

表紙スライド

中央に「西新宿スマートインクルーシブシティ実現プロジェクト！

～ みんなで目指すほっこり DX ～実証事業へのご協力をお願い」

下部に「事業主体 東京都デジタルサービス局 受託事業者 株式会社京王エージェンシー外 6
事業者」

スライド1

タイトルは「目次」

内容は以下

事業内容 ページ2

事業概要

事業のポイント

実証サービス紹介 ページ5

サービス概要

サービス利用イメージ

スライド2

タイトルのみ「事業内容」

スライド3

タイトル「事業目的・概要」

内容は以下

- ・障害者・要配慮者が外出しやすい街づくりを目指し、西新宿エリアでデジタルサービスを活用した接客・案内に取り組む実証事業を実施
- ・事業主体 東京都デジタルサービス局
- ・受託事業者 (株)京王エージェンシー、(株)袖縁、(株)プライムアシスタンス、(株)ジーエムピー、(公財)日本ケアフィット共育機構、デロイト トーマツ コンサルティング(同)、損害保険ジャパン(株)

・事業概要 障害者・要配慮者が外出しやすい街づくりをめざし、西新宿の街をフィールドに、多様な事業者が連携して、デジタルサービスを活用した接客・案内に取り組む実証事業を行う。

・事業背景

『未来の東京戦略』デジタルの力で都民サービスを変革し、誰もが輝ける共生社会をめざす改正障害者差別解消法の施行(2024年4月)事業所における合理的配慮の提供の義務化東京2025デフリンピック開催(2025年11月)

実施時期:2025年2月25日~3月24日

西新宿エリア訪問先:都庁舎他民間施設100地点

効果検証により、サービスの改善、定着方法を検討するとともに、エリアの横展開を図る。
東京の街のバリアフリーをさらに推進

スライド4

タイトル「事業のポイント」

内容は以下

本事業では、デジタルサービスを活用し、障害者・要配慮者と事業者間のコミュニケーションの工夫による困りごと解消に取り組む

説明つきイラストが横並びに2つあります。内容は以下。

左に「要配慮者(困りビト)」と注釈のある、補助犬を連れた方が困っているイラスト。

説明は「障害者・要配慮者が、外出先で施設やお店を利用する際には、さまざまな不安や心配を抱えています」

吹き出しが3つあり、内容は以下の通り。

「介助してほしいけど、わざわざ言いにくいのは気が引ける…」

「適切な時対応をしてもらえるのか…」

「つどつど説明するのが辛い…」

右に「支援者(助けビト)」と注釈のある、エプロンをつけた方が悩んでいるイラスト。

説明は「施設・お店のスタッフも、障害者・要配慮者の方々を接客する際には、さまざまな不安や心配があると思います」

吹き出しが3つあり、内容は以下の通り。

「困っていそうだけど本当に困っているのだろうか…」

「自分でいいのか…」

「ちゃんと対応できるかな…」

下にまとめの文章。内容は以下

こうしたお互いの不安や心配を、少しでも解消できたら？

お互いにスムーズに利用・接客ができるようになるのではないのでしょうか。利用する人も、受け入れる人も、誰もが快適に過ごせる街を実現するために、デジタルサービスを使って、これらの課題解消を図る実証事業を行います。

スライド5

タイトルのみ「実証内容」

スライド6

タイトル 本事業で実証を行う 2 つのデジタルサービス

本事業では 2 つのデジタルサービスの実証を行います

タイトル 右上に注釈 アイコサポートの利用対象者は視覚障害者のみ

スライド左側に①障害者・要配慮者と事業者のコミュニケーションを助けるアプリ

メッセージアプリ「袖縁」提供会社:(株)袖縁

イラスト 袖縁ロゴマーク 袖の漢字がえんじ色に近い赤色、縁の漢字が白味を帯びた緑

障害者が困ったときにお店の方に連絡できる

袖縁アプリをダウンロードして使っている写真

テロップ 利用者のコメント「自分自身どういう所に要配慮点があってというのは書いてある」

スマホで動画で通話している写真

テロップ「どこでもインターフォンみたいな、そういうアプリ」

注釈 ベータ版

スライド右側に②視覚障害者のお出かけを遠隔でサポートするサービス

遠隔サポートサービス「アイコサポート」提供会社:(株)プライムアシスタンス

アイコサポートロゴマーク アイコサポートを丸みを帯びたアルファベットで記載、緑色

下部にカタカナでアイコサポートと記載、右側に円の中に人の顔が入っている

専門スタッフが視覚情報を伝達

3枚の写真

1枚目

白杖を持ったスカートをはいた方が、スマホを片手に道路を歩いている

2枚目

パソコンの画面とヘッドセットを付けたアイコサポートの専用スタッフが写っています。

3枚目

アイコサポートの通話画面、スマホに緑色に白の受話器が映っている

注釈 商品化済

スライド7

タイトルは「アプリ袖縁の利用イメージ」2枚のうち1枚目

内容は以下

要配慮特性・対応依頼事項の事前通知や、訪問先スタッフとの複数手段によるコミュニケーションが可能

図があり、左からステップ1、2、3と並んでいます。

左側がステップ1「事前設定」

訪問先に伝えたい要配慮特性や対応依頼事項を事前に入力いただく(訪問先とのコンタクト時に自動で送付される)

