

**障害者等の ICT 機器利用支援事業
人と未来をつなぐ
ICT サポートシンポジウム**

**日時 2022年7月30日(土) 13:00～15:30
オンライン開催 (Zoom ウェビナー)**

報 告 書

公益財団法人 日本障害者リハビリテーション協会

障害者等の ICT 機器利用支援事業

人と未来をつなぐ

ICT サポートシンポジウム

日 時 2022年7月30日(土) 13:00~15:30

オンライン開催 (Zoom ウェビナー)

参加無料 (事前登録制)

手話通訳、要約筆記、テキストデータあり

主 催 公益財団法人 日本障害者リハビリテーション協会

当協会では今年度、「障害者等の ICT 機器利用支援事業」を実施し、全国の ICT 支援について情報共有する仕組みの構築、実態調査の実施、ならびに、事例共有等のための連続シンポジウムを含む取り組みを行います。

ICT の利用は障害のある人の意思疎通や社会参加に大きな可能性を開く一方、アクセシビリティの確保と適切な支援を通じた格差(デバイド)の解消が不可欠です。

第 1 回目の本シンポジウムでは、障害者の ICT 支援機器/技術の最新動向と、各地の ICT サポートセンターをはじめとする取り組みについて学びながら共有し、よりよい ICT 利用と支援のあり方を全国的な視点から探ります。

■プログラム

13:00 開会挨拶

君島 淳二 公益財団法人日本障害者リハビリテーション協会 常務理事 ---2

13:20 講演 ICT 活用支援の視点/テクノロジー・ウォッチング ---4

渡辺 崇史 日本福祉大学健康科学部教授/なごや福祉用具プラザ相談員

(休憩)

14:10 各地の取り組みから(各 20 分)

1. 東京都における IT 地域支援の取り組み ---13

堀込 真理子 社会福祉法人東京コロニー 職能開発室所長/
東京都障害者 IT 地域支援センター センター長

2. 視覚障害者情報提供施設における利用者への ICT サポート ---16

久保田 文 社会福祉法人日本ライトハウス情報文化センター製作部長

3. 聴覚障害者情報提供施設/ICT サポートセンターにおける実践 ---20

岩本 吉正 公益社団法人兵庫県聴覚障害者協会 理事/
兵庫県立聴覚障害者情報センター 管理者

参加者からのコメントとまとめ ---23

15:30 閉 会

君島 淳二

公益財団法人日本障害者リハビリテーション協会 常務理事

本日は、障害者等の ICT 機器利用支援事業、人と未来をつなぐ ICT サポートシンポジウムにご参加いただき、誠にありがとうございます。約 260 名を超える方々から参加申し込みをいただいております。大変うれしく思っております。

この事業は、今年度、令和 4 年度からの新規事業として、厚生労働省からの補助金を当協会が受けまして、実施することとなりました。本格的に中身が始まるのは、むしろこれからというところでございます。今、鋭意、準備をしているところです。まず、本事業、障害者等の ICT 機器利用支援事業の概要を少しお話したいと思います。

実施主体は、都道府県、指定都市、中核市となっております。事業内容としては、1 つは、全国連絡会議の実施でございます。本日、この ICT サポートシンポジウムは、全国連絡会議の一環でありまして、第 1 回ということです。具体的にはまだ予定が立っておりませんが、今後複数回、実施することを検討しております。皆様との連携を図る会議を行いたいと思っております。

2 つ目が、ICT サポートセンターに対する支援です。これは従来から厚生労働省の事業である地域生活支援事業、この補助を受けて自治体が行っているサポートセンターへの支援ということとなっております。それぞれ基本的には、基礎自治体が主体となって実施しているということでございますので、地域の実情に応じて、その形態は様々だと聞いております。後ほど申し上げますが、情報に対する信頼度、そういうものが非常に今、求められてきているところから、それぞれの地域実態に応じてやることと、共有した情報の中で行うことが、あわせて必要な時代に入ってきたのではないかなと考えています。

3 つ目が、ICT 機器に関する情報収集と発信です。皆様のほうが当然お詳しいでしょうが、ICT 機器の、特にアクセシビリティに関する技術は非常に進化を遂げております。ありがたいことに、ICT 機器の製作メーカーは非常に努力をしていると思いますし、工夫がなされていると思いますが、果たしてそれと、ユーザー側がうまくつながりを持てているかどうかということだと思います。新製品を、メーカーのほうはどんどん出してくるわけですが、ユーザーのほうは、それに追いついているのか、うまく活用しているのかということが課題になるということです。

最後が、先ほど申し上げました ICT サポートセンター未設置自治体への支援ということになっております。未設置と言いますのは、先ほど申しましたように地域生活支援事業の助成を受けていないということで、何もしていないという意味ではないと私どもも思っています。

果たして、そういう自治体においては、どのような団体、あるいは個人が障害者のための ICT サポートをしているのか。そこを非常に知りたい、情報を共有したい部分ということになります。以上のような点につきまして、現在、実施計画を策定しております。

本日のご参加の皆様もそうでありますように、今、申し上げましたように障害者への ICT 支援を行っている方々は、サポートセンター以外にも様々あるわけですし、まずは当協会、後ほどご案内いたしますが、連携事務局を設置いたしました、そこ皆様方の数多くの接点を持つことが必要でございますし、今年度の後半には、全国的な実態調査も実施しようと考えているところでございます。

この事業の重要なことは、障害者への ICT サポートの実態が見えてきた段階で、連携をされている現場の方々とどうやって情報を共有し、必要とされる支援を障害者の方々に届けるかということの、いわゆる連携システムというようなものも作らなくてはいけない点です。つまり、等しく、皆様方がアクセスできて、必要な情報が確実に障害を持った方に、必要とされる情報が届くという、そのようなシステムを設定することだと考えております。この内容については、次回以降の全国連絡会議でお示しできると考えております。

事業概要は、以上ですが、本事業の目的、必要性について、少し述べたいと思います。

周辺事情ということで言えば、皆様、ご承知の通り、1つはデジタル庁の設置がございます。誰も取り残さないという前提に立って、特に、行政情報、あるいは行政サービスのひもづけを図ること、これを加速させるということは、国が今、一番力を入れているところです。まさに誰も取り残さないということであれば、もちろん障害を持たれた方々も例外ではございません。

2つ目は、5月25日に交付されました、もう皆様のほうがお詳しいでしょうが、障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通にかかる施策の推進に関する法律、通称、障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法というのが成立したことです。

あらゆる分野において、あまり好きな言葉ではありませんが、情報弱者を作ってはならない、という、もちろんこれは大前提があるとともに、紐付けの話もありましたが、さまざまな手続きにおいて、手続きから漏れるようなことがあってはならない。つまり、使える人だけが恩恵を被るような ICT 機器サポートであってはならないということであります。

この法律には各方面に網がかり、例えば、司法手続なども列記されました。

ただ、すぐに全てが ICT でまかなわれるとは思っていません。その一部であっても、そういうものが進むことになった時に、そこから手続き的に漏れる方がいてはならないことがあります。

3年前 2019 年には、読書バリアフリー法も成立しております。これも非常に重要です。教科書のみならず、本、あるいは書籍から得る情報において差があってはならないということです。

このような法律いわゆる推進法ができたので、ICT サポートセンターが設置されましたころ、ざっと 20 年くらい前でしょうか。その頃とは様相がやはり違うだろうということです。この事業名には障害者等への支援とありますが、福祉的な発想ではなくなった、福祉の一環でやるのではない。これは国民の一人として、情報弱者を作ってははいけないという網が被さったということです。ですので、非常に大きな、今後動きになってくると思っております。

最後は、まさしく予期しなかった新型コロナウイルス感染症であります。本日もそうであります。もしかしたら、例えば東京で、今日このような会議をやっても、これだけ多くの方が参加することはままならなかったかもしれません。ある意味、ICT の進化により、こういう形式での会議が可能となった、これでもできるのだと分かったということは、大きな流れだろうと思います。

ただ、今日アクセスしている方々の多くは、おそらく障害者の情報の支援に携わってくださる方だと思います。となれば、先ほどから縷々申し上げておりますが、漏れがあってはならない、取りこぼしがあってはならない。そこをカバーするのは最後は人の力なのかなと思います。ICT と人が一緒になって、今日の表題にあります、「人と未来をつなぐ」ということに皆さま方と一緒に取り組みたいと思っております。今日が有益なスタートとなることを願って、私の挨拶に代えさせていただきます。どうぞよろしくお願いいたします。

