

3 各府省におけるホームページのバリアフリー化に関する推進体制等

JIS X 8341-3:2004 の「6. 情報アクセシビリティの確保・向上に関する全般的要件」では、ホームページのバリアフリー化を推進するために、企画、設計、開発、制作、検証、保守・運用をするときに配慮すべき事項について定められている。また、各段階で取り組まなければならない事項について具体的な例示が挙げられており、各府省の各段階でのバリアフリーへの配慮状況を調査した結果、次のとおり対応していないものが見られた。

なお、各項目の枠内は JIS X 8341-3:2004 の原文を記載しており、【説明】については、JIS X 8341-3:2004 及びその技術解説書を踏まえ、総務省が作成した。

(1) 企画・制作に関する要件 <JIS 6.1 への対応状況>

(7) JIS 6.1【必須】の概要

ウェブコンテンツの情報アクセシビリティが容易に維持できるよう企画・制作しなければならない。

【説明】

ホームページのバリアフリー化は、企画段階からバリアフリー化に関する方針等を定めてホームページの企画・制作等に関係するすべての職員及び事業者に周知することなどによって、すべての職員及び事業者のバリアフリーへの理解と知識を深めることができ、また、企画から保守及び運用まで一貫してバリアフリー化を推進できるようになる。

また、制作段階で JIS X 8341-3:2004 に対応していないホームページを制作してしまうと、その後のウェブページの追加・更新に伴い JIS X 8341-3:2004 に対応していないウェブページが増加し、後で JIS X 8341-3:2004 に対応しようとしても、個々のウェブページを修正しなければならないため、必要以上のコストがかかることになる。このため、制作段階でホームページを JIS X 8341-3:2004 に対応させることが重要となる。

① ホームページのバリアフリー化に関する方針等の策定状況

ウェブページの更新には、各部局の職員やホームページ運営業者など多数の関係者が携わっており、バリアフリー化に関する知識が少ない職員が原稿を作ったり、ホームページ運営業者が変わることがある。ホームページのバリアフリー化は、代替テキストを設定する、文字間にスペースを入れない、見やすい配色に気を付けるなど原稿を作成する段階で職員一人一人が配慮すべき要件も多いため、ホームページに関係するすべての職員及び事業者がバリアフリー化に関する理解と知識を深め、バリアフリー化を推進することが重要となる。

このため、企画段階でバリアフリー化に関する方針等を文書化して、ホームページの企画から保守及び運用までに関係する者に周知し、バリアフリー化に関する理解と知識を深めるなどして、企画段階からバリアフリー化を推進する必要がある。

② ホームページ制作発注時の JIS X 8341-3:2004 への対応状況

ホームページを制作する際には、多くの場合ホームページ制作業者に発注することになる。制作段階で JIS X 8341-3:2004 に対応したホームページを制作するため、ホームページの制作

を発注する際の調達仕様書等でホームページ制作者に対して JIS X 8341-3:2004 への対応を求めるなどして、制作段階においてもバリアフリー化を推進する必要がある。

(イ) 対応状況

今回、当省が調査対象の 34 機関の企画・制作段階での JIS 6.1 への対応状況を調査したところ、企画段階でバリアフリー化に関する方針等が定められていないものが 4 機関、制作段階でホームページを発注する際の調達仕様書等でホームページ制作者に JIS X 8341-3:2004 への対応を求めているものが 12 機関みられた。

① ホームページのバリアフリー化に関する方針等を定めていないもの (表 3-(1)-①)

(4 機関)

消防庁、法務省、公安調査庁、観光庁

② ホームページの作成等を発注する際の仕様書等において、ホームページ制作者に JIS X 8341-3:2004 への対応を求めているもの (表 3-(1)-②) (12 機関)

消防庁、法務省、公安調査庁、文化庁、社会保険庁、資源エネルギー庁、特許庁、中小企業庁、国土交通省、運輸安全委員会、観光庁、海上保安庁

(ウ) 主な対応策

- ① ホームページのバリアフリー化に関する方針等を策定し、ホームページに関係するすべての職員及び事業者にも周知する。
- ② ホームページの作成等を発注する際の仕様書等において、ホームページ制作業者に JIS X 8341-3:2004 への対応を求める。

表3- (1) - ① バリアフリー化に関する方針等の策定状況 (JIS 6.1)

