

令和7年度都民ユーザーテスター事業調査報告書

「障害のある方の、デジタルサービスに関する利用実態と課題」

2026/3/27

一般財団法人 GovTech（ガブテック）東京

目次

はじめに.....	2
調査実施の概要.....	3
1. 調査テーマ・目的.....	3
2. 調査期間.....	3
3. 調査手法.....	3
4. 回答者数.....	3
定量調査（ウェブアンケート）.....	3
1. 調査項目.....	3
2. 回答結果.....	8
定性調査（インタビュー）.....	25
1. 調査項目.....	25
2. 対象者.....	26
3. インタビュー結果.....	26
視覚障害グループ.....	26
聴覚障害グループ.....	28
上肢・下肢グループ.....	30
今後の方向性.....	32

はじめに

本調査は、障害のある都民がデジタルサービスや行政手続を利用する際の実態と課題を把握し、今後のサービス改善に活かすことを目的として実施したものである。GovTech（ガブテック）東京では、「誰一人取り残されないデジタル化」の実現に向け、アクセシビリティを前提としたサービス設計を推進している。本調査は、その具体的な取り組みの一環として実施したものである。本調査では、障害のある方のデジタルサービス利用実態を把握するため、ウェブアンケートによる定量調査に加え、障害種別ごとのインタビュー調査を実施した。調査を通じて、障害特性によって利用する端末や支援機能、情報取得手段、行政手続における課題が異なる実態が確認された。本報告書は、今後の行政サービスやデジタル施策の改善に向けた基礎資料として活用することを目的としている。

調査実施の概要

1. 調査テーマ・目的

障害のあるかたがどのようにデジタルツールや行政サービスと接点を持っているのか。といった声を収集し、サービス利用における課題やニーズを抽出する。

2. 調査期間

定量調査（ウェブアンケート）：2026/2/13(金)～2/27(金)

定性調査（インタビュー）：2026/2/26(木)、3/2(月)、3/3(火)、3/4(水)、3/5(木)の計5日間

3. 調査手法

定量調査（ウェブアンケート）：設問数 35 問

定性調査（インタビュー）：障害種別ごとのグループ 3 名で実施、1 グループ 3 時間

4. 回答者数

定量調査（ウェブアンケート）：1,555 名（うちテスター登録 1,432 名）

定性調査（インタビュー）：15 名

定量調査（ウェブアンケート）

1. 調査項目

設問	必須	設問文	回答方法	選択肢
1	必須	個人情報保護方針および、要配慮個人情報（障害に関する回答等）の取得・利用に同意しますか？	複数回答	<ul style="list-style-type: none">同意する同意しない
2	必須	回答者情報	自由記述	<ul style="list-style-type: none">姓（漢字）名（漢字）姓（フリガナ）名（フリガナ）郵便番号都道府県市区町村電話番号メールアドレス

設問	必須	設問文	回答方法	選択肢
				・ メールアドレス（確認用）
3	必須	性別	単一選択	・ 男性 ・ 女性 ・ その他 ・ 回答しない
4	必須	生年月日	自由記述	年
5	必須	障害の種別	複数回答	・ 上肢障害 ・ 下肢障害 ・ 体感障害 ・ 視覚障害（全盲） ・ 視覚障害（弱視） ・ 聴覚障害 ・ 内部障害 ・ 知的障害 ・ 精神障害 ・ 発達障害 ・ その他（自由記述） ・ 回答しない
6	任意	あなたの障害の特性や症状について、お答えできる範囲で具体的に教えてください。	自由記述	-
7	必須	GovTech（ガブテック）東京では、今後も障害のある方を対象にしたアンケートやユーザーテストを実施する予定です。次回以降、アンケートやユーザーテストにご協力いただくことは可能でしょうか。	単一選択	・ 協力できる ・ 協力できない
8	必須	障害の特性や症状を補助するために利用しているツール、補装具、サービスはありますか？	単一選択	・ はい ・ いいえ
9	必須	「はい」とお答えのかた、使用される支援機器やサービスを教えてください（複数選択可）	複数回答	・ 手動車いす ・ 簡易電動車いす ・ 電動車いす ・ 杖 ・ 義手 ・ 義足 ・ 介助ヘルパー（家族や知人も含む） ・ 白杖 ・ スクリーンリーダー ・ 点字

設問	必須	設問文	回答方法	選択肢
				<ul style="list-style-type: none"> ・ 白黒反転 ・ 補助機 ・ 人工内耳 ・ UD トークなどの文字起こしアプリ ・ 手話 ・ 筆談 ・ 光や振動で通知する機器（ベルマンビジット等） ・ 補助犬（盲導犬、聴導犬、介助犬） ・ その他（自由記述）
10	必須	スマホに標準搭載されている、アクセシビリティ機能、ユーザー補助を利用されていますか？	単一選択	<ul style="list-style-type: none"> ・ はい ・ いいえ
11	必須	「はい」とお答えのかた、使用されている支援機能を教えてください（複数選択可）	複数回答	<ul style="list-style-type: none"> ・ タッチ操作補助(AssistiveTouch／ユーザー補助メニュー(AccessibilityMenu)) ・ 外部スイッチ操作(スイッチコントロール／スイッチアクセス) ・ 音声操作(音声コントロール／音声アクセス) ・ 画面読み上げ(VoiceOver/ TalkBack) ・ 文字拡大(ズーム／拡大機能) ・ 字幕・キャプション(字幕とキャプション／ライブキャプション) ・ 色覚補助(カラーフィルタ／色補正) ・ 聴覚補助(補聴器対応(Made for iPhone)／補聴器互換モード) ・ その他（自由記述）
12	必須	パソコンの操作について伺います。キーボード入力・マウス操作を代替する機器を利用されていますか？	単一選択	<ul style="list-style-type: none"> ・ はい ・ いいえ
13	必須	「はい」とお答えのかた、使用されている代替機器を教えてください（複数選択可）	複数回答	<ul style="list-style-type: none"> ・ スイッチ入力装置 ・ オンスクリーンキーボード ・ キーガード ・ トラックボール ・ ジョイスティックマウス ・ ヘッドマウス ・ マウススティック ・ 音声認識ソフト

設問	必須	設問文	回答方法	選択肢
				<ul style="list-style-type: none"> 点字ディスプレイの6点入力 その他（自由記述）
14	任意	インターネットの利用頻度を教えてください。	単一回答	<ul style="list-style-type: none"> 毎日 週に数回 月に数回 ほとんど利用しない
15	任意	「毎日」、「週に数回」、「月に数回」と回答されたかたお尋ねします。使用されている端末を教えてください。	複数回答	<ul style="list-style-type: none"> スマートフォン タブレット パソコン その他（自由記述）
16	任意	複数の端末を使用されている場合、主にどの機器を使用されていますか？	単一回答	<ul style="list-style-type: none"> スマートフォン タブレット パソコン その他（番号15の回答代入）
17	任意	使用される端末の表示設定についてお尋ねします。文字サイズは普段どの程度に設定していますか？	複数回答	<ul style="list-style-type: none"> 小さめ 標準 大きめ
18	任意	使用される端末の表示設定についてお尋ねします。色や輝度(明るさ)、コントラストで設定を変えているものがあれば教えてください。	複数回答	<ul style="list-style-type: none"> 輝度(明るさ)を上げる 輝度(明るさ)を下げる ダークモード/夜間モードなど 白黒反転 ハイコントラスト カラーフィルタ 彩度(鮮やかさ)を上げる 彩度(鮮やかさ)を下げる その他（自由記述） 標準(何も変えていない)
19	任意	使用される機器本体のことについてお聞きします。優しい日本語や漢字にふりがなを振るなどの言語対応の機能は十分ですか？使用しているアプリやソフト、閲覧するウェブサイトではなく、機器本体についてお考え下さい。	単一回答	<ul style="list-style-type: none"> 十分である どちらかというところ十分である どちらかというところそう思わない そう思わない
20	必須	ご自身の端末(スマートフォンやパソコン)で、アプリやウェブサービスの会員登録やログインの時、インターネットでクレジット決済をする時などに、多要素認証や本人確認手続きで困った経験はありますか？	単一回答	<ul style="list-style-type: none"> ある ない

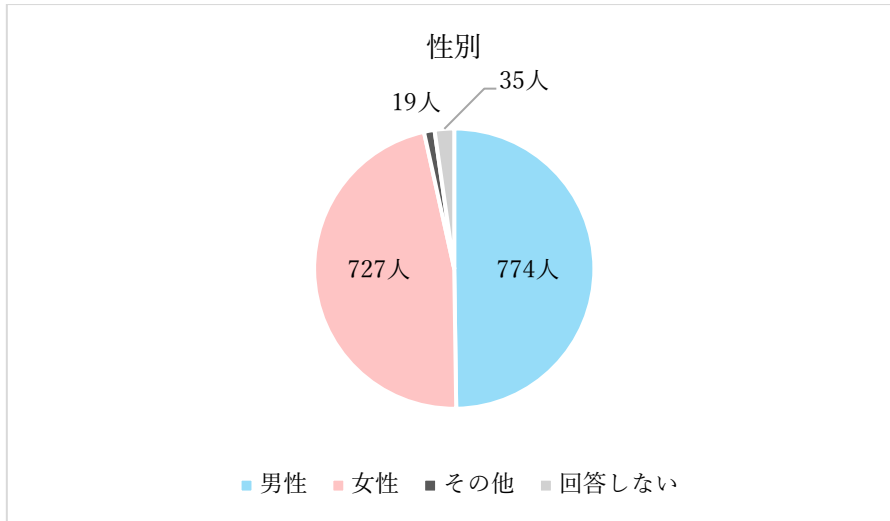
設問	必須	設問文	回答方法	選択肢
21	必須	「ある」とお答えのかた、その経験や内容を教えてください。	自由記述	-
22	任意	各種サービスのお知らせや期限通知について、どのような方法で連絡があると良いですか？	複数回答	<ul style="list-style-type: none"> ・ プッシュ通知 ・ SMS ・ メール ・ 電話 ・ その他（自由記述）
23	必須	入力補助に支援者（家族等）を必要とされる場合がありますか？	単一回答	<ul style="list-style-type: none"> ・ ある ・ ない
24	必須	「ある」と回答されたかた、操作を誰に頼みますか？	複数回答	<ul style="list-style-type: none"> ・ ご家族（配偶者・親・兄弟・子供・他） ・ 恋人・パートナー ・ 会社の同僚など ・ 友人 ・ ヘルパー・訪問介護・支援施設のスタッフなど ・ 店頭や窓口のスタッフなど ・ その他（自由記述）
25	必須	入力補助を必要と感じるのはどのような場合ですか？	自由記述	-
26	必須	自治体からの情報（サービスや支援の案内）はどこから収集されますか？	複数回答	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新聞 ・ 友人や家族 ・ 施設等（役所や出張窓口など）の現地 ・ インターネット ・ テレビ ・ 障害当事者同士のコミュニティ ・ 支援団体 ・ その他（自由記述）
27	必須	行政手続や申請はどのように行っていますか？	複数回答	<ul style="list-style-type: none"> ・ ご自身一人で役所や出張窓口へ行く ・ ご自身一人で電話をする（聴覚障害者に向けた電話リレーサービス利用を含む） ・ ご自身一人で書類を記入して郵送する ・ ご自身一人でオンライン申請をする ・ 代理人や家族と一緒に役所や出張窓口へ行く ・ 代理人や家族に代理で電話をしてもらう

