



Developers  
Summit

# 東京都のユーザーテストガイドライン

---

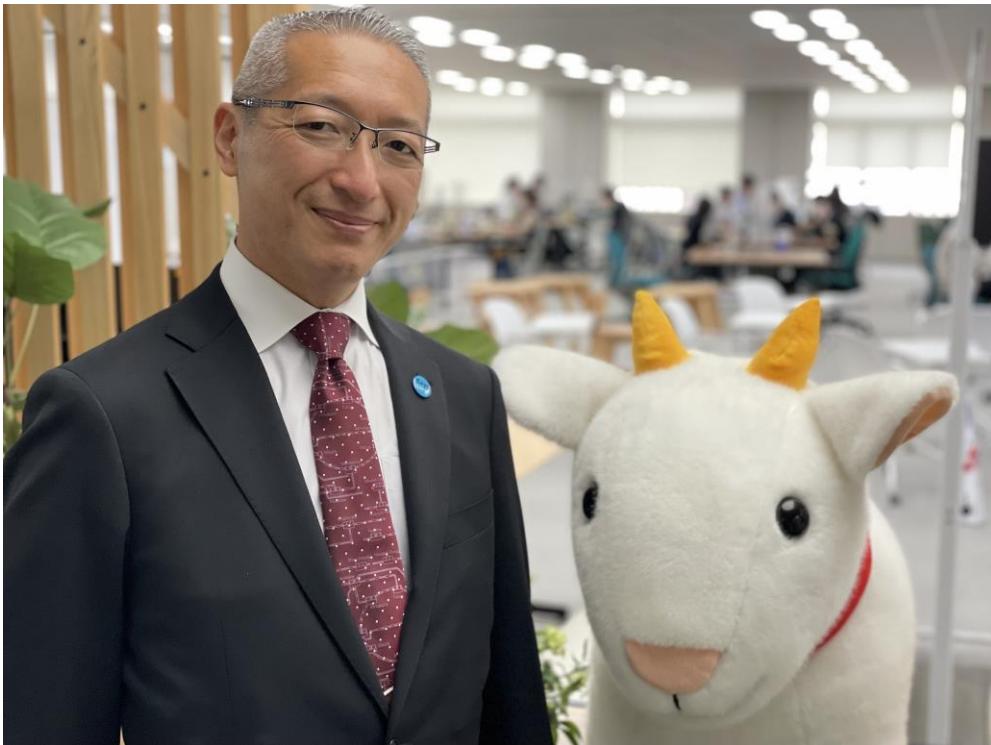
～テストしないものはリリースしない～を合言葉に

東京都デジタルサービス局  
デジタル改革担当部長  
巻嶋 國雄

2022年2月18日

## ・自己紹介

---



◆ 1970年生まれ

大学卒業後、学習塾勤務

◆ 1998年東京都庁入庁

都立高校などの現場、経理や人事、予算など  
内部管理、第三セクターの企業や大学法人、  
港湾局などで企画や事業を経験

◆ 2021年4月より現職

現在「シン・トセイ」戦略の企画立案や、  
コア・プロジェクトの推進を担当

## シン・トセイ戦略

- デジタルの力で都政の仕事を大きく転換し、都政のサービスの質（QOS：クオリティ・オブ・サービス）の飛躍的な向上を実現していく。ユーザーテストガイドラインに基づくユーザーテストの実践は、この戦略の主要な取組の一つ



### シン・トセイ 2021年3月30日策定

＜画像をクリックするとnoteへ移動します＞



### シン・トセイ 2 2022年2月4日策定

＜画像をクリックするとnoteへ移動します＞

- 改革の5つのキーワード（スピード、オープン、**デザイン思考**、アジャイル、見える化）を基に都政の構造改革を進める
- 都政の構造改革の突破口となる7つの「コア・プロジェクト」と各局事業のサービス提供のあり方や、仕事の進め方の構造改革を進める「各局リーディング・プロジェクト」から構成



- これまでの構造改革の実践と成果を振り返りつつ、改革実践の5つのスタンスに基づき、都政のQOS向上に向けた改革を“爆速”で進める
- 改革実践の5つのスタンス
  - ユーザーとの対話の徹底
  - QOSを徹底して数値化
  - 働く環境を変えて、人、仕事、組織を変える
  - 構造的な課題に切り込む
  - 変革をスピードアップ

