

# 令和5年度第5回 インターネット都政モニターアンケート

「障害者への情報保障等について」

## 調査結果



## 調査実施の概要

- 1 アンケートテーマ**  
障害者への情報保障等について
- 2 アンケート目的**  
現在の手話を取り巻く状況、障害者の情報保障やヘルプマーク等に関する都民の意見を把握し、今後の都の取組を検討する。
- 3 アンケート期間**  
令和5年12月13日（水曜日）から12月21日（木曜日）まで
- 4 アンケート方法**  
インターネットを通じて、モニターがアンケート専用ホームページから回答を入力する。
- 5 インターネット都政モニター数**  
500人
- 6 回答者数**  
478人
- 7 回答率**  
95.6%

# 障害者への情報保障等について

## 1 調査項目

- Q 1 東京都手話言語条例の認知度
- Q 2 東京都手話言語条例を知った契機
- Q 3 手話が言語であることの認知度
- Q 4 手話を用いた情報提供の場面
- Q 5 手話の学習への意欲
- Q 6 手話の学習の理由
- Q 7 手話学習の機会・場づくり
- Q 8 障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法の認知度
- Q 9 障害と情報保障手段の種類に関する認知度
- Q 10 障害のある方とのコミュニケーション経験
- Q 11 障害のある方とコミュニケーションを取った場面
- Q 12 障害のある方とうまくコミュニケーションが取れなかった理由
- Q 13 情報保障機器の認知度
- Q 14 ヘルプマークの認知度
- Q 15 ヘルプマークを知った契機
- Q 16 ヘルプマーク利用者への援助
- Q 17 ヘルプマーク利用者に援助をしたことがない理由
- Q 18 ヘルプカードの認知度
- Q 19 障害のある方への情報保障に関する意見（自由意見）

		モニター 人数	回 答		
			人数	構成比	率
全 体		500	478	—	95.6
性 別	男性	250	240	50.2	96.0
	女性	250	238	49.8	95.2
年 代 別	18・19歳	10	9	1.9	90.0
	20代	68	59	12.3	86.8
	30代	77	75	15.7	97.4
	40代	92	88	18.4	95.7
	50代	87	83	17.4	95.4
	60代	59	58	12.1	98.3
	70歳以上	107	106	22.2	99.1
職 業 別	自営業	48	47	9.8	97.9
	常勤	223	210	43.9	94.2
	パート・アルバイト	71	69	14.4	97.2
	主婦・主夫	69	67	14.0	97.1
	学生	30	28	5.9	93.3
	無職	59	57	11.9	96.6
居住地域別	東京都区部	344	327	68.4	95.1
	東京都市町村部	156	151	31.6	96.8

※ 集計結果は百分率 (%) で示し、小数点以下第2位を四捨五入して算出した。そのため、合計が100.0%にならないものがある。

※ n (number of cases) は、比率算出の基数であり、100%が何人の回答者に相当するかを示す。

※ 複数回答方法・・・(MA) =いくつでも選択、(3MA) =3つまで選択、(2MA) =2つまで選択

障害者への情報保障とは、情報のやりとりを行う際に、障害の有無や内容に関わらず、実質的に同等の情報が確保されるようにすることです。

東京都では、令和4年6月に「東京都手話言語条例」を制定し、手話を使用しやすい環境づくりの推進等に取り組んでいます。

また、令和4年5月に施行された「障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法」を踏まえ、障害特性※に配慮した意思疎通支援や支援者の養成、障害当事者によるデジタル技術等の活用を促しているところです。

加えて、東京都では、配慮が必要な方が身に着けるヘルプマークを作成・配布するとともに、その普及啓発にも取り組んでいます。

今回のアンケート調査では、今後の事業実施の参考とするため、障害者の情報保障やヘルプマーク等について、モニターの皆さまにご意見をお伺いします。

※障害特性：障害には、さまざまな種類があり、特性も対応方法もそれぞれ異なります。

(例) 視覚障害、聴覚障害、肢体不自由、知的障害、精神障害、内部障害など

<参考>

ハートシティ東京（東京都福祉局ホームページ）

<https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/tokyoheart/index.html>



【遠隔手話通訳】



【音声認識】



【筆談】

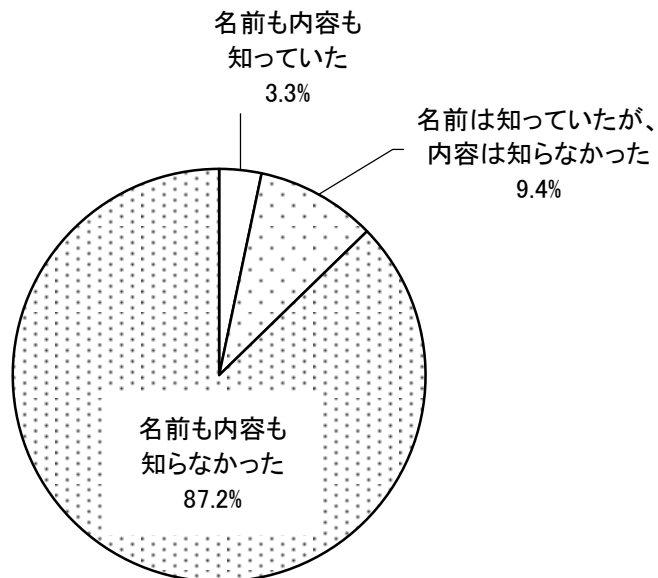


【拡大文字】

## 東京都手話言語条例の認知度

Q1 東京都では令和4年9月に東京都手話言語条例を施行しました。あなたは、この条例を知っていましたか。

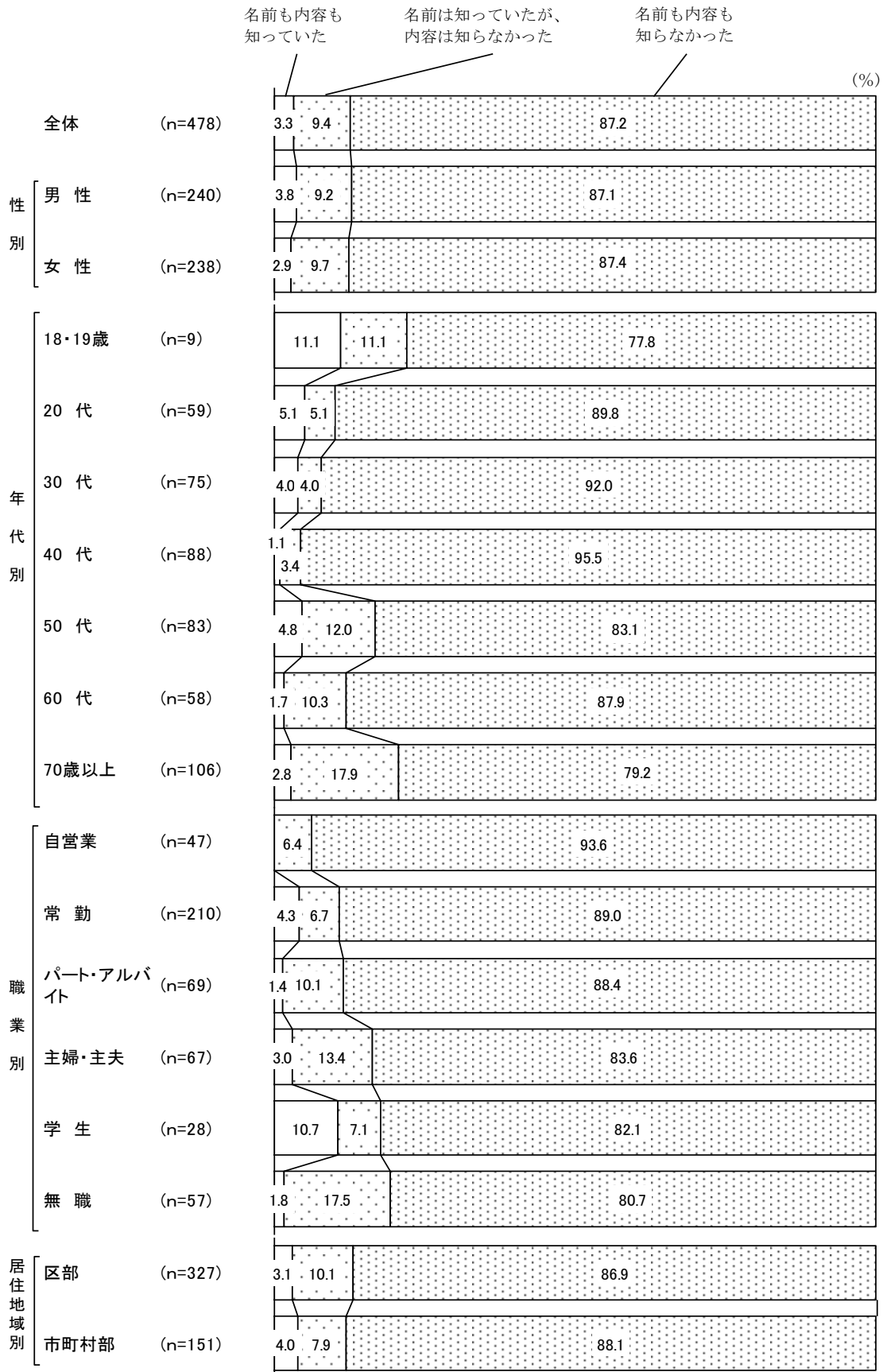
(n=478)



### 【調査結果の概要】

東京都手話言語条例について、知っていたか聞いたところ、『知っていた（計）』（12.7%）（「名前も内容も知っていた」（3.3%）、「名前は知っていたが、内容は知らなかった」（9.4%））は、1割超だった。「名前も内容も知らなかった」（87.2%）は9割近くだった。

◎東京都手話言語条例の認知度（属性別）



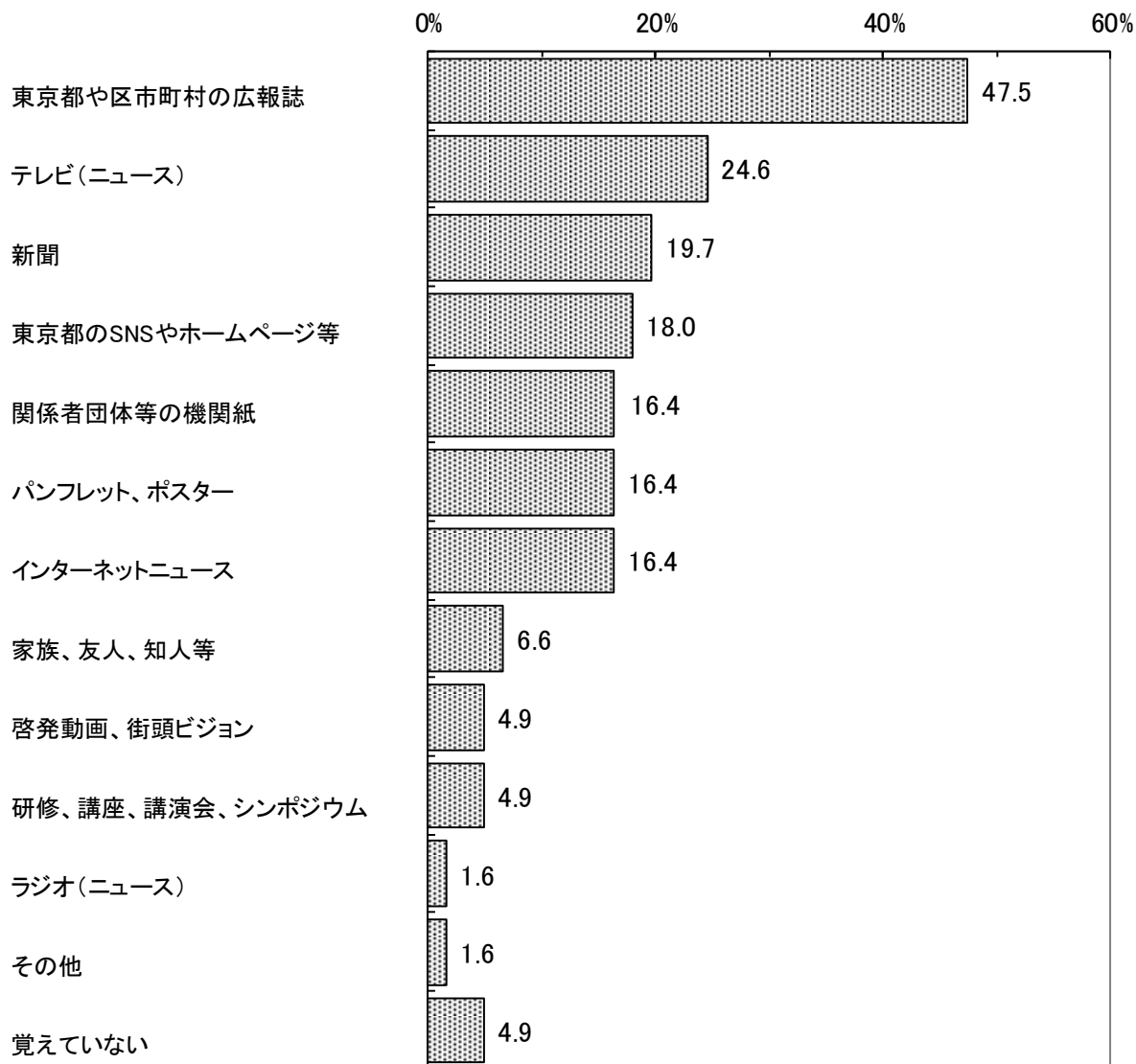
※未回答の選択肢については、0%表示を省略

## 東京都手話言語条例を知った契機

Q2 Q1で「名前も内容も知っていた」、「名前は知っていたが、内容は知らなかった」を選んだ方に伺います。

あなたは東京都手話言語条例について、何で知りましたか。次の中から、いくつでも選んでください。

(MA) (n=61)



### 【調査結果の概要】

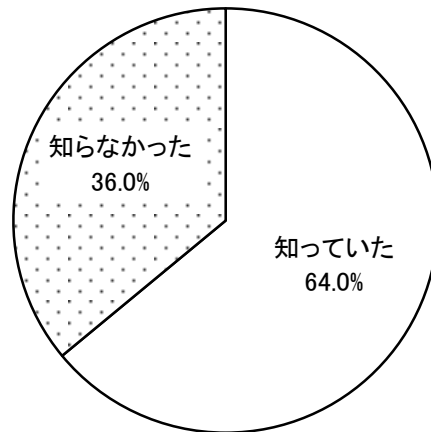
Q1で「名前も内容も知っていた」、「名前は知っていたが、内容は知らなかった」を選んだ方に、東京都手話言語条例を知った契機を聞いたところ、「東京都や区市町村の広報誌」(47.5%)が5割近くで最も高く、以下、「テレビ(ニュース)」(24.6%)、「新聞」(19.7%)、「東京都のSNSやホームページ等」(18.0%)と続いている。

「手話」は、手指の動きや表情を使って視覚的に表現する「見ることば」です。聴覚障害者にとっては、大切なコミュニケーション方法の一つであり、日本語と同じ「言語」です。

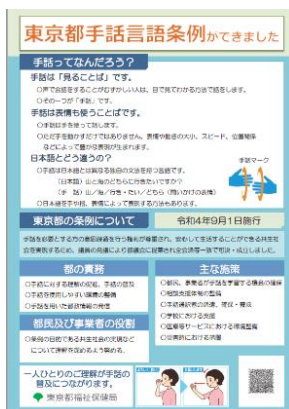
## 手話が言語であることの認知度

Q3 あなたは、手話が音声言語である日本語とは異なる一つの言語であるということを知っていましたか。

(n=478)



(手話言語条例に関するリーフレット)



[https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/shougai/shougai\\_shisaku/shuwageng\\_o\\_jourei.files/syuwagengojourei\\_reef.pdf](https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/shougai/shougai_shisaku/shuwageng_o_jourei.files/syuwagengojourei_reef.pdf)



<参考>

東京都手話言語条例では、「手話が独自の文法を持つ一つの言語である」という認識の下、手話を必要とする方の意思疎通を行う権利が尊重され、安心して生活することができる共生社会の実現を目指しています。

