

令和7年度 障害者等のICT機器利用支援事業シンポジウム ご参加者からいただいたご質問への回答まとめ

2026年3月

株式会社NTTデータ経営研究所

目次

お役立ち情報	該当ページ
障害者ICT機器利用支援に関する事例を知りたい	
障害者ICT機器利用支援に関する各自治体の相談窓口（障害者ICTサポートセンター）を知りたい	3
各自治体のパソコンボランティアの事業取組状況を知りたい	
ご質問	該当ページ
パソコンボランティアの募集やICT教室を行う際の広報手法	4
ICT機器やアクセシビリティ機能について具体的に知り、支援できるようになるための手段	5
障害者支援施設の職員が相談できる窓口や、知的障害に関する相談事例	6
タブレット端末を購入する余力のない方向けの支援	7,8
ICTの活用により豊かな暮らしに繋がった高齢者の事例	9,10
スマホの購入時のサポートとして携帯ショップとの連携事例	11
真冬の時期など訪問による相談が難しい期間の相談対応方法	12
Androidスマートフォン/タブレットのアクセシビリティ機能	13
医療者がアクセシビリティの価値に気づくためのアプローチ	14,15
障害者ICTサポートセンターにおいて、支援する側・される側の年齢層、年齢層を考慮した将来展望	16,17
障害者ICTサポートセンターと自治体との関係性	18
ボランティア支援における責任の所在や保証	19

お役立ち情報

障害者ICT機器利用支援に関する事例を知りたい

- 障害者ICTサポートセンター 運営の手引き・支援事例集
URL : <https://www.mhlw.go.jp/content/12200000/001669114.pdf>
- 多様な障害への相談事例の他、支援者の人材育成・関係機関との連携などの対応力向上に向けた取組事例を掲載しています。

障害者ICT機器利用支援に関する各自治体の相談窓口（障害者ICTサポートセンター）を知りたい

- ICTサポートセンター一覧
URL : <https://www.mhlw.go.jp/stf/ictcentersyoukai.html>
- 全国各都道府県・政令都市・中核市に設置されているICTサポートセンターのHPリンク等を掲載しています。

各自治体のパソコンボランティアの事業取組状況を知りたい

- パソコンボランティアの事業取組状況
URL : <https://www.mhlw.go.jp/content/12200000/001549909.pdf>
- 令和7年度各自治体のパソコンボランティアの事業取組状況です。



「障害者ICTサポートセンター ポータルサイト」にて情報を集約しておりますので、
以下URLよりご確認ください。

URL : <https://www.mhlw.go.jp/ictsupportcenter/>

パソコンボランティアの募集やICT教室を行う際の広報手法

Q.パソコンボランティアの募集やICT教室を行う際、どのように広報を実施していますか？ 当センターでも講座を開催しますが、一般の方の参加が少ない状況です。工夫されていることがあれば教えてください。

■ 札幌市センターより

- 市・区役所、図書館、区民センター等の公的な施設に案内チラシを置いていただいておりますが、一番目に触れやすく反応があるものは各世帯に個別配布される札幌市の広報誌「広報さっぽろ」です。一般的にはSNS等のデジタル媒体が効果的なのですが、何といてもデジタルアクセスがまだ身についていない方たちが対象、というところが辛いですね。

■ 滋賀県センターより

- 市の広報や県のHP、新聞、ネット（ボランティアをしたい方向けのサイト）を通じて案内をさせていただきました。

■ 沖縄県センターより

- 沖縄の場合ですが、対象によって広報の方法を分けています。
- まず、支援者向けの講座の場合は、日頃連携している病院のリハビリ室に直接ご案内したり、OT協会へ案内を出したりしています。また、OTのコミュニティ（LINEグループ）などで情報を流していただくこともあります。
- 一方、当事者やご家族向けの場合は、視覚障害や難病などの関係団体に協力いただき、団体のネットワークを通じて案内を出してもらうことが多いです。あわせて、SNSを使った情報発信も行っています。
- どちらの場合も、関係団体や日頃つながりのあるネットワークを通じて広報することが、参加につながりやすいと感じています。