# Agenda

---

1. ユーザーテストガイドライン策定の背景
2. ユーザーテストガイドラインの概要
3. ユーザーテストの取組事例
4. ユーザーテストの今後の展開

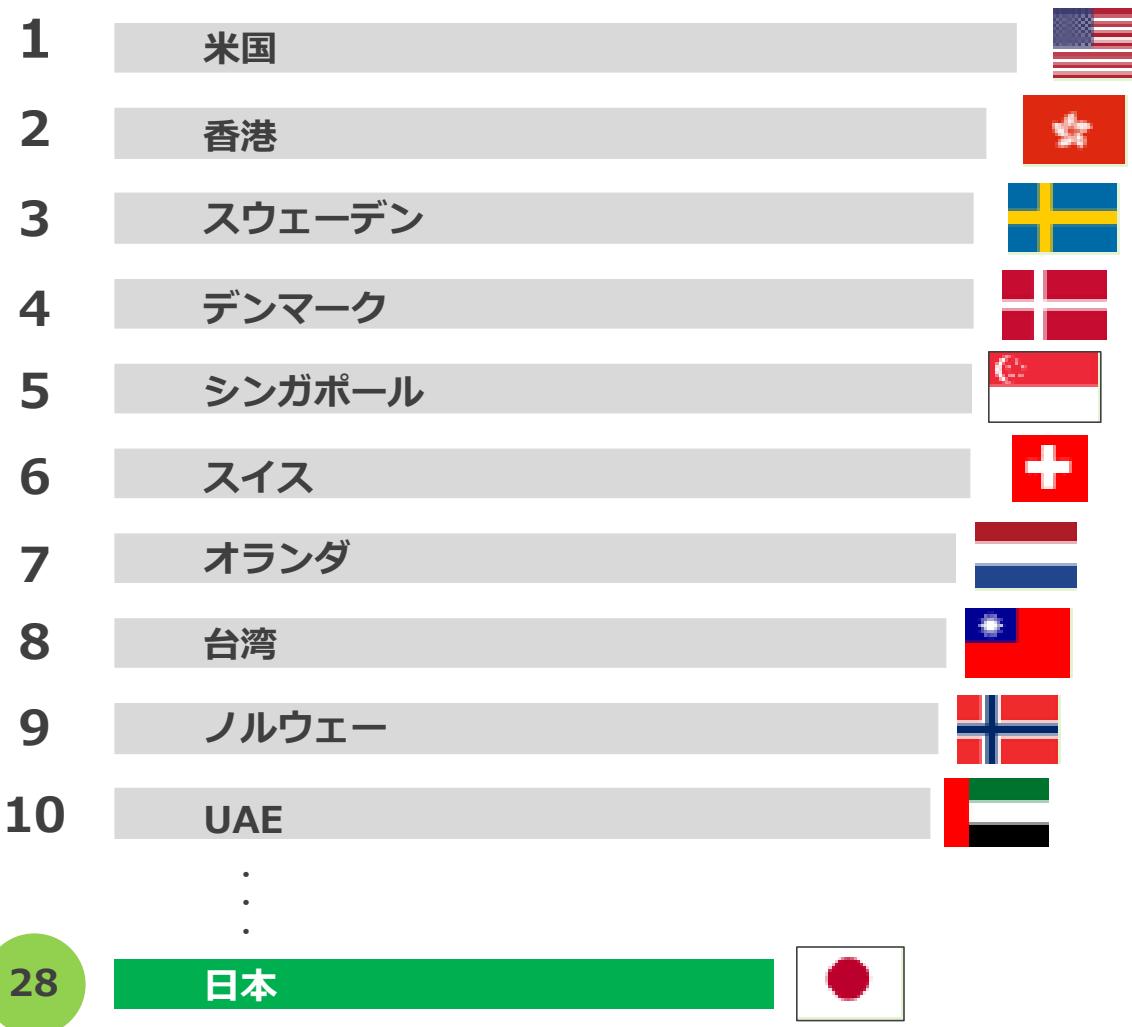
# Agenda

---

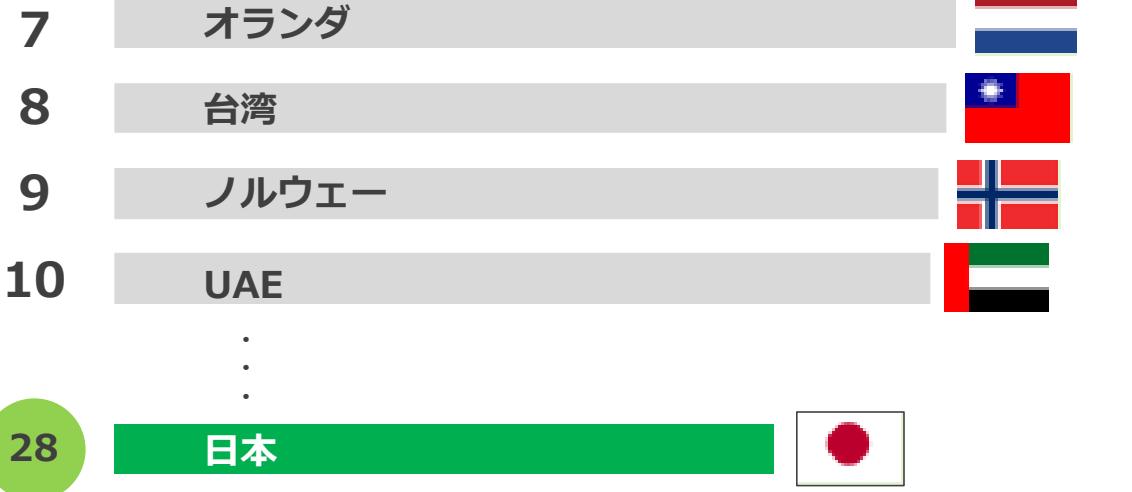
1. ユーザーテストガイドライン策定の背景
2. ユーザーテストガイドラインの概要
3. ユーザーテストの取組事例
4. ユーザーテストの今後の展開

## ・ユーザーテストガイドライン策定の背景

### 日本のデジタル競争力



### スマートシティとしての東京の評価



出所：IMD WORLD DIGITAL COMPETITIVENESS RANKING 2021

出所：IMD Smart City Index 2021

## ・ユーザーテストガイドライン策定の背景

### 行政のデジタルサービスへの評価

#### デジタル化に関する都民の実態調査

- 東京都、ニューヨーク、ロンドン、パリ、シンガポール、ソウル在住の10代～70代（各都市500名）を対象にWebアンケートを実施（2021年11月30日～12月20日）
- 総回収サンプル：3,000（500名×6都市）

#### デジタル化された行政手続の満足度

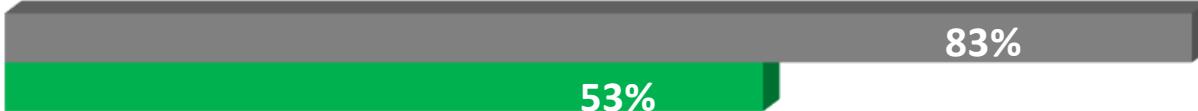
学校教育



仕事上の手続



転出・転入

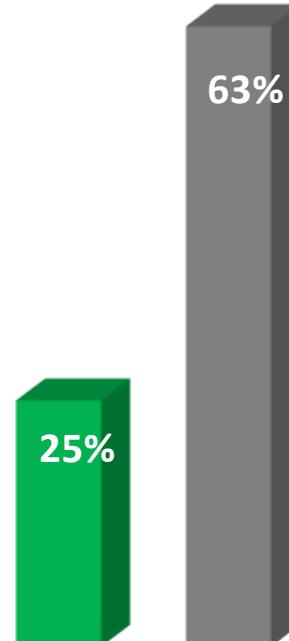


税金



#### 総合満足度

「非常に満足」 + 「どちらかといえば満足」の割合



→全ての調査結果は  
「東京都オープンデータカタログサイト」にて公開しています  
<https://catalog.data.metro.tokyo.lg.jp/dataset/t000029d00000000013>

