株式会社ミライロ

2020年7月21日

身の回りで電子化して欲しいものについてのアンケート

# 概要

目的：身の回りで電子化や電子化が普及してほしいものを調査し、障害者における
ライフスタイルの実態を把握し、QOLの向上に関する糸口を模索するため。

調査日：2020年6月19日（金）～ 6月24日（水）

調査対象：ミライロ・リサーチのモニター会員

人数：総回答数：390人

調査手法：Webアンケート

# 総括

＜観測された事実と推測される事象＞

身の回りで電子化や電子化が普及してほしいものについて、最も多かったのは「病気や障害に関わる手帳類」であり68％の回答を集めた。（P.10）

身の回りで電子化や電子化が普及してほしいものに得点を振り分けてランキングにした場合、3位「投票権」2位「各種手続き」1位「病気や障害に関わる手帳類」という結果であった。（P.19）
電子化や電子化が普及してほしいものについては病気や障害に関わる手帳類が人数、重要度の両面から必要としている人が多い、と推測される。

電子化を望む声が多かった身分証明書については、ランキング形式にすると6位となった。（P.11/19）

判子について電子化した方が良いかどうかの設問では、81％の回答者が判子は電子化した方が良いと回答した。（P.20）
電子化賛成派の意見としては「①時代にそぐわない」「②誰かの代わりに押せるものに信憑性がない」「③選択肢として電子化は合った方が良い」などが挙がった。特に「②誰かの代わりに押せるものについて信憑性がない」は、障害者自身が誰かに代わりに押してもらう機会が健常者と比較して多いために出ている意見だと推測される。電子化反対派の意見としては「セキュリティ面」に関する意見が多く見られた。中には文化として残した方が良いという意見も見られた。

＜今後の電子化についての考察＞

今回聴取した身の回りで電子化や電子化が普及してほしいものについては既に電子化がされているものもある。これらについては積極的に認知度や使える場所の拡大を行うことで一部の課題が解消されることが期待される。
【既に電子化が行われているものの例】
障害者手帳→ミライロID
お薬手帳→お薬手帳アプリ、など
ポイントカード→各企業のポイントカードアプリ
支払い→電子マネー、QRコード決済など

また、投票権については45％の回答者が電子化してほしいと考えており、現状では障害者の政治参加の場面において投票所が遠いことや投票所のバリアフリー環境が整っていないなどの物理的な障害があることが推測される。

判子の電子化や電子化の普及については上肢障害者が意図した通りに押印できないことや視覚障害者は内容が不明瞭なまま押印する場合があり、現状の運用方法では課題があることがコメントから見受けられた。同様に、署名についても上肢障害者や視覚障害者の課題が解決されるとは限らない。電子化についてはセキュリティ面で抵抗があることや伝統の文化としてあっても良い、という意見があることも鑑み、電子化を進めつつも従来の印章を使用した押印と電子サインの両方を進めていき、あくまで選択肢を提供できる状態があるということが重要だと考えられる。