ICT機器やアクセシビリティ機能について具体的に知り、支援できるようになるための手段

Q.作業療法士です。ICT機器やアクセシビリティ機能について具体的に知り、支援できるようになるためにはどのような手段がありますか。地域のICTサポートセンターで教えていただくことも可能ですか。

■ 事務局より

- **地域のICTサポートセンターへのご相談が可能です。**作業療法士の方とICTサポートセンターによる連携事例もございます。また、自治体のボランティア養成講座や本事業にも協力いただいている**日本障害者リハビリテーション協会**でも関連する**研修などを実施**しています。
- 今回シンポジウムにご登壇いただいた高尾様や高橋様が活動されている「**アクセシビリティサポートセンター（ASC）**」では、**全国にアクセシビリティ機器が体験できるモデルルームを設置**しています。
- 作業療法士の方との連携事例の一例（障害者ICTサポートセンター 運営の手引き・支援事例集）
URL : <https://www.mhlw.go.jp/content/12200000/001669114.pdf>
 - p.33～p.36 かがわ障害者ICTサポートセンター
 - p.51～p.52 東京都障害者IT地域支援センター
- 日本障害者リハビリテーション協会
URL : <https://www.jsrpd.jp/>
- アクセシビリティサポートセンター（アクセシビリティ機器が体験できるモデルルームのご紹介）
URL : <https://asc-jikei.jp/download/location>

■ 沖縄県センターより

- 作業療法士の方からICT機器やアクセシビリティについて相談をいただくことがあります。その際、相談してくださった方個人にレクチャーするだけでなく、できるだけその方が所属している**リハビリ室全体で勉強会をしませんか、とご提案することが多い**です。
- 現時点では、深く知ることも、「こんな機器や方法があるんだ」とまず広く知っていただくことが大切だと考えているからです。
- そのうえで、実際の支援に入る際には、相談してくださったOTの方と一緒に、より具体的な支援方法を共有しています。

障害者支援施設の職員が相談できる窓口や、知的障害に関する相談事例

Q.知的障害者施設の支援職です。ICT機器の利用に関心を持った利用者にコミュニケーション支援を提供するためには、職員側が知識を持つことが必要と考えています。職員が相談できる窓口や、知的障害に関する相談事例があれば教えてください。

■ 事務局より

- **地域のICTサポートセンターへのご相談が可能**です。知的障害の方に対しては、ルビ振りソフト・音声の文字変換ソフトの活用などの支援事例がございます。
- 各自治体のICTサポートセンター一覧（厚生労働省ホームページ）
URL : <https://www.mhlw.go.jp/content/12200000/001596760.pdf>

■ 滋賀県センターより

- **障害者支援施設の方向けの講座開催**の取組例は、年2～3件ございます。（例：市町の自立支援協議会など）
- **知的障害をお持ちの方への支援事例**としては、**PC操作**をお教えし、**作業所でカフェの売り上げ計算ができるように支援**したことがございます。

■ 沖縄県センターより

- 沖縄県では、これまで「知的障害」を主な対象としたICT相談の実績は多くなく、残念ながら具体的な事例はまだ多くありません。ただし、相談があれば現場に伺い、状況を確認しながら支援を行うことは可能です。
- 一方で、**重症心身障がい児（身体障害と知的障害を併せ持つ方）への支援**に関わる機会があり、その中では**特別支援学校の先生や療育医療センターのセラピストの方々を対象に、支援機器の体験会や勉強会を実施**するなど、支援する側の理解を深める取り組みを行っています。
- ICT機器の活用は、利用者本人だけでなく、**周囲の支援者が機器やアクセシビリティ機能を理解していることがとても重要**だと感じています。そのため、まずは支援する側に知っていただく機会を作ることも大切にしています。今後、知的障害のある方へのICT支援についても、現場の支援者の方々と連携しながら取り組んでいきたいと考えています。

Q.収入が障害年金しかないような方はiPadやiPhoneなどの高価な端末を購入したり、月々の通信料を支払ったりできないため、そもそもツールを手に入れることもできません。こういった方へのアクセシビリティはどう推進していったら良いでしょうか。

