

弱視者にとって使いやすい図書館 Web サイトの検討

—当事者へのヒアリングによる具体的な問題の把握—

A study of easy to use library Web site for low vision

-Understanding of the specific problems caused by hearing to the party-

堀内青空 (lz240077@senshu-u.jp), 植村八潮 (yashio@isc.senshu-u.ac.jp),
野口武悟 (takenori@isc.senshu-u.ac.jp)

専修大学 Senshu University

1.1 研究背景と目的

1990年代から2000年にかけて、情報通信技術が急速に発展し、インターネットは社会にとって必須のインフラとなった。総務省は、2011年3月に「みんなの公共サイト運用モデル」を発表した。高齢者や障害者を含む誰もが公共機関 Web サイトを利用できることを目的に作られたガイドラインである。このガイドラインには「国及び地方公共団体は、法や規格に基づき、Web アクセシビリティに対応して Web サイトを提供することが求められている」と書かれている。Web アクセシビリティとは、基本的には、「障害者が Web を利用できること」¹である。

さらに、2016年4月に施行が迫っている障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（以下、障害者差別解消法）においては、公共機関には障害者への合理的な配慮が求められる。合理的な配慮とは、障害者のニーズに対し、費用などの負担がかかりすぎない程度に変更や調整をすることである。合理的配慮を行うためには、「自ら設置する施設の構造の改善及び設備の整備、関係職員に対する研修その他の必要な環境の整備に努めなければならない」²とあり、環境整備の必要性も書かれている。

公共機関のなかでも公共図書館は、多くの情報資源を持ち、すべての市民に情報を提供する役割を担っている。このことから、図書館 Web サイトにはアクセシビリティの確保が強く求められているとよい。

しかしながら、2010年8月にアライド・ブレインズ株式会社(以下、アライド)が行った「A.A.O. ウェブサイトクオリティ実態調査 図書館編第1回」³によると、図書館 Web サイトのアクセシビリティは自治体 Web サイトよりも低いところが多いことが指摘されている。

アライドでは、2006年から自治体 Web サイトを対象とした Web アクセシビリティ調査を毎年行っているが、図書館 Web サイトを対象とした調査は、2010年に一度行われたのみである。調査から約5年経過し、障害者差別解消法の施行が迫った現在、図書館 Web サイトのアクセシビリティはその後どうなっているのだろうか。

¹日経 BP 社出版局編『情報・通信用語事典 2005～2006 年版』

日経 BP 社, 2004, p. 64, 696-697, 710

² http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/law_h25-65.html (2015. 12. 3 確認)

³A.A.O.ウェブサイトクオリティ実態調査 図書館編第1回

http://www.aao.ne.jp/research/cronos2/2010_library/index.html

一方、厚生労働省⁴によると、視覚障害者の人数は約31万人と言われており、その7割以上が弱視者と言われている。弱視者とは、「両眼での矯正視力が0.3未満であり、視覚を用いて日常生活が難しいもの」⁵と定義されている。

視覚障害に関する既存の研究には「視覚障害を全盲と捉え」たものが多く、「弱視者の観点からは具体的な対策が十分に示されていない」という指摘がなされている。はたして、弱視者は図書館Webサイトをどのように使っているのだろうか。

そこで、本研究では、図書館Webサイトを対象に、弱視者と図書館Webサイト担当者へヒアリングを行い、公共機関としての図書館Webサイトの課題を明らかにすることを目的とする。

1.2 研究方法

本研究は、三段階で調査を行った。

第一段階では、村岡らの研究⁶を参考に、弱視者に閲覧してもらう5つの図書館や6つの質問事項を2015年4月に決定した。

第二段階では、2015年の4月～8月にかけて、20代～40代の男女8名の弱視者に被験者となってもらい、図書館Webサイトを閲覧してもらった。この調査は、一人ずつ個別に実施した。

第三段階では、2015年10月に、4館のWebサイト担当者（以下、担当者）へのヒアリングを実施した。

1.3 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律について

2016年4月に障害者差別解消法が施行される。この法律の施行によって、行政機関等の公共機関には、障害者への合理的配慮の提供が義務づけられる。障害者差別解消法は、2006年の国連総会で採択された障害者の権利に関する条約（障害者権利条約）の批准に向けた国内法整備の一環として制定された。