―――――

# 調査結果

## ・あなたの性別を教えてください。

男性165名

女性222名

その他3名

## ・あなたに最もあてはまるものを教えてください。

肢体不自由203名

視覚障害73名

聴覚障害32名

内部障害13名

知的障害7名

精神障害28名

発達障害26名

その他（具体的に）8名

## ・前問でお答えいただいた以外にあてはまるものがあれば教えてください。※複数回答可

肢体不自由3名

視覚障害6名

聴覚障害5名

内部障害28名

知的障害7名

精神障害23名

発達障害14名

その他（具体的に）18名

あてはまるものはない297名

## ・あなたの身の回りで電子化して欲しいものまたはより電子化が普及して欲しいものを教えてください。※複数回答可

病気や障害に関わる手帳類（障害者手帳、受給者証やお薬手帳など）267名

各種手続き（役所や契約書など）225名

身分証明書（免許証、マイナンバーカードなど）181名

投票権176名

判子174名

ポイントカードやレシート162名

支払い131名

予約券（飛行機などの航空券や病院の予約など）127名

家の鍵122名

印字物（郵便物や掲示板の内容など）105名

製品の説明（食料品の栄養表示や家電の取扱説明書など）104名

店舗のメニュー104名

通帳101名

ライブや美術館のチケット84名

書籍や雑誌83名

その他の鍵46名

店員（接客サービス）31名

その他 (具体的に)50名

特になし7名

## ・最も電子化して欲しいものをお選びください。

病気や障害に関わる手帳類（障害者手帳、受給者証やお薬手帳など）135名

各種手続き（役所や契約書など）51名

判子28名

家の鍵28名

投票権27名

支払い15名

身分証明書（免許証、マイナンバーカードなど）12名

書籍や雑誌12名

ポイントカードやレシート12名

予約券（飛行機などの航空券や病院の予約など）6名

印字物（郵便物や掲示板の内容など）6名

製品の説明（食料品の栄養表示や家電の取扱説明書など）5名

店員（接客サービス）5名

店舗のメニュー5名

通帳3名

その他の鍵2名

ライブや美術館のチケット2名

その他 (具体的に)29名

特になし7名

## ・2番目に電子化して欲しいものをお選びください。

各種手続き（役所や契約書など）6名

病気や障害に関わる手帳類（障害者手帳、受給者証やお薬手帳など）47名

投票権38名

判子31名

身分証明書（免許証、マイナンバーカードなど）30名

家の鍵27名

ポイントカードやレシート23名

店舗のメニュー14名

通帳13名

製品の説明（食料品の栄養表示や家電の取扱説明書など）9名

支払い8名

書籍や雑誌8名

予約券（飛行機などの航空券や病院の予約など）7名

印字物（郵便物や掲示板の内容など）7名

店員（接客サービス）5名

ライブや美術館のチケット4名

その他の鍵1名

その他 (具体的に)6名

特になし51名

## ・3番目に電子化して欲しいものをお選びください。

各種手続き（役所や契約書など）43名

投票権36名

ポイントカードやレシート31名

病気や障害に関わる手帳類（障害者手帳、受給者証やお薬手帳など）30名

判子28名

支払い23名

身分証明書（免許証、マイナンバーカードなど）18名

予約券（飛行機などの航空券や病院の予約など）13名

印字物（郵便物や掲示板の内容など）13名

店舗のメニュー12名

家の鍵11名

通帳9名

製品の説明（食料品の栄養表示や家電の取扱説明書など）9名

書籍や雑誌6名

ライブや美術館のチケット5名

その他の鍵4名

店員（接客サービス）4名

その他 (具体的に)4名

特になし91名

## ・身の回りで電子化してほしいものランキング（最も電子化してほしいものを3pt、2番目に電子化してほしいものを2pt、3番目に電子化してほしいものを1ptとして得点をつけ、ランキング形式にした。）

病気や障害に関わる手帳類（障害者手帳、受給者証やお薬手帳など）529pt

各種手続き（役所や契約書など）318pt

投票権193pt

判子174pt

家の鍵149pt

身分証明書（免許証、マイナンバーカードなど）114pt

ポイントカードやレシート113pt

支払い84pt

書籍や雑誌58pt

店舗のメニュー55pt

予約券（飛行機などの航空券や病院の予約など）45pt

印字物（郵便物や掲示板の内容）45pt

通帳44pt

製品の説明（食料品の栄養表示や家電の取扱説明書など）42pt

店員（接客サービス）29pt

ライブや美術館のチケット19pt

その他の鍵12pt

## ・身の回りで電子化してほしいものについての意見※自由記述まとめ

【病気や障害に関わる手帳類】

特に多かった意見は①取り出す手間の削減②紙媒体であるため経年劣化を防ぎたい③紛失時にセキュリティがないであった。

・通院している病院がいくつかあり、服用している薬も大量にあるため、お薬手帳が2〜3ヶ月でいっぱいになり、新しくなるため、　古いお薬手帳をまとめて持ち歩くとかさばるし（以前処方された薬の確認で持ち歩く必要がある）、新品になる度にアレルギーや薬の副作用歴、既往歴等の情報を記載するのが面倒くさいし、とにかく大変。また、障害のためのサービスの受給者証や手帳等、何枚もあるためどれがどれか分かりにくいし、持ち運ぶ際に鞄がどうしても大きくなってしまうため。（女性／肢体不自由）

・障害者手帳を電子化してほしいのは、例えば電子マネーと一緒にして、障害者手帳で受けれるサービスなどがある場合、自動的に適用になれば、周りに気付かれることもなく、スムーズなアクセスが可能だと思います。（男性／肢体不自由）

・障害者手帳／保険証／診察カード／お薬手帳などいつも持ち歩くと重い、小さくて扱いづらい。（男性／知的障害）

・障害者割引を使うときにいちいちバックから障害者手帳を出すのは面倒なので。ミライロのアプリに障害者手帳を取り込んであるが、まだまだ使えるところは少ないので、もっと拡がると使えるようになるのになと思う。（女性／聴覚障害）

