

資料 9

障害のある人もない人も共に暮らしやすい
千葉県づくり推進会議の取組課題について

課題 デジタル社会の進展に伴う障害のある人への配慮

【事例】

選択ボタンが画像やイラストになっていることがあり、見つけられない。

(スクリーンリーダは、画像やイラストを読み上げない)。【視覚】

ネット銀行やネットショッピング等のアクセシビリティの対応が不十分である。【視覚】

音声対応されていない機器がある。【視覚】

キャッシュレスお買い物キャンペーンや施設利用申請手続き等がデジタル対応のみで困った。【視覚】

スーパーは無人レジが多く、有人レジでも支払いは機械を使って自分で行うため、困った。【視覚】

コンビニ設置の自動交付機が利用できず、窓口を利用するも窓口料金の方が高く不平等と感じる。【視覚】

ZOOM などを使用した映像配信に字幕がついていない。【聴覚】

配膳ロボットは、テーブルに食事を置いてはくれないため、不便である。【肢体】

デジタル機器の不具合が起きた際に、対処方法がわからず対処できない。【知的】

精神障害のある金銭感覚がない人がチャージ型のスマホ決済を使用し、お金を使いすぎてしまう【精神】。

有人窓口が減っているが、障害者割引切符は対人で割引してもらう必要がある。【全体】

【問題の所在】

- 障害のある人の情報保障に配慮したデジタル化がされていない。
- デジタル社会の進展に伴い、デジタル機器を利用できないことにより窓口を利用しなければならない上に、窓口料金の方が高い等、障害特性に応じた配慮がされていないことで、生活しにくい場面が増えている。
- デジタル化に伴い、配置する人員の減少または配置がされていないなど、障害のある人に配慮された対応が難しい。
- 障害のある人がデジタル機器の使用に慣れていない。

【課題への対応状況】

- 「障害のある人に対する情報保障のためのガイドライン」で周知 : 障害者福祉推進課
- 「音声コード」作成ソフトの全庁導入の推進 : 障害者福祉推進課
- 耳で聴くハザードマップ : 危機管理政策課
- 障害者IT支援事業(パソコン利用促進のためのパソコン教室) : 障害者福祉推進課

【今後の取組方針】

- デジタル社会の進展に伴う障害のある人の困難や課題を、庁内で共有し、解消の取組を進めていく。
- デジタル社会の進展に伴う障害のある人の困難や課題の中で、「障害のある人に対する情報保障のためのガイドライン」に該当する部分を更新する。
- デジタル社会の進展に伴う障害のある人の困難や課題、配慮方法などをまとめ、県職員だけでなく、市町村や民間にもデジタル化を推進する際に、障害のある人への配慮の取組を推進会議などを通じ進めていく。
- 障害特性に配慮したデジタル化について当事者意見を踏まえ、官民で検討するとともに、障害のある人のデジタルリテラシー向上の取組を推進する。

【参考】

※障害のある人の障害特性

- **視覚障害のある人**
 - ・ スマートフォンなど凹凸のないデジタル機器の使用について困難を感じる人が多い。
 - ・ 音声情報により情報を得ている。
- **聴覚障害のある人**
 - ・ 視覚的に情報を得ていることが多い。
 - ・ 音声による情報のやりとりが難しい。
- **肢体不自由のある人**
 - ・ 飲食店におけるロボット配膳など、人的資源がない場合、または配慮が不足している場合に困難を感じる場面がある。
 - ・ デジタル機器などにおいて、握力不足等によりタッチすることが難しい場面もある。
- **精神障害・発達障害・知的障害のある人**
 - ・ デジタルリテラシーを身に着けることが難しい場面がある。

デジタル技術の普及に伴う障害のある人への影響 に関する調査について

1 調査目的

新型コロナウイルス感染症の流行からの約3年間でデジタル化の普及は急速に進んだ。デジタル化が普及したことで便利になった人がある一方で、障害のある人は不便を感じていることが予測される。

