

総務省 御中

令和6年度 0049-0115

# 「企業の情報アクセシビリティ対応の促進 (情報アクセシビリティ自己評価様式の普及推進) に関する調査研究」の請負

報告書(概要版)

株式会社野村総合研究所  
コンサルティング事業本部

〒100-0004

東京都千代田区大手町1-9-2

大手町フィナンシャルシティ グランキューブ

2025年3月

**NRI**

Envision the value,  
Empower the change



# 目次

---

- |  |     |
|--|-----|
| 1. 本調査研究の概要                            | P2  |
| 2. 「情報アクセシビリティ自己評価様式」の利活用推進に関する基礎調査    | P5  |
| 3. 企業向け講習会の周知及び「情報アクセシビリティ好事例2024」の開催等 | P10 |
| 4. 自己評価様式普及促進及び管理運用体制に係る官民連携の在り方の検討    | P15 |
-

# 1. 本調査研究の概要

## 1. 本調査研究の概要

# 企業が自社ICT機器・サービスの情報アクセシビリティ確保状況を自己評価する仕組みについて、更なる普及展開・活用促進を図った

### 本調査研究の背景



#### 社会からの要請

- 誰もがデジタル活用の利便性を享受し、豊かな人生を送ることができる社会の実現のためには、IoT や AI 等の活用により実現される新しい社会インフラやサービス等の社会実装が必要となり、そのためには、ICT 機器やサービスに誰もがアクセスできるよう、情報アクセシビリティの確保が必要である。

#### 中央省庁における検討の経緯

- 総務省及び厚生労働省では、誰もが豊かな人生を享受できる共生社会を構築すべく、ICT利活用による高齢者や障害者の支援策や社会の意識改革・普及啓発策のあり方について、「デジタル活用共生社会実現会議」で検討を行い、「デジタル活用共生社会の実現に向けて～デジタル活用共生社会実現会議報告～」（平成31年4月）として取りまとめ公表した。また令和3年には「障害者にやさしいICT機器等の普及に関する勉強会」を開催し、今後の施策のあり方について改めての検討を行った。
- 令和4年には「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が閣議決定され、公的機関のウェブアクセシビリティの確保の取組の強化や、情報アクセシビリティ自己評価様式（以下、様式という）の普及展開の更なる推進等、情報アクセシビリティの推進の方向性が示された。

### 本調査研究の目的





- 本調査研究では、情報通信分野の情報アクセシビリティ推進を目的とし、以下を行うことで、企業が、自社で開発する ICT 機器・サービスが情報アクセシビリティ基準を満たしているかどうかを自己評価する仕組みの更なる普及展開・活用促進を図った。
  - 公的機関における様式の利活用推進に向けた方策の検討（受注生産品調達時の様式活用方策の検討、各府省庁の調達に対するハンズオン支援等）
  - 民間企業による様式活用事例の創出（情報アクセシビリティ好事例の実施、前年度実施したセミナーの周知）

## 1. 本調査研究の概要

①中央省庁の様式活用のボトルネック特定・解決、②企業の作成事例創出の2つをゴールとし、その達成に向けて仕様書に記載されている下記の内容を実施した

### 本調査研究のゴールと実施事項

本調査研究のゴール	実施事項 (水色文字は本報告書における記載箇所)	仕様書との対応
<b>Goal①</b> 中央省庁の様式活用の ボトルネック特定・解決 	2.2.1 受注生産品調達時の様式活用方策の検討	仕様書3-1(2)①
	2.2.2 デジタル・ガバメント推進標準ガイドラインへの記載に向けた検討	仕様書3-1(2)②
	2.2.3 各府省庁での自己評価様式を活用した調達の事例創出に向けた検討	仕様書3-1(2)③
<b>Goal②</b> 企業の作成事例創出・ 更なる情報アクセシビリティ 対応の機運向上 	2.1 企業等における様式活用の一層促進(書式、技術基準及び作成ガイドブック見直し等)に向けた調査	仕様書3-1(1)
	3 「情報アクセシビリティ自己評価様式」の作成支援に関する調査	仕様書3-2
	4.1 前年度実施した「情報アクセシビリティ推進に向けた企業向けセミナー」の周知	仕様書3-3(1)
	4.2 「情報アクセシビリティ好事例2024」の実施	仕様書3-3(2)
	5 自己評価様式普及促進及び管理運用体制に係る官民連携の在り方の検討*今年度はEN 301 549のJIS化に関する調査を実施	仕様書3-4



