

経済産業省委託

令和4年度産業標準化推進事業委託費

(戦略的国際標準化加速事業：産業基盤分野に係る国際標準  
開発活動)

アクセシブルサービスに関するJIS開発

成果報告書

令和5年2月

公益財団法人共用品推進機構

## 目 次

1. 事業目的・事業概要.....	1
2. 令和4年度の実施体制及び事業概要.....	1
2.1 実施体制.....	1
2.2 事業のスケジュール.....	3
2.3 事業概要.....	3
3. 事業実施内容.....	3
3.1 「アクセシブルサービスに関する一般通則」のJ I S原案作成.....	3
3.2 「コミュニケーションに関するアクセシブルサービス」のJ I S原案の作成.....	4
3.3 「誘導に関するアクセシブルサービス」のJ I S原案の作成のための検討.....	5
4. 今後の検討事項.....	6
附属資料：.....	7

## 1. 事業目的・事業概要

「SDGsアクションプラン2020～2030年の目標達成に向けた「行動の10年」の始まり～」（令和元年12月SDGs推進本部）等に、働き方改革及びダイバーシティ・バリアフリーの推進等として、障害者、高齢者への配慮が優先課題として述べられている。障害者、高齢者が関連するサービス分野においては多岐に亘る異業種間の連携が必要であり、アクセシブルサービス規格の開発により、障害者、高齢者の社会参加促進、市場拡大、経済発展が可能となる。

令和2年度は、障害当事者及び障害者、高齢者に関する専門的知識を有する者で構成する「障害者、高齢者等アクセシブルサービス検討委員会」、アクセシブルデザイン（AD）関連の業界団体で構成する「AD関連業界団体アクセシブルサービス検討委員会」の設置により、開発するJIS「アクセシブルサービスに関する一般通則（仮称）」に適用する項目を作成、内容を精査した。令和3年度は、各検討委員会を「アクセシブルサービスJIS原案作成委員会」へと発展させ、「アクセシブルサービスに関する一般通則」のJIS素案を1件作成した。さらに、令和3年度から、障害者、高齢者団体からの要望が多く、業界団体においても規格適用が可能なアクセシブルサービスに関する共通規格として、「コミュニケーションに関するアクセシブルサービス」と「誘導に関するアクセシブルサービス」のJIS素案2件を作成した。

令和4年度は、「アクセシブルサービスに関する一般通則」、「コミュニケーションに関するアクセシブルサービス」、「誘導に関するアクセシブルサービス」のJIS原案を3件作成する。

これらの成果は、各業界団体、障害者団体を通じて活用できるようにする。

KPIについては、アクセシブルサービスJISの普及によるアクセシブルサービスの利便性の向上について、アクセシブルサービスの活用事例などをKPIとし、事業着手の段階から規格制定後も継続的に把握するための調査を実施することを周知し、協力が得られる体制を整える。

## 2. 令和4年度の実施体制及び事業概要

### 2.1 実施体制

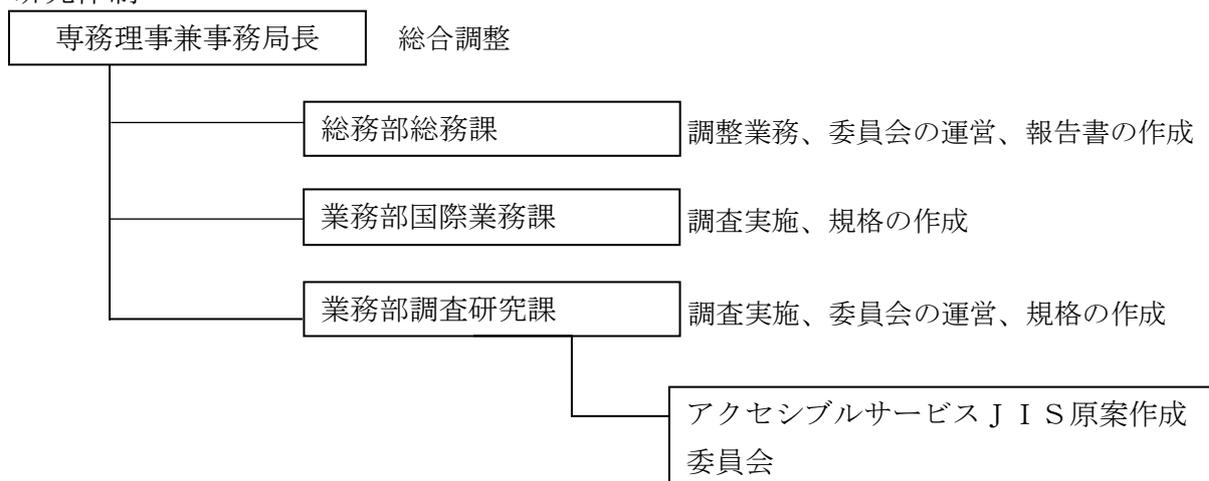
#### (1) 役割分担

共用品推進機構が事業全体を統括し、全体事業を進める。

	① 「アクセシブルサービス一般通則」原案作成	② 「コミュニケーションに関するアクセシブルサービス」原案作成	③ 「誘導に関するアクセシブルサービス」原案作成	④ 報告書の作成
関係機関				
共用品推進機構	◎	◎	◎	◎