デジタル化の普及による障害のある人の不便さについて、県内の実態を把握することを目的に調査を実施した。

2 調査実施時期

令和5年11月

3 調査実施団体数及び調査回答団体数

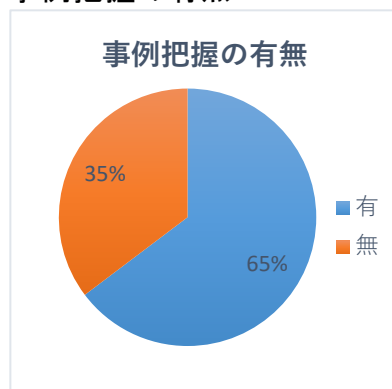
22団体へ調査を実施し、17団体から回答を得た。

4 調査内容

- (1) デジタル化が普及したことで障害のある人が不便になったという事例把握の有無
- (2) 事例を把握している場合、事例の内容

5 調査結果概要

(1) 事例把握の有無



把握の有無	団体数
有	11
無	6

(2) 事例の内容

別紙のとおり



デジタル技術の普及に伴う障害のある人への影響

別紙

1. 身体障害のある人への影響



視覚障害のある人

◆ 交通機関

- ・ JRのスイカチャージ機でのチャージは、音声対応がされておらず、家族か駅員さんをお願いする必要がある。
- ・ ハード面が整備されていないにも関わらず、駅が無人化されている。
- ・ みどりの窓口が閉鎖された駅が多くなり、券売機での購入になり、操作に手ごわい、後ろで待っている人の視線が辛く感じた。
- ・ 101キロ以上の乗車は、券売機で購入できないため、降車駅に有人改札があるか確認しなければならない
- ・ 千葉県内の特急がすべて指定席になるため、スマホ決済を余儀なくされる。

◆ 飲食店

- ・ タブレットでの注文が多いが、iPadではない音声対応がないタブレットばかりなので、視覚障害者にはそれでの注文は無理。iPadにしてくれてれば、ボイスオーバーが使える

◆ 金融機関

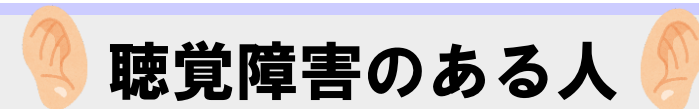
- ・ 銀行窓口やATMの閉鎖により遠方までの移動という困難が生じている。

◆ 行政

- ・ コロナワクチンの予約や他の集団検診の予約をサイトからすることが難しいようで、電話もつながらず困った。
- ・ 千葉県プレミアムお食事クーポン、キャッシュレスお買い物キャンペーン、施設利用申請手続き等がデジタル対応のみで困った。
- ・ マイナンバーカード申請/更新手続きで暗証番号の入力がタッチパネル方式のみで使いにくい。

◆ その他

- ・ スーパーは無人レジが多く、有人のレジも支払い機械は別で無人のため一人で支払いが完了できない。
- ・ コンビニは、支払い機が音声対応になってないので、一人では支払いを完了できない。
- ・ コンビニ手続きが利用不可能なため窓口を利用するも窓口料金の方が高く不平等と感じる。
- ・ PDF文書は読み上げ順序を制御できないため、内容の理解が困難であり、時には情報が正しく伝わらない。
- ・ コード決済は操作が煩雑で難しい。
- ・ チケット購入、ネットショッピング、ネット銀行、各種画面認証はアクセシビリティ対応が不十分と感じる。
- ・ 「ネットで申込みをするとき、文字を読み上げるスクリーンリーダーを使って氏名や住所を入力するが、最後のボタンがイラストや画像になっていることがあり、画像を読み上げられず、いつまでも確定ボタンを押せないでいる。
- ・ 「クレジットカードで暗証番号を打つ際、液晶の画面で数字がランダムになっているものは入力が難しい。
- ・ Zoomでの会議等は盲ろう者一人では操作が難しく、参加できなかった。
- ・ 聞こえにくく、見えにくい盲ろう者の場合、スマートフォンなどの利用が難しい。
- ・ フラットなドアが増えて視覚障害者にはわかりにくい。



聴覚障害のある人

◆ 交通機関

- ・ ETC利用ではないレーンにおいても無人化が進んでいるが、スピーカーでの指示は聴覚障害者にはわからない。
- ・ 京都まで新幹線で障がい者用Suicaで行けるかとJR千葉駅で確認したら使えると言われたので、そのまま利用して京都で降りるときに「使えない」と言われた。特急（あずさなど）はOKだったが、新幹線はNG。
- ・ 近距離で単独で障がい者用Suicaを利用できてしまう。
- ・ 有人のみどりの窓口が減って、障害者割引切符購入が面倒になってきた。「話せる指定席券売機（JR東日本）」では筆談で対応ができるようだが、使い方がわからない人が多いのではないかと。EXは特急券しか購入できない。

◆ 飲食店

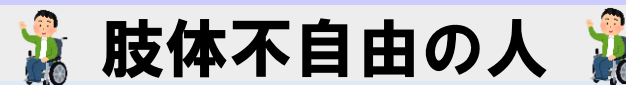
- ・ レストランでのタッチパネル式メニューはわかりにくく、使いづらい

◆ 行政

- ・ 音声認識アプリや遠隔支援サービスのタブレットを置いてあっても、担当者の理解がないとスムーズに利用できない。聴覚障害者が使いたいと言った時にしまいこんでいたり、電池が入っていないなかったりして起動に時間がかかる。

