

# 平成30年度まちづくりネットモニター第3回調査結果 テーマ「ヘルプマークについて」

現在、ヘルプマークが市民の皆様にとどの程度周知されているか、またどの程度利用希望があるか、今後のヘルプマークの作成及び周知方法の参考とするため、市民の皆さまにアンケートを実施しましたので、その結果についてお知らせします。

※ヘルプマークは障がいをお持ちの方をはじめ、義足、人工関節、病気、妊娠初期等の外見からは分かりにくい理由で周囲の助けが必要な方に配布しています。

(障がい福祉課)

## 調査概要

○調査期間	平成30年7月2日(月)～7月11日(水)(10日間)
○回答方法	専用ウェブサイトから回答を送信する。
○モニター数	340名 (男性 148名 女性 192名)
○回答者数	298名 (男性 138名 女性 160名)
○回答率	87.6%

## 【結果概要】

ヘルプマークの認知度について平成29年度の調査と比較すると大幅に上がっているものの、約4割程度にとどまっている。

ヘルプマーク利用を周囲の対象者に勧めたい方が多い一方、「周囲の理解・認知不足」や「必要な方への入手方法の周知が不十分」などの理由から活用しにくいと認識している方が多い。

周知については、マスメディア、広報紙等によるもののほか、実際活用する場所(公共交通機関、公共機関、病院等)での周知など、様々な手法により、継続していく必要がある。

## 【主なポイント】

- ・ヘルプマークの認知度は高まっている(2017年度12.9%⇒今回39.9%)
- ・周囲に対象者がいる場合「利用を勧めたい」方(56.0%)
- ・「活用されている(活用できる)」との回答(12.4%)
- ・「活用されていない(活用できない)」との回答(52.0%)