設問	必須	設問文	回答方法	選択肢
				<ul style="list-style-type: none"> ・ 代理人や家族と一緒に書類を記入、または代筆してもらい郵送する ・ 代理人や家族と一緒にオンライン申請をする ・ やったことがない・わからない
28	必須	行政手続や申請の際に、お困りになったことがあれば具体的に教えてください。	自由記述	-
29	必須	お住まいの自治体のホームページや、自治体アプリ（東京アプリ、マイナポータルや子育てアプリ、公式 LINE、防災アプリ等）を利用したことはありますか？	単一回答	<ul style="list-style-type: none"> ・ ある ・ ない
30	必須	「ある」と回答された場合、どのような利用をされましたか？（複数選択可）	複数回答	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各種証明書の申請・取得 ・ 福祉関連のサービス申請 ・ 税金関連の手続き ・ 情報収集のみ ・ その他（自由記述）
31	必須	最近利用された自治体のアプリやデジタルサービスがあれば教えてください。	複数回答	<ul style="list-style-type: none"> ・ ある ・ ない
32	任意	「ある」と回答された場合、最近利用されたアプリやデジタルサービスで、使いやすいと感じたものがあれば教えてください。	自由記述	-
33	必須	自治体のアプリやウェブサイトの利用をされた際、お困りになったことはありますか？	単一回答	<ul style="list-style-type: none"> ・ ある ・ ない
34	必須	「ある」と回答された場合、どのような点で困られましたか？（複数選択可）	複数回答	<ul style="list-style-type: none"> ・ ウェブサイトの操作性 ・ 情報が見つけにくい ・ 文字や画像が見にくい ・ 手続きの複雑さ ・ 言葉遣いや表現のわかりにくさ ・ その他（自由記述）
35	任意	今後のデジタル化について不安点や、解決・実現してほしいことを教えてください。	自由記述	-

2. 回答結果

設問3：性別

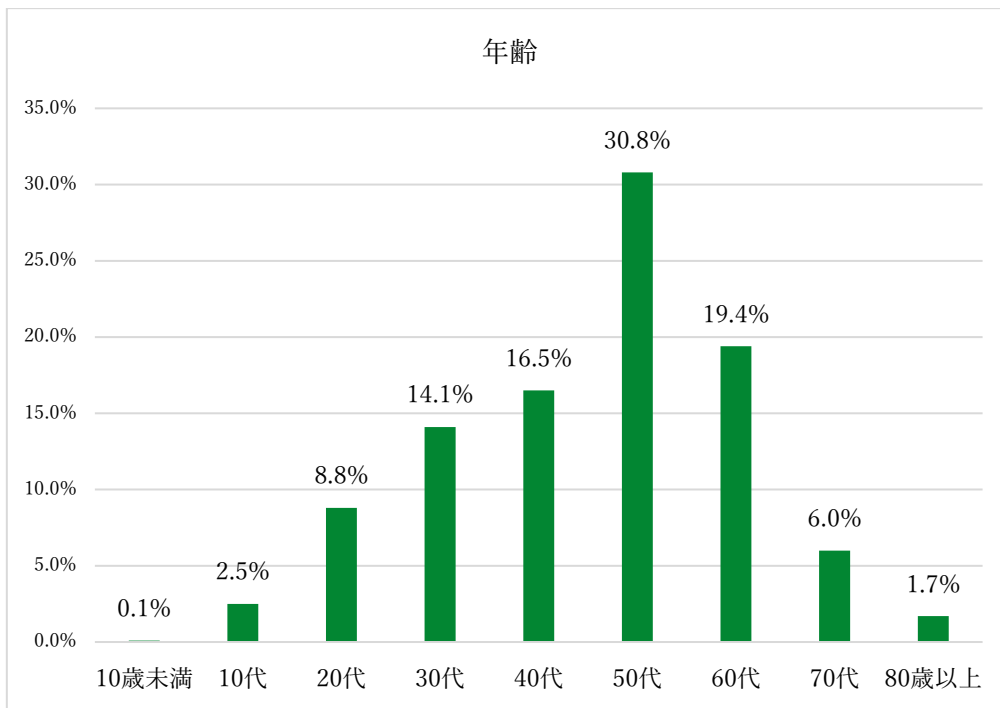
性別に大きな偏りは見られず、男性 49.8%、女性 46.8%とほぼ均等である。



性別	人数 (n=1555)	パーセンテージ
男性	774 人	49.8%
女性	727 人	46.8%
その他	19 人	1.2%
回答しない	35 人	2.3%

設問 4：年齢

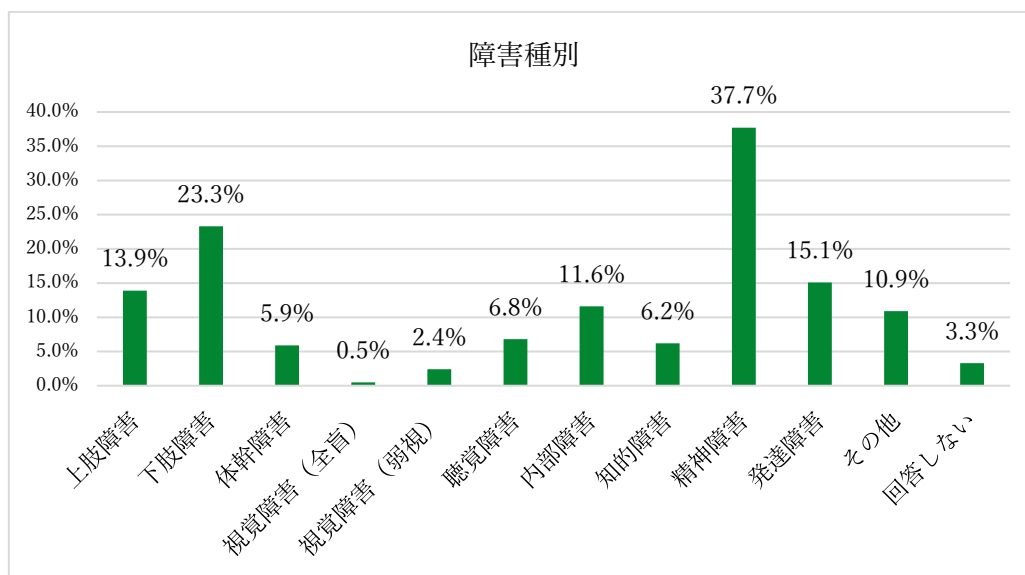
40代～60代がボリュームゾーンとなっており、特に50代が30.8%で最も多い結果となった。



年齢	人数 (n=1555)	%
10 歳未満	2 人	0.1%
10 代	39 人	2.5%
20 代	137 人	8.8%
30 代	220 人	14.1%
40 代	257 人	16.5%
50 代	479 人	30.8%
60 代	301 人	19.4%
70 代	94 人	6.0%
80 歳以上	26 人	1.7%

設問 5：障害種別

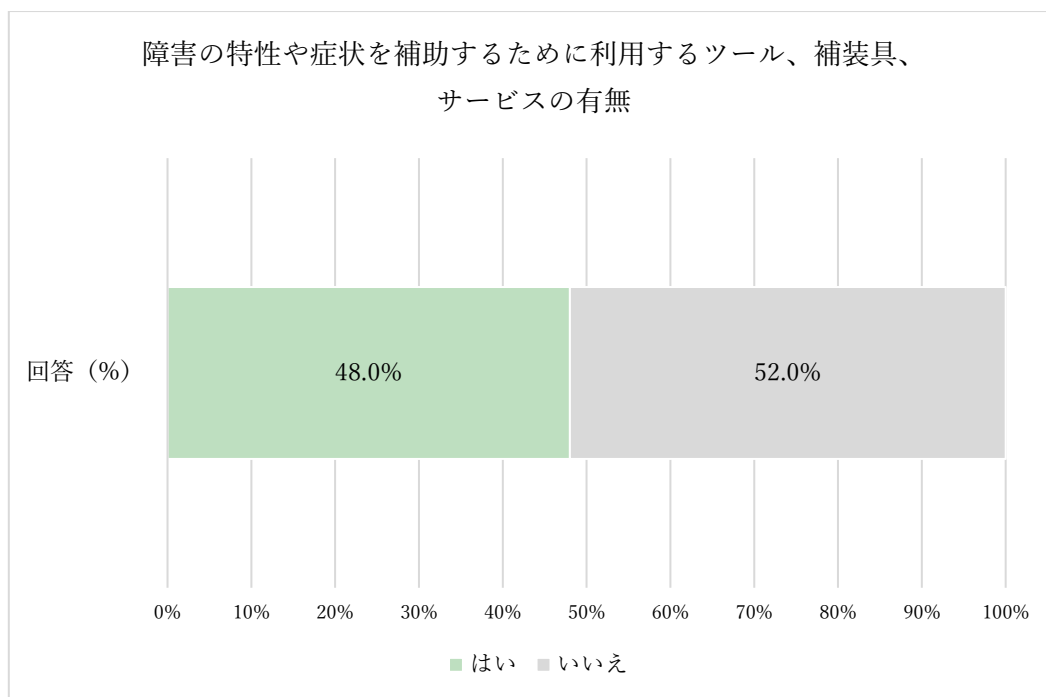
精神障害のある方からの回答割合が高い一方、視覚障害のある方からの回答は相対的に少ない結果となった。回答者構成には、障害全体の構成比や母集団の影響も考えられる一方、情報の到達方法や案内手段の違いによる影響の可能性もあるため、解釈には留意が必要である。



障害種別	人数 (n=1555)	%
上肢障害	216 人	13.9%
下肢障害	363 人	23.3%
体幹障害	91 人	5.9%
視覚障害 (全盲)	7 人	0.5%
視覚障害 (弱視)	38 人	2.4%
聴覚障害	105 人	6.8%
内部障害	180 人	11.6%
知的障害	97 人	6.2%
精神障害	586 人	37.7%
発達障害	235 人	15.1%
その他	170 人	10.9%
回答しない	52 人	3.3%

