

精神障害・発達障害のある人の 鉄道交通利用に伴う 意識調査報告書

一般社団法人精神障害当事者会ポルケ



はじめに

2025年4月1日より、精神障害者保健福祉手帳の割引制度導入がJR各社などでスタートします。これは長らく障害者団体として求めてきた事項のひとつです。これにより、先行して運用されていた身体障害、知的障害と同様に精神障害者の交通割引制度が鉄道利用の際にも一定条件で利用できるようになりました。活用を呼びかけたいと思います。

一方で、日頃の当事者会の集まりで、鉄道利用について様々な悩みが寄せられてきたことがありました。見た目ではわかりにくいとされる精神障害や発達障害。症状に起因する問題だけではなく、生活者の視点から抱えている困難を言葉にし、それについての量的調査を行い、このタイミングに広く社会にお示しすることが必要と考え、今回の報告書にある調査活動を行いました。おかげさまで当初の計画目標から大幅に多い回答を寄せていただきました。一人ひとりの経験の集合知として、当事者団体として発信ができることを大変ありがたく思います。ご協力に心より感謝申し上げます。

一般社団法人精神障害当事者会ポルケでは、障害理解のあり方を社会に発信し、関係者の皆様とともに試行錯誤を繰り返しながら活動を進めてきました。社会にはまだまだ根深く偏見や差別の問題があります。当事者視点からどのように向き合うか、変えていけるかを今後も活動を通じて社会に問いながら活動を続けていきたいと思っています。あらゆる領域において当事者の経験や立場の視点が活かされることで、より包摂的で多様性のある社会を実現することを私たちは願っています。

末文になりますが、今回のプロジェクトを助成支援いただいた公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団の関係者の皆様、調査にご協力いただいた皆様、一緒に取り組みいただいた共同研究者の皆様、そして日頃より団体活動に温かいエールをいただく全ての皆様に心より感謝を申し上げます。

2025年3月31日

一般社団法人精神障害当事者会ポルケ
代表理事 山田悠平

目 次

はじめに	1
プロジェクトの背景.....	3
調査の概要	4
アンケート調査の内容と結果.....	6
1) 回答者本人の基本情報に関する設問	6
2) 鉄道利用状況に関する設問.....	11
3) 鉄道利用の目的に関する設問.....	13
4) 満足度に関する設問.....	14
5) 鉄道利用にかかる料金に関する設問	16
6) 合理的配慮に関する設問.....	18
7) 優先席に関する設問.....	20
8) ヘルプマークに関する設問.....	21
9) その他	24
今後に向けての提言.....	25
割引制度の概要	28

プロジェクトの背景

近年、公共交通における障害者支援の制度が大きく進展しています。一般社団法人精神障害当事者会ポルケは、東京新聞やNHKから取材を受けるなどして、精神障害のある人（以下、発達障害のある人を含む）の鉄道利用に関するニーズや交通費減免への広がりへの期待などについての見解を述べながら、関係各所に制度導入についての要望を行ってきました。2025年4月からJR各社をはじめ多くの鉄道会社で、精神障害者保健福祉手帳所持者に対する鉄道運賃の割引制度が開始されます。従来、身体障害や知的障害のある人には割引が適用されていましたが、精神障害のある人は対象外だったため、今回の拡大は精神障害のある人にとって大きな関心となっています。また、2024年4月施行の改正障害者差別解消法により、民間事業者による障害者への「合理的配慮の提供」が努力義務から法的義務へと強化されました。交通事業者もこの法律の対象であり、障害者が円滑に公共交通を利用できるよう必要な配慮を提供する責務を負うことから、精神障害のある人の鉄道利用のしやすさへの期待が高まっています。

しかし、一見わかりにくいとされる精神障害については、社会の理解や公共交通機関での合理的配慮の提供が未だ十分とは言えません。過去の交通バリアフリー施策や調査研究は、主に身体障害のある人や高齢者の物理的なバリア解消に焦点が当てられてきました。一方で、精神障害のある人が公共交通利用で直面する困難については取り残されがちであり、合理的配慮の具体策も模索段階です。国土交通省による「障害当事者及び交通事業者に対するアンケート」集計結果（2021年2月）においても、知的障害のある人は「付き添い者がいれば利用する」割合が高いのに対し、精神障害のある人では「利用しない」の回答が多いという結果が報告されています。これは、ガイドヘルパーなどの福祉サービスの利用の広がりが限定的であることや、精神障害のある人の中には周囲に助けを求めづらく自力で何とか利用している人や、そもそも何らかの事情で鉄道利用自体を断念してしまう人が少なくないことを示唆しています。

こうした状況を踏まえ、当事者が自らの経験に基づいて調査設計をすることで、従来の行政や事業者主導の調査では拾い上げにくかった生の声やニーズを明らかにするとともに、今後の交通事業者の精神障害者向けの研修やサービス提供のあり方についての提言を目指して実施しました。

■ 参考資料

- ・ 障害の違いで運賃に差…精神障害者向け割引に遅れ首都圏はJRも大手私鉄も未導入。（東京新聞 2022.1.23） <https://porque.tokyo/2022/01/26/tokyo-np/>
- ・ 鉄道運賃の半額引き、条件キツくないですか？ 精神障害者にもようやく制度整うけど恩恵は限定的（東京新聞 2024.5.19） <https://porque.tokyo/2024/05/25/tokyo-np-2/>
- ・ 「知的・発達障害等に対する公共交通機関の利用支援に関する検討会」令和3年2月4日会議資料（参照：2025年3月20日）
https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000256.html

調査の概要

本調査は、精神障害当事者団体である一般社団法人精神障害当事者会ポルケが実施主体となり、発達障害当事者団体である特定非営利活動法人凸凹ライフデザインと協力をし、関係者のインタビュー調査を通じて質問票の策定を行い、精神障害のある人および発達障害のある人を対象にした鉄道利用に関する量的な調査を行ったものです。鉄道利用の実態や満足度、長距離利用の課題感や合理的配慮についての経験やヘルプマークについての所感などを内容としました。

調査票の策定については、公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団バリアフリー推進グループ事務局や助成審査の選考委員からのアドバイスや、国立精神・神経医療研究センター精神保健研究所地域精神保健・法制度研究部研究員の川口敬之氏に専門的知見からの助言を得ました。また、調査結果の分析については、国立精神・神経医療研究センター精神保健研究所地域精神保健・法制度研究部科研費研究員の五十嵐百花氏より協力を得ました。なお、本調査については一般社団法人精神障害当事者会ポルケが設置する研究倫理審査委員会での審査を経て実施承認のもと行いました。（倫理承認番号 P2024-07）

本調査は2024年12月から2025年1月にかけてGoogleフォームを用いたオンラインにて行い、当初目標の100人を大きく上回る全国42都道府県から357人の有効回答を得ました。

1. 課題名

精神障害・発達障害のある人の鉄道交通利用に伴う意識調査「精神障害・発達障害のある人の鉄道交通利用におけるアンケート」

2. 研究目的

鉄道利用に伴う精神障害や発達障害についての困りごとや合理的配慮の事例収集を行い、課題の解析度を上げることを目的に実施

3. 方法

1) 調査設定

Googleフォームを用いたwebアンケートの形式で実施

2) 研究体制

・研究責任者

山田悠平（一般社団法人精神障害当事者会ポルケ）

・共同研究者

相良真央（特定非営利活動法人凸凹ライフデザイン）

川口敬之（国立精神・神経医療研究センター）

五十嵐百花（国立精神・神経医療研究センター）

3) 対象

精神障害もしくは発達障害のある当事者

4) 募集方法

- ・研究参加者は、一般社団法人精神障害当事者会ポルケメルマガ会員に対するメーリングリストおよび Facebook 等の SNS による告知募集から応募があった

5) データ収集

- ・応募者 408 人のうち本調査の対象者 357 人の分析を実施

6) データ分析

- ・集計データについて、都市圏（東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県、大阪府、愛知県）と地方圏との分類、精神障害と発達障害の分類などを行い比較検討を行った

7) 倫理的配慮

- ・全ての対象者については調査協力の同意の有無を問い、同意をした者が調査に回答を行った
- ・一般社団法人精神障害当事者会ポルケ研究倫理委員会による承認を得て実施をした（倫理承認番号：2024-07）

4. 結果

1) 参加者属性

- ・年代：最も回答が寄せられたのが 30 代の 121 人、33%。以下 40 代、50 代、20 代と続く
- ・性別（生物学的性）：女性が 48%と若干上回った
- ・診断名（主診断分類）：精神障害が 55%、発達障害 44%とおおよそ半々となった
- ・就労状況：就労している人が 66%

2) 分析結果

- ・鉄道利用の金額：月当たり 3000 円以下が最も多く 4 割
- ・利用頻度：「週に数回」3 割、「毎日」2 割
- ・長距離移動の利用：頻繁に利用しない者が 4 割、1～3 回が 4 割
- ・鉄道利用のニーズ：重要視されるのは、「混雑」、「運行本数」、「休憩スペース」
- ・鉄道利用の料金：料金負担により移動や社会参加を控えた経験がある人は多い
近距離移動の料金減免のニーズは高い
- ・合理的配慮：配慮受けた経験がある人は 1 割
- ・優先席利用：経験がある人は 7 割、困難を感じた人は 4 割
- ・ヘルプマーク利用：経験は 5 割、うちメリットを感じたのは 5 割、嫌な経験をしたのは 3 割

5. 考察

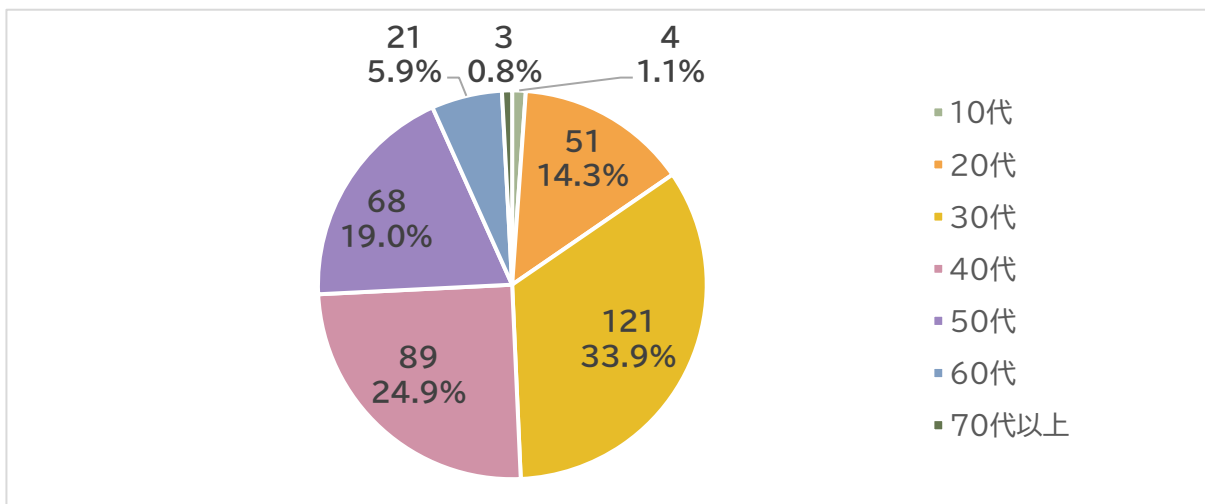
- ・地域差、回答方法が WEB フォームに限定されたことが結果にどの程度影響したか不明
- ・本研究結果は、精神障害のある人および発達障害のある人の鉄道利用に伴う困難や今後の利用に際しての期待を提示する基礎資料として活用可能

