

## 「成長ドライバー」としての 情報アクセシビリティ対応

株式会社 野村総合研究所 社会システムコンサルティング部  
コンサルタント 駒場 凜太郎

株式会社 野村総合研究所 ICT・コンテンツ産業コンサルティング部  
シニアコンサルタント 芦田 萌子



### 1 はじめに～なぜ今、企業は情報アクセシビリティ対応が求められるのか～

デジタル化の進展に新型コロナウイルス感染症の拡大も合わさり、非接触・非対面のサービス提供が増え、デジタルツールは欠かせないものとなってきた。例えば、キャッシュレス決済の普及に伴い、アプリで支払いを完了する場面が増え、またレストランでは備え付けのタッチパネル式の機械（タブレット等）を用いて注文を完了する店舗も多くなった。デジタルツールを介した社会参加が必須要件となりつつある一方で、これらのツールを何らかの理由で活用できないために利便性が低下している人も増加しており、デジタルによる恩恵を受けることのできる人とできない人との間に情報格差が生じている。ここで重要となるのが「情報アクセシビリティ」の考え方である。

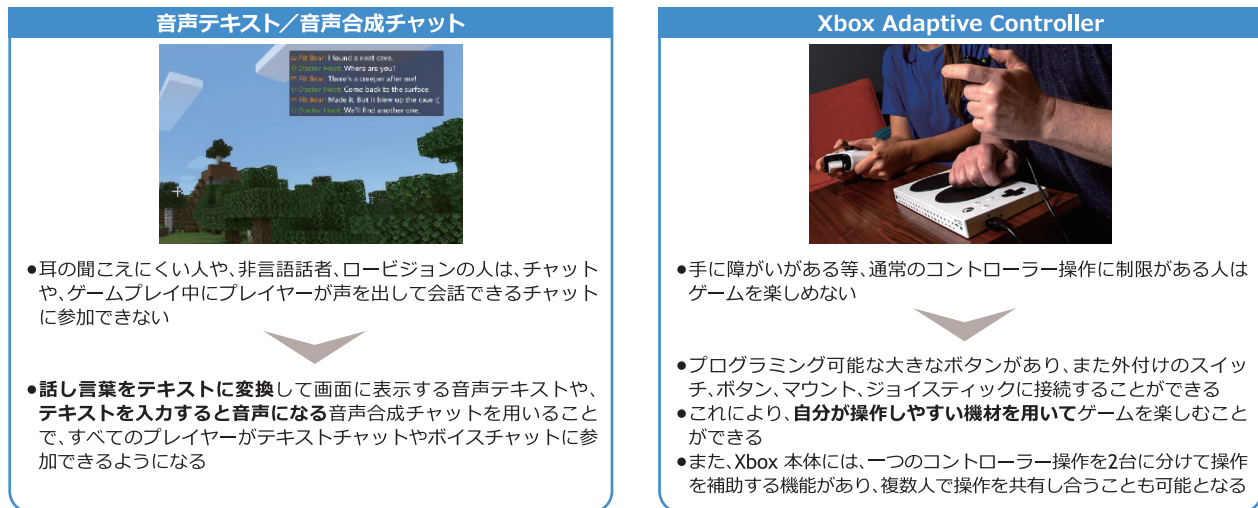
情報アクセシビリティという言葉聞いたことがない、または障がい者<sup>※1</sup>向けに特化した対応と誤解をしている人もいるのではないだろうか。NRIでは情報アクセシビリティを、ICT 機器やサービスを使って高齢者や障がい者等が“円滑に”情報を取得・利用できること、またその意思表示や、他人との意思疎通を図ることができるようにするために、ICT 機器・サービスが備えるべき機能、と定義する。あらゆるものがデジタル化され、デジタルツールでつながることが一般的になった現代においては、高齢者・障がい者に関わらず全ての人が製品・サービス

を利活用でき、必要な情報を取得、発信できる状態となることが求められる。故に、それらの製品・サービスを提供する企業にとっても、情報アクセシビリティ対応を行うことの重要性がこれまで以上に高まっているのである。

では、情報アクセシビリティ対応とは具体的にどのようなことを指すのか。情報アクセシビリティに対応する製品・サービスとは、「さまざまな状況下において」「さまざまなユーザーの使い方に対して」同等の価値を提供することができるものであると考える。「さまざまな状況下」とは例えば、画面の文字を拡大できる機能は、ロービジョンの人だけでなく老眼の人にも役立つ。また字幕を表示する機能は耳が聞こえにくい人だけでなく、電車の中などの音声を聞かせない状況下で動画を閲覧する場合にも機能する。ユーザーの置かれる状況が変化し続ける中で、製品・サービスが活用される多様なコンテキストにおいて同等の価値を提供できる機能を有することは、ユーザーの利便性の向上につながる。次に「さまざまなユーザーの使い方」としては、例えば上述の備え付けのタッチパネル式の機械で注文が完了する仕組みの店舗の場合、目が見えにくい人はどこを押すと注文ができるのか分からず、店員を呼ぶにも

