



# マイ・ポータルへの期待

平成25年7月5日

NTTクラリティ株式会社  
小高 公聡



# NTTクラリティの概要

## ★特例認定会社

親会社：日本電信電話株式会社

関連会社：東日本電信電話株式会社、

エヌ・ティ・ティ都市開発株式会社 他 計32社

## ★営業開始日

平成17年4月1日

## ★社員数（平成25年7月1日現在）

218名（うち障害者163名／重度障害比率71.7％／平均年齢40歳）

〈障がい者内訳〉

肢体（76名） 視覚（9名） 聴覚（7名） 内部（33名） 知的（36名）

精神（1名） 平衡機能（1名）



## ★業務内容

- ・ 障害者自らが参画する障害者・高齢者向けポータルサイトの運営
- ・ 障害当事者の視点で行う、ウェブサイトや製品・サービスのバリアフリー化支援
- ・ 社内文書など紙媒体の保存書類をPDF化する文書電子化サービス
- ・ NTT東日本等の料金問合せに関する電話対応業務
- ・ リサイクル紙による手漉き紙製品の製造
- ・ 情報機器定額保守サービスのDM送付・加入勧奨等に関わる業務



## 行政手続と障害者

### ★障害者特有の行政手続

#### <福祉サービス関連>

- ・ 障害者手帳の再発行、住所変更手続
- ・ 補装具・日常生活用具等の給付申請
- ・ 同行援護・居宅介護等の受給申請
- ・ 福祉手当等の現況・異動届出
- ・ 福祉タクシー等の利用申込

#### <社会保障・税関連>

- ・ 高額療養費等の支給申請
- ・ 難病医療費等の助成申請
- ・ 障害基礎年金等の現況届出
- ・ (非)課税証明書の取得手続



一般の人と比べて行政機関で手続をする機会が多い。



## 行政手続と障害者

### ★行政手続を行う上でのバリア

#### <窓口までの移動>

- ・利用頻度が少なく役所に行き慣れていない。
- ・担当窓口が複数に分かれており迷ってしまう。
- ・移動に困難があるため、開庁時間内に容易に行かれない。

#### <書類の記入>

- ・申請書や届出書が紙ベースのため、自分で記入できない。
- ・様々な通知や案内が郵送で届くが、独力で内容を確認できない。
- ・ヘルパー等に書類を確認してもらえるが、毎日頼めるわけではないので対応が遅れる。



これらを解決するにはすべて人の手を借りる必要がある。



## 行政手続と障害者

### ★電子申請におけるバリア

#### <システムのアクセシビリティ関連>

- ・ キーボードで操作できないところがあり、先に進めない。
- ・ 色により区別されているところがあり、音声で把握できない。
- ・ データの入力に時間制限があり、入力が間に合わない。
- ・ 階層が複雑に分かれており、現在位置が把握できない。
- ・ P D F ファイルの様式に入力するようになっており、音声で操作できない。

#### <その他>

- ・ I D カードの手続のために役所へ出向かなければならない。
- ・ 入力に必要なデータを紙ベースの資料から参照しなければならない。
- ・ どの手続が電子申請により行えるのか分からない。



結局、電子申請システムを利用していない。



## マイ・ポータルと障害者

### ★マイ・ポータルへの期待(1/2)

- ・ 自宅にいながらパソコンで手続きが可能になる。
- ・ 申請に必要な書類を揃えるために複数の行政機関へ出向かなくて済む。

#### <情報提供記録表示・自己情報表示>

- ・ 個人情報の記録やそのやりとりが自分でパソコンから確認できる。  
→これまで、申請書や届出書は、ヘルパーや家族に代読・代筆してもらっていたため、詳細を自分で確認することができなかった。



## マイ・ポータルと障害者

### ★マイ・ポータルへの期待(2/2)

#### <ワンストップサービス>

- ・ 複数の手続きが電子申請により一度に行える。  
→これまで各システムが連携していなかったため、他のデータの確認は紙ベースの資料で行うしかなかった。

#### <プッシュ型サービス>

- ・ 一人ひとりに合った行政機関からのお知らせが自動的に表示される。  
→これまで広報誌等の紙ベースの資料は読むことができず、ホームページは様々な情報が掲載されており、必要な情報になかなかたどり着けなかった。  
→災害時においても、避難所内の張り紙等を見ることができず、障害者の場合、避難所以外の場所に避難したケースが多かった。  
特に、返答機能は、パソコン操作に不慣れな障害者にとって、有効な機能といえる。