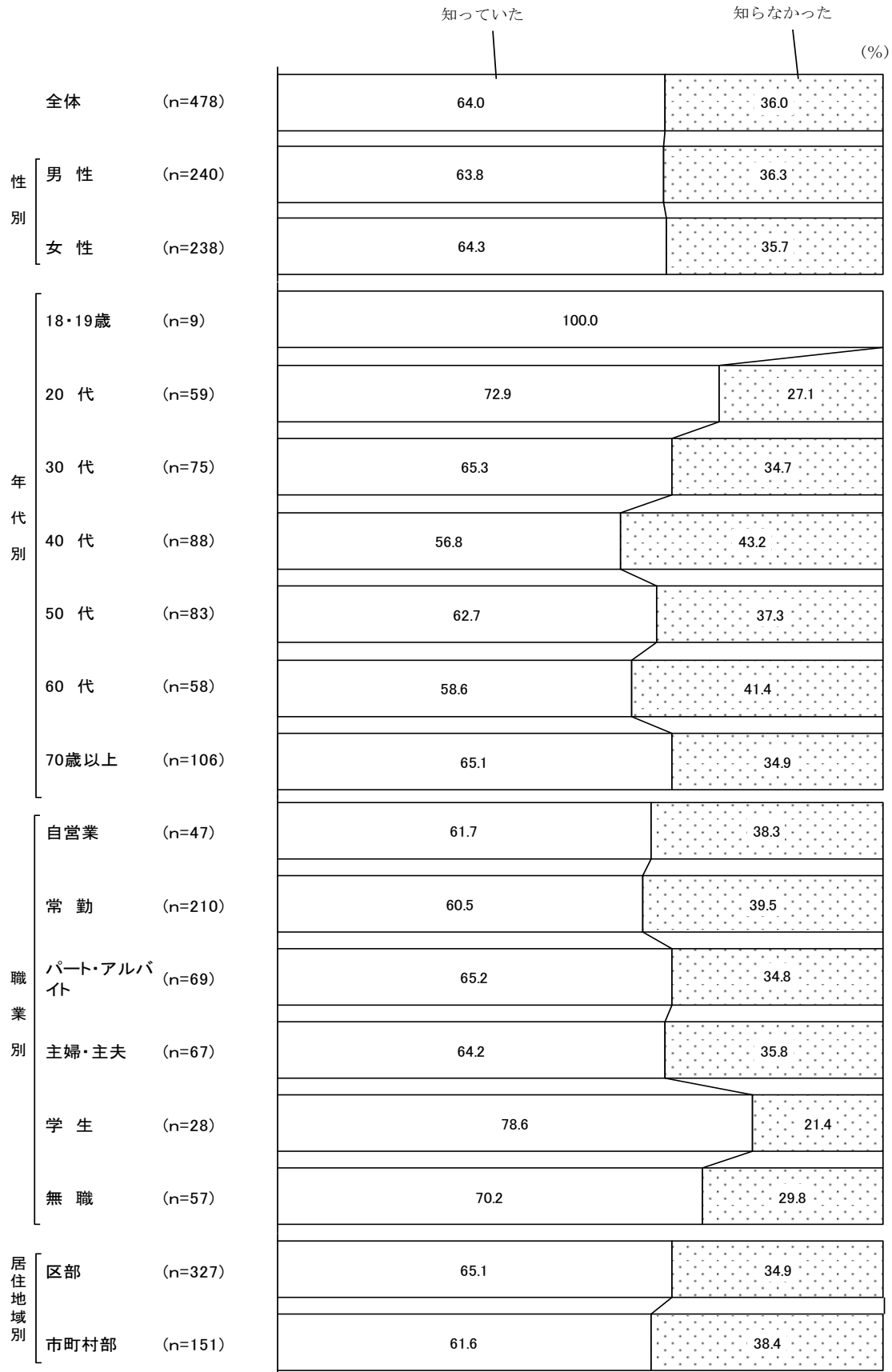
東京都手話言語条例について

[https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/shougai/shougai\\_shisaku/shuwagengo\\_jourei.html](https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/shougai/shougai_shisaku/shuwagengo_jourei.html)

**【調査結果の概要】**

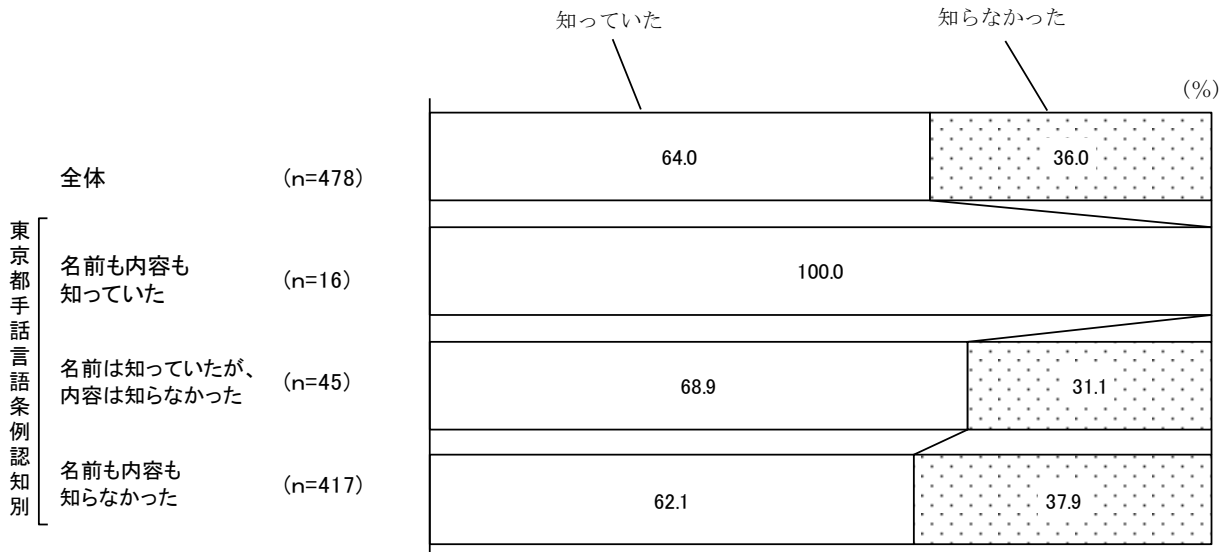
手話が言語であることを知っていたか聞いたところ、「知っていた」(64.0%)が6割半ばで、「知らなかった」(36.0%)は3割半ばだった。

◎手話が言語であることの認知度（属性別）



※未回答の選択肢については、0%表示を省略

◎手話が言語であることの認知度（東京都手話言語条例認知別）

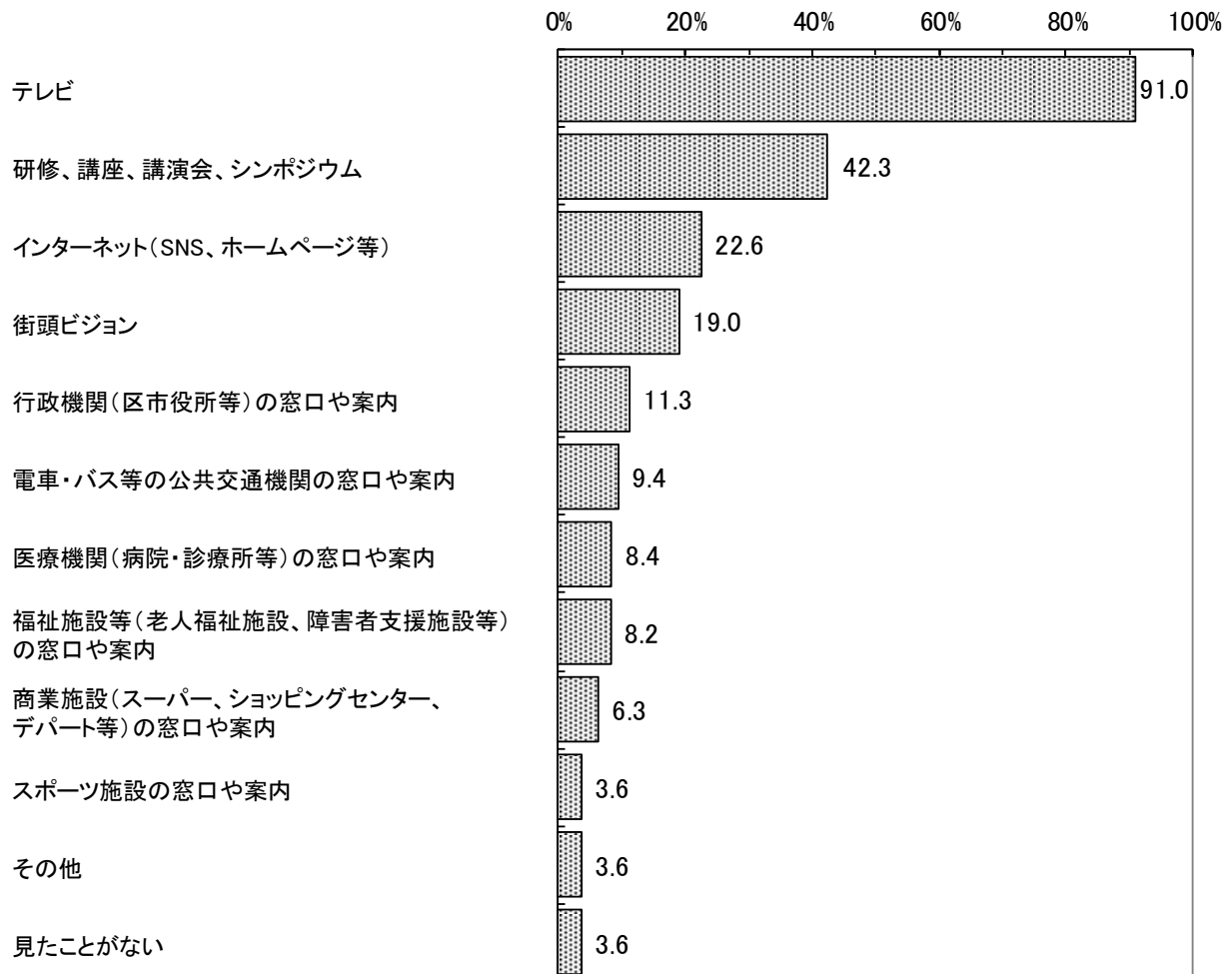


※未回答の選択肢については、0%表示を省略

## 手話を用いた情報提供の場面

Q4 あなたは、手話を用いた情報提供の場面を見たことがありますか。見たことのある媒体・場面を、次の中からいくつでも選んでください。

(MA) (n=478)



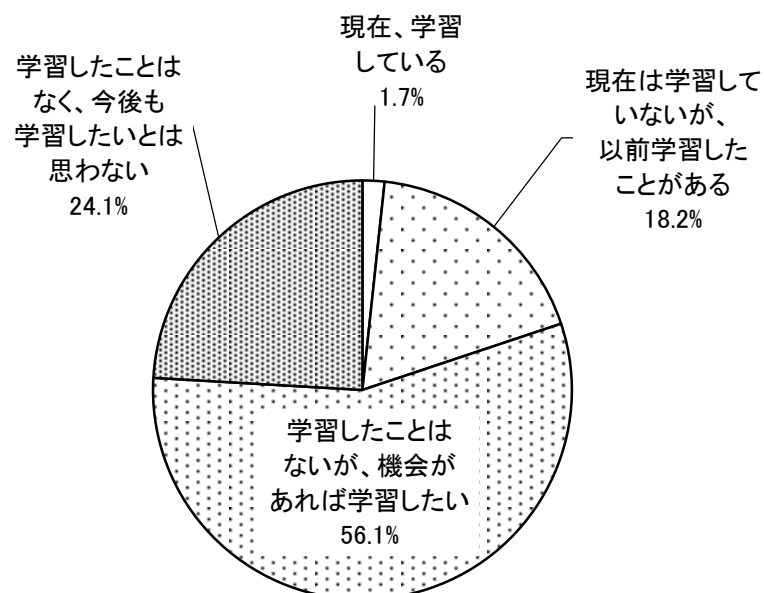
### 【調査結果の概要】

手話を用いた情報提供の場面を見たことがあるか聞いたところ、「テレビ」(91.0%)が9割を超えて最も高く、以下、「研修、講座、講演会、シンポジウム」(42.3%)、「インターネット(SNS、ホームページ等)」(22.6%)、「街頭ビジョン」(19.0%)などと続いている。

## 手話の学習への意欲

Q5 あなたは、手話を学習したことがありますか。あてはまるものを選んでください。

(n=478)

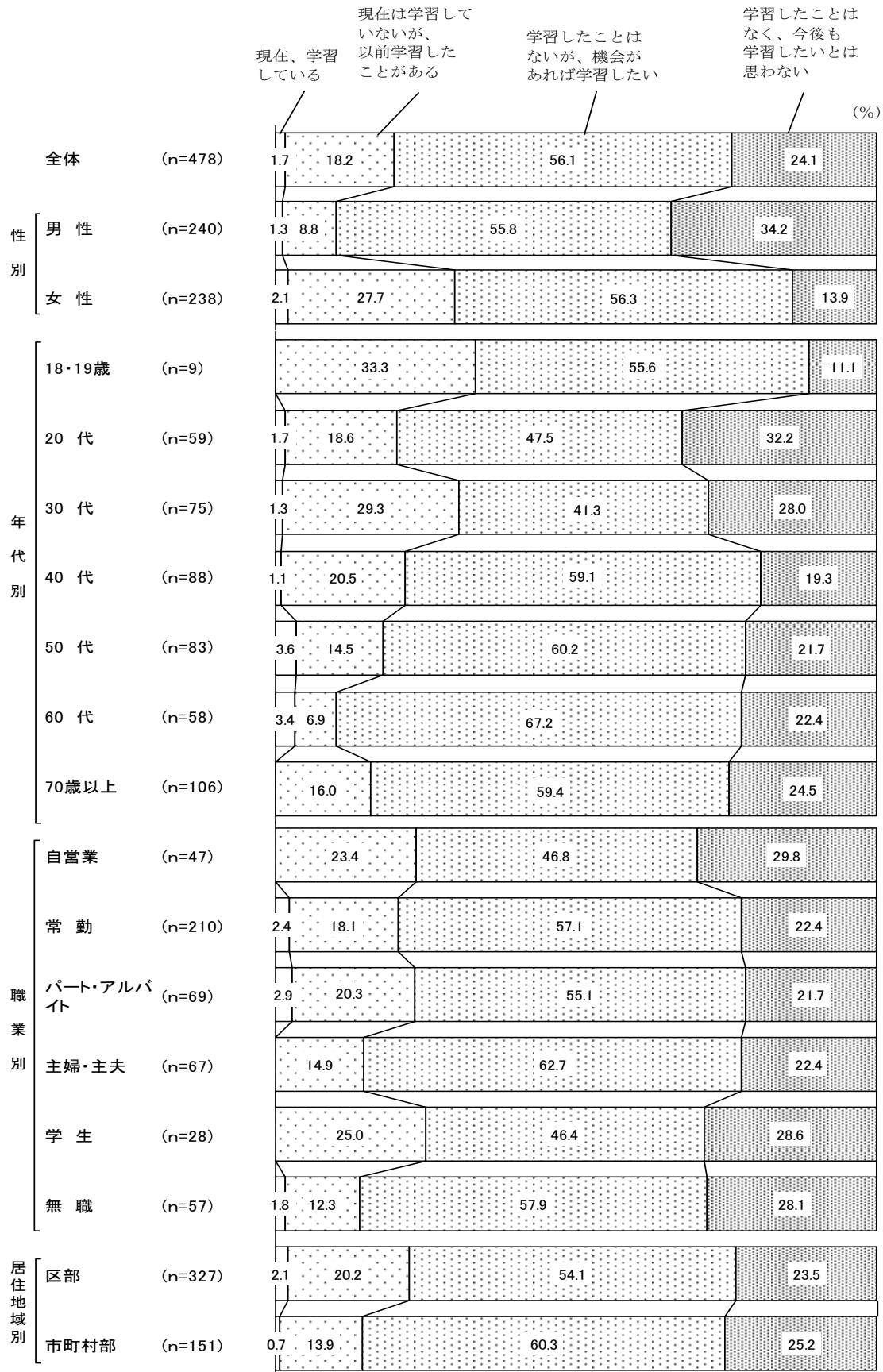


### 【調査結果の概要】

手話を学習したことがあるか聞いたところ、『学習への意欲がある（計）』（76.0%）（「現在学習している」（1.7%）、「現在は学習していないが、以前学習したことがある」（18.2%）、「学習したことはないが、機会があれば学習したい」（56.1%））が7割半ばだった。

