

ヘルプマーク携帯者の状態別にみるマークの利用状況

ーブログ記事の分析よりー

富山大学 西館 有沙

I. 問題の所在と目的

ヘルプマークは、見た目には疾患や障害などがあることがわからない人が周囲からの援助を得られやすくなるように、東京都が 2012 年に作成したものであり、赤 1 色の背景に白抜ききのプラスマークとハートマークが縦に並んだデザインとなっている（写真 1）。ヘルプマークは当初には東京都内で配布されていたが、経済産業省が東京オリンピック・パラリンピックを見据えて、2017 年 7 月 20 日に案内用図記号（JIS : z8210）の規格見直しを行った際にヘルプマークを図記号に追加したことを受けて、2017 年度から 2019 年度にかけてこのマークを配布する自治体が増え、現在ではすべての都道府県で配布されるようになってきている。

各都道府県では、ヘルプマークを必要とする者に対して表面にマークが表示されているストラップを配布するとともに、ヘルプマーク携帯者への配慮事項について市民に向けた啓発を行っている。啓発の内容はほぼ共通しており、表 1 に示したように「電車・バスの中で、席をお譲りください」「駅や商業施設等で、声をかけるなどの配慮をお願いします」「災害時は、安全に避難するための支援をお願いします」の 3 点で

ある。日本では公共の乗り物に設置されている優先席に関する市民の認知度が高いにもかかわらず、席を譲らない者が一定数いること、譲らない理由として相手が優先席を必要としているかどうか分からないことや、譲る声かけが失礼にあたるかもしれないと感じることが多く挙げられていることが明らかにされている（押越・坂入, 2014）。たとえば内部障害者の多くは外見上では障害があることがわからないため、優先席を必要としているかどうかの判断が周囲の人からはつきにくい。総務省は 2014 年 5 月の報道資料において、総務省近畿管区行政評価局が内部障害者から相談されたことを受けて、一般乗客の理解が得られやすいように公共交通機関の優先席にはハート・プラスマーク（内部障害があることを示すマーク、写真 2）などの表示を行うよう近畿運輸局に斡旋したと伝えている。近年では、優先席にヘルプマークの表示を行うケース（写真 3）も確認されている。

ヘルプマークについて、JIS 規格では「義足又は人工関節を使用している人、内部障害又は難病の人、妊娠初期の人など、援助又は配慮を必要としていることが外見から分からない人々がいる。そうした人々が身に着け、周囲の方に配慮を必要としていることを知らせることで、援助が得られやすくなるように、“ヘルプマーク”を規定する」と説明されている。現状として、各都道府県においてはヘルプマークの利用対象を特に定めておらず、申請があれば審査等もなく配布を行っている。また、ヘルプマークはステッカーやマグネットなどに加工され、商品として販売されてもいる。そのため、さまざまな



写真 1. ヘルプマーク

表 1. 自治体が示しているヘルプマーク携帯者への配慮事項の例

電車・バスの中で、席をお譲りください。
外見では健康に見えても、疲れやすかったり、つり革につかまり続けるなどの同じ姿勢を保つことが困難な方がいます。また、外見からは分からないため、優先席に座っていると不審な目で見られ、ストレスを受けることがあります。
駅や商業施設等で、声をかけるなどの配慮をお願いします。
交通機関の事故等、突発的な出来事に対して臨機応変に対応することが困難な方や、立ち上がる、歩く、階段の昇降などの動作が困難な方がいます。
災害時は、安全に避難するための支援をお願いします。
視覚障害者や聴覚障害者等の状況把握が難しい方、肢体不自由者等の自力での迅速な避難が困難な方がいます。

※東京都福祉保健局のホームページ<https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/shougai/shougai_shisaku/helpmark.html>より引用



写真 2. 優先席の表示の中にハート・プラスマークがある



写真 3. 優先席の表示の中にヘルプマークがある

状態にある人がヘルプマークを携帯する可能性があり、一部のヘルプマーク携帯者には表 1 に示した援助や配慮を必要としないことや、表 1 に示した以外の援助や配慮を求めることが起こりうる。このように、ヘルプマークを携帯する人の状態によって求める援助や配慮が異なる場合、市民がどのような対応を取ればよいのかわからずに困惑したり、市民のとした援助や配慮がマーク携帯者のニーズに合っておらずに双方がとまどう事態が生じたりすることが考えられる。これでは、ヘルプマークの効果は高まらず、普及そのものに歯止めがかかってしまうことになりかねない。

ヘルプマークの利用状況については、企業が実施した調査報告(障がい者総合研究所, 2017)があるものの、論文化されたものは見当たらない。障がい者総合研究所(2017)は障害者 379 名へのインターネット調査により、ヘルプマークを知っていると答えた割合が全体で 47%であり、地域別にみると首都圏の方が認知度が高い傾向にあったこと(首都圏 55%, その他の地域 38%)、ヘルプマークを利用している人が 20%いたことを報告しているが、利用者の具体的な状態や利用の仕方は明らかにされていない。つまり、マークの利用状況が十分に明らかになっているとは言いがたい。ヘルプマークが有効

に機能する運用のあり方や市民に向けた啓発のあり方を検討するためには、ヘルプマークの利用状況やその効果、課題の把握が必要である。

そこで本研究では、ヘルプマークがいかなる理由によって、誰にどのように使われているのか、利用における課題とは何かについて基礎資料を得ることにした。なお、現時点ではどのような状態にある人がヘルプマークを携帯しているかも定かではない。そのため、特定の対象に向けた調査によって、ヘルプマークの利用状況を明らかにすることにはむずかしさがあると判断し、ヘルプマークの利用について書かれた記事の内容を分析する方法を用いることとした。

