

障害者の付添い中であることを周囲に知らせる**介護マーク**を普及してほしい ～行政苦情救済推進会議の意見を踏まえた行政相談への対応～

要 旨

- 総務省東北管区行政評価局は、自閉症である成人男性のお母さんから、行政相談委員を通じて、**外出先でも常に目が離せない息子のトイレに付き添う場合などのために、障害者の付添い中であることが周囲に分かってもらえるマークを普及してほしい**という行政相談を受けました。
- このような事情にある相談者にとって、日常生活での精神的な負担は相当のものと推察されます。
- 介護中であることが外見上分かりにくい場合のためにこのことを表示するマークとしては、静岡県が「介護マーク」を考案して普及に取り組んでおり、国としてもその普及を図ったことがありましたが、当局が調査したところ、東北6県では十分に普及していない実態が明らかになりました。
- このため、民間有識者で構成する「行政苦情救済推進会議」（座長：斉藤睦男弁護士）のご意見も踏まえ、本日、東北地方の全県・全市町村に対し、今回の行政相談があったこと、これまで介護マークの普及が図られていること、東北地方では普及が進んでいないことについて、情報提供いたしました。
- 今回の措置が、介護者が周囲から受ける偏見や誤解の解消に寄与できることを期待しています。



〈照会先〉

総務省東北管区行政評価局

首席行政相談官 原田秀一 ☎022-262-7840

1 行政相談の内容

＜自閉症である成人男性のお母さんから行政相談委員に寄せられた相談＞

- 息子は自閉症で、一見、障害があることはほとんど分からないが、成人した現在でも常に付添いが必要で、外出時はほぼ、母親である私が付き添っている。

- 息子からは常に目を離すことができないため、
 - ① 息子がトイレを利用する際は私が男性用トイレに同行し、私が利用する際は女性用トイレに連れて行かなければならない。息子のトイレに付き添ったとき、見知らぬ男性から「なぜ男性用トイレに女性が入って来るのか」と問い詰められ、つらく嫌な思いをしたこともある。
 - ② 私の下着を購入する際も、息子を女性用下着売場に連れて行かなければならず、周囲から「なぜ成人男性が女性用下着売場にいるのか」という目で見られることがある。このようなことから、外出先でとても不便を感じることが多い。

- このため、障害者の付添い中であることが周囲の人に一目で分かってもらえるマークを普及してほしい。

2 静岡県考案の「介護マーク」

静岡県の取組

認知症介護家族者の「認知症の人の介護は、外見では介護していることが分かりにくいいため、誤解や偏見を持たれて困っている。介護中であることを表示するマークを作成してほしい。」という要望をきっかけとして、全国初となる『介護マーク』（下図）を考案し、平成23年4月から配布しています。

（平成27年度末までに22,867個を配布）

介護マーク



※ 縦69mm×横97mmのカードをケースに入れ、首から下げるなどして使用。

※ 「介」の字を人が人を支える形に図案化。

【介護マークの活用例】（全国知事会ホームページから抜粋）

- ◆ 介護していることを周囲にさりげなく知ってもらいたいとき
- ◆ 駅やサービスエリアなどのトイレで付き添うとき
- ◆ 男性介護者が女性用下着を購入するとき
- ◆ 病院で診察室に入る際、一見介助が不要に見えるのに二人で入室するとき
- ◆ 駅で切符を買うときや、スーパーで買った物を袋詰めしているときなど、通りがかりの人に少しの間見守ってほしいと頼みたいとき

厚生労働省による普及

平成23年12月、各都道府県の「民生主管部（局）」宛てに文書を発出し、「障害保健福祉担当部局」とも連携の上、市町村に情報提供するなど、同マークの周知について協力を要請しています。

全国の普及状況

県単位では9県（19.1%）、市区町村単位では左記を含む36都道府県の506市区町村（28.9%）で取り組んでいます。人口割合では全国の約4割に普及しています。（28.12.1時点。静岡県資料）

3 東北地方における介護マークの普及状況

当局が東北地方の全地方公共団体（6県・227市町村）を調査したところ、介護マークの普及状況は以下のとおりでした。

- ① 東北地方において、介護マークの普及に取り組んでいるのは6%（14団体）に過ぎず、7割を超える団体（172団体）がマーク自体を知らないと回答しています。
- ② このマークは、自閉症など、一見、障害があるとは分かりにくい方を介護する場合にこそ有効であるにもかかわらず、障害者の介護者も配布対象としているのは、山形市などわずか4団体（1.7%）でした。

表 東北6県における介護マークの普及状況

区 分	地方公共 団体数	普及に取 り組んで いる地方公 共団体	普及に取り組んでいない 地方公共団体	
			うち、介護マーク を知らないと回答 した地方公共団体	
青森県	41	0(0.0)	41(100.0)	33(80.5)
岩手県	34	2(5.9)	32(94.1)	30(88.2)
秋田県	26	0(0.0)	26(100.0)	18(69.2)
宮城県	36	2(5.6)	34(94.4)	27(75.0)
山形県	36	7(19.4)	29(80.6)	17(47.2)
福島県	60	3(5.0)	57(95.0)	47(78.3)
6県計	233	14(6.0)	219(94.0)	172(73.8)

