

障害者を含む企業の協働の現場を 活発にする ICT 機器・サービス

株式会社 野村総合研究所 社会システムコンサルティング部
コンサルタント 山崎 莉子

株式会社 野村総合研究所 社会システムコンサルティング部
コンサルタント 苅部 祐作



1 はじめに

SDGs で掲げられる「誰一人取り残さない社会」や、ダイバーシティ&インクルージョンなどの概念を耳にする機会が増えてから久しいが、昨今の日本においては特に、障害者^{※1}の社会参加に関する法改正・整備の動きが活発化していることを受け、雇用する企業にも共生社会^{※2}の実現に向けた対応が求められている。

特に多くの企業がここ数年で取り組みを加速させてきたのは、障害者の法定雇用率引き上げに対する対応だろう。「障害者の雇用の促進等に関する法律施行規則」等の改正によって、2024年4月から障害者の法定雇用率が段階的に引き上げられることになった。民間企業による障害者の法定雇用率は2.3%と定められていたところ、24年4月から2.5%以上、26年7月から2.7%以上の割合で障害者を雇用することが義務付けられるようになる。

また、改正障害者差別解消法が2024年4月1日に施行され、民間事業者も障害のある人の求めに応じて「合理的配慮」の提供が義務付けられることになった。これにより事業者は、業務上の「負担が重すぎない」場合に、障害者に対する社会的なバリアを取り除くために必要かつ合理的配慮^{※3}を行うことが求められるようになる。

こうした国の動きを受けて、多くの企業が障害者との協働を見据えた環境整備、採用活動を活発化し

ている。例えばソニーグループ子会社のソニー・太陽株式会社では、社員の6割が障害のある社員であり^{※4}、工場内の環境は車いすの人やそのほかの障害のある人にとって動きやすいように設計されている。ソニーグループで開発するデジタルカメラやスマートフォンのカメラには、彼らの技術や意見を取り入れた水準器や音声ガイド機能が実装されており、環境を整備することで障害のある社員のハイパフォーマンスを実現している。

一方ですべての企業がスムーズに対応できているとは限らず、障害者雇用の促進に向けて課題意識や不安を持つ企業も多い。特に障害者雇用は大企業に

※1 本稿の文中の漢字表記については、障害者基本法(昭和45年法律第84号)の表記に従い障害または障害者といった表記を用いる

※2 「共生社会」とは、障害者基本法(昭和45年法律第84号)第1条で「全ての国民が、障害の有無にかかわらず、等しく基本的人権を享有するかけがえない個人として尊重されるものであるとの理念にのっとり、全ての国民が、障害の有無によつて分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会」と定められている

※3 内閣府 リーフレット「令和6年4月1日から合理的配慮の提供が義務化されます!」より引用

※4 <https://www.sony.com/ja/SonyInfo/diversity/people/taiyo.html>

図表 1 企業規模（従業員規模）別の障害者の雇用状況

従業員規模	障害者の実雇用率(前年値)	障害者の法定雇用率 達成企業の割合(前年値)
1,000人以上	2.55% (2.48%)	67.5% (62.1%)
500～1,000人未満	2.36% (2.26%)	52.4% (47.2%)
300～500人未満	2.18% (2.11%)	46.9% (43.9%)
100～300人未満	2.15% (2.08%)	53.3% (51.7%)
43.5～100人未満	1.95% (1.84%)	47.2% (45.8%)

注) 本資料における法定雇用率は、2023 年度時点の 2.3%である
出所) 厚生労働省「令和 5 年 障害者雇用状況の集計結果」より NRI 作成

先導されてきた側面が強く、中小企業においては、障害者の実雇用率自体は近年高まっているものの、従業員規模 500 人未満の企業群の実雇用率は従来の法定雇用率（2.3%）を達成できていない（図表 1）。また、独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構が 2013 年にとりまとめた「中小企業における初めての障害者雇用に係る課題と対応に関する調査」においては、障害者を雇用しなかった理由としては「障害の状況に応じた職務の設定や作業内容、作業手順の改善が難しかった」が最も多く、ほかに「障害種類や障害の配慮の必要点等をよく知らなかった」のような障害者に関する基本的な理解や障害者雇用に関するノウハウ不足に起因する理由が目立っている。