【各種手続き】

圧倒的に多かった意見が、わざわざ役所に足を運ぶ手間を簡略化したいであった。

・わざわざ足を運ぶ理由が1番わからないものだから。（女性／その他）

・毎年種々の申請書類を書くことが困難。申請書を代筆ではなく、自分で記入したい。（女性／肢体不自由）

・市役所の福祉課に手話通訳が常駐しておらず、筆談が面倒だから。（女性／聴覚障害）

・現時点では紙媒体のものが多く、読むのに時間が掛かったり、自力では記入できなかったりするため。（女性／視覚障害）

・重要な書類なので、書いてあることが見えないと紛失してしまったり、誤って捨ててしまったりする可能性があるから。また、書類の内容を確認したいと思った際、紙だと確認しにくいから。（女性／視覚障害）

・公的な手続きを行う上で、生活上の個人情報を扱う場面は多々あると思うが、人によっては秘密にしておきたい内容であることも少なくない。不必要な対面や動きは回避しながら、効率よく進めるには、個人情報の厳重な管理をした上で、テクノロジーによる在宅ワーク、銀行、郵便局などの窓口のディスプレイ、オンライン手続きを増やした方が良いものもある。（女性／内部障害）

【投票権】

・投票所が学校とかでバリアフリーが整っていないところが多く、天候が悪い時などは行くのに大変な時が多い。（男性／肢体不自由）

・オンラインで投票できれば、絶対に投票する。今の投票方法だと、コミュニケーションに難があって、投票所に行きたくない。（女性／聴覚障害）

・人が沢山いて緊張するから。（女性／精神障害）

【判子】

・片麻痺なので、判子を出してから押す迄の一連の操作が難しいから。（男性／肢体不自由）

・上下肢に障害を持つ者です。何かにつけて手続きに判子を求められますが、上記都合の為に捺印が難しく、また判子そのものも取り落としやすく、自他共に煩わしく思うシーンがこれまで多々ありました。（男性／肢体不自由）

・職場で日付印を使用するが、日付を自分で合わせられずに不便であること。判子を押す場所がわからずに、相手に押してもらう必要があり、セキュリティ上問題があること。判子が電子化されることで、多くの書類の電子化が進む可能性があること。（男性／視覚障害）

【家の鍵】

・鍵の開閉が大変なため。（女性／肢体不自由）

・自身の外出時の施錠が非常に難儀だから。（男性／肢体不自由）

・鍵の穴をピッキングされそうで怖いから。アパートの一部屋ずつ違う電子キーで頼みたい。（女性／精神障害）

【身分証明書】

・紛失することが怖く免許証、保険証を常に携帯していないことが多い(運転の際はもちろん携帯しています)。有事の際に身分を証明でき、紛失しないものが欲しいため。（女性／発達障害）

・身分に関するカード多くかつ、提示しなければいけいない機会が多いから。（男性／肢体不自由）
・身分証明書として障害者手帳をつかっていますが、なんせサイズが大きいから財布などに入れて持ち歩けない。その割にどこに行っても身分証明書を提示求められる。（女性／肢体不自由）

【支払い】

・片手で杖を使いながら、財布を取り出しお釣りをしまうのは大変。Apple Payが利用できる店ではいつもiPhoneで支払う。この便利さが広く普及してほしい。もう一つ、ATMで現金を下ろす回数を減らせるのもありがたい。（男性／肢体不自由）

・レジで現金を払うのにどうしても時間がかかってしまうから。（女性／視覚障害）

・スーパーでの支払いにカードか現金かの口頭での確認があり、コロナのこともあるから発声しなくて済むようにタッチパネルでの対応（支払い方法の選択ができる）があればいいなと思っていた。それまでは身振りでやってみて通じなかったらスマホのメモ機能で現金支払いです、と打って見せる方法でやっていたが、混んでいる時だとちょっとした手間が煩わしいと思ってしまう。（女性／聴覚障害）

【ポイントカード】

・使ったりもらったりする頻度が高いもので、毎回だれかに見てもらうのも気をつかうため。 （男性／視覚障害）

【予約券】

・新幹線のチケットが毎回遠い駅まで買いにいかなくてはいけないので、ネットで買えるようにしてほしい。 （女性／肢体不自由）

【印字物】

・郵便物は大抵同じような封筒で届くため、誰かに見てもらうまで中身が人に見られても構わないものか判断がつきにくいため。（男性／視覚障害）

【製品の説明】

・製品の取り扱い説明書にＱRコード付いて、それを読み取ると手話で説明してくれる電子化があれば本当に助かります。 （女性／聴覚障害）

【店員】

・吃音症で声が出ず、ほしいものやしてほしいことをうまく伝えられないからです。（女性／その他）

【店舗のメニュー】

・カフェ等のお店に行って、注文する時に、レジ台の所にメニュー表が貼りつけてあるため、支援者に注文してもらうことが多い。どのような状況でも、メニューを確認して、自分で注文できるようになるため、電子化を導入してほしい。（女性／肢体不自由）