II. 方法

1. 対象

ヘルプマークの利用について書かれたブログ記事であって、その著者が疾患や障害その他の理由により何らかの配慮を必要とする状態にある者(当事者が子どもである場合はその保護者)であり、かつ自身あるいは子どもの利用状況やその理由等が書かれたものを対象とした。

2. 手続き

2022年11月から12月にかけてYAHOO! JAPAN検索エンジンを用いて「ヘルプマーク」「ブログ」の2語によるWeb検索を行うとともに、障害児の育児に関するブログをまとめて紹介しているサイトにおいて「ヘルプマーク」のキーワード検索を行い、それらによって得られたヘルプマークに関するブログ記事のうち、対象の条件に合致するものを選定した。同一人物がヘルプマークの利用に関する記事を複数書いていた場合は、そのいずれも対象に含めた。その結果、Web検索ではハッシュタグで関連するブログがまとめられたサイトや個人のブログが検出された一方で、法人や企業等のブログ、ブログ以外のページなども検出された。そこで個人が書いたブログ記事のみを開いて内容を確認し、条件に合致すると判断された記事を収集したところ148件が得られた。ただし、収集し

たブログの中身を再確認した際に条件に合致しないもの(著者が援助や配慮を必要とする本人あるいはその保護者ではなかった、自身のマーク利用についての記述がなかったなど)が見つかったため、それらは除いた。最終的な対象記事は、疾患や障害がある者、妊婦、子どもに障害や疾患がある者の計127名が2017年2月から2022年12月の期間に自身(子ども)の利用について書いた142件であった。このうち複数の記事を書いていた者は13名おり、記事数は28件であった(一人当たり平均2.1件、最小2件、最大3件)。年別の記事数数は、2017年が1件、2018年が21件、2019年が36件、2020年が33件、2021年が15件、2022年が36件であった。

3. 分析方法

記事の内容の分類はMicrosoft Excelを用いて行った。分析用のシートを作成するため、記事ごとに対象者の状態(疾病名や障害名、対象が子どもである場合はその年齢もしくは学年)、記事の日付(年月日)、記事タイトル、本文を入力した。このうち記事タイトルについては、同じ記事を重複して収集していないかを確認するためにのみ活用した。記事の日付は、年別の分析を行う際に活用した。内容の分類は著者1名が3回ずつ行い、分類結果が異なっていた部分については記事を読み直し、どのカテゴリーに振り分けるかを判断した。この作業の後に再度の分類を行い、結果が一致するかを確認した。

対象者の状態については、すべての記事に目を通した上で、「身体に疾患や障害がある(肢体に不自由さや痛みがあることやしばしば体調不良になる)」「精神に疾患や障害がある」「妊娠している」「子どもに疾患や障害がある」「その他」の分類項目を設定し、各項目に該当する記事数を集計した。身体に疾患や障害があっても、肢体に不自由さや痛みがある、あるいはしばしば体調不良になるという状態でない場合には、その他に含めて集計した。また、対象者の中には複数の項目にあてはまる者がいたが、マーク

利用を考える主なきっかけとなった症状をもとに分類することとし、重複計数は行わなかった。子どもの年齢区分については、「幼児」「小学校低学年」「小学校中学年」「小学校高学年」「中学校以上」「不明」の分類項目を設定し、各項目に該当する記事数を集計した。

本文について分析対象とした内容は、ヘルプマークの利用状況、利用（検討中を含む）する理由、利用しない理由、ヘルプマークの使い方、マーク携帯時に経験したことであった。以下に、それぞれの分析方法を示す。

(1) ヘルプマークの利用状況

想定される利用状況として「利用している」「利用を検討している」「利用を中止している」「利用したことはない」の4項目を事前に設定し、項目ごとに該当する記事数を集計した。すべての記事が事前に設定したいずれかの項目に分類されたことから、追加の項目設定は行わなかった。

(2) マークを利用（検討中を含む）する理由

マークを利用（検討中を含む）する理由に関する記述を抜き出し、KJ法を用いて分類を行った。この過程において、理由の記述が状態像を示す（〇〇の手術をした、体調が悪い時があるなど）にとどまっており、その状態によりどのような配慮や援助を必要としているのかについての記述がない記事があることが確認された。そこで、これらの記事は「具体的な記載なし」として集計することにした。また、具体的な理由（求める援助や配慮）が記されている記事のみを分類した結果、「電車等で立っていることが辛いあるいは危険であるため、座りたい」「倒れるなどの緊急事態に適切に対処・連絡してもらいたい」「混雑した場所等での接触や衝突を回避したい」「動作が遅いことを理解し、配慮してもらいたい」「発作を起こした時や体調を崩した時に援助や配慮を受けたい」「誤解を受けたり非難されたりすることを防ぎたい」「子どもに障害があることへの理解と配慮を得たい」「ヘルプマークの認知度を高めたい」の8つのカテゴリーが

生成された。

(3) マークを利用しない理由

マークを利用しない理由に関する記述を抜き出し、KJ法により分類を行った。その結果、「今は必要ない」「効果がない」「嫌な（怖い）思いをする」の3つのカテゴリーが生成されたが、このカテゴリーのどれにもあてはまらない内容が2件あったため、これらを「その他」とした。

(4) ヘルプマークの使い方

マークを利用（検討中を含む）しているという記事を対象に、マークの使い方に関する記述を抜き出し、KJ法により分類を行った。その結果、「見える位置につけている」「必要な時につける」「必要な時以外は隠し持つ」「必要に応じて隠す」の4つのカテゴリーが生成された。なお、使い方が書かれていなかった記事は「不明」として別に集計した。