また、雇用される立場の障害者にとって、業務で自身の能力を最大限発揮するためには周囲の人の理解に加え、業務上の困りごと、特に業務で活用する機器やその企業で取り入れている ICT ツールに関する困りごとの解消が不可欠となる。障害のない人にとっては使いやすい機器・サービスでも、障害者にとっては使いにくい・使うことができないケースが多数存在する。例えば、一部の企業で導入している社内チャットは手軽に連絡がとれて便利だが、視

覚障害者にとっては音声読み上げ機能等が備わっていないと十分に使いこなすことは難しい。障害のない人には便利な機器・機能でも、障害者にとっては困惑することも多い。業務で使用する機器や ICT ツールを、各人の障害特性に合わせてどのようにアレンジするか、周囲の人もそれにどのように対応するかという点が課題となっている。

雇用する企業、雇用される障害者の双方にとって、相互の理解を深め、より働きやすい環境を実現するにあたって、ICT 機器・サービスをうまく活用することがカギになると考える。ICT 機器・サービスは、アナログツールにはない強みとして、個人の状況・使い方等に応じて機能を拡張したりアレンジしたりすることが容易に可能であり、特に身の回りのあらゆる情報へのアクセシビリティを高めることができる。ICT 機器・サービスは、障害者の社会参加・生活を容易にする潜在力を有するツールであり、これらをうまく活用すれば、障害当事者の困りごとの解消、また雇用する企業の負担軽減・業務効率化を実現することができると考えられる。

一方で、現状の ICT 機器・サービスには、障害者の困りごとやニーズに対応しきれていない側面もあり、ニーズへの対応の加速および性能改善を通し

た情報アクセシビリティの向上に資する ICT 機器・サービスの製品開発・研究に、昨今ではますますの期待がかかっている。

本稿ではまず、障害者にとって利用しやすい ICT 機器・サービスの企画・開発を担うメーカーの担当者や研究者に対して、障害者の困りごとや ICT 機器・サービスに対するニーズについて NRI が調査してきた結果を示す。また次に、広く一般の企業の障害者雇用担当者や障害者との共同業務を行う現場担当者、経営層に向けて、どのような ICT 機器・サービスが障害者を含む協働の現場において役に立つか、そしてそれらがどのようなポジティブな影響をもたらすかについて、考察と提言を示す。

なお本稿では、NRI での調査実績が豊富な視覚障害、聴覚障害、音声または言語機能の障害^{※5}（以下、それぞれを音声障害、言語障害とする）の四つに絞って扱うこととする。

2 障害種別や状況に応じて多様な障害者の困りごと

「障害者の困りごと」と一口に言っても、当然ながらその内容は障害種別に応じて多様であり、かつ障害者の置かれた状況によっても重要となるポイントが異なる。障害種別ごとに、日常生活の情報の利用場面に応じてそれぞれどのような困りごとが発生するか、障害当事者団体や支援者、大学研究者へのヒアリングや文献調査を通して整理した。

1) 日常生活における視覚障害者、聴覚障害者、音声障害者、言語障害者の困りごと

日常生活における障害者の困りごとを整理する観点として、情報の利用場面を①情報の取得②情報の利用・出力③人との意思疎通の三つの場面に分けたいうで、それぞれの場面においてどのような具体的

