部分について、補足の説明がなくても問題ないか等、質問の中で深掘りします

# テスト当日の実施手順

ユーザビリティテスト当日の実施手順は以下のとおりです。下記の流れをイメージした上で、当日のテスト仕様を検討していきましょう。



# テスト結果の分析

テストで得られた結果をもとに以下のステップで結果の整理を進めていきます。

## 1. 課題の抽出と整理

テストの評価を以下の観点で整理し、改善すべき課題点を明らかにします。

- なぜ操作に迷ったか
- なぜ想定と違う操作を行ったのか
- なぜテストターの満足度を得られなかったのか

## 2. 課題の対応範囲の確認

- サービスのコア部分に関する課題や、サービス提供者から補足説明をしないとタスクが完了できなかったなどの重大な課題は、リリースまでに必ず対応するようにします
- 仕様書の範囲内で対応可能なものは、リリースまでにできる限り対応します

## 3. 課題に対する対応策・改善案の策定（改善活動の管理）

今回の開発で対応しないと判断した項目に対しても、対応しない理由と判断者、延期後の対応スケジュールを記録します。

## CHECK

- ✓ 個別の操作ミスではなく“繰り返し起きているパターン”を探す。複数の参加者が同じ箇所につまずいた場合、それは構造的な問題である可能性が高い
- ✓ “なぜつまずいたか”の仮説をセットで整理する
- ✓ 発生頻度×影響度（重大度）で優先順位をつける
- ✓ 課題は、既存のサービスキャンバスに追記あるいは新規でサービスキャンバスを作成し、全体整合性を確認する。ユーザビリティテストの結果を、サービス全体の課題と照らし合わせることで、改善の優先順位が明確になる

# 課題の抽出と整理

インタビューの回答結果を整理し、課題管理簿などで課題を管理します。ユーザビリティテストで現れた重要度の高い課題は、リリース前に改善をするか検討しましょう。

## インタビュー結果

タスク	質問	テスト結果
画像のアップロード	画像をアップロードする際に感じたことはありますか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● アップロード可能な画像形式に制限がかかっており、アップロードできなかった</li> <li>● スムーズにアップロードできた</li> </ul>
出生届の提出	出生届を提出する際に、困ったことなどはありますか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 各種情報入力のフォームが小さく、タッチするのが大変だった</li> <li>● 分かりやすい内容で、特に困ることはなかった</li> <li>● 確認画面に「修正」ボタンがないため、誤入力があった時に初めからになってしまった</li> </ul>

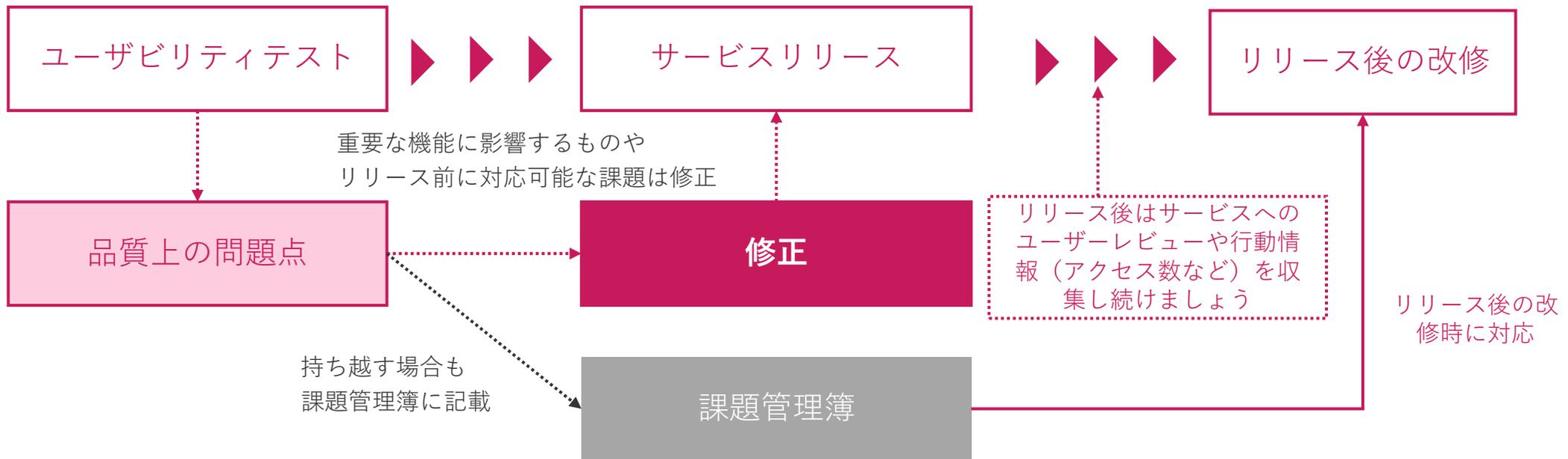
重要な意見を課題として抽出

## 課題管理簿

No.	入力日	件名	テスト結果	対応方針	対応優先度1	対応優先度2	対応優先度3	修正状況
1	R.7.3.7	画像アップロード制限	アップロード画像の制限で、アップロードができなかった	<b>注意事項の追記</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 対応可能なファイル形式/サイズ制限を事前に明記</li> <li>● アップロードボタン下にテキストを追加</li> </ul>	○			
2	R.7.3.8	確認画面からの戻り	確認画面に「修正」ボタンがなく、誤入力の際に戻ることができなかった	<b>「修正」ボタンの追加</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 確認画面に「修正」ボタンを追加</li> <li>● そこまで入力していた内容を反映した情報で、入力画面に戻る</li> </ul>		○		

# ユーザビリティテスト実施後の活動

ユーザビリティテストによって見つかった問題点について、重要な機能に影響するものやリリース前に対応可能な課題は修正しましょう。修正を持ち越す場合も、課題管理簿に記載し事業責任者の承認を得るようにしましょう。



## CHECK

- ✓ 万ーリリース前にサービスのコア領域の課題が発覚した場合は、リリース自体の延期も含め検討します
- ✓ リリース後もサービスに対する意見等を確認し、改善を行いサービスの価値を高めていきましょう