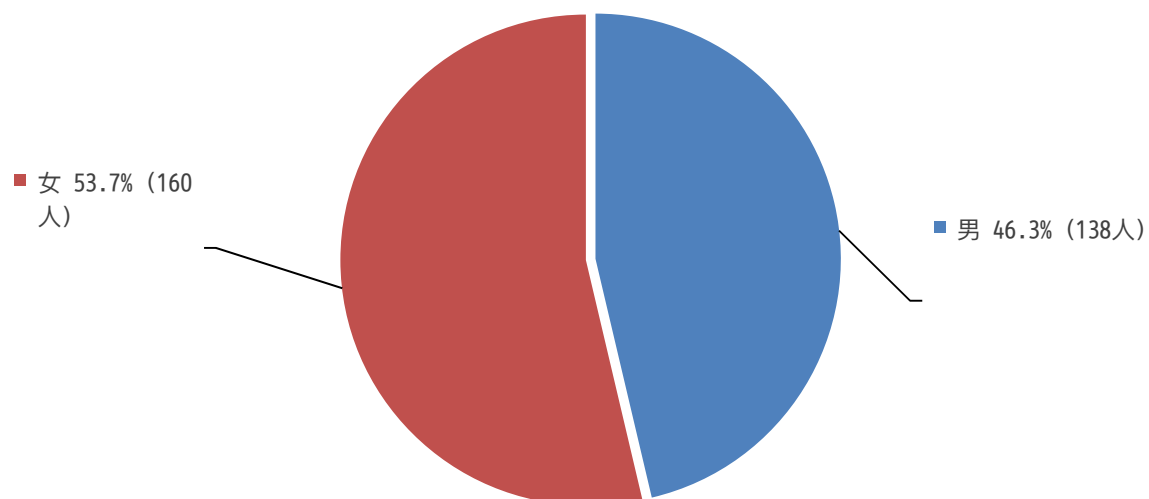
理由

「周囲の理解・認知不足」

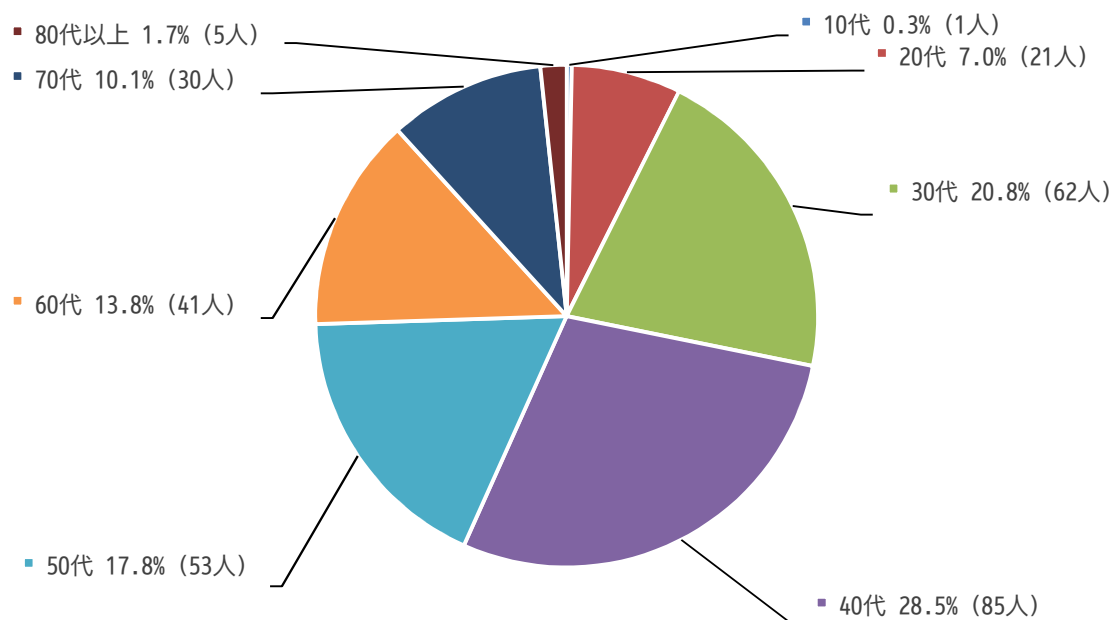
「マーク入手方法の周知が不十分」

## 回答した人の内訳

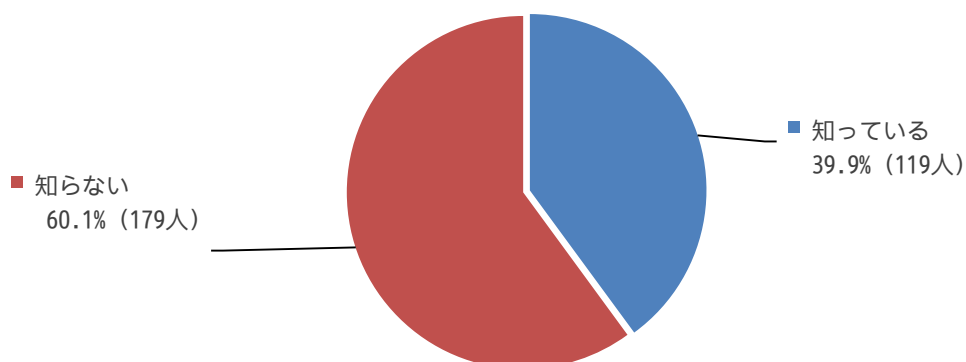
### 【男女別内訳】



### 【年代別内訳】

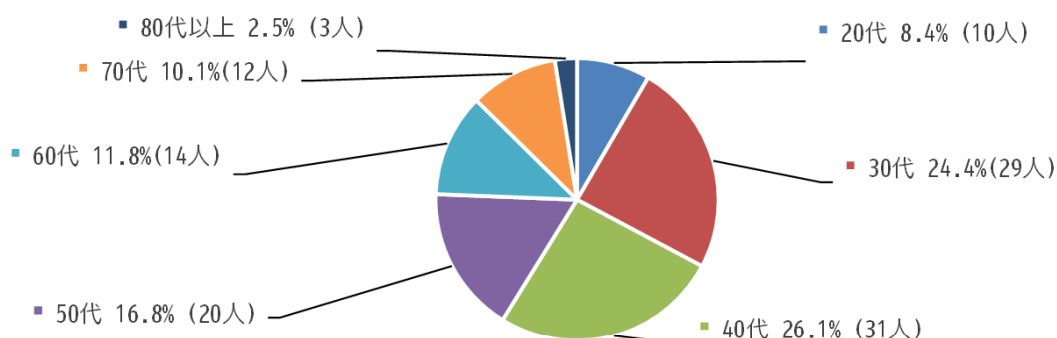


## 問1 ヘルプマークをご存知ですか? (1つ選択)



### ◆問1の選択肢別

「知っている人」と回答した人【年代別内訳（構成比）】



### ◆年代別の認知度

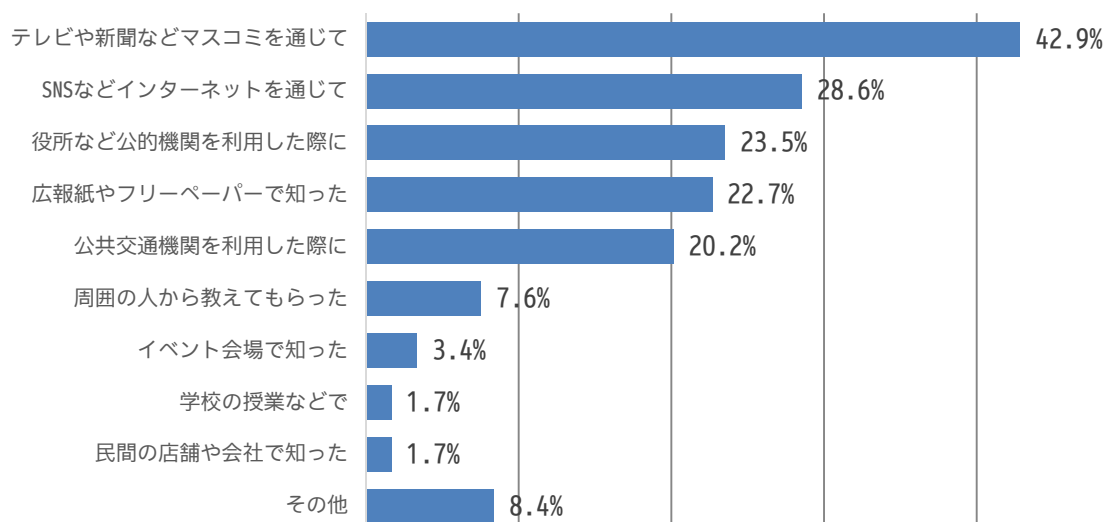
年代	回答者数	「知っている」と回答した人	割合
20代	21人	10人	47.6%
30代	62人	29人	46.8%
40代	85人	31人	36.5%
50代	53人	20人	37.7%
