

スマートインクルーシブシティ実現プロジェクト 実証事業の概要

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

本資料では事業の背景・目的、実証内容、モニター募集について説明

- **事業の背景・目的** P.2

 - 事業概要
 - 事業のポイント

- **実証内容** P.5

 - 実証の全体像
 - 実証サービス「アプリ袖縁」の利用イメージ
 - 前年度実証の概要

- **モニター募集** P.8

 - 実証概要・モニター依頼事項
 - 主なQ&A

事業の背景・目的

事業概要

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・大丸有・竹芝・豊洲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・大丸有・竹芝・豊洲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

体制

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

背景

- 「2050東京戦略」～最先端技術の実装により、インクルーシブシティ東京の実現を目指す
- 改正障害者差別解消法の施行（2024年4月）～事業者に対して合理的配慮の提供を義務付け
- 東京2025デフリンピック開催（2025年11月）

実証時期

- 2025年9月10日～11月30日

効果検証により、サービスの改善・定着方法を検討し、東京の街のバリアフリーをさらに推進

本事業では、デジタルサービスを活用し、障害者・要配慮者と施設・店舗のスタッフ等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

障害者・要配慮者の不安や心配（例）

施設・店舗のスタッフ等の不安や心配（例）



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かな

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活用し、これらの課題解消を図る実証事業を行う

実証内容

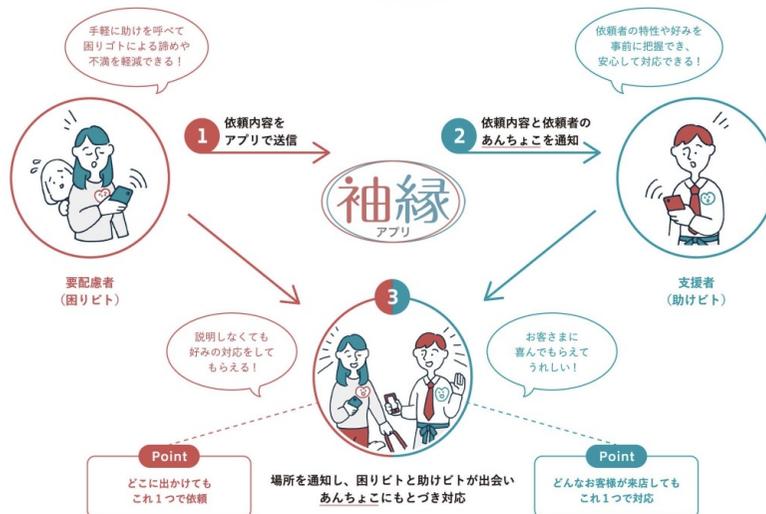
実証の全体像

本実証では障害者・要配慮者と施設・店舗のスタッフ等それぞれがアプリを利用し、必要な支援内容の伝達や対象施設・店舗の利用、接客や合理的配慮の提供等を実施

実証サービス「アプリ袖縁」の概要

TECHNOLOGY & FEATURES

アプリの仕組みと特長



- 「アプリ袖縁」は合理的配慮の提供を支援するスマートフォンアプリ
- 障害者・要配慮者と施設・店舗のスタッフ等それぞれがアプリを利用
- コミュニケーション円滑化による課題解決を図るもので、要配慮特性の有無や内容等に関わらず、様々な困りごとを抱える人々が広く利用可能

