

# 山形県の障害者就労支援事業所 Web サイトの特徴と課題

－トップページにおける記載内容の分析を通して

高橋 嘉代

会津大学短期大学部研究紀要 第 78 号抜刷

2021 年 3 月

## 山形県の障害者就労支援事業所 Web サイトの特徴と課題

### - トップページにおける記載内容の分析を通して

高橋 嘉代 \*

【要旨】本稿では、就労移行支援事業所、就労継続支援事業所および就労定着支援事業所（以下「障害者就労支援事業所」）にて管理・運営・公開されている Web サイト（以下「事業所 Web サイト」）に注目し、そのトップページの記載内容とその特徴を示すことを通して福祉施設の Web サイトにおける Web アクセシビリティの課題を明らかにする。

本稿で注目するのは障害者就労支援事業所の Web サイトである。障害者就労支援事業所の Web サイトは、障害を持つ当事者とその支援者それぞれにとって重要な情報源の一つであり、情報の送り手側と受け手側との意図が合致した、高度なアクセシビリティが今後ますます求められてくるであろうからである。

このような問題意識のもと、本稿では、独立行政法人福祉医療機構が運営する「福祉保険医療情報サービス」(WAM NET : ワムネット) (<https://www.wam.go.jp/content/wamnet/pcpub/top/>) において公開されている、「障害福祉サービス等情報検索」(<https://www.wam.go.jp/sfkohyoout/COP000100E0000.do>) 所収の山形県内所在の就労移行支援事業所、就労継続支援 A 型事業所・B 型事業所、就労定着支援事業所の Web サイトのトップページの記載内容から、「事業所の名称」「活動内容」「提供しているサービスの種類」「提供しているサービスの種類の解説」の 4 項目に注目した。そしてこれら 4 項目が「事業所 Web サイト」のトップページの記載内容として、(1) トップページにアクセスすると直ちに確認可能、(2) トップページから 2 クリック以下で確認可能、(3) トップページから 3 クリック以上で確認可能、もしくは確認することができない、のいずれに該当するかについて分類した。その結果、「提供しているサービスの種類の解説」を除く 3 項目、すなわち「事業所の名称」「活動内容」「提供しているサービスの種類の解説」の 3 項目については、比較的トップページから確認が容易なポジションで情報を得ることができることがわかった。これに対して、「提供しているサービスの種類の解説」については、3 クリック以上の移動が必要、もしくは確認することができない状態にある Web サイトが、「事業所 Web サイト」としてアクティブな状態にある Web サイトの 4 割近くを占めていることが確認された。

\* 会津大学短期大学部非常勤講師

## 1. はじめに

本稿では、就労移行支援事業所、就労継続支援事業所および就労定着支援事業所（以下「障害者就労支援事業所」）にて管理・運営・公開されている Web サイト（以下「事業所 Web サイト」）に注目し、そのトップページの記載・掲載内容およびその記載・掲載の特徴を示す。そしてこの作業を通して、福祉施設の Web サイトにおけるいわゆる Web アクセシビリティの課題を明らかにすることが、本稿の目的である。

インターネットが我々の日常生活に広くそして深く浸透するに及び、当初は想定されていなかった課題もまた現れることとなった蓋然性がある。その課題の一つにアクセシビリティの問題があると考えられる。厚生労働省の定義によると、アクセシビリティとは「年齢や身体障害の有無に関係なく、誰でも必要とする情報に簡単にたどり着け、利用できること<sup>1</sup>」であるのだが、インターネットの利用者層が多様化してゆけば、Web サイト設計の当初には想定されていなかったアクセシビリティ上の困難性の問題もまた明らかになるであろう。

本稿で注目するのは障害者就労支援事業所の Web サイトである。障害者就労支援事業所の Web サイトは、障害を持つ当事者とその支援者それぞれにとって重要な情報源の一つであり、情報の送り手側と受け手側との意図が合致した、高度なアクセシビリティが今後ますます求められてくるであろう。

そこで本稿では、障害者就労支援事業所の Web サイトの現状把握を目的として、独立行政法人福祉医療機構が運営する福祉保険医療情報サービス（以下 WAM NET : <https://www.wam.go.jp/content/wamnet/pcpub/top/>）の「障害福祉サービス等情報検索（<https://www.wam.go.jp/sfkohyooout/COP000100E0000.do>）所収の山形県内所在の就労移行支援事業所、就労継続支援 A 型事業所・B 型事業所、就労定着支援事業所の Web サイトを分析対象としたい。

## 2. 障害者の就労支援をめぐる近年の概況

厚生労働省の「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）」によると、2016 年 12 月 1 日現在の在宅の障害者手帳所持者数（推計値）は 559 万 4000 人、2011 年実施された前回調査と比較すると 16.7%の増加となった。このうち身体障害者手帳所持者は 42 万 8000 人、療育手帳所持者（推計値）は約 96 万 2000 人、精神障害者保健福祉手帳所持者は約 84 万 1000 人、特に療育手帳所持者は対前回比 54.7%の増加、精神障害者保健福祉手帳所持者は対前年比 48.1%の増加となり、いずれも 5 年間で急増をみせていることがわかる。一方、自立支援給付等を受けている障害者手帳非所持者（推計値）は 33 万 8000 人となっており、こちらについても前回調査の約 32 万人から 5.6%の増加となっている<sup>2</sup>。「手帳」を持ち、何らかの公的な障害者福祉サービスを受けたことがある、あるいは今後受ける蓋然性が高い人々が増加の方向に向かいつつある、ということがいえるだろう。