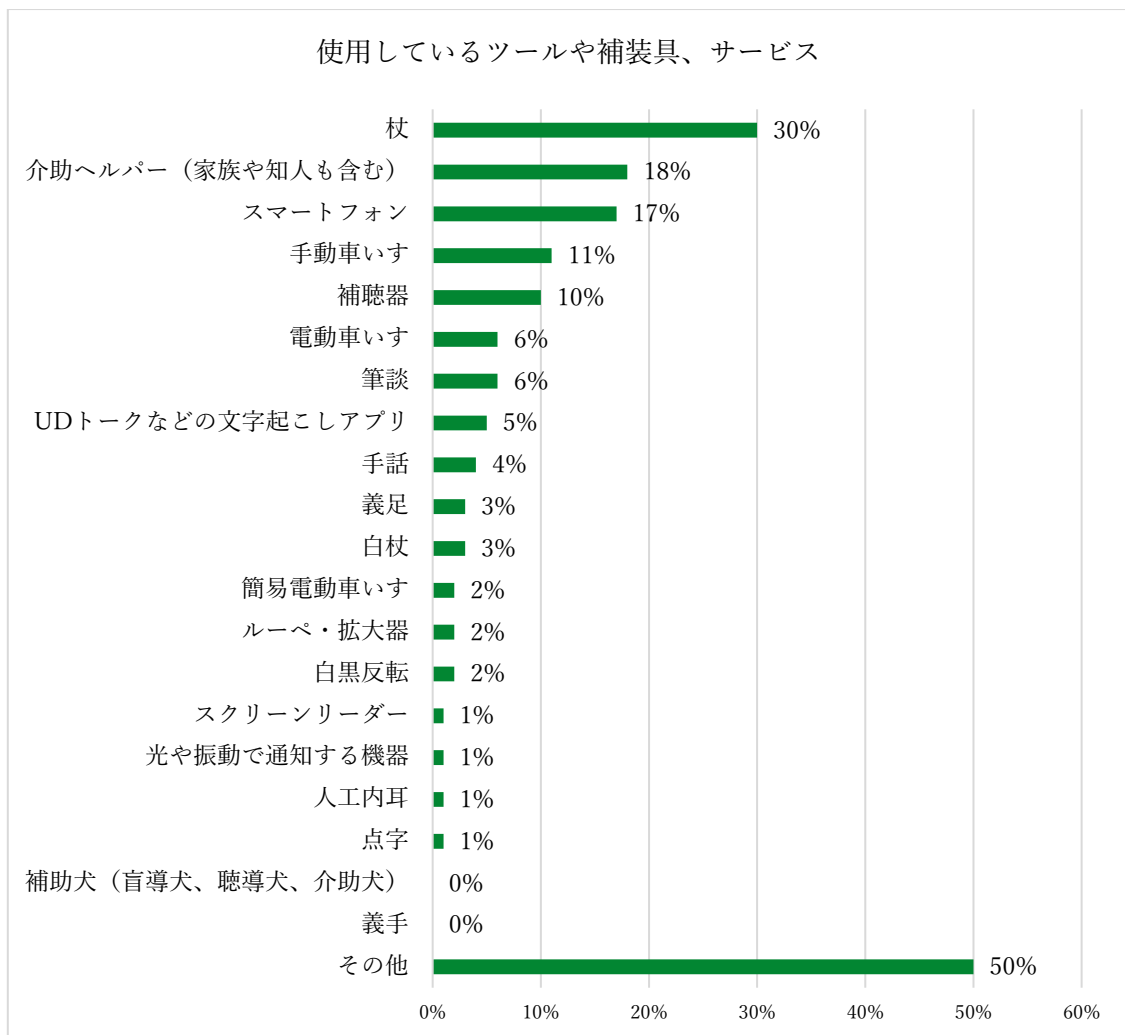
設問 8：障害の特性や症状を補助するために利用するツール、補装具、サービスの有無

障害の特性や症状を補助するためのツール、補装具、サービスを利用していると回答した人は 48.0% であり、約半数が何らかの支援機器・サービスを活用している結果となった。



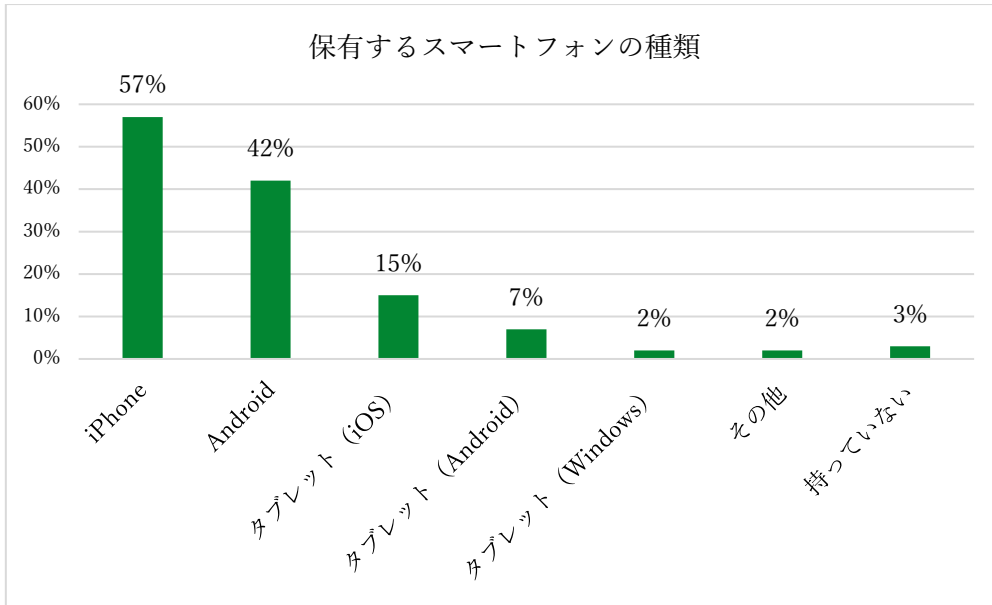
設問9：障害の特性や症状を補助するために使用しているツールや補装具、サービス

障害の特性や症状を補助するためのツール・補装具・サービスについては、「杖」の利用が最も多く、上肢・下肢障害だけでなく、内部障害や精神障害のある方からの回答も見られた。また、車いすについては、購入補助が原則1台分であることから、用途別に複数台を所持するよりも、電動または手動のいずれか1台を利用し、杖等の他の補助具と併用しているケースが一定数存在すると思われる。さらに、「その他」の回答では、歩行支援機器、訪問介護等のケアサービス、住宅設備、アプリやAI等のデジタルツール、障害者手帳等の各種証明書類など、多様な支援手段が挙げられた。



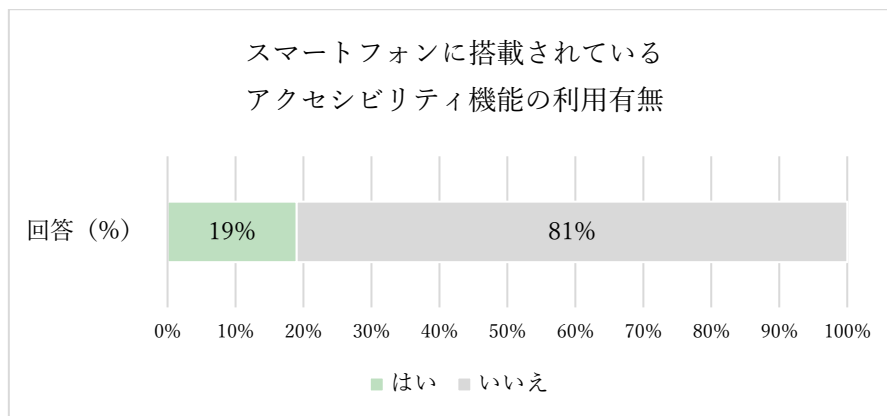
設問 10：保有するスマートフォンの種類

視覚障害のある方に限定すると、iPhone の利用割合が 8～9 割程度を占める結果となった。これは、iOS に標準搭載されている画面読み上げ機能「VoiceOver」の利用が広く浸透していることに加え、アクセシビリティ対応アプリにおいて iOS が先行しているケースが多いことが影響していると考えられる。



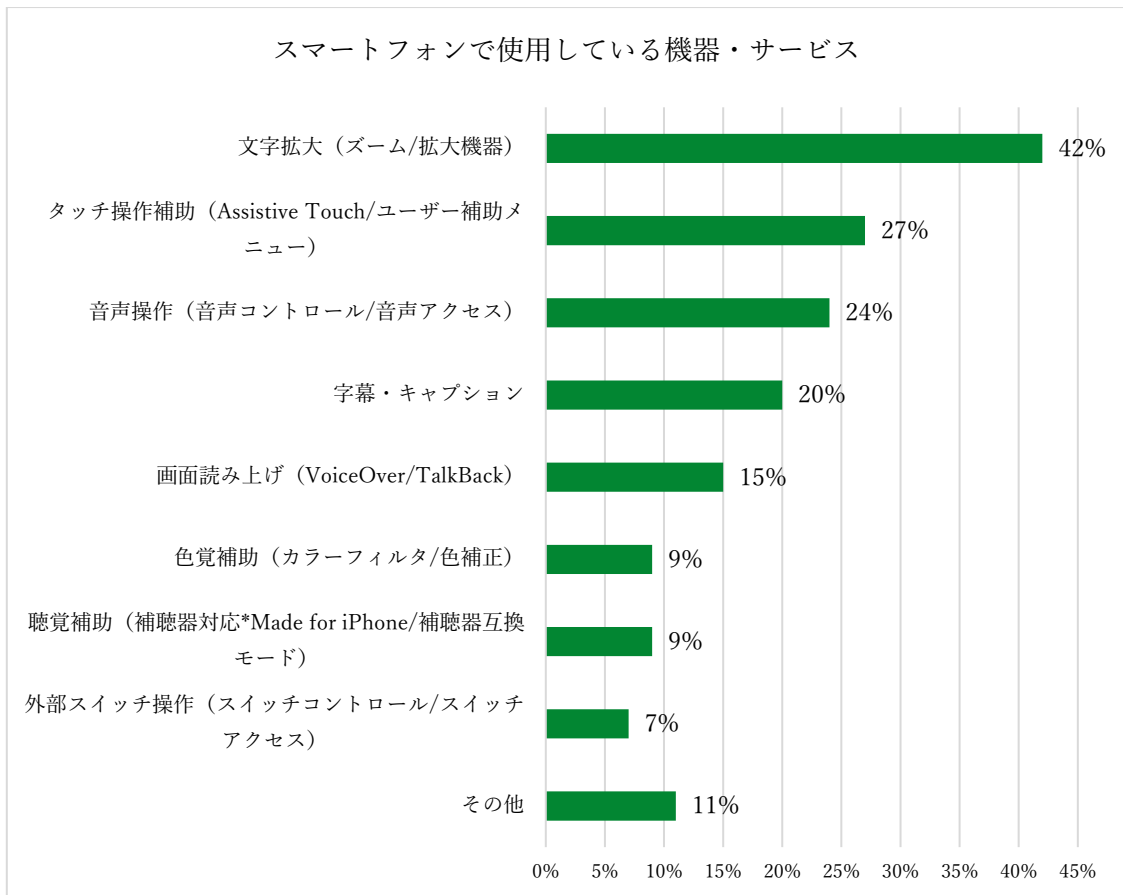
設問 11：スマートフォンに搭載されているアクセシビリティ機能の利用有無

スマートフォンに搭載されているアクセシビリティ機能やユーザー補助機能については、約 2 割の利用が確認された。一方で、アクセシビリティ機能を明示的に利用していない場合でも文字拡大や音声アシスタント等、日常的な操作支援機能を活用しているケースも一定数存在すると考えられる。