■ 事務局より

- 一般に普及している「パソコン」、「タブレット」、「スマートフォン」の給付・貸与状況は、「**いずれも給付、貸与の対象としていない**」の割合が最も高く**91.2%**となっているのが現状です。（厚生労働省「令和2年度障害者総合福祉推進事業日常生活用具給付等事業の実態把握報告書」）
- ですが、タブレットやスマートフォンを、障害者（児）**日常生活用具の給付対象やICT機器購入費用助成の対象としている自治体もございます**。詳細は、自治体ごとに制度・対象が異なりますので、各自治体のホームページ等をご確認ください。
- タブレットやスマートフォンを給付/助成対象とする自治体例
 - ・八王子市（障害者（児）日常生活用具の給付対象として、アプリケーション・スマートフォンが申請可能）
<https://www.city.hachioji.tokyo.jp/kurashi/welfare/005/018/002/p004242.html>
 - ・鳥取県（視覚障がい者向けICT機器購入費補助金）
<https://www.pref.tottori.lg.jp/305634.htm>

Q.収入が障害年金しかないような方はiPadやiPhoneなどの高価な端末を購入したり、月々の通信料を支払ったりできないため、そもそもツールを手に入れることもできません。こういった方へのアクセシビリティはどう推進していったら良いでしょうか。

■ 滋賀県センターより

- スマホのみ、タブレットのみの給付は行っていませんが、「指伝話アプリ込みのipad」などであれば日常生活用具等の給付対象となる可能性が高くなります。実際に滋賀ではそのように申請をしております。

■ 沖縄県センターより

- 機器の購入や通信費についてですが、現在の制度では、一般的なタブレットやスマートフォンなどのデバイスそのものに対する公的支援は、あまり多くありません。そのため、私たちのセンターでは、最初の相談の段階で「すでにデバイスを持っているか」「今後用意できるか」を確認したうえで、その環境に合わせた支援を行うようにしています。
- デバイスが入手できないと分かっている状態で支援を進めても、結果としてその方の生活に結びつかない可能性があるためです。
- また、端末を案内する前に、「そのデバイスを使って何をしたいのか」という目的を整理することも大切にしています。例えば、コミュニケーションが目的であれば、iPadなどの一般端末ではなく、補装具制度を活用した意思伝達装置をご案内することもあります。
- 一方で、iPadなどの端末を活用する場合には、スイッチやスイッチインターフェース、固定用アームなどの周辺機器については、市町村の日常生活用具給付制度の「情報・通信支援用具」を活用して申請サポートを行うこともあります。
- 通信費についても、意思伝達などの用途であれば、通信契約がなくても端末単体で十分に活用できるケースもあります。
- そのため、まずはその方の生活の中で何を実現したいのかという目的を整理し、制度や機器の選択肢を組み合わせながら支援を進めることが大切だと考えています。
- 機器ありきではなくて、まずはその方の生活の中で何をしたいのかを整理することが大事だと思っています。
- その目的に合わせて、制度や機器を組み合わせながら支援していくことを大切にしています。

Q.高齢者へのICTサポートのお話がありました。誰もが高齢者になります。ICTのサポートが進むのは非常に重要と思います。ICTの利用で、豊かな暮らしに繋がった高齢者の例がありましたら教えてください。あるいは、こんな可能性があるというお考えがありましたら、教えてください。

■ 事務局より

- 訪問系サービスの現場で、ICTを活用することで、高齢者の生活の自立や安心につながっている事例があります。
- 例えば、身体は動かしにくいけれど声は出せる方が、スマートスピーカーなどのホームデバイスを使い、声でベッドの上げ下げやテレビ、照明を操作できるようになったケースがあります。これまでヘルパーに頼っていたことを自分でできるようになり、生活の自立につながっています。
- また、見守りカメラを活用して、薬の飲み忘れがないかを確認したり、必要に応じて声かけを行ったりすることで、安心して在宅生活を続けられるようになっている事例もあります。さらに、コミュニケーションロボットを使って会話の機会をつくり、孤立感の軽減につながっているケースも見られます。
- これらのICT機器は、最期まで自宅で暮らし続けるための選択肢を広げるツールとして、今後ますます可能性があると考えています。