な困りごとがあるかについて示す。またさらに、それらを抽象化して困りごとをどのような要素に分類できるかを示す。

(1) 視覚障害者は情報の取得が困難であり、身の回りの視覚的情報を、その種類に応じて取得・利用しやすくする ICT 機器・サービスにニーズがある

調査の結果、視覚障害者は日常生活において、特に情報の取得のステップに困難を感じやすいことがわかった。図表 2 で示す視覚障害者の困りごとのうち、「情報の利用・出力」や「人との意思疎通」における困りごとは、情報の取得が困難であることが起点となっている。目の前の機器をどのように操作するか、もしくは周囲の環境がどうなっているかを把握することができず身動きがとれなくなったり、人の表情がわからずコミュニケーションに困難を感じたりしやすい傾向にあることが、ヒアリング調査からわかった。さらに取得が困難な情報は、文字情報／文字以外の 2 次元の情報／環境／人の表情に大別することができ、それらの情報の種類に応じた適切な情報獲得方法の確立が困りごと解消のポイントになると考えられる。

※5 「音声または言語機能の障害」とは、国民年金・厚生年金保険の障害程度認定基準による分類であり「発音に関わる機能又は音声言語の理解と表出に関わる機能の障害をいい、構音障害又は音声障害、失語症及び聴覚障害による障害が含まれる」が、NRI では分析にあたって、発話にかかわる機能を喪失した人を音声障害者、失語症を含む話すことや聞いて理解することに困難を抱える人を言語障害者と理解している。なおこの理解においては「聴覚障害による障害」を含んでいない（出所 日本年金機構「国民年金・厚生年金保険障害認定基準」2022 年 4 月 1 日改正）

図表 2 視覚障害者の日常生活の困りごと

情報の利用場面	困りごとの具体的な例	抽象化した困りごと
情報の取得	<ul style="list-style-type: none"> 紙の資料が読めない、読みづらい 外出先でトイレの男女の区別がつかない 歩道を走行する自転車とぶつかりそうになって危険 	<ul style="list-style-type: none"> 文字情報が把握できない 文字以外の2次元の情報(図表、イラスト、写真など)が把握できない 周囲の環境(物の配置、動き)が把握できない
情報の利用・出力	<ul style="list-style-type: none"> 文字の読み書きができず、署名等ができない クレジットカード端末、ATMの入力ができない 	<ul style="list-style-type: none"> 文字が書けない 操作結果・出力結果を把握できない
人との意思疎通	<ul style="list-style-type: none"> 人の顔が見えないので、近所の人と仲良くなるのが難しい うまく顔の表情をつくれぬ 	<ul style="list-style-type: none"> 人の表情や視線を把握できない 意思や感情の表情による表現がしづらい

出所) 障害当事者や有識者へのヒアリング、千葉県「障害のある人に対する情報保障のためのガイドライン」(2023年3月)、東京都心身障害者福祉センター「防災のことを考えてみませんか(目の不自由な方のための災害時初動行動マニュアル)」より NRI 作成

図表 3 聴覚障害者の日常生活の困りごと

情報の利用場面	困りごとの具体的な例	抽象化した困りごと
情報の取得	<ul style="list-style-type: none"> 後ろからくる車やバイクに気が付けない 店や電車内の音声アナウンスの内容がわからない (人によっては)複雑な日本語の読み取りが難しい(手話であれば理解ができる) 	<ul style="list-style-type: none"> 文字や、光、振動等の(手話以外の)情報がない 手話情報がない
情報の利用・出力	<ul style="list-style-type: none"> 自動券売機やATMのような機器でトラブルが起こった際に、備え付けのマイクで話すことを求められ、対応できない 	<ul style="list-style-type: none"> 音声による入力を代替する手段がない
人との意思疎通	<ul style="list-style-type: none"> 名前を呼ばれたり、後ろから話しかけられたりしても気が付けない ささいな会話や大人数での会話に交ざることが、心理的にちゅうちょする 	<ul style="list-style-type: none"> 相手の声が聞こえない 音声認識機能や手話によって、心理的な障壁が解消されない