アンケート調査の内容と結果

1) 回答者本人の基本情報に関する設問

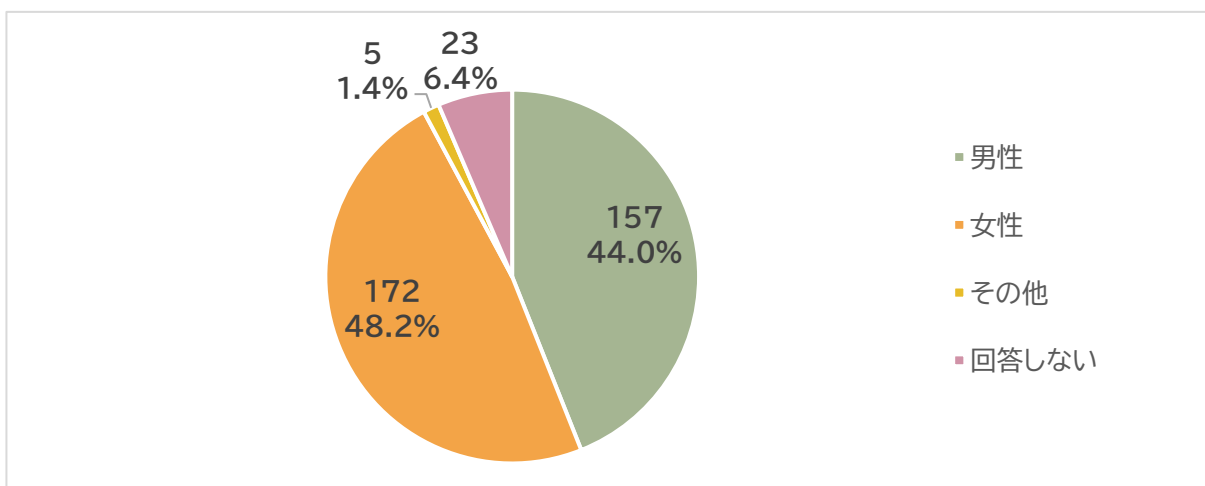
■年齢について

もっとも回答が寄せられたのが「30代」の121人、33.9%。以下40代、50代、20代と続きました。10代から70代以上まで多様な世代からの回答がありました。



■性別（生物学的性）について

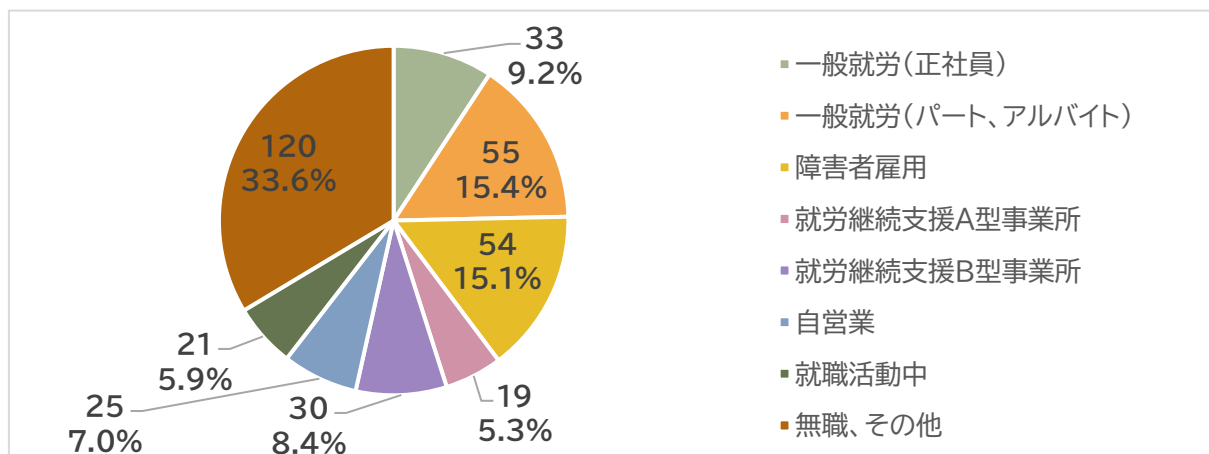
女性が男性よりやや多い回答割合が多くなりました。



■就労等の状況について

就労をしている人が237人と全体の66.3%を占めました。

障害を明らかにする就労や就労支援を受けている人の割合は、103人と28.8%を占めました。



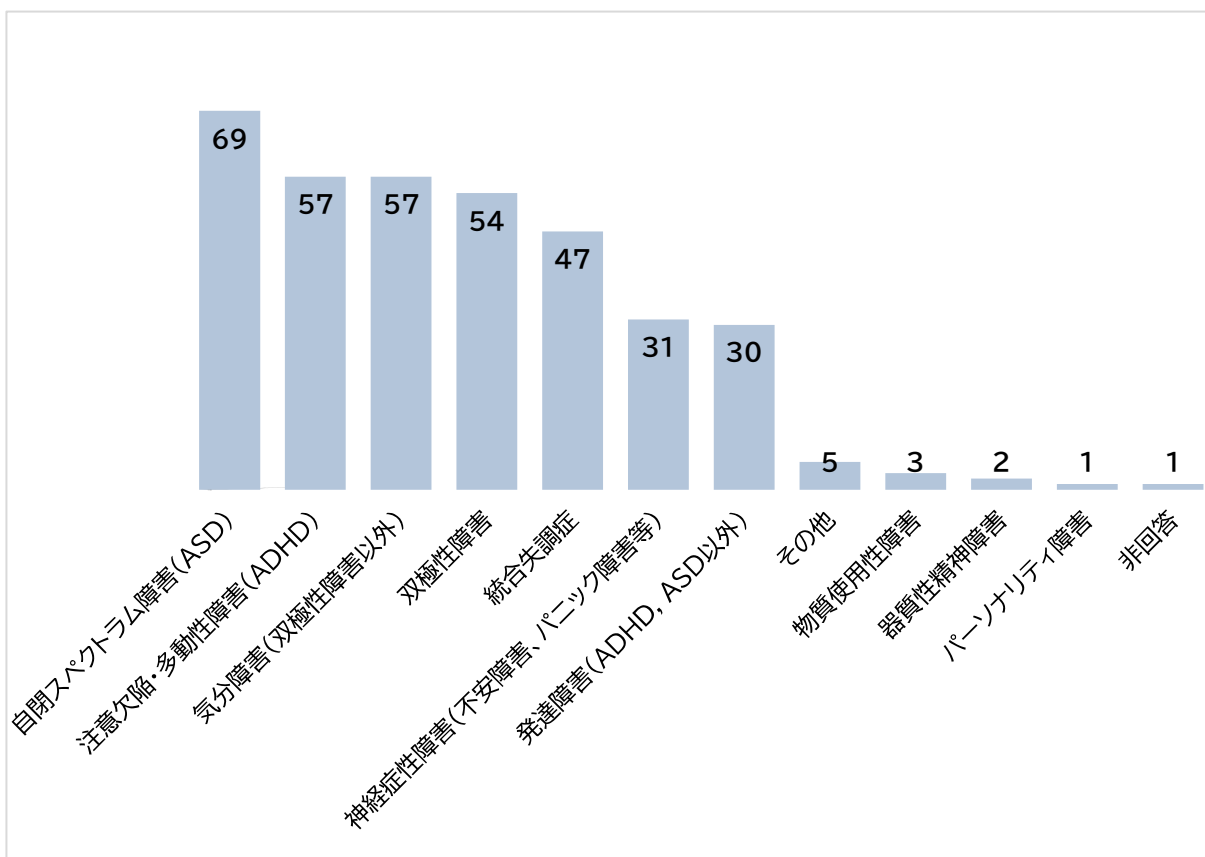
■居住都道府県について

全国42都道府県から回答が寄せられました。大都市圏（東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県、大阪府、愛知県）の人は202人でした。

東京都	87
神奈川県	37
大阪府	30
福岡県	23
愛知県	18
千葉県	16
兵庫県	16
埼玉県	14
京都府	8
岡山県	8
北海道	7
奈良・高知・熊本県	各6
栃木・岐阜・石川・滋賀県	各5
宮城・新潟・福島・長野・長崎県	各4
岩手・静岡・福井・愛媛・広島・山口県	各3
青森・秋田・和歌山・宮崎県	各2
山形・群馬・山梨・三重・香川・徳島・鳥取・佐賀・鹿児島県	各1