本稿において注目するところである就労支援事業も障害者福祉サービスの一つである。障害者の就労に関する近年の法的環境の整備としては、2016 年 4 月 1 日施行の改正障害者雇用促進法によって、企業における障害者雇用の条件が拡大された。また同日に施行された障害者総合支援法では、介護給付と訓練等給付の費用を国と地方公共団体とでそれぞれ義務的に負担する自立支援給付となった。この訓練等給付のうち、「就労移行支援」「就労

<sup>1</sup> 厚生労働省「職場情報総合サイトしよくばらば アクセシビリティについて（更新日：2019 年 1 月 25 日）」（<https://shokuba.mhlw.go.jp/070/20180302201348.html>）より。

<sup>2</sup> 厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部企画課「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）結果の概要」（[https://www.mhlw.go.jp/toukei/list/dl/seikatsu\\_chousa\\_b\\_h28.pdf](https://www.mhlw.go.jp/toukei/list/dl/seikatsu_chousa_b_h28.pdf)）より。

継続支援 A 型」「就労移行支援 B 型」「就労定着支援（2018 年度から追加）」が、障害者総合支援法における就労支援として規定された。

障害者の就労をめぐる法制度の整備はサービス利用状況にも影響を及ぼす。2019（令和 1）年度の「障害福祉サービス等におけるサービス種類別にみた総費用額及び構成割合」では、就労継続支援 B 型が障害福祉サービス等の総利用額に占める割合は 13.9%、これは全サービス種のうち最も高い割合を占める「生活介護」（27.9%）に次ぐ値である<sup>3</sup>。また、就労支援施設は特別支援学校の卒業生の選択する進路の一つでもある。文部科学省による「学校基本調査」によると、近年では卒業後の進路として「就労支援事業」を行っている「障害者支援施設等」を選ぶ特別支援学校の卒業生は全卒業生中の3分の1程度の割合を一貫して保っており、特別支援学校の卒業生、在校生および教職員において就労支援施設は特別支援学校の生徒の卒業後の進路のひとつとして無視しえない存在感を放っていると言えよう。

表 1 特別支援学校（高等部）の卒業生の進路における就労支援施設（2017-2020 年度）

	2017 年 3 月		2018 年 3 月		2019 年 3 月		2020 年 3 月	
	実数 (人)	卒業生 総数に おける 構成比 (%)	実数 (人)	卒業生 総数に おける 構成比 (%)	実数 (人)	構成比 (%)	実数 (人)	卒業生総数 における構 成比 (%)
障害者支援施設等	12,844	60.3	12,906	59.6	12,847	59.0	13,269	58.9
うち就労支援事業 利用者	6,434	30.2	6,626	30.6	6,565	30.2	7,075	31.4
卒業生総数	21,292	100.0	21,657	100.0	21,764	100.0	22,515	100.0

（出典：文部科学省「学校基本調査」より筆者作成）

障害者の就労・就労支援に関する制度・環境が整えられてゆくに伴い、関連する情報を必要としている人々に対して、必要な情報を適切な形で提示できることの重要性が増してゆく。殊に就労支援サービスは各自の個別支援計画に基づいて実施されるものであり、個別支援計画の作成という点から鑑みても利活用のしやすさが求められるところであるだろう。

### 3. ICT 活用の深化と Web アクセシビリティの課題

#### 3.1 ICT 活用とその課題

2020 年 5 月 29 日公表の総務省『通信利用動向調査』（令和元年調査）によると、インターネット利用者の割合は 89.8%、対前年比として 10 ポイントの増加をみせた。「年齢階層別のインターネットの利用状況（個人）」では全ての年齢階層で増加となり、中でも 6-12 歳の層、60 歳以上の層での増加が大きい。特に 60 歳以上の層では 60-69 歳が 90.5%（対前年比 13.7 ポイント増）、70-79 歳が 74.2%（対前年比 23.2 ポイント増）、80 歳以上が 57.5%（対前年比 36 ポイント増）と、年齢層に占める利用率そのものは他の年齢層よりも概して低くなる傾向はあるものの、対前年比ポイントでは他の年齢層には確認されない大幅な進展をみせており、これまで比較的 ICT には馴染みが薄いと考えられてきた層に至るまでの ICT 利活用の進展が伺われる。

<sup>3</sup> 厚生労働省「障害福祉サービス等報酬改定検討チーム 第 20 回（令和 2.11.12）資料 5 障害福祉サービス等の利用状況」（<https://www.mhlw.go.jp/content/12401000/000693788.pdf>）より。

