

いまさら聞けない行政用語

「ウェブアクセシビリティ」って何？

調査部研究員 北村 航平

1. あなたの自治体は大丈夫ですか？

今や、年齢や障害の有無にかかわらず、インターネットで情報が手に入る時代です。「通信利用動向調査^[1]」によると、2016年時点で、日本におけるインターネットの普及率は、83.5%に上るという調査結果が出ています。特に、各種申請・手続き方法から災害時の避難場所まで、幅広い情報が発信される公的機関のウェブサイトは、多くの住民が利用する重要なツールといえるでしょう。

さて、このように重要であると位置付けられているはずのウェブサイトですが、皆さんの自治体では、利用しやすく作られているでしょうか。たとえば、こんな方法でリンクを表示しているページはありませんか。

市民税の納付方法について、詳しくは[こちらへ](#)

上記のように、「こちら」にリンクが貼られていたら、残念ながら利用しやすいサイトとはいえません。なぜならば、「ウェブアクセシビリティ」が確保されていないからです。

2. そもそもウェブアクセシビリティとは

総務省が、公的機関のウェブアクセシビリティ対応の支援を目的に作成した「みんなの公共サイト運用ガイドライン」では、ウェブアクセシビリティを「高齢者や障害者を含めて、誰もがホームページ等で提供される情報や機能を支障なく利用できること」と定義しています。

2016年に施行された障害者差別解消法では、公的機関に対し「合理的配慮」の提供を義務付けています。「合理的配慮」の提供とは、障害者から社会の中にあるバリアを取り除くために何らかの対応を必要としているとの意思を伝え

られたときに、過重な負担にならない範囲で対応することです。公的機関は、「合理的配慮」の提供を的確に行うため、管理するウェブサイトのアクセシビリティを確保する必要があります。

そして、その拠り所となるのが、日本工業規格が定めた規格「JIS X 8341-3^[2]」です。この規格には、ウェブサイトを高齢者や障害者を含む誰もが利用できるものとするための基準が定められています。公的機関のウェブサイトは、様々な環境の人が利用するため、「JIS X 8341-3」に対応した形で作らなくてはなりません。各自治体には1年に1回、「JIS X 8341-3」に基づく試験の実施と、結果の公開が求められています。

ここに注目！

配慮の対象となる利用者＝全ての住民

「ウェブアクセシビリティ」は、高齢者・障害者のみに使いやすい環境を提供するものではありません。高齢者・障害者を含めた全ての住民にとって使いやすい環境を提供するものです。

すなわち、バリアフリー（高齢者・障害者が生活しにくくなる事象を取り除く）というよりも、ユニバーサルデザイン（全ての人に使いやすく）の考え方といえます。

3. 「詳しくはこちらへ」はどちらへ？

リンクを「こちら」にしない、ということも、「JIS X 8341-3」に基づいた理由があります。それは、「音声ブラウザ（視覚障害者等が使う、音声で読み上げることでウェブ上の情報を得るツール）」利用者に配慮するためです。音声ブラウザ利用者が情報を探す時に、リンクテキストだけを抽出して読み上げる使い方があります。その際に、「こちら」とだけ読まれても、どちらへのリンクなのかがわかりません。

したがって、次のようにリンク先のタイトルや概要がわかる表現にする必要があります。

詳しくは、[市民税の納付方法のページ](#)へ

この事例のように、ウェブ上でよく見る表現にも、ウェブアクセシビリティが確保されていない場合があります。(図表1 参照)

図表1 よくある誤った表現

- ◆音声ブラウザ利用者に配慮していない例
 - 「日 時」のように言葉の間にスペースを入れる
⇒一つの単語として認識できず、正しく読み上げられない可能性があるため、不要なスペースは入れない
 - 紙媒体の文書をスキャンして作成した PDF ファイルのみを公開する
⇒音声ブラウザで読み上げることができないため、必要な情報を本文中にも公開する
 - ◆色弱者に配慮していない例
 - 黒以外の文字で表記する
⇒多くの色を使用しない。色文字を使うときは別の色を下地に使用し、コントラストをはっきりと付ける
 - ◆聴覚障害者に配慮していない例
 - 会見等の議事録の掲載を、動画の公開のみとする
⇒動画に字幕を付けるか、文章の掲載も行う
 - ◆特定の人以外に配慮していない例
 - 専門用語や略語が多く、難解な内容である
⇒多くの人に伝わるように、専門用語や略語は極力使用せず、必要に応じて解説等を付ける
- 筆者作成

各自治体で導入しているウェブサイト作成システムのチェック機能や、総務省が提供しているウェブアクセシビリティチェックツール「mi Checker (エムアイチェッカー)」を使用することで、作成したページのウェブアクセシビリティが確保されているかを確認できます。

しかしながら、それらの機能だけで全てをカバーできるわけではありません。たとえば、図表1の「動画に字幕を付ける」などは、人の目で確認しなければなりません。そこで、ウェブ管理者だけでなく、作成者一人ひとりのウェブアクセシビリティに関する知識を高めていく必要があるのです。

4. ウェブアクセシビリティを確保することでこんな効果も

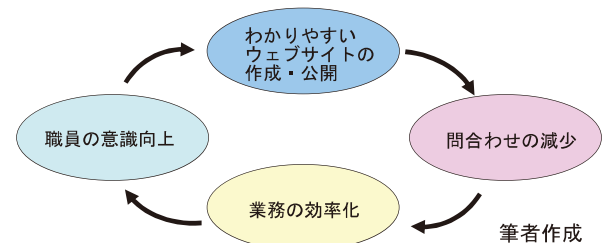
大阪府堺市で、複雑な作りだった納税通知書の書式を見直したところ、1か月間の問い合わせ件数が、前年より約2割(約800件)減少した

という例があります。[3]

同じように、誰にとっても利用しやすいウェブサイトを公開することによって、住民は欲しい情報を入手しやすくなります。申請書等のわかりやすい解説ページがあれば、提出書類の不備も減るでしょう。こうしたことにより、職員は今まで問合わせや書類の不備の対応に割かれていた時間を、別の仕事に充てることができるため、残業時間の縮減につながります。

このように、ウェブアクセシビリティの確保されたウェブサイトを公開することは、業務量削減の一助となります。(図表2 参照)

図表2 ウェブアクセシビリティの確保がもたらす好循環



5. おわりに

現在公開しているウェブサイトは、全ての住民に利用しやすいものになっているでしょうか。担当しているウェブページがある方は、この機会に見直してみることをおすすめします。

「全ての住民に利用しやすい」という考え方は、どの分野にも応用できます。それは、文書の作成一つとっても同じことです。自分は当たり前のように使っている言葉でも、他の人には馴染みがない場合もあります。また、読む人にとって、見やすいレイアウト・色づかいになっていない場合もあります。

情報を発信する際には、常にその向こう側にいる、情報の受け手のことを意識しましょう。その意識こそが、全ての人に優しい社会を実現する第一歩になります。

[1] 総務省「平成28年通信利用動向調査」(平成29年6月)

[2] 「高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス」の個別規格として、2004年に公示されたもの。2度の改正を経て、現在は JIS X 8341-3 : 2016 として公示されている。

[3] 当調査会発行「誰にも伝わる情報発信に関する調査研究報告書」JP. 86より(平成29年3月)