報道資料

くらしの中に
総務省

MIC Ministry of Internal Affairs and Communications

令和３年２月１９日
中国四国管区行政評価局

公共交通機関におけるヘルプマークの周知の促進
～優先席付近にヘルプマークの掲示を促すようあっせん～

総務省中国四国管区行政評価局（局長：平野真哉）は、民間有識者を構成員とする「行政苦情救済推進会議」（座長：片木晴彦広島大学大学院人間社会科学研究科教授）の意見を踏まえ、本日、国土交通省中国運輸局に対し、公共交通事業者（バス及び鉄道・軌道事業者をいう。以下同じ。）が優先席付近にヘルプマークを周知するステッカー等を掲示することについて協力を求めるようあっせんしました。

また、ヘルプマークの普及啓発に取り組んでいる中国地方の５県に対しても、一層の普及啓発を求める意見があったことを参考連絡しました。

【相談内容】

私は人工関節を使用しているが外見では分からないため、バス乗車時に優先席に座ると他の乗客からけげんな目で見られることが多い。このような場合に周囲の人に援助や配慮を求めるヘルプマークがあるが、このマークの普及を図り、外見では障害が分からない人についても、周囲の人から配慮が得られるようにしてほしい。

【調査結果の概要】

１　ヘルプマーク及びその普及状況

【ヘルプマーク】



ヘルプマークは、東京都が作成し、平成24年10月から都営地下鉄等において配布や優先席へのステッカー掲示等を始めたマークであるが、同29年7月20日、2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会に向け、外国人観光客にもより分かりやすい案内用図記号とするため、経済産業省においてJIS Z8210（案内用図記号）が改正され、「ヘルプマーク」が追加された。これにより、「ヘルプマーク」が全国共通のマークになり、多様な主体が多様な場所で活用・啓発できるようになることで、広く普及し、認知度が向上することも期待されており、令和２年10月31日現在、45都道府県で導入されている。

東京都は、ヘルプマークを作成した目的について、義足や人工関節を使用しているなど外見からは分からない人が、このマークを身に付けて周囲の人に配慮を必要としていることを知らせ、援助が得やすくなるようにするためとしている。

中国地方の5県では、平成29年9月から令和元年10月にかけてヘルプマークの配布を開始している。

各県では、県本庁や出先機関、県内の全市町村で希望者にヘルプマーク又はヘルプカードを無料で配布する体制とし、公共交通機関での周知を含め、ステッカー、ポスター、チラシ、ホームページ等で普及啓発を図っている。

表１　中国地方の５県におけるヘルプマーク普及啓発への取組状況

区分	鳥取県	島根県	岡山県	広島県	山口県
配布物	ヘルプマーク	ヘルプマーク ヘルプカード	ヘルプマーク ヘルプカード	ヘルプマーク ヘルプカード	ヘルプマーク ヘルプカード
配布開始	平成 30 年 ２月１日～	平成 29 年 12 月～	令和元年 10 月１日～	平成 29 年 ９月８日～	平成 31 年 ３月１日～

（注）１　当局の調査結果による。
２　配布物のヘルプマークはストラップ型のものである。
３　「ヘルプカード」とは、援助や配慮を必要としていることが外見からは分からない人が所持し、カードの裏面に、緊急連絡先や障害の特性、支援の方法等を記載し、災害時や日常生活の中で困ったときにこれを提示することで、周囲に自己の障害等への理解や支援を求めるためのものである。

2　公共交通機関でのヘルプマークの周知状況

中国地方の5県にあるバス及び鉄道・軌道の36事業者から、車内の優先席付近におけるヘルプマークを周知するステッカー等の掲示状況について当局が調査したところ、掲示があるとしたのは 23 事業者であり、そのうち全車両に掲示があるのは19事業者であり、一部の車両に掲示があるのは4事業者であった。

一方、ステッカー等の掲示がないとしたのは 13 事業者であり、それらの事業者からは、「乗客からの要望がないため」といった理由が聴かれた。

表２　公共交通機関におけるヘルプマークの周知状況（令和２年９月現在）

（単位：事業者）

公共交通機関の別	調査した事業者数	車内優先席付近へのステッカー等の掲示あり			車内優先席付近へのステッカー等の掲示なし
			全車両あり	一部車両あり	
バス	28	19	15	4	9
鉄道・軌道	8	4	4	0	4
計	36	23	19	4	13

（注）中国地方の５県にあるバス及び鉄道･軌道の事業者に対する聴取結果に基づき、当局が作成した。

3　国土交通省中国運輸局の意見

ヘルプマークは､内部疾患や難病等のため見た目では分からなくても援助や配慮を必要とする人のために重要なマークであると認識している。

ヘルプマークについては、鉄道やバスの事業者等と連携して中国地方の ５県で一斉に実施する「一斉マナーアップキャンペーン」等で周知しており、引き続き取り組みたい。

4　障害者団体の意見

各県で統一的なキャンペーンを行うなどヘルプマークの周知を求める。

【行政苦情救済推進会議の意見】

本件については、ヘルプマークの認知度がいまだ十分には高まっていないことが原因であると考えられることから、

- 国土交通省中国運輸局は、公共交通事業者に対し、優先席付近にヘルプマークを周知するステッカー等を掲示することについて協力するよう求める必要がある。
- 中国地方の5県は、ヘルプマークの配布対象者のほか、各県民に対しても、公共交通機関に限らず、公共の場で幅広く周知するなど、ヘルプマークの普及啓発を一層推進する必要がある。

○　行政苦情救済推進会議の意見を踏まえ、当局は、国土交通省中国運輸局へあっせん。また、中国地方の5県へ参考連絡

【国土交通省中国運輸局へのあっせん】

中国地方の5県では、近年、義足や人工関節を使用しているなど外見からは分からない人が周囲の人に配慮を必要としていることを知らせ、援助を得やすくするため、ヘルプマークの普及啓発に取り組んでいる。しかし、ヘルプマークがいまだ十分には知られていないと考えられる中、優先席付近にヘルプマークを周知するステッカー等を掲示していない公共交通事業者がみられることから、国土交通省中国運輸局は、公共交通事業者に対し、優先席付近にヘルプマークを周知するステッカー等を掲示することについて協力を求める必要がある。

【中国地方の5県 への参考連絡】

行政苦情救済推進会議では、「本件については、ヘルプマークの認知度がいまだ十分には高まっていないことが原因であると考えられることから、中国地方の 5 県は、ヘルプマークの配布対象者のほか、各県民に対しても、公共交通機関に限らず、公共の場で幅広く周知するなど、ヘルプマークの普及啓発を一層推進する必要がある。」との意見があった。



【本件照会先】
首席行政相談官　真鍋　政信
電　　話：082-228-6174
Ｆ　ＡＸ：082-228-4955
Ｅ-mail：cgk32@soumu.go.jp