

合理的配慮が必要な利用者が配慮の必要性を 意思表示するマークに関する研究

—公共施設利用における必要性の意義と歴史的変遷、な
らびに今後のあり方—

日本大学工学部まちづくり工学科

0808 吉川園子

指導 牟田聡子、八藤後 猛

・ — 目 次 —

目 次

第1章 はじめに

1 研究背景	p. 1
1.1 マーク種類・特徴	p. 2
1.2 マークの歴史	p. 3
1.3 合理的配慮が必要な利用者が持つマークの現状	p. 3. 4
2 研究目的	p. 5
3 研究方法	p. 5

第2章 文献調査

1 合理的配慮が必要な利用者の現状	p. 6
2 合理的配慮が必要な利用者が持つマークの現状	p. 7
3 合理的配慮が必要な利用者と配慮する人を繋ぐマッチングアプリ	p. 7. 8

第3章 マーク製作者、マークを付けている当事者へインタビュー調査

1 調査実施方法と調査内容	p. 9
1.1 調査方法	p. 9
1.2 調査内容	p. 9
1.2.1 マーク管理団体への調査	p. 9
1.2.2 マーク利用者への調査	p. 9
2 結果	
2.1 マーク管理団体への調査	p. 9
2.1.1 マークをつくったきっかけ	p. 9. 10
2.1.2 この活動をする前、他の団体に所属していたのか	p. 11
2.1.3 マークを使用している人の多い地域	p. 12
2.1.4 当事者以外の人にマークの意味を伝える工夫	p. 13
2.1.5 使ってほしい場面や場所	p. 14
2.1.6 当事者がマークを知ったきっかけ	p. 15
2.1.7 マークを作る前はどのようにしていたのか	p. 16
2.1.8 マークを制作するうえで大変だったこと	p. 17
2.1.9 反対意見などあったのか	p. 17
2.1.10 マークを広めるためにしたこと	p. 18
2.1.11 他のマークとの違い	p. 18. 19
2.2 マーク利用者への調査	p. 20

第4章 考察とまとめ

- | | |
|--------------|--------|
| 1. マークの背景と課題 | p. 2 2 |
| 2. マークをもつ意義 | p. 2 2 |
| 3. 今後の新しい可能性 | p. 2 2 |
| 4. 今後の課題 | p. 2 2 |
|
 | |
| 【参考文献】 | p. 2 3 |

第1章 はじめに

1 研究背景

1.1 マークの種類・特徴

外見からは障害の種類や不便さがわからない人がある。そのためその障害や不便さを可視化するためにヘルプマークやマタニティマークなど周囲に配慮を求めるマークがある。(表1) これらのマークには同じような意味をもつマークも存在する。そしてマークによっては身に着けるマーク、身に着けないマーク(公共施設などに置かれるなど) どちらの場合にも使われる。

昨今では新型コロナウイルスの影響で喘息や花粉症など咳や鼻水が出る人が周囲から白い目で見られることを気にしてマスクに貼るシールやカバンに着ける缶バッジが個人で展開しているものも多くみられる。

表1 マークの種類並びに説明

名称	マーク	制作団体	制作年	対象とする障害	成り立ち
ヘルプマーク		東京都	2012年	どんな障害でも、妊婦さん、体調不良	周りに配慮が必要な事を知らせることで援助を受けやすくなるように
ハートプラスマーク		ハートプラスの会	2003年	内部障害	障害を可視化し理解を広げるため
マタニティマーク		厚生労働省	2006年	妊婦さん	周りに妊婦であることを示す
耳マーク		一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会	1975年	聴覚障害	「聞こえない」ことを相手に理解してもらう
BABY IN ME		個人での展開	1999年	妊婦さん	もっと社会全体に他者を思う気持ちや周囲とのコミュニケーションが広がっていくことを願って始めた企画
黄色いハンカチ		全国黄色いハンカチ推進本部	1988年	内部障害	自分の情報を書き込み携帯する
バギーマーク		介護ママの手作り	2012年	障がい児	障がい児に対する社会の理解が深まるように
筆談マーク		全日本ろうあ連盟	2016年	聴覚障害	筆談に対応できますのマーク
手話マーク		全日本ろうあ連盟	2016年	聴覚障害	手話で対応できますのマーク
聴覚障害者		警察庁	2008年	聴覚障害	聴覚障害であることを理由に免

マーク					許に条件が付されている方が運転する際に表示するマーク
補助犬マーク		厚生労働省	2002年	補助犬ユーザー	身体障害者補助犬法の理解促進
カフ〜ん		個人（福岡市の画家）	2021年	花粉症	コロナウイルスではなく花粉症だとアピールできるマーク
ファインドミーマーク		トリクマ CLUB	2021年	ダウン症	ダウン症の家族と家族を繋ぐ
喘息マーク		個人での展開		喘息	風邪ではなく喘息なのでうつりませんのマーク
アレルギーマーク		アレルギーっ子の旅する情報サイト CAT	2018年	植物アレルギー	第三者に知ってもらおう
エスカレーターマナーアップキーホルダー		エスカレーターマナーアップ推進委員会	不明	けがや病気の方	けがや病気が理由で左右いづれかに寄って立ちどまっているという意思表示するためのもの
「コロナじゃないよ。花粉症だよ！」缶バッチ		山口県周南市	不明	花粉症	新型コロナウイルス感染症が拡大している中、公共の場で花粉症の症状が出てしまい周りの目が気になる人に向けられて作られた。

引用：東京都 HP（ヘルプマーク）、ハートプラスの会（ハートプラスマーク）、厚生労働省 HP（マタニティマーク、補助犬マーク）、一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会 HP（耳マーク）、BABY in ME ホームページ（BABY in ME）、全国黄色いハンカチ推進本部（黄色いハンカチ）、マムミニオンペッシュ HP（バギーマーク）、全日本ろうあ連盟（筆談マーク、手話マーク）、警察庁 HP（聴覚障害者マーク）、西日本新聞（カフ〜ん）、トリクマ CLUB の HP（ファインドミーマーク）、楽天市場 HP（喘息マーク）、アレルギーっ子の旅する情報サイト CAT（アレルギーマーク）、エスカレーターマナーアップ推進委員会（エスカレーターマナーアップキーホルダー）、山口県周南市 HP（「コロナじゃないよ。花粉症だよ！」缶バッチ）