障害者差別解消法は、「行政機関等及び事業者における障害を理由とする差別を解消するための措置等を定めることにより、障害を理由とする差別の解消を推進し、もって全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に資すること」⁷（同法第1条）を目的としている。

障害を理由とする差別とは、障害を理由として、正当な理由なくサービスの提供を拒否・制限・条件付けをする行為をいう。また、障害者から何らかの配慮を求める意思の表明があった場合には、体制や費用などの負担がかかりすぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要で合理的な配慮を行うことが求められる。こうした配慮を行わないことで、障害者の権利利益が侵害される場合も、合理的配慮の否定として、差別に当たる。

⁴厚生労働省 平成18年度身体障害児・者等実態調査

⁵国土交通省 旅客施設における弱視者等に配慮した施設・設備に関する調査検討報告書

⁶村岡雅子・渡辺隆行「ユーザの視点に立ったウェブ・アクセシビリティ研究」『インターネットコンファレンス論文集』（2004）p.97-106

⁷ http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/law_h25-65.html（2015.12.3確認）

社会的障壁とは、障害者にとって、日常生活や社会生活を送る上で障壁となるようなものを指している。内閣府は、社会的障壁として以下の4点を具体例として挙げている⁸。

- ① 社会における事物（通行、利用しにくい施設、設備など）
- ② 制度（利用しにくい制度など）
- ③ 慣行（障害者の存在を意識していない慣習、文化など）
- ④ 観念（障害者への偏見など）

合理的な配慮は、「障害者が他の者との平等を基礎として全ての人権及び基本的自由を享有し、又は行使することを確保するための必要かつ適当な変更及び調整であって、特定の場合において必要とされるものであり、かつ、均衡を失した又は過度の負担を課さないものをいう」⁹（障害者権利条約第2条）と定義されている。

また、障害者差別解消法の第5条では、合理的な配慮に関する環境の整備について、以下のよう規定している。

行政機関等及び事業者は、社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮を的確に行うため、自ら設置する施設の構造の改善及び設備の整備、関係職員に対する研修その他の必要な環境の整備に努めなければならない。

合理的な配慮を的確に行うためには、設備の整備や職員の研修などの環境整備が必要である。Webサイトのアクセシビリティの確保は、この環境整備に当たるといえる。

1.4 研究結果

第一段階で、村岡らの研究¹⁰を参考に、弱視者に閲覧してもらった5つの図書館や6つの質問事項を決定し、次の段階における調査方法を決定した。質問事項は、全盲者で大阪府立中央図書館の司書をしている杉田正幸の「図書館でのインターネットサービスのポイント」¹¹を参考にした。構成は、①対象図書館 Web サイトへのアクセス、②電話番号を調べる、③アクセス方法を調べる、④開館時間を調べる、⑤休館日を調べる、⑥本の検索の6項目である。

第二段階で、質問事項を答えるのにかかった操作時間を分析し、以下の5つのことが明らかになった。

- (1) 情報に辿り着くまでのステップが少ない方が、早く情報を見つけることができる。
- (2) トップページ画面上に表示されている内容は目に入りやすい。
- (3) 探している本が明確に決まっている場合は、検索結果がある程度絞られている方が、本

⁸ http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/pdf/sabekai_leaflet_p.pdf (2015.12.3 確認)

⁹ http://www.mofa.go.jp/mofaj/fp/hr_ha/page22_000899.html (2015.12.3 確認)

¹⁰ 村岡雅子・渡辺隆行「ユーザの視点に立ったウェブ・アクセシビリティ研究」『インターネットコンファレンス論文集』,2004,p.97-106

¹¹ <http://j7p.net/pub/hyogo/hyogo6.html> (2015.4.3 確認)