皆さん、こんにちは。渡辺崇史です。

メガネをかけています。今日はピンク色の半袖のシャツを着て話をしたいと思います。よろしく願いいたします。

スライドの共有をお願いします。

皆さんの方にも、配付資料という形で今日のスライド資料があると思います。

一部、差し替えた部分もありますので、スライドの内容と言葉で説明していきます。

それから、いくつか今回話題提供をさせていただくときに、QR コードをスライドに付けておきました。QR コードを読み取れる環境のある方は、それを見ていただいて、スライドを読み取るか、配付資料から読み取っていただいて、後ほど、資料などをご覧ください。

私は、今回は ICT 活用支援の視点、テクノロジー・ウォッチングについて話します。

次のスライドをお願いします。日頃、私は日本福祉大学という愛知にある大学の健康科学部で教員をしています。支援機器に関する福祉用具に関することを教えています。もう1つは、テクノロジーを必要としている人に対して、どのようにアセスメントをするかや、プランニングなどを教えています。特に情報技術を使った、障害のある人のための機器開発の方法も教えています。後ほど出てきますが、最近だと、3D プリンターを使った支援も学生と一緒にやっています。

こういった支援機器に関わる分野は、大学の研究室に籠もってやるものではなく、地域に出て、いろんな方とお話したり、相談をする中で行うものです。

前職が、僕はなごや福祉用具プラザで、エンジニアとして働いていました。今は定期的に、月に2～3回戻り、いろんな福祉用具や支援機器の相談にのっています。

そのなかから、いろんな機器を開発したり、相談から得た経験情報を、次の相談にどのように活かしたらよいかなどの、研究もしています。

もう1つは、アウトリーチ活動として、特別支援学校での相談会を行っています。

定期的に今行っているところは、5か所の特別支援学校と、不定期ですが、地域の小・中学校や高校に機器の相談に行っています。

年間延べ40回くらいですかね。お盆とお正月を除くと、ほぼ毎週1回くらいは学校に出かけていることになります。

次のスライド。

活動は、障害のある学生の支援にも携わっています。学内では、定期的に支援機器相談会を学生向けにやっています。例えば、車いすを使っている学生の車いすのフィッティングとか、授業で講義のいすが座りにくいから、あるいは先生の声がうまく聞こえないからというところで、福祉用具や支援機器を使った環境整備ですね。ノートをとるときにどうしたらいいかという工夫の勉強会をしています。

外での活動は、スライドには DO-IT Japan と書いてありますが、東京大学での DO-IT Japan という障害のある学生のためのプロジェクトに参加しています。実は、今度の日曜日から DO-IT Japan のプロジェクトが始まります。

本来なら東京大学、東京都内に宿泊をして、障害のある学生と一緒に生活しながら、どのように

テクノロジーを活かして生活できるか、あるいは、どうやって高等教育のなかで勉強していくかを考えています。

残念ながら今年はまたオンラインになりました。

オンラインのなかでも、たくさんの学生とふれあいながら、外での活動をしています。

次のスライドです。

今日は時間のある限り、3つのトピックについてお話します。

1つ目はテクノロジー・ウォッチング。

今回参加されている方は、実際に ICT サポートに関わっているベテランの方から、これから始めようという方も、いらっしゃれば、ボランティアとして携わっている方、あるいは ICT サポートを地域で支えているような自治体の方、NPO 団体、各種団体の方、たくさんいらっしゃいます。

また、先程、君島さんからお話がありましたが、ICT サポートというのは、福祉という分野だけではなくて、今や教育などにもたくさん携わっている方がいます。

大学関係の方、あるいは大学生、高校生の方も参加していることを伺っています。ですので、テクノロジー・ウォッチングということで、ICT をとりまくテクノロジー、ICT 活用の視点について、皆さんと共有したいと思っています。

最初のトピックですが、テクノロジー・ウォッチング。

障害のある人のテクノロジーのことを支援技術、Assistive Technology。

AT というふうに略されることがあります。

ここで言う支援技術、AT は、ICT に限ったものではなくて、身近な道具から、最近ですとロボット技術もたくさん利用されています。

支援技術の中での専用品というものが、日本ですと福祉用具かなと思います。義肢装具から始まり、自助具やコミュニケーション関連用具、ここには載せていませんが、白杖とか補聴器、そういったものも福祉用具になるわけですが、福祉用具は、その人にあわせた機器を提供していくことが一番の大きな技術課題かなと思っています。

このような従来からある福祉用具に、最近は、ICT、ロボット技術の活用が日本のみならず、世界的に進んでいるわけですね。

たとえば、コミュニケーション関連用具については、専用機が数多くありますが、今やタブレットやスマートフォン、コンピューターをベースとしたコミュニケーション機器が数多く発売されています。

そういったタブレット、スマートフォンの ICT 機器を、たとえば車いすに取り付けるようなスタンド、固定する方法というものが数多く出されています。

今、左側の写真に出ている方は、電動車いすを利用されている方なんですね。

チンコントロールといって、顎の動きで電動車椅子を操作されます。

これ、何で動いているかという Android OS で動いているわけですね。ということは Android 中のアプリによって、電動車椅子のコントロールもできれば、当然スマートフォンの操作もできますし、今ですと、スマート家電、家の中の様々な家電製品が、アゴのジョイスティックによって操作ができるようになっています。

ICT 機器や技術を利用した福祉用具というものが、どんどんこれからは主流になってくるのかなと思っています。

ところで、パソコンは ICT の中でも一番代表的なものだと思いますが、みなさん、いつごろか

らパソコンを使っていらっしゃいますでしょうか？

僕がコンピューターに触れたのが、小学校6年生ぐらいだと思いますが、TK80 というワンボードのものが出たんですね。当時4ビット、メモリなんてどれぐらいあるんですかね。何キロバイトぐらいのものかな。すごく少ないんですけど、その頃、それが出て、衝撃的だったんですね。

プログラムを書くことにより、いろんなものが作れるということで、夢のような機械でした。

ただ、小学校の時には、お年玉ためても買えないので、どうしていたかという、ラジオ雑誌の付録についていた TK80 の原寸大の紙を切り取って、いつか買える時のために、紙で、いわゆるタッチタイピングをそれで練習したという、思い出があります。

その後、大学に入って、1980 年代半ばには、大学生の時にパソコンを使っていますが、その頃はまだまだ、Windows パソコンではなくて、キャラクターユーザーインターフェイスというんですかね。文字を直接入力していつて作っていくというものでした。当時、僕は理系だったので、パスカルという言語を使ったり、ベーシックも使ったりして、プログラムを作ったりしていました。

2000 年代に入ってから、このように Windows、XP とか、今は Windows11 が出ていますね。その間に、パソコンだけではなくて、スマートフォンとかタブレットが入っているわけです。

iPad が出たのはここ 10 年ぐらいですね。これらのようなパソコンのみならず、多様な情報機器が今は出ているということが分かると思います。

もう少し振り返ってみましょう。

1985 年から 95 年というところは、まだまだ今のようなパソコンの OS ではなくて、先程言ったような文字を打ち込んで、専用のアプリを作ったりソフトウェアを作るというところだと思います。

ですので、障害のある人の支援といった分野では、特に重度の肢体不自由のある人の支援というのが中心になっていたと思います。

また、スライドには書いていませんが、視覚に障害がある方のために音声合成装置を使って、画面を読み上げさせて、様々な情報を得たりということをしていました。

いずれにしても、それぞれのエンジニアが工夫をして、専用のアプリとか、ソフトウェアを作っていくという時代だったんですね。

パソコンで音声読み上げをできたり、スイッチ1つでパソコンを使えるということは、障害のある人にとって、大きな社会参加の道具の1つとして、すごく期待されました。非常にワクワクするような時代かなと思います。

そのあと、1995 年になってから、大きな技術革新があったのが、Windows95 が出たということですね。Windows95 ができて、専用のものを一から作るような開発ではなくて、いわゆる OS 上で動作するソフトウェアを開発することによって、誰もが様々なソフトウェアを買うことにより、コンピューターにアクセスできるようになりました。

それと同時に、ユーザー補助機能が正式に実装されたわけです。キーボードの使いにくい方とか画面の見にくさがあっても、ユーザー補助機能を使うことにより、様々な利用者がコンピューターにアクセスできるようになりました。これは非常に画期的なことだと思っています。

これは、今は、スマートフォン、タブレットでもアクセシビリティ機能とか、ユーザー補助機能という形で実装されていますから、誰もが情報機器にアクセスできるようになったということです。もう1つ大きなトピックは、地域でのそういった障害のある人の支援をするパソコンボラ

