

令和4年度  
支援の手法に関するアンケート調査  
集計結果

福祉局障害者施策推進部企画課

## ◆ 調査の目的

ヘルプマークを身に付けている方々に対し、**援助・配慮が得られるよう支援の手法を把握し**、ヘルプマークを活用した更なる共生社会の推進を図る。

## ◆ 調査の概要

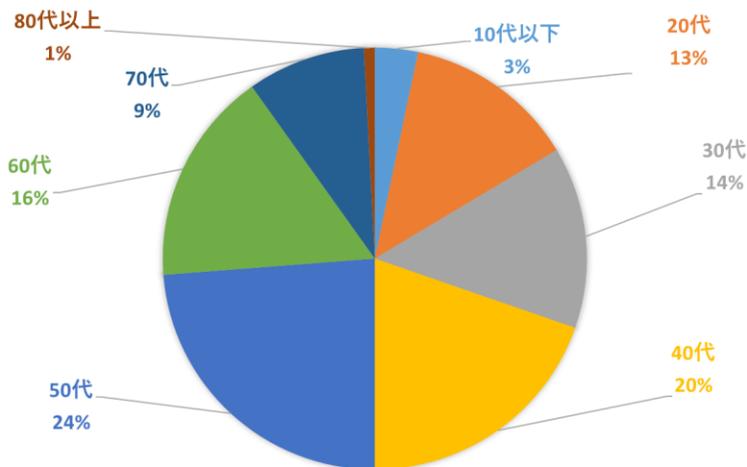
- 対象：ヘルプマークを身に付けている方、その家族等
- 調査内容；基礎情報（年齢、属性、身に付けている事情）、役に立った・援助や配慮してほしい場所、シーン
- 調査期間：令和4年12月1日から令和5年2月28日まで
- 調査方法：申込フォーム（特設サイト、局HPにURLを掲載）ほか
- 周知方法：特設サイト、局HP、東京都障害者サービス情報、SNS（Twitter）への掲載  
都内区市町村等へ協力依頼など

