

【神奈川県内2例目】視覚障害者向け遠隔サポートサービス 「アイコサポート」の「包括加入プラン」が神奈川県平塚市で採用

SOMPOグループの株式会社プライムアシスタンス（代表取締役社長：大倉 岳、以下「プライムアシスタンス」）が提供する、視覚障害者向け遠隔サポートサービス「アイコサポート」の「包括加入プラン」が、神奈川県平塚市（市長：落合 克宏、以下「平塚市」）で採用されました。利用者の費用負担や地域の制限なく利用できる「包括加入プラン」は、昨年度に全国で初めて導入された厚木市に続き、神奈川県内では2例目の採用となります。自治体による視覚障害者のQOL（生活の質）向上に向けた先進的な取り組みが、神奈川県内で広がりを見せています。

1. 背景

プライムアシスタンスは、車や住まいのトラブルなど、世の中のあらゆるお困りごとからお客さまをアシストするためのサービスを広く展開しています。2021年12月には視覚障害者の社会参加促進や生活の質の向上などを目的として「アイコサポート」の提供を開始しました。視覚障害者は、視覚情報が限られるため、買い物や移動などさまざまな場面で不自由を感じる場合があります。さらに、多くの自治体では、視覚障害者向け外出支援「同行援護」におけるガイドの不足や事前予約が必要といった課題があります。損害保険ジャパン株式会社（代表取締役社長：石川 耕治、以下「損保ジャパン」）は、平塚市と2023年2月に「安心して生活できるまちづくりのための地域の見守り活動に関する協定」を、同年4月には「地域防災力向上に関する連携協定」を締結し、市民の安心・安全な暮らしの実現に貢献するための連携を進めてきました。これらの協定に基づき、市民サービスの向上と、障害のある方を含むすべての市民が安心して生活できるまちづくりを一層推進するため、このたび損保ジャパンとプライムアシスタンスが一体となって「アイコサポート」の導入を支援してきました。

2. 「アイコサポート」の概要

視覚障害者が持つスマートフォンのカメラ映像を通じて、専門のオペレーターが視覚情報を音声でご案内するサービスです。位置情報と映像をもとに遠隔地にいるオペレーターがご案内します。安心してご利用いただくため、コンタクトセンターは厳格な個人情報管理のもとで運営され、専門の研修を受けたオペレーターが対応します。タイムリーに視覚情報を提供することにより、生活面での利便性を高め、視覚障害者がいつでも気軽に安心して行動できることを目指します。

詳細は、アイコサポートのウェブサイト（[◆](#)）をご覧ください。

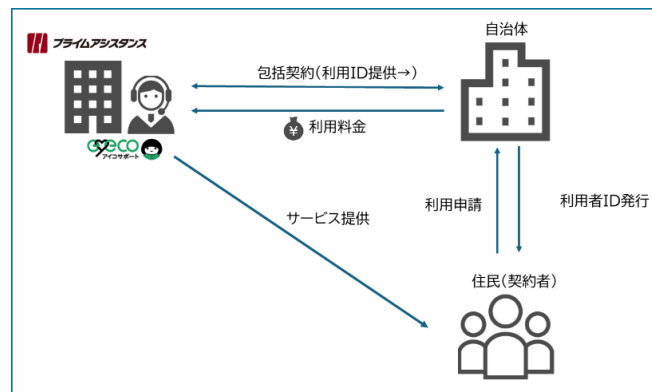


3. 平塚市視覚障害者向け遠隔サポートシステム「アイコサポート」の概要

- (1) 導入目的：視覚障害者の社会参加や日常生活の困りごとを解消する一助とするため
- (2) 利用対象者：平塚市内在住の18歳以上の視覚障害者（身体障害者手帳所持者に限る）
- (3) システム利用可能エリア：日本全国
- (4) システム利用時間：午前9時から午後9時まで（土日祝日を含む）
- (5) 一人当たりの利用時間上限：2時間/月

4. 「包括加入プラン」の概要

自治体とプライムアシスタンスが包括契約を締結し、自治体が「アイコサポート」の利用者IDを一括購入するプランです。包括加入プランは自治体が住民に直接利用者IDを発行するため、迅速かつ均質なサービスを提供できます。また、柔軟な制度設計が可能であり、誰もが安心して生活できるまちづくりに貢献します。



5. 今後について

プライムアシスタンスと損保ジャパンは、これまで損保ジャパンが平塚市と築いてきた連携関係を基盤とし、「アイコサポート」の提供を通じて、視覚情報へのアクセスをサポートすることで、視覚障害者の行動範囲や選択肢の拡大、就労などの社会参加促進や生活の質の向上を目指します。両社は、幸せで豊かな社会・人生の実現に向けた一番頼れるパートナーとして、一人ひとりのさまざまなリスクや身体・生活の不安に、共に向き合い、共に歩み、支え続けることで、「“安心・安全・健康”であふれる未来」の実現に貢献していきます

●本取組みで主に貢献できるSDGs目標

プライムアシスタンスでは、本業として社会課題に向き合い、「最上級のサービス」で世の中のあらゆるお困りごとからお客さまをアシストすることにより、SDGs（持続可能な開発目標）達成への貢献を目指しています。

主に貢献できるSDGsの目標