(5) マーク携帯時に経験したこと

ヘルプマークを携帯している際に経験したことが書かれていた記事49件を対象に、KJ法により分類を行った。個々が経験した内容は多岐に渡る可能性があったため、分類の過程でカテゴリーにまとめることのできないケースや、まとまりが5件未満であるケースがあった場合は「その他」として振り分けることを事前の条件として分類を行った。5件以上の記事により生成されたカテゴリーは「席を譲ってもらえた」「席を譲ってもらえない」「優先席を利用した際に周囲から非難するような視線や言動を受ける」「気づいてもらえない」「見て見ぬふりをされる」の5つであった。

4. 倫理的配慮

ブログのURLやタイトルは個人の特定につながりかねない情報であるため、分析用のシートには載せなかった。ただし、元データを確認する必要が生じた時のために、分析用シートの記事番号とブログのタイトルおよびURLを対応させた一覧表を作成した。この一覧表については作成時のデータファイルを削除し、印刷物のみを鍵のかかる棚にて保管した。また、論文

化に際して記事の一部を引用する場合には、個人情報に関する記述を削除するとともに、個人の特徴が出る話し言葉や方言について著者が修正を行った。

Ⅲ. 結果と考察

これ以降にブログ記事について、KJ法により生成したカテゴリー名で説明する場合には鍵括弧を用い、本文を引用する場合は山括弧で括弧で示すことにする。なお、記事の文章を引用する際に、“です・ます”調はすべて“である”調に修正した。

1. 対象者の状態

身体に疾患や障害がある（肢体に不自由さや痛みがあることやしばしば体調不良になる）者の記事は69名が書いた76件、精神に疾患や障害がある者の記事は20名が書いた21件、子どもに障害や疾患がある者の記事は32名が書いた37件、妊娠している者の記事は3名が書いた4件、その他の状態にある者の記事が2件（難聴者1名が書いた1件、チック症の患者1名が書いた1件）であった。なお、残りの2件は対象者の状態が詳しく書かれていなかったため分類できなかった。

対象者の状態はいずれも外見からは困難があることがわかりにくいものであり、身体の疾患や障害としては血液や内臓の疾患、がん、脳腫瘍、難病、リウマチ、ALS（筋萎縮性側索硬化症）、関節の疾患など、精神の疾患や障害としては気分障害（うつ病など）、不安障害、てんかん、統合失調症、発達障害など、子どもの障害や疾患は、ASD（自閉スペクトラム症）やADHD（注意欠如・多動症）といった発達障害、知的障害、身体の疾患（心疾患や排せつ障害など）であった。子どもの年齢については、詳しい年齢や学年がわからないケースが3件あったものの、記事の内容からいずれも高校生までの子どもについて書かれたものであると判断された。また、幼児期や義務教育段階にある子どもの記事が86%を占めた。

2. ヘルプマークの利用状況

分析対象記事の中には、同一人物が複数の記事を書いたケース（13名、28件分）があった。そこで、まずはこれらの記事について利用状況を分類したところ、同一人物の記事で利用状況が変化したケースは1例のみ（利用を検討している段階から利用している段階への移行）であり、それ以外はすべて同じ項目に分類された。これにより、同一人物で利用状況が変化したケースは2件とも分析対象に加え、それ以外は重複分を除いて分析対象に加えることとした。その結果、分析対象となった記事数は128件であった。ヘルプマークを「利用している」とした記事は61%（78件）、「利用を検討している」段階にあった記事が34%（43件）、「利用を止めている」とした記事が2%（3件）、「利用したことはない」とした記事が3%（4件）であった。

記事が書かれた年によって利用状況は変化する可能性があった。そのため、同一人物の複数の記事で利用状況が同じであった場合の重複分を除く128件の利用状況を年ごとに分けた結果を表2に示した。「利用している」とする記事が占める割合は2019年までは5割強であったが、2020年以降は6割を超えた（2020年は68%、2021年は73%、2022年は65%）。また、「利用を検討している」とする記事が占める割合は、2019年までは約4割であり、2020年以降は約3割であった。2020年以降は、多くの自治体でヘルプマークが配布されるようになっており、ヘルプマークを入手しやすい状態にあったこと、マークの認知度がこのマークを必要とする者の間で高まりつつあったことがこの結果につながったと考えられる。

対象者の状態によっても、利用状況は異なる可能性があった。そこで、マークの利用について考えるきっかけとなった対象者の状態ごとに128件の記事を分類した。なお、2件の記事は対象者の状態が詳しく書かれていなかったため、分析対象から外した。また、記事数が5件を

表 2. 記事が書かれた年別にみるヘルプマークの利用状況

	2017-2018年 (21件)	2019年 (34件)	2020年 (31件)	2021年 (11件)	2022年 (31件)
利用している	52% (11件)	53% (18件)	68% (21件)	73% (8件)	65% (20件)
利用を検討している	43% (9件)	41% (14件)	29% (9件)	27% (3件)	26% (8件)
利用を止めている	0	0	3% (1件)	0	6% (2件)
利用したことはない	5% (1件)	6% (2件)	0	0	3% (1件)

表 3. 対象者の状態別にみるヘルプマークの利用状況

	身体に疾患や障害がある (70件)	精神に疾患や障害がある (20件)	子どもに障害や疾患がある (31件)
利用している	63% (44件)	70% (14件)	52% (16件)
利用を検討している	33% (23件)	25% (5件)	45% (14件)
利用を止めている	1% (1件)	5% (1件)	0
利用したことはない	3% (2件)	0	3% (1件)