1.2 マークの歴史

日本でマーク自体が普及したきっかけは、1964年の東京オリンピックである。外国人が多く東京を訪れることを見込んで円滑なコミュニケーションがとることのできるピクトサインが誕生した。¹⁾ このピクトサインは5千年前の古代文字に遡る。(外見からはわからない障害や不便さを表すマークはここから派生したものだと考えられる。²⁾ 私が調べたマークの中で一番制作年が古いものが、周囲に知らせることが目的で作られたものは耳マークである。(1975年)³⁾

「内部障害」が世の中に知られだしたのは日本の高度経済成長期の時期である。主に都市部での労働が原因でありこのことが原因で都市部に内部障害者の施設ができた。⁴⁾ 1990年の新聞には「内部障害者の子供を車内で座らせる時、周りの方々に理解してもらいたい」という声が寄せられており、他にも1992年の新聞には妊婦バッジの提案がされていた。

1.3 合理的配慮が必要な利用者が持つマークの現状

合理的配慮が必要な利用者がもつマークの一つにヘルプマークというものがある。これについて障がい者総合研究所では過去に二回(2017年と2021年)ヘルプマークの認知度・利用状況に関する調査が行われている。⁵⁾ 質問項目は7つあり、①「ヘルプマークを知っているか」②「ヘルプマークを利用したことがあるか」③「ヘルプマークはあなたが想定していた通り役立っているか」④「今後ヘルプマークを利用したいと思うか」⑤「ヘルプマークが自宅で作成できることを知っているか」⑥「ヘルプマークでどのような配慮を受けることができたか」⑦「ヘルプマークの改善点はあるか」という項目に分けられている。この研究では①、②、③、④、⑥、⑦に注目する。

まず①「あなたはヘルプマークを知っていますか」という質問で、2017年に行われた調査では47%の人が知っていると答えたが、2021年では80%とヘルプマークの認知度は4年で約30%上がっている。

次に②の「あなたはヘルプマークを利用したことがありますか」という質問では現在利用しているという人が2017年では20%であり2021年には26%になり少し上がった。しかし2017年に利用したいが、まだ利用していない人が41%であったのに対し2021年の調査では24%と大幅に減っており。利用したいと思わないが2017年には37%であったが2021年には44%と増えている。4年間の間にヘルプマークを利用したいと思わない人が多くなったと考えられる。

続いて③「ヘルプマークはあなたが想定した通り、役立っていますか」という質問では2017年では役立っていると答えた人が11%であったのに対して2021年では4%と少なくなり役立っていないと答えた人が2017年に31%、2021年に44%に増えていて役立っていないと答えた人が多くなっている。

④「今後ヘルプマークを利用したいとおもうか」という質問では2017年には利用したいが17%、利用したくないが26%、2021年には利用したいが24%で利用したくないが30%とあまり変動が

なかった。利用したくない理由として「利用する場所や機械がないから」「利用時の周囲の反応が気になるから」「認知不足により役立たないと思うから」という理由が多く見られた。

⑥「ヘルプマークを使うことで、あなたは、どのような配慮を受けることができましたか」という質問の回答では「電車内で座席を譲ってもらえた。しかしほとんどの人がスマホを使っているか寝ているかで気づいてもらえない」「交通機関で、席を譲ってもらえた。病院でも、椅子を持って生きてもらえた」「実際体感としてあったのが交通機関で席を譲っていただいたことです。小さくても疲れの分散はありがたいことです。同じヘルプマークを着けている方、マタニティマークを着けられている方、怪我をされている方に席を譲っていただくことが多いように感じます。健常者の方からは「ヘルプマークをかわいいね」と言われることが多く、自身に関係ない人には意識的に知ってもらうことが重要なのかと常日頃思っています」という回答している方がおり、ヘルプマークは公共交通機関、公共施設で配慮を受けると感じている人が多い。

⑦「ヘルプマークについて、普及以外の点で改善を求めることがありますか」という質問では「スマホなどに見られる Web 広告に出して手認知度を上げてほしい」「ほかに利用されているが、どんな援助が必要なのかわからない方がいる。なぜヘルプマークを着けていて、どんなヘルプが必要なのかわかるといいと思う」「未だ周知のマークになっている段階ではない今、普及以外の改善点はないかと思えます。このマークを着けている人は困りごとがある人なんだという共通認識を持ってもらうことが最初の一步だと思います」「マークだけではなく「ヘルプ」の方法・種類が多岐にわたっているので、どうヘルプするのかを当事者から発信することも大切」「ヘルプマークの意味を明確に知ってほしい。ヘルプカードを併用しているが、マークだけでは何に困っていて、何に配慮が必要なのかわかりづらい。マークを引っ張られる、嫌味を言われる。子供連れの母親が子供に対して、ヘルプマークを着けている人に近づいてはいけないと教え込んでいた、など偏見がある。」とマークの認知度、マークを着けていることの意味を言及し改善を求める声があった。

2 研究目的

本研究では合理的配慮が必要な利用者が配慮の必要性を意思表示するマークについて公共施設における必要性の意義と歴史的変遷、並びに今後のあり方について研究を目的にしている。

3 研究方法

はじめ「マーク」に関する既往研究を調べ、その歴史的変遷や既知点を明らかにした。そのうえで現状のマークの利用場面と役割、ならびに問題点についてネット情報、ならびに文献情報より明らかにした。