利用者層の拡大に伴って改めて重要になってくるのが ICT におけるアクセシビリティである。様々なユーザーに対する配慮事項のガイドラインとして、国際規格である WCAG2.0 (ISO/IEC 40500:2012)、およびこの内容を翻訳した国内規格である JIS X 8341-3 がある。WCAG2.0 では様々な障害を持つユーザーが負担なく利用することが可能な Web コンテンツ作成のための 4 原則（「知覚可能」「操作可能」「理解可能」「堅牢性」と、これらの原則に基づく 12 のガイドラインが示されている<sup>4</sup>。これらの原則およびガイドラインを満たすための「達成基準」は JIS X 8341-3 : 2016 「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」でも取り入れられ、達成基準は「A」（最低基準）「AA」（A の次に高いレベル）、「AAA」（最高レベル）の三段階において評価されるという仕組みになっている。

2012 年実施の「障がいのある方々のインターネット等の利用に関する調査研究」による調査結果によると「インターネット利用に際して困ること」について選択肢として挙げられている項目は 16 種ある。この 16 項目の選択肢から「その他」「特になし」「無回答」を除いた 13 項目のうち、WCAG2.0 の 4 原則に抵触する、あるいは抵触する可能性がある項目についての選択肢は 8 項目となっている（表 2）。

10 年近く前の調査の結果とはいえ、ここで指摘された Web サイトのデザインや使い勝手の問題点等は、誰もが一度は Web サイトの閲覧にあたって経験し、困惑を覚えたことがある事柄であろう。したがってそれが故に Web サイトのアクセシビリティを問わんとする際の出発点にして帰結点といえよう。

それでは近年の Web サイトにおいてはどうか。結論から先にいえば、決して楽観視はできない状況にまだある。JIS の改正および障害者差別解消法の施行（2016 年 4 月 1 日）をふまえて総務省が 2016 年公表した「みんなの公共サイト運用ガイドライン」においては、「公的機関におけるホームページ等」について、Web アクセシビリティ確保の観点から JIS X 8341-3:2016 の適合レベル AA に準拠していない Web サイト等について、2017 年度末までに適合レベル AA に準拠させることが目標として掲げられている。

しかし公的機関のサイトでは、「みんなの公共サイト運用ガイドライン」に示されていた 2017 年度末を過ぎてからも、Web アクセシビリティの点では課題が積み残されていることが明らかになっている。アライド・ブレインズ株式会社が 2019 年 9 月から 11 月にかけて実施した「2019 年 Aion 全ページ JIS 対応調査」では、同社による JIS X 8341-3:2016 への対応状況について、国（府省庁、国会、裁判所等）、独立行政法人・地方独立行政法人および地方公共団体（都道府県、全市、東京 23 区）の公式ホームページにおける JIS X 8341-3:2016 適合レベルが調査・分析された。これによると、「公式ホームページ」として公開されている全ページのうち、適合レベル A 及び AA に問題があるページの割合が 50%を超えている Web サイトの割合は、府省庁・国会・裁判所等の国の機関の Web サイトでは 60.1%、（168 サイト中 101 サイト）<sup>5</sup>、独立行政法人では 68.2%（85 サイト中 58 サイト）<sup>6</sup>、地方独立行政法人では 71.4%（147 サイト中 105 サイト）<sup>7</sup>であった。この値をみるかぎり、国・独立行政法人・地方独立行政法人の運営する Web サイトにおいては、アクセシビリティという点での課題がまだまだ少なくな

<sup>4</sup> ウェブアクセシビリティ基盤委員会（訳）「ウェブ・コンテンツ・アクセシビリティ・ガイドライン（WCAG）2.0」（<https://waic.jp/docs/WCAG20/Overview.html>）より。

<sup>5</sup> アライド・ブレインズ株式会社「2019 年 Aion 全ページ JIS 対応調査「国（府省庁、国会、裁判所等）編」調査結果」（[https://www.aao.ne.jp/research/aion/2019/gov\\_result.html](https://www.aao.ne.jp/research/aion/2019/gov_result.html)）より筆者算出。

<sup>6</sup> 同上「2019 年 Aion 全ページ JIS 対応調査「独立行政法人・地方独立行政法人編（1）独立行政法人」調査結果」（<https://www.aao.ne.jp/research/aion/2019/dokuritu1.html>）より筆者算出。

<sup>7</sup> 同上「2019 年 Aion 全ページ JIS 対応調査「独立行政法人・地方独立行政法人編（2）地方独立行政法人」調査結果」（<https://www.aao.ne.jp/research/aion/2019/dokuritu2.html>）より筆者算出。

いであろうことが伺える。その一方で、地方自治体の公式Webサイトについては、適合レベルA及びAAに問題が

表2 障害を持つ人々がインターネット利用に際して困ること（2012年）

困っていること	全回答における構成比 (%)	抵触する（可能性のある）原則
1 障がい者むきの内容が少ない <sup>8</sup>	7.8	(知覚可能)
2 障がいに配慮したホームページが少ない	10.4	知覚可能 操作可能 理解可能 堅牢性
3 障害を補う機器やソフトが少ない	9.8	操作可能
4 画面がごちゃごちゃして見にくい	10.7	知覚可能 理解可能
5 欲しい情報がない、またみつけるのが難しい	22.6	知覚可能 操作可能 理解可能
6 通信費用が高い	15.4	
7 パソコンの使い方が分からない	10.5	(知覚可能) (操作可能) (理解可能)
8 パソコンの操作がわからない	8.7	(知覚可能) (操作可能) (理解可能)
9 パソコンの値段が高い	14.6	
10 コンテンツの利用料金が 高い	7.6	
11 わからないことがあった 時に、相談するひとがいない	7.8	(知覚可能) (操作可能) (理解可能)
12 コンピュータウイルス や、不正アクセスによる情 報流出が心配	25.3	
13 利用者間のトラブルが怖 い	10.5	
14 その他	10.8	
15 特になし	26.2	
16 無回答	8.2	