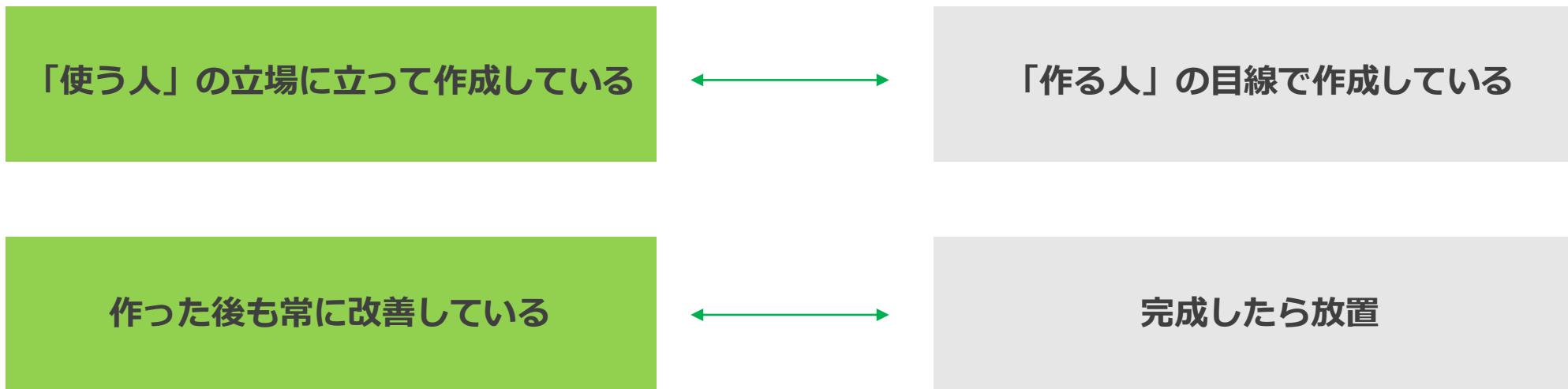
## ・ユーザーテストガイドライン策定の背景

---

なぜ行政のデジタルサービスは使いにくいのか  
そもそも、使いやすいサービスとは・・・

使いやすいサービス

使いにくいサービス



## ・ユーザーテストガイドライン策定の背景

---

### 使いやすいサービスを作るために取り組むべきこと

#### 使いやすいサービス

---

「使う人」の立場に立って作成している

作った後も常に改善している

#### 取り組むべきこと

---

✓ 正式リリースの前にユーザーにテストしてもらい、使い勝手を確認する

✓ リリースした後もユーザーレビューを行い、継続的に改善する



## ・ユーザーテストガイドライン策定の背景

### 都庁内でユーザーテストの実態把握調査を実施

期間

2021年6月4日～6月25日

調査内容

ユーザーテストの実施が見込まれる事業

※ホームページ改修やシステム構築等が必要な事業のうち、ユーザー意見を取り入れることで改善したいと考える事業

調査での  
主な疑問・質問

- ✓ ユーザーの声を聞くって、具体的にはどうやるのか？
- ✓ ユーザーは都民だけど、誰に聞けばいいのか？
- ✓ 何人に聞けばいいのか？
- ✓ ユーザーテストって、そもそも何なのか？ etc.



