

# ヘルプカード

作成のための

# ガイドライン



平成24年10月

東京都福祉保健局障害者施策推進部



# はじめに

障害者など支援を必要とする方が、周囲に支援を求めるための手段として、SOSカードやヘルプカード・ヘルプ手帳（以下、「ヘルプカード等」という。）を作成する取組を進めるため、都は昨年度事例集を発行しました。

また、今年6月に実施した調査では、12区市10団体において、ヘルプカード等が作成されていることがわかりました。

これらのヘルプカード等は、特に、聴覚障害者や内部障害者、知的障害者など、一見、障害者とはわからない方が周囲に自己の障害への理解や助けを求めるツールとして有効です。実際に、日常生活の中や災害時等で役に立った事例も報告されています。

今回、ヘルプカード等の取組をさらに多くの区市町村に広げていくため、本ガイドラインを作成し、都内で統一的に活用できるよう、デザインや形態等、カードの標準様式を定めるほか、障害特性に応じた支援が受けられるよう、障害種別ごとに必要な配慮や支援方法を盛り込みました。

今後、本ガイドラインを区市町村におけるヘルプカード等の作成及び普及・啓発事業の実施の手引きとして御活用いただければ幸いです。

最後に、本ガイドライン作成に際し、関係各区市町村、障害者団体等の皆様には大変お忙しい中御協力をいただきました。この場を借りて御礼申し上げます。

平成24年10月

東京都福祉保健局障害者施策推進部

# CONTENTS

## 目次

<b>ガイドラインの全体像</b>	2
<b>第1章 ヘルプカードとは…</b>	4
① 「あなたの支援が必要です」を伝えるカード	4
② ヘルプカードの意義	4
③ ヘルプカードの使い方	5
④ ヘルプカードの作成は、つながりのある地域づくりの活動	5
⑤ ヘルプカードの活用場面	5
<b>第2章 ヘルプカード東京都標準様式</b>	6
① 東京都標準様式の特徴	6
② 東京都標準様式活用のメリット	6
③ ヘルプカードの作成について（必須事項）	8
<b>第3章 ヘルプカードの作成について</b>	10
① ヘルプカードの作成	10
② ヘルプカードの形態	12
③ ヘルプカードに盛り込む項目	13
<b>第4章 ヘルプカードの検討方法</b>	18
① 普及のための「検討委員会」を設置して作成	18
② 実態調査により地域に根付いたカードを作成	19
<b>第5章 ヘルプカードの配布方法</b>	20
① ヘルプカードの配布方法	20
② ヘルプカードのリスクとその対応	21
<b>第6章 ヘルプカードの普及方法</b>	22
① 東京都におけるヘルプカードの普及	22
② ヘルプカードを使う本人と関係機関、地域住民への普及のポイント	22
③ ヘルプカードの普及方法	25
<b>参考資料1 場面に応じた障害種別により必要な配慮</b>	30
① 災害時（災害が発生した時）	30
② 災害時（避難場所で過ごす時）	31
③ 日常生活の中の支援が必要な時	33
④ 「障害のある方への接遇マニュアル」より	35
⑤ 障害に関するシンボルマーク（例）	38
<b>参考資料2 ヘルプカード等アンケート調査結果の概要</b>	39
<b>参考資料3 ヘルプカードやそれに類する取組一覧</b>	44

このガイドラインは、東京都の「ヘルプカード作成促進事業」を活用して区市町村においてヘルプカードを作成する上で基本的な考え方を整理したものです。作成にあたっては、ヘルプカード普及促進事業検討委員会を設置し、都内区市町村ならびに道府県・指定都市への実態調査と当事者団体等へのヒアリングを実施しました。

## ヘルプカードとは … 4ページ～（第1章）

ヘルプカードは、援助を必要とする方が携帯し、いざというときに必要な支援や配慮を周囲の人をお願いするためのカードです。その普及を図っていくこともあわせると、次のような意義があります。

