
令和4年度 厚生労働省 意思疎通支援従事者確保等事業

障害者等の ICT 機器利用支援事業 調査報告

令和5年3月

公益財団法人 日本障害者リハビリテーション協会

目 次

第1章 本調査について	1
【I. 調査報告にあたって】	1
1. 障害者等の ICT 機器利用支援事業調査報告	
君島 淳二 日本障害者リハビリテーション協会 常務理事.....	1
2. よりよい ICT サポートの活動展開に向けて	
渡辺 崇史 日本福祉大学健康科学部 教授（調査委員長）.....	2
【II. 調査概要】	4
1. 調査目的	4
2. 調査設計	4
3. 調査項目	5
(1) 自治体調査	5
(2) 機関・団体等調査	6
4. 回収結果	7
5. 報告書を利用するにあたって	7
6. 調査委員（五十音順）	7
第2章 調査結果	8
1. 調査結果の概要	8
(1) 自治体調査	8
(2) 機関・団体等調査	9
2. 自治体調査	11
【全体】	
(1) 回答自治体（問1）	11
(2) 障害者等への ICT 機器利用支援の実施状況.....	12
【ICT サポートセンター設置自治体】	
(3) ICT サポートセンターの取組内容	17
(4) ICT サポートセンター以外における ICT 利用支援の取組状況	32
(5) ICT 機器の利用推進にあたり予算以外に必要な支援	34

【ICT サポートセンター未設置自治体】	
(6) ICT 機器の利用支援の取組状況	35
(7) ICT 機器の利用推進のために必要なこと	38
3. 機関・団体等調査	41
【全体】	
(1) 回答者	41
(2) 委託の状況について	45
【ICT サポートセンター】	
(3) ICT サポートセンターの実施体制	48
(4) ICT サポートセンターの支援内容について	52
(5) ICT 機器利用支援に関する外部との連携、人材育成について	61
(6) 評価の実施状況について	63
(7) 新型コロナウイルス感染症の影響について.....	64
(8) ICT サポートセンターにおける ICT 機器の利用推進のために必要なこと	67
【ICT サポートセンター以外の機関・団体】	
(9) ICT 機器利用支援の実施体制	69
(10) ICT 機器利用支援の内容について	74
(11) ICT 機器利用支援に関する外部との連携、人材育成について	84
(12) 評価の実施状況について	86
(13) 新型コロナウイルス感染症の影響について.....	87
(14) ICT 機器の利用推進のために必要なこと	90
資料編：使用した調査票	93

第1章 本調査について

【1. 調査報告にあたって】

1. 障害者等の ICT 機器利用支援事業調査報告

君島 淳二 日本障害者リハビリテーション協会 常務理事

令和4年度、厚生労働省より意思疎通支援従事者確保等事業の一つである障害者等の ICT 機器利用支援事業を受託し、当協会内に「ICT サポートセンター連携事務局」を設置しました。連携事務局としての最初に行った仕事がここに報告する調査です。

調査は自治体調査（対象数 129）と機関・団体調査（ICT サポートセンター、対象数 49）に対して郵送とメールを併用して行いました。機関・団体調査のうち ICT サポートセンターではないところについては、事前に数の把握が困難だったので関係の皆様には調査をお任せするしかなかったのですが、82 も回答をいただき、感謝とともにサポート活動をしている団体等の多さにも驚きました。それは自治体調査の結果にも表れていて、ICT サポートセンターを設置していない理由として、「委託する予算が確保できない（37.7%）」、「委託先が無い（37.7%）」について、「既に支援を行っている機関・団体等があるから（22.6%）」となっています。サポートセンターと名乗っていないところのさらなる実態把握とその活動の継続性が今後の課題となると認識しました。

自治体調査では、予算以外に必要な支援は何かという問いかけに対して、ICT サポートセンターもそうではないところも、他の自治体や他のサポートセンターとの情報共有を一番に望んでいますが、次には、「専門人材やボランティアの確保・育成」に重きをおいていました。このことは本事業のもう一つの観点である意思疎通支援従事者の確保の必要性も浮き彫りになったと言えます。機関・団体調査でも支援の形態として電話、メールとともに「対面（来所、訪問）」による割合も高く、支援を受ける者もする者もまだまだその者の足に依存している実態が見えてきました。ヒアリングで訪問した石川県においても、支援のために往復で半日を費やしてしまうといったお話も伺い、ICT 機器の利便性と支援者の育成が相俟ってこそ、情報アクセシビリティが向上するということが明らかになりました。

令和4年はデジタル庁の発足とともに、いわゆる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が施行された年でもありました。このような歴史的な年に事業を実施することができて大変光栄に思います。「誰一人取り残さない」が現実となる社会に向けて当協会も支援者の一人として今後も活動を続けて行きたいと思います。

最後に本調査の実施および回答に、ご多忙の中ご協力いただいた自治体ならびに機関・団体の皆様に改めて心よりお礼申し上げます。

また一年間にわたり調査の企画実施にお力添えをいただいた調査委員会の皆様に深く感謝を申し上げます。

なお調査の集計にあたり、きめ細かな対応をいただいた（株）日本能率協会総合研究所の田中元氏にもこの場をお借りしてお礼申し上げます。

2. よりよい ICT サポートの活動展開に向けて

渡辺 崇史 日本福祉大学健康科学部 教授（調査委員長）

今回、「障害者等の ICT 機器利用支援事業調査委員会」の委員長を務めさせていただきました。私自身も地域にて ICT サポートに携わっていますが、今回の大規模なアンケート調査と 4 回のシンポジウム開催によって、各地域の多様な専門性と想いをもって支援にあたる活動の様子や ICT サポートに関する現状を知る機会となりました。

従来 ICT サポートというとパソコンの導入支援が中心でしたが、現在の ICT サポートは、スマートフォン、タブレット端末やスマートスピーカーの導入、スマート家電に代表される IoT 関連機器等の活用支援へと広がっています。さらに、ICT 関連機器の活用方法を学ぶための学習支援は、地域コミュニティの場の提供にもなっています。このように、地域での ICT サポートセンター等がもつ役割の重要性をあらためて再認識することができました。

アンケート調査結果は、さらに深く分析・考察する必要がありますが、今後の ICT サポートのあり方を検討するために大変有用な情報でした。例えば、今回の調査からもわかったように利用者ニーズは多様です。自分に合った操作機器や道具、アプリが欲しいというニーズに応える「導入支援」、ICT 関連機器の便利な使い方を学びたいといったことに応える「学習・スキルアップ支援」、そして日常生活や諸活動での有効活用や合理的配慮の提供手段として、ICT を活かしたいという「活用支援」等があるかと思います。加えて、ICT を利活用する場面は教育や就労場面等を含めた社会活動のみならず、年齢や経験を重ねることによって利用者ニーズも変化するので、「個人の多様なライフステージに合った支援」も必要でしょう。

また、障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法の公布・施行を背景として、誰もが必要な情報にアクセスでき、豊かな社会を創るためには、ICT サポートセンター等の活動が不可欠です。例えば、パソコンやスマートフォンの OS に実装されているアクセシビリティ機能は広く知られるようになりましたが、“知っている”ということだけでは十分ではなく、“活用できる”ことが重要です。そのためにも、コンピュータアクセスに対する利用者ニーズをアセスメントし、具体的な解決手段が提供できる ICT サポート機能がますます求められるでしょう。

また本調査では県域のような広域地域において、“ICT 利活用に関するニーズがあがってこない”という結果も見受けられました。しかし実は、アウトリーチされていないという地域課題を示唆しているように思います。ICT サポートセンターは、地域生活支援促進事業の中の 1 つとして位置付けられています。ですから、地域資源と連携し、多様な生活場面へのアウトリーチ活動や新たな仕組み作りが必要です。

とはいうものの、ICT サポートセンター等が期待される機能や支援の範囲はとても広いことが本調査で明らかになりました。ですから利用者ニーズは、その利用者が暮らす地域のみで対処しなければならないと考えるのではなく、まさに ICT を活用した連携・協同型の ICT サポート機能が求められます。今回の調査やシンポジウム等を一過性のものにするのではなく、本調査で明らかになったことを元にして、地域の ICT サポートセンター等が継続的かつ、定期的に情報交換の場を持つことが必要不可欠あると考えています。

おわりに、この報告書を読まれる方の中には、もしかしたら「ICTや機器はどうも苦手、できれば避けたい」と感じている方もいらっしゃるかもしれません。ただ、そのような考えは、障害のある利用者の今後の生活における可能性を、極端に狭めてしまうかもしれません。「ICTや機器は苦手」、という人も、とにかく自らが使ってみてほしいと思います。最初は機器の仕組みや動きが分からず、途中で投げ出したくなるかもしれません。しかし、そこで投げ出さず、いろいろと試してみteほしいと思います。時間経過とともに自分が思うように操作できるようになり、とても面白くなってくるでしょう。と同時に、その機器を使うことで障害のある利用者の生活にどのような変化をもたらさうのかを実感して欲しいと思います。例えば、わずかな身体の動きを使ってスイッチが使えるようになれば人や生活と繋がり、社会参加の第一歩にもなることでしょう。ICTや機器が効果的に利用されることで、利用者が見通しを持つことができ、希望が生まれ、それが次への動機付けにつながり、さらに生活の幅が広がることを願っています。

【II. 調査概要】

1. 調査目的

令和 5 年に公布され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推進法等を踏まえ、障害者等の情報通信技術（ICT）の利用機会の拡大や活用能力の向上を図り、情報へのアクセスを円滑に行えるよう支援することにより、障害者の自立と社会参加の促進が求められている。

その促進に向けて、都道府県、指定都市、中核市には、総合的なサービス拠点として「ICT サポートセンター」（障害者 ICT サポート総合推進事業）の設置が進められているが、未設置の自治体も少なくなく（*）、またそれぞれの取組の実態もこれまで十分に把握されていなかった。（*県レベルで 47 県中 31 県設置。令和 4 年度）

また、ICT サポートセンター以外の全国の機関・団体等でも様々な取組が行われているが、その取組の実態についても把握がされていない。

本調査は、ICT サポートセンターの設置主体である都道府県、指定都市、中核市、そして全国の機関・団体等を対象に、障害者への ICT 機器利用支援の実態を把握し、もって今後の情報アクセシビリティの向上のための基礎資料とすることを目的として実施した。

本調査の実施および回答にご協力いただいた自治体ならびに機関・団体の皆様には、心よりお礼を申し上げます。

2. 調査設計

以下のとおり、2 種類の調査を実施した。

調査種別	項目	内容
①自治体調査	対象者数	自治体：129
	抽出方法	ICT サポートセンターの設置が求められている 都道府県・指定都市・中核市（悉皆）
	調査方法	郵送配布・メール回収
	調査期間	令和 4 年 11 月 1 日～12 月 16 日
②機関・団体等調査	対象者数	・ ICT サポートセンター：49 ・ ICT サポートセンター以外
	抽出方法	・ ICT サポートセンター（悉皆） ・ ICT サポートセンター以外（関係機関に配布・周知）
	調査方法	郵送配布・メール回収
	調査時期	令和 4 年 11 月 1 日～12 月 16 日（一部期日を過ぎても受付）

ICT サポートセンター以外の機関・団体への調査にあたっては、全国視覚障害者情報提供施設協会、日本盲人社会福祉施設協議会、全国聴覚障害者情報提供施設協議会、障害者福祉センター等全国連絡協議会（順不同）を含む関係団体より、調査票の配布・周知等にご協力をいただいた。心よりお礼を申し上げます。

3. 調査項目

(1)自治体調査

区分	設問	ICT サポート センター 設置自治体	ICT サポート センター 未設置自治体
基本属性	自治体名	問 1	問 1
	回答部署名	問 2	問 2
	回答担当者名	問 3	問 3
	電話番号	問 4	問 4
	メールアドレス	問 5	問 5
障害者等への ICT 機器利用支援の実 施状況	ICT 支援の方針等の有無	問 6	問 6
	ICT 機器利用支援の実施度	問 7 問 7-1	問 7 問 7-1
	ICT サポートセンターの設置状況	問 8	問 8
ICT サポートセンタ ーの取組内容	ICT サポートセンター設置の時期、背 景・経緯、目的・理由、想定対象者	問 9	－
	ICT サポートセンターの委託状況等	問 10	－
	ICT サポートセンターの取組内容の把 握状況	問 11 問 11-1 問 11-2	－
	仕様書・契約書に定めている内容	問 12	－
	委託にあたり特に重視している点	問 13	－
	委託している ICT サポートセンターに おいて取り組んでいる最も効果的な取 組	問 14	－
	ICT サポートセンターの目的の共有状 況	問 15	－
	委託内容の進捗管理方法	問 16	－
	委託先の支援の充足度	問 17 問 17-1	－
	委託事業の評価の実施状況	問 18 問 18-1	－
	委託先の評価の実施状況	問 19 問 19-1	－
	リスクマネジメント	問 20	－
	委託の課題、行っている工夫、委託先と の連携内容・ポイント	問 21	－
ICT サポートセンタ ー以外における ICT 利用支援の取組状況	ICT サポートセンター以外の支援の状 況	問 22 問 22-1 問 22-2	－
ICT 機器の利用推進 のために必要なこ と	予算以外で必要な支援	問 23	問 10
	ICT サポートセンターの設置に向けた 検討状況	－	問 11
ICT 機器の利用支援 の取組状況	ICT サポートセンターを設置していな い理由等	－	問 9 問 9-1 問 9-2

(2)機関・団体等調査

区分	設問	ICT サポートセンター／ ICT サポートセンター以外 (共通)
基本属性	機関・団体等所在地	問 1
	機関・団体等の位置づけ	問 2
	機関・団体等法人格	問 3
	機関・団体等名称	問 4
	回答部署名	問 5
	回答担当者名	問 6
	電話番号	問 7
	メールアドレス	問 8
委託の状況	障害者等への ICT 機器利用支援に関する事業の受託状況	問 9
	ICT 機器利用支援に関する事業の外部委託の状況	問 10
実施体制等	従事する職員数等	問 11 問 11-1
	事業運営費	問 12
	事業運営費の増減	問 13
	直近 3 年間の運営費、運用（使い方）で困っていること	問 14 問 14-1
障害者等への ICT 機器利用支援に関する事業の支援内容	支援対象者・延べ利用者数	問 15
	支援対象としている障害種別	問 16
	障害者への ICT 機器利用支援を通じて目指していること	問 17
	支援の形態	問 18
	支援内容	問 19
	市区町村への支援・助言内容	問 20
	得意としている障害種別及び支援内容、特に工夫している支援の内容、及びその支援の効果・成果	問 21
	ICT 機器利用支援の課題	問 22
ICT 機器利用支援に関する外部との連携、人材育成	連携機関等の有無	問 23 問 23-1
	人材育成の取組内容	問 24
評価の実施状況	支援内容の評価の実施状況	問 25 問 25-1
新型コロナウイルス感染症の影響	新型コロナウイルス感染症の影響	問 26 問 26-1
	新型コロナウイルス感染症を契機に導入した新たな ICT 機器利用支援	問 27
ICT 機器の利用推進のために必要なこと	予算以外に必要な支援	問 28
	行政、ICT サポート連携事務局に求める支援や意見等	問 29

4. 回収結果

調査種別	調査対象	配布数	回収数	回収率
①自治体調査	都道府県	47	32	68.1%
	指定都市	20	14	70.0%
	中核市	62	33	53.2%
	計	129	79	61.2%
②機関・団体等調査	ICT サポートセンター	49	45	91.8%
	ICT サポートセンター以外(*)	-	98	-

(*) ICT サポートセンター以外は、上述のとおり、関係団体等を通じて広く配布した。また、98 件のうち 16 件は ICT サポートセンターとの重複回答となる。

5. 報告書を利用するにあたって

- ・図表中の「n」（=number）は、設問への回答者数を示している。
- ・調査結果の比率は、その設問の回答者数を基数として、小数点以下第 2 位を四捨五入して算出し、小数点以下第 1 位までを表示している。したがって、回答者比率の合計が必ずしも 100%にならない場合がある。
- ・複数回答形式の設問については、その設問の回答者数を基数として比率を算出している。したがって、すべての回答比率の合計が 100%を超えることがある。
- ・自由意見は主なものを抜粋して掲載している。掲載にあたっては、回答者の表記をできる限り尊重した。また ICT 支援に関わる商品名、団体名等もできる限りそのまま記載した。

6. 調査委員（五十音順）

小川 光彦	全日本難聴者・中途失聴者団体連合会	理事（情報文化部長）
久保田 文	日本ライトハウス	情報文化センター 製作部長
田代 洋章	日本支援技術協会（JATC）	理事・事務局長
藤平 淳一	全日本ろうあ連盟	理事（福祉労働委員会副委員長）
堀込 真理子	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
三宅 隆	日本視覚障害者団体連合	組織部長
山田 雪絵	日本身体障害者団体連合会	主査
渡辺 崇史	日本福祉大学健康科学部	教授〔委員長〕

第2章 調査結果

1. 調査結果の概要

(1)自治体調査

【全体】

- ・ 129 自治体のうち、79 自治体から回答（61.2%）を得た。
- ・ 障害者等への ICT 支援の方針等は、「障害者計画に定めている」が4割半ばと最も高く、次いで「定める予定はない」が3割となっている。（問6）
- ・ 障害者への ICT 機器利用支援の実施度は、“実施できている”（実施できている+まあまあ実施できている）が4割半ばとなっている。（問7）
- ・ 障害者への ICT 機器利用支援が十分に実施「できている」から「できていない」になるに連れて、ICT サポートセンターを「設置していない」の回答が高くなっている。（問7×問8）

【ICT サポートセンター設置自治体】

- ・ ICT サポートセンターは、すべて「委託」となっている。委託先の法人格は「社会福祉法人」が5割半ばとなっている。委託先の選定方法は随意契約が7割を超えている。（問10）
- ・ ICT サポートセンターの取組内容は、9割超の自治体で把握している。（問11）
- ・ 自治体が ICT サポートセンターの委託にあたって重視していることは、「実施体制」が7割強、「事業の提案内容、実現性、妥当性、独創性、意欲・能力など」が5割強、「実績」が5割となっている。（問13）
- ・ ICT サポートセンターの目的の委託先との共有は、「仕様書・契約書に記載し、共有している」が7割で最も高くなっている。（問15）
- ・ 委託先である ICT サポートセンターの障害者への ICT 機器利用支援の実施度は、“実施できている”（実施できている+まあまあ実施できている）が8割半ばとなっている。（問17）
- ・ 障害者等への ICT 機器利用を推進するにあたり、予算以外に必要な支援は、「専門人材やボランティアの確保・育成方法」が7割と最も高く、「他自治体の取組に関する情報」が6割半ば、「他の ICT サポートセンターの取組に関する情報」が6割強となっている。（問23）

【ICT サポートセンター未設置自治体】

- ・ ICT サポートセンターを設置していない理由は、「委託する予算が確保できないから」「委託先がないから」がともに4割弱と最も高くなっている。（問9）
- ・ 障害者等への ICT 機器利用を推進するにあたり、予算以外に必要な支援は、「他自治体の取組に関する情報」が8割と最も高く、「他の ICT サポートセンターの取組に関する情報」が8割弱、「外部委託先の確保・育成方法」が5割半ばと続いている。（問10）
- ・ ICT サポートセンターの設置は「検討していない」が8割となっている。（問11）

(2)機関・団体等調査

【全体】

- ・ ICT サポートセンターからは 45 件、ICT サポートセンター以外からは 98 件の回答を得た。(問 2)
- ・ 機関・団体等の法人格は、「社会福祉法人」が 4 割半ばと最も高く、「社団法人」が 1 割強、「NPO 法人」が 1 割となっている。(問 3)
- ・ 障害者等への ICT 機器利用支援に関する事業の委託をみると、ICT サポートセンターは、「都道府県から受けている」が 8 割強、「市区町村から受けている」が 2 割半ばとなっている。ICT サポートセンター以外は、「都道府県から受けている」が 2 割半ば、「市区町村から受けている」が 1 割半ば、「他機関・団体から受けている」が 1 割、「受けていない」が 6 割弱となっている。(問 9)
- ・ ICT 機器利用支援に関する事業の外部への委託（受託した事業の再委託）は、「していない」が 8 割強となっている。(問 10)

【ICT サポートセンター】

- ・ 事業運営費は、「都道府県からの委託費」が 4 割強と最も高く、「都道府県からの補助金・助成金」が 3 割強、「国からの補助金・助成金」が 1 割半ばとなっている。(問 12)
- ・ 支援対象者は、「障害者本人」が 7 割強と最も高く、「障害者本人の介助者・支援者（家族を含む）」が 3 割半ば、「障害福祉サービス事業所」が 2 割半ばとなっている。(問 15)
- ・ 障害者への ICT 機器利用支援を通じて目指していることは、「生きがい、趣味等への支援」が 7 割弱と最も高く、「意思疎通支援」が 6 割半ば、「就労に向けた支援」が 6 割近くとなっている。(問 17)
- ・ 支援形態は、「電話」「メール」「対面（利用者が来所）」が、それぞれ 7 割半ばを超えている。(問 18)
- ・ 具体的な支援内容は、「相談対応」が 8 割強と最も高く、「機器・アプリの使い方支援」が 8 割弱、「勉強会・講習会の開催」が 7 割半ばとなっている。(問 19)
- ・ ICT 機器利用支援にあたっての課題は、「設置方法や使用方法を教える専門職員、ボランティアが不足している」が 6 割半ばと最も高く、「訪問サポートへの対応が難しい」が 4 割弱、「遠隔サポートへの対応が難しい」が 3 割半ばとなっている。(問 22)
- ・ 人材育成の取組は、「内部職員による研修会を行っている」が 4 割強と最も高く、「外部の研修会に参加させている」が 4 割弱、「外部の専門家を招き、研修会を行っている」が 3 割弱となっている。また「特にしていない」が 1 割半ばとなっている。(問 24)
- ・ 支援内容の評価は、「特に行っていない」が 4 割半ばとなっている。(問 25)
- ・ 障害者等への ICT 機器利用を推進するにあたり、予算以外に必要な支援は、「専門人材やボランティアの確保・育成方法」が 6 割強と最も高く、「他の機関・団体の取組に関する情報」が 5 割半ば、「他自治体の取組に関する情報」が 4 割半ばとなっている。(問 28)

【ICT サポートセンター以外の機関・団体】

- ・ 事業運営費は、「都道府県からの委託費」が 2 割強と最も高く、「自身（機関・団体）の事業費」が 2 割、「都道府県からの補助金・助成金」が 1 割強となっている。(問 12)

- ・ 支援対象者は、「障害者本人」が7割と最も高く、「障害者本人の介助者・支援者（家族を含む）」が3割弱、「障害当事者団体」が1割半ばとなっている。（問15）
- ・ 障害者へのICT機器利用支援を通じて目指していることは、「生きがい、趣味等への支援」が6割半ばと最も高く、「意思疎通支援」が5割半ば、「学びの環境（教育機会）支援」が4割となっている。（問17）
- ・ 支援形態は、「対面（利用者が来所）」が7割半ばと最も高く、「電話」が5割半ば、「メール」が4割半ばとなっている。（問18）
- ・ 具体的な支援内容は、「情報提供」が7割強と最も高く、「相談対応」「機器・アプリの使い方支援」7割弱、「勉強会・講習会の開催」が5割半ばとなっている。（問19）
- ・ ICT機器利用支援にあたっての課題は、「設置方法や使用方法を教える専門職員、ボランティアが不足している」が5割強と最も高く、「利用者の高齢化が進み、機器利用が難しくなっている」が4割半ば、「ICT機器が古く、買い替えができない」が3割強となっている。（問22）
- ・ 人材育成の取組は、「外部の研修会に参加させている」が4割と最も高く、「内部職員による研修会を行っている」が3割、「先輩から後輩へのOJTを実施している」が2割弱となっている。また「特にしていない」が3割弱となっている。（問24）
- ・ 支援内容の評価は、「特に行っていない」が6割弱となっている。（問25）
- ・ 障害者等へのICT機器利用を推進するにあたり、予算以外に必要な支援は、「専門人材やボランティアの確保・育成方法」が7割弱と最も高く、「他の機関・団体の取組に関する情報」が5割強、「他自治体の取組に関する情報」が4割と続いている。（問28）

2. 自治体調査

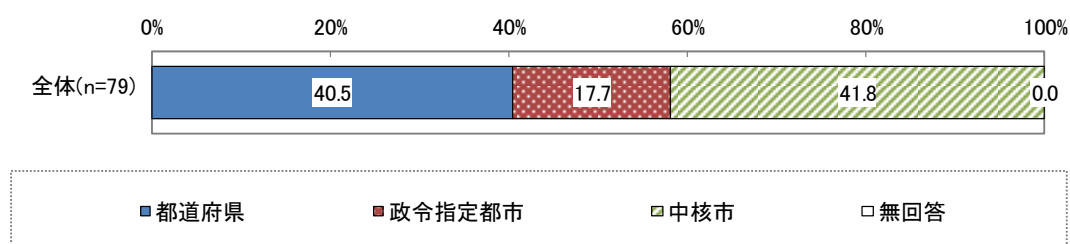
【全体】

〔(1)、(2)は、回答した全79自治体について〕

(1)回答自治体(問1)

「都道府県」が40.5%、「政令指定都市」が17.7%、「中核市」が41.8%となっている。

図表 2-1 回答自治体



	上段: % 下段: 調査数	都道府県	政令指定 都市	中核市	無回答
全体	100	40.5	17.7	41.8	0.0
	79	32	14	33	0

(2)障害者等への ICT 機器利用支援の実施状況

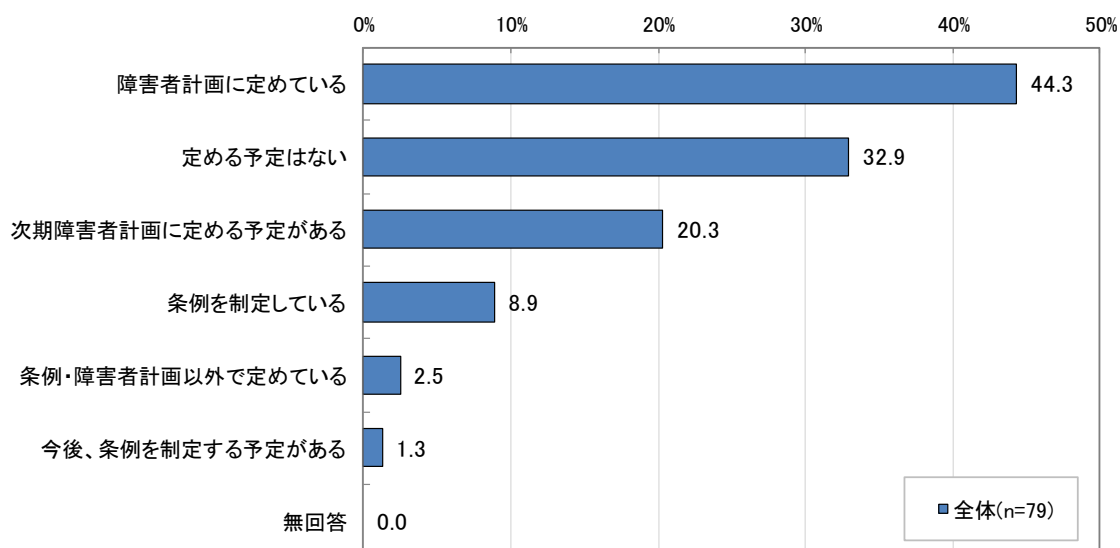
① ICT 支援の方針等の有無

問6 全ての障害者があらゆる社会活動に参加できるよう、情報の十分な取得利用かつ円滑な意思疎通を目指し、「障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策の推進に関する法律」(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)が令和4年5月に公布・施行されました。基本理念において「障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策の推進」は自治体の責務とされています。

貴自治体では、障害者へのICT支援の方針等を定めていますか。(複数選択)

「障害者計画に定めている」が44.3%と最も高く、次いで「定める予定はない」が32.9%、「次期障害者計画に定める予定がある」が20.3%と続いている。

図表 2-2 ICT 支援の方針等の有無 (複数回答)



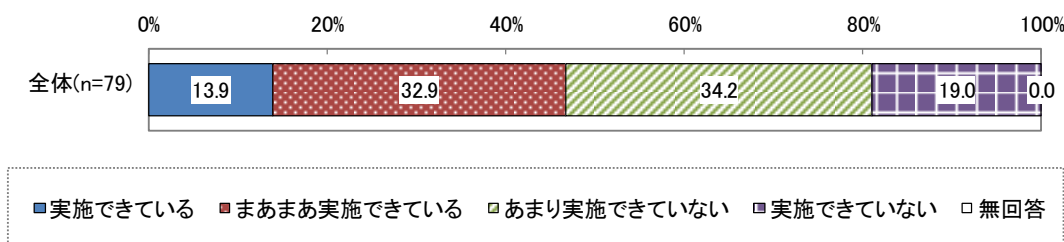
	上段: % 下段: 調査数	障害者計画に定めている	定める予定はない	次期障害者計画に定める予定がある	条例を制定している	条例・障害者計画以外で定めている	今後、条例を制定する予定がある	無回答
全体	- 79	44.3 35	32.9 26	20.3 16	8.9 7	2.5 2	1.3 1	0.0 0

② ICT 機器利用支援の実施度

問 7 貴自治体では、障害者へのICT機器利用支援が十分に実施できていると考えますか。
(1つ選択)

「あまり実施できていない」が34.2%と最も高く、次いで「まあまあ実施できている」が32.9%、「実施できていない」が19.0%、「実施できている」が13.9%となっている。

図表 2-3 ICT 機器利用支援の実施度



	上段: % 下段: 調査数	実施でき ている	まあまあ 実施でき ている	あまり実 施でき ていない	実施でき ていない	無回答
全体	100	13.9	32.9	34.2	19.0	0.0
	79	11	26	27	15	0

問 7-1 問 7 の回答理由をご記入ください。(自由記入)

■実施できている・まあまあ実施できている (29 件)

- ・ 障害者 IT サポートセンターを拠点として、パソコンの利用相談や支援機器の提案及び講習会等を開催するとともに、障害者へのパソコン機器等の使用に関する支援を行うパソコンボランティアを養成し、障害者の自宅等へ派遣することにより、障害者の自立と社会参加を支援している。
- ・ 関係団体に委託をして、障害者パソコンボランティアの派遣や、視覚障害者を対象とした ICT 教室を実施している。
- ・ ICT に関する包括的な施設は無いが、パソコンサポーターの養成・派遣や、点字図書館でのサピエ(*)導入等の支援を整備している。
(*)サピエ: 視覚障害者をはじめ、目で文字を読むことが困難な方々に対して、さまざまな情報を点字、音声データなどで提供するネットワーク
- ・ IT サポートセンターにおいて、障害者が実際に試用できる環境を整え、必要に応じ障害当事者及び病院等関係機関への貸し出しを行っている。
- ・ パソコンボランティアの養成・派遣や IT 講習会を随時実施している。
- ・ 遠隔手話サービス実施やテレビ電話による手話通訳もできる体制である。
- ・ 外出困難な重度障害者に対し、直接自宅または施設に出向き、パソコンの指導やコミュニケーション支援を実施している。
- ・ IT サポートセンター設置運営事業は、市内で唯一 Adobe のソフト (Illustrator、Photoshop) を使用した講座 (無料) を開講し、障害者の在宅就労を支援している事業

であって、参加者からもある程度の満足度を得られており、一定のニーズに応えられていると考える。

- ・ 障害者 IT サポートセンターを設置し、ICT 機器利用に関する相談事業やパソコン教室等を行うことにより障害者等の ICT 機器利用支援を行っている。
- ・ 聴覚障害者情報支援センター及び点字図書館において ICT 機器の利用支援や貸出、サピエへのデータのアップロード等を行っており、サポート体制ができている。
- ・ 「障害者 ICT サポート総合推進事業」による補助金を活用し、障害者へ ICT 機器の利用に係る相談や指導、また IT サポートボランティアの養成等を行っているが、新型コロナウイルス感染症などの影響から、ICT 機器のニーズは増加・多様化しており、そういった需要への対応についても検討していく必要があると思われる。
- ・ 視覚障害者の相談支援（ICT 機器紹介貸出含む）及び啓発活動の実施や、タブレットを活用した遠隔手話通訳サービスを実施している。
- ・ 視覚障害をもつ職員を配置し ICT 機器の相談支援を行っている。
- ・ IT ステーションにおいて障害種別、スキルごとの IT 講習を実施し、重度障害者に対しても機器の紹介や支援機器の設置・相談を行っている。
- ・ 当事者や関係団体からの意見・要望を取り入れた支援ができている。
- ・ 読み上げ機能をホームページに備えているため、視覚に障害のある人へ情報提供を行っている。

■あまり実施できていない・実施できていない（26 件）

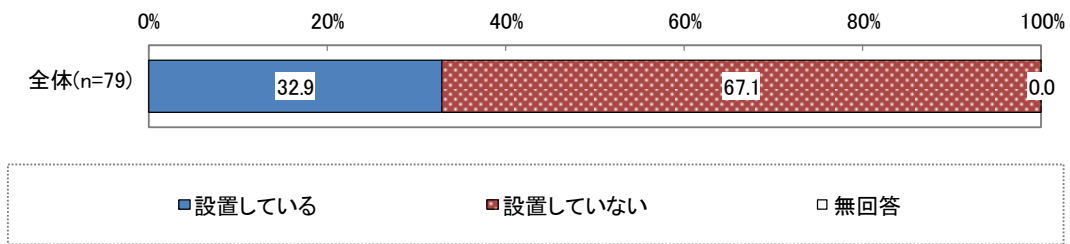
- ・ ICT サポートセンター等の支援団体確保に至っていない。
- ・ IT サポートセンター自体の認知度が低く、相談件数が十分な水準に至っていない。
- ・ タブレットをレンタルし、仮で遠隔通訳などを行っているが、利用者への周知と利用への理解が進まず、うまく活用できていない。
- ・ タブレット端末を使用しての手話通訳やスマートフォン教室を実施しているが、その他の障害者への ICT の利用に係る支援がない。
- ・ パソコンボランティアも少なく、支援の充実については団体から要望も出ている。
- ・ 近年の ICT 機器の急速な発展に対応したサポート体制を再構築する必要がある。
- ・ 具体的なニーズの把握が不十分である。
- ・ 個別の直接的な利用支援ができていない。
- ・ 市独自で ICT 機器利用支援に関する事業等を実施していないため（ヒアリンググループの貸出、身体障害者福祉センターにて情報機器の利用を実施している。）
- ・ 視覚障害者以外を支援対象とする ICT サポートセンターの設置がない。
- ・ 視覚障害者情報提供施設等において一部の関連事業を実施しているが、対象範囲、水準とも充分とは言えない。
- ・ 障害者の ICT の利用機会の拡大や活用能力の向上に係る施策をしていない。
- ・ 地域生活支援事業の専門性の高い意思疎通支援者派遣事業にて情報機器端末の貸し出しを行っているにとどまっている。
- ・ 聴覚障害者に対して ICT 講座活動について補助、視覚障害者に対して生活支援事業の中で ICT 講座を行っているが、知的障害者・精神障害者等他の障害について支援ができていない。

③ ICT サポートセンターの設置状況

問8 貴自治体では、ICTサポートセンター（地域生活支援事業の障害者ICTサポート総合推進事業による）を設置していますか。（1つ選択）

「設置している」が32.9%、「設置していない」が67.1%となっている。

図表 2-4 ICT サポートセンターの設置状況

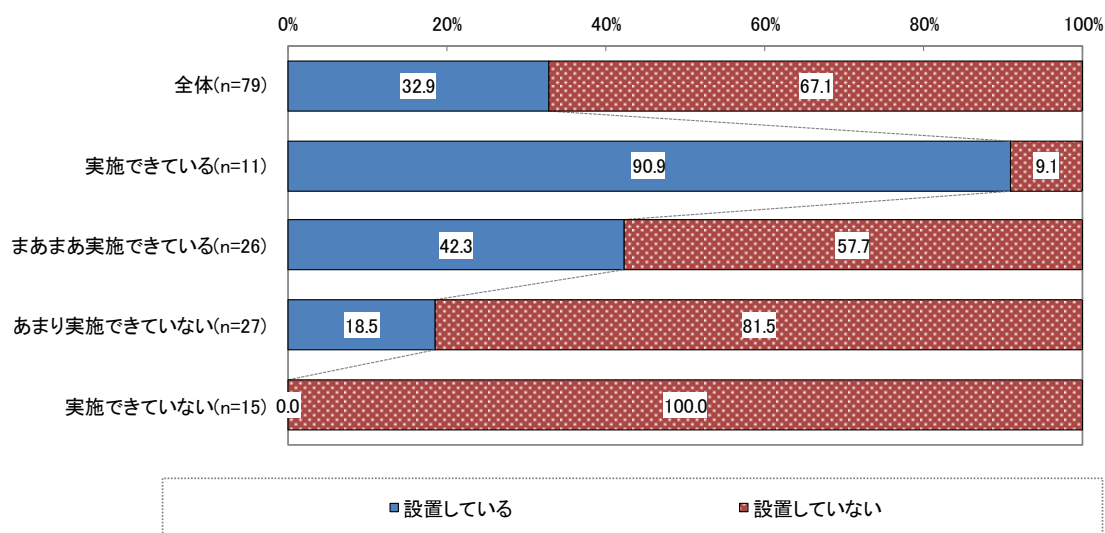


	上段: % 下段: 調査数	設置して いる	設置して いない	無回答
全体	100	32.9	67.1	0.0
	79	26	53	0

④ ICT 機器利用支援の実施度(問7)×ICT サポートセンターの設置状況(問8)