(◎；主担当)

(2) 研究体制



(3) 委員構成（委員会名簿）

a. アクセシブルサービス J I S 原案作成委員会

No.	種別	氏名	所属
1	委員長	青木 和夫	日本大学
2	委員	工藤登志子	認定特定非営利活動法人 D P I 日本会議
3	委員	長谷川三枝子	公益社団法人日本リウマチ友の会
4	委員	南須原美恵	経済産業省商務情報政策局商務・サービスグループヘルスケア産業課医療・福祉機器産業室
5	委員	米田 儀子	一般財団法人日本規格協会
6	委員	藍澤 正道	一般社団法人全国パーキンソン病友の会
7	委員	小川 光彦	一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会
8	委員	緒形 憲	株式会社高齢社
9	委員	桐原 尚之	全国「精神病」者集団
10	委員	倉野 直紀	一般財団法人全日本ろうあ連盟
11	委員	新堀 和子	L D 等発達障害児・者親の会「けやき」
12	委員	芳賀 優子	社会福祉法人国際視覚障害者援護協会
13	委員	三宅 隆	社会福祉法人日本視覚障害者団体連合
14	委員	岩佐英美子	一般社団法人日本ホテル協会
15	委員	上手 敏彦	一般財団法人日本品質保証機構
16	委員	五島 清国	公益財団法人テクノエイド協会
17	委員	高山 肇	千代田区商店街連合会
18	委員	竹島 恵子	公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団
19	委員	中野奈津美	株式会社高島屋
20	委員	万場 徹	公益社団法人日本通信販売協会

No.	種別	氏名	所属
21	委員	山田 肇	東洋大学
22	関係者	宇垣祐貴子	経済産業省商務情報政策局商務・サービスグループヘルスケア産業課医療・福祉機器産業室
23	関係者	若林 究	経済産業省産業技術環境局国際標準課
24	関係者	葛本 祥子	経済産業省産業技術環境局国際標準課
25	事務局	星川 安之	公益財団法人共用品推進機構
26	事務局	金丸 淳子	公益財団法人共用品推進機構
27	事務局	森川 美和	公益財団法人共用品推進機構

## 2.2 事業のスケジュール

	令和4年										令和5年	
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	
①アクセシブルサービスに関する一般通則原案作成						○ 委員会				○ 委員会	○ 委員会	
②「コミュニケーションに関するアクセシブルサービス」原案作成						○ 委員会				○ 委員会	○ 委員会	
③「誘導に関するアクセシブルサービス」原案作成						○ 委員会				○ 委員会	○ 委員会	
② 報告書の作成												○

## 2.3 事業概要

本年度は、当該事業3年目にあたり、昨年度検討し、作成した「アクセシブルサービスに関する一般通則」のJIS素案に基づき、JIS原案の作成、さらに、「アクセシブルサービスに関する一般通則」の考え方に基づいて決定した「コミュニケーションに関するアクセシブルサービス」及び「誘導に関するアクセシブルサービス」のJIS素案の規定項目及び内容を基にJIS原案を2件作成した。これら3件のJIS原案は、令和5年5月頃提出予定である。

## 3. 事業実施内容

### 3.1 「アクセシブルサービスに関する一般通則」のJIS原案作成

#### (1) 原案作成委員会

第1回委員会（9月）では、昨年度から検討してきた「アクセシブルサービスに関する一般通則」の素案の構成、規定する項目を基に、「アクセシブルサービスに関する一般通則」のJIS原案の最終確認

を行った。第2回委員会（12月）では、「誘導に関するアクセシブルサービス」、「コミュニケーションに関するアクセシブルサービス」2件との整合を図り、齟齬のないよう項目等の精査結果を報告し、承認された。第3回（1月）は、J I S原案の最終確認を行い、内容の決定及び設定したK P I達成に向けて検討を行った。

(2) 「アクセシブルサービスに関する一般通則」のJ I S原案の構成及び規定項目

審議の結果、「アクセシブルサービスに関する一般通則」のJ I S原案の規格名称及び規定項目を以下のとおりとした。

---

**アクセシブルサービス－第1部：サービス提供者の基本的配慮事項**

**Accessible Service－Part1：General rules**

- 1 適用範囲
- 2 引用規格
- 3 用語及び定義
- 4 基本的配慮事項
- 5 サービスを提供するために配慮する要素

5.1 概要

5.2 サービスを提供するタイミングごとに配慮する要素

- a) サービスを提供するに当たり、配慮する要素の全体概要（表1）
- b) 目的の場所又は会場に到着する前（事前）に配慮する要素（表2）
- c) 入場又は入館するとき（前）に配慮する要素（表3）
- d) 来場中又は来館中（中）に配慮する要素（表4）
- e) 退出するとき（後）に配慮する要素は（表5）

