

令和８年度 第１回千葉県障害のある人の相談に関する調整委員会 議事録

１ 日時 令和８年７月２９日（水）午前１０時～午前１１時３０分

２ 場所 千葉県教育会館 新館 ４０１会議室

３ 出席者（総数１７名中１５名） ◎委員長 ○副委員長

（１）委員

今野委員 植野委員 小安委員 太田委員 半澤委員 四家委員 宮坂委員
守屋委員 赤間委員 鈴木委員 渡辺委員 黒須委員 ○上田委員 谷内委員

◎高梨委員

（２）県

葛見障害者福祉推進課長 兼子共生社会推進室長ほか

４ 会議次第

- （１） 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
- （２） 助言及びあっせん申立て事案について（第４０～４２号事案）報告
- （３） 地域相談員の選任について
- （４） その他

５ 議事結果

議題（１） 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、資料１を用いて事務局から説明し、意見をいただいた。

議題（２） 助言及びあっせん申立て事案について（第４０～４２号事案）について報告した。

議題（３） 関係機関から推薦のあった地域相談員を選任することについて、意見聴取を実施した。

※議題（２）（３）は、千葉県情報公開条例に定める不開示情報のため非公開。

６ 議事における主な意見及び質疑応答

議題（１）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

○推進会議に関する質疑応答

（委員）

「③商品及びサービスの提供」について取組を進めていく方針のデータに、福祉サービス分野と他の分野が重複している部分があると思うが、それはどのように区分けしながらカウントしていくのか。

例えば、ネット119という消防の緊急通報は、行政での取組として進んでいると思うが、緊急通報のアプリなどを作るのは民間事業者のほうである。このように重複している部分について、どのように整理しているのか。

（事務局）

ご指摘いただいたことも「③商品及びサービスの提供」の範囲に含まれると考える。様々な差別の分野があり、すべての分野に一気に取り組むのは難しいので、まずは「③商品及びサービスの提供」の分野に着目して取り組んでいくという方針である。

○デジタル社会における課題等について

（委員）

例えば、千葉県では来月にキャッシュレス決済で支払うと、ポイント還元されるキャンペーンを予定している。こういったものは、アプリを利用できる者しか利益を享受できず、デジタル社会の普及に伴い、取り残されている。

デジタル機器などを学ぶ機会があれば、使用できるが、その機会が少ない。視覚障害者が取り残されないためにも、そういった場を行政から広げていただきたい。

（委員長）

気づきにくいかもしれないが、スマートフォンは、タッチパネルのため、音声対応が十分でないと使いにくい。そういったことも大きな要因であると思う。

聴覚の関係で何かあるか。

（委員）

障害者差別事例の相談件数は聴覚障害者からの相談が他障害者よりも少ないとの指摘をよく受けるが、いくつかの課題を取り上げて整理しながら述べたい。

一つ目は、「音が聞こえない、わからない」ため、レジなどが自動化になっている場合に、異常を知らせる音が鳴っても、気が付くことができない。デジタル機器が進化するにあたり、視覚情報が得られるよう工夫が求められる。

二つ目は、コインパーキングにおける問題である。利用し慣れている場所であれば問題ないが、駐車料金の支払い方法が多様化している。利用料金を支払おうとするが、支払い方が分かりにくいケースもある。そのため、問い合わせをしたくとも電話番号の記載しかないため、近くの民家に行って助けを求めることがある。このようなこともあって、困っていることはよくある。

便利になる一方で、やはり視覚障害者だけでなく、聴覚障害者も取り残されないよう

に願いたいものである。スマートフォンやパソコンなどで購入の申し込みをする人が増えているが、キャンセルの方法が非常に分かりにくくなっている例がある。故意にわかりづらくしてあるようで、ろう者の場合、コミュニケーションができないが故にキャンセルの手続きをするのに一苦勞である。当協会にもそういった相談が多い。キャンセル手続きができない中で請求や督促が続き、挙句に弁護士から督促が来てしまうこともある。デジタル社会の中で、対応が難しい状況である。

先ほど話したネット119だが、救急時にそこに通報しながら手話通訳の派遣をすれば支援してもらえるという仕組みがあるのですが、10年前は通訳が必要な人は手話通訳、要約筆記が必要な人は要約筆記が必要であるというボタンのようなものがあつた。ところが、現在なくなっている。いつの間になくなってしまっている。救急時にネット119を利用したろう者の10%ぐらいは、ネット119を使っても依頼したはずの手話通訳が現場に来なかったりして困っているケースがある。そのため、当協会として最近調査をし、その報告書を出した。消防に確認したところ、「地元の消防署には手話通訳の支援が必要であることは伝えているはず」との広域共同指令センターの話であつたが、現状としては通訳者が来なかった。広域共同指令センターから地域消防署や地方行政の障害支援課に派遣の連絡をしたときに、無事に現場へ派遣で来たかどうかの仕組みはないとのことであつて、課題として取り残されている。

