デジタル技術の普及に伴う障害のある人への影響

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、家族か駅員さんに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、操作に手惑い、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。
・　コード決裁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碍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。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い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－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、使ってみたがる。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。
・　お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。