※1 本稿では、原則として「障がい」という表記を使うものの、「障害者手帳」および法令・委員会・調査の名称のみ「障害」という表記を使っている

図表 1 Xbox (Microsoft 社) におけるアクセシビリティ対応例



出所) Microsoft 社 HP

ボタンがタッチパネル上にあるために呼べないとの声がある。これは、さまざまな使い方に対しての配慮が至っていないために使えない人が生じる一つのケースである。製品・サービスを開発する際に、さまざまなユーザーの使い方を想定し、多くの人が使える仕組みを考えることが情報アクセシビリティ対応の重要な要素である。

情報アクセシビリティへの取り組みが進んでいる欧米諸国では、それに取り組むこと自体がブランド価値の向上やマーケットリーチの拡大につながると考える企業が多い。本稿では、先行している欧米の事例も参考に、情報アクセシビリティへの取り組みがいかにデジタルトランスフォーメーション (DX) 時代の企業の価値を高めるかとともに、どのようにすれば取り組みを加速させることができるかについても、その方策を提示する。

## 2 欧米と比較して情報アクセシビリティへの対応が遅れている日本企業

障害者権利条約批准国のデジタルアクセシビリ

ティへの対応状況を評価する指標“DARE<sup>※2</sup>”によると、日本の評価は 36 点 / 100 点満点で、世界 137 カ国中 75 位 (2020 年時点) であった。米 71.5 点、フランス 72.5 点となっており、先進国の中でもかなり低い点数である。日本は課題先進国といわれ、その中でも高齢化は最も大きな課題である。高齢化は視力や聴力の低下を伴うことも多く、情報アクセシビリティへの対応は喫緊の課題といえる一方で、欧米と比較して対応が大きく遅れているのが現実である。

欧米企業では 20 年以上前から、情報アクセシビリティへの対応は企業として取り組むべき事項であると考え、実践してきた。例えば Microsoft 社の製品である Xbox は、カスタマイズ要素として、音声をテキスト化する機能や、色覚異常のある人に対応するカラーフィルター機能等を提供することで、

※ 2 DARE とは “Digital Accessibility Rights Evaluation” の略。G3ict (Global Initiative for Inclusive Information and Communication Technologies) が公表している

情報アクセシビリティ対応を行っている。さらに「Xbox Adaptive Controller」を追加アクセサリとして販売し、多様なデバイスを接続して操作することを可能としている（図表1）。

一方、日本企業を見ると取り組みが十分に進んでいるとはいえない。この理由として、情報アクセシビリティへの対応を行うことへの意識がそもそもない、または「一部のユーザーに対してのみ有効な対応」であるとの誤認識から対応優先度が低いケースや、企業がその重要性や得られるメリットを認識しているケースが少ないことが挙げられる。そのため、全社的に情報アクセシビリティ対応を行う会社は少なく、取り組んでいる一部の企業においても社内の有志や、CSR活動としての取り組みにとどまっていることが多い。

### 3 日本企業にとって情報アクセシビリティ対応が「成長ドライバー」となる理由

情報アクセシビリティ対応は多くの日本企業に見過ごされてきたが、先んじて対応を進めてきた先進企業の事例等を踏まえると、各企業のビジネスの成長にも寄与すると考えられる。以下では、情報アクセシビリティ対応がなぜ自社ビジネスの成長に寄与するかを、具体例とともに論ずる。

#### 1) 理由①：サービス利用者数の増加につながる可能性が高い

前述の通り、情報アクセシビリティ対応により、障がい者をはじめとした、これまでサービスを利用できなかったユーザー層が製品・サービスを利用できるようになる。また、高齢者等、これまで利用しづらさを感じていたユーザー層にとっても使いやすい製品・サービスとなる。そのため、情報アクセシ

ビリティ対応がサービス利用者数の増加につながる可能性は一般的に高いといえる。

日本企業に先んじて対応に取り組んでいる、欧米企業の取り組み事例は、情報アクセシビリティ対応とサービス利用者数の増加の関係性について、ヒントを示している。

例えば、Airbnb社は、身体的・認知的制約のあるユーザーの旅行ニーズの高まりを踏まえ、情報アクセシビリティ対応によるサービス利用者の増加を狙い、障がいのある旅行者向けの民泊仲介サイトスタートアップのAccomable社を買収した。Airbnb社が買収により実際にサービス利用者数を増やせたかどうかは定かではないものの、NRIが複数の欧米企業にヒアリングしたところ、欧米企業の中には、情報アクセシビリティ対応がユーザー数の増加に寄与している事例があると判明した。

例えば、ある米国テック企業A社は情報アクセシビリティ対応によりユーザー数が23%増加したと主張する。また、金融業B社は情報アクセシビリティ対応を行ったところ、15~20%ほど高齢者ユーザーが増加したと主張する。高齢者は可処分所得が高いこともあり、B社にとってアクセシビリティ対応は収益向上にも大きく貢献しているとのことである。