## ◆ 集計結果の概要

有効回答数：122 ※詳細は次ページ以降

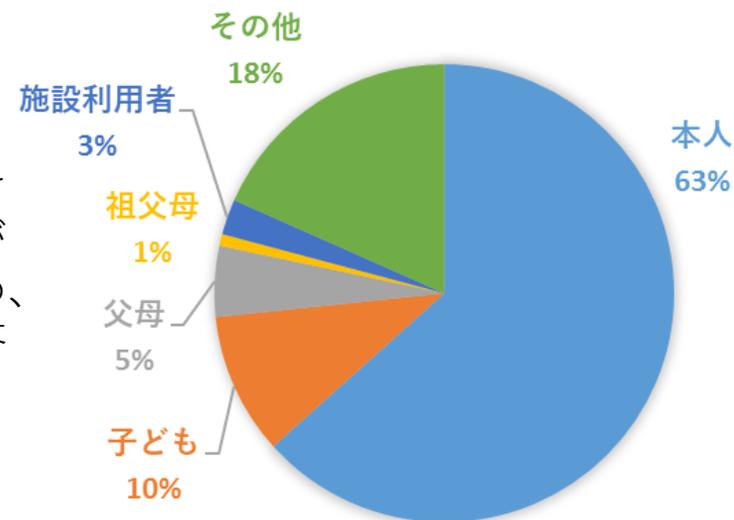
## ◆ (1) 年齢別割合

各年代1～2割とバランスの取れた年齢分布となり、幅広い年代から関心の高さを伺える形となった。



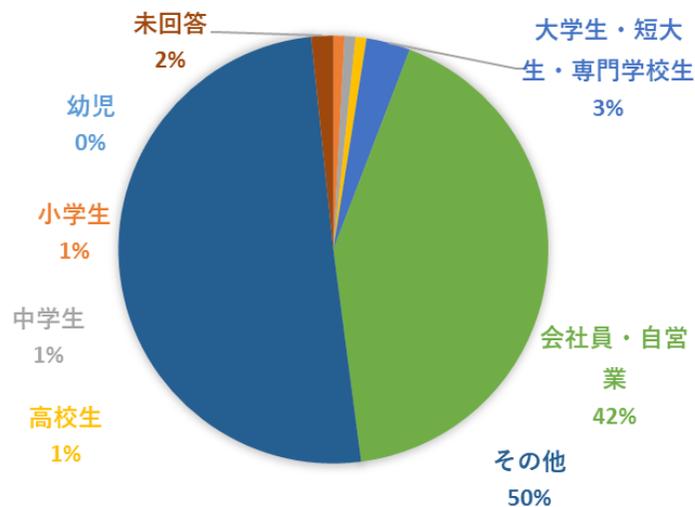
## ◆ (3) 利用者別割合

ヘルプマークを身に付けている本人からの回答が全体の6割と多数を占め、次いで保護者からの回答が1割を占めた。



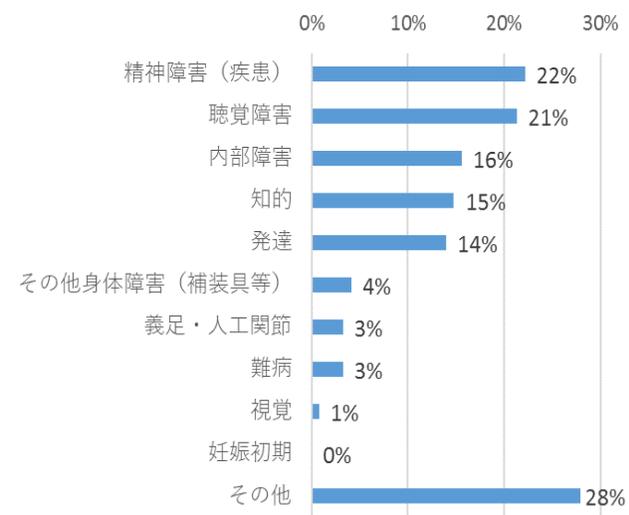
## ◆ (2) 属性別割合

会社員、自営業の割合が最も多く全体の4割を占めた。次いで学生という形になった。その他を占める割合は、主婦が最も多く、次いで無職、無回答が多数となった。就労継続支援等の障害福祉サービス利用者からの回答もあった。



## ◆ (4) 理由別割合 (複数回答可)

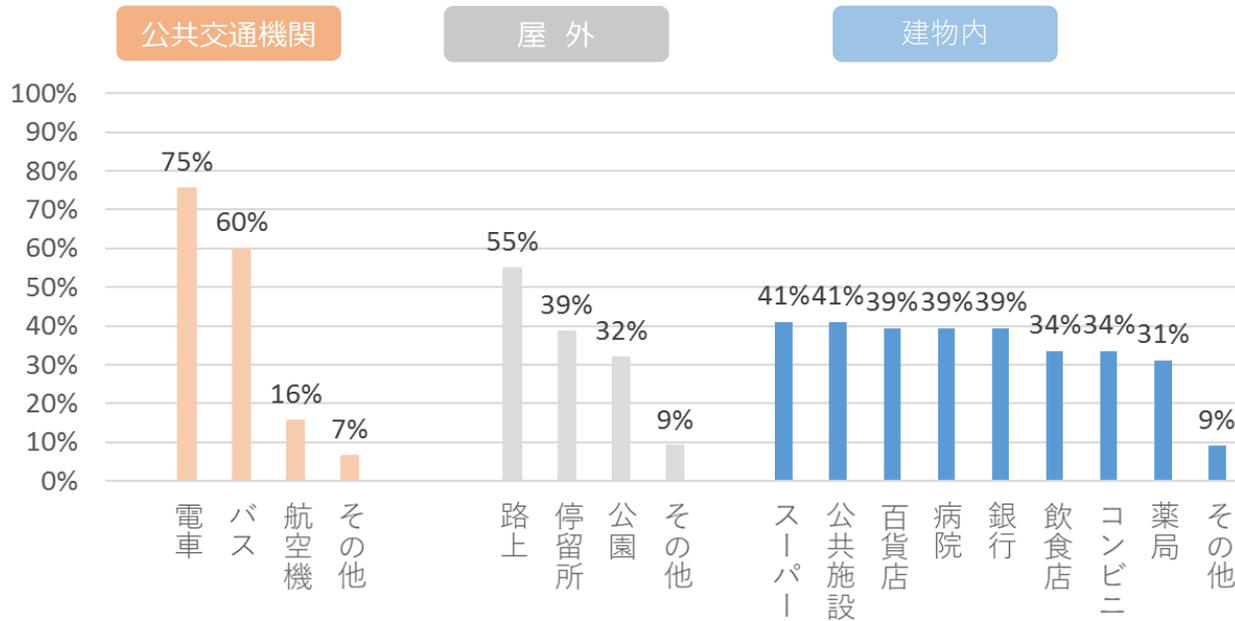
精神障害 (疾患) を理由に身に着ける方が最も多く、聴覚、内部障害、知的・発達と続いた。また、その他の割合が多く、ケガやがん治療等で一時的に利用している方もいた。



