

平成 23 年度交通エコロジー・モビリティ財団事業
「難病患者・内部障害者等の公共交通機関利用時のニーズに関する調査」事業

**難病患者・内部障害者等の公共交通機関利用時のニーズに関する調査
報告書**

平成 24 年 3 月

交通エコロジー・モビリティ財団

はじめに

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、難病患者や内部障害者もその対象として含まれることになりました。しかし、公共交通機関利用時の課題やニーズをまとめた事例は少なく、外見上障害があることがわかりにくいという点からも、その課題や、ニーズを整理することの必要性は指摘されてきました。

本事業では、難病患者や内部障害者など外見上障害のあることがわかりにくい人たちの公共交通機関利用時の課題やニーズを明らかにし、より円滑な利用が可能になるような方策を検討し、提案することを目的として、ヒアリング調査、アンケート調査を実施しました。

今後、誰もが安心して、円滑に利用できる公共交通機関の整備を推進するにあたり、本調査結果が活用され、その一助となれば幸いです。

最後に、本研究の実施にあたっては、ヒアリング調査にご協力いただいた団体、交通事業者、アンケートにご協力いただいた皆様に深く感謝いたします。

平成 24 年 3 月

交通エコロジー・モビリティ財団
会 長 井 山 嗣 夫

難病患者・内部障害者等の公共交通利用時のニーズに関する調査 報告書

目次

第1章 事業の概要	1
1.1 事業背景と目的	3
1.2 事業概要	3
1.3 事業の流れ	3
第2章 障害当事者へのヒアリング調査、アンケート調査の概要と結果	7
2.1 ヒアリング調査結果	9
2.2 すでにマークを普及している団体等のヒアリング調査結果	16
2.3 アンケート調査結果	22
2.3.1 調査概要	22
2.3.2 調査結果	23
第3章 交通事業者へのヒアリング調査の結果	29
3.1 調査概要	31
3.1.1 調査対象	31
3.1.2 調査期間	31
3.1.3 調査方法	31
3.1.4 調査内容	31
3.2 調査結果	32
第4章 まとめ	39
参考資料 マークの事例	45

第1章

事業の概要

1.1 事業背景と目的

本事業は難病^{※1}や内部障害^{※2}など外見上障害があることがわかりにくい人たちの公共交通機関利用時の課題やニーズを明らかにし、より円滑な利用が可能になるような方策を検討することを目的とする。

これまで、難病患者、内部障害者等から外見上障害があることがわからないために、体調がすぐれない時でも座席に座ることができなかった、座っていてもお年寄りに席を譲るよう指摘された、公共交通機関利用時の階段利用が辛い、休憩できるベンチなどが減って利用しにくいなどの意見があった。こうした背景から、本調査では、難病患者、内部障害者等の公共交通機関利用時のニーズを把握するとともに、具体的な改善策として、優先席（一般席も含む）の利用に際し、「座席を必要とする事情がある」ことを周囲に知らせる手だてについて検討し、例えば一般的に普及している「マタニティマーク」や徐々に普及しつつある「ハートプラスマーク」の例に見られるような共通のマークもしくはそれに代わる方法を提案するための基礎調査を行うものである。

- ※1 難病は医学的に明確に定義された名称ではないが、主として症例数が少ない、原因不明、治療方法が確立されていない、長期にわたり生活に支障が出るなどの状態を言う。国では臨床調査研究が必要な疾患として130種類を指定し、そのうち56疾患については治療費の公費負担が行われている。さらに、研究奨励分野としては214疾患、小児慢性特定疾患治療研究事業として514疾患が指定されている。発見や判断が難しく診断が受けられない人も多く、日常生活に支障を来すことも少なくない。
- ※2 内蔵機能の障害を指し、身体障害者福祉法では心臓機能、腎臓機能、呼吸器機能、膀胱・直腸機能、小腸機能、ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能、肝臓機能障害の7種類の機能障害が定められている。平成18年度集計では約110万人。

1.2 事業概要

本事業では以下の(1)～(5)に示す項目を主な実施内容とした。

- (1) 障害当事者へのヒアリング調査、アンケート調査
 - ・公共交通機関利用時のニーズ、優先席、一般座席の使用に対する考え、トラブルの事例、特定マーク表示に対する意見等
- (2) 交通事業者へのヒアリング調査
 - ・優先席、一般座席の使用に対する考え、現状認識、取り組み、お客さまから寄せられた意見、特定マーク表示に対する意見等
- (3) 外見上わかりにくい障害を周囲に理解してもらうための取り組み事例等のヒアリング調査
- (4) 表示内容の望ましい方向の検討（文字、マーク等）
- (5) 普及方法についての検討

1.3 事業の流れ

まず、難病患者、内部障害者等の当事者団体及びこれまで何らかのマーク表示等を実施している団体へのヒアリングを行った。さらに、当事者団体に対しては会員個人向けのアンケートを依頼した。アンケート実施に際しては、障害者手帳の有無は問わないこととし

た。

難病患者、内部障害者等の当事者団体及びこれまで何らかのマーク表示等を実施している団体へのヒアリングの後、それらの考え方を整理したうえで、交通事業者、行政機関等へのヒアリングを実施した。

ヒアリングの実施に際しては障害者団体、表示の普及に取り組む団体、鉄道事業者、バス事業者等にご協力頂いた。

表 1-1 にヒアリング及びアンケートで協力頂いた団体、事業者等の一覧を示す。

表 1-1 ヒアリング・アンケート実施先一覧

＜難病患者、内部障害者団体＞

地域		団体名	ヒアリング 実施	アンケート 実施	
					回収数
関東	1	難病をもつ人の地域自立生活を確立する会 (通称：アゲインスト)	○	○	—
	2	特定非営利活動法人 東京肝臓友の会	○	○	10
	3	全国「精神病」者集団	—	○	1
	4	慢性疲労症候群(CFS)をともに考える会	○	○	17
	5	社団法人全国腎臓病協議会	○	○	10
	6	難病・内部障害当事者ネットワーク「彩」	○	○	—
	7	特定非営利活動法人こらーる・たいとう(精神障害)	○	○	13
	8	東京パーキンソン病友の会	○	未実施	
	9	全国膠原病友の会 東京支部	○	○	10
関西	10	近畿つぼみの会 (小児期発症インスリン 依存型糖尿病患者・家族会)	○	○	28
	11	兵庫県難病団体連絡協議会	○	○	10
				不明分	18
				計	117

＜すでにマーク等を普及する活動をしている団体・組織＞

種別		団体・組織名称	ヒアリング 実施
団体	1	公益社団法人日本オストミー協会 「オストメイトマーク」	○
	2	NPO 法人HOPE★プロジェクト 「元気に見えても辛いカラダがあります。知って欲しいキャンペーン」	○
行政	3	兵庫県健康福祉部障害福祉局 「譲りあい感謝マーク」	○
	4	厚生労働省 「マタニティマーク」	○

第 1 章

<交通事業者>

種別		事業者名	ヒアリング 実施
鉄道	1	関東鉄道 A 社	○
	2	関東鉄道 B 社	○
	3	関東鉄道 C 社	○
	4	関東鉄道 D 社	○
	5	関西鉄道 E 社	○
	6	関西鉄道 F 社	○
バス	7	関東バス G 社	○
	8	関西バス H 社	○

※一部文書回答を含む。

第2章

障害当事者へのヒアリング調査、アンケート調査の概要と結果

2.1 ヒアリング調査結果

障害当事者団体等へのヒアリング結果の概要は以下の通りである。
質問項目ごとに各団体等からの意見を要約整理したものである。

(質問 1) 公共交通機関を利用して移動する時のニーズは何ですか。(例、休憩施設が必要など) また、優先席の利用などをめぐって困ったことがあればその事例を教えてください。

質問 1 については、休憩施設が必要になる状況が多くあることが明らかになった。疲労感、長距離歩行や連続的な動作が困難、治療等による倦怠感、貧血、体調急変などの症状が挙げられ、ベンチや休憩できる施設のニーズがあらゆる障害について見られた。また、体温調整が難しいこと、化学物質過敏症なども見られ、空調環境によっても影響を受ける場合があることが窺える。車両内でも上記と同様の理由から座席を必要とするケースが多く、時間的にも場所的にも混雑を避けるよう行動している状況がある。障害や疾病が無いように見えるため、辛くても席を譲ってもらうよう声をかけにくい状況が指摘された。中には疾病により貧血や突進症状などにより、転倒や線路への転落の危険性もあることが指摘された。節電時のエスカレーター等の停止では、外出を控えるなどの影響が少なからず出ていることが分かった。

優先席そのものの利用についてのニーズでは、疾病によっては座席で横になる、立ち座りの時により広いスペースが必要になるなど、他の乗客から理解されにくい行動を取らざるを得ない状況があることが明らかになった。一方で特に若年層では優先席を利用しにくいため一般席に座るようにしている例などが挙げられた。