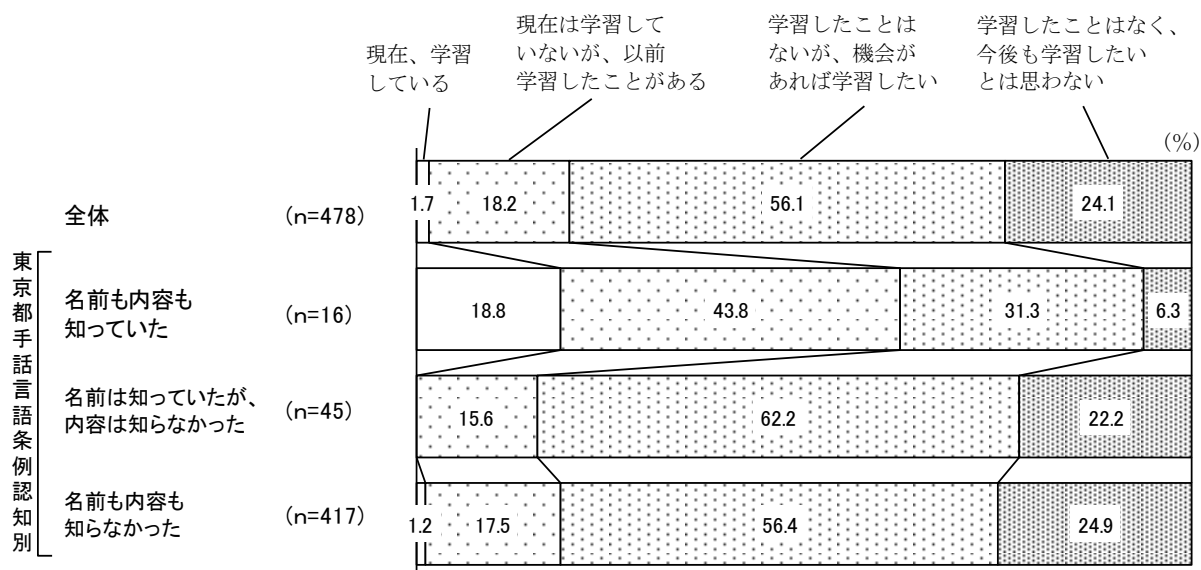
「学習したことはなく、今後も学習したいとは思わない」（24.1%）は2割半ばだった。

◎手話の学習への意欲（属性別）



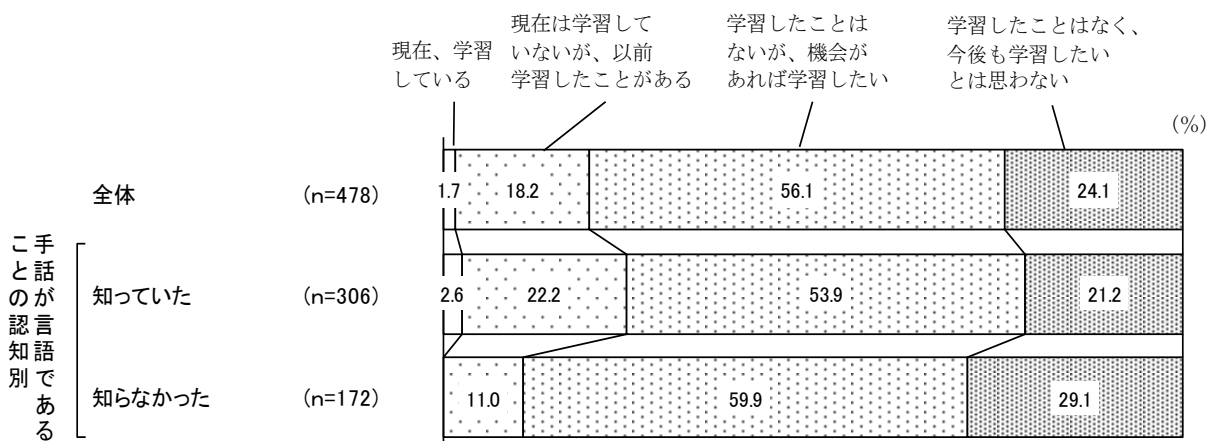
※未回答の選択肢については、0%表示を省略

◎手話の学習への意欲（東京都手話言語条例認知別）



※未回答の選択肢については、0%表示を省略

◎手話の学習への意欲（手話が言語であることの認知別）



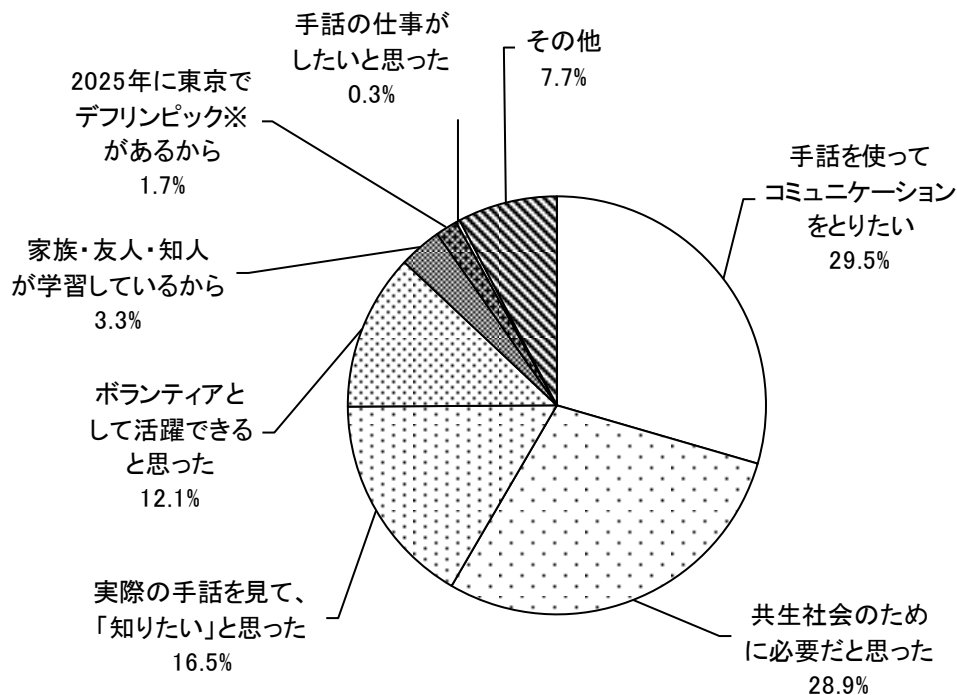
※未回答の選択肢については、0%表示を省略

## 手話の学習の理由

Q6 Q5で「現在、学習している」、「現在は学習していないが、以前学習したことがある」、「学習したことはないが、機会があれば学習したい」を選んだ方にお聞きします。

手話を学習した・したい主な理由は何ですか。

(n=363)



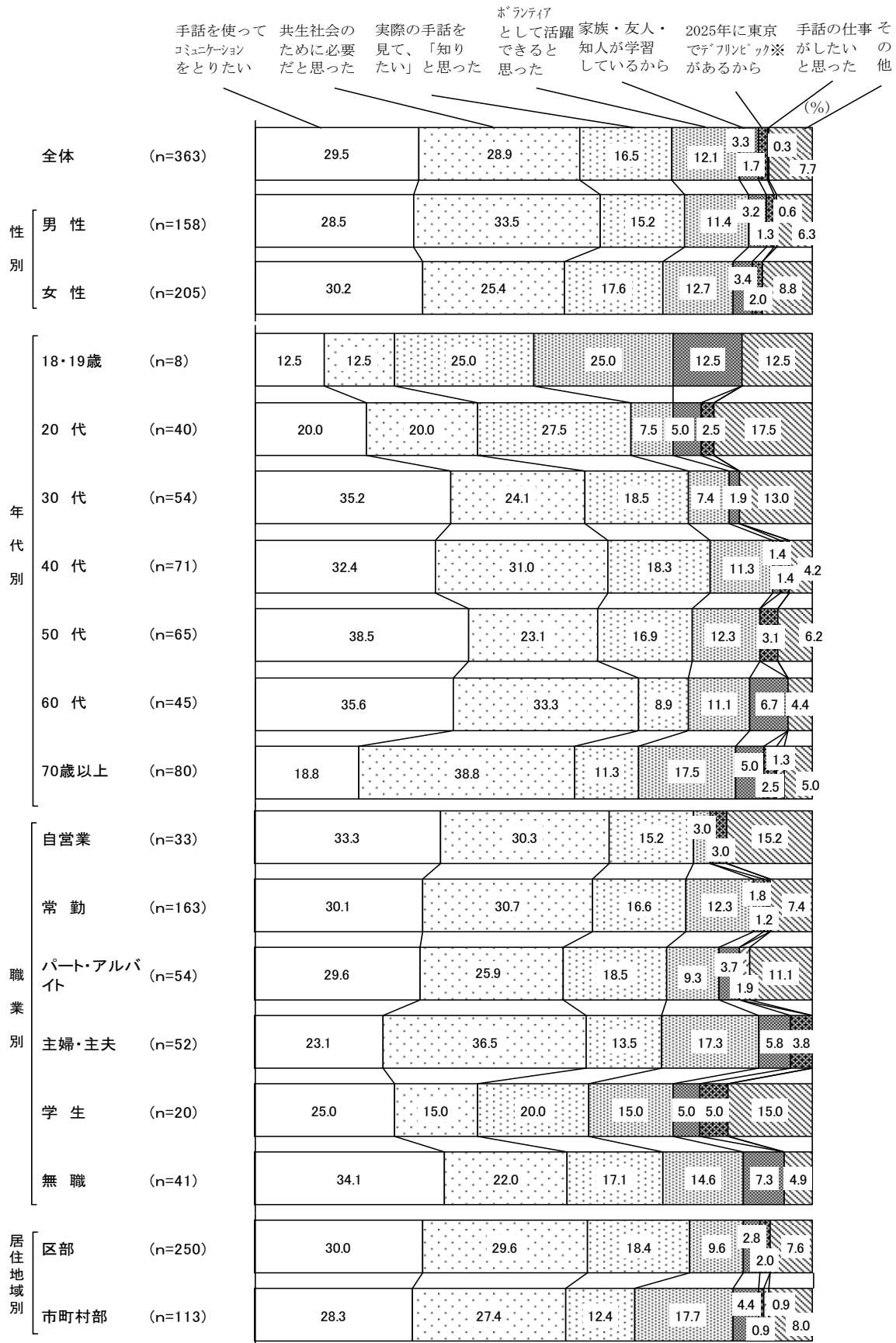
※デフリンピック: デフ(英語で「耳がきこえない」という意味)+オリンピックのこと。国際ろう者スポーツ委員会(ICSD)が主催し、4年毎に開催されるデフアスリートを対象とした国際的な総合スポーツ競技大会

### 【調査結果の概要】

Q5で「現在、学習している」、「現在は学習していないが、以前学習したことがある」、「学習したことはないが、機会があれば学習したい」を選んだ方に、手話を学習した・したい主な理由を聞いたところ、「手話を使ってコミュニケーションをとりたい」(29.5%)が約3割で最も高く、以下、「共生社会のために必要だと思った」(28.9%)、「実際の手話を見て、『知りたい』と思った」(16.5%)などと続いている。



◎手話の学習の理由（属性別）



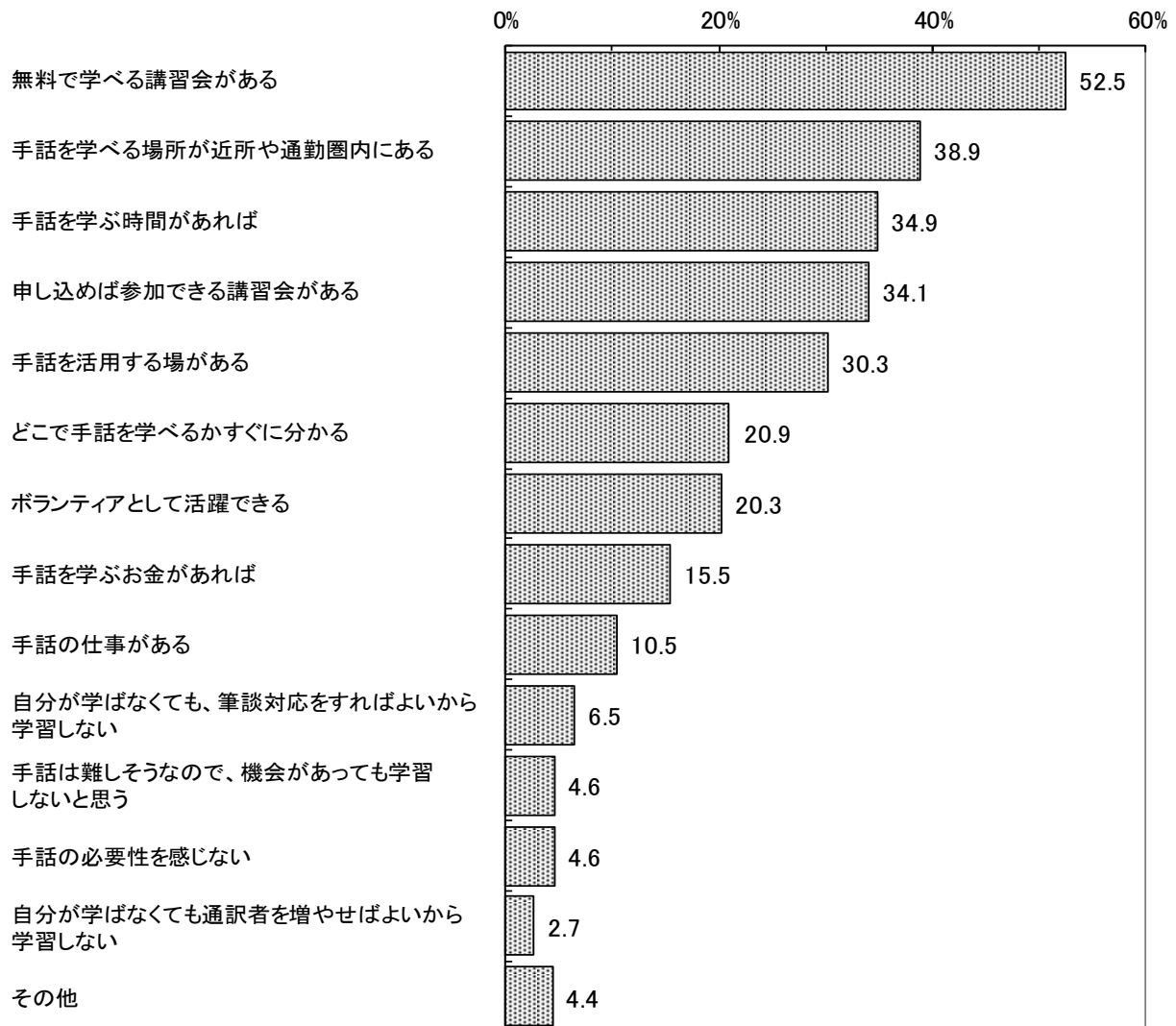
※未回答の選択肢については、0%表示を省略

## 手話学習の機会・場づくり

Q7 あなたは、どのような機会があれば手話を学習しますか。次の中からいくつでも選んでください。

手話を使用している、学習している（したことがある）方は、学習経験のない方を想定してお答えください。

(MA) (n=478)



### 【調査結果の概要】

どのような機会があれば手話を学習するかを聞いたところ、「無料で学べる講習会有る」(52.5%) が5割を超えて最も高く、以下、「手話を学べる場所が近所や通勤圏内にある」(38.9%)、「手話を学ぶ時間があれば」(34.9%)、「申し込みれば参加できる講習会有る」(34.1%) などと続いている。

