

「支援リクエスト」ってなに？

高齢者や障がいのある人を含め皆が利用する
機器をもっと使いやすくする



社団法人ビジネス機械・情報システム産業協会
Japan Business Machine and Information System Industries Association

まえがき

ここで紹介する「支援リクエスト」は、国際標準として日本から提案し、各国の支持を得て ISO/IEC 12905 として制定されています。

国際標準は、日本に日本工業規格 (JIS) という国内標準があるように、世界各国にも各国の標準があり、海外旅行のときや海外と貿易をするときなど、製品やサービスの基準が各国バラバラでは不便なため、それらの基準を全世界的に統一して、世界共通で使えるようにするために定められたものです。それが「ISO 規格」(国際標準化機構の国際規格)や「IEC 規格」(国際電気標準会議の国際規格)などです。

ISO/IEC 12905 のように国際規格番号の初めにある「ISO/IEC」とは、ISO と IEC の両方にまたがる国際規格であることを示します。



「支援リクエスト」を規定したISO/IEC 12905とは？

この規格は、いろいろなサービスを提供する機器を利用するときに使いやすくするための機器への利用者毎の支援情報（文字を大きく、音を大きくするなど）を集めて整理し、その支援情報を選択して定められた読出し形式でICカードなどに記録する方法を定めた国際規格です。これを利用することにより、個人毎に選択した支援情報を全世界共通に使用することが出来ます。

この国際規格の英語のタイトルは「Enhanced Terminal Accessibility using cardholder preference interface」ですが、馴染みやすい呼び方として「支援リクエスト」と呼ぶこととします。「支援リクエスト」は、皆さんがいつも使っている様々なICカードなどに記録できるので、専用のカードを必要とするものではありません。

「支援リクエスト」付ICカードを持っている人が機器を利用する場合、支援リクエスト対応の機器は、先ず「支援リクエスト」情報を読み出し、そのリクエストに対応可能な機能の設定を行い、その人の操作しやすい環境を提供します。

「支援リクエスト」の必要性

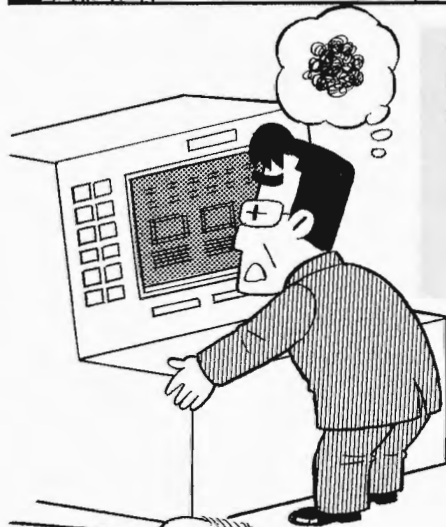
私たちは、機器の操作が難しいなどの場面では「近くにいる誰かに助けてもらえば良いのではないかと考えがちです。もちろん、手助けが必要な場合も多いですが、できることは自分でしたいという願望もあります。この要求に応えるために、利用者と機器の間の橋渡しをする「支援リクエスト」のような仕組みが必要となります。

機器によっては、画面の文字を拡大するなどの機能を手動で切り替えるものもありますが、機器が「支援リクエスト」に対応するようになればICカードを入れるだけで自動的に切り替わります。

機器の操作が難しい場面では、人それぞれに合う支援の方法は様々です。例えば、文字の大きさ・コントラスト・色の組み合わせなどが改善されると表示文字が読めるようになり、また、音を大きくすれば聞こえる、女性の声なら聞こえる、バックグラウンドミュージックなどを消すとよく聞こえるようになることもあります。

このような利用者のメリットばかりでなく、「支援リクエスト」に対応した機器が普及することで、高齢者や障がい者の利用がスムーズになり、利用者数の拡大や機器の稼働率の向上など、サービスを提供するシステムにもメリットがあると考えられます。