ンティアという活動が大きく広がった時代だと思っています。

こういった地域でのセミナー、例えば、コンピューターを使うためのパソコンボランティア向けのセミナーとか、あるいは、スイッチを作ったり改造するという講習会が各地域で多く行われ始めました。現在でも、こういったセミナーはたくさん行われていますが、一部の専門家だけが ICT サポートするのではなく、何らかのコンピューターに興味を持っている人たちが地域で参加できるような活動になってきたわけですね。

今のテクノロジーは何かというと、先ほども話しましたが、スマートフォンやタブレットのような端末の普及が大きいです。

アプリによる機器開発や、アプリをどうやって活用するかが、現在求められていることだと思います。

ここからは、配付資料を後ほどゆっくり見ていただければと思います。

例えば、タブレット、スマホを活用することで、よりマルチメディアな対応ができるようになっていきます。特に学習分野では、タブレットを使って勉強する子どもたちも、たくさん増えてきています。ノートもタブレットを使ってとっちゃおうと。

そこでは手書きだけではなく、キーボードで入力したり、写真をとったり、同時に録音してノートとしてとったりという、勉強の方法が増えてきました。

皆さんもよくお使いですよ。音声認識や音声入力は今や特別なアプリではありません。UD トークは使ってる方が多いですよ。ワープロソフト、例えば **Word** なら、ディクテーションという機能が付いていて、音声でかなり流暢な文章が作れるようになっていきます。自動で句読点も打ってくれるので、まずは、自分で何か文章を作ろうと思ったときに、しゃべったものをそのまま文字に起こしてくれる機能が、誰もが使えるようになってきています。

タブレットやスマートフォンを利用して、コミュニケーションをするためのアプリがたくさん出てきています。

代表的なものだと、文字盤タイプですね。トーキングエイドをご存じの方もいるかもしれません。

今は、専用機はなくなってしまいましたが、アプリで使えるようになっていきます。また、50 音のキーボードではなく、自分の言いたいことを活動場面に合わせてメッセージを伝えるメッセージ選択タイプのアプリケーションもたくさんあります。それから、誰か人を呼んだり、あるいは長文は打てないけど、代替手段として短文を登録することで、円滑なコミュニケーションもできるようになっています。

日常生活では、スマートフォンやタブレットが手放せない方がたくさんいますよね。僕はもうリマインダーがないと忘れ物だらけで、なかなかうまく生活できません。こういった **Google Keep** とかは無料で使えます。そして **Time Timer** といったアプリは残り時間がわかる、活動の見通しを立てるときに便利なものです。

リマインくんも面白いですよ。

LINE のアプリですが、登録していると、何時に教えてほしい？ いつ教えてほしいと聞いてくれます。その時間になると教えてくれるんですね。

こういったことは障害の程度に限らず、日常生活の困りごとを解決するための身近なテクノロジーとして、多くの方が使っていると思います。

現在のテクノロジー、スマートフォン、タブレットの話をしましたが、もう 1 つ、大きな技術

的な変化だと、AI、人工知能、IoT、デジタルファブリケーションなどの ICT を利用したテクノロジーが身近なものになっています。

例えば、スマートスピーカーなど、お持ちでしょうか？僕もいくつか持っていますが、今、大学の研究室にいますが、ここでしゃべると、たぶんアレクサが反応・・・今反応してしまいましたが、反応するようになります。僕は朝のニュースを必ず大学に来てから聞くようにしています。

僕も夢中になると時間を忘れてしまうので、大学の中での打ち合わせ時間を忘れないように、何時になったら教えてねと、アラームをかけて行動をするようにしています。そのようなところで使えますよね。

それから、IoT の手軽なデバイスがいろいろあります。使ってる方いますよね、MaBeee（マビー）というブルートゥースのチップが入ったものです。スマートフォンから乾電池で動くおもちゃや、家電製品であれば、コントロールできるようになっています。それから、SwitchBot というメーカーからは、スマートフォンから何かをしてくれる装置をいくつか出しています。スライドに出ているのは、SwitchBot ボットといって、スマートフォン上のボタンを押して、ある信号を送ると、ツメが出てきて何らかのスイッチを押してくれる。

こういうものも、多くの方が使えるようになっています。

もう 1 つがデジタルファブリケーションです。

これは、デジタルデータを基にしたものづくりの総称です。

スライドには、3D プリンター、3D カッター、それからデジタル刺繍ミシン、レーザーカッター、さまざまなものがあります。

このなかでも、代表的なものは、3D プリンターかもしれません。誰もがものづくりにアクセスできるようになりました。

例えば、私は 3D プリンターを使った支援を研究しています。具体的には、いろんな自助具や補助具をインターネットで公開し、それをシェアして、実際の相談に活かす研究をしています。

まだ今、作成途中で、それほどアクセシブルなウェブサイトではありませんが、ぜひ、興味のある方、ご覧いただければいいなと思います。

最近作ったのが、スイッチホルダーを作りました。これ、らくらくマウスというジョイスティックマウスですね。これも有名なマウスです。このボタンの操作するのが、ちょっと小さくて、押しにくいのとスイッチの配置を変えようというような相談に、今、のっていますので、スイッチを固定するためのホルダーを作りました。これ、非常に簡単なんです。デザインするだけであれば、ものの 30 分もあれば、こういった形が、コンピューター上にできて、3D プリンターで作るのが、1 個、1 時間かからないぐらいでできるわけですね。なので、翌日の支援にすぐに使えたり、あるいは、うまく使えたよというものをデータとして共有できるようにすることで、いろんな地域の方に使ってもらえるんじゃないかなと思います。またよかったら、ぜひ利用してください。

ここまでの話をまとめますと、支援技術の考え方をもとにした、ICT サポートの支援というところを共有したいと思います。

やはりわれわれが ICT サポートをする時には、3 つの支援技術に対する視点が必要かなと思います。1 つ目は、誰にでも起こりうる生活上の障害を支援するということです。

たとえば身体障害には、肢体不自由、視覚障害、聴覚障害、内部障害等がありますが、そういった障害別に支援を考えるということではなく、誰にでも起こりうる生活上の障害をサポートする

という捉え方を持つべきだろうと思います。

それから2つ目が、様々な支援機器がありますが、支援機器を開発していくというより、サポートという立場であれば、ローテク、ICTに関係なく、様々なテクノロジーをどのように活用していかうかという活用技術を考えていくことが必要なと思っています。

実は、気がつかないだけで、目の前にある、何気ないものが、実は非常に支援に使えるなんてことも、たくさんあります。そういった視点を持つことは、サポートする立場として大切だと思っています。

3つ目が、医学モデルと社会モデルの視点のちがい。このモデルのちがいについては、今回詳しく言いませんが、代表的な、よく言われる言葉としては、印刷物障害、プリントディスプレイという言葉聞いたことがあるでしょうか。

障害というと、いわゆる機能的な障害というのに、障害という言葉をつけるのですが、これ、モノに障害があるという考え方なんです。だからモノに障害があるということは、モノを変えてしまうか、違うモノを使うか、あるいはテクノロジーを使って、そのモノにある障害を取り去ってしまうかということが考えられるわけですね。こういったことは、支援技術の考え方や、ICTサポートにおいても、非常に大切なことだと思います。

では2つ目のトピックにいきます。

活動とICT利用について少し考えてみたいと思います。

テクノロジーを使えば便利になる、とは言うものの、できるだけ機器・道具は使わないほうがいいという方も、一方ではいるんですね。テクノロジーを使ったら、人間ができる機能を奪われちゃうんじゃないか。あるいは、テクノロジーを使うことによって人間らしい生活ってできるのかどうか。いろいろあるわけですね。テクノロジーを使うよりも、まずやるべきことは訓練だろう。もしかしたら、そういった方もいるかもしれない。ここにいる方は、ICTに興味を持っている方なので、そういった考えはないと思いますが、もしかしたら相談の中で、そういった場面に直面した方もいるかもしれません。

ここでは1つ事例を紹介したいと思います。

ある岐阜県の特別支援学校と、岐阜県の行政の方から補助をしていただき、喫茶店のサービスをする時の環境を、ICTを使って改善していこうということを考えました。そのためのプロジェクトを紹介したいと思います。

これは、岐阜県の本巣特別支援学校と、郡上特別支援学校という2つで一緒にやっていたのですが、スライドに出ているのは郡上にある道の駅のある一角をかりて、高等部の子どもたちが、道の駅に来る人を接客するという活動があるんですね。この接客作業ができる子どもたちは、どういう子どもたちかというと、「いらっしゃいませ」とか「何名様ですか」という接客のせりふをすべて覚えることができる子だけなんです。それを本番でも間違いなくできる子なんです。けども、接客作業には非常に興味があるけれど、緊張して言葉が出てこない。緊張しちゃうと、次やることをわすれてパニックになってしまう。となってくると、なかなかできないわけです。それを、タブレットを使って解決していこうという取組をしました。次に見ていただく動画は、それをやっているところの状況を撮った、シミュレーションのビデオです。