◎手話学習の機会・場づくり（手話の学習への意欲別）

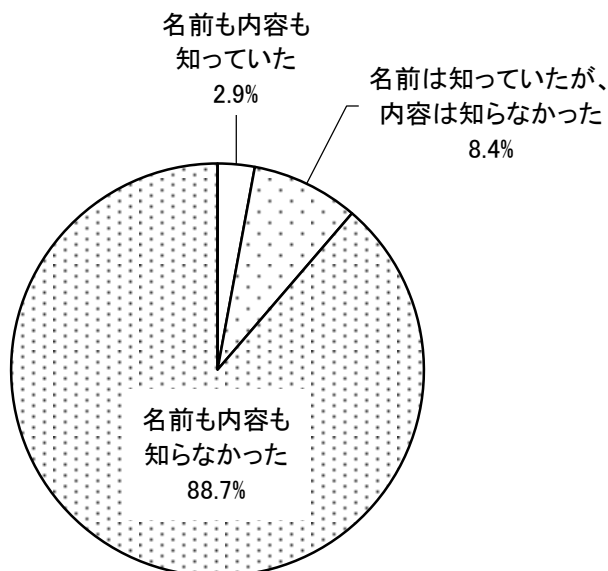
(%)

		n	Q7.あなたは、どのような機会があれば手話を学習しますか。次の中からいくつでも選んでください。 手話を使用している、学習している(したことがある)方は、学習経験のない方を想定してお答えください。														
			無料で学べる講習会がある	手話を学べる場所が近所や通勤圏内にある	手話を学ぶ時間があれば	申し込みれば参加できる講習会がある	手話を活用する場がある	どこで手話を学べるかすぐに分かる	ボランティアとして活躍できる	手話を学ぶお金があれば	手話の仕事がある	自分が学ばなくても、筆談対応をすればよいから学習しない	手話は難しそうなので、機会があっても学習しないと思う	手話の必要性を感じない	自分が学ばなくても通訳者を増やせばよいから学習しない	その他	
Q5.あなたは、手話を学習しましたことがありますか。あてはまるものを選んでください。	全体	478	52.5	38.9	34.9	34.1	30.3	20.9	20.3	15.5	10.5	6.5	4.6	4.6	2.7	4.4	
	現在、学習している	8	87.5	87.5	75.0	75.0	75.0	62.5	50.0	50.0	62.5	-	-	-	-	-	
	現在は学習していないが、以前学習したことがある	87	63.2	56.3	41.4	41.4	44.8	31.0	29.9	19.5	13.8	3.4	1.1	2.3	1.1	5.7	
	学習したことはないが、機会があれば学習したい	268	60.8	44.0	39.2	43.3	26.5	22.4	21.3	17.9	7.5	0.7	0.7	0.4	-	3.7	
	学習したことはなく、今後も学習したいとは思わない	115	22.6	10.4	17.4	4.3	25.2	7.0	8.7	4.3	11.3	22.6	16.5	16.5	10.4	5.2	

## 障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法の認知度

Q8 全ての障害のある方が、必要とする情報を十分に取得利用でき、円滑な意思疎通ができる共生社会を総合的に推進するため、令和4年5月に障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法が施行されました。あなたは、この法律を知っていましたか。

(n=478)



### <参考>

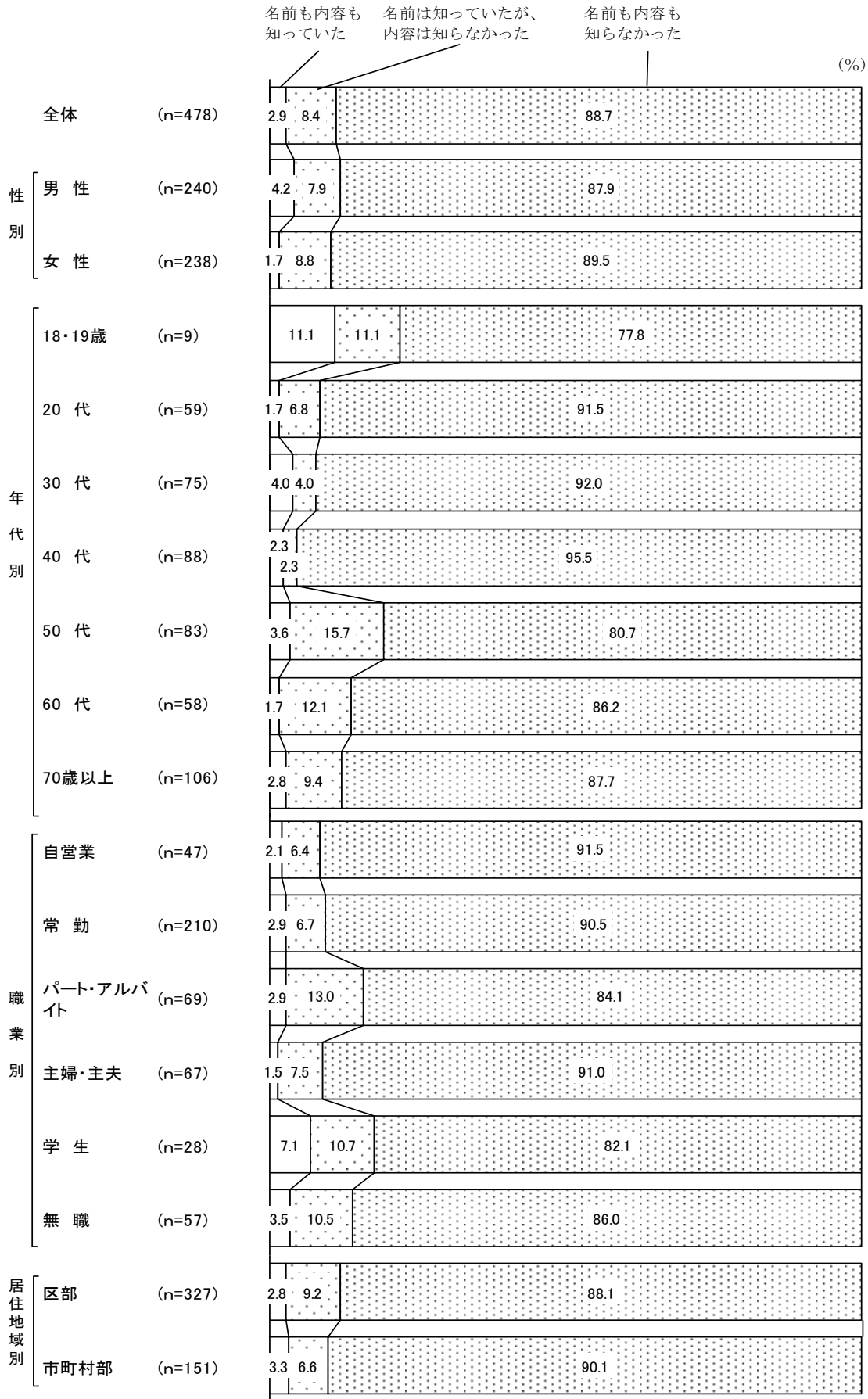
障害者による情報の取得利用・意思疎通に係る施策の推進について（内閣府ホームページ）

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jouhousyutoku.html>

### 【調査結果の概要】

障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法について、知っていたか聞いたところ、『知っていた（計）』（11.3%）（「名前も内容も知っていた」（2.9%）、「名前は知っていたが、内容は知らなかった」（8.4%））は1割超だった。「名前も内容も知らなかった」（88.7%）は9割近くだった。

◎障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法の認知度（属性別）

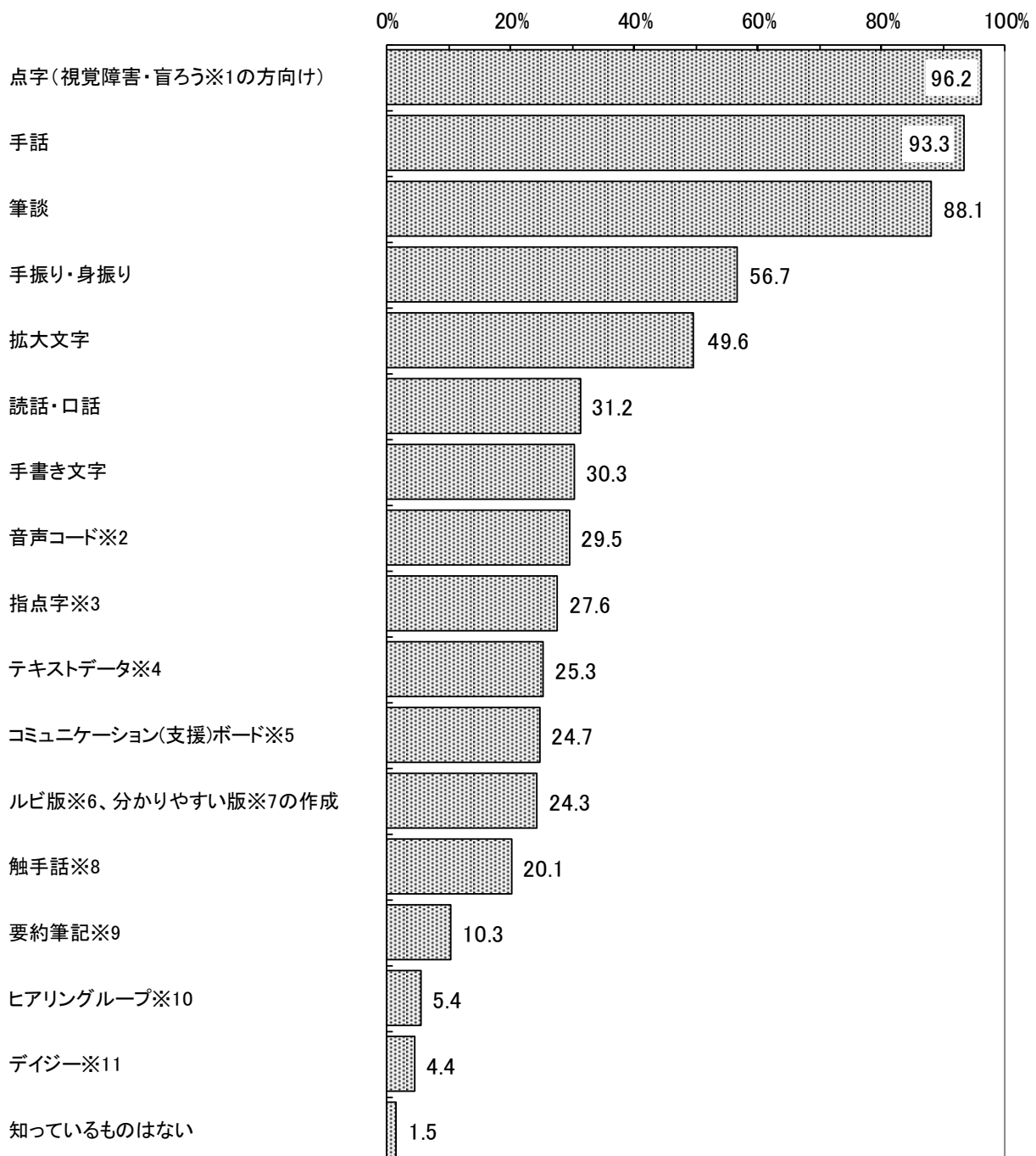


## 障害と情報保障手段の種類に関する認知度

Q9 障害のある方が分かりやすく利用しやすい情報保障の手段は、障害の種別や程度によって、異なります。

あなたが知っている情報保障の手段を、次の中からすべて選んでください。

(MA) (n=478)



【視覚障害の方向け】

- 1 点字（視覚障害・盲ろう※1 の方向け）
- 2 拡大文字
- 3 テキストデータ※4
- 4 音声コード※2
- 5 デイジー※11

【聴覚障害の方向け】

- 6 手話
- 7 手振り・身振り
- 8 筆談
- 9 要約筆記※9
- 10 ヒアリングループ※10
- 11 読話・口話

【盲ろうの方向け】

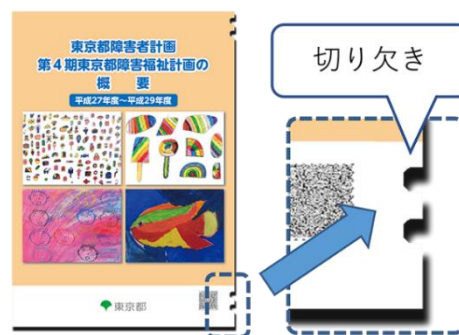
- 12 手書き文字
- 13 触手話※8
- 14 指点字※3

【知的障害・精神障害・発達障害の方向け】

- 15 ルビ版※6、分かりやすい版※7 の作成
- 16 コミュニケーション(支援)ボード※5

※1 盲ろう：目（視覚）と耳（聴覚）の両方に障害を併せ持つ方

※2 音声コード：QRコードと同じ印刷物上の切手大の二次元コードで、活字文字読み上げ装置やアプリなどで読み取ると、文書を音声に変換して読み上げます。



※3 指点字：盲ろうの方の指を点字タイプライターの6つのキーに見立てて、左右の人差し指から薬指までの6指に直接打つ方法です。



※4 テキストデータ：データの文字やイラストをテキスト形式で作成する方法で、パソコン、タブレット、スマートフォン等の電子機器の音声読み上げ機能（スクリーンリーダー）を使って内容を把握できます。

※5 コミュニケーション（支援）ボード：文字やイラストが載っているボードで、文字盤やイラストを指さしてコミュニケーションをすることで、障害者の意思や要望を確認することができます。



※6 ルビ版：漢字にひらがなのルビを振って、漢字がわからない方も読めるようにした資料を指します。

※7 分かりやすい版：図やイラストを使用したり、簡単な言葉に書き換えることで、分かりやすくした資料を指します。



※8 触手話：話し手が手話を表し、盲ろうの方がその手に触れて伝える方法です。



※9 要約筆記：話の意図をつかんで要約し、手書き・パソコンにて文字におこし、聴覚障害の方に伝える方法です。

※10 ヒアリングループ：補聴器や人工内耳を使っている中途失聴難聴の方向けの設備で、補聴器や人工内耳の音質が良くなる設備です。



※11 デイジー：デイジー (DAISY) という音声媒体にデータを変換する方法です。専用の再生機や専用ソフトをインストールしたパソコン、タブレット、スマートフォン等の電子機器によってディスクを再生し、内容を把握します。



### 【調査結果の概要】

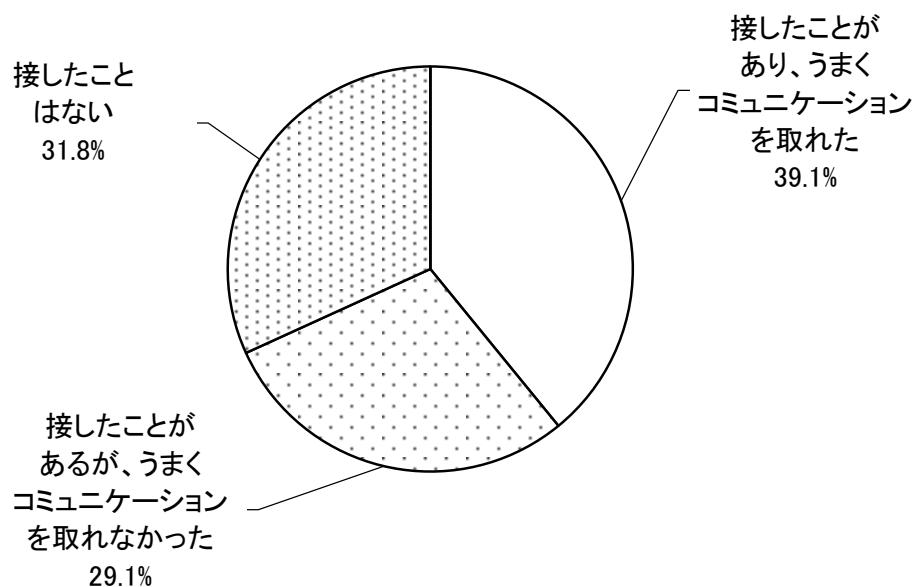
知っている情報保障の手段を聞いたところ、「点字（視覚障害・盲ろうの方向け）」（96.2%）が9割半ばで最も高く、以下、「手話」（93.3%）、「筆談」（88.1%）、「手振り・身振り」（56.7%）などと続いている。