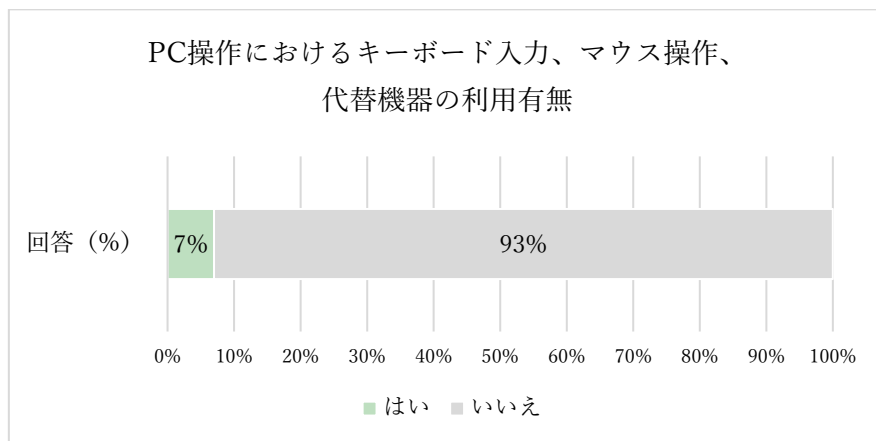
設問 12：スマートフォンで使用している支援機器について

利用されている支援機能は、端末に標準搭載されたアクセシビリティ機能に限らず、ピンチアウトによる画面拡大や汎用的な音声アシスタント機能など、日常的な操作・利用方法も含まれていると考えられる。



設問 13：PC 操作におけるキーボード入力、マウス操作、代替機器の利用有無

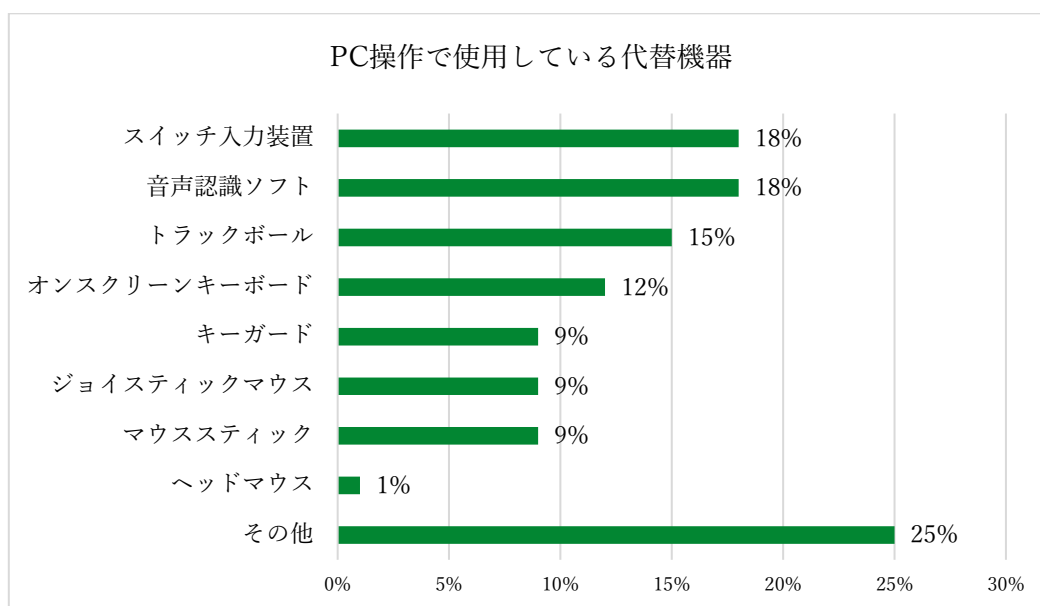
スマートフォンのアクセシビリティ機能の利用に対して、PC の代替機器の利用は低く、7%に留まる。PC における代替入力機器の利用割合は限定的であり、スマートフォン中心の利用環境へ移行している実態もうかがえる。



設問 14：PC 操作（キーボード入力やマウス操作等）で使用する代替機器について

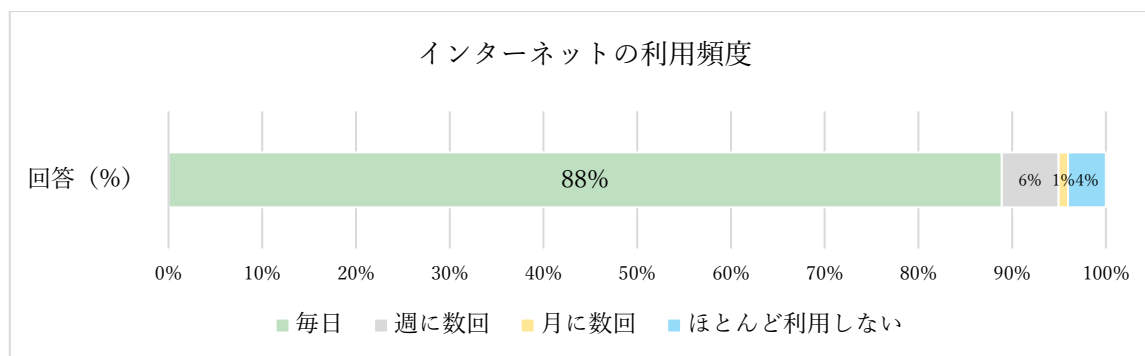
PC 操作における代替機器としては、スイッチ入力装置や音声認識ソフトの利用割合が高く、入力操作そのものを補助する機器・ソフトウェアが広く活用されていることが確認された。またトラックポー

ルやオンスクリーンキーボード等、身体状況に応じて操作負荷を軽減するための多様な入力手段が利用されていた。



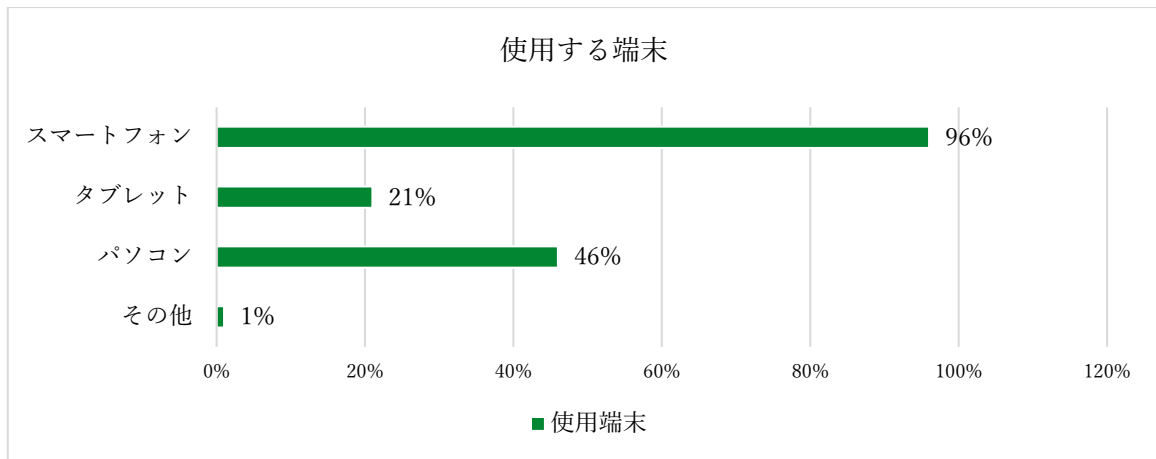
設問 15：インターネットの利用頻度

インターネット利用者のおよそ9割が毎日利用しており、主な利用端末としてスマートフォンを選択している結果となった。このことから、アプリやウェブサイトの設計においては、パソコン向けの最適化だけでなく、スマートフォンにおける操作性やアクセシビリティの確保を優先的に考慮する必要がある。



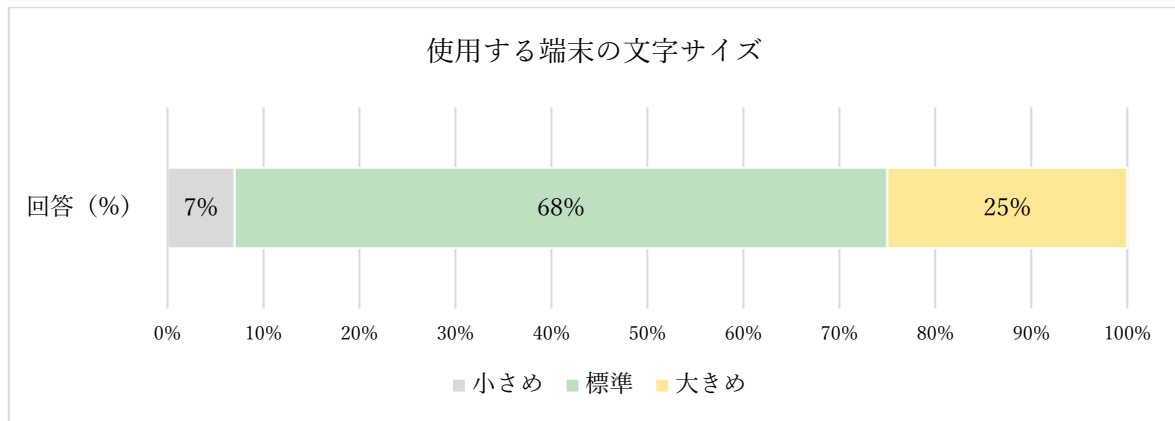
設問 16,17：使用する端末を教えてください

利用端末としては、スマートフォンが96%と最も高く、障害のある方にとっても主要なデジタルアクセス手段となっていることが確認された。一方で、パソコンも46%と一定割合で利用されており、用途や障害特性に応じて複数の端末を使い分けている実態が見られた。