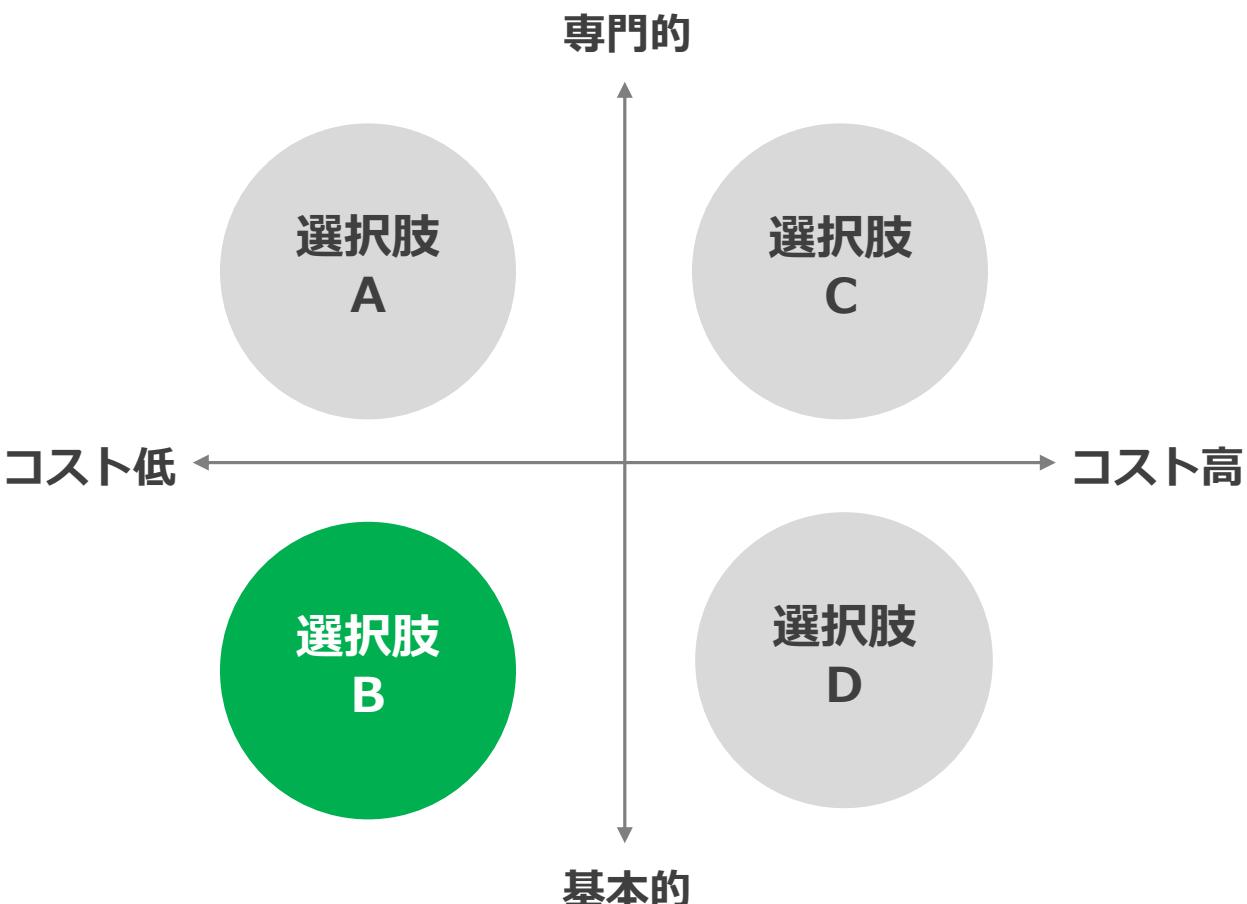
一般職員にとって分かりやすいユーザーテストの指針が必要

## ・ユーザーテストガイドライン策定の背景

### ユーザーテストガイドラインの位置付け

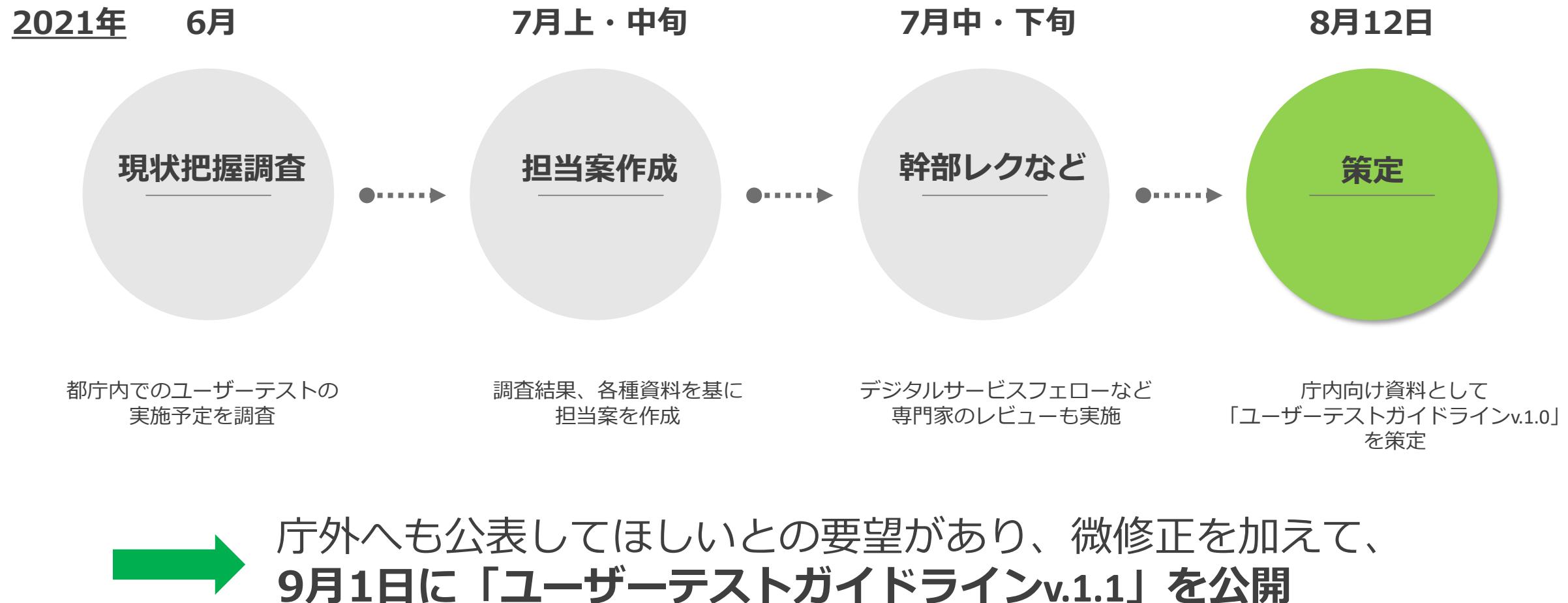
#### コンセプト

- ✓ 専門知識のない職員でも分かるように、  
基本的かつシンプル
- ✓ 文章は少な目、ビジュアルでイメージ  
を掴む
- ✓ まずはやってみることが大事なので、  
無理なく実践できる内容にする



## ・ユーザーテストガイドライン策定の背景

### ユーザーテストガイドライン策定・公開までのプロセス



# Agenda

---

1. ユーザーテストガイドライン策定の背景
2. ユーザーテストガイドラインの概要
3. ユーザーテストの取組事例
4. ユーザーテストの今後の展開

## ・ユーザーテストガイドラインの概要

サービスを「作る」立場ではなく「使う」視点で作ることで質の高いサービスを提供するために、ユーザーテストの基本的な内容を示したガイドライン

デジタルサービス開発時の  
**「ユーザーテストガイドライン」※2を作成しました**

※2 加速化方針とともに各局へ発出

シビックテック等との協働に向けた第一段階として、ユーザー目線で質の高い行政サービスを提供するため、サービス開発プロセスにユーザーテストを組み込む取組を全庁で徹底

開発 > β版リリース > ユーザーテスト > 改修 > 正式版リリース

**“テストしないものはリリースしない”を合言葉に**

サイトやアプリ、システムなどのデジタルサービス開発時はガイドラインに基づき、ユーザーテストを実践しよう

 米国的主要都市などでは、一般市民やシビックテックが公共機関のデジタルサービスについてテストを行い、改善案などを提案する「シビックユーザーテスト」という取組を行っています

[https://www.seisakukikaku.metro.tokyo.lg.jp/basic-plan/shintosei\\_speed-up/html5.html#page=20](https://www.seisakukikaku.metro.tokyo.lg.jp/basic-plan/shintosei_speed-up/html5.html#page=20)