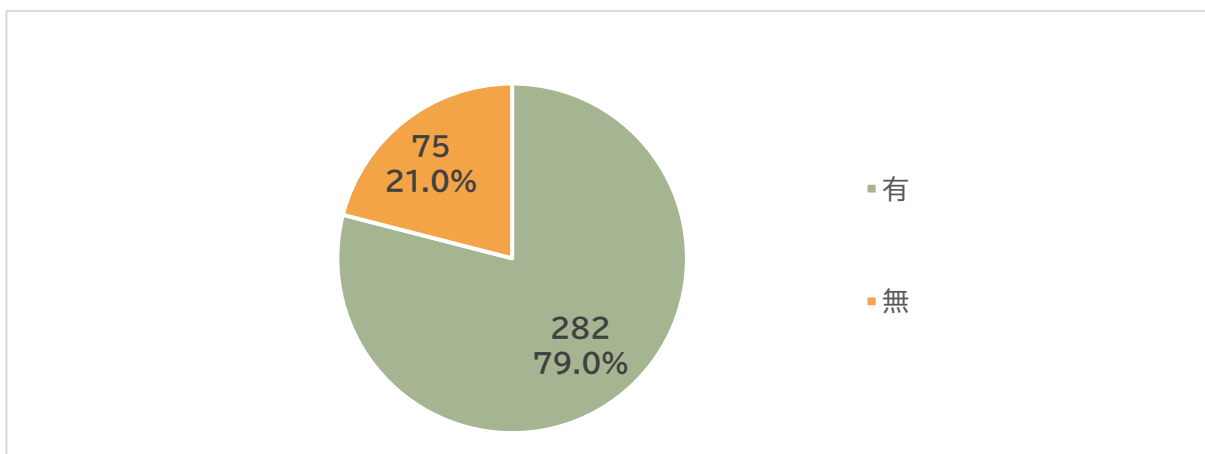
■主診断名（複数記載の場合は、1番目に記載されたものを分類）について

精神障害が195人（54.6%）、発達障害が156人（43.6%）とおおよそ半々となりました。



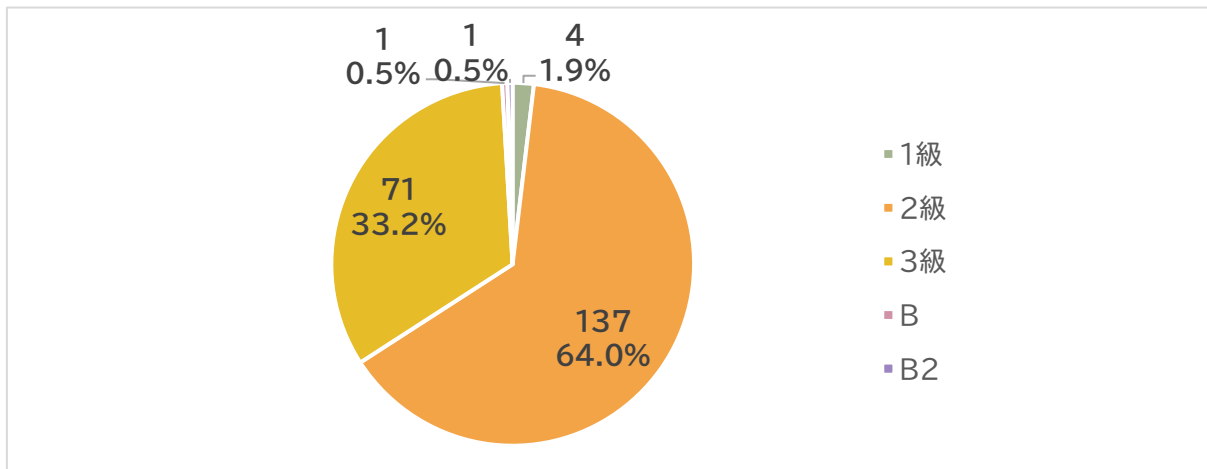
■障害者手帳の有無について

障害者手帳を所持している人の割合は、282人（79.0%）と高い割合となりました。



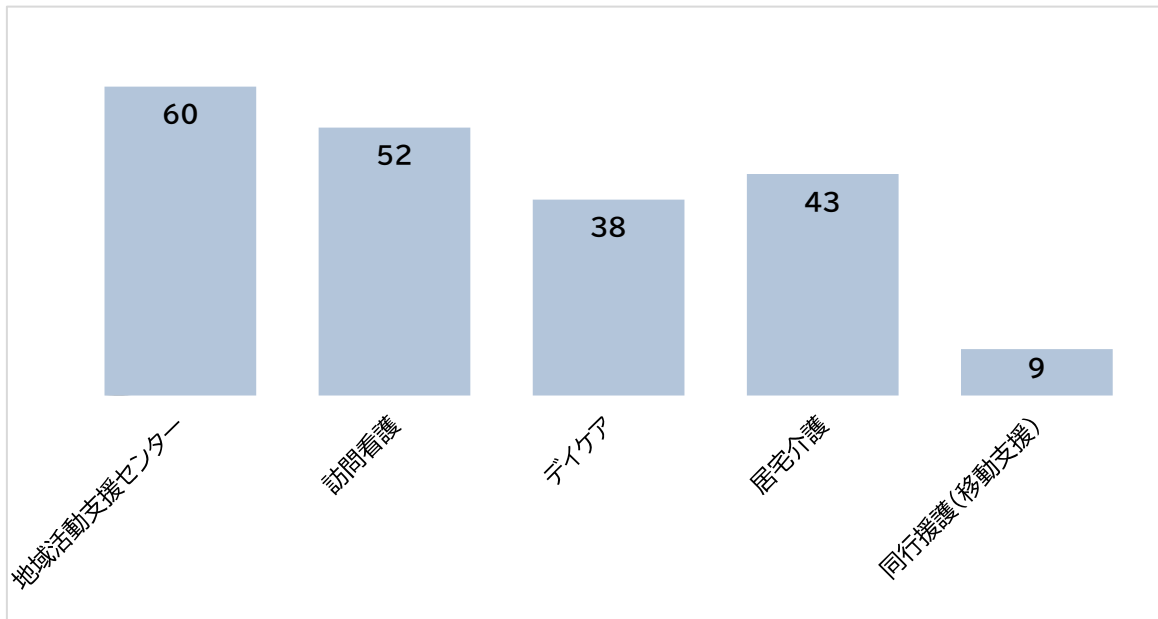
■障害者手帳の等級について（任意回答、回答者数 214）

回答者の半数以上の 137 人（64.0%）が精神障害者保健福祉手帳の 2 級となりました。
養育手帳を所持した人の回答が一部見受けられました。



■利用している公的支援サービスについて（複数回答可・任意回答）

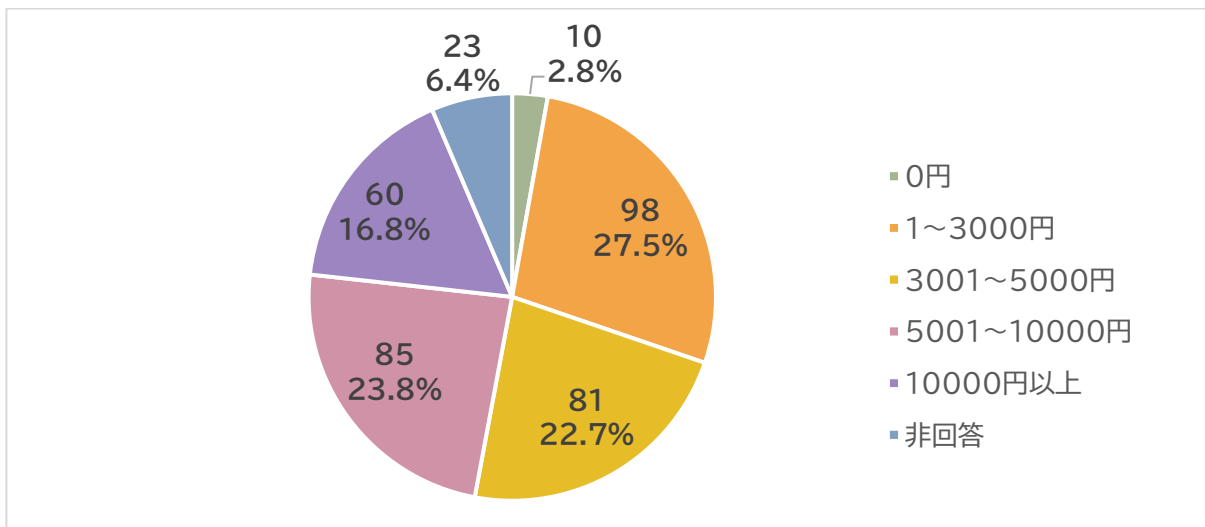
最も利用しているサービスは地域活動支援センター、以下訪問看護、居宅介護と続きました。



■一か月に利用する鉄道を含む交通費について（バス、自家用車等を含む）

最も多い割合が「1 円～3000 円」98 人（27.5%）となりました。

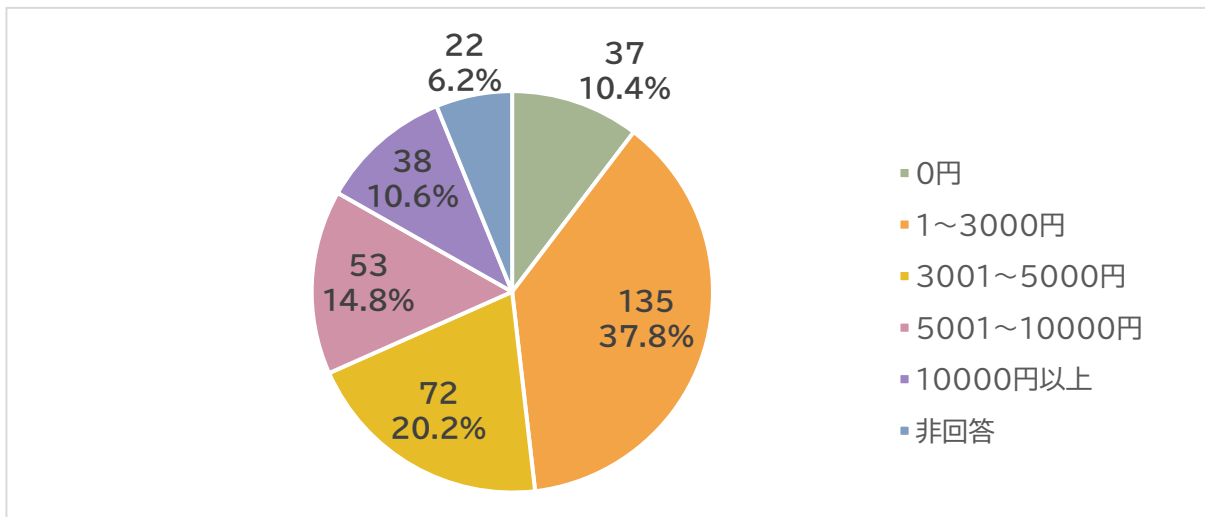
5000 円までの利用の人が、52.9%を占めました。



■一か月に利用する鉄道利用にかかるお金について

「1 円～3000 円」との回答が135 人（37.8%）と高い値となりました。

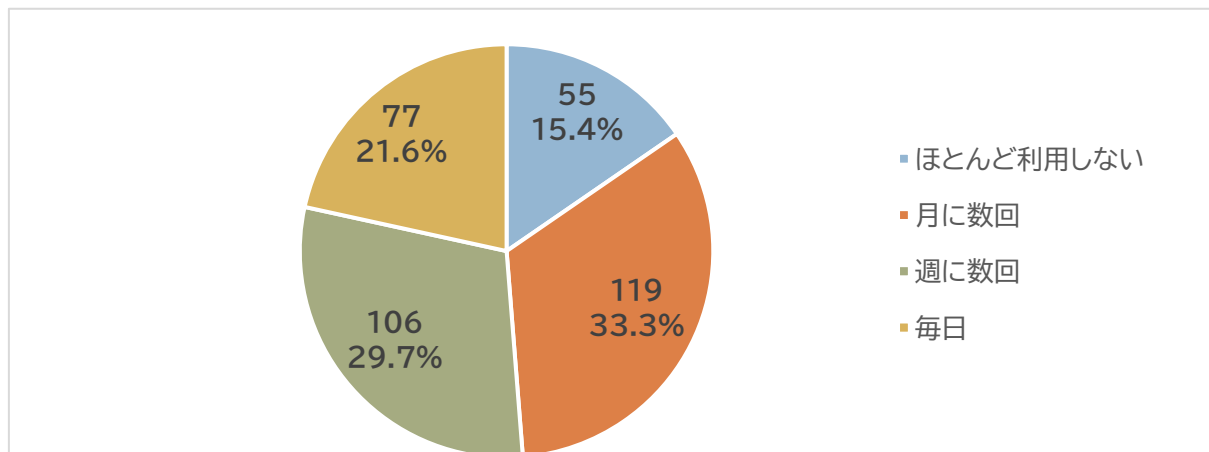
「0 円」の回答者のうち大都市圏の人が7 人、都市圏以外の人が30 人を占めました。大都市圏以外の人々の交通利用については、鉄道以外の方法の利用の比率が高いことがうかがえます。



2) 鉄道利用状況に関する設問

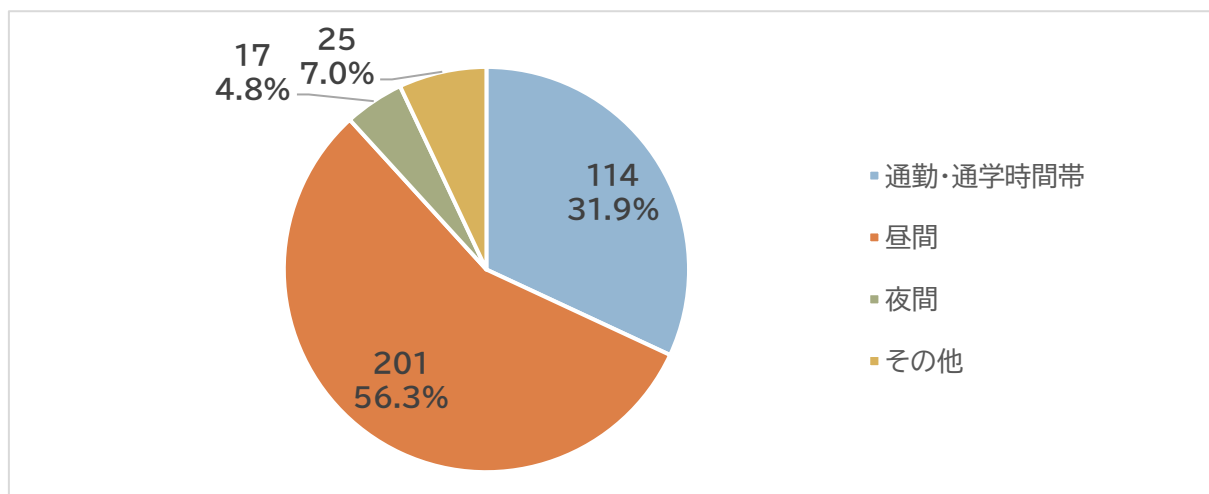
■鉄道を利用する頻度について

「月に数回」と回答した人が119人（33.3%）と一番割合が高くなりました。続いて、「週に数回」と回答した人が106人（29.7%）となりました。東京都在住者（87人）に限定した場合、「ほとんど利用しない」と回答した人は2人（2.3%）となりました。それ以外の地域の77人（28.5%）と大きな開きがありました。特に、都市圏の移動には鉄道利用が多いことが明らかになりました。



