

「推進会議」の取組課題について

目次

- 1 デジタル社会の進展に伴う障害のある人への配慮・・・・・・・・・・p. 1
- 2 参考資料・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・p. 3

「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

1 これまでの経緯

前回の調整委員会（令和7年12月開催）において、デジタル化の普及に伴う障害のある人への影響調査の結果、デジタル技術の普及により、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ことなどを報告した。

これを受け、調整委員会では、「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、課題の解消に向けて取り組んでいく必要があるとの判断のもと、推進会議で取り上げる新たな取組課題として承認した。

2 デジタル技術の普及に伴う障害のある人への影響の例（前回の調整委員会の資料より抜粋）

- ・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】
- ・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】
- ・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】
- ・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】
- ・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】

3 デジタル技術の普及に伴う障害のある人への影響と、障害者条例における差別の8分野の関係

障害者条例では、差別の分野として、①福祉サービス、②医療、③商品及びサービスの提供、④労働者の雇用、⑤教育、⑥建物等及び公共交通機関、⑦不動産の取引、⑧情報の提供等の8分野を規定している。

デジタル化の普及に伴う障害のある人への影響調査によれば、日ごろの生活に欠かせない、スーパー、飲食店、金融機関等の利用の場面で影響が出ているとの声が多くあった。これは、差別の8分野で見ると、「③商品及びサービスの提供」の分野に該当するものである。

※デジタル化の普及に伴う影響は主として「⑧情報の提供等」に該当するが、デジタル化が進展している現在では、「⑧情報の提供等」の分野だけの課題と捉えるよりも、他の7分野のあらゆる場面でベースとなる課題と捉えるのが適切であり、①～⑦の分野に即して課題の解消に向けた取組を推進していくことが効果的である。

4 推進会議に向けた対応方針

上記の状況を踏まえ、県としては、まず初めに「③商品及びサービスの提供」の分野における「デジタル社会の進展に伴う障害のある人への配慮」について検討を進めることとしたい。

具体的には、「③商品及びサービスの提供」の分野における現状や課題等について推進会議に報告した上で、推進会議に参画していただいている事業者をはじめとする各事業者において、現在の取組や今後の取組の方向性等について考えるきっかけとしていただくこととしたい。

さらに、事業者による優れた取組については、できるだけ多くの事業者や県民に知っていただけるよう、県としても、事業者と連携し、効果的な周知方法について検討を深めつつ、様々な機会を通じて広く周知を図ってまいりたい。

「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条例」による「推進会議」について

1 誰もが暮らしやすい社会づくりを議論する仕組み

障害のある方のほか、幅広く事業者の皆様にもご参加いただき、目や耳の不自由な方に情報提供する場合の配慮の仕方など、個別の相談では解決が困難な課題について、解決に向けた取組みを話し合い、その成果を幅広く県内へ発信します。

2 委員構成

- ・障害のある人及びその支援を行う人
- ・福祉サービス、医療、情報提供、商品・サービスの提供、労働者の雇用、教育、建物等及び公共交通機関、不動産取引の各分野における事業者
- ・障害者施策又は人権擁護に関する知識を有する人
- ・県の職員

3 会議の進め方

① 調整委員会からの課題提起

「障害のある人の相談に関する調整委員会」から、個別の差別事案解決の仕組みでは解決が困難な課題を「推進会議」に投げかけていただきます。



② 取組み方針の決定と普及啓発

推進会議では課題への取組み方針を協議、決定するとともに、その実施について各方面に働きかけます。また、その取組みについて、広く県民に普及・啓発します。

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】

令和5年11月1日付け障推第2086号「デジタル化の普及に伴う障害のある人への影響について(依頼)」の調査結果より

【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。

調整委員会が建議した課題

資料 9 - 2

(平成21年11月24日決定)

番号	課 題 名
1	コミュニケーションに障害のある人に対する情報提供の配慮
2	障害者用駐車スペースの適正な利用
3	病院や飲食店等における身体障害者補助犬(盲導犬、介助犬、聴導犬)の受入れ
4	預金の引出し等を行う際の金融機関の配慮
5	障害の状況に応じた職場での配慮
6	障害のある人が使えるトイレの設置推進
7	障害のある人に対する不動産の賃貸
8	店舗での買い物と移動の介助
9	音響式信号機の音声誘導ルール
10	保育所等における障害児への配慮
11	学校における発達障害、知的障害のある子に対する教育上の配慮
12	サービス提供に当たっての安全確保
13	建物等のバリアフリー化の推進

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運営要綱

(所掌事項)

第4条 推進会議は、次の各号に掲げる事項について協議し、取組方針を決定する。

- (1) 制度や習慣、慣行などが背景にあって構造的に繰り返される差別に係る問題など、条例第2章第3節による個別の差別事案解決の仕組みでは解決が困難な事項
- (2) 障害のある人に対する理解を広げ、差別をなくすための具体的な取組み及びその発信に関する事項
- (3) その他条例第29条第1項に規定する目的を達成するために必要な事項

(調整委員会との関係)

第6条 推進会議は、千葉県行政組織条例（昭和32年千葉県条例第31号）に基づき設置された「千葉県障害のある人の相談に関する調整委員会」（以下「調整委員会」という。）が第4条各号の一に該当する事項で推進会議において協議することが適当であると知事に建議した課題等を協議するものとする。

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

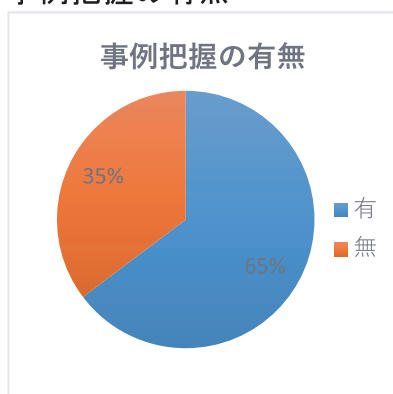
22団体へ調査を実施し、17団体から回答を得た。

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、家族が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ろと言われたので、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な。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かだ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や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ネルが使いづらい
- ・ 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ユ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。