## 2. 「情報アクセシビリティ自己評価様式」の利活用推進に関する基礎調査

## 2. 「情報アクセシビリティ自己評価様式」の利活用推進に関する基礎調査

「情報アクセシビリティ自己評価様式」の利活用推進に関する基礎調査として、大きく下記の3つの内容を実施した。特に①について、詳細を後述する

### 2. 「情報アクセシビリティ自己評価様式」の利活用推進に関する基礎調査 実施内容

1

受注生産品調達時の  
様式活用方策の検討

- 受注生産品の公共調達における様式活用の利点と課題について検討を行った。具体的には、障害者団体へのヒアリング調査や「情報アクセシビリティ好事例2024」(PI2にて詳述)選定企業へのアンケート調査を実施した。
- 課題については、どの立場の関係者が解決に当たるべきなのかを意識して整理した。

2

デジタル・ガバメント  
推進標準ガイドラインへの  
記載に向けた検討

- 主管室とデジタル庁との打ち合わせに同席し、標準GL群(デジタル・ガバメント推進標準ガイドライン及びこれに関連する指針類等に係る文書体系)における具体的な言及内容について、議論を適宜サポートした。
- また、デジタル庁との議論を踏まえて、デジタル庁と総務省等が連携したICT機器・サービス等の調達時の様式活用方法の今後の在り方等について整理し、提案した。

3

各府省庁での  
自己評価様式を活用した  
調達の事例創出に向けた検討

- 政府の調達担当官又は調達支援事業者に対して、様式を用いた仕様書の作成や調達時の評価方法等について、2-3者程度を想定としてハンズオン支援を実施し、課題等について整理した。
- 特に課題については、事後ヒアリングを通じて把握することのできた課題を整理した。

## 2. 「情報アクセシビリティ自己評価様式」の利活用推進に関する基礎調査

### 受注生産品調達時における様式活用の利点と課題整理のため実施した事項は下記の通り

- 受注生産品の公共調達における様式活用の利点と課題について検討を行った。具体的には、障害者団体へのヒアリング調査や「情報アクセシビリティ好事例2024」選定企業へのアンケート調査を実施した。
- 課題については、どの立場の関係者が解決に当たるべきなのかを意識して整理した。

#### Step1 様式活用の利点と課題 の仮説構築

- Step2で行うヒアリングで充実した内容が得られるように、「様式活用の利点と課題」に関する仮説を構築する。
- 公共調達において様式を作成する企業、また、様式が一般公開された場合の障害者等当事者の立場から「利点と課題」を想定する。

#### Step2 ヒアリング及びアンケート実施に よる仮説検証

- Step1で準備した仮説を検証するため、障害者等当事者団体にヒアリングを実施する。
- また、情報アクセシビリティ好事例2024選定企業に対して、アンケート調査を実施する。

#### Step3 様式活用の利点と 課題の整理

- Step2によるヒアリング及びアンケート調査結果を踏まえ、「様式活用の利点と課題」を整理する。
- 課題については、どの立場の関係者が解決に当たるべきなのかを意識した整理とする。

## 2. 「情報アクセシビリティ自己評価様式」の利活用推進に関する基礎調査

### ②「情報アクセシビリティ好事例2024」選定企業に対するアンケート調査結果

#### 調査概要

調査対象: 「情報アクセシビリティ好事例2024」選定企業(16製品・サービス)の担当者

実施期間: 2025年3月21日~26日

有効回答数: 14名(12製品・サービス)