5.3 サービスを提供するときの配慮する要素の特定

（表1～表5）はサービス提供のタイミング及び配慮する要素及び対象（利用者特性）別に記述する。  
参考文献

---

**3.2 「コミュニケーションに関するアクセシブルサービス」のJ I S原案作成**

(1) 原案作成委員会

第1回委員会（9月）では「アクセシブルサービスに関する一般通則」の考え方に基いて決定した、「コミュニケーションに関するアクセシブルサービス」のJ I S素案の規定項目及び内容を基に、J I S原案作成に向けた全体構成、配慮項目の確認と懸案事項について精査、審議を行い、次回委員会までに確認する事項について明らかにした。第2回委員会（12月）では、整理した配慮項目の確認と懸案事項について精査、審議を行い内容が承認された。第3回（1月）では、規定項目及び内容の最終確認を行い、内容の決定及び設定したK P I達成に向けて検討を行った。

(2) 「コミュニケーションに関するアクセシブルサービス」のJ I S原案の構成及び規定項目

審議の結果、「コミュニケーションに関するアクセシブルサービス」のJ I S原案の規格名称及び規定項目を以下のとおりとした。

---

アクセシブルサービス－第2部：コミュニケーションに関するサービス提供者の基本的配慮事項  
Accessible Service－Part2：General rules for Communication

- 1 適用範囲
- 2 引用規格
- 3 用語及び定義
- 4 基本的配慮事項
- 5 サービスを提供するために配慮する要素

5.1 概要

5.2 サービスを提供するタイミングごとに配慮する要素

a) サービスを提供するに当たり、配慮する要素の全体概要

(アクセシブルサービス－第1部：サービス提供者の基本的配慮事項の表1を参照する。)

b) 目的の場所又は会場に到着する前（事前）に配慮する要素（表1）

c) 入場又は入館するとき（前）に配慮する要素（表2）

d) 来場中又は来館中（中）に配慮する要素（表3）

e) 退出するとき（後）に配慮する要素は（表4）

5.3 サービスを提供するときの配慮する要素の特定

（表1～表4）はサービス提供のタイミング及び配慮する要素及び対象（利用者特性）別に記述する。  
参考文献

---

3.3 「誘導に関するアクセシブルサービス」のJIS原案作成

(1) 原案作成委員会

第1回委員会（9月）では、「アクセシブルサービスに関する一般通則」の考え方に基づいて決定した、「コミュニケーションに関するアクセシブルサービス」のJIS素案の規定項目及び内容を基に、JIS原案作成に向けた全体構成、配慮項目の確認と懸案事項について精査、審議を行い、次回委員会までに確認する事項について明らかにした。第2回委員会（12月）では、整理した配慮項目の確認と懸案事項について精査、審議を行い内容が承認された。第3回（1月）では、規定項目及び内容の最終確認を行い、内容の決定及び設定したKPI達成に向けて検討を行った。

(2) 「誘導に関するアクセシブルサービス」のJIS原案の構成及び規定項目

審議の結果、「誘導に関するアクセシブルサービス」のJIS原案の規格名称及び規定項目を以下のとおりとした。

---

アクセシブルサービス－第3部：誘導に関するサービス提供者の基本的配慮事項  
Accessible Service－Part3：General rules for Guidance

- 1 適用範囲
- 2 引用規格
- 3 用語及び定義

#### 4 基本的配慮事項

#### 5 サービスを提供するために配慮する要素

##### 5.1 概要

##### 5.2 サービスを提供するタイミングごとに配慮する要素

###### a) サービスを提供するに当たり、配慮する要素の全体概要

(アクセシブルサービスー第1部：サービス提供者の基本的配慮事項の表1を参照する。)

###### b) 入場又は入館するとき(前)に配慮する要素(表1)

###### c) 来場中又は来館中(中)に配慮する要素(表2)

###### d) 退出するとき(後)に配慮する要素は(表3)

##### 5.3 サービスを提供するときの配慮する要素の特定

(表1～表3)はサービス提供のタイミング及び配慮する要素及び対象(利用者特性)別に記述する。  
参考文献

---

#### 4. 今後の検討事項

今年度は、アクセシブルサービスJIS原案作成委員会を予定通り開催し、「アクセシブルサービスに関する一般通則」、「コミュニケーションに関するアクセシブルサービス」、「誘導に関するアクセシブルサービス」のJIS原案3件を作成した。

これら3件のJISの発行後は、アクセシブルサービスJISの普及について、高齢者、障害のある人へのアンケート及びヒアリング調査などによってアクセシブルサービスの活用事例を定量化し、KPIに設定して利便性が向上したことを明らかにするための調査を継続的に実施していく。今後もJISの普及促進のため、関係団体との連携強化を図っていく必要がある。