(注) 1 当局からの電話による聴取の結果による。
2 ()内は、地方公共団体数に対する割合(%)である。

山形市の取組

- 平成24年度から介護マークの普及を開始しました。
- 高齢者福祉担当課と障害者福祉担当課が連携し、障害者の介護者への普及も図っています。
- ホームページや広報紙による周知のほか、認知症市民セミナー開催会場への介護マーク受付コーナーの設置や障害者の委託相談支援事業所・地域包括支援センターでの配布等により、介護マーク（ネームホルダー入り）の普及に取り組んでいます。
- この結果、平成28年11月末までに117人（うち障害者は26人、22.2%）に配布しました。

※ 利用者の声（「『障がいのある方への配慮の事例など』意見募集」（平成28年7月～8月、山形市）から引用）

介護マークを2枚いただき、前と後ろにかけています。マークをかける前は、じろじろ見られ、嫌な気持ちがありました。

介護中の両手を広げているマークが、とてもやさしい気持ちをあらわしていると思います。両手を広げているので自分もやさしい気持ちになります。

障害のある家族を連れて歩くたびに、マークをつけます。

介護マークを考えてくださってありがとうございます。

関係団体のご意見

関係団体からは、以下のとおり、介護マークの普及に尽力してほしいというご意見が聞かれました。

知的障害者団体 A

- ・ 介護マークは知らなかったが、平成28年4月に障害者差別解消法* が施行され、障害者への合理的な配慮が求められている中、このような取組は望ましい。
- ・ トイレなど男女が明確に区別される場所で、特に必要がある。不特定多数が集まる施設や商業施設の従業員への普及・啓発を充実してほしい。

* 障がい者理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）

知的障害者団体 B

外見で障害があることが分かりにくい方に付き添う場合、周囲から誤解を受けやすく、高齢者を介護する場合よりも深刻である。このような場合への理解を広めなければならない。

身体障害者団体 C

介護マークについて聞いたことはなかった。最近、オストメイトやペースメーカーを付けている内部障害者が増えていることから、介護マークの普及を進めるのは大事なことだ。

知的障害者団体 D

自閉症の方は、衝動的な行動をすることがあり、それを止められると適切なコミュニケーションがとれず、奇声を発することがあるため、周囲から奇異に見られ、通報されることもあるので、このマークがあれば非常に助かる。このマークを会員に配布したいので、行政、各種団体、事業所等が一体となって普及してほしい。

知的障害者団体 E

- ・ 静岡発の介護マークについては知らなかったが、障害のある子の親として、この相談については納得できる。
- ・ 子どもに障害があることを周囲が理解し、温かく見守ってもらえるよう、県内の支援学校PTAが中心となって、障害者自ら身につける「ハートバッチ」（右図）を作成し、生徒への配布と市民へのPRに取り組んでいる。
- ・ 世の中の認知が広がらなければ効果は上がらないことから、悪用防止も含め、行政は積極的に周知・支援してほしい。

ハートバッチ



4 行政苦情救済推進会議のご意見

当局は、国民的立場に立って、行政苦情の原因である行政の制度・運営の改善を図ることを目的として、民間の有識者から構成される「行政苦情救済推進会議」を開催しています。（9ページを参照）
本相談事案について同会議にお諮りしたところ、以下のとおりご意見を頂戴しました。

- ① 相談者の日常生活における精神的な負担は相当のものと推察される。
- ② 介護マークのように有効な方策が考案され、その普及が図られながらも、東北地方では普及が進んでいない実態が明らかになった。
- ③ 障害者団体等も介護マークの普及に尽力してほしいとのご意見であった。
- ④ 本事案のように、表立って言いにくいことを住民に身近な行政相談委員が酌み取ったことが、関係機関の問題解決・改善の萌芽となることは、行政相談の重要な役割である。
- ⑤ 一方、介護中であることを表示するマークに関する取組が自治事務であることを踏まえておく必要がある。

<本相談事案を受けた対応>

本相談事案があったこと、介護マークが考案され普及が図られているが、東北地方では普及が進んでいないことについて、東北地方の全ての県・市町村に事実として情報提供することが適当である。

5 当局の対応

当局は、行政苦情救済推進会議のご意見も踏まえて、本日（平成29年1月27日）、東北地方の全ての県・市町村の高齢者保健福祉担当及び障害保健福祉担当に文書を発出し、

- i) 「障害者の付添い中であることが周囲に分かってもらえるマークを普及してほしい」という行政相談があったこと、
- ii) 静岡県が介護マークを考案し普及に取り組むとともに、厚生労働省も同マークの周知を図っていること、
- iii) 東北地方において、普及に取り組んでいる地方公共団体も一部にはみられるものの、全般的にみて同マークの普及は必ずしも進んでいないこと、

について情報提供しました。

この情報提供が、介護者が周囲から受ける偏見や誤解の解消に寄与することを期待しています。

東北管区行政評価局 行政苦情救済推進会議

行政苦情事案への対応に民間有識者の意見を反映させることにより、国民的立場に立って、苦情の原因である行政の制度・運営の改善を図ることを目的として開催しています。

【構成員】 (敬称略・五十音順)

遠藤 恵子	公益財団法人せんだい男女共同参画財団理事 兼アドバイザーフェロー
小宅 厚	東北行政相談委員連合協議会会長
(座長) 斉藤 睦男	弁護士
武田 真一	河北新報社防災・教育室長兼論説委員会委員
藤田 祐子	弁護士
渡辺 静吉	仙台商工会議所副会頭