今後、「支援リクエスト」に対応した機器が開発され、
システムに導入されると、
どのように人々の生活が便利になるかの例を
ご覧いただきましょう。



画面の文字が小
さすぎて読みづ
らい。
もっと大きな文
字にならないか。

さまざまな 問題点

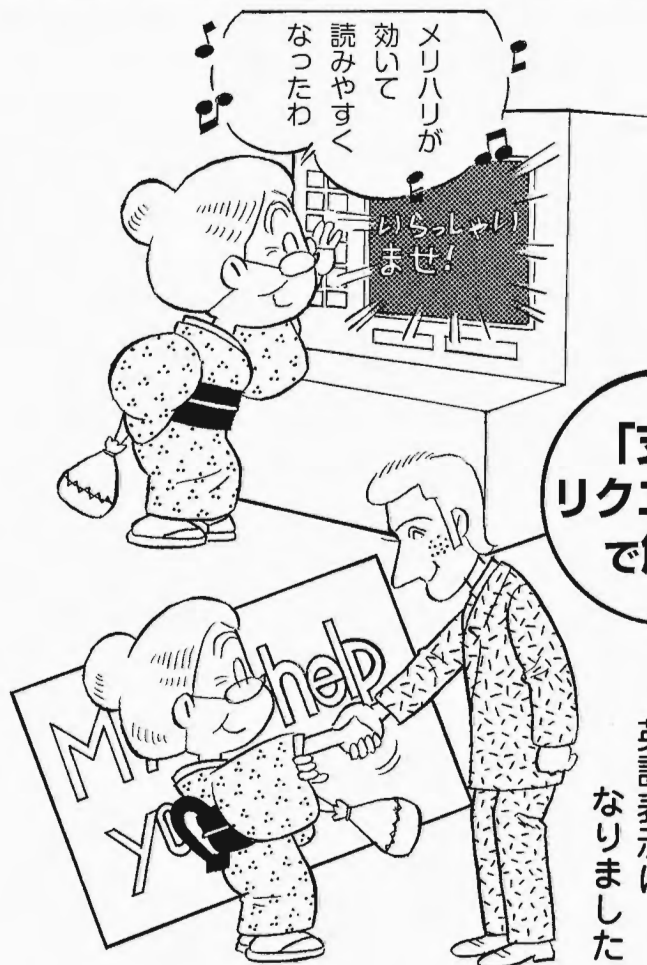


操作案内の音声
が聞こえづらい。
ハッキリ聞こえ
るようにして。

操作案内の音声
が聞こえづらい。
ハッキリ聞こえ
るようにして。



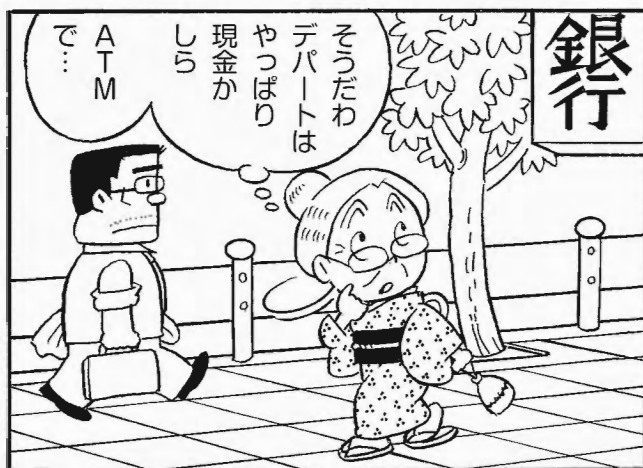
操作案内の音声
が聞こえづらい。
ハッキリ聞こえ
るようにして。



ATMが「支援リクエスト」対応になると

ATM（現金自動預払い機）には、高齢者や障がい者に配慮した機能を持ったものがあります。例えば、画面の文字の大きさや音声の大きさは利用者の操作によって切り替えるものです。また、音声による操作案内用のハンドセット（受話器）の設置や、言語を指定する機能についても同様です。

しかし、利用者によっては、調整や選択の操作自体が簡単ではない場合があります。今後「支援リクエスト」に対応した機器が開発されれば、カードを入れるだけで、例えば、画面の文字の大きさ・音声の大きさ・背景とのコントラスト・言語の選択、ハンドセットの位置の通知などから、対応可能な機能が自動的に提供されます。



券売機が「支援リクエスト」対応になると

今後「支援リクエスト」に対応した券売機が開発されれば、画面関連支援・音声による操作案内・操作をゆっくり行うなどの支援を提供することができるようになります。また、今後「支援リクエスト」の入った交通カードが実現すればこれらの情報を入れておくことができ、券売機で対応可能な機能が提供されます。

ところで、外国から来た人が日本語表示だけで困っているのを見たことはありませんか。「支援リクエスト」には、いつも使う言語の情報を入れることになっているので、将来、「支援リクエスト」付ICカードに対応可能な機器が海外でも普及すると、私たちが海外の交通機関を利用するときに、日本語が表示され、ほっとするでしょうね



自動販売機が「支援リクエスト」 対応になると

機器にカードを差し込まないタイプの既存の自動販売機でIC電子マネーなどのカードを使う場合、一般的には、まず、購入したい品物を選んだ後に、カードをタッチすることで購入は完了するものがありますが、今後「支援リクエスト」に対応した券売機が開発されれば、最初にカードを自動販売機にタッチすることで支援情報が読み込まれ購入したい品物の選択が容易になり、もう一度カードをタッチすることで購入が完了するようになります。