さらに、マークを管理している当事者団体、並びに利用者にインタビュー調査を実施し当事者としてのマークの期待と現状、問題点を明らかにした。

第2章 文献調査

1. 合理的配慮が必要な利用者の現状

合理的配慮が必要な利用者の中には内部障害という障害がある。内部障害とは内臓諸器官に障害があるものを指すのだが、この内の一部が身体障害者として認められたのは昭和42年のことで他の身体障害者と比べると17年の遅れがあった。昭和55年厚生省によると内部障害者の総数は身体障害者の総数の一割であった。⁴⁾

障害の有無が外見からはわかりにくいため障害者本人が障害を明らかにしようとなしな傾向がある。(内部障害を明らかにすることは就職などにおいて不利になることがある)一般に内部障害に対する関心が低いなどの理由から内部障害者の実態の把握は困難である。

内部障害者は全身的な体位の低下から肉体労働は不利であるが、肢体、五感はともに正常である。⁴⁾

また妊婦も合理的配慮が必要な利用者の中の一人である。妊娠初期は特に外見からはわからないので合理的配慮が必要である。

妊娠中は亜体重増加に伴い、姿勢動揺が大きくなりバランスを崩しやすくなる。妊娠初期は、悪阻の影響により貧血による立ち眩みやめまいを経験する。これによって転倒するケースも多い。妊娠初期は流産する可能性も高いためその予防は重要になる。⁶⁾

妊娠初期からの姿勢動揺、悪阻スケール、電車内での着座率を包括的に検討する調査が行われた文献がある。被験者は初産の2名である。期間は妊娠14週目から28週目までであり、姿勢立位課題は何も触れずに行う課題と軽く定点に触れる課題をそれぞれ1分間行った。結果、妊娠初期の電車内での着座率は37%であり、妊娠初期から妊娠中期では被験者らは出勤時の約6割は電車内では立ったまま出勤していた。妊娠中期から後期までの着座率は51%であった。妊娠初期から中期にかけての悪阻スケールを電車内での着座率の有無に分けて比較すると低くなる傾向にあった。2名の被験者ともに妊娠初期に電車内でマタニティマークを持っていても優先席を譲ってもらえない経験があった。⁶⁾

新型コロナウイルス対策としてマスクの常時着用が強く推奨されている。難聴児・者のほとんどは、情報の取得に際し聴覚以外に相手の表情や口元の動きに多く依存している。全国の難聴児・者がコロナ禍においてマスク着用がいかに困惑しているかアンケート調査を行ったところ「コロナ禍では真楠の取り外しは言いづらい」「相手も不服そうで理解が得られない」「手話を使う聾者とは違い、難聴者には理解に遠い」「マスクを外すお願いが病院・店舗でできなくなった」「筆談を面倒がれる」また自分たちと対策としてアプリなどの利用、耳マーク、透明マスク、筆談などが挙げられた。耳マークの周知が課題であるが、今後も心がける必要があるとこの論文ではかかれていた。⁷⁾

「目に見えない障害」はさほど大きな障害とは感じられない泥宇だが、商法が入ってこない影響は大きい。⁸⁾

2. 合理的配慮が必要な利用者が身に着けるマークの現状

合理的配慮が必要な利用者が身に着けるマークには多くの種類がある。「ヘルプマーク」「マタニティマーク」「耳マーク」「ハートプラスマーク」などである。

これらのマークを身に着けていても配慮を受けられないことがある。妊娠初期に電車内でマタニティマークを持っていても優先席を譲ってもらえない。⁶⁾ 耳マークを所持していても周りから認知されていないので困ることがある。ヘルプマークを着けていてもヘルプマークを押しつけて近づいてくる人がいることや⁹⁾、妊娠初期の体型の変化が少ないときはマタニティマークも小さいために優先席の電車利用が困難な現状にある。⁶⁾ マークの認知度が低いことがマークを利用したいというひとが少ない理由でもある。⁵⁾ 黄色いハンカチを内部障害の合図として普及したと考える文献では企業や商店街などの協力を得て、「共感を得ること」「女性をターゲットに話をする事」などについて議論が深まったと書かれている。¹⁰⁾ また、マークは複雑な商法を簡潔に伝達できる特徴を有する。マークは繰り返し使用されることで、その特徴的な形状が閲覧者の記憶に残り、マークを社会的に周知させることができる、このようにマークの使用は、基本的に極めて有効な方法である。マークの認知度を上げるためには繰り返し利用されることが大事なのである。¹¹⁾

マークがあることでコミュニケーションの心理的ハードルを下げることができる。¹²⁾ 病気のことをわかりやすく伝えるにはどうしたらよいか困難に感じる状況もあるため、病気の説明で可視化できると伝わりやすい。病院の例で、妊娠中は体調も不安定であり、職務中の留意点も多くなるが、自身から妊娠中と伝えることを遠慮してしまう場合があり、希望する職員にはマタニティマークと病院のロゴを組み合わせたバッチを配布したところ周囲のスタッフへの応援がしやすくなった、というプラスの声もある。¹³⁾

マークは配慮を求めているだけではない。見えない障害がある子どもの場合なかなか理解されない、支援が受けにくかったというのがあってマークをつけていれば障害のある方なんだなとわかっただけということで始めたハートバッチ運動は（マークではなくTシャツ）そのTシャツを見ただけで障害がある方なんだな、とわかってもらえればいいという思いが込められている。¹⁴⁾ このように合理的配慮が必要な時だけに周囲に示しているのではない場合もある。

3. 合理的配慮が必要な利用者と配慮をする人を繋ぐマッチングアプリ

マタニティマーク、ヘルプマークを着けている人の中には「嫌がらせなどが怖い」「席を譲ってほしいと訴えているようで抵抗がある」という意見がある。⁵⁾ またヘルプマーク、マタニティマークを着けていても、公共交通機関では多くの人が自分のスマートフォンを使用しているためわざわざ周りを見渡すという行為自体が少ない。そこで「ヘルプマークを付けにくい・付けたくない」「ヘルプマークに気づかない」という問題を解決するために、公共交通機関内で支援する人とを繋ぐスマートフォンアプリケーションを提案し実装した文献があった。¹⁶⁾