ユーザーテストガイドラインv.1.1

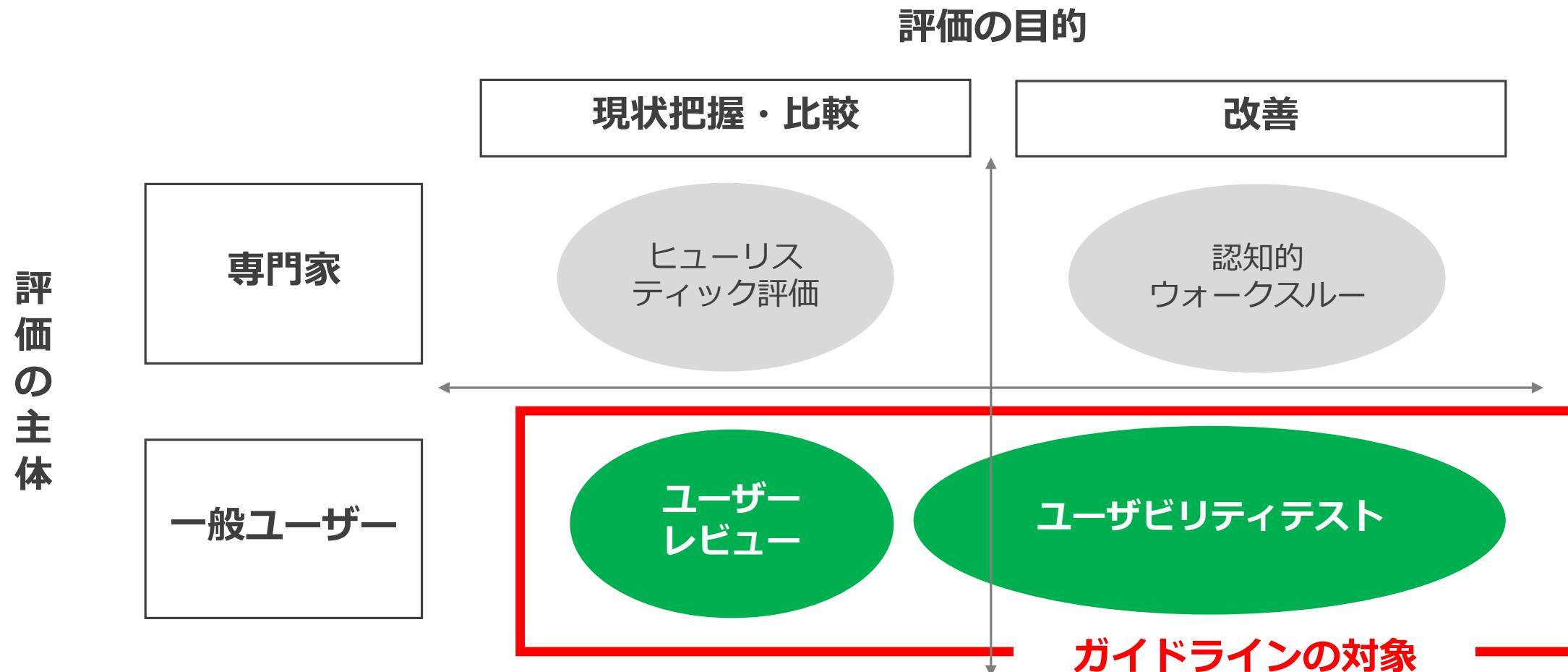
## ・ユーザーテストガイドラインの概要

### ガイドラインにおけるユーザーテストの概要

<b>定義</b>	システム開発やデジタルサービスの提供に当たり、サービスの対象ユーザーの感想や心理など、提供者側が想定しえなかつた課題を明確化するテスト
<b>目的</b>	システムやサービスのリリースの前／後でユーザーの意見を取り入れることで、ユーザー目線に立ったより使いやすいシステム・サービスを実現する
<b>テストの対象</b>	職員や都民等向けのホームページ、情報システム、アプリ等のデジタルサービス全般
<b>テスター</b>	職場の同僚、知人、家族など、事業者やサービス提供者と直接関係のない人
<b>テストの方法</b>	オフライン型：会議室やイベントスペース等にテスターを集めて実施 オンライン型：PCやスマホなどを使用して、リモートで実施

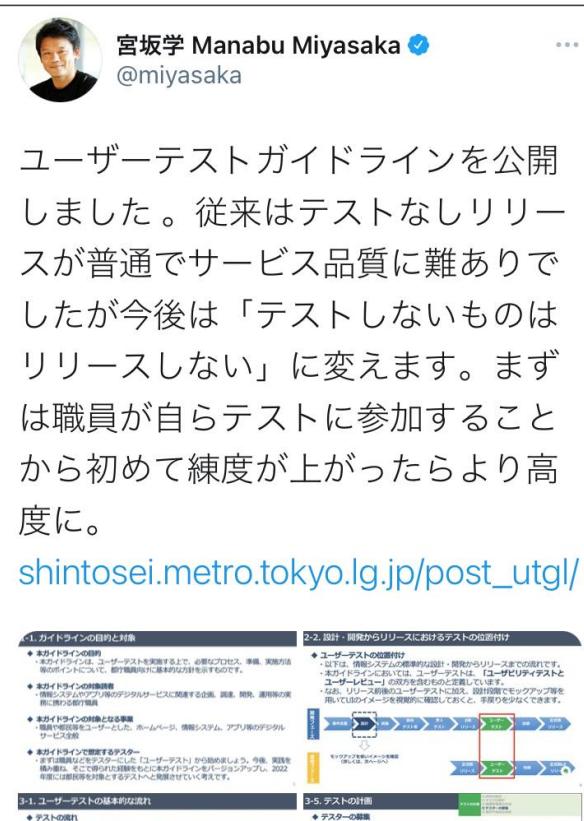
## ・ユーザーテストガイドラインの概要

### ユーザーテストガイドラインが対象とする評価の主体と目的



# ・ユーザーテストガイドラインの概要

## ユーザーテストガイドライン公開後の反響



ユーザーテストガイドラインを公開しました。従来はテストなしリリースが普通でサービス品質に難ありでしたが今後は「テストしないものはリリースしない」に変えます。まずは職員が自らテストに参加することから初めて練度が上がったより高  
度に。

[shintosei.metro.tokyo.lg.jp/post\\_utgl/](https://shintosei.metro.tokyo.lg.jp/post_utgl/)

1-1. ガイドラインの目的と対象  
1-2. 設計・開発からリリースにおけるテストの流れ付け  
2-1. ユーザーの行動特徴  
2-2. ユーザーの行動特徴  
3-1. ユーザーの行動特徴  
3-2. テストの計画  
3-3. ユーザーの行動特徴  
3-4. データの収集  
3-5. データの分析