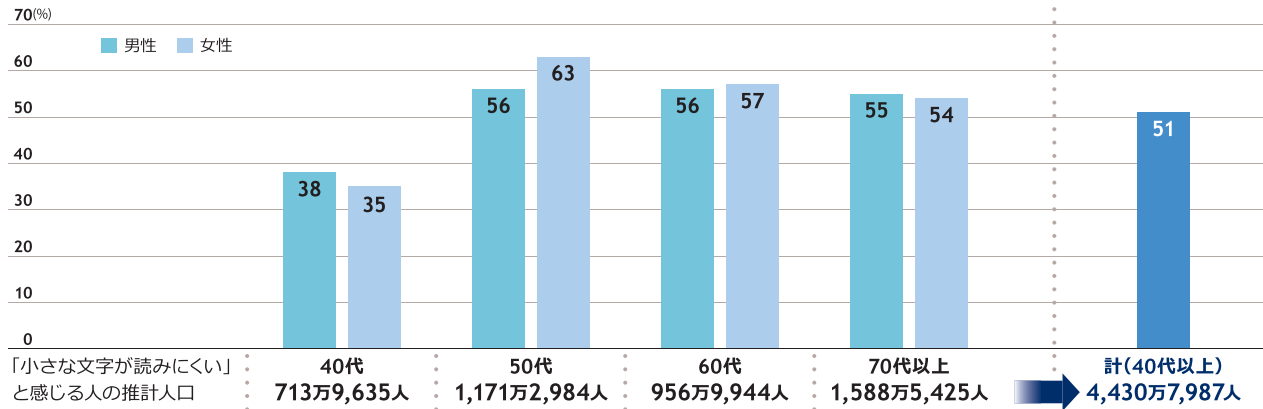
筆者らは、欧米市場のみならず日本市場でもサービス利用者数の増加が期待できると考える。なぜなら、日本社会には情報アクセシビリティ対応の便益を享受する人が非常に多いからである。

日本社会における高齢者の多さは詳述するまでもない。2018年の高齢者の総人口に占める割合は、日本（28.1%）が世界で最も高く<sup>※3</sup>、同割合は2060年には38.1%になると推測されている<sup>※4</sup>。

※3 総務省「人口推計（2018年〔平成30年〕10月1日現在）」

※4 内閣府「令和2年版高齢社会白書」

図表 2 「小さな文字が読みにくい」と感じる人についてのアンケート結果と「小さな文字が読みにくい」と感じる人の推計人口



注) 各世代ならびに総計の推計人口は小数第 1 位を四捨五入している。そのため、上記の各世代の推計人口を足し合わせた値は、総計として記載された値と必ずしも一致しない

出所) 日本眼科啓発会議「アイフレイル世代に聞いた『目の健康に関する意識調査』、推計人口は総務省「人口推計 2021 年 (令和 3 年) 10 月確定値」より NRI 作成

また、日本眼科啓発会議が 2021 年 6 月に実施した調査では、40 代以上の回答者の 51.3%が「小さな文字が読みにくい」と回答している。同調査結果をもとに「小さな文字が読みにくい」と感じる人の推計人口を算出すると、日本では約 4,430 万人が「小さな文字が読みにくい」と感じている計算となる(図表 2)。これらの結果は、加齢に伴い情報アクセシビリティ対応を必要としている人が国内に多く存在することを示している。

また、日本における「障がいのある人」の割合について、厚生労働省は「全人口の約 7.6%が障害を有している」としている<sup>※5</sup>。しかし、日本における「障がいのある人」の割合は 7.6%よりも多いと推測される。なぜなら、厚生労働省の推計値は、障害者手帳所持者もしくは自立支援給付受給者の推計値であり、「公的障がい者制度の非利用者だが障がいのある人」を補捉しきれっていないからである。

そこで、NRI は 2023 年 2 月に、全国の 10 代から 80 代の男女 3,336 人に対してインターネットアンケートを実施し、日本における「障がいのある人」の出現率を調査した。調査は国連障害者権利委員会がその利用について勧告を行っている「ワシントン

グループの設問 (WG-SS)<sup>※6</sup>に基づいて実施した。その結果、日本における出現率は 17.2%であった<sup>※7</sup>(図表 3)。