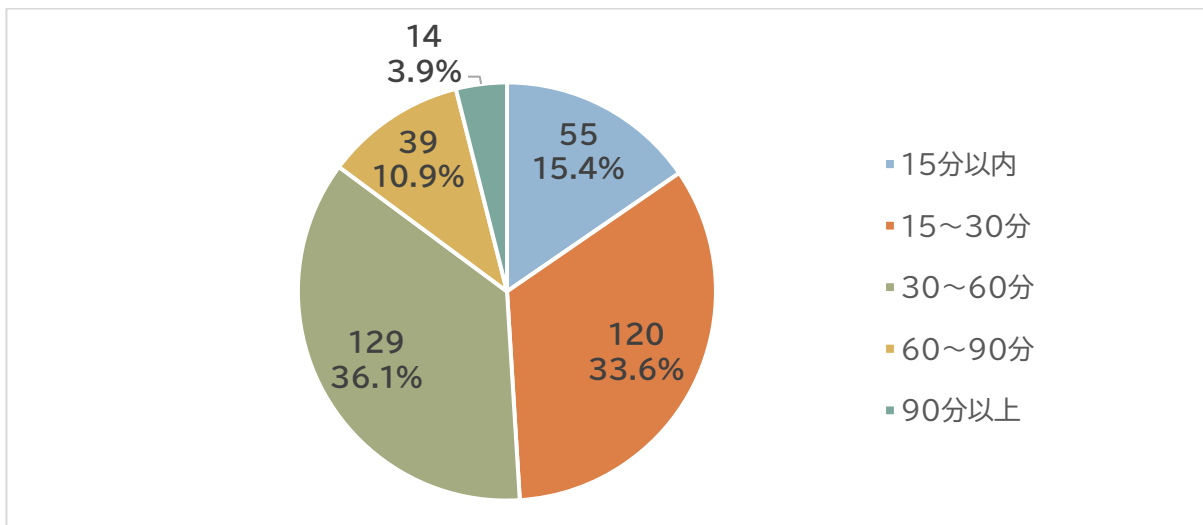
■利用する主な時間帯について

「昼間の時間帯」が最も高く、ほかの設問からも鉄道利用に際しては、通院や通所等の利用から「昼間の時間帯」の利用の多さや、障害の特性の問題から通勤・通学のラッシュの時間帯の利用を控えている人が多いことがうかがえます。



■1回の乗車あたりの平均乗車時間について

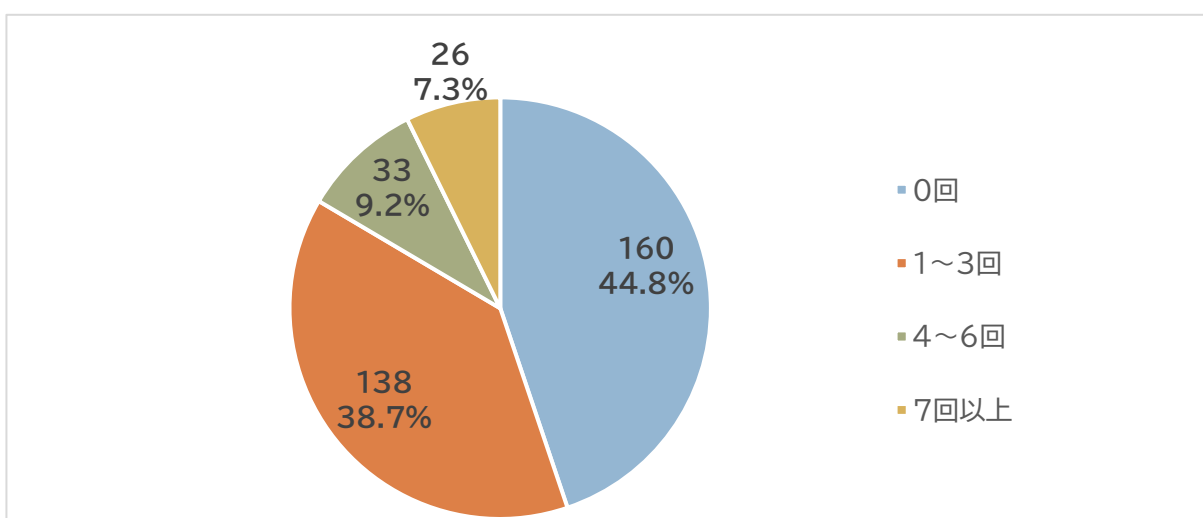
最も高い割合が「30分～60分」の129人（36.1%）ほぼ同じ割合で「15分～30分」で120人（33.6%）となりました。



■長距離移動（100キロ超）の年間利用回数について

JR 各社などの精神障害者保健福祉手帳2・3級の割引制度導入によって運用される100キロ超の利用についての運賃割引に鑑みて設問を設けました。一番多かった割合は「0回」の160人（44.8%）でした。続いて、「1回～3回」の138人（38.7%）でした。自由記述からも、年末年始やお盆休みの帰省などでの利用が多いことがうかがえます。これに東京在住者とそれ以外の地域に有意差は確認されませんでした。

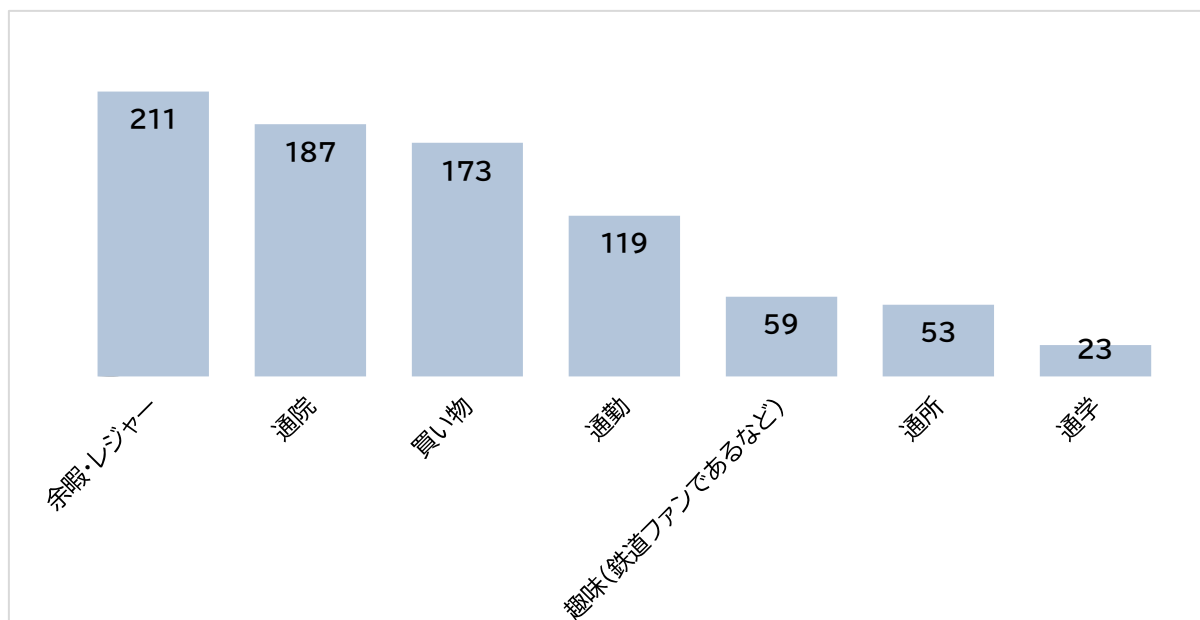
なお、精神障害の人に絞った場合、「0回」と回答した人の割合は、101人（50.2%）となりました。発達障害のある人との比較から、長距離利用については精神障害のある人の方が長距離利用の頻度が低いことがうかがえます。



3) 鉄道利用の目的に関する設問

■鉄道利用の目的について（複数回答可）

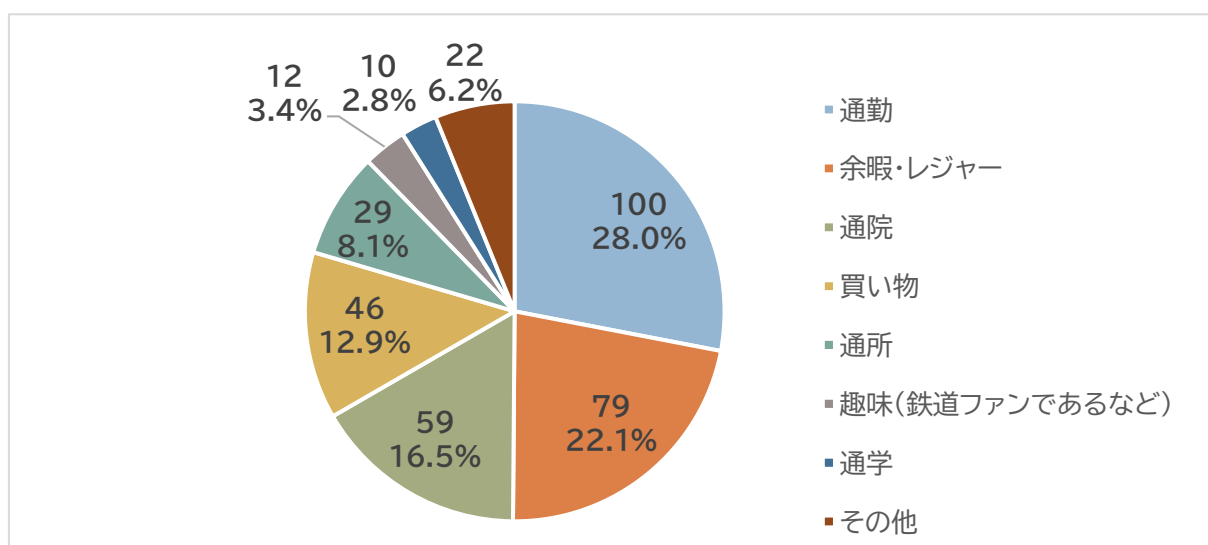
最も高い値は「余暇・レジャーの利用」の211人となりました。また、「通院」や「通所」といった障害があるために必要な移動手段として、鉄道利用を用いる人が一定いることも明らかになりました。これについては、大都市圏の方がやや通院の利用の割合が高くなりました。



■鉄道利用目的について（最も頻度が高いものを一つ回答）

最も頻度が高い割合は「通勤」の100人（28.0%）であったのに対して、「通院」が59人（16.5%）、通所が29人（8.1%）と上記の設問と同様に障害があるために必要な移動手段として、鉄道利用を用いる人が一定いることが併せて明らかになりました。

「余暇・レジャー」については、大都市圏（30人、14.9%）とそれ以外の地域（49人、31.6%）と2倍以上の値の差が生まれました。



4) 満足度に関する設問

■日ごろの鉄道利用における満足度合いについて（1：不満～5：満足）

25 個の設問のうち、最も満足度の平均値が低かったのは、「休めるスペース」についてでした。ほか、「駅構内のベンチの数」「休憩できる場所のわかりやすいこと」「混雑していないこと」についても関連して低い値となりました。なお、これらについては、特に東京在住の人とほかの地域の在住の人と比較して、有意差が確認できました。

一方で、大都市圏とそれ以外の地域を比較して、それ以外の地域からの満足度が低く示された有意差が確認されたのは、「切符・IC カードの券売機のわかりやすさ」「鉄道職員（駅員、車掌、警備員など）の接遇の良さ」「鉄道の運行本数が多いこと」でした。

なお、「トイレの清潔さ」についても比較的満足度は低い値となりましたが、これについては、大都市圏とそれ以外の地域の有意差は確認されませんでした。

項目	平均値
駅構内で休憩したいときに休憩できる（休めるスペース）	2.47
駅構内のベンチの数	2.50
駅構内の休憩できる場所がわかりやすいこと	2.50
駅構内の休憩スペースを気軽に利用できる	2.56
鉄道車内が混雑していないこと	2.77
駅構内のトイレの清潔さ	2.88
駅構内が混雑していないこと	2.91
駅構内の安全性（ホームドアの設置、ロープ式ホームドアなど）	2.96
駅構内の多目的トイレの数	2.98
駅構内のトイレの数	3.00
駅構内の案内（聞き取りやすさ）	3.03
駅構内の移動設備について（エレベーター）	3.04
駅構内の案内（表記のわかりやすさ）	3.07
切符・IC カードの券売機のわかりやすさ（購入や割引利用方法のわかりやすさ）	3.07
駅構内の案内（表示の見やすさ）	3.08
駅構内の広告が乱雑でないこと（電子広告の数の多さ、乱雑さなど）	3.10
駅構内の移動設備について（エスカレーター）	3.11
鉄道車内の広告が乱雑でないこと（電子広告、中吊り広告の多さなど）	3.12
鉄道車内の配置（個別席の配置等）	3.15
鉄道職員（駅員、車掌、警備員など）の接遇の良さ	3.31
駅構内が清潔であること	3.40
鉄道車内の座席について（座席の色彩や明るさ）	3.43
鉄道車内の座席（座席の柔らかさや座りやすさ）	3.45
鉄道車内が清潔であること	3.59
鉄道の運行本数が多いこと	3.59

