報道資料

くらしの中に 総務省

MIC Ministry of Internal Affairs and Communications



行政相談マスコット
キクーン

令和５年３月30日
東北管区行政評価局

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情報提供のフォローアップ結果～

静岡県作成「介護マーク」



外出先でこのマークを見かけたら
暖かく見守ってください

総務省東北管区行政評価局は、平成28年６月に行政相談委員(参考1)を通じて寄せられた相談を基に実情を調査するとともに、行政苦情救済推進会議(参考2)の意見を踏まえ、平成29年１月、東北管内の全地方公共団体（東北６県及び227市町村の計233団体。以下同じ。）に対し、介護マークの一層の普及について、情報提供しました。

しかしながら、令和２年７月に他の行政相談委員から介護マークの普及の取組を更に推進すべきであるとの意見(参考3)が出されました。このため、改めて当局において実情を調査した結果を踏まえ、介護マークの普及の取組が必ずしも進んでいないことや他の地方公共団体の取組内容を参考としていただきたいことなどについて、東北管内の全地方公共団体に情報提供することとしました。

１　介護マークの概要

(1)　静岡県の取組（平成23年４月～）

静岡県は、**介護をする方が、介護中であることを周囲に理解していただくため**、全国初となる「介護マーク」を考案し、平成23年４月から配布を開始して普及啓発に取り組んでいます。

希望する方はどなたでも**障害の種別や症状を問わず、介護をする際に**使うことができ、令和４年３月末現在２万6,939個配布しています。

※　静岡県ホームページに基づき当局が記載

【介護マークの活用例】



※　縦69㎜×横97㎜のカードをケースに入れ首から下げるなどして使用
※　「介」の字を人が支える形に図案化
※　出典：静岡県ホームページ

◇　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２人で入室するとき
◇　駅で切符を買う時や、スーパーで買った物を袋詰めしている時など、認知症の方は目を離したわずかの間にどこかに行ってしまうことがあるので、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　など

※　全国知事会ホームページから抜粋

(2)　厚生労働省の取組（平成23年12月）

平成23年12月、各都道府県の民生主管担当部（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、介護マークの周知について協力を要請しています。

2　行政相談の要旨 (平成 28 年 6 月)

平成 28 年 6 月、自閉症である成人男性の母から行政相談委員に対し、次の相談が寄せられました。

> 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。

3　行政苦情救済推進会議の意見を踏まえた情報提供の要旨 (平成 29 年 1 月)

上記の相談を基に、当局が東北管内の全地方公共団体における介護マークの普及に係る取組状況を調査するとともに、行政苦情救済推進会議に付議した結果を踏まえ、平成 29 年 1 月、次の事項を東北管内の全地方公共団体に情報提供しました。

> ①　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。
> ②　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。
> ③　東北管内では介護マークの普及が進んでいないこと。

4　行政相談委員意見の要旨 (令和 2 年 7 月)

令和 2 年 7 月、行政相談委員から当局に次のような意見が出されました。

> 私の周囲には外見だけでは分からない障害を抱える者も多く、周囲に障害者であることや付添い中であることを知らせる介護マークは、価値の高いマークだと思う。
> しかしながら、市障害福祉課に確認したところ、文書として見たことはあるが市としては取り組んでいないとのことであった。さらに、市社会福祉協議会や障害者団体の役員などに問い合わせてみたが、いずれにおいても知られていない状況であった。
> 障害者がひとりでも多く伸び伸びと生きることができ、介護する人の負担軽減に繋がるよう、介護マークの普及の取組を推進してほしい。

5　介護マークの普及に関する当局の調査結果 (令和 4 年 12 月末現在)

(1)　東北管内における介護マークの普及状況

当局において、改めて東北管内の全地方公共団体を対象に介護マークの普及状況について調査を実施し、233 団体のうち **193** 団体(**82.8**%)から回答を得ました。

> ◇　東北管内において、介護マークの普及に取り組んでいる地方公共団体は **19** 団体（**9.8**%）と前回の調査(※)から **3.8** ポイント増加
> ◇　取り組んでいないとする地方公共団体のうち、**8** 割を超える **145** 団体（**83.3**%）が介護マーク自体を知らないと回答
> ◇　当局による情報提供（平成 29 年 1 月）を受けて、介護マークの配布、広報誌やホームページでの周知、認知症サポーターを対象とした講座での紹介など何らかの取組をしているのは **8** 団体