なお、世界保健機関 (WHO)・世界銀行の調査に基づく、高所得国における障がい者の割合は約

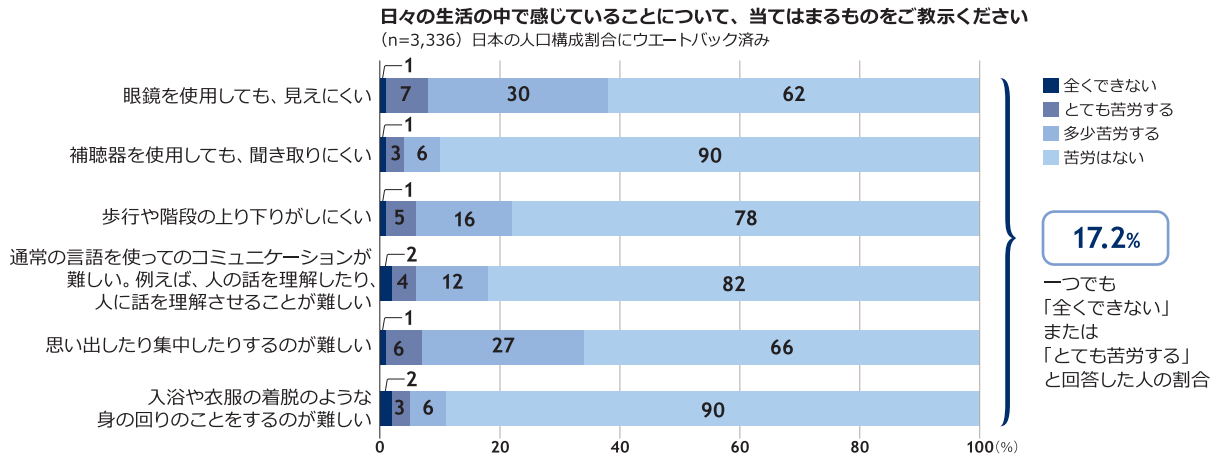
※5 厚生労働省「平成 28 年生活のしづらさなどに関する調査 (全国在宅障害児・者等実態調査)」

※6 日常生活における六つの機能 (視覚、聴覚、歩行、認知、セルフケア、コミュニケーション) それぞれについて、苦勞の程度を 4 段階 (「全くできない」「とても苦勞する」「多少苦勞する」「苦勞はない」) で尋ねる形式の設問。六つの機能に関する設問において、一つでも「全くできない」「とても苦勞する」のいずれかの選択肢を選んだ者が「障がいのある者」として定義される。

詳細は Washington Group on Disability Statistics「Creating Disability Severity Indicators Using the WG Short Set on Functioning (WG-SS) CSPro」を参照されたい

※7 日本の年代別人口構成比に基づいてウエートバック集計を行った結果を踏まえて算定した。ウエートバック集計にあたっては、総務省「人口推計 (2022 年 (令和 4 年) 10 月 1 日現在)」を利用した

図表3 ワシントングループの設問 (WG-SS) に基づく「障がいのある人」の出現率調査



11.8%<sup>\*8</sup>とされている。WHO・世界銀行の調査とNRI 実施調査における捕捉方法が異なるため一概に比較することはできないが、日本において「障がいのある人」の多さを表すデータといえよう。

## 2) 理由②：早めのアクセシビリティ対応はコストを最小化する

多くの欧米企業では、製品・サービスのリリース後に事後的に情報アクセシビリティ対応を行うことは非常にコストがかかると考えている。

英 Barclays 社は、自社アプリのリリース後に対応を行ったために、推定 30 万ポンド (約 5,000 万円) を要した。しかし、アクセシビリティをサービス設計段階から検討すれば、10 分の 1 程度のコストに収められたと判明した<sup>\*9</sup>。また、米調査会社の Forrester 社は企業・NPO 等の経営者・マネジメント層 12 人へのインタビュー結果を踏まえ「情報アクセシビリティ対応は不必要なコールセンター対応の減少をもたらすため、コスト削減につながる」としている。電話問い合わせが年間 100 万件ある団体の場合、ウェブサイトのアクセシビリティ対応により 25 万ユーロ (約 3,700 万円) のコスト削減が