実際の作業ではなく、お客さんを先生にやってもらうところが出てきます。

先に説明をしておきますと、タブレットに、本人が言わなくちゃいけないせりふと次にやるタスクが表示されていくので、それを見ながら、タブレット操作しながら順番にやっていくと、誰

もが接客作業に参加できるというようなものです。

動画になりますので、ちょっと見てくださいね。

動画音声「いらっしゃいませ。何名様ですか？ お好きな席をどうぞ」

画面に出しているのは、生徒が操作しているタブレットの画面です。画面には、やらなくちゃいけないタスクと両方出てくるのでセリフが両方出てくるので、それを見ながらやっていく。

注文表もボタンで。

動画音声「注文を確認させていただきます。ホットコーヒーがおひとつ、以上でよろしいですか。少々お待ちください」

こんな感じで繰り返していきます。ブルートゥースでつながったプリンターに注文データを送ると、伝票が出てくるので、それを他の人に渡す。

ここでは学校の中でやっているのので、先生にチェックしてもらっています。

レストランに行くと、実際でも、接客している人は、情報端末を持ってやっているわけなんですね。つまり、こういった ICT 機器を使えることは、スモールステップという名のもとに、ずっと目標が見えない作業や訓練をしないと活動にたどり着けないのではなくて、ICT を使うことによって、早くやりたい活動にアクセスすることができるんですね。

子どもたち自身も、こういった作業をする中で、大きな気付きがいっぱいあって、非常に楽しくやっていました。地域の方々が、こういった活動を見ることによって、今まで就職できていなかったところに就職できる子どもたちが増えたりとか、可能性を広げることができました。

接客アプリは無料で公開していますが、バージョンアップをあまりしてないので、うまく使えるかどうか自信はありませんが、よかったら使ってみてください。

ここまでの話をまとめます。大事なことは、機械や道具やシステム、ICT も含めて、障害や困りごとに適合したものを提供することも大事ですが、われわれが ICT サポートを考えた場合、機器を使うことだけではなくて、どんな活動を成し遂げていきたいかを考える、見通すことが大事だと思います。

機器を上手く使えることは、本人の能力の一部です。

だから、訓練的に使うよりも、うまく使って勉強できたり、働けたり、日常生活を楽しく暮らせることは非常に大事なことで、本人の能力として認めていくことが、われわれにとって大事な考え方だと思います。

もう 1 つ事例を話します。相談実績についてです。2016 年なので、少し古いですね。6 年前に特別支援学校の相談事例を、どのような相談があり、どのような対処をしたかをまとめました。

150 件くらいの事例ですが、当然、支援機器に行っているのので、主訴は、ほぼ 100% 支援機器の相談です。ただ、話を聞いてみると、実は機器そのもの適合の相談は 7 割で、残り 3 割は、まずは機器利用が必要かどうかも含めたアセスメントをもっとしっかりしなくてはいけないものでした。もう 1 つは、機器以外の人的支援や社会制度をうまく利用することで、解決できる相談もありました。

ICT サポートといっても、してはならない支援もあるのだらうということが分かりました。つ

まり、思い込みの支援ですね。機器の相談だから、機器を使わなければならないという考えです。また、例えば脳性まひの障害だからこんな機器でいいだろう、というような障害名にとらわれたような思い込みの支援も、実は障害を持っている人を障害という枠に閉じ込めてしまっていると思います。ですから、これは自分に対して僕がいつも思っていることですが、モノから入ると失敗する、と思っています。なので、次々にスイッチを試すとか、便利なアプリはたくさんあるけど、アプリばかりを試すことは、実はできないこと探しのループに入っているのではないかと思います。

ということで、支援者に求められることは、こういった3つのことが大事だと思います。

1つ目はICTを使うので、テクノロジーに関する技術を持つべきです。

2つ目は周辺知識と書きました。

障害を理解すること、そして、福祉制度を知り、利用することで、高額な支援機器でも入手することができます。また、機器だけではなくて、人的サポートも必要となると、やはりいろいろな福祉制度や地域資源を知る必要が出てきます。だから、周辺知識は必要であろうと思います。

3つ目は、最も大事です。アセスメントと書きました。利用者に関する情報を収集・分析し、解決すべき課題を把握する態度です。

態度と書いたのは、アセスメントの技術面よりも前に、まずはきちっと話を聞こうとか、利用している場所やその生活環境に行ってみようとか、そういった態度は非常に大事なことだと思います。

もう1つ、君島さんのお話にもありましたが、今までのパソコンボランティアやICTサポートの枠を飛び越えることが今後必要だと思っています。なので、今後ICTサポートで考えていかなければいけないこと、あるいは自分自身が取り組もうと思っていることを、最後にお話できればと思います。

多様性と個別性への対応を、今後われわれは求められるだろうと思います。どういうことかというと、1つ目はパソコンだけではなくて、様々なICT機器がありますよね。パソコンもあれば、スマートフォンもあれば、スマートスピーカーもあります。IoTと言われるいっぱいICTを利用したものがあります。

2つ目はICTは、個人の生活場面で利用される、生活必需品であること。

3つ目は、ニーズは多様であるということ。例えば自分に合ったものがほしいという、導入支援に関わる支援もあれば、使い方をもっと学びたいという学習支援、スキルアップをしたいというニーズ、そして、活動にICTを活かしたいというものです。

例えば、ICTを使った情報保障を学びたい。あるいは、合理的配慮のために使いたい。支援者においては、アクセシブルなコンテンツづくりのために使いたいという、活用支援というニーズもあつたりします。

多様なニーズ、導入支援、学習支援、スキルアップ、活用支援もありますが、それ以外のことも考える必要があります。

黄色の軸は、社会モデルにおける多様なユーザーです。

青色の軸は、個々のユーザーのライフステージを示します。ICTを使う場面は、学習や進学にも必要ですし、働く場面、趣味で利用する場面もあり、いろいろあるので、ライフステージにアクセスする必要があります。

ということは、3軸で考えると、めちゃくちゃ対応しなくちゃいけない範囲は大きい。

1つのサポート資源だけでは、このような3次元的に表される多様性と個別性に対処することは難しいんです。となると、あるICTサポートセンターだけではなく、さまざまな社会資源を活用すること、連携した支援を実践することが必要です。あるいは、連携・協働のための支援方法の開発も今後求められていくと思います。この図は、あくまでも今回のために示したサポートモデルなので、今後こういったところで、皆さんと一緒にできたらいいなと思います。

1つの取り組み例として、DO-IT Japanのプログラムの中で、オンラインでの福祉用具の適合相談をやりました。実際に、地方にいるDO-ITの参加スカラーの姿勢保持やコンピュータアクセスの設定も現地と連携した実践をやっています。

この実践も、対面の方がいいのか、オンラインだけでできるようにする、というものではなく、オンラインと対面とミックスしたような支援も、今後試行できたらいいなと思っています。

最後に、今日はいろんなテクノロジーの話を紹介させていただきました。大事なところは、ちょうどいいテクノロジーを使っていこうということです。ICT利用だけでなく、身近なものにも素晴らしいものがあったりしますし、一方ではICTは苦手だから避けたい、ではなくて、いろんなテクノロジーを使っていくのが大事だと思います。2つ目は、技術先行に走らず、やはりアセスメントが重要だと思います。たくさんスキルを持っていらっしゃる方もいる一方で、地域で困っている方もいると思います。決して1人で抱え込むではなくて、ぜひ、周りに支援を求めていただきたいと思います。

ちょうど時間となりましたので、私の話は終わりたいと思います。

どうもありがとうございました。

各地の取り組みから

1. 東京都における IT 地域支援の取り組み

堀込 真理子

社会福祉法人東京コロニー 職能開発室所長／東京都障害者 IT 地域支援センター センター長

よろしくお願いいたします。

ご紹介いただきました東京コロニーの堀込です。貴重な機会をありがとうございます。本日、東京都における IT 地域支援の取り組みとタイトルをいただきましたが、東京都全体のことはなく、あくまでも東京都障害者 IT 地域支援センターの概要をお話させていただきます。お願いします。

このセンターは、東京都福祉保健局の担当事業として、私ども、社会福祉法人東京コロニーの職能開発室という部署が 2004 年に事業受託しています。

場所は、地下鉄の茗荷谷という駅で、皆様がお存じのところだと、比較的東京ドームの近くなります。特別支援学校の皆さんが校外学習でよりになられる時は、たいがい帰りにドームの寄られるのがパターンになっています。