○公共交通機関利用時の全般的なニーズ

- ・疲労するため駅長室などで休憩させてもらう場合がある。
- ・つり革につかまり続けるなど連続的な動作ができないため座る必要がある。
- ・体調管理が難しく外出時には数日前から体力を温存するなど工夫している。
- ・光や音に敏感になる。化学物質過敏症を併発することがある。
(慢性疲労症候群団体)
- ・震災の影響による駅構内などのエスカレータの運用中止で、外出を控える人がいる。
- ・地下鉄では乗り換え距離が長くて困る(車いすを貸してくれる駅もあるようだ)。
(難病団体)
- ・呼吸が苦しくなるので、話すことを極力控えている。そのため公共交通機関利用時は事前に行き先のメモを用意し、駅員に案内してもらう。聴覚に障害があると誤解されることがある。
- ・歩行が可能な人でも、駅などにベンチが少ないと感じている。
- ・体温調整が難しい人がおり、車内温度の高すぎ、低すぎが問題となる。
- ・震災でエレベーターが止まっていた時は、駅員に伝えれば動かしてくれるのは知っていたが、外出を控えていた。
- ・車いすを使用するほどではないが、歩行に障害があり、長く歩くことが難しい人がいる。状況によっては鉄道駅で車いすを貸し出すことをアナウンスしてくれると良い。

第2章

- ・駅に隣接したビルのエレベーターで上下移動するような場所では、時間帯により使えない場合があり困る。

(難病・内部障害団体)

- ・透析は人により週に2~3回受けるが、透析後の病院からの帰路で体調が変調することがある。そのため座席が必要になることがある。
- ・ホームやコンコースにベンチがなく座って休むことができない。都内の地下鉄など乗り換えの移動距離が長いが途中にベンチがないため休めない。
- ・ラッシュ時間帯を避けて電車を利用する人がいる。
- ・エレベーターや多機能トイレでベビーカーを使用した人と競合することがある。

(腎臓病団体)

- ・患者会でイベントを実施する場合、朝からの開催となるとラッシュ時の公共交通機関を使えない人がおり参加できないことがある。車いす使用者が会場最寄り駅を利用する場合、3名以上だと案内に30分以上待つことがあると駅員に言われ、イベント開催も難しいことを痛感した。
- ・鉄道利用時に立った状態である程度の時間乗車した場合、突進症状が出ることもある。プラットホーム上でこの症状が出ると危険だが、実際にそれで転落している人もいないか考えている。
- ・乗車しても車内で思うように動けず、周囲の乗客から変な目で見られていると感じることもある。バスでは動けないうちに発車されることもある。

(パーキンソン病団体)

- ・インターフェロン治療では仕事を継続しながら治療に臨む人もいる。時間をおいて副作用が出る場合があり、倦怠感、貧血などの症状があるが個人差が大きい。
- ・ふらつくので座る場所を必要とする、階段を上れない、混雑の電車に耐えられず途中で降りる、座り込んでしまうなどの状態になることもあり通勤を断念する場合もある。

(肝臓病団体)

- ・複合的な症状があり、通院時も数件ハシゴしたり週に数回通院するケースもあり、公共交通機関は重要。
- ・貧血や心臓発作の症状がでる場合もあり、体調急変時に備えて「難病医療カード」(治療内容や通院先の情報)を常に携帯している。
- ・外出したくても過去に倒れた経験があると尻込みしてしまう人も多い。
- ・席に座りたくても自分からは声をかけにくい。顔面蒼白になり汗をかいていたり、リウマチだと指先が曲がっているのを見て席を譲ってくれる人もいる。
- ・人混みでは極度に疲労するため、目的地に向かう場合に遠回りであっても、比較的空いていて座れる可能性が高い経路を選ぶことがある。
- ・電車内では支えが欲しいため、座席が空いていないときは扉横のスペースに立って、寄りかかるようにしている。混雑時は乗降する人のじゃまになるので気が引ける。
- ・貧血などで線路に落ちる危険もある。なるべくホームの内側を歩行する。

(膠原病団体)

- ・低血糖時には着席したい。
- ・公共交通機関では、自家用車の使用が多い(移動の負担が少ない)。障害者手帳は保持していないが、駐車禁止適用除外の証票が欲しい。運転中も体調が悪くなった場合、路肩に停車して休む必要がある場合がある。

(糖尿病・難病団体)

- ・横になれるベンチなど休憩施設が必要な場合がある。
 - ・自分が疲れて着席していても、高齢者や妊婦が乗車してくると席を譲らざるを得ず、それがストレスになることがある。
 - ・駅構内などの案内は大きな表示（駅名、トイレ等＝服薬によるのどの渇きから水分を多く取るのでトイレ利用が多い）、ひらがなが必要。ピクトグラムも役にたっている。
 - ・一つのターミナルからたくさんのバスが発着するところは混乱する。
 - ・複雑な機器（多機能な券売機など）の操作が理解できない場合がある。
 - ・ホームに人（駅係員）がいないのは不安になる。一方で、駅員に尋ねることで行き先を知られるのが怖いと感じてしまうこともある。
 - ・交通事業者により障害者手帳の取り扱い、割引の内容が異なるのでとまどうことがある。
 - ・座席を譲ってもらう前に、辛い時は自ら乗り物を降りてしまうのではないかな。
 - ・混雑する時間帯は避けて移動するようにしている人がいる。
 - ・女性専用車両に障害者が乗車できることをもっと周知してほしい。
 - ・精神障害者への移動介助のサービスが自立支援の制度では用意されているが、利用者は少ないようだ。（利用者の体調や気分によるキャンセル、利用者がヘルパーと合わない、ヘルパーの交通費負担ができないなどの課題があるため）
 - ・喫煙所があると助かる（喫煙により落ち着く）。
 - ・地方部では障害当事者は入院か自宅にいるため、外出頻度が極めて少ないと考えられる。
- （精神障害団体）

○優先席利用に関するニーズ

- ・座位が保てず、電車内ですでに座っている人にどいてもらい優先席に横になったことがある。
- （慢性疲労症候群団体）
- ・背骨の歪みがあり、座る時に他の人より広いスペースを必要とする（他に座っている人がいるとぶつかってしまう）。
- （難病・内部障害団体）
- ・会員は高齢者が多く、優先席の利用に関しては抵抗が少ないと考えられる。若年層については座りにくい状況があり、仲間内で何か言われたら手帳を見せようと話している。
- （腎臓病団体）
- ・都心のほうが席を譲ってくれる方が多いように感じる。
 - ・若い人のマナーが悪いという人がいるが、若い人は気づかなくても、座席を譲るよう指摘されるとすぐに代わってくれる印象。中高年者は気づいても席を譲らず、指摘されると嫌な顔をする場合がある。
- （パーキンソン病団体）
- ・「全席優先席」の考え方は必要である。
- （膠原病団体）
- ・優先席は、高齢の精神障害者は別として、若年から中年者は座らないと思う。その点では席を代わるように言われるようなトラブル事例は少ないと思う。ただし、トラブルにならないまでも、まれに優先席で横になっていて誤解される例も実際にある。
- （精神障害団体）

第2章

(質問2) 貴会や個人、グループなどで移動時のニーズをかなえるために推奨している方法、工夫していることはありますか。(例、混雑したバスの乗車時は乗務員に声をかけ席を譲ってもらうようにしているなど)

質問2については、混雑した交通機関の利用が難しいケースが多く、座席を確保するために始発列車を利用したり、利用者が少ない駅まで移動して折り返すなどの工夫をしていることが明らかになった。

- ・ 座席を譲ってもらうために、外見上わかるように折りたたみ杖を持ち歩く人がいる。
- ・ 鉄道では、座るために目的地と逆方向でも、混雑のない(始発駅など)まで戻って席を確保して折り返すことがある。
- ・ 混雑する急行等は避け、各駅停車に乗車して座席に座る。

(難病団体)

- ・ 杖を使用していると席を譲ってもらえることが多いと聞いている。

(パーキンソン病団体)

(質問 3) 貴会や個人、グループなどで、これまで何らかの表示を試したことがありますか(検討したことがある場合も含む)。あれば実施してみた効果などを教えてください。

質問3については、一部で何らかのマークやキーホルダーの作成などの動きがあるものの、周知の問題などから、十分に認知された取り組みまで発展しているケースはない。(すでにマーク等の普及活動を行っている団体の、別途ヒアリング結果も参照のこと)

- ・マークそのものではないが、対外的にわかる目印を考えようという議論はあった。
- ・リボン運動と同調して、透明プラスチック製のリボンを試作した。コンセプトとして「見えない障害」を理解してもらうもので「大切なものは目に見えない」と書いている。透明なのでそれが見えづらいという問題はある。

