

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

ー行政苦情救済推進会議の意見を踏まえたあっせんー

総務省近畿管区行政評価局（局長：淵上 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。

【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。
- ・ 外見からは分かりにくい妊娠初期の妊婦も周囲の人から配慮してもらえるよう、電車では優先席周辺にマタニティマークが表示されるようになり、マタニティマークの認知度は大きく向上したと思う。
- ・ 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。

■ 制度の概要

◆ 「内部障がい者」とは

身体障害者福祉法（昭和 24 年法律第 283 号）に定められた以下の 7 つの障がい者を内部障がいという。現行の身体障害認定基準で身体障害者手帳の交付の受けられる者を「内部障がい者」という。

- ①心臓機能障がい、②腎臓機能障がい、③膀胱・直腸機能障がい、④呼吸器機能障がい、⑤小腸機能障がい、⑥ヒト免疫不全ウイルスによる免疫機能障がい（H I V 感染症）、⑦肝臓機能障がい

「平成 25 年版障害者白書」によると、全国の内部障がい者数は約 109 万人で、身体障がい者数全体の約 31% を占めている。

◆ 内部障がい者を示すマークの例

現行では、内部障がい者を示すものとして統一されたマークは存在しない。

NPO 法人ハート・プラスの会が考案したハート・プラスマーク（図 1）や、平成 25 年 6 月に国際標準化機構（ISO）において標準化された内部障がい者を含む優先席のピクトグラム（図 2）に類似するマークが使用されている例が多い。

図1 ハート・プラスマーク（NPO法人ハート・プラスの会が考案）



図2 国際標準化機構（ISO）で標準化された優先席のピクトグラム



◆ 内部障がい者を示すマークの貼付に関する施策

現行は、公共交通機関の優先席に内部障がい者を示すマークを貼付する義務付けはない。

- 国では、ハート・プラスマークについて、内閣府のホームページ等において内部障がい者を示すマークとして紹介するなどの普及・啓発を行っている。

政府広報オンライン（平成24年11月2日付け）。

- 国土交通省メールマガジン（平成24年11月2日付けから抜粋）

・・・優先席の利用を必要とする方の中には、お腹がまだ目立たない妊娠初期の方や、心臓や呼吸器、腎臓などの内部障害・内臓疾患がある方など、外見からは分かりにくい方がいます。そこで、そうした方々が、駅や車内、街中などで適切な配慮を受けられるよう、「マタニティマーク」や「ハート・プラスマーク」などが設けられています。こうしたマークをつけている方を見かけたら配慮をお願いします。

- 平成18年12月に施行された高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（バリアフリー新法）では、従来の身体障がい者に加え、内部障がい者等も法の対象として追加された。
- 公共交通機関の優先席の表示については、平成25年6月に改訂された「バリアフリー整備ガイドライン（車両等編）」において、標準的な整備内容として「優先席の背後の窓や見やすい位置に優先席であることを示すステッカーを貼る等により、優先席であることが車内及び車外から容易に識別できるものとし、一般の乗客の協力が得られやすいようにする。」とされ、具体的なマークについては、参考例として、国際標準化機構（ISO）で標準化された優先席のピクトグラム（図2）が、優先席の使用例とともに紹介されている。

なお、平成18年のバリアフリー新法の制定を受け、19年7月に改訂された「バリアフリー整備ガイドライン（車両等編）」においても、参考例として内部障がい者を含む類似の優先席のピクトグラムが紹介されている。

◆ 公共交通機関における内部障がい者を示すマークの貼付状況

(1) 鉄道

近畿運輸局が、管内の主要鉄道事業者 20 事業者に照会した結果、平成 26 年 1 月現在、内部障がい者を含む優先席のピクトグラム（図 2 と類似のマーク）を車両に貼付しているものが 12 事業者ある。

なお、ハート・プラスマークを貼付している事業者はない。

(2) バス

近畿運輸局が、管内のバス事業者団体を通じて把握した結果、平成 26 年 1 月現在、内部障がい者を含む優先席のピクトグラムを車両に貼付しているものが 4 事業者あり、また、ハート・プラスマークを貼付しているものが 8 事業者ある。

◆ 近畿運輸局の取組

近畿運輸局では、平成 19 年のバリアフリー新法制定に伴うガイドラインの改訂時及び平成 25 年のガイドライン改訂時に関係事業者等を対象に説明会を開催し、ガイドラインの内容を周知する中で内部障がい者を含む優先席のピクトグラム（図 2）の表示を推進してきている。

また、このほか、各地方公共団体が組織する「バリアフリー基本構想の策定協議会」のメンバーとして出席しており、その出席者の中には鉄道事業者、バス事業者もいることから、内部障がい者を含む優先席のピクトグラムの施設や車両への表示についても推進に努めている。

【行政苦情救済推進会議の意見要旨】

- ① ハート・プラスマークについては、全国的に当該マークを普及させるための施策を講じ、その一環として公共交通機関の優先席に貼付するかどうかを検討すべきである。
- ② 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の重要性について周知するよう求めることを近畿運輸局にあっせんすべきである。

【近畿運輸局に対するあっせん内容】

近畿運輸局では、平成 19 年及び平成 25 年のガイドライン改訂時に、内部障がい者を含む優先席のピクトグラムが参考例として掲載されているガイドラインの内容を周知してきているが、管内の主要鉄道事業者やバス事業者において当該ピクトグラムを貼付していない事業者が相当数みられる。

また、平成 18 年 12 月に施行されたバリアフリー新法の対象として内部障がい者が追加されて約 7 年を経過していること、内部障がい者数が身体障がい者数の 3 割以上に増加していること等から、より内部障がい者の認知度を高めていく必要があると考えられる。

さらに、ハート・プラスマークについては、全国的に当該マークを普及させるための施策が講じられることを待つ必要があるものの、本件申出にもあるように、「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」という趣旨を踏まえ、国際標準化機構（ISO）で標準化された優先席のピクトグラムを普及させていくことは重要である。

したがって、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。

【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

【参考】行政苦情救済推進会議とは

近畿管区行政評価局では、民間有識者を委員とする行政苦情救済推進会議を設け、受け付けた行政相談について、広い視野から検討し、的確で効果的な処理を図っています。

近畿管区行政評価局行政苦情救済推進会議 委員名簿

（平成 26 年 4 月末現在。敬称略。委員は五十音順）

役職	氏名	職業等
座長	児玉 憲夫	弁護士、元大阪弁護士会会長
委員	井上 義國	関西経済連合会評議員
委員	今川 晃	同志社大学政策学部長、総合政策科学研究科長
委員	黒川 芳朝	社会福祉法人大阪水上隣保館理事長
委員	砂田八壽子	NPO 法人関西消費者連合会消費者相談室長
委員	田毎 照隆	近畿行政相談委員連合協議会会長
委員	平松 毅	関西学院大学非常勤講師、元関西学院大学教授