実証のイメージ

支援が必要な度に、自身の要配慮特性を伝えるのが大変・・・



アプリに設定した自身の要配慮特性を事前に施設・店舗のスタッフ等へ通知し、訪問

施設・店舗に来たが、対応可能なスタッフがどこにいるか分からない・・・



施設・店舗到着後、アプリを通じてスタッフを呼び出し

口頭で支援内容を伝えることが難しい・・・

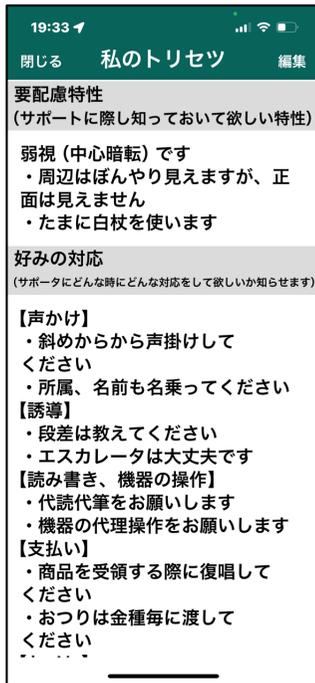


アプリのチャット機能で必要な支援内容を説明のうえ、施設・店舗を利用

実証サービス「アプリ袖縁」の利用イメージ

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

事前設定

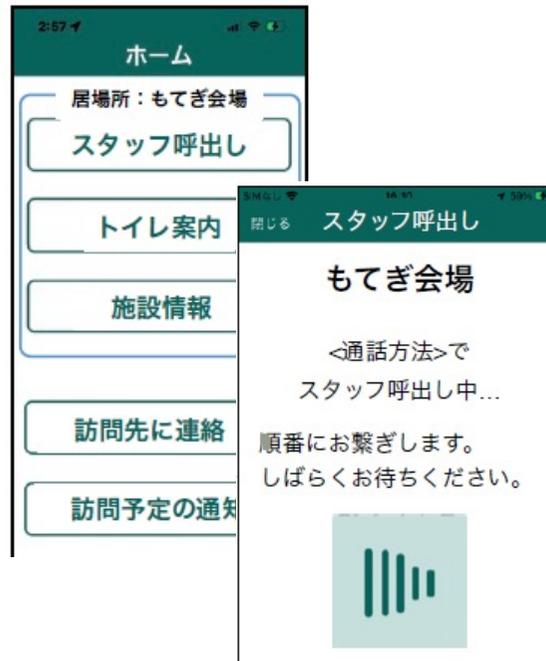


訪問先に伝えたい**自身の要配慮特性やサポートして欲しい内容等**を設定可能

特性や支援内容を伝える手間が省ける、
適切に情報を伝えることができる 等

※本アプリは現在改修中であり、実際の画面が上記内容と異なる場合あり

アプリ上で訪問先スタッフの呼び出し



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

スタッフを探す手間が省ける、
すぐに支援を依頼できる 等

訪問先スタッフとのやり取り



テキストチャット・音声通話・ビデオ通話
等のコミュニケーション手段を通じて、
スタッフに具体的な要望を伝達可能

周囲の状況を正確に把握できる、
効率的にコミュニケーションできる 等

モニター募集

西新宿・大丸有・竹芝・豊洲エリア内に設置される実証拠点を訪問し、 対象サービスの利用を体験いただくモニターを募集

実証概要

日程	• 2025年9月10日～11月30日
場所	• 西新宿・大丸有・竹芝・豊洲エリアの施設・店舗 <small>別途詳細案内</small>
内容	• 実証拠点への訪問に合わせた「アプリ袖縁」の利用体験
対象	• 以下①～③を満たす方*1 計250名 ①対面によるコミュニケーションや外出をすることに不安を感じている方 ②対象iPhoneを利用されている方 ③実証参加にあたっての各種事項の遵守や個人情報の取扱いに同意頂ける方
備考	• モニター依頼事項の実施で謝金6,000円を進呈 (交通費、店舗・サービス利用にかかる費用、通信費、説明会(任意)参加の交通費などすべて含む) • 実証参加にあたって損害保険を適用 (申込時に契約手続きを実施)

モニター依頼事項



依頼事項① 対象施設・店舗 での「アプリ袖縁」 利用

- 実証期間中、対象の施設・店舗を訪問しアプリを利用いただく
 - ✓ 指定された期間に、モニターごとに指定された拠点（2箇所程度）を訪問し、アプリ利用することを含む
 - ※指定された拠点以外の訪問、アプリ利用は可能



依頼事項② 事後アンケート回答

- 実証へご参加いただいた後、実証内容に関するアンケートへご回答いただく
 - ✓ アンケート項目として、アプリの使い勝手・改善に向けた要望、アプリを活用して受けた支援内容への満足度等を想定

*1：詳細は募集WEBページ参照

主なQ&Aは以下のとおり

Q1. 実証に利用するアプリのダウンロードや事前設定は参加者自身で行う必要がありますか

A1. 8月中旬に配布予定のマニュアルを基にご自身で行っていただく想定です

また、8月下旬～9月上旬に開催予定の希望者向け説明会において、ダウンロードのサポートやアプリ利用方法の案内を実施します

Q2. 実証が行われる場所は具体的にどんなところですか

A2. 訪問拠点の一覧は8月中旬頃にご案内いたします

西新宿・大丸有・竹芝・豊洲エリアに計150か所程度の拠点が設置される予定です

Q3. 実証参加中にアプリがうまく使えなかった時やトラブルが発生した場合はどうすればよいですか

A3. 問合せ窓口（実証期間中設置予定）にご連絡ください。

また、枠に限りはございますが、実証期間中の特定日時にアプリのインストール・操作支援等を行う同行サポートも実施する予定でございます。問い合わせ窓口、同行サポートの詳細は8月中旬～下旬にご案内いたします