附属資料：

1.(1)、(2)、(3)アクセシブルサービス J I S 原案作成委員会議事録

## 1. (1)第1回 アクセシブルサービス JIS 原案作成委員会議事録

1. 日時：令和4（2022）年9月2日（金）14時～15時40分
2. 場所：共用品推進機構 会議室（オンライン会議システム Webex）
3. 出席者：26名
4. 開会の挨拶

経済産業省より「障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法」の紹介とともに、ご挨拶をいただいた。

### 5. 出席委員紹介／委員長選任

#### (1)委員等自己紹介

出席した委員、関係者等が自己紹介を行った。

#### (2)委員長選任

満場一致で委員長が選任された。

### 6. 議事

#### (1)報告・検討事項

##### 1)令和4年度アクセシブルサービスに関する JIS 開発実施計画

事務局が、AS 資料 1-2 をもとに説明を行い、計画のとおり承認された。

##### 2)「アクセシブルサービス—サービス提供者の基本的配慮事項」の修正点確認

事務局が AS 資料 1-4 の説明を行った。

「1. 適用範囲の注記」、「3. 用語及び定義」について説明し、「1. 適用範囲の注記」においては、委員の補足説明を受けて、修正案のとおり承認された。

「4. 基本的配慮事項」については、事務局が説明し、委員代理の補足説明を受けて、修正案のとおり承認された。

「5. サービスを提供するために配慮する要素」の「弱視」を「ロービジョン（弱視）」とする件について、事務局が説明し、委員の補足説明を受けて、修正案のとおり承認された。

##### 3)「コミュニケーションに関するアクセシブルサービス」の「4. 基本的配慮事項」に新設する項目について

委員が AD 資料 1-4 をもとに、AD 資料 1-5 の(1)「コミュニケーションに関するアクセシブルサービス」の「4. 基本的配慮事項」について説明を行った。加筆する提案事項は以下のとおりである。

---

サービス提供者は、サービス利用者に情報提供するとき、コミュニケーションを図るときなど、プレインジャパニーズ（平易な日本語）を用いる。

注記1 プレインジャパニーズは、翻訳アプリなどの利用の際にも役立つ。

注記2 プレインジャパニーズで表現する際には、重要な情報を先に置き、主語と述語を近づけ、能動態・肯定形で、一文一意の短文とする等に留意する。

注記3 ISO/TC 37 でプレインランゲージの国際標準化(ISO 24495-1 Plain language - Part 1: Governing principles and guidelines)が進行中で、DIS 段階にある。

---

「プレーンランゲージの国際規格」は来春発行予定であるため、発行後（発行が確定した後）、注記 3 は削除し、「プレーンランゲージの国際標準化 (ISO 24495-1 Plain language - Part 1: Governing principles and guidelines)」を参考文献として記載するとよい。

→事務局：ご提案事項については当該規格の中に記載し、規格調整を経て、各委員にご検討いただけるよう調整する。

#### 4) 削除したサービス利用者の特性と主な配慮事項について

委員：この規格以外の規格についても、弱視という言葉で「ロービジョン」、「ロービジョン（弱視）」としてほしい。また、国際視覚障害者援護協会がこの規格の広報を始めた。アドバイスをいただきたいが可能か。

委員長：ロービジョンについて、ロービジョンの国際規格を作成中である。日本でもこれから、ロービジョンという言葉が広まっていくのではないかと考えている。

事務局：ロービジョン（弱視）を採用するかどうかは規格を作る側の判断にもよるので、広く使用してもらえよう事務局も協力していきたいと思う。

委員：了解した。国際規格の英文は全く問題ない。先ほどの発言の意図は、日本語では「弱視」の意味が 2 つあるため、アクセシブル JIS の中でロービジョンの意味で用いられていることが、明確にわかる表現にしていきたいということである。

#### 5) その他

##### 5)1. 「意思」と「意志」の表現

委員長：文中の「意思」と「意志」はどちらかに統一した方がよい。

→事務局：どちらの言葉が適切か調べて統一する。

##### 5)2. 当該規格発行後の広報

委員：博物館でもバリアフリーに関する情報が公開されていないものが多い。Web アクセシビリティについても不十分である。規格を作成することは重要だが、使ってもらうことも重要である。規格制定後は広く利用してもらえるようにしてほしい。

→事務局：事務局としてまずは身近な協力いただける団体等と共に広報していきたいと思う。

##### 5)3. 基本的配慮事項に関する追加の提案事項

委員：「4. 基本的配慮事項」f)の「○○の場合は、」では表現が限定される。「●●の場合であっても、」としてはどうか。

→事務局：検討して再度、委員に意見をうかがうようにする。

委員：了解した。

##### 5)4. 災害時などの対応

委員代理：アクセシブルサービスを利用する際、災害の時の対応は重要である。別に規格がある、又は作ることを考えているか。

事務局：この規格に続くコミュニケーションの規格に、非常事態や緊急事態が起こった場合について規定している。今後、各委員に当該規格原案を送付するので配慮要素は確認いただけたらと思う。

