

Web Usability & Accessibility

9 国税庁サイト



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

税務手続きなどの内容理解に サイト利用者への細やかな配慮を

税金に関する監督官庁として、国民生活に身近な存在といえる「国税庁」。不景気なご時世だからこそ、節税対策、そして血税の使途にも世間の関心が高まる。10月末の「塩川発言」により、庁(局)内の構造改革も注視される国税庁をテーマに、濱田・石田両氏がサイトの「ユーザビリティ&アクセシビリティ」を査察する。

難しいページの長さ加減 国税庁は許容範囲内

今回はページの長さについて考えてみましょう。トップページはサイトの顔です。そのため、いろいろな情報が満載され、一般的にページは長くなりがちです。

トップページに限らず、長いページではユーザーが閲覧する際にスクロールが必要です。お客様に作業をさせるサービスは他にはあまりないことです。しかしWebでは、あまりに長い(あるいは横幅のある)ページは、一瞥するためだけに、わざわざスクロールバーにマウスを持っていくという作業をさせるのです。スクロールしても、欲しい情報がなければ見る気も失せます。

一方、あまりに簡略化されたページでは、情報量が足りなかったり、階層が深くなって長いリンクをたどらなければならなかったり、無理に狭い画面に詰め込みすぎてわかりづらくなります。長すぎても、短くても問題が発生するというジレンマです。

国税庁のページは800×600の画面サイズで、ちょうど縦長に2枚分。この程度であればスクロール作業も許容範囲といえます。字の大きさの確保や、サイトのメニューの量からしても、これ以上画面が狭いと見づらくなってしまいます。

ページの最適な長さには決まった答えはありません。情報整理技術やユーザーの立場で考えながら、それぞれのサイトに合ったデザインを試行錯誤していただくことです。

図1 <http://www.mofa.go.jp>

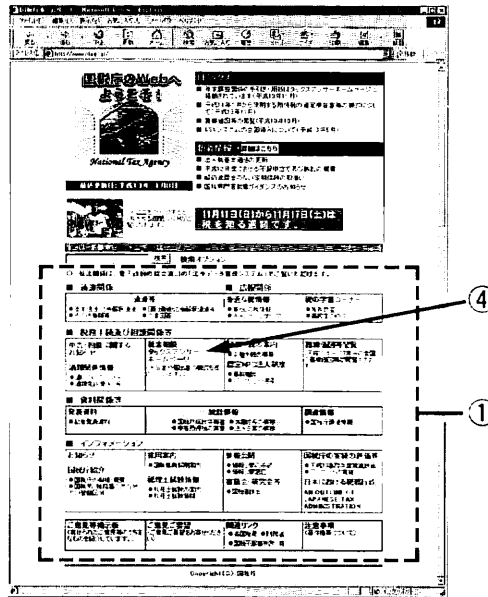


図1-②

トピックス

- 年末調整関係の手引書・用紙はタックスアンサーホームページに掲載されています(平成19年11月)
- 平成14年1月から使用する所得税の確定申告書等の様式について(平成19年11月)

ユーザビリティ総合評価 ★★★★★☆

一ロコメント 比較的身近な業務を主体としているせいか、わかりやすいシンプルをサイトに出来上がっています。

アクセシビリティ総合評価 ★★★★★☆

一ロコメント 問題点もありますが、丁寧に作るようになっているのでサイトにみられます

国税庁のトップページ リンク先の表示に一考を

最近、テキストリンクの下線を消しているページをよく見かけるようになりました。国税庁のトップページも、テキストリンクにマウスカーソルを当てると、文字が赤色に変わり下線が表示されます。ただし、ブラウザ(Netscape4.7など)によっては、このような変化はありません。なぜ下線をつけるのかといえば、見ただけでリンクであることを理解させるためです。下線を消してしまい、見ただけでリンク先がわからないと、たとえば上肢に障害を持ち、マウス操作が困難な人にとって、画面の中をマウスで探し回るのは大変な労力を伴います。普通の人でも面倒に違いありません。デザイン上、本当に下線を消す必要があるか検討すべきだと思います。

一度行った先のテキストリンクの色が変わらないのも問題です。すでに見たのか、見ていないのか判断することは重要な情報です。同様に、見ただけで画像のリンクもあることが判断できるような配慮が必要でしょう。

不特定多数の人が見ているサイト。作者の心構えとして、まず自分が思うほどに、利用者がサイトの仕組みやデザインを認識してくれることは少ないのだと肝に銘じておくことが必要でしょう。

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 ★★★★★

税金を取り扱うところという意味で、国税庁は比較的業務内容が理解しやすい省庁です。しかし、ただサイトを公開するのではなく、これを使ってどのようなサービスが受けられ、あるいは情報が得られるのかを、作り手側が整理しなければなりません。他サイトの評価時にはサイトの目的を言葉で示すようにとコメントしましたが、それが唯一の方法ではありません。メニューの言葉づかいや分類を工夫することでうまく伝わることもあります。税金に関する情報があるのはわかりますが、メニューだけでサイトの目的や何ができるかが伝わるまでには至りません。