(難病・内部障害団体)

- ・2009年に「譲り合い統一マーク」を団体に決めて、都議会への陳情、自治体、交通事業者等にも話しをしたことがある。現在は代表者の体調の都合もあり活動はしていない。

(パーキンソン病団体)

- ・リウマチについてはリボンマークが提唱されているが、認知されていない。

(膠原病団体)

第2章

(質問 4) 移動に際して座席を確保したり、介助などの支援が必要な時、何らかの意思表示ができるマーク(マタニティマークのようなもの)が必要だと思いますか。交通エコモ財団では今後、障害種別とは関係なく、何らかの理由から「座る必要がある」というマークを検討したいと思いますがご意見をお願いします。

質問4については、マークなど何らかの表示の必要性を認める意見が多かった。表示内容としては、特定の障害や疾病を表すものではなく、座席の必要性や何らかの配慮の必要性が分かれば良いという意見が多かった。デザイン的な面では、誰でも受け入れ易いものが求められる傾向にある。マークの統一については、統一したほうが良いという意見と必ずしも統一が必要ではないという意見があった。一方で、マークなどの表示が実施されても、外見上障害があると分かりにくい人は、誤解を恐れて一般席に座ったり、立ったままでの可能性もあることが指摘された。

- ・ 必要性は高いと感じるが、患者が座る場合は誤解されないよう一般席に座るケースが多いと考えられる。一般席が空いていない時は我慢して立っているケースが多いと考えられる。
- ・ 座れる安心感があれば公共交通機関を利用しての外出機会が増えると考えられる。
(慢性疲労症候群団体)
- ・ 東急田園都市線の車内アナウンスが「座席を必要な方にお譲りください」に変更され、声をかけお願いしやすくなった。あわせて「座席を必要な方」のマークがあるとさらによい。
(難病団体)
- ・ 特定の障害のみではなく、難病全体を表すようなマークがあると良い。
(難病・内部障害団体)
- ・ 難病に限らず、座りたい人が持つことが出来るマークがある良い。一方で、座席を譲っても良いと思っている人が持つマークもあると良いのではないか。
- ・ 新しいマークを考案する場合、使用法などどこが管理していくかが問題ではないか。
(パーキンソン病団体)
- ・ 特定の障害を示すマークは不向きで、特に感染症では誤解を受ける可能性があるため表示を嫌がる人が多いと考えられる。
- ・ 何らかのマークの普及には、統一的なデザインで認知されやすいものが必要。
- ・ マークを配布する場合、肝臓病であれば障害者手帳の保有者は少ないため、手帳を条件に配布する方法は適さない。不正利用防止の観点では団体を通じての配布が考えられる。
(肝臓病団体)
- ・ マークのデザインは統一したほうが良い。マタニティマークのようなわかりやすさと、ピンクリボンのように著名人が加わった継続的なキャンペーンなどが必要である。
(膠原病団体)
- ・ マークを付けることで、難病とそうでない人の相互理解が生まれるので、マークを嫌がる人は少ないのではないか。
(糖尿病・難病団体)
- ・ 兵庫県が作成している「譲り合い感謝マーク」に作成段階から参加している。
- ・ マークを付けるか付けないかは、体調の波もあるので、常時付けるというケースは少ないかもしれない。団体の会員を見ても賛同する人は半分程度ではないかと思う。また、子供はつけないのではないか。

- ・マークによって外出の機会が増えれば、会員の自立を促すことになるので必要である。
(関西難病団体)
- ・わかりやすく、抵抗感なく使えるものが良く、さらに地域性が加味されても良い。統一感
は特に重要ではない。これなら自分も使いたいと思えるものが良い。
- ・精神障害者の場合、自分が介助できる側になることも考えられるため、体調や気分で表示
をするかどうか選択することになると思う。
- ・精神障害と特定されないマークなら良い。

(精神障害団体)

第2章

2.2 すでにマークを普及している団体等のヒアリング調査結果

(1) HOPE プロジェクト

①概要

がんサバイバー（がんから生還した患者）、及びその他のハンディキャップのある人を力づける一方、それぞれが生きる意欲や能力を十分に発揮できる協働・共生型社会の建設に貢献することを目的に活動を開始した。

活動の一環として「元気に見えても辛いカラダがあります。HOPE プロジェクト知って欲しいキャンペーン」を実施している。以下のマーク・グッズを作成し配布、販売している（図2-1 参照）。



図 2-1 HOPE プロジェクト知って欲しいキャンペーン

②取り組みの経緯

HOPE プロジェクトの案内文から：

「身体障害者手帳の交付を受けられない、がんやその他の病。患者は、手術や放射線、薬物治療によって、後遺症や内臓機能の低下といった問題を抱えています。また最近では、治療中の患者の多くが交通機関を使って通院しています。でも、私たちの病は、外見ではわかりません。電車の中や職場、デパートなどで『辛い・しんどい』と声に出せず、我慢をしている人がたくさんいます。このマークは、そんな人々の存在を視覚的に示し、『病とともに歩む人』への理解を深めてもらうため、体験者の声などを取り入れてつくりました。」

キャンペーン当初、きっかけとなる次の出来事があった。

小児ガン（白血病含む）の子供が親と外出している時、治療後など身体のだるさから着席するが、子供が座っていることに対して周りの乗客から注意されることがあった。子供にはガンであることを告知していないため、注意してきた乗客に事情を説明することもできなというケースがあり、キャンペーンにつながった。

③マークとグッズの作成過程

活動に際しては、雇用創出につなげられるような運用の仕方考えることにより、社会問題の解決につなげられるような社会運動にしていきたいと考えている。そのためマークやグッズを作成する全ての段階においてデザイナー等の経験があるがん患者が係わり、相応の対価も支払うことで進めてきた。

周囲の人に様々な人がいることに気づいてもらうことが大事である。手帳の作成も当初考えられたが、身障者手帳等とのバッティングもあるため、マーク作成となった。

障害者といえない立場の人を知ってもらうきっかけにしてもらうマークづくりは、最初10案ほど集まり、その中から3案を選びだし会員からの投票によって決定した。マークの

中のロゴを「知ってほしい」としたのは、患者と回りの人のどちらからの目線でも同じように受け入れられるようにするためである。誰もが使えるように「がん」という言葉は記していない。

グッズ作成では、シールは一度貼ってしまうとはがすことが難しい、缶バッジは衣服などに穴があく、壊れて落ちやすいということがあり、チェーン型のキーホルダーとした。材質はよごれにくく、見た目にもやさしく感じるものを選んだ。また、女性は服装によってカバンを変えるので、付け替えやすいのがよいという意見があった。

④ マークの普及過程

グッズは当初 2,000 個作成し、まず関係者中心に無料配布した。その後残った 500～600 個を販売している。ホスピスへ無料配布し、患者に渡したグッズは不要になったら別の患者に渡して使い続けてもらうようにしている（命のリレー）。増版した際には、高齢の方にも見えやすくするために文字を少し大きくして、文字の縁取り部分の白色の幅を広くしている。

2009 年に新聞で取り上げられたのをきっかけに、がん患者でない方からの購入希望もある。現在でも月に 20～30 個程度の販売が続いている。購入者には、精神障害者（パニック障害）、血液関係の病気のある方（貧血など）、脳脊髄液減少症、全身性エリテマトーデス、突発性難聴、末端神経症、小脳神経症の方など様々な方がいる。事務局で予期していなかった方からの要望により、お互いの障害等を理解するきっかけになっている。

難病は様々な疾病があるので統一することは難しく、マークはいろいろなものがあってよいと考えている。自分が好きなマークを複数つけるのも良いのではないかと考えている。

鉄道事業者等へはマークの周知を行ったことはない。マタニティマークのようにポスターによる周知もあると思うが費用的にも難しい。様々なマークがあるため、理解が得にくいと考えている。

⑤ 課題や意見

既にマークを作成した団体からは、いろいろなマークができることは好ましくないという意見を一度だけ受けた事がある。

使用している方は、マークを知ってもらうために、もっと宣伝して欲しいという意見と、広まることでマークを付けていると病名が知られるのではないかと不安の板挟みがあるようだ。

(2) 日本オストミー協会

① 概要

1969 年にオストメイトの社会復帰と QOL 向上を図るために団体を設立。1989 年に現在の名称となり、現在の会員はおよし 11,000 人である。「ストーマのセルフケアに関する知識と技術の啓蒙」、「オストメイトの福祉向上を図る諸活動」、「オストメイトの社会的認知拡大」を柱として活動している。