委員代理：了解した。

委員：文化庁で博物館等の防災業務計画を決めている。

#### 5) 5. 配慮要素等、該当する内容の最終確認について

委員：表4「1.1 文字の大きさが調整可能か確認する」（参考資料1）は、視覚障害関連が塗りつぶされていない。このままでよいのか。

事務局：担当委員に最終確認をしていただきたい。

委員：承知した。

委員：他の利用者の配慮要素についても、皆で再度気が付いたところを確認しあった方がよいと思う。

事務局：JIS原案は、本日の委員会後に意見を反映し調整したものを委員に送付し、確認していただけるようにする。

#### 6) 「コミュニケーションに関するアクセシブルサービス」、「誘導に関するアクセシブルサービス」の規格概要及び今後のスケジュール

事務局が、AS資料1-5をもとに説明を行った。

委員：今回の規格作成にあたっては障害当事者に話を聞いて必要な配慮項目を提案した。また疾病の概念が流動的、ニーズが可変的、自閉、多動等でも配慮は異なる。ステレオタイプの印象を持たれないようにしてほしいという要望があったため、これを受けて重複障害の箇所は削除（該当しないように）していただいた。ニーズの差が大きいので意見を反映していただいて良かった。

委員：引用規格はまだないと思うが、ウェブコンテンツなどの規格は参考文献に入れるのか。また、作成したマトリックスの表について修正することは可能か。

→事務局：「アクセシブルサービス—サービス提供者の基本的配慮事項」が引用規格になる。参考文献は参考になるものは入れていきたい。表については加筆訂正等ができるよう規格調後、原案をご送付する。

委員：了解した。

#### 7. 閉会の挨拶

経済産業省よりご挨拶をいただいた。

#### 8. 委員会後の対応

上記5)その他5)1. 「意思」と「意志」の表現について

「意思」 考え。おもい。

「意志」 物事をなしとげようとする、積極的な心の状態。

(『広辞苑』 電子版より)

上記を踏まえ、当該規格においては「意思」が適切であるとする。

#### 9. 次回委員会予定（11月）

日程調整は10月に入って、原案の加筆訂正の状況を考慮し改めて行う。

#### 10. 配布資料

AS 資料 1-1：令和4年度第1回アクセシブルサービス JIS 原案作成作成委員会議事次第

AS 資料 1-2：令和4年度実施計画概要

AS 資料 1-3：委員会名簿

AS 資料 1-4：「アクセシブルサービス—サービス提供者の基本的配慮事項」の修正点確認

AS 資料 1-5：「コミュニケーションに関するアクセシブルサービス」、「誘導に関するアクセシブルサービス」について

参考資料 1：「アクセシブルサービス—サービス提供者の基本的配慮事項」原案（第1回目委員会修正事項反映前）委員

## 1. (2)第2回 アクセシブルサービス JIS 原案作成委員会議事録

1. 日時：令和4（2022）年12月7日（水）10時～11時20分

2. 場所：共用品推進機構 会議室（オンライン会議システム Webex）

3. 出席者：合計25名

4. 議事

(1)報告・検討事項

1)アクセシブルサービス3規格の修正点確認

事務局が、資料2-3を基に、それぞれの新設部分、修正部分について説明と確認を行った。

### 【3.1 アクセシブルサービス—第1部：サービス提供者の基本的配慮事項】

委員：文章の中に、「手話」と「手話言語」が混在している。「手話言語」に統一した方が良い。

待機スペースについて、定義の確認をしたい。イメージでは、精神障害、知的障害、発達障害のクールダウン、カームダウンの場所のことかと思うが、全国盲ろう者協会は、一般の待機場所を言っているのか。

→事務局：語句の統一について、手話言語が良いなら統一したい。

ここでの待機場所は補助犬にかかる場所を指す。知的障害の人達のクールダウン等の場所については本文に含まれている。どこにあるかは後ほど確認する。手話通訳は手話言語通訳なのか、手話通訳のままよいのか。

委員：全日本ろうあ連盟としては手話言語通訳としているが、手話通訳者等の団体ではこの限りではない。手話通訳はそのままにしておいていただきたい。

委員：全難聴では、はっきりと話し合いはしていない。手話通訳は手話通訳を使っている。

→事務局：改めて確認して決めたい。委員長とも確認し、調整後委員の皆様にお知らせする。

### 【3.2 アクセシブルサービス—第2部：コミュニケーションに関するサービス提供者の基本的配慮事項】

<簡条4について>

委員より補足説明として、「サービス提供者が、利用者に配慮する意識を持ってほしいので追加を依頼した」等の説明があった。修正案は本文に記載することで承認された。

<表1について>

委員：全国盲ろう者協会の触知模型と立体模型を分けた理由がわからない。

→事務局：触知模型の中に立体（3D）模型が含まれていないように感じられたのだと思う。触知模型の中に立体模型が含まれると説明すれば触知模型で了解が得られると思う。本委員会の決定事項等を踏まえて報告し調整する。