支援が十分に「実施できている」から「実施できていない」になるに連れて、ICT サポートセンターを「設置していない」の回答が高くなっている。

図表 2-5 ICT 機器利用支援の実施度×ICT サポートセンターの設置状況



	上段: % 下段: 調査数	設置して いる	設置して いない
全体	100 79	32.9 26	67.1 53
実施できている	100 11	90.9 10	9.1 1
まあまあ実施できている	100 26	42.3 11	57.7 15
あまり実施できていない	100 27	18.5 5	81.5 22
実施できていない	100 15	0.0 0	100.0 15

【ICT サポートセンター設置自治体】

〔(3)～(5)までは、問8で ICT サポートセンターを『設置している』と回答した26自治体〕

(3)ICT サポートセンターの取組内容

① ICT サポートセンターの概要

問9 ICTサポートセンターのア. 設置時期、イ. 設置の背景・経緯、ウ. 設置目的・理由、エ. 想定する対象者についてご記入ください。(自由記入)

ア. 設置時期

設置時期は自治体により異なっている。下記イに記載のとおり、自治体ごとに必要性に基づき設置に至っている。

イ. 設置の背景・経緯 (24 件)

- ・ 身体障害者福祉法第 34 条に定める視聴覚障害者情報提供施設である県立視聴覚障がい者情報センターにて、ICT サポートを行うとしたもの。
- ・ 社会全体としてデジタル技術が普及・利用促進されている一方で、障害者に対する普及が進んでいないこと。
- ・ パソコン等情報通信機器及び関連ソフトウェアの利用支援や購入相談、パソコンによる在宅就労等の相談を行い、IT 技術の普及を図ることにより、障害のある人の情報バリアフリー化の推進に寄与するため。
- ・ 平成 14 年に国の「障害者社会参加総合推進事業」のメニューに IT サポートセンター運営事業が追加されたため。
- ・ 平成 14 年度からパソコンボランティアの養成・派遣を行っているが、事業開始にあたり、IT に関する利用相談に対して常時対応できる職員を配置する必要性が生じたため。
- ・ 障がい者の情報技術技能の取得を支援し、ICT の活用を通じた社会参加及び就労による社会的自立を促進することを目的に設置。視覚障がい者の ICT の利用機会の拡大や活用能力の向上を図り、情報へのアクセスを円滑に行えるよう支援することを目的に設置。
- ・ 障害があるため情報入手が困難な障害者への IT 支援の必要が高まったため。
- ・ 雇用促進法の一部改正に伴い、国が障害者の在宅就労支援に力を入れていたことや、在宅就労を希望する声が上がっていたため。
- ・ 既存の施設からの機能を拡充した。
- ・ 近年、インターネットを通じた情報の入手、電子申請、WEB 会議への参加など、生活の中での ICT (情報通信技術) の役割は大きくなっており、スマートフォン・パソコンが使えない障害者への支援が課題となっているため。
- ・ 地域生活支援促進事業に「障害者 ICT サポート総合推進事業」が新設されたため。
- ・ 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に係る法律制定を踏まえ、情報保障におけるモデル県となるよう取組を進めるため。
- ・ 障がい者は年々増加しているが、障がい特性に応じたパソコンや意思伝達機器等の幅広い ICT 機器が知られていないことから、健常者や障がい者間で情報格差が生まれており、障がい者の社会参加に支障が生じている。

- ・ IT サポートセンター（現：ICT サポートセンター）設置以前、情報バリアフリー設備整備事業、情報バリアフリー化支援事業及び IT 講習会などの事業を実施してきたところであるが、IT に関する諸事業を有機的に結びつけ、より効果的、効率的に実施するための総合的なサービス拠点として、障がい者 IT サポートセンターの設置が要請されたことを受け設置。

ウ. 設置目的・理由（25 件）

- ・ IT 機器の利活用を支援する拠点を設置し、障害者の社会参加を促進する。
- ・ グラフィック、ワード、エクセル等、IT スキル向上のための研修を実施し、障害者が IT を活用して在宅で仕事をするためのスキル習得を目的とする。
- ・ パソコン等情報通信機器及び関連ソフトウェアの利用支援や購入相談、パソコンによる在宅就労等の相談を行い、IT 技術の普及を図ることにより、障害のある人の情報バリアフリー化の推進に寄与することを目的とする。
- ・ 視聴覚障がいを持つ方々への情報提供機能の充実とコミュニケーション支援等の充実を図り、視聴覚障がい者の方々の福祉の向上と社会参加の促進に資することを目的とする。
- ・ 障がいのある方にパソコンやインターネット等の利用相談や情報共有による ICT 活用促進を図ること及び身体障害等により、通勤を伴う就労や終日の勤務が困難な人達に対して IT 環境を利用した在宅就労等を支援し、障がいがある方の社会参加や情報バリアフリーを推進することを目的に設置。
- ・ 障害者を対象としたデジタルデバйд解消を目的として、相談窓口の設置及びスマホ等の入門講座の開催を行う。
- ・ 設置当初は、障がい者のデジタルデバйд解消を目的としていたが、障がい者のニーズも高度化・多様化していることから、障がいのある方が IT を活用して就労できるよう就労支援相談や技能講習を付加するなど、就労をめざす障がいのある方と障がい者雇用を考えておられる企業等との双方を支援する「障がいのある方の雇用・就労支援拠点」として事業を実施している。

エ. 想定する対象者

特定の障害種別、障害者本人、家族、行政職員、障害施設職員、ボランティア、在住者に限るなど、支援対象者はそのセンターごとに異なっており多様である。

② ICT サポートセンターの委託状況等

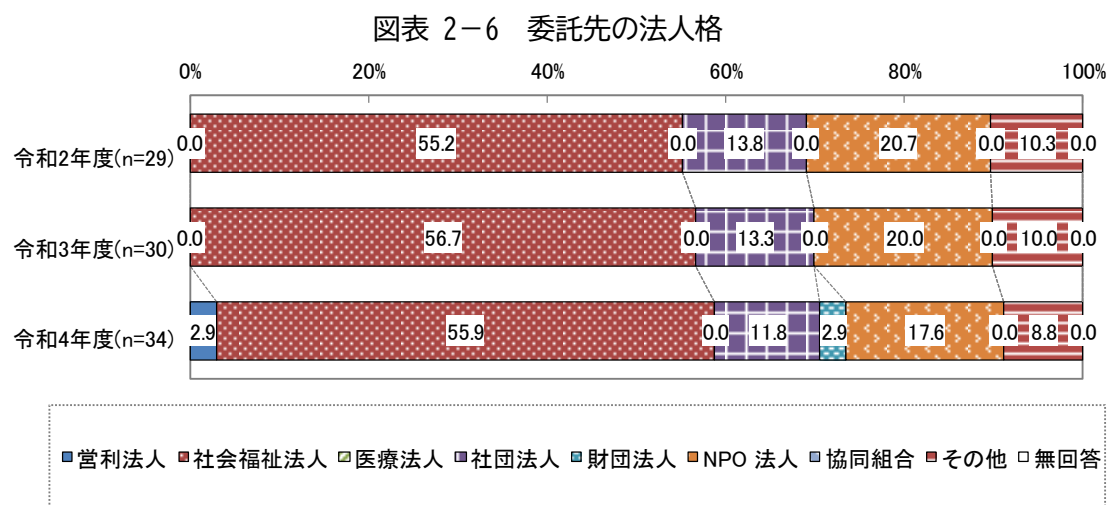
問 10 ICTサポートセンターのア. 委託の状況、委託している場合はイ. 委託先の法人格、ウ. 選定方法、エ. 委託金額、オ. 再委託(*)の有無について教えてください(令和2年度～4年度)。 (*)再委託：受託した事業の外部団体等への再委託

ア. 委託の状況

回答があった自治体をみると、「委託」が100%、「直営」が0%となっている。

イ. 委託先の法人格

「社会福祉法人」が最も高く、次いで「NPO 法人」、「社団法人」となっている。

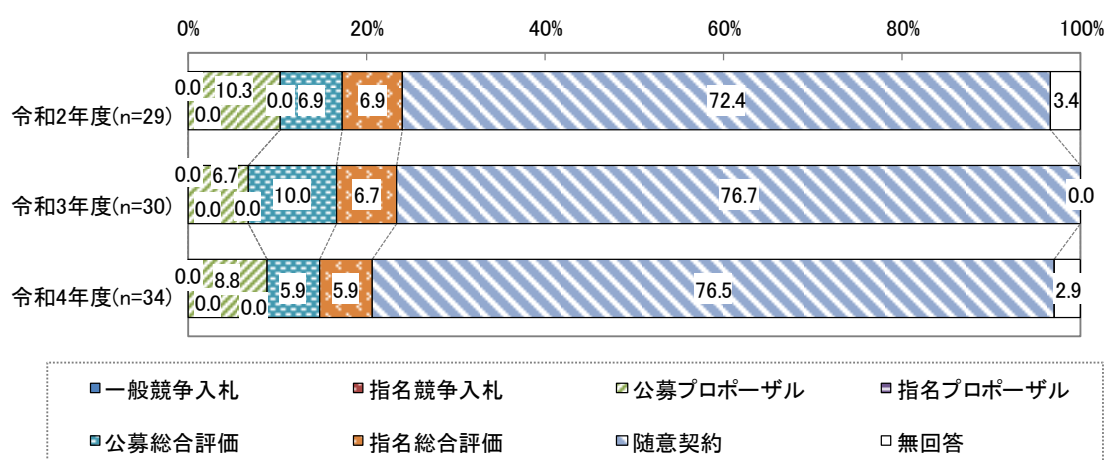


	上段: % 下段: 調査数	営利法人	社会福祉法人	医療法人	社団法人	財団法人	NPO 法人	協同組合	その他	無回答
令和2年度	100 29	0.0 0	55.2 16	0.0 0	13.8 4	0.0 0	20.7 6	0.0 0	10.3 3	0.0 0
令和3年度	100 30	0.0 0	56.7 17	0.0 0	13.3 4	0.0 0	20.0 6	0.0 0	10.0 3	0.0 0
令和4年度	100 34	2.9 1	55.9 19	0.0 0	11.8 4	2.9 1	17.6 6	0.0 0	8.8 3	0.0 0

ウ. 選定方法

「随意契約」が最も高くなっている。

図表 2-7 選定方法



	上段: %	一般競争入札	指名競争入札	公募プロポーザル	指名プロポーザル	公募総合評価	指名総合評価	随意契約	無回答
	下段: 調査数								
令和2年度	100	0.0	0.0	10.3	0.0	6.9	6.9	72.4	3.4
	29	0	0	3	0	2	2	21	1
令和3年度	100	0.0	0.0	6.7	0.0	10.0	6.7	76.7	0.0
	30	0	0	2	0	3	2	23	0
令和4年度	100	0.0	0.0	8.8	0.0	5.9	5.9	76.5	2.9
	34	0	0	3	0	2	2	26	1

エ. 委託金額

「人件費」「人件費以外」「合計」の平均額（単位：千円）は、以下のとおりである。

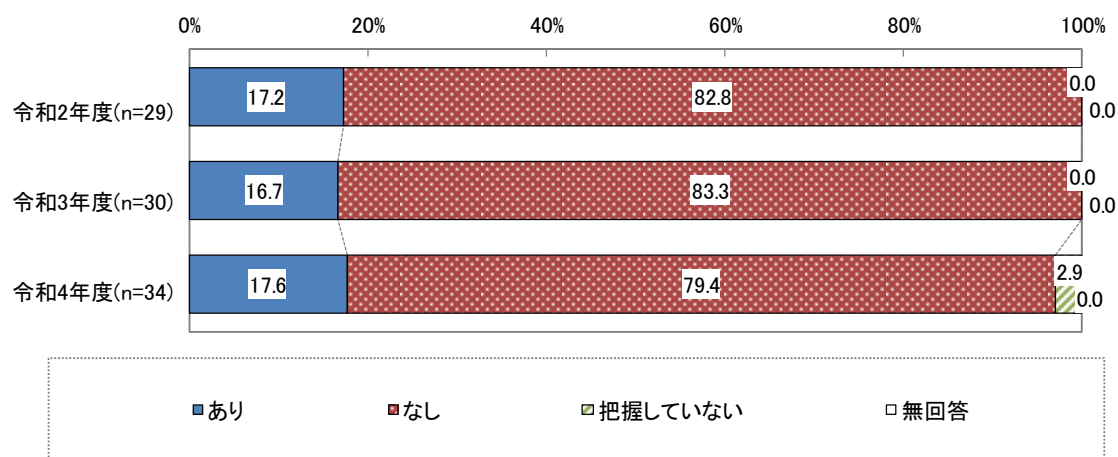
図表 2-8 委託金額（平均額：千円）

年度	人件費	人件費以外	合計
令和2年度	7,068	2,459	8,711
令和3年度	6,587	2,158	8,015
令和4年度（予算）	6,588	2,500	8,239

オ. 再委託の有無

「なし」が概ね8割以上となっている。

図表 2-9 再委託の有無



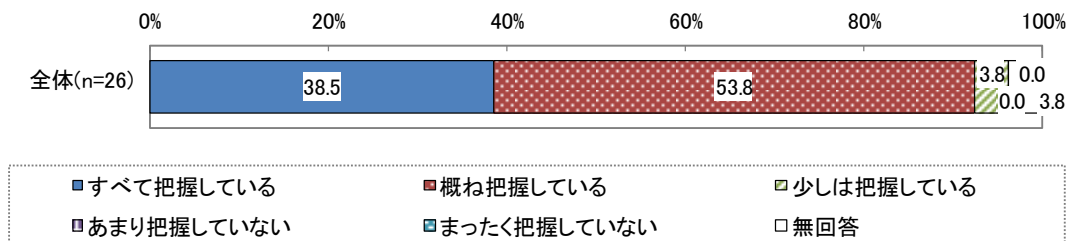
	上段: % 下段: 調査数	あり	なし	把握して いない	無回答
令和2年度	100 29	17.2 5	82.8 24	0.0 0	0.0 0
令和3年度	100 30	16.7 5	83.3 25	0.0 0	0.0 0
令和4年度	100 34	17.6 6	79.4 27	2.9 1	0.0 0

③ ICT サポートセンターの取組内容の把握状況

問 11 貴自治体では、ICTサポートセンターの取組内容を把握していますか。(1つ選択)

「概ね把握している」が53.8%と最も高く、次いで「すべて把握している」が38.5%、「少しは把握している」が3.8%となっている。

図表 2-10 ICT サポートセンターの取組内容の把握状況



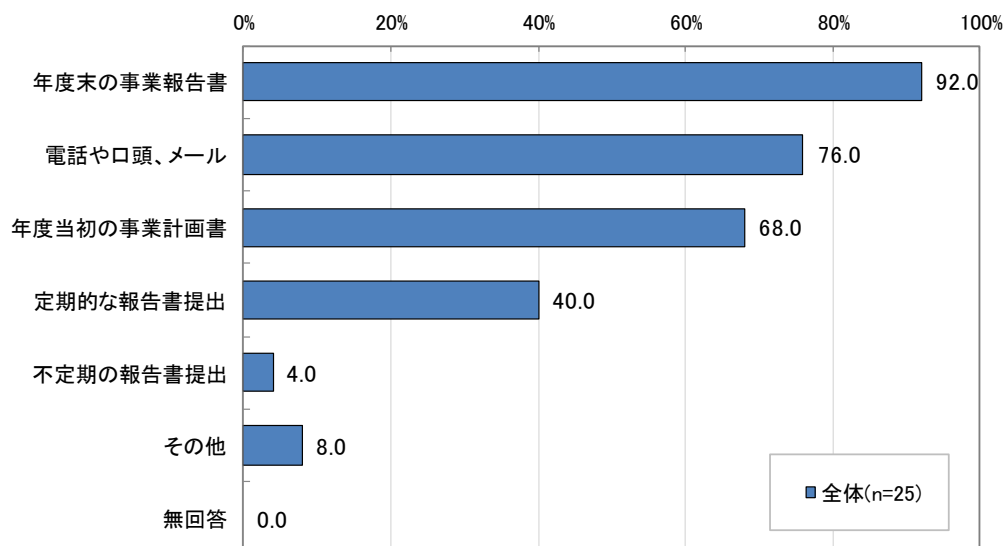
	上段: % 下段: 調査数	すべて把握している	概ね把握している	少しは把握している	あまり把握していない	まったく把握していない	無回答
全体	100 26	38.5 10	53.8 14	3.8 1	0.0 0	0.0 0	3.8 1

【問 11 で 1 ～ 3 （把握している）と回答した方にお尋ねします。】

問 11-1 どのようにして把握していますか。（複数選択）

「年度末の事業報告書」が 92.0%と最も高く、次いで「電話や口頭、メール」が 76.0%、「年度当初の事業計画書」が 68.0%と続いている。

図表 2-11 取組内容の把握方法（複数回答）



	上段：％ 下段：調査数	定期的な 報告書提出	不定期の 報告書提出	年度当初 の事業計 画書	年度末の 事業報告 書	電話や口 頭、メール	その他	無回答
全体	－ 25	40.0 10	4.0 1	68.0 17	92.0 23	76.0 19	8.0 2	0.0 0

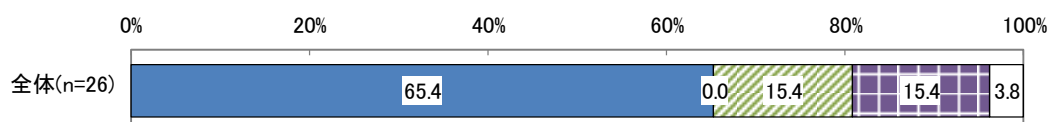
④ 仕様書・契約書に定めている内容

【問 12 は問 10 アで「2. 委託」と回答した方にお聞きします。】

問 12 ICTサポートセンターの取組内容について、仕様書や契約書でどこまで決めていますか。（1つ選択）

「実施する事業内容まで細かく記載している」が 65.4%と最も高く、次いで「実施する事業内容までは記載せず、委託先に任せている」が 15.4%となっている。

図表 2-12 仕様書・契約書に定めている内容



- 実施する事業内容まで細かく記載している
- 実施する事業内容までは記載せず、協議により決めている
- 実施する事業内容までは記載せず、委託先に任せている
- その他
- 無回答

	上段: % 下段: 調査数	実施する 事業内容 まで細かく 記載して いる	実施する 事業内容 までは記 載せず、 協議によ り決めて いる	実施する 事業内容 までは記 載せず、 委託先 に任せて いる	その他	無回答
全体	100 26	65.4 17	0.0 0	15.4 4	15.4 4	3.8 1

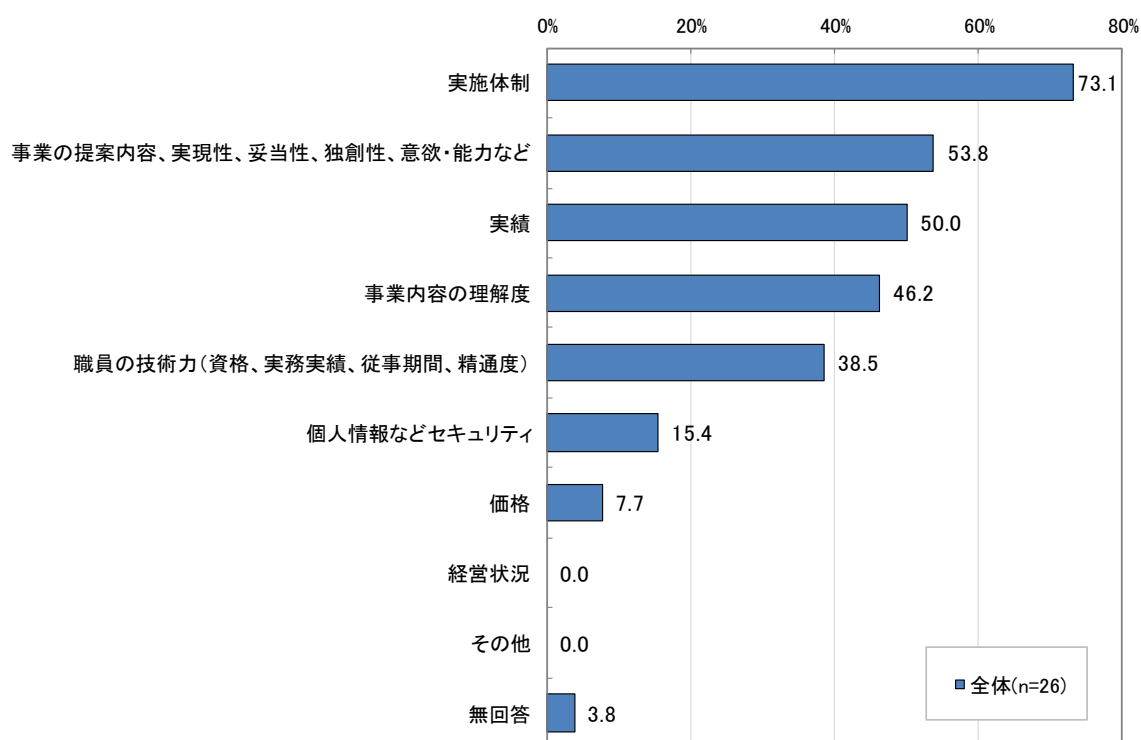
⑤ 委託にあたり特に重視している点

【問 13 は問 10 アで「2. 委託」と回答した方にお聞きします。】

問 13 ICTサポートセンターの委託にあたり、特に重視している点は何ですか。
(3つまで選択)

「実施体制」が 73.1%と最も高く、次いで「事業の提案内容、実現性、妥当性、独創性、意欲・能力など」が 53.8%、「実績」が 50.0%と続いている。

図表 2-13 委託にあたり特に重視している点（3つまで）



	上段: % 下段: 調査数	職員の技術力(資格、実務実績、従事期間、精通度)	事業内容の理解度	事業の提案内容、実現性、妥当性、独創性、意欲・能力など	実施体制	実績	価格	経営状況	個人情報などセキュリティ	その他	無回答
全体	- 26	38.5 10	46.2 12	53.8 14	73.1 19	50.0 13	7.7 2	0.0 0	15.4 4	0.0 0	3.8 1

⑥ ICT サポートセンターにおける最も効果的な取組内容

【問 14 は問 10 アで「2. 委託」と回答した方にお聞きします。】

問 14 委託しているICTサポートセンターにおいて取り組んでいる最も効果的な取組について、その内容をご記入ください。(自由記入)

(22 件)

- ・ ICT 講座で聴覚障害者に遠隔通訳、電話リレーサービス、NET119 等の操作方法を身につけるための支援を実施。
- ・ IT サポートセンターにおける、Adobe のソフト (Illustrator、Photoshop) を使用した講座 (無料) の実施。
- ・ IT に関する相談、情報支援機器の貸出・体験、ICT セミナー等の開催、IT 関連就労支援事業所協議会、ICT 活用事例の動画アーカイブなど。
- ・ IT 講習会等の集合講習に参加することが困難な県内に居住する障害者を対象に受講者宅へ訪問し講習する取組。
- ・ パソコンボランティアの活動を支援するためのフォローアップ研修は、養成されたパソコンボランティアが自身の課題について共有し、意見交換を行う場でもあるため、効果的な取組と考えている。
- ・ 外出困難な重度障害者に対し、直接自宅または施設に出向き、パソコンの指導やコミュニケーション支援を実施。
- ・ 個人宅訪問し、ICT 機器操作の支援を実施。
- ・ 受講者のスキル別、障がい種別ごとに IT 講習 (日本語ワープロ (Word)、表計算 (Excel)、プレゼンテーション (PowerPoint) 等のビジネスソフトなど) を実施し、利用者の希望に応じて個別・集団で対応をしている。また、精神保健福祉士を就労支援コーディネーターとして配置し、受講段階ごとにカウンセリングや必要に応じて受講者の支援機関等との連絡調整を行い、就職に繋がるよう一体的に支援を行っている。
- ・ 専用ウェブサイトによる障がいに応じた IT 支援機器やアプリ等の情報提供。
- ・ 歩行訓練士の資格を持つ職員の家庭訪問による ICT 訓練。

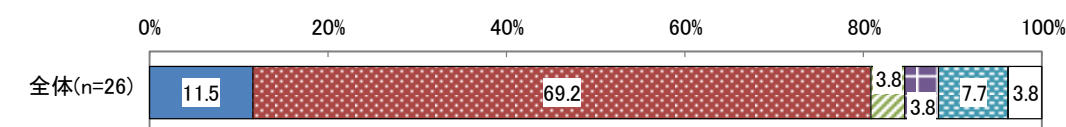
⑦ ICT サポートセンターの目的の共有状況

【問 15 は問 10 アで「2. 委託」と回答した方にお聞きします。】

問 15 ICTサポートセンターの目的について、委託先と共有していますか。（1つ選択）

「仕様書・契約書に記載し、共有している」が 69.2%と最も高く、次いで「障害者計画などを活用して共有している」が 11.5%、「特にしていない」が 7.7%と続いている。

図表 2-14 ICT サポートセンターの目的の共有状況



- 障害者計画などを活用して共有している
- 仕様書・契約書に記載し、共有している
- 障害者計画、仕様書・契約書以外に文章を作成し、共有している
- 話し合いの場を設けて共有している
- 特にしていない
- 無回答

	上段: % 下段: 調査数	障害者計画などを活用して共有している	仕様書・契約書に記載し、共有している	障害者計画、仕様書・契約書以外に文章を作成し、共有している	話し合いの場を設けて共有している	特にしていない	無回答
全体	100 26	11.5 3	69.2 18	3.8 1	3.8 1	7.7 2	3.8 1

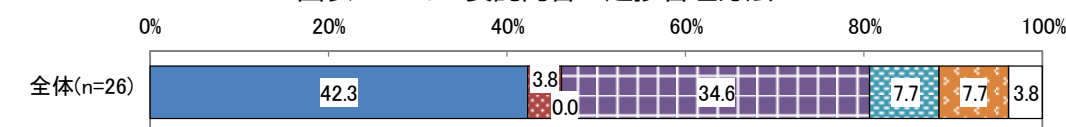
⑧ 委託内容の進捗管理方法

【問 16 は問 10 アで「2. 委託」と回答した方にお聞きします。】

問 16 ICTサポートセンターの委託について、どのように進捗管理を行っていますか。（1つ選択）

「定期的に報告書を提出してもらっている」が 42.3%と最も高く、次いで「不定期に打ち合わせを行っている」が 34.6%、「問題が発生した場合に打ち合わせを行っている」「特にしていない」がともに 7.7%と続いている。

図表 2-15 委託内容の進捗管理方法



- 定期的に報告書を提出してもらっている
- 定期的に打ち合わせを行っている
- 問題が発生した場合に打ち合わせを行っている
- 無回答
- 不定期に報告書を提出してもらっている
- 不定期に打ち合わせを行っている
- 特にしていない

	上段: % 下段: 調査数	定期的に報告書を提出してもらっている	定期的に打ち合わせを行っている	問題が発生した場合に打ち合わせを行っている	不定期に報告書を提出してもらっている	不定期に打ち合わせを行っている	特にしていない	無回答
全体	100 26	42.3 11	3.8 1	0.0 0	34.6 9	7.7 2	7.7 2	3.8 1

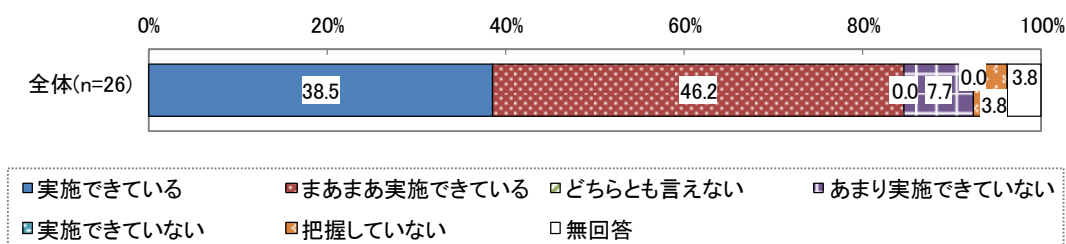
⑨ 支援の実施度

【問 17 は問 10 アで「2. 委託」と回答した方にお聞きします。】

問 17 委託先のICTサポートセンターは、障害者等へ十分な支援が実施できていますか。(1つ選択)

「まあまあ実施できている」が 46.2%と最も高く、次いで「実施できている」が 38.5%、「あまり実施できていない」が 7.7%と続いている。

図表 2-16 支援の実施度



	上段: % 下段: 調査数	実施でき ている	まあまあ 実施でき ている	どちらとも 言えない	あまり実 施でき ていない	実施でき ていない	把握して いない	無回答
全体	100 26	38.5 10	46.2 12	0.0 0	7.7 2	0.0 0	3.8 1	3.8 1

問 17-1 問 17 の回答理由をお答えください。(自由記入)

■実施できている・まあまあ実施できている (22 件)

- ・ 利用者の情報リテラシーの向上や、家族間で問題解決できるなどの理由で、相談件数は伸び悩んでいるものの、相談があった際には適切に対応できている。
- ・ 実績報告書により支援の内容を確認し、十分な支援が実施できていると確認できるため。
- ・ 就職に向けた障がい種別ごとの IT 講習や就職対策講習を実施しており、また事業所等で実施されている講習会にも IT サポーターを派遣し支援を行っている。さらに、重度障がい者に対しても機器の紹介や支援機器の設置・相談を行っているから。
- ・ 相談件数及び入門講座の受講者数も順調に増加しているため。
- ・ 県が要望する講習の回数や時間について十分に達しているため。
- ・ 事業として個別相談や iPhone 講習会等を実施しているが、視覚障害者の相談や参加希望は多いものの、聴覚障害者についてはほとんど無いため。
- ・ 専用サイトのアクセス数は年々増加しており、障がい者の IT 利活用に関して情報提供が有効に行われていると思われる。
- ・ 訪問サポートについて、障害者から好評いただいている
- ・ IT サポートセンターにおいて Adobe のソフト (Illustrator、Photoshop) を使用した講座 (無料) の実施しており、参加者からも満足度を得られているため。
- ・ 仕様書で定めた取組だけでなく、趣旨や目的に沿って発展させた取組を提案して実施している。
- ・ 専門職としての価値、知識、技術を有する経験のある職員を配置しているため。

- ・ 視覚障害のある職員が勤務しているため、当事者目線での相談や支援を行うことができる。

■あまり実施できていない（2件）

- ・ 専門的な支援が行えない状態のため。
- ・ セミナーや相談窓口等取組を行っているが、対象人数が少なく、事業の効果範囲が広いものであるとは言えないため。

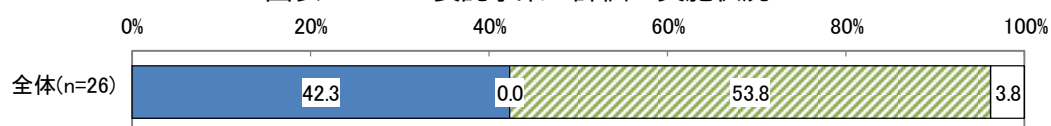
⑩ 委託事業の評価の実施状況

【問 18 は問 10 アで「2. 委託」と回答した方にお聞きします。】

問 18 委託事業の評価を行っていますか。（1つ選択）

「評価を行い、業務の改善に活用している」が 42.3%、「行っていない」が 53.8%となっている。

図表 2-17 委託事業の評価の実施状況



- 評価を行い、業務の改善に活用している
- 評価は行っているが、業務の改善には活用していない
- 行っていない
- 無回答

	上段：% 下段：調査数	評価を行い、業務の改善に活用している	評価は行っているが、業務の改善には活用していない	行っていない	無回答
全体	100 26	42.3 11	0.0 0	53.8 14	3.8 1

【問 18 で 1、2（評価を行っている）と回答した方にお尋ねします。】

問 18-1 評価の内容についてご記入ください。（自由記入）

（11 件）

- ・ 業務完了報告書に基づき、契約書及び実施計画書のとおり適切に履行しているか判断する。
- ・ （令和 3～4 年度は休止だが）委託先において、外部委員による委員会を開催し、実施事業について意見を聞いている（委託業務として仕様に含む）。
- ・ 毎年度常任委員会にて、委託事業の実績等を基に評価を行い課題等を検討している。
- ・ 年度末に委託先と打合せの場を設け、当該年度の事業実施に関する評価と来年度事業実施に向けた課題や目標設定について話し合っている。
- ・ 事務事業評価にて評価をしている。
- ・ 指定管理者制度導入施設のモニタリングの際に、各事業ごとに昨年度実績等と比較し、評価を行う。
- ・ KPI 評価を実施する予定である。
- ・ 仕様書、契約書に基づく業績を評価。

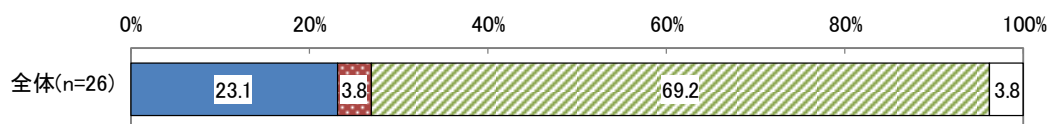
⑪ 委託先の評価の実施状況

【問 19 は問 10 アで「2. 委託」と回答した方にお聞きします。】

問 19 委託先の評価を行っていますか。（1 つ選択）

「行っていない」が 69.2%と最も高く、次いで「評価を行い、業務の改善に活用している」が 23.1%、「評価は行っているが、業務の改善には活用していない」が 3.8%となっている。

図表 2-18 委託先の評価の実施状況



- 評価を行い、業務の改善に活用している
- 評価は行っているが、業務の改善には活用していない
- 行っていない
- 無回答

	上段：% 下段：調査数	評価を行 い、業務 の改善に 活用して いる	評価は 行っている が、業務 の改善に は活用し ていない	行ってい ない	無回答
全体	100 26	23.1 6	3.8 1	69.2 18	3.8 1

【問 19 で 1、2（評価を行っている）と回答した方にお尋ねします。】

問 19-1 評価の内容についてご記入ください。（自由記入）

（7 件）

- ・ 業務完了報告書に基づき、契約書及び実施計画書のとおり適切に実行しているか判断する。
- ・ 毎年度常任委員会にて、委託事業の実績等を基に評価を行い課題等を検討している。
- ・ 年度末に委託先と打合せの場を設け、当該年度の事業実施に関する評価と来年度事業実施に向けた課題や目標設定について話し合っている。
- ・ 指定管理者制度導入施設のモニタリングの際に、事業ごとの評価を行なったうえで、事業実施法人に対する総合的な評価を行う。
- ・ 経営状況、特に自主事業の実施状況を評価

⑫ リスクマネジメント

【問 20 は問 10 アで「2. 委託」と回答した方にお聞きします。】

問 20 委託するにあたり、想定外の問題が起こった際をふまえ、事前に取り決めたこと等（リスクマネジメント）をご記入ください。（自由記入）

（13 件）

- ・ 個人情報等の取扱い（個人番号やクレジットカード番号等）については十分留意するよう注意喚起を行っている。
- ・ 個人情報の取り扱いに関して仕様書に規定
- ・ 基本協定の中で「リスク分担表」を策定しており、物価変動や備品等の損傷・損壊・盗難などが発生した際、県、指定管理者のどちらの負担で対応するかを定めている。
- ・ 指定管理者の募集を行う際の仕様書に、リスク分担に関する項目を設けている。
- ・ 委託契約書において、契約に定めのない事項等については協議の上これを解決する旨の規定を置いている。
- ・ 危機管理対応マニュアルを共有し、利用者の安全確保を行っている。
- ・ 実施要綱に定めるもののほか、必要な事項は別に定めるとしている。
- ・ 想定外の事項や仕様書に記載のない事項への対応については、適宜協議を行うこととしている。
- ・ 実施事業について書面での事業計画、実績報告だけではなく、必要時報告、連絡等を密に行うことを依頼している。
- ・ 仕様書に記載のないことは都度協議することとしている。
- ・ 基本協定書で損害賠償及び不可抗力について規定している。
- ・ 委託業務に係る実施記録を整備し、実施状況を記録することとしている。

⑬ 委託の課題や行っている工夫、委託先との連携内容・ポイント

【問 21 は問 10 アで「2. 委託」と回答した方にお聞きします。】

問 21 委託するにあたってのア. 課題やイ. 行っている工夫、ウ. 委託先との連携内容・ポイントについてご記入ください。（自由記入）

ア. 課題（21 件）

- ・ 取組の充実のための予算の確保が難しい。支援の幅が広く、すべての障がいに対応することが難しい。
- ・ 利用者が政令市に集中する傾向があり、県内全域への支援の浸透が不十分である。
- ・ 公募プロポーザル方式を導入しているが、例年応募が 1 社のみとなっており、比較評価ができない。
- ・ 公募により指定管理者の選定を行っているが、運営していくにあたり専門的な知識が必要となるため、候補者となる団体が少ない点。
- ・ 個々のニーズに応じた直接的な支援が困難。
- ・ 県内において障害者福祉協会以外に適した団体がない。
- ・ 支援者の人材不足。
- ・ センターで働く職員の人材確保が困難であること。
- ・ 機器等の使用支援を行うパソコンボランティアの養成・確保。
- ・ センターには相談員を 1 名しか配置できないため、センターの能力は相談員の資質に依存せざるを得ない。
- ・ 本事業に係る予算については年々縮小傾向にあり、また、IT 講座で使用する Adobe ソフトの契約料（1 年更新）も近年値上げが行われた状況の中、これまでの委託料を維持することが困難になりつつあり、本事業の継続に危機感を抱いている。
- ・ IT 技術の進歩が速いため、設備や指導者の能力向上などに課題がある。また障がい者の求めるニーズ把握が難しい。
- ・ 前例踏襲的な事業内容になっている。
- ・ 全障害を対象としているが、支援に得意分野、不得意分野がある。
- ・ 当事者の高齢化に対する対応が課題。