#### ■ 好事例2024応募時における自己評価様式の認知状況

- ✓ 好事例2024への応募に際して自己評価様式を「募集を通じて初めて知った」と回答した割合は57.1%で過半数を占めた。一方、「募集開始前から知っていた」と回答した42.9%の層では、総務省の施策や過去の応募経験、社内外からの伝聞が認知経路となっている。

#### ■ 自己評価様式作成に関与した人物

- ✓ 情報アクセシビリティ好事例2024への応募に際して自己評価様式の作成に最も関与したのは「社内の当事者や情報アクセシビリティ対応の担当者」であり、全体の75.0%を占めた。次いで、「製品・サービスの設計や開発の担当者」が58.3%、「社内のマーケティング担当者」が33.3%と関与を示している。一方で、「社内の法務・コンプライアンス担当者」「社内の広報担当者」「社外の当事者」による関与はなかった。

#### ■ 自己評価様式作成における苦勞

- ✓ 自己評価様式の作成に「ある程度苦勞した」と「非常に苦勞した」を合わせると、全体の92.9%となった。
- ✓ 具体的な苦勞の内容を見ると、様式1-1 自己評価結果の作成における記載内容の具体性や技術基準の解釈が主な課題であり、リソース面の制約も一部で影響していたことが分かる。

#### ■ 自己評価様式作成時の苦勞への対処法や克服方法

- ✓ 自己評価様式の作成で苦勞した点に対する対処としては、総務省の「情報アクセシビリティ自己評価様式の作成ガイドブック」(61.5%)や「企業等の作成例」(38.5%)が主に参考にされている。また、社内リソースでは「製品開発チームや技術部門に支援を求めた」(53.8%)や「専門家または専門チームに支援を求めた」(38.5%)が多く活用されている。

#### ■ 自己評価様式作成に対する評価

- ✓ 情報アクセシビリティ自己評価様式を作成して良かった点が「ある」と感じた回答者は78.6%に上り、「ない」と回答した者は0%であった。

#### ■ 政府調達における自己評価様式作成・提出を促進するための政府の取組内容

- ✓ 企業が情報アクセシビリティ自己評価様式の作成・提出を積極的に行うためには、「自己評価様式を用いて作成された具体的な事例の公開」(50.0%)、「入札における自己評価様式の評価基準や採点方法の透明性の確保」(50.0%)、および「自己評価様式を提出した場合の加点措置の導入」(50.0%)が特に重要とされている。また、「自己評価様式の作成に関する詳細なガイドブックや資料の公開」(42.9%)も高い回答を得た。

## 2. 「情報アクセシビリティ自己評価様式」の利活用推進に関する基礎調査

### ヒアリング及びアンケート調査結果を踏まえ、「様式活用の利点と課題」を整理した

- 様式活用の利点及び課題について、製品・サービスを利用する立場の障害者等当事者に実施したヒアリング、製品・サービスの提供時に自己評価様式を作成する立場の企業に実施したアンケート結果から整理する。
- 障害者等当事者が指摘した課題には、企業が自己評価様式を作成し対応すべきであるが、その促進には、総務省やデジタル庁によるガイドブック作成やセミナーでの周知が必要と思われる。一方、企業が指摘する課題の多くは、国や地方自治体の情報システム調達で自己評価様式が仕様書や評価基準に対応していくことで対応しえるものと思われる。