を見つけやすい。

(4) 探している雑誌が明確に決まっている場合は、発行日や号数の一覧表がある方が見つけやすい。

(5) 詳細検索は使いにくい。

このことを踏まえて、被験者にヒアリングをした。図書館 Web サイトにおける本の検索に関する以下の4つの課題が明らかになった。

(1) 所蔵情報の項目において、資料 ID が邪魔に感じる。

(2) 検索・クリアボタンの識別がつきにくい。

(3) 検索結果が膨大に表示されて本を見つけにくい。

(4) 検索対象（図書・雑誌・AV など）のチェックマークが使いにくい。

第三段階で、第二段階の調査で明らかになった課題に対して、4館の Web サイト担当者へヒアリングを行った。その結果、以下の5つのことが明らかになった。

(1) 担当者は Web サイトのアクセシビリティのことを十分に把握していない。

(2) 担当者は障害者がどのように Web サイトを使っているか理解していない。

(3) 図書館 Web サイトの更新頻度が低い。

(4) Web サイトに関する利用者からの問い合わせが少ない。

(5) 利用者の中に弱視者がいるのか把握できていない。

1.5 考察

2010年に行われた「A. A. O. ウェブサイトクオリティ実態調査 図書館編第1回」では、図書館 Web サイトのアクセシビリティは自治体 Web サイトよりも低い団体が多いと指摘されていた。5年経った現在、個別の図書館にあたって調査したが、図書館 Web サイトのアクセシビリティは、低いままであることがわかった。

今回の調査結果から、図書館 Web サイトには、制度、慣行、観念の社会的障壁があると考えられる（1.3 参照）。制度の障壁とは更新や改善がすぐにできないこと、慣行の障壁とは担当者が障害者の存在を把握していないこと、観念の障壁とは障害者に対する誤った認識のことである。

この障壁を取り除くことが、図書館 Web サイトの課題であると結論づける。

ヒアリングによって、担当者から「システム会社に聞かないとわからない」「Web サイトを更新するには時間がかかる」といった回答を得た。システム会社に責任転嫁しているような発言、時間がかかることが更新をしない正当な理由であるかのような発言が目立った。

もちろん、なかには、利用者の声に耳を傾けて、配慮をしている図書館もあった。図書館 Web サイトの所蔵情報の表において、必要最低限の情報のみ載せる、という工夫をしていた。

障害者差別解消法が施行されると、公共機関には合理的な配慮が求められる。合理的な配慮を的確に行うためには、環境整備が必要であることは、障害者差別解消法の第5条に規定されている。しかし、現在の図書館には、Web サイトのアクセシビリティに関する整備や、担当者への研修などの環境整備が十分とは言い難い。

今後、担当者には IT スキルの更なる向上や、障害者がどのように Web サイトを使っているか理解し、障害者と一緒に Web サイトを構築・改善することが求められるのではないだろうか。

参考文献

1. A. A. O. ウェブサイトクオリティ実態調査 図書館編第 1 回
http://www.aao.ne.jp/research/cronos2/2010_library/index.html (2015. 11. 7 確認)
2. アライド・ブレインズ プレリリース 公立図書館ウェブサイトの多くがアクセシビリティへの配慮不十分 <http://www.a-brain.com/news/2010/20101104research.html> (2015. 12. 7 確認)
3. アライド・ブレインズ編『Web アクセシビリティ JIS 規格完全ガイド改訂版』日経 BP 社, 2008, p. 8-10
4. 厚生労働省 平成 18 年度身体障害児・者等実態調査
<http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/shintai/06/dl/01.pdf> (2015. 11. 26 確認)
5. 障害者差別解消法リーフレット - 内閣府
<https://www.pref.ehime.jp/h20700/seisaku/documents/leaflet.pdf>
6. 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律 (平成 25 年法律第 65 号) - 内閣府
http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/law_h25-65.html (2015. 12. 3 確認)
7. 図書館法 : 文部科学省
http://www.mext.go.jp/a_menu/sports/dokusyo/hourei/cont_001/005.htm (2015. 11. 23 確認)
8. 日本図書館協会 公共図書館の任務と目標
<http://www.jla.or.jp/library/gudeline/tabid/236/Default.aspx> (2015. 11. 26 確認)
9. 野口武悟・成松一郎編著『多様性と出会う学校図書館 : 一人ひとりの自立を支える合理的配慮へのアプローチ』読書工房, 2015, p. 3