実験協力者は20～50代男女12名で、3代の端末に提案アプリケーションをインストールして実験を行った。使用方法とは、支援者と被支援者が一名ずつの場合接続までの操作方法とチャット方法、接続終了方法である。

実験手順は以下の通りで行われた。1. 支援者役2名が公共交通機関に見立てた室内の椅子に座り、提案アプリケーションを操作し被支援者待機状態にする。2. 被支援者役が一名が支援者スキャン状態にする。3. 被支援者役と端末と接続された支援者は被支援者とチャットを開始する。接続されなかった支援者はそのまま待機する。4. 接続された被支援者と支援者が座席の譲渡を終えたら一回実験を終了とする。5. 全員が被支援者を体験できるように、役割を入れ替えて手順1～4をさらに2回、軽3回繰り返す。6. 実験協力者が実験後アンケートに回答する。

この実験手順によって1組当たり3名で4組、計12名による実験を行った。実験結果は計4回行なわれすべての実験において成功した。また、実験中に操作方法がわからなくなったり、操作手順に誤りが生じることもなかった。実験協力者が自分の位置を接続相手に伝えるために使用した情報は「座席の位置の情報」「自分の服装」が主であった。また相手かどうか最終確認するために「右手でご自身の右耳に触れてもらえますか」という特定の操作を求めるチャットで送る実験協力者もいた。実験者へアンケートし、提案アプリケーションの良かったところについて自由記述で回答してもらったところ、「助ける意思のある人や助けられたい人としかつながらないため周りの目が気にならず、目立たない」「会話の必要がないので席を譲るハードルが下がる」「相手の人となりや文面からわかって安心しやすい」という意見が得られた。対して悪かった点として「自分がよくある格好だと伝えにくいかもしれない」「お年寄りには使えない可能性がある」という意見が得られた。

実際に電車を使ってみたいと思うかについて「思う」が10名「思わない」が2名であった。

第3章 マークの製作者、マークを付けている方への インタビュー調査

1. 調査実施方法と調査内容

1. 調査方法

ハートプラスの会、全国黄色いハンカチ推進本部、BABY in ME、バギーマーク、一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会、ようこそ！補助犬シールにメールでインタビュー調査を行った。また実際にそのマークを利用している方5名にも同様にインタビュー調査を行った。

2. 調査内容

1.2.1 マーク管理団体への調査

マークのできたきっかけやマークを作る上で大変だったことなどについて調査した。

1.2.2 マーク利用者への調査

またマークを実際に利用している方には主にマークを利用している目的、抵抗感などについて調査した。

2 結果

1. マーク管理団体への調査

2.1.1 マークをつくったきっかけ

ハート・プラスマークを作製したのは、生まれつき心臓に障害がる先天性心疾患の人達。彼らは、子ども頃は家族、学校でも心臓に障害があるということで多くの人に護られて生活してきた。しかし、成人すると「普通の大人」として扱われ、社会から何も配慮が受けられなくなった。その原因は、見た目に障害者であることがわからないことが一番の理由である。手足の不自由な人、周囲の人が気づくので配慮されやすく、社会福祉の分野でも様々な施策が施されている。

見た目にわからないだけで世間からも社会からも無視されていることに理不尽さや不合理さを感じながらも、ただただ我慢して生活するしかなかった。この現状を何とかしたいと考えた当事者が集まり、身体内部に障害があることを知ってもらうためのピクトサインを作ろうということになり、このマークが生まれた。(ハートプラスマークの会)

提唱者宇野弘信が内部障害の1級(心臓)で外見は健常者、内部は心臓一級障害者。町中で倒れた時に誰も声をかけてもらえなかった。何か手を貸してほしい合図があったらと提唱した。(黄色いハンカチ推進本部)

今から20数年前(1997~98年ごろ)

当時一緒に仕事をしていた友人が最初のお子さんを妊娠された。ある日その友人が打ち合わせ先で貧血を起こし、彼女だけ先に帰宅することになった。タクシーの利用を進めたが、車酔いなどを考えると電車の方が良いとのことで彼女は電車で帰宅した。携帯電話などない時代で彼女と別れてから無事に帰ってきたかおなかの赤ちゃんに何かあったらどうしようと不安だった。後日彼女に「電車の中

では周囲に気遣ってもらえたの？」と聞いたところ彼女の答えは「飛んでもない！」という予想外のものだった。まだおなかが目立たないので電車の中では若い女性が悪阻で気持ち悪そうにしているも周りからは酔っ払いや二日酔いと勘違いされ、いたわるどころか白い目で見られてしまうというのだ。

ならばそういう時に妊娠していることが周囲の方々にもすぐにわかる「何かマークのようなもの」があるといいよねという、そんな雑談の中から思いついた。(BABY in ME)

ディズニーリゾートへ出かけたことがきっかけ。パークではバギー型車いすやベビーカーを車いすに使用している場合に「このベビーカーは車いすとして使用しています」という緑色のタグをつけてもらえる。タグがあることで車いすの方と同様に対応してもらえた。その経験から日常生活の中でも同じようにタグ（マーク）を付けたら車いすでのお出かけも楽しくできるのではないかと考えた。(バギーマーク)

当時、障害者マークとして車椅子や白い杖のマークがあったこと。聴覚障害者は障害が見えないため、誤解しやすい。窓口に行くたびに聞こえないことを伝え、筆談やゆっくりはっきり話してもらいなどお願いしていかねばならなかった。ある病院で、名前を呼ばれても聞こえなかったため、最後に回され、そうしているうちに診察が終わってしまったことがあった。郵便局で、いつ名前を呼ばれるかわからないため、じっと窓口を見続けていた。トイレも行くことができなかった。名前の聞き間違い「佐藤」「加藤」、「早川」「荒川」など。対話している時に忘れて書かずに話し出してしまう、聞こえないから書いてほしいとまた言わなければならないなど。こうしたトラブルに対し「聞こえないので書いてください」としよっちゅう説明していくのが疲れるという声が多かったことと、聞こえない人が存在をアピールするために名古屋の難聴者の高木四良がマークを発案し、トヨタのデザイナーであった星野喜晃が依頼を受け、マークをデザインしたもの。マークデザインとして、耳の形をしたひし形に、真ん中の矢印は真摯に聞き取ろうとする姿勢を表す。難聴者の「聞きたい」という思いが込められている。