下回っていた妊婦、難聴者、チック症の患者については本文のみに結果を示すこととし、身体に疾患や障害がある者、精神に疾患や障害がある者、子どもに障害や疾患がある者それぞれの集計結果を表 3 に示した。表 3 より、マークを利用しているとする記事と、利用を検討していた記事とを合わせると、身体に疾患や障害がある者では 96% (70 件中 67 件)、精神に疾患や障害がある者では 95% (20 件中 19 件)、子どもに障害や疾患がある者では 97% (31 件中 30 件) であった。また、妊婦 3 名のうち 2 名は <以前に電車の中でお腹を押し潰されたことがある。>、<5 週目からつわりが出始めて、普通に立っただけで気持ち悪い。特に通勤電車が一番つらい。>として利用していたが、1 名は利用していなかった。チック症の患者 1 名は <最近では外でもチックが酷いため、電車やバスに乗る時は緊張する。>として利用を検討していた。難聴者 1 名は <目に見えない障害を理解してもらうために人工内耳を見えるようにしたり、ヘルプマークをつけたりしていたが、ヘルプマークをつけている方が危険な目に遭う。>と記しており、以前は利用していたものの、現

在は利用を中止していた。

3. 身体に疾患や障害がある者のマーク利用

(1) ヘルプマークを利用する理由

身体に疾患や障害がある者がマークを利用していること (50 件) や利用を検討していること (23 件) を書いた記事を対象に分析を行った。同一人物が複数の記事で同じ理由を挙げていた場合はそのうちの 1 件のみを分析対象とし、重複している記事は除くことにした。一方で、同一人物が書いたものであっても記事によって異なる理由が記されていれば、その理由についてのみ分析対象に含めた。これにより、分析対象となったのは 68 件であった。KJ 法により作成したカテゴリーごとに集計した結果 (表 4)、最も多く挙げられた理由は「電車等で立っていることが辛いあるいは危険であるため、座りたい」であった (53%, 36 件)。電車等で立っていることが辛いあるいは危険な状態とは、たとえば病気や障害があることにより疲れやすい、体調が悪いことがある、体に痛みやしびれがある、握力が弱く手すりをつかんで体を支えることができない、患部を強く押されると困るなどであった。そのため、電車やバスなどの公共交通機

表 4. 身体に疾患や障害がある者がヘルプマークを携帯する理由（分析対象記事：68 件）

電車等で立っていることが辛いあるいは危険であるため、座りたい	53% (36 件)
倒れるなどの緊急事態に適切に対処・連絡してもらいたい	26% (18 件)
発作を起こした時や体調を崩した時に援助や配慮を受けたい	12% (8 件)
混雑した場所等での接触や衝突を回避したい	7% (5 件)
動作が遅いことを理解し、配慮してもらいたい	7% (5 件)
誤解を受けたり非難されたりすることを防ぎたい	7% (5 件)
ヘルプマークの認知度を高めたい	3% (2 件)
具体的な記載なし	9% (6 件)

※1 件の記事において複数の理由が挙げられていた場合は重複して計数した。

関を使った移動においては、一般席だけでなく優先席を利用できることや、必要に応じて席を譲ってもらえることが必要になると考えられる。36 件の記事のなかには、<電車の優先席で気まぐずい思いしなくていい。>、<具合が悪くて電車の優先席に座る際に、周りに誤解を与えないためにヘルプマークを持っている。>、<ヘルプマークがあれば優先席しか空いていない場合でも、そこに座る事に遠慮せずに済む。>といったように、ヘルプマークを利用すると安心して優先席を使えると感じていることがうかがえる記述があった（12 件）。また、<電車で座席に座れてホッとしたところに目の前に立って（譲るようにと）圧をかけられると、とても困る。そのため、体調が悪い時は遠慮なく座ってられるようにヘルプマークをもらう。>といったように、席に座り続けることができる効果を期待する記事もあった（2 件）。優先席をめぐる必要とする者が利用のしにくさを感じていたり、利用者間でトラブルが起こったりすることが報告されており、その背景として市民の優先席のとらえ方や利用者に関する認識にギャップがあることが指摘されている（日向野・金山・大井，2012；押越・坂入，2014；山口・溝口，2019 など）。ヘルプマークを利用しようとする者の多くは外見からは疾患や障害があることがわかりにくいいため、優先席の利用ニーズがあることを周囲に知らせることにより、トラブルやストレスなく優先席を利用できること、

席を譲らずに済むことを望む者がいると考えられる。席を譲ってもらうことについては<調子が悪かったりしたら、席を譲って欲しい。>、<ヘルプマークをつけている立場からすると、『私は障害者ですので席を譲って下さい』と言にくい。（中略）私がそう声をかければ、おそらくほとんどの方は席を譲ってくれるであろう。けれど、『言う方』も『言われた方』もおそらく気持ちのいいものではない。だからこそ、ヘルプマークがあると思っている。>といった記述があった。一方で、<席を譲られるのは抵抗がある。自分より優先度が高い人が沢山いるだろうから。>、<席を譲れ、手助けしろとアピールしていると思われぬかという点で、つけるかどうかを迷った。>、<席を譲ってくれなくてもいいから、優先席に座っていること、お年寄りに席を譲らないことを怒らないでほしい。>といったように、席に座りたいというニーズはあっても、席を譲ってもらうことには抵抗を感じる者がいることも確認された。

また、「倒れるなどの緊急事態に適切に対処・連絡してもらいたい」という理由は 26%（18 件）であった（表 4）。具体的には<裏に連絡先や対処法などが書き込める。>、<私の場合、股関節を脱臼したり交通事故に遭ったりした場合は手術をしてもらった病院へ運んでもらわないと処置できない。>、<事故等で意識が無くなってしまったときに MRI をされると困る。>、<ヘルプマーク（の裏側）には、（中略）倒れたり

横になったりしているときは貧血なので頭より足を高めにあげてほしいことを記入している。>、<（病気により声が出しにくい）もし倒れた時にこの声では通じない。>などの記述があった。自治体から配布されるヘルプマークには緊急時の連絡先や対応の仕方を記載できるシールが添付されている。そのため、特に緊急時に連絡をとる病院が決まっている、疾患により使えない医療機器（MRI など）がある、体調不良時に適切な対処法を言葉で伝えることがむずかしいといった事情がある者にとっては、ヘルプマークが適切な対処法や連絡先を迅速に伝えるツールとして受け止められていることがうかがえる。ただし、連絡先や対処法を記したシールはマークの背面に貼るようになっているため、個人情報の部分にマスキングテープを貼って隠しているという記述や、2枚のマークを合わせた内側に情報を記載できることを望む記述があった。