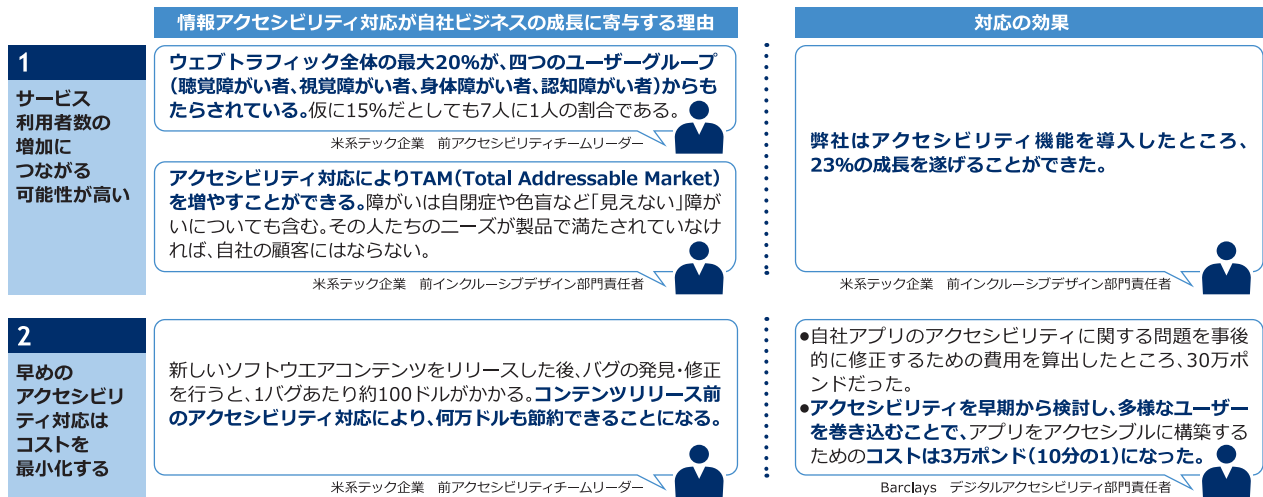
可能だと同社は試算する。

情報アクセシビリティ対応に現時点で十分に取組んでいない日本社会においては事後的な対応が必然的に求められるが、なるべく早く対応を始めることはコストの最小化という観点から望ましい。デジタル化が今後さらに進展すると、オフラインで提供していたサービスをオンラインのみで提供する会社も増える。仮に当該サービスの情報アクセシビリティが不十分であった場合、サービスをオンラインで利用してこなかった高齢者や障がいのある人から、多くの不満・要望が寄せられるだろう。また、現在デジタル機器・サービスの利用に慣れている中年層が、加齢に伴い身体的・認知的機能の制限を感じるようになり、情報アクセシビリティに敏感になることも予想される。そのため、これらの社会の潮流を先読みし、対応を今から始めることはコスト削減の面からも意義が大きいといえよう。

※ 8 World Health Organization ,The World Bank 「WORLD REPORT ON DISABILITY」(2011)

※ 9 Barclays 「Accessibility guide for Suppliers」(2020)

図表 4 情報アクセシビリティ対応が自社ビジネスの成長に寄与する理由と先進企業における対応の効果



出所) Barclays 資料、NRI 実施ヒアリング結果より NRI 作成

#### 4 情報アクセシビリティ対応を進める上でのステップ

これまで述べた通り、情報アクセシビリティ対応は多くの日本企業で見過ごされてきたものの、取り組む意義が大きい。一方で、対応にあたって、何かから始めるべきなのかが分からない、という企業も多いだろう。本章では、対応を進めたいと考える担当者が、どのように対応を進めればよいのかを論じた。

なお、企業での情報アクセシビリティ対応は経営層やマネージャー層の号令の下、トップダウン的に進むケースと、現場社員が起点となって、経営層やマネージャー層を説得する形でボトムアップ的に進むケースの両方が考えられる。筆者らは、どちらのケースでも取り組みのステップ自体は同様であると考えている。

##### 1) ステップ①：対応に前向きな風土醸成

情報アクセシビリティ対応を実践する前段階として、対応が社内で公認され、協力を得られる状況をつくる必要がある。そのためには、対応の重要性を

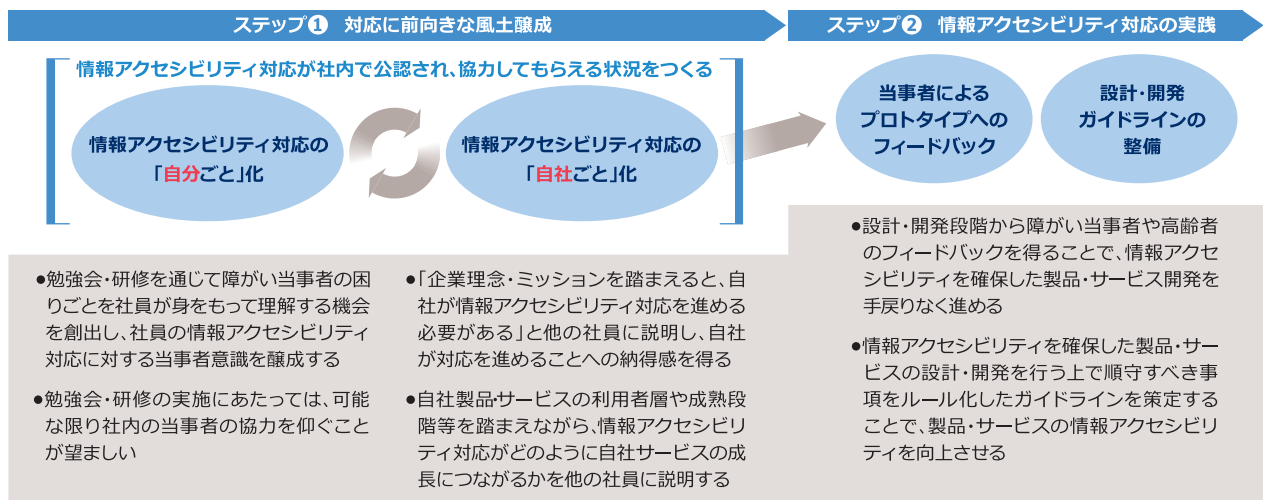
できるだけ多くの社員に身をもって理解してもらうこと（ステップ① - A：「自分ごと」化）と、会社として対応に取り組む理由を自社に引き付けて社内に伝え、賛同してもらうこと（ステップ① - B：「自社ごと」化）を一体となって進める必要がある。それぞれの具体的な取り組み方法や、先進企業の取り組み事例について、以下に記載する。