(出典：総務省情報通信政策研究所調査研究部「障がいのある方々のインターネット等の利用に関する調査研究〔結果概要〕<sup>9</sup>」より筆者作成)

<sup>8</sup> WCAG2.0の4原則は基本的には提供された情報や機能を円滑に利活用できることに主軸が据えられたものであり、したがって提供される情報そのものの多寡とは種別を異にする課題ではあるのだが、「障害者むきの内容が少ない」と認知される現象には「障害者むき」のWebサイトの絶対数が少ないことと共に、例えば検索結果の上位に表示されないなどのいわゆるSEOがなされていないなど、当該のWebサイトの設計上の課題として「障害者むきの内容が少ない」と認識されている可能性もあることから、本項では「障害者むきの内容が少ない」ことも、近く可能性の低さとしてWCAG2.0の4原則に抵触する可能性のある事項として取り上げることとした。

<sup>9</sup> <http://www.soumu.go.jp/iicp/chousakenkyu/data/research/survey/telecom/2012/disabilities2012.pdf> より。

あるページの割合が50%を超えているWebサイトの割合は都道府県17.0% (47サイト中8サイト)、政令指定都市15.0% (20サイト中3サイト)、市のサイトについては北海道・東北地方48.2% (110サイト中53サイト)、関東地方28.8% (198サイト中57サイト)、北陸・甲信越地方41.3% (80サイト中33サイト)、東海地方39.8% (93サイト中37サイト)、近畿地方26.2% (107サイト中28サイト)、中国・四国地方41.1% (90サイト中37サイト)、九州・沖縄地方49.6% (115サイト中57サイト) という結果となっており<sup>10</sup>、地方自治体においては比較的アクセシビリティを意識したWebサイト設計がなされているといえるだろう。とはいえ、公式Webサイトのアクセシビリティの程度については地方によって差があり、東北・北海道および九州・沖縄については他の地方と比較して適合レベルA及びAAに問題があるページの割合が高いことも、これらの調査結果から明らかである。

### 3.2 Web アクセシビリティに関する先行研究

行元ほか(2008)では、総務省情報通信政策局が全国都道府県及び市区町村ホームページ等の企画・運用担当者を対象に実施した「ウェブサイト等の企画・運用に対するアンケート」の結果を分析し、内閣府によるWebアクセシビリティへの配慮とJIS準拠の通達が実際には小規模自治体にはほとんど浸透していない蓋然性があることと、Webサイトの作成者側・利用者双方における知識の向上の必要性が指摘されている。

また、全国の保健所Webサイトを対象としたユーザビリティ・アクセシビリティ評価をおこなった瀬戸山・中山(2008)によると、保健所Webサイトは地域住民の身近な情報源ではあるのだが、情報発信内容・ユーザビリティ・アクセシビリティが一定しておらず、ガイドラインの作成や探しやすさの工夫、利用者のニーズ調査等が求められるとのことである。

生田目・北島(2005)は、聴覚障害者におけるWebサイト上の視覚情報の利用特性から、聴覚障害者にとってのアクセシブルなウェブコンテンツについて論じており、これによるとリンクラベルの表示が直観的に理解できるもの・コンテンツの構造が視覚的に理解しやすいものが、聴覚障害者にとってアクセシブルなコンテンツとのことである。

先行研究から、Webアクセシビリティの確保については、まずはWebサイト作成者側におけるWebアクセシビリティという概念についての知識・理解が浸透する必要があることがわかる。特に本稿で注目するところの障害者就労支援施設においては、Webサイトの主要な利活用者は障害をもつ当事者、もしくは支援者であることが予測でき、より意識的にアクセシビリティを念頭に置いたサイト設計・運営が求められる。そのためにも、障害者就労支援施設のWebサイトの現状分析は必須の作業といえよう。

以上みてきたとおり、Webアクセシビリティについての課題が今なお積み残されている現状において、障害者就労支援事業所のWebサイトはいかに管理・運営されているのか。そしてサイトの訪問者が真っ先にアクセスする蓋然性の高い、トップページからはいかなる情報を得ることができるのか。この特徴、および特徴から伺われる運営上の課題を明らかにすることが本稿の目的である。この目的のもと、本項では山形県所在の障害者の就労支援を行っている事業所および事業所を運営する法人において開設されているWebサイトを分析の対象とした。