さらに、「発作を起こした時や体調を崩した時に援助や配慮を受けたい」という理由が12%（8件）あった。具体的な記述例は<遠出をする時は念のため、ヘルプマークをカバンにつけている（具合が悪くなった時のため）。>、<1人で出かけなければいけない時は、めまいが（して動けなくなるのではないかと思うと）少し怖い。><何かあったときに助けてもらえる確率を上げるには（ヘルプマークが）あってもいい。>などであった。

加えて、「混雑した場所等での接触や衝突を回避したい」という理由が記されていた記事は全体の7%（5件）であった。記述例は、<転倒すると直ぐに骨折し寝たきりになる可能性が大きい。（中略）人を押す行為は危険だからやめて欲しい。>、<多少でも混んでいる電車では、（患部を）押されることがとても怖い。すごく痛いし、危険である。>、<退院して帰宅する際、人とすれ違うのが（接触が）怖かった。>などである。理由として多く挙げた内容ではなかったものの、転倒しやすい者や、接触やそれに

伴う転倒により体に大きな損傷を受けるリスクがある者にとって、他者との接触や衝突を回避できることは重要である。

「動作が遅いことを理解し、配慮してもらいたい」「誤解を受けたり非難されたりすることを防ぎたい」という理由も挙げられていた（いずれも7%、5件）。前者は、<（抗がん剤治療をしている頃は）ゆっくりしか歩けず、階段も手すりにつかまってゆっくりのぼっていた。>、<（リウマチにより）階段の上り下りにもものすごく時間がかかったり、立ち上がるのにも時間がかかったりする。>、<（関節炎により）歩くのが人より遅い。>、<息切れと右足ふくらはぎの痛みで立ち止まってしまう。息切れはしばらく止まっていれば収まるが、ふくらはぎの痛みはかなり止まっていなくて治らない。>といったように、疾病や障害により体の動かしにくさや痛みがあるために動作が遅いことや、しばしば立ち止まってしまうことについて理解や配慮を求めている。後者は、<息が荒くてみんなに見られる。>、<（病気により咳き込むことがあるが、コロナ禍であるため）ちょっとした咳でも周りの目が怖い。>、<多機能トイレを使う時、マークが見える場所につけておけば、待っている人を不快にさせないかもしれない。>などと記されていた。

（2）ヘルプマークの使い方

ヘルプマークの使い方についても、同一人物が複数の記事で同じ使い方を示していたケースは重複計数せずに集計したため、分析対象となった記事は45件であった。結果は、「見える位置につけている」ケースが64%（29件）、「必要な時につけている」が13%（6件）、「必要な場面以外は隠し持つ」が7%（3件）、「必要に応じて隠す」が4%（2件）、不明が11%（5件）であった。必要な時につけているケースにおいて“必要な時”とは電車を利用する時、抗がん剤や放射線の治療の期間、手術直後の体調がすぐれない期間などであった。必要な場面以外は隠し持つケースにおいて“必要な場面”とは、体

調不良等により援助や配慮を求めたい場面、優先席を利用する場面であった。必要に応じて隠すケースについては、＜優先席に対象の人が座っていたら、その人が気をつかわないようにマークを腕で隠す。＞、＜高齢者などを見つけたらマークを隠して席を譲るようにしている。＞と記されていた。

(3) ヘルプマークを携帯している時に経験したこと

ヘルプマークを携帯していて経験したことを記していた記事は32件あった。その内容は「席を譲ってもらえた」が38% (12件)、「席を譲ってもらえない」が38% (12件)、「優先席に座っていたら非難された(睨まれた、怒鳴られた)」が16% (5件)、「気づかれない」が13% (4件)、「見て見ぬふりをされる」が13% (4件)、「その他」が34% (11件)であった。「その他」には百貨店のエレベータで店員に『ヘルプマークの方を優先エレベータに案内します』と言われ、案内してもらった。＞、＜『ヘルプマークをつけているから、なにか病気でもされてるのかな?』と話しかけてくれる人に出会った。＞という事例が2件含まれていたものの、それ以外は配慮や援助を得られなかった経験や、嫌な顔をされたり嫌がらせをされたりした経験など記されていた。このように、援助や配慮を受けられたとする経験より、援助や配慮を受けられなかった経験や嫌な思いをした経験の方が多く挙げられていた。

4. 精神に疾患や障害がある者のマーク利用

(1) ヘルプマークを利用する理由

ヘルプマークを利用している(15件)あるいは利用を検討している(5件)段階にある記事を対象に、その理由を分析した結果を表5に示した。同一人物が複数の記事で同じ理由を挙げているケースはなかったため、20件すべてが分析対象となった。集計結果は、「電車等で立っていることが辛いあるいは危険であるため、座りたい」が45% (9件)、「発作を起こした時や体調を崩した時に援助や配慮を受けたい」が30%

(6件)、「倒れるなどの緊急事態に適切に対処・連絡してもらいたい」が5% (1件)、「動作が遅いことを理解し、配慮してもらいたい」が5% (1件)であった。また、電車等で座りたいことを理由に挙げた9件の記事のうち、安心して優先席を使えると書かれていたものは2件あった。