イ. 行っている工夫（17 件）

- ・ 相談対応は、来所以外の方法として、FAX・電子メールについては 24 時間受付が可能とし、日時の制約を受けずに、移動が困難な障害者であっても相談できるようにしている。
- ・ 相談窓口については、障害者相談のノウハウのある団体に再委託している。また、ボランティアセンターや支援機関と連携をとり、支援を提供している機関に繋げている。
- ・ 関係機関との連携（県内の他の ICT サポートセンター）
- ・ 指定管理期間を、施設運営等において指定管理者が施設の効用を最大限に発揮できる 5 年と設定している。
- ・ ICT サポートセンターにサテライトステーション（再委託）を設置するとともに、各圏域に IT サロン（再委託）を設置。
- ・ 委託先については選定委員会等を通じて厳格に精査を行っている。
- ・ 体験会・セミナー等で関係のある団体等に依頼し、広報誌など各団体が持つ広報媒体に IT サポートセンターの情報を掲載することとしている。

ウ. 委託先との連携内容・ポイント（17件）

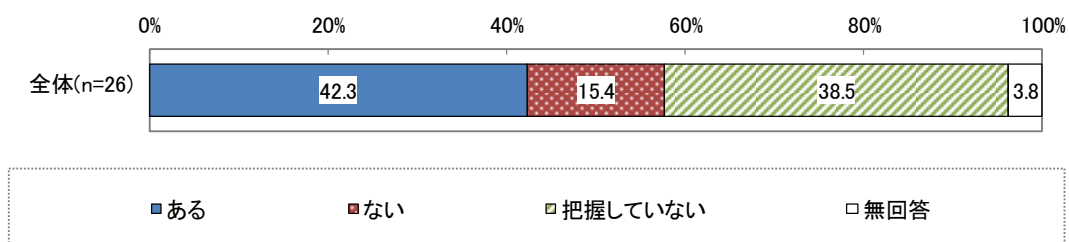
- ・ 支援を希望する方に ICT サポートセンターに関する情報提供を行っている。
- ・ ウェブサイトに掲載するとよい情報などがあれば、委託先に提供している。
- ・ 県事業との連携（相談支援ブースの出展対応等）
- ・ IT サロンの再委託先選定に関する打合せ、IT サロンへの訪問、再委託先を含めた会議の実施
- ・ 調査結果については委託先にも共有を行い、課題事項を整理するための検討会を定期的に開催している。
- ・ 事業の実施については県が発行する県民全体への広報誌を通じて周知を行っている。
- ・ 情報共有の他、進捗状況の確認を行っている。
- ・ 課題認識を共有するため、県担当者及び IT サポートセンター職員でセンターの段階的な知名度向上に向けた取組に向けた協議を行い、取組に対して適宜センター側からフィードバックを受け、今後の取組につなげていく。
- ・ 日常的に対面での意見交換を実施。必要に応じて個別支援を協働で実施。
- ・ 研修やイベントの開催案内に市の広報紙を活用し、活字以外にも点字や音声で幅広く周知している。

(4) ICT サポートセンター以外における ICT 利用支援の取組状況

問 22 貴自治体内において、ICTサポートセンター以外で、障害者等へICT機器利用支援を行っている機関・団体等がありますか。（1つ選択）
※貴自治体からの委託に限りません

「ある」が42.3%、「ない」が15.4%、「把握していない」が38.5%となっている。

図表 2-19 ICT サポートセンター以外の支援の有無



	上段: %	ある	ない	把握して いない	無回答
全体	100	42.3	15.4	38.5	3.8
	26	11	4	10	1

【問 22 で 「1. ある」 と回答した方にお尋ねします。】

問 22-1 機関・団体等の名称及び取組内容についてご記入ください。(自由記入)

(11 件)

- ・ 重度障害者コミュニケーション機器等導入支援業務を委託している。関係機関（県リハビリテーション支援センター・保健福祉事務所等）や地域の支援者等に対してコミュニケーション機器等自立支援機器の導入等の支援を行う。
- ・ NPO 法人が県から受託している生活訓練事業において障害者等への ICT 機器利用支援を実施している。
- ・ 福祉用具の展示等を行っているが、IT 機器（伝の心等）についても相談に応じている。
- ・ ICT 機器の使用に係る研修、パソコン等の貸し出し
- ・ ろう者向け ICT 機器学習会
- ・ 難病等の進行によって、コミュニケーションが困難となる筋萎縮性側索硬化症（ALS）等の者を対象にコミュニケーションの確保に向けた相談や重度障害者用意思伝達装置等の適切な使用について技術的支援を実施。

問 22-2 機関・団体等とICTサポートセンターとの連携状況、役割分担についてご記入ください。(自由記入)

※連携には、障害種別や領域など専門性の異なる団体等の連携と、問題を解決するための相談機関等との連携などが含まれます。

(8 件)

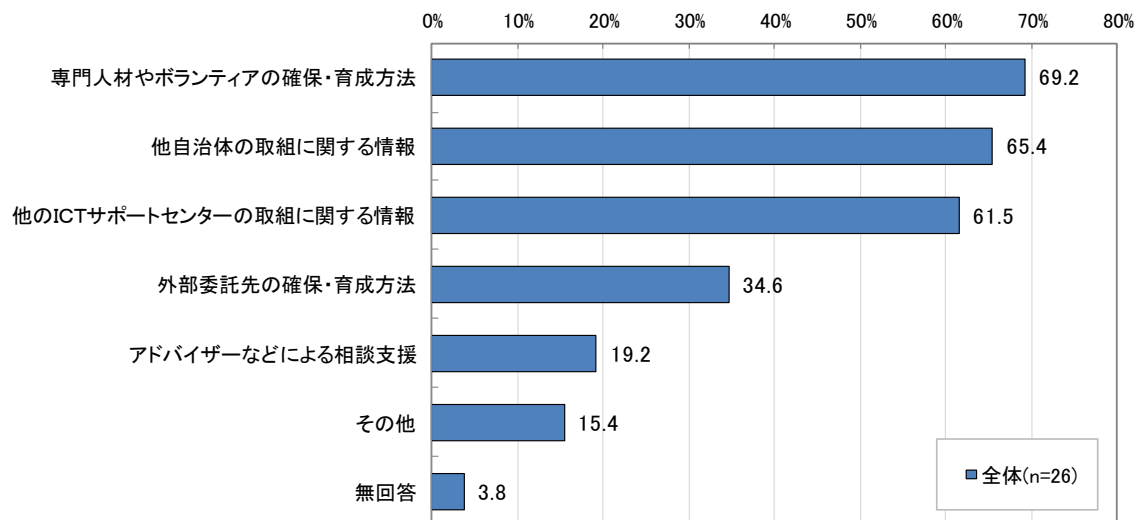
- ・ 教室の開催にあたり、ICT サポートセンターからパソコンボランティアを派遣し、受講者の支援を行った。
- ・ IT に関する専門的な相談があった場合は ICT サポートセンターに繋いでいただくなどの連携を行っている。
- ・ 視聴覚当事者団体等と連携し、ICT に関する地域別研修会を開催
- ・ 視覚障がい者のほか、特に聴覚障がい者については視聴覚福祉センターが支援を行っていることが多い。
- ・ 視聴覚障害者に対する情報提供・保障等の支援について連携を図っている。
- ・ 日常的に ICT 機器の情報交換と必要に応じて重複障害者の個別支援を協働で実施

(5)ICT 機器の利用推進にあたり予算以外に必要な支援

問 23 障害者等へのICT機器利用を推進するにあたり、予算以外でどのような支援が必要ですか。(複数選択)

「専門人材やボランティアの確保・育成方法」が69.2%と最も高く、次いで「他自治体の取組に関する情報」が65.4%、「他の ICT サポートセンターの取組に関する情報」が61.5%と続いている。

図表 2-20 予算以外に必要な支援（複数選択）



	上段: % 下段: 調査数	他自治体 の取組に 関する情 報	他のICT サポートセ ンターの取 組に関す る情報	外部委託 先の確保・ 育成方法	専門人材 やボラン ティアの確 保・育成方 法	アドバイ ザーなど による相 談支援	その他	無回答
全体	- 26	65.4 17	61.5 16	34.6 9	69.2 18	19.2 5	15.4 4	3.8 1

【ICT サポートセンター未設置自治体】

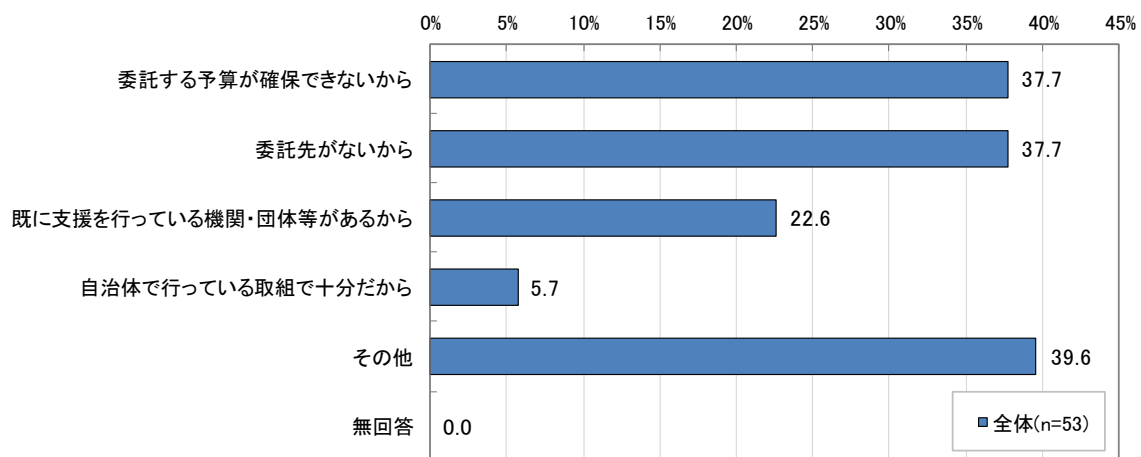
〔(6)、(7)は、問8で ICT サポートセンターを『設置していない』と回答した 53自治体〕

(6)ICT 機器の利用支援の取組状況

問9 ICTサポートセンターを設置していない理由は何ですか。(複数選択)

「委託する予算が確保できないから」「委託先がないから」がともに 37.7%と最も高く、次いで「既に支援を行っている機関・団体等があるから」が 22.6%、「自治体で行っている取組で十分だから」が 5.7%となっている。

図表 2-21 ICT サポートセンターを設置していない理由（複数回答）



	上段: %	既に支援 を行っている 機関・団体等 があるから	自治体で 行っている 取組で十分 だから	委託する 予算が確保 できないから	委託先が ないから	その他	無回答
全体	-	22.6	5.7	37.7	37.7	39.6	0.0
	53	12	3	20	20	21	0

■その他（20 件）

- ・ 県で現在行っている事業の内容、ニーズ及び予算等を総合的に勘案し、設置には至っていない。
- ・ これまで身近な地域がサポートを行うパソコンボランティアの養成に注力していたため。
- ・ センター設置に向けた課題を整理中のため。
- ・ 視覚障害者情報提供施設等で実施している取組の整理が必要
- ・ ICT サポートセンター設置に対するニーズが把握できていないため。
- ・ ICT サポートセンター設置のニーズがないため。
- ・ 障害者等のニーズを把握できていないことに加え、県とも調整していくべきと考えているため。
- ・ 市として障害者への ICT 支援の方針等を定めていないため。

- ・ 県の IT サポートセンターがあり、それ以上を望む声等があがっていない。
- ・ センターの役割、取組内容がよく分からないため。人材及び予算確保等々から一自治体で対応するには負担が大きい。
- ・ 人員的に余裕がない。外部委託するにしても業務内容が不明確のため、仕様書の作成が難しい。

【問9で「1. 既に支援を行っている機関・団体等があるから」と回答した方にお尋ねします。】

問9-1 支援を行っているア. 機関・団体名とそのイ. 支援内容、ウ. 特に効果的な取組とその理由、エ. 貴自治体との連携状況・内容を記入するとともに、また記入した機関・団体がオ. 他機関・団体と連携している状況・内容を知っている場合は、ご記入ください。(自由記入。)

※複数行っている場合は3団体まで記入してください。

※連携には、障害種別や領域など専門性の異なる団体等の連携と、問題を解決するための相談機関等との連携などが含まれます。

ア. 機関・団体名

12 件の回答あり。機関・団体名は割愛。団体の内訳は、ICT サポートセンター（県レベル）4、視覚障害者情報提供施設 7、聴覚障害者情報提供施設 2、リハビリテーションセンター1（1つの団体で2つの位置づけを兼ねるものあり）。うち、障害者団体が運営するもの7。

イ. 支援内容（19 件）

- ・ ICT サポーターの養成
- ・ ICT 機器（主に iPhone、iPad）の利用の仕方に係る講習会の開催
- ・ ICT 機器の紹介や貸出、利用に係る相談
- ・ IT 活用に関する相談、IT 機器の貸出、IT を活用したテレワークの推進、講習会の開催
- ・ パソコンボランティアの養成・派遣、パソコン教室、在宅ワーカー育成
- ・ 視覚障害者の ICT サポート、パソコンボランティア団体の育成指導
- ・ パソコン操作にあたっての利用相談、パソコン教室、ボランティア派遣
- ・ 外出が困難な障害のある人の自宅等に講師を派遣し、ICT 機器講習を実施
- ・ 視覚障害者に対する情報提供、生活訓練コーディネート、相談対応ほか
- ・ 視覚障害者向けの福祉機器（ICT 機器含む）の展示・体験・販売

ウ. 特に効果的な取組・理由（13 件）

- ・ オンラインデバイス活用サポート、ビジョンサポート機器の展示・相談・体験
- ・ 県下の障害者 IT 支援体制の整備を図ることを目的とした支援として、障害者 IT 支援に関する技術指導や研修会を実施している。
- ・ 地域協会からの要請に応じた講習会の開催
- ・ 点字図書や音声図書をサピエからダウンロードして読む際などに必要となるパソコンや支援機器などの ICT 機器の紹介や利用案内を行う。
- ・ IT 機器の展示・体験
- ・ ボランティア派遣が一番市民に寄り添っており、好評である。
- ・ 情報機器の紹介・支援者研修
- ・ 点字図書・録音図書の利用に関する登録、貸出手続きの紹介

- ・ピアサポーターによる利用支援・当事者視点による支援ができる。
- ・IT サポーターの養成・派遣。技術が発達しても、利用者への支援がなければ活用できないため。

エ. 貴自治体との連携状況・内容（15 件）

- ・業務委託
- ・県が設置する社会参加支援施設
- ・指定管理
- ・問合せに対する案内
- ・支援者研修に利用
- ・サピエ図書館の利用や貸出、点字に関する相談等について情報共有しながら相談を実施している。
- ・市広報等による活動の周知
- ・視覚障害者向けの福祉機器（ICT 機器含む）に関する相談等について情報共有しながら相談を実施している。

オ. 他機関・団体との連携状況・内容（5 件）

- ・障害者福祉団体に運営を委託
- ・パソコンボランティア団体の育成指導・援助
- ・社会福祉協議会などと定期的に共同で相談や教室などを開催している。
- ・当事者等からの相談に対して、医療機関や盲学校、行政等と連携しながら対応している。

【問9で「2. 自治体で行っている取組で十分だから」と回答した方にお尋ねします。】
 問9-2 貴自治体が行っている力. 支援内容、キ. 特に効果的な取組とその理由をご記入ください。（自由記入）

カ. 支援内容（3 件）

- ・障害者パソコンサポーター養成・派遣事業
- ・手話サービス
- ・視覚障がい者の相談支援（ICT 機器紹介貸出含む）及び啓発活動、聴覚障がい者への意思疎通支援（タブレットを活用した遠隔手話通訳サービスの実施）

キ. 特に効果的な取組・理由（3 件）

- ・ICT 機器の使用方法等に関するサポートを行う人材の育成を行う。また ICT 機器に関する支援を必要とする障害者に対しその人材を派遣する。
- ・中継サービス（iPad を利用し、聴覚障害のある方に来庁せずとも、市役所の手話通訳者と面談できるようにするもの）
- ・視能訓練士が日常生活の困難を聞き取り、相談者の困難に対してデージー図書の再生が可能なポータブルレコーダー（プレクストーク等）や、視覚障がい者用パソコン周辺機器（PC-Talker 等）等の紹介・基本的な操作の練習、貸出を実施している。外出が困難な方に対しては、視能訓練士が利用者の自宅に訪問し、相談支援を実施している。啓発活動としては、ICT 機器等を紹介する便利グッズ展を年に1回開催している。

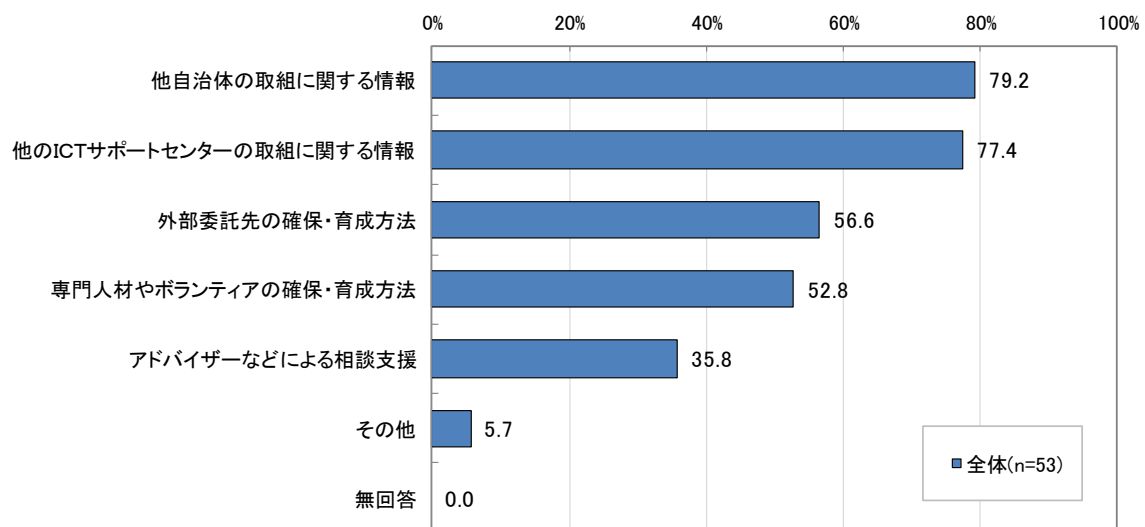
(7)ICT 機器の利用推進のために必要なこと

① 予算以外に必要な支援

問 10 障害者等へのICT機器利用を推進するにあたり、予算以外でどのような支援が必要ですか。(複数選択)

「他自治体の取組に関する情報」が79.2%と最も高く、次いで「他の ICT サポートセンターの取組に関する情報」が77.4%、「外部委託先の確保・育成方法」が56.6%と続いている。

図表 2-22 予算以外に必要な支援（複数回答）



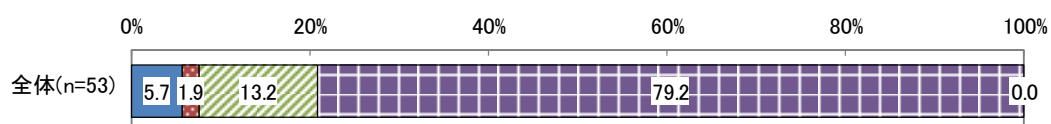
	上段: % 下段: 調査数	他自治体の取組に関する情報	他のICTサポートセンターの取組に関する情報	外部委託先の確保・育成方法	専門人材やボランティアの確保・育成方法	アドバイザーなどによる相談支援	その他	無回答
全体	- 53	79.2 42	77.4 41	56.6 30	52.8 28	35.8 19	5.7 3	0.0 0

② ICT サポートセンターの設置に向けた検討状況

問 11 ICTサポートセンターの設置について検討していますか。(1つ選択)

「検討していない」が79.2%と最も高く、次いで「これから検討する予定がある」が13.2%、「現在、検討している」が5.7%、「以前、検討したことがある」が1.9%となっている。

図表 2-23 ICT サポートセンターの設置に向けた検討状況



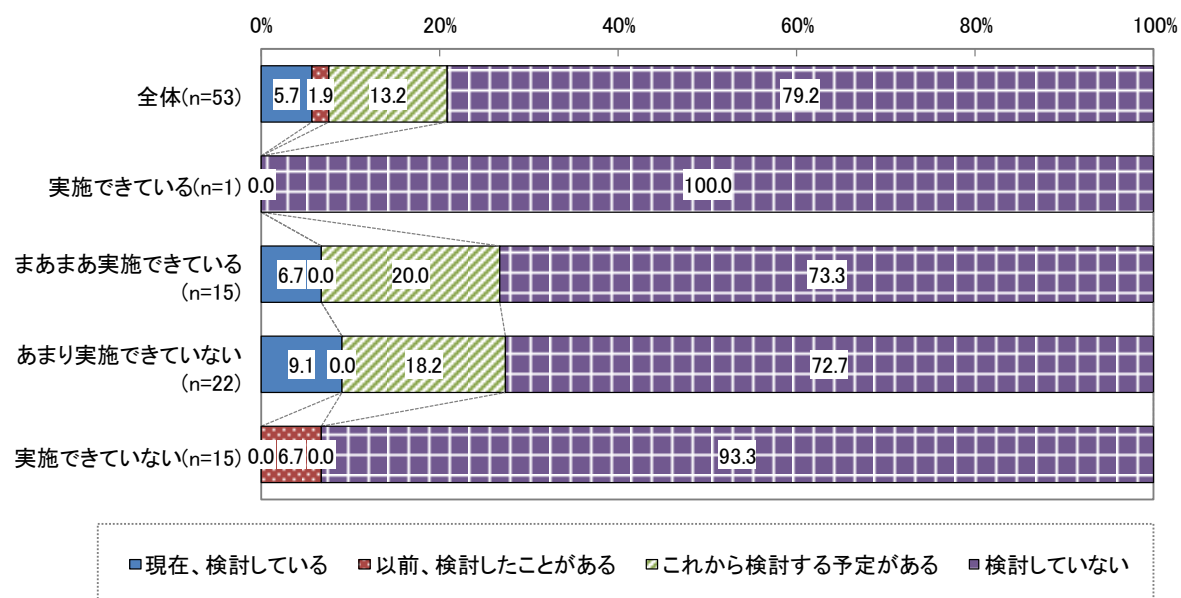
■現在、検討している ■以前、検討したことがある ■これから検討する予定がある ■検討していない □無回答

	上段：% 下段：調査数	現在、検討している	以前、検討したことがある	これから検討する予定がある	検討していない	無回答
全体	100 53	5.7 3	1.9 1	13.2 7	79.2 42	0.0 0

③ ICT 機器利用支援の実施度(問7)×ICT サポートセンターの設置に向けた検討状況(問 11)

支援が十分に「実施できていない」をみると、「検討していない」が 93.3%、「以前、検討したことがある」が 6.7%となっている。

図表 2-24 ICT 機器利用支援の実施度×ICT サポートセンターの設置に向けた検討状況



	上段: %	現在、検討している	以前、検討したことがある	これから検討する予定がある	検討していない
全体	100	5.7	1.9	13.2	79.2
	53	3	1	7	42
実施できている	100	0.0	0.0	0.0	100.0
	1	0	0	0	1
まあまあ実施できている	100	6.7	0.0	20.0	73.3
	15	1	0	3	11
あまり実施できていない	100	9.1	0.0	18.2	72.7
	22	2	0	4	16
実施できていない	100	0.0	6.7	0.0	93.3
	15	0	1	0	14

3. 機関・団体等調査

【全体】

〔(1)、(2)は、回答した全 127 機関・団体について〕

(1)回答者

① 機関・団体等所在地(問1)

127 機関・団体等の所在地は以下のとおりである。

※うち ICT サポートセンター：45 機関、ICT サポートセンター以外：98 機関・団体

図表 3-1 機関・団体等所在地

【全体】

調査数	北海道	青森県	岩手県	宮城県	秋田県	山形県	福島県	茨城県	栃木県	群馬県
127	9	2	2	3	2	1	6	2	1	1
埼玉県	千葉県	東京都	神奈川県	新潟県	富山県	石川県	福井県	山梨県	長野県	
2	4	8	6	1	0	3	2	2	2	
岐阜県	静岡県	愛知県	三重県	滋賀県	京都府	大阪府	兵庫県	奈良県	和歌山県	
1	2	5	2	4	4	7	9	1	1	
鳥取県	島根県	岡山県	広島県	山口県	徳島県	香川県	愛媛県	高知県	福岡県	
0	2	6	3	1	0	2	1	2	5	
佐賀県	長崎県	熊本県	大分県	宮崎県	鹿児島県	沖縄県	無回答			
2	1	1	1	2	2	1	0			

【ICT サポートセンター】

調査数	北海道	青森県	岩手県	宮城県	秋田県	山形県	福島県	茨城県	栃木県	群馬県
45	2	1	1	2	0	0	0	1	1	0
埼玉県	千葉県	東京都	神奈川県	新潟県	富山県	石川県	福井県	山梨県	長野県	
1	3	1	3	1	0	1	1	1	1	
岐阜県	静岡県	愛知県	三重県	滋賀県	京都府	大阪府	兵庫県	奈良県	和歌山県	
1	0	5	1	1	2	1	5	0	1	
鳥取県	島根県	岡山県	広島県	山口県	徳島県	香川県	愛媛県	高知県	福岡県	
0	0	1	2	0	0	0	1	1	0	
佐賀県	長崎県	熊本県	大分県	宮崎県	鹿児島県	沖縄県	無回答			
1	0	0	0	0	1	0	0			

【ICT サポートセンター以外】

調査数	北海道	青森県	岩手県	宮城県	秋田県	山形県	福島県	茨城県	栃木県	群馬県
98	8	1	2	1	2	1	6	1	1	1
埼玉県	千葉県	東京都	神奈川県	新潟県	富山県	石川県	福井県	山梨県	長野県	
1	3	7	5	0	0	2	1	1	1	
岐阜県	静岡県	愛知県	三重県	滋賀県	京都府	大阪府	兵庫県	奈良県	和歌山県	
0	2	2	2	3	3	6	6	1	1	
鳥取県	島根県	岡山県	広島県	山口県	徳島県	香川県	愛媛県	高知県	福岡県	
0	2	5	1	1	0	2	0	2	5	
佐賀県	長崎県	熊本県	大分県	宮崎県	鹿児島県	沖縄県	無回答			
1	1	1	1	2	2	1	0			

② 機関・団体等の位置づけ(問2)

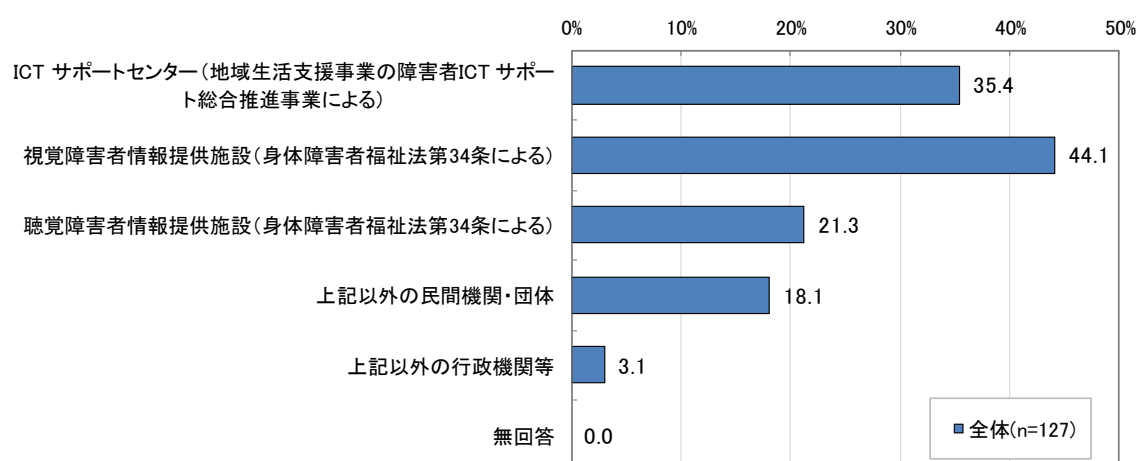
全体は、「ICT サポートセンター（地域生活支援事業の障害者 ICT サポート総合推進事業による）」が 35.4%、「視覚障害者情報提供施設（身体障害者福祉法第 34 条による）」が 44.1%、「聴覚障害者情報提供施設（身体障害者福祉法第 34 条による）」が 21.3%となっている。

ICT サポートセンターと回答した機関をみると、うち「視覚障害者情報提供施設（身体障害者福祉法第 34 条による）」が 28.9%、「聴覚障害者情報提供施設（身体障害者福祉法第 34 条による）」が 13.3%となっている。

ICT サポートセンター以外と回答した機関・団体等をみると、「ICT サポートセンター（地域生活支援事業の障害者 ICT サポート総合推進事業による）」が 16.3%、「視覚障害者情報提供施設（身体障害者福祉法第 34 条による）」が 57.1%、「聴覚障害者情報提供施設（身体障害者福祉法第 34 条による）」が 27.6%となっている。

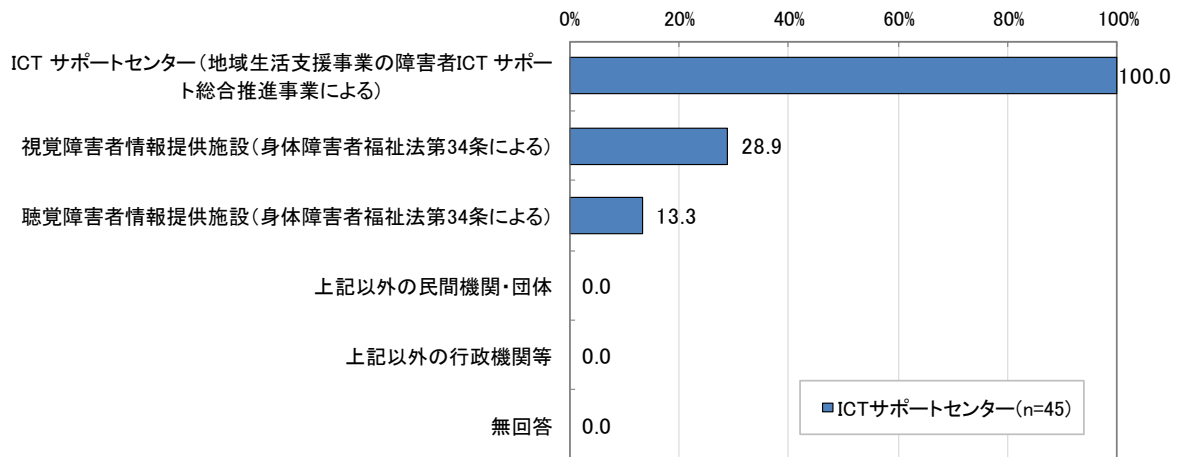
図表 3-2 機関・団体等の位置づけ（複数回答）

【全体】



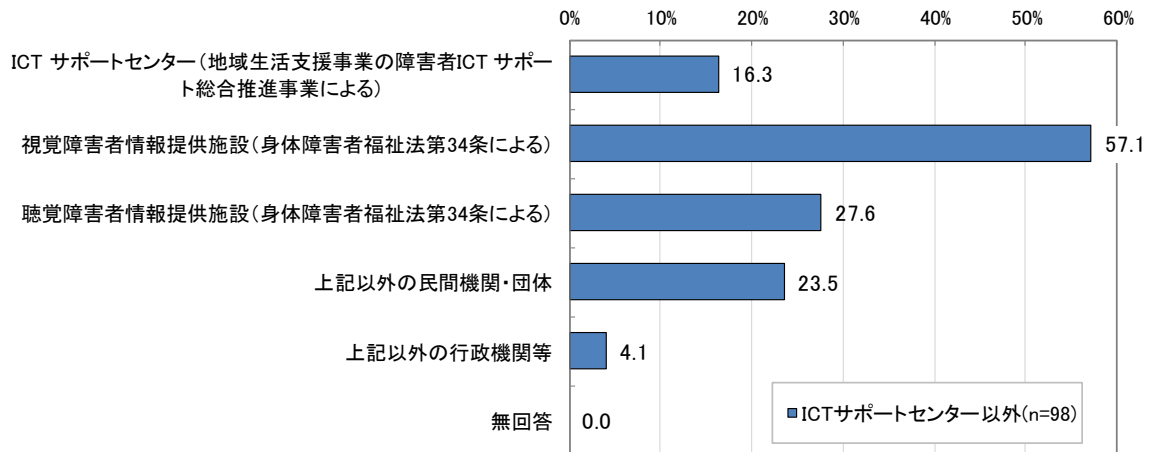
	上段：% 下段：調査数	ICTサポートセンター （地域生活支援事業の障害者ICTサポート総合推進事業による）	視覚障害者情報提供施設 （身体障害者福祉法第34条による）	聴覚障害者情報提供施設 （身体障害者福祉法第34条による）	上記以外の民間機関・団体	上記以外の行政機関等	無回答
全体	- 127	35.4 45	44.1 56	21.3 27	18.1 23	3.1 4	0.0 0

【ICT サポートセンター】



	上段: % 下段: 調査数	ICTサポートセンター (地域生活支援事業の障害者ICT サポート総合推進事業による)	視覚障害者情報提供施設 (身体障害者福祉法第34条による)	聴覚障害者情報提供施設 (身体障害者福祉法第34条による)	上記以外の民間機関・団体	上記以外の行政機関等	無回答
ICTサポートセンター	-	100.0	28.9	13.3	0.0	0.0	0.0
	45	45	13	6	0	0	0

【ICT サポートセンター以外】



	上段: % 下段: 調査数	ICTサポートセンター (地域生活支援事業の障害者ICT サポート総合推進事業による)	視覚障害者情報提供施設 (身体障害者福祉法第34条による)	聴覚障害者情報提供施設 (身体障害者福祉法第34条による)	上記以外の民間機関・団体	上記以外の行政機関等	無回答
ICTサポートセンター以外	-	16.3	57.1	27.6	23.5	4.1	0.0
	98	16	56	27	23	4	0

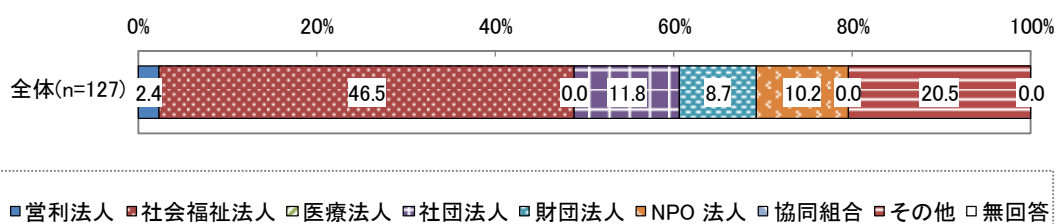
③ 機関・団体等法人格(問3)

全体は、「社会福祉法人」が46.5%と最も高く、次いで「社団法人」が11.8%、「NPO 法人」が10.2%、「財団法人」が8.7%となっている。

ICT サポートセンターは、「社会福祉法人」が44.4%と最も高く、次いで「NPO 法人」が22.2%、「社団法人」が11.1%、「財団法人」が8.9%となっている。

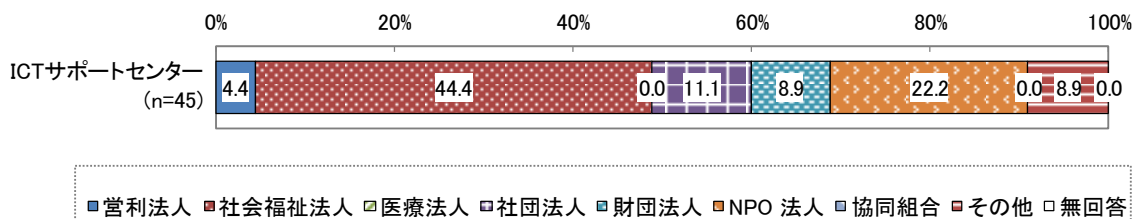
ICT サポートセンター以外は、「社会福祉法人」が51.0%と最も高く、「社団法人」が12.2%、「財団法人」が7.1%、「NPO 法人」が3.1%となっている。

図表 3-3 機関・団体等法人格
【全体】



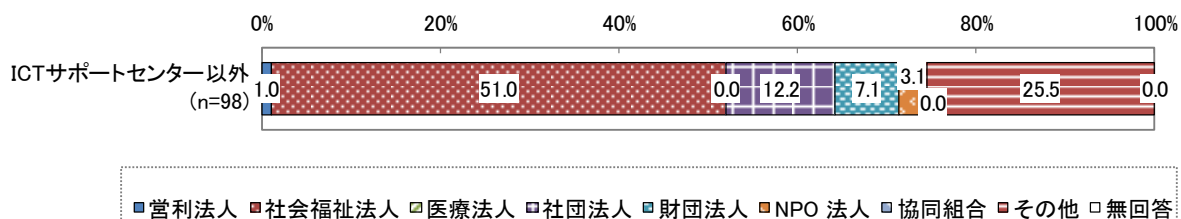
	上段: % 下段: 調査数	営利法人	社会福祉法人	医療法人	社団法人	財団法人	NPO 法人	協同組合	その他	無回答
全体	100	2.4	46.5	0.0	11.8	8.7	10.2	0.0	20.5	0.0
	127	3	59	0	15	11	13	0	26	0