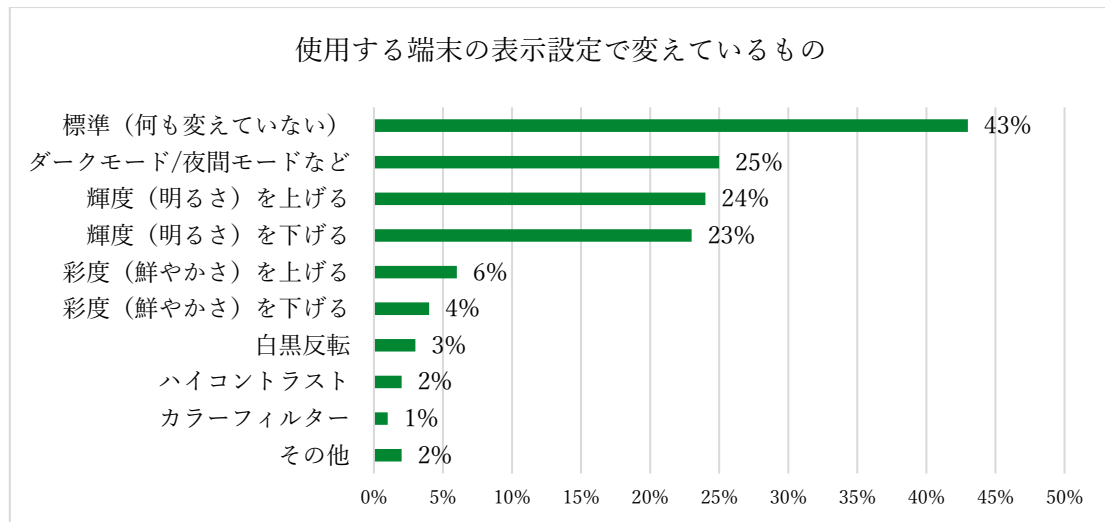
設問 18：使用する端末の文字サイズは普段どの程度に設定していますか？

利用者ごとに表示環境を調整している実態から、約 3 割の利用者が標準以外の文字サイズを使用しており、表示条件には一定の個人差が見られる。このため、表示サイズの変更に柔軟に対応できる設計が求められる。



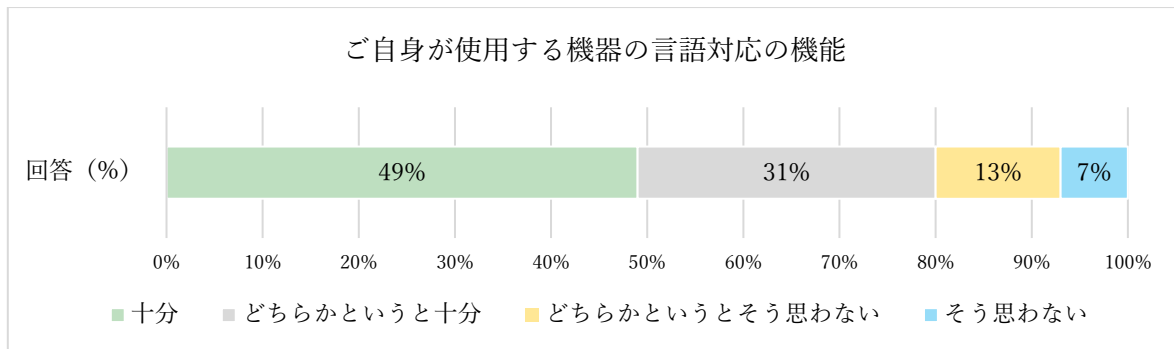
設問 19：使用する端末の表示設定で変えているものはありますか？

端末の表示設定を「標準」のまま利用している層は 43%に留まり、半数以上のユーザーがダークモードや輝度調整等の設定変更を行っている。こうした結果から、利用環境の多様性を踏まえ、表示条件の違いに対応できる UI 設計が求められる。



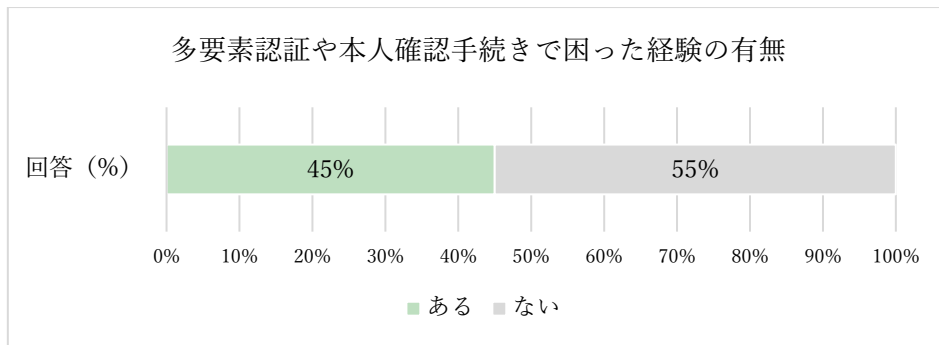
設問 20：ご自身が使用する機器の言語対応（やさしい日本語やふりがなを振るなど）の機能は十分ですか？

回答結果では、「十分」または「どちらかという十分」と感じている割合が約 8 割を占めており、全体としては多くの利用者が一定の使いやすさを実感していることがわかる。一方で、「どちらかというと思わない」「そう思わない」と回答した割合も約 2 割存在しており、すべての利用者にとって十分な対応ができているとは言い切れない状況である。このことから、現状の機能は一定の評価を得ているものの、障害の特性や利用環境の違いにより使いにくさを感じる利用者も存在しており、個々のニーズに応じたきめ細かな対応や機能改善の余地があると考えられる。



設問 21：多要素認証や本人確認手続きで困った経験の有無

多要素認証や本人確認手続きについて、困った経験がある割合は 45%であり、一定割合の利用者にとって手続き上の障壁が存在することが示唆される。また、自由記述では SMS/メール認証時のアプリ切替、ID・パスワードの想起、指紋認証の不安定さ、片手操作時の撮影負担などが挙げられており、利用者特性や利用環境に配慮した手続き設計が求められる。



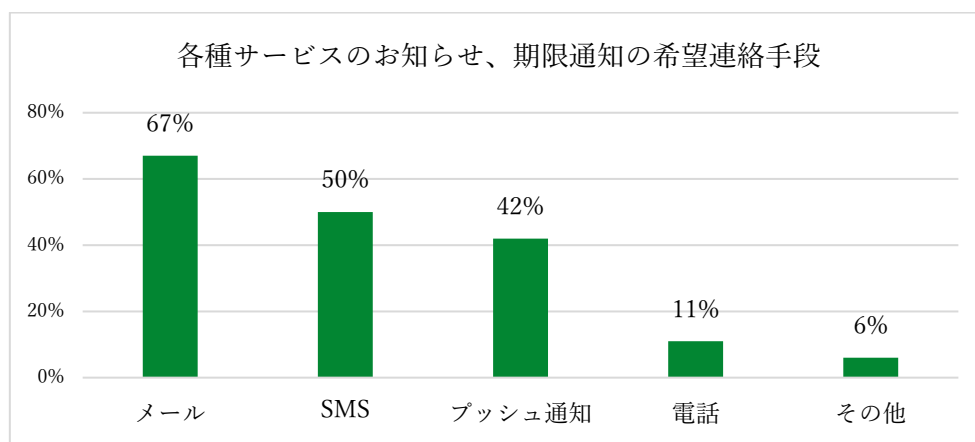
設問 22：該当する経験の内容を教えてください（自由記述）

※自由記述回答については、趣旨を損なわない範囲で一部要約のうえ、代表的な意見を掲載しています。以下より引用です。

- ・ 「スマホでしかエントリーできないチケットサービスなどで、認証がメールで来るのはアプリを切り替えた時にそれまでの入力が無駄になり、再入力すると再度認証が必要になり、不便に感じる時がある。」
- ・ 「認証情報を管理しきれない。ID、パスワードが思い出せない。」
- ・ 「傷のある指で指紋認証が反応しなくて、開けないことが多かった。」
- ・ 「タッチだと震えたりして、反応しないしないうちがある。」
- ・ 「右手が不自由なので電話を取るのと音を小さくするのは大変です。」
- ・ 「ID や Password 等認証に必要な情報が管理しきれない。片手しか使えないので提出書類等のカメラ撮影が難しい。」
- ・ 「電話での問い合わせ先があるととても助かる。」

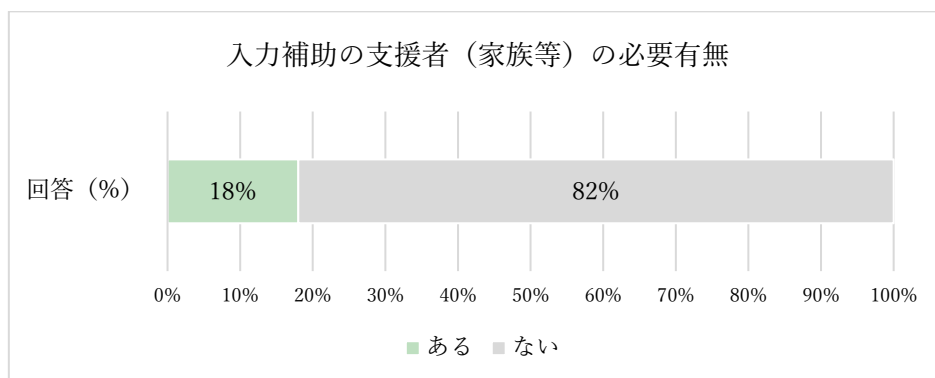
設問 23：各種サービスのお知らせ、期限通知はどのような方法で連絡があるといいか？