<sup>10</sup> 以上、都道府県以下の地方自治体については、アライド・ブレインズ株式会社「2019年Aion全ページJIS対応調査「自治体編」(<https://www.aao.ne.jp/research/aion/2019/pref.html>)より筆者算出。

## 4 分析の対象

### 4.1. WAM NET「障害支援サービス等情報検索」の収録情報

独立行政法人福祉医療機構では「高齢者総合相談センター（シルバー110番）」に対する福祉・保健に関する情報提供等を行う事業として「福祉保健医療情報サービス（WAM NET：ワムネット）」事業を開始した。そして現在の情報提供システムであるWAM NETシステムを1998（平成10）年度に構築し、翌1999年3月より運用が始められた。現在のWAM NETシステムは、介護保険、障害者自立支援制度に係る情報をはじめとした福祉保健医療の関連情報の提供および開示を行うサイト（WAM NET オープン）と、情報の保護や安全性に配慮し、福祉保健医療分野に関係する登録会員専用のサイト（WAM NET コミュニティ）の二つのサイトを主軸として運営されている<sup>11</sup>。

本項で取り上げるのは「WAM NET オープン」として公開されている「障害支援サービス等情報検索」から検索・確認されたデータである。障害支援サービス等情報検索では、障害者総合支援法及び児童福祉法に基づく29種（「訪問系サービス」5、「日中活動系サービス」3、「施設系サービス」1、「居住系サービス」2、「訓練系・就労系サービス」7、「障害児通所系サービス」5、「障害児入所系サービス」2、「相談系サービス」4）のサービス情報が公表されている。これらそれぞれについて、①法人等に関する事項（事業所等を運営する法人に関する情報）、②事業所等に関する事項（障害福祉サービス等を提供し、または提供しようとする事業所等に関する事項）、③従業者に関する事項（事業所等においてサービスに従事する従業者に関する事項）、④サービス内容に関する事項（障害福祉サービス等の内容に関する事項）、⑤利用料に関する事項（障害福祉サービス等を利用するに当たっての利用料等に関する事項）、⑥事業所運営に関する事項（事業所等運営の状況に関する事項）が公表されている。

これらのサービス種のうち本稿でとりあげるのは「訓練系・就労系サービス」である。「訓練系・就労系サービス」としては「自立訓練（機能訓練）」、「自立訓練（生活訓練）」、「宿泊型自立訓練」「就労移行支援」「就労継続支援A型」「就労継続支援B型」「就労定着支援」の7種類のサービスがあり、本稿ではこれらのうち自立訓練と宿泊型自立訓練を除いた4種類のサービスを提供する事業所に注目する。

「障害支援サービス等情報検索」では、「地域」「住所」「法人名」「事業所名」「事業所番号」のそれぞれから事業所を検索することができる。このうち「地域」については、「障害支援サービス等情報検索」トップページに47都道府県名が示された日本地図アイコンがあり、都道府県名をクリックするとダイアログボックスが開く。このダイアログボックスには市町村名および当該市町村の障害支援サービス事業所の件数が記されており、ここから任意の市町村名をクリックすると各市町村所在の障害支援サービス事業所名および事業所の地図が表示されるページが開く。このページから更に個別の事業所名を検索および選択することができる。市町村所在の事業所名は事業所で提供しているサービスの種類および地図から検索することができ、検索結果から任意の事業所を選択できる。また市町村所在の全事業所名を一覧表示させる機能もあり、一覧表示させた中から任意の事業所を選択することもできる。

事業所名を選択してクリックすると「事業所詳細情報」ページが事業所単位で表示される。このページでは、最上部に提供するサービスの種類と事業所の名称が記され、その下部に「事業所等の運営に関する方針」と事業所近隣の地図が挙げられている。続いて「住所」「定休日」「電話」「FAX」「サービスを提供するページ」「ホーム

<sup>11</sup> 独立行政法人福祉医療機構（2008）「福祉保健医療情報サービス事業の業務・システム最適化計画」（[https://www.wam.go.jp/hp/Portals/0/docs/koukai/optimization/pdf/02/01\\_01wam.pdf](https://www.wam.go.jp/hp/Portals/0/docs/koukai/optimization/pdf/02/01_01wam.pdf)）より。

ページ」「自治体名」「事業所番号」「主たる・住たる事業所」「特定処遇改善加算に係る取り組み」「法人が実施する他の障害福祉サービス等」の各項目についての情報が記載される。これらの記載内容の下部には「事業所詳細情報」として、「法人等」「事業所等」「従業者」「サービス内容」の4項目のタブがあり、それぞれの詳細内容についてはタブを切り替えて確認することができる。

本項で参照する就労支援事業所の Web サイトとは、「事業所詳細情報」ページでリンクが確認されたものである。先述の通り、「事業所詳細情報」ページでは、個別の事業所についての情報と、当該の事業所を運営する法人の情報がそれぞれ記載されている。個別事業所と運営法人とで別個の Web サイトが運営されている場合には複数の Web サイトが「事業所詳細情報」にリンクされていることになるし、いずれか一方のみが Web サイトを持っている場合には単独の Web サイトが「事業所詳細情報」にリンクされるということになる。

