

令和7年度
デジタルによるスマートインクルーシブシティ実現事業
実証結果

令和8年3月
東京都デジタルサービス局

1 実証概要

1 実証概要

<目的>

東京都は「2050東京戦略」において、「最先端技術の実装で、障害や言語などの壁は打破され、いつでも誰とでも交流ができ、行きたい場所へは自在に行けるインクルーシブシティ東京」を掲げています。

この実現に向けて、東京都デジタルサービス局では、障害のある方や配慮を必要とする方の外出を、デジタルサービスを活用して支援する実証事業を実施しました。

<方法>

障害のある方・配慮を必要とする方向けのアプリ「袖縁」及び視覚に障害がある方向けのアプリ「アイコサポート」の実証並びに参加モニター及び参加店舗・施設へのアンケート

	袖縁	アイコサポート
日程	令和7年9月10日(水)から11月30日(日)まで	
内容	スマートフォンアプリ「袖縁」・「アイコサポート」の利用体験	
場所	都内4エリア (西新宿、大手町・丸の内・有楽町、竹芝、豊洲)	東京都全域
参加モニター数	213名	94名
参加店舗・施設数	155店舗・施設/167か所 (端末配備数)	—
障害種別等	肢体不自由、高次脳機能障害、視覚障害、聴覚障害、言語障害、知的障害、精神障害、発達障害、内部障害、ベビーカー利用 (10種別)	視覚障害

2 袖縁実証のモニター及び店舗・施設へのアンケート結果概要



2 袖縁実証のモニター及び店舗・施設へのアンケート結果概要

回答者	アンケート項目	評価		主なコメント
		支援を受けた方(127名)	全参加モニター(213名)	
参加モニター	アプリの満足度	★★★★☆ 3.4	★★★★☆ 3.0	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 援助依頼がしやすくなる。 ➢ 事前に配慮事項を共有できたので、店舗・施設での対応がスムーズになったように思う。
	アプリによる普段の困りごと解決	★★★★☆ 3.5	★★★★☆ 3.2	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 混雑状況、周囲の状況、訪問先の支援レベルが分からないといった困りごとが解決できる。
	アプリの継続利用意向	★★★★☆ 3.8	★★★★☆ 3.3	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 訪問先で支援を依頼する心理的ハードルが軽減する。 ➢ 機能改善や導入地域の拡大を期待できる。

回答者	アンケート項目	評価		主なコメント
		参加店舗・施設(155店舗・施設)		
参加店舗・施設	アプリの満足度	★★★★☆ 3.2		<ul style="list-style-type: none"> ➢ 不便なく利用できた。 ・ 比較的操作性や対応方法等分かりやすい。 ・ UI設計がシンプル
	合理的配慮の提供における有効性	★★★★☆ 3.8		<ul style="list-style-type: none"> ➢ 障害特性の理解につながる。 ➢ 当事者がどのような支援を求めているか把握できる。

3 アイコサポート実証のモニターへのアンケート結果概要



3 アイコサポート実証のモニターへのアンケート結果概要

回答者	アンケート項目	回答・評価	主なコメント
		参加モニターのうち回答者(80名)	
参加モニター	受けた支援内容	47% : 移動案内 37% : 自宅での書類確認や家電等の操作 16% : 買い物	
	支援内容の満足度	 4.7	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報を含む書類でも気軽に読んでもらえる。 困りごとがあっても、アイコサポートにつながると落ち着くことができる。
	アプリの継続利用意向	 4.0	<ul style="list-style-type: none"> 日常の不便が減る。 外出における心理的・身体的な負担が軽くなる。 料金の負担が大きい。