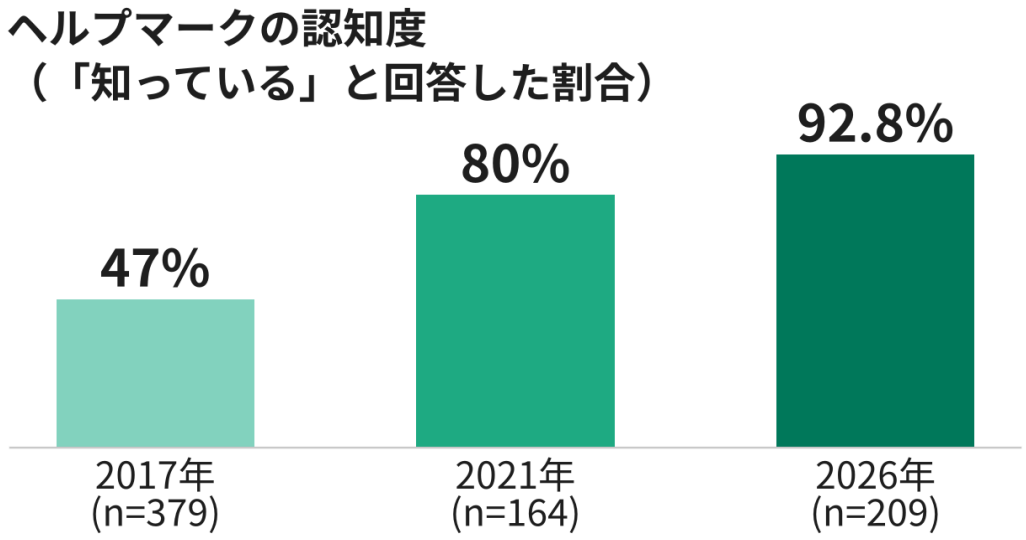
General Partners

Press Release
2026年11月04日
株式会社ゼネラルパートナーズ

ヘルプマークの認知度・利用状況に関する調査（第三回）
認知92.8%、利用4割。次の課題は“信頼”

障害者の就労支援を中心にソーシャルビジネスを展開する株式会社ゼネラルパートナーズ（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：進藤均）が運営する調査・研究機関「障がい者総合研究所」は、障害当事者209名を対象に「ヘルプマークの認知度・利用状況に関する調査」を実施しました。2017年のJIS登録直後、2021年に続く**3回目の定点調査**です。

認知度は**92.8%**（2017年47%→2021年80%）に達し、「現在、利用している」も**41.2%**と初めて4割に到達しました。一方、利用者の**26.2%**が「つけて嫌な思いをした」と回答し、改善要望の約3分の1は不正利用への懸念や配布基準の厳格化を求める声でした。ヘルプマークをめぐる課題は「認知」から「実効性」を経て、「**マークの信頼性**」へ移りつつあります。



出典：障がい者総合研究所「ヘルプマークの認知度・利用状況調査」各回

■ 調査結果のポイント

- 認知度は**92.8%**。2017年に17ポイントあった首都圏とその他地域の差はほぼ解消（94.0%／91.3%）。認知経路は「役所など公的機関」43.8%が最多に。
- 「現在、利用している」は**41.2%**（2017年20%→2021年26%）。2021年に拡大した「利用したいと思わない」層は44%から27.8%へ縮小。
- 利用者の**65.0%**が「役立っている」と回答。ただし役立つ場面の82.7%は「公共交通機関での配慮」に集中。
- 利用者の**26.2%**が「嫌な思いをしたことがある」。利用をやめた人の半数は「周囲の反応が気になる」を理由に挙げた。
- 2024年4月の合理的配慮義務化以降、周囲の反応が「良くなった」は**3.3%**。「変わらない」52.6%、「わからない」37.8%。
- 改善要望（自由記述110件）の約3分の1が**不正利用・ファッション利用への懸念と配布基準の厳格化**に関するもの。

■ 主な結果

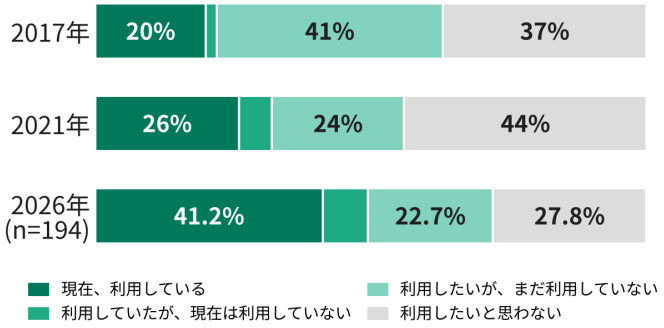
利用が広がる一方、周囲の反応は変わらず。

「知っている」と回答した194名のうち「現在、利用している」は41.2%、利用経験者は約半数（49.5%）にのぼります。しかし現在利用している80名の26.2%は、優先席での視線や言葉、“本当の障害者なのか”を疑う言動などの嫌な経験を挙げています。