（委員）

資料1の事例の中に、配膳ロボットがテーブルに食事を置いてくれないため不便であるという事例があつた。私は、テーブルに置くことはできるが、動作に時間がかかってしまう。また、スマートフォンなどのデジタル機器の使い方が分からないときは、周囲に聞いて教えてもらっている。

（委員）

知的障害の方は、スマートフォンを持っており、パソコンも得意な方が多い。お金の概念が分からない方が多いので、ゲームなどで課金してしまう。また、コマーシャルなどで興味を引くものが出てくるとそれを押してしまい、いろいろなサイトにつながり、気づいたら10万円以上を請求されてしまう事例もある。親としても、お金の問題を含め、どのように説明すればよいか、ということが問題になっている。

（委員）

精神障害の方は、デジタルについて受け入れが難しいということはあまりないが、金銭感覚がない人もいるため、スマートフォンで課金をし、お金を使いすぎてしまうということも、あり得ることである。また、デジタル技術が進み、初めて見るような操作に関しては混乱し、パニックになってしまう。誰かがそばにいて、教えてもらえれば問題ないが、一人で外出した場面でそういったことがあると、混乱し、パニック症状が出て

きて不安障害になってしまったりするなどの傾向があると思う。

パソコンを操作していたところ、フィッシング詐欺の案内がされたため、案内のとおり指定されたところにお金を振り込んでしまい、パソコンも凍結してしまったということもあった。

精神障害の方は、操作に慣れてしまえば問題なく扱うことはできるが、初めての場面に直面したときに混乱し、パニックや不安になることが多いのではないかという気がしている。

（委員）

発達障害は、知的障害も精神障害も伴うケースが決して少なくないので、そのあたりはよくわかっていただきたい。また、障害が見つけにくい部分がある。一言でいうと、コミュニケーションが下手なタイプが多い。これが自閉症の全体的な特徴である。

知的障害の方や精神障害の方とも似た部分はあるが、いわゆるオタクっぽい人が多い。パソコンに向かって何かやりたいというのも多い。ただ、日常と変化があった瞬間にパニックになるというのが多い。例えば、昨日まで買い物できていたところが、突然デジタル化により変わってしまうと、パニックになる。有人窓口があれば、そこで聞くことができる。世の中はデジタル化により無人化しつつある時代において、逆行しているかもしれないが、デジタル化が進み人件費を抑えることができる世の中になっても、常に対応ができる人がいてくれれば、問題は生じにくくなる。これは、すべての障害に通じることだと思う。

（委員長）

デジタル社会の進展は、どの国においても進んでいくのだろうと思う。そのため、社会変革をもたらす大きな要素ではあるが、弊害もある。最近、SNSについて子供の利用を制限するという話が出てきている。ヨーロッパでは、以前から問題視されているが、日本では、できるだけタブレットを使って、教育しようという方向に進んでいる。教育という視点で考えた場合に、どういう課題が出てくるか。

（委員）

教育の部分でもいろいろな形でデジタル化になってきているが、様々な基本を学んでいく中で、デジタル化も進み、それらも取り入れながらやっていかなければならないという難しいところもある。

一方、デジタル技術を活用すれば、これまで、いろいろな教材教具を駆使していたものが、可変性を持って、より柔軟的に活用できるというところで、効果をすごく上げているような点が見受けられる。

現在、私は教育の現場を離れて、障害者雇用推進のための相談員として働かせていただいている。そこで一つの課題となっているのは、報酬の使い方・管理の仕方である。

様々な情勢の影響もあり、障害者雇用においても給与が上がっている。障害のある方の中には、お金の感覚を掴めないまま、これまでにない額のお金を手にすることとなる。お金をどのように使って、使うことでどのようなハレーションを起こすか、というのを、学校ではあまり学んでこなかった。そういった現状もあり、余暇を過ごす際に、ゲームやSNS等で際限なくお金を使ってしまう。それでどんなことが起こるか、起こったことをどのように食い止めればいいのか、ということもわからず、気が付いたらいろいろな負債を背負ってしまったようなこともある。

現場の先生方も、年代に関わらず、この分野について学んでいるところだが、どうしても子供たちの方が情報を多く持っていて、それに対してどのような指導をしていけばよいのか悩んでいる、という現状がある。そのため、教育の現場でも、デジタル技術のよいところを取り入れながら課題に対応していかなければならないと感じている。

(委員)