◆ その他

- ・ 音声認識アプリは双方向性がない（声で話す人にとっては便利だが、手話で話す・音声認識が使えない人は入力や手書きになるので一方通行）
- ・ さまざまな機器、アプリが出ているが、UIが統一されていないため、メニューを探しにくかったり、目当ての行動にたどり着かない
- ・ デジタル化に頼りすぎると、人件費が抑えられるというメリットはあるが、障害者、高齢者にとってはまだまだデジタル化の波に乗れていない。無人化する場合は声だけではなくコミュニケーション方法の提供も必須。
- ・ Net119緊急通報システムは利用者と消防署にとっては便利なシステムであるが、行政側（役所）の理解が進んでいない。自分の住んでいる市ではないところで発報があった際、手話通訳・要約筆記をどこから派遣するのかという問題が解決されていない。
- ・ 講演会がzoomなどの方法が普及したが、全てに要約筆記が付くわけではない。聞こえにくい人が増えているのに配慮がない。映像配信には、すべてについて字幕付きにして欲しい。



肢体不自由の人

◆ 交通機関

- ・ JRみどりの窓口がなくなりつつあり、特殊切符（手帳による割引など）がパネルではないので不便

◆ 飲食店

- ・ 配膳ロボットはテーブルにはおいてくれないため、いちいち店員さんをよばなくてはならない。

◆ 金融機関

- ・ ATMの画面の角度がないため見えにくい。
- ・ 郵便局のATMは使いづらく、仕方なく料金の高い窓口を利用する。

◆ その他

- ・ 手に麻痺があり握力が弱いのでタッチパルが使いづらい
- ・ エレベーターのボタンの高さが車いす利用者には高い

デジタル技術の普及に伴う障害のある人への影響



2. 精神障害のある人への影響



吃音等のある人

- デジタル化はまだ進行中ですが、初めてデジタル機器に遭遇した時、その詳細な使用方法や誤作動した時の対処など、急を要する場面では人との会話や電話問い合わせなどが求められ、話すことが苦手な吃音のある人には、困るときがある。そのことのために、新しいデジタル機器には近づかないようになりがち。
例えば、回転すし店などでもパネルからの注文が普通になってきているが、その新しい機器にも忌避感がある人がいる。
- メールやLINEなど文字での伝達ができるようになって、吃音のある人にはコミュニケーションがとりやすくなっているが、急な変更などを伝える時にはまだ電話での連絡を要求される。例えば、新型コロナワクチンウイルスの接種の予約はパソコンでできるが、当日のキャンセルは電話でしか受け付けてくれない。こういう時は、勇気をもって電話することとなる。こういう緊急の時の対応などの配慮があればいい。
- デジタル化の普及とは、文字による伝達を想定している場合が多いと思いますが、その先には、音声認識技術で音声を要求されるようになってくると思われる。時間的な節約や効率化の観点からそういう方向に行くと思う。その時、吃音をはじめ言語に障害がある人にとっては、伝えるのに困難が増えるような時代が来るような気がしている。

精神疾患等のある人



- 精神に障害があり、金銭感覚のない 被後見人が、スマホ決済を日常的に見ていて、使ってみる。後見人がスマホの設定をするにしても、とても手間がかかるのと元より金銭感覚がないので、スマホ決済はチャージ型のみになるが、気軽に あっという間に使い切ってしまう。日々の小遣い ということで現金を渡せば、財布の中を見て現金が少なくなれば無駄に使うこともない。チャージ型も残高がなくなれば チャージをしなければならず、これも 後見人の手間となる。

発達障害のある人

- 特例子会社に勤務しているが、給与明細が会社のPCで確認するようになった。内容は画面で確認するだけで印刷して持ち出すことが許されないため、内容を親に上手く報告ができず困った。

3. 知的障害のある人への影響

◆ 交通機関

- 先日実際に見たのですが、SUICAやPASMOを利用していた方が、改札で引っかかってしまい何度もSUICAをかざしていたので、有人改札に行ってみてもらった。また同じことがあったら駅員さんに言えば大丈夫と付け加えておいた。見かけた人が上手く支援できるといいのですが、何度も繰り返してトライしたり、わからずに立ち止まって時にはブツブツ言っていたりするので怖がられたりしてしまうことがある。

◆ その他

- 知的障害者の場合保護者やヘルパーを伴って外出することが多いため、デジタル化が進んで戸惑っているのはご本人よりも保護者が多いように思う。
- 一人で外出する方についてはコンビニなどで買い物をする時に、有人レジのところもありますが、そうでないところでは最初は困った事でも、どこのコンビニがそうなのかわかると何回か利用しているうちに慣れてくる。わからない時にわからないと喋れても言えないことが多く、察していただかないと後ろに人が並んでしまい更に焦ることになる。
わからないから教えてくださいという言い方がわからない。



チーバくん