■ 沖縄県センターより

- 私たちの法人は、脊髄損傷者協会が母体になっていることもあり、車いすを利用されている方からの相談をいただくことが多くあります。その中でも比較的多いのが、スマート家電に関する相談です。音声デバイスである「Alexa」や「Google Home」などを使って、声でテレビやエアコン、照明などを操作する環境を整える支援を行っています。
- これらはAmazonなどで購入できる一般的なデバイスを組み合わせて実現できるため、障害のある方だけでなく、高齢者にとっても非常に有効なツールになると感じています。
- ICTを活用することで、日常生活の中の「ちょっとした不便」を解消し、自立した生活を支える可能性があると感じています。

Q.高齢者へのICTサポートのお話がありました。誰もが高齢者になります。ICTのサポートが進むのは非常に重要と思います。ICTの利用で、豊かな暮らしに繋がった高齢者の例がありましたら教えてください。あるいは、こんな可能性があるというお考えがありましたら、教えてください。

■ 東京慈恵会医科大学 訪問研究員 高橋 宜盟様より

- 家族と離れて暮らす高齢者に、iPhoneやiPadを活用してテレビ電話で家族と連絡が取れるようにお勧めしました。それだけでも十分に笑顔は増えるのですが、実際に導入することが難しいケースもありました。**新しい機器の使い方がわからない・覚えられない**ということでした。
- 高齢者宅にはWi-Fiがあったので、**ネットワークにつながるプリンタを導入し、家族はPDFを特定のメールアドレスに添付して送るだけで、プリンタに印刷がされる仕組みを活用**しました。カラーでファックスが受けられる仕組みと考えるとわかりやすいと思います。孫の写真を送れることが一番喜ばれましたが、年末年始の予定表は紙でもらえると何度も見れるのでよかったと高齢者側にも喜んでもらえました。
- プリンタで印刷するのはとてもアナログな方法ですが、**無理にデジタル機器を使うことを目的とせず、本人が親しみやすいものを使って、新しいことに触れてもらうことで、一歩踏み出す勇気が楽しいと感じていただけたら**と思います。プリンタの次にテレビ電話なら抵抗なく導入されることだと思います。

スマホの購入時のサポートとして携帯ショップとの連携事例

Q.スマホの購入時のサポートなどについてどのようにしていますか。
キャリア（ショップ）と連携されている場合は、そのように進めていますか。

■ 滋賀県センターより

- スマホの購入サポートについては、既に支援者がいる方には**支援者と同行していただいております**。
- ショップとの連携はしたいところですが、まだできていないのが現状です。

■ 沖縄県センターより

- スマートフォンの購入支援についてですが、基本的には**購入の代行は行っていません**。機器の購入は本来、ご本人やご家族の判断で行っていただくものと考えているためです。
- ただし、ご家族がいない場合や、日常的に支援されている方が機器に詳しくない場合など、状況によっては代理購入をお手伝いすることもあります。
- また、現在のところ通信キャリアとの直接的な連携は行っていませんが、**今後は通信会社などの民間企業とも連携しながら、以下のような関係機関がつながる「アクセシビリティ支援ネットワーク」を地域の中で構築していけたらと考えています**。
 - ICTサポートセンター
 - 障がい当事者団体
 - 病院やリハビリテーション部門
 - 民間企業