連絡手段としては、メールおよび SMS の希望割合が高く、電話よりもテキストベースでの通知ニーズが高い傾向が見られた。



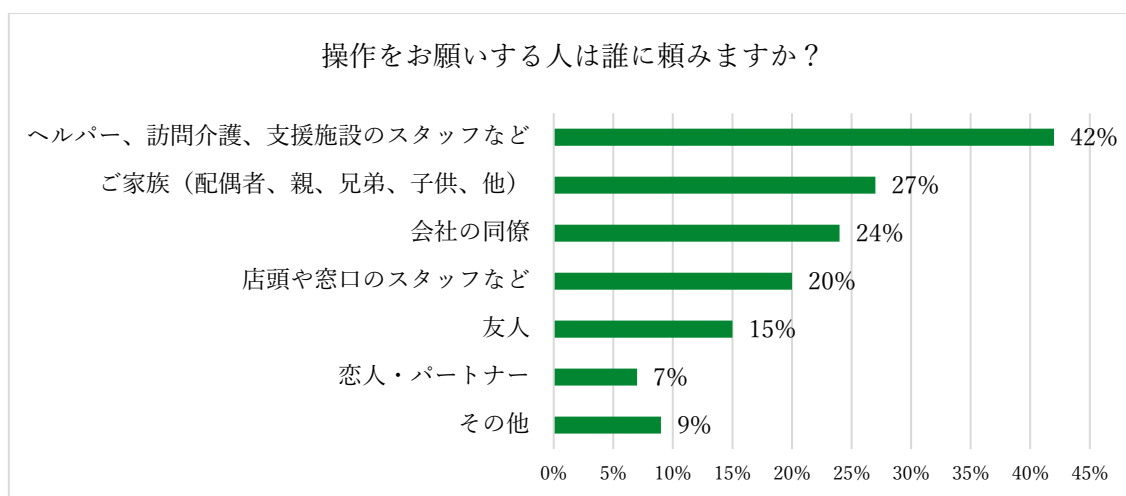
設問 24：入力補助の支援者（家族等）の必要有無

入力補助の支援者（家族等）が必要と回答した割合は 18%であり、多くのかたは自身で端末操作をしている結果となった。



設問 25：操作は誰にお願いしますか？

操作を支援する相手としては、家族だけでなく、ヘルパーや支援施設スタッフ等の外部支援者も一定の割合で関与していることが確認できる。このことから、サービス設計においては、本人による操作を基本としつつ、支援を受けながら利用するケースも踏まえ、認証や個人情報の取扱いに配慮した設計が重要である。



設問 26：入力補助が必要だと感じる時（自由記述）

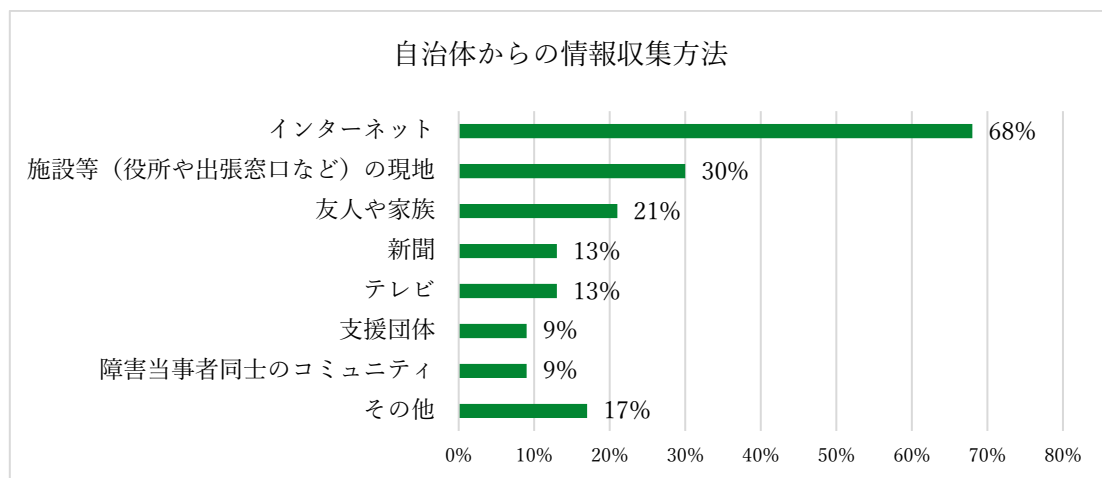
※自由記述回答については、趣旨を損なわない範囲で一部要約のうえ、代表的な意見を掲載しています。以下より引用です。

- 「二段階認証で音声の聞き取りが困難なので、電話で確認番号を聞き取らされるのは困難。また短期記憶が苦手なので、プッシュ通知で6ケタ以上の確認番号が来た際、自動入力無しだと何度も確認しなければならず、その間に入力画面がタイムアウトしてしまう。」
- 「PC操作で必要と感じることはないが、店舗で買い物をするとき、クレジットカードの暗証番号を入力する際、タッチパネル式（のぞき見防止になっているもの）で数字が見えず、入力できないことがある。」

- ・ 「パスワード設定や住所の記入、生年月日を受付などで初対面の人に尋ねられると緊張して理解できなくなる、身内のサポートが必要。」「パスワード設定や住所の記入、生年月日を受付などで初対面の人に尋ねられると緊張して理解できなくなるので、身内のサポートが必要。」
- ・ 「操作そのものを補助するものではないが、体調が悪いときには文章がちぐはぐになり、文字や漢字の使い方が不適切になることがあり、その際には訂正してもらうことがある。」
- ・ 「難しい内容などを書くとき、自分で時間をかけて書かなければならない。」
- ・ 「ローマ字が小さくてうまく押せない。」
- ・ 「迷惑メールかどうかわからない場合。」
- ・ 「どのように書くのが正解かわからない時」
- ・ 「思考が安定しなくて、質問に対して的確に答えられない時（余計な文言や文を考えてしまうため）」

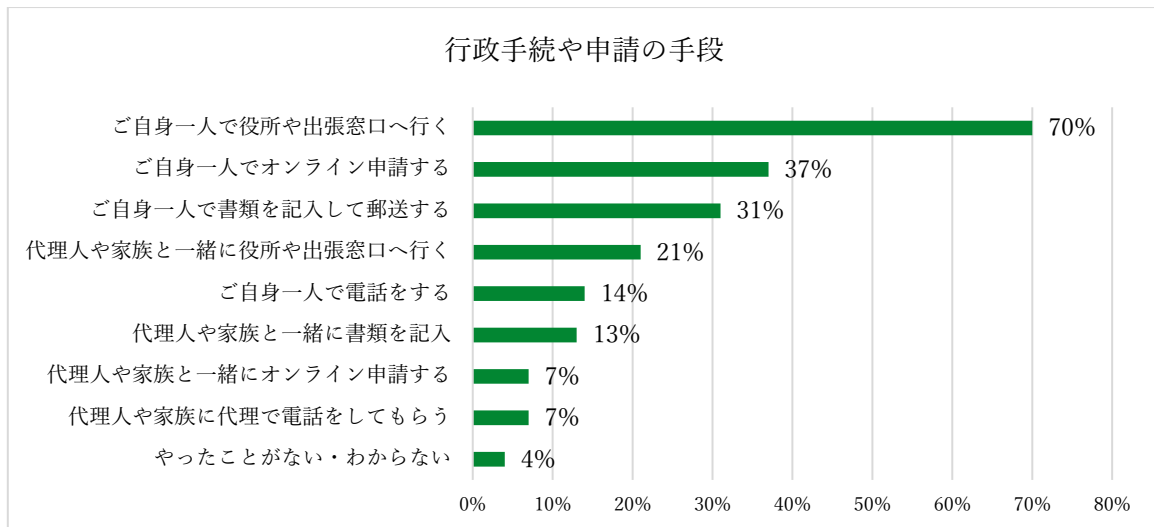
設問 27：自治体からの情報はどこから収集しますか？

自治体からの情報収集先としては、インターネットが主要な手段となっている一方、施設等（役所や出張窓口等）の現地窓口も 30%と一定の割合を占めている。このことから、ウェブサイト等による情報提供に加え、対面での説明や相談対応も引き続き重要な役割を担っていることが示唆される。



設問 28：行政手続や申請はどのように対応していますか？

行政手続や申請については、ご自身で対応しているかたが多い結果となった。一方で、オンライン申請、窓口、郵送等の複数の手段が利用されており、利用者自身が状況に応じて使い分けているケースに加え、手続内容や案内方法に応じて利用手段が決まるケースも存在すると考えられる。



設問 29：行政手続や申請の際に困ったことを教えてください（自由記述）

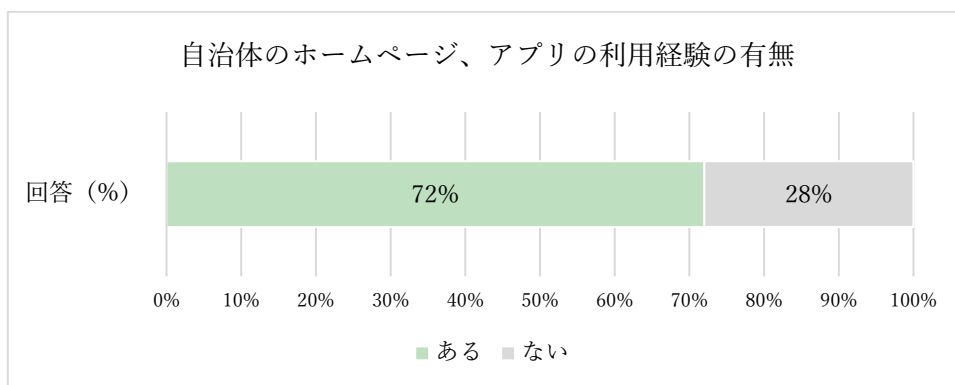
※自由記述回答については、趣旨を損なわない範囲で一部要約のうえ、代表的な意見を掲載しています。以下より引用です。

- ・ 「何度も同じことを書かないとならない。変更ありの部分だけ書くようにしたい」
- ・ 「区役所、保健所など、家族のいない場合、本人が出向く必要があり不便。アプリや FaceTime などでも手続き可能にしてほしい。せめて郵送でお願いしたい。」
- ・ 「手続き等がアプリでできたらありがたいです。役所での手続きもマイナンバーカードで全て対応できればありがたいです。」
- ・ 「自立支援の申請が紙で書くことが多く大変。また役所に行く手間もかかるので、電子申請できるようにしてほしい。」
- ・ 「長文を理解するのに時間がかかり、かなり疲弊するため、夫に読んでもらい、内容を教えてもらう。また、手書きの書類などはかなり疲弊する。」
- ・ 「保健所に電話した際、「三日後」「五日後」などの曖昧な言い方がわからず、日時と時間で教えて欲しいとお願いしたことがある。発達障害なので曖昧な言葉ではわからない時がある。」
- ・ 「日中働いているため、土日に役所が開いておらず、手続きのために平日に休みを取らなければならない。」
- ・ 「内容が難しい場合は、何度もやり取りが必要になる。必要な書類を作成する際、手続きが複雑だと長文の理解に時間がかかる。」
- ・ 「手続き等がアプリでできたらありがたいです。役所での手続きもマイナンバーカードで全て対応できればありがたいです。」