■上記前問のうち、特に重要だと思う項目を最大3つチェックしてください。(複数回答可)

「鉄道車内が混雑していないこと」についてが、最も多くの回答を集めました。次いで、ほぼ同数で「鉄道の運行本数が多いこと」となりました。

特に、大都市圏とそれ以外の地域での比較において有意差が確認されたのが「鉄道車内が混雑していないこと」「駅構内が混雑していないこと」でした。一方で、大都市圏以外の地域に有意差が表れたのは、「駅構内のトイレの数」でした。

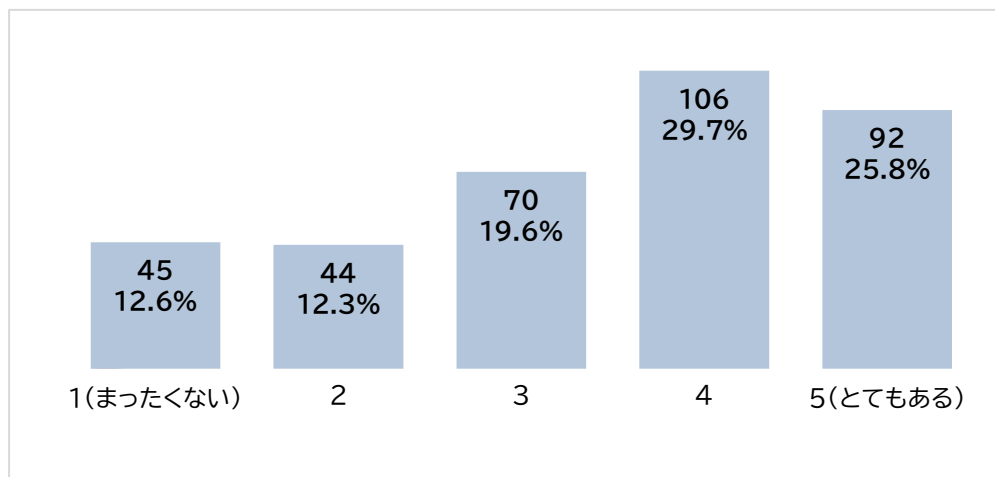
なお、感覚過敏を想定した「鉄道車内の広告が乱雑でないこと」などの設問について、発達障害のある人と精神障害のある人との比較において差は見られませんでした。

項目	回答数
鉄道車内が混雑していないこと	169
鉄道の運行本数が多いこと	157
駅構内で休憩したいときに休憩できる（休めるスペース）	83
駅構内が混雑していないこと	79
鉄道職員（駅員、車掌、警備員など）の接遇の良さ	68
駅構内のトイレの数	54
駅構内のトイレの清潔さ	50
切符・ICカードの券売機のわかりやすさ（購入や割引利用方法のわかりやすさ）	39
鉄道車内が清潔であること	37
駅構内の休憩スペースを気軽に利用できる	37
駅構内のベンチの数	30
駅構内が清潔であること	28
駅構内の移動設備について（エレベーター）	27
駅構内の移動設備について（エスカレーター）	22
駅構内の案内（表記のわかりやすさ）	21
駅構内の安全性（ホームドアの設置、ロープ式ホームドアなど）	19
駅構内の案内（表示の見やすさ）	19
駅構内の休憩できる場所がわかりやすいこと	17
駅構内の多目的トイレの数	14
鉄道車内の配置（個別席の配置等）	12
鉄道車内の広告が乱雑でないこと（電子広告、中吊り広告の多さなど）	12
鉄道車内の座席（座席の柔らかさや座りやすさ）	11
駅構内の案内（聞き取りやすさ）	9
鉄道車内の座席について（座席の色彩や明るさ）	9
駅構内の広告が乱雑でないこと（電子広告の数の多さ、乱雑さなど）	4

5) 鉄道利用にかかる料金に関する設問

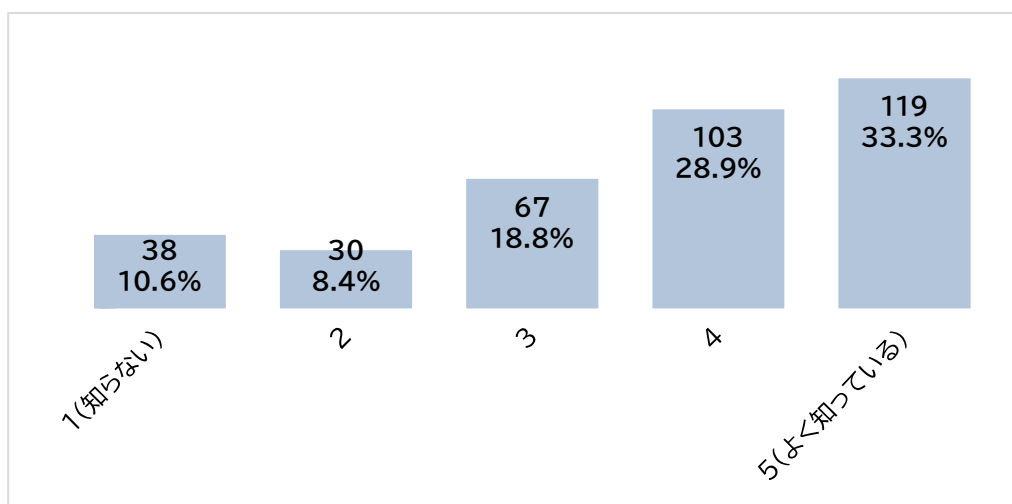
■鉄道の利用料金の負担感により移動や社会参加を控えた経験（1：まったくない～5：とてもある）

「ある」「とてもある」と回答した人の割合が、5割を超えました。



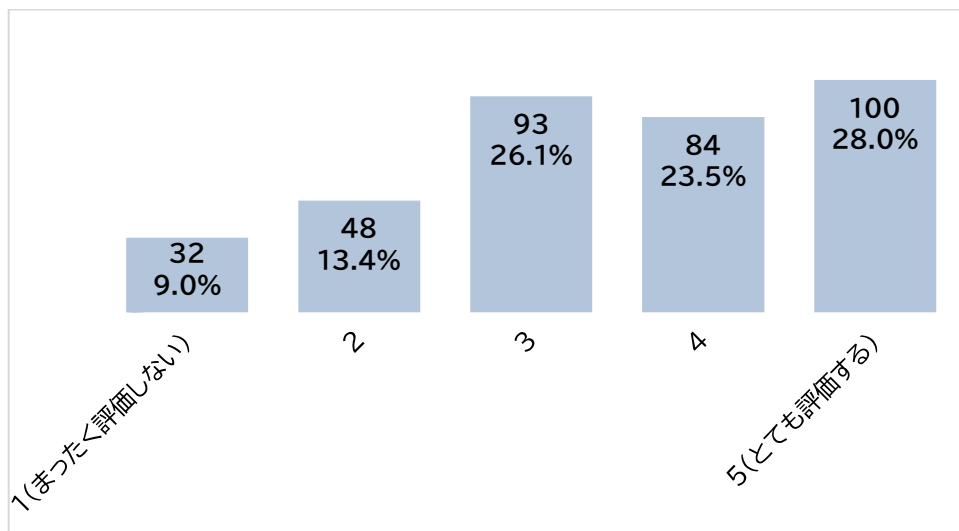
■精神障害者保健福祉手帳所持者への料金割引制度に対する認識について（1：知らない～5：よく知っている）

「知っている」「よく知っている」と回答した人の割合が、6割を超えました。



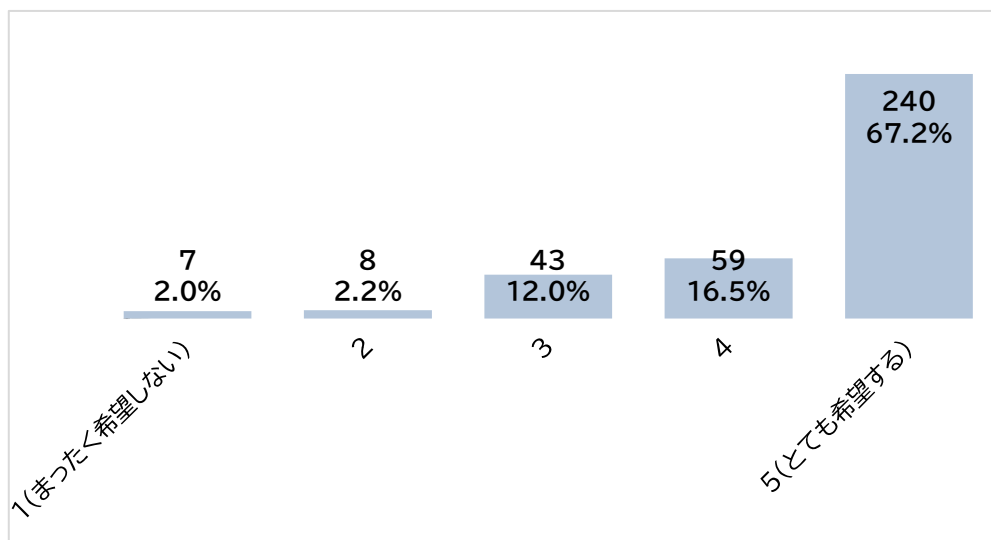
■来年度からの JR 各社等の長距離移動料金の減免制度導入への評価（1：まったく評価しない～5：とても評価する）

「評価する」「とても評価する」と回答した人が全体の 5 割となりました。自由記述からは、制度導入がいよいよスタートをするという肯定的な評価と、対象利用の幅が限定であるとして後ろ向きな評価が散見されました。



■近距離移動の料金減免の対象拡大を希望しますか？（1：まったく希望しない～5：とても希望する）

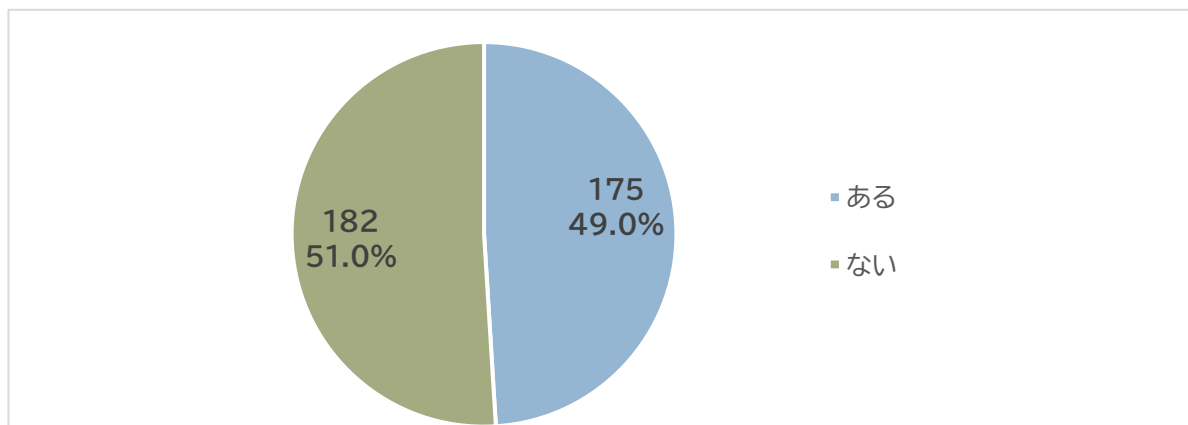
「とても希望する」が 240 人（67.2%）となり、近距離移動の料金減免について期待の声が多く寄せられました。