## マイ・ポータルと障害者

### ★マイ・ポータルに求められること(1/2)

- ・ システムのアクセシビリティ対応
  - JIS X 8341-3（高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器，ソフトウェア及びサービス—第3部：ウェブコンテンツ）への準拠
  - ↓
  - システム自体のアクセシビリティに加え、その前段階である登録作業が容易に行えることが重要
- ・ IDカードの識別可能性
  - JIS X 6302-9（識別カード—記録技術 第9部：触ってカードを区別するための凸記号）への準拠





## マイ・ポータルと障害者

### ★マイ・ポータルに求められること(2/2)

#### <参考>

6点点字3文字分（18個）の凸点を使って

- ・複数のカードから識別
- ・機器への挿入方向を確認
- ・返却されたカードの確認

↑

多くのカードが流通していて識別が困難

（クレジットカード、キャッシュカード、店舗のポイントカード、診察券、保険証、IC乗車券 e t c）



## 【参考】障害者のパソコン利用法

### ★視覚障害者

#### <全盲>

- ・テキスト情報を音声化する「画面読み上げソフト」を用いて、キーボードのみで操作。点字を習得している場合、テキスト情報を点字出力する「点字ディスプレイ」を使う人もいます。



#### <弱視>

- ・「画面拡大ソフト」を用いて文字を拡大し、白黒反転等、画面の配色を見やすい色に変更して利用。
- ・OSやブラウザのユーザ補助機能を使い、文字やマウスポインタの大きさ、画面の配色等を調整して利用する人もいます。

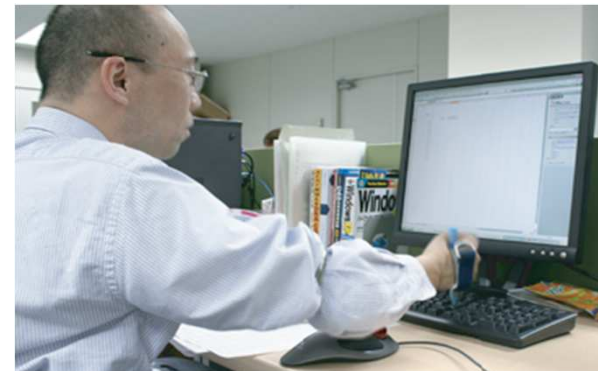




## 【参考】障害者のパソコン利用法

### ★肢体不自由者

- ・ キーボードを打ちづらい人は、固定キー等、OSのユーザ補助機能で入力設定を変更して利用。  
キーガードや小型のキーボードを利用する人もいます。
- ・ マウスが使いづらい人は、OSのユーザ補助機能で設定を変更して利用。  
トラックボールや特殊な形状のマウスを利用する人もいます。
- ・ キーボードやマウスが使えない人は、走査法（スキャン法）やスイッチ等を組み合わせ、身体の残存機能を活用して操作。





## 【参考】アクセシビリティの例

### ★ポイント1: 情報及び関係性

見出し要素が適切に用いられていないと、ページの構造が理解しづらくなり、目的の情報を得るのに時間がかかります。

→見出しは、フォントサイズなどの見た目で表現せず、見出しのための要素を用いて表現します。

ニュースサイト

見出し1

見出し2

文字サイズなど見栄えは整っていますが、見出し要素がつけられていません。

カテゴリー	見出し	内容
社会	社会	● 幼児2人死亡事故「危険運転」で懲役15年… ● 運転手ら2人逮捕 首都高横転事故 ● 集団登校の列に車、児童3人けが ● 機内食で食中毒
政治	政治	● 予算関連法案、来月7日に提出 ● 遺伝子研究NPO旗揚げ、東京でシンポジウム ● 「医療問題見直し」など答申を決定 ● 東証一時32.0円上昇
海外	海外	● 「4月までには帰国を」香港で会見 ● 米大統領 トルコ軍支援継続 ● アジア各国、環境問題取り組みで合意 ● 協議も進展なし アフリカ和平交渉
経済	経済	● 大企業の景況感が悪化、1-3月期 ● 大手携帯会社、検索サイト大手と包括的提携交渉 ● 政府が原油高対策を決定、中小企業などに ● 外為、円、米株高受け75円近辺に反落