機関名	概要
消防庁	バリアフリー化に関する方針等を定めていない。現在、バリアフリー化に関する方針等を作成しているところ。
法務省	バリアフリー化に関する方針等を定めていない。
公安調査庁	バリアフリー化に関する方針等を定めていない。
観光庁	バリアフリー化に関する方針等を定めていない。
内閣府	「内閣府ウェブサイト アクセシビリティ指針 第1.0版」の中でJIS X 8341-3:2004の各要件について詳細に解説されている。
公正取引委員会	「公正取引委員会電子政府構築計画」(平成15年7月17日策定、平成16年6月14日改定)において、JIS X 8341-3:2004の策定動向を踏まえ、システムの使いやすさ、分かりやすいエラーメッセージの表示等必要な改善を図ることとされている。
国家公安委員会	「国家公安委員会及び警察庁における行政情報の電子的提供の推進に関する実施方針」(平成13年11月1日策定、平成17年4月7日改定)において、JIS X 8341-3を踏まえ、必要な修正及び作成を行うこととされている。
警察庁	国家公安委員会と同じ
金融庁	「金融庁ホームページサイトガイドライン 1.0版」(平成18年3月)において、JIS X 8341-3にもとづいた設計を行うこととされている。
宮内庁	「宮内庁における行政情報の電子的提供に関する実施方針」及び「インターネットにおけるアクセシブルなウェブコンテンツの作成方法に関する指針」において、障がいのある人がインターネットのウェブへ容易にアクセスできるようにすることとされている。
総務省	「総務省ホームページ管理運営に関するガイドライン細則」及び「総務省ホームページ作成におけるアクセシビリティガイドライン」において、様々な状況でアクセスする利用者の立場に立って、アクセシビリティの確保に努めることとされている。
公害等調整委員会	総務省と同じ。
電子政府の総合窓口 (e-Gov)	「行政ポータルサイトの整備方針」(平成16年3月31日各府省情報総括責任者 (CIO) 連絡会議決定)において、JIS X 8341-3策定動向を踏まえ、必要な修正及び作成を行うこととされている。
外務省	「外務省ホームページ (日本語) に関して、ご留意いただきたいポイント (職員向け手順書)」、「外務省日本語版サイト制作用アクセシビリティ対応基準書」、「外務省ウェブサイトポリシー」の中で、JIS X 8341-3の各要件について詳細に解説している。
財務省	「財務省Webサイト ユーザインタフェース及び運用ガイドライン」において、JIS X 8341-3の各要件を詳細に解説している。
国税庁	「国税庁ホームページ運営要領」、「国税ウェブサイトガイドライン」において、JIS X 8341-3の各要件を詳細に解説している。
文部科学省	「文部科学省Webサイト アクセシビリティガイドライン1.0版」、「デザインガイドライン 第1版」、「コンテンツガイドライン 第1版」、「PDFファイル掲載マニュアル 第1版」、「ホームページ掲載マニュアル 第3版」において、JIS X 8341-3の各要件について詳細に解説している。
文化庁	「文化庁ホームページ ガイドライン」において、JIS X 8341-3の各要件について詳細に解説している。
厚生労働省	「厚生労働省ホームページ運営要綱」(平成19年3月5日総広発第03005001号、統情発第0305001号)、「広報の手引き」(平成21年6月改定)において、JIS X 8341-3に対応したホームページを作成・掲載することとされている。
中央労働委員会	厚生労働省と同じ。
社会保険庁	「社会保険庁ホームページ運営要綱」(平成17年6月8日庁文発第06008005号)において、情報の掲載は、原則としてJIS X 8341-3に沿って行うこととされている。
農林水産省	「農林水産省ホームページ運営要領」、「農林水産省における行政情報の電子的提供の推進に関する実施方針」、「ホームページ掲載ルールマニュアル (CMS)」、「ホームページアクセシビリティマニュアル (CMS)」において、JIS X 8341-3の各要件を詳細に解説している。
林野庁	農林水産省と同じ
水産庁	農林水産省と同じ
経済産業省	「経済産業省ウェブサイト スタイルガイドライン」において、障がいのある利用者を含むすべての利用者が情報提供やサービスに平等にアクセスできるよう、提供情報やサービスの様々な形式への変換等が適切に行えるよう配慮することとされている。また、JIS X 8341-3の各要件について詳細に解説している。