【ICT サポートセンター】



	上段: % 下段: 調査数	営利法人	社会福祉法人	医療法人	社団法人	財団法人	NPO 法人	協同組合	その他	無回答
ICTサポートセンター	100	4.4	44.4	0.0	11.1	8.9	22.2	0.0	8.9	0.0
	45	2	20	0	5	4	10	0	4	0

【ICT サポートセンター以外】



	上段: % 下段: 調査数	営利法人	社会福祉法人	医療法人	社団法人	財団法人	NPO 法人	協同組合	その他	無回答
ICTサポートセンター以外	100	1.0	51.0	0.0	12.2	7.1	3.1	0.0	25.5	0.0
	98	1	50	0	12	7	3	0	25	0

(2)委託の状況について

① 障害者等への ICT 機器利用支援に関する事業の受託状況

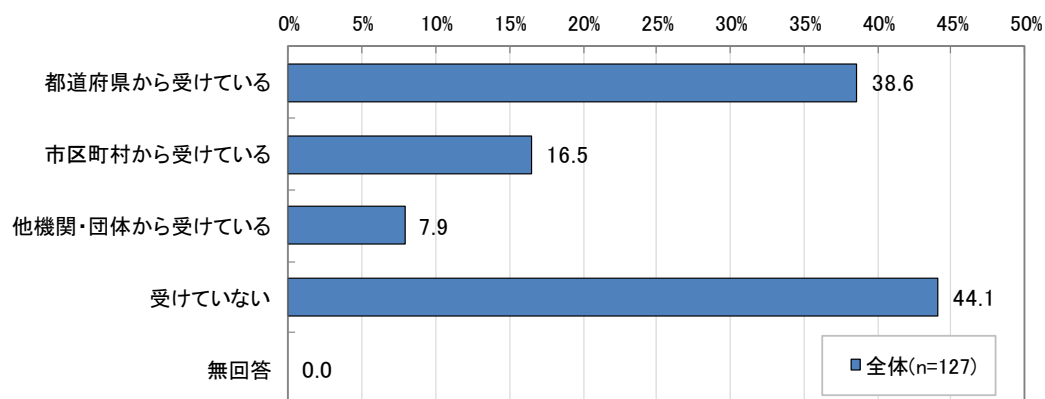
問 9 貴機関・団体は、自治体や他機関・団体から、障害者等へのICT機器利用支援に関する事業の委託を受けていますか。(複数選択)

全体は、「都道府県から受けている」が38.6%、「市区町村から受けている」が16.5%、「他機関・団体から受けている」が7.9%、「受けていない」が44.1%となっている。

ICT サポートセンターは、「都道府県から受けている」が82.2%、「市区町村から受けている」が26.7%、「他機関・団体から受けている」「受けていない」がともに2.2%となっている。

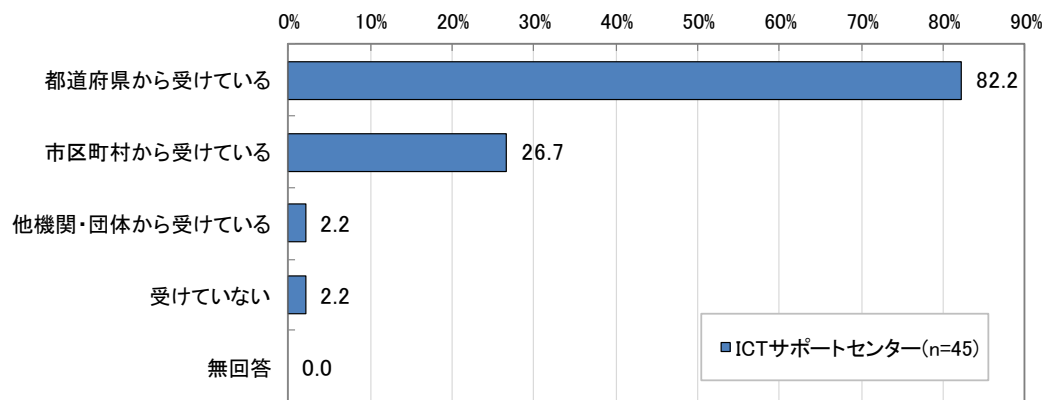
ICT サポートセンター以外は、「都道府県から受けている」が25.5%、「市区町村から受けている」が15.3%、「他機関・団体から受けている」が10.2%、「受けていない」が57.1%となっている。

図表 3-4 障害者等への ICT 機器利用支援に関する事業の受託状況（複数回答）
【全体】



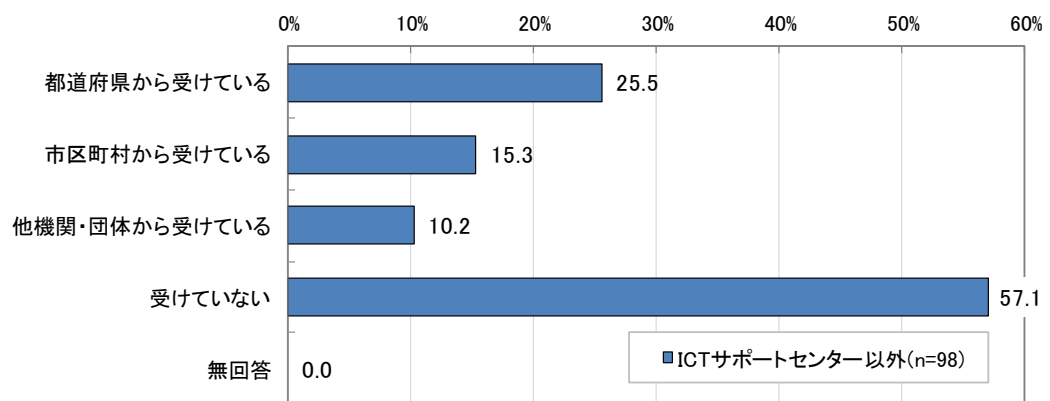
	上段：% 下段：調査数	都道府県 から受 けている	市区町村 から受 けている	他機関・ 団体から 受けている	受けてい ない	無回答
全体	- 127	38.6 49	16.5 21	7.9 10	44.1 56	0.0 0

【ICT サポートセンター】



	上段: % 下段: 調査数	都道府県 から受け ている	市区町村 から受け ている	他機関・ 団体から 受けている	受けてい ない	無回答
ICTサポ ートセン ター	-	82.2	26.7	2.2	2.2	0.0
	45	37	12	1	1	0

【ICT サポートセンター以外】



	上段: % 下段: 調査数	都道府県 から受け ている	市区町村 から受け ている	他機関・ 団体から 受けている	受けてい ない	無回答
ICTサポ ートセン ター以外	-	25.5	15.3	10.2	57.1	0.0
	98	25	15	10	56	0

② ICT 機器利用支援に関する事業の外部委託の状況

問 10 貴機関・団体は、障害者等へのICT機器利用支援に関する事業について、外部に委託していますか。(1つ選択)

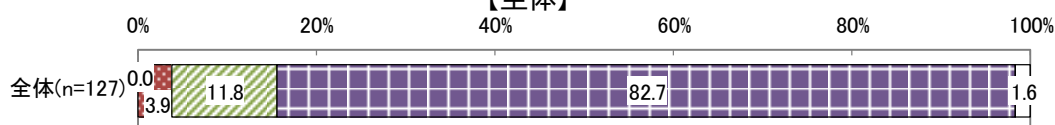
全体は、「委託していない」が82.7%と最も高く、次いで「一部だけ、委託している」が11.8%、「半分以上、委託している」が3.9%となっている。

ICT サポートセンターは、「委託していない」が71.1%と最も高く、次いで「一部だけ、委託している」が20.0%、「半分以上、委託している」が8.9%となっている。

ICT サポートセンター以外は、「委託していない」が85.7%と最も高く、次いで「一部だけ、委託している」が11.2%、「半分以上、委託している」が1.0%となっている。

図表 3-5 委託の状況

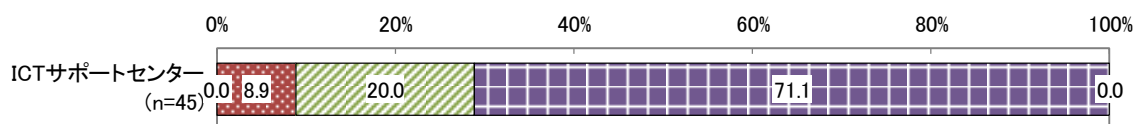
【全体】



■すべて委託している ■半分以上、委託している ■一部だけ、委託している ■委託していない □無回答

	上段: % 下段: 調査数	すべて委託している	半分以上、委託している	一部だけ、委託している	委託していない	無回答
全体	100	0.0	3.9	11.8	82.7	1.6
	127	0	5	15	105	2

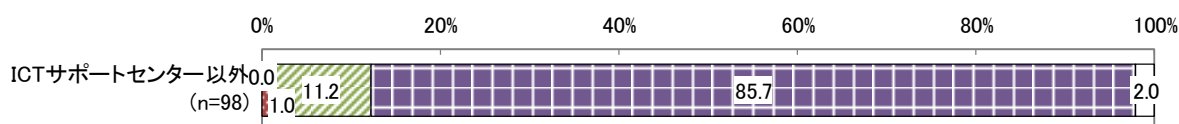
【ICT サポートセンター】



■すべて委託している ■半分以上、委託している ■一部だけ、委託している ■委託していない □無回答

	上段: % 下段: 調査数	すべて委託している	半分以上、委託している	一部だけ、委託している	委託していない	無回答
ICTサポートセンター	100	0.0	8.9	20.0	71.1	0.0
	45	0	4	9	32	0

【ICT サポートセンター以外】



■すべて委託している ■半分以上、委託している ■一部だけ、委託している ■委託していない □無回答

	上段: % 下段: 調査数	すべて委託している	半分以上、委託している	一部だけ、委託している	委託していない	無回答
ICTサポートセンター以外	100	0.0	1.0	11.2	85.7	2.0
	98	0	1	11	84	2

【ICT サポートセンター】

〔(3)～(8)までは、問2で「ICT サポートセンター」と回答した 45 機関〕

(3)ICT サポートセンターの実施体制

① 事業従事者数

問 11 障害者等へのICT機器利用支援に関する事業に携わる人数、うち障害者数をご記入ください。(人数を記入)

従事者数（平均）は、以下のとおりである。

図表 3-6 事業従事者数(平均)

	人数	うち障害者数
正規職員	2.2	0.5
非正規職員	2.2	0.7
ボランティア	20.0	3.6

② ボランティアについて

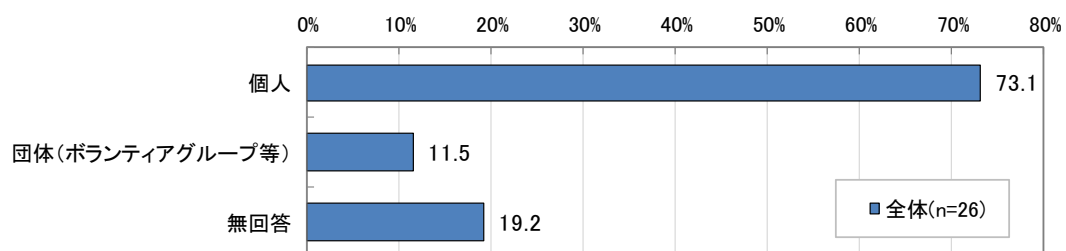
【問 11 で 「3. ボランティア」を回答した方にお尋ねします。】

問 11-1 ボランティアのア. 形態、イ. 有償・無償、ウ. 業務（活動）内容についてお答えください。(ア. 複数選択、イ. それぞれ1つ選択)

ア. 形態

「個人」が73.1%、「団体（ボランティアグループ等）」が11.5%となっている。

図表 3-7 形態（複数回答）



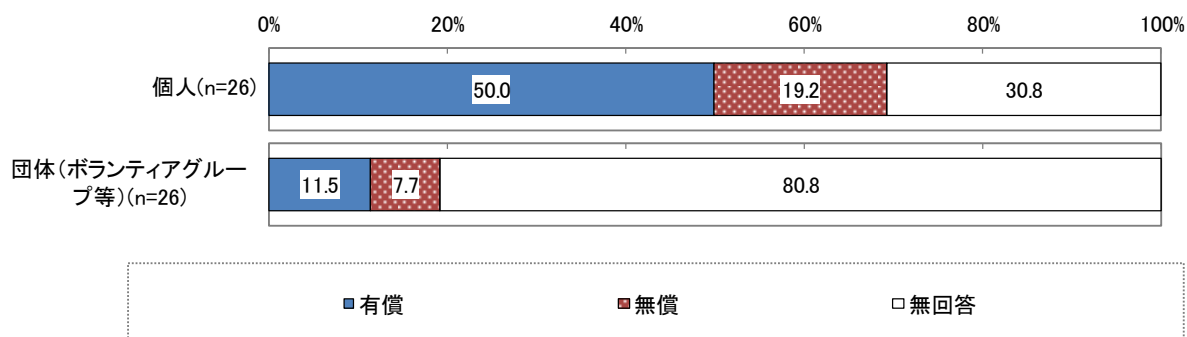
	上段: % 下段: 調査数	個人	団体(ボ ランティア グループ等)	無回答
全体	—	73.1	11.5	19.2
	26	19	3	5

イ. 有償・無償

個人は、「有償」が 50.0%、「無償」が 19.2%となっている。

団体は、「有償」が 11.5%、「無償」が 7.7%となっている。

図表 3-8 有償・無償



	上段: % 下段: 調査数	有償	無償	無回答
個人	100	50.0	19.2	30.8
	26	13	5	8
団体(ボランティアグループ等)	100	11.5	7.7	80.8
	26	3	2	21

■有償の内容 (15 件)

交通費、活動費、謝金、パソコン指導謝金、訪問 PC 指導：1 時間につき¥1,000、
PC 講習：¥5,000/2.5hr、日当

ウ. 業務（活動）内容 (22 件)

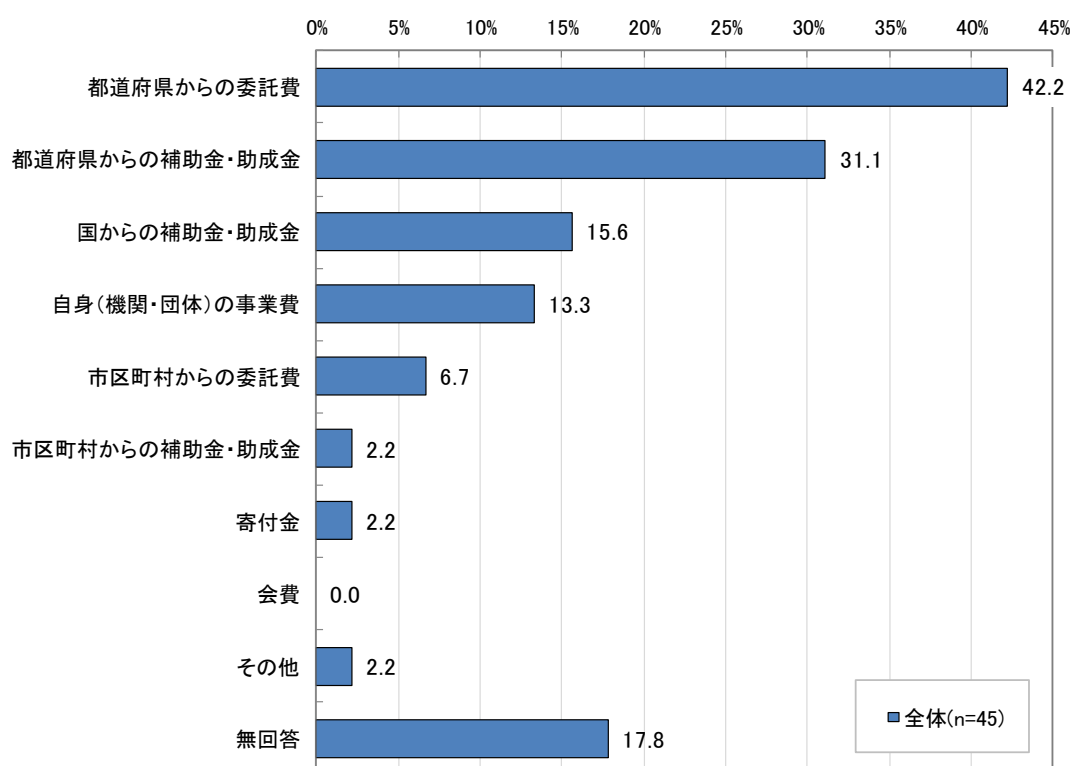
- ・ 障害者からの IT 関連の利用相談
 - ・ パソコンボランティアの養成
 - ・ 障害者からの IT 関連サポート要請へのパソコンボランティアの派遣
 - ・ ICT 教室 (Word 教室、Excel 教室、インターネット教室) のリーダー (講師)、サブリーダー (受講者サポート)、個人派遣、1 コマー律で支払い
 - ・ IT 講習やイベントへの協力
 - ・ ご依頼者のご希望の日時に合わせて派遣希望場所のご自宅など身近な場所へお伺いしパソコンおよび周辺機器などの分からないところをサポートする。
 - ・ サポーターズカフェという企画プログラムの実施
 - ・ 2 時間程度で学べる様々なプログラムで、利用者の方にマンツーマンで講義をする。
 - ・ パソコン、スマホ、タブレット、デージー(*)機器などの ICT 機器の操作支援
- (*)デージー (DAISY)：視覚障害者や普通の印刷物を読むことが困難な人々のためのアクセシブルな電子書籍の国際標準規格として、50 カ国以上の会員団体で構成するデージーコンソーシアム (本部スイス) により開発と維持が行なわれている情報システム
- ・ センター顧問として、運営会議への参加、研修・講座の分担、地域の自立支援協議会への出席、連携機関との会議への出席、提案書・報告書の作成などを行っている。
 - ・ 正規職員の補助

③ 事業運営費

問 12 障害者等へのICT機器利用支援に関する事業の運営費についてお答えください。
(複数選択)

「都道府県からの委託費」が42.2%と最も高く、次いで「都道府県からの補助金・助成金」が31.1%、「国からの補助金・助成金」が15.6%が続いている。

図表 3-9 事業運営費（複数回答）



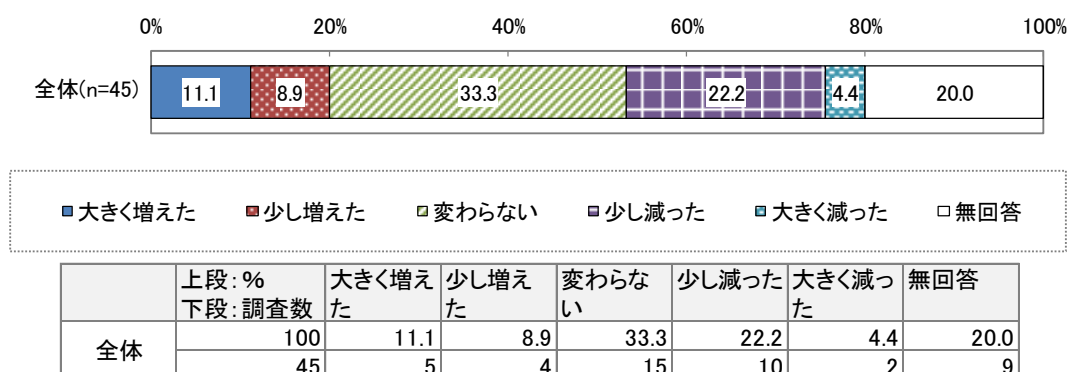
	上段: % 下段: 調査数	国からの 補助金・ 助成金	都道府県 からの補 助金・助 成金	市区町村 からの補 助金・助 成金	都道府県 からの委 託費	市区町村 からの委 託費	寄付金	会費	自身(機 関・団体) の事業費	その他	無回答
全体	-	15.6	31.1	2.2	42.2	6.7	2.2	0.0	13.3	2.2	17.8
	45	7	14	1	19	3	1	0	6	1	8

④ 運営費の増減状況

問 13 障害者等へのICT機器利用支援に関する事業の運営費は、3年前と比べて増えましたか、減りましたか。(1つ選択)

「変わらない」が33.3%と最も高く、次いで「少し減った」が22.2%、「大きく増えた」が11.1%、「少し増えた」が8.9%、「大きく減った」が4.4%となっている。

図表 3-10 運営費の増減状況



⑤ 直近3年間の運営費

問 14 障害者等へのICT機器利用支援に関する事業の直近3年間の運営費について、おおよその金額を可能な範囲でご記入ください。
※税込、千円単位でご記入ください。

運営費の平均額（単位：千円）は、以下のとおりである。

図表 3-11 運営費（平均額：千円）

年度	運営費	人件費		直接費		
		正規職員	非正規職員	機器導入費	機器維持費	その他
令和元年度	7,298	2,181	820	84	101	4,113
令和2年度	6,995	2,183	783	293	94	3,642
令和3年度	6,777	2,170	803	191	101	3,513

⑥ 人件費や直接費の運用(使い方)で困っていること

問 14-1 人件費や直接費の運用（使い方）で困っていることがありましたらご記入ください。（自由記入）

(15 件)

- ・ 運営費だけでは、県内全域をカバーするだけの人員の確保が困難。
- ・ 単年度事業のため、IT 購入品目にパソコン等ハードウェアを追加できない。
- ・ 単年度事業のため、毎年度プレゼンを行い、形式的である。
- ・ ICT 機器のバージョンアップに対する対応（グレードアップに費用がかかる）
- ・ ニーズと業務量に対して委託費（人件費）が全く足りません。
- ・ 委託金が微減しているために、正規職員の号俸を上げることができない。
- ・ 資産対象となる金額の物品購入が認められない。
- ・ 人件費については、実際、倍以上の経費が掛かっているが、運営費として計上出来ない状況。他の事業で補填している。

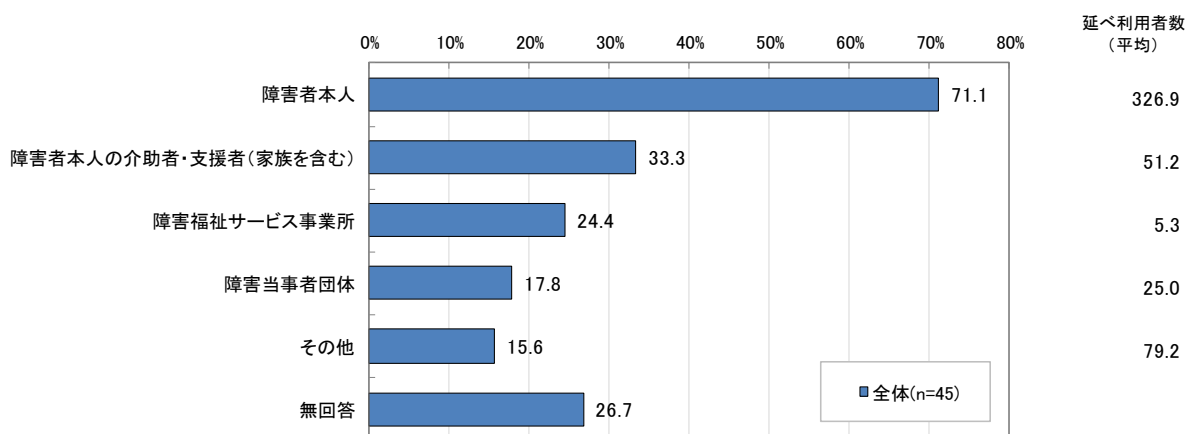
(4)ICT サポートセンターの支援内容について

① 支援対象者・利用者数

問 15 支援対象者及び令和3年度の延べ利用者数を可能な範囲でご記入ください。（複数選択）

「障害者本人」が71.1%と最も高く、次いで「障害者本人の介助者・支援者（家族を含む）」が33.3%、「障害福祉サービス事業所」が24.4%、「障害当事者団体」が17.8%となっている。

図表 3-12 支援対象者・延べ利用者数（複数回答）



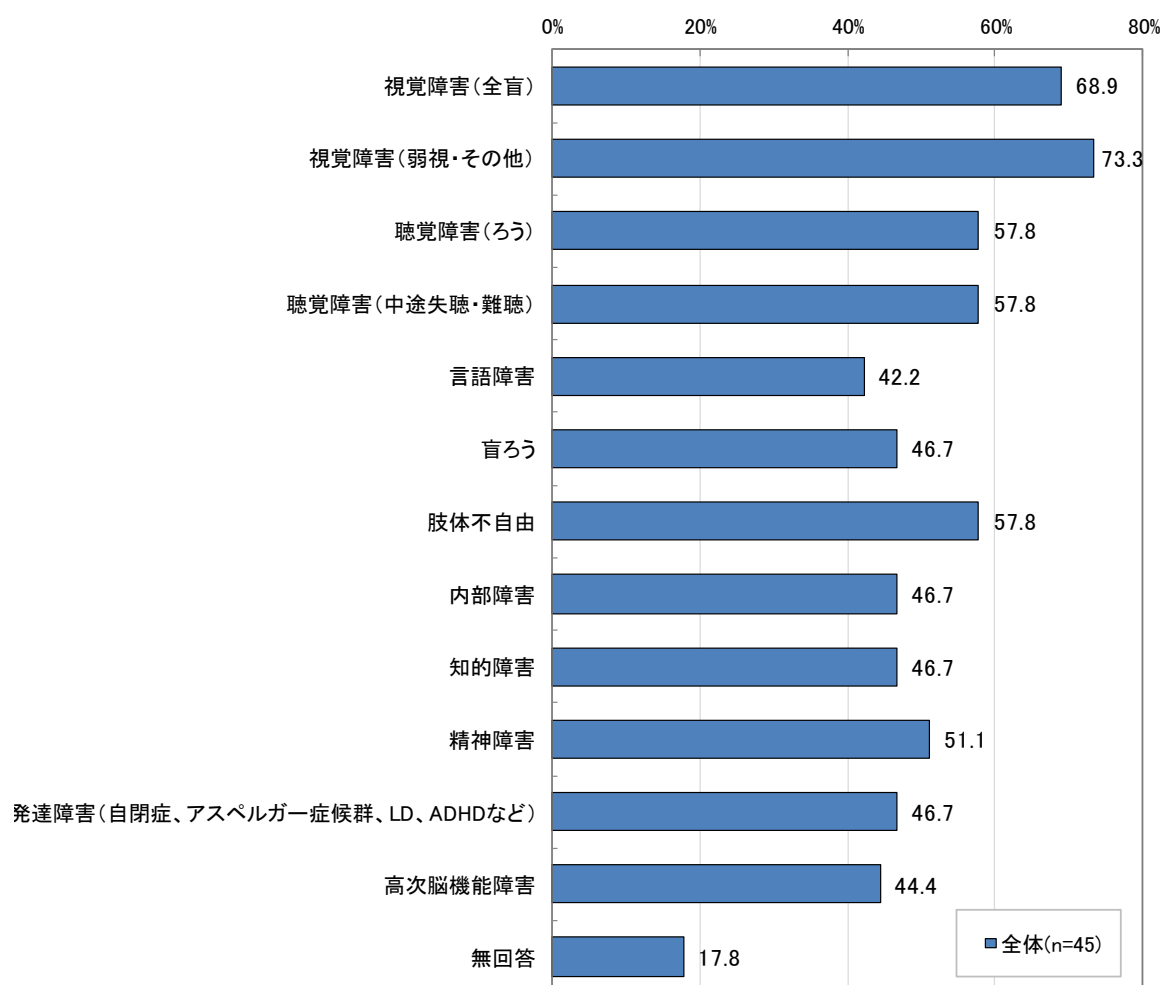
	上段：% 下段：調査数	障害者本人	障害者本人の介助者・支援者(家族を含む)	障害当事者団体	障害福祉サービス事業所	その他	無回答
全体	- 45	71.1 32	33.3 15	17.8 8	24.4 11	15.6 7	26.7 12

② 支援対象としている障害種別

問 16 支援の対象としている障害種別をお答えください。(複数選択)

「視覚障害(弱視・その他)」が73.3%と最も高く、次いで「視覚障害(全盲)」が68.9%、「聴覚障害(ろう)」「聴覚障害(中途失聴・難聴)」「肢体不自由」がともに57.8%と続いている。

図表 3-13 支援対象としている障害種別(複数回答)



	上段: % 下段: 調査数	視覚障害 (全盲)	視覚障害 (弱視・そ その他)	聴覚障害 (ろう)	聴覚障害 (中途失 聴・難聴)	言語障害	盲ろう
全体	-	68.9	73.3	57.8	57.8	42.2	46.7
	45	31	33	26	26	19	21

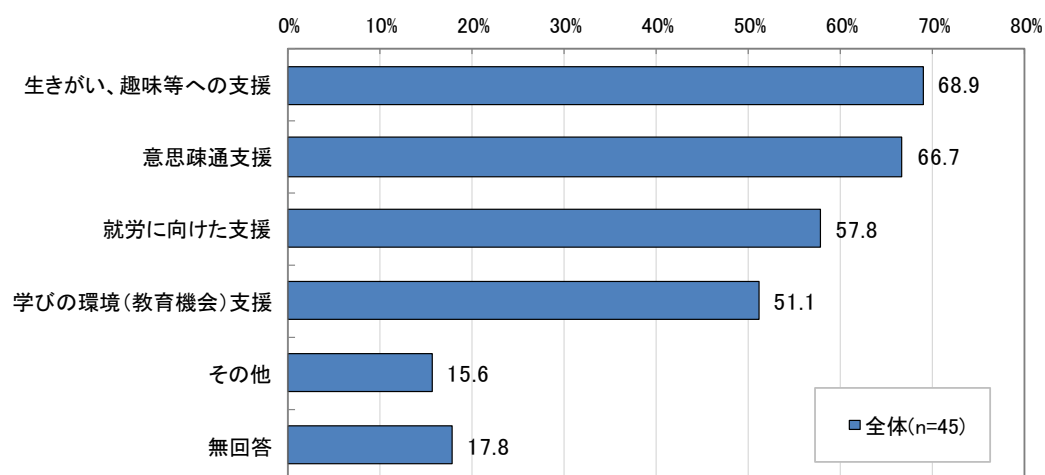
	肢体不自由	内部障害	知的障害	精神障害	発達障害 (自閉症、 アスペル ガー症候 群、LD、 ADHDな ど)	高次脳機 能障害	無回答
全体	57.8	46.7	46.7	51.1	46.7	44.4	17.8
	26	21	21	23	21	20	8

③ 障害者への ICT 機器利用支援を通じて目指していること

問 17 障害者へのICT機器利用支援を通じて目指していることをお答えください。（複数選択）

「生きがい、趣味等への支援」が 68.9%と最も高く、次いで「意思疎通支援」が 66.7%、「就労に向けた支援」が 57.8%、「学びの環境（教育機会）支援」が 51.1%となっている。

図表 3-14 障害者への ICT 機器利用支援を通じて目指していること（複数回答）



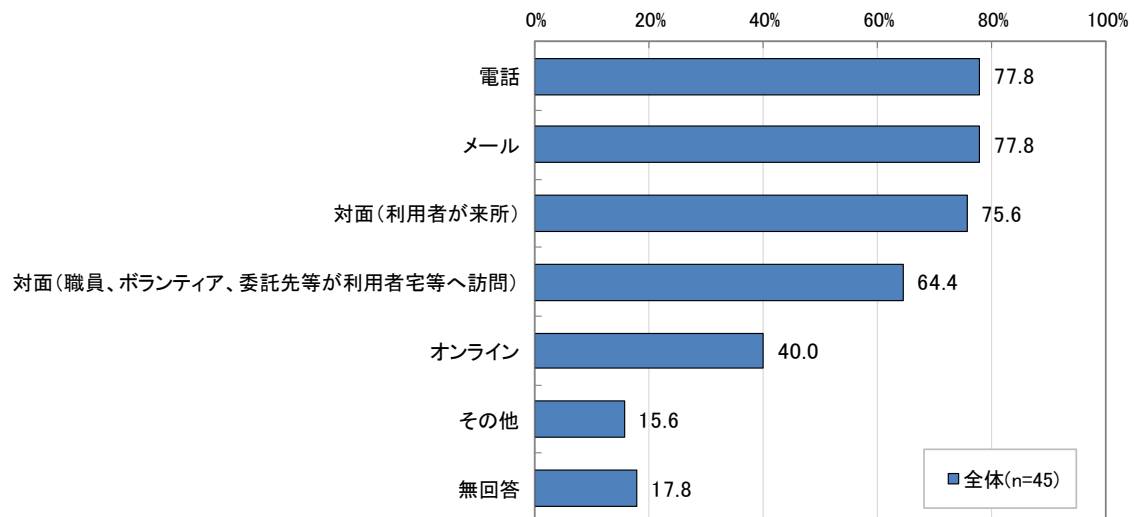
	上段: % 下段: 調査数	意思疎通 支援	学びの環 境(教育 機会)支 援	就労に向 けた支援	生きがい、 趣味等へ の支援	その他	無回答
全体	- 45	66.7 30	51.1 23	57.8 26	68.9 31	15.6 7	17.8 8

④ 支援の形態

問 18 行っている支援の形態をお答えください。(複数選択)

「電話」「メール」がともに 77.8%と最も高く、次いで「対面（利用者が来所）」が 75.6%、「対面（職員、ボランティア、委託先等が利用者宅等へ訪問）」が 64.4%、「オンライン」が 40.0%となっている。

図表 3-15 支援の形態（複数回答）



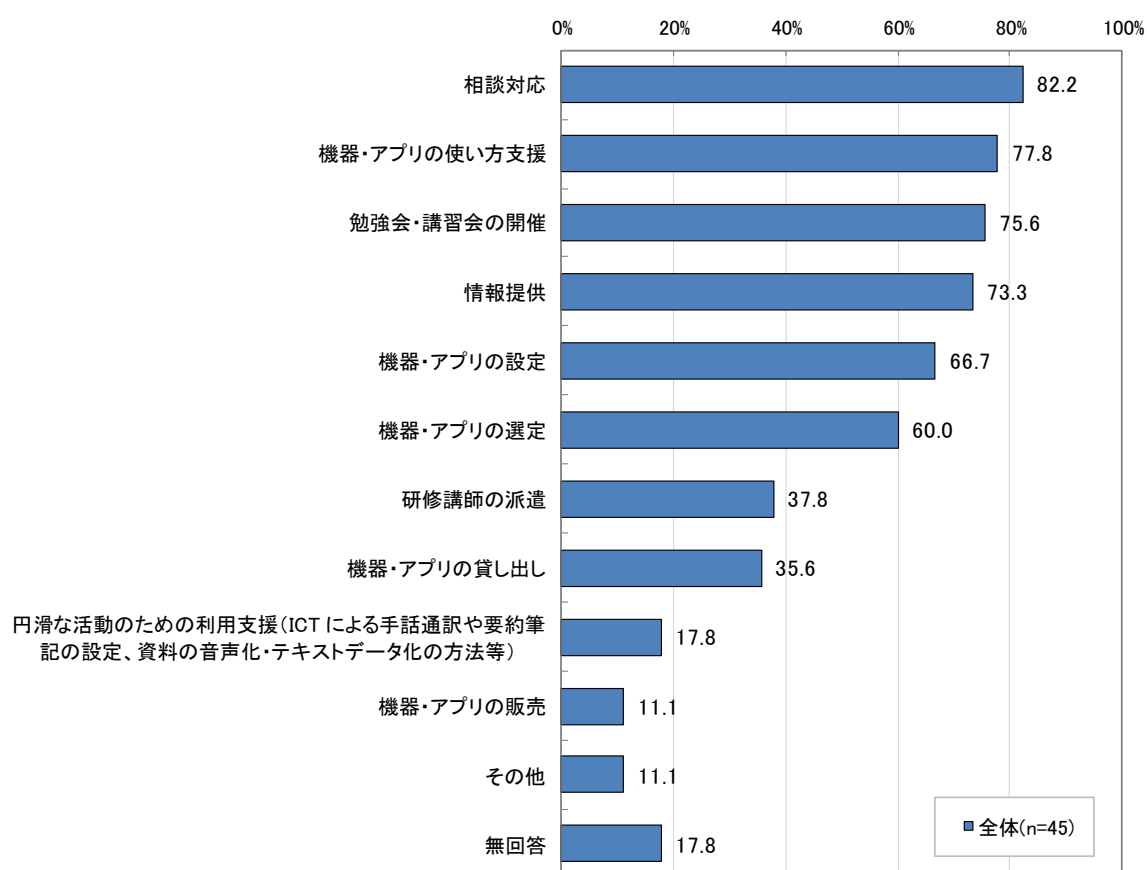
	上段: % 下段: 調査数	対面(利 用者が来 所)	対面(職 員、ボラン ティア、委 託先等が 利用者宅 等へ訪 問)	電話	メール	オンライン	その他	無回答
全体	- 45	75.6 34	64.4 29	77.8 35	77.8 35	40.0 18	15.6 7	17.8 8

⑤ 支援内容

問 19 行っている具体的な支援内容をお答えください。(複数選択)