全体像がトップページで把握できること ★★★★★

全体の構成が伝わりやすいトップページです。新着情報などの注目してほしい内容が多すぎず、適度な分量で掲載されています。常設メニューは中盤から後半にかけて整理されて書かれています。この常設メニューがサイトの全体像を示すものです。字の大きさや背景とのコントラストも十分とられていて、サイトの概要が伝わりやすくなっています。

デザインや構成が統一されていること ★★★★★

ヘッダや背景などの基本的なデザインは統一されていますが、一部階層が深くなると、サイトの階層の深さを示すヘッダがないのが残念です。トップページではカテゴリメニューごとに色分けされていますが(図1-①)、各ページを実際に見てみると、その色のイメージを活用している様子はありません(図2)。色を使ってカテゴリを印象づけるのもサイトデザインのひとつの手法です。

必要な情報が適切な場所にあること ★★★★★

税金に関する諸情報は国民の誰もが関係する手続きです。しかし、すべての人が自分に関わる税金の種類や計算方法に詳しいわけではありません。そんな時に、国税庁のサイトに行けば自分がどうすればいいのかわかるというのが理想です。サイトには「税務手続きの案内」というページがあり、たとえば所得税についての手続きの種類などが細かく記載されています(図3)。しかし、税の素人にわかりやすい内容といえるでしょうか。利用者の状況を想定した手続き案内がベストです。税務署も全国民をお客様と考えて、Web上でもサービス精神を発揮してほしいものです。

次の動作がわかりやすいこと ★★★★★

リンクが張ってある文字にマウスを載せると、文字色が赤くなり下線が現れます(図1-②)。最近では一般化しつつありますが、こうした機能はリンクが張ってあることが明示的にわかり、次の動作を促してくれます。ただし下線が引いてあるリンクと引いていないリンクがあります(図1-③と図3-①)。動作や表記を統一することは、誤操作や見落とし防止につながります。

予想されたフィードバックが返ってくること ★★★★★

国税庁主催の、税金に関する身近な情報を提供するサイトに「タックスアンサー」があり、リンクが張られています(図1-④、図4)。このサイト自体は非常に便利であり、ユーザー向けの第二の国税庁に関するサイトといえましょう。しかしサイトがまったく別物である場合、サイト内リンクと明らかに違った表記をしないと、突然次のサイトへ飛んでしまい、ユーザーが混乱します。