	障害者等当事者	企業
利点	<ul style="list-style-type: none"><li>• 技術基準の評価を具体的に説明することで、利用者にとってわかりやすい情報を提供できる。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 製品・サービスの情報アクセシビリティ状況を具体的かつ網羅的に把握することができ、達成基準を満たしている点と未達成の点が明確化する。</li><li>• アクセシビリティ改善の具体的なポイントが特定され、開発担当者への依頼が容易となる。</li><li>• ユーザーへの商品紹介や、社外提案時のエビデンスとしても活用できる形で情報が整理される。</li><li>• 自己評価様式の作成を契機に、社内のアクセシビリティ担当者以外の開発者もアクセシビリティの重要性を理解し、製品改善に積極的に関与するようになる。</li></ul>
課題	<ul style="list-style-type: none"><li>• 自己評価様式には、ユーザビリティの評価が含まれていない印象があり、JIS X 8341による評価とユーザビリティ評価を分けて記載する必要がある。</li><li>• 自己評価様式において、次のような情報があることで役立つものとなり得る。<ul style="list-style-type: none"><li>- 当該製品がスクリーンリーダーのどの製品に対応しているか</li><li>- 当該製品が対応しているデバイスの種類</li><li>- (コミュニケーションアプリの場合)がコミュニケーションは一方か双方向か(特に聴覚障害者の場合)</li><li>- 社員が利用する製品において、入力される情報が企業にとって情報セキュリティ面で問題がないこと</li></ul></li></ul>	<p>企業が情報アクセシビリティ自己評価様式の作成・提出を積極的にを行うためには、下記の課題に対応することが特に重要と思われる。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 自己評価様式のうち、特に、「書式1 自己評価結果」の作成における記載内容の粒度の明確化</li><li>• 入札における自己評価様式の評価基準や採点方法の透明性の確保</li><li>• 自己評価様式を提出した場合の加点措置の導入</li><li>• 自己評価様式を用いて作成された具体的な事例の公開</li></ul>



### 3. 企業向け講習会の周知及び「情報アクセシビリティ好事例2024」の開催等

### 3. 企業向け講習会の周知及び「情報アクセシビリティ好事例2024」の開催等

## 企業向けセミナーの開催周知にあたって、CEATECへの出展や案内の個別発出を実施

- R5年度調査において開催した「情報アクセシビリティ推進に向けた企業向けセミナー」について、アーカイブ配信を実施した（貴省HP上でのzoomリンクの掲出）。企業向けセミナーの案内にあたっては、前ページのグループ①「様式を知らない・聞いたことがない」層に対する周知を行い、「情報アクセシビリティ自己評価様式」の普及促進を図るほか、好事例2024の応募対象となりうる企業等への周知も行った。
- 周知にあたっては、開催案内の発出のほか、CEATECへの展示を通じて企業へのアプローチを行った。

## CEATEC2024振り返り

### □ 来場者の反応

#### ブース自体の集客

- アイシンの展示もあり、比較的来訪数はあった。
- 一方、「情報アクセシビリティ好事例」の展示であることは、個別に説明をして初めて理解いただける方が多かった。
- 若年層～年配の方まで、来訪者の属性は様々であった。（アイシンの展示は若手技術者のような方が関心を持っていることが多かった）

#### パネル

- 情報量が多かったため、じっくり読んでくれる方と素通りする方で二分した。
- 最終日は、企業パネル自体を写メしている方や、QRコードを読み込んでいる方も見受けられた。

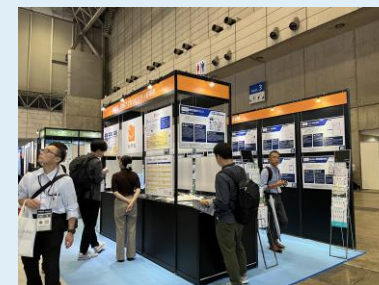
#### チラシ

- 情報アクセシビリティ好事例の事業チラシ（300部）は4日目午前で完売となった。
- 一方、各社チラシはあまり手に取っていただけなかった。

### □ 次年度に向けた改善

- 事業チラシが完売したことから、一定の広報効果はあると考えられる。
- 情報アクセシビリティに関する取組の展示であることや、「高齢者や障害者の方にやさしい」等の展示の趣旨を分かりやすく示すと、より理解してもらえるのではないかと。（全ての人が総務省パネルを読んでから見て回るわけではない）
- 製品自体への関心が高い来訪者が多いため、アイシンのように、実機で実演できる選定企業には協力いただくとより関心を持ってもらえる可能性がある。
- パネルで伝える情報量については、さらなる工夫が求められる（文字数を減らす、キーワード等を全面に出す等）