委員：1.15について、要約筆記には手書きとパソコンがあるが、それとは別の「パソコン通訳」という意味なのか。

→事務局：要約筆記のように要約する場合と全文をタイプしPC（モニター）画面やペンディスプレイが使えるような通訳する場合などがあると思う。一般的な方法ではないので今回の配慮要素に入れることは難しいかもしれないので、解説などに通訳の方法として記載したいと思う。

委員：盲ろう者への通訳の際、パソコンのようなものを打って点字のひも（紙）が出てきてそれを触るイメージだった。全国盲ろう者協会への確認をお願いしたい。

→事務局：その方法はブリスト（点字タイプライターを使用した）通訳だと思う。大量の紙が必要であるので、現在はあまり使われていないがそれを入れてほしいということではない。こちらは必要があれば解説などで通訳の方法の一つとして記載する

委員：1.12と1.14には「など」ある。1.15にも「など」を入れたほうが良い。

→事務局：配慮要素を再度確認して、「など」が必要な部分には加筆した。

修正案、加筆案は提案の通り承認された。全国盲ろう者協会様とさらに協議が必要な場合は整理して次回の委員会にて調整する。

<表2について>

新設が承認された。

<表3について>

委員から、提案理由の説明を行った。

委員：待機状況の確認は、何分で始まる、この場所だと字幕が見やすい、画面が見やすい、などを意味している。

委員長：待機状況の確認だと、違った意味にとられるかもしれない。

委員：説明の場所や時間、配慮の受けやすさの提示が良いと思う。

→事務局：あと何分ではじまるなど、例示を示した文章をつくり、それを確認していただくようにしたい。

例示を加筆することで承認された。

<表4について>

委員：1.7の箇条の主語がわからない。

→事務局：誰が誰に行うのかがわかるように修正したい。また「来場中」も該当すると思うので検討したい。

委員：1.7について、（視覚障害者は）物がそこにあること自体、わからないことがあるので、ぜひこれは入れていただきたい。

→事務局：承知した。

加筆することで承認された。

### 【3.3 アクセシブルサービス—第3部：誘導に関するサービス提供者の基本的配慮事項】

<表1について>

修正案が承認された。

<表2について>

修正案が承認された。

### 【3.4 適用範囲】

委員：この規格では電子図書館は入れるべきではないかなと思う。すでに適用範囲では図書館等が例示されている。特に日本においては、図書館の一つのサービスとして電子図書館があるという理解である。電子図書館のサービス内容というのは読書バリアフリー法（「視覚障害者等の読書環境の整備の推進に関する法律」の略称）に関する協議会で検討されているが具体的にまだ内容が固まっていないという実情がある。また電子図書館となるとウェブサービスの位置づけになり、そのアクセシビリティはこの規格では参照される内容として記載があるので、改めて適用範囲で記載せず、図書館の一つのサービスとして考えればよいと思う。（補足：JIS X 8341-3 高齢者・障害者配慮設計指針—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：ウェブコンテンツを参照。）

委員：国際視覚障害者援護協会も適用範囲に電子図書館を明記する必要はないと考える。ICTは日進月歩で発達している。このような時代であるため想像しないようなサービスが生まれる可能性がある。今の書き方であれば、新しい可能性が出てきたときに悩まなくて済むと思う。このような理由から今回の規格では明記しなくてもよいと考える。

適用範囲は変更しないことで合意された。

### 【4. その他について】

事務局：審議の過程で残しておく必要があることは解説に入れることを検討したい。

委員：見た目ではわかりにくい障害について、難病の一つであるパーキンソン病の例も加えられるようにするということであるが内部障害を加えて、もう少し広い表現で捉えられるといいと思う。

→事務局：承知した。

### (2) 今後のスケジュール

事務局より今後のスケジュールについて説明を行った。また次回委員会では今後の普及について3分程度で全員の委員の方々にコメントをいただきたい旨、依頼を行った。

### 5. ご挨拶

経済産業省よりご挨拶をいただいた。

### 6. 次回委員会予定（1月）

後日、日程調整を行うこととした。

### 7. 配布資料

AS 資料 2-1：令和4年度第2回アクセシブルサービス JIS 原案作成委員会議事次第

AS 資料 2-2：委員会名簿

AS 資料 2-3：アクセシブルサービス3規格の修正点確認

参考資料 1 : アクセシブルサービスー第 1 部 : サービス提供者の基本的配慮事項 (委員会限り)

参考資料 2 : アクセシブルサービスー第 2 部 : コミュニケーションに関するサービス提供者の基本的配慮事項 (委員会限り)

参考資料 3 : アクセシブルサービスー第 3 部 : 誘導に関するサービス提供者の基本的配慮事項 (委員会限り)