個別事業所についての情報が記述されている部分では、当該事業所で Web サイトを開設している場合には「ホームページ」と記されたリンクボタンがあり、ここをクリックすると当該の Web サイトに移動できる構造になっている。運営法人の情報が記述されている部分ではリンクボタンは設けられていない。リンクボタンをクリックしてリンクされている Web サイトに移動するのではなく、運営法人についての記載項目の一つに「ホームページ (URL)」という項目が設けられ、この部分に記された運営法人の URL をクリックするとそのサイトに移動することができる、という構造になっている。

## 4.2 本稿での扱い

本稿では、個別事業所の情報が記述されている部分にリンクされている Web サイトを「事業所 Web サイト」、運営法人の情報が記述されている部分にリンクされている Web サイトを「法人 Web サイト」として分類した。それぞれの情報をまとめて記載している部分にリンクされた Web サイトであると理解したが所以である。また個々の情報は「事業所詳細情報」として表示されているものであることから、「事業所 Web サイト」としてリンクされている Web サイトの URL と「法人 Web サイト」としてリンクされている Web サイトの URL が同一という場合も「事業所 Web サイト」として扱った。

## 4.3 資料収集期間と調査期間

本稿で分析に用いる資料は、WAM NET に収録されている山形県所在の就労支援事業所の Web サイトである。Web サイトの収集方法は前項で述べた通りである。資料の収集は (1) 2020 年 3 月 5 日から同 3 月 10 日、(2) 2021 年 1 月 5 日から同 1 月 10 日までに行った。(2) の調査は 2020 年 3 月の調査データの補完、およびこの間の変動を確認するのが目的である。本項で主に用いるのは 2021 年 1 月の調査結果である。

なお、WAM NET では、同一の事業者において異なるサービスを提供している場合 (例えば「就労移行支援」と「就労継続支援 A 型」のそれぞれのサービスを提供しているなど) はそれぞれのサービス事業者として扱われているため、この「総数」は延数となる。

## 5. 調査結果

### 5.1 山形県の「事業所 Web サイト」・「法人 Web サイト」の概況

2020 年 1 月現在、WAM NET に収録されていた山形県の障害福祉サービス事業者数は 1182 件である。このうち「就労支援事業所」は 225 件、収録されている全事業者中の 19.0%となっている。

「就労支援事業所」の種類別内訳を表 3 に、「就労支援事業所」の Web サイトの運営状況を表 4 に示す。これらの表から 2021 年 1 月現在、WAM NET 所収の山形県の就労支援事業所の 65.8%において「事業所サイト」「法人サ

イト」のうちいずれか一つが運営され、かつ「事業所詳細情報」にリンクされていること、これらのほぼ全てに「法人サイト」としてのリンクがあることがわかる。

以上をふまえたうえで、「事業所サイト」としてリンクされているWebサイトの内容について、①「法人サイト」とは別個のURLおよび内容の、いわば「事業所単独サイト」の体をなしているもの、②「法人サイト」の下位ディレクトリに「事業所サイト」として別個に作成されているもの、③「法人サイト」としてリンクされているWebサイトと同じURLのWebサイト、の三種類に分類して示したものが表5である。

表3 山形県の就労支援事業所の基礎情報 (2021年1月現在)

実数：(%)

就労移行支援事業所	就労継続支援A型事業所	就労継続支援B型事業所	就労定着支援事業所	就労支援事業所計
37 (16.4)	29 (12.9)	150 (66.7)	9 (4.0)	225 (100.0)

(出典：WAM NET「障害福祉サービス等情報検索」より筆者作成)

表4 山形県の就労支援事業所におけるWebサイト運営状況 (2021年1月現在)

実数：(%)

	事業所サイトあり	事業所サイトなし	計
法人サイトあり	100 (44.4)	47 (20.9)	147 (65.3)
法人サイトなし	1 (0.9)	77 (34.2)	78 (34.7)
計	101 (44.9)	124 (55.1)	225 (100.0)

(出典：WAM NET「障害福祉サービス等情報検索」より筆者作成)

表5：山形県の「事業所サイト」の内容別内訳 (2021年1月現在)

実数：(%)

事業所「単独」サイト	法人サイト下位ディレクトリ	法人サイトと同一 <sup>12</sup>	計
11 (10.9)	3 (3.0)	87 (86.1)	101 (100.0)

(出典：WAM NET「障害福祉サービス等情報検索」より筆者作成)

個別の事業所の運営母体として法人が存在することを鑑みれば、「法人サイト」の内容に「事業所サイト」の内容が包摂されている蓋然性が高く、法人のWebサイトが「事業所サイト」として登録されるという現象も、これに起因すると考えられる。その場合、「法人サイト」における個別の事業所についての情報に関するアクセシビリティが課題となる。というのも「事業所サイトとしてリンクが設けられている以上は、閲覧する側とすれば、このリンクは（法人サイトではなくて）当該の「事業所の」Webサイトそのものに到達できるリンクであって、リンク先を閲覧すると事業所についての様々な情報を容易に得られると期待している蓋然性が高いからである。そ