精神に疾患や障害がある者の中には、緊張や不安が高まるような場所や場面、状況において頭痛や腹痛、吐き気、動悸、過呼吸などの身体症状が現れやすい者がいる。また、満員電車のような人混みの中で過ごすことが苦手な者もいる。そのため、身体に疾患や障害がある者と同じように、体調が悪くて休みたい時などに座席に座れることを理由に挙げた記事の割合は約半数を占めた。一方で、身体に疾患や障害がある者は緊急時に適切な対処を受けられることを求める傾向にあったのに対し、精神に疾患や障害がある者で緊急時の適切な対処の必要性を理由に挙げた者はおらず、＜もし倒れて喋れなくなっても助けてもらえる。＞、＜発作が起きて動けなかったときや過呼吸が起こった時などに、横断歩道などの危ない場所であれば助けてもらえる。＞といったように、援助の方法は問わず、手を差し伸べてもらいやすくなる効果を期待していることがうかがえた。加えて、援助や配慮を受けられると思えることで、＜ヘルプマークがあることで、だいぶ安心感はある。これを手にしてから行動範囲が広がり(病気になる前の生活に)戻ってきた感じがある。＞、＜1人で通院する日、毎日『怖い、嫌だ、行きたくない』と弱くなる自分がある。それでも、病院に通えているのは支えてくれる周りの人の援助や、ヘルプマークをつけている安心感があるためである。＞といった効果を感じている者がいた。

また、精神に疾患や障害がある者の記事には具体的な理由の記載がなく、疾患あるいは障害があるという状態像を述べるにとどまっているものが35% (7件)あった。この中には、＜助けてほしい場面が生じるのかはわからないが、

表 5. 精神に疾患や障害がある者がヘルプマークを携帯する理由（分析対象記事：20 件）

電車等で立っていることが辛いあるいは危険であるため、座りたい	45%（9 件）
発作を起こした時や体調を崩した時に援助や配慮を受けたい	30%（6 件）
倒れるなどの緊急事態に適切に対処・連絡してもらいたい	5%（1 件）
動作が遅いことを理解し、配慮してもらいたい	5%（1 件）
具体的な記載なし	35%（7 件）

※1 件の記事において複数の理由が挙げられていた場合は重複して計数した。

とりあえずつけて様子を見ようと思う。>、< ヘルプマークは、私もつけてよいのだけれど、説明書きに何と書けばよいのか悩む。>といったように、明確な理由はもっていないことがうかがえる記事が含まれていた（2 件）。

(2) ヘルプマークの使い方

ヘルプマークの使い方について、同一人物が複数の記事で同じ使い方を示していたケースは重複計数せずに集計したため、分析対象となった記事は 14 件であった。「見える位置につけている」は 71%（10 件）、「必要な時につけている」が 21%（3 件）、不明が 7%（1 件）であった。必要な時につけているケースについて“必要な時”としては公共交通機関を利用する時や、混雑した場所を歩く時が挙げられていた。

(3) ヘルプマークを携帯している時に経験したこと

ヘルプマークを携帯していて経験したことを記していた記事は 8 件あり、その内容は「席を譲ってもらえた」（25%、2 件）、「優先席に座っていたら非難された（睨まれた、怒鳴られた）」（25%、2 件）、「気づかれない」（25%、2 件）であった。また、「その他」に含まれた内容が 5 件あった。その内容としては<ヘルプマークを見た人ががんばってねと言ってくれた。>、<横断歩道で発作が起きて動けなくなったときに助けてもらった。>といった記述があった一方で、<（電車の中で周りの人は、ヘルプマークに）パッと目をやった後、何も見なかったかのように（自分の）内の世界へと入っていく。>、<ヘルプマークをつけておいて、本当に苦しい時だけ、自分から席を譲ってほしいとお願いす

ることがあったが、本当に嫌な顔をされる。>という記述もあった。

5. 子どもに障害や疾患がある者のマーク利用

(1) 子どもにヘルプマークを利用させる理由

ヘルプマークを子どもに利用させている（21 件）もしくは利用させることを検討している（15 件）保護者の記事を対象に、その理由を分析した。同一人物が複数の記事で同じ理由を挙げていたケースがあったため、36 件中 33 件が分析対象となった。分析対象記事のうちの 94%（31 件）は「子どもに障害や疾患があることへの理解と配慮を得たい」ことを、15%（5 件）は「緊急事態に適切に対処・連絡してもらいたい」ことを理由に挙げていた。緊急事態の対応については、<連絡先を書いているので、迷子になった時などに安心である。>、<（逃げた子どもを探して回っている間に）子どもはコンビニのお菓子を食べ、警察を呼ばれてしまった。（中略）連絡先が分からず手間をかけるより、マークの裏に連絡先を書いておくことで、迷惑を最小限にとどめられる。>というように、子どもに何かあった時、あるいは子どもが問題を起こしてしまった時に保護者に連絡してもらうことを求めている。

保護者は、子どもに障害や疾患があることを周りに知らせることをマーク利用の理由に挙げていた。この背景には、<少しでも目を離せば奇声をあげるかどこかに行ってしまうため、迷惑をかけたくなって手を繋いでいるのに『あんな大きい子と手を繋いでいる』とコソコソ言われ、見知らぬご老人から『あなた過保護ね。そんなことでは成長しないわよ』と言われ、（私の

元から子どもが)脱走すれば『最近の親はすぐ子どもを放置して』と言われる。>、<やはり世間からの厳しい視線、私の事を責める人、疎外感がとてもある。大暴れしている我が子や(子どもに)言い聞かせている私に対して、『躰がなっていない』『甘やかし過ぎ』『何でいう事を聞かないの』『ここ病院だぞ。じっとしていなさい。うるさい』などと言われた事もある。>、<私たちの住んでいる地域も数年前に大きな災害があった。自閉症児を連れての避難は本当に大変である。目に見えにくい障害の為、避難所で騒いだり暴れたりした場合にも『しつげがなっていない』という目で見られてしまうこともある。>といったように、子どもが奇異な目で見られたり、保護者の対応が非難されたりした経験や、そのようなことがこれから起こるのではないかといった不安があった。実際にマークを利用してみた感想を見ると、<多動の娘を連れてのお出かけ。親の安心感が大切。>、<最初こそ少し複雑な気持ちであったが、ヘルプマークをつけるようになってしばらくしてからは、嘘のように気持ちが楽になった。>、<ヘルプマークを使うようになってからは、なんだか安心感があり、心に余裕を持って外出できるようになったので嬉しい。>などと記されており、子どもとの外出における保護者の精神的な負担感が低まるケースがあることがうかがえた。