毎回、本委員会でのご意見は、党派を超えて県議会の議場や常任委員会で取り上げて、対応している。前回の調整委員会の資料で抜粋されているが、デジタル社会の進展の影響については、議場など取り上げていく中で、千葉県としても前向きに取り組んでいる。デジタル化が進むと、情報弱者の方、障害のある方や高齢の方もそうだと思うが、デジタルデバイドというものが発生していると思う。

そのような中で、障害とデジタルの担当部局における庁内連携の現状を聞きたい。また、資料の具体的な事例については、市町村や民間企業等で起きていることであると思うが、千葉県として合理的配慮やデジタルデバイドの対策を進めていく中で、どのように連携を進めているのか。

(事務局)

県庁内でデジタル関係の部局とは、障害のある職員が増加している現状もあり、具体的な配慮や対応の方向性について一緒に考え、連携している。

(委員)

資料の具体例は、想定されることばかりであると思うため、それらに対応することで、情報格差は解決していくと思われ、そういったことをとおして、すべての人が暮らしやすい千葉県になる。市町村と連携し、市町村間でも格差が生まれないように、統一した対応ができるようにしていかなければならない。

（委員長）

財政力によって、大都市と地方都市、あるいは大企業と中小企業の間で、合理的配慮等について格差ができないか、というのはひとつの懸念材料と感じている。

（委員）

先日、地元の発達障害のある方々をサポートする学校に伺い、30分ほど県議会について講演をした。また、実際に協会などに伺い、ご要望を伺う機会をとらえて、障害のある方々から直接お話を伺うことで、皆様がどのようなことを感じているのか、といったことを勉強させていただこうと思い、取り組んでいる。県議会議員の委員と連携しながら、皆様の声を形にできるようにしていきたいと思う。

（委員）

視覚障害者の友人がおり、インターネットが普及し始めたときに、視覚障害のある方のパソコンの活用について議会で初めてとりあげたことがある。視覚障害のある方がパソコンを活用することで、非常に活動範囲が広がる。その後、全国的にパソコン教室が始まったりした。

現在では、生成AIに関して、うまく活用すれば、様々な相談ができるツールになるのではないかと考えている。AIの活用について、障害のある方々の役に立てるような様々な知恵や意見をいただきながら、推進していくべきであると考えている。私たちも、現場の障害のある方の声を、県と連携して一つでも前進できるよう取り組んでいきたいと思う。

デジタルバйдについては、障害者団体から意見をいただいている。具体的には、公共インフラや基本的サービスにおける電話や対面での対応や紙による郵送対応の併用などを義務付けてほしい、経済的支援や給付施策において対面支援や代理申請を含め現金や紙のクーポンによる受給ができるよう代替措置を義務付けてほしい、最後に、情報伝達広報活動においてホームページ等だけでなく印刷物の配布を併用するなど多角的な手段の維持をしてほしい、こういった声が届いている。今後議会などをとおして、そういった声を届けていきたいと思う。

（委員長）

議会での検討には期待したいと思う。民間企業においても様々な努力をされていると思うが、金融機関としてどのようなことが課題になっているのか。

（委員）

この場では、サービス提供側として出席しているが、我々もアプリの開発やデジタル化を推進している。そういった場面で、デジタル化を先に進めることが先行してしまい、事例のような取り残されるケースが出てくるのだろうと思う。この場でのご意見も参考にさせていただき、徐々に改善していくことが必要だと思う。ただ、技術面

についてはすぐに改善するものではないと思っており、両面で進めていくことが必要であると思う。

あともう一つ、車の両輪のように大事なのが人材教育だと思う。先ほどの例で、肢体不自由の方がファミレスでお皿が取れないという例があったが、その場に「誰か」はいたはずで、困っていることに気づき、配慮できたのではないかと思う。民間企業としては、社員教育により、そういった点に気づき、配慮できる人材育成を強化していきたいと思う。また、お客様の声を伺い、改善点を考えながらやっていきたいと思う。

企業としても取り組むが、社会全体でそういった「気づき」が持てる人を増やしていく必要があると思うため、県でもやっていると思うが、啓蒙を進めてもらいたい。

（委員長）

推進会議は各企業の代表の方が委員としている。そういった中で、気づいていただき、取組が進んでいくことで、結局は障害者の問題だけでなく、高齢者や全体の生活の質向上にもつながっていくと思う。そういう意味で、推進会議に大きな期待を寄せている。

（委員）

社会福祉協議会で日常生活支援事業という、高齢者や障害者の生活支援や金銭管理などを行っている事業がある。最近、デジタル化の中で、特にスマホ決済などで金銭感覚を持っていない方が使いすぎてしまい、そういったサービスを利用することにつながるが多くなってきている。また、知的障害や精神障害のある方での話にもあったが、ゲームの課金なども、困ってからサービスに繋がることが多い。