##### (1) ステップ① - A：情報アクセシビリティ対応の「自分ごと」化

情報アクセシビリティ対応が社内で公認され、協力を得られる状況をつくるためには、職層を問わずできるだけ多くの社員に対して、情報アクセシビリティ対応の当事者意識を醸成する（＝「自分ごと」化）必要がある。そのためには、勉強会・研修等を通じて情報発信を行うことが有効である。先進的に対応を行っている企業の多くは、図表 6 に記載の四つの施策に取り組んできた。特に「B. 障がい当事者の生の声の紹介」や「C. 障がいの疑似体験の実施」は、重要性を周知する上で効果が高い。

勉強会・研修の実施にあたっては、可能な限り社

図表5 情報アクセシビリティ対応を行う上でのステップ



出所) NRI 作成

図表6 先進企業が勉強会・研修で実施する取り組み

勉強会／研修で提供する内容	詳細
<b>A</b> 障がい者／情報アクセシビリティに関する基礎情報の紹介	<ul style="list-style-type: none"> <li>●障がい者に関する統計情報</li> <li>●障がいに起因する困りごとの紹介</li> <li>●情報アクセシビリティに関する基礎情報(情報アクセシビリティ向上により達成すべき事項、アクセシビリティとユーザビリティとの違い等)</li> </ul>
<b>B</b> 障がい当事者の生の声の紹介	<ul style="list-style-type: none"> <li>●障がい当事者を招いた講演会やワークショップの実施</li> </ul>
<b>C</b> 障がいの疑似体験の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>●当事者の困りごとを体験／体感する機会の提供</li> <li>例: 色覚特性のシミュレーション体験</li> <li>スクリーンリーダー使用のデモンストレーション</li> </ul>
<b>D</b> 即時的に取り組みが可能な情報アクセシビリティ対応の紹介	<ul style="list-style-type: none"> <li>●障がい者に対する正しい言葉遣い</li> <li>●資料作成における配慮方法の紹介(色使いや文字情報での情報共有等)</li> </ul>

出所) 総務省「情報アクセシビリティ推進ガイドブック」より NRI 作成

内の当事者の協力を仰ぐことが望ましい。社内の当事者が自社製品・サービスを利用するときの困りごとを紹介することで、社員は自社製品・サービスの情報アクセシビリティ対応の重要性をより親近感を持って理解することができる。

なお、欧米企業の多くや日本企業の一部では、障がい者や LGBT など、企業内で共通の特性・経験や問題意識を持つ社員とそのサポーターのグループである ERG (Employee Resource Group) が組成されており、障がい者の ERG が勉強会や研修に協力するケースも存在する。これらの企業では、彼ら彼女らとの連携を通じて勉強会・研修を実施すること

が望ましい。また、組成されていない場合は、ERG の活動を財政面で支援するなど、組成を促す取り組みが望まれる。

## (2) ステップ① - B : 情報アクセシビリティ対応の「自社ごと」化

情報アクセシビリティ対応を組織的に実践する上では、「なぜ自社が情報アクセシビリティ対応に取り組む意義があるのか」を他の社員に納得してもらう必要がある。

例えば、経営層や管理職層の号令の下、トップダウン的に対応を進めるケースでは、実際に設計・開

発に携わる現場社員の納得感を醸成する必要がある。また、現場社員が起点となって、ボトムアップ的に対応を進めるケースでは、他の社員ひいては管理職層の納得感を醸成する必要がある。

自社が情報アクセシビリティ対応に取り組む意義について周囲の納得を得る上でのポイントとして、以下に二つ記載する。

一つは、自社の企業理念・ミッションを踏まえて意義づけを行うことである。「自社の企業理念・ミッションを踏まえると、情報アクセシビリティ対応は必要である」と説明すれば、周囲もなぜ会社として情報アクセシビリティ対応に取り組むべきかが納得しやすく、賛同も得やすい。

このような意義づけを行った一例として、グループウェアの開発、販売、運用を行うサイボウズ株式会社を紹介したい。同社の取り組みは1人の現場社員が起点となってボトムアップ的に始まったが、その際、「アクセシビリティは企業理念達成に必要な考え方だ」とマネージャー層ならびに現場社員に説くことで対応への納得感を醸成した。同社にとってアクセシビリティは「チームに参加したいと願うユーザーを、尊重し、支援すること」であり、「チームワークあふれる社会を創る」という企業理念を達成するために必要な考え方の一つと位置づけたのである。

