

アンケート調査結果と SNS を利用したチャットロボットによる合理的配慮の Web アクセシビリティ計画

Reasonable Accommodation for Web Accessibility Plan by Chatbot Using SNS

上野 昇^{*1,*2}, 光原 弘幸^{*3}, 獅々堀 正幹^{*3}

Noboru UENO^{*1,*2}, Hiroyuki MITSUHARA^{*3}, Masami SHISHIBORI^{*3}

^{*1} 徳島大学大学院先端技術科学教育部

^{*1} Graduate School of Advanced Technology and Science, Tokushima University

^{*2} 四国大学生生活科学部

^{*2} Faculty of Human Life Science, Shikoku University

^{*3} 徳島大学大学院社会産業理工学研究部

^{*3} Graduate School of Technology, Industrial and Social Sciences, Tokushima University

^{*1} Email: c501947004@tokushima-u.ac.jp

あらまし： 「障害者差別解消法」が施行され、それに則って合理的配慮の提供が始まって約4年が経過している今日、四国大学でも、それぞれの障がいに応じた配慮計画を実施し学修支援の改善が日々なされている。本学では学修支援、特に合理的配慮に関する学生と教職員との連絡手段は、既存の大学ポータルシステム、メール、SNS、対面等の手段を活用しているが、どれがベストなのか、配慮を必要とする学生に対して Web アンケートを実施した。その結果、ほぼ全員が SNS (LINE) による連絡手段を希望していることが判明した。これを踏まえ、学生にとって慣れている LINE と、忙しい教職員にとって業務負担の軽減が期待される AI チャットロボットを組み合わせた Web アクセシビリティ計画について発表する。

キーワード： 合理的配慮, 学修支援, SNS, AI チャットロボット

1. はじめに

合理的配慮の提供を継続していく中で、ICT を活用した障がいを持つ学生の学修参加や教職員とのコミュニケーション方法は多種に渡り⁽¹⁾、支援の時期によっても内容が異なってくる。入学時は特定の学生を対象とするのではなく、全学生に対し平等に学修支援ができる環境が大切であり、この段階において学生のような相談や質問を教職員が分析することで、合理的配慮の学生かどうか見極める大切な時期と考える。また配慮手続きや配慮提供後の相談や質問も重要であり、継続的なサポートが必要と考えられる。このようなことから、3つの段階に則ったコミュニケーション方法を提案する。

2. 3つの段階

図1が示すのは、大学入学から卒業するまでの学修支援、特に合理的配慮を必要とする学生への対応フローであり⁽²⁾、大きく次の3つの内容に分類できる。

- 匿名性を重視した支援：**入学後、心配ごと等の学生アンケートの結果や学修状況により、質問や相談を行い、学生の状況により配慮申請を打診する。
- 合理的配慮の手続き：**申請の手続き及び配慮計画に基づいて提供を開始する。
- 配慮提供後の日常的支援：**配慮計画実施に伴う学修相談や教職員からの情報提供、配慮の評価や見直し、卒業等による配慮提供の中止等も行う。

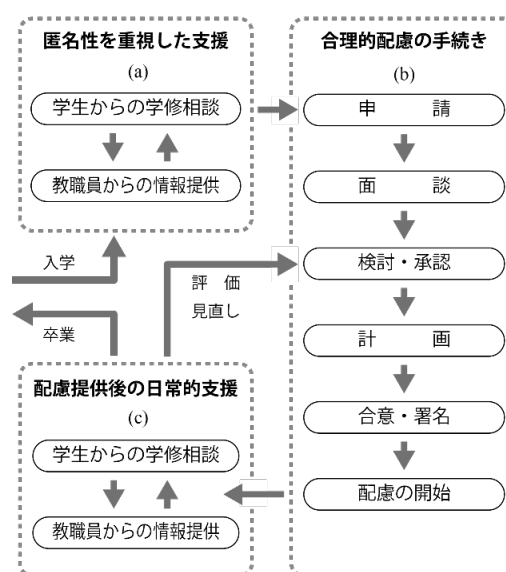


図1 支援の3つの段階

3. アンケート

今回、合理的配慮における学生と教職員とのコミュニケーション、例えば、学修支援の相談や質問、配慮の手続き、配慮提供後の相談等、どのような改善が求められているのか Web によるアンケート調査を実施した。

3.1 結果

次の表1は、質問の全11項目の内、4項目をピックアップした。

表1 質問の一部

質問1:大学の教員や職員とあなたの連絡方法で、どのような手段があなたにとって都合よいですか？(複数選択可)	
学生A	ポータルサイト, メール
学生B	メール
学生C	LINE等のSNS, メール
学生D	LINE等のSNS, メール
学生E	LINE等のSNS, メール