資源エネルギー庁	経済産業省と同じ
特許庁	経済産業省と同じ
中小企業庁	経済産業省と同じ
国土交通省	「国土交通省ホームページ 部局サイト作成ガイドライン～アクセシビリティについて～」において、JIS X 8341-3 の各要件を詳細に解説している。
運輸安全委員会	国土交通省と同じ
気象庁	「ウェブサイト作成マニュアル」、「気象庁におけるホームページ運営要領」において、ホームページの作成に当たっては、視聴覚障がい者に対して配慮したものとすることとされており、「気象コンテンツ公開サービスの提供仕様書」において JIS X 8341-3 を考慮した作りとすることとされている。
海上保安庁	「海上保安庁ホームページ運営規則実施細目」（平成 13 年 3 月 30 日）において、障がい者及び高齢者等が容易に閲覧可能となるようにすることとされている。
環境省	「環境省ウェブサイト作成ガイドライン」（平成 20 年 3 月 31 日）において、JIS X 8341-3 の各要件について詳細に解説している。
防衛省	「防衛庁ホームページ作成ガイドライン」において、JIS X 8341-3 の各要件について詳細に解説している。

(注) 当省の調査結果による。

表3-(1)-② ホームページの制作発注時の JIS X 8341-3:2004 への対応状況 (JIS 6.1)

機関名	概要
消防庁	ホームページの制作発注時に JIS X 8341-3:2004 に対応するよう求めている。
法務省	ホームページの制作発注時に JIS X 8341-3:2004 に対応するよう求めている。
公安調査庁	ホームページの制作発注時に JIS X 8341-3:2004 に対応するよう求めている。
文化庁	リニューアル時の調達仕様書で、音声読み上げソフトへの対応を求めているものの、JIS X 8341-3:2004 への対応を求めている。
社会保険庁	ホームページの制作発注時に JIS X 8341-3:2004 に対応するよう求めている。
資源エネルギー庁	ホームページの制作発注時に JIS X 8341-3:2004 に対応するよう求めている。
特許庁	ホームページの制作発注時に JIS X 8341-3:2004 に対応するよう求めている。
中小企業庁	ホームページの制作発注時に JIS X 8341-3:2004 に対応するよう求めている。
国土交通省	ホームページの制作発注時に JIS X 8341-3:2004 に対応するよう求めている。
運輸安全委員会	ホームページデザイン作成等作業仕様書の中で、「音声読み上げソフトウェアに対応させる」とこととされているものの、JIS X 8341-3:2004 に対応することとはされておらず、限定している。
観光庁	ホームページの制作に際し、CMSを導入したものの、JIS X 8341-3:2004 に対応することとはされていない。
海上保安庁	「ホームページトップページリニューアル作業 仕様書」の中で、高齢者及び障がい者に対する利便性も十分に配慮することとされているものの、JIS X 8341-3:2004 に対応することとはされていない。
内閣府	部局がコンテンツ作成を外注する際には、「Web コンテンツ作成・掲載上の留意事項」を仕様書に添付するよう指導しており、同留意事項で「内閣府ウェブサイト・アクセシビリティ指針」(JIS X 8341-3:2004 を分かりやすく解説したもの)に準拠したものとすることとされている。
公正取引委員会	提案要領の中で JIS X 8341-3 規格対応を求めている。
国家公安委員会	ホームページの改修仕様書の中で、JIS X 8341-3:2004 を踏まえ、高齢者・障がい者を含め、利用者が利用しやすいものであるかコンテンツのソースのチェックを行い、改善が必要な場合は変更することとされている。
警察庁	国家公安委員会と同じ
金融庁	運営業務の仕様書で、JIS X 8341-3:2004 の趣旨を十分に理解し、広報担当職員と共に良いウェブサイト運営に努めることとされている。
宮内庁	仕様書の中で JIS X 8341-3:2004 に準拠することとされている。また、納入前に「アクセシビリティ評価テスト」を課している。
総務省	仕様説明書の中で、アクセシビリティに配慮するよう求めている。
公害等調整委員会	総務省と同じ
電子政府の総合窓口 (e-Gov)	「電子政府の総合窓口 (e-Gov) システムの運用の請負調達仕様書(案)」の中で作成等に当たっては、アクセシビリティを考慮し、JIS X 8341-3:2004 等を遵守して行うこととされている。
外務省	アクセシビリティ対応基準書を作成して、JIS X 8341-3:2004 への対応を求めている。
財務省	部局がコンテンツ作成を外注する際には、「財務省 Web サイトユーザインタフェース及び運用ガイドライン」を参照する旨を仕様書に盛り込むよう指導している。
国税庁	「国税庁等ホームページメンテナンスに係る委託作業の仕様書」において、JIS X 8341-3 及び W3C に対応し、アクセシビリティに配慮したホームページ作成を行うこととしている。また、入札説明会においても、アクセシビリティに配慮したホームページの掲載作業を行うよう、説明を行っている。
文部科学省	デザインガイドライン等で JIS X 8341-3:2004 への対応を求めている。
厚生労働省	厚生労働省ホームページコンテンツ作成・掲載業務仕様書の中で、ウェブページ作成に当たっては、JIS X 8341-3:2004 に基づいて行うこととされている。
中央労働委員会	厚生労働省と同じ。
経済産業省	平成 20 年のリニューアル時の仕様書で、アクセシビリティの検証及び JIS X 8341-3:2004 への対応を求めている。
農林水産庁	リニューアル時の仕様書で、CMS を導入し、納入前に複数のアクセシビリティ・チェックソフトを用いた JIS X 8341-3:2004 規格対応の検証を求めている。
林野庁	農林水産省と同じ
水産庁	農林水産省と同じ
気象庁	「気象コンテンツ公開サービスの提供仕様書」で、作成するコンテンツは、JIS X 8341-3:2004 等を考慮した作りとすることとされている。
環境省	「環境省ウェブサイト作成ガイドライン」で JIS X 8341-3:2004 に対応することとされている。
防衛省	仕様書で JIS X 8341-3:2004 に基づく既存のホームページの調査・評価、ガイドラインの作成、ホームページの修正を求めている。