「相談対応」が82.2%と最も高く、次いで「機器・アプリの使い方支援」が77.8%、「勉強会・講習会の開催」が75.6%と続いている。

図表 3-16 支援内容（複数回答）



	上段: % 下段: 調査数	相談対応	情報提供	機器・アプリの選定	機器・アプリの販売	機器・アプリの貸し出し	機器・アプリの設定
全体	- 45	82.2 37	73.3 33	60.0 27	11.1 5	35.6 16	66.7 30

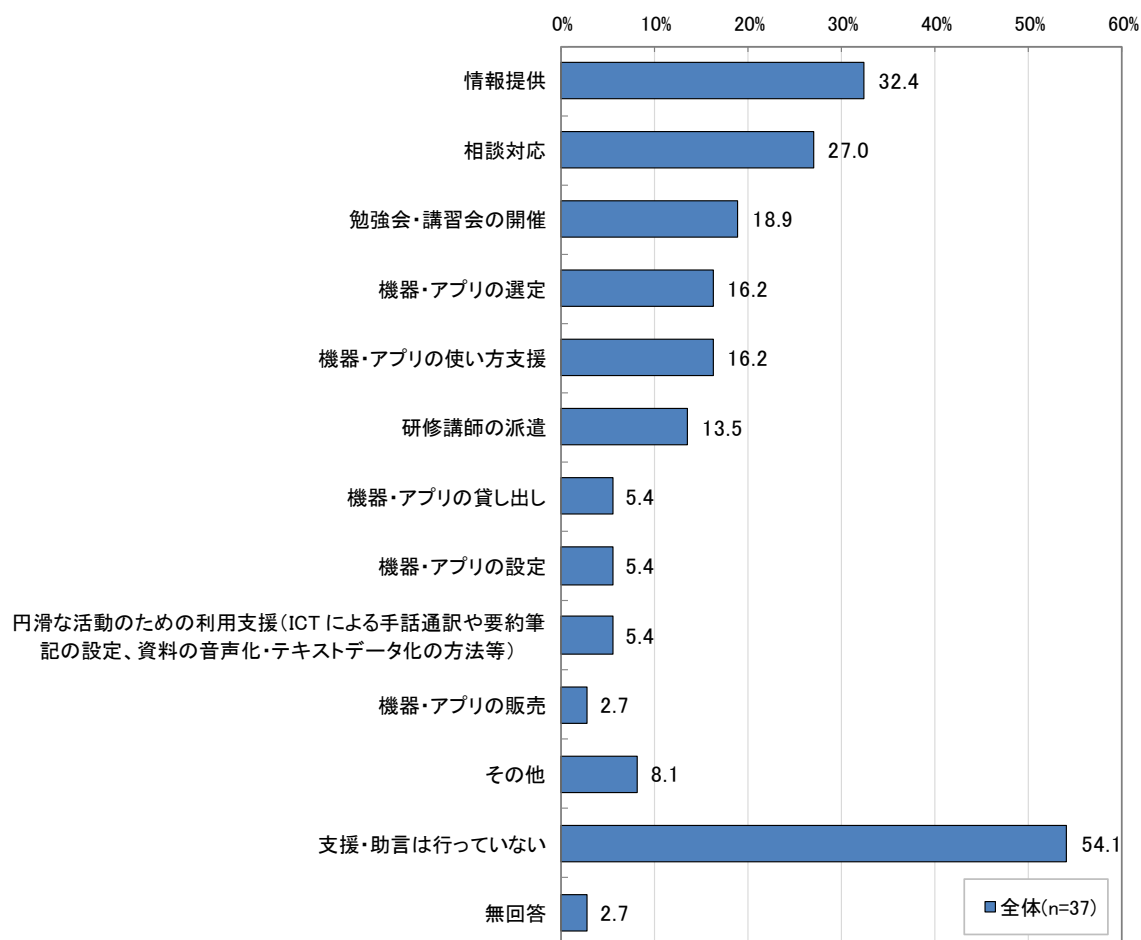
	機器・アプリの使い方支援	勉強会・講習会の開催	研修講師の派遣	円滑な活動のための利用支援 (ICT による手話通訳や要約筆記の設定、資料の音声化・テキストデータ化の方法等)	その他	無回答
全体	77.8 35	75.6 34	37.8 17	17.8 8	11.1 5	17.8 8

⑥ 市区町村への支援・助言内容

問 20 問 19 で回答したもののうち、特に市区町村の行政機関に支援・助言しているものがありましたらお答えください。(複数選択)

「情報提供」が 32.4%と最も高く、次いで「相談対応」が 27.0%、「勉強会・講習会の開催」が 18.9%と続いている。また「支援・助言は行っていない」が 54.1%となっている。

図表 3-17 市区町村への支援・助言内容（複数回答）



	上段: % 下段: 調査数	相談対応	情報提供	機器・アプリの選定	機器・アプリの販売	機器・アプリの貸し出し	機器・アプリの設定
全体	— 37	27.0 10	32.4 12	16.2 6	2.7 1	5.4 2	5.4 2

	機器・アプリの使い方支援	勉強会・講習会の開催	研修講師の派遣	円滑な活動のための利用支援 (ICTによる手話通訳や要約筆記の設定、資料の音声化・テキストデータ化の方法等)	その他	支援・助言は行っていない	無回答
全体	16.2 6	18.9 7	13.5 5	5.4 2	8.1 3	54.1 20	2.7 1

⑦ 得意な支援内容、効果・成果

問 21 行っている支援のうち、ア. 得意としている障害種別及び支援内容、イ. 特に工夫している支援の内容、及びその支援の効果・成果を記入してください。(自由記入)

ア. 得意としている障害種別及び支援内容 (27 件)

- ・ 主に知的障害の方や精神障害の方。支援内容は文字入力や図の挿入など
- ・ 障害者全般(重度障害者是对应出来ない場合があります)に対し、依頼を受けて IT 関連機器等への各種相談及び各種設定や操作支援などを行っている。
- ・ 視覚障害者を対象にスクリーンリーダーや画面拡大を用いた受講体制を充実させています。個別講習を軸とした寄り添う指導を実践しています。
- ・ 基本的なパソコン操作・スマホ操作の仕方、またパソコンやスマホの初期設定
- ・ ALS 等、神経難病の方の意思伝達装置の導入支援
- ・ デイジープレーヤーや PC、スマホ、タブレット等を利用した読書支援
- ・ 障害種全般：office ソフトの講習や PC・PC 周辺の設定のサポート等
- ・ ALS 等の重度障害者：意思伝達装置等の支援
- ・ 中途視覚障害者への初期導入相談
- ・ 大学の情報リテラシー科目における視覚特別支援教育
- ・ 雇用支援におけるグループウェア・仮想マシン環境などの職場アセスメント調査、視覚支援システム導入支援、操作演習指導
- ・ 職業能力開発訓練における OA ビジネススキル訓練
- ・ 障がいのある方の IT 活用を支援するため、WEB サイトや Facebook による情報提供に特化しています。
- ・ 視覚障害者の音声による ICT 機器(パソコン、スマホ、など)操作支援
- ・ 全ての障害種別に対応しているが、ICT 支援の性質から視覚障害者と肢体不自由者に対する支援が特に多い。近年、教育機関における発達障害者の支援も増えている。
- ・ 肢体不自由(難病患者、脳性麻痺)、視覚障害児・者へのスイッチ選定、アプリ導入支援
- ・ 肢体障害者への支援、仲間作り 協会内に肢体障害者が多く、情報が集まりやすい。
- ・ 視覚障害者に対して相談、ICT 機器の紹介、体験、講習、就学就労の支援など
- ・ 知的障害者に対し、自分の入力で作品を完成するパソコン操作を習得させることで、自信をつけさせる。

イ. 特に工夫している支援の内容、及びその支援の効果・成果 (23 件)

- ・ 集団での講習では受講者 1 人 1 人で理解度が異なるので、必要に応じて個別で講習の場を設けて開催している。
- ・ 意思伝達装置の支援に特化した事業所と連携して、機材の借受けや設定のサポートを行っている。
- ・ 支援依頼内容を尊重し、可能な範囲に置いて満足して頂けるよう務めており、それなりの評価を頂いている。
- ・ 3～5 名程度の少人数で県内地域に出向いて出前的に講座を行っている。そのため、これまで ICT のサポートを受けにくかった地域・年齢層の方も参加しやすくなった
- ・ スイッチ適合支援やスイッチの製作、アプリ設定。当施設で事例集を発行している。学会等で口頭発表を行い、取組を紹介している。

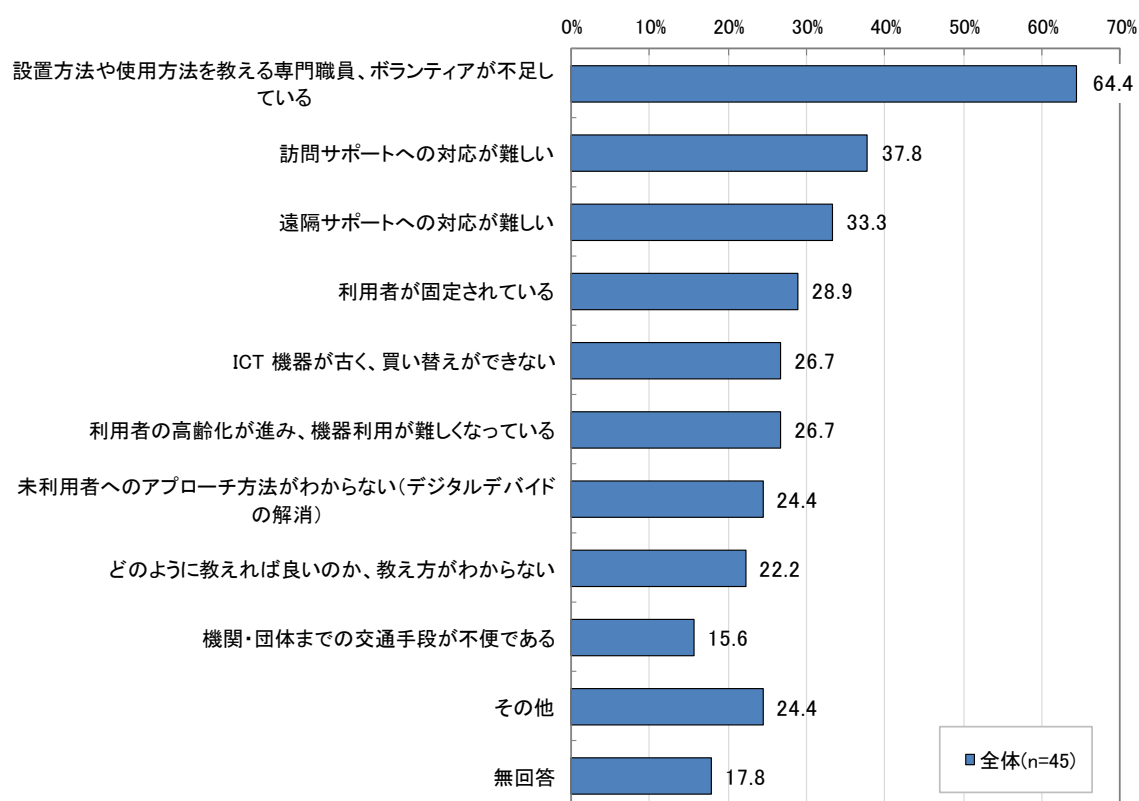
- ・スクリーンリーダーを活用できるようになるまでには合成音声になれていくこと、キーボードだけで各種操作ができるようになることが重要です。これらに卓越した障害のある当事者講師が関わることによって同じ目線で活用できるよう工夫しています。
 - ・視覚障害者 IT 支援においては全国的にみても最先端の取り組みを継続・維持しています。多くの視覚障害者がその後都内で就労したり、日常生活に ICT を取り入れたり、活用しています。
 - ・スマホ、タブレットなどの民生品を含めた提案。意思伝達装置の導入に向けての利用者の心理的ハードルの低減につながっている。
 - ・トラブルなどの相談は、手を出さないで相談者に操作してもらい解決できるように支援する。これによって、自信がつき次のステップに上がれる。
 - ・まったくの初心者がある程度ひとりで操作できるようになるまで繰り返し学習するのを支援する。メールや電話、オンラインでの支援も行っている。
 - ・個別支援においては課題解決を重視しており、教員・コメディカルと連携して最適な解決策を模索している。
 - ・国立大学と連携し、専門相談員による支援・活動を行っている。
 - ・資料等は、点字、音声、触図などにより、音や触読で理解していただくようにしている。また、介助者や支援者にも学んでいただくことで、サポートを受けやすくなる。
 - ・手話や要約筆記をつけて支援している。聴覚障害者からは大変わかりやすく、内容を把握しやすいと好評をいただいている。
 - ・障がい者の状態に合わせた支援機器の選定に関する助言や工夫（機器の貸し出しなど）。在宅の重度障がい者が情報機器を活用し、外部情報の入手やコミュニケーションがとれるようになった。
 - ・障がい者施設への出張講習の実施（施設職員から現状やニーズを聞くことができる）、県内各所にて休日に相談会を開催（仕事をしている方も利用できる）。
 - ・新しい情報を取り入れながら、一般製品および福祉的な製品の中からご相談者の最適な選択に協力する。発達障害や高次脳機能障害の方の生活の中でのひと工夫など、喜んでいただくことが多い。
 - ・定期的に相談の方が事業所に就労。以前は、接客のみだったが POP 作成が出来るようになり、仕事に生かされている。
 - ・読書に関してデジプレーヤーやマルチメディアデジ(*)図書再生用タブレットの貸出を実施。障害、遠方で離間困難な人には図書や機器の郵送・宅配を実施している。機器を持っていない人も利用できる所以利用者増につながっている。
- (*)デジプレーヤー：デジ図書／コンテンツを再生できる端末機器
- マルチメディアデジ：テキストや画像を使用したデジ図書で、テキストに音声をシンクロ（同期）させて読むことができる。教科書を含め幅広く使われている。
- ・歩行訓練士が対面にてマンツーマンで支援を行うことで ICT だけでなく、生活全般のしづらさに対応できている。

⑧ ICT 機器利用支援の課題

問 22 ICT機器利用支援にあたり、どのような課題がありますか。(複数選択)

「設置方法や使用方法を教える専門職員、ボランティアが不足している」が64.4%と最も高く、次いで「訪問サポートへの対応が難しい」が37.8%、「遠隔サポートへの対応が難しい」が33.3%と続いている。

図表 3-18 ICT 機器利用支援の課題（複数回答）



	上段: % 下段: 調査数	設置方法 や使用方法を教える専門職員、ボランティアが不足している	どのように 教えれば 良いのか、教え方がわからない	ICT 機器 が古く、買い替えができない	利用者が 固定されている	未利用者 へのアプローチ方法がわからない(デジタルデバイドの解消)	機関・団体までの交通手段が不便である	訪問サポートへの対応が難しい	遠隔サポートへの対応が難しい	利用者 の高齢化が進み、機器利用が難しくなっている	その他	無回答
全体	- 45	64.4 29	22.2 10	26.7 12	28.9 13	24.4 11	15.6 7	37.8 17	33.3 15	26.7 12	24.4 11	17.8 8

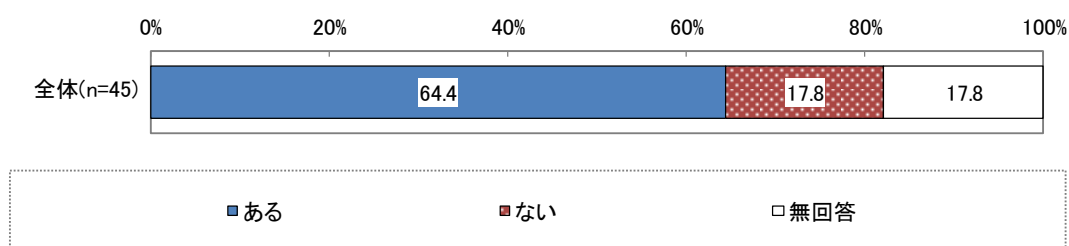
(5)ICT 機器利用支援に関する外部との連携、人材育成について

① 連携機関等の有無

問 23 貴機関・団体は、ICT機器利用支援にあたり、連携している他の機関、団体、企業や販売店等がありますか。(1つ選択)

「ある」が64.4%、「ない」が17.8%となっている。

図表 3-19 連携機関等の有無



	上段: % 下段: 調査数	ある	ない	無回答
全体	100 45	64.4 29	17.8 8	17.8 8

② 連携による効果・成果

【問 23 で「1. ある」と回答した方にお尋ねします。】

問 23-1 連携している他の機関・団体等の名称、連携の内容、効果・成果についてご記入ください。(自由記入)

(28 件)

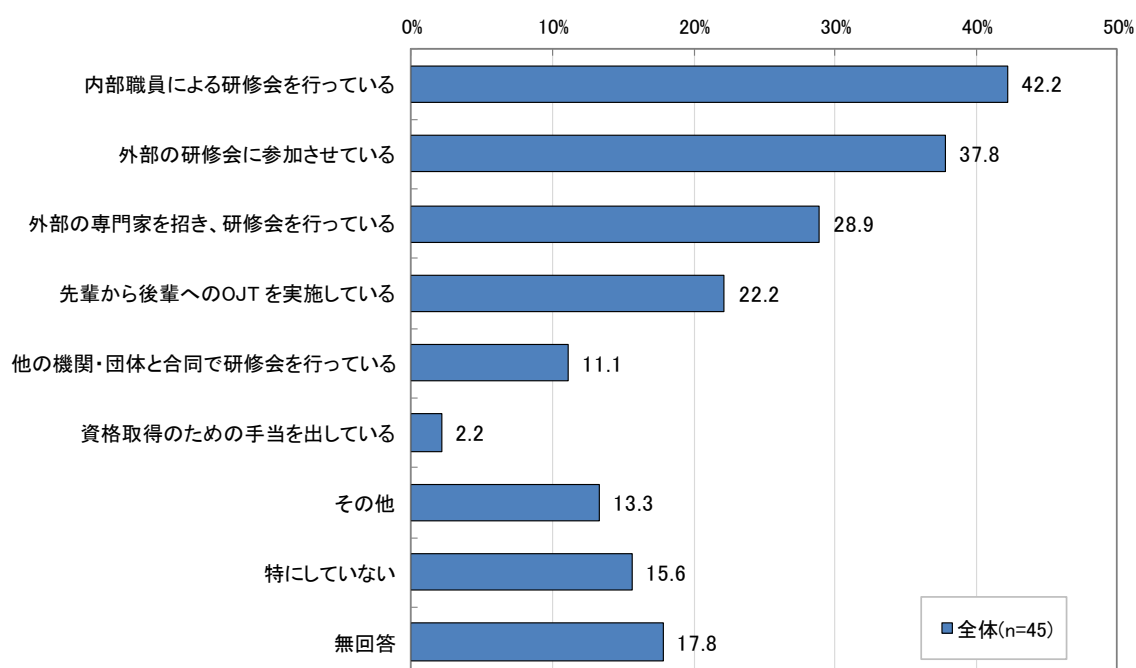
- ・ より専門性の高い技術指導が可能となる。
- ・ ハローワーク、就労支援事業所等と連携し、障がい者求人の情報や就職面接会の情報交換、就労支援事業所へのサポーター派遣を行っている。
- ・ 難病生きがいサポートセンター、医療連携センター（病院）などとの連携により、早い段階での支援機器に対する情報提供ができるようになったと思う。
- ・ 支援ボランティアの受け入れ先、及び相談業務における事務局で解決できない派遣依頼等の対応先として、当事業の協力依頼を行っています。
- ・ 視覚障害者、聴覚障害者の当事者団体と連携し、広報や講師の依頼などを行っている。
- ・ 福祉用具プラザと連携をとり、パソコンの周辺機器などの選定や設置の支援を行なっている。

③ 人材育成の取組内容

問 24 貴機関・団体がICT支援に関わる人材育成のために取組んでいることをお答えください。(複数選択)

「内部職員による研修会を行っている」が42.2%と最も高く、次いで「外部の研修会に参加させている」が37.8%、「外部の専門家を招き、研修会を行っている」が28.9%と続いている。また「特にしていない」が15.6%となっている。

図表 3-20 人材育成の取組内容（複数回答）



	上段: % 下段: 調査数	内部職員 による研 修会を 行ってい る	外部の専 門家を招 き、研修 会を行っ ている	外部の研 修会に参 加させて いる	他の機 関・団体と 合同で研 修会を行 っている	資格取得 のための 手当を出 している	先輩から 後輩への OJT を実 施している	その他	特にして いない	無回答
全体	- 45	42.2 19	28.9 13	37.8 17	11.1 5	2.2 1	22.2 10	13.3 6	15.6 7	17.8 8

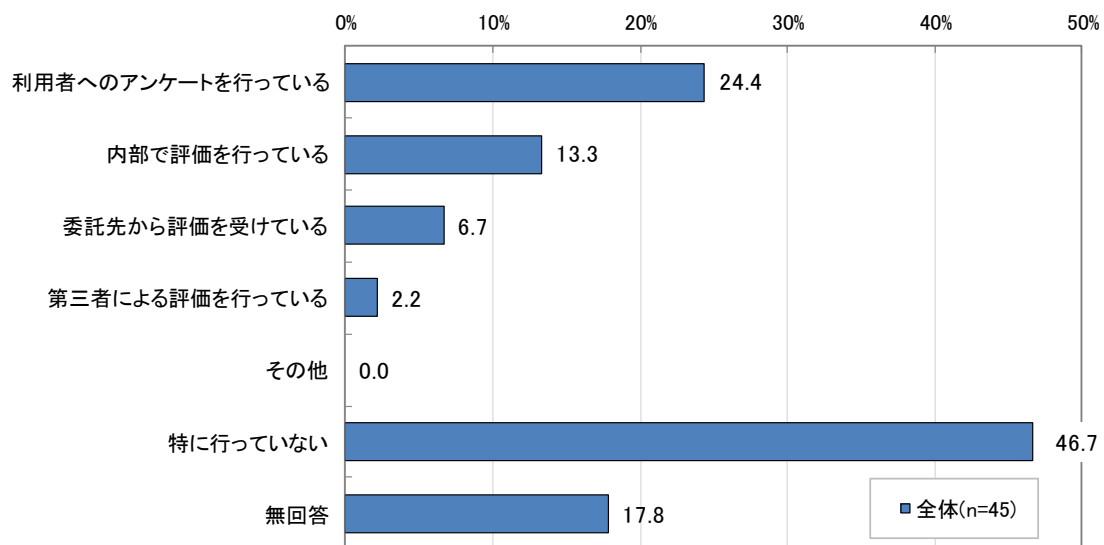
(6) 評価の実施状況について

① 支援内容の評価の実施状況

問 25 貴機関・団体の支援内容について、評価を行っていますか。(複数選択)

「利用者へのアンケートを行っている」が24.4%と最も高く、次いで「内部で評価を行っている」が13.3%、「委託先から評価を受けている」が6.7%、「第三者による評価を行っている」が2.2%となっている。また「特に行っていない」が46.7%となっている。

図表 3-21 支援内容の評価の実施状況（複数回答）



	上段: %	利用者へのアンケートを行っている	第三者による評価を行っている	内部で評価を行っている	委託先から評価を受けている	その他	特に行っていない	無回答
全体	-	24.4	2.2	13.3	6.7	0.0	46.7	17.8
	45	11	1	6	3	0	21	8

② 評価内容

【問 25 で 1 ～ 5 と回答した方にお尋ねします。】

問 25-1 評価の具体的な内容をご記入ください。(自由記入)

(14 件)

- ・ 第三者評価指標を用いた自己評価
- ・ 法人理事会や監査での内部評価、及び事業実績に基づく行政監査による評価
- ・ 職員の評価に関しては法人人事評価を実施
- ・ 講習内容の評価に関しては利用者に対するアンケートを随時実施
- ・ 支援者セミナーやワークショップを実施した際に満足度を調査している。
- ・ 内容はわかりやすかったか？ わからないこと・ききたいことはありますか？ 自由記入方式でアンケート記入して頂いている。
- ・ 例えば、研修ごとにアンケートを実施し、内部でそれについて検討・次回へフィードバックしている。
- ・ 年に 1 度、利用者への満足度をはかるためのアンケート調査を行っている。
- ・ 声と点字の図書館サービス計画を策定し、成果指標として相談支援回数等の目標値を設定している。
- ・ 支援内容を記録し、毎週の会議で振り返りを行っている。
- ・ 毎月、委託先に実績を報告するとともに、年度末に外部委員からなる評価委員会を開催し、当該年度の活動及び翌年度の活動を評価してもらっている。
- ・ 毎年の目標達成率、当事者からの意見の把握

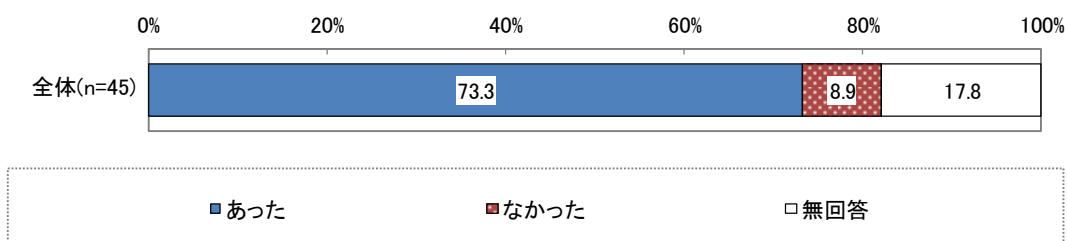
(7)新型コロナウイルス感染症の影響について

① 新型コロナウイルス感染症の影響の有無

問 26 新型コロナウイルス感染症は、貴機関・団体の支援に影響がありましたか。(1 つ選択)

「あった」が 73.3%、「なかった」が 8.9%となっている。

図表 3-22 新型コロナウイルスの影響の有無



	上段: % 下段: 調査数	あった	なかった	無回答
全体	100 45	73.3 33	8.9 4	17.8 8

② 影響の内容、支援を継続するための取組・工夫等

【問 26 で「1 . あった」と回答した方にお尋ねします。】

問 26-1 具体的な影響の内容、また支援を継続するためにどのような取組・工夫等を行ったのかご記入ください。(自由記入)

(33 件)

- ・ 対面からオンライン受講態勢の移行、受講環境の感染対策の徹底
- ・ 発症当初及び感染者数の多い時は、当センターの判断で活動の自粛、感染の不安からサポート依頼の減少やパソコンボランティア自身が活動の停止、当センター入居施設の休館により事業に影響が出ました。当センター内での発症前の障害者支援は小部屋で複数人を支援していましたが、現在は予約制の1組限定とした支援活動に変更致しました。
- ・ IT 機器展示体験コーナーを設置しているが、県からの指示で半年近く、閉鎖した。
- ・ パソコンボランティアによる利用者の自宅等への訪問サポートを開所時から見合わせている。
- ・ 感染拡大防止の観点から訪問自粛や、来訪者の制限を余儀なくされたため、利用者とのやり取りが制限された。可能な限りオンラインツールや電話等の手段でサポートをした。
- ・ 感染者多数の時期は訪問等を中止せざるを得なかった。
- ・ 感染予防対策を行なった上で ICT 講習を開催したが、受講参加の見送りが目立った。
- ・ 緊急事態宣言及び感染者増加の時期は、相談を延期、予約者が密にならないように努めた。
- ・ 具体的に相談があっても、病院や施設の面会基準で訪問できなかったことがある。その際はオンライン会議で職員の協力のもと、スイッチ選定・適合を行った。
- ・ 計画していた講習会を中止せざるを得なかった。また、感染リスクを避けて施設が外部の受け入れを禁止。
- ・ 県独自の警戒レベルに合わせて、対面での対応中止等の措置を取った。電話等で対応できる内容は対応し、機器を実際に確認する必要がある、どうしても対面でないと難しい内容については、延期とした。
- ・ 講習・研修は、対面でできないときは Zoom によるオンライン形式とした。訪問は、事前の打ち合わせをした後、必要のある場合にのみ行っている。
- ・ 人がなかなか集まらない。少なくとも講座を実施していく（基本的に対面講座）。
- ・ 接触を防ぐためアクリル板を設置したが、サポートは横につくことになり、職員の体調管理、利用者様への確認、互いにマスク着用をして支援継続している。
- ・ 全体講習会や勉強会形式ではなく、個別対応へ切り替えた。
- ・ 対面、訪問等での指導、勉強会の開催ができなかった。
- ・ 対面での研修会を、オンラインでの研修会に変更した。
- ・ インターネットのオンラインと電子メールを用いた相談・講習の実施
- ・ 利用の完全予約制と、オンラインでの対応、部屋の利用人数の制限などを行った。

③ 新型コロナウイルス感染症を契機とした新たな支援

問 27 新型コロナウイルス感染症の影響により、オンライン会議が普及するなど、ICT に対応できることが増えてきています。貴機関・団体において、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、新たに取り入れた ICT 機器による支援がありましたら、ご記入ください。(自由記入)

(19 件)

- ・ Zoom の活用、IT に不慣れな視覚障害者に対してスマートスピーカーの利用
- ・ 感染状況によって障害者からの希望や当センターからの提案により、Zoom を利用したオンライン支援や電話及びメールによる支援も行っている。
- ・ iPad のフェイスタイムを利用したリモート対面音訳の実施
- ・ Zoom オンラインミーティング、Skype、LINE やメッセージなどの SNS による質疑応答。
- ・ Zoom 等のオンラインツールの支援増加に伴い、タブレット端末や周辺機器(マイク・スピーカー等)の相談支援や読み上げソフトの支援
- ・ オンライン会議 (Webex)
- ・ マイクロソフトチームスを使った会議の実施・地域でのデモンストレーションなど
- ・ 在宅就労支援の一環としてテレワークセミナーを毎年開催しているが、オンライン形式に変更した。
- ・ オンライン講座・研修、YouTube チャンネル「AT ティービー」による情報発信がある。
- ・ リモート会議を理解しやすくするための字幕変換や手書きホワイトボードなど工夫を凝らした。また、接触を減らすことを目的として、音声でできる操作や AI スピーカー等による家電利用などにも力を入れた。

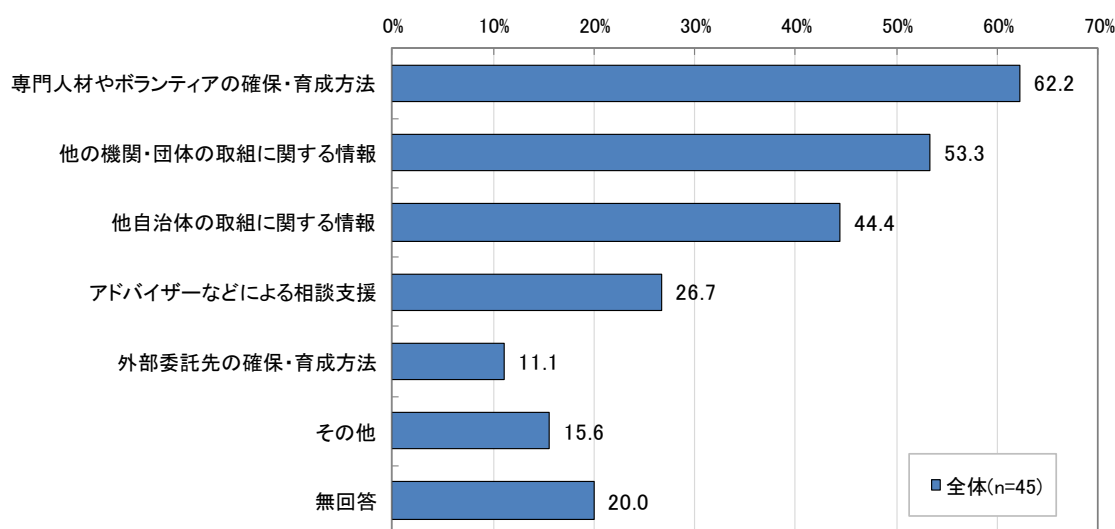
(8)ICT サポートセンターにおける ICT 機器の利用推進のために必要なこと

① 予算以外に必要な支援

問 28 障害者等へのICT機器利用を推進するにあたり、予算以外でどのような支援が必要ですか。（複数選択）

「専門人材やボランティアの確保・育成方法」が62.2%と最も高く、次いで「他の機関・団体の取組に関する情報」が53.3%、「他自治体の取組に関する情報」が44.4%と続いている。

図表 3-23 予算以外に必要な支援（複数回答）



	上段：% 下段：調査数	他自治体 の取組に 関する情 報	他の機 関・団体 の取組に 関する情 報	外部委託 先の確 保・育成 方法	専門人材 やボラン ティアの確 保・育成 方法	アドバイ ザーなど による相 談支援	その他	無回答
全体	- 45	44.4 20	53.3 24	11.1 5	62.2 28	26.7 12	15.6 7	20.0 9

② 行政・ICTサポート連携事務局に求める支援や意見等

問 29 障害者等へのICT機器利用を推進するにあたり、ア. 行政とイ. ICTサポート連携事務局に求める支援やご意見等がありましたら、ご記入ください。（自由記入）

ア. 行政（20件）

- ・ DX を推進しているにも関わらず障害者の ICT 利用に関わる予算配分は変わっていない。
- ・ ICT 機器は視覚障害者の生活にとって大変重要なツールです。複数の専門スタッフを配置し、充分に対応できるよう適正な予算を求めています。
- ・ ICT 機器購入費用、職員人件費が足りなすぎる。補助金を増やしてほしい。
- ・ ICT 機器利用ももちろんだが、障害者手帳を交付の際に、その方のご要望やその方に役立つような制度、施設（受けられる支援）等紹介してほしい

- ・ ICT 機器利用を専門的に支援する人材配置が欠かせない。その為の事業・予算化が欠かせない。
- ・ システムのバージョンアップや経年劣化に対する機器更新への助成の充実を望む。
- ・ スマホやパソコン習得の機会が少なく、高齢化が進む地域などへの働きかけ。情報が届きにくい方への発信や、地域のサポーター掘り起こし。
- ・ 委託して終りではなく、積極的な広報 PR に取り組んでもらいたい。
- ・ 行政としての ICT 支援の方針、次の一手への見通しを話し合える体制
- ・ 市町への普及・啓発を行うとともに、スマホなどの使用方法の基本的な研修会を障がい種別ごとに実施してほしい。
- ・ 障害者への ICT 機器利用に対する補助金制度の説明や申請に向けての支援などをして欲しい。
- ・ 障害者等が自らにあった機器の評価を気軽にできる場所および借り受けできる仕組みを作ること。現行の補装具制度では、進行形難病の人の意思伝達装置導入においては早期の評価が重要であるにも関わらず、機器導入の費用の問題から症状が進行していく様を眺めざるを得ない状況もある。児童についても同様。
- ・ 障害者等の ICT サポートは失われた機能を代替するだけではなく、自らの持てる力を伸長していくという視点からの早期評価、早期導入の枠組みがなければならない。
- ・ 専門人材の育成や専門家からのアドバイスの提供、就労支援に関して、特に視覚障がい者の就職先情報の提供

イ. ICT サポート連携事務局（9件）

- ・ ICT 機器に関する最新情報の提供や利用方法などの指導やアドバイス
- ・ 障害別のサポートマニュアルなどの作成。先進事例等の紹介。ICT サポートに係る研修（無料・オンライン）の実施
- ・ システムのバージョンアップや経年劣化に対する機器更新への助成の充実を望む
- ・ 各 ICT サポート団体が行っている ICT の取り組みや好事例、イベント等を取りまとめ連携をしてほしい。
- ・ 全国のセンターが支援機器の情報を共有できるシステムの構築、互いに相談・連携できるネットワークの構築、AT 利用を促進する制度（市町村への設置の義務づけなど）の検討、国への財政支援の要求
- ・ 各 ICT サポートセンターでボランティアを養成するということではなく、ICT ボランティアの育成を一手に引き受けていただき、その人材を各センターが利用できる体制づくりをしてほしい。
- ・ 専門員や補助スタッフのための研修が有れば良いと思う。
- ・ 何をする機関なのか、存在自体を不承知

【ICT サポートセンター以外の機関・団体】

〔(9)～(14)までは、問2で「ICT サポートセンター以外」に回答した 98 団体〕

(9)ICT 機器利用支援の実施体制

① 事業従事者数

問 11 障害者等へのICT機器利用支援に関する事業に携わる人数、うち障害者数をご記入ください。(人数を記入)

従事者数（平均）は、以下のとおりである。

図表 3-24 事業従事者数(平均)

	人数	うち障害者数
正規職員	2.5	0.8
非正規職員	1.4	0.5
ボランティア	15.2	2.2

② ボランティアについて

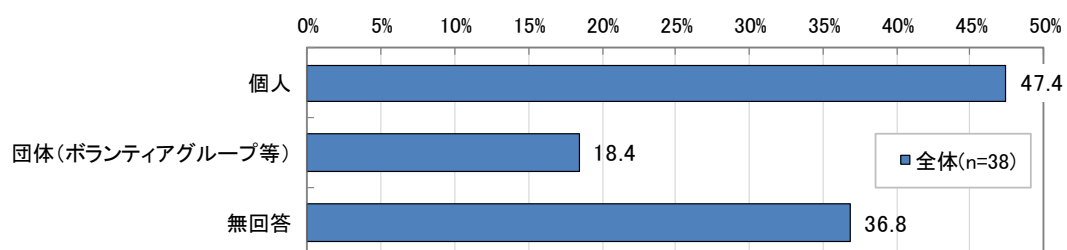
【問 11 で 「3. ボランティア」を回答した方にお尋ねします。】

問 11-1 ボランティアの ア. 形態、イ. 有償・無償、ウ. 業務（活動）内容についてお答えください。(ア. 複数選択、イ. それぞれ1つ選択)