質問2:大学の講義など大学生活全般について、そのサイト上で質問と連絡ができる。	
学生A	必要
学生B	必要
学生C	必要
学生D	必要
学生E	必要

質問3:そのサイト上で、合理的配慮の新規申請や変更、停止ができる。	
学生A	必要
学生B	不要
学生C	必要
学生D	必要
学生E	必要

(質問4~7は省略)

質問8:講義を休んだ際、代替課題をそのサイト上で確認し、提出物のアップができる。	
学生A	必要
学生B	必要
学生C	必要
学生D	必要
学生E	必要

(質問9~11は省略)

3.2 分析

都合の良い連絡手段として、全員がメール、そして半数以上の学生はLINE等のSNSと回答している(質問1)。なお、既存の大学ポータルサイトは、教職員から学生への一方的な連絡しかできない理由により、選択の少なさに反映されている。それ以外の質問に関して、今後予定するWebアクセシビリティ計画に必要な機能を質問したところ、学修全般についてWeb上で質問や相談ができること(質問2)、講義を休んだ際の代替課題をWeb上で確認や提出できること(質問8)、また、合理的配慮の手続きや変更等ができること(質問3)、この3つの機能について、ほとんどの学生が必要と回答している。

これ以外に注目する回答として、「匿名で相談できる」機能を希望する等、質問や相談の充実を重要視する学生が多いことが判明した。他大学の調査結果でも障がいを持つ学生に対して、最も必要な支援として、学修や大学生活等の個別面談が最も重要と回答した教員が多いこともマッチングする³⁾。

3.3 考慮すべき課題

アンケート結果より、導き出されたのが次の3点

を課題としてWebアクセシビリティ計画を進める。

- (1) 匿名性を重んじる相談はWebをベース
- (2) 各学生の個別相談や手続きはLINEをベース
- (3) 教員の業務負担を考えAIチャットボット活用

4. AIチャットボットの計画

図2はアンケート結果より導き出された考慮すべき課題、匿名性を重んじる相談について、WebベースでAIチャットボットを組み込んだ場合のUIデザインである。

このWebアクセシビリティの特徴は、匿名性を維持するためログイン機能を設けず、学生であれば誰でも質問できるよう対象者を広げていることです。常にアバター(ロボット)の「こちらは匿名で何でも相談や質問できるチャットボットです。」とトップに表示し、学生は気軽に質問等が可能です。学生が担当教員と直接連絡を希望する場合は、下段に「担当先生にコメントする」ボタンを表示させ、学生が連絡フォームに質問内容を記入できるようにする。

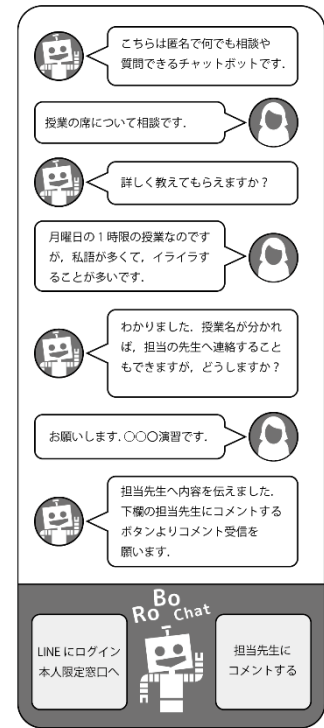


図2 UIデザイン

5. おわりに

今後、全学生対象、視覚障がい、聴覚障がい、肢体不自由、精神障がい、発達障がい、それぞれの特徴的な質問事項⁴⁾を踏まえ、AIチャットボットに質問文と回答文を登録していきシステム構築していく。

参考文献

- (1) 近藤 武夫:“大学における障害のある学生のICT利用-支援技術および合理的配慮の観点から-”一般社団法人CIEC, コンピュータ&エデュケーション, 40巻, pp.14-18 (2016)
- (2) 四国大学 学修支援センター:“合理的配慮ガイドブック”, 障がい学生支援委員会, pp.2-8 (2018)
- (3) 金彦志:“大学の障害学生における合理的配慮提供に関する検討-教員アンケート結果を中心に-”, 宮城学院女子大学研究論文集, 研究論文集127号, pp.35-48 (2018)
- (4) 後藤悠里, 佐藤剛介, 村田淳, 望月直人, 桑原斉, 中津真美, 植田健男:“高等教育機関における障害学生が抱える困りごとの検討-自由記述回答の分析を通して-”, 全国高等教育障害学生支援協議会, 高等教育と障害, 第1巻, 第1号, pp.34-44 (2019)