(注) 当省の調査結果による。

(2) 保守及び運用に関する要件 <JIS 6.2 への対応状況>

(7) JIS 6.2【必須】の概要

ウェブコンテンツを保守及び運用するときは、情報アクセシビリティの品質を確保し、向上させなければならない。
--

【説明】

ホームページは日々情報が更新されるため、バリアフリーに配慮せずに更新を続けると制作当初はバリアフリーであったにもかかわらず、更新後にバリアフリーではなくなってしまうことがある。

一方、JIS X 8341-3:2004 では、ウェブコンテンツの情報アクセシビリティのチェック機能をもつオーサリングツール(注)及びチェックツールを用いることにより、維持管理が容易になるとされている。近年では、ウェブページがバリアフリー化されているか否か、一定程度確認することができるチェックツールが開発され、インターネットのホームページ上に無償で提供されているものもある。ウェブコンテンツを更新した後に、チェックツールを使うことによって JIS X 8341-3:2004 に対応しているか否かを確認することができる。

ホームページの保守及び運用の担当者は、情報を追加・更新する際にチェックツール等でウェブコンテンツが JIS X 8341-3:2004 に対応しているか確認するなどして、情報アクセシビリティの品質を確保し、向上させる必要がある。

(注) オーサリングツールとは、HTML (ウェブページを作成するためのマークアップ言語の一つ。) や CSS (HTML で作成されたウェブページに対して、書体 (フォント)、サイズ、色、行間、背景色等の表示スタイルを付与する技術の一つ。) 等の知識がなくてもウェブページを作成することができるソフトウェアのこと。

(イ) 対応状況

調査対象の 34 機関を調査したところ、ウェブコンテンツの追加・更新の際にチェックツール等で JIS X 8341-3:2004 に対応しているか否かを確認していないものが 18 機関みられた。(表 3-(2))

公正取引委員会、国家公安委員会、警察庁、金融庁、宮内庁、消防庁、電子政府の総合窓口 (e-Gov)、法務省、公安調査庁、外務省、財務省、社会保険庁、資源エネルギー庁、特許庁、中小企業庁、観光庁、気象庁、海上保安庁

(ウ) 主な対応策

ホームページの保守及び運用に当たっては、ウェブページの追加・更新時にチェックツール等を使って検証を行うなどして、ホームページのバリアフリーの品質を確保し、向上させる。

表3-(2) ウェブコンテンツの追加・更新時の確認の実施状況 (JIS 6.2)