出所) 障害当事者や有識者へのヒアリング、社会福祉法人聴覚障害者情報文化センターおよび公益財団法人共用品推進機構「耳の不自由な人たちが感じている朝起きてから夜寝るまでの不便さ調査」(2002年11月)より NRI 作成

(2) 聴覚障害者は身の回りの情報の可視化に加え、コミュニケーション上の心理的障壁を解消する ICT 機器・サービスにニーズがある

調査の結果、聴覚障害者は日常生活において、特に情報の取得、人との意思疎通のステップにおいて困難を感じやすいことがわかった(図表3)。テレビの字幕や手話放送は役に立つが、身の回りの生活音や即時の音声アナウンス等の情報は視覚情報に変換されていない場面が多く、音声情報が音声のまま提供される場合、聴覚障害者は情報の取得が難しい。また、人との意思疎通において、相手の声が聞

こえないことが直接的な会話の障壁になる場面以外にも、友人同士のちょっとした会話や大人数で盛り上がっている会話には、その場の雰囲気もあり交ざることを心理的にちゅうちょすることがある。音声認識・文字起こしのアプリやデバイスは複数存在し、近年その精度も著しく向上しているが、こうした心理的障壁の解消に役立つ ICT 機器・サービスに対しても、ニーズが高いことがうかがえる。

(3) 発語に困難を抱える音声障害者は、既存の発声手段の補助となる ICT 機器・サービスにニーズがある

音声障害とは、言語機能には問題はないが、声を出すための声帯やそのほかの構音器官に異常があったり欠損していたりするために声が出ない、または出しにくい障害である^{*5}。喉頭摘出者の場合は嗅覚が失われており、においを察知できないという情報の取得における困りごとはあるものの、ヒアリングで多く聞かれたのは主として人との意思疎通にかかわる困りごとであり、自分自身の声を代替する手段にニーズが存在する。食道発声や電気式人工喉頭(EL)を用いた発声の訓練に加えて、テキストの読み上げ機能やそのほかの ICT 機器・サービスを補助的に利用することが、困りごと解消のポイントである。

(4) 言語障害者は、必要な情報の厳選とシンプルかつわかりやすい視覚情報への変換が困りごと解消のカギである

言語障害者は、人や外部環境から得た言語情報(聞く、読む)を理解することの苦労や時間がかかること、自分の意思や考えを言語情報(話す、書く)として発することの苦労や時間がかかることに困難があり、情報のあらゆる利用場面において困りごとを抱えている。一方、日本語で言えば「ひらがな」よりも「漢字」のほうが、また複雑な文章や音声情報よりも絵や写真などのシンプルな視覚情報のほうが理解しやすいという特徴がある。あふれている情報の中から必要な情報に絞って「わかりやすい形」で受け取れるような手段や、自分自身の意思や考えをシンプルに呈することができる ICT 機器・サービスに対してニーズがある。

なお、言語障害者は単に言語障害のみを有している当事者より、記憶障害や身体まひなど複合的な障

害を有している当事者が多い。そのため言語障害者のニーズを考える際には、言語障害のみを対象とするのではなく、複合された障害も併せて考慮する必要がある。

3 障害者の困りごとに対応する、ICT 機器・サービス

本章では、前章までで整理してきた障害種別ごとの困りごとに対して、現在市場に流通している製品・サービスとしてどのようなものがあり、実際にどのように活用されているかを示す。

1) ICT 機器・サービスの特徴

一口に「障害者の困りごとを解決する ICT 機器・サービス」といっても、その特徴は障害種別ごとにさまざまである。障害種別ごとに、製品・サービスの特徴を整理する(図表 4)。