一方で、福祉サービスを担う人材確保など、難しい課題もある。

現状では、問題が露呈してからサービスに繋がるが多いと感じている。

（委員長）

デジタル化は便利だが、弊害として危険もある。課金の話があったが、視覚障害の方では、詐欺等の誘導が発見しにくいという問題がある。

（委員）

司法の分野では、民事裁判等のデジタル手続きが一部義務化されている。一方で、一般の方については、裁判において遠隔地の場合には、ウェブでの参加が認められており、障害のある方で外出が難しいような方が当事者になった場合にも同様に利用できるとなれば、デジタル化により便利になるところもあると思う。

精神障害のある方が詐欺などで騙されて破産することもある。私たちは障害が影響していることはわかるが、そういった理解が不十分な方もいる。そういったものは、長年の教育なども影響していると思う。デジタルに関しては、私も含め義務教育で受

けてきていないので、障害者に限らず、長い時間をかけて対応していくことが必要であると思う。

また、民間企業にお願いしたいことであるが、最近電話での問い合わせがしにくくなっている。おそらく、コストカットするためにAIを使っているのではないかと思う。AIの活用で便利になっているが、コストカットを考えるときには、その弊害や障害者や高齢者などデジタルに弱い人に配慮したものを同時に考えていただきたい。サービスを変える時点で、配慮していただいた方が便利な社会になるのではないかと思う。

（委員長）

それぞれの立場から、課題や取組を伺った。

最後に、ユニバーサルデザインをテーマに研究されている委員長に、障害者差別解消という観点から、これからの期待や課題についていかがか。

（委員）

最初に誤解を恐れずに言わせてもらおうと、学生たちにユニバーサルデザインは幻想というところから授業に入る。というのも、ユニバーサルデザインは、誰にとっても使いやすいデザインということだが、現実的にあり得るのか。

その考え方自体を否定するつもりはなく、商品開発をする時はユニバーサルデザインの視点で行っていくことは大事だが、おそらく万人にとって使い勝手がいいデザインは無理であると思う。要するに、「もの」だけでは解決できないと思う。皆様のご意見にも出ていたが、そこに必要になるのは「ひと」だと思う。

学生が高齢者にスマートフォンの使い方などを指導をさせていただく場がある。そういった場を見ていると「ひと」だと思う。高齢者用のスマートフォンも開発されているが、使う中で課題が出てくる。それに対して、学生が教えている姿を見て、現状として誰にとっても使いやすいスマートフォンではないため、技術で補えない部分は「ひと」が介入する必要があると思う。

資料の中で「デジタル化」「デジタル技術」「デジタル社会」といった言葉が出てくるが、推進会議では企業の方々が出席すると思うが、認識を合わせて対話ができるのか。一般市民が使う場合と、企業が使う場合では考え方や捉え方が違うのではないか。例えば、デジタルトランスフォーメーション（DX）という考え方があり、企業は切磋琢磨し、取り組んでいるところだと思う。銀行ではネットバンキング、また旅行でも予約はネットで行う。また、キャッシュレス決済を活用するなど、こうした形で企業は取り組んでいると思う。

しかし、セルフレジが普及しているが、今有人レジに戻ってきている。セルフレジは、無人化したはずだが無人にできない。高齢者や障害者から手助けが必要である申

出があり、人が対応する。さらに、万引き等の問題も出てきており、大きな損害が出てきており、セルフレジの課題が見えてきて、有人レジに戻している。DXをするのは、人員の削減や業務のスリム化として進められていると思う。先ほどからお伝えしているが、誰にとっても使い勝手のいいものは作れないと思う。企業には、デジタルが発展しても、必ず人がフォローしていくところを担保しつつ、デジタル社会に向かって取り組んでいただくという発想に切り替えていただかないといけない。

推進会議では、こういった状況を踏まえ、障害者が取り残されないような施策、議論を行っていただきたい。

（委員長）

様々な方々から意見を出していただいた。障害者差別解消法とは別に、差別解消に向けた独自の条例を作っている自治体が全国で数十か所あるが、推進会議のような組織を置いているのは千葉県だけである。この推進会議をいかに活性化し、活用していくか、というのが差別解消法の最終目標である。共生社会の実現につなげていくという意味で、障害者だけの問題ではなく、社会全体の生活の向上につながるのではないかと、期待している。

皆様からの意見や事務局の案のとおり、一番身近な商品サービスの分野から取り組むのが、取り組みやすいということであるが、今後の推進会議に向けた対応方針について、事務局案のとおり承認するか諮りたい。

（異議なし）

それでは、異議がないようであるため、「デジタル化」などの言葉のイメージが一致するよう注意した上で、事務局案通りの課題を推進会議に提出したい。

以上で、議題1は終了とする。