60代	41人	14人	34.1%
70代	30人	12人	40.0%
80代以上	5人	3人	60.0%

### 【ポイント】

- ・ 前回調査との比較：前回（平成29年度第6回調査「第3期地域福祉計画について」）認知度12.9%→今回39.9%
- ・ 性別にみたヘルプマーク認知度は、男性35.5%（138人中49人）、女性43.7%（160人中70人）と大きな開きはなかった。

問2 問1で「知っている」とお答えになった方に伺います。どのようにしてヘルプマークを知りましたか？（複数回答可）

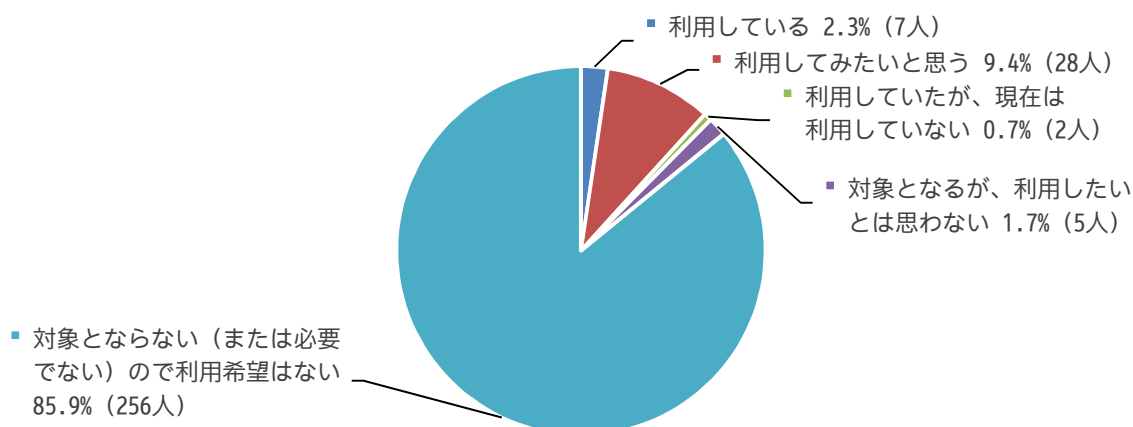
選択肢	回答数
テレビや新聞などマスコミを通じて	51人
SNSなどインターネットを通じて	34人
役所など公的機関を利用した際に	28人
広報紙やフリーペーパーで知った	27人
公共交通機関を利用した際に	24人
周囲の人から教えてもらった	9人
イベント会場で知った	4人
学校の授業などで	2人
民間の店舗や会社で知った	2人
その他	10人
計	191人