●耳マークの持つ意味

一つは郵便局や銀行、役場などの窓口を設置することで、聴覚障害者に安心感を与えるもので、「ここでは配慮して下さる」「理解がある」と安心する。二つ目は自ら聞こえないことを伝え、配慮を求める時。これは、情報から取り残されないように自分を守る意味で装着するもの。(耳マーク)

補助犬法を周知するためのマークとして作られた。議員立法だったので広く国民に周知する方法としてマークを作った。(厚生省、宝塚市、その他さまざまな組織がマークを作った) *当会が作ったマークではない(ようこそ！補助犬シール)

2.1.2 この活動をする前、他の団体に所属していたのか

属していない。

フリーランスになり、結婚はしていたが妊娠や子育てとは接点のない生活をしていたので、それだけにきっかけになった彼女の妊娠時の体験はとても意外であり、新鮮な驚きだった。(BABY in ME)

所属していない。障がい児と障がい者の母親と福祉用具を扱う工房のスタッフとで運営している。(バギーマーク)

聴覚障害者団体は、一般にコミュニケーションとして手話を主にしている聴覚障害者団体（親団体は全日本ろうあ連盟）とコミュニケーション手段として、補聴器や文字表記を求める難聴者団体（親団体は全日本難聴者・中途失聴者団体連合会）がる。全日本ろうあ連盟の全身団体（日本聾啞協会）は大正4年に発足したのに比べて、全日本難聴者・中途失聴者団体連合会は昭和47年全国難聴者組織推進準備委員会が発足し、そちに全国各地で難聴者団体が設立している。生まれつき又は、小さいころから聞こえない人たちに比べて中途失聴者や聞こえにくい難聴者は同じ障害者が集まる機会が少なかった。共通するコミュニケーションとして黒板に書いたり、自分の意見を書いたメモを回したりするなど、会議するには時間がかかりすぎるし、集まって会議しようにも有効な方法がなかった。しかも、日本語社会の中で点在していたので同じ聞こえない人にあう機会も少なかった。しかし、新分野雑誌を通して集まりを持ち、詩文の障害ゆえの悩みを誰かに来てもらったり、苦しみをわかちあったりすることを中心とした親睦団体ができ始めた。代表的なものに「新光会」「みみより会」などがある。

他には自分の生活を改善するために、運動に関わりたいという人も現れた。自分たちの困難さを社会に訴え、少しでも状況をよくするためである、でも難聴者や中途失聴者の運動団体はないので手話を獲得してろうあ運動に参加する形をとった。そのように昭和25年頃から難聴者や中途失聴者と呼ばれる人たちが徐々に社会に出るようになった。そうした中で、手話に関わる人たちが手話を十分に書くときできない難聴者のコミュニケーションに、文字が必要であると気付き、サポートしたのが要約筆記の始まりであり、難聴者団体として別途設立する動きが始まった。(耳マーク)

2.1.3 マークを使用している人の多い地域

<p>インターネットを活用した全国的な活動。 団体ではなく個人で、しかも1から開始するにはインターネットを活用するしかなかった。 (BABY in ME)</p>
<p>名古屋から広めた。名古屋市で制定されたことから全国各地で制定の動きと普及運動を始めた。 (耳マーク)</p>
<p>主に北海道で活動している。現在バギーマークはネットショップで販売している。マークが全国に送り続けていて販売（使用）の多い地域は関東、関西方面。移動手段に電車やバスを利用する地域に広まっているのか？子どもの車いす利用数が多いということなのか？いろいろ考えられる。 (バギーマーク)</p>
<p>名古屋から広めた。名古屋市で制定されたことから全国各地で制定の動きと普及運動を始めた。 (耳マーク)</p>
<p>全国。啓発イベントの実施になると首都圏や大阪が主になる。「ようこそ！補助犬シール」はご依頼があれば全国どこにでも送付している。 (ようこそ！補助犬シール)</p>

2.1.4 当事者以外の人にマークの意味を伝える工夫

BABY in ME は妊婦さんのマーク。外見からわからなくてもこれを着けている人は「妊婦さん」ですよと伝えるためのマーク。そのためにイラストと文字の視認性を高める工夫や色合い、文字の大きさなどに気を使ってデザインしている。(BABY in ME)

当事者以外の人にどう見えるのか、どう正しく伝えられるのかがマークの意味だと思う。マークを常に車いすに装着（ぶら下げる形）して周りの人たちに目につくようにケースに入れて目立つようにしている。使う人の好みによって使用するバギーの色も沢山あるのでそれに合わせられるように工夫し、なにより使っている子供たちがかわいく見えるように楽しみながら作製している。(バギーマーク)

車椅子体験などがあるように、難聴者のコミュニケーション体験として、読話体験、筆談体験、補聴器体験をする機会がある、その時にこのマークを見たら聞こえない人へ話を伝える手段を覚えてほしいとお願いしている。読話の仕方（こ・ん・に・ち・は）と区切って口を大きくする方がいらっしゃいますが、区切らないでゆっくりとした速さで口元を見せること、や補聴器の場合は耳元で大きく声を出すのではなく、真正面で普通の大きさでゆっくり話してもらう。機会を介して聞き取れないこともあることを知っていただくことや、筆談時には丁寧語よりも内容を先に伝えるようにすることが重要である。(耳マーク)