<sup>12</sup> 「事業所サイト」のみがリンクされていて「法人サイト」としてのリンクはされていないが、当該サイトの構成および内容が（たとえば「社会福祉法人〇〇会 公式ホームページ」といったページタイトルになっている等）法人のサイトとしても差し支えない体裁である場合には「法人サイトと同じ」として扱っている。

して、被リンクサイトが存在していれば当然、その先にはアクティブな Web サイトがあることを期待するものであろう。

表6は、就労支援事業所の「事業所サイト」のリンク先の状況を示したものである。表中の「その他」の内訳は、(1)「準備中」とのみ表示されたページ(1件)、(2)「移転しました」メッセージがページに表示され、その後新サイトに自動転送されるもの(2件)、(3)文字・画像等が全く表示されない「白紙」状態のページ(2件)となっていた。したがって、2021年1月現在、山形県の就労支援事業所の「事業所サイト」としてアクティブな状態にあるといえるのは表6の「Webサイトあり」90件と、「その他」のなかの「新サイトに自動転送」の2件、合計92件ということになる。これら92件の「事業所サイト」の内容別内訳を表7に示す。

表6 山形県の就労支援事業所の「事業所サイト」のリンク先の状況(2021年1月現在)

実数(%)

アクティブ	リンク切れ	その他	計
90 (88.2)	6 (5.9)	5 (4.9)	101 (100.0)

(出典：WAM NET「障害福祉サービス等情報検索」より筆者作成)

表7 アクティブ状態にある山形県の就労支援事業所の「事業所サイト」の内容別内訳(2021年1月現在)

実数(%)

事業所「単独」サイト	法人サイト下位ディレクトリ	法人サイトと同じサイト	計
8 (8.7)	3 (3.3)	81 (88.0)	92 (100.0)

(出典：WAM NET「障害福祉サービス等情報検索」より筆者作成)

## 5.2 アクティブな「事業所 Web サイト」トップページの記載内容：事業所の基礎情報に注目して

先述のとおり、個別の就労支援事業所の Web サイトとして WAM NET の検索結果からリンクされているのであるから、閲覧者はリンク先には当該の就労支援事業所に関する情報が記載されたページがあることを期待するものであろう。そこで本稿では、「事業所の名称」「活動内容」「提供しているサービスの種類」「提供しているサービスの種類の解説」の4項目を事業所の基礎情報として、これらが「事業所 Web サイト」のトップページでいかに提示されているかについて注目した。具体的には、4項目の基礎情報のそれぞれについて、(1)トップページにアクセスすると直ちに認識可能な状態にある(2)トップページから2クリック以下で確認可能な状態にある(3)トップページから3クリック以上で確認可能な状態、もしくは確認することができない状態にある、のいずれに該当するかについて分類したのが表8である。

事業所名と活動内容、そして提供しているサービスの種類については、トップページに記載・掲載されているか、あるいはトップページからの移動が必要にしても2クリック以内で情報にアクセスできるように設計されていることがわかった。それに対して、提供しているサービスの種類についての説明をトップページで確認できる状態になっているサイトは少なく、92件中3件のみに止まる。サービスの種類についての説明は、トップページから3クリック以上辿らないと確認できない例、あるいは一瞥したのみでは探すことができない(サービスの種類についての説明が記述されたページがそもそも存在していないという蓋然性もある)サイトが、アクティブ状態にある「事業所サイト」の38%を占める、という結果となった。

表8 「事業所サイト」トップページにおける事業所基礎情報の記載状況 実数 (%)

	トップページに記載/ トップページに記事・ 画像・動画で情報提供 (活動内容)	トップページから2 クリック以下で確認 可能	トップページから3クリ ック以上で確認可能もし くは確認できず	計
事業所名	68 (73.9)	21 (22.8)	3 (3.3)	92 (100.0)
活動内容	53 (57.6)	30 (32.6)	9 (9.8)	92 (100.0)
提供しているサ ービスの種類	50 (54.3)	36 (39.1)	6 (6.5)	92 (100.0)
提供しているサ ービスの種類に ついての解説	3 (3.3)	54 (58.7)	35 (38.0)	92 (100.0)

(出典：WAM NET「障害福祉サービス等情報検索」より筆者作成)

## 6. むすびにかえて

本稿の事例では、「法人 Web サイト」を「事業所 Web サイト」として登録している例が多い。とはいえもとは法人 Web サイトなのであるから、その点で閲覧者サイドが期待するであろう情報（当該の事業所の情報）へのアクセシビリティと、法人 Web サイトを設計した側の意図との間に齟齬が生まれる蓋然性がある。もっともこの課題は法人サイトのトップページ的设计如何で相当程度解消され得るものである。

「事業所サイト」（事例ではその大部分が「法人サイト」）としてアクティブであった Web サイトにおいては、事業所の名称は比較的確認しやすい形で記載・掲載されていた。また、事業所での活動内容についても、動画や画像、または活動内容についてのリンクということが明確にわかる形でトップページに記載・掲載されている例が多い。その一方で、提供しているサービスの種類については、その種類そのものについての情報には比較的アクセスしやすいものの、サービスの種類についての説明については、簡単には情報を得られない構造になっている（あるいは情報自体がない蓋然性もある）Web サイトが、全体の3分の1程度を占めていた。