機関名	概要
公正取引委員会	情報の追加・更新時に JIS X 8341-3:2004 に対応しているか確認していない。
国家公安委員会	情報の追加・更新時に JIS X 8341-3:2004 に対応しているか確認していない。
警察庁	情報の追加・更新時に JIS X 8341-3:2004 に対応しているか確認していない。
金融庁	情報の追加・更新時に JIS X 8341-3:2004 に対応しているか確認していない。
宮内庁	情報の追加・更新時に JIS X 8341-3:2004 に対応しているか確認していない。
消防庁	情報の追加・更新時に JIS X 8341-3:2004 に対応しているか確認していない。
電子政府の総合窓口 (e-Gov)	情報の追加・更新時に JIS X 8341-3:2004 に対応しているか確認していない。
法務省	情報の追加・更新時に JIS X 8341-3:2004 に対応しているか確認していない。
公安調査庁	情報の追加・更新時に JIS X 8341-3:2004 に対応しているか確認していない。
外務省	情報の追加・更新時に JIS X 8341-3:2004 に対応しているか確認していない。
財務省	情報の追加・更新時に JIS X 8341-3:2004 に対応しているか確認していない。
社会保険庁	情報の追加・更新時に JIS X 8341-3:2004 に対応しているか確認していない。
資源エネルギー庁	情報の追加・更新時に JIS X 8341-3:2004 に対応しているか確認していない。
特許庁	情報の追加・更新時に JIS X 8341-3:2004 に対応しているか確認していない。
中小企業庁	情報の追加・更新時に JIS X 8341-3:2004 に対応しているか確認していない。
観光庁	情報の追加・更新時に JIS X 8341-3:2004 に対応しているか確認していない。
気象庁	情報の追加・更新時に JIS X 8341-3:2004 に対応しているか確認していない。
海上保安庁	情報の追加・更新時に JIS X 8341-3:2004 に対応しているか確認していない。
内閣府	ホームページ作成者が更新時に内閣府独自のチェックツールを用いて JIS X 8341-3:2004 に対応しているか否か確認
総務省	ホームページ運用業者が作成しているコンテンツに関しては、アクセシビリティ診断を実施している。また、職員が作成するコンテンツに関しては、CMS のルールによって不適合コンテンツを自動修正しているものの、JIS X 8341-3:2004 に対応しているかは確認していない。
公害等調整委員会	総務省と同じ
文部科学省	ホームページ作成者が掲載案件 1 件ごとに、チェックリストを用いて JIS X 8341-3:2004 に対応しているか否か検証
文化庁	ホームページ管理者がウェブページを掲載する前に JIS X 8341-3:2004 に対応しているか否か点検
国税庁	「国税庁等ホームページメンテナンスにかかる委託作業の仕様書」においてチェックツール等を用いチェックを行うことを明示している。また、「ウェブサイトガイドライン」においても、同様。
厚生労働省	ホームページの運営者がウェブページの掲載時に JIS X 8341-3:2004 に対応しているか否か点検
中央労働委員会	厚生労働省と同じ。
農林水産省	ホームページ作成者及び管理者がホームページ掲載時に CMS に備えられているチェックツールを用いて JIS X 8341-3:2004 に対応しているか否か確認している。
林野庁	農林水産省と同じ。
水産庁	農林水産省と同じ。
経済産業省	平成 20 年のリニューアル以降は、主要なウェブページについて音声読み上げソフト及びチェックツールを使用して JIS X 8341-3:2004 に対応しているか否か検証。
国土交通省	ホームページ作成者がホームページに掲載時に、CMS のルールに合致しているかを確認しているものの、JIS X 8341-3:2004 に対応しているかは確認していない。
運輸安全委員会	ホームページの管理者がウェブページの掲載時に JIS X 8341-3:2004 に対応しているか否か確認している。
環境省	ホームページ運用業者が掲載案件 1 件ごとに JIS X 8341-3:2004 に対応しているか否か検証している。
防衛省	ホームページ運用業者が、JIS X 8341-3:2004 の遵守及びユーザビリティ・アクセシビリティへの対応行っている。