真冬の時期など訪問による相談が難しい期間の相談対応方法

Q.北海道のICTサポートセンターの活動について、真冬の時期など訪問による相談が難しい期間は、オンライン等で対応するのでしょうか。

■ 札幌市センターより

- 天候悪化の場合については、ボランティアさんに過度の負荷をかけるわけにはいきませんので、調整します。事務局が調整する場合と、ボランティアとユーザー間の連絡と調整による場合と、状況に応じた対応です。事務局職員対応の訪問の場合は、訪問が必要な内容であれば、**交通網の運休等で移動不能となる場合を除いて、極力訪問**しています。
- 視覚障害者の方も含めた事務局への相談、問い合わせは**FAQ的なものも多くあり、概ね電話のやりとりで解決できることが多い**、ということが先ずあります。
- また、FAQ的な内容以外でも、実際の訪問におけるユーザー環境での対応の経験の蓄積が電話での対応を可能にしていますし、ある程度継続的なユーザーとボランティア間であれば、自宅の環境をよく知っていることが電話での対応につながります。**今のところリモートアクセスによる対応が必要なケースはありません**が、事務局のキャパシティの問題もあり、適用の検討は**ユーザーご本人の事情と環境による**でしょう。

Androidスマートフォン/タブレットのアクセシビリティ機能

Q. 紹介いただいたApple社iPhoneのアクセシビリティ機能について、Androidにも同様の機能は存在しますか。

■ 事務局より

- Androidスマホやタブレットにも、アクセシビリティ機能がございます。最新情報は公式ホームページをご確認ください。
（例）**自動字幕起こし機能**：動画や音声メッセージ、録音音声、ポッドキャストなど、**スマホ上のほぼすべての音声を文字に起こすことができる機能**。自動字幕起こしを利用できるバージョンは Android 10 以降、日本語に対応している機種は Google Pixel 6 以降。
（参照元） https://www.android.com/intl/ja_jp/articles/131/

Q.基調講演への質問です。汎用OSにアクセシビリティ機能が搭載されて久しく、リハビリテーション現場でも患者さん向けの実践が積み重ねられてきました。一方、高尾先生ご自身は当事者になられて初めてその重要性を強く実感されたとのことでした。多くの医療者が**"当事者にならなくても"**その価値に気づけるようにするには、**教育・制度・病院内フロー**のどのレイヤーから変えていくことが最も効果的だとお考えでしょうか。

■ 東京慈恵会医科大学 准教授 高尾 洋之様より

- ご質問ありがとうございます。ご指摘の通り、私は重症ギラン・バレー症候群で突然全身麻痺となり、人工呼吸器につながれ目しか動かせない絶望の淵に立たされて初めて、「アクセシビリティは単なる便利な道具ではなく、社会とつながり、自分らしく生きるための『生存のためのインフラ』である」と骨の髄まで実感しました。
- 多くの医療者が、私のように当事者にならずともその価値に強く気づき、社会実装を加速させるためには、結論から申し上げますと**「教育・制度・病院内フローのすべてを同時並行で変えていくこと」が必要不可欠**です。どれか一つが欠けても社会実装は進みません。
- しかし、あえて「医療者の心に火をつけ、真の価値に気づかせる」という点において**最も即効性があり強力なのは、「病院内フローの変革」**だと考えています。それぞれのレイヤーの役割と重要性についてご説明します。
- **1. 病院内フロー：気づきの「着火剤」となる成功体験の創出**
 - **医療者が最も心を動かされるのは、目の前の患者さんが「コミュニケーションを取り戻し、笑顔や生きる意欲を取り戻した瞬間」を目の当たりにした時**です。当院でも入院中（ICUなど）の早期からアクセシビリティ機器を導入する取り組みを行っていますが、指や首がわずかに動くだけの患者さんが、適切なスイッチとデバイスによってご自身の意思を合成音声で伝えられた時、担当する医師や看護師の目の色が変わります。また、**患者さんの意思が正確に伝わることは、無用なストレスを減らし、医療者自身のケアの負担軽減や効率化にも直結**します。現場のワークフローの中に**「テクノロジーを処方する」プロセスを組み込み、医療者と患者さんが共に成功体験を共有することこそが、最も強力な気づきを与えます。**

（次のページに続く。）

Q.基調講演への質問です。汎用OSにアクセシビリティ機能が搭載されて久しく、リハビリテーション現場でも患者さん向けの実践が積み重ねられてきました。一方、高尾先生ご自身は当事者になられて初めてその重要性を強く実感されたとのことでした。多くの医療者が"当事者にならなくても"その価値に気づけるようにするには、**教育・制度・病院内フロー**のどのレイヤーから変えていくことが最も効果的だとお考えでしょうか。