6) 合理的配慮に関する設問

■鉄道利用に際して、障害があることで困ったことがありますか？

何かしらの理由で障害があることで鉄道利用について困った経験がある人の割合が 175 人 (49.0%) と半数に及びました。

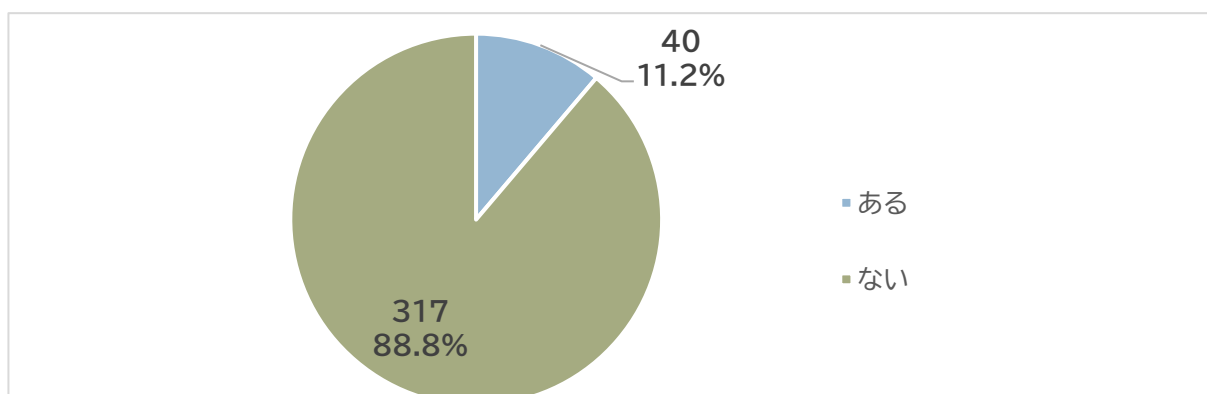


■（前問であると回答した人へ） どのようなことで困りましたか？（任意回答・抜粋）

- ・聴覚過敏があります。とりわけ JR の入線時の音がけたたましくてイヤーマフがないとホームにいません。
- ・疲れやすいため、座る必要のある時、混んでいて座れない時がある。とても辛い。
- ・体調が悪くて優先席にいるのに、他の人に席を譲らなければいけなかった。
- ・混雑で過呼吸になるので通勤ラッシュの電車に乗れない。
- ・案内や説明が分からない若しくは聞き取りにくいいため不明点が多く不安、疲れやすいのにベンチのような休む場所が少ない。

■鉄道利用に際して、鉄道職員（駅員、車掌、警備員など）に合理的配慮を申し出たことはありますか？

実際に合理的配慮を申し出ることができた人は 40 人 (11.2%) とかなり限定的な割合となりました。

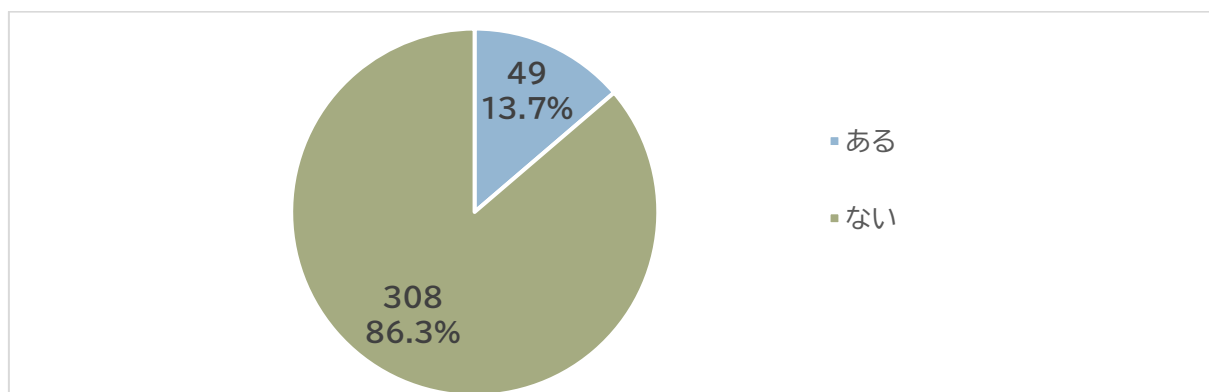


■（前問で「ある」と回答した人へ）どのような合理的配慮を受けましたか？（任意回答・抜粋）

- ・新幹線の個室を使わせてもらった。
- ・気分が悪くなったときに友人が駅員を呼んでくれ、しばらく付き添ってもらったので落ち着いて早く回復することができた。
- ・座れるよう座席を譲るよう言葉掛けをしてもらった。
- ・医務室で休憩させてもらった。
- ・言葉で分かりづらいのでメモに書いて貰いました。

■鉄道利用に際して、合理的配慮を受けたくても受けられなかったことはありますか？

合理的配慮の提供が受けたくても受けられなかったことがある人は49人（13.7%）でした。



■（前問で「ある」と回答した人へ）それはなぜでしたか？（任意回答・抜粋）

- ・説明すること自体が負担になるから。
- ・駅員さんの時間を取らせてしまうこと、どこまでを「合理的配慮」として頼んで良いのかわからないので罪悪感がとてもあります。
- ・こういったことなら助けてもらえるのか把握できていないので、拒否されると面倒なので申し出なかった。
- ・体調不良で救護室の利用を求めたが、「救急車を呼べ」と断られたから。
- ・駅のホームに職員が見当たらなかったため。（職員の数が少ない。）

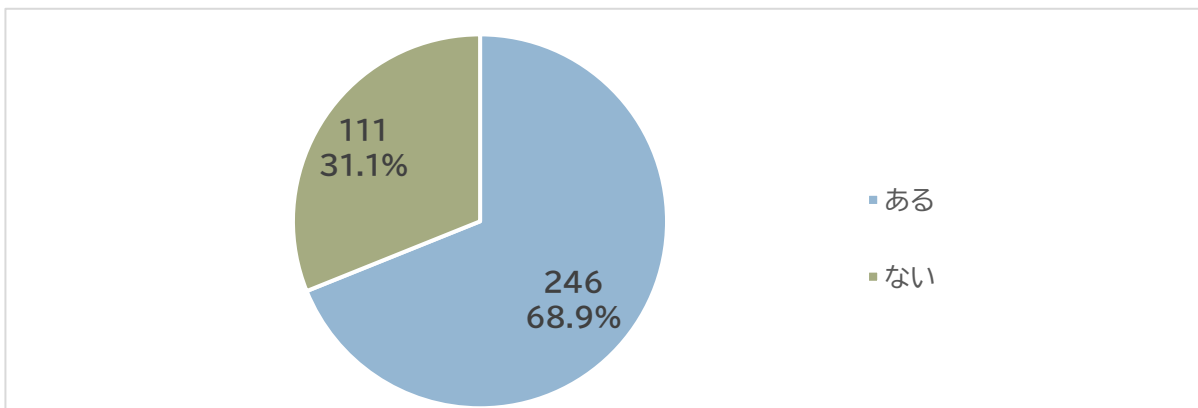
■鉄道職員（駅員、車掌、警備員など）にどのような接遇を希望しますか？（任意回答・抜粋）

- ・何かあった時にすぐに対応頂けると嬉しいです。
- ・一般的な接遇で充分だが、精神発達障害の理解があると良いかも。
- ・休息したいと申し出ても大丈夫な雰囲気づくりや発信をしてほしい。
- ・怒鳴らないこと。大声で問い詰めないこと。
- ・当事者を交えた研修などを全ての方達に受けてほしい。
- ・障害者手帳を見せた後の待遇の改善。

7) 優先席に関する設問

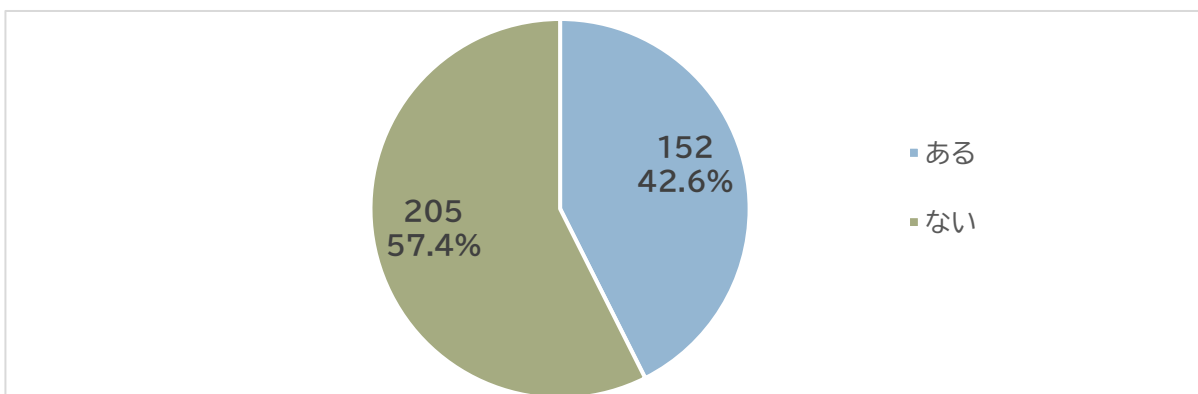
■鉄道車内の優先席を利用したことはありますか？

「ある」と回答した人が246人（68.9%）とおおよそ7割を占めました。



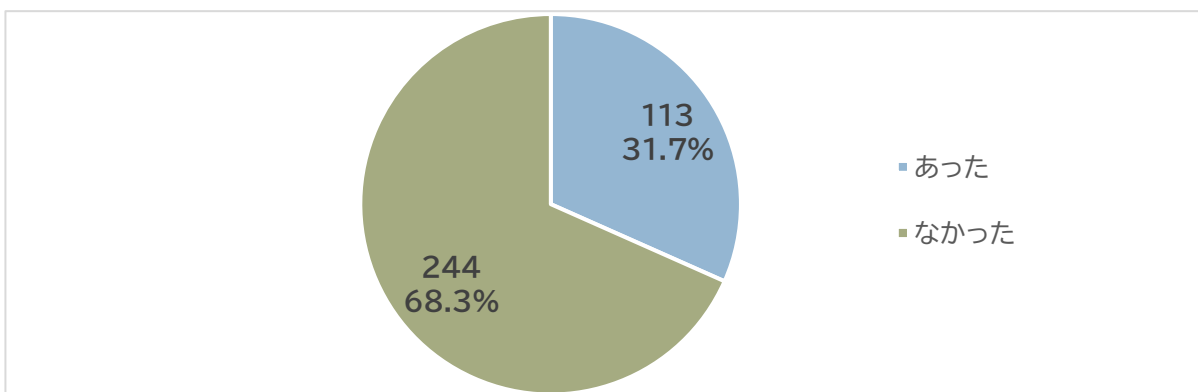
■鉄道車内の優先席の利用に際して困難を感じたことはありますか？

優先席の利用に際して、なんらかの困難を感じたことのある人は152人（42.6%）と4割を超えました。



■これまでに、鉄道車内の優先席利用に関して嫌なことはありましたか？

「嫌なことがあった」と回答したひとは113人（31.7%）と一定の割合が確認されました。



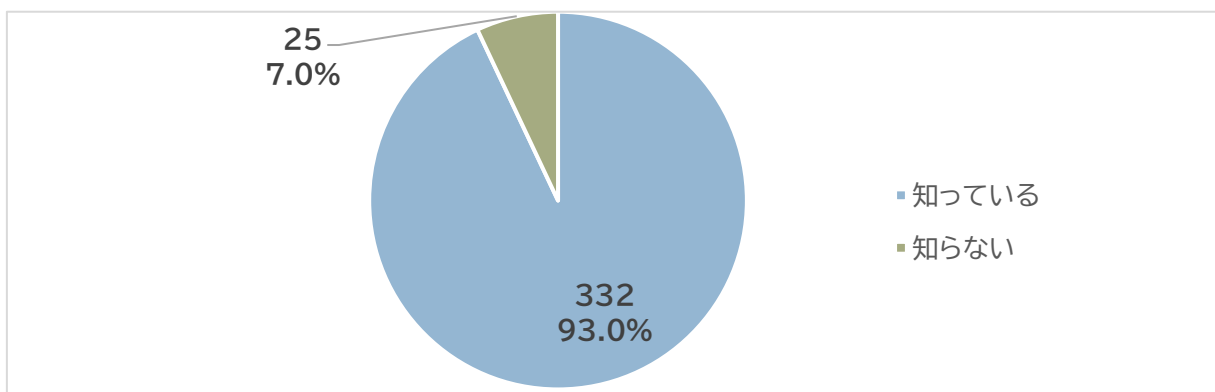
■（前問で「あった」と回答した人へ）それはどんなことでしたか？（任意回答・抜粋）