## 1. (3)第3回 アクセシブルサービス JIS 原案作成委員会議事録

1. 日 時：令和5（2023）年1月30日（月）14時～15時30分

2. 場 所：共用品推進機構 会議室（オンライン会議システム Webex）

3. 出席者：合計24名

4. 出席委員、関係者紹介

出席委員及び関係者の紹介を行った。

5. ご挨拶

委員長より開会のあいさつを行った。

6. 議 事

(1)報告・検討事項

1)アクセシブルサービス3規格の最終確認について

AS資料3-3を基に、事務局が説明を行った。

本件について、委員全員が了承した。

2)原案作成委員に関する個人情報の取り扱いについて

AS資料3-4について事務局が説明を行った。

委員：所属は〇〇大学にしてほしい。

委員：NPO法人でなく「特定非営利活動法人」でよい。

事務局：了承した。

構成表等がJISC審議で配布され、JISCホームページで公表されること等（「解説」含む）の同意について内容に相違ないか、誤字はないか、氏名は旧字体なども確認し、全員の了解を得た。また欠席委員については事前に内容の確認と了解を得た。

3)アクセシブルサービス規格に関する今後の取り組みについて（各委員より3分程度）

AS資料3-5を基に事務局が経済産業省ご担当者のコメントを代読した。主な内容は以下の通りである。

「JSA内での校正作業や諸々の手続きを経て、来年度前半にはこのJIS原案が経済産業省側に提出される。その後、経済産業省内に設置された日本産業標準調査会の『高齢者・障害者支援専門委員会』においてこのJIS原案を審議することになる。専門委員会での議決が得られたのち、アクセシブルサービスJISが制定されることになる。もう少しプロセスが残っているので引き続きご協力いただきたい。」

<各委員より報告等>

各委員より、3年間の本委員会活動に対して、委員・関係者、事務局への謝辞とともに、本規格の普及や今後の取り組みについて、以下のようなコメントがあった。

委員：（代読）調査の段階から存じ上げていますが、私たちリウマチ患者にとって助かる配慮が広がっていくことを期待している。

委員：高齢者の特性は千差万別で、記憶力、認知力の衰えに対して、この規格にあるような配慮が広まると嬉しい。高齢者は人の役に立てることがうれしいとっていて、御社ではそのような人が働いているので、この JIS のことも伝えたい。

委員：公共交通機関での接遇に役立てられると思う。所属団体の接遇研修の講師になった際にこれを活用して、対話していくための一つのツールにしたい。

委員：アクセシビリティに対応してサービスを行うことが重要だと思う。電子図書館の電子的なサービスの規定を設けたほうが良いという提案をしたが、採用されなかった。最貧国の人がアクセスする図書館は、電子図書館が主体である。国際提案の際は、電子的な提供についてアクセシビリティを配慮することは不可欠なので考えてほしい。

委員：いろいろな立場の委員が一堂に会して意見を聞いたことは、勉強になった。本委員会は一旦解散するが、引き続き、意見交換していけたらと思う。コラムなどに寄稿いただくことで本規格を紹介することなどできるかと思う。

委員：規格制定にあたり、パーキンソン病を取り上げてくれて感謝している。年 4 回の会誌に取り上げて周知したい。この規格が良いサービスを受けられる環境の整備につながればと思う。また様々な難病の人達にとっても利用できる規格になるよう願っている。難病団体、日本障害者協議会（JD）にも参加しているので、その立場でもこの規格を普及していきたい。

委員：聞こえない人はコミュニケーションや、情報の壁がある。この規格をぜひ広めていきたい。その責務は当連盟にもある。また、機関誌、HP に載せて、広めていきたい。経済産業省も規格を広めるために取り組んでいただきたい。国交省の観光施設バリアフリー認定制度のように、この規格の認定制度ができると良い。また 2025 年の万博など、ぜひとも、そういう場でも、この規格の基準に基づいて、運営してほしい。

委員：精神障害者はいろいろなニーズがある。それを考えて委員会に参加して、意見を調整していただいた。刺激の多い、充実した議論となった。アクセシブル・ミーティングを作成した時のように、私たちも地道に紹介していきたい。

委員：障害者としてではなく、親の立場で参加した。他の障害者の方の話が聞けて良かった。発達障害も幅が広く、ニーズもまちまちである。年齢とともに、生きづらさが重なるため、幅広い支援が必要だと思う。息子は発達障害で足を骨折した。足の不自由な人の思いを知ること、人生において成長ではないかと受け止めた。発達障害者は SOS を発信することがうまくできない方も多いので、規格で規定されているサービスを受けることを勧めていきたい。

委員：所属団体と私自身、活用の働きかけをすることに積極的である。以下のとおり、広報について考えている。1. 所属団体会報誌での紹介、2. 関係地方自治体に活用につなげるはたらきかけ、3. 作成した規格に関するパンフレットをスクリーンリーダーで読めるようにするという事に喜んでいる。これからの啓発に協力したい。4. 私たちの力不足だが、視覚障害者にアクセシブルデザインの JIS 規格を知っていただくことが難しい。漫画やイラストをスクリーンリーダーでは読み上げないので、アクセシブルデザインの規格を視覚障害者が理解することが難しい。スクリーンリーダーを利用して一人で読める資料が少ない。規格本文について、スクリーンリーダーで内容が理解できる構造化 PDF で提供すると読めるようになる。5. 全国の障害者団体の地方支部で普及させられるように本部がサポートしていただきたい。