【通帳】

・記帳しに行くのが大変。（女性／肢体不自由）

【その他の鍵】

・なくしたら困るから。（女性／精神障害）

【ライブや美術館のチケット】

・チケット類がわからないから音声でわかるように電子化してほしい。（女性／視覚障害）

【その他】

＜不在票＞

・紙をなくしたりする。再配達の電話がいやだから、電子化して、電話番号をタップしたら自動的に連絡できるとか。（女性／発達障害）

＜体温計＞

・一人で利用することが多いもので、普段からよく使用するものであるのに、なかなか便利なものがないため。（女性／視覚障害）

＜スーパーなどの陳列棚＞

・自分の買いたいものを店員に聞いている人が多すぎる。 その時間をなくせば、お互いに、もっと快適になる。（男性／内部障害）

## ・新型コロナウィルスの影響で所謂「判子問題」が話題となりましたが、あなたは判子の電子化についてどう思われますか？

## ※判子問題…非常事態宣言中に業務に必要な判子を押すためだけに出社する必要があった日本の判子文化についての議論

必ず電子化する必要がある136名

どちらかといえば電子化する必要がある180名

どちらかといえば電子化する必要はない54名

全く電子化する必要はない20名

## ・前問で回答された内容についてご意見があれば教えてください。※自由記述まとめ

【必ず電子化が必要である】

特に多かった意見は①時代にそぐわない②判子の信頼度に対する疑問③自身が押せない、に分かれた。
・本人確認のための判子は逆に誰でも押すこともできるし、時代遅れ。電子署名にすれば、どこにいても署名できる。（女性／聴覚障害）

・そもそも、判子は誰でも押せる時点で、本人確認としてふさわしくないと考えられる。（男性／視覚障害）

・セキュリティや個人情報などさまざまな壁があると考えられるが、マイナンバーを活用し、本来の福祉関係の整備が充実すれば将来的には困っている人にとって少しでも楽になると思う。（女性／発達障害）
・書類が見えにくく、判子を押すときに、場所を間違ったり所定の位置からずれたりしてしまうことがあるので、電子化には大いに賛成である。（男性／視覚障害）
・「障害者」として生きていると健常者の方よりも提出書類も多く、かつ押しにくいので電子化になれば助かる。（男性／肢体不自由）

・判子が電子化されば今よりも在宅ワークする人が増えて、外出する人が減る。そうすれば、間接的に障害者が電車を利用する時に席に座れたり、外出しやすい状態になると思うから。（女性／肢体不自由）
・私は全盲なので判子について、押せと言われるから押印しているだけで、その書類を自らが目で見て押印するということができていないので、必要だと思えないことが多々あります。（男性／視覚障害）
・判子を押すこと自体に手間がかかってしまうという問題もあるが、それ以上に判子を押すという行為は上半身、特に手に障害のある人にとっては非常に難しいものでもあるのではないかと考える。判子は個人を証明するための重要なものなので、誰もが確実に使えるような形で判子が電子化されることを望みたい。（男性／肢体不自由）

【どちらかといえば電子化は必要である】

特に多かった意見は①選択肢としての判子の電子化②完全に電子化するには課題がある、に分かれた。

・電子化した判子について、どのようなものであるのかイメージしにくいが、人に頼まずに自分で押印できるようなものであれば、

　人の手を借りずに押印できるので助かると思う。（女性／視覚障害）
・すべてそうする必要もないのではないかと思う。必要に応じてどちらでも選択できることが大切と思う。（男性／視覚障害）
・便利になってほしいと思う反面、セキュリティが怖いとも思います。（男性／聴覚障害）

・市役所関係の申請書類に関してはとにかく判子が必要になってきます。回数が多いのでその辺りは電子化してほしいです。（女性／肢体不自由）

・障害がある人にとって判子は難しいこともあるので電子化した方が良い。（男性／肢体不自由）

【どちらかといえば電子化する必要はない】

特に多かった意見は①電子化することでセキュリティ面が不安である②データの使いまわしやなりすましが不安である、に分かれた。

・ しかし、一人ひとりが全く異なった電子化された判子を持てる訳では無いので、変に悪用をされたり、同じ名字、名前の人も居るので、判子の電子化は何となく怖さを感じてしまいます。（女性／肢体不自由）

・電子印のコピーが使いまわしされないか、心配になります。（女性／聴覚障害）

・視覚障害があって、サインができないから。（男性／視覚障害）

【全く電子化する必要はない】

一定の共通した意見はなかった。
・判子文化自体が無用だと感じる。（女性／肢体不自由）

・別に判子は他人が触るものじゃないから電子化とかは必要ないと思う。（女性／視覚障害）

以上