- ・ヘルプマークをつけているが、席を譲ってもらえないことが多い。
- ・健康そうに見えるので人目が気になる。
- ・強引に譲らされた。
- ・身体障害者でないのに障害があるとは思ってもらえず冷たい目で見られた。
- ・精神障害は見えない障害なので乗客からあなたが座る場所ではないと注意を受けた。
- ・お年寄りに怪訝な顔をされた

8) ヘルプマークに関する設問

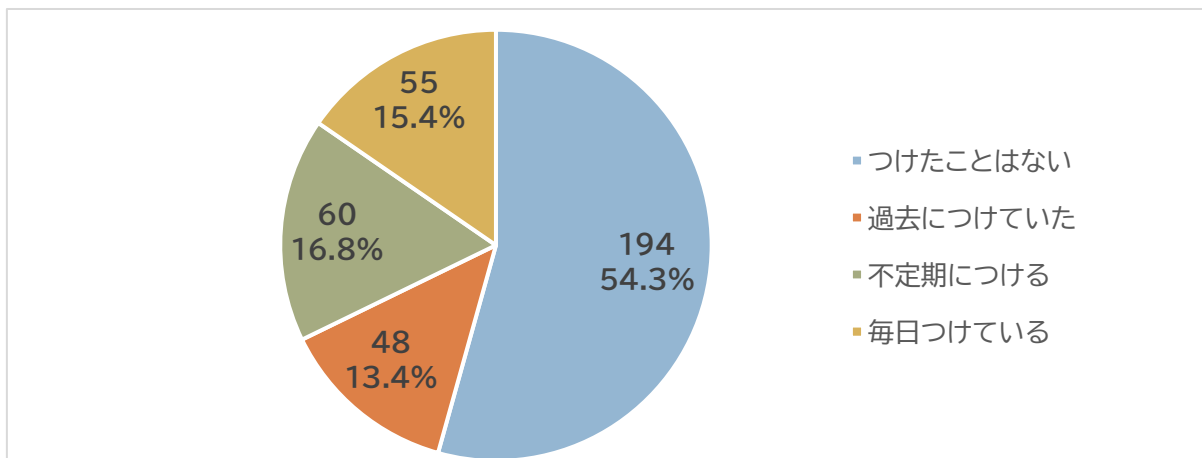
■ヘルプマークを知っていますか？

「知っている」と回答した人が332人（93.0%）にのぼりました。



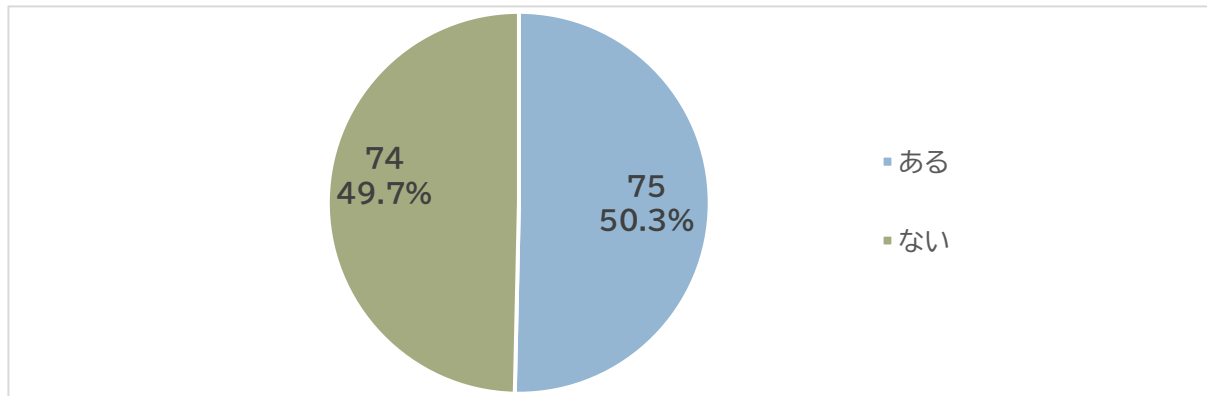
■ヘルプマークをつけたことがありますか？

「つけたことがない」と回答した人が194人（54.3%）と高い割合となりました。



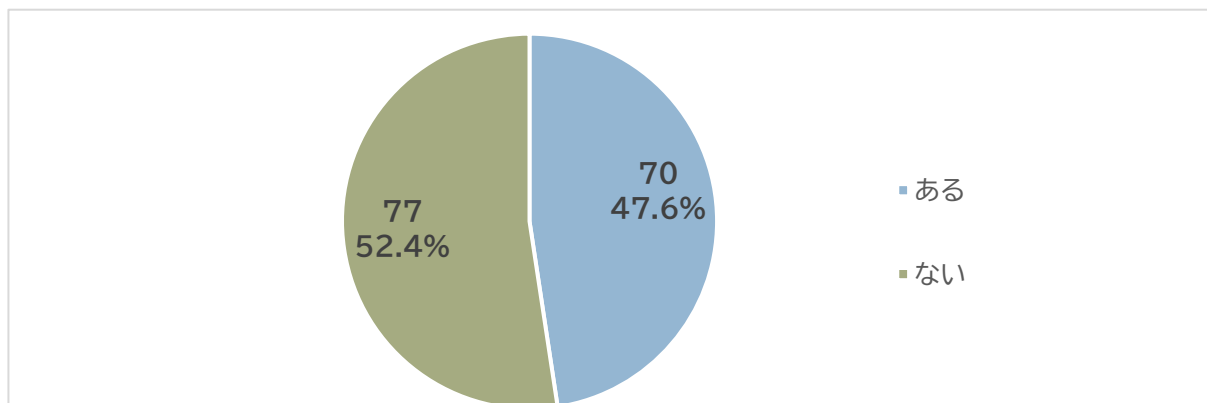
■（ヘルプマークをつけている、つけたことがある人へ）ヘルプマークのメリットを感じたことがありますか？（任意回答、回答者数 149）

メリットを実際に感じた人は、75 人（50.3%）と限定的な割合となりました。



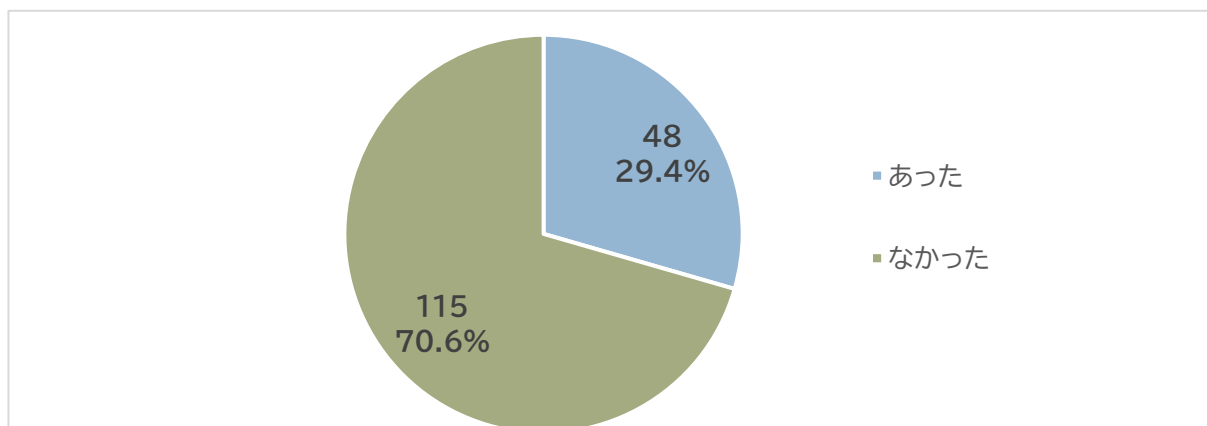
■（ヘルプマークをつけている、つけたことがある人へ）ヘルプマークをつけていることで実際に配慮を受けられたことがありますか？（任意回答、回答者数 147）

実際に合理的配慮を受けることができた人は、70 人（47.6%）とこれも限定的な割合となりました。



■（ヘルプマークをつけている、つけたことがある人へ）これまでにヘルプマークをつけることでの嫌な経験はありましたか？（任意回答、回答者数 163）

嫌な経験があった人は、48 人（29.4%）とおおよそ 3 割にのぼりました。

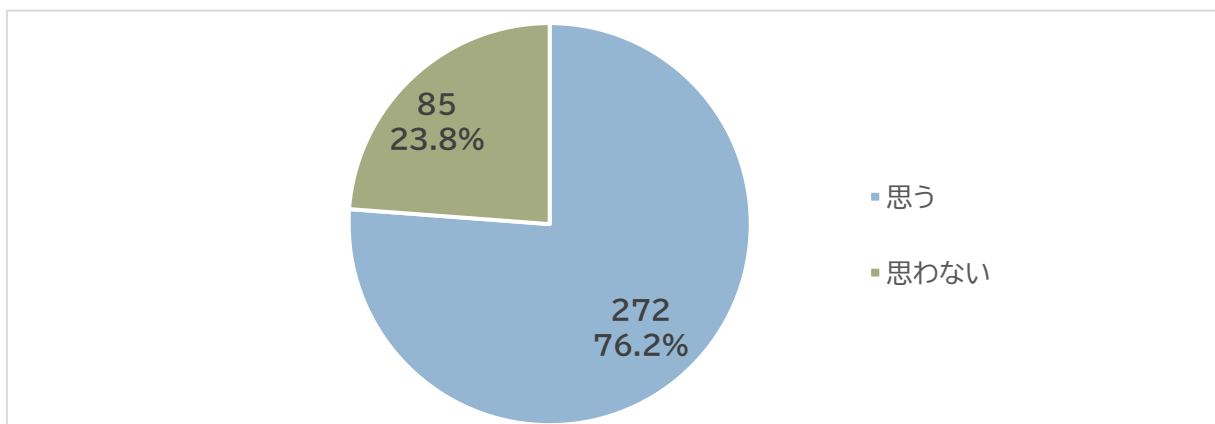


■（前問で「あった」と回答した人へ）それはどんなことでしたか？（任意回答・抜粋）

- ・障害が軽いからつけるべきではないと同じ障害の当事者から言われたことがありました。
- ・ニヤニヤしながら見られたことがある。
- ・私のヘルプマークを見つけた人が、上から下までジロジロ観察してきたこと。
- ・身体は悪くないのに、と知り合いに嫌な顔をされた。
- ・舌打ちされながら席を譲られた。
- ・「わざとらしい…」と高齢者に言われた。
- ・肉親から「恥ずかしい」とヘルプマークを付けていることを咎められた。

■ヘルプマークは広がると良いと思いますか？

「思う」と回答した人は 272 人（76.2%）と高い割合となりました。



■（前問で「思わない」と回答した人へ）ほかの方法のアイデアがあれば教えてください。

（任意回答・自由記述・抜粋）

- ・優先座席に対する考え方を変える。
- ・障害があるからかわいそうと「思いやり」で親切にするのではなく、どんな障害特性を持っていたとしても、また障害のない人も、誰もが当たり前のように鉄道を利用しやすい環境。
- ・ヘルプマーク自体の広告をテレビやインターネット動画の CM でもっと流すべきである。

■ヘルプマーク以外で、合理的配慮を受けやすくなる工夫があれば教えてください。（任意回答・自由記述・抜粋）

- ・合理的配慮を知らない人も合理的配慮の存在を知ってもらえるように宣伝を強化する。
- ・精神障害（見てわからない障害）の世間の理解が進むようにすることが一番。
- ・職員への研修。

9) その他

■最後に、鉄道利用について改善してほしいことなどをご記入ください。(任意回答・抜粋)