ア. 形態

「個人」が 47.4%、「団体（ボランティアグループ等）」が 18.4%となっている。

図表 3-25 形態（複数回答）



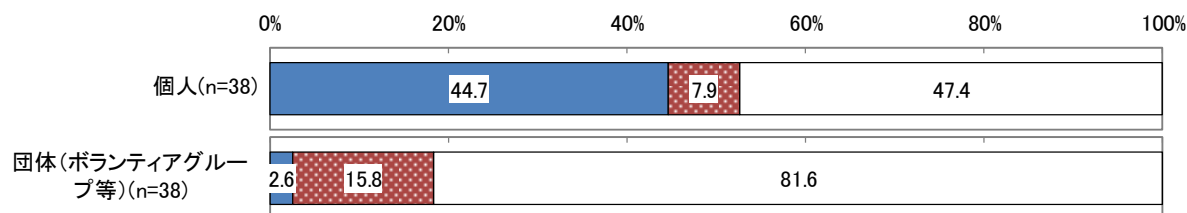
	上段: % 下段: 調査数	個人	団体(ボランティアグループ等)	無回答
全体	100 38	47.4 18	18.4 7	36.8 14

イ. 有償・無償

個人は、「有償」が44.7%、「無償」が7.9%となっている。

団体は、「有償」が2.6%、「無償」が15.8%となっている。

図表 3-26 有償・無償



■ 有償	■ 無償	□ 無回答
------	------	-------

	上段: % 下段: 調査数	有償	無償	無回答
個人	100	44.7	7.9	47.4
	38	17	3	18
団体(ボランティアグループ等)	100	2.6	15.8	81.6
	38	1	6	31

■有償の内容 (20 件)

謝金、旅費・交通費、サポート手当、1 回 3,000 円、
往復 40 km 以上の場合に 1 km 当たり 25 円、活動費 2,000 円 (交通費含む)

ウ. 業務(活動) 内容 (28 件)

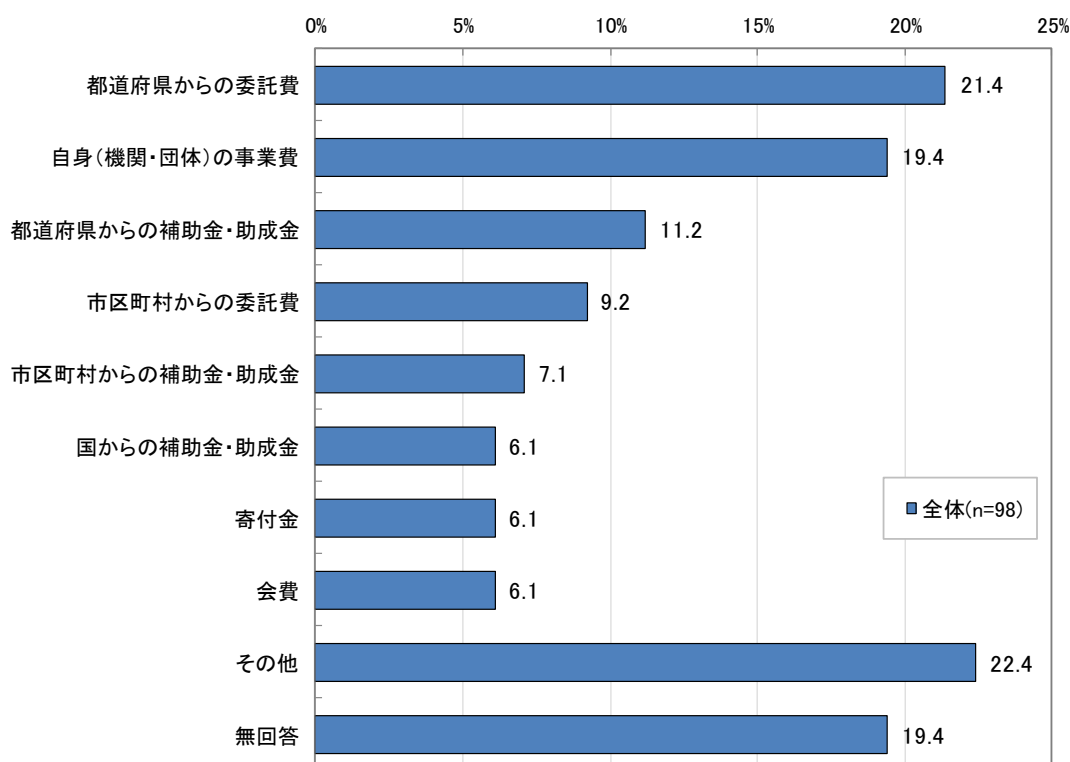
- ・ ICT 機器購入に関しての相談
- ・ ICT 機器設定・使用に関しての支援
- ・ パソコン設定、バージョンアップ、インターネット接続、プリンター接続、パソコンソフトの使い方
- ・ 委託事業で実施するパソコン基礎教室の講師補助
- ・ 自宅などへの訪問サポート
- ・ グループ指導講師補助
- ・ ICT サポートおよびサポートのアシスタント
- ・ ICT 教室の開催及び情報機器の具体的利用方法等に関する相談指導
- ・ ICT 講習会のサポート
- ・ スマートフォンの利用に対し、サポートを行う支援者の養成事業
- ・ パソコン・スマホ端末の操作支援
- ・ 講師が視覚障害を持っている場合が多いため、状況の伝達やその他の補助
- ・ 視覚障がい者向けパソコン教室における受講生の補助等
- ・ 法人の HP 編集・更新
- ・ 対面、電子メール、電話、Zoom 等による視覚障害者の ICT 機器利用のサポート
- ・ 主に音声パソコンのソフトの使用法やトラブル発生時の対応。iPhone・iPad の操作法

③ 事業運営費

問 12 障害者等へのICT機器利用支援に関する事業の運営費についてお答えください。
(複数選択)

「都道府県からの委託費」が 21.4%と最も高く、次いで「自身（機関・団体）の事業費」が 19.4%、「都道府県からの補助金・助成金」が 11.2%と続いている。

図表 3-27 事業運営費（複数回答）



	上段: % 下段: 調査数	国からの 補助金・ 助成金	都道府県 からの補 助金・助 成金	市区町村 からの補 助金・助 成金	都道府県 からの委 託費	市区町村 からの委 託費	寄付金	会費	自身(機 関・団体) の事業費	その他	無回答
全体	- 98	6.1 6	11.2 11	7.1 7	21.4 21	9.2 9	6.1 6	6.1 6	19.4 19	22.4 22	19.4 19

■その他の内容（25 件）

- ・ ICT 機器利用支援に関する事業に特化した運営費は計上しておりません。
- ・ ICT 機器利用支援事業として事業費を設定しているわけではなく、あくまで相談業務・情報提供業務の一環として実施している。
- ・ 現在行っている事業（意思疎通支援者派遣、相談業務）の付随業務的な形で行っているため、運営費がない。
- ・ 高次脳機能障がい者支援普及事業の委託費の一部で運営しています。
- ・ 市区町村からの障害福祉サービス報酬（障害者総合支援法）
- ・ 地域生活支援事業（視覚障がい者生活訓練事業の指導費・交通費）の一部に組み入れて、ボランティア団体が事業費として使用
- ・ 歩行訓練事業の中で ICT 機器利用支援を行っている。

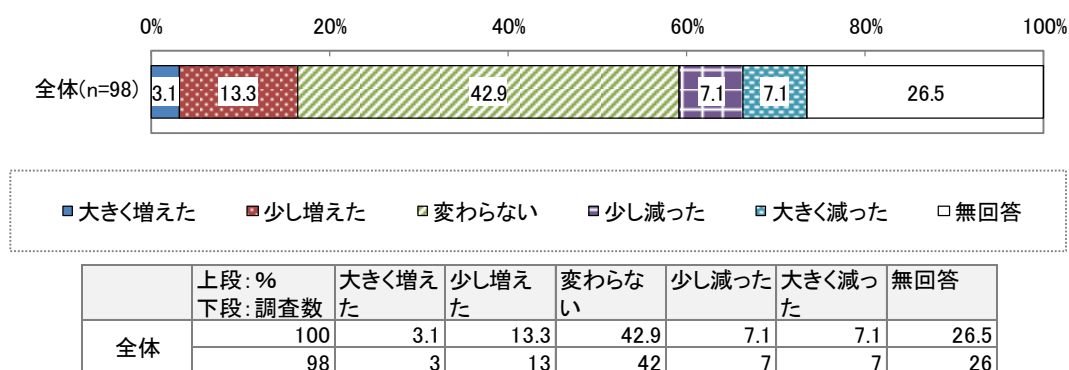
- ・ 指定管理費の中に、ICT の事業費が含まれている。
- ・ 事業として行っていない。
- ・ 授業料
- ・ 赤い羽根共同募金補助金及び法人資金
- ・ センターの運営費の中から支出しており、障害者等の ICT 機器利用支援に関する事業費の金額が決まっているものではない。
- ・ 社会福祉協議会から補助金年間 1 万円、会場費は市より減免
- ・ 点字図書館の運営費から捻出している。
- ・ 日本財団電話リレーサービスの委託金
- ・ 民間団体からの助成金

④ 運営費の増減状況

問 13 障害者等へのICT機器利用支援に関する事業の運営費は、3 年前と比べて増えましたか、減りましたか。(1 つ選択)

「変わらない」が 42.9%と最も高く、次いで「少し増えた」が 13.3%、「少し減った」「大きく減った」がともに 7.1%、「大きく増えた」が 3.1%となっている。

図表 3-28 運営費の増減状況



⑤ 直近 3 年間の運営費

問 14 障害者等へのICT機器利用支援に関する事業の直近 3 年間の運営費について、おおよその金額を可能な範囲でご記入ください。
※税込、千円単位でご記入ください。

運営費の平均額（単位：千円）は、以下のとおりである。

図表 3-29 運営費（平均額：千円）

年度	運営費	人件費		直接費		
		正規職員	非正規職員	機器導入費	機器維持費	その他
令和元年度	6,407	1,078	1,061	1,882	1,813	573
令和2年度	6,147	968	1,061	1,892	1,713	514
令和3年度	6,196	1,167	1,173	1,689	1,597	570

⑥ 人件費や直接費の運用(使い方)で困っていること

問 14-1 人件費や直接費の運用(使い方)で困っていることがありましたらご記入ください。(自由記入)

(23 件)

- ・ ICT 専門員としての人件費設定はなく、機器を購入する費用も確保されていない。
- ・ ICT 機器利用支援で予算はついていない。
- ・ ICT 機器利用支援に関する事業は、行われていない。地域生活支援事業（視覚障がい者生活訓練事業）の一部を使用
- ・ ICT 機器利用支援員としての新たな人員配置はない中、業務多忙となっている。機器の購入・更新の費用も元々の事業費の中で捻出しなければならない。
- ・ ICT 機器利用支援事業にかかる公的補助金が全くついていない。
- ・ ICT 機器利用支援事業は、人材や機器管理など複数の部署が直接/間接的に携わるため、情報提供施設として専門部署を独立させ費用管理していくことは困難。また、事前の支援体制を準備していても利用者数が予測できず期待した費用対効果が実現できないケースも多々ある。
- ・ ボランティアの交通費を支払いたいが、財源がない。
- ・ 圧倒的に財源が足りていない。
- ・ 委託費では単独で事業が成り立たないので、職員が他事業と掛け持ちで実施している。
- ・ 県の事業を受託しているが、今年度から支援者養成のみの講座にしか謝金等も使用できなくなった。頻回に行っている当事者の相談対応は謝金等も出せず、ボランティアでの活動になってしまっている。講師は同じ方の時もあり、当事者の直接の支援も対象としてほしい。
- ・ 人件費としては増えていくが、自治体（市町村）からの補助額は減っている。
- ・ 運営費用については、情報保障費用も含まれるため非常に厳しく、長期講座が開講できないなどの課題が生じている。
- ・ 人件費については、実際、倍以上の経費が掛かっているが、運営費として計上出来ない。他の事業で補填している。
- ・ 専任を採用しているわけではないので、職員の業務の圧迫として負担が増している。そのため、ニーズを把握しながらも、継続的なサポートには応じられていない。
- ・ 都道府県からの補助金・助成金は使途が決められており、人件費については非常勤である外部講師分しか計上できない。
- ・ 毎年、委託元である県からの予算が削減されている。足りない費用については法人から持ち出して運営している。

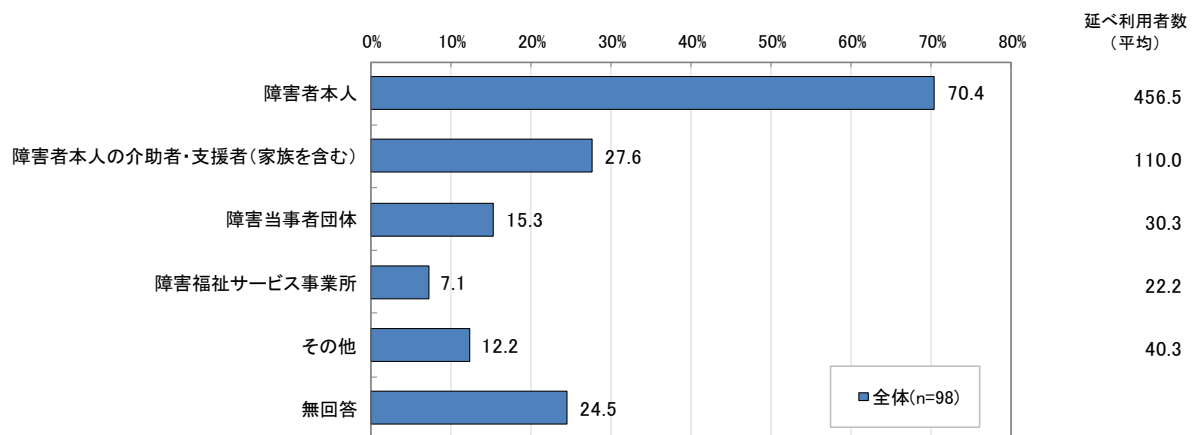
(10)ICT 機器利用支援の内容について

① 支援対象者・利用者数

問 15 支援対象者及び令和3年度の延べ利用者数を可能な範囲でご記入ください。(複数選択)

「障害者本人」が70.4%と最も高く、次いで「障害者本人の介助者・支援者(家族を含む)」が27.6%、「障害当事者団体」が15.3%、「障害福祉サービス事業所」が7.1%となっている。

図表 3-30 支援対象者・延べ利用者数(複数回答)



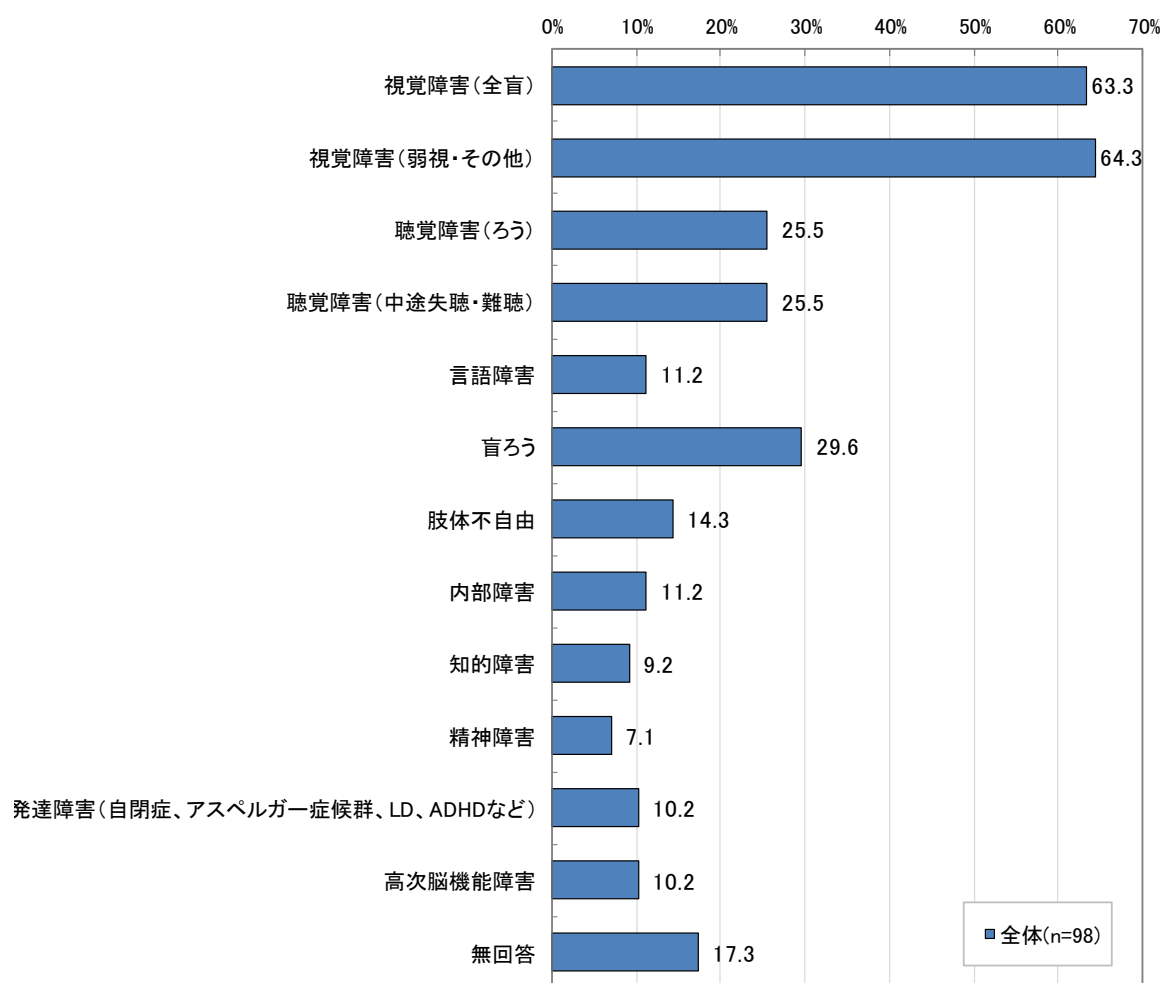
	上段: % 下段: 調査数	障害者本人	障害者本人の介助者・支援者(家族を含む)	障害当事者団体	障害福祉サービス事業所	その他	無回答
全体	- 98	70.4 69	27.6 27	15.3 15	7.1 7	12.2 12	24.5 24

② 支援対象としている障害種別

問 16 支援の対象としている障害種別をお答えください。(複数選択)

「視覚障害(弱視・その他)」が64.3%と最も高く、次いで「視覚障害(全盲)」が63.3%、「盲ろう」が29.6%と続いている。

図表 3-31 支援対象としている障害種別(複数回答)



	上段: % 下段: 調査数	視覚障害 (全盲)	視覚障害 (弱視・そ その他)	聴覚障害 (ろう)	聴覚障害 (中途失 聴・難聴)	言語障害	盲ろう
全体	- 98	63.3 62	64.3 63	25.5 25	25.5 25	11.2 11	29.6 29

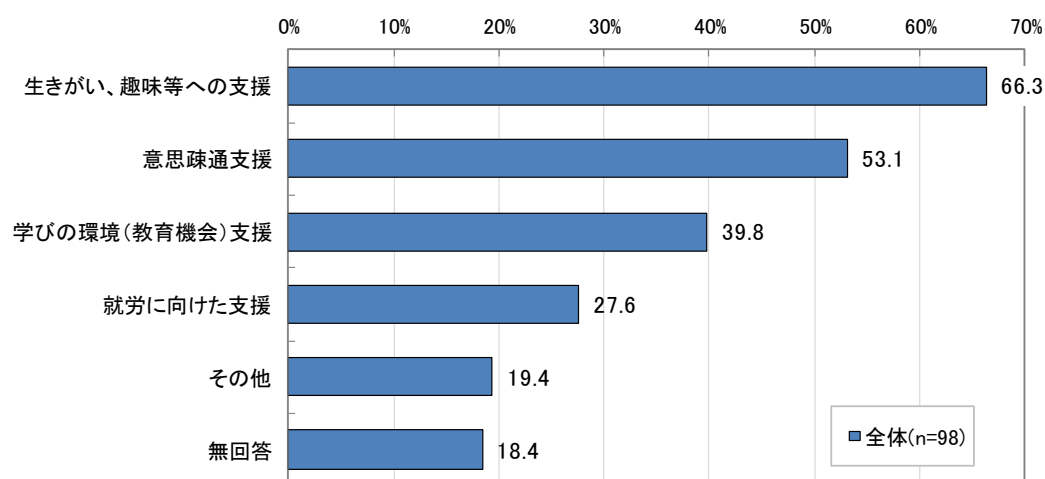
	肢体不自由	内部障害	知的障害	精神障害	発達障害 (自閉症、 アスペル ガー症候 群、LD、 ADHDな ど)	高次脳機 能障害	無回答
全体	14.3 14	11.2 11	9.2 9	7.1 7	10.2 10	10.2 10	17.3 17

③ 障害者への ICT 機器利用支援を通じて目指していること

問 17 障害者へのICT機器利用支援を通じて目指していることをお答えください。（複数選択）

「生きがい、趣味等への支援」が 66.3%と最も高く、次いで「意思疎通支援」が 53.1%、「学びの環境（教育機会）支援」が 39.8%、「就労に向けた支援」が 27.6%となっている。

図表 3-32 障害者への ICT 機器利用支援を通じて目指していること（複数回答）



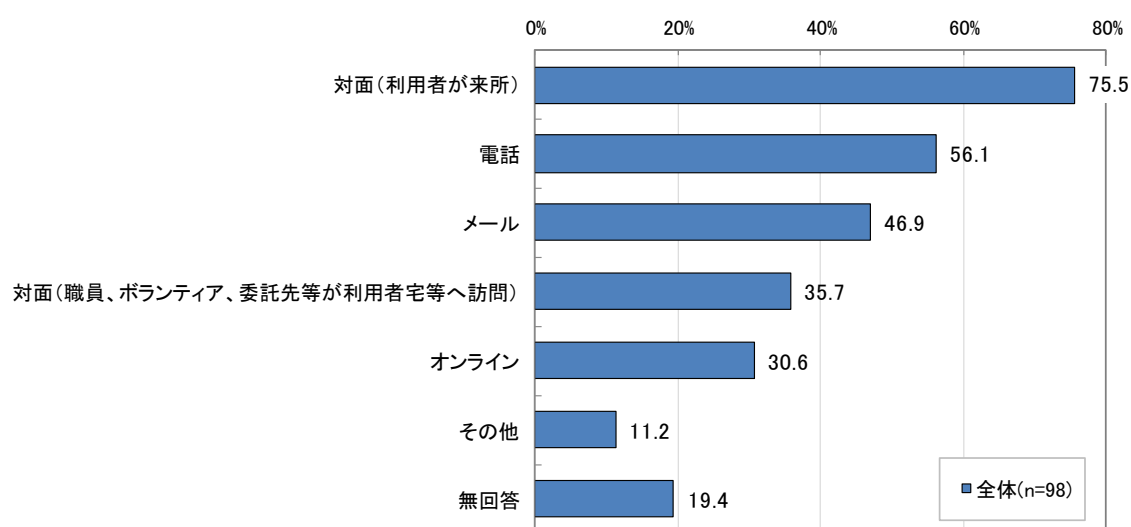
	上段: % 下段: 調査数	意思疎通 支援	学びの環 境(教育 機会)支 援	就労に向 けた支援	生きがい、 趣味等へ の支援	その他	無回答
全体	- 98	53.1 52	39.8 39	27.6 27	66.3 65	19.4 19	18.4 18

④ 支援の形態

問 18 行っている支援の形態をお答えください。（複数選択）

「対面（利用者が来所）」が 75.5%と最も高く、次いで「電話」が 56.1%、「メール」が 46.9%と続いている。

図表 3-33 支援の形態（複数回答）



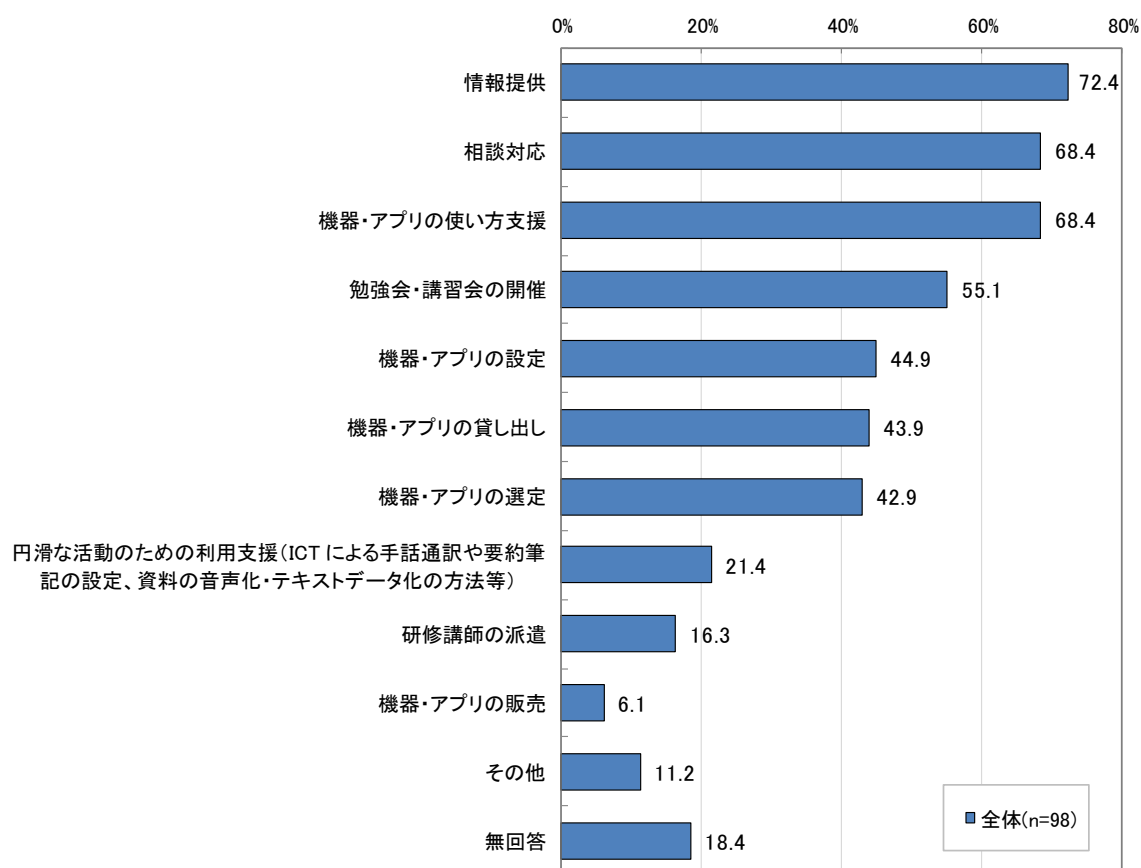
	上段：% 下段：調査数	対面（利 用者が来 所）	対面（職 員、ボラ ンティア、委 託先等が 利用者宅 等へ訪 問）	電話	メール	オンライン	その他	無回答
全体	- 98	75.5 74	35.7 35	56.1 55	46.9 46	30.6 30	11.2 11	19.4 19

⑤ 支援内容

問 19 行っている具体的な支援内容をお答えください。（複数選択）

「情報提供」が 72.4%と最も高く、次いで「相談対応」「機器・アプリの使い方支援」がともに 68.4%、「勉強会・講習会の開催」が 55.1%と続いている。

図表 3-34 支援内容（複数回答）



	上段: % 下段: 調査数	相談対応	情報提供	機器・アプリの選定	機器・アプリの販売	機器・アプリの貸し出し	機器・アプリの設定
全体	- 98	68.4 67	72.4 71	42.9 42	6.1 6	43.9 43	44.9 44

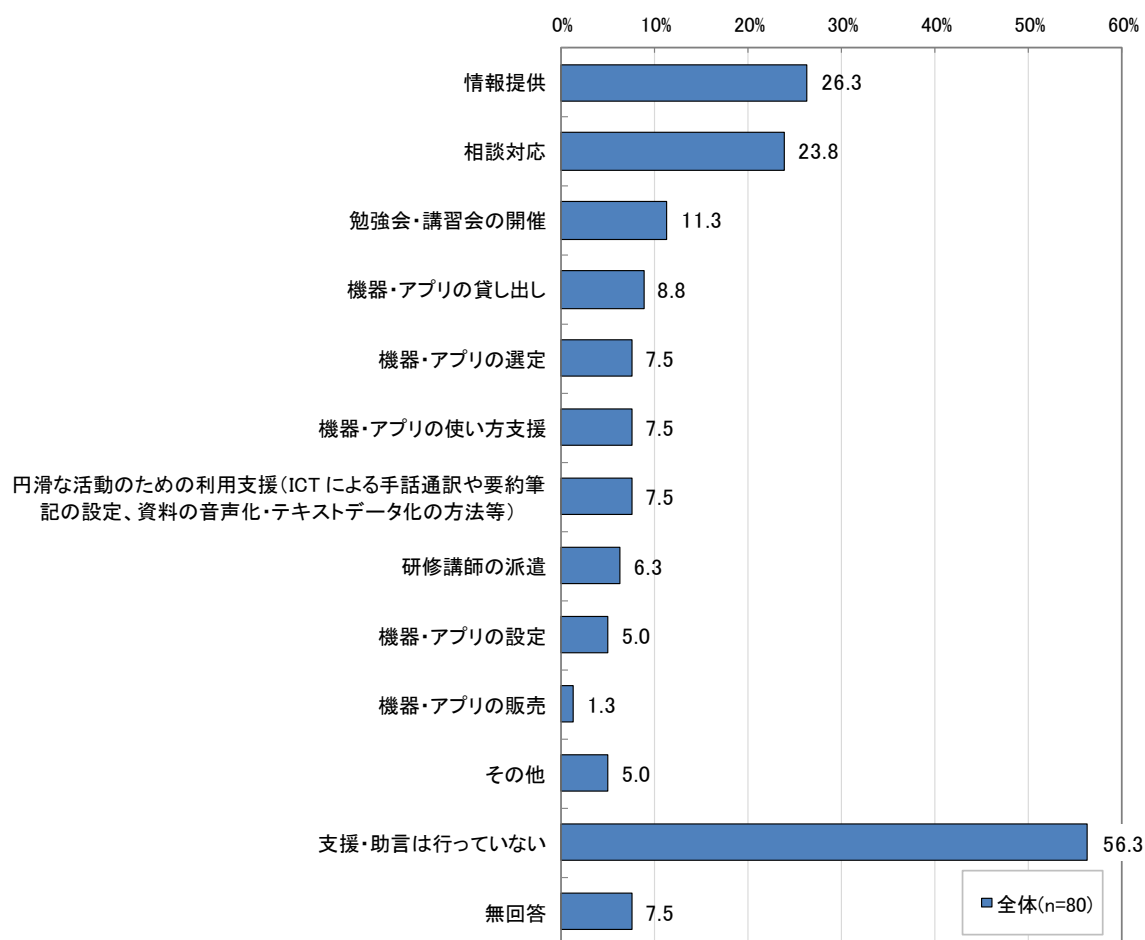
	機器・アプリの使い方支援	勉強会・講習会の開催	研修講師の派遣	円滑な活動のための利用支援 (ICTによる手話通訳や要約筆記の設定、資料の音声化・テキストデータ化の方法等)	その他	無回答
全体	68.4 67	55.1 54	16.3 16	21.4 21	11.2 11	18.4 18

⑥ 市区町村への支援・助言内容

問 20 問 19 で回答したもののうち、特に市区町村の行政機関に支援・助言しているものがありましたらお答えください。(複数選択)

「情報提供」が 26.3%と最も高く、次いで「相談対応」が 23.8%、「勉強会・講習会の開催」が 11.3%と続いている。また「支援・助言は行っていない」が 56.3%となっている。

図表 3-35 市区町村への支援・助言内容（複数回答）



	上段: %	相談対応	情報提供	機器・アプリの選定	機器・アプリの販売	機器・アプリの貸し出し	機器・アプリの設定
全体	-	23.8	26.3	7.5	1.3	8.8	5.0
	80	19	21	6	1	7	4

	機器・アプリの使い方支援	勉強会・講習会の開催	研修講師の派遣	円滑な活動のための利用支援 (ICTによる手話通訳や要約筆記の設定、資料の音声化・テキストデータ化の方法等)	その他	支援・助言は行っていない	無回答
全体	7.5	11.3	6.3	7.5	5.0	56.3	7.5
	6	9	5	6	4	45	6

⑦ 得意な支援内容、効果・成果

問 21 行っている支援のうち、ア. 得意としている障害種別及び支援内容、イ. 特に工夫している支援の内容、及びその支援の効果・成果を記入してください。（自由記入）

ア. 得意としている障害種別及び支援内容（51 件）

- ・ iPhone (voice over) 機器操作。PC トーカー、マイブック等の利用技術獲得
- ・ 視覚障がい者：スマートフォンの取り扱い
- ・ 視覚障がい者／点字・録音図書の読書に関わる機器
- ・ 視覚障がい者を対象とした iPhone の講習会
- ・ 視覚障がい者等に対するパソコン、スマホ、プレクストーク等の機器トラブルや利用方法に関する支援
- ・ 視覚障害
- ・ 視覚障害、パソコンサポート
- ・ 視覚障害、音声パソコンプレクストークの使用法。
- ・ 視覚障害の方に対して、ICT 機器の活用、サピエ図書館を活用するための方法の習得を支援している。
- ・ 視覚障害者に対する、音声・点字を利用する ICT 機器の使い方支援
- ・ 視覚障害者へプレクストークの貸出、操作の相談などを行っている。
- ・ 視覚障害者への PC 関係やデージー図書を聞く（再生できる）機器（プレクストーク）等の紹介や使用方法、購入の際の補助申請の助言など。
- ・ 視覚障害者へのアップル社製品（スマホ・タブレット）、アンドロイドスマホのユーザー補助の案内・設定
- ・ 視覚障害者向け弊社取扱支援機器製品のサポート
- ・ 視覚障害当事者に対し、デージー再生機などの専用機器から、iPhone などのスマートフォン、Windows パソコンなどの一般の情報機器やアプリについて、広く相談を受け付けている。また来館可能な方については、直接の操作案内も行っている。
- ・ 視覚障害、盲ろうの方。視覚障害者向けの機器や用具の紹介、使い方のサポート
- ・ 視覚・聴覚障害者
- ・ 聴覚障がい者、手話や筆談・要約筆記を使った支援
- ・ 聴覚障害、スマホや PC に関すること。緊急電話（110.118.119）の登録及び電話リレーサービスの登録支援
- ・ 聴覚障害、使い方支援、設定支援
- ・ 聴覚障害者（きこえない・きこえにくい人）を対象としており、コミュニケーション手段も手話、筆談、メール、FAX など、視覚的コミュニケーションを図っている。
- ・ 聴覚障害者（難聴者含む）に対する、スマホやタブレット等を利用することによる意思疎通支援
- ・ 聴覚障害者向けのサービス（遠隔手話通訳、電話リレーサービス、Net119 緊急通報システム、110 番アプリなど）
- ・ 精神・発達障害の方が得意部門である場合が多い。ICT を使った作業の提供。コロナ感染での閉鎖にともなうリモートワークでの活用
- ・ 進行性の神経難病の方（支援者から）の相談が多く、意思伝達装置等のコミュニケーション等の ICT 利用環境づくり
- ・ 難病、神経筋疾患等

- ・ 高次脳機能障がい者。障害当事者を対象とし令和4年度にZoomの使い方講座を実施し、実践の場としてオンラインサロンを開催した。
- ・ 雇用支援におけるグループウェア・仮想マシン環境などの職場アセスメント調査、視覚支援システム導入支援、操作演習指導
- ・ 職業能力開発訓練におけるOAビジネススキル訓練
- ・ YouTubeでの自主訓練（運動メニュー）、Zoomを使用したグループワーク