もう一つは、自社製品・サービスの利用者層や成熟段階等を踏まえて意義を説明することである。第3章でも言及した通り、情報アクセシビリティ対応はサービス利用者の増加につながる可能性が高く、今後発生するコストを最小化できる。これらの論拠を基礎としつつ、製品・サービスの利用者層や成熟段階を踏まえ、押し出すポイントに濃淡をつけることで、納得感のある意義づけが可能となる。

例えば、To B（企業向け）のウェブサービスを提

供している場合は、「情報アクセシビリティ対応がされていないと、顧客企業のユーザー全員が製品・サービスを利用できる状態とはいえず、提供価値として不十分である」といった意義づけが理解を得やすい。また、To C（消費者向け）の製品・サービスで、これまで高齢者や障がい者のユーザーに訴求できていない場合は、日本社会における高齢者・障がいのある人の割合の多さ等を踏まえ、ユーザー数の増加に寄与する可能性等を伝えると納得感を得やすいだろう。

## 2) ステップ②：情報アクセシビリティ対応の実践

情報アクセシビリティ対応の「自分ごと」化と「自社ごと」化を両輪で進めることにより、対応を前向きに進める風土が醸成される。では、実際に情報アクセシビリティを向上させる上で、どのような取り組みが効果的か。例として、(1) 当事者によるプロトタイプへのフィードバック、(2) 設計・開発ガイドラインの整備、の二つを紹介したい。

### (1) 当事者によるプロトタイプへのフィードバック

情報アクセシビリティへの対応として、当事者によるプロトタイプへのフィードバックが効果的である。特に、設計・開発段階からフィードバックを得ることが、対応を手戻りなく進める上で重要である。

フィードバックを得るためには、社内の当事者を巻き込む方法と、社外の当事者を巻き込む方法があるが、費用を抑えつつ既存のネットワークを生かせるという観点から、社内の当事者を巻き込む方が始めやすいだろう。そのため、以下では社内の当事者を巻き込むことに焦点を当てて具体的な取り組み方法を紹介したい。なお、社外の当事者を巻き込む先進企業の事例については、図表7を参照されたい。

社内の当事者を巻き込む先進企業の中には、社内



図表 7 先進企業と当事者の協業事例

		取り組みの概要
社内の当事者との連携	ソニー	<ul style="list-style-type: none"> <li>●企画・開発過程において障がいのある社員からのフィードバック結果を製品・サービスに反映する活動を推進している。</li> <li>●例えばテレビ開発では、視覚障がいのあるユーザーからのフィードバックを製品改善に役立てている。</li> <li>●今後、2025年度までに原則全ての商品やサービスを障がい者や高齢者に配慮した仕様とするため、製品・サービスの設計・開発過程で障がい者らの意見を取り入れることを必須とする。</li> </ul>
	Google	<ul style="list-style-type: none"> <li>●「ドッグフーディング」や「敵対的テスト」と呼ばれる、多様な社員を交えた製品テストを行い、情報アクセシビリティ対応を実施している。実施にあたっては、ERGを通じて効率よく社内の当事者を集める仕組みを整備している。</li> <li>▶ドッグフーディング：ローンチ前のプロダクトについて内部で議論したり、テストをしたりすること。フォーカスグループやユーザーテストが含まれることもある。</li> <li>▶敵対的テスト：社内の多様な職員の協力の下（障がい者のみならず、性的マイノリティや人種的マイノリティ等）、ローンチ前の製品の不具合を一つ残らず明らかにすること。</li> </ul>
社外の当事者との連携	Microsoft	<ul style="list-style-type: none"> <li>●社外の障がい当事者（障がい者団体）からのフィードバックを得て製品・サービスの設計・開発に取り組む。</li> <li>●2021年に提供が開始された Microsoft (Microsoft Corporation) の Windows11は、設計プロセスの初期段階から、社外の障がい当事者（障がい者団体）からのフィードバックへの対応を行うことを念頭に置いて、開発が進められた。</li> </ul>
	Amazon	<ul style="list-style-type: none"> <li>●2016年に全米盲人連合（NFB）と協業し、自社の教育コンテンツ、プラットフォーム、アプリケーションの改善に向けて製品・サービスへのフィードバックを得る機会を継続的に設置することとした。</li> </ul>

出所) 総務省「情報アクセシビリティ推進ガイドブック」、日本経済新聞 2023年1月20日朝刊「ソニー、全商品で高齢・障害者配慮25年度までに開発ルール化」、全米盲人連合（NFB）HPよりNRI作成

で情報アクセシビリティの向上を目指して活動する社員や、特例子会社の社員に、設計・開発プロセスへの参加を依頼している事例がある。ソニーグループは、以前から企画・開発過程において障がいのある社員からのフィードバック結果を製品・サービスに反映する活動を推進してきており、例えばテレビ開発では、視覚障がいのあるユーザーからのフィードバックを製品改善に役立てている。

