

Web Usability & Accessibility

ウェブのユーザビリティとアクセシビリティ

Vol.6

申請・届出などの行政手続をインターネット上からできるよう、各省庁がシステム整備に動き出した。経済産業省に次いで、インターネット上からの届出受付を開始した「国土交通省」サイトの「Webユーザビリティ&アクセシビリティ」を測定しながら、掲載情報の整理方法について考える。



アクセシビリティ分析担当

濱田英雄

(株)ユーディット 主任研究員
hamada@udit-jp.com



ユーザビリティ分析担当

石田直子

(株)ユーディット 研究員
naoko@udit-jp.com

(株)ユーディット

URL <http://www.udit-jp.com>
「情報のユニバーサルデザイン」を目指し、アクセシブルなWebの制作やコンサルティング、高齢者や障害者も利用できるユニバーサルデザインの情報環境、製品の調査などを行っている。

申請・届出の電子情報化は障害者も早期実現を待望

ネット株式の資産運用やネットバンキング、オンラインショッピングが当たり前になってきている中で、「何で、いちいち会社を休んで転居届などの書類申請に役所に行かなければならないのか」とか、「インターネットを使って届出ができれば便利なのに」と思う人は多いでしょう。

とくに、街中にバリアが多く、外出の大変な車椅子などの利用者にとっては自宅から手続ができることは助かります。書類などの内容が確認しにくい視覚障害者にとっても、テキスト化してあれば音声で確認ができます。申請や届出を電子情報化することは、障害者にとってぜひ実現してほしいものでした。

平成15年度までに各省庁で電子行政手続実現へ

政府でも行政手続についてインターネットを利用し、ペーパーレスで行える電子政府を実現するため、やっと動き始めました。平成15年度の早い時期までということで、各省庁でも具体的なタイムスケジュールが組まれています。

総務省では8月6日、「e-Japan重点計画」に基づき、汎用的に利用できるシステムの基本仕様を発表しました。インターフェース、処理手順、用語などを統一し、インターネットによる各種申請・届出手続を一元的に受け付ける窓口を用意し、実際の手続受付・結果通知などについては、省庁ごとに整備することに

なるでしょう。

こうした流れから、今回取り上げた国土交通省においても、行政の簡素化・効率化を進め、国民・事業者の負担を軽減するとともに、電子政府の実現を目指して、申請・届出など手続のオンライン化を進めています。現在のところ、インターネット上からの届出は航空関連事業者のものに限られているようで、その他は登録の仕方と届出用紙を提供しているだけです。

もともと、国土交通省ということから、手続を行うのは事業者や地方自治体という感じで、個人で手続を行うような項目はあまり見当たりませんでした。

すべての人のアクセスを平等にした人に優しい電子政府を期待

問題なのは、現状では提供媒体が届出用紙などを張りつけただけのPDF形式になっていることです。音声ブラウザで内容を聞くことができないのは、すべての人のアクセスを平等にしなければいけないという、アクセシビリティ上の大きな問題です。

実際の届出の入力方法は、まだ見えていませんが、公共の立場である省庁としては、テキストとして認識できるデータでの提供が絶対条件であることを十分理解して、今後の対応が行われることを期待したいと思います。

また、届出への道のりにあたる省庁Webサイトのアクセシブル化も併せて必要なことはいうまでもありません。

(文：濱田英雄)

ユーザビリティの高いWeb作りのための6ポイント

- ・ ユーザーにサイトの目的が伝わること
- ・ 全体像がトップページで把握できること
- ・ デザインや構成が統一されていること
- ・ 必要な情報が適切な場所にあること
- ・ 次の動作がわかりやすいこと
- ・ 予想されたフィードバックが返ってくること

アクセシビリティの高いWeb作りのための6ポイント

- ・ 画像にはALT属性をつけること
- ・ 外国語の乱用はしないこと
- ・ <title>タグは的確につけること
- ・ 背景と文字色はコントラストがあること
- ・ フレームの使用は必要最小限にすること
- ・ 新しい技術には代替手段を用意すること

ユーザビリティについて (解説/石田直子)

ユーザーにサイトの目的が伝わること

ページは「トップ情報」「広報事項」「インフォメーション」「リンク集」の4つのカテゴリに大きく分けています。「インフォメーション」の項目が、このサイトのメインメニューにあたるようですが、言葉の意味があまりに広すぎるので曖昧な印象をもってしまいます。また、「情報」「事項」「インフォメーション」と少しずつ違いますが、意味が似通った言葉を使っているため、結果としてメインメニューの印象が薄れてしまっています。このサイトのメインメニューは何なのか。その他の項目はメインに対してどのような位置づけがわかる言葉遣いが必要です。