イ. 特に工夫している支援の内容、及びその支援の効果・成果（47件）

- ・ 担当者の経験やスキルを活かし、初心者から上級者まで、あらゆるレベルの広範囲な質問に対して柔軟に対応できる。利用される方の満足度は高く、リピーターも存在している。
- ・ 「視覚障害者情報機器操作講習会」で来館が難しい方へも、一部ではあるが対応しており、地域により「毎年開催してほしい」という声がある。
- ・ 個別に能力やニーズが異なるため、マンツーマン指導としている。
- ・ 1対1でのサポート。Zoomでの対話およびリモートサポート。手帳所有の有無にかかわらず受け入れている。買い物やネットバンクの利用などができるようになっている。
- ・ 1対1のIT講習を障害のある人同士で行っている。
- ・ iPhoneの使い方、視覚障害者が使いやすいアプリの紹介を行い、特にスマートフォンの買い替えを考えている方に好評である。
- ・ Zoomや電話を使用して、遠隔でパソコンや、iPhoneの操作支援を行っている。
- ・ アップル社製品のアクセシビリティ機能（ボイスオーバーや拡大など）
- ・ サービスの説明だけでなく、実際に体験してもらうことでイメージを持ってもらうようにしている。
- ・ プレクストークなどの新商品や、問い合わせがあった機器を業者の方に持ってきていただき、購入する前に実際に触っていただく機会をつくっている。
- ・ まったくの初心者がある程度ひとりで操作できるようになるまで繰り返し学習するのを支援する。メールや電話、オンラインでの支援も行っている。
- ・ ろう者の交流会等に相談専支援員を派遣し、ろう者が直接に機器利用方法を説明することでICT機器利用者の個別相談に対応している。
- ・ 音声パソコン（主にPC-Talker）での操作演習、iOSのボイスオーバーでの操作練習を支援内容とします。
- ・ 居宅に訪問し、マンツーマンで対応
- ・ 継続支援する体制がないので、できるだけ1回で終わるよう、相談内容と連携団体を想定しておく。
- ・ ITの楽しさや便利さを伝えるノウハウ→社会復帰の動機づけ、意欲の回復
- ・ 講座開催時は、疲労や集中力への影響を考慮し、休憩を挟み当事者の様子を見ながら進めることを意識した。実践の場を設けたことで講座の復習ができ、当事者同士の交流にもつながった。
- ・ 講習会では、受講者及びサポーター向けの操作マニュアル、テキストを作成しています。特に、サポーターはテキストを用いて事前に勉強ができ、また、多くのサポーターが講師を行うことができるなど、操作方法の共有化において大きな成果が得られたと考えます。
- ・ 使用頻度や機会をつくり苦手意識をなくしてもらいながら、ICTの便利さ効率の良さなどを体験してもらった。
- ・ 視覚障害は個人差が大きいので、見え方等の聞き取りをしっかりと行うこと。

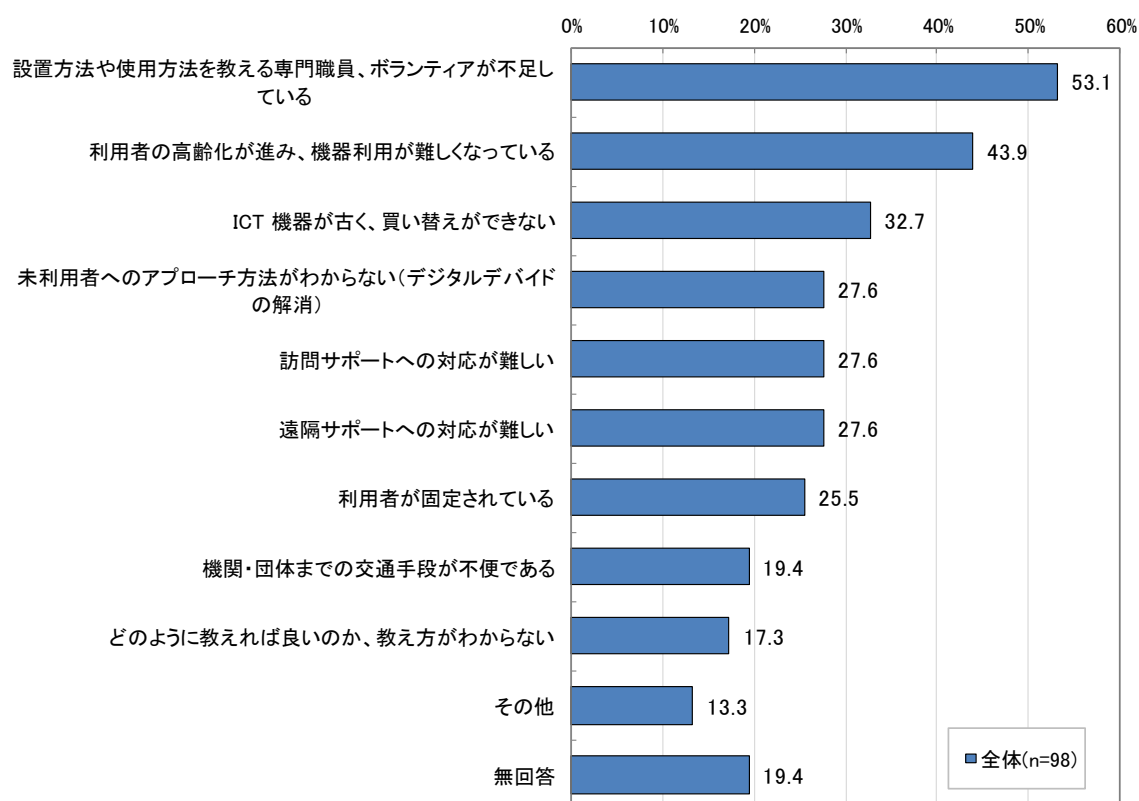
- ・ 視覚障害者が理解しやすいような教え方を心がけています。基本、マンツーマンの訓練なのでその方のニーズにあわせた計画を作成して支援しています。
- ・ 視覚的に分かるように手順や情報を確認する。繰り返し操作し、目の前で少し慣れってもらう。
- ・ 自主訓練が定着するように YouTube を自宅内で視聴してもらう。他の自主訓練よりも定着し易い。
- ・ テレワーク等の就労形態に対応できるよう Zoom の操作を体験する。
- ・ 手話や筆談・要約筆記を使い、視覚的にわかるような方法で。
- ・ 生活環境で使えるよう、在宅での支援を実施
- ・ 専門の職員に加え、視覚障害当事者によるわかりやすい説明。取り扱い機器は、デモ機を置き、実際に体験していただいている。
- ・ 多職種連携、手話等の理解啓発の深化と拡大
- ・ 単に手話や要約筆記などの情報保障を準備するだけでなく、聞こえないという障害特性を理解し、その人の状況にあわせた支援をしています。
- ・ 同じ当事者であるので、求められている支援を行える。相談者が自ら自己選択し、自己決定が出来るように支援している。
- ・ 文章を書いたり、意味を理解することが苦手な方はビデオ通話の方法を支援している。
- ・ 訪問サポートを中心としている。公共交通機関の便が悪い地域の利用者也利用しやすい。
- ・ 利用者の身近な相談支援や訪問スタッフと連携し、用具の情報提供、選定、適合、モニタリングの支援を行うことで、段階的・継続的な支援を可能にしている。

⑧ ICT 機器利用支援の課題

問 22 ICT機器利用支援にあたり、どのような課題がありますか。(複数選択)

「設置方法や使用方法を教える専門職員、ボランティアが不足している」が 53.1%と最も高く、次いで「利用者の高齢化が進み、機器利用が難しくなっている」が 43.9%、「ICT 機器が古く、買い替えができない」が 32.7%と続いている。

図表 3-36 ICT 機器利用支援の課題（複数回答）



	上段: % 下段: 調査数	設置方法 や使用方 法を教え る専門職 員、ボラン ティアが不 足している	どのよう に教えら ば良いの か、教え 方がわか らない	ICT 機器 が古く、買 い替えが できない	利用者が 固定され ている	未利用者 へのアプ ローチ方 法がわか らない(デ ジタルデ バイドの 解消)	機関・団 体までの 交通手段 が不便で ある	訪問サ ポートへ の対応が 難しい	遠隔サ ポートへ の対応が 難しい	利用者の 高齢化が 進み、機 器利用が 難しくな っている	その他	無回答
全体	-	53.1	17.3	32.7	25.5	27.6	19.4	27.6	27.6	43.9	13.3	19.4
	98	52	17	32	25	27	19	27	27	43	13	19

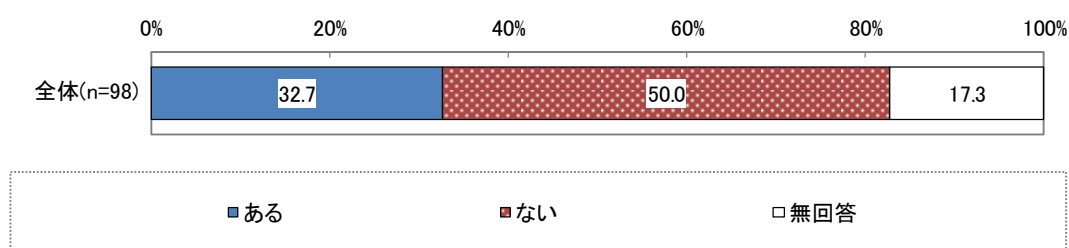
(11)ICT 機器利用支援に関する外部との連携、人材育成について

① 連携機関等の有無

問 23 貴機関・団体は、ICT機器利用支援にあたり、連携している他の機関、団体、企業や販売店等がありますか。(1つ選択)

「ある」が32.7%、「ない」が50.0%となっている。

図表 3-37 連携機関等の有無



	上段: % 下段: 調査数	ある	ない	無回答
全体	100 98	32.7 32	50.0 49	17.3 17

② 連携による効果・成果

【問 23 で「1. ある」と回答した方にお尋ねします。】

問 23-1 連携している他の機関・団体等の名称、連携の内容、効果・成果についてご記入ください。(自由記入)

(29 件)

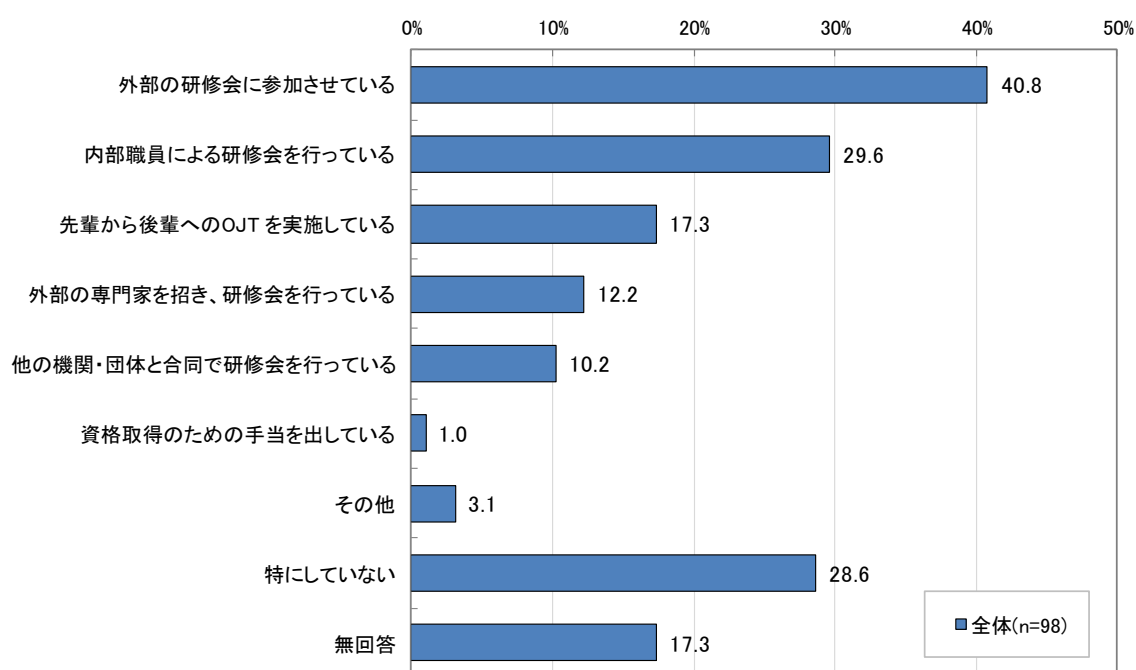
- ・定期的に情報懇談会を行い、情報交換や問題解決の相談等をしている。
- ・団体に講座のアシスタントを依頼し、情報共有している。
- ・県、市町村、聴覚障害者の団体、手話通訳者団体、要約筆記者団体講習会等の周知を依頼し効果を上げている。
- ・盲ろう者の点字電子機器の講習。点字電子機器も貸していただき、日々の練習に使って、便利さと意思疎通の大切さを利用者に実感してもらっています。
- ・ICT 講習の企画および実施に関するサポート、ICT 専門職員およびサポーター不足でも講習会等が開催できている。
- ・連携している販売店より、新規利用登録者の紹介がある。また、当センターのイベントに協力してもらっている。
- ・関係団体が実施する研修会や相談機関等との連携などを行っている。
- ・連携による電話リレーサービス登録方法の説明など。個別にろう者が相談対応することで着実に利用が増えるという効果が期待できる。また、遠隔システム会社との連携により、ICT 機器の専門的なアドバイス（例えば通信環境など）受け支援につなげている。

③ 人材育成の取組内容

問 24 貴機関・団体がICT支援に関わる人材育成のために取組んでいることをお答えください。(複数選択)

「外部の研修会に参加させている」が40.8%と最も高く、次いで「内部職員による研修会を行っている」が29.6%、「先輩から後輩へのOJTを実施している」が17.3%と続いている。また「特にしていない」が28.6%となっている。

図表 3-38 人材育成の取組内容（複数回答）



	上段: % 下段: 調査数	内部職員 による研 修会を 行ってい る	外部の専 門家を招 き、研修 会を行っ ている	外部の研 修会に参 加させて いる	他の機 関・団体と 合同で研 修会を行 っている	資格取得 のための 手当を出 している	先輩から 後輩への OJT を実 施している	その他	特にして いない	無回答
全体	-	29.6	12.2	40.8	10.2	1.0	17.3	3.1	28.6	17.3
	98	29	12	40	10	1	17	3	28	17

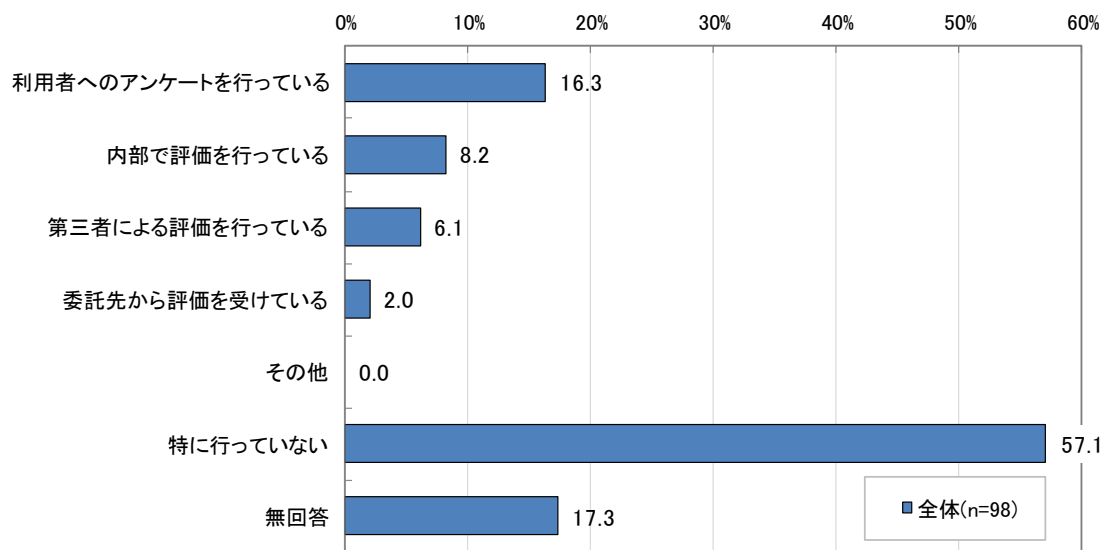
(12) 評価の実施状況について

① 支援内容の評価の実施状況

問 25 貴機関・団体の支援内容について、評価を行っていますか。(複数選択)

「利用者へのアンケートを行っている」が16.3%と最も高く、次いで「内部で評価を行っている」が8.2%、「第三者による評価を行っている」が6.1%、「委託先から評価を受けている」が2.0%となっている。また「特に行っていない」が57.1%となっている。

図表 3-39 支援内容の評価の実施状況（複数回答）



	上段: % 下段: 調査数	利用者へのアンケートを行っている	第三者による評価を行っている	内部で評価を行っている	委託先から評価を受けている	その他	特に行っていない	無回答
全体	- 98	16.3 16	6.1 6	8.2 8	2.0 2	0.0 0	57.1 56	17.3 17

② 評価内容

【問 25 で 1 ～ 5 と回答した方にお尋ねします。】

問 25-1 評価の具体的な内容をご記入ください。(自由記入)

(19 件)

- ・ 3 年に一度、第三者評価機関のよる第三者調査を行っています。
- ・ アンケートで、良し悪しを 5 段階評価してもらい、自由記述欄も設けている。それらを集計し、次回への参考としている。
- ・ アンケートとは違うかもしれませんが、各利用者のモニタリングと個別支援計画があるので、その時に利用者からの感想・満足度をうかがっています。
- ・ サポーターの現状調査、養成講座の講師と受講生、利用者へのヒアリング
- ・ サポート方法や内容についてメーリングリストで意見交換や評価を行っている。
- ・ 遠隔タブレット利用後にアンケート画面が表示され任意で回答いただいている。
- ・ 訓練の満足度について 5 段階で確認している。不満、やや不満の場合は、その理由について自由記入で確認している。
- ・ 講習会の途中に、満足度などのアンケートを行っています。
- ・ 指定管理中間年に外部委員を選定し第三者評価を実施
- ・ 支援内容を記録し、毎週の会議で振り返りを行っている。
- ・ 職員間による情報共有、意見交換の定期的な実施

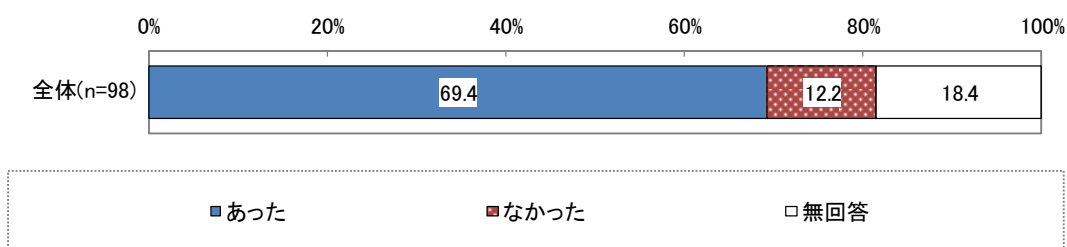
(13)新型コロナウイルス感染症の影響について

① 新型コロナウイルス感染症の影響の有無

問 26 新型コロナウイルス感染症は、貴機関・団体の支援に影響がありましたか。(1 つ選択)

「あった」が 69.4%、「なかった」が 12.2%となっている。

図表 3-40 新型コロナウイルスの影響の有無



	上段: % 下段: 調査数	あった	なかった	無回答
全体	100	69.4	12.2	18.4
	98	68	12	18

② 影響の内容、支援を継続するための取組・工夫等

【問 26 で「1 . あった」と回答した方にお尋ねします。】

問 26-1 具体的な影響の内容、また支援を継続するためにどのような取組・工夫等を行ったのかご記入ください。(自由記入)

(67 件)

- ・ 予定していた訪問や講習会ができなくなった。
- ・ ICT 機器利用支援に限らず、対面での指導、支援ができない時期があった。一定の技術を習得した者に対しては、LINE やメール、電話等での対応を行った。
- ・ 感染者が多い時は、対面での訓練は控え、Zoom で行う方のみとした。感染が落ち着いてきた時は、室内に透明カーテンを設置して、窓を開けて空気を流れるようにして対面で行った。
- ・ 2020 年 4 月、5 月に感染拡大防止の観点から在宅での支援依頼が減少
- ・ イベントや講習会の規模を縮小するまた、中止とした。
- ・ オンラインでの支援
- ・ オンライン開催・人数制限・新しい生活様式の徹底
- ・ オンライン講習を受けることができるレベルに達していない人たちが、来所できないために置いてきぼりになった。長く休んだことで再開することが困難になった人がいた。
- ・ パソコンボランティアの申請件数が減少した。
- ・ 自宅・施設・病院等での外部支援者受け入れの自粛による新規相談・継続支援ができなくなった。パソコン基礎教室の人数制限等。オンラインの受付。感染対策を講じた教室事業の実施。
- ・ 完全予約制、時間制限の設定
- ・ 感染拡大により、オンラインによる会議等への参加が迫られたが、そのオンライン会議への入室の仕方等を対面で指導できなかった。定期的に勉強会を開き、少しずつ覚えてもらった。
- ・ 建物が県所有のため、施設利用は、県のコロナ禍対応に準じたため、施設利用が不可だった期間があった。
- ・ 元々少なかった来館での利用がなくなり、ほぼ電話対応に。
- ・ 行動規制がある場合、窓口対応ができなかった。会議等への手話通訳の手配や機器の設定を行った。
- ・ 講座受講人数を減らす、オンライン形式に変更する等。
- ・ 使用する部屋が狭く、窓を開けると荒天時の雨・雪、騒音があるため、体験での指導では、広く、換気のしやすい部屋で実施している。
- ・ 自宅派遣を中止。派遣件数が減少。
- ・ 自立訓練(機能訓練)のサービス提供の中止。利用者の体調の確認、訪問時の感染予防のための基本的対策等を行っている。
- ・ 新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者が減少し、サポーターのモチベーションが下がった。その対策として、サポーター向けのオンライン研修を行い、サポーター一間の交流や技術向上のための取組を行っている。
- ・ 新型コロナウイルス感染症予防のため来館を制限したためか、来館で行うデジタイズ図書再生機や音声読書器の貸出利用者がいなかった。
- ・ 体験会の開催が中止や延期になった。

- ・ 対面での講習に支障があり、クリアーボード等の障壁及び密を避ける配慮をした。
- ・ 派遣依頼の減少、1 回あたりのボランティア養成定員の縮減
- ・ 来館制限を行っていた。
- ・ 利用者への面会を制限したため、連携している他機関からの訪問訓練も受けることができませんでした。連携先とメールでのやり取りで相談などし、当施設の指導員がフォローしていました。

③ 新型コロナウイルス感染症を契機とした新たな支援

問 27 新型コロナウイルス感染症の影響により、オンライン会議が普及するなど、ICT に対応できることが増えてきています。貴機関・団体において、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、新たに取り入れたICT機器による支援がありましたら、ご記入ください。(自由記入)

(37 件)

- ・ ICT 機器（スマホ・タブレット）を活用した遠隔手話通訳
- ・ J-TALK を使用した遠隔手話通訳（コロナに関する情報保障に限定して）
- ・ web 予約（各種申込受付）、オンライン講座・教室、オンライン会議
- ・ Zoom meeting、Microsoft teams によるオンラインでのサービス提供
- ・ Zoom オンラインミーティング、Skype、LINE やメッセージなどの SNS による質疑応答。
- ・ オンラインでの講習
- ・ オンラインを活用した人材育成講座、オンラインを活用した支援のモデル実施
- ・ オンライン会議、オンライン研修、遠隔手話通訳、遠隔要約筆記、オンライン相談の導入
- ・ オンライン講習、YouTube チャンネルの配信（用具や機器の紹介・使い方動画）
- ・ スマートスピーカー、Zoom の有料アカウント取得
- ・ 遠隔手話通訳、要約筆記。
- ・ 県から遠隔用の iPad 等の支給があり貸出しが可能となった。
- ・ 行事のインターネット中継。所内会議をオンラインで実施。職員が参加する研修会等をオンラインで受講。
- ・ 聴覚：ビデオ通話等を使つての遠隔での手話通訳・要約筆記、ハイブリッドでの行事開催

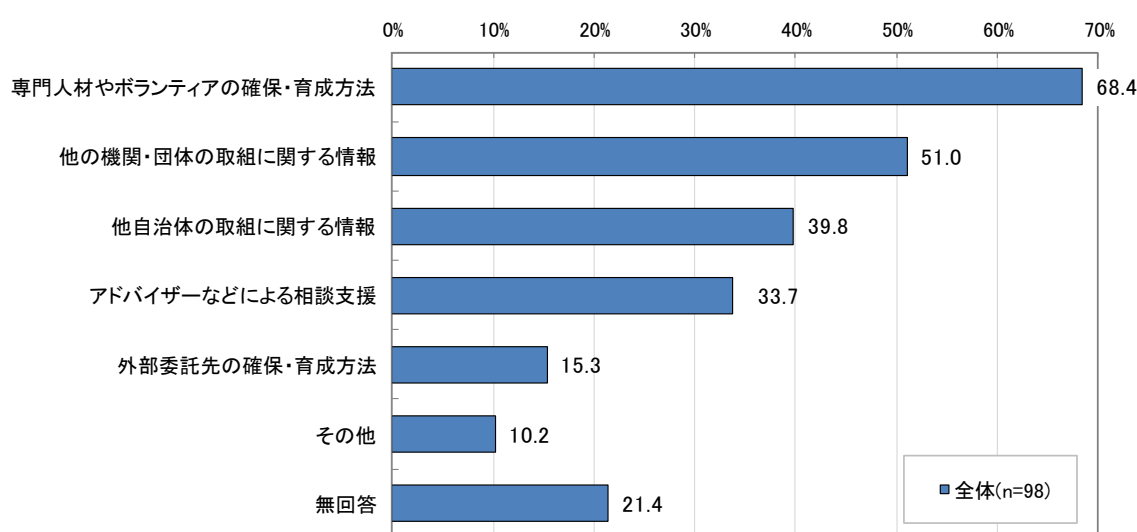
(14) ICT 機器の利用推進のために必要なこと

① 予算以外に必要な支援

問 28 障害者等へのICT機器利用を推進するにあたり、予算以外でどのような支援が必要ですか。（複数選択）

「専門人材やボランティアの確保・育成方法」が68.4%と最も高く、次いで「他の機関・団体の取組に関する情報」が51.0%、「他自治体の取組に関する情報」が39.8%と続いている。

図表 3-41 予算以外に必要な支援



	上段: % 下段: 調査数	他自治体 の取組に 関する情 報	他の機 関・団体 の取組に 関する情 報	外部委託 先の確 保・育成 方法	専門人材 やボラン ティアの確 保・育成 方法	アドバイ ザーなど による相 談支援	その他	無回答
全体	— 98	39.8 39	51.0 50	15.3 15	68.4 67	33.7 33	10.2 10	21.4 21

② 行政・ICTサポート連携事務局に求める支援や意見等

問 29 障害者等へのICT機器利用を推進するにあたり、ア. 行政とイ. ICTサポート連携事務局に求める支援やご意見等がありましたら、ご記入ください。（自由記入）

ア. 行政（36 件）

- 5 月に制定され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推進法とデジタル庁が提唱している 1 人も残さないデジタル社会の関連性を知りたい。障害者が情報アクセスしやすい環境（特に、インターネットや Wi-Fi 環境の公共インフラ化）を整備していただきたい。そこからスタートしないと、同じ障害者でも情報格差が出てしまいます。

- ・ ICT サポートセンターに対して実質的な指導ができないのであれば、予算の拡充や点字図書館への付け替えを検討してほしい。
- ・ ICT 機器の早い移り変わりに対応できるよう、支援団体と密に連絡を取り合い、柔軟に対応してほしい。
- ・ ICT 機器利用に関わる予算/事業としての確立
- ・ ICT 対応できる専門職の導入
- ・ インフラ整備
- ・ サポーターの養成に取り組んで欲しい。
- ・ システムのバージョンアップや経年劣化に対する機器更新への助成の充実を望む
- ・ まずは指導員養成が簡単にできない現状を理解して欲しい。
- ・ 意思疎通支援事業では遠隔通訳はあくまで対面通訳が出来ない場合の代替策という取扱であるが、利用者の希望でどちらでも選択できるようにしていただきたい。
- ・ 音声を利用した操作方法を熟知された職員を配置し、いつでも相談できる体制の確立
- ・ 各市区町村に 1 か所以上、ICT 支援を専門とする機関を設置して欲しい。
- ・ 機器や研修参加のため補助金等の支援があると良い。
- ・ 機能訓練施設に対して、ICT 機器購入にあたっての補助金制度があると、うれしいです。
- ・ 専門職員を増員するための予算増をお願いしたい。
- ・ 広報活動をして欲しい。
- ・ 最新の利用機器の貸し出しや購入時の助成
- ・ 障害者等への ICT 機器利用を促進するだけではなく、障害者を取り巻く人々が聴覚障害に関する理解がなければ、ICT の活用に結び付かない。
- ・ 情報提供、機器整備への支援、事例紹介、機器購入のための補助金制度の導入
- ・ 新しい ICT 機器等が開発・発売されても、前例がない商品の場合、日常生活用具給付が受けられない場合が多い。
- ・ 専任職員の人件費、機器購入のサポート
- ・ 全ての都道府県に ICT サポートセンターの設置
- ・ 地域でのデジタル活用支援講座は聞こえる人主体の講座の進め方になるため、聞こえない人が理解できる環境を作してほしい。
- ・ 地域の障害者が地域で支援を受けられるように体制を作る。またはその情報を積極的に発信する。
- ・ 聴覚障害は身体障害に内包されてしまっていて、身体障害者団体に一括して委託している。しかし、聴覚障害者はコミュニケーションがとれないことなどを理由に利用が少ない。そのため、聴覚障害者情報提供施設に聴覚障害者の ICT サポート事業としてしっかり予算化してほしい。
- ・ 予算と人材の確保

イ. ICT サポート連携事務局（28 件）

- ・ 専門性の高い人材の確保、定期的な人材養成、目まぐるしく変化する ICT 機器と技術研鑽（スキル維持、スキルアップ）のための研修機会の確保、サポート窓口で ICT に精通した障害者を必置
- ・ ICT サポートセンターは「平日のみの対応のため利用できない。」「視覚障がい者手帳がないため利用できない。」「パソコンの基本指導に限られており、日常生活の ICT 機器やアプリケーションには対応してもらえない」など、不便を感じる方が点字図書館に流れてきている。ICT サポートセンターの実施基準について共通理解を図ってほしい。
- ・ ICT サポート支援の支援者対象の講習会開催を希望

- ・ ICT 支援の方法や、機器の管理、支援記録（カウントなど）の方法など、どのようにしたらよいか相談できるとよいと思う。
- ・ システムのバージョンアップや経年劣化に対する機器更新への助成の充実を望む。
- ・ スマートフォンに関する問い合わせが増えているので、対応できる人材を確保して、実践してほしい。
- ・ 以前は使用できていたサービスも、機器のバージョンアップ等で利用できなくなってしまうことがあり、それらの情報取得に苦労している。その手助けとなるような情報収集ができればありがたい。
- ・ 関係団体が連携できるような環境づくりをお願いしたい。
- ・ 研修のための職員派遣
- ・ 最新の ICT 関連機器等の情報発信、研修事業の開催、講師バンク（地域で研修を開催する場合など）
- ・ 支援団体・関係団体から要望を聞いたうえで、支援者向けの講習を主催してほしい
- ・ 障害者 ICT のシンポジウムの開催、ホームページに活用事例や取り組み事例の紹介を載せていただくなど、情報発信をお願いしたい。
- ・ 障害者が利用しやすいサイト（視覚障害だと、コープこうべネットの「i バリアフリー」など）の事例などを紹介し、どの地域でも広がるとよいなと考えます。
- ・ 障害別に、どういった社会資源が使えるのかを分かりやすくまとめた資料の作成。指導方法のマニュアル作成など。
- ・ 情報施設が ICT サポートセンターを活用する方法を知りたい。いつでも、誰でも、簡単に使える ICT 活用推進に関する具体的な支援策を打ち出していきたい。
- ・ 情報提供、研修等の開催、技術サポート
- ・ 全国の先進的な取組やユニークな活動事例の情報提供等

資料編

令和4年度 厚生労働省 意思疎通支援従事者確保等事業
～障害者等のICT機器利用支援事業～

「自治体における障害者等へのICT機器利用支援実態調査」

【本調査の目的】

障害者等の情報通信技術（ICT）の利用機会の拡大や活用能力の向上を図り、情報へのアクセスを円滑に行えるよう支援することにより、障害者の自立と社会参加の促進が求められています。

その促進に向けて、都道府県、指定都市、中核市には専門機関としてICTサポートセンターを設置することが求められていますが、設置が進んでいない状況にあります。また、ICTサポートセンターの取組内容については規定がなく、各センターが独自に取り組んでいるとともに、その取組内容について、実態の把握・整理ができていない現状があります。

本調査は、ICTサポートセンターの設置主体である都道府県、指定都市、中核市を対象に、障害者へのICT機器利用支援の実態（ICTサポートセンター及びそれ以外の機関・団体も含む）を把握することを目的として実施するものです。

職務ご多忙の折恐縮でございますが、本アンケート調査へ御協力を頂きますようお願い申し上げます。

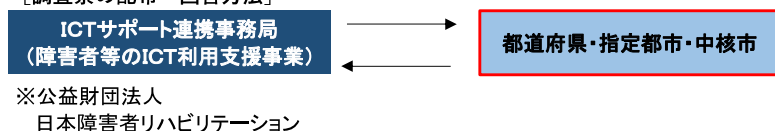
【本調査の対象】

都道府県、指定都市、中核市（悉皆調査）

【ご回答にあたりまして】

- 本調査は公益財団法人日本障害者リハビリテーション協会より、各都道府県、指定都市、中核市にメール配布しています。

【調査票の配布・回答方法】



【回答期限】

令和4年12月9日（金）17時までにご回答頂き、下記事務局のメールアドレスまでご返信ください。

【調査結果の取扱いに関しまして】

ご回答いただきました内容につきましては、次のように取扱います。

- ・ 調査結果については取りまとめを行い、統計的に処理を行ったうえで、今後の取組の検討に活用いたします。
- ・ 実態調査の集約後、先進的な取組事例についてヒアリング調査のご協力をお願いすることがございます。

【事務局：提出・調査内容に関する問合せ先】

〒162-0052 東京都新宿区戸山1-22-1

公益財団法人 日本障害者リハビリテーション協会 ICTサポート連携事務局

担当：原田、本田 Mail：ict_support@jsrpd.jp TEL：03-5273-0218（平日：10時～16時）

※ 新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため、在宅勤務・テレワークを活用しております。

お問い合わせの際は可能な限りメールにてご連絡いただくよう、お願いいたします。

【意思疎通支援従事者確保等事業に関する問い合わせ先】

厚生労働省社会・援護局 障害保健福祉部 企画課 自立支援振興室

回答シート[①基本属性]へ

令和4年度障害者等のICT機器利用支援事業調査事業
「自治体調査票」

※特に断りがない限り、令和4年11月1日時点の状況を記入してください。

- ☐ 単一回答の設問です。プルダウンから選択肢を選んで表示させてください。
- ☐ 複数回答の設問です。真横の選択肢にあてはまる箇所には○を表示させてください。
- ☐ 数値もしくは自由回答の欄です。セルに直接入力してください。自由回答には文字数の制限はありません。

【貴自治体についておうかがいします】

全員ご回答ください。

問1 自治体名

- 区分
- 自治体名

問2 回答部署名

問3 回答担当者名

問4 電話番号

問5 メールアドレス

【貴自治体における障害者等へのICT機器利用支援についておうかがいします】

全員ご回答ください。

問6 全ての障害者があらゆる社会活動に参加できるよう、情報の十分な取得利用かつ円滑な意思疎通を目指し、「障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策の推進に関する法律」（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）が令和4年5月に公布・施行されました。基本理念において「障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策の推進」は自治体の責務とされています。

貴自治体では、障害者へのICT支援の方針等を定めていますか。（複数選択）

- ☐ 回答欄
- ☐ 1 条例を制定している
└> 条例名:
- ☐ 2 障害者計画に定めている
- ☐ 3 上記以外で定めている
└> 具体的に:
- ☐ 4 今後、条例を制定する予定がある
- ☐ 5 次期障害者計画に定める予定がある
- ☐ 6 定める予定はない

問7 貴自治体では、障害者へのICT機器利用支援が十分に実施できていると考えますか。（1つ選択）

- ☐ 回答欄
- ☐ 1 できている
- ☐ 2 まあまあできている
- ☐ 3 あまりできていない
- ☐ 4 できていない

問7-1 その回答理由をご記入ください。（自由記入）

問8 貴自治体では、ICTサポートセンター（地域生活支援事業の障害者ICTサポート総合推進事業による）を設置していますか。（1つ選択）

※シート「参考」障害者ICTサポート総合推進事業」参照

- ☐ 回答欄
- ☐ 1 している ⇒ お進みください
- ☐ 2 していない ⇒

☐

単一回答の設問です。プルダウンから選択肢を選んで表示させてください。

☐

複数回答の設問です。真横の選択肢にあてはまる箇所に○を表示させてください。

☐

数値もしくは自由回答の欄です。セルに直接入力してください。自由回答には文字数の制限はありません。

「問8. 貴自治体では、ICTサポートセンターを設置していますか。」で『 1. している』と回答した方は以下の質問にご回答ください。

【ICTサポートセンターについておうかがいします】

全員ご回答ください。

問9 ICTサポートセンターの①設置時期、②設置の背景・経緯、③設置目的・理由、④想定する対象者についてご記入ください。（自由記入）

①設置時期

②設置の背景・経緯

③設置目的・理由

④想定する対象者

問10 ICTサポートセンターの①委託の状況、委託している場合は②委託先の法人格、③選定方法 ④委託金額、⑤再委託の有無についてお教えてください（令和2年度～4年度）。