(1) 視覚障害者に対応した製品は、視覚情報を音声情報等で代替したり、ロービジョン・色覚多様性に配慮した形式で提供したりするものが多い

前章にて整理した通り、視覚障害におけるニーズは、視覚情報により提供される情報の取得が難しいことに起因している。そのため視覚障害者に配慮した製品・サービスは、視覚情報の取得や、視覚情報によるコミュニケーションを補助・代替するという目的のもと制作されている。例として、カメラで撮影した文章を音声で読み上げるスマートフォンアプリ「Seeing AI^{*6}」(Microsoft 社)や、障害物が

^{*6} <https://news.microsoft.com/ja-jp/features/231215-seeing-ai-app-launches-on-android-including-new-and-updated-features-and-new-languages/>

図表 4 各障害種別に対応する製品・サービスの特徴

障害種別	ICT機器・サービスの特徴
視覚障害	<ul style="list-style-type: none"> ● 全盲者の情報取得・コミュニケーションを補助すべく、情報を音声で読み上げる機器・サービスが多く存在する。 ● ロービジョン者や色覚多様性を持つ当事者に配慮し、字を拡大表示したり、色覚特性に応じて見えやすい配色で表示したりするwebサイト等も増えてきている。
聴覚障害	<ul style="list-style-type: none"> ● 通常、音声による情報取得・コミュニケーションがとられている場合、文字や手話により代替できるサービスが多く存在する。 ● 聴覚障害者が文字による緊急通報が可能なサービスや、電話をかける際に手話で通訳するサービスが存在している。
音声障害	<ul style="list-style-type: none"> ● 発声が難しい人のために、筆談のためのボード・スマートフォンアプリや、入力した文字を読み上げてくれる機器などがある。
言語障害	<ul style="list-style-type: none"> ● 言語機能に障害がある人のコミュニケーションを補助すべく、簡単なアイコンを指さすことで何を欲しているかを伝える機器などがある。

出所) 障害当事者や有識者へのヒアリングより NRI 作成

図表 5 「Eye Navi」で障害物・目標物を検出する様子



出所) 株式会社コンピュータサイエンス研究所

近くにあることを検知して音声で知らせてくれるスマートフォンアプリ「Eye Navi^{※7)}」(株式会社コンピュータサイエンス研究所)等が存在している(図表5)。

また視覚障害者の中でも、全盲ではないものの視力・視野に障害があるロービジョンの人や、色の見え方が大多数の人と異なる色覚多様性を持つ当事者も存在している。これらの当事者に配慮し、字の拡

大表示や、色覚特性に応じて見えやすい配色での表示に対応しているwebサイト・スマートフォンアプリ等も増えてきている。例として、さまざまな色覚特性に対応し複数の配色パターンでの表示が可能な、気象・災害情報提供スマートフォンアプリ「特

※7 <https://eyenavi.jp/>

図表6 「Raelclear」で表情を見ながらコミュニケーションを楽しむ様子



出所) 株式会社ジャパンディスプレイ

務機関 NERV 防災アプリ^{※8}」（ゲヒルン株式会社）などがある。

これらの ICT 機器・サービスを活用することで、視覚障害者を雇用する際のみならず、顧客として視覚障害者に対応する際にも、コミュニケーションを補助することができる。

(2) 聴覚障害者に対応した製品は、音声情報を視覚情報等で代替することにより、情報の取得やコミュニケーションを補助する機能を有するものが多い

前章にて整理した通り、聴覚障害におけるニーズは、音声情報により提供される情報の取得が難しいことに起因している。そのため聴覚障害者に配慮した製品・サービスは、音声情報の取得や、音声情報によるコミュニケーションを補助・代替するという目的のもと制作されている。例として、対面する人との間に設置し、発した音声をテキスト化して映し出すことで表情を見ながらコミュニケーションをとることを可能にする透明モニター「Raelclear（レルクリア）」^{※9}（株式会社ジャパンディスプレイ）が存在する（図表6）。ほかにも「電話リレーサー

ビス^{※10}」（一般財団法人日本財団電話リレーサービス）は、聴覚障害者が電話をかける際に、手話・文字の通訳オペレーターを介することで、誰に対してもコミュニケーションをとることが可能なサービスである。