なお、機器にカードを差し込むタイプの自動販売機では、「支援リクエスト」付ICカードを一度差し込むだけで、支援情報の読み込みから購入完了までの処理が連続して行えます。

「支援リクエスト」による機能としては、自動販売機の対応可能な機能を使った音声操作案内での支援、画面だけでの支援、操作をゆっくり行う支援等が考えられます。

注) 残金の音声案内の有無は「支援リクエスト」による設定ではなく、自動販売機の仕様によります。

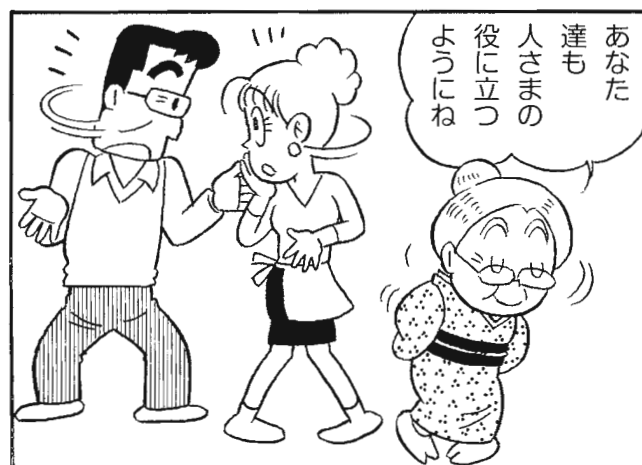


「支援リクエスト」でいろいろな 機器がもっと便利に

今後、「支援リクエスト」カードなどを利用する以下のような機器が開発されれば、もっと使い易くすることができます。

- ▶ クレジットカード端末
- ▶ ポイントカード端末
- ▶ チケット発券機
- ▶ 空港の自動チェックイン機
- ▶ 入出国の自動化ゲート
- ▶ ホテルの自動チェックイン、チェックアウト機
- ▶ 病院の料金無人支払い機
- ▶ スーパーマーケットのセルフレジ
- ▶ ファックス、コピー機などの事務機械
- ▶ 携帯電話
 - * 携帯電話の表示文字の大きさ設定など
 - * 携帯電話の中のアプリケーション（電子マネーなど）によって、利用する機器
- ▶ パーソナルコンピュータなどの操作環境設定
- ▶ 公的機関の機器

……など





「支援リクエスト」カード対応 機器が開発されると、 こんなことも助けてもらえるわよ

見やすくする例

- ◆ すべての操作手順を表示で説明
- ◆ 手話表示による説明
- ◆ 大きな文字表示
- ◆ 表示する時間の調整
- ◆ 背景色と文字色の組み合わせ
- ◆ モノクロ表示
- ◆ アニメーションによる表示
- ◆ コントラストの調整
- ◆ 画面の明るさ調整
- ◆ 無地の背景

聞こえやすくする例

- ◆ 音声によりガイド用ハンドセットの位置を説明
- ◆ 音声による操作手順ガイド
- ◆ 文字の読み上げ
- ◆ 読み上げ速度の調整
- ◆ 音量、音質調節で聞きやすい音にする
- ◆ バックグラウンドミュージックを止める

その他の例

- ◆ 母国語あるいは母国語が無い場合の優先利用可能言語による表示と発話
- ◆ アイコンによる説明
- ◆ 簡略化文章による説明
- ◆ 画面装置の高さ位置と視野角度の調整
- ◆ 操作速度の調整
- ◆ 点字入出力端末の利用

あとがき

この冊子は、経済産業省の標準化委託事業「平成 23 年度国際標準開発事業」の活動の一環として作成したものです。作成にあたっては、篠田ひでお様にご協力いただきました。

「支援リクエスト」カードとそれに対応した様々なタイプの機器が整備され、高齢者、障がい者ばかりではなく、すべての人々がこれらを利用して快適に暮らせる社会になることを願っております。

このような社会が一日も早く来るように、関連機関、カード発行者、サービス提供者、システム開発者、システム管理者、機器製造者、カード製造者などのご協力をお願いいたします。



発行

社団法人 ビジネス機械・情報システム産業協会
ISO/IEC JTC 1/SC 17 国内委員会事務局

〒105-0003

東京都港区西新橋三丁目25番33号

NP 御成門ビル4階

電話番号 03-5472-1101 (代表)

FAX 番号 03-5472-2511

2012. 02

R70
70% RECYCLED PAPER