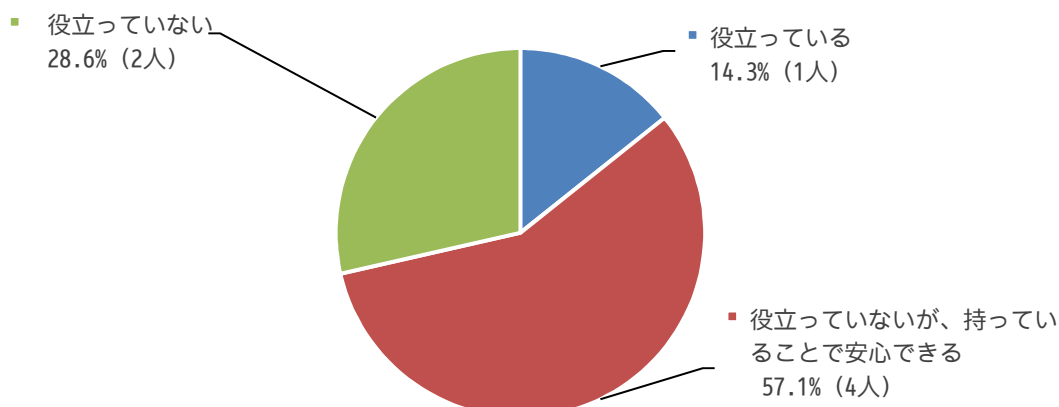
※「その他」を選択した方の主な意見

- ・参加している団体が広めているため
- ・祖母が使っている
- ・通っている教会の掲示板にあった
- ・妊娠した時に貰ったから
- ・郡山駅東側通路に掲示されている、ポスターを見て知りました
- ・実際外見から妊婦さんと分からなかった女性がバックに付けているのを見かけたから
- ・今回の調査で、市のウェブサイトを見て知った
- ・聴覚障害者が持っているのを見た
- ・漫画を読んで

### 問3 全員に伺います。あなたはヘルプマークを利用していますか？（1つ選択）



### 問4 問3で「利用している」とお答えになった方に伺います。ヘルプマークはあなたの生活で役に立っていると思いますか？（1つ選択）

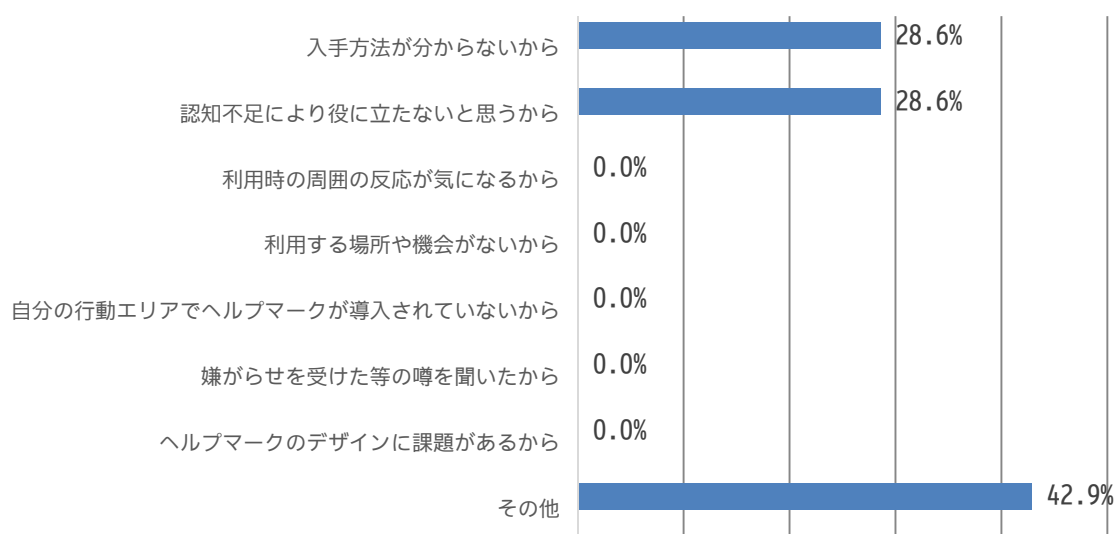


#### 【ポイント】

- ネットモニター対象者の中でヘルプマークの対象者は14.0%と非常に少ないが、「利用してみたいと思う」と回答した28人のうち、20代は1人、30代は6人、40代は5人、50代は3人、60代は6人、70代は4人、80代は3人と、30代以降の関心が高い傾向にある。
- 「利用している」という回答の過半数が、ヘルプマークを持つこと自体に安心感を持っている。

問5 問3で「利用していたが、現在は利用していない」「対象となるが、利用したいとは思わない」とお答えになった方に伺います。利用していない・利用したいとは思わない理由は何ですか？（複数回答可）