## 障害のある方とのコミュニケーション経験

Q10 あなたは、障害のある方と接した経験はありますか。

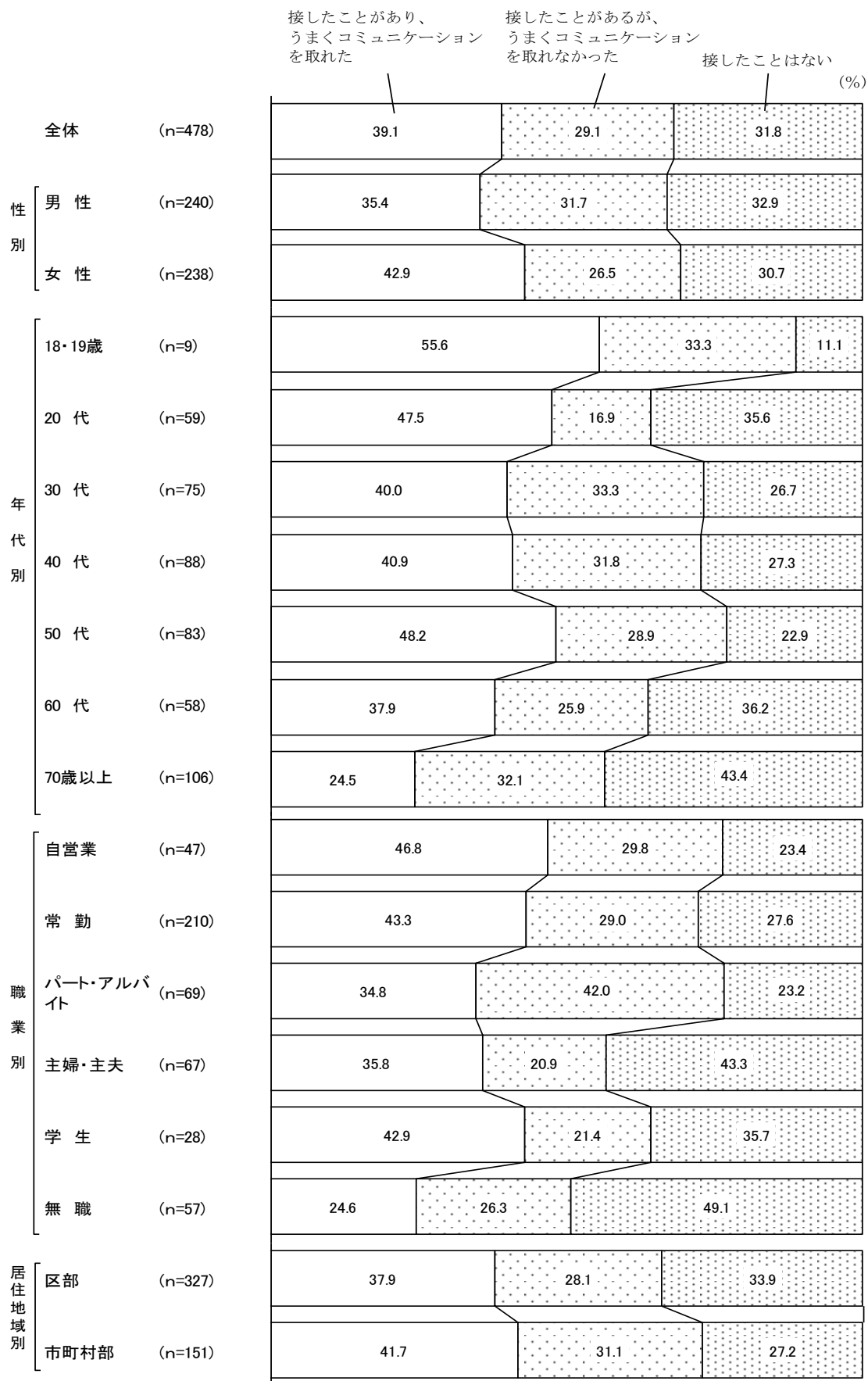
(n=478)



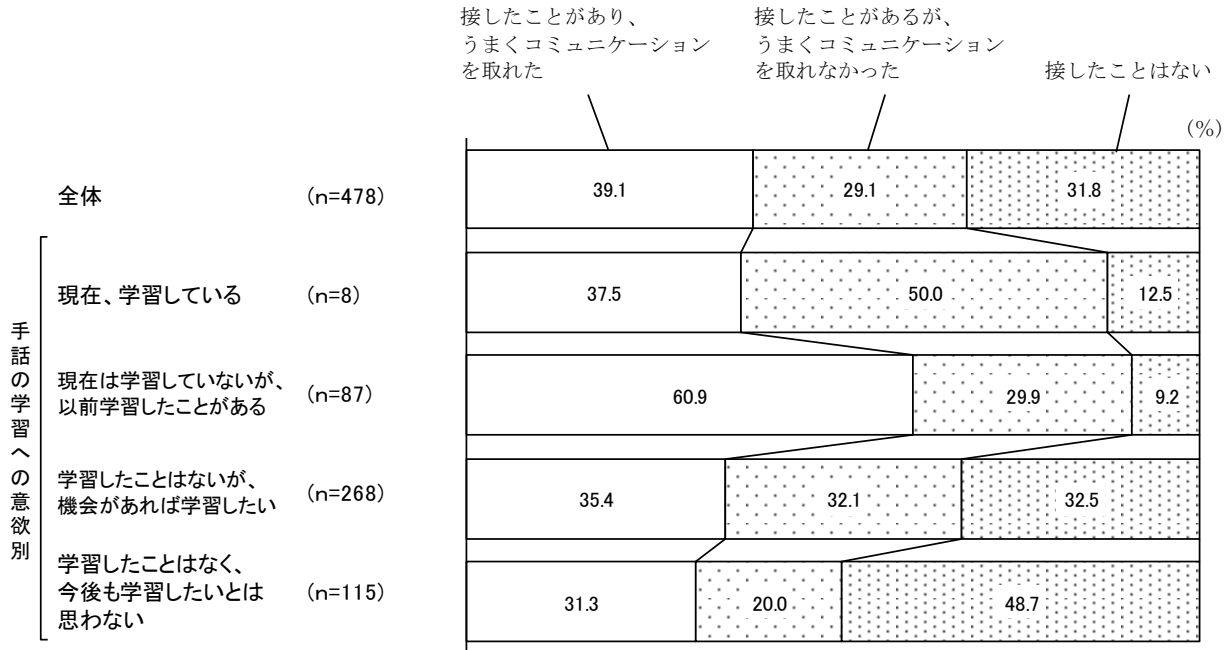
### 【調査結果の概要】

障害のある方とのコミュニケーション経験を聞いたところ、「接したことがあり、うまくコミュニケーションを取れた」(39.1%) が4割近くで、「接したことがあるが、うまくコミュニケーションを取れなかった」(29.1%) が3割近くで、「接したことはない」(31.8%) は3割を超えていた。

◎障害のある方とのコミュニケーション経験（属性別）



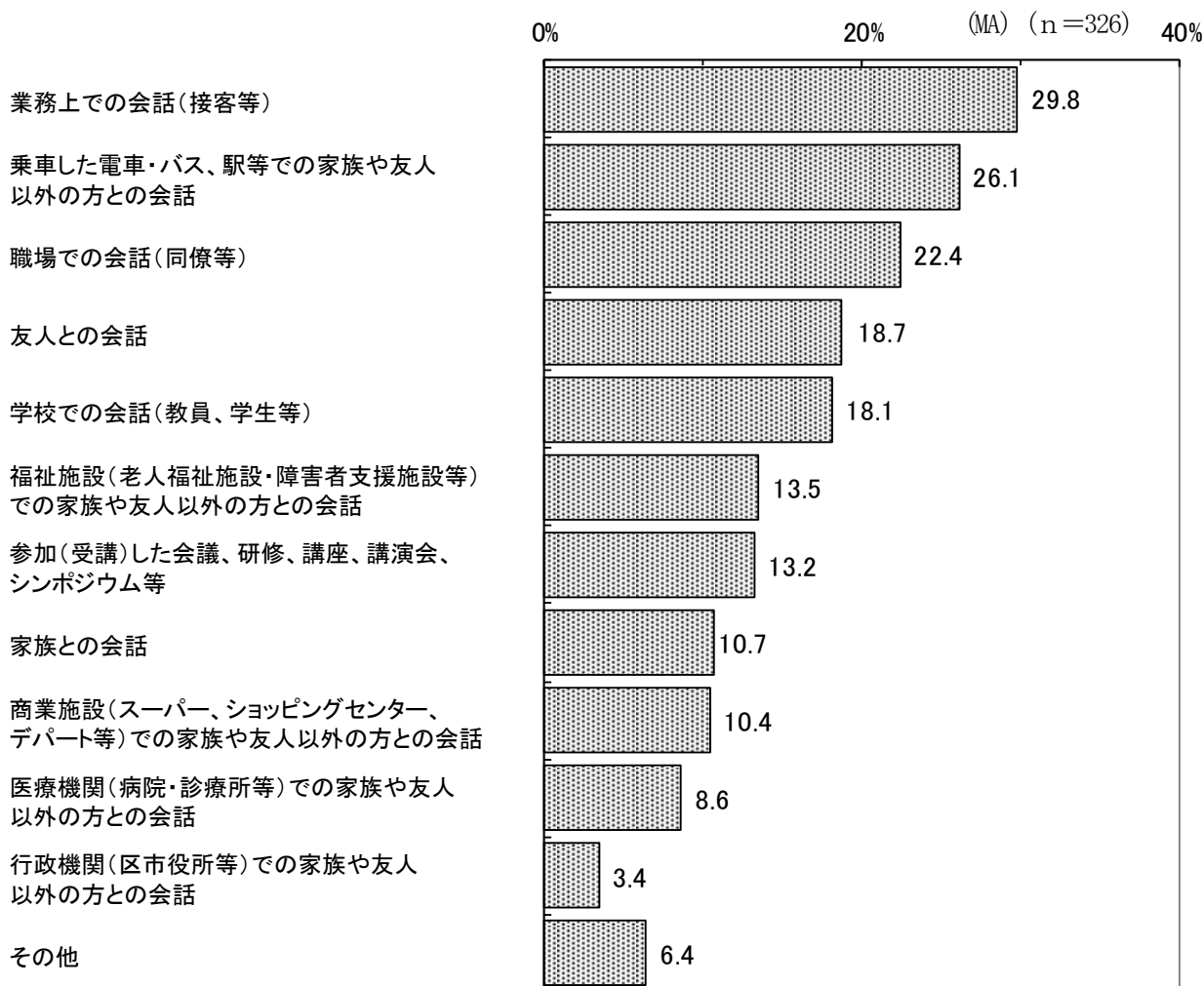
◎障害のある方とのコミュニケーション経験（手話の学習への意欲別）



## 障害のある方とコミュニケーションを取った場面

Q11 Q10で「接したことがあり、うまくコミュニケーションを取れた」、「接したことがあるが、うまくコミュニケーションを取れなかった」を選んだ方に伺います。

障害のある方とコミュニケーションを取った場面を、次の中からいくつでも選んでください。



### 【調査結果の概要】

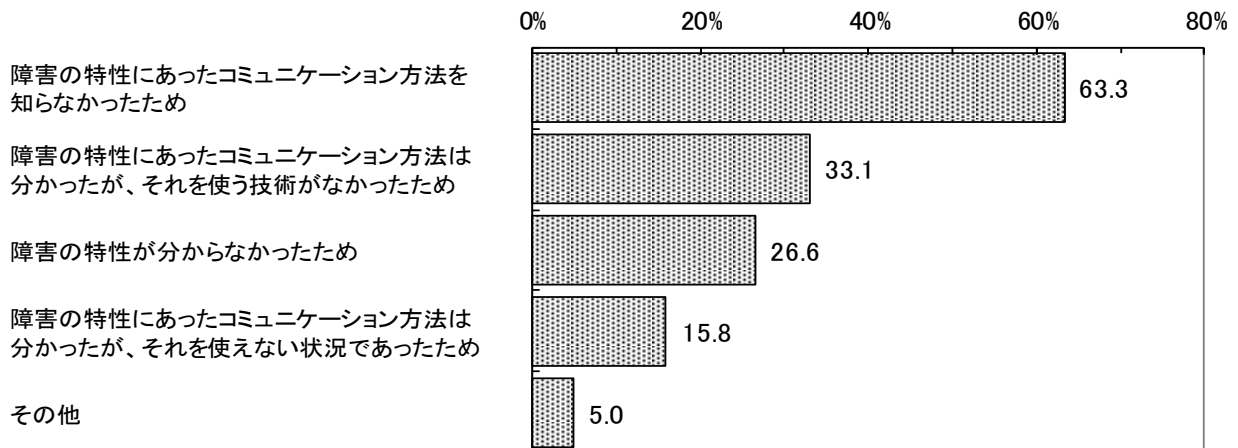
Q10で「接したことがあり、うまくコミュニケーションを取れた」、「接したことがあるが、うまくコミュニケーションを取れなかった」を選んだ方に、障害のある方とコミュニケーションを取った場面を聞いたところ、「業務上での会話(接客等)」(29.8%)が約3割で最も高く、以下、「乗車した電車・バス、駅等での家族や友人以外の方との会話」(26.1%)、「職場での会話(同僚等)」(22.4%)、「友人との会話」(18.7%)などと続いている。

## 障害のある方とうまくコミュニケーションが取れなかった理由

Q12 Q10で「接したことがあるが、うまくコミュニケーションが取れなかった」を選んだ方に伺います。

うまくコミュニケーションが取れなかった理由を、次の中からいくつでも選んでください。

(MA) (n=139)



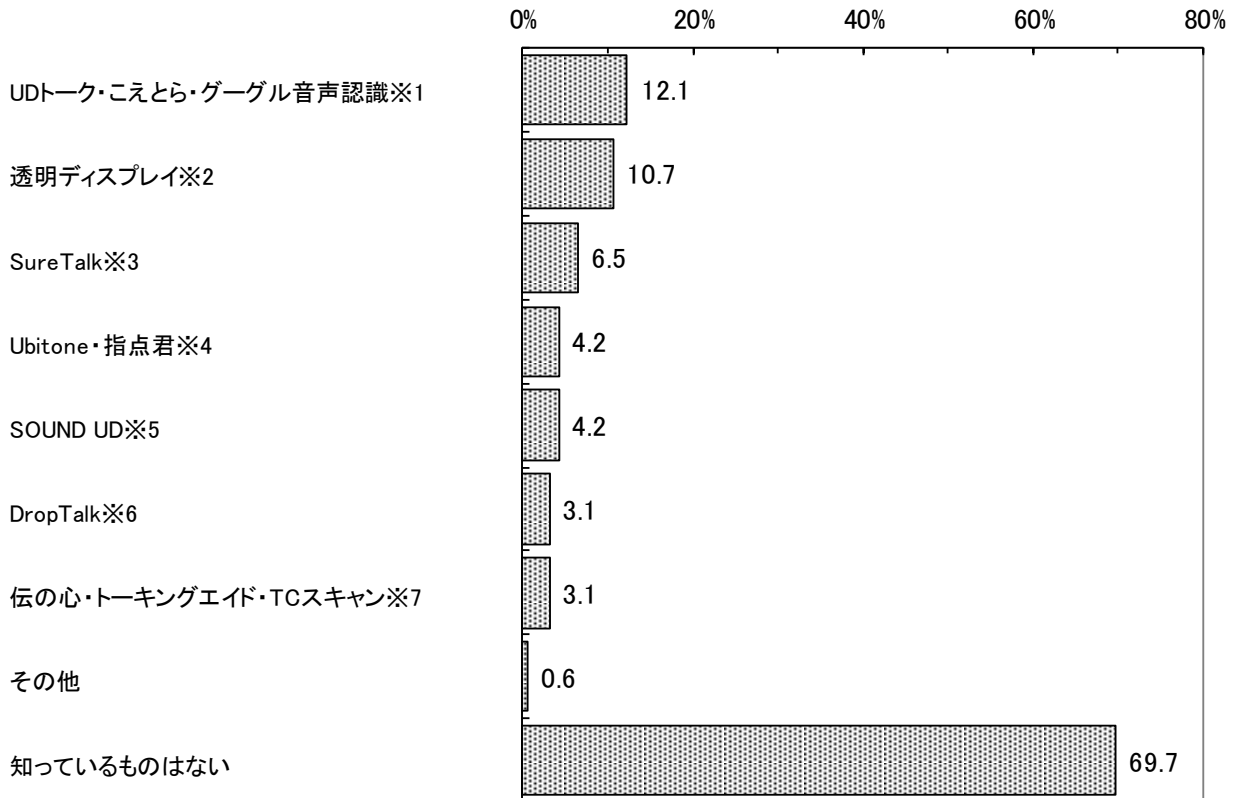
### 【調査結果の概要】

Q10で「接したことがあるが、うまくコミュニケーションが取れなかった」を選んだ方に、うまくコミュニケーションが取れなかった理由を聞いたところ、「障害の特性にあったコミュニケーション方法を知らなかったため」(63.3%)が6割を超えて最も高く、以下、「障害の特性にあったコミュニケーション方法は分かったが、それを使う技術がなかったため」(33.1%)、「障害の特性が分からなかったため」(26.6%)などと続いている。