設問 30：自治体のホームページ、アプリの利用経験の有無

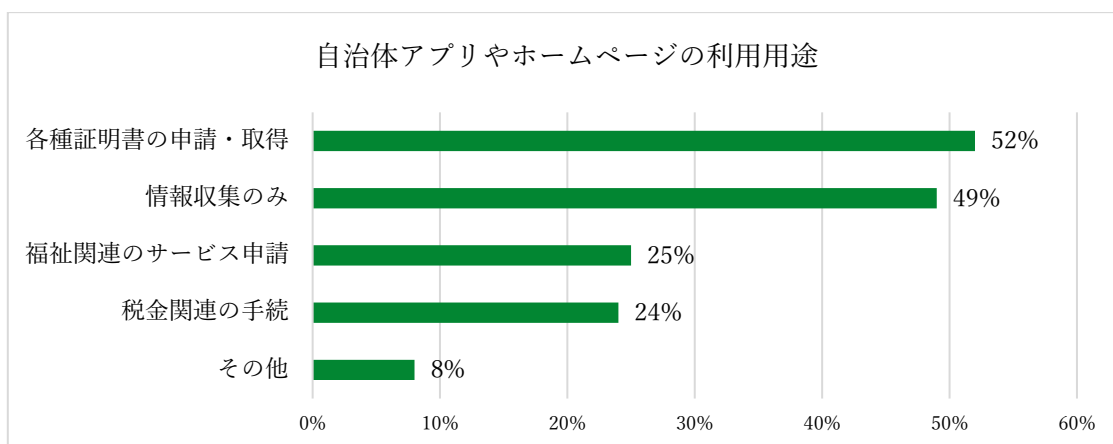
自治体アプリやウェブサイトについては、利用経験があると回答した割合が 72%となっており、一定

程度利用が広がっていることがうかがえる。



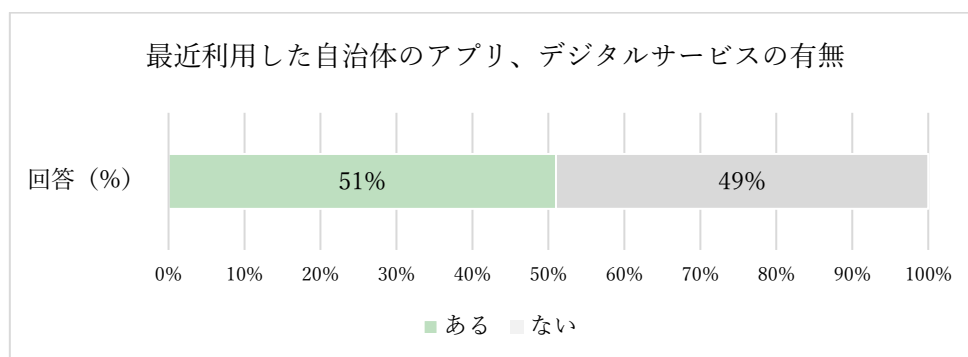
設問 31：自治体アプリやホームページはどのように利用をしましたか？

利用目的としては、各種証明書の申請・取得と情報収集がいずれも半数前後で並び、行政サービスの利用と情報探索の両面で活用されていることがうかがえる。



設問 32：最近利用した自治体のアプリ、デジタルサービスの有無

最近、自治体のアプリやデジタルサービスを利用したと回答した割合は 51% となり、約半数が行政の分野においてもデジタルサービスを利用している結果となった。



設問 33：使いやすいと感じたアプリ、デジタルサービスを教えてください（自由記述）

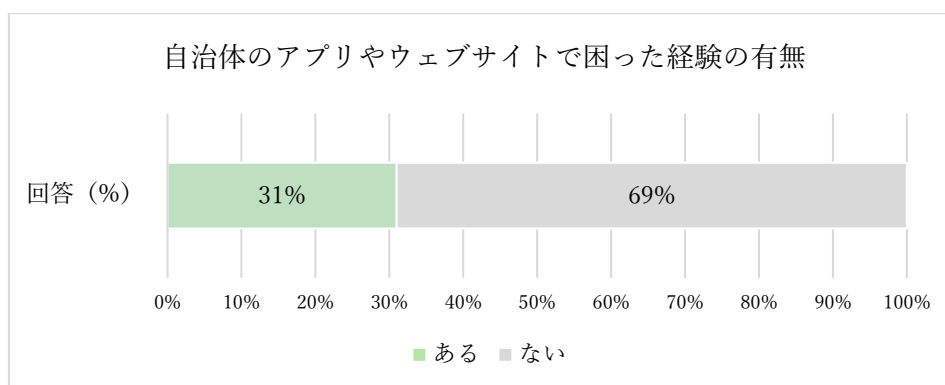
※自由記述回答については、趣旨を損なわない範囲で一部要約のうえ、代表的な意見を掲載しています。

使いやすいと評価されたサービスには、「操作がわかりやすい」「通知が適切」「オンラインで完結できる」といった特徴が見られた。以下より引用です。

- ・ 「北区公式サイト」「東京都公式アプリ」「e-Tax」
- ・ 「東京都公式アプリ。UI がわかりやすい」
- ・ 「立川市ごみ分別アプリ」「葛飾区の公式サイト」
- ・ 「東京子育てスイッチ」「東京都水道局のアプリで水道料金の支払い」「東京都の障害者福祉サイト」
- ・ 「マイナンバーカードを利用した住民票コンビニ交付や転入・転出届の提出」、「確定申告の申請は、以前のインターフェースよりも使いやすくなった」

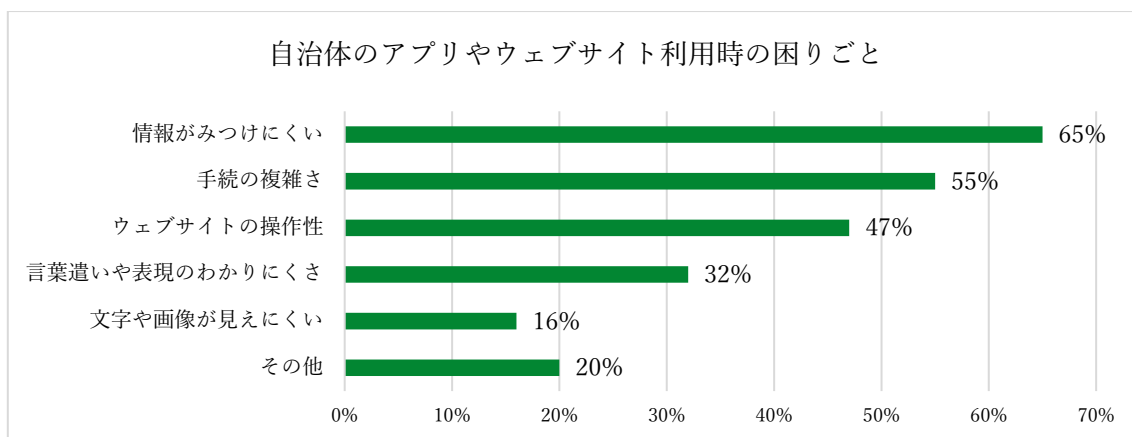
設問 34：自治体のアプリやウェブサイトで困った経験の有無

自治体のアプリやウェブサイトで困った経験があると回答した割合は31%となり、一定数の利用者が行政デジタルサービスに課題を感じている結果となった。



設問 35：自治体のアプリやウェブサイトを利用する際、どのような点で困りましたか？

情報の探しにくさ、手続きの複雑さ、ウェブサイトの操作性が主な課題として挙げられた。これらは、窓口での対面対応や、家族・支援者による補助を必要とする要因の一つになっていると考えられる。特に、「情報が見つけない」が最も多く挙げられており、単なる画面表示の問題だけでなく、情報設計や導線設計そのものが課題となっていることが示唆される。また、他設問の結果も踏まえると、これらの課題が、窓口利用や支援者への依頼につながる一因となっている可能性がある。



設問 36：今後のデジタル化についての不安点、解決・実現してほしいこと（自由記述）

※自由記述回答については、趣旨を損なわない範囲で一部要約のうえ、代表的な意見を掲載しています。以下より引用です。

- 「ウェブによるオンライン申請などは、強制的にダークモードに設定して対応できるが、スマホアプリではアプリがダークモードに対応していないと文字がとても見づらい。」
- 「日本語の濁点半濁点の区別がしやすいフォントの開発を求めます。印刷物はいいのですが、特にモニターで見る際に差がわかりにくいです。」
- 「聴覚障害者への対応は視覚に頼る支援（手話、要約筆記、字幕、文字起こし）が最適という風潮があるが、実は聴覚障害だからこそ聴覚情報を少し補強してくれれば事足りる人のほうが多いと感じています。少し大きな音（健常者に迷惑にならない範囲）、余計な音の排除（BGM）、聴覚支援技術（Auracast、ヒアリンググループ）、これらの組み合わせです。手話を必要な難聴者が存在することは事実ですが、聴覚支援は手話よりよっぽど手軽で効果的です。」
- 「個々のアプリは辞めてほしい。スマホ容量の圧迫に繋がるし、更新しないといけない。パスワードやIDが増えて困る。」
- 「視覚障害者はスマホ画面の対応も困難なので、例えば、アプリ内、SMSで定期的なインフォメーションが音声でわかるようになるといい。」
- 「障害者支援のオンライン化を進めてほしいです。子育て支援も受けていますが、子育て支援でさえまだまだなのに、それよりも障害者支援の方が進んでいません。」

定性調査（インタビュー）

1. 調査項目

分類	項目
導入	<ul style="list-style-type: none"> 概要、趣旨、注意事項の説明 自己紹介（氏名、お住まい、家族構成、職業）
障害の詳細	<ul style="list-style-type: none"> 障害種別、等級、先天性・後天性、症状、自治体から受けている補助や制度など

分類	項目
スマホ利用実態	<ul style="list-style-type: none"> ・ 使用しているスマホ (iPhone・Android、シリーズ、バージョンなど) ・ 普段の用途 ・ おすすめのアプリ、サイト、機能 ・ 障害に特化したアクセシビリティ機能、便利なアプリ ・ 使うことを諦めたアプリなどのエピソード
ポイントアプリや決済サービスの利用	<ul style="list-style-type: none"> ・ 使用しているキャッシュレス決済アプリ、ポイントアプリ、交通系アプリなど ・ 使い分けの独自ルール ・ キャッシュレス決済の便利なところ、不便なところ ・ 普段のお買い物の際の支払い方法 (現金、クレジットカード、キャッシュレス決済ほか)
行政手続の利用実態	<ul style="list-style-type: none"> ・ 直近5年間で行った行政手続きとその方法 ・ 手続きが面倒だと思ったもの、障害に起因して難しいと思った手続き ・ オンライン化、デジタル化への意向 ・ 希望する手続き方法 ・ 東京都公式アプリの認知
要望やアイデア	<ul style="list-style-type: none"> ・ 行政への期待や要望 ・ 障害に特化した配慮など

2. 対象者

東京都在住の障害のある方を対象に、視覚障害、聴覚障害、上肢障害、下肢障害、精神・発達障害の5つの障害種別ごとに各3名、計15名へのインタビュー調査を実施した。

3. インタビュー結果

視覚障害グループ

視覚障害のある方へのインタビューでは、スマートフォンが生活インフラとして日常的に活用されている一方、視覚情報に依存したUIや、対面・紙を前提とした行政手続に課題が残っている実態が確認された。