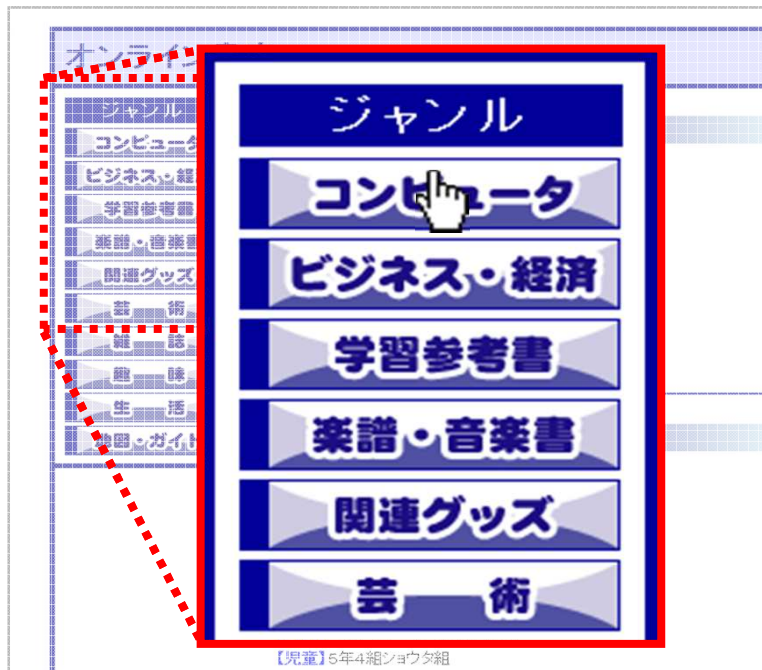
## 【参考】アクセシビリティの例

### ★ポイント2: 代替テキスト

画像に代替テキストがないと、画像の内容が把握できません。

→画像には、画像の内容を的確に示した代替テキストをつけます

#### オンライン書店



悪い例：リンク画像に代替テキストがないため、リンク先がわかりません。

良い例：代替テキストがあるため、それぞれが何の情報へのリンクなのか、判断できます。



代替テキスト



## 【参考】アクセシビリティの例

### ★ポイント3: 色の使用、意味のある順序 1/2

色によって表現されるなど、読み上げソフト利用者に内容がわかりづらくなっています。

#### オンライン書店

オンライン書店のサイト  
個人情報入力画面

ジャンル

- コンピュータ
- ビジネス・経済
- 学習参考書
- 楽譜・音楽書
- 関連グッズ
- 芸術
- 雑誌
- 趣味
- 生活
- 地図・ガイド

個人情報入力画面

赤字は必須項目です必ずご記入ください

氏名

ふりがな

郵便番号   
(半角数字 例:123-4567)

住所

電話番号   
(半角数字 例:03-1234-5678)

メールアドレス

メールアドレス確認

色の違いが判別できないため、「赤字」の項目がわかりません。

単語の間にスペースが入っているため、一文字ずつ読み上げてしまい、内容がわかりづらくなっています。



## 【参考】アクセシビリティの例

### ★ポイント3: 色の使用、意味のある順序 2/2

文字情報を併記するなど、読み上げソフト利用者に配慮します。

#### オンライン書店

オンライン書店のサイト  
個人情報入力画面

ジャンル

- コンピュータ
- ビジネス・経済
- 学習参考書
- 楽譜・音楽書
- 関連グッズ
- 芸術
- 雑誌
- 趣味
- 生活
- 地図・ガイド

個人情報入力画面

氏名(漢字)【必須】

ふりがな(ひらがな)【必須】

郵便番号【必須】   
(例:123-4567)

住所【必須】

電話番号(半角数字)   
(例:03-1234-5678)

メールアドレス【必須】

メールアドレス確認【必須】

支払い方法【必須】  クレジットカード  代金引換  振込み

クレジットカード番号【必須】

クレジットカード名義人【必須】   
(半角ローマ字で入力)

有効期限【必須】 月  年

Copyright (c) ABC-BF Corp. All Rights Reserved. Since 2007.

色による情報だけでなく、文字情報もあるため、必須項目が判断できます。

CSSにより文字間隔を調整しているため、きちんと読み上げられます。