推進会議の取組課題の対応

説明者：千葉県健康福祉部障害者福祉推進課

推進会議について

誰もが暮らしやすい社会づくりを議論する仕組み

○障害のある人のほか、幅広く事業者の皆様にもご参加いただく。

○個別の相談では解決が困難な課題について、解決に向けた取組を話し合い、その成果を幅広く県内へ発信する。

推進会議について



※　調整委員会（障害のある人の相談に関する調整委員会）は、個別の差別事案解決を図る仕組み

デジタル社会の進展に伴う障害のある人への配慮

本課題を取り上げた経緯

○「デジタル化の普及に伴う障害のある人への影響調査」を実施（参考１）

○スマートフォンやインターネットが広く利用されるようになり、
日常生活や社会生活が便利になった一方で、デジタル機器の操作が必要になった影響等による社会的障壁があることがわかった。

本課題を取り上げた経緯

○調整委員会において、「デジタル社会の進展に伴う障害のある人への配慮」について、推進会議で取り上げる新たな取組課題とした。

○影響調査によれば、スーパー、飲食店、金融機関等の利用場面で影響が出ているとの声が多くあったため、調整委員会では、事業者による「商品・サービスの提供」の場面を中心に推進会議で検討していただく方針とした。

デジタル社会の進展に伴う障害のある人への影響の例

○影響調査及び調整委員会における委員の発言（参考2）をもとに、障害種別・場面ごとにデジタル社会の進展に伴う障害のある人への影響の事例の一部を抜粋してまとめた。

視覚障害のある人への影響

＜飲食店・買い物等＞

〇コンビニやスーパーで、セルフレジが音声対応されていないので、一人では支払いを完了できない。

＜情報保障＞

〇チケット購入、ネットショッピング、各種画面認証はアクセシビリティ対応が不十分である。
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。（スクリーンリーダーは、画像やイラストを読み上げない。）

視覚障害のある人への影響

＜行政＞

〇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は、デジタル機器の使用が前提となっている。デジタル機器の使い方を学ぶ機会が少ない人は利用しにくい。

〇マイナンバーカードの手続きの暗証番号入力がタッチパネルのみで使いにくい。

聴覚障害のある人への影響

＜飲食店・買い物等＞

○セルフレジなどで、操作の間違いや機器の異常を知らせる音に気が付かない。

＜情報保障＞

○講演会はZOOMなどの方法で普及したが、すべてに要約筆記が付くわけではない。

○映像配信は、すべて字幕付きにしてほしい。

肢体不自由のある人への影響

＜飲食店・買い物等＞

○配膳ロボットは食事を席まで運ぶことはできても、テーブルに食事を置くことはできないため、不便である。

○手に麻痺があり、握力が弱いので、タッチパネルは使いづらい。

知的障害・精神障害・発達障害のある人への影響

＜飲食店・買い物等＞

○セルフレジなどで、操作方法が分からなくても、周囲に助けを求めることができない。

○日常的に利用していたサービスや手続き方法が変更されるなど、予期しないことが起こると混乱しやすい。
その際、店員などに対応してもらうと、落ち着くことがある。

共通する課題

○デジタル機器などの活用により、人員削減や業務のスリム化が進んでいるが、技術革新が進んだとしても、誰にとっても使い勝手のよいものを作るのは難しいため、必要に応じて人による対応も組み合わせていくという発想が重要である。

推進会議の取組方針（案）

＜構成団体＞

〇障害のある人の中には、デジタル機器の操作や情報の取得に困難を抱える人もいるため、各委員は、事業活動との両立を図りながら、どのような配慮や工夫ができるかを主体的に考え、それぞれの立場で取り組んでいく。

＜県＞

〇県は、各委員の協力を得ながら、事業者による優れた取組等の情報を収集するとともに、効果的な方法で県民や事業者等に発信していく。