マークを見てほしいのはすべての方。補助犬ユーザーや補助犬訓練や啓発に関わる関係者はみな補助犬法の存在を知っているがそれ以外の受け入れ側の社会の人たちが補助犬法の存在を知らないので知っていただくためのマーク。(ようこそ！補助犬マーク)

2.1.5 使ってほしい場面や場所

外出時（ハートプラスマーク）
外出時や体調が悪くなり助けを必要としている時（黄色いハンカチ）
妊婦さん体調の悪い時や困っている時、手助けを必要としている時に活用していただきたい。特に妊娠初期は、外見からは妊婦さんかどうか判断できない。ベテラン助産師さんでも判断が難しいそう。妊娠中期以降でも冬に厚いコートを着ている時はわかりにくいので、ぜひ活用してほしい。（BABY in ME）
常に使ってほしい。よく旅行に出かける時に使用したいとお求めいただくことや、卒園、入学の機会にご用意されると耳にすることも多い。（バギーマーク）
初めて会う人に聞こえないことを伝える時に使われることが多い。窓口や店先で名前を呼ばれることや話を伝える時は書いたりするなどの配慮をお願いする時に使う（耳マーク）
「ようこそ！補助犬シール」につきましては、受け入れ事業者である様々な店舗や施設の入りに掲示していただきたい。補助犬ユーザーであれば掲示してあると「理解している施設だ」と安心して利用でき、それ以外の利用客に対する周知にもなる。将来的にこのようなシールによる啓発が不要になることが目標。（ようこそ！補助犬シール）

2.1.6 当事者がマークを知ったきっかけ

千代田区や横浜の産婦人科医院のように BABY in ME を配布されて知った人や雑誌などの記事で知った人、Amazon などに出品している商品を見て知った人も少なくない。また、ギフト需要も多いのでプレゼントされて知る方もいる。(何をプレゼント考えるということは大切な方の妊娠について考えるということなのでプレゼントに選んでもらえることはとてもうれしく光栄なことだと思う。最初の頃 BANY in ME のTシャツをもらった方が嬉しくて泣いてしまう出来事があった。

(BABY in ME)

最初はお友達に使ってもらった。その後ブログでバギーマークを紹介したことがきっかけで広まり、ネットショップで販売するようになった。

使っている人からそれ(マーク)を見かけた人、SNS で検索してくてくれた人、バギーマークは人と人のご縁でつながっているマーク。また国土交通省で作られているポスターでベビーカーマークと同じように紹介され話題になったことがあった。(バギーマーク)

自分と同じ聴覚障害者が「使って便利だよ」と言われ使う気になったり、窓口に耳マークを見かけて、耳マークを指して話ができたりという人もいる。(耳マーク)

最近ではコンビニエンスストアなどで掲示してあるので、見たことがある人も増えている。ただ依頼を希望してこられる方の話を聞くと「ほしいけどどこに依頼すればいいのかわからなかった」という声をよく聞く。実際、厚生省作成のシールは自治体窓口(障害福祉課)に依頼すればもらえるがその情報が届いていない。(ようこそ!補助犬シール)

2.1.7 マークを作る前はどのようにしていたのか

多くの妊婦さんが「妊婦だとわからないので隣でたばこを吸われてしまう」、「席を譲ってもらえない」「辛いので座っていたら高齢の女性に文句を言われた」「満員電車のドアの部分で車掌さんにおなかを押されそうになった」などの悲しい経験をされていた。なかには「妊婦です」といえる方もいたが、多くの妊婦さんは自わからは口に出さずにいた。「妊娠している」とは、恥ずかしくて言い出せない時代だった。その一方で「妊婦さんだとわかれば気を使ってあげられるのに」という男性も少なからずいた。(BABY in ME)

普通に生活していた。障がいのある子どもたちの車いすは大人の方が使う自走型の車いすもちろんあるが、B型ベビーカーとよく似た、リクライニングが出来る(バギー型)タイプの車いすを使用したり、体が小さいためベビーカーを車いす代わりに使用している場合がある。そのため「車いす」と認識されづらいこともあり、人がたくさん集まる場所などではたたんでほしいと言われることや悲しいことに邪魔にされるなどの扱いがある。そんな時は肩身が狭い思いをし、心無い言葉や視線を浴びせてくる人もいた。障がいがあり歩けないこと、病気であることなどを説明することで理解してもらえるが毎度毎度のことだとなかなかストレスを感じる。(バギーマーク)

ノートやメモ帳、などの紙に「聞こえないから書いてください」と書いて渡したりしていた。(耳マーク)

補助犬法ができたと同じくしてできたマーク。補助犬法ができる前は、アクセス権の保証はされていなかった。補助犬法を作るきっかけになった介助犬シンシアが住んでいた宝塚市は、補助犬法ができる前にシールを張っていたお店は、個々の理解の上で、補助犬法の義務はまだなかったが受け入れていた。(ようこそ！補助犬シール)

2.1.8 マークを制作するうえで大変だったこと

<p>誰も知らないハートプラスマークをどうやって普及させていくか考え実行に移すことが最も困難であり、一番苦勞した。(ハートプラスマーク)</p>
<p>何も知らない人にひと目で「妊婦さんだ」とわかってもらえるためにどんな絵(タッチやモチーフ)が良いか考えるのが大変だった。(BABY in ME)</p>
<p>特に大変と感じたことはない。</p> <p>オレンジのマークはデザイナーがつくったデザイン。元気にする色やまた識別が難しい人にも見えやすいデザイン。文字で周りにわかりやすく伝えられるように作られた。タイヤのところに小さく英語表記がされていることもポイント。バギーマークの大きさやお客様の要望でマークの大きさを変えたり常にデザインは変化させている。(バギーマーク)</p>
<p>耳マークを作った本人は逝去しており、不明ですが聞こえないとわかるデザインは難しかったと話していたよう。(耳マーク)</p>
<p>補助犬法の啓発をする必要があったので、最初は「ようこそ1補助犬」だけであったが、シールの下部に「身体障害者補助犬法により盲導犬・介助犬・聴導犬は同伴できます」という文言を追加した。(ようこそ!補助犬シール)</p>