選択肢	回答数
入手方法が分からないから	2人
認知不足により役に立たないと思うから	2人
利用時の周囲の反応が気になるから	0人
利用する場所や機会がないから	0人
自分の行動エリアでヘルプマークが導入されていないから	0人
嫌がらせを受けた等の噂を聞いたから	0人
ヘルプマークのデザインに課題があるから	0人
その他	3人
計	7人



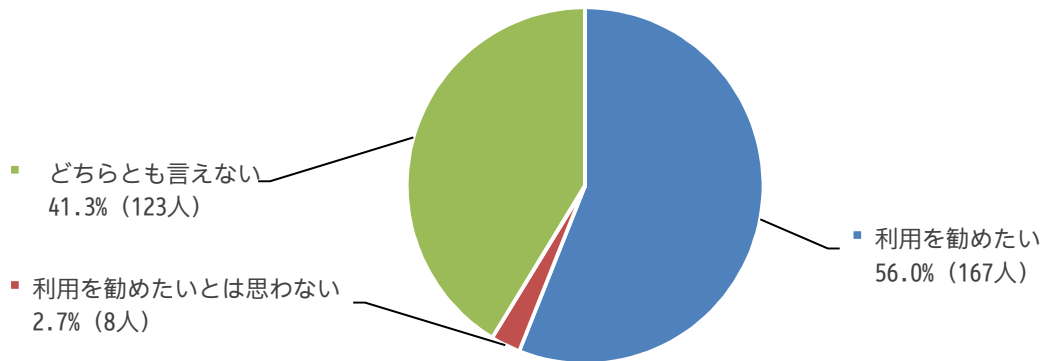
※「その他」を選択した方の主な意見

- ・社会に溶け込みたい
- ・自分は助けが必要なほど困っていないから。もっと必要な人が使うべき。
- ・妊娠初期のみ利用していた。

【ポイント】

- ・周知不足（入手方法含む）の側面もあるが、利用対象者が個々の判断で利用を希望していない（対象とならない時期には利用しない）事例もある。
- ・0人回答だった選択肢については、現時点では利用に対する大きな障害とはなっていない模様

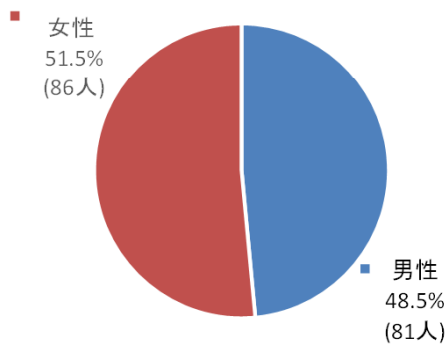
**問6 全員に伺います。身近な方にヘルプマークの対象となる方がいる場合、利用を勧めたいと思いますか？（1つ選択）**