➤ 2. 制度：個人の善意から「持続可能なシステム」への昇華

- 現場で価値に気づいても、現状の専門的なサポート体制は、熱心な医療従事者の「善意」や「ボランティア」に強く依存してしまっています。これを組織的かつ持続的な取り組みに変えるには、経済的インセンティブである「制度」の力が絶対条件です。具体的には、**退院時共同指導料や退院前在宅療養指導管理料などの算定要件に、テクノロジーの導入支援を含め、診療報酬上で正当に評価される仕組みが必要です。**制度が変われば病院全体として取り組む動機づけになり、必然的に多くの医療者が関わるようになります。また、iPadのような汎用デバイスが公的な給付対象から外れてしまうといった、硬直化した行政の補助制度の改革も急務です。

➤ 3. 教育：気づきを「実践」に変え、質を担保する基盤

- 価値に気づき制度が整っても、「どのような技術があり、目の前の患者さんの残存機能にどう適合させるか」という知識がなければ処方できません。現在私たちは、日本財団の助成を受けながら、**地域別のアクセシビリティ教育を牽引するリーダーの育成や、現場で使える活動事例集（ガイドブック）の作成、さらには関連学会との連携・研究会の設立を進めています。**医療・福祉の資格教育の中で、**アクセシビリティが標準的な知識として学べる体制を作ることが、長期的な発展の土台となります。**

➤ まとめ

- 医療者が当事者にならなくても気づけるようにするには、「病院内フロー」の変革によって患者さんのQOLが劇的に向上する瞬間を創出し、「教育」でその手法を汎化させ、「制度」でその活動を持続可能に支える。この三位一体のアプローチこそが最適解です。私が味わった絶望を、他の誰かに味わわせないために。誰もが自分らしく生きられる「誰一人取り残されない社会」を実現するため、皆さんと共にこの重要なインフラを社会に根付かせていければと願っています。

障害者ICTサポートセンターにおいて、支援する側・される側の年齢層、 年齢層を考慮した将来展望

1/2

Q. ICTサポートセンターへの質問です。

- ①サポートされる方とする方の年齢層を教えてください。
- ②年齢層を考慮した将来的な取組方針があれば教えてください。
(ex. 支援者の高年齢化が進んでいるため、若い世代の支援者養成に力を入れていきたい等)

■ 札幌市センターより

- ①訪問する側、される側も**60～70代**が主たる層です。
- ②年齢層を考慮したものは未定です。

■ 滋賀県センターより

- ①サポートされる方（当事者） **60～70代**が多い（対象年齢を限定しているわけではありません。）
サポートする方（当事者に関わる支援者） **20～40代**が多い
サポートする方（ICT支援センター職員） **30代**
- ②支援者の取り組み方針…**セラピスト養成の専門学校等の講義**を行い、**ICT機器を紹介**しております。
また、年齢関係なく、ICT支援に興味のある方の輪を広げていく活動をしています。
- **ボランティア**に対する取り組み方針…**高年齢化が進み世代交代が課題**ではあります。20～50代のボランティアは仕事をされている方が多く、**新規養成、定着に課題**があります。

障害者ICTサポートセンターにおいて、支援する側・される側の年齢層、年齢層を考慮した将来展望

2/2

Q. ICTサポートセンターへの質問です。

①サポートされる方とする方の年齢層を教えてください。

②年齢層を考慮した将来的な取組方針があれば教えてください。

(ex. 支援者の高齢化が進んでいるため、若い世代の支援者養成に力を入れていきたい等)

■ 沖縄県センターより

➤ ① サポート対象の年齢層について

対象となる年齢層は特に設定しておらず、子どもから高齢者まで幅広く相談を受け付けています。

ただし、**重症心身障がい児への支援**については、現在あえて限定的な形で実施しています。重症心身障がい児の方は一定数おられ、ICT支援へのニーズも高いため、すべての相談を個別に受けしまうとセンターの運営が回らなくなってしまう可能性があるためです。