図2

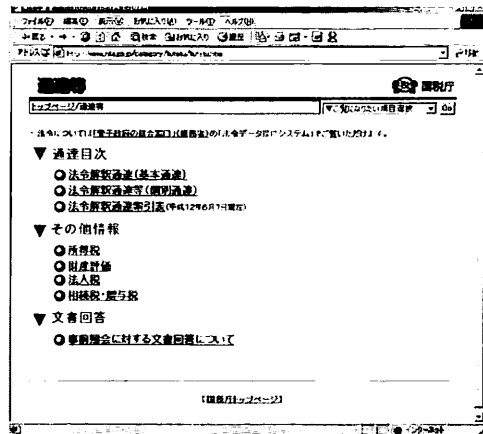


図3



図1-③

図4

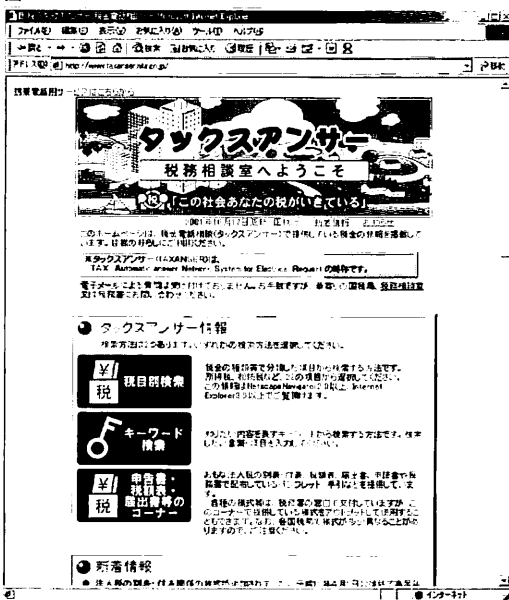


図5 <http://www.nta.go.jp/category/saiyou/annai/ob/01.htm>

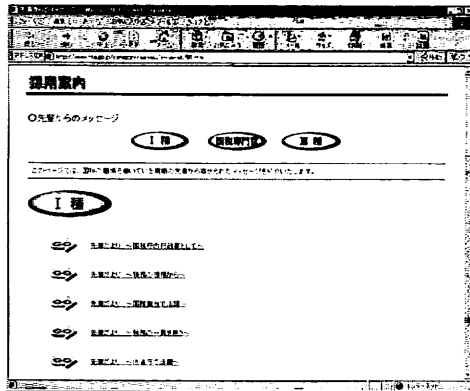


図6 <http://www.nta.go.jp/category/topics/data/h13/04/01.htm>

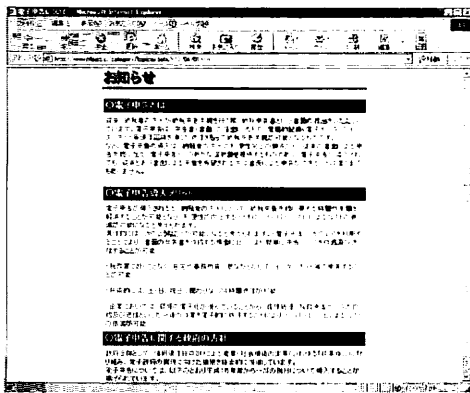


図7 <http://www.nta.go.jp/news.htm>

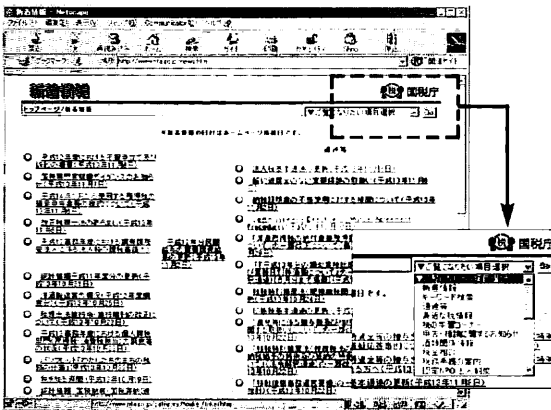
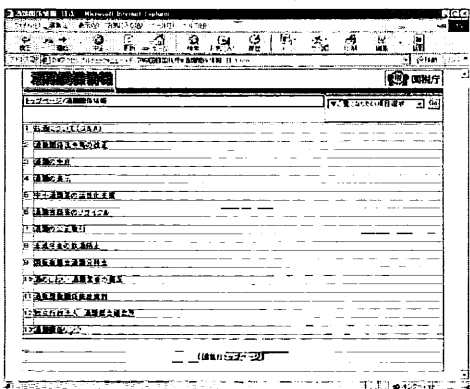


図8 <http://www.nta.go.jp/category/sake/sake.htm>



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 ★★★★★

一部のALT属性に問題がありますが、おおむね良いと思います。

外国語の乱用はしないこと ★★★★★

一部わかりにくいカタカナ言葉はありましたが、説明があるので良いでしょう。

<title>タグは的確につけること ★★★★★

見た範囲では適切についていると思います。

背景と文字色はコントラストがあること ★★★★★

見たところ問題ないと思います。

フレームの使用は必要最小限にすること ★★★★★

フレームは使われていないようです。

新しい技術には代替手段を用意すること ★★

Java ScriptのメニューやPDF情報があり、音声ブラウザでは読めない箇所があります。

その他

【採用案内】(図5)

●ALT属性のつけ方

テキストリンクの前にある画像の「GO」ボタンに「リンクボタン」というALT属性がついていますが、他ページのように丸の画像で統一した方が良いでしょう。リンクのALT属性はリンク先を入れる方が良いのですが、この場合はテキストリンクがあるので、何も入れないかスペースを入れて画像に意味を持たせない方が適切でしょう。

【お知らせ】(図6)

●スタイルシートの使い方

このページはタグの中にスタイルシートを使って、文字サイズと行間を指定しています。リンク形式のスタイルシートにして、見栄えと構造を分化すれば、HTML自体も短く見やすくなります。また、<table>で作っている青地に白抜きの項目タイトルもスタイルシートで作れますし、マージンを取ることで位置合わせもできるので、<table>でデザインをする必要はなくなります。それと文字サイズを10ptと絶対値で固定していますが、利用者が可変できるようにemや%で相対値を指定する方が良いでしょう。

【新着情報】(図7)

●選択メニュー

右上にある、項目を選択するプルダウンメニューですが、項目をスクリプトで呼び出して表示しているため、音声ブラウザでは情報を得ることができません。対応が必要です。

●ページ全体の量

このページには60行以上の項目がありますが、表示されているページの全体量がわからない音声ブラウザ利用者には、読み上げがいつ終了するのか判断できません。このように多数の項目が並ぶ場合は、最初に「このページは約60程の項目があります」等の情報を入れてあげると視覚障害者にとって親切だと思います。

【酒類関係情報】(図8)

●テーブルでのデザイン

このページだけではありませんが、デザインのためにテーブルを使っています。(図8)は<table>を見るようにしたのですが、このような単にリンクが並んでいるものにまで<table>を使うのは好ましくありません。最近はデザインが優先され、表面に見えていれば、どんなタグで作っても良いというような風潮が見られますが、私を含めてWeb制作者や、作成ソフトの開発者も含めて、何のためにWebを公開するのかという本質を、もう一度見直す時期が来ているのではないのでしょうか。