2.1.9 反対意見などはあったか

<p>反対する理由がないので、そのような意見はなかった。(ハートプラスマーク)</p>
<p>売名行為や類似品、特許に関わる事例などいろんな意見があったが、どんなことをされても広がる意義に違いないと受け止めていた。(黄色いハンカチ)</p>
<p>マークそのものに対する反対意見は作成している時点ではあまりなかった。友人たちが仕事をしながら第一子を妊娠出産する時期にあたったので、同世代の女性の大半は「そういうマークがあるといい」といういけんだった。ただし、上の世代になると「妊娠をわざわざマークで知らせるなんて恥ずかしい」というネガティブな意見が中心だった。また新しいマークや新しいコンセプトを社会に向けて発信することへの反対意見が多くあった。ようやくインターネットが普及し始め一市民が新しいマークや新しいコンセプトを広く社会に向けて提案するなど「無理、無駄」「特に日本人には受け入れられない」という意見がほとんどだった。一方で「面白いからやってみては?」と応援して下さった方も周りにいた。(BABY in ME)</p>
<p>ない。(バギーマーク)</p>
<p>いろいろあったと聞いている。まず聞こえないとわかるマークではないことが大きかった。しかし、耳に斜め線を入れることにも抵抗があり難しかったと聞いた。矢印は希望ということで落ち着いた。(耳マーク)</p>
<p>特にない(ようこそ!補助犬マーク)</p>

2.1.10 マークを広めるためにしたこと

私自身が広めるためにしたこと（できた）ことは特にはない。ごく一般的にHPを作る、グッズをつくり販売する、SNSを更新する、取材に応えるなど（BABY in ME）
コロナウィルスが蔓延する前はイベント出店などできる限り活動していらが今はできないのでSNSでバギーを使用する家族やバギーの存在を知らない方々へ発信することを心掛けている。（バギーマーク）
新聞で取り上げてもらうなどの工夫をした。業界団体への配布、自治体への紹介、各種企業研修などで紹介している。（ようこそ！補助犬マーク）

2.1.11 他のマークとの違い

<p>ハートプラスマークを作ったときは、類似のマークは全くなかった。当初はこのマークの普及こそが内部障害・内部疾患に対する理解を広げることになると考え、様々な媒体を使って普及のため努力してきた。精神障害や神経難病など、臓器の障害や疾患でない方も大勢いる。そういった方からこのマークを使いたいと要望を多くいただいているが、私たちの本来の目的は「内部障害のことを知って理解していただく」という点から考えると、見た目からわからない障害。疾患すべて含めるということにはしなかった。</p> <p>その後わたしたちの取り組みに不満を持った方がもっと対象を広くとったピクトサインを作ろうと考えた方たちがおり、東京都のヘルプマークもその一つ。</p> <p>現在、同じような意味の多くの種類のマークはヘルプマークに集約されようとしている。つまり、ヘルプマークとハートプラスマークの違いを明確にする必要があると考えている。</p> <p>ヘルプマークは言葉の通り「助けてください」「援助が必要です」といった意味で使われているが、ハートプラスマークはあくまで「内部障害者・内部疾患者」を表すマークであり、「助けてください」というマークではない。</p> <p>ここは周囲の方の「想像力」に頼るしかないが、ハートプラスマークを着けているということは当人が内部障害・内部疾患者であり、体力がないので席を譲ってほしいとか、出入り口に近い駐車場に止めさせてほしいということを暗示したものであると理解していただきたい。</p> <p>ヘルプマークを否定しているのではない。ヘルプマークとハートプラスマーク両方使っている人もいる。（ハートプラスマーク）</p>
ヘルプマークは自分が障害者であることを伝えることで保護を願っている。黄色いハンカチは外見では理解できない疾病を本人が必要としている時に意思表示する。（黄色いハンカチ）
① 「妊婦」と一目でわかるシンプルなデザイン。一個人が提案するには説明しなくても伝わるのがとても重要。おなかが大きくなっていくからだの変化は妊婦さん特有のもの。そうした変化に戸惑い、不安を感じる。だからこそその象徴的なシルエットに向き合いたいという思いがあった。

- ② 命が宿っている、つまりおなかのBABYを感じさせる工夫。外見ではわからないけれど育っている大切な命、おなかの赤ちゃんを意識してほしい、周囲の方々もそこに注目してほしいと考えた。そのため「BABY in ME」という造語を作り、ピンクのハートで赤ちゃんを表現し、強調した。適切な言葉がないということは日本語の社会の中で考えが深まっていないということ、どこに一石を投じる意味でも新しい言葉を作ろうと思った。
- ③ 可愛さ。「かわいい」という感情にはとても力がある。「可愛い」マークは自然と目を引き見た人（周囲の人）の心を動かす。さらに宣伝などできなくても口コミである程度自然に広がっていくのではないかと考えた。
- ④ デザイン性、ファッション性。これからママになる若い女性たちに受け入れられ、抵抗なく身につけたいと思ってもらえて、どんな服装やバッグにも合うようにこだわっている。
- ⑤ 見た人が笑顔になる嫌味のないテイスト。BABY in MEを使用するのは妊婦だが、メッセージの受け手、周囲のひとは男性含めて老若男女さまざま。できれば「気遣い」「より幅広い層の方々に嫌味なく伝わるようなテイストにしたいと考えた。BABY in MEは周囲の方々に「気遣い」という好意を促すきっかけにあるツール。それだけに周囲の人がどう感じるかが非常に重要。

電車や町中で妊婦に気遣ってもらっている人を目にした人々の中にはきっと「次は自分も」と思う人がいる。また気遣ってもらったお母さんはいつかお子さんに自分の嬉しかった体験を伝えると思う。そうした連鎖で最初のきっかけになり笑顔をまちに一つでも多く生み出す役に立ちたい。最初のやり取りが大事。(BABY in ME)