そのため現在は、**療育医療センター（南部・中部）を拠点とし、医療やリハビリの専門職と連携しながら支援**を行う形を取っています。

➤ ② 年齢層を考慮した支援の取り組みについて

基本的な考え方は①の回答にも関わりますが、すべての対象者を個別に支援するのではなく、**医療機関や支援機関などの拠点と連携することで、より多くの方にICT支援が届く仕組みづくりを意識**しています。

障害者ICTサポートセンターと自治体との関係性

Q. ICTサポートセンターへの質問です。自治体とどれくらい関係性を持っていますか。

■ 札幌市センターより

- 所轄担当部署に対する、
 1. 月次報告（講習、研修会実施報告。ボランティア派遣件数。相談対応件数。等。）
 2. 新規提案事項
 3. 個別の取り扱いに関する相談、可否の判断。

■ 滋賀県センターより

- 県であれば、事業の委託元ですので、結びつきはとても強いです。
- 各市町とは、市町の担当保健師などと一緒に訪問することを通して、関係性作りを行っています。

■ 沖縄県センターより

- 現時点では特定の市町村と継続的な連携体制があるわけではありません。ただ、相談や支援の中で必要に応じて自治体の担当課とやり取りをすることはあります。また、地域の保健所とはつながりがあり、特に**離島支援に関しては保健所が一つの支援拠点のような役割**を担っていただいています。
- 一方で、市町村の担当者の方々は日々の業務も非常に忙しく、また人事異動も多いため、どのように継続的な関係を築いていくかについては、私自身も課題として感じているところです。ICT支援はセンターだけで完結するものではなくて、医療や福祉、行政、民間企業など、地域のいろいろな方と連携しながら進めていくことが大事だと思っています。

ボランティア支援における責任の所在や保証

Q.パソコンやスマホなどの支援をする際に、対象者のパスワード等の個人情報を取り扱わないといけないことがあるかと思えます。さらに、ボランティアが単独で当事者宅に入ること自体がハードルが高いと感じています。ボランティアという立場で、問題が発生した時の責任の所在や保証などはどうしていますか。明確にしておかないと訪問でのパソコンの活動自体を進めていけないと感じています。

■ 札幌市センターより

- ご指摘のとおり重要なポイントとして認識しております。その一方でどうしても自宅訪問が必要な方が孤立した状態に置かれています。**あくまでも操作指導**をセンターによる支援の範囲とし、**プライバシー、ハードウェアにはタッチしないことを厳命**しておりますが、罰則規定は設けておりません。初めての訪問には事務局が同行し、折々のケースでも同行しています。判断に迷われる場合は躊躇せず事務局に電話していただくようにしています。制度発足後20年以上を経過しておりますが、特にトラブルは発生しておりません。

■ 滋賀県センターより

- 現在の滋賀のICTボランティア活動では、基本全ての**ICTボランティアの方が何らかのボランティア団体に所属しており、そこが責任を持って派遣**をしております。訪問中のケガなどはボランティア保険で対応しております。
- 一方で、ボランティア団体自体もボランティアの方で運営されているため、明確な個人情報の取り扱い規定などを定めているところはありません。またボランティアさんが個人のご自宅に行つての訪問サポートはほとんど行っておりません。

■ 沖縄県センターより

- 基本的に**パスワードなどの個人情報には触らない**ということを前提にしています。
- また、ICTサポートとして**対応しない内容も決めており**、例えば、セキュリティに関わる支援・デバイスの修理（動作確認まで）といったものは原則として対応しないようにしています。
- ただし、パソコンやスマートフォンの支援の中で、どうしても操作が必要になる場合もあります。その際は、**必ずご本人が見ている前で操作を行う**など、情報の取り扱いには十分注意するようになっています。
- また、現在はボランティアではなく「地域協力員」の方に支援をお願いしています。派遣する際には、できるだけ**最初はセンター職員と一緒に訪問し、利用者の方との関係づくり**を行っています。



Lighting the way
to a brighter society