## 情報保障機器の認知度

Q13 障害のある方との意思疎通に関する情報保障機器のうち、あなたが知っている機器をいくつでも選んでください。

(MA) (n=478)



※1 音声認識で声を文字化します。

※2 音声をテキストに変換し、透明ディスプレイに表示します。

※3 AIを活用して手話や音声をリアルタイムでテキスト変換します。

※4 ウエアラブル指点字ツール: 音声やメッセージを指点字に変換することで、特殊な話法を知らない人でも盲ろう者とコミュニケーションが取れます。

※5 会場アナウンスなどを瞬時に文字化し、大型ビジョンやデジタルサイネージ、会場内の観客等のスマホに表示します。

※6 表示されるイラストを選択し自分の状態や気持ちを周囲に伝えます。

※7 視線や手元のスイッチ等で画面表示されている文字を選択しコミュニケーションを行います。

### 【調査結果の概要】

障害のある方との意思疎通に関する情報保障機器のうち知っている機器は、「UDトーク・こえとら・グーグル音声認識」(12.1%)が1割を超えて最も高く、以下、「透明ディスプレイ」(10.7%)、「SureTalk」(6.5%)、「Ubitone・指点君」(4.2%)、「SOUND UD」(4.2%)などと続いている。

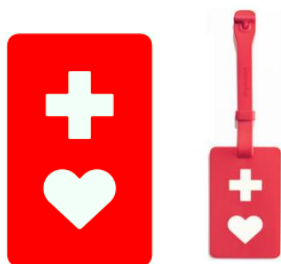
「知っているものはない」(69.7%)は、約7割だった。

## ヘルプマークの認知度

Q14 東京都では、援助を必要としている方のためのマークとして「ヘルプマーク※」を作成し、利用を希望する方に配布しています。

あなたは、ヘルプマークを知っていましたか。

※ヘルプマーク：援助や配慮を必要としていることが外見からは分からない方々（義足や人工関節を使用している方、内部障害や難病の方、妊娠初期の方など）が、周囲の方に配慮を必要としていることを知らせて援助が得やすくするためのマーク。

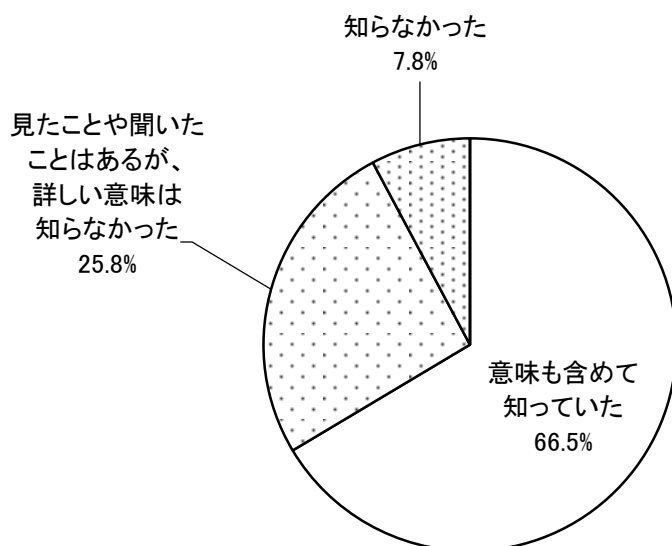


〈参考〉

「助け合いのしるし ヘルプマーク」

[https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/shougai/shougai\\_shisaku/helpmark.html](https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/shougai/shougai_shisaku/helpmark.html)

(n=477)

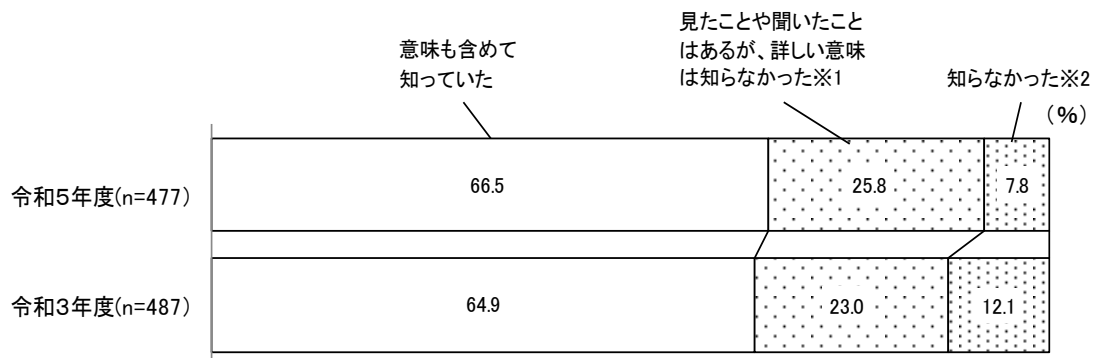


### 【調査結果の概要】

ヘルプマークを知っていたか聞いたところ、『知っていた（計）』（92.3%）（「意味も含めて知っていた」（66.5%）、「見たことや聞いたことはあるが、詳しい意味は知らなかった」（25.8%））が9割超だった。

前回調査との比較では、「意味も含めて知っていた」が1.6ポイント増加し、「見たことや聞いたことはあるが、詳しい意味は知らなかった」が2.8ポイント増加した。

◎前回調査との比較（前回：令和3年11月実施「東京都障害者差別解消条例等について」）

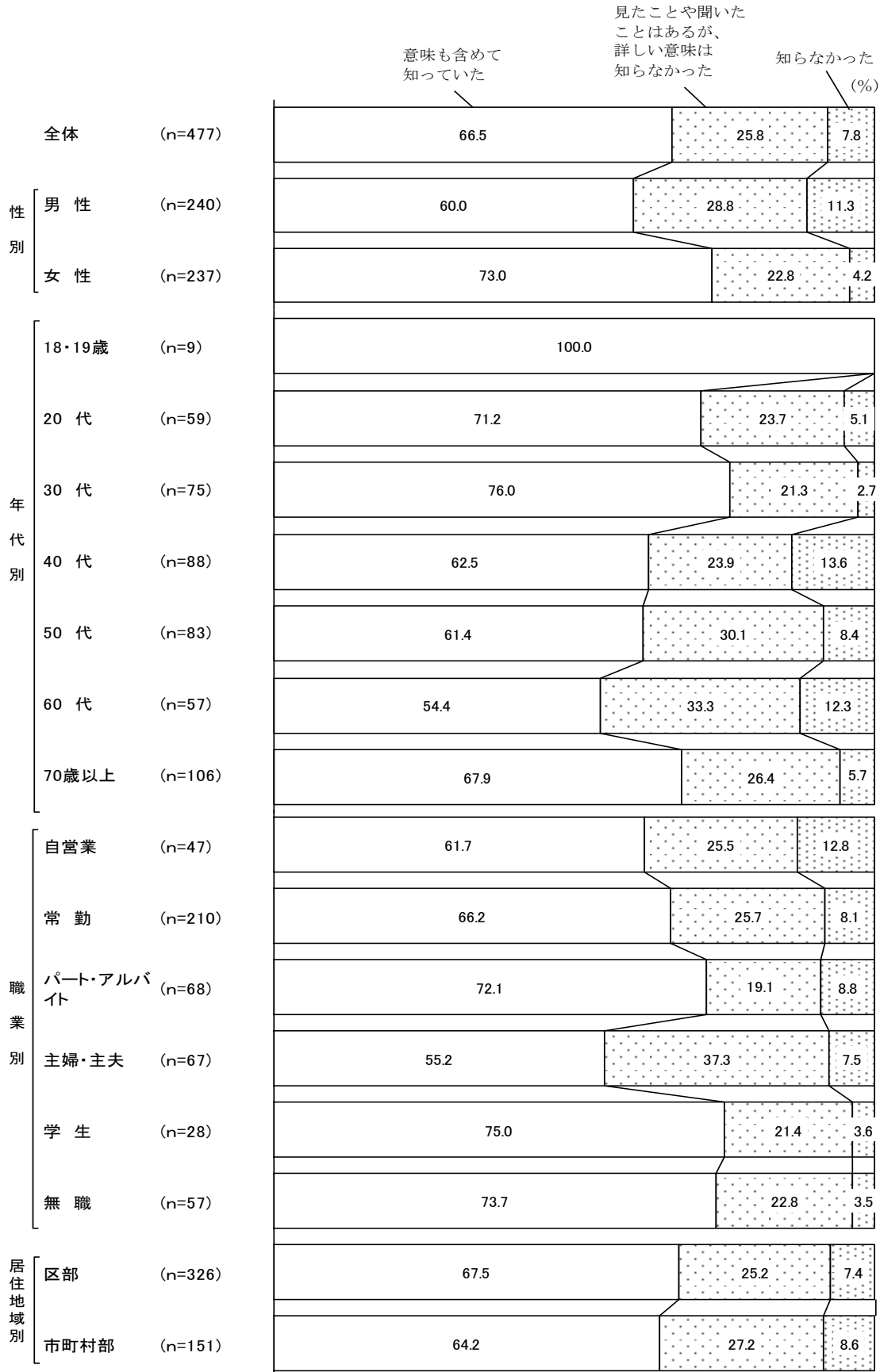


※1前回は「見たことや聞いたことはあるが、詳しい意味は知らない」で集計

※2前回は「知らない」で集計



◎ヘルプマークの認知度 (属性別)

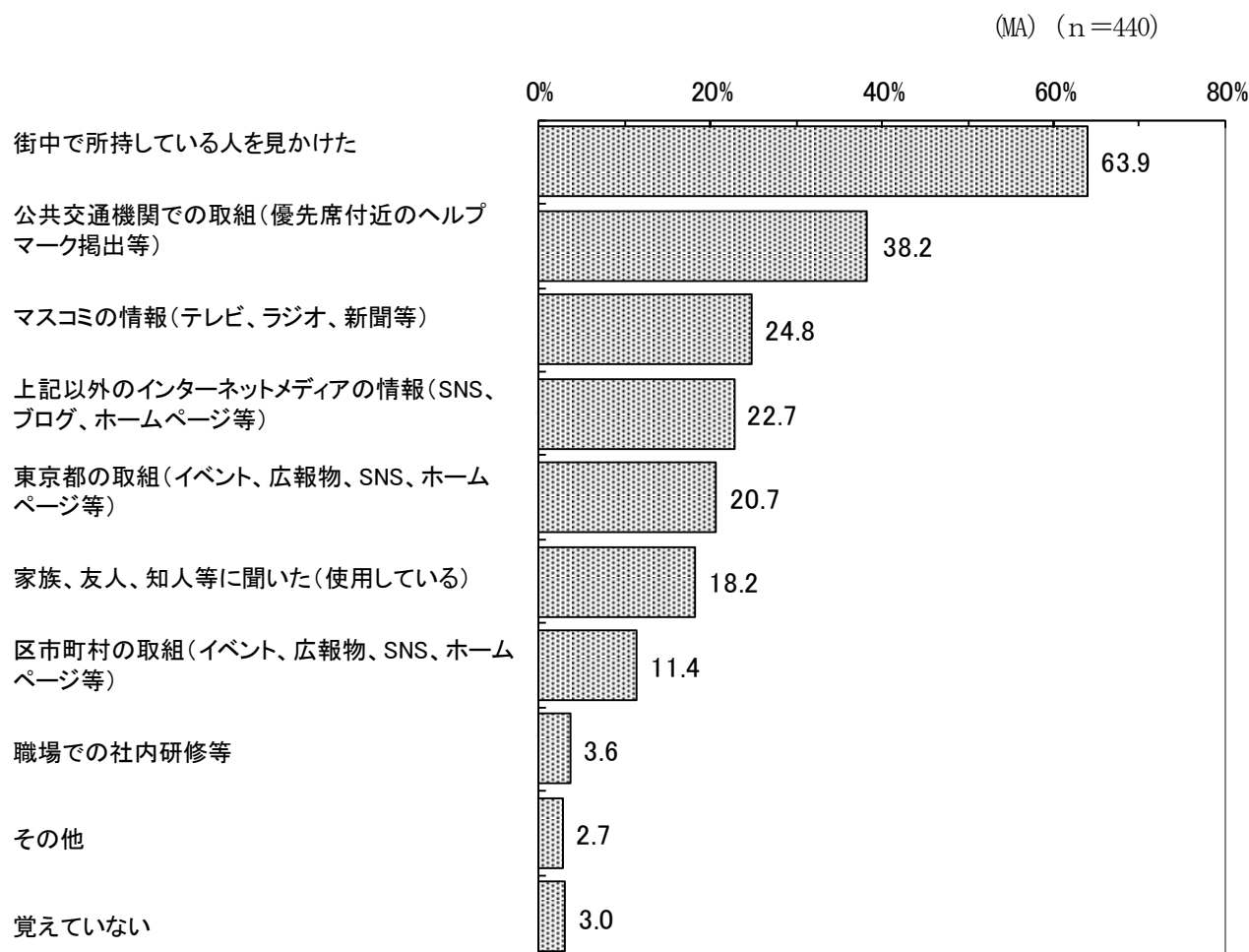


※未回答の選択肢については、0%表示を省略

## ヘルプマークを知った契機

Q15 Q14で「意味も含めて知っていた」、「見たことや聞いたことはあるが、詳しい意味は知らなかった」を選択した方に伺います。

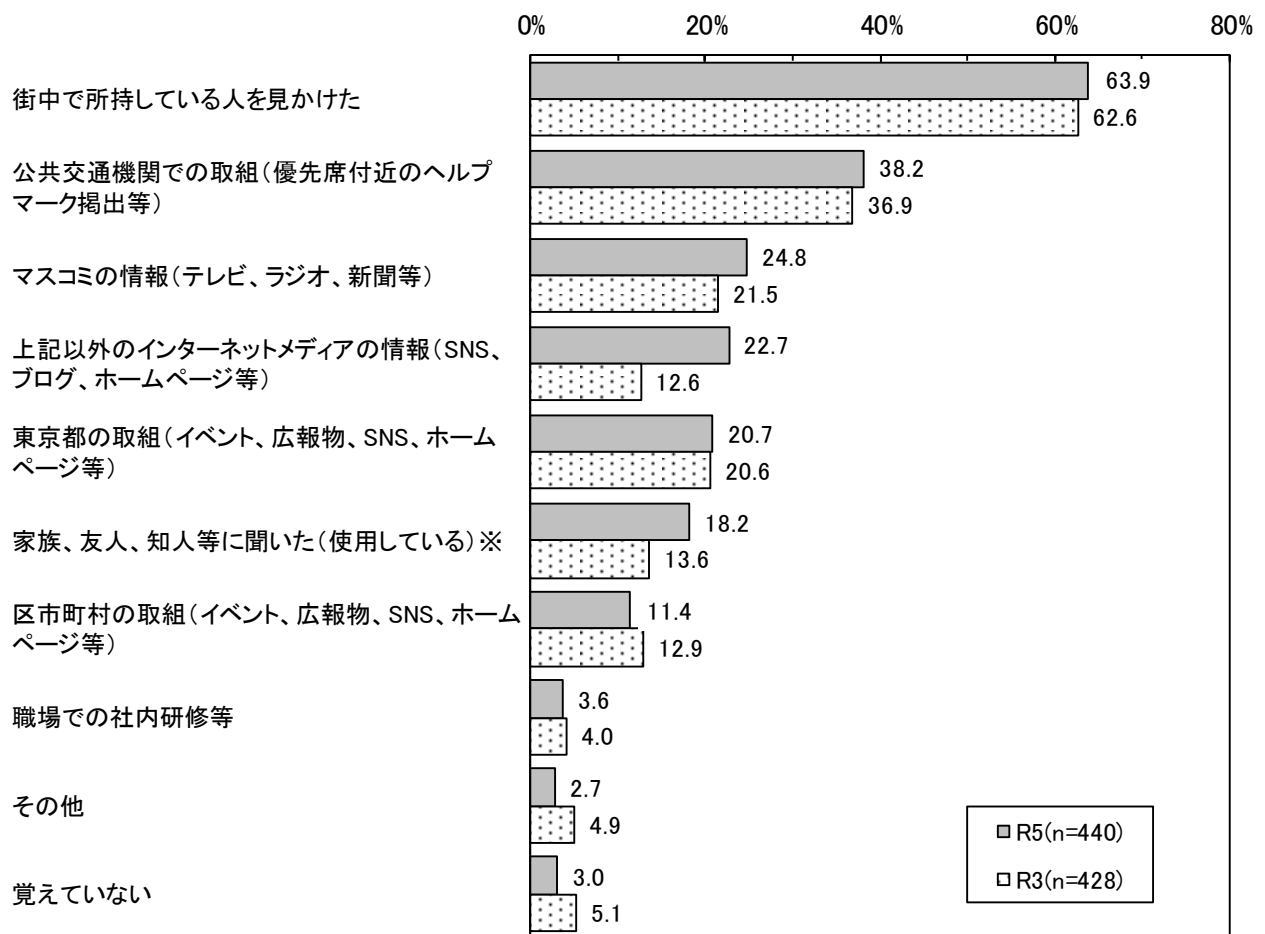
あなたが「ヘルプマーク」について、見たり知ったりしたきっかけとなったことは何ですか。次の中からいくつでも選んでください。