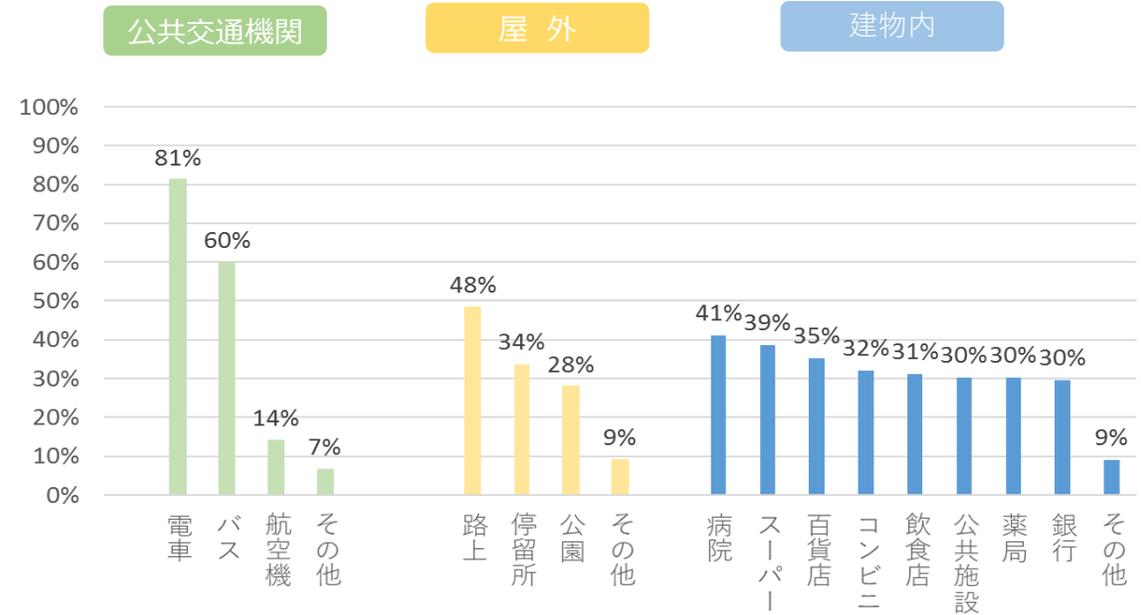
## ◆集計方法

ヘルプマークを活用する可能性のある外出先等を選択式にし、配慮してほしい場所と役に立った場所を集計した。

### ◆ (5) 配慮してほしい場所 (複数回答可)



### ◆ (6) 役に立った場所 (複数回答可)



- 「配慮してほしい場所」、「役に立った場所」ともに、公共交通機関（電車、バス）の割合が高かった。  
このことから、ヘルプマークを身に着けている人が、配慮してほしい場所で役に立っていることがわかった。

## (7) 支援の手法

ヘルプマーク使用者、その家族から得た意見から、求められる支援、配慮の手法を抽出した。

### ◆共通

- ・スマートフォンから目を離して、ヘルプマークを身に着けている人等、配慮が必要な人がいないか周囲を気に掛ける
- ・困っていたら、優しく声をかける
- ・気にかける、そっと見守る
- ・同意を得た上で裏のメモを確認し、必要な支援を行う
- ・聴覚障害の方に、筆談や手話、ジェスチャー等、可能な手段で応じる
- ・大声を発するなど場にそぐわない言動を目撃しても、咄嗟に注意しないで、ヘルプマークを身に着けていないかなど配慮が必要な人かどうか確認し、必要な配慮や援助を行う
- ・荷物運びを手伝う

### ◆公共交通機関で

- ・優先席に限らず、席を譲りましょうか、と声をかけ、必要に応じて譲る
- ・乗降時に介助、介添えをする

### ◆屋外、建物内で

- ・エレベーターを譲る
- ・辛そうな場合に、落ち着ける、又は横になれる所まで誘導する
- ・発達、精神障害の方を、必要に応じて落ち着いた席に案内する（飲食店等）
- ・困っている様子を見かけたら、ヘルプマークと併せて、ヘルプカードを持っていないか確認する