外出時の課題として、やはりトイレ使用の問題が大きい。公共交通機関利用時に限らないが、公共用のトイレ利用時にパウチ（便や尿をためる袋）の洗浄などで 30 分程度時間を要する場合がある。多機能トイレにオストメイト設備があることから車いす利用者等と利用が重なってしまい、トイレを出ると数人待っているような状況がある。外見上わからないため、苦情を受けることもあり、特に女性は文句を言われることがあると会員からも意見が挙げられている。一ヶ所のトイレで様々な人が使用することになっ

第2章

てきて問題が顕在化したと言える。

※オストメイト：手術により人工膀胱、人工肛門を付けストーマ装具を使用している人。

②取り組みの経緯

当初は協会章だけだったが、周囲から見て何のマークがわからないという意見があった。バリアフリーの図記号検討の中で現在のマークが作成され、徐々に認知度が高まっている状況にある。



現在のオストメイトマーク 従来のオストメイトマーク（協会章）

図2-2 オストメイトマーク

③マークとグッズの作成過程

日本オストミー協会の本部ではハートプラスマークに JOA の文字を添えたデザインのカードを作成した。3,000 枚作成し女性会員に配布した。そのためこれが最も普及したものとなっている。内部障害の方と一緒に運動することは必要だと考えている。

支部の単位では、埼玉県はオストミーマークを使用して独自のカードを作成。裏面には装具の型番などを書き込める欄があり、災害時などに、かかりつけでない薬局等でも同じ装具が購入できるように配慮したものである。

栃木県でも、トイレ利用時の誤解を無くす工夫が必要との認識から、1年ほど前に独自のマーク（オストメイト君：お腹に手を添えたようなマーク）を作成した。本人が持ち歩くことと、一部のトイレにもポスターとして掲出されている。栃木県内でのポスター掲示を呼びかけたが、現状では十分な理解が得られていない。



図2-3 オストメイトに関するカード等

上：日本オストミー協会で作成したカード

下：埼玉県支部で作成したカード

右：栃木県支部の「オストメイト君」



オストメイト君のブロックサイン

“皆様をお願いします”

オストメイトとは人工肛門・人工膀胱を造設した方です。外見は健常者と同じく見えますが障害者なのです。

オストメイトトイレを使用した時健常者のように見られて、違反してトイレを使用したと勘違いされとても悲しく思います。

私はオストメイトであるという説明の代わりに「ブロックサイン」を見てください。

社会の皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

栃木県オストミー協会

④課題や意見

やはりトイレの整備が重要で外出時の安心感につながる。オストメイト対応トイレは整備費用がかかることから、自治体等でも急速にを増やすことは難しいが、国の財政支援など継続的な取り組みを求めている。

オストメイト協会会員等に対するアンケート（「第7回オストメイト生活実態基本調査報告書」H23.3）における、ストーマに関する社会の理解を問う質問では、「理解されている」が7.9%、「あまり理解されていない」と「全く理解されていない」の合計が82.7%となっている。また、オストメイトのことが理解されていないため困ったことがあったかという質問では、32.5%が「あった」と回答している。さらに、自分がオストメイトと知られても良い範囲を尋ねた質問では「友人・知人はかまわない」が53.3%となっている。高速道路、一部のコンビニなどでもオストメイト対応のトイレ整備が進んでいることから、新しい表示や内部障害の理解を周知する活動が重要であると同時に、オストメイトであることを他人に知られることなく、トイレ使用の必要性があることを伝える工夫も大切である。

(3) 兵庫県健康福祉部障害福祉局障害者支援課

①譲り合い感謝マーク作成の経緯

- ・2010年夏頃、東京のパーキンソン病患者の方から兵庫県知事にマークを作成してはどうかと提案があった。独自に考案したクローバーマークが普及しなかったため兵庫から始めて欲しいという要請だった。障害者支援課では、内部障害だけでなく、指定されている難病56と兵庫県で指定している難病3を対象とし、取り組むこととした。その結果、兵庫県身体障害者福祉協会への補助事業として進められることが決定した。
- ・マーク公募により募集し、300件近い応募があった。
- ・決定については、2011年7月にプレスリリースを行った。

②マークへの意見、ニーズについて

- ・マーク表示について2011年9月の県民だよりに公表したところでは反対意見は寄せられていない。悪用防止を図るべきという意見はあった。
- ・マークについての身体障害者へのアンケートは実施していないが、難病患者、パーキンソン患者の反応は良いと判断している。
- ・透析患者は数的には多いが、疲労時は車で移動することから、公共交通機関でのニーズは少なく、マークの普及もそれほどないと考えている。

③普及方法

- ・2011年10月1日からマークを使用したピンバッジや缶バッジを兵庫県身体障害者福祉協会が作成販売することとなった。障害者手帳を保持している、もしくは医療受給資格者のみを対象としている。販売した売り上げを次の作成費にあてることとし、普及拡大を図る。人件費や広報費は県が負担する。
- ・男性はピンバッジ、女性はキーホルダーの方が使用しやすいと判断し、4タイプ作成することとなった。
- ・マークが○型になったのは、ピンバッジをつけていて少し曲がっていたとしてもおかしくないように考えた。
- ・マークの販売は、1人1個限定しなくてもよいと考えている。
- ・精神障害者への販売について2件ほど要望があったが、基本的に精神障害者は公共交通

第2章

機関の利用などで、困難な場面はないと考えているので、対象を広げることは考えていない。

- ・ 今後は、ネットワーク化も必要と考えているので、県外や政令指定都市にもこのマークの窓口を依頼していくことも考えている。(まず関西広域連合での普及を考えている)
- ・ 他県への普及では不正取得を防ぐ意味でも受け皿となる団体が必要と考えている。
- ・ 鉄道事業者への普及の依頼としては、①管内でのポスターの掲示による一般利用者への周知、②車内優先席でのステッカーの掲示(県境をまたぐ路線では難しい)、③社内でのパンフレット配布による職員への啓発活動への協力である。
- ・ 神戸市交通局ではポスターなどによる周知はするが、ステッカー貼付はできないという回答であった。すでに別のステッカーもあり、表示が増えすぎること、窓から外が見えなくなるなどが理由。
- ・ 県としての周知活動は、県下6地域での研修で市町職員に周知し、声かけ運動賛同社への周知、県民だより(全戸配布)の1面への掲載を進めている。
- ・ 兵庫県内には、身体障害者が23万人おり、その内難病患者の方が57,000人である。まだまだ要望が多いと考えている。

(4) 厚生労働省雇用均等・児童家庭局母子保健課

① マタニティマーク作成の経緯

- ・ 各種交通機関における優先的な席の確保については、優先席のマークなどにおなかの大きな妊婦のマークが使われているが、妊娠初期には外見からは妊娠していることが分かりづらいことから、周囲からの理解が得られにくいという指摘をもとにしている。
- ・ この課題の解決に向けて、2005年は「健やか親子21」の実施期間(2001年から2010年)の中間年であったため、課題の一つである「妊娠・出産の安全性と快適さの確保」の達成に向けて、妊産婦にやさしい環境づくりを行うこととなった。その一環として「健やか親子21」推進検討会においてマタニティマークのデザインを募集した。マークを妊産婦に役立ててもらい、妊産婦に対する気遣いなど、やさしい環境づくりに関して広く国民の関心を喚起することとした。

② マークへの意見、ニーズについて

- ・ 意見としては時々メールで寄せられるものがあり、内容は「マークをつけているが席を譲ってもらえなかった。周知不足ではないか。」「着席していたら、若いのに座っていないで譲りなさいと言われた」というもの。それ以外特筆すべき意見はない。

③ 普及方法

- ・ 厚生労働省ウェブサイトに掲載する等により、民間、自治体等が自由にアクセス・利用できるようにした。ポスターデータもダウンロード可として広く普及を図っている。
- ・ 国土交通省鉄道局との連携により、平成18年8月1日から、マタニティマークの趣旨に賛同する首都圏の鉄道事業者において、マタニティマークの無償配布やマタニティマーク周知ポスターの掲示に関する取組を実施し認知度も高まった。
- ・ 現状では行き渡った状態と判断しているが、「健やか親子21」の国民運動の一環として引き続き広報を実施している。

※「健やか親子21」: 21世紀の母子保健ビジョン。母子保健分野の主要な課題について、国民をはじめ関係機関・団体が一体となって取り組む国民運動計画。

マタニティマークの経緯など詳細は以下の URL

<http://www.mhlw.go.jp/bunya/kodomo/boshi-hoken.html>

- ④各自治体での取り組み状況（22年8月末集計）資料
- a. 一般向け啓発（ポスター、リーフレット配布、ウェブサイト等での周知等いずれか一つでも）に取り組む自治体数 1,448
 - b. 妊産婦個人用のマーク入りグッズ（キーホルダー、マグネットなど）を配布する自治体数 1,457
上記 b. のうち、母子手帳交付と同時に原則として全員に配布している自治体が 1,300
※いずれも平成 22 年 8 月末で集計した 21 年度実績
※総自治体数 1,742（H23）
 - c. 市区町村におけるその他の取組例
 - ・役所の駐車場にマタニティマークを表示し、妊産婦が優先的に駐車できるスペースを設置
 - ・学生を対象とした思春期講座等でマタニティマークの趣旨を説明
 - d. 都道府県における取組例
 - ・大型店舗や公共的施設に妊婦用駐車スペースの設置を依頼し、当該スペースにマタニティマークを表示
 - ・連絡用封筒や配布資料等にマタニティマークを印刷
 - ・マタニティマーク入りグッズを、市町村が活用できるように市町村に配付