耳マークはすべての聴覚障害者に使っていただきたい。コミュニケーションに困った時に使ってほしい。窓口にこのマークがあることで聞こえない聞き取りにくいことでの不安感をなくすことができる(耳マーク)

2. マーク利用者への調査

	Aさん	Bさん	Cさん	Dさん	Eさん
目的	もしもの時に、内部障害であることがわかってもらえるように	内部障害であるということを周りに知ってもらうため	無回答	世の中に内部障害者という障害者がいるということを啓発するため	体の急変の対応、事故時の対応、多くの人に知ってもらうため
きっかけ	優先座先や障害者トイレを使用する際、内部障害であることを健常者に理解してほしいから	指定難病になったため	無回答	難病指定と障害者手帳をもらったため	高齢により体の不具合が多くなったため、また本を読んだ
抵抗感	ない	ない	無回答	全くない	・ない ・いいものがあると思った
利用する頻度	外出するときは必ず	外出するときは必ず	無回答	外出時は必ず、特に公共交通機関を利用するとき	万が一の時のため常に持ち歩いている
マークの有無	気持ちの面で安心できる	少し安心できる	少し安心できる	気にしたことはない	安心感がある
マークを利用する以前	優先座席や障害者トイレを使用するときには白い目で見られることがあり困っていた	何もしていない	・洋式のトイレを使っていた ・装具交換で苦労した	何もしていない	万が一の時が不安だったが特に何もしていない

<p>マークを持つことで困ったこと</p>	<p>ない</p>	<p>ない</p>	<p>ない</p>	<p>・特にないが、マークを着けているとひったくりに遭っても体力的に追いかられないのでターゲットにされと聞き用心している。</p> <p>・HIV 患者の方からマークを着けていると私たちと同じようにみられるかもしれないと言われた</p>	<p>ない</p>
<p>外見からわからない障害を持っていて困ったこと</p>	<p>障害者用トイレの使用時、障害者用駐車場に駐車する際に理解されない</p>	<p>見た目では元気そうに見えてしまう</p>	<p>健常者と同じように力仕事を頼まれたが、自わから配慮してほしいと言えなかった</p>	<p>・元気そうに見える</p> <p>・車いすの方が駅の階段で下りられないので、手伝ってほしいと言われた。担いだが後でしんどかった。</p>	

第4章 考察とまとめ

3. マークの背景と課題

公共交通機関内でのシルバーシートが十分に機能していないことが、合理的配慮が必要な利用者が配慮の必要性を表すマークのニーズを喚起したと推察する。要配慮者の積極的なマークの使用は偏見等の課題があるが、国交省が2022年に「心のバリアフリーに関するガイドライン」を作成・推進しており、体に着けるマークは発展していく可能性が考えられる。

4. マークをもつ意義

管理団体、マーク利用者いずれも他者へ助けを求めるといふより、自身の障害や状況、例として妊娠しているK都などを知らせる機能としてとらえている方が多いことがわかった。それによってマークを見る人々の対応変容が期待できると考える。

5. 今後の新しい可能性

助けてほしい人と助けられる人を蒸すにつける情報インフラとしての ICT 活用なども期待できる

6. 今後の課題

個人がマークを着けアピールしなければならないということは、まちづくりや公共交通機関などにおける社会インフラの弱点が顕著に表れている場面とも考えられる。体にマークをつけた人がいるということは、その場所におけるまちづくりに関する物的支援、社会的支援への問題点と不備が露呈している場面と考える。

本研究をとおして、福祉のまちづくりにおいて体にマークを着けている人々の存在が周辺環境を再評価する新たな視点が生まれてきたと考える。

【参考文献】

- 1) 村越愛策：世界のサインとマーク，世界文化社，2002年
- 2) 太田幸夫：PICTOGRAM DESIGN, 柏木房，p26，1987年
- 3) 一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会 HP
- 4) 川崎満治：内部障害者の現状，第20巻第11号、1984
- 5) 障がい者総合研究所，ヘルプマークの認知度・利用状況に関する調査
- 6) 佐藤健、中島みづき、原優歩：妊娠週における電車内での着座率と姿勢動揺の関係，第42回人間-生活環境系シンポジウム報告集，p153-154，2018年
- 7) 三好彰、三邊武幸、中川雅文、岸野明洋、東川俊彦：コロナ対策マスク着用時の難聴児・者の困惑，64巻5号 p.516，2021年
- 8) 倉野直紀：障害当事者から見たオリパラに向けた福祉のまちづくりの期待と課題②，21巻2号，p6-9，2016年
- 9) 佐々木貞子：コロナ禍の障害女性の困難を集めて，22巻3号 p61-66，2020
- 10) 赤城建夫：2b-1 知的障害にとっての森林状況と都市環境 森林内科 t 同反応の基礎的研究（セッション 2-B「観光地・バリアフリー1」）、研究発表座長報告、日本福祉のまちづくり学会 第8回全国大会)
- 11) 青島弘和、吉浦裕、洲崎誠一、本条伸輔、豊島久、佐々木良一：電子透かしを用いた Web サイト認定マークの実用システム開発と評価，16巻 p.616-627，2003年
- 12) 小川光彦：障害当事者からみた交通安全（難聴者），21巻2号 p.52-53，2019年
- 13) 丸山裕美子、廣田悟志、竹田慎一：より良い医療の提供と働きやすい職場環境の両立を目指して-病院ホスピタリティ向上委員会の活動について-，124巻6号 p.856-861，2021年
- 14) 本郷一夫、工藤与志文、河村茂雄、櫻田博、鈴木満、石隈利紀：被災した子供の発達・教育をどう支援するか，53巻 p.258-283，2014年
- 15) 荒木咲也、渋谷雄：公共交通機関内で支援を必要とする人と支援する意思がある人とをつなぐアプリ，23巻4号 p.373-382，2021年