上記の他に、子どもにヘルプマークを身につけさせることについて特記すべきこととして、マークから得られる情報を悪用されてしまう可能性を不安視する記述があったことが挙げられる。具体的には<学校でからかわれたりする可能性がある。今のご時世、個人情報を記載するのはどうかなどの問題もある。>、<必要だから書いてある個人情報を悪用されるかもしれない。>、<ヘルプマーク=障害がある、ということが認知されてくると、犯罪の標的にされることが心配である。特に女兒。>などであった。

(2) ヘルプマークの使い方

同一人物が複数の記事で同じ使い方を示して

いたケースは除いたため、分析対象となった記事は19件であった。集計の結果、「見える位置につけている」が84% (16件)、不明が16% (3件)であった。

(3) ヘルプマークを携帯している時に経験したこと

ヘルプマークを子どもに携帯させていて経験したことを記していた記事は4件であった。このうち、KJ法により生成したカテゴリー「席を譲ってもらえた」に分類された記事が1件あったが、残りはすべて「その他」に分類された。「その他」に分類された記事の内容は<(ヘルプマークをつけたことで)不躰にジロジロ見られる機会が減ったように思う。>、<今回の旅では、初めてヘルプマークを(知的障害のある)子どものかばんにつけた。空港で配慮してもらうなど、ありがたかった。>、<(知的障害と発達障害のある)子どもが何もしていなくても(ヘルプマークを見て)“障害児”とわかり、あからさまに避ける人もいる。>であった。

6. ヘルプマークを利用しない理由

ヘルプマークの「利用を中止している」(3件)あるいは「利用したことはない」(4件)とした記事7件を対象に、その理由を分類したところ、「嫌な(怖い)思いをする」が57% (4件)、「今は必要ない」が43% (3件)、「効果がない」が29% (2件)、「その他」が29% (2件)であった。「その他」に含まれた内容とは、<(ヘルプマークを利用しようかと考えていた段階では)在住の市で発行していなかった(現在は発行している)。>、<具合が悪くなって倒れそうになったら、その時に申告すれば済むことである。>であった。

ヘルプマークを携帯している時に経験した内容においても、優先席の利用を非難されたり、気づいてもらえなかったり、見て見ぬふりをされたりしたことが挙げられており、こうしたネガティブな経験がヘルプマークの利用を止めたり、利用しなかったりすることにつながっていることがうかがえた。

IV. まとめ

本調査では、外見からは疾患や障害があることがわかりにくい者（子どもを含む）や妊婦などがヘルプマークを携帯するケースがあることが確認された。ヘルプマークを利用している、あるいは利用しようとしている者は自身（子ども）に疾患や障害など、何らかの困難があることについての周囲の理解を求めており、なかには周囲に自分（子ども）の状態を理解してもらえんと思うことで、外出時の精神的な負担が低まると感じている者もいた。特に、周りから自分（子ども）の行動を誤解されたり非難されたりする可能性がある者は、自身（子ども）の状態について周囲の理解を得ることを強く望んでいた。一方で、明確な理由なくマークを携帯する者がいた。また、マークを携帯していても気づいてもらえない、必要な援助や配慮を受けられないという記述が多く見られた。これらのことから、まずはヘルプマークの認知度の向上を図ることと、マーク携帯の目的や意義について当事者を含む市民が共通理解をもつことが課題であると言える。

ヘルプマーク携帯者の中には体調が変化しやすく、移動中に体調を崩すことのある者が少なくないことが確認された。また、車両の揺れや他者に押されたり身体の一部がぶつかったりすることが、健常な人と比べて身体の負担となる者がいた。さらに、体に力が入りにくい、バランスを崩しやすいなどの理由から転倒しやすい者がいた。そのため、彼らや彼女らにとっては、体調の変化に応じて身体を休めることのできる環境があること、身体への負担や転倒リスクが低まるような環境があることが、移動時の安心につながると思われる。

自治体は、公共交通機関においてヘルプマーク携帯者を見かけたら、席を譲るよう呼びかけている。本調査の対象者のうち心身にしばしば不調をきたす者や、混んでいる電車内で立っていることに不安やストレスがある者は、電車やバスの中で座ってられることを望んでおり、

周囲からの非難の目にさらされずに一般席や優先席を利用できるために、また体調の悪い時には座席を譲ってもらえるように、ヘルプマークを携帯していた。なかでも、周囲から非難されることなく安心して優先席を利用できること、席を譲らずに済むことはマーク携帯のメリットであると感じていた。一方で、席には座りたいけれども、席を譲ってもらうことには抵抗を感じる者がいた。これには、自分よりも席を必要とする者がいるかもしれないという考えや、電車内で席を譲ってもらえなかった経験、席を譲ってほしいと依頼した時に嫌な顔をされた経験が影響していることがうかがえた。また、体調によっては電車内で立ってられるという者や、特に席に座ることは望んでおらず、むしろ席を譲られるのであればマークを利用しにくいと感じている者もいた。このように、公共交通機関の席の利用についてヘルプマーク携帯者のニーズが分かれる結果となったことは、優先席の利用や周囲の人による席を譲る行為に混乱をきたす可能性があるという点で課題である。したがって、市民が混乱することを防ぐ手立てについて検討していく必要がある。