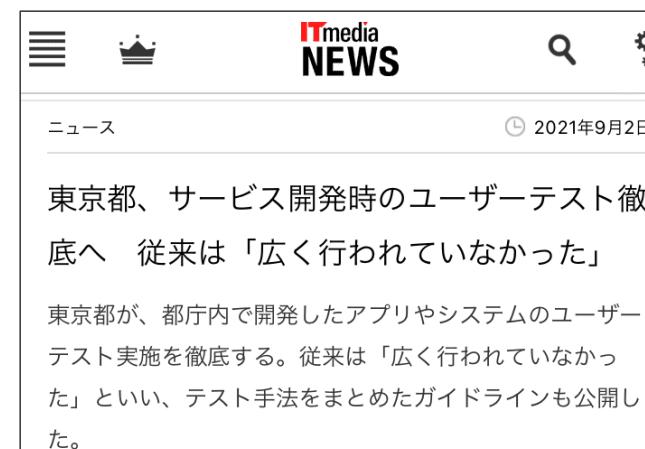


【速報】「ユーザーテスト」を奨励、都庁職員向けに「ユーザーテストガイドライン」を公表 東京都

掲載：2021年09月16日

人気ページランキング  
1 サイバーアクションに使われる「OSINT」とは  
2 クルマにおけるサイバーセキュリティ規格 ISO/SAE21434とは～DIS(ドラフト)版を読み解く

出所：ニュートン・コンサルティング株式会社  
<https://www.newton-consulting.co.jp/itilnavi/flash/id=5564>



東京都、サービス開発時のユーザーテスト徹底へ 従来は「広く行われていなかった」

東京都が、都庁内で開発したアプリやシステムのユーザーテスト実施を徹底する。従来は「広く行われていなかった」といい、テスト手法をまとめたガイドラインも公開した。

出所：アイティメディア株式会社  
<https://www.itmedia.co.jp/news/articles/2109/02/news137.html>



この記事は会員限定です

東京都、システム公開前のユーザーテスト「必須」に

関東 + フォローする  
2021年9月2日 19:59 [有料会員限定]

東京都はホームページやアプリなど都民や事業者を対象にしたデジタルサービス全般で、システム公開前に使い勝手などを試す「ユーザーテスト」のガイドラインを作成した。都庁職員向けで、強制力はないが「テストしないものは公開しない」として積極的な実施を求めている。

出所：日本経済新聞  
<https://www.nikkei.com/article/DGXZQOC027VP0S1A900C2000000/>

# ・ユーザーテストガイドラインの概要

## 都におけるデジタルサービスに関する「行動指針」（2022年3月策定予定）

- ・ ユーザーテストガイドラインは「行動指針」を構成する技術ガイドライン※の一つとして位置づけ

※ 「技術ガイドライン」（作り方の指針）は、「行動規範（仮称）」（職員が共有すべき価値観）と並んで、「行動指針」（デジタルサービスの品質の均一化と維持向上のためのルール）を構成するもの



東京デジタルサービス会議の様子はnoteで紹介中

<画像をクリックするとnoteへ移動します>

### 行動指針の全体像

- ✓ 東京デジタルサービス会議（2021年11月設置）において、「行動規範（仮称）」など指針の内容を検討
- ✓ 2022年2月に「行動指針（案）」公表し、同会議等での議論を経て、同年3月策定予定
- ✓ 技術ガイドラインを順次追加

#### 東京デジタルサービス行動規範（仮称）

10か条

#### 標準プロセス



#### 東京デジタルサービスガイドライン（仮称）

各プロセスチェック時に確認すべき技術テーマを規定  
技術テーマ別の例：UI/UX、オープンデータ、オープン・ソフトウェア、データ利活用、セキュリティ、ユーザーテスト

※第一回東京デジタルサービス会議の事務局資料から引用

### 行動規範（仮称）

#	10か条（案）	説明
1	顧客視点でデザインしよう	都民の目線でデジタルサービスを構築・提供
2	シンプルなサービスを心がけよう	標準化・共通化によりシンプルにデジタルサービスを構築
3	誰ひとり取り残されないようにしよう	誰ひとり取り残されないデジタル社会を構築
4	資源(データ)を最大限に活用しよう	データを最大限に活用し、より良いデジタル社会を実現
5	安全安心なデジタル社会をつくろう	誰もが安全安心に利用できるデジタル化を実現
6	オール東京一丸となって取り組もう	区市町村や国と一丸になって、デジタルサービスを構築
7	都政の見える化をしよう	都政を見える化し、知ってもらうことで、より良い都政を実現
8	都民と共に創しよう	職員と都民が共創することで、より良いデジタル社会を構築
9	つねに見直し、チャレンジし続けよう	新たな価値創造を目指して、継続的な改善を促進
10	ともに学びつづけよう	学び続けることで、より良いデジタルサービスを構築・提供

### 技術ガイドライン

- ✓ 都の課題や海外のガイドライン策定状況等を踏まえ、WGで優先して取り組むべき以下の技術テーマを選定（第一回デジタルサービス会議）
- ✓ 各局事業と連携し、技術ガイドラインの継続的な有効性の確認及び改善を実施

<優先して取り組むテーマ>

UI / UX

データ利活用

セキュリティ

# Agenda

---

1. ユーザーテストガイドライン策定の背景
2. ユーザーテストガイドラインの概要
- 3. ユーザーテストの取組事例**
4. ユーザーテストの今後の展開

## ・ユーザーテストの取組事例

### チャットボット総合案内

- これまで東京都の各局から個別に提供されていたチャットボットや、それらが保有する回答を一元的に案内するサービス

#### 複数回におよぶユーザーテストを実施



#### 都民に対するオンライン調査

- 目的：操作性確認+デザインの選定
- 対象：**都民約500名**
- 手法：アンケートで、以下の一連の流れを質問
  - ✓ <操作性> モック画面で操作性を実際に確認
  - ✓ <デザイン選定> 画像から最も良いと思うデザインを選択

#### 職員に対するモニタリングテスト

- 目的：操作性確認
- 対象：**職員5名**
- 手法：
  - ✓ Teams会議上で一人ずつモックを操作してもらう
  - ✓ 操作中の迷い等を観察し、終了後のインタビューで意見を収集