第2章

2.3 アンケート調査結果

2.3.1 調査概要

(1) 調査目的

難病患者、内部障害者を対象としたアンケート調査を実施することにより、公共交通機関利用時の課題やニーズ、及びマークに対する考え方を明らかにすることを目的とした。

(2) 調査方法

郵送とメールによる紙面調査を行った。調査項目は参考資料参照。

調査協力団体は、表1-1を参照。

(3) 調査期間

平成23年9月～11月

(4) 調査票回収数

実施団体：表1-1を参照

回答者数：117名

回答者分類：

	年齢区分	人数		
男性	10代	1	0.9%	34.2%
	20代	4	3.4%	
	30代	7	6.0%	
	40代	10	8.5%	
	50代	8	6.8%	
	60代	8	6.8%	
	70代	2	1.7%	
女性	10代	1	0.9%	62.4%
	20代	12	10.3%	
	30代	10	8.5%	
	40代	18	15.4%	
	50代	15	12.8%	
	60代	10	8.5%	
	70代	3	2.6%	
	不明	4	3.4%	
不明	不明	4	3.4%	3.4%
合計		117	100.0%	

(5) 調査内容

- ・公共交通機関利用時の問題、課題点について（3問）
- ・意思表示をするマークの必要性について（1問）
- ・属性について（5問）

性別、年齢、居住地、鉄道の利用頻度、障害の内容（自由記述）

2.3.2 調査結果

当事者団体へのアンケート結果の概要は以下の通りである。

質問項目ごとにまとめているため、個別の回答結果は参考資料参照。

(1) 鉄道の利用状況

「ほぼ毎日」及び「週3～4回利用」をあわせると49.0%となり、鉄道をよく利用している回答者がほぼ半数となる結果になった。(表2-1参照、N=112)

表2-1 鉄道の利用状況

	男性	女性	不明	合計	
ほぼ毎日利用	13	19	2	34	30.4%
週3～4回利用	7	13	1	21	18.6%
週1～2回利用	7	16	0	23	20.5%
月3～4回利用	6	10	0	16	14.5%
月1～2回利用	2	5	0	7	6.3%
まれに利用する程度	2	7	0	9	8.0%
月1～2回/まれに利用する程度	1	1	0	2	1.8%
合計	38	71	3	112	100.0%

(2) 公共交通機関（鉄道、バス）利用時における問題、課題点について

質問：公共交通機関（電車・バス）を利用して移動する時に困ることがありますか。

- 公共交通機関（電車・バス）を利用して移動する時に「困ったことがある：52人（44.8%）」と、「時々困ったことがある：42人（36.2%）」をあわせると94人（81.0%）となり、何かしら困ったことがある人が大多数占めることがわかった。(図2-4参照、N=116)
- 具体的に困った内容については以下の通り。（「困ったことがある」、「時々困ったことがある」を選択した回答者のみ回答、表2-2参照、N=143）

最も回答が多かったのが「座席や休憩施設」に対する内容で65件（45.5%）であった。具体的な内容としては、「車内で座ることができないや譲らなくてはいけない」、「ベンチや休憩施設がない」、「優先席に座ることに抵抗を感じる、席を譲らなければいけない場面に遭遇する」などであった。自分が席に座ることと、席を立たなければならないことの両面からの意見が見られた。

次に回答が多かったのが「垂直移動設備（階段、エレベーター、エスカレーター）」に対する内容で28件（19.6%）であった。具体的な内容としては、「階段の段鼻が見つづらい、段しか設置されていない」、「エレベーターの設置場所が遠い、設置箇所が少ない」、「エスカレーターが設置されていない」などで、設備の設置自体が進んでいない実態と、利便性を高めるための設置場所に対する要望が見られた。また、東日本大震災後の節電に関係して、エスカレーターが止められていることや、エスカレーターが止められたことによりエレベーターが混雑していて乗れないといった意見も見受けられた。

その他、「移動距離の長さ」に対する内容が8件（5.6%）、「ホームでの要望（駅員がいない、ホームと電車間の間隙等）」に対する内容が6件（4.2%）であった。

一方、「当事者への理解」を求める回答もあり、「障害に対する理解や障害、病気からくる影響への理解」を求める内容が11件（7.7%）であった。

以上より、当事者は設備などへの要望の他に、障害等への理解も求めていることがわかった。

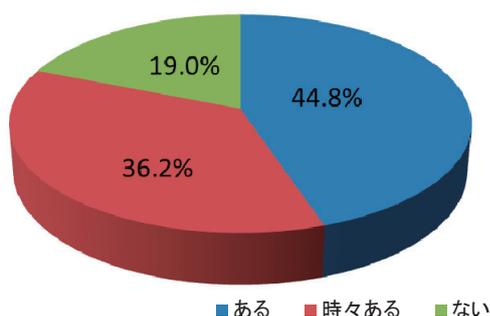


図 2-4 公共交通機関を利用する際、困ったことがあるか

表 2-2 困ったことの内容

	人数	%
座席や休憩施設について	65	45.5%
垂直移動施設について	28	19.6%
駅のその他について	12	8.4%
移動距離について	8	5.6%
バスについて	8	5.6%
ホームについて	6	4.2%
トイレについて	5	3.5%
その他	11	7.7%
	143	100.0%

(3) 優先席利用に関する問題、課題点について

質問：これまで優先席（一般席も含む）の利用をめぐる困ったことはありますか。

- 1) 優先席もしくは一般席の利用に際して「困ったことがある」人と「困ったことがない」人はほぼ半数であったが、「困ったことがある」と回答した人は 58 人 (51.3%) と若干多かった。(図 2-2 参照、N= 113)
- 2) 具体的に困った内容については以下の通り。(「困ったことがある」、「時々困ったことがある」を選択した回答者のみ回答、表 2-3 参照、N= 67)

最も回答が多かったのが「座席」に対する内容で 61 件 (91.0%) であった。具体的な内容としては、優先席について「座っていることを注意された、周りからの視線を感じる、譲ってもらうことをお願いしづらい」といった意見と共に、「若い人が座っていて空いていない」等といった意見も見られ、席を確保する事に対する当事者自身の抵抗感と、一般乗客へのモラルを求める意見があることがわかった。また、一般座席については「席を譲らなければいけないと思うこと、席を譲りたいが立てない、席を譲ってもらえない」などであった。

その他の意見としては、「車いすスペースが確保できない (2 件 (3.0%))」、「外見から障害を理解してもらえない (2 件 (3.0%))」等であった。

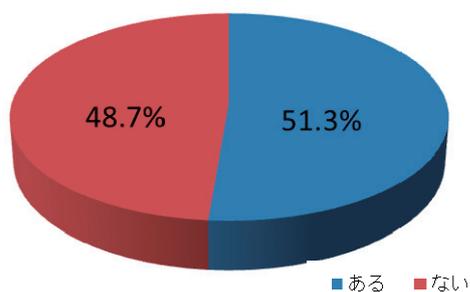


図 2-5 優先席に関して、困ったことがあるか

表 2-3 困ったことの内容

	人数	%
座席について(優先席も含む)	61	91.0%
車いすスペースについて	2	3.0%
垂直移動施設について	1	1.5%
トイレについて	1	1.5%
その他	2	3.0%
	67	100.0%

(4) 問題解決のための工夫について

質問：あなたやあなたが所属する団体、もしくは他での事例で、移動時の問題解決やニーズを実現するために取り組んでいることや工夫はありますか。あれば枠内にご記入下さい。

自分自身が行っている工夫として、「杖やキャリーカーの保持や車いすの貸出を利用する、バッジを購入し付けている (図 2-6 参照)」など障害を他の人へ周知させるための行動を実施している他、「混雑している時間をさける、特急など座れるようにする、休憩しながら

ら移動する、手すりを使う、車で移動する、移動送迎で移動する」といった自分が行動する際に注意している行動があげられた。また、「ペットボトルや糖質のあるものを持ち歩く」といった自分の症状を改善させるための工夫もあり、自分自身で行っている工夫としては、一般乗客へ障害の理解を求めていることがわかった。