### 【調査結果の概要】

Q14で「意味も含めて知っていた」、「見たことや聞いたことはあるが、詳しい意味は知らなかった」を選んだ方に、「ヘルプマーク」について、見たり知ったりしたきっかけを聞いたところ、「街中で所持している人を見かけた」(63.9%)が6割半ばで最も高く、以下、「公共交通機関での取組(優先席付近のヘルプマーク掲出等)」(38.2%)、「マスコミの情報(テレビ、ラジオ、新聞等)」(24.8%)、「上記以外のインターネットメディアの情報(SNS、ブログ、ホームページ等)」(22.7%)などと続いている。

◎前回調査との比較〈前回：令和3年11月実施「東京都障害者差別解消条例等について」〉



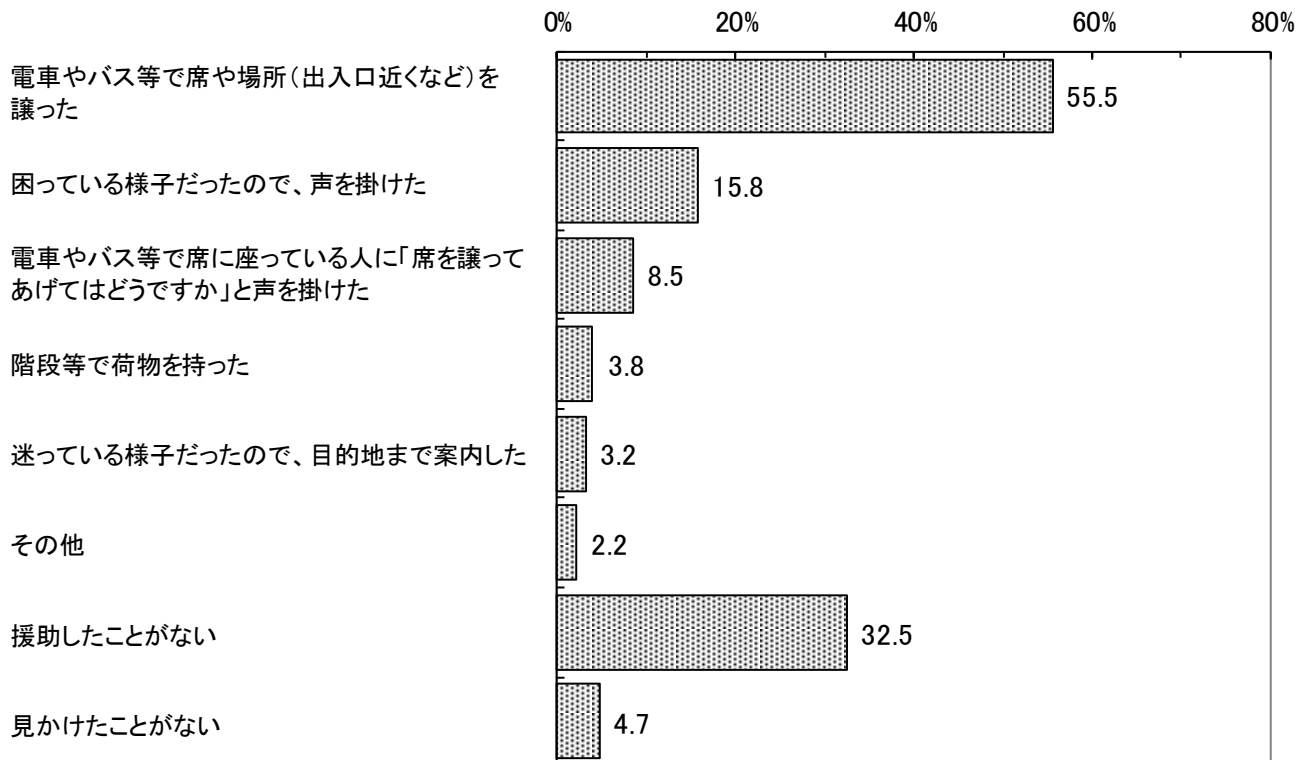
※ 前は「家族、友人、知人等」で集計

## ヘルプマーク利用者への援助

Q16 Q14で「意味も含めて知っていた」を選択した方に伺います。

あなたは、ヘルプマーク利用者を見かけた際、どのような援助をしたことがありますか。次の中からいくつでも選んでください。

(MA) (n=317)

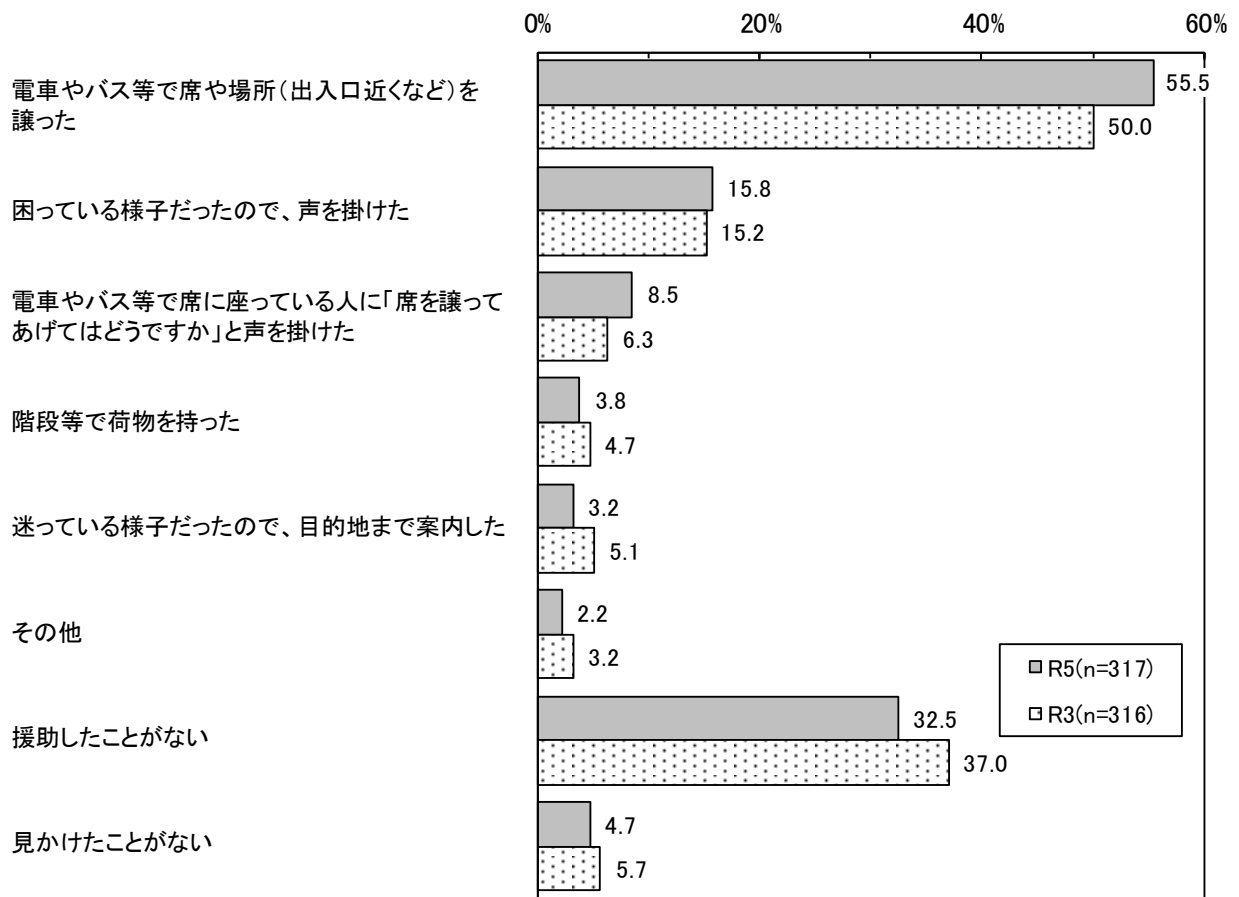


### 【調査結果の概要】

Q14で「意味も含めて知っていた」を選んだ方に、ヘルプマーク利用者にとどのような援助をしたことがあるか聞いたところ、「電車やバス等で席や場所(出入口近くなど)を譲った」(55.5%)が5割半ばで最も高く、以下、「困っている様子だったので、声を掛けた」(15.8%)、「電車やバス等で席に座っている人に『席を譲ってあげてはどうですか』と声を掛けた」(8.5%)、「階段等で荷物を持った」(3.8%)などと続いている。

「援助したことがない」(32.5%)は3割超だった。

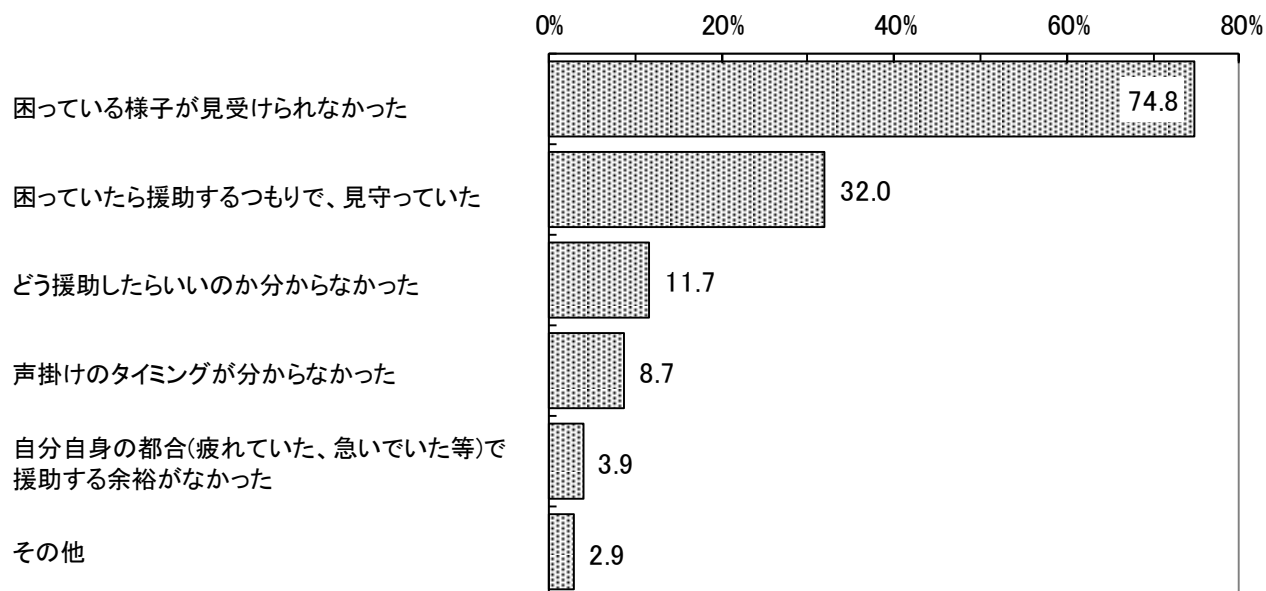
◎前回調査との比較 〈前回：令和3年11月実施「東京都障害者差別解消条例等について」〉



## ヘルプマーク利用者に援助をしたことがない理由

Q17 Q16で「援助したことがない」を選択した方に伺います。  
援助をしなかった、又はできなかった理由は何ですか。次の中からいくつでもお選びください。

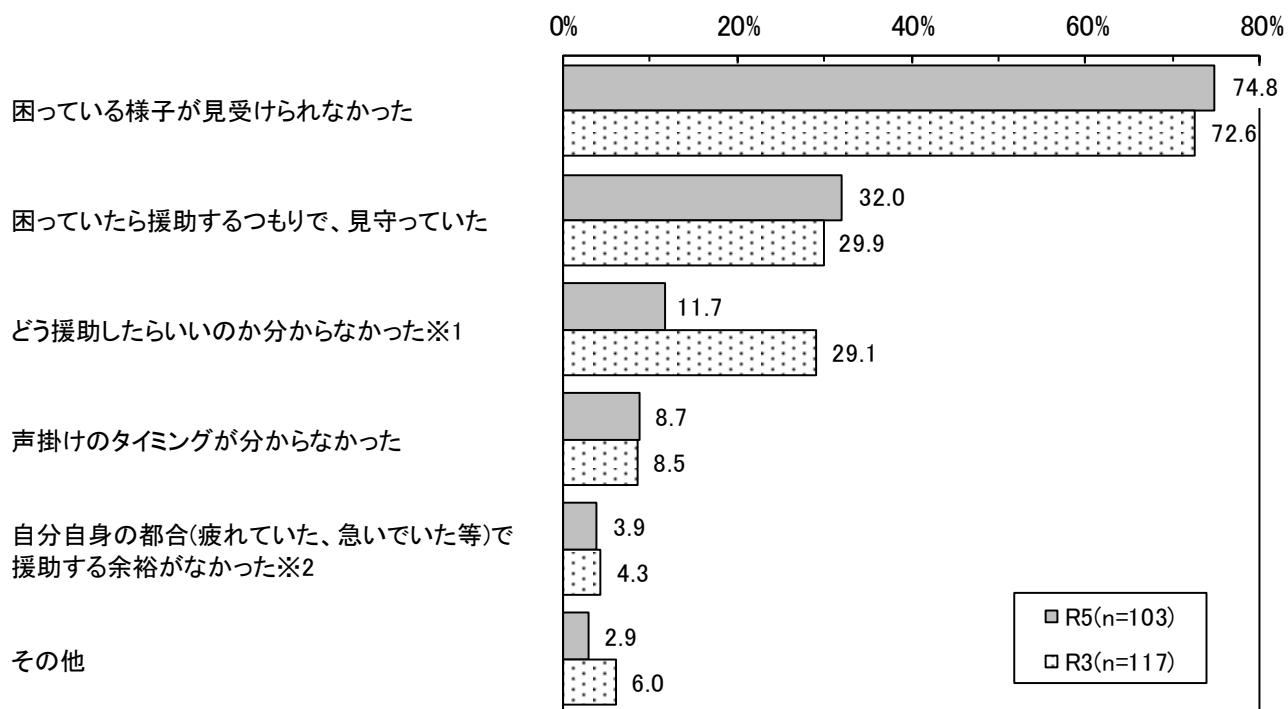
(MA) (n=103)