視覚障害と同様、これらの ICT 機器・サービスを活用することで、聴覚障害者を雇用する際のみならず、顧客として聴覚障害者に対応する際にも、コミュニケーションを補助することができる。

(3) 音声障害者に対応した製品は、音声情報の発信を補助することにより、自発的な音声コミュニケーションを可能とする機能を有する

前章にて整理した通り、音声障害におけるニーズは、発声が難しく自発的な音声の伝達が難しいことに起因している。そのため音声障害者に配慮した製品・サービスは、自発的な音声情報の伝達を補助・代替するという目的のもと制作されている。例

※8 <https://nerv.app/>

※9 <https://www.j-display.com/metagrowth/raelclear.html>

※10 <https://www.nftrs.or.jp/>

として、あらかじめ登録した語彙（ごい）やオリジナルの文章を自動音声で読み上げることができるアプリ「ボイスエイド^{※11}」（株式会社アルカディア）や、あらかじめ収録しておいた自分自身の音声をもとにAIによる音声合成を可能にするAI音声合成プラットフォーム「CoeFont CLOUD^{※12}」（株式会社CoeFont）等が存在している。また、前項にて挙げた「電話リレーサービス」も、音声障害者にとってもコミュニケーション手段として活用することができる。

(4) 言語障害者に対応した製品は、シンプルなインターフェースによる情報の伝達・取得を可能にする

言語障害におけるニーズは、障害当事者が伝えたい内容を言語化することが難しいことに起因している。そのため、例として、あらかじめ日常会話の音声（あいさつ等）がいくつか録音されており、簡単なアイコンを指さすことでその内容を音声で読み上げてくれる機器「言語くん^{※13}」（株式会社Sinasp）等が存在している。ただし、言語障害者に対応したICT機器・サービスは、現状ほかの障害よりも少ない。本人の状態や本人の希望する形に応じて、ICT機器・サービスに頼りすぎず、情報の伝え方のアナログな工夫をする（例：言語障害のある人との業務で共有するメモでは、意識的にひらがなではなく漢字を用いるようにする）等、周囲の人の理解と協力が不可欠である。

4 障害者にアクセシブルなICT機器・サービスの充実が、企業にもたらす影響

これまで、障害者の生活におけるニーズと、そのニーズに応えるICT機器・サービス等の状況につい

て概観してきた。第1章にて掲げた通り、企業において障害者との協働が求められる中、それら製品・サービスは協働の場において大いに役立つと考える。

本章では、具体的にそれら製品・サービスの充実化が、単に当事者の困りごと解消のみならず、障害者との協働を目指す企業に与えるメリットについて論じる。

1) ICT機器・サービス導入による企業へのメリット①：社員間のコミュニケーション・業務効率化のツールとして機能

1点目のメリットは、企業が障害者を雇用する際に、コミュニケーションを効率化できることであろう。第2章において論じてきた通り、障害者の困りごととしては、視覚・聴覚・音声・言語等にかかるコミュニケーションが満足に実現できないことが一番大きい。一方、第3章にて例示した通り、それら障害者のコミュニケーションを補助するICT機器・サービスは多数存在しており、そうしたICT機器・サービスを導入することは障害者を含む社員間のコミュニケーションを円滑にし、業務効率化につながると考える。

さらに昨今では、既存のICT機器・サービスを導入するのみならず、自社で新たに開発する企業も現れている。例として、株式会社アイシンは、笑い声を含む話し声や身の回りの音（電車の音、音楽等）をリアルタイムにスマートフォン等で検出・表示できる音声認識のアプリケーションシリーズ