(注) 当省の調査結果による。

(3) 検証に関する要件 <JIS 6.3 への対応状況>

(7) JIS 6.3【必須】の概要

ウェブコンテンツの企画・制作を行う者は、ウェブコンテンツがこの規格の要件を満たしていることを検証しなければならない。
--

【説明】

ホームページの制作を発注する際の調達仕様書等で JIS X 8341-3:2004 への対応を求めているとしても、ホームページ制作業者の配慮不足等により、納品されたホームページが JIS X 8341-3:2004 に対応していないことがある。また、ホームページ制作から時間が経過し、情報が追加・更新されてからバリアフリー化を図ろうとしても、時間やコストが多くかかってバリアフリー化が困難になることがある。

このため、ホームページの制作時又はリニューアル時にウェブコンテンツが JIS X 8341-3:2004 に対応しているか検証しなければならない。検証は、制作者であるホームページ制作事業者が納品の前に JIS X 8341-3:2004 に対応しているか検証し、その後企画者である発注者が検収の際に検証することでより正確に確認することができる。

また、検証の方法は、①チェックツール等の機械で検証する方法、②実際に音声読み上げソフト等を使った読み上げテストやキーボードのみで操作できるかをテストするなどの人手による検証がある。複数の検証方法を組み合わせることによって、効率的・効果的に検証を行うことができる。

(イ) 対応状況

調査対象の 34 機関を調査したところ、ホームページの制作時又はリニューアル時にウェブコンテンツが JIS X 8341-3:2004 に対応しているか否かを検証していないもの及び検証不十分なものが 21 機関みられた。(表 3 - (3))

内閣府、金融庁、消防庁、電子政府の総合窓口 (e-Gov)、法務省、公安調査庁、財務省、文部科学省、文化庁、厚生労働省、中央労働委員会、社会保険庁、資源エネルギー庁、特許庁、中小企業庁、国土交通省、運輸安全委員会、観光庁、気象庁、海上保安庁、環境省

(ウ) 主な対応策

企画者(発注者)及び制作者(ホームページ制作事業者)は、ホームページの制作時又はリニューアル時に、ウェブコンテンツが JIS X 8341-3:2004 に対応しているか検証を行う。

表 3 - (3) ホームページの制作時又はリニューアル時の検証の実施状況 (JIS 6.3)

機関名	概要
内閣府	リニューアル時に「アクセシビリティ指針」に沿って作成されているかどうかホームページ制作者による検証を行い、報告書の提出を求めている。ホームページ制作者は、検証の際にチェックツール、音声読み上げソフト、目視による検証を行っているものの、検索結果がキーボードで使うことができないものがあり、検証が不十分となっている。
金融庁	検証を実施していない。
消防庁	検証を実施していない。平成 21 年度にバリアフリー化に関する点検を実施。(注 2)
電子政府の総合窓口 (e-Gov)	検証を実施していない。
法務省	検証を実施していない。
公安調査庁	検証を実施していない。
財務省	検証を実施していない。
文部科学省	検証を実施していない。
文化庁	検証を実施していない。
厚生労働省	検証を実施していない。
中央労働委員会	検証を実施していない。
社会保険庁	検証を実施していない。
資源エネルギー庁	検証を実施していない。
特許庁	検証を実施していない。
中小企業庁	検証を実施していない。
国土交通省	検証を実施していない。
運輸安全委員会	検証を実施していない。
観光庁	検証を実施していない。
気象庁	検証を実施していない。
海上保安庁	検証を実施していない。
環境省	検証を実施していない。
公正取引委員会	リニューアル時に JIS X 8341-3:2004、ユーザビリティ等の観点から、問題点を検証。
国家公安委員会	リニューアル時に JIS X 8341-3:2004 に対応しているかホームページ制作者及び警察庁職員による確認が行われている。
警察庁	リニューアル時に JIS X 8341-3:2004 に対応しているかホームページ制作者及び警察庁職員による確認が行われている。
宮内庁	平成 20 年のリニューアルの際に、バリアフリー化に関する点検を行っており、点検結果をリニューアルに反映させている。
総務省	1 年に 4 度、ウェブバリアフリー診断基準を基に点検を行うこととしている。
公害等調整委員会	総務省と同じ
外務省	①アクセス件数がある程度あるコーナーの比較的階層が浅いページ、及び②定期的な更新があるページを対象に JIS X 8341-3:2004 に対応しているか否か点検
国税庁	定期的に専門の事業者へ委託し、ホームページ全体が JIS X 8341-3:2004 に対応しているか否か点検
農林水産庁	ホームページの全面改修業務に係る仕様書の中で、納入前に制作者による複数のアクセシビリティ・チェックソフトを用いた検証を求めている。
林野庁	本省と同様
水産庁	本省と同様
経済産業省	平成 20 年 4 月のリニューアル前に JIS X 8341-3:2004 に対応しているか否か点検
防衛省	平成 17 年のリニューアル時に JIS X 8341-3:2004 に対応しているか否か点検。また、平成 22 年度中に利便性改善のためのヒューリスティック調査(注 3)を実施。