# ・ユーザーテストの取組事例

## チャットボット総合案内（ユーザーテスト結果）

### オンライン調査結果

- ✓ よく見られるものは「あり」が良いという人の方が多かった。 (71%)
- ✓ カテゴリ選択式よりボタン一覧表示方式が良いという人の方が多かった。 (52%)
- ✓ 起動バナーは3番を選択する人が最多だった。 (32%)
- ✓ ボタンデザインは3番を選択する人が最多だった。 (45%)

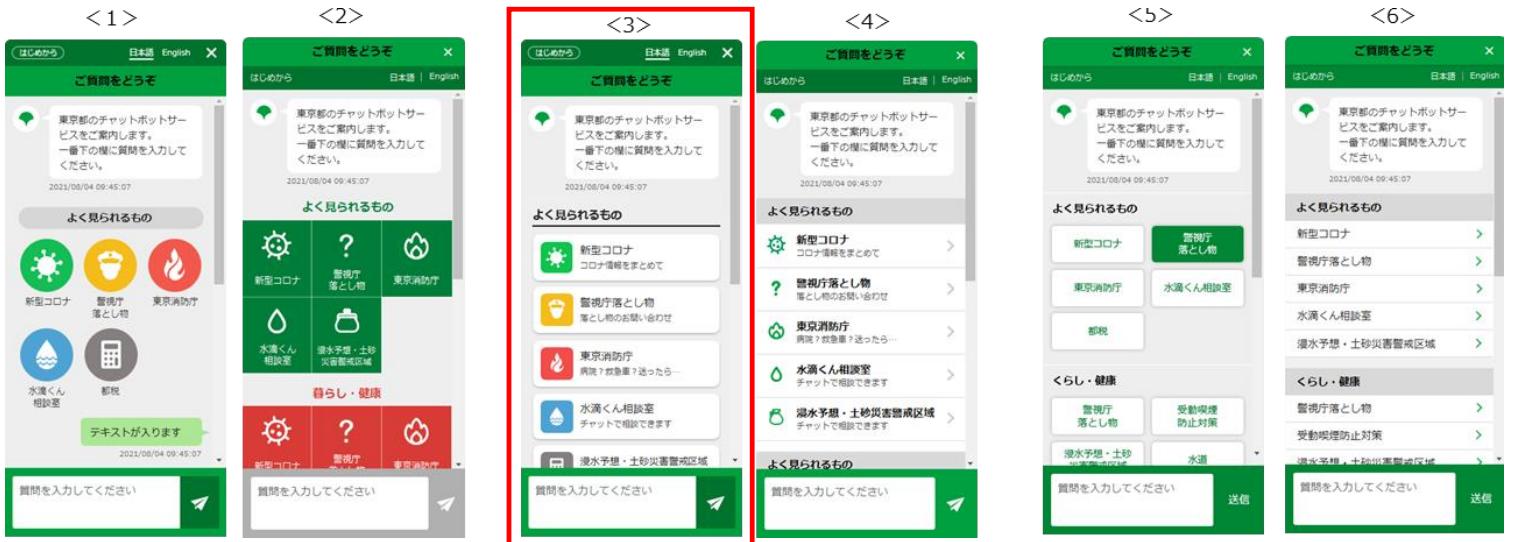
### モニタリングテスト結果

- ✓ 5人全員がよく見られるもの「あり」がいいという意見で、5人中3人は実際に使用していた。
- ✓ 5人中4人が、カテゴリ選択式よりボタン一覧表示方式が良いという意見だった。
- ✓ その他、選択不可の箇所をクリックしてしまうなど、操作中の迷いが観察されたため、改善に活かしていく。

### 起動バナー



### ボタンデザイン



## ・ユーザーテストの取組事例

### ビジネスチャンス・ナビ2000

- ・ ビジネスマッチングサイトの使い勝手などについて、使用が想定される事業者をテスターとして、グループインタビュー形式でのユーザーテストを実施

#### ユーザーテストの概要

対象	ビジネスチャンス・ナビ2020
形式	グループインタビュー
テスター	5社の事業者
場所	<a href="#">TOKYO UPGRADE SQUARE</a>

#### テストでの主な意見

- ✓ 「発注案件の検索の際、どんな風に絞り込みをかけるUIにすればユーザーにとってわかりやすいか」などシステムの使い勝手、ウェブサイトのデザイン面から機能まで、様々なご意見をいただいた
- ✓ 使いやすいビジネスマッチングサイトのあり方という本質的なウェブサイトの役割についてもご意見をいただいた



ユーザーテストについて  
noteで取組を紹介中

<画像をクリックするとnoteへ移動します>

# ・ユーザーテストの取組事例

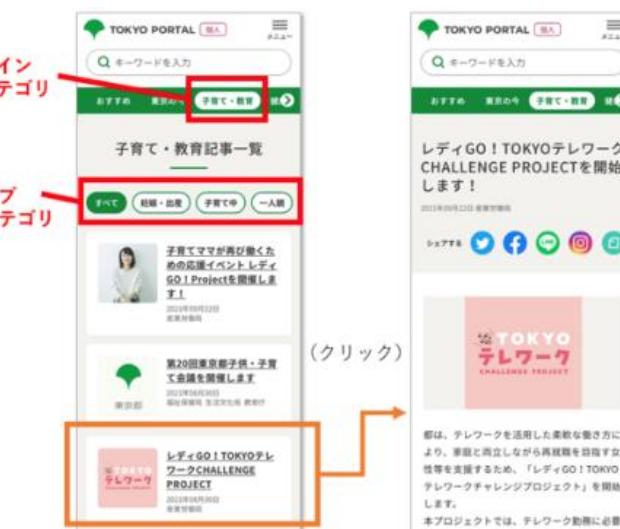
## デジタルポータルサイト

- 都民ニーズ調査やユーザーテストを経て、簡易ポータルサイト（β版）を構築
- β版の試行により、ユーザーニーズや運用の負荷の確認、機能改修案の意見募集等をし、2022年度（予定）の正式ポータルサイトの開発に活かしていく

## デジタルポータルサイト構築の流れ

2021年 7月～	都民ニーズ調査、都民アンケート調査 既存サイトユーザーテスト、庁内向け調査 ワークショップ、正式版カスタマージャーニーの作成、プロトタイピング
8月～	β版仕様決定・構築、ユーザーテスト、 デザイン改善、機能調整
2022年 1～3月	β版の庁内レビュー、デザイン改善、機能調整、正式版仕様決定
4月～ (予定)	β版リリース、都民意見の収集、運用テスト、 追加開発、正式版開発
2023年 4月（予定）	正式デジタルポータルサイトリリース