- ・短距離でも割引してほしいです。
- ・カームダウンスペースの導入を検討してほしい。
- ・音や光について、もう少し刺激を減らしてほしい。
- ・休憩出来るスペースが欲しい。
- ・直通運転や途中始発列車を増やして欲しい。短距離で精神障害の運賃割引が欲しい。
- ・駅構内、電車内のアナウンスを減らすか無くしてほしい。発達障害からくる聴覚過敏なのでうるさくてしんどい。
- ・障害があるのに手帳がでない人も割引つけてください。
- ・精神障害がある場合も、利用料金を減免してくれたら鉄道利用の頻度も増えると思います。
- ・世の中の人達に、精神疾患当事者はいつも気を遣っているのに、疲れやすいので、席を譲って欲しいと知って頂きたいです。
- ・駅構内や電車内のスピーカーの位置が目で見えてわかるように表示を設置するなどしてほしい：特に体調により、音に過敏になりストレスを感じやすくなっていることが多いです。電車を待っているときなどに、気が付かずにスピーカーの真下に立ってしまっていることがあり、急に上から大きな音で案内が流れて体がこわばります。表示があればあらかじめその位置を避けることができるので助かります。
- ・電子公告の大きさや位置を工夫してほしい：光や動くものにさらされるととても疲れてしまいます。特に大きな駅などでは大型の電子公告動画の設置が増えていると感じます。駅構内を目的地まで歩くだけで常にあちこちからLEDの光や動きの刺激があり、逃げ場がないと感じます。余分な刺激が少ない方が、必要な表示なども見やすくなるので助かります。
- ・鉄道職員への精神障害・発達障害の当事者団体による研修の充実：障害者団体との意見交換の機会を設けている会社もあるようですが、まだまだ少なく実際に当事者の意見がどのように生かされているのかわかりにくいと感じています。特に物理的でない配慮などを必要とすることも多い、見た目で分からないとされる障害のある私たちの意見はなおさらだと感じます。お互いに話す機会が増えると良いと思います。
- ・大規模な駅においてベンチなど休憩可能な設備・場所を増やして欲しい。
- ・経済的負担感から外出控えて自宅に籠って生活することもしばしば。もっと割引を積極的に。
- ・薬の副作用や病状などから転倒・転落のリスクがある当事者への危険が大きい。ホームドアをつけてほしい。

今後に向けての提言

本調査から示された精神障害のある人および発達障害のある人の鉄道利用についての課題感を踏まえて、今後に向けて、当事者が望む合理的配慮や環境整備の方向性としては、「人的な配慮」（対応の質の向上）と「環境的な配慮」（情報・空間の整備）の双方が特に重要であることが明らかになりました。これらを踏まえて、鉄道事業者や交通施策を所轄する行政機関等に下記の通り提言をいたします。

（１） 障害当事者団体と協働する鉄道職員の障害理解研修の充実

本調査からは「鉄道職員の接遇の良さ」を重要だとする当事者の声が多く集まりました。自由記述からも、障害者団体との意見交換の機会を設けている会社もあるようですが、まだまだ少なく実際に当事者の意見がどのように生かされているのかわかりにくいと感じています」とあるように、精神障害や発達障害の当事者の声が現場の接遇や障害理解に浸透されていない状況を多くの当事者は感じています。

そのため、駅員・車掌など現場スタッフ向けに、精神障害・発達障害に関する理解や適切な接遇方法を学ぶ研修プログラムを強化することが必要であると考えます。特に、何かしらの理由で障害があることで鉄道利用について困った経験がある人の割合が49.0%と回答者の半数に及ぶのに対して、実際に合理的配慮を申し出ることができた人は11.2%とかなり限定的な割合が示されたことは、大変重い深刻な問題として憂慮しなくてはなりません。これについては、精神障害や発達障害についての見ただけではわかりにくいとされる障害と偏見や差別の問題といったステイグマの問題などが絡み合った課題があることが背景に挙げられます。

一方で、国土交通省の「知的・発達・精神障害者を対象とした利用体験会の実施」の有無については、回答のあった鉄道事業者29のうちわずか1事業者という結果が示されています。また、障害理解の研修については身体障害の内容については9割以上の実施があるのに対して、「知的・発達・精神障害者を対象とした社内研修の実施有無」については約6割にとどまるといった結果が示されています。（「知的・発達・精神障害の人に対する公共交通機関の利用支援に関する検討業務報告書」令和3年2月）

今後、精神障害や発達障害のある鉄道利用者がどのようなことに困難を感じているのかについて、事例を通じて理解を深めたり、その際の声掛けの方法などについて、障害当事者団体とともに学ぶ研修方法の検討や実施の充実が期待されます。研修受講により、ちょっとした声かけや気配りの工夫で当事者の不安を大きく軽減することは可能だと私たちは考えています。障害者権利条約のスローガンである「私たち抜きに私たちのことを決めないで」に適うように、専門職や学識経験者、家族の立場の人の意見だけではなく、あり方の検討から当事者団体と推進することは極めて重要です。

（２） 課題として重く上がった混雑に対処する環境整備を推進すること

本調査からは、鉄道利用に際して特に重要だと思う項目について「鉄道車内が混雑していないこと」が最も多くの回答数を集める結果となりました。精神障害や発達障害のある当事者が鉄道を利用する際に特に困難を感じる状況として、人混みが挙げられます。ラッシュ時の満員電車や

混み合った駅構内で、人混みに圧倒されパニックや強い不安感に陥るケースもこれまでも相談として、寄せられることがありました。息苦しさや動悸を訴える人もいました。ラッシュ時の満員電車や混み合った駅構内をなるべく避ける、各駅停車で休みながら移動するという当事者側の工夫もしているところですが、そもそも精神障害や発達障害のある人には、鉄道利用に相当な困難があることに留意し、ベンチの数を増やすなどの休憩スペースの確保などを図ることが必要です。特に、比較的大きなターミナル駅や始発駅の一角に、簡易な個室または仕切られたベンチスペースを設け、照明や音を抑えたクールダウン用のスペースとして「カームダウン室」など静かな空間が提供されることはとても重要です。空港での実績によれば、そうした空間は自閉症スペクトラムといった発達障害のある人だけではなく、精神障害のある人などにも幅広く活用されており、高い評価を得ています。今後、鉄道でもまずモデル的に導入し、利用状況をみながら拡大することが考えられます。大規模な改装を伴わずとも、待合室の一部を静音仕様にするなど工夫次第で早期に実現可能な取り組みであると考えられます。

（３）ユニバーサルデザインを意識して整備の推進の加速を行うこと

本調査から、発達障害の特性のひとつにある音や光などといった感覚過敏による困難が、精神障害のある人にも一定数同様にあることが明らかになりました。たとえば、「過度な音量による駅の構内アナウンス」や「蛍光灯のまぶしさや広告表示の光刺激」など、音や光の刺激が過剰だと感じる場面についての事例が寄せられました。これについては、スピーカーの場所をマークやイラストで示すなどといった工夫や映像の広告表示については一定の規制をかけることなどの検討が必要と考えられます。

また、精神障害や発達障害のある人には、不安をおぼえやすいといった特徴があることから、ダイヤの乱れや急な変更への不安や駅構内の移動や乗り換えの難しさで、疲弊を訴える事例も寄せられています。実際、大規模ターミナル駅などでは経路が複雑で、人の流れも速いためにについていけず迷子のような状態になるケースがあります。方向感覚に自信がない人や初めて訪れる駅では、「案内表示を読み取る余裕がなくなりパニックになった」「乗り換え通路を間違えてしまい焦燥感で一杯になった」といった声も寄せられてきました。わかりやすさについても多角的な角度から検証し、改善をすることが期待されます。

新造車両や駅改修の計画においては、照明の調光機能や遮音性能の高い内装材の採用など、感覚過敏に配慮した設計を取り入れていくことも有効です。いずれにしても、こうした対応は乗客全体にも快適性向上につながるため、発達障害や精神障害のある人のための環境整備という視点だけではなく、ユニバーサルデザインを意識したハード面の改善を図るという視点をもつことも重要なことです。当事者とともに整備を進めることの有用性をともに育むことを期待いたします。

（４）精神障害や発達障害のある人の社会包摂から共生社会を築くこと

2025年度より始まるJR各社等での精神障害者保健福祉手帳のある人の交通費割引は待望の導入であり、これを歓迎します。本調査からは、鉄道利用に際して経済的な負担から利用を控えてきた実態が見えてきました。障害の症状の問題だけではなく、障害があることでの所得の問題などから、精神障害や発達障害のある人にとって、鉄道利用に負担があることは大きな社会課題

です。実際、鉄道利用については通院や通所といった障害があることでのケアなどのための移動手段として用いられることも一定高い割合であることが示されました。公共交通機関として、鉄道利用にアクセスできることは、私たち当事者にとっては極めて重要なことです。

近年、ヘルプマークなどのサインによって、見た目ではわかりにくい障害のある人の包摂が推進されてきたところですが、認知が進んでいないことやヘルプマークがまるで優先席利用の免罪符のような本来の趣旨とは異なる理解のされ方が進んでいることは見過ごせない問題です。精神障害や発達障害についての社会の無理解は鉄道利用のみによって起きる現象ではなく、社会全体に蔓延ってしまっている大きな社会課題です。

国による障害施策推進の柱として、共生社会をキーワードにした社会包摂の推進が挙げられます。障害の有無によらない尊厳ある生き方を私たち当事者も希望しています。そのためには、私たち当事者が社会に参加をして、障害のある人が生活や暮らしの場にありのままに在るあり方をデザインしていくことが重要です。その意味においても、今回の精神障害者保健福祉手帳を持つ人への交通費割引の導入は大いに意義があることです。これを良い流れとして、精神障害や発達障害のある人の社会包摂を推進し、共生社会づくりに寄与できるように私たちも協力させていただきたいと考えています。つきましては、鉄道事業者や行政機関の関係者の皆様におかれましても、当事者の声を真摯に受け止め、小さな取り組みからでも着実に実行していただき、精神障害や発達障害のある人にとっても、そして利用者全体にとっても、安全・安心で快適な移動環境の実現にご尽力いただくことを切に期待いたします。

割引制度の概要

2025 年 4 月より導入の精神障害者の鉄道利用の割引制度

1. 介護者と手帳所持者が一緒に利用する場合

- (1) 介護者と手帳をもつ障害者には、同一区間の乗車券類を購入できます。
(2) 割引となる介護者は 1 名です。

対象者	対象となる乗車券類	割引率
第一種精神障害者と介護者	普通乗車券・回数乗車券・普通急行券	5 割
	定期乗車券（小児定期乗車券を除きます）	
12 歳未満の第二種精神障害者と介護者	定期乗車券（小児定期乗車券を除きます）	5 割

2. 手帳所持者がひとりで利用する場合

片道の営業キロが 100 キロを超える場合に限ります。

*Google マップで簡単に調べられます。

対象者	対象となる乗車券類	割引率
第一種精神障害者	普通乗車券	5 割
第二種精神障害者		

*第一種精神障害者→障害等級 1 級

*第二種精神障害者→障害等級 2 級・3 級

（参考リンク）



スマホで Google マップの
距離測定を使おう！



障害者割引制度のご案内
（東日本旅客鉄道株式会社）

割引を受けるには、顔写真付きの精神障害者保健福祉手帳に「旅客鉄道株式会社等旅客運賃減額」の記載が必要となります。今度の手帳の更新の際は自動的に記載がされるものと思われますが、現行のものには記載がありませんでした。障害者手帳発行の市町村などの自治体に問い合わせるなどして、忘れずにシールを入手して貼るなどするようにしてください。

現在会員からの情報で把握できている範囲ですが、自治体によっては積極的に郵送対応を行っているところもあれば、特になにも連絡をしていないところがありますのでご注意ください。

精神障害・発達障害のある人の鉄道交通利用に伴う意識調査報告書

2025 年 3 月 31 日発行

発 行 一般社団法人精神障害当事者会ポルケ

代表理事 山田悠平

協 力 特定非営利活動法人凸凹ライフデザイン

助 成 公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団

「2024 年度 ECOMO 交通バリアフリー研究・活動助成」

ISBN978-4-909041-29-6

本報告書の無断転載・転用を固く禁じます。



ISBN978-4-909041-29-6



**この報告書は、公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団が実施をする
「2024 年度 E C O M O 交通バリアフリー研究・活動助成」により制作しました。**