

# 電子自治体と ユニバーサルデザイン 「みんなの公共サイト運用モデル」が いよいよ公開



総務省は平成17年12月15日、筆者も構成員として名を連ねている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でまとめられた「みんなの公共サイト運用モデル」を公開した。Webサイトを構築していくためのPDCAサイクルを示し、PlanやCheckの時点で、多様なユーザー評価の設定が示された画期的なWebアクセシビリティ手順となっている。

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

## 運用モデルに示された ユニバーサルデザインの考え方

「みんなの公共サイト運用モデル」\*で示されている基本的な視点には、次のような内容が述べられている。

(中略)

(4) 職員だけでなく利用者や制作業者の参加を重視した運用モデルとする

Webアクセシビリティ維持・向上の取組を適切に実施するには、ホームページ制作に関する技術の知識とともに、障害者・高齢者ユーザーの利用についての理解が不可欠である。このことから、専門業者や利用者の参画により取組を適切に進めることが求められる。

「みんなの公共サイト運用モデル」は、このようなWebアクセシビリティ維持・向上の取組の特性を踏まえ、特にホームページ等の調達における制作業者の役割を明確にするとともに、調達プロセスの初期からの利用者参加を想定したモデルとした。

(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 報告書 第2部「みんなの公共サイト運用モデル」の策定80ページ抜粋)

まず、ユーザーを知らなければ、アクセシブルなWebサイトがどのようなものであるかが分からず、ましてやそれを設計することもできない。この事態を回避するために、「まずユーザーに聞け」という態度を明確にし、「調達プロセスの初期からの利用者参加を想定したモデル」であることが明記されている。これはWebサイトの作成を、デザインの最初から多様な参加者のニーズを把握して行うユニバーサルデザインの考えで進めよという宣言に等しい。そうした意味で、この手順は画期的なのである。

## 障害者や高齢者に対して ユーザー評価をどのように実施するか

この手順の策定にあたって、熊本県や土佐清水市などで実証実験が行われた。その中で、自治体の職員らは初めて、多様なユーザーによるWebアクセシビリティの評価を行うことになったのだが、得られた成果はとても多かったという。障害を持たない住民へのユーザー評価でさえ実施

\*[http://www.soumu.go.jp/s-news/2005/051215\\_1.html](http://www.soumu.go.jp/s-news/2005/051215_1.html)

経験がないという自治体が大半であることから、障害者や高齢者に対するユーザーテスト、いわばWebアクセシビリティテストを実施するのは未知の世界となるだろう。このユーザー評価は、どのように行えばよいのだろうか。

この方法に関しても、モデルでは付録6「高齢者・障害者による評価手順」という資料で詳細に解説している。

最初に行うことは、右記のようなユーザーテスト自体の設計である。どのようなモニターに何をどこでどのような方法で依頼するかを決める。例えば、「今回はネット利用歴1年程度の全盲の住民に、音声読み上げソフトを使って、夜間急患センターの電話番号を検索していただく」といった設計を行うのである。

その後、調査モニターの選定や協力依頼に始まり、操作課題の設定などユーザーテストの実施準備・設計を行う。モニターはできればITリテラシーの高い住民とあまり慣れていない住民の双方に依頼するのが望ましい。また、音声読み上げソフトを使っている視覚障害者は必ず1人含めた方がよく、弱視の住民や白内障の出ている高齢者も含めると有益な意見を得られるので、手順では最低3名に依頼が望ましいとしている。

ユーザー評価当日は、モニターとなった住民に操作を実行してもらうが、事前に決めた課題にあまり厳密に縛られる必要はない。また、我々専門家が行う場合は、事前に本人の許可を取ってビデオなどで操作や発話内容を記録し、どこで迷ったか、操作をあきらめたかなどの情報を後から分析することが多い。操作終了後に、感想を聞くことも非常に重要である。使いやすさやナビゲーションの分かりやすさといったユーザビリティの観点、またALT属性の内容は適切か、コントラストは十分だったかといったアクセシビリティの観点の両方から確認を取っていく方がよいだろう。このようにして得られた知見を基に、アクセシビリティの検討に着手するのである。

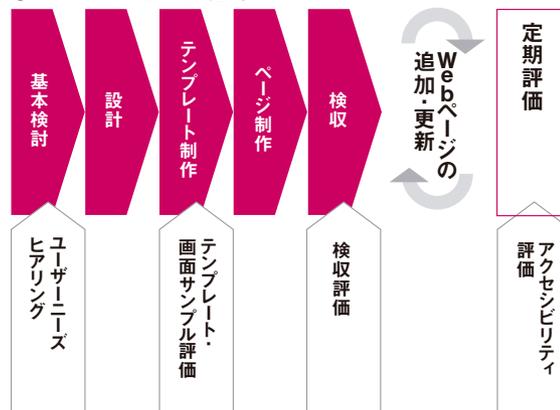
## 最初のユーザー評価は基本検討の段階で その後はWebページの追加や更新ごとに

ユーザー評価の時期についても、公開された手順書で詳

### ●実施の流れ



### ●ユーザー評価の実施時期



しく説明されている。

最初に行われる基本検討の段階でユーザーニーズをヒアリングすることはとても重要であり、ユーザーの「ペルソナ」といわれるイメージを担当者が頭の中に描き出す助けとなる。その後、テンプレートやサンプル画面を実際に操作してもらうことで、顕在化した問題は早期に修正することができる。そして、最終的な検収の際には全体の操作を行ってもらい、公開して問題はないかどうかの当事者評価を行うのである。また、このような評価は、今後、Webページの追加や更新を行うたびに実施することが望ましい。大掛かりなシステム更新の際は、上記のプロセスを繰り返すが、小規模な更新であれば、ユーザー評価を以前に実施してくれたモニターに電子メールで依頼することも可能と思われる。

筆者もユーザー評価を時々行うが、実に楽しい経験でもある。ぜひ多くの自治体でこの手順が利用され、Webサイトのアクセシビリティ向上が進むことを期待している。