

障害者のICT活用に関するアンケート調査の概要

R7.7 広島県障害者社会参加推進センター
(障害者情報アクセシビリティ支援体制整備事業)

1 目的

障害当事者や家族がICTを活用するための課題や、支援者がICTを活用してより充実した情報支援を行うための方策などを検討するための資料収集を目的として、広島県から受託した障害者情報アクセシビリティ支援体制整備事業中の調査研究として実施した。

2 対象・方法、期間、件数

(1) 対象・方法

- 次の区分により関係機関を通じて協力を依頼。

区 分		当事者	支援者	家 族	関係機関
身体障害者	視覚障害	○	○		当事者：身障連、県視連 支援者：視覚C
	聴覚障害	○	○		当事者：身障連、ろうあ連盟、県難聴 支援者：聴覚C、県難聴
	盲ろう	○	○		友の会
	その他	○			身障連
知的障害者		○	○	○	育成会
精神障害者		○	○	○	家族会

- ITサポートCは研修の都度、参加者からアンケート回収。

(2) 期間 R7.1.28～4.30

(3) 回答件数 287件 (当事者94件 支援者116件 家族77件)

3 主な結果

(1) 障害当事者

- 身体障害者からは85件の回答が得られたが、知的障害者からは2件、精神障害者からは7件と標本数が少ないため、両者については家族アンケートの結果を用いた。
- 身体障害者

区 分	iPhone: Android※	活用状況	利用しやすさ
①視覚障害者 (18)	11:6	mail (14/18) Zoom (9/18) 音声⇄テキスト変換、画面拡大 (8~10/18)	支障ない：利用し難い (2:13) 画面操作ができないことが理由の第2位。
②聴覚障害者 (51)	32:22	mail (43/51) Zoom (25/51) リレー電話・遠隔手話・文字⇄音声変換の利用 (7~13/51)	支障ない：利用し難い (23:21)
③肢体不自由 ・内部障害 (23)	4:14	mail (14/14) Zoom (4/14)	支障ない：利用し難い (6:8)

区分	iPhone: Android※	活用状況	利用しやすさ
④視覚・聴覚 重複 (7)※※	2:2	mail (4/7) Zoom (0/7) mail、line 以外ほぼ0	支障ない：利用し難い (2:3)

※ ipad、androidtablet 含む。

※※ 触手話利用者3 含む。

○ 知的障害者

41 人中 15 人が機器を持っていない。使途として通信より閲覧が多い。活用を妨げる要因の第1位はリテラシーが低いこと。家族の心配は①個人情報の流出、②ネット依存、③特殊詐欺・フェイクニュース。





○ 精神障害者

使途や妨げる要因に特記事項なし。家族の心配は①フェイクニュース、②ネット依存、誹謗中傷・特殊詐欺。

○ その他

回答者の7割以上がメール・ラインを利用する一方で、94人中10人がICTを全く利用していない。

(2) 支援者

区分	活用状況	支援者の評価	今後の取組の方向性	学びたいこと
①手話通訳	mail (21/21) Zoom (12/21)		①機器の利用体験 ②ツールの利用体験 ③ツールの活用事例	①専用の意思疎通支援技術 ②新たな機器 ②一般的なICT活用技術
②要約筆記	mail (29/29) Zoom (29/29)		①ツールの活用事例 ②ツールの利用体験 ③障害者の活躍事例	①ツールの活用事例 ②一般的なICT活用技術 ③専用の意思疎通支援技術
③盲ろう者 通訳介助	mail (16/16) Zoom (8/16)		①機器の利用体験 ②ツールの利用体験 ③機器の紹介	①障害者の活躍事例 ②一般的なICT活用技術 ②新たな機器
④事業所職員	mail (32/37) Zoom (25/37)		①機器の紹介 ②機器の利用体験 ②ツールの利用体験	①一般的なICT活用技術 ②障害者の活躍事例

※ 支援者の評価は、対象者のICT活用状況（総じて活用している・していない・まだら）をシンボル化したもの

4 障害者のICT活用のための提言

(1) 障害当事者に対する支援の多様性

この度のアンケートにより、障害当事者のICT利用を妨げる要因を調査したが、それを克服するために必要な支援は、障害種別や程度、部位により様々である。例えばスマホの使い方を身に着けるためには、メール・ライン研修にはじまり、障害特性に適合したアプリの使用や音声入力の活用、ビデオ通話などを、OS別に研修する必要がある。

従って、障害者のICT活用を進めるためには、障害種別や程度、部位に応じた多様な支援を行う必要がある。

(2) 当事者以外に対する支援や研修の必要性

普段利用する福祉サービスの提供者が、ICT について身近で相談できる支援者を兼ねることができれば、ICT 活用に有益である。また、視覚・聴覚障害者が機器やツールの操作を学ぶためには、手話通訳や要約筆記等による情報保障が必要であり、支援者が正確な情報を伝えるためにも ICT の理解が必要である。

更に、障害者の家族も固有の不安があり、それを解決・軽減するための支援が必要であることから、当事者以外の支援者、家族に対する支援や研修を行う必要がある。

(3) 支援のための体制づくり

障害者の ICT 活用のための研修や人材育成は、広島県障害者 IT サポートセンターが行っているが、上記の様な広範な業務を一機関で担うことには無理があり、関係する機関や当事者団体が適材適所で役割分担し、IT サポートセンターを補完するなどの体制づくりが必要である。

5 結語

広島県内の障害者手帳所持者は約 17 万人であるが、この度のアンケートは支援者や家族を含め 287 件の回答を基に集計・分析を行ったものである。標本数が僅かで「群盲撫象」の虞はあるが、障害者と健常者の間の問題だけでなく、障害者間のデジタル格差の一端も現れていると思われる。

但し、この度のアンケートでは、知的障害と精神障害の障害当事者本人と、視覚障害者の支援者のデータが不足しているほか、発達障害に対する ICT 活用方策についての検討を欠くことから、引き続き調査を行う必要がある。