それでは当センターのボランティアさんが 5 分ぐらいの、紹介ビデオを作ってくださいましたので、ご参照ください。

ビデオ上映

ありがとうございました。

ちょっと内容は盛ってありましたが、センターといっても、10 分あれば一通り見れるような、小さい場所なので、またよろしかったらお寄りください。

このセンターを運営しているのが、今、画面に出ている女性 4 人と、あと iPad の中に男性 1 人で 5 名なのですが、実際に費用としては、職員は 2 名分しかありません。したがって、延べ 5 名ですけれども、子育て中のスタッフや、介護中のスタッフ、また、障害によって遠隔地の療養病棟からテレワークで働くスタッフなど、いろいろなスタッフでバトンをつないで、シフト勤務でやっているというのが現状ですか。協力しての実施になっております。

遠隔地からのスタッフですが、これは、ダブルというテレワークロボットを使って、入院病棟から通勤をしてきているという状況です。下にタイヤみたいなのがついていますが、これを自分で遠隔から動かして、部屋の中を自由に動くことができます。

3 階に講習室がありますが、講義もこれで行っています。今日は参加して見てくれていると思います。

事業の根拠は、先ほど、君島さんなどのお話にありましたが、障害者 IT サポートセンター事業が根拠となっております。これは 2003 年からスタートしていますが、開始以来、なかなか事業の広がりが見えなかったということが正直なところですが、ここにきて情報利用の法律や条例が整備されつつありますので、少しずつ全国で関連事業の動きがスタートしているのを感じます。

粗い全体像ですが、ちょっとごちゃごちゃわかりづらいですね。左側から都内の障害のある方、ご家族さま、あるいは、区市町村から支援されている方からご相談が入ります。そのご相談につ

いて、機器の選択サービスや、ITの基礎体験のサービス、あるいはよもやま情報提供のサービスや、ボランティアさんと相談者さんをニーズでマッチングするようなサービス、そういうものでサポートをしています。

また市区町村のIT支援者さまのサポートも実施しております。

右下の協力連携が大事で、地域のICT支援の団体様、教育、就労、メーカー販売店、当事者団体さま、本当にさまざまな立場の方と協力し、支えていただいています。何か分からないことがありますたら、比較的、積極的にすぐ電話をしたり、すぐメールをして頼るようにしています。参加名簿を見ましたら、今日も多くの方だんお世話になっている方々が参加いただき、心強いです。

ご利用相談の傾向です。年間の相談件数、従来は2,500件くらいが通常でした、毎月200件くらいでしょうか。

コロナになってからは、閉館もしましたので、ずいぶん減って、年間1500件程度になっています。昨年、2021年度の、どういう障害の方から相談が多かったかの円グラフです。

肢体不自由の方が3割強で一番多かったものの、コロナ禍は視覚障害の方が増加しました。肢体不自由の方のなかでも、内容はさまざまです。例えば4月は、入学、就職、復職のシーズンですので、パソコン周辺機器の相談がぐっと増えます。マウスやキーボード。

ただし、ここ数年は意思伝達やコミュニケーション関連が増えています。

また一番下にありますが、あくまでもITの相談として受けるのですが、よく伺っていると、本当の問題点はそこではなくて、とりまく就労や教育、生活の裏にあったりする場合もあります。

相談の内容は、情報入手と、それから具体的なツールの使い方が最も多いです。

合理的配慮が義務づけになったところから、見学が増えた傾向にあります。

企業あるいは大学からの見学が増え、また製品開発の相談も増えるようになりました。利用方法は来所と電話が半々ですが、コロナ禍は電話が多かったですね。

すみません、10%のメールのなかに入れてしまっていますが、コロナ禍はZoomやオンラインの対面の相談も増えています。

デバイスや相談者様の属性ですが、ここ7~8年はタブレット、スマホが常にトップです。

そして、ここ3年くらいは、意思伝達装置がパソコンを抜いて2番目になっているのが、最近の特徴です。それから、相談者さまは、当事者様とご家族様が大半ですが、ここに来て、OT、PT、STといった医療関係者が増えています。

デバイスも相談目的もバラエティに富んでいるので、私どもも全てに対応はできませんので、地域の方からいただいた相談を、地域の支援団体をこちらでさがして、また地域に再び戻すこともあります。

専門機関、専門の事業所さんを探して、そこへ、つなぐということもやっています。本当に最初の一步のゲートキーパー的な役割もうちなのかなと思います。

次に、展示機器です。

先ほど渡辺先生の話にもありましたが、展示機器の変遷ですね。100円のシールから50万円の入力デバイスまで多岐にわたりますが、特徴としては、グラフの緑の部分の福祉マーケットの専用品はだんだん年を追う毎に小さくなっていき、Amazonやヨドバシカメラなどで買えるもの、汎用品が年々増えていく傾向は止まりません。

例としては、先ほども出ましたが、例えばスマートスピーカーやスマート家電、スマートイヤフ

オン、あるいは LINE のスタンプとか、アプリですね。こういうものが福祉用品と同じくらい役に立っているのが現在です。

先生の話のなかに、おもちゃのカテゴリもありました。たくさんの分野にアンテナを広げています。

アプリについては、今日はあっても、明日はないかもしれない。ある日突然、どんなにいいアプリでも消えることがあります。日常茶飯事で起こります。なので、われわれスタッフは、日々、見つけては、評価して、検証して、リストに入れようと努力していますが、それと同じくらい無くなったものも探します。毎日、遅れなく更新することが大事な役割なのかなと思います。

そこはたくさんの方に信頼して使ってもらってしまして、全国からご連絡をいただいています。

次に、情報提供の事業です。動画にも出ましたが、メルマガや Facebook を活用して、こちらに質問や相談の形できたものを集めて、整理して、もう 1 回皆さまにお返りする流れです。

例えば、パソコンボランティアさんから質問や相談が入る。そうすると、それをリストにして提供するとか、それから、障害のある方を支援している民間の企業を集めてはリストアップして提供するなど、情報が古くならないようにやっています。

次のサポーターズ・カフェは、これは、ミニ研修事業です。決まり切ったコースだけではダメで、個別の悩み、事情があるので、今年から「何でもいい」というコースを作りました。

とにかく場所を作って、1 人で悩まないで、一緒に悩もうというのがコンセプトです。

地域支援者様の養成事業もやっています。

区市町村の障害福祉課の方、なかでも日常生活での給付をやっている方を対象として研修をしています。昨今は、就労支援センターや生活介護、放課後デイサービスなどで受講したいという要望も多いので、階層化していこうと思っています。

集合と出張のコースがあります。

内容は同じですが、下半期はスーツケースに機材を入れて、皆さんの職場をまわる出張コースで、とても大事に考えています。

最後に、年に 1 回やっている事業で、都内の IC 支援関係機関連絡会をやっています。

この後のお二人もそうですが、どの地域も IT センターよりもずっと前から視覚や聴覚の支援をしている団体があります。そうした団体が集まって、トピックや支援の現状を交換しています。

これはコロナの前の写真なのですが、昨今は全部オンラインになっています。

オンラインであっても、年 1 回、顔のわかる関係を作れば、お互い相談を回しあう、紹介しあうということも、大変簡単にできます。

ちなみに、この 3 月にやった連絡会のトピックは、電話リレーサービスと読書バリアフリー法だったのですが、あえて、支援対象の障害が違う団体、組織が集まって、法律などを取り上げて語るというのは、とても大事で、勉強になる会だなと思っています。

これが最後のスライドになりますが、これは支援者養成研修の 1 ページです。

相談の課程を 3 つのステージに分け、それぞれのステージで、どういう団体や事業者が力になってくださるかを分けたもので、これに身近な地域の具体名入れていくというような研修もやっています。

それぞれノウハウや専門性を持っている団体さんが多いので、これからもゲートキーパーとして、私たちはもっとそれらをうまくつなげられるようになりたいと思っています。

ご清聴ありがとうございました。

各地の取り組みから

2. 視覚障害者情報提供施設における利用者への ICT サポート

久保田 文

社会福祉法人日本ライトハウス情報文化センター製作部長

日本ライトハウスは、大阪にあります視覚障害の方のための総合福祉サービスを行っている社会福祉法人です。

私が勤めているのが、この情報文化センターなのですが、視覚障害者情報提供施設といわれる事業者になります。

皆さんの中には、点字図書館と言ったほうがわかりやすいという方もいらっしゃるかもしれませんが、点字図書館といっても、今は単に点字図書とか録音図書を作って貸し出すというだけではなくて、視覚障害の方々の生活とか仕事とか、学業、あとは社会参加などを情報で支援していくというものになっています。