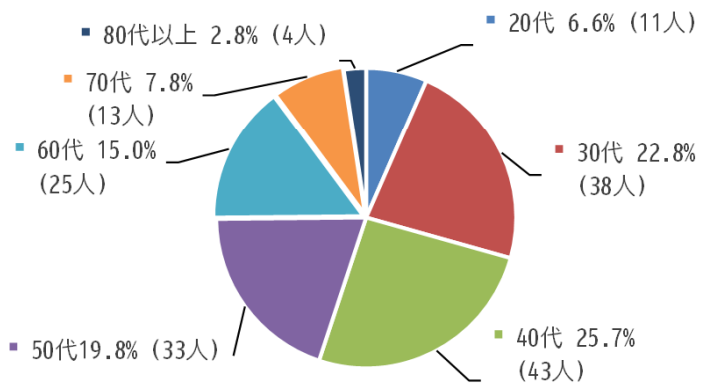
**◆問6の選択肢別**

「利用を勧めたい」と回答した人

**【男女別内訳】**



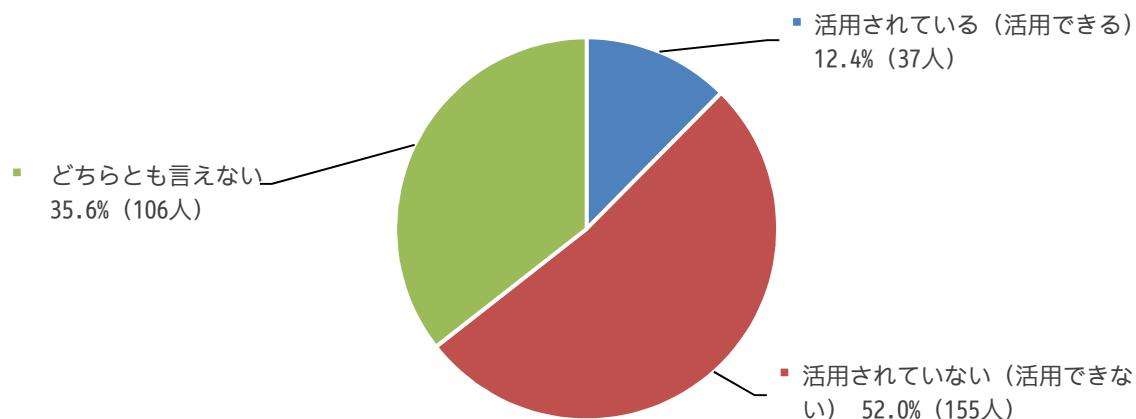
**【年代別内訳】**



**【ポイント】**

- 「利用を勧めたい」という回答が過半数を占めるものの、「どちらとも言えない」という回答が40%を超えていた。
- 「利用を勧めたいとは思わない」という回答の内訳は、性別で見ると男性4人、女性4人、年代別で見ると30代2人、40代2人、50代2人、60代1人、70代1人であった。

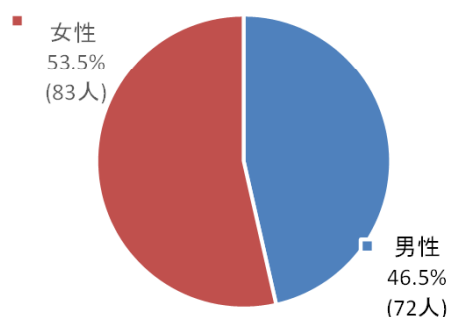
問7 全員に伺います。ヘルプマークは市内で活用されている（または活用できる）と思いますか？（1つ選択）



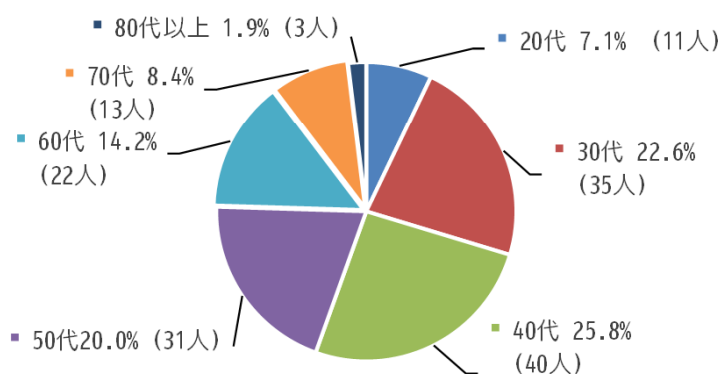
◆問7の選択肢別

「活用されていない（活用できない）」と回答した人

【男女別内訳】



【年代別内訳】



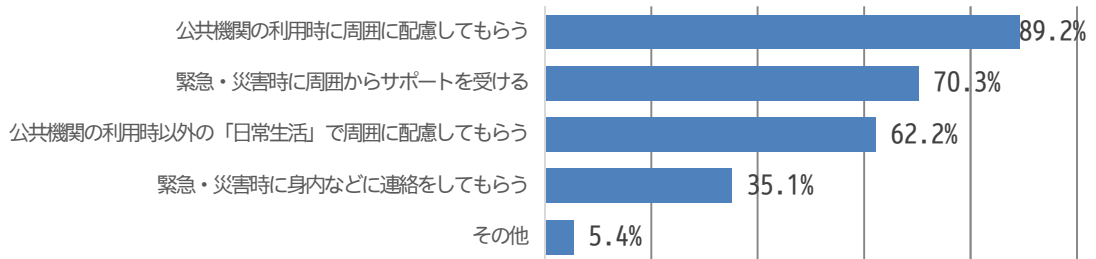
【ポイント】

- 「活用されていない（活用できない）」という回答が過半数を占め、「どちらとも言えない」という回答が35.6%に上る。



問8 問7で「活用されている（活用できる）」とお答えになった方に伺います。  
 どのような場面でヘルプマークは活用されているもしくは活用できると思いますか？（複数回答可）

選択肢	回答数
公共機関の利用時に周囲に配慮してもらう	33人
緊急・災害時に周囲からサポートを受ける	26人
公共機関の利用時以外の「日常生活」で周囲に配慮してもらう	23人
緊急・災害時に身内などに連絡をしてもらう	13人
その他	2人
計	97人