※ICTサポートセンターが複数ある場合、2つ目以降にもご回答ください（最大5つまで）。

ICTサポートセンター1つ目：

①委託の状況（年度ごとにそれぞれ1つ選択）

選択肢

1 直営
2 委託

回答欄

令和2年度

令和3年度

令和4年度

※「2」と回答の場合、
↓ ②～⑤もお答えください

【④で「2.委託」と回答した方にお尋ねします。】

②委託先の法人格（年度ごとにそれぞれ1つ選択）

選択肢

1 営利法人
2 社会福祉法人
3 医療法人
4 社団法人
5 財団法人
6 NPO法人
7 協同組合
8 その他

回答欄

令和2年度

令和3年度

令和4年度

③選定方法（年度ごとにそれぞれ1つ選択）

選択肢

1 一般競争入札
2 指名競争入札
3 公募プロポーザル
4 指名プロポーザル
5 公募総合評価
6 指名総合評価
7 随意契約

回答欄

令和2年度

令和3年度

令和4年度

④委託金額（決算額、税込、単位：千円）

※令和4年度は予算額を記入

	令和2年度	令和3年度	令和4年度
人 件 費	千円	千円	千円
+人件費以外	千円	千円	千円
=合 計	- 千円	- 千円	- 千円

（自動計算）

⑤再委託の有無（1つ選択）

選択肢
1 あり
2 なし
3 把握していない

回答欄	令和2年度	令和3年度	令和4年度

ICTサポートセンター2つ目：

①委託の状況（年度ごとにそれぞれ1つ選択）

選択肢
1 直営
2 委託

回答欄	令和2年度	令和3年度	令和4年度

※「2」と回答の場合、
↓ ②～⑤もお答えください

【①で「2.委託」と回答した方にお尋ねします。】

②委託先の法人格（年度ごとにそれぞれ1つ選択）

選択肢
1 営利法人
2 社会福祉法人
3 医療法人
4 社団法人
5 財団法人
6 NPO法人
7 協同組合
8 その他

回答欄	令和2年度	令和3年度	令和4年度

③選定方法（年度ごとにそれぞれ1つ選択）

選択肢
1 一般競争入札
2 指名競争入札
3 公募プロポーザル
4 指名プロポーザル
5 公募総合評価
6 指名総合評価
7 随意契約

回答欄	令和2年度	令和3年度	令和4年度

④委託金額（決算額、税込、単位：千円）

※令和4年度は予算額を記入

	令和2年度	令和3年度	令和4年度
人件費	千円	千円	千円
+人件費以外	千円	千円	千円
=合計	千円	千円	千円

（自動計算）

⑤再委託の有無（1つ選択）

選択肢
1 あり
2 なし
3 把握していない

回答欄	令和2年度	令和3年度	令和4年度

ICTサポートセンター3つ目：

①委託の状況（年度ごとにそれぞれ1つ選択）

選択肢	令和2年度	令和3年度	令和4年度
1 直営			
2 委託			

※「2」と回答の場合、
↓ ②～⑤もお答えください

【①で「2.委託」と回答した方にお尋ねします。】

②委託先の法人格（年度ごとにそれぞれ1つ選択）

選択肢	令和2年度	令和3年度	令和4年度
1 営利法人			
2 社会福祉法人			
3 医療法人			
4 社団法人			
5 財団法人			
6 NPO法人			
7 協同組合			
8 その他			

③選定方法（年度ごとにそれぞれ1つ選択）

選択肢	令和2年度	令和3年度	令和4年度
1 一般競争入札			
2 指名競争入札			
3 公募プロポーザル			
4 指名プロポーザル			
5 公募総合評価			
6 指名総合評価			
7 随意契約			

④委託金額（決算額、税込、単位：千円）

※令和4年度は予算額を記入

人件費	令和2年度	令和3年度	令和4年度
+人件費以外			
＝合計			

（自動計算）

⑤再委託の有無（1つ選択）

選択肢	令和2年度	令和3年度	令和4年度
1 あり			
2 なし			
3 把握していない			

ICTサポートセンター4つ目：

①委託の状況（年度ごとにそれぞれ1つ選択）

選択肢	令和2年度	令和3年度	令和4年度
1 直営			
2 委託			

※「2」と回答の場合、
↓ ②～⑤もお答えください

【①で「2.委託」と回答した方にお尋ねします。】

②委託先の法人格（年度ごとにそれぞれ1つ選択）

選択肢	令和2年度	令和3年度	令和4年度
1 営利法人			
2 社会福祉法人			
3 医療法人			
4 社団法人			
5 財団法人			
6 NPO法人			
7 協同組合			
8 その他			

③選定方法（年度ごとにそれぞれ1つ選択）

選択肢	令和2年度	令和3年度	令和4年度
1 一般競争入札	回答欄		
2 指名競争入札			
3 公募プロポーザル			
4 指名プロポーザル			
5 公募総合評価			
6 指名総合評価			
7 随意契約			

④委託金額（決算額、税込、単位：千円）

※令和4年度は予算額を記入

	令和2年度	令和3年度	令和4年度
人 件 費			
+人件費以外			
=合 計	-	-	-

（自動計算）

⑤再委託の有無（1つ選択）

選択肢	令和2年度	令和3年度	令和4年度
1 あり	回答欄		
2 なし			
3 把握していない			

ICTサポートセンター5つ目：

①委託の状況（年度ごとにそれぞれ1つ選択）

選択肢	令和2年度	令和3年度	令和4年度
1 直営	回答欄		
2 委託			

※「2」と回答の場合、
↓ ②～⑤もお答えください

【①で「2.委託」と回答した方にお尋ねします。】

②委託先の法人格（年度ごとにそれぞれ1つ選択）

選択肢	令和2年度	令和3年度	令和4年度
1 営利法人	回答欄		
2 社会福祉法人			
3 医療法人			
4 社団法人			
5 財団法人			
6 NPO法人			
7 協同組合			
8 その他			

③選定方法（年度ごとにそれぞれ1つ選択）

選択肢	令和2年度	令和3年度	令和4年度
1 一般競争入札	回答欄		
2 指名競争入札			
3 公募プロポーザル			
4 指名プロポーザル			
5 公募総合評価			
6 指名総合評価			
7 随意契約			

④委託金額（決算額、税込、単位：千円）

※令和4年度は予算額を記入

	令和2年度	令和3年度	令和4年度
人 件 費			
+人件費以外			
=合 計	-	-	-

（自動計算）

⑤再委託の有無（1つ選択）

選択肢

- 1 あり
- 2 なし
- 3 把握していない

回答欄

令和2年度

令和3年度

令和4年度

問11 貴自治体では、ICTサポートセンターの取組内容を把握していますか。（1つ選択）

回答欄

- 1 すべて把握している
 - 2 概ね把握している
 - 3 少しは把握している
 - 4 あまり把握していない
 - 5 まったく把握していない
- 問11-1へ
- 問11-2へ

【問11で1～3と回答した方にお尋ねします。】

問11-1 どのようにして把握していますか。（複数選択）

回答欄

- 1 定期的な報告書提出
- 2 不定期の報告書提出
- 3 年度当初の事業計画書
- 4 年度末の事業報告書
- 5 電話や口頭、メール
- 6 その他

→具体的に：

【問11で4、5と回答した方にお尋ねします。】

問11-2 把握していない理由をご記入ください。（自由記入）

問12～問21は問10④で「2.委託」と回答した方にお聞きます。

問12 ICTサポートセンターの取組内容について、仕様書や契約書でどこまで決めていますか。（1つ選択）

回答欄

- 1 実施する事業内容まで細かく記載している
- 2 実施する事業内容までは記載せず、協議により決めている
- 3 実施する事業内容までは記載せず、委託先に任せている
- 4 その他

→具体的に：

問13 ICTサポートセンターの委託にあたり、特に重視している点は何ですか。（3つまで選択）

回答欄

- 1 職員の技術力（資格、実務実績、従事期間、精通度）
- 2 事業内容の理解度
- 3 事業の提案内容、実現性、妥当性、独創性、意欲・能力など
- 4 実施体制
- 5 実績
- 6 価格
- 7 経営状況
- 8 個人情報などセキュリティ
- 9 その他

→具体的に：

問14 委託しているICTサポートセンターにおいて取り組んでいる最も効果的な取組について、その内容をご記入ください。（自由記入）

問15 ICTサポートセンターの目的について、委託先と共有していますか。（1つ選択）

回答欄

- 1 障害者計画などを活用して共有している
- 2 仕様書・契約書に記載し、共有している
- 3 上記以外に文章を作成し、共有している
- 4 話し合いの場を設けて共有している
- 5 特にしていない

問16 ICTサポートセンターの委託について、どのように進捗管理を行っていますか。（1つ選択）

回答欄

- 1 定期的に報告書を提出してもらっている
- 2 不定期に報告書を提出してもらっている
- 3 定期的に打ち合わせを行っている
- 4 不定期に打ち合わせを行っている
- 5 問題が発生した場合に打ち合わせを行っている
- 6 特にしていない

問17 委託先のICTサポートセンターは、障害者等へ十分な支援が実施できていますか。（1つ選択）

回答欄

- 1 できている
- 2 まあまあできている
- 3 どちらとも言えない
- 4 あまりできていない
- 5 できていない
- 6 把握していない

問17-1 問17の回答理由をお答えください。（自由記入）

問18 委託事業の評価を行っていますか。（1つ選択）

回答欄

- 1 評価を行い、業務の改善に活用している
 - 2 評価は行っているが、業務の改善には活用していない
 - 3 行っていない
- } → 問18-1へ

【問18 で 1、2 と回答した方にお尋ねします。】

問18-1 評価の内容についてご記入ください。（自由記入）

問19 委託先の評価を行っていますか。（1つ選択）

回答欄

- 1 評価を行い、業務の改善に活用している
 - 2 評価は行っているが、業務の改善には活用していない
 - 3 行っていない
- } → 問19-1へ

【問19 で 1、2 と回答した方にお尋ねします。】

問19-1 評価の内容についてご記入ください。（自由記入）

問20 委託するにあたり、想定外の問題が起こった際をふまえ、事前に取り決めたこと等（リスクマネジメント）をご記入ください。（自由記入）

問21 委託するにあつての①課題や②行っている工夫、③委託先との連携内容・ポイントについてご記入ください。（自由記入）

①課題

②行っている工夫

③委託先との連携内容・ポイント

【ICTサポートセンター以外の支援についておうかがいします】

全員ご回答ください。

問22 貴自治体内において、ICTサポートセンター以外で、障害者等へICT機器利用支援を行っている機関・団体等がありますか。（１つ選択）
※貴自治体からの委託に限りません

回答欄

1 ある

2 ない

3 把握していない

——> 問22-1へ

【問22 で「１．ある」と回答した方にお尋ねします。】

問22-1 機関・団体等の名称及び取組内容についてご記入ください。（自由記入）

問22-2 機関・団体等とICTサポートセンターとの連携状況、役割分担についてご記入ください。（自由記入）

※連携には、障害種別や領域など専門性の異なる団体等の連携と、問題を解決するための相談機関等との連携などが含まれます。

【ICT機器の利用推進のために必要なことをおうかがいします】

全員ご回答ください。

問23 障害者等へのICT機器利用を推進するにあたり、予算以外でどのような支援が必要ですか。（複数選択）

回答欄

1 他自治体の取組に関する情報

2 他のICTサポートセンターの取組に関する情報

3 外部委託先の確保・育成方法

4 専門人材やボランティアの確保・育成方法

5 アドバイザーなどによる相談支援

6 その他

——>具体的に：

これで調査終了です。ご協力いただきありがとうございました。

- ☐ 単一回答の設問です。プルダウンから選択肢を選んで表示させてください。
- ☐ 複数回答の設問です。真横の選択肢にあてはまる箇所に○を表示させてください。
- ☐ 数値もしくは自由回答の欄です。セルに直接入力してください。自由回答には文字数の制限はありません。

「問8. 貴自治体では、ICTサポートセンターを設置していますか。」で『2. していない』と回答した方は以下の質問にご回答ください。

【ICT機器の利用支援の取組状況についておうかがいします】

全員ご回答ください。

問9 ICTサポートセンターを設置していない理由は何ですか。（複数選択）

回答欄	
☐	1 既に支援を行っている機関・団体等があるから → 問9-1へ
☐	2 自治体で行っている取組で十分だから → 問9-2へ
☐	3 委託する予算が確保できないから
☐	4 委託先がないから
☐	5 その他
	↳具体的に：

【問9で「1. 既に支援を行っている機関・団体等があるから」と回答した方にお尋ねします。】

問9-1 支援を行っている①機関・団体名とその②支援内容、③特に効果的な取組とその理由、④貴自治体との連携状況・内容を記入するとともに、また記入した機関・団体が⑤他機関・団体と連携している状況・内容を知っている場合は、ご記入ください。（自由記入。）

※複数行っている場合は3団体まで記入してください。

※連携には、障害種別や領域など専門性の異なる団体等の連携と、問題を解決するための相談機関等との連携などが含まれます。

	機関・団体 1	機関・団体 2	機関・団体 3
①機関・団体名称			
②支援内容			
③特に効果的な取組・理由			
④貴自治体との連携状況・内容			
⑤他機関・団体との連携状況・内容			

【問9で「2. 自治体で行っている取組で十分だから」と回答した方にお尋ねします。】

問9-2 貴自治体が行っている①支援内容、②特に効果的な取組とその理由をご記入ください。（自由記入）

①支援内容	
②特に効果的な取組・理由	

【ICT機器の利用推進のために必要なことをおうかがいします】

全員ご回答ください。

問10 障害者等へのICT機器利用を推進するにあたり、予算以外でどのような支援が必要ですか。（複数選択）

回答欄	
☐	1 他自治体の取組に関する情報
☐	2 他のICTサポートセンターの取組に関する情報
☐	3 外部委託先の確保・育成方法
☐	4 専門人材やボランティアの確保・育成方法
☐	5 アドバイザーなどによる相談支援
☐	6 その他
	↳具体的に：

問11 ICTサポートセンターの設置について検討していますか。（1つ選択）

回答欄	
☐	1 現在、検討している
☐	2 以前、検討したことがある
☐	3 これから検討する予定がある
☐	4 検討していない

これで調査終了です。ご協力いただきありがとうございました。

令和4年度 厚生労働省 意思疎通支援従事者確保等事業
～障害者等のICT機器利用支援事業～

「障害者等へのICT機器利用支援実態調査」

【本調査の目的】

障害者等の情報通信技術（ICT）の利用機会の拡大や活用能力の向上を図り、情報へのアクセスを円滑に行えるよう支援することにより、障害者の自立と社会参加の促進が求められています。

その促進に向けて、全国の機関・団体等で様々な取組が行われていますが、その取組内容について、実態の把握・整理ができていない現状があります。

本調査は、障害者等へICT機器利用支援を行っている機関・団体等を対象に、障害者へのICT機器利用支援の実態を把握することを目的として実施するものです。

職務ご多忙の折恐縮でございますが、本アンケート調査へ御協力を頂きますようお願い申し上げます。

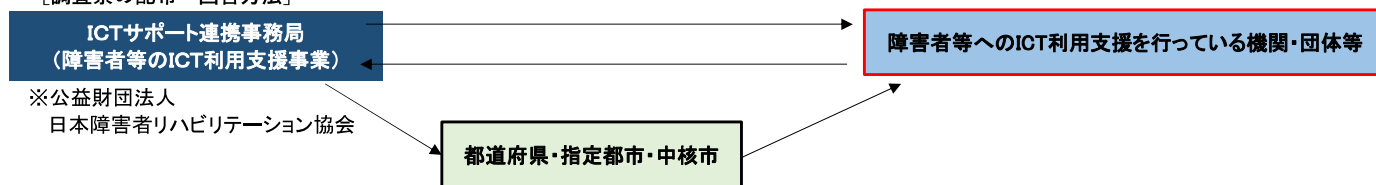
【本調査の対象】

各地で障害者等へのICT機器利用支援に関する事業を行っている団体 ※行政機関等からの事業受託の有無を問わない

【ご回答にあたりまして】

- 本調査は公益財団法人日本障害者リハビリテーション協会より、関係機関・団体等にメール配布しています。
- 都道府県・指定都市・中核市におかれましては、お手数ですが、管内のICTサポートセンター及び管内で障害者等へのICT機器利用支援を行っている機関・団体等に配布願います。
- 調査票が複数届いた場合は、1回のみご回答ください。
- 回答は、貴機関・団体におけるICT機器利用支援の取組内容を知っている方（管理者、責任者等）がご回答ください。

【調査票の配布・回答方法】



【回答期限】

令和4年12月9日（金）17時までにご回答頂き、下記事務局のメールアドレスまでご返信ください。

【調査結果の取扱いに関しまして】

ご回答いただきました内容につきましては、次のように取扱います。

- ・ 調査結果については取りまとめを行い、統計的に処理を行ったうえで、今後の取組の検討に活用いたします。
- ・ 実態調査の集約後、先進的な取組事例についてヒアリング調査のご協力をお願いすることがございます。

【事務局：提出・調査内容に関する問合せ先】

〒162-0052 東京都新宿区戸山1-22-1

公益財団法人 日本障害者リハビリテーション協会 ICTサポート連携事務局

担当：原田、本田 Mail：ict_support@jsrpd.jp TEL：03-5273-0218（平日：10時～16時）

※ 新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため、在宅勤務・テレワークを活用しております。

お問い合わせの際は可能な限りメールにてご連絡いただくよう、お願いいたします。

【意思疎通支援従事者確保等事業に関する問い合わせ先】

厚生労働省社会・援護局 障害保健福祉部 企画課 自立支援振興室

回答シート [①基本属性] へ

令和4年度障害者等のICT機器利用支援事業調査事業
「機関・団体等調査票」

※特に断りがない限り、令和4年11月1日時点の状況を記入してください。

- ☐ 単一回答の設問です。プルダウンから選択肢を選んで表示させてください。
- ☐ 複数回答の設問です。真横の選択肢にあてはまる箇所に○を表示させてください。
- ☐ 数値もしくは自由回答の欄です。セルに直接入力してください。自由回答には文字数の制限はありません。

【貴機関・団体についておうかがいします】

問1 機関・団体等所在地

都道府県

市区町村

問2 機関・団体等の位置づけ（複数選択）

回答欄	
☐	1 ICTサポートセンター（地域生活支援事業の障害者ICTサポート総合推進事業による） ※シート「参考」ICTサポートセンターについて」参照
☐	2 視覚障害者情報提供施設（身体障害者福祉法第34条による）
☐	3 聴覚障害者情報提供施設（身体障害者福祉法第34条による）
☐	4 1～3以外の民間機関・団体
☐	5 1～3以外の行政機関等

問3 機関・団体等法人格（1つ選択）

回答欄	
	1 営利法人
	2 社会福祉法人
	3 医療法人
	4 社団法人
	5 財団法人
	6 NPO法人
	7 協同組合
	8 その他

問4 機関・団体等名称

問5 回答部署名

問6 回答担当者名

問7 電話番号

問8 メールアドレス

【委託の状況についておうかがいします】

問9 貴機関・団体は、自治体や他機関・団体から、障害者等へのICT機器利用支援に関する事業の委託を受けていますか。（複数選択）

回答欄
1 都道府県から受けている
2 市区町村から受けている
3 他機関・団体から受けている
4 受けていない

問10 貴機関・団体は、障害者等へのICT機器利用支援に関する事業について、外部に委託していますか。（1つ選択）

回答欄
1 すべて委託している
2 半分以上、委託している
3 一部だけ、委託している
4 委託していない

問2で

「1. ICTサポートセンター」と回答した場合 ⇒ [②ICTサポートセンター]シートへ お進みください

「2」「3」「4」「5」と回答した場合 ⇒ [③ICTサポートセンター以外]のシートへ

※「1」と「2」～「5」のいずれにも回答した場合は、②③両方のシートにご回答ください。

- ☐ 単一回答の設問です。プルダウンから選択肢を選んで表示させてください。
- ☐ 複数回答の設問です。真横の選択肢にあてはまる箇所に○を表示させてください。
- ☐ 数値もしくは自由回答の欄です。セルに直接入力してください。自由回答には文字数の制限はありません。

以下の質問は「ICTサポートセンター」の取組内容についてご回答ください。

【ICTサポートセンターの実施体制についておうかがいします】

問11 障害者等へのICT機器利用支援に関する事業に携わる①人数、②うち障害者数をご記入ください。（人数を記入）

	①人数	②うち障害者数
1 正規職員	人	人
2 非正規職員	人	人
3 ボランティア	人	人

【問11 で「3. ボランティア」を回答した方にお尋ねします。】

問11-1ボランティアの①形態、②有償・無償、③業務（活動）内容についてお答えください。（①複数選択、②それぞれ1つ選択）

①形態（複数選択） 1. 個人 2. 団体（ボランティアグループ等）

回答欄	回答欄

○の場合 ↓ ②③もお答えください。

②有償・無償（それぞれ1つ選択）

選択肢
1 有償
2 無償

回答欄	回答欄

↓「1.有償」の場合、支払っている費用の内容をご記入ください（例：交通費、謝金など）

----------------------	----------------------

③業務（活動）内容 ※具体的にご記入ください

----------------------	----------------------

問12 障害者等へのICT機器利用支援に関する事業の運営費についてお答えください。（複数選択）

回答欄	
	1 国からの補助金・助成金
	2 都道府県からの補助金・助成金
	3 市区町村からの補助金・助成金
	4 都道府県からの委託費
	5 市区町村からの委託費
	6 寄付金
	7 会費
	8 自身（機関・団体）の事業費
	9 その他
	→具体的に：

問13 障害者等へのICT機器利用支援に関する事業の運営費は、3年前と比べて増えましたか、減りましたか。（1つ選択）

回答欄	
	1 大きく増えた
	2 少し増えた
	3 変わらない
	4 少し減った
	5 大きく減った

問14 障害者等へのICT機器利用支援に関する事業の直近3年間の運営費について、おおよその金額を可能な範囲でご記入ください。
※税込、千円単位でご記入ください。

(税込、単位：千円)		人件費		直接費			
運営費（自動計算）		正規職員	非正規職員	機器導入費	機器維持費	その他	
令和元年度：	- =						（単位：千円）
令和2年度：	- =						（単位：千円）
令和3年度：	- =						（単位：千円）

問14-1 人件費や直接費の運用（使い方）で困っていることがありましたらご記入ください。（自由記入）

【ICTサポートセンター（障害者等へのICT機器利用支援に関する事業）の支援内容についておうかがいします】

問15 支援対象者及び令和3年度の延べ利用者数を可能な範囲でご記入ください。（複数選択）

回答欄		延べ利用者数
	1 障害者本人	→ 人
	2 障害者本人の介助者・支援者（家族を含む）	→ 人
	3 障害当事者団体	→ 団体
	4 障害福祉サービス事業所	→ 事業所
	5 その他	→ 件
	→具体的に：	

問16 支援の対象としている障害種別をお答えください。（複数選択）

回答欄	
	1 視覚障害（全盲）
	2 視覚障害（弱視・その他）
	3 聴覚障害（ろう）
	4 聴覚障害（中途失聴・難聴）
	5 言語障害
	6 盲ろう
	7 肢体不自由
	8 内部障害
	9 知的障害
	10 精神障害
	11 発達障害 ※発達障害者支援法による発達障害者をいう。（自閉症、アスペルガー症候群、LD、ADHDなど）
	12 高次脳機能障害

問17 障害者へのICT機器利用支援を通じて目指していることをお答えください。（複数選択）

回答欄	
	1 意思疎通支援
	2 学びの環境（教育機会）支援
	3 就労に向けた支援
	4 生きがい、趣味等への支援
	5 その他
	→具体的に：

問18 行っている支援の形態をお答えください。（複数選択）

回答欄	
	1 対面（利用者が来所）
	2 対面（職員、ボランティア、委託先等が利用者宅等へ訪問）
	3 電話
	4 メール
	5 オンライン
	6 その他
	→具体的に：

問19 行っている具体的な支援内容をお答えください。（複数選択）

回答欄	
	1 相談対応
	2 情報提供
	3 機器・アプリの選定
	4 機器・アプリの販売
	5 機器・アプリの貸し出し
	6 機器・アプリの設定
	7 機器・アプリの使い方支援
	8 勉強会・講習会の開催
	9 研修講師の派遣
	10 円滑な活動のための利用支援（ICTによる手話通訳や要約筆記の設定、資料の音声化・テキストデータ化の方法等）
	11 その他
	→具体的に：

問20 問19で回答したものうち、特に市区町村の行政機関に支援・助言しているものがありましたらお答えください。（複数選択）

回答欄	
☐	1 相談対応
☐	2 情報提供
☐	3 機器・アプリの選定
☐	4 機器・アプリの販売
☐	5 機器・アプリの貸し出し
☐	6 機器・アプリの設定
☐	7 機器・アプリの使い方支援
☐	8 勉強会・講習会の開催
☐	9 研修講師の派遣
☐	10 円滑な活動のための利用支援（ICTによる手話通訳や要約筆記の設定、資料の音声化・テキストデータ化の方法等）
☐	11 その他
→具体的に：	
☐	12 支援・助言は行っていない

問21 行っている支援のうち、①得意としている障害種別及び支援内容、②特に工夫している支援の内容、及びその支援の効果・成果を記入してください。（自由記入）

①得意としている障害種別及び支援内容

②特に工夫している支援の内容、及びその支援の効果・成果

問22 ICT機器利用支援にあたり、どのような課題がありますか。（複数選択）

回答欄	
☐	1 設置方法や使用方法を教える専門職員、ボランティアが不足している
☐	2 どのように教えれば良いのか、教え方がわからない
☐	3 ICT機器が古く、買い替えができない
☐	4 利用者が固定されている
☐	5 未利用者へのアプローチ方法がわからない（デジタルデバイドの解消）
☐	6 機関・団体までの交通手段が不便である
☐	7 訪問サポートへの対応が難しい
☐	8 遠隔サポートへの対応が難しい
☐	9 利用者の高齢化が進み、機器利用が難しくなっている
☐	10 その他
→具体的に：	

【ICTサポートセンターにおけるICT機器利用支援に関する外部との連携、人材育成についておうかがいします】

問23 貴機関・団体は、ICT機器利用支援にあたり、連携している他の機関、団体、企業や販売店等がありますか。（1つ選択）

回答欄
☐ 1 ある
☐ 2 ない

【問23 で「1. ある」と回答した方にお尋ねします。】

問23-1 連携している他の機関・団体等の名称、連携の内容、効果・成果についてご記入ください。（自由記入）

※連携には、障害種別や領域など専門性の異なる団体等の連携と、問題を解決するための相談機関等との連携などが含まれます。

問24 貴機関・団体がICT支援に関わる人材育成のために取組んでいることをお答えください。（複数選択）

回答欄	
☐	1 内部職員による研修会を行っている
☐	2 外部の専門家を招き、研修会を行っている
☐	3 外部の研修会に参加させている
☐	4 他の機関・団体と合同で研修会を行っている
☐	5 資格取得のための手当を出している
☐	6 先輩から後輩へのOJTを実施している
☐	7 その他
↳具体的に：	
☐	8 特にしていない

【ICTサポートセンターにおける支援内容の評価の実施状況についておうかがいします】

問25 貴機関・団体の支援内容について、評価を行っていますか。（複数選択）

回答欄	
☐	1 利用者へのアンケートを行っている
☐	2 第三者による評価を行っている
☐	3 内部で評価を行っている
☐	4 委託先から評価を受けている
☐	5 その他
↳具体的に：	
☐	6 特に行っていない

【問25 で 1～5 と回答した方にお尋ねします。】

問25-1 評価の具体的な内容をご記入ください。（自由記入）

--

【ICTサポートセンターにおける新型コロナウイルス感染症の影響についておうかがいします】

問26 新型コロナウイルス感染症は、貴機関・団体の支援に影響がありましたか。（1つ選択）

回答欄	
☐	1 あった
☐	2 なかった

【問26 で「1. あった」と回答した方にお尋ねします。】

問26-1 具体的な影響の内容、また支援を継続するためにどのような取組・工夫等を行ったのかご記入ください。（自由記入）

--

問27 新型コロナウイルス感染症の影響により、オンライン会議が普及するなど、ICTで対応できることが増えてきています。貴機関・団体において、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、新たに取り入れたICT機器による支援がありましたら、ご記入ください。（自由記入）

--

【ICTサポートセンターにおけるICT機器の利用推進のために必要なことをおうかがいします】

問28 障害者等へのICT機器利用を推進するにあたり、予算以外でどのような支援が必要ですか。（複数選択）

回答欄

- 1 他自治体の取組に関する情報
- 2 他の機関・団体の取組に関する情報
- 3 外部委託先の確保・育成方法
- 4 専門人材やボランティアの確保・育成方法
- 5 アドバイザーなどによる相談支援
- 6 その他

└─>具体的に：

--

問29 障害者等へのICT機器利用を推進するにあたり、①行政と②ICTサポート連携事務局に求める支援やご意見等がありましたら、ご記入ください。（自由記入）

①行政

--

②ICTサポート連携事務局

--

これで調査終了です。ご協力いただきありがとうございました。

-  単一回答の設問です。プルダウンから選択肢を選んで表示させてください。
-  複数回答の設問です。真横の選択肢にあてはまる箇所に○を表示させてください。
-  数値もしくは自由回答の欄です。セルに直接入力してください。自由回答には文字数の制限はありません。

【ICT機器利用支援に関する実施体制についておうかがいします】

問11 障害者等へのICT機器利用支援に関する事業に携わる①人数、②うち障害者数をご記入ください。（人数を記入）

	①人数	②うち障害者数
1 正規職員	人	人
2 非正規職員	人	人
3 ボランティア	人	人

【問11 で「3. ボランティア」を回答した方にお尋ねします。】

問11-1 ボランティアの①形態、②有償・無償、③業務（活動）内容についてお答えください。（①複数選択、②それぞれ1つ選択）

①形態（複数選択） 1. 個人 2. 団体（ボランティアグループ等）

回答欄	回答欄

○の場合 ↓ ②③もお答えください。

②有償・無償（それぞれ1つ選択）

選択肢	回答欄	回答欄
1 有償		
2 無償		

↓「1.有償」の場合、支払っている費用の内容をご記入ください（例：交通費、謝金など）

----------------------	----------------------

③業務（活動）内容 ※具体的にご記入ください

----------------------	----------------------

問12 障害者等へのICT機器利用支援に関する事業の運営費についてお答えください。（複数選択）

回答欄	
	1 国からの補助金・助成金
	2 都道府県からの補助金・助成金
	3 市区町村からの補助金・助成金
	4 都道府県からの委託費
	5 市区町村からの委託費
	6 寄付金
	7 会費
	8 自身（機関・団体）の事業費
	9 その他
	→具体的に：

問13 障害者等へのICT機器利用支援に関する事業の運営費は、3年前と比べて増えましたか、減りましたか。（1つ選択）

回答欄	
	1 大きく増えた
	2 少し増えた
	3 変わらない
	4 少し減った
	5 大きく減った

問14 障害者等へのICT機器利用支援に関する事業の直近3年間の運営費について、おおよその金額を可能な範囲でご記入ください。
※税込、千円単位でご記入ください。

(税込、単位：千円)		人件費		直接費			
運営費（自動計算）		正規職員	非正規職員	機器導入費	機器維持費	その他	
令和元年度：	- =						（単位：千円）
令和2年度：	- =						（単位：千円）
令和3年度：	- =						（単位：千円）

問14-1 人件費や直接費の運用（使い方）で困っていることがありましたらご記入ください。（自由記入）

--

【障害者等へのICT機器利用支援に関する事業の支援内容についておかがいします】

問15 支援対象者及び令和3年度の延べ利用者数を可能な範囲でご記入ください。（複数選択）

回答欄		延べ利用者数
	1 障害者本人	→ 人
	2 障害者本人の介助者・支援者（家族を含む）	→ 人
	3 障害当事者団体	→ 団体
	4 障害福祉サービス事業所	→ 事業所
	5 その他	→ 件
	→具体的に：	

問16 支援の対象としている障害種別をお答えください。（複数選択）

回答欄	
	1 視覚障害（全盲）
	2 視覚障害（弱視・その他）
	3 聴覚障害（ろう）
	4 聴覚障害（中途失聴・難聴）
	5 言語障害
	6 盲ろう
	7 肢体不自由
	8 内部障害
	9 知的障害
	10 精神障害
	11 発達障害 ※発達障害者支援法による発達障害者をいう。（自閉症、アスペルガー症候群、LD、ADHDなど）
	12 高次脳機能障害

問17 障害者へのICT機器利用支援を通じて目指していることをお答えください。（複数選択）

回答欄	
	1 意思疎通支援
	2 学びの環境（教育機会）支援
	3 就労に向けた支援
	4 生きがい、趣味等への支援
	5 その他
	→具体的に：

問18 行っている支援の形態をお答えください。（複数選択）

回答欄	
	1 対面（利用者が来所）
	2 対面（職員、ボランティア、委託先等が利用者宅等へ訪問）
	3 電話
	4 メール
	5 オンライン
	6 その他
	→具体的に：

問19 行っている具体的な支援内容をお答えください。（複数選択）

回答欄	
	1 相談対応
	2 情報提供
	3 機器・アプリの選定
	4 機器・アプリの販売
	5 機器・アプリの貸し出し
	6 機器・アプリの設定
	7 機器・アプリの使い方支援
	8 勉強会・講習会の開催
	9 研修講師の派遣
	10 円滑な活動のための利用支援（ICTによる手話通訳や要約筆記の設定、資料の音声化・テキストデータ化の方法等）
	11 その他
	→具体的に：

問20 問19で回答したものうち、特に市区町村の行政機関に支援・助言しているものがありましたらお答えください。（複数選択）

回答欄	
☐	1 相談対応
☐	2 情報提供
☐	3 機器・アプリの選定
☐	4 機器・アプリの販売
☐	5 機器・アプリの貸し出し
☐	6 機器・アプリの設定
☐	7 機器・アプリの使い方支援
☐	8 勉強会・講習会の開催
☐	9 研修講師の派遣
☐	10 円滑な活動のための利用支援（ICTによる手話通訳や要約筆記の設定、資料の音声化・テキストデータ化の方法等）
☐	11 その他
→具体的に：	
☐	12 支援・助言は行っていない

問21 行っている支援のうち、①得意としている障害種別及び支援内容、②特に工夫している支援の内容、及びその支援の効果・成果を記入してください。（自由記入）

①得意としている障害種別及び支援内容

②特に工夫している支援の内容、及びその支援の効果・成果

問22 ICT機器利用支援にあたり、どのような課題がありますか。（複数選択）

回答欄	
☐	1 設置方法や使用方法を教える専門職員、ボランティアが不足している
☐	2 どのように教えれば良いのか、教え方がわからない
☐	3 ICT機器が古く、買い替えができない
☐	4 利用者が固定されている
☐	5 未利用者へのアプローチ方法がわからない（デジタルデバイドの解消）
☐	6 機関・団体までの交通手段が不便である
☐	7 訪問サポートへの対応が難しい
☐	8 遠隔サポートへの対応が難しい
☐	9 利用者の高齢化が進み、機器利用が難しくなっている
☐	10 その他
→具体的に：	

【ICT機器利用支援に関しての外部との連携、人材育成についておうかがいします】

問23 貴機関・団体は、ICT機器利用支援にあたり、連携している他の機関、団体、企業や販売店等がありますか。（1つ選択）

回答欄	
☐	1 ある
☐	2 ない

【問23 で「1. ある」と回答した方にお尋ねします。】

問23-1 連携している他の機関・団体等の名称、連携の内容、効果・成果についてご記入ください。（自由記入）

※連携には、障害種別や領域など専門性の異なる団体等の連携と、問題を解決するための相談機関等との連携などが含まれます。

問24 貴機関・団体がICT支援に関わる人材育成のために取組んでいることをお答えください。（複数選択）

回答欄	
☐	1 内部職員による研修会を行っている
☐	2 外部の専門家を招き、研修会を行っている
☐	3 外部の研修会に参加させている
☐	4 他の機関・団体と合同で研修会を行っている
☐	5 資格取得のための手当を出している
☐	6 先輩から後輩へのOJTを実施している
☐	7 その他
↳具体的に：	
☐	8 特にしていない

【ICT機器利用支援の評価の実施状況についておうかがいします】

問25 貴機関・団体の支援内容について、評価を行っていますか。（複数選択）

回答欄	
☐	1 利用者へのアンケートを行っている
☐	2 第三者による評価を行っている
☐	3 内部で評価を行っている
☐	4 委託先から評価を受けている
☐	5 その他
↳具体的に：	
☐	6 特に行っていない

【問25 で 1～5 と回答した方にお尋ねします。】

問25-1 評価の具体的な内容をご記入ください。（自由記入）

--

【ICT機器利用支援における新型コロナウイルス感染症の影響についておうかがいします】

問26 新型コロナウイルス感染症は、貴機関・団体の支援に影響がありましたか。（1つ選択）

回答欄	
☐	1 あった
☐	2 なかった

【問26 で「1. あった」と回答した方にお尋ねします。】

問26-1 具体的な影響の内容、また支援を継続するためにどのような取組・工夫等を行ったのかご記入ください。（自由記入）

--

問27 新型コロナウイルス感染症の影響により、オンライン会議が普及するなど、ICTで対応できることが増えてきています。貴機関・団体において、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、新たに取り入れたICT機器による支援がありましたら、ご記入ください。（自由記入）

--

【ICT機器の利用推進のために必要なことをおうかがいします】

問28 障害者等へのICT機器利用を推進するにあたり、予算以外でどのような支援が必要ですか。（複数選択）

回答欄

- 1 他自治体の取組に関する情報
- 2 他の機関・団体の取組に関する情報
- 3 外部委託先の確保・育成方法
- 4 専門人材やボランティアの確保・育成方法
- 5 アドバイザーなどによる相談支援
- 6 その他

└─>具体的に：

--

問29 障害者等へのICT機器利用を推進するにあたり、①行政と②ICTサポート連携事務局に求める支援やご意見等がありましたら、ご記入ください。（自由記入）

①行政

--

②ICTサポート連携事務局

--

これで調査終了です。ご協力いただきありがとうございました。