そのために、点字、録音、電子書籍などの、様々なメディアでの情報提供も行いますし、一方で、見えにくくなってきた方の、こんなことに困っているんですというご相談にも応じますし、便利なグッズを紹介したり、今日お話しする ICT 支援なども行います。

それが現代の点字図書館、視覚障害者情報提供施設に求められている役割であると考えています。その考えにのっとって、この情報文化センターも、目の見えない方、見えにくい方が、見える人と等しく情報を活用し、文化を享受し、コミュニケーションを楽しむ社会の実現を目指すというのを活動の目的にしています。

これが、現在の当館の外観ですが、この場所に最初に当館が建ったのが、今からもう 40 年以上も前の 1974 年です。2009 年に今のビルに建て替えました。

ビルのすぐ前が地下鉄の出口で、とても立地条件がいいので、視覚障害当事者の方もボランティアの方も、来やすい場所と言えらると思います。

日本ライトハウス自身は、今年で創業 100 周年を迎えますが、ICT サポート関連が明確な位置づけになった、その始まりが 1997 年に視覚障害者のための ICT サポートボランティア、この養成講習会を開催したのが始まりだと思います。

翌年の 98 年にはパソコンサポートボランティアのボイスネットというものを設立しまして、ボイスネットは、メインの活動が視覚障害の方のご自宅を訪問して、パソコンのセッティングをしたり、あとはサポートしたりということで、今、40 人ぐらいの方が、ご登録くださっています。ただ、コロナ禍で自宅に訪問するという活動自体は休止しているのですが、この後に紹介する ICT サロンという当事者向けの講習会がありますが、そのサポートは、今も引き続きしてくださっています。

そして、2001 年にエンジョイ！グッズサロンというところが開室しました。開設しました。これは、目の見えない方、見えにくい方が便利なグッズや機器やアプリという実物を実際に見て、聞いて、触って買えるということですね。様々な機種を比較しながら、自分にあったものを見つけられる。それらの機器の使い方を学べる、いろいろな相談ができるといった目的のために新たに設けられた部署です。今もこのエンジョイ！グッズサロンが当館の ICT 事業を行っています。

これ、エンジョイ！グッズサロンのフロアの様子ですが、今、奥のほうに見えているのが、拡大読書機がずらっと並んでいるところですね。

いろいろなグッズなどもありますし、これは奥に見えているのが、対面リーディング室です。ここでももちろん向かい合わせで代読、代筆も行いますし、いろんな機器のレクチャーも行っているという感じです。

エンジョイ！グッズサロンでは、グッズの紹介や各種相談事業を行っていますが、今回は全てのことをお話しする時間がないので、ICT サポートに絞ってお話しします。

主にやっているのが3点ですね。レジメに書きました、パソコン、スマホとかアプリなどを講習する講習会、ICT サロンです。

これは、年間10回から12回ぐらい開催していますが、そのサロンの様子の写真ですが、毎回テーマを決めています。たとえば、今回はiPhoneでツイッターしましょうとか、LINEをしましょうとか、もしくは点字ディスプレイで、電子書籍を読んでみましょうとか、そういったテーマで開催してまして、毎回5～10人の方が参加されています。2つ目の主な事業としては、こういう講習会を開催する一方で、1対1の個人講習も行っています。これは1コマ90分なのですが、本当にその人が困っていることとか、やりたいこと、目的に合わせて、がっちり講習する、1対1でレクチャーすることを行ってまして、これが年間450件前後です。

コロナ前は、先程ご覧いただいたエンジョイ！グッズサロンのフロアであったり、対面リーディング室であったりというところで、1対1の講習を行っていましたが、コロナになってから、感染対策ということで、広い会議室などで、1対1で行っているという状況です。

3つ目が電話でのサポートですね。これは私たちはパソコンQ&Aと呼んでいますけれども、これが年間4000件以上あります。やはりコロナ禍で増えました。増加の傾向にあります。

電話の回線は複数用意していますが、それでも取りきれないくらい、対応しきれないくらい掛かってくる日もあります。

個人講習ですとか、電話のサポートのパソコンQ&Aで対応ケースの多いものを、多い順に記載しました。まずパソコンに関するもの。それから、iPhoneに関するもの、そしてプレクストークというのが、これがデージー図書を再生する専用機になりますが、この使い方などに関するもの。そして多機能点字ディスプレイと書きましたが、点字ディスプレイは、もう最近では点字を表示するだけではなく、たとえばテキストデータや電子書籍などを、点字で表示した上で、さらに合成音声で読み上げるというようないろいろな機能を持っています。インターネットに接続することも可能なものもありますし、そういった機種の問い合わせも多いというところなんです。

今、エンジョイ！グッズサロンのICTサポートに関しては、職員は当事者の視覚障害職員が5人、それから晴眼の職員が1人います。

晴眼の職員はパソコンの設定、最近は音声が出るので初期設定は可能ですが、例えば、弱視の方がその方に見えやすい画面に調整するときに、目が必要になります。ご自宅に訪問すると、出張サービスを有料で受けているので、そのときにも、晴眼の職員が必要なので、1人配置しています。

ですが、ICTサポートについては視覚障害職員がメインでやっています。

これが、当館のこだわりでもあります。パソコン、インターネットとか、とにかく機械というのは自分の思い通りに動かないことが多いんです。視覚障害者にとっては特にそれは、一人ひとり、どこがどう動かないのか、どういうふうにしたらうまく使えるようになるかは、異なります

ので、問合せも多岐にわたります。その人にとって、何が大変なのか、どうすればできるようになるかは、視覚障害者だからこそ分かることが多いです。

レクチャーするとき、電話なんかでの対応でも、ボタンの位置を説明するにしても、やはり効率良くポイントをぼやかさずに説明できるのは、視覚障害当事者だと、強く感じています。

当館では、YouTube で、ニポラチャンネルを配信しています。2020 年の 3 月から始めています。つい 1 週間ちょっと前に最新の第 52 回を配信しました。チャンネル登録者数は 1800 人です。

ニポラチャンネルは、1 本 5～20 分くらいの動画です。個人講習や、パソコンの電話でのサポートの Q & A での問合せの多いようなパソコンや iPhone の操作、詳細や使い方、プレクストークの使い方を紹介しています。ICT 関連だけでなく、エンジョイ！グッズサロンで販売しているようなグッズ、白杖や音声式の時計、遮光眼鏡、ルーペ、その他さまざまな補装具や日常生活用具、また視覚障害の方のガイドの仕方を配信して人気があったりします。

YouTube のニポラチャンネルでぜひ検索してください。

全部カタカナです。

当館ではこの他にも、Twitter や Instagram などの SNS を使って、できるだけいろいろなことを広くしっていただくこともやっていますし、メルマガの配信もしています。

今日の資料の最後に記載していますので、ぜひご活用いただいたり、身近な方にご紹介をお願いします。

最後に、今回は ICT サポートの充実だったり、今後に向けた取り組み、そしてこれからを考えるシンポジウムですので、ちょっと外れるかもしれませんが、最後に私が視覚障害の当事者から聞いてとても心に残ったことをお話して終わりたいと思います。

その方が言うには、ICT サポートの充実は確かにとても大事で有意義でありがたいことではあるのですが、でも、思うんです。

どうして ICT 機器はそもそも便利な道具、私たちが情報バリアをなくすための便利な道具なはずなのに、どうしてこんなに使うのが難しくて、いつまでたっても自分一人で問題解決できるようにならないのだろう、ということです。それは一つには、OS やアプリを作っているような、開発をしているところ、Web サイトを運営する人たち、そしてコンテンツをつくる人たちによって、それらを運営する上での技術が日々進歩していると思うけど、その技術の進歩によって新たなバリアが生まれているからではないか、ということです。

情報バリアフリーで一番大事なことは、ICT サポートで一番大事なことは、それをサポートしていくことに全部を注力するだけではなくて、そもそも新たな情報バリアを生み出さないことが必要なのではないかと。だから、IT 関連のトラブルや困りごとの原因を調べ、精査し、メーカーなどに改善を要求するような、そういう活動というのも、ICT サポートを行う上でとても大切なことじゃないかとおっしゃいました。

それを聞いたときに、まったくその通りだと思いました。

そもそも私たち、晴眼者であっても、Windows が更新されるたびに見たこともないエラーが出てきて、それをどうやって解決したらいいのかが分からない。当館ではボランティアがたくさんいますが、Windows が自動更新する度に電話がかかってきて、昨日まで出てきていたものが出てこなくなったとかで、そのサポートに、私たちも追われてしまいます。いろいろな観点があると思います。