全体像がトップページで把握できること

たくさんのリンクがトップページに載せられています。発信する情報が多い場合、カテゴリごとにきちんと整理されていないと散漫な印象を受けます。トップページは、リンク文字のサイズや配置をみると、多くの情報が並列に扱われており、メリハリがありません。国土交通省はサイトで、どんな情報をどのように伝えていきたいのがユーザーにわからないのではないのでしょうか。

デザインや構成が統一されていること

各カテゴリはそれぞれ色分けされています。各カテゴリを色分けするのは、ユーザーが今サイトのどこを見ているのか把握させる一つの手段です。このサイトはトップページでは色分けという手段を使っていますが、次のページを見ると(図2-①)、カテゴリの色が文字下の細い線に使われているだけで、色別の印象が残りません。

必要な情報が適切な場所にあること

トップから次ページに入ると、上部に「Back to Home」のリンクがあります(図2-②)。しかし、ページの最後にはリンクはとくにありません(図2-③)。この長いページを一通り下まで見た後、トップページへ戻るボタンを求めて上までスクロールさせるのは、ひと手間です。ここではトップページへ戻るボタン、あるいはページの上へ戻るボタンを、ページの最後につけるとよいでしょう。

また、トップ項目などで使われている書式は、紙の文書のイメージでしょうか。上部に空白が多く、必ずスクロールしなければ見ることができません(図2-④)。

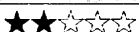
次の動作がわかりやすいこと

リンクの項目は、別ウインドウが開くようになっています(図1-①)。上部のその他の項目と、文字リンクイメージはほぼ変わらないにもかかわらず、このエリアだけ別ウインドウが開くため、操作性に統一感がなくなっています。

予想されたフィードバックが返ってくること

「インフォメーション」のカテゴリの半分以降は、色使いが違い、上半分とは扱いが違うようです。しかし、上部と下部との内容差を示すものがないので、とってつけたような印象を与えます。またこの中で、「テキスト版」「HTML版」「PDF版」と分けている項目がありますが(図1-②)、タイトル部分はリンクになっていないため、上からとどっていった場合、ここだけリンク切れのような印象を与えます。

ユーザビリティ総合評価



一コメント トップページの項目が多すぎ、同じように並べられているため、ユーザーが探したいものが目に入りにくくなっています。きれいに整理することと、情報を目につきやすく、メリハリのあるデザインを両立させるようにするとよいでしょう。