※11 <https://www.arcadia.co.jp/products/voiceaid>

※12 <https://coefont.cloud/>

※13 <https://gengokun.com/>

「YYSystem^{※14}」を開発した。アイシンは元来自動車部品を中心に手掛けるメーカーであり、障害者配慮機器の開発を専門としている企業ではなかったが、社内で働く聴覚障害者とのコミュニケーションを支援することを目的として、聴覚障害者および共に働く上司や同僚の意見も参考に開発された。その結果、アイシン社内のみならず、さまざまな企業・自治体等での導入が進んでおり、聴覚障害者との社内コミュニケーションを円滑にするツールとして、また聴覚障害者に限らない複数の人の会議における文字起こしツールとして、幅広く活用されるに至っている。

2) ICT 機器・サービス導入による企業へのメリット

ト②：顧客としての障害者への配慮

2点目のメリットは、企業が障害のある顧客と接する際に、情報伝達において配慮できることである。障害者のコミュニケーション・情報取得を補助するサービスが多く登場したことで、これまでは障害者を顧客とすることが難しかった企業も、その門戸を広げることができる。

特に有効と考えられる例は、聴覚障害者・音声障害者のコミュニケーションの補助となる「電話リレーサービス」である。本サービスの成立以前は、聴覚障害者・音声障害者が電話窓口にお問い合わせをする際には、近親者等に代理で架電をしてもらう必要があったが、本人の意思を正確に伝達することには限りがあり、円滑なコミュニケーションをとることが難しかった。しかし本サービスの成立により、代理人を介さずとも電話することができるため、本人の意思を直接的に伝えることが可能になった。電話の受話方となる企業側の知名度も上昇してきており、少しずつではあるが、企業側が「電話リレーサービスを用いた問い合わせを受け付けることが可能で

ある」との旨を、明記しているケースも増えてきている。「電話リレーサービス」の導入を通して、聴覚障害者や音声障害者からの電話にスムーズに対応できるよう自社の体制を整えることは、新規顧客の獲得につながるのではないだろうか。

5 おわりに

本稿においては、企業の障害者雇用担当者や障害者と共同業務を行う現場担当者、経営層に向けて、障害当事者のニーズとそれに応える製品・サービスの存在や、それら製品・サービスの導入による具体的な企業側へのメリットについて考察してきた。

企業が社内外の障害者にとって利用しやすいICT機器・サービスを導入することは、雇用される障害者自身とその周囲の人の業務の効率化や、社員・顧客の障害の有無によらない関係者のコミュニケーションの活性化につながり、企業のインクルーシブな協働を実現させるだろう。

こうしたICT機器・サービスの普及を社会的に進めていくためには、障害者のニーズを正確にくみ取った製品の研究開発によって、製品の質を高めていくことが必要不可欠である。それにより製品を継続的に利用する人や企業が増え、需要の高まりとともに市場が拡大し、障害者の手元に製品が届きやすくなる好循環が生まれることが理想的である。

現状では、障害者向けICT機器・サービスは市場が確立しているとは言い難いため、既存のICT機器・サービスの周知・広報や、メーカーや研究機関による新たな製品の研究開発の補助など、行政による継続的な支援も必要である。

ICT機器・サービスの普及を進め、障害者を含む

※14 <https://yysystem.com/>

企業の協働の現場を活発にするために、製品を導入する企業、製品を研究開発するメーカーや研究機関、それを支援する行政等、多数の主体による参画がいま求められている。

(監修：小林 庸至)

- …… 筆者
- **山崎 莉子** (やまざき りこ)
- 株式会社 野村総合研究所
- 社会システムコンサルティング部
- コンサルタント
- 専門は、障害者政策、孤独・孤立政策、イノベーション政策 (知財、大学発スタートアップ支援) など
- E-mail: r4-yamazaki@nri.co.jp
- …… 筆者
- **苅部 祐作** (かりべ ゆうさく)
- 株式会社 野村総合研究所
- 社会システムコンサルティング部
- コンサルタント
- 専門は、障害者政策、生涯学習・社会教育政策、環境・エネルギー政策など
- E-mail: y-karibe@nri.co.jp