利用実態

全盲のかたは、スクリーンリーダー (音声読み上げ機能) を高速設定で常時利用しているケースが多く見られた。また、AIアプリを活用した画像認識や歩行ガイド、弱視のかたによる拡大鏡アプリの利用など、スマートフォンを活用した多様な支援手段が日常生活に浸透している実態が確認された。行政手続きについては、障害者手帳、各種助成、マイナンバー関連手続等を、一人または家族同伴で窓

口に行って実施しているケースが多く見られた。

主な課題

スマートフォンアプリやウェブサイトについては、スクリーンリーダー起動時に反応しないボタンや、代替テキストが適切に設定されていない画像等が課題として挙げられた。また、広告の「閉じる」ボタンが視認しづらいことや、多様な色を用いた画面表示が、弱視のかたにとって見づらいことなど、視認性や操作性に関する課題も確認された。行政手続においては、マイナンバー関連の顔認証や、窓口タブレットでの暗証番号入力等、視覚情報を前提とした本人確認手続に困難を感じるという声が見られた。

要望・改善の方向性

インタビューでは、移動負担や代筆負担の軽減の観点から、行政手続のさらなるオンライン化を求める声が多く挙げられた。また、スクリーンリーダー利用を前提としたシンプルな UI 設計や、文字・ボタンの認識しやすさへの配慮、代替テキストの適切な設定等を求める意見が見られた。

利用の様子

チャットアプリや SNS に加え、AI アプリ等も日常的に活用されていた。



日常的に携帯型の拡大鏡を持ち歩いており、背景色を黒、文字色を黄色に設定したうえで、画面を拡大しながら利用していた。



例えばインスタントラーメンを買う際、画像を生成 AI に送り、「どちらが醤油味か」を確認することで、安心して商品を購入できる。



(画像はイメージです)

聴覚障害グループ

聴覚障害のあるかたへのインタビューでは、音声によるコミュニケーションが困難であることから、視覚的な通知や文字起こしアプリ等への依存度が高く、電話を前提としたサービスや手続に課題が残っている実態が確認された。

利用実態

日常的なコミュニケーション手段としては、民間のチャットアプリが広く利用されており、電話の代替手段として活用されているケースが多く見られた。また、動画視聴時には字幕機能を利用しているほか、文字起こしアプリや遠隔手話サービス等を活用しながら情報取得やコミュニケーションをしている実態が確認された。さらに、インターホンやサイレン等については、サウンド認識機能を用いて、音を振動や視覚情報として把握しているケースも見られた。行政手続については、マイナンバー申請や補聴器助成等で窓口を利用するケースが多く、現状では「窓口 → 郵送 → オンライン」の順で手

続をしているという声が見られた。

主な課題

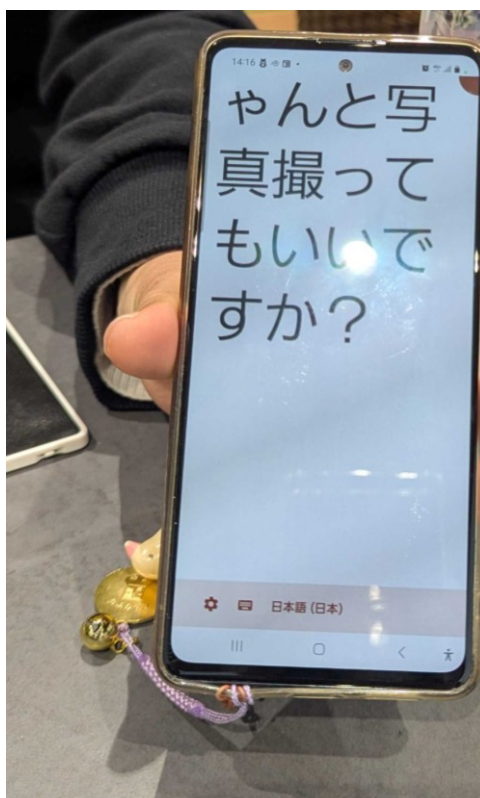
文字起こしアプリは、利用場所によって周囲の音を拾いやすく、内容を正確に把握しづらい場合があることが課題として挙げられた。また、キャッシュレス決済時の完了音が聞こえないことで、決済完了に不安を感じるという声も見られた。加えて、音声案内を前提とした本人確認（例：SMS 認証など）や問い合わせ対応（電話窓口のみ）については利用が難しいという意見が挙げられた。行政窓口においては、担当者のマスク着用により口元が読み取れずコミュニケーションが難しいことや、窓口で利用可能な遠隔手話サービスの認知度が低いことも課題として挙げられた。

要望・改善の方向性

インタビューでは、電話を前提としないメールやチャットによる問い合わせ手段の充実や、行政手続のさらなるオンライン化を求める声が多く挙げられた。また、更新時期等を視覚的に通知する仕組みや、やさしい日本語による説明、手話動画への導線整備等、多様なコミュニケーション手段への配慮を求める意見が見られた。なお、聴覚障害のあるかたの中でも手話利用者の割合は限定的であり、手話のみではなく、文字情報を含めた複合的な情報保障の重要性が示唆された。

利用の様子

スマートフォンの「声の文字化」機能を利用している様子。音声をリアルタイムで文字表示し、日常的な会話やコミュニケーションの補助として活用している。



自治体の健康支援アプリを利用している様子。歩数や健康情報を確認しながら、日常的にデジタルサービスを活用している。



上肢・下肢グループ

上肢障害、下肢障害、障害のあるかたへのインタビューでは、移動そのものに大きな負担が伴うことから、事前のバリアフリー情報収集やキャッシュレス決済等のデジタルサービスが日常生活を支える重要な手段となっている実態が確認された。一方で、文字入力や端末操作に身体的負担を伴うケースも多く、入力負担の軽減や、過去データを活用できる仕組みへのニーズが見られた。

利用実態

外出前には、Google ストリートビュー等を活用して段差や施設構造を確認し、レビューサイト等でバリアフリー情報を事前に収集しているケースが多く見られた。また、現金の出し入れに一定の身体的負担が生じることから、キャッシュレス決済を日常的に利用しているという声も挙げられた。スマートフォン利用においては、音声入力や Face ID (顔認証) を活用し、文字入力負担を軽減する工夫も見られた。行政手続については、車いす助成や医療費還付等で窓口を利用しているケースが多く、一部では、自分の身体状況や生活上の困難を直接説明するため、あえて窓口に向いているという声も見られた。

主な課題

店舗の決済端末やマイナ保険証の読み取り機が高い位置に設置されていることで操作しづらいことや、タッチ決済時の時間制限内にスマートフォンを操作することが難しいことなど、身体動作を前提とした設計に課題を感じるという声が見られた。また、手の震えや麻痺等により、スマートフォンの保持やカメラ撮影時の角度調整が難しいこと、物理的な文字入力に大きな負担を感じることも課題として挙げられた。行政手続においては、車いすでの移動負担に加え、本庁舎でなければ対応できない手続が存在することや、担当者異動のたびに症状や状況を説明し直す必要があることへの負担感も見られた。

要望・改善の方向性

インタビューでは、行政手続のさらなるオンライン化や、過去の申請情報を再利用できる仕組みによる入力負担軽減を求める声が多く挙げられた。また、マイナンバーと障害者手帳を連携させた助成・補助のデジタル化や、各種申請期限の統一などにより、窓口へ赴く回数そのものを削減してほしいという意見も見られた。加えて、端末や決済機器を設置する高さへの配慮や、身体動作に負担の少ないUI設計等、身体特性を踏まえたアクセシビリティ対応を求める声が挙げられた。

利用の様子

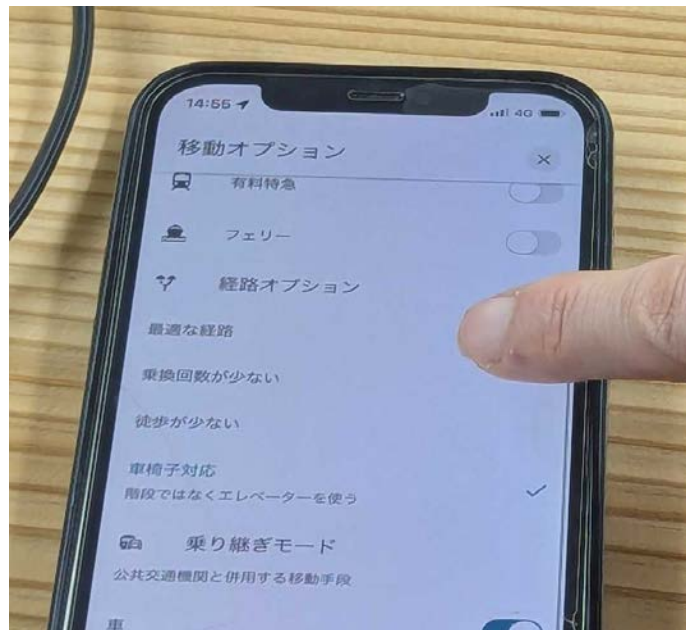
決済系のアプリが並ぶ画面。手指を細かく動かすことが難しいため、画面が大きく、かつすいサイズのスマートフォンを利用。



右手のコントロールが難しく体幹障害のあるDさんは、左手でスマートフォンカバーを押さえて固定し、右手の親指で操作。スマートフォンは大きく頑丈なほうが、使いやすい。



Google マップの移動オプションで「車椅子対応」の機能を日常的に使っている。



今後の方向性

今回の都民ユーザーテスト事業では、「都民ユーザーテストという継続的な対話基盤を構築すること」と、「障害のあるかたのデジタルとの接点や行政サービス利用時の実態を把握すること」の二つをゴールとして取り組んだ。調査では、想定を上回る参加と、多様で具体的なフィードバックが得られた。これにより、都民ユーザーテストを活用した継続的なサービス検証や改善の可能性が確認された。今後は、都民ユーザーテスト事業を、東京都や GovTech（ガブテック）東京が進める DX 施策と連動させながら、各サービスの企画・改善における共通基盤として活用していくことを目指している。具体的には、新規サービス企画時のユーザーリサーチや既存サービスのユーザーテスト、アクセシビリティやインクルーシブデザインの検証等に活用し、「つくってから直す」のではなく、「つくる

前に確かめる」プロセスの定着につなげていく。また、都民ユーザーテスター事業は、サービス改善の手段であると同時に、都民参加の入口としての役割も担うものと考えている。今後も、多様な都民の声を継続的に収集し、サービスへ反映することで、「一部の人には利用しづらい」状態を少しずつ解消し、誰もが利用しやすい行政サービスの実現を目指していく。