※　平成 28 年 12 月 1 日現在の状況について、東北管内の全地方公共団体から電話聴取により把握したもの

⑵　介護マークに関する意見・要望

（地域住民から地方公共団体に寄せられた意見・要望）

◇　認知症や障害者の介護者から、介護マークが普及するよう取り組んでほしいとの要望があった。

◇　女性を介護する男性介護者から、介護マークの表示により誤解や偏見を防ぎ、安心して介護ができると喜ばれた。

◇　介護マークの配布を受けた男性介護者から、外出先の女性用トイレ等で介助する際、周囲の目が気にならなくなったとの声があった。

（地方公共団体からの要望）

◇　介護マークを普及させるため、国や県は積極的な周知を行ってほしい。

◇　介護マークの普及に取り組むに当たって参考となる事例を紹介してほしい。

◇　現在の介護マークの普及状況について教えてほしい。

6　当局の対応

今回の調査の結果、東北管内の地方公共団体における介護マークの周知や普及に係る取組は必ずしも進んでいない状況がみられ、地方公共団体からは参考となる取組や現在の介護マークの普及状況について情報提供を求める要望がありました。

そこで、当局は、介護マークが一層普及することに合わせ、介護者への周囲の理解が更に深まるよう、次の事項を東北 6 県の高齢者福祉担当及び障害保健福祉担当に対して連絡するとともに、直接の担当窓口となる管内市町村への周知を依頼しました。

①　令和 2 年 7 月に行政相談委員から、介護マークの普及が進んでいないため更に取組を推進すべきであるとの意見が出されたこと。

②　東北管内において、介護マークの普及に取り組んでいる地方公共団体も一部みられたものの、全体的にみて、普及が必ずしも進んでいないこと。

③　介護マークの普及に取り組んでいる地方公共団体における具体的な取組内容を業務の参考としていただきたいこと。

7　地方公共団体の取組例

【福島市】

◇　平成 27 年度から、介護マークの普及の取組を開始

◇　市のホームページや広報紙のほか、「福島市もの忘れあんしんガイドブック」（認知症ケアパス）、「福島市障がい者福祉のてびき」等で住民に周知。令和 4 年 11 月末までに累計 327 名に配布

◇　障害者の介護者からも介護マークの配布要望があったため、令和 3 年度から、配布対象を障害・難病・小児慢性特定疾患を持つ方の介護者に拡大

【石巻市】

◇　令和 2 年度から、介護マークの普及の取組を開始（右図）
◇　介護マーク周知用ちらしから介護マークを切り取って使用してもらう方式をとっており、当該ちらしは市担当窓口（市高齢福祉担当及び障害福祉担当）、総合支所、地域包括支援センターで配布
◇　市のホームページ等で介護マークを周知するほか、介護マークを掲載したポスターを市担当窓口、総合支所、地域包括支援センターに掲示



図　石巻市の介護マークちらし

【山形市】

◇　平成 24 年度から、介護マークの普及の取組を開始
◇　リーフレットを作成してホームページに掲載するとともに、公益社団法人認知症の人と家族の会を始め、地域包括支援センター、公民館、コミュニティセンターに送付して周知
◇　配布対象は、障害者を介護・支援されている方なども含めており、市高齢福祉担当窓口、地域包括支援センター窓口等で配布し、累計 177 枚を配布

【参考】

1　行政相談委員

行政相談委員法(昭和 41 年法律第 99 号)に基づき、総務大臣が委嘱した民間ボランティアです。

行政相談委員は、国民の皆様から、国の行政活動全般に関する苦情や相談を受け付け、相談者への助言や関係機関に対する改善の申入れなどを行っています。

また、行政相談委員は、相談活動を通じて得られた様々な行政運営上の改善についての意見を総務大臣に述べることができます（同法第 4 条）。

2　東北管区行政評価局行政苦情救済推進会議

行政に関する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、苦情の解決とともに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（令和 5 年 3 月 1 日現在）

座長	斉藤　睦男	弁護士
	遠藤　恵子	公益財団法人せんだい男女共同参画財団評議員
	加藤　睦子	東北行政相談委員連合協議会会長
	神部　光崇	仙台商工会議所副会頭
	藤田　祐子	弁護士
	古里　直美	河北新報社防災・教育室部長

【本件照会先】
東北管区行政評価局
首席行政相談官室　佐野
電話：022－262－7840