※「その他」を選択した方の主な意見

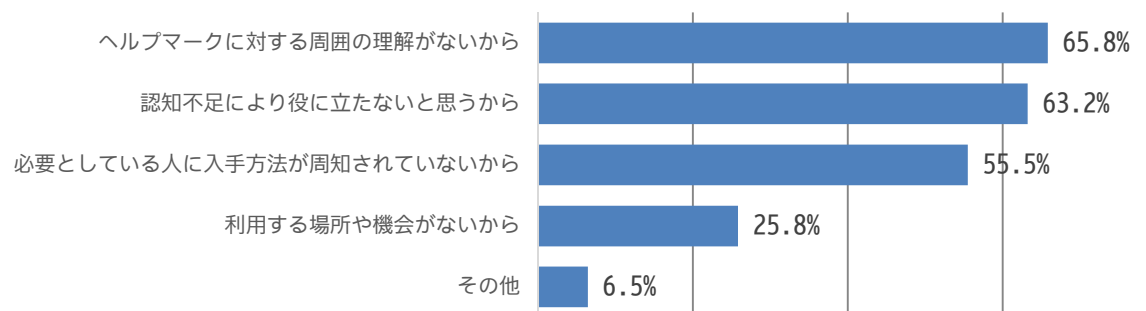
- ・車の若葉マークや紅葉マークと同じ感覚で普及させるべき。
- ・ヘルプマークを利用したいと思っている人がして欲しいことを手助けする。

【ポイント】

- ・「公共機関の利用時に周囲に配慮してもらう」という回答が89.2%だが、「公共機関の利用時以外の「日常生活」で周囲に配慮してもらう」という回答が62.2%と17ポイント低く、日常生活への浸透の度合いが低いことが分かる。

問9 7で「活用されていない（活用できない）」とお答えになった方に伺います。  
活用されていない（活用できない）と思う理由は何ですか？（複数回答可）

選択肢	回答数
ヘルプマークに対する周囲の理解がないから	102人
認知不足により役に立たないと思うから	98人
必要としている人に入手法が周知されていないから	86人
利用する場所や機会がないから	40人
その他	10人
計	336人



#### ※「その他」を選択した方の主な意見

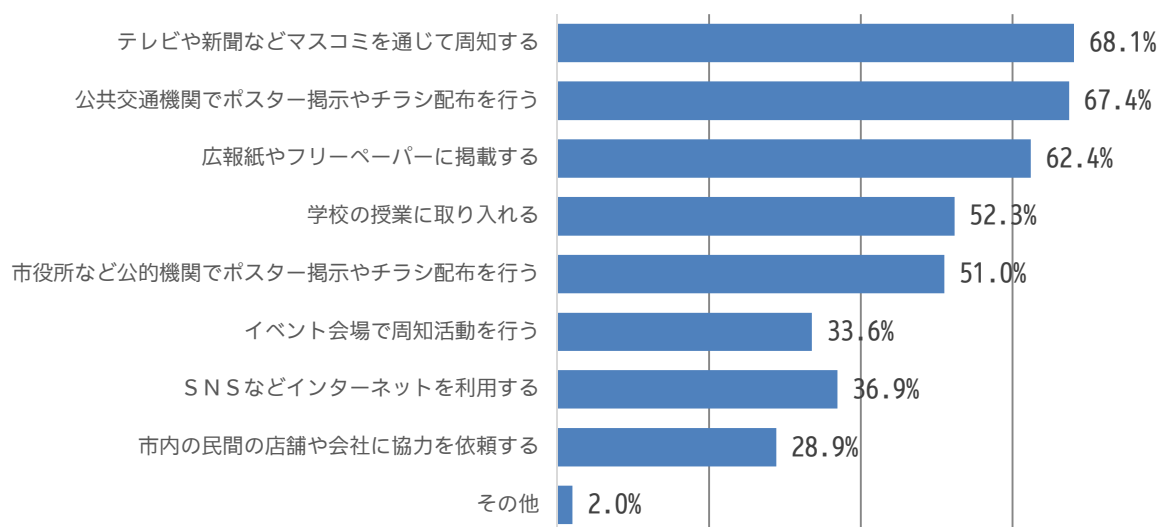
- ・持っていたとしても他人の善意に頼らなくてはいけない為みんなが優しい世の中にならないと活用はできない
- ・対象者全ての人が必要とは言えないから。（必要としない人もいると思う）
- ・ヘルプマークが世の中で知っている人が少ない。
- ・必要としない人にも周知しなければ助けを得られにくいのではないのでしょうか。
- ・ヘルプマークを使用している人を見たことがない