また、前述のERGを巻き込むこともフィードバックを効率よく得る上で有効であり、この点からも、ERGが組成されていない企業では組成を促すことが望まれる。例えば、Googleでは「ドッグフーディング」や「敵対的テスト」と呼ばれる、多様な社員を交えた製品テストを行っており、テスト実施時にはERGを通じて社内の当事者の協力を得ている。

なお、一部企業では、開発段階で当事者からフィードバックを得ることを必須とする動きも出てきている。ソニーは、前述の取り組みに加え、2025年度までに、製品・サービスの開発過程で障がい者の意見を取り入れることを必須と定め、情報アクセシビリティ対応を一層推進する。

## (2) 設計・開発ガイドラインの整備

情報アクセシビリティを確保した製品・サービスの設計・開発を行う上で順守すべき事項をルール化したガイドラインを策定することで、情報アクセシビリティに対応した製品・サービス開発をスムーズに行うことができる。ガイドライン整備にあたり先進企業が留意しているポイントを二つ紹介する。

### (ア) ポイント①：自社にとって取り組みやすい内容からガイドライン化する

情報アクセシビリティに関する産業規格や国際標準は国内外で既に公表されており<sup>※10</sup>、先進企業はこれらを基本としつつ、自社向けにガイドラインを策定している。一方、産業規格や国際標準は対象製品が広範であり、記載内容が難解である。そのため先進企業は、初期対応として、自社が取り組みやすい項目（情報を伝える画像に代替テキストを用意す

※10 JIS X 8341 シリーズや WCAG (Web Content Accessibility Guidelines)、米国リハビリテーション法 508 条基準、欧州規格 EN 301 549 などが挙げられる

る、色に頼らなくても理解できるようにする、等)を抜粋しガイドライン化している。

## (イ) ポイント② : ガイドラインの順守を徹底する仕組みも併せてつくる

ガイドライン策定の効果を最大化するためには、順守を徹底する仕組みづくりも必要である。そのため仕組みとして、先進企業の一部では「チェックリスト」を作成・活用している。開発した製品・サービスがこれらの記載内容を満たしているか否かによって、ガイドラインへの準拠状況が把握可能となり、ガイドラインの周知徹底につながる。

例えば、SaaS 型クラウドサービスを開発・運営する freee 株式会社はチェックリストを運用しガイドラインの順守を求めている。なお、同社のチェックリストでは「OK / NG / 該当なし / 保留」とチェック結果を記載するが、「NG」となりやすい項目について、どのように開発段階で対処すればよいかをとりまとめて社員に提示することで、対応の高度化を図っている。

## 5 おわりに

これまで、日本企業による情報アクセシビリティ対応は今後の自社ビジネスの成長に資するものであるため、取り組む意義がある旨を論じてきた。もちろん、情報アクセシビリティ対応は自社がおのずと取り組むべき事項ではあるが、日本の各府省庁の政策動向を踏まえた対応の意義について、最後に論じたい。

現在、各府省庁は自らが調達する情報システムの情報アクセシビリティ対応状況を確認するための制度を整備している。政府情報システムの整備および管理に関する政府の共通ルールである「デジタル・ガバメント推進標準ガイドライン」は 2021 年

度に改定が行われ、「政府情報システムの公共調達にあたって、総務省が公開している情報アクセシビリティ自己評価様式の書式に基づき、アクセシビリティへの対応状況（あるいは対応予定）を記載するように応札者に求める」ことが定められた。同ガイドラインに基づき、各府省庁が、政府情報システムの調達の際に企業に対して「情報アクセシビリティ自己評価様式」の記入、提出を求めることも想定される。日本の GDP のおよそ 6 分の 1 を占める (16.3%)<sup>※ 11</sup> 公共調達市場の大きさも踏まえると、公共調達がなされる製品・サービスを提供する日本企業にとって、情報アクセシビリティ対応は特に急務といえるだろう。

今後、デジタル化の進展や高齢化社会の進展という不可逆的な時代の流れの中で、「誰一人取り残さない社会」の実現に向けた情報アクセシビリティ対応は必要不可欠となる。日本企業が情報アクセシビリティ対応を「成長ドライバー」として捉え、対応を加速させることを期待したい。

※ 11 経済協力開発機構 (OECD)  
“Government at a Glance 2021”

●…… 筆者  
駒場 凜太郎 (こまば りんたろう)  
株式会社 野村総合研究所  
社会システムコンサルティング部  
コンサルタント  
専門は、障がい者政策、イノベーション  
政策、都市政策など  
E-mail: r-komamba@nri.co.jp  
●…… 筆者  
芦田 萌子 (あしだ もえこ)  
株式会社 野村総合研究所  
ICT・コンテンツ産業コンサルティング部  
シニアコンサルタント  
専門は、障がい者政策、データ活用支援  
など  
E-mail: m-ashida@nri.co.jp