

電子自治体と ユニバーサルデザイン Webアクセシビリティ配慮手順モデルの衝撃



本号が読者の手元に届くころ総務省からはWebアクセシビリティの配慮手順モデルが届いているかもしれない。この手順モデルは、自治体のWeb制作に、一石を投じる可能性がある。それは「ユーザー評価が必須」とされているからだ。

関根千佳 = 文

ユーディット 代表取締役
情報のユニバーサルデザイン研究所

Webアクセシビリティ配慮手順モデルとは

まずは次ページに示したチャートをご覧ください。これは筆者も構成員として名を連ねている総務省の「公共分野におけるアクセシビリティの確保に関する研究会」によってまとめられた、自治体公式ホームページのリニューアル時の配慮手順モデル（提案コンペ方式）である。実際には、もう1つ「競争入札方式」の手順モデルも示されているほか、「Webシステム調達」「Webページの追加・更新」に関しても、同様の手順が提示されている。

このホームページ・リニューアル配慮手順モデルにおける基本的な流れは、PDCAサイクル（計画 [Plan]、実行 [Do]、評価 [Check] 改善 [Action] のプロセスを順に実施し、品質の維持・向上や継続的な業務改善活動などを推進するマネジメント手法）の考え方に従って、基本検討⇒設計⇒テンプレート制作⇒ページ制作⇒検収の順番に作業を進めていくべきと示されている。

ユーザー評価は自治体にとって未知の分野

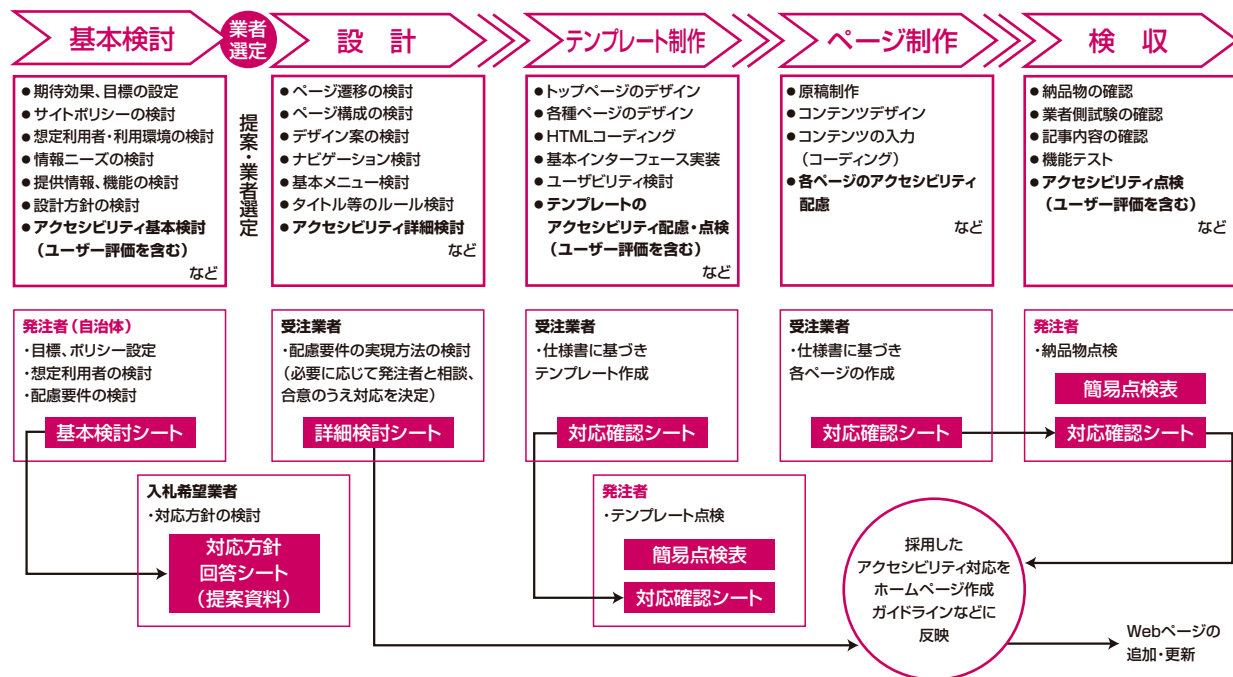
Webサイトの構築にかかわっている読者であれば、手

順モデルに示されたそれぞれの項目は、一般的なWebサイトやシステム構築の手順とそれほど変わらないということに気づかれるだろう。ただし、大きく違っている点が1つある。それは個々の手順の中に、アクセシビリティの検討とユーザー評価が含まれていることである。最近では、Webサイトのユーザー評価を導入する民間企業が多くなっているが、自治体ではほとんどが導入されていなかった。つまり、住民に対して連絡先となるメールアドレスを公開していても、アクセシビリティ改善を約束するものではなく、実際に改善されない場合がほとんどであった。

実証実験で理解された ユーザー評価実施の重要性

今回、総務省ではこの手順モデルの実施にあたって、規模の異なる3つの自治体（熊本県、土佐清水市、世田谷区）で実証実験を行った。その報告会では、手順およびそれぞれのシートについて、使い勝手に関する意見も出されたが、最も議論が集中したのは、ユーザー評価の実施に関してであった。それは、3つの自治体すべてがWebサイトのユーザー評価を初めて経験したことであった。報告では、障害

ホームページ・リニューアル(提案コンペ方式) ※平成17年11月末時点のもの



を持つ住民ユーザーをどのように探すのかにかなり悩んだようで、彼らにどのような配慮を行い、それぞれのタスクをどのように設定すれば有益なデータを収集できるのか、実際には手探りの状態で進められたのではないかと思います。

しかし、最終的には3自治体の意見は一致していた。つまり、このユーザー評価こそが、Webアクセシビリティ配慮手順モデルのハイライトで、最も重要なものであったという認識が得られたのである。いったんWebサイトを作った後にユーザー評価を行った土佐清水市では、「非常に得るものが多かった。当初の基本設計時にやっておくべきだった」との感想が挙げられた。庁内に視覚障害を持つ職員がいない自治体では、こうした障害を持つ住民に会うことさえ初めてで、彼らがWebサイトにアクセスする苦労を知ることなかったであろう。

Webサイト構築の初期段階でユーザー評価の実施が有効

現在、民間企業におけるものづくりの現場では、基本設

計の段階でユーザー(モニター)評価を行い、その製品に対しての率直な意見を聞いてから詳細設計に入ることが一般化しつつある。Webサイト構築も同様である。最初にユーザー評価をすることは、最も重要なターゲットのニーズを誤らないばかりでなく、最終フェーズに行うユーザーテストよりもはるかに効率的なのである。ほぼ製品として確定したものを評価して致命的な問題が検出された場合は設計変更が期限に間に合わないこともある。また、手戻りの手間やそれにとまなうコストを省けるというメリットもある。

自治体においても、今後はこの「まずユーザーに聞く」というユニバーサルデザインの原則が適用されていくことになるだろう。ただし、まだ課題も多い。実証実験後の報告では、評価を依頼する適切な住民ユーザーを探し出すことに大変な苦労があった。実際に、筆者のようなWebアクセシビリティの専門家であっても、民間企業や自治体からのリクレーティング依頼に対し、適切な障害レベルとITリテラシーを持つユーザーを探すのはなかなか困難なことだ。次回では、この課題について検証していきたい。 [e-Gov](#)