<カテゴリ選択画面と記事詳細画面>



<記事への評価機能を搭載>



デジタルポータルサイトについて  
noteでも取組を紹介中

<画像をクリックするとnoteへ移動します>

## ・ユーザーテストの取組事例

### デジタルポータルサイト（プロトタイプ検証によるデザイン変更）

#### ユーザテストしたプロトタイプ



#### ユーザテストを踏まえて改善したβ版のデザイン



# Agenda

---

1. ユーザーテストガイドライン策定の背景
2. ユーザーテストガイドラインの概要
3. ユーザーテストの取組事例
4. ユーザーテストの今後の展開

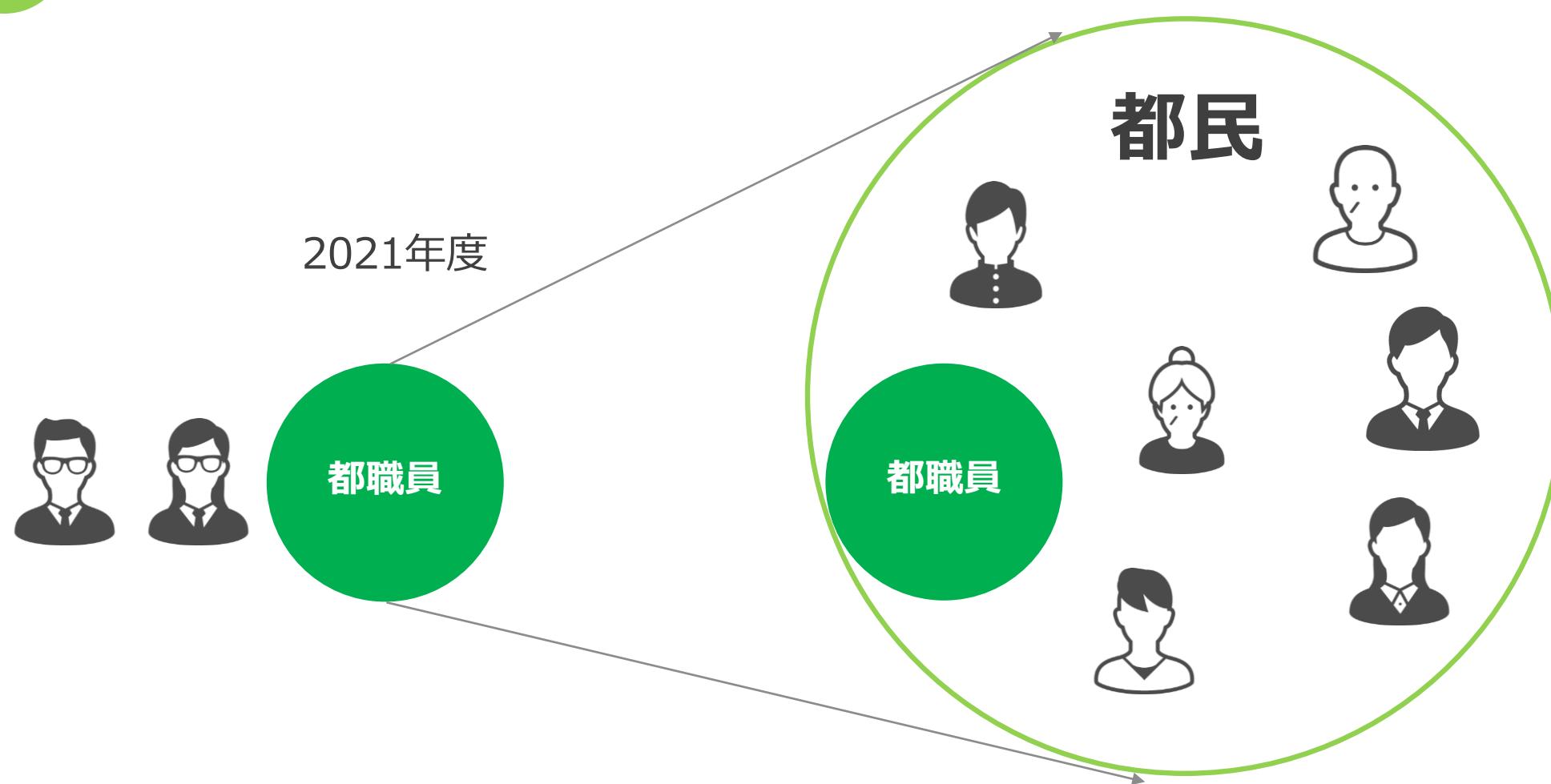
## ・ユーザーテストの今後の展開

---

- 1 テスターを都民へ拡大
- 2 テストサポート体制の充実
- 3 ガイドラインの改訂

1

## テスターを都民へ拡大



2

## テストサポート体制の充実



### テスト手順書・ 管理ツールの作成

- ✓ ユーザーテストガイドラインのコンセプトを具体的なプロセスに落とし込んだ手順書と管理ツールを作成
- ✓ 手順書等はテスト実施の際に活用し、内容を検証して改善していく



### システムなどの 改修費用の予算措置

- ✓ ユーザーテストにより明らかとなった課題へ対応するための予算を措置
- ✓ 必要に応じてシステムやHPの改修費用に充てる



### 職員向け テスト動画の作成

- ✓ ユーザーテストの基本的な内容をまとめた動画を作成
- ✓ 動画をアーカイブ化し、職員がいつでも、必要な時に見られるようにする

3

## ガイドラインの改訂

2021年度



ユーザーテスト  
ガイドラインv.1.1

- ✓ ユーザーテストを都庁に根付かせるための基本的な方針
- ✓ テスターは職員を基本とし、簡易な手法を紹介するなど取り組み易さを重視



2022年度～



ユーザーテスト  
ガイドラインv.0.0

- ✓ 2021年度のユーザーテストの実施状況を踏まえ、テスト種別の類型化や実施の際のポイントなどを盛り込む予定
- ✓ テスターは職員に加え、都民へ拡大していく

～テストしないものはリリースしない～

**EOF**