たぶんセキュリティの問題があって、いろいろメーカーは機能を追加し、そして、ソフトを更新

していくことが、これからも続いていくでしょうし、それによって起こるトラブルも続いていくのかもしれませんが。やはり、その問題を私たちは認識した上で、ICT サポートを行っていかなければいけないんだろうと考えています。

では、私からの話は以上です。

どうもありがとうございました。

各地の取り組みから

3. 聴覚障害者情報提供施設／ICT サポートセンターにおける実践

岩本 吉正

公益社団法人兵庫県聴覚障害者協会 理事／兵庫県立聴覚障害者情報センター 管理者

岩本と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

ICT につきまして、専門家でもないので実践した取り組みの紹介をご説明させていただきたいと思います。

今回は、皆様、様々なご報告の中で、パワーポイントで資料をご提供いただきましたけれど、私の場合は、手話を使って、全てお話を申し上げたいと思います。

よろしいでしょうか。

まず、兵庫県の中で、情報センターを設立いたしましたのは、平成 17 年 10 月 5 日になり、今日まで、17 年間継続して運営をしております。

最初、ICT 等の取り組みですが、平成 17 年といえば、まだパソコンが普及されつつある状況の時でした。ですので、聴覚障害者の皆さんは、ほとんどの方が、パソコンは、ワード、エクセルなどの技術が分からないというような声、ご意見が多く寄せられていました。

その悩みから、情報提供施設としましては、パソコン講座の取り組みを始めまして、ワード、エクセル等の利用方法について、みなさんと共に勉強会を開催いたしました。ですが、兵庫県聴覚障害者情報提供施設の範囲としては、IT 教室というものがあまして、当センターの部屋があります。入れる定員数は 5 人だけなんです。

つまり、パソコンを勉強したい方々が 5 人しか入れないということです。そして、その方を対象に講師をお願いして、聞こえる人でしたら、当然、5 人の生徒さんに対して、情報提供していく必要がありますので、講師 1 人の隣に手話通訳の方を配置いたしまして、後ろは壁です。そこにパワーポイントの資料を映し出しながら、逆に、聴こえない受講生の方 5 人のみなさんに付き添いながら、手話通訳をつけて、また、難聴の方もご参加しますので、その方には筆談通訳をつけながら、勉強を進めてまいったところです。

これが 1 年間、そうですね、3～5 回ぐらいの勉強会を開催してまいりました。数で言いますと、少ないほうだと思います。

本来でしたら、みなさんの各地地元の中で、パソコンを学ぶ勉強会を開催されているとは思いますが、それらは、ほとんどが聞こえる方対象の勉強会で、パソコンを聞こえない方が学ぶ場所では、ほとんどなかったということになります。

そこを考えまして、やはり、これからは、各地域の中でも、障害者、聞こえる、聞こえない、関係なく、障害者も共に学べるような取り組み、課題があると思っています。

情報施設の中での事業としましては、2 つございます。1 つは、IT 講座の授業。そして、もう 1 つは、ビデオ自主製作事業となります。

その 2 つの事業を中心に、IT 講座、またパソコン相談等も含め、取り組みをやっています。

これまで IT 講座においては、インターネットの英語ですとか、専門用語を使っております。それらを見るろう者、難聴者が分かればいいんですけども、特に高齢者が多い地域でもあります

し、そういう高齢社会のための勉強、そして、Windows、メールの打ち方、送信の仕方、LINE テスト、スマホですとか、カメラ、デジカメ等の講習をやってまいりました。

ろう、難聴の皆様は、すぐそれを習得される方はよろしいですけれども、分からない方に関しては、繰り返し、繰り返し、勉強が必要になります。少しずつ、相談に今でもいらっしゃる方がおります。

次に、イベントについてお話をしたいと思います。

パソコン、スマートフォンに関する相談会を行っています。

東京にありますソフトバンクの会社がございますね。そこから手話のできる方がいらっしゃるので、その方をお願いをして、こちらにおこしいただいて、勉強会、または、スマートフォンがわからない方のための相談会を開催する取り組みを行ってきました。

ですが、コロナが起きたので、こちらにソフトバンクの手話の分かる方がいらっしゃれなくなったので、Zoom を通しての勉強会の開催となりました。

また、兵庫県と申しますと、広い地域です。

北のほうから、豊岡市、そして、南は淡路も地域に含まれますね。そして西は赤穂市から、東は尼崎というような広い地域に囲まれたのが兵庫県となります。

ですので、多くの相談、勉強会を開いてまいりましたが、遠隔地から来る方がなかなか参加しづらい状況もあり、遠い地域として、豊岡市に学習会を開催しております。

2 年前まで、令和 2 年から ICT 指導者養成講座の事業を県から委託をいただき、事業を開始しております。

ご存じのように、Zoom のやり方等の取り組みを進める中で、ろう、難聴の方の場合は、情報保障、字幕や手話通訳をつけることができますが、逆に会社での一般的な企業様の中で、Zoom で開催して何かをやる時の情報保障がない場合もあります。そういう状態もあります。

ですので、そこに関わって、Zoom の知識を増やすために講座を開いています。自分が学び、分かった内容をさらにろう者に Zoom のやり方等を指導するというのを、今年、令和 4 年度が最後年になりますが、取り組みをしています。

令和 5 年度からは、また県と交渉をしなければならないと思っています。

次に、昨年、令和 3 年の終わりくらいに、聞こえる方のための講座も開催しました。

開催した理由は、手話通訳者、要約筆記者の申し出を受けまして、ICT 等の専門知識を磨くための学習の意味を持たせて、その内容を分かった上で、ろう者、難聴者のために ICT 講座のときに自分が情報提供者として、また、ボランティアとしてやりたいという方がお越しになるための計画を進めた、という状態です。

やはり、これから、皆さんがおわかりのように、本年 5 月 25 日、国が新しい法律施行を発表しました。障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策法を打ち出されましたよね。

様々な、日本全国各種でイベントにおいて、手話通訳または要約筆記者の情報保障者の数をこれから増やしていかなければならない状態です。それに関わりまして、今後、やはり情報提供者の質も数も必要だと思っています。

時間が過ぎて申し訳ないですが、②のところ です。遠隔手話通訳サービスについてです。コロナが流行する前ですが、手話通訳者、要約筆記者は、個人派遣というところ、例えば、病院や学校、いろんなところの見学に個人が依頼して通訳者を伴って同行していました。しかし、コロナが流行りまして、人と人が対面するのはなかなか難しい状況になったので、困っていることがありま

す。スマートフォンや、こちらの情報提供施設で、手話通訳が常駐している部屋があり、そこに通訳が入ります。また、聞こえない人は、自身のスマートフォンの遠隔手話通訳サービスを通して、通訳を受けるというシステムが作られました。2020年の3月30日から、遠隔手話通訳サービスが始まりました。

コロナでろう者が罹患する、また災害が何か起きたときに、遠隔で手話通訳サービスを使うというものは、今までありませんでした、ゼロでした。

今後はさらに遠隔手話通訳サービスを使うことを考えなければいけないと思っています。

最後に、電話リレーサービスに関してのお話です。この支援は、皆さんがご存じのとおり、昨年7月1日に、日本財団が公のインフラとしてこの事業がスタートしております。これは当然、聞こえない方が、聞こえる方と同様に、電話を使ったサービスが受けられるシステムです。聞こえない人にもっと普及が必要と思っています。県の中で、各市から講演を頼まれたときに、それらのテーマについてお話をしに出向いています。ろう者、難聴者もたくさんいるなかで、電話リレーサービスなのか？遠隔手話通訳サービスなのか？曖昧な情報があり、混乱している状況が続いています。ですので、やはり私ども聴覚障害者団体としては、改めて何度も説明をしていく必要があると思っています。

最終的にまとめますと、聴覚障害者であるわれわれは、細かなことはさておき、ICTの具体的にまだ分かってない方々に対して、これからどのような方法でICTをもっと知っていただくかということですね。それが兵庫県だけではなく、全国で情報提供施設、また上部の団体、全日本ろうあ連盟と一緒にって取り組んでいかなければならないと思っています。

話があれこれと飛びましたが、事業の取組の積み重ねをお話ししました。ありがとうございました。

入江 真理

富山盲ろう者友の会・視覚障害者 IT サポートとやま

今日はこのようなシンポジウムに参加させていただき、ありがとうございました。

私は富山県で視覚障害者のパソコンボランティアをやっています。もう 1 つは、富山盲ろう者友の会で通訳介助員をやっています。私が所属している視覚障害者パソコンボランティアは、平成 18 年、2006 年に設立しています。ちょうど今日の講演の渡辺先生の話のなかで、2001 年に XP、2009 年に Windows7 が出たということで、そのちょうど間、XP から 7 に変わる過渡期のときに、私たちの会は設立しています。