また、団体としての行動としては、「パンフレットの発行や乗務員研修を行っている、電動三輪の乗り入れの要望」があげられた。



図2-6 購入したマーク例

(5) マークの必要性について

質問：あなたご自身は、移動に際して座席を確保したり、介助などの支援が必要な時、何らかの意思表示ができるマーク（マタニティマークのようなもの）が必要だと思いますか。

- 1) マークが「必要だと思う」、「時々必要だと思う」、「自分は必要ないが社会的には必要だと思う」と回答した人をあわせると106件(97.2%)となり、回答者のほぼ全員が必要と感じていることがわかった。(図2-7参照、N=109)
- 2) 具体的に必要と感じた場面については以下の通り。(「必要だと思う」、「時々必要だと思う」を選択した回答者のみ回答、表2-4参照、N=95)

最も回答が多かったのが「支援を求めたい時」に関する内容で29件(30.5%)であった。具体的な内容としては、「体調が悪い時、困っている時、疲れている時」などに支援を求めたい時にマークを必要と感じるという意見であった。

次に回答が多かったのが「座席」に関する内容で26件(27.4%)であった。具体的な内容としては、「優先席やベンチなどの席を確保するときや座っているときに表示する」といった意見であった。

その他としては、「一般の人に知らせたい、不特定多数で集まる時など他の人に周知したい時」18件(6.3%)、「車両内や乗降時、乗り換え時など施設を利用する時」11件(11.6%)、「エレベーターや駐車場、トイレなど設備を利用する時」6件(6.3%)であった。

マークの必要性については、回答者のほぼ全員が必要と感じており、一般乗客に対して障害があることを理解してもらうことを目的にマークが必要だと感じていることがわかった。

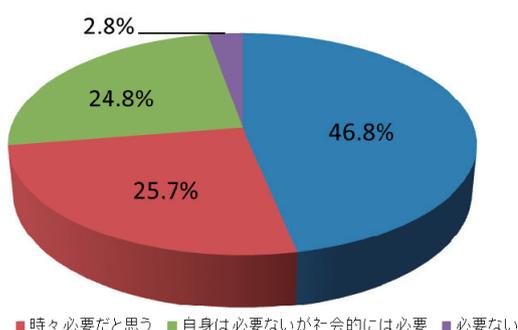


図2-7 マークの必要性について

表2-4 マークが必要だと思う場面

	人数	%
支援を求めたい時	29	30.5%
座席等を確保したい時	26	27.4%
周知したい時	18	18.9%
施設を利用している時	11	11.6%
設備を利用している時	6	6.3%
その他	3	3.2%
マークに抵抗がある	2	2.1%
	95	100.0%

第2章

(6) マークの普及に対する意見

質問：障害や疾病の種別とは関係なく、「何らかの配慮が必要である」（「座席を必要としている」など）ことを示すマークの普及について、ご意見があればご記入下さい。

1) マークの普及に対する主な意見としては、「キャンペーンの実施による周知徹底が重要」という意見（19件、44.2%）と、「統一したデザインが必要」という意見（14件、32.6%）であった（表2-5参照、N=43）。マークを作成しても誰もが知らなければマークを持っている意味がないので、広く一般大衆に知ってもらうためのキャンペーンや車内でのアナウンスなどを継続的に実施することを希望していることがわかった。また、ばらばらのマークではなく統一されたデザインのマークの方が理解されやすいという意見もあった。具体的なデザインについては後述を参考。その他、専用席や専用車の導入といった「専用空間を設ける」という意見（5件、11.6%）もあった。一方、障害があることを知られたくないので、マークの有効性に疑問を感じている回答（2件、4.7%）もあった。その他、マークを入手する際に適正な配布方法を検討していく必要があるという意見（2件、4.7%）もあった。

表2-5 マークの普及に対して

	人数	%
マークの周知徹底	19	44.2%
統一デザインのマーク	14	32.6%
専用空間を設ける	5	11.6%
障害を知られたくない	2	4.7%
マークの入手方法	2	4.7%
杖を持ち歩く	1	2.3%
	43	100%

2) マークのデザインについて、「目立つものがよい」、「病名が特定されないものがよい」、「優先席などよく知られているマークがよい」といった意見が寄せられた。一目で障害があることを理解できるデザインがよいが、自分の障害や病名が特定されないデザインを希望していることがわかった。

また、「軽いこと」、「着脱が簡単なこと」を求める意見もあった。その他、「経済的な負担のないもの」を求めており、無料あるいは安価にマークを使用できることが求められていることがわかった。

3) マークを掲示する方法としては様々な提案が出されたが、最も多かったのは「リストバンド」であったが、一方でリストバンドは使うことができないという意見もあった。（表2-6参照、N=38）

表2-6 マーク掲示の方法

リストバンド	11	リストバンドは使うことができない	3
バッジ（ピンバッジを含む）	6		
ペンダント	5		
キーホルダー	4		
ストラップ	3		
カードや認定証、手帳	3		
ブレスレット	1		
リボン	1		

本アンケートの回答結果から、マークの必要性は当事者自身が強く感じているが、マークの作成と共に一般乗客への普及啓発を求める意見が多く、作成と周知を組み合わせる必要性が考えられる。

また、マークの入手方法については経済的な負担が必要とならないことを求める一方で、誰でも簡単に入手できるのではなく、入手する際は手続きを要するなど本当に必要な当事者が入手できる配布方法を検討する必要性が考えられる。

また、マークのデザインとしては、一目で理解できるわかりやすいデザインを求める一方で、障害または病名が特定されないデザインが求められており、支援が必要であることをアピールできるようなデザインが求められていると考えられる。

第3章

交通事業者へのヒアリング調査の結果

3.1 調査概要

3.1.1 調査対象

調査対象は、鉄道事業者 6社（うち関西圏の事業者 2社）、バス事業者 2社（うち関西圏の事業者 1社）の合計8社（うち関西圏の事業者 3社）とした。

3.1.2 調査期間

調査期間は、下記のとおり。

平成23年11月～12月

3.1.3 調査方法

調査方法は、対面式および電子メールによる回答式とした。

3.1.4 調査内容

調査内容は、下記のとおり。

質問1 「優先席」について、どのような運用をおこなっているのか。また、どのような周知活動を行っているのか？

例：駅構内に「優先席」に関するポスターを掲示している

「優先席」に必要としている方を表すステッカーを貼付している

駅構内、車内で「優先席」に関する利用案内を放送している

質問2 座席（特に「優先席」）に関することについて、お客さまからどのような意見が寄せられているか。

質問3 「座席を譲って欲しい」「座席を必要としています」等の新しいマークを表示することに対する意見

質問4 その他

難病患者や内部障害者に配慮していることはあるか。

例：駅に休憩室を設けていることを案内表示している

第3章

3.2 調査結果

交通事業者へのヒアリング結果について、以下のとおり質問項目ごとに各交通事業者の意見を整理した。

(質問1)「優先席」について、どのような運用を行っているのか。また、どのような周知活動を行っているのか。

質問1について、多くの交通事業者が優先席の側に「高齢者、妊産婦、乳幼児連れ、障害者」を表現したステッカーを表示している。なお、一部の事業者では表示しているステッカーに「医療機器をご使用の方」を表現した内容も併記している。

また、優先席を周知するため、座席（シート）の色、床面の色、つり革の色を変更するとともに、ほとんどの交通事業者は車内放送により優先席利用について周知活動を行っている。

さらに、鉄道事業者は駅構内での案内放送やポスター掲出の対応が多く見られた。

- ・全席を優先席としている。
- ・座席の譲り合いを促すため、ピクトサインやメッセージ、一部の色付き座席がある。
- ・電車の接近放送で全席優先席の周知活動をしている。
- ・ボランティアが、車内でマナーの啓発活動を実施している。啓発活動は、声掛けとパンフレット、ティッシュの配布を行っている。
- ・携帯電話の電源オフ区域として、つり革と床面の色や模様を変更している。

(関東鉄道A社)

- ・優先席の周知方法は、車内放送とポスターの掲出で行っている。

(関東鉄道B社)

- ・優先席については、座席背の窓に優先利用者についてのステッカーを貼付することで表示している（車内放送は行っていない）。優先利用者には、内部障害者も含めている。
- ・優先席のマーク内に、他の交通事業者で行っているような内部障害者を表すマークの追加については現状では考えていない。（※実際は、「医療機器をご使用の方」について表示している。）理由は、個別の障害や健康状態（高熱の方等）まで表示することができないことに加え、整理することができないため。

(関東鉄道C社)

- ・座席、つり革の色を変更し優先席マークを掲示するなど、一般座席との区別を図る取り組みを行っている。

(関東鉄道D社)