写真がありスマートフォンの画面が写っています。内容は以下

タイトルは「私のトリセツ」

大項目が2つあります。

大項目1つ目は「要配慮特性(サポートに際し知っておいてほしい特性)」

内容は以下の2つです。

- ・弱視(中心暗転)です 周辺はぼんやり見えますが、正面は見えません
- ・たまに白杖を使います。

大項目2つ目は「好みの対応(サポート時にどんな対応をしてほしいか知らせます)」

小項目は4つです。

- ・声かけ

斜めから声がけしてください 所属、名前も名乗ってください

- ・誘導

段差は控えてください エスカレーターは大丈夫です。

- ・読み書き、機器の操作

代読代筆をお願いします 機器の代理操作をお願いします。

- ・支払い

商品を受領する際に復唱してください。おつりは金種毎に渡してください。

1 目目の画面の内容は以上です。

中央がステップ2 アプリ上で支援者の呼び出し

訪問先への到着後、支援依頼にあたり、アプリ上からスタッフの呼び出しが可能
写真がありスマートフォンの画面が 2 つ写っています。

1 目目の画面の内容は以下。画面の一番上部にホーム、その下に居場所:もてぎ会場と書かれ、
その下にボタンが縦に5 個並んでいます。上から スタッフ呼び出し トイレ案内 施設情報 訪問
先に連絡 訪問予定の通知 です。1 目目の画面の内容は以上です。

2 目目の画面の内容は以下。画面の一番上部にスタッフ呼出し、その下部にもてぎ会場と書か
れており、その下に文章が以下の通りにあります。<通話方法>(音声通話 or ビデオ通話)で
スタッフ呼出し中… 順番にお繋ぎします しばらくお待ちください

2 目目の画面の内容は以上です。

左側がステップ3 支援者とのやりとり

テキストチャット・音声通話・ビデオ通話と、複数のコミュニケーション手段を通じて、支援者に
具体的な要望を伝達可能

写真がありスマートフォンの画面が 2 つ写っています。

1 目目の画面はビデオ通話の画面が表示されています。内容は以下。

画面の中央に要配慮者の顔が映っています。画面上部に丸いボタンが横一列に5つ並んでい
ます。左からカメラマーク、ビデオマーク、マイクマーク、スピーカマーク、吹き出しマーク(チ
ャット機能)が書かれたボタンです。

画面下部に終了と書かれたボタンがあり、その上に左から丸いボタンが横並びに2つと、通話
先の支援者が映った画面が映っています。丸いボタンは左からメモマーク、ピンマーク(位置情
報)が書かれています。

1 目目の画面の内容は以上です。

2 目目の画面はチャット会話の画面が表示されています。内容は以下。

画面の右上に丸いボタンが2つ並んでいます。左がビデオマーク、右が受話器のマークです。そ
の下にチャット会話形式で吹き出しが縦に3つ並んでいます。

上から

「靴売り場に行きたいんですが」

「1階の北側でございます」

「案内をお願いしてもよろしいですか?」と書かれています。

その下にスマートフォンのキーボードがあります。記入途中の文章があり、「はい、靴売り場の
職員が案内にうかが」と書かれています。

2 目目の画面の内容は以上です。

スライド 8

タイトルは「アプリ袖縁の利用イメージ」2枚あるうちの2枚目

内容は以下

中央に下記

アプリ「袖縁」を利用することで、障害・要配慮の特性に応じた支援を、
心理的ハードルを下げながら依頼することが可能

スライドを4分割して、左上に視覚に障害がある方、左下に車椅子利用者の場合、右上に聴覚に障害がある方、右下にベビーカー利用者の場合とわかれている。

記載事項は以下。

視覚に障害がある方

近くにスタッフがいるか分からなくても、アプリの機能を使ってスタッフを呼び出すことができるため、支援をお願いしやすくなる

ビデオ通話機能があるため、自身の外見上の特徴や周囲の状況を伝えることができ、訪問先スタッフが依頼者を見つけやすくなる 等

車椅子利用者の場合

近くにスタッフがいなくても、アプリの機能を使ってスタッフを呼び出すことができるため、高所の商品を取ってもらうことや段差を超える手助け等をお願いできる

飲食店等に事前に訪問を通知し、車いすのまま食事できる席の確保をお願いできる* 等

予約機能ではないため、席の確保を確約するものでない点に、ご留意いただく必要あり聴

覚に障害がある方

チャット機能があるため、食堂で商品の出来上がりを知らせてもらうことや、商品の詳細説明をしてもらうことができる

事前に要配慮特性を伝えておけるので、訪問先到着後に特性を説明する必要がなくなる 等

ベビーカー利用者の場合

近くにスタッフがいない場合でも、アプリの機能を使ってスタッフを呼び出すことができるため、重い荷物を持ってもらうことや段差を超える手助け等をお願いできる

ベビーカー入店が可能な店舗がアプリ上で確認できる 等

スライド9

タイトルは「アプリ「アイコサポート」の利用イメージ」

内容は以下

実証場所への移動時・訪問先でのサービス利用時のサポートとして活用いただく

写真とイラストが9個あり、上下2段に分かれています。

上段は左端に「サービス利用の流れ」と書かれています。イラストと写真は3個あり、左側から「ステップ1」アプリを起動と注釈のあるスマートフォンのイラスト。中央が「ステップ 2」GPS 位置情報から現在地を特定と注釈のある地図のイラストとスマホカメラ映像から視覚情報を取得と注釈のある街中の写真。右側が「ステップ 3」専門のオペレーターがお客様をサポートと書かれた写真で、パソコンの画面とヘッドセットを付けた女性が写っています。この写真が線で囲われていて、そこから下段に矢印が伸びています。

下段は左端に「サポートの利用画面例」と書かれており、イラストは 6 個あります。左から、「移動」と注釈のある白杖を持って歩いている方のイラスト。「店の入り口案内」と注釈のある建物のイラスト。「行列に並ぶ」と注釈のある大人数が並んでいるイラスト。「タッチパネル操作」と注釈のあるタブレットのイラスト。「メニュー確認」と注釈のある飲食店のメニューのイラスト。「商品選び」と注釈のある冷蔵庫のイラスト。