最初、冒頭の開会の挨拶の時に、君島様が、情報弱者という言葉、あまり好きじゃないと言われたんですけども、私たちの会は、視覚障害者の方々が情報弱者となりやすいということで、パソコンを使えることによって、そこをクリアしようということで設立しています。

パソコンだけではなくて、設立からもう 15 年ちょっと経っておりますので、最近では iPhone とか iPad の使い方のサポートをしたりとか、日常生活用具の給付対象になっている拡大読書機とか、いろんな支援グッズをご紹介するような活動もやっております。

今日の講演で印象に残ったのは、渡辺先生の言葉で、「してはならない支援」ということで、「思い込みの支援」というのはダメだとおっしゃっていました。

3 つの大事なことということで、アセスメントを大事にする、大切だということと、周辺の知識、福祉制度、ということで、この 3 つを軸にして、活動を行うことが重要だとおっしゃっていましたけれども、私もまさにそうだと思います。

富山県では、眼科の先生から、中途視覚障害者になられた患者様をご紹介いただいています。富山県スマートサイトというのですが、これが 2016 年に設立して活動されているんですけども、いろんな患者さんのご紹介をいただいています。

福祉用具、器具というのは、いろんな種類があるのですが、まず、ニーズを確かめるということで、アセスメントの大切さというのを十分理解しているつもりですので、今後も、そのような活動をしっかりとやっていきたいと思います。

ICT を使えることにより、就労についても幅が広がるとは思いますけれども、富山県では、視覚障害に関するパソコンボランティアは 2 団体あります。その中で私たちは本当に NPO でもなんでもなく、ボランティアでやっているもので、月に 2 回の勉強会だけでは、なかなか技術が習得できないという現状もありますので、行政とかそういうものが、ハード面やソフト面でも支援していただけるといいなと現在考えています。

今日は本当に貴重なお話を聞かせていただきまして、ありがとうございました。以上です。

参加者からのコメント

富永 直美

公益社団法人 横浜市身体障害者団体連合会

私どもでは、横浜市の委託を受け、横浜市障害者社会参加推進センターの立場で、障害者 IT 講習会事業を実施しています。

場所柄、新横浜が最寄り駅になりますが、最寄り駅になるのですが、場所が障害者スポーツ文化センター、横浜ラポールという場所にあり、こちらに来所される方が、比較的元気な、歩ける方、移動ができる方が対象になると、この施設の 3 階に、身体障害者とか精神、知的障害者などの団体の事務局も構えていまして、そういう団体の会員・関係者の方々が、私どもの事業を使っている、相談室は、年間約 140 日程度、講習会は、40 講座、90 コマ程度の講座、講習会を実施しているのですが、講習会に関しては、定員 8 名ということで、毎回抽選をさせていただくような状況になっています。また講習会を受講された方や、パソコンを習いたい方は相談室をご利用いただいています。

現在、コロナ禍ですので、相談室は予約制、定員 1 日 5 名ということで、講習会のない月、水、金、土を相談として実施しています。年間、かなり、コロナ前は、実働 800 程度の相談、年間あったのですが、現在はその半分程度になっています。

こちら、肢体不自由の方も多いのですが、最近、やはり精神の方が増えてきています。また、知的の方も多くご利用いただいています。みなさんはオンラインで対応しているということでしたが、こちらは施設がら、動ける方々が多いので、オンラインとか、電話相談は受けずに、全て対面式で、感染対策をしながら実施しています。

相談室とか講習会を運営してくれる、相談員になってくださる方は、すべてボランティアで対応しています。年に 2 回程度、新規のボランティアさんを、Windows とかに精通している、長けていらっしゃる方を募集して、こちらの障害をご理解いただいて、研修受けていただいて、ご登録いただいた方々がいて、トータル 40 名近くの方がご登録いただいているという状況になります。

先程も話にありましたが、目まぐるしく変わるバージョンアップというようなことも、みなさんに、その都度調べていただいて、相談に対応していただいている状況です。これからの課題としては、みなさんが対応してらっしゃるように Zoom とか、そういうことで対応していくことを求められるようになるかなとは、本日のお話を聞いていて、実感しました。

私からは以上になります。

登壇者によるまとめ

堀込真理子／登壇者の方や、今、コメントをくださった方のお話から、IT センターとかもちろんですが、すごく重層的に支援の団体や活動があるということを、改めて知る思いです。

今後、たとえば東京都においては、区とか市という自治体の単位で、新たに ICT の支援をする活動がスタートするということがいくつか決定しておるとかがあります。そのようなところと、どうタグを組んでいくか。そういった重層的にあるたくさんある支えの手を、どうやってみんなで共有したり、重ね合ったりしていくかというところがまさに気になるなと思います。今回のようなリハビリテーション協会様のこうした活動が、まさに有効なのではないかと考えております。本当に、今日はありがとうございました。

久保田文／今日はいろいろな話を聞かせていただきありがとうございました。私もとても勉強になりました。先ほど、私への質問で、利用者の方同士での ICT 機器についての情報共有であったり、あるいはお互いにサポートし合う、ピアサポートの体制ありますかと聞かれましたが、残念ながら当館ではそこまでの体制はとれていません。他の方の話を聞いて思ったのですが、やはり私どもでは、視覚障害に特化する、それがおそらく良いところでもあり、弱いところでもあると思います。例えば、当館にも盲ろうの方も相談に来られたりします。そういう意味で、今日お話いただいた先生方、それぞれのところでは、とてもしっかり、いろいろなことを取り組みとしてされているんですね。

ただそれを利用者の方もいっぱいいるかもしれませんが、同じ仲間である私たちも、お互いのことって本当に知らないことはたくさんあるのだなと、これはとても勿体ないことではないかと、改めて感じました。

ですから、まずは私たち、支援者同士がネットワークを組むなり、すぐに連絡を取り合える関係になっておいて、そうしてこそより充実した ICT サポートが可能になると感じました。ありがとうございました。

岩本吉正／今日皆さんがおっしゃったとおり、障害者は ICT のところでは情報を聞こえる人と同じように得ることが、聴覚障害者には難しい部分があります。当事者同士のネットワークの構築が必要だと感じました。先日、上野駅で実証したアナウンスや発着音、文字で表す「エキマトペ」情報が字幕みたいに出てくるというのがテレビで紹介されていました。聞こえる情報がすべて視覚化されて見えて、私たちが情報を得られるように私たち達も活動に取り組んでいきたいと思っています。ぜひ、今後も皆さんと共に頑張っていきたいと思っています。今日はありがとうございました。

渡辺崇史／僕も大変勉強になりました。皆さんおっしゃったように、ICT サポート、あるいは ICT サポートセンター、サポートセンター機能と言ったほうがいいのかもかもしれません。地域によって、特に、視覚、聴覚関連だと、情報提供施設でされていると思いますし、ICT サポートセンターというところの運営母体がボランティア的にやっているところだったり、NPO であったり、あるいは行政からの委託だったり、予算や立場とか、対象としているところも様々だと思います。そういうところから見えていくと、ICT サポート機能と言ったほうが良いのだろーと思います。

ただ、ICT サポート機能と言ったときに、例えば、地域のいわゆるインフォーマルなボランティアでやる機能と、行政や社会システムでやるような ICT サポート機能と、あるいはその中間に立つような専門職が、例えば地域にアウトリーチするとか、対象となる人を集めて講習会などでサポートするなど、セミフォーマルな、中間的なところはあると思います。役割はずいぶん違うのかなと思います。そのため ICT サポート機能が、うまく有機的につながっている地域とつながっていない地域があると、非常に強く思いました。

今まで ICT サポート機能のネットワークがどうつながっていたかと考えると、個人的な経験から、顔見知りになることでどんどん広げていったと思います。今日一緒に話させてもらった堀込さんともそうです。僕もいろいろと勉強させていただいていますが、時間を重ねていくことも大事だと思います。とはいうものの、今の時代、ICT サポートのニーズもすごく広がっているので、顔見知りになっていくことの取組み以外に、システムとしてどうネットワークを有機的に組んでいくかの、仕掛けを作っていかなきゃいけないと強く思いました。

なので、先ほどおっしゃられたように、久保田さんかな、われわれがまずいろんなことを知っていこうというのが、そのいい手がかりになっていくのだと思いました。ですので、感想になりますが、今日は第 1 回目ですが、具体的にどう連携していくかは、具体的な連携事例を積み重ねることが必要だと思います。今後、いろんな調査で皆さんに協力いただいて、各地域がどんな活動をしているかを共有していく取組みになると思います。

調査するだけではなくて、どう仕組みを作るかは、また皆さんと一緒に議論できたらいいなと思いました。以上です。