

## ヘルプマークの有効な活用における課題Ⅱ

ーマークの配布や普及・啓発活動の状況からー

○西館有沙  
（富山大学教育学系）

水野智美  
（筑波大学医学医療系）

徳田克己  
（筑波大学医学医療系）

西村実穂  
（東京未来大学こども心理学部）

KEY WORDS: ヘルプマーク、自治体、普及

### （目的）

ヘルプマークは、見た目には障害や病気があることがわからない人が周囲からの援助を得られやすくなるように、東京都福祉保健局が 2012 年に作成したものである。赤色の背景に白抜きの手マークとハートマークが縦に並ぶデザインとなっている。ヘルプマークは当初は東京都内で配布されていたが、その後徐々に配布する自治体が増えている。経済産業省は東京オリンピック・パラリンピックを見据えて、2017 年 7 月 20 日に案内用図記号（JIS: z8210）の規格見直しを行っており、その際にヘルプマークの追加を行っている。

しかし、ヘルプマークの利用状況や課題は明らかにされておらず、その効果は不明である。そこでヘルプマークをめぐる課題を整理するための研究に取り組むこととした。本稿では 47 都道府県のホームページ（HP）を確認し、ヘルプマークの配布を行っている自治体がどの程度あるのか、どのような形で配布や普及・啓発活動が行われているのかを明らかにし、そこから得られた課題を整理する。

### （方法）

2020 年 3 月に、47 都道府県のホームページを確認し、ヘルプマークの配布を行っているかどうか、配布開始年、配布に関する条件の設定、配布方法や場所、普及・啓発活動の内容について分析を行った。

### （結果）

ヘルプマークは 2020 年 3 月時点において、47 都道府県のうちの 43 都道府県で配布や普及・啓発活動が行われていた。配布を行っていない自治体は福岡県、熊本県、大分県、鹿児島県の 4 県であった。ヘルプマークの配布開始年について、2016 年度以前であるケースは 4 都道府県と少なく、2017 年度以降であった道府県（2017 年度が 8 道府県、2018 年度が 16 県、2019 年度が 7 県）が多かった（8 県は HP に記載がなかったため不明）。

ヘルプマークは、申請すれば書類等の提出無しに配布してもらえる自治体（7 か所）もあれば、申請書等の提出が必要な自治体（9 か所）もあった（26 か所の自治体は HP に記載なし）。また、21 か所の自治体では「1 人につき 1 個」というように、配布数の制限を設けていた（22 か所の自治体は HP に記載なし）。「1 人につき 1 個」という個数制限を設けていた自治体のうちの 1 か所では、加えて「不要になったら返却」することを求めている。配布実績を公開しているところは埼玉県のみであった。埼玉県では、2019 年 11 月末時点において 27,805 個を配布したという。

配布方法として窓口における直接の手渡し以外に、郵送可としている自治体は 7 か所、原則郵送なしだが相談に応じるとしている自治体が 1 か所あった。一方、17 か所の自治体は郵送による配布を行っていなかった（14 か所の自治体は HP に記載なし）。この他に、5 か所の自治体ではホームページからヘルプマークをダウンロードし、印刷することができた。

配布を行う窓口は県と市町村それぞれに設けられているケースが多かった。具体的には、県や市町村の障害福祉課、福祉事務所、障害者相談所、福祉センター、保健センター、

社会福祉協議会、リハビリテーションセンター、病院などに窓口が設置されていた。なかでも東京都は、都営地下鉄各駅やゆりかもめ、モノレール、バス営業所等の公共交通機関に窓口を設置しているという点に特徴があった。

ヘルプマークを作成した東京都は、ヘルプマークを付けた人への配慮として表 1 の内容を示している。ヘルプマークを導入することによって、その自治体における普及活動も始まる。ヘルプマークを導入している 40 か所の自治体では、東京都とほぼ同様の配慮事項を記載したポスターやチラシ等をホームページに載せており、ダウンロードできるようにしていた。また、宮城県では東京都が作成した配慮事項に「緊急時にはシールの記載内容をご確認ください」という事項を加えていた。三重県では、ポルトガル語版、中国語版、英語版のチラシを作成していた。大阪府では、漢字にルビを振ったチラシを作成していた。

表 1. ヘルプマークの携帯者への配慮事項

<b>電車・バスの中で、席をお譲りください。</b>
外見では健康に見えても、疲れやすかったり、つり革につかまり続けるなどの同じ姿勢を保つことが困難な方がいます。また、外見からは分からないため、優先席に座していると不審な目で見られ、ストレスを受けることがあります。
<b>駅や商業施設等で、声をかけるなどの配慮をお願いします。</b>
交通機関の事故等、突発的な出来事に対して臨機応変に対応することが困難な方や、立ち上がる、歩く、階段の昇降などの動作が困難な方がいます。
<b>災害時は、安全に非難するための支援をお願いします。</b>
視覚障害者や聴覚障害者等の状況把握が難しい方、肢体不自由者等の自力での迅速な非難が困難な方がいます。

※東京都保健福祉局の HP より引用

### （考察）

ヘルプマークが 2017 年に JIS 規格に含まれたことで、各自治体においてマークの配布や普及・啓発活動が広がったことがうかがえる。マークの携帯者への配慮事項については東京都が設定したものがほぼそのまま採用される傾向にあったため、市民に啓発される内容は統一されていると言える。また、宮城県が独自に加えた「緊急時にはシールの記載内容をご確認ください」は重要な情報であり、今後は他の自治体においても加えられることが望ましい。

マークを入手する際に申請書等の提出が必要であることや、配布数を 1 人 1 個に限ること、配布方法を窓口での手渡しのみに限ることはマークを適正に配布しやすく、かつ個数を管理しやすいというメリットがある。一方で、申請書の提出がむずかしい者や窓口まで赴くことのできない者がマークを入手しにくい点に課題がある。マークを必要とする者への配布が行き届く方法を検討することは、マークの普及を促進する上でも必要であると考えられる。

（NISHIDATE Arisa, MIZUNO Tomomi, TOKUDA Katsumi, NISHIMURA Miho）