トップページは基本的には最初に閲覧される部分であり、掲載する情報量にはある程度の取捨選択が必要であろう。とはいえ、Web アクセシビリティの観点からいえば、主たる閲覧者として想定され得る層にとって優先順位が高いであろう情報に関しては、トップページからの視認性、そしてリンク先の内容についての予測可能性を意識的に高める必要がある。今回の調査では、事業所 Web サイトに関するごく限られた情報の分析に留まらざるを得なかったが、事業所の運営法人の種別による Web サイトの特徴や、また Web サイトを閲覧するデバイス毎の表示のされ方の違いなど、分析の俎上に載せるべき事項は数多く、稿を改めて論じることとしたい。

## 参考文献（五十音順）

[1]厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部企画課（2018）「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）結果の概要」

[https://www.mhlw.go.jp/toukei/list/dl/seikatsu\\_chousa\\_b\\_h28.pdf](https://www.mhlw.go.jp/toukei/list/dl/seikatsu_chousa_b_h28.pdf)（2021年1月5日最終閲覧）

[2]厚生労働省 (2019) 「職場情報総合サイトしょくばらぼ アクセシビリティについて (更新日: 2019年1月25日)」

<https://shokuba.mhlw.go.jp/070/20180302201348.html> (2021年1月7日アクセス)

[3]厚生労働省 (2020) 「障害福祉サービス等報酬改定検討チーム 第20回 (令和2.11.12) 資料5 障害福祉サービス等の利用状況」

<https://www.mhlw.go.jp/content/12401000/000693788.pdf> (2021年1月5日最終閲覧)

[4]瀬戸山陽子・中山和弘 (2008) 「全国保健所ウェブサイトの情報発信内容と、ユーザビリティ、アクセシビリティ評価」『日本公衛誌』55 (2) : 93-100.

[5]総務省情報通信政策研究所調査研究部 (2012) 「障がいのある方々のインターネット等の利用に関する調査研究 [結果概要] 平成24年6月」

<http://www.soumu.go.jp/iicp/chousakenkyu/data/research/survey/telecom/2012/disabilities2012.pdf>  
(2021年1月5日最終閲覧)

[6]総務省 (2020) 『通信利用動向調査 令和元年調査』

[https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/data/200529\\_1.pdf](https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/data/200529_1.pdf) (2021年1月6日最終閲覧)

[7]独立行政法人福祉医療機構 (2008) 「福祉保健医療情報サービス事業の業務・システム最適化計画」

[https://www.wam.go.jp/hp/Portals/0/docs/koukai/optimization/pdf/02/01\\_01wam.pdf](https://www.wam.go.jp/hp/Portals/0/docs/koukai/optimization/pdf/02/01_01wam.pdf) (2021年1月5日最終閲覧)

[8]生田目美紀・北島宗雄 (2005) 「Webにおける聴覚障害者の視覚情報利用特性に関する研究: WEBデザインの造形ガイドライン整備に向けた基礎的研究4」『日本デザイン学会研究発表大会概要集』52(0) : 81-81.

[9]行元 愛・河野孝幸・仲本 博・太田 茂 (2008) 「障害者や高齢者がアクセスしやすいウェブサイト作成のための提案」『川崎医療福祉学会誌』18 (2) : 91-96.

## 参考 Web サイト (五十音順)

[1]アライド・ブレインズ株式会社 「2019年 Aion 全ページ JIS 対応調査『国 (府省庁、国会、裁判所等) 編』調査結果」

[https://www.aao.ne.jp/research/aion/2019/gov\\_result.html](https://www.aao.ne.jp/research/aion/2019/gov_result.html) (2020年12月31日最終閲覧)

[2]同上 「2019年 Aion 全ページ JIS 対応調査『独立行政法人・地方独立行政法人編 (1) 独立行政法人』調査結果」

<https://www.aao.ne.jp/research/aion/2019/dokuritu1.html> (2020年12月31日最終閲覧)

[3]同上 「2019年 Aion 全ページ JIS 対応調査『独立行政法人・地方独立行政法人編 (2) 地方独立行政法人』調査結果」

<https://www.aao.ne.jp/research/aion/2019/dokuritu2.html> (2020年12月31日最終閲覧)

[4]同上 「2019年 Aion 全ページ JIS 対応調査『自治体編』」

[https://www.aao.ne.jp/wp-content/uploads/2019/12/research\\_aion\\_2019\\_pref.pdf](https://www.aao.ne.jp/wp-content/uploads/2019/12/research_aion_2019_pref.pdf) (2020年12月31日最終閲覧)

[5]ウェブアクセシビリティ基盤委員会 (訳) 「ウェブ・コンテンツ・アクセシビリティ・ガイドライン (WCAG) 2.0」

<https://waic.jp/docs/WCAG20/Overview.html> (2021年1月11日最終閲覧)

[6]文部科学省 「学校基本調査」

[http://www.mext.go.jp/b\\_menu/toukei/chousa01/kihon/1267995.htm](http://www.mext.go.jp/b_menu/toukei/chousa01/kihon/1267995.htm) (2021年1月5日最終閲覧)