#### 【ポイント】

- ・周知や認知の不足が主な要因であることが分かる一方、「利用する場所や機会がないから」という回答は25.8%に留まった。周知に力を入れれば本市でもヘルプマークを活用できる場所や機会はあると考える市民が多いのではないか。

問10 全員に伺います。どのような方法で周知をすると、もっとヘルプマークについて認知や理解が広まると思いますか？（複数選択可）

選択肢	回答数
テレビや新聞などマスコミを通じて周知する	203人
公共交通機関でポスター掲示やチラシ配布を行う	201人
広報紙やフリーペーパーに掲載する	186人
学校の授業に取り入れる	156人
市役所など公的機関でポスター掲示やチラシ配布を行う	152人
イベント会場で周知活動を行う	100人
SNSなどインターネットを利用する	110人
市内の民間の店舗や会社に協力を依頼する	86人
その他	6人
計	1,200人



※「その他」を選択した方の主な意見

- ・工業団地の企業や大規模事業所にアナウンスする
- ・ヘルプマークを使う場所で知らせる
- ・コンビニエンスストアにポスター掲示
- ・使用イメージが浮かばないので、使用者・活用者による実施例を学校・町内会・イベント会場などで披露する。
- ・地域の情報番組で定期的特集をする
- ・病院の待合や薬局にポスターがあれば見ると思う
- ・病院・リハビリセンター・作業所などにポスター・チラシを置く

【ポイント】

- ・「テレビや新聞などマスコミを通じて周知する」という回答が68.1%と最も多く、先日NHKの情報番組「あさイチ」でヘルプマークが取り上げられて以降市民からの問合せが急増したことから分かるように、マスメディアによる宣伝効果は非常に高いと市民も考えていることが分かる。
- ・「公共交通機関でポスター掲示やチラシ配布を行う」という回答は67.4%と次いで多く、実際に活用機会が多いと考えられる公共交通機関での周知は効果が大きいことが分かる。
- ・その他の「広報紙やフリーペーパーに掲載する」「学校の授業に取り入れる」「SNSなどインターネットを利用する」「市内の民間の店舗や会社に協力を依頼する」等の回答も多く、周知については多種多様な方法で継続して行っていくことが求められる。

問11 その他、ヘルプマークについてご意見やご提案があればお願いいたします。(自由記載)

- ここ数日の新聞でヘルプマークの事を知りました。まだまだ認知不足だと思います。私はまだ必要としていませんが、一人で行動できない年齢の方、病気の方たちには積極的に利用し、自分ができる範囲ですが、サポートしてあげたいという気持ちはあります。
- ヘルプマークを知らない郡山市民がまだまだいると思うので、援助や配慮が必要な方々のためにも、子供から大人までみんなに周知徹底して、郡山市民一人一人が思いやりのある行動が出来れば、住みやすい街になると思います。
- マタニティマークでも感じていることですが、マークが裏目に出ないことを願います。マークをつけている方がかえって犯罪者や不審者に狙われたりなど。少数派かもしれませんが、自分が妊婦だった時にそういう心配があり、マタニティマークは一度も使いませんでした。もちろんマークをつけている人を見かけたらできる限りのヘルプはしますが…。
- ヘルプマークがあるということは何となくわかっていたが、現実にその場面がないので関心は極めて低い。交通機関内でのPRがいいのではないだろうか。
- ヘルプマークをこのアンケートで初めて知りました。検索しましたが、マークだけでは内容や警告の意味が伝わりにくく感じました。認知度の低さが致命的だと思います。
- 「ヘルプ」を希望しているのかなと思って、手を出して良いか否かの判断が出来なくて、自分としても歯がゆい時がありました。そういう人は恥ずかしがらずに「ヘルプマーク」で意思を表示して欲しいと思います。
- 障害者マークの健常者の不適切な利用や本来の目的に沿わない利用者の使用などにより、結果的に使いづらいシステムになっても困るので、各自のモラルや幼少期よりどのように教育していくのが大事だと思う。
- ヘルプマークの普及と理解によって、今まで見た目ではわかりにくい公共機関等で嫌な思いをされていた方たちがもっと生活しやすい環境になっていけばいいなと思います。



ヘルプマークを知っていますか？  
援助が必要な方のための  
マークです。

外見からは分からなくても援助が必要な方がいます。  
このマークを見かけたら、電車内で席をゆずる、  
困っているようであれば声をかける等、  
思いやりのある行動をお願いします。



このマークは、環境にやさしいのに「環境負荷低減マーク」を使用しています。詳しくはこちらをご覧ください。