委員：障害者の要望が一つのツールとして完成したことはありがたい。広報への協力は当然だが、この規格がどういったものかを知る機会を作りたい。その際は、委員、事務局の方に協力してほしい。各団体への周知もしていきたい。

委員：JIS 発行後の普及、活用については規格発行まで、まだ1年間あるということで、その期間に、どうアプローチしていくか検討することができる。共用品と意見交換していければと思う。

委員：JIS マークの認証の仕事をしている。JIS の内容を理解することは大事である。認証制度も役に立つかもしれない。現場の企業の実践に、第三者の目で与えられる機関があると良い。

委員：(代読) 本規格が真に障害者や高齢者の社会参加に資するものとなるよう、普及・啓発活動を行うとともに、一定期間が経過したところで、規格のブラッシュアップや新たな課題・要望を整理することも必要かと思う。継続して検討できるとよいと思う。

委員：(代読) 商店街、特に小さな店舗などでは店舗の出入り口だけでなく店の中もとても狭く、建物も古く物理的などところを変えることはすぐにはできないが、一人一人が問題意識をもって取り組めるようになればと思う。またこのアクセシブルサービスの配慮は子どもや子ども連れの人達のサービスにもつながり、社会全体でいろいろな人を受け入れていくということに繋がればと思う。

委員：(代読) 規格が策定された後に、現場にどう周知させ、運用していってもらうかも大きな課題と感じている。交通サポートマネージャー研修などの研修事業を推進しているので、折に触れてこういった規格についても共有したいと思っている。

委員：小売業はお客様の要望に応えることが重要である。接客において、一人ひとりがお客様の要望に応えることが大事。接客に関する良い事例があれば共有させて欲しい。今後、規格の普及について、きちんと対応していきたい。

委員：通信販売は、対面ではないからこそ課題が多い。今後、JIS 規格を参考にしていきたい。

協力団体：(代読) JIS 作成に関して、当協会に対しても丁寧な聞き取りをしていただき、感謝している。

委員長：アクセシブルサービスに関する JIS 原案が三つ作成された。この規格の適用範囲に、「障害のある人々、高齢者などが自ら社会参加をするときに」とある。これは Well-being (ウェルビーイング) にとって良いことである。また、規格の「3. 用語及び定義」の「3.1 アクセシブルサービス」の定義に「利用者と提供者がともに考えて、協力して作る」とある。この考え方が、社会参加を促す呼びかけになっておりとても良いと思う。

委員会終了後に拝受した欠席委員のコメントは以下のとおりである。

今後、公共施設や交通機関の利用に際して、この規格が当初から設計思想に反映されたり、職員がアクセシブルな対応訓練を受けて理解したりして、当事者のニーズを伝えなくても活用されるようになるはずらしいと思う。

#### 4) 今後のスケジュールについて

事務局：本事業の報告書作成後、4月以降にウェブで公開する予定である。そして今後 JIS の解説を書くことになるが、それについて意見をいただければと思う。報告書は、委員長一任で作成したい。(満場一致)

## 5)その他

経済産業省からご挨拶をいただいた。

JIS 作成には、調整や苦労があったと思う。いろいろな背景があり、サービスへの対応で難しかったと思う。3年間でここまで来たことは素晴らしい。この JIS が障害のある人が社会にでる一助になると確信している。広報、普及について、委員会委員の意識が高くありがたい。アクセシブルサービスを進める上で必要な福祉機器が出てきた場合には内閣府の SBIR 制度につなぐなど、力になればと思う。3年間でまとめてくれたことに感謝したい。

(SBIR 制度：Small Business Innovation Research)

### (2)配布資料

AS 資料 3-1：令和 4 年度第 3 回アクセシブルサービス JIS 原案作成委員会議事次第

AS 資料 3-2：委員会名簿

AS 資料 3-3：「アクセシブルサービス」3 原案の修正点について

AS 資料 3-4：原案作成委員に関する個人情報の取り扱いについて

AS 資料 3-5：アクセシブルサービス規格に関する今後の取り組みについて

参考資料 1：アクセシブルサービスー第 1 部：サービス提供者の基本的配慮事項（委員会限り）

参考資料 2：アクセシブルサービスー第 2 部：コミュニケーションに関するサービス提供者の基本的配慮事項（委員会限り）

参考資料 3：アクセシブルサービスー第 3 部：誘導に関するサービス提供者の基本的配慮事項（委員会限り）

一般財団法人日本規格協会からの再委託で実施したものの成果である。

本件についてのお問合せ先

〒101-0064 東京都千代田区神田猿樂町 2-5-4

TEL : 03-5280-0020

公益財団法人共用品推進機構

業務部調査研究課

成果報告書の無断転載は固く禁止致します。