最終日の様子▼



### 3. 企業向け講習会の周知及び「情報アクセシビリティ好事例2024」の開催等

## 「情報アクセシビリティ好事例2024」を開催し、16製品・サービスを選定した

- アクセシブルなICT機器・サービスの普及促進を目的として、情報アクセシビリティに優れているICT機器・サービスを「情報アクセシビリティ好事例2024」として選定・公表を行った。
- 募集にあたっての概要を以下に示す。なお募集期間は令和6年9月4日(水)から令和6年11月8日(金)17時までとした。

#### ● 対象製品・サービス

次の(1)～(3)をいずれも満たしているICT機器・サービスを対象とする。

- (1) 情報アクセシビリティに配慮したICT機器・サービスであること。
- (2) (1)の「ICT機器・サービス」は、以下のいずれかに該当する、自社が自社製品として開発・製造・販売しているICT機器・サービスであること(他社から提供された技術、部品、ソフトウェア等を組み込んだ上で、自社の最終製品としている場合についても、応募対象とする)。

- (ア) パーソナルコンピューター(JIS X 8341-2 対象製品)
- (イ) ウェブコンテンツ・アプリケーション(JIS X 8341-3/WCAG 2.1 対象製品)
- (ウ) 電気通信機器(JIS X 8341-4 対象製品※)
- (エ) 事務機器(JIS X 8341-5 対象製品)
- (オ) 対話ソフトウェア(JIS X 8341-6 対象製品)

※ 電気通信機器とは、「電気通信に関する設備の中において、電気通信サービスの利用者が直接操作する機器」を指す。なお、従来の電気通信機器に当てはまらない新しい概念の製品及び製品群についても、従来の電気通信機器に含まれる機能等を有する場合は(ウ)に該当する。

- (3) 応募時点において企業や消費者向けに販売・提供等されているICT機器・サービスであること。

#### ● 審査基準

「情報アクセシビリティ好事例2024」として選定するICT機器・サービスは、主に以下の項目に基づき、学識経験者、業界団体、および障害者団体を審査委員とする審査会において、審査を行います。

(審査項目)

- (1) 情報アクセシビリティへの対応:

- (i) 当該ICT機器・サービスが、高齢者・障害者等が自身の状況や程度に応じて使いやすいように配慮されているか。

- (ii) 高齢者・障害者等が、当該ICT機器・サービスを用いることにより、アクセシブルな環境を達成することができるか。(例:ひとりでの移動がしやすくなる、会話の内容を把握しやすくなる)

- (iii) 当該ICT機器・サービスの提供に際し、高齢者・障害者等に対して、説明書やウェブサイト等において利用方法を解説する、電話やメール、チャット等で問い合わせに対応する等の取組を行っているか。

- (2) 当事者ニーズを踏まえた開発:

当該ICT機器・サービスの開発にあたって、高齢者・障害等当事者、支援者、当事者等の状況を理解している専門家の意見を踏まえているか。

- (3) 企業としての取組:

企業として、情報アクセシビリティに取り組むための対応がとられているか。(対応例:情報アクセシビリティに係る開発時の全社ルールを策定している、情報アクセシビリティチームを組成している等)