(注) 1 当省の調査結果による。

2 調査では、平成 20 年度までの検証の実施状況を調査したため、平成 21 年度に検証を実施している消防庁においても検証を実施していないとした。

3 専門家がユーザーインターフェースのユーザビリティについて問題点等を指摘する調査。

(4) フィードバック及びサポートに関する要件<JIS6.4、6.5への対応状況>

(7) JIS 6.4、6.5【必須】の概要

ウェブコンテンツの企画・制作を行う者は、利用者の意見を収集する窓口を用意し、利用者からの意見をウェブコンテンツの情報アクセシビリティの確保・向上に活かさなければならない。

(JIS 6.4)

利用者とコミュニケーションが取れるよう、問い合わせ先をウェブコンテンツ上の分かりやすい位置に明示しなくてはならない。(JIS 6.5)

【説明】

ホームページは、情報を追加、削除、更新をしながら常に変化する。ホームページの企画・制作等関係者がバリアフリー化に取り組んでいても、膨大な数のウェブページを詳細に確認することは困難であるため、バリアフリー化されていないウェブコンテンツに気付かないことがある。

このため、ホームページ関係者は、自らホームページのバリアフリー化に取り組むだけではなく、利用者からの意見や要望などを広く収集する必要がある。また、利用者からの意見や要望などを収集する際には、利用者の様々な状況に合わせ、電子メール、問い合わせフォーム、電話、ファックス、郵便など、複数の意見収集窓口を用意するとともに、それらをホームページの分かりやすい場所に明示しなければならない。

また、利用者から意見があった場合には、保守及び運用の際又はリニューアル時に当該意見をホームページに反映させなければならない。

(イ) 対応状況

調査対象の34機関を調査したところ、すべての機関で電話番号が明示されていた。しかし、電子メール又は問い合わせフォームの設置がない又は設置場所が分かりにくいものが5機関みられた。(表3-4)

金融庁、消防庁、中央労働委員会、国土交通省、海上保安庁

(ウ) 主な対応策

インターネットを使って連絡をする利用者のために問い合わせフォーム又は電子メールをホームページ上の分かりやすい場所に設置する。

表3-4) バリアフリー化に関する問い合わせ窓口の設置状況 (JIS 6.4, 6.5)

機関名	概要
金融庁	問い合わせフォームを設置しているものの、ホームページに関する問い合わせフォームであることが分かりにくい。
消防庁	電子メールでの問い合わせ窓口及び問い合わせフォームがない。現在、作成しているところ。
中央労働委員会	電子メールでの問い合わせ窓口及び問い合わせフォームがない
国土交通省	問い合わせフォームに移動するための「ご意見・ご要望はこちら」と書かれたリンク画像の文字が小さく、つぶれており見づらい。(調査途上で対応済み)
海上保安庁	電子メールアドレスが画像化されており、音声読み上げソフト等では認識できない。
内閣府	問い合わせフォーム
公正取引委員会	問い合わせフォーム
国家公安委員会	問い合わせフォーム
警察庁	問い合わせフォーム
宮内庁	電子メール
総務省	問い合わせフォーム
公害等調整委員会	問い合わせフォーム
電子政府の総合窓口 (e-Gov)	電子メール
法務省	電子メール
公安調査庁	電子メール
外務省	問い合わせフォーム
財務省	問い合わせフォーム
国税庁	問い合わせフォーム
文部科学省	電子メール
文化庁	電子メール
厚生労働省	問い合わせフォーム
社会保険庁	電子メール
農林水産省	問い合わせフォーム
林野庁	問い合わせフォーム
水産庁	問い合わせフォーム
経済産業省	問い合わせフォーム
資源エネルギー庁	電子メール
特許庁	問い合わせフォーム
中小企業庁	電子メール
運輸安全委員会	電子メール
観光庁	電子メール
気象庁	電子メール
環境省	問い合わせフォーム
防衛省	問い合わせフォーム

(注) 当省の調査結果による。