

【改善措置状況】

内部障がい者に対しても電車やバス等で温かく接してもらえるようハート・プラスマークを車両の優先席に付けるなどの措置を講じてほしい

—行政苦情救済推進会議の意見を踏まえたあっせん—

総務省近畿管区行政評価局（局長：瀧上 茂）は、以下の行政相談を受け、民間有識者を委員とする行政苦情救済推進会議（座長：児玉憲夫 元大阪弁護士会会長）に諮り、その意見を踏まえるなどして検討した結果、平成 26 年 5 月 16 日、近畿運輸局に対して、内部障がい者が公共交通機関を利用する際に一般の乗客の協力が得られやすいよう、管内の公共交通機関に、内部障がい者を含む優先席のピクトグラムを利用者へ広く周知することについて理解と協力を求める措置を講じるようあっせんしました。

この結果、平成 26 年 6 月 17 日、近畿運輸局から、公共交通機関に対し、改めて内部障がい者を含む優先席のピクトグラムの重要性の周知について要請文書を発出し協力依頼を行う措置を講じた旨の回答がありました。

【行政相談の要旨】

- ・ 私は肺と心臓が悪く、つらくても外見からは病気だということが分からず、地下鉄等で優先席の前に立っても席を譲ってもらえない。外見からは分かりにくい内部障がい者であることを示すマークとして「ハート・プラスマーク」があるが、一般の人たちにはあまり知られておらず、駅のエレベーターに乗ろうとしてもベビーカーを押した若い母親や主婦に白い目で見られる。
- ・ ハート・プラスマークの認知度を向上させることにより、内部障がい者も、電車やバス等で温かく接してもらえるよう、ハート・プラスマークもマタニティマークのように車両の優先席に付けるなどの措置を講じてほしい。

【当局のあっせん内容】

近畿運輸局は、内部障がい者が公共交通機関を利用する際に一般の乗客の協力が得られやすいよう、公共交通機関に対し、内部障がい者を含む優先席のピクトグラムを利用者へ広く周知することについて理解と協力を求める措置を講じる必要がある。



【近畿運輸局の措置要旨】

近畿運輸局は、当局のあっせんを受けたことにより、改めて以下の措置を講じた。

- ① 管内鉄軌道事業者等に対し、バリアフリー施策や車内の案内表示について検討を行う機会などに、内部障がい者を含む優先席のピクトグラムの重要性について理解を深めるよう協力依頼文書（平成 26 年 6 月 12 日付け）を発出した。
- ② 管内バス事業者等に対し、内部障がい者を含む優先席のピクトグラムの重要性について理解を深めるよう協力依頼文書（平成 26 年 6 月 12 日付け）を発出した。



【本件の問合せ先】

近畿管区行政評価局首席行政相談官（久保）

電話：06-6941-8166 FAX：06-6941-8988