### 3. 企業向け講習会の周知及び「情報アクセシビリティ好事例2024」の開催等

## 計17製品・サービスの応募があり、審査の結果、16製品・サービスを選定した

No	企業名	製品名	用いた技術基準						
			JIS X 8341シリーズ						リハ法 508
			枝番2	枝番3	枝番4	枝番5	枝番6	枝番7	
1	株式会社グラファー	Graffer スマート申請		●					
2	プロメトリック株式会社	試験配信・評価ソリューション向けのウェブサイト		●					
3	フリー株式会社	freee支出管理_小口現金		●					
4	株式会社リモートアシスト	エルビーフォン			●				
5	株式会社Helpfeel	Helpfeel		●					
6	Uni-Voice事業企画株式会社	耳で聴くハザードマップ		●					
7	フリー株式会社	freee人事労務アプリ:アプリで勤怠入力・給与明細閲覧		●					
8	フリー株式会社	freee人事労務 健康管理		●					
9	ViZO株式会社	AIリハビリツールFlexVOX					●		
10	株式会社QDレーザ	網膜投影視覚支援機器RETISSA ON HANDによる文化・芸術鑑賞			●				
11	KDDI株式会社	auPontaポータル		●					
12	ナビレンス	Navilens GO							●
13	弁護士ドットコム株式会社	クラウドサイン		●					
14	KDDI株式会社	auビジュアルガイド		●					
15	東芝テック株式会社	e-BRIDGE Plus for Voice Guidance				●			
16	Dynabook株式会社	せっていのとびら							●
17	株式会社SmartHR	SmartHR スキル管理システム		●					

### 3. 企業向け講習会の周知及び「情報アクセシビリティ好事例2024」の開催等

また本年度は「情報アクセシビリティ好事例」のロゴを新規で作成。  
併せてロゴ利用ルールについても策定し、選定企業への周知を行った

#### 作成したロゴ



#### ロゴ利用ルール

### 「情報アクセシビリティ好事例」ロゴの利用に関するルール

2025年3月  
総務省情報流通振興課情報活用支援室

事例に選定された製品の企  
業ラシ、パンフレット、ポップ  
する媒体に無償で使用す  
ください。  
ロゴの適正使用のため、以下  
の場合

- ・ロゴが、総務省からの認定、認可等を受けたものと誤解を与えるおそれがある場合
- ・ロゴに関する取組の信用又は品位を害するものと認められる場合
- ・その他総務省が不適切な使用であると判断する場合
- 4 使用者は、使用方法、表現方法、ロゴ使用に起因又は関連する事故、苦情又は第三者との紛争に関する全ての責任を負うものとし、総務省は一切の責任を負わないものとします。
- 5 使用者が使用上の注意に従っていないと総務省が認めた場合、警告、イラストを使用した媒体の削除又は回収の要請等、必要な措置を講ずることとします。
- 6 この文書は、今後必要に応じて、使用者の許諾なく改定する場合があります。

#### ■ ロゴデザイン

ロゴは用途、スペースに合わせて以下のタイプを使用してください。  
ロゴは別途ファイルでお送りする画像を用いてください。

#### ■ カラー

ロゴはフルカラー表示を基本とし、視認性によりモノクロ表示を使用してください。

#### アイソレーション



## 4. 自己評価様式普及促進及び管理運用体制に係る官民連携の在り方の検討



#### 4. 自己評価様式普及促進及び管理運用体制に係る官民連携の在り方の検討

### 「自己評価様式普及促進及び管理運用体制に係る官民連携の在り方の検討」 における実施事項について、主管室とも議論のうえ、下記の通りとした

#### 本調査における実施事項

- 当初、自己評価様式の管理運用の民間への移行を検討する事項として、書式の更新作業や、移行に向けた準備会の実施、情報アクセシビリティ自己評価様式委員会（仮称）の立ち上げに向けた調整業務（特に各技術基準に関する研修コンテンツの作成に向けた準備）等を実施することを想定していた。
- しかし、調査研究開始後、学識有識者から、自己評価様式作成にあたっての技術基準の改正（EN 301 549のJIS化）の必要性が提起された。それに伴い、JIS X 8341シリーズの改正の妥当性やその具体的な実施手法等について、調査研究の中で調査・議論することが求められるようになった。
- 自己評価様式作成にあたっての技術基準の改正が行われる場合、現行の技術基準に従う形での書式の更新作業や、技術基準に関する研修コンテンツの作成作業の優先順位は相対的に劣後する。
- そのため、主管室と合意のうえ、「3—4 自己評価様式普及促進及び管理運用体制に係る官民連携の在り方の検討」で記載されている仕様書の内容に変わり、JIS X 8341シリーズの改正（EN 301 549のJIS化）の妥当性やその具体的な実施手法に関する調査業務・関係者との調整業務を行う形とした



**Envision the value,  
Empower the change**