図1 http://www.mlit.go.jp

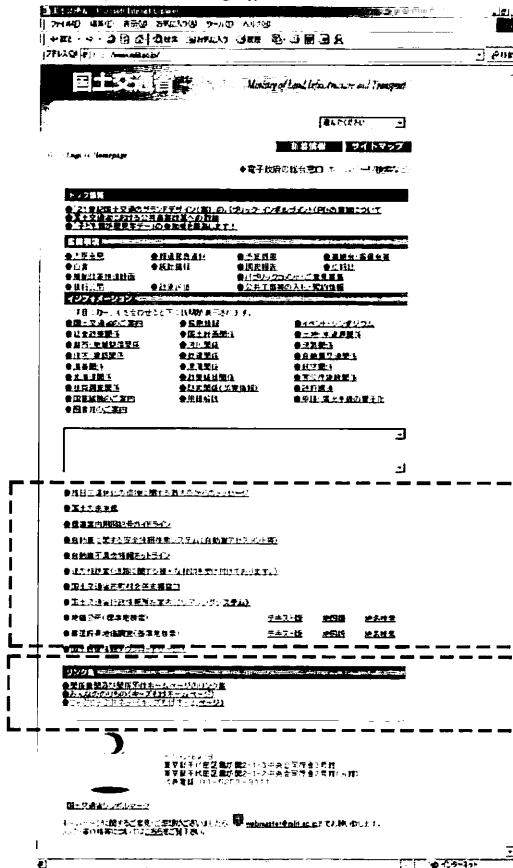


図2



図3 <http://www.mlit.go.jp/>

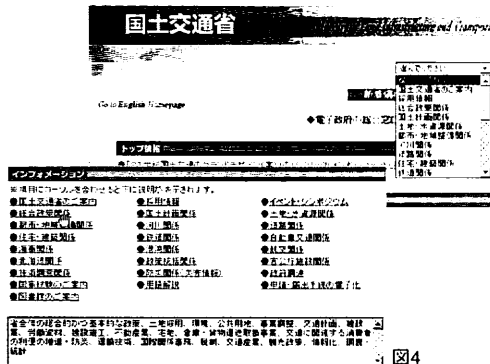


図4

図5 <http://www.mlit.go.jp/kokudokeikaku/future/index.htm>



図6 http://www.mlit.go.jp/annai/annai01/mission_h.html

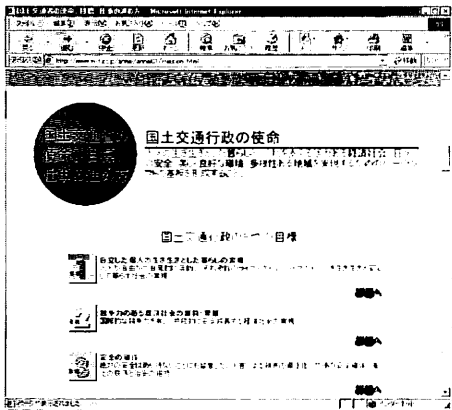
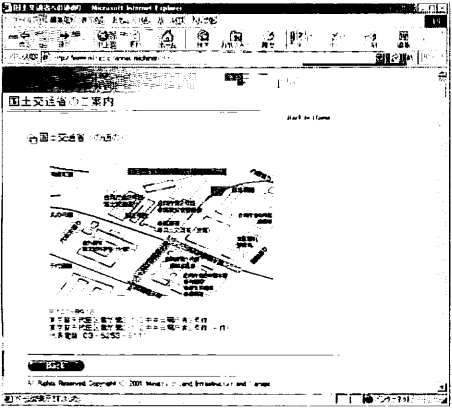


図7 <http://www.mlit.go.jp/annai/michinori.html>



アクセシビリティについて (解説/濱田英雄)

画像にはALT属性をつけること ★★★

部分的にALT属性がついていなかったり、適切でないところがあります。

外国語の乱用はしないこと ★★★

わかりにくいカタカナ言葉が一部に使われていますが、解説はあるようです。

<title>タグは的確につけること ★

「じゃぶじゃぶ川ねっ」となど、いくつかのコーナーで<title>が同じです。

背景と文字色はコントラストがあること ★★★

一部ですが、コントラストが低いところが見られました。

フレームの使用は必要最小限にすること ★★

「国土の未来像」ではフレームが3つ使われていますが、2つでも可能なのではないと思われる箇所がありました。

新しい技術には代替手段を用意すること ★★

一部に音声ブラウザでは読み上げられない技術が使われています。

その他

[トップページ]

●プルダウンメニュー(図3): 右上にあるプルダウン形式の選択メニューですが、マウス操作の困難な人は「Tab」キーでリンク先を選択、「↓」を項目選択に使うため、この形式では選択のために「↓」を押した途端にリンクされます。選択後、決定ボタンを押す形式にしないと使えません。

●Java Scriptによる表示(図4): 「インフォメーション」にマウスをあてると、下のテキストエリアに説明が出ますが、音声でこれを認識することはできません。

●タイトル画像のALTのつけ方: タイトル画像部分のALT属性に同じタイトルが入っており、音声では何度も同じ言葉が読まれます。制作者は、実際に音声ブラウザを使ってどう読まれるかを聞く必要があります。

【国土の未来像】(図5)

●フレームの検討: タイトルとサブ項目リンクのためのフレームを含めて、3つのフレームが使われていますが、音声では1フレームを1ページとして認識するため、位置関係がわかりにくいです。

●文字情報はテキストで作る: このコーナーの本文の文字情報はほとんどが画像処理されており、ALT属性もついていないため、音声では何も情報が得られません。

●全体サイズは800pxを超えない: 右側本文部分が左右800pxで作られており、1,024px以上にしないと全体を見ることができません。弱視の人が640pxで見ると場合も多いので、800pxを超えることは避けましょう。

【国土交通省の使命、目標、仕事の進め方】(図6)

●コントラスト: 左上のタイトルの配色、右の文字のバック、アイコンの「目標」の文字サイズなど、色の使い方に問題があり、視覚障害の人には見にくいと思います。

●リンクのALTが同じ: 単純なミスだと思いますが、「詳細へ」画像のALT属性が全部「目標1の詳細へ」になっています。

●写真ALTのつけ方: できるだけ写真のALT属性と説明文は同じにせずに、写真のイメージを伝えるようにしましょう。難しければ「イメージ写真」というように、写真と、その説明があることを伝えるようにします。

【国土交通省への道のり】(図7)

●地図の説明: この地図には「国土交通省への地図」としかALTがついていませんが、これでは全盲の人が行くことができません。地図を音声で理解してもらうため、いくつか解決策があるので検討してほしいところです。必ずしも最善策ではないかも知れませんが、ユーティットの案内図(<http://www.uditt-jp.com/company/map.html>)を参考にどうぞ。

アクセシビリティ総合評価 ★★★★★

一〇コメント <title>が同じになっているところがいくつかあり、総合評価が低くなりました。