- ・優先席の背後の窓に優先席であることを示すステッカーを貼ることにより、優先席であることが車内及び車外から容易に分かるとともに、一般のお客さまの協力が得られやすいようにしている。このステッカーには、内部障害をお持ちのお客さまも対象になることを示すピクトグラムを表示している。また、座席を譲り合って利用いただくよう、適宜、車内放送、構内放送および旅客案内表示装置への情報表示を行っている。

(関西鉄道E社)

- ・「優先座席」のPRとして、車内の優先座席付近の側窓、側窓柱、貫通路扉横に優先座席を示すステッカーを掲出している。また、適宜、車内案内放送によるご案内を実施しているほか、駅や車内でのマナーポスターの掲出、主要駅におけるマナー啓発活動等を実施し、優先座席の周知徹底に努めている。

(関西鉄道 F 社)

- ・「優先席」に必要としている方を表すステッカーを貼付している。また、車内放送で「お年寄りや体の不自由な方の為に優先席を設けてあります。車内が混雑している時など、お年寄りや体の不自由な方にお席をお譲り下さいますようご協力ください」と案内を実施している。

(関東バス G 社)

- ・乗務員には座席を譲って頂くようマイクでの車内周知は行うよう指導している。ただし、特に定型化した文章は決めていない。

(関西バス H 社)



東京都交通局の例



阪急電鉄の例



JR 東日本の例



東京メトロの例



横浜市交通局の例

図 3-1 優先席表示の例

第3章

(質問 2)座席(特に「優先席」)に関することについて、お客さまからどのような意見が寄せられているか。

質問 2 については、優先席を必要としているにもかかわらず、座席を譲ってもらえないという意見が数多く寄せられている。一方、全席優先席としている交通事業者には、優先席を明確にしてほしいとの意見が寄せられている。加えて、優先席を譲ってもらえるように車内放送を増やしてほしいとの意見も多い。

また、内部障害者を表すマーク作成の要望はあるが、交通事業者としては社会的な認知を得られない限り、対応は難しいと考えている。

- ・優先席を決めてほしいとの意見がある。

(関東鉄道 A 社)

- ・「お客さまの声」で最も多いのが、マタニティマークに関することである。
- ・内部疾患を表すマークを表示してほしいとの意見があったが、社会的な認知がないと対応が難しい。

(関東鉄道 B 社)

- ・お客様から寄せられた意見は、23 年度上期で 4599 件。うち、優先席に関する意見は 29 件 (0.6%)。
- ・妊婦に関する意見は 14 件。うちマタニティマークに関する意見は 6 件。「マタニティマークをもっているにもかかわらず譲ってもらえなかった」という意見が 8 件。
- ・けが人に関する意見は、「座席を譲ってもらえなかった」ということ。
- ・高齢者に関する意見は、「座席を譲ってもらえなかった」ということ。
- ・内部障害者に関する意見は 8 件。うちマークに関する意見は 5 件 (マタニティマークのような表示の製作依頼 4 件、車内にマークを貼付してほしいという意見 1 件)。また、「健常者が優先席に座らないようにしてほしい」という意見が 3 件。属性は、40 代および 50 代の女性 (同一人物かどうかは不明)。
- ・健常者からの意見は、「障害者等の強制的な座席の譲ってほしいとの声掛けについて、当人の都合 (体調が悪い等) もあるのでやめてほしい」ということ。

(関東鉄道 C 社)

- ・そもそも優先席が何のためにあるのか？それを乗客が理解していない。もしくは、理解していてもモラルが低下している。優先席を設置した意味を周知してほしい。との意見が寄せられている。
- ・バッジを付けている方に席を譲るよう車内放送で呼びかけるなどといった積極的な周知を求めるご意見が多く寄せられている。また、優先席付近での化粧、飲食、携帯電話の使用や、座席の譲り合いについてのご意見が多く寄せられている。
- ・優先席を必要とする人が、実際優先席に座れない。また、優先席付近での、健常者や若者の利用マナーが悪い。マナー向上を訴えて欲しい。
- ・内部障害者等見た目ではわかりにくい障害をお持ちのお客様から、マタニティマークのようなもので何かマークを作成して周知してほしい。というご意見を頂戴している。

(関東鉄道 D 社)

- ・「優先席に若者が陣取っている現状を改善してほしい」「職員が、座る必要がないと思われるお客さまに車内で直接お声掛けを行い、本当に優先席を必要としているお客さまを座らせてほしい」といったご意見が寄せられている。

(関西鉄道 E 社)

- ・「優先座席の位置が車両によって違い、わかりにくい」というご意見や、「優先座席を必要とされているお客様が席を譲ってもらえない」、「優先座席の PR をもっとしてほしい」といったご意見を頂戴している。また、「マタニティマーク」をお持ちのお客様から、「『マタニティマーク』を付けている（携帯している）のに、周知不足もあるかもしれないが、席を譲ってもらえない」といったご意見も若干数頂戴している。

(関西鉄道 F 社)

- ・お客様よりメールにて「体調が悪いためマスクをつけて優先席に座っていたところ、車内マイクで座っている方全員に対して『お年寄りに席をお譲り下さい』と放送された」という意見を頂戴している。このことに対しては、今後同様の意見を頂戴することのないよう、該当乗務員だけでなく他の乗務員に対しても指導教育を実施した。

(関東バス G 社)

- ・乗務員がもっとマイクで座席を譲るように言って欲しいという苦情はたまにある。多くは座席を譲られなかった高齢者からである。営業所に苦情が寄せられた場合、見た目ではわからない方もいるのでそうした方が座っていた可能性もあることは説明している。
- ・車いす使用者が、乗車したときに座席を空けてもらうのは比較的スムーズで、苦言を言う人はほとんどいない。以前一度だけ、混雑時に車いすで乗ってくるのはおかしいと苦情を言ってきたケースがあった。

(関西バス H 社)

第3章

(質問 3)「座席を譲ってほしい」「座席を必要としています」等の新しいマークを表示することに対するご意見。

質問3について、交通事業者は社会的な認知を得られたマークであれば表示することは問題ないが、すでに複数のマークが存在しているので、さらにマークを増やし周知するのは難しいと考えている。

- ・ラッシュ時は、マークが見えない等の理由により譲り合いは難しい。
- ・自らがどんな障害をもっているのか表現することは難しい。
- ・マークを普及するには、社会的な認知が必要ではないか。
- ・ひとつの疾患を表すマークは、「マタニティマーク」のように扱えない。
(関東鉄道 A 社)
- ・各疾患別に表示することになれば、対応しきれない。
(関東鉄道 B 社)
- ・車内マナーの向上については、駅や車内でのポスター掲出や車内放送などを通じて取り組んでおり、現状では「座席を譲ってほしい」「座席を必要としています」等を示すマーク事態は表記的に非常に難しく、現在のところ新たにこのようなマークを作成することは考えていない。
(関東鉄道 D 社)
- ・特定マークは年々増える傾向にあり、それらを網羅する形でお客さまへの周知を図ることは困難であると考えている。どのマークがどのような障害をお持ちであることを示すのか、また、マークをつけているお客さまがどのようなサポートを必要とされているかが、特定マークの種類が増えれば増えるほど複雑化・細分化され、健常者のお客さまに伝わりにくくなるのではないかと懸念がある。また、新しいマークが乱立し、その全てをステッカーやポスターで網羅することを求めらると、マークができる度にステッカーやポスターを作りなおすコストを交通機関が負担すべきこととなる。新しいマークを作る場合は、そのマークの内容を各種障害者団体や所管行政庁等において十分に周知し、国民的理解を得た上で、交通機関に対してそれらの特定マークをステッカーやポスター等に掲示するように働きかけて頂きたい。
(関西鉄道 E 社)
- ・車内には優先座席を示すステッカーを掲出しているので、現時点ではこれ以上の新しいマークを表示することは検討していない。また、沿線の各自治体等でも同様のマークを制定される例も見受けられるので、そうしたステッカー全てを車内に掲出となればお客様にかえって混乱を与える結果にもなるので、慎重に判断したい。
(関西鉄道 F 社)
- ・新たな表示を行う可能性については、そのマークなり表示内容の認知度が高まれば対応したい。ただし一事業者の取り組みではなく、バス協会や国土交通省が主導して取り組むなど対応が必要と考える。
- ・特定の障害や難病を知られたくないという気持ちも理解するが、座席が必要というだけでは「なぜ譲らなければならないのか」という人も出るだろう。障害や疾病があると表明したほうがわかりやすいという側面もあるのではないか。

(関西バス H 社)

(質問4)その他

質問4について、ほとんどの交通事業者は難病患者や内部障害者に限定して配慮していることは少ない。しかしながら、内部障害についての周知活動、多機能トイレの設置や情報提供等を行っていることが明らかになった。