「わざと着けてるんだろうみたいなことを言われた」（40代/女性/下肢）

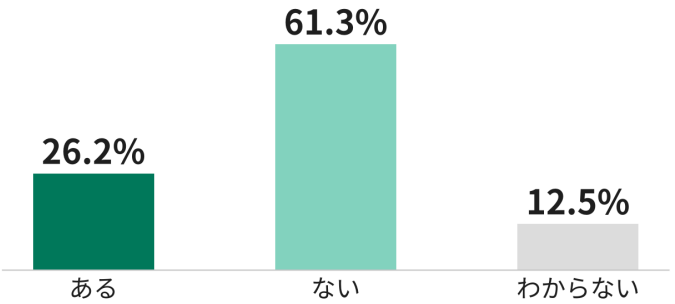
「障がい者ではない若者で、構ってほしくてつけている人達がいるという記事が出てから、ヘルプマークを堂々とつけにくくなっていて困っている。」（40代/女性/ぼうこうまたは直腸）

ヘルプマークの利用状況の推移
（「知っている」と回答した方ベース）



※2021年の「利用していたが、現在は利用していない」は公表値からの差分（参考値）

ヘルプマークをつけて嫌な思いをしたことがあるか
（現在利用している方 n=80）



当事者の関心は「もっと広めて」から「正しく使われて」へ。

2017年調査の改善要望は「電車内広告などで広めてほしい」「どこで入手できるのか教えてほしい」といった“普及”が中心でした。

今回は、不正利用や転売への懸念と配布の適正化を求める声が最多となり、利用しない理由にも「同じファッションに見られたくない」といった記述が見られました。

「今は、自己申告で誰でももらえるために、本当に困ってる人が利用したくても望むヘルプが得られていないと感じている。受け取りの条件を作って手続きしないともらえない制度にして欲しい。」（60代/女性/下肢）

「身体障碍者だと市役所まで行くのが困難」（50代/男性/上下肢）

■ 障がい者総合研究所の見解

3回の定点観測を並べると、2017年は「知られていない」、2021年は「知られたが役立たない」、そして2026年、ヘルプマークはようやく“使われるマーク”になりつつあります。

一方で新たに浮かび上がったのが「信頼」の課題です。ファッション利用や転売が話題になるほど、つけている本人が「本当に必要な人なのか」と疑われる。ただし「配布の厳格化」には慎重であるべきだと考えます。

ヘルプマークは手帳の有無を問わず、援助や配慮を必要とするすべての人のためのものです。求められているのは入手の制限ではなく、「誰のためのマークで、見かけたらどうすればよいのか」を社会全体が共有することではないでしょうか。

▶ **詳しい調査結果（全9項目・当事者の声・グラフ）はnoteで公開しています**
https://note.com/gp__info/n/n419ed7e07315

■メディアの方のお問い合わせ先
株式会社ゼネラルパートナーズ　担当：広報室 戸田
〒105-0003 東京都港区西新橋1-16-5 REVZO新橋2階
【Mail】media-pr@generalpartners.co.jp
【TEL】080-3004-6108（受付時間：平日10:00-17:00）

≪株式会社ゼネラルパートナーズについて≫
障害者専門の人材紹介会社として、2003年に設立。その後、「就職・転職サイト」「就労移行支援事業」「就労困難な障害者による農業生産事業」など、幅広い事業を展開している。これまで就職や転職を実現した障害者の数は14,000人以上に及ぶ。障害者雇用をはじめとする様々な情報や当事者の声を集め研究・発信する「障がい者総合研究所」、当事者が発信する障害者のためのメディア「Media116」でも情報を随時配信中。

会社名：株式会社ゼネラルパートナーズ
本社所在地 ：〒105-0003 東京都港区西新橋1-16-5 REVZO新橋2階
代表者：代表取締役社長　進藤　均
設立日 ：2003年 4月
URL：https://www.generalpartners.co.jp/
業務内容：障害者専門の人材紹介事業、求人情報事業、教育・研修事業、農業生産事業、調査・研究機関　など
＊talentbookにて、日々の出来事や創業秘話、社員の仕事への想いなど、ゼネラルパートナーズにまつわる「ストーリー」を更新中！
https://www.talent-book.jp/generalpartners/stories