周囲の人との接触や衝突を防ぐためにマークを携帯しているという記述は多くはなかったものの、人との接触等が身体に与える影響が大きい者にとって、周囲の人が接触や衝突を避けてくれる環境を実現することは重要である。また、動作が遅いことや立ち止まって休むことがあることへの理解や配慮を求める者がいたが、これも周囲の人に求められる配慮としては近づいてプレッシャーをかけたり押ししたりしないことや、接触や衝突をしないことが挙げられる。現在の自治体が示す配慮事項においては、立ち上がる、歩く、階段の昇降などの動作が困難な者に対して「声をかけるなどの配慮」を行うことが示されているが、ヘルプマーク携帯者を見かけたらプレッシャーをかけたり押ししたりしないこと、ぶつからないように避けることを加えて啓発していく必要がある。

また、ヘルプマーク携帯者の中には自身あるいは子どもの身に何かあった時に適切に対処してもらえること、家族がすぐに連絡を受けられることを期待する者がいた。具体的には、携帯者自身が外出先で大きく体調を崩した時、障害児が親とはぐれて迷子になった時などである。ヘルプマークの背面には、緊急時の連絡先や対処の仕方などを書き込めるようになっている。たとえば、身体に疾患や障害がある者の中には、かかりつけの病院の連絡先を記している者がいた。発達障害児の場合は、迷子になった場合に備えて保護者が連絡先や自宅住所等を記すケースがあった。ただし、自宅の住所や連絡先の記載については、個人情報への漏えいや防犯の観点から不安視する者もいた。マークの背面に具体的な連絡先や対処の仕方が書かれていることは、周囲の人が援助を行う際の有効な手立てになると言える。一方で、背面に個人情報を記せば、ストラップが裏返った際などに第三者が簡単に個人情報を入手できてしまう。現在、自治体が配布しているストラップ型のヘルプマークは背面にシールを貼り、そこに必要事項を書き込むようになっている。しかし、このような説明書きについては、表から見えない場所に納入できるようにし、緊急時には容易に見ることのできる工夫を検討する必要がある。

なお、自治体が示す配慮事項の例では、交通機関の事故等、突発的な出来事に対して臨機応変に対応することが困難な者に対して声をかけるなどの配慮をすること、災害時に安全に避難するための支援をすることが示されている。確かに、突発的な出来事に対してパニックになったり発作を起こしたりする可能性のある者、情報が得られず困る者、どう行動してよいかわからずに固まってしまう者、身体が思うように動かず迅速に対応できない者はおり、そのような人たちが援助を受けられる環境づくりは重要である。しかし、ヘルプマークの携帯は義務ではないので、そのような人たちのすべてがヘルプマークを携帯しているわけではない。また、へ

ルプマーク携帯者の状態は多岐に渡り、その状態やその時の困り感によって援助や配慮の内容は異なる。そのため、自治体が示している「声をかけるなどの配慮」という説明だけでは、市民が行動に移すことはむずかしいと考えられる。この点については、マーク携帯の有無にかかわらず突発的な出来事に対応できない状態にある人とはどのような人か、状態に応じてどのような援助や配慮が必要になるのかといった具体的な内容を、さまざまな機会を通じて段階的に伝えていくことが必要であろう。

V. 今後の課題

本研究ではブログ分析の手法を用いており、ブログを開設し、かつ記事を執筆できる者に対象が限られていたため、たとえば知的障害のある成人がヘルプマークを利用しているかどうかなどを把握することはできなかった。そのため、ヘルプマークの活用のされ方やその効果、課題については今後も引き続き調査を行う必要がある。加えて、ヘルプマークの効果や課題を明らかにする上で、このマークに関する市民の認知度についても調査を行う必要があると考えられる。

文献

- 日向野智子・金山富貴子・大井晴策（2012）電車内における迷惑行為と恥意識，立正大学心理学研究年報，3，1-17。
- 押越良介・坂入整（2014）優先席に関する調査研究，JR East Technical review，47，13-18。
- 障がい者総合研究所（2017）ヘルプマークの認知度・利用状況に関する調査，障がい者総合研究所ホームページ，〈<https://www.gp-sri.jp/report/detail029.html>〉，（最終閲覧日：2023年4月14日）。
- 山口小春・溝口元（2019）JR 武蔵野線における優先席，立正社会福祉研究，20，59-69。

Status of use of the help mark according to the conditions of users

— Analysis of blog articles —

NISHIDATE Arisa

The help mark was created by the Tokyo Metropolitan Government in 2012 with the purpose of making it easier for people with disabilities, illnesses, etc., to receive help and consideration from those around them. Currently, all local governments are distributing the mark and raising awareness among citizens. However, the current situation of help mark users, its effects and issues are not clarified. Therefore, in this study, the purpose was to clarify how the help mark is used, its effects, and issues in order to discuss how the help mark should be utilized and how to raise awareness among citizens.

In this study, we analyzed the contents of blog articles. A web search was conducted from November to December 2022, and 142 articles written by a total of 127 people with diseases or disabilities, pregnant women, and children with disabilities or diseases about their own use (children) between February 2017 and December 2022 were analyzed. The results showed that people with diseases such as cancer, muscle and joint diseases, mood disorders, anxiety disorders, schizophrenia, and developmental disorders either use the mark or are considering using it, and about half of them cited being able to sit on public transportation as a reason to use the mark. Other reasons included the fact that people with physical illnesses and disabilities would be able to be contacted and handled appropriately in an emergency, and that they would be able to avoid physical contact and collisions with people around them. People with mental illnesses and disabilities hoped that they can receive support in an emergency such as a panic attack. Those who have children with disabilities or illnesses demanded understanding and consideration for their children's disabilities and illnesses, and that parents be contacted promptly in an emergency. On the other hand, there were more descriptions of negative experiences than positive experiences by carrying the mark. The results showed that the improvement of awareness and promotion of understanding of the mark is an issue.