- ・内部障害者は全席優先席だと外見上わからないため、譲られにくい、座りつづけにくい、周りの乗客からのプレッシャーがかかることがあるという指摘があった。
- ・一部の駅では、掲示板に表示して周知活動を行っている。
- ・「マタニティマーク」は、キーホルダーを配布しているが、車内表示は行っていない。
- ・現在、「車いすトイレ」から「多目的トイレ」に改修を行っている。

(関東鉄道A社)

- ・マナー啓発は、道徳の問題と認識している。
- ・禁止ではなく譲り合いを促すような方法があればよい。
- ・周囲にどのような状況であるかを伝える方策が良いのではないか。

(関東鉄道B社)

- ・ベンチ等の休憩設備についての意見はない。地下駅なので空調があり、待ち時間が少ないためと考えられる。また、一部の地上駅では、冷暖房完備の待合所を設置している。
- ・体調が優れないお客様がいる場合等においては駅員に気軽に伝達してほしい。駅員への教育は進んでいるため適切な対応ができる。

(関東鉄道C社)

- ・内部障害について、多くのお客様にご理解をいただくためのリーフレットを配布した。また、内部疾患を表すマークの存在について認識をしており、今後、意見が多く寄せられるようであれば、首都圏近郊の鉄道会社とも協議していく。現在、厚生労働省も内閣府や国土交通省等の関係省庁と協力しながら内部障害についての普及・啓発に努めているところである。

(関東鉄道D社)

- ・ホームページの駅構内図、各駅で配布しているリーフレットに多機能トイレの表示をしている。

(関西鉄道E社)

- ・多機能トイレの設置駅では、サイン等で案内しているほか、ホームページでも案内を行っている。

(関西鉄道F社)

- ・障害者手帳を提示いただいたお客様が乗車された場合は、乗務員がそのお客様および他のお客様に気を配る等配慮している。

(関東バスG社)

第4章

まとめ

まとめ

障害当事者へのヒアリング調査、アンケート調査の結果から、難病患者、内部障害者等が公共交通機関を利用する際、体調が優れない場合があるため、座席を必要としていることがわかった。また、外見上障害等があることがわからないため、他の乗客や乗務員から高齢者等に座席を譲るよう促されることがあり、不安を感じていることがわかった。そのため、座席に座る必要があることを示すマークを作成してほしいとの意見が出された。同時に、他人に障害を知られたくないためそうした表示はしたくない、もしくは障害や病気がわからないようなデザインを求める意見も出された。

マークのデザイン等については、難病患者、内部障害者等の特性が多岐にわたるため、様々な意見が出された。このため、現段階では統一したマークを作成することは時間がかかるものと考えられる。

一方で、交通事業者等へのヒアリング調査からは、何らかのマークの周知、普及をはかる場合には、全国的に認知され、誰でも理解できるものでなければ対応が困難であるとの意見も出された。例えば公共交通機関のバリアフリーガイドライン等の見直しに合わせて、マークの提案をし、普及活動につなげるなどの対応が必要になると考えられる。

以上を踏まえると、今後の検討課題として以下のことが挙げられる。

(1) 座席を必要とする方を表すマークの作成

障害や疾病を表すものではなく、着座の必要性及び何らかの配慮を必要とする方を表すマークの作成は検討の余地がある。しかし、高い認知度と理解度を得るためにも、デザインや文字表示等については多くの関係者との十分な協議が必要である。

(2) 作成したマークの普及

作成したマークを普及させるためには、例えば公共交通機関のバリアフリーガイドラインの見直し等に合わせるなど、全国的な取り組みにつなげる工夫が必要である。マタニティマークのように特定のニーズや状態を示すマークについては理解が得られやすかったとはいえ、厚生労働省などが中心となり全国的なキャンペーンを展開し認知度が高まったこと等が参考となる。

仮に新たなマークを普及させる場合、ポスター、車内及び構内での放送、ディスプレイ表示（デジタルサイネージの活用）、ツイッターなどインターネットを利用したメディアを介した口コミなど、周囲の乗客への理解を広めるため、普及方法については関係者の連携により取りむ必要がある。

(3) 多様な表現の可能性

マークについてはいわゆるキーホルダー的なもの以外にも、リボンやリストバンドのような表現方法も提案されている。見やすさ、認知しやすさなども普及のカギとなるが、内容が理解されるのであれば、利用者が表現しやすいように多様な形態が提案され、活用されることも期待される。

参考資料

○マークの事例	45
---------	----

○マークの事例

マーク名 マーク	普及元	普及開始時期	製作意図・目的
<p>マタニティマーク</p> 	<p>厚生労働省 「健やか親子21」推進 検討会</p>	<p>2006.3</p>	<p>妊産婦が交通機関等を利用する際に身につけ、周囲が妊産婦への配慮を示しやすくするもの。さらに、交通機関、職場、飲食店、その他の公共機関等が、その取組や呼びかけ文を付してポスターなどとして掲示し、妊産婦にやさしい環境づくりを推進するもの。</p> <p>http://www.mhlw.go.jp/houdou/2006/03/h0301-1.html</p>
<p>おもいやりマーク</p> 	<p>国土交通省 自動車交通 局</p>	<p>2011.6</p>	<p>席を必要とする人が「おもいやりマーク」を身につけることにより、バス車内等での席のゆずり合いを促し、転倒事故を防止する一助となるもの。</p> <p>http://www.mlit.go.jp/jidosha/anzen/03analysis/resource/data/20110701.pdf</p>
<p>譲りあい感謝マーク</p> 	<p>兵庫県</p>	<p>2011.10</p>	<p>「譲りあい感謝マーク」は、内部障害者や難病患者など配慮の必要なことが外見からわかりにくい人が外出する際に身につけることによって、バスや電車での座席の譲りあいをはじめ、周囲の人びとが配慮を示しやすくするなど、障害や難病を抱える方々などの社会参加を応援し、みんなに優しい環境づくりを進めていこうというもの。</p> <p>http://www14.ocn.ne.jp/~hyogo/</p>

マーク名 マーク	普及元	普及開始時期	製作意図・目的
<p>ハート・プラス マーク</p> 	<p>特定非営利 法人ハート・プラス の会</p>	<p>2007</p>	<p>身体の中身に障害がある人は、外から見るだけでは、元気なのか、病気を持っているのか、わかりにくいため、マークを身につけることにより、周囲の人に周知するもの。</p> <p>http://www.normanet.ne.jp/~h-plus/</p>
<p>オストメイト マーク (協会章)</p> 	<p>公益社団法人日本オストミー協会</p>	<p>—</p>	<p>外見からはわかりにくいため、オストメイトマーク（協会章）を作成。しかし、マークをみても何を表しているかわかりにくいため、国土交通省などとともに新しいオストメイトマークを作成。</p>
<p>オストメイト マーク</p>  <p>オストメイト(人工肛門・人工膀胱)用の装着を覚えてます</p>	<p>公益社団法人日本オストミー協会</p>	<p>2001</p>	<p>http://www.joa-net.org/index.htm</p>

マーク名 マーク	普及元	普及開始時期	製作意図・目的
<p>オストメイト君のブロックサイン</p> 	<p>栃木県オストミー協会</p>	<p>2010頃</p>	<p>外見は健常者と変わりなく見られるため、オストメイト設備のある多機能トイレを利用する際、誤解をなくすためのもの。当事者が持ち歩くとともに、オストメイト機能のあるトイレに貼付するもの。</p> <p>http://www.cc9.ne.jp/~m-ogawa/</p>
<p>知って欲しい キャンペーンマーク</p> 	<p>HOPE プロジェクト</p>	<p>2009年の新聞紹介で本格的普及</p>	<p>がんサバイバー（がんから生還した患者）、及びその他のハンディキャップのある人を力づける活動の一環として「元気に見えても辛いカラダがあります。HOPE プロジェクト知って欲しいキャンペーン」で作成したマーク。</p> <p>http://kibou.jp/</p>
<p>透明のリボンマーク</p> 	<p>フリースペース彩（いろいろ）</p>	<p>2011.2</p>	<p>外見からはわからない障害を周囲に周知するもの。リボン運動に同調し、透明のリボンマーク（プラスチック製）を作成。透明にした理由は、内部障害は外見からわからないことを意図している。</p> <p>http://together.com/li/68113 http://homepage2.nifty.com/simple_life/ http://watashinofukushi.com/</p>

本事業は、交通エコロジー・モビリティ財団の事業として実施したものである。

難病患者・内部障害者等の公共交通機関利用時のニーズに関する調査報告書

平成 24 年 3 月
交通エコロジー・モビリティ財団

本件についてのお問い合わせ
交通エコロジー・モビリティ財団バリアフリー推進部
〒102-0076 東京都千代田区五番町 10 番地 五番町 KU ビル 3 階
電話 : 03-3221-6672(代) FAX : 03-3221-6674
URL : <http://www.ecomo.or.jp/>