### 【調査結果の概要】

Q16で「援助したことがない」を選んだ方に、援助をしなかった、又はできなかった理由を聞いたところ、「困っている様子が見受けられなかった」(74.8%)が7割半ばで最も高く、以下、「困っていたら援助するつもりで、見守っていた」(32.0%)、「どう援助したらいいのか分からなかった」(11.7%)などと続いている。

◎前回調査との比較 〈前回：令和3年11月実施「東京都障害者差別解消条例等について」〉



※1 前は「何を援助したらいいのかわからなかった」で集計

※2 前は「自分自身が疲れていて、余裕がなかった」で集計

東京都では、障害のある方などが緊急連絡先や必要な支援内容などを記載して携帯し、災害時や日常生活の中で困ったときに提示することにより、周囲に自己の障害への理解や支援を求めるための「ヘルプカード」の標準様式を作成し、区市町村等に導入の推進を図っています。

## ヘルプカードの認知度

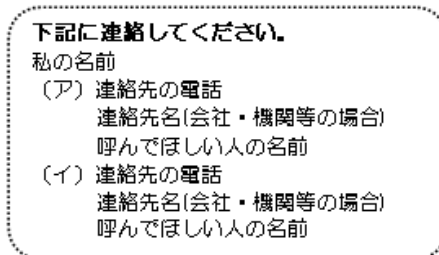
Q18 あなたは、ヘルプカードを知っていましたか。

〈参考〉

(表面：東京都標準様式)



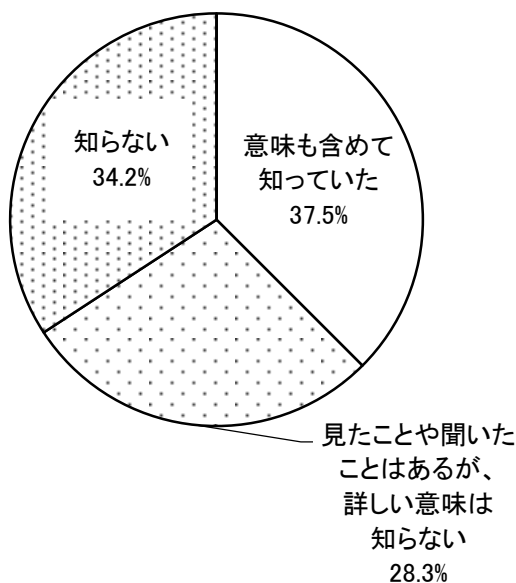
(裏面：参考様式)



「ヘルプカード」

[https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/shougai/shougai\\_shisaku/card.html](https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/shougai/shougai_shisaku/card.html)

(n=477)



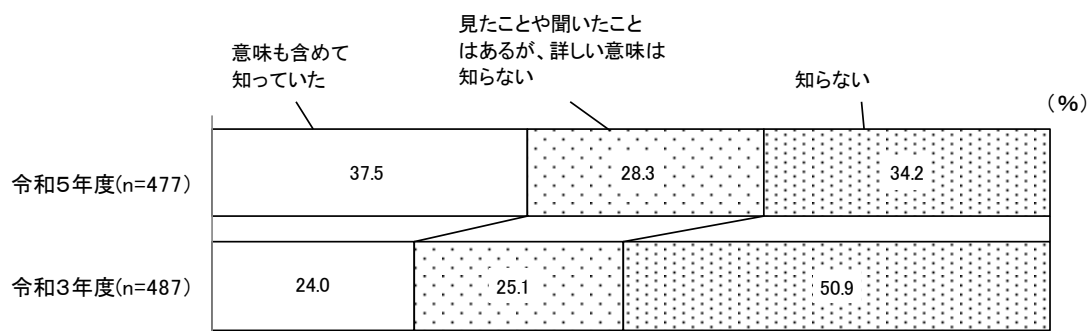
### 【調査結果の概要】

ヘルプカードを知っていたか聞いたところ、『知っていた (計)』(65.8%) (「意味も含めて知っていた」(37.5%)、「見たことや聞いたことはあるが、詳しい意味は知らない」(28.3%)) が6割半ばだった。「知らない」(34.2%) は3割半ばだった。

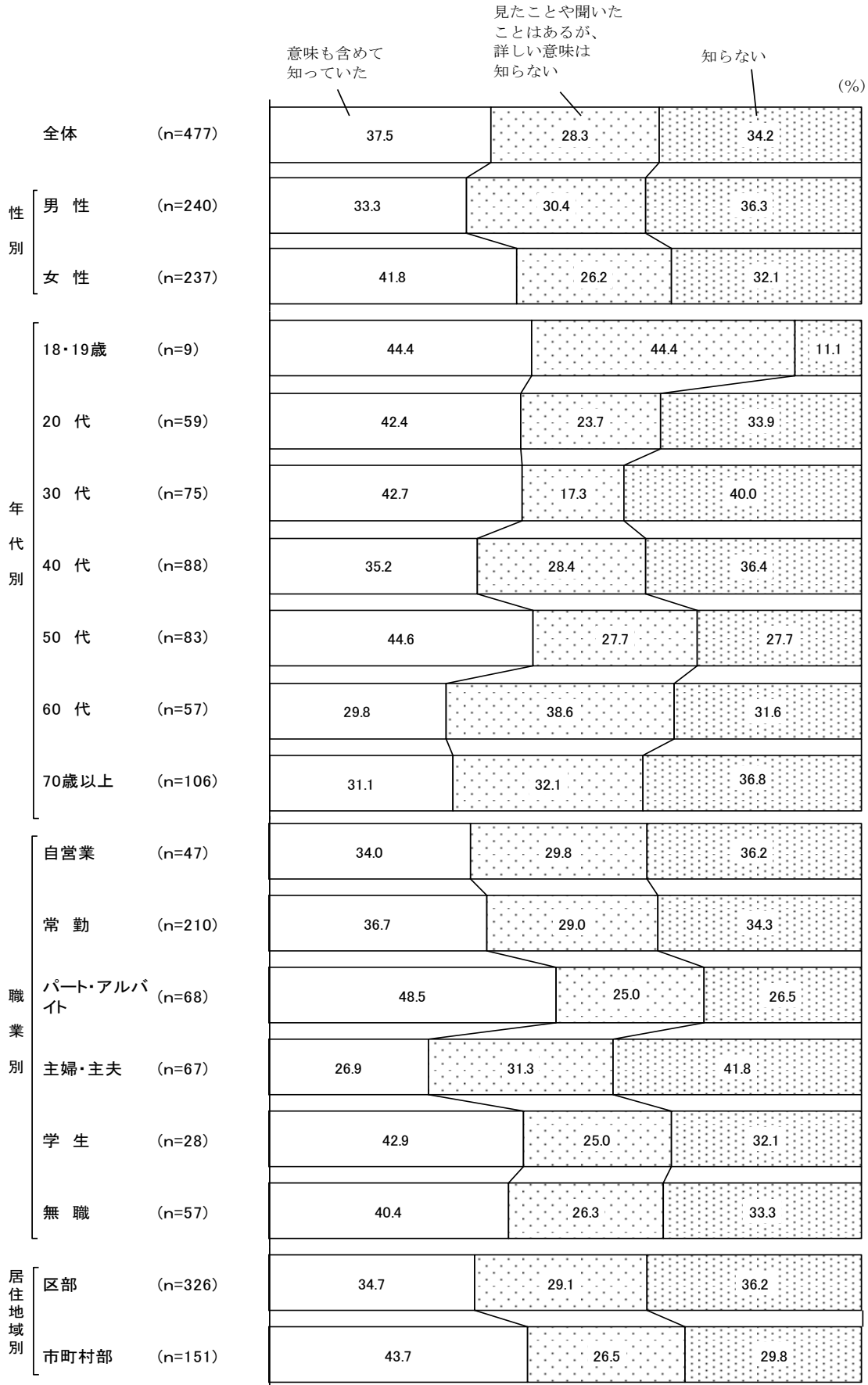
前回調査との比較では、「意味も含めて知っていた」が13.5ポイント増加し、「見たことや聞いたことはあるが、詳しい意味は知らない」が3.2ポイント増加した。



◎前回調査との比較（前回：令和3年11月実施「東京都障害者差別解消条例等について」）



◎ヘルプカードの認知度（属性別）



## 障害のある方への情報保障に関する意見（自由意見）

Q19 障害のある方への情報保障について、あなたの意見をご自由にお書きください。

(n=448)

- |                             |      |
|-----------------------------|------|
| (1) 情報保障に関すること              | 125件 |
| (2) 学び、周知、啓発に関すること          | 122件 |
| (3) 障害のある方への理解促進、共生社会に関すること | 117件 |
| (4) ヘルプマーク、ヘルプカードに関すること     | 49件  |
| (5) 支援に関すること                | 35件  |

※個人の特定につながる可能性のある記述は、書き換えまたは削除しています。

### (主なご意見)

#### (1) 情報保障に関すること 125件

- 誰もが居心地の良い社会にするために大切なことだと思います。  
(女性 10代 新宿区)
- 情報を様々な形で受け取れるようにすべきであると思う。  
(男性 20代 江東区)
- 知らない条例が多く、知識不足を感じました。また、障害の程度に関係なく、情報が普遍的に伝わるよう工夫することの大切さを改めて感じました。  
(女性 20代 大田区)
- 情報保障というと遠い話に感じますが、大きな文字、読みやすい文章などは健常者にも役立つと感じています。当事者の皆さんの意見を聞きながら、環境整備を進めていただきたいです。私も一市民としてどんな配慮が必要か考えていきます。  
(男性 20代 板橋区)
- 息子が言葉もまだつたなく、家族以外はなかなか聞き取りにくいかもしれません。困っていることを伝えるのもまだ難しいです。災害などの緊急時に避難が必要な人に見せるだけで伝わるイラストカードなども用意されていたら安心です。  
(女性 40代 墨田区)
- 今回のアンケートを通じて、障害のある方への情報保障について、ほとんど知らないことに気づいた。障害のある方への様々な情報保障の手段を提供していただきたいと思ったのと、健常者ももっと情報保障を学ぶ機会があった方が良かったと思った。  
(男性 40代 世田谷区)
- 大事な取組と思いますので、ぜひ東京都に先導してほしい。  
(男性 50代 渋谷区)
- 何らかの形で自分が情報保障に助力できればと思う。  
(男性 60代 練馬区)

○ 手話などのサポートは非常に大切であり、重要であると感じます。しかし、実際手話ができる窓口や人員は少なく、まだまだ障害のある方にとって、暮らしにくい部分はあるかもしれません。官民間わず、障害者の方が不自由を感じにくくする社会や仕組みは必要だと感じます。  
(女性 70歳以上 江東区)

○ 障害者への情報保障について、加えてその取組状況について、自分がいかに無知であったかを知りました。もっともっと関心をもって積極的に関わっていかねばならないと思いました。  
(男性 70歳以上 小金井市)

## (2) 学び、周知、啓発に関すること 122件

○ もっと義務教育で手話を教えてほしい。  
(女性 10代 世田谷区)

○ 障害のある方への支援を拡大させようと思うと、健常者の理解が必要になると思う。そのため、様々な取組に関して広く周知し、どのような場面でなぜ情報保障が必要なのか教えてほしい。障害は誰にでも起こるかもしれないことなので、他人事ではないと感じているし、私が助ける側に回るためにも知ることが必要。  
(女性 20代 文京区)

○ 障害のない方の理解が未だ浅い状態だと思うため、講演会やテレビ、SNSなどで知る機会を増やす必要があると考えます。私はその中でも講演会などに参加し様々な知識を身につけたい。  
(女性 20代 墨田区)

○ 最近はドラマなどで障害を持った方が注目されていて、様々な世代の方に障害がある方のことを知ってもらうためにもとても有効な方法だと思いました。  
(女性 30代 北区)

○ 今回のキーワードである情報保障について、なかなか知る機会がないので、積極的な教育の機会を与えてほしいと思います。行政機関全般に言えることですが、なかなか情報を取りに行くことが難しい(時間的にも手間的にも)ので、プッシュ形式で何らかの形で見えるようにしてほしいと思います。  
(男性 30代 板橋区)

○ 知らないことが多いので、学校教育や職場での研修で周知することなどが重要だと思った。  
(男性 40代 目黒区)

○ 今回のアンケートで色々な伝達手段があることを知りました。もっと色々なところで周知してほしいです。  
(男性 40代 八王子市)

- 小学校や中学校で、学ぶ機会を作るといいと思う。  
(女性 60代 江東区)
- 一般の市民が身近に習うことができる場所や時間が多くあれば、情報保障に関する理解度・意識が高まると思います。  
(女性 60代 世田谷区)
- こういった情報や知識はなかなか一般の人には入ってきづらい。まずは情報保障や施策推進法の施行などについて広く知ってもらうことが必要だと思う。現在は障害を持つ方とのコミュニケーションの方法も多岐に渡るようなので、気軽にコミュニケーションの方法を学べたり、ツールに触れる機会を持てる場を提供してもらいたい。私自身、知らないことが多く、反省するととともに今後知ることから始めたいと思った。  
(女性 60代 島しょ)
- 今回のアンケートで様々な取組や機器があることを知りました。啓発活動や学校での教育がもっと必要だと思います。  
(女性 70歳以上 港区)

### (3) 障害のある方への理解促進、共生社会に関すること 117件

- みんなが暮らしやすい社会になれば良いと思う。  
(女性 20代 大田区)
- それぞれの障害の特性を知ることが何よりも大切だと感じました。  
(女性 20代 中野区)
- 障害のある方が情報面で不自由のないような社会になっていけば良いと思います。  
(男性 20代 昭島市)
- 障害のある方以上に、健常者が知識を身につけるとともに、助け合うという意識を持つことが重要だと思う。  
(男性 30代 中野区)
- 障害のある方が過ごしやすいければ、結果、みんなにも優しい街になると考えます。  
(男性 40代 杉並区)
- 障害のある方が安心して安全に暮らせるようになることが一番大事だと思います。  
(女性 50代 日野市)
- 障害の種類によって違う支援の方法を知っておきたい。  
(男性 70歳以上 品川区)

- 手助けしたい気持ちは多くの人が持っているが、実際の行動に移す勇気がなかなか出ない人が大多数。きっかけ作りに行政のアドバイスなどがあったら良いと思う。  
(男性 70歳以上 世田谷区)

#### (4) ヘルプマーク、ヘルプカードに関すること 49件

- 障害の有無に関わらず、情報を得る機会が与えられるように、今後とも行政で取り組んでいただけたらうれしいです。ヘルプマーク・ヘルプカードの周知徹底は、これからも継続していただきたいです。また、障害のある方が困っていた場合、どのように支援したらよいのかなどを地域で学ぶ講習会などがあれば参加したいと思います。  
(女性 30代 日野市)
- 実は、私も、口頭ではなく筆談などでやりとりをしてもらい、助かっています。また、ヘルプマークによって交通機関で席を譲られる機会が少し増えて助かっています。自分から発することが苦手な当事者も多い気がしますので、相手から言ってもらえるのは助かっています。過去、在勤区で手話の講習を受けたのですが、活用する機会になかなか恵まれず、継続した学習もできていないこともあってやり直したいです。  
(男性 40代 江戸川区)
- ヘルプマークやヘルプカードについて、テレビで周知広告を流していただけるとよいと思います。  
(女性 50代 葛飾区)
- 東京都が行っているヘルプマークは、外見では分からない方も周りが注意できるので、良い方法だと思います。全国に広がると良いと思います。  
(女性 60代 豊島区)

#### (5) 支援に関すること 35件

- 頼ってほしい場合と1人で対処できる場合とがあると思うので、頼ってほしい時は声をかけてほしい。  
(男性 10代 足立区)
- いかに自然な形で援助できるか。特別視するのではなく、あくまでも自然に手伝いをしたり、そこまではいかなくても暖かく見守ることが当たり前になれば良いと感じる。  
(男性 40代 大田区)
- お手伝いしましょうか、との声かけが重要だと思っている。  
(男性 70歳以上 清瀬市)