- 1 本人にとっての安心
- 2 家族、支援者にとっての安心
- 3 情報とコミュニケーションを支援
- 4 障害に対する理解の促進

## ヘルプカード東京都標準様式 … 6ページ～（第2章）

東京都は、ヘルプカードが都内で統一的に活用できるよう、東京都が作成した「ヘルプマーク」を用いたデザインや形態等、カードの標準様式を定めます。

### 東京都標準様式の特徴 … 6ページ～（第2章）

カード形式で表面を統一的设计にする以外は区市町村の創意工夫による。

### 東京都標準様式活用のメリット … 6ページ～（第2章）

- 1 区市町村の作成する「ヘルプカード」を全般的に普及
- 2 「ヘルプマーク」と一体的に普及

### ヘルプカードの作成について（必須事項） … 8ページ～（第2章）

- 1 形態      カード形式      運転免許証の大きさ程度で丈夫な素材
- 2 表面に記載する必須事項
  - ・ヘルプマーク
  - ・「あなたの支援が必要です」
  - ・ヘルプカード

} 指定（東京都から提供）

## 東京都標準様式を活用した区市町村の創意工夫によるヘルプカードの作成 … 10ページ～（第3章～第6章）

### （1）ヘルプカードの作成 … 10ページ～（第3章）

「ヘルプカード」の作成に加え、手帳、リーフレットの作成などが考えられます。

### （2）ヘルプカードの形態 … 12ページ～（第3章）

免許証程度の大きさで作成しますが、穴を開けてチェーンを通す、ホルダーケースに入れる、そのほか障害種別に配慮した工夫が求められます。

### （3）ヘルプカードに盛り込む項目 … 13ページ～（第3章）

表面のデザイン以外のカードの裏面等の内容として、一人ひとりが自分にとって望ましい情報を盛り込める工夫を紹介しています。

### （4）ヘルプカードの検討方法 … 18ページ～（第4章）

地域の実情に応じて、また、作成後の普及を想定して「検討委員会」を設置する、既存の「自立支援協議会」を活用する等も考えられます。

### （5）ヘルプカードの配布方法 … 20ページ～（第5章）

区市町村ごとに効果的な配布方法を検討します。

### （6）ヘルプカードの普及方法 … 22ページ～（第6章）

東京都において広域的な普及を図るとともに、区市町村において次の3つの段階で普及を進めていくことが考えられます。

- 1 本人、家族、本人を日常的に支援する機関への普及
- 2 本人が支援をお願いする関係機関
- 3 地域住民への普及

## 場面に応じた障害種別により必要な配慮 … 30ページ～（参考資料1）

項目等の検討の参考にさせていただくために、障害種別に応じた配慮と必要な支援方法を整理しています。

## ヘルプカード調査結果の概要 … 39ページ～（参考資料2）

東京都内区市町村並びに道府県にご協力いただいた「ヘルプカード等アンケート調査結果」（平成24年6月実施）のあらましを掲載しています。

## ヘルプカードやそれに類する取組一覧 … 44ページ～（参考資料3）

区市町村での検討の参考にさせていただくために、様々なヘルプカードやそれに類する取組のURLを掲載しています。

## 1 「あなたの支援が必要です」を伝えるカード ……………

ヘルプカードは、「ちょっと手助けが必要な人」と「ちょっと手助けしたい人」を結ぶカードです。障害のある人には、自分から「困った」となかなか伝えられない人がいます。支援が必要なのに、「コミュニケーションに障害があってそのことを伝えられない人」、「困っていることそのものを自覚していない人」もいます。特に災害時には、困りごとが増えることが想定されます。

一方、地域の人からは、何かあったとき、「どう支援したらよいかわからない」「障害のことがわからない」「困っているのでは？と気になるけれど、誰にその人のことを聞いたらよいかわからない」という声があります。しかし、何かきっかけさえあれば、両者がつながることができ、ヘルプカードは、そのきっかけをつくるものです。



## 2 ヘルプカードの意義 ……………

「ヘルプカード」には、次のようなことが期待できます。

### 1 本人にとっての安心

「何かあったときに、味方になって理解してもらえる、手助けしてもらえる」。それは、障害のある人自身にとっては、何よりの安心です。

### 2 家族、支援者にとっての安心

「何かあったら、どうしよう」。緊急連絡先を本人が携帯していることは、家族や支援者の不安を和らげます。

### 3 情報とコミュニケーションを支援

緊急時に必要となる情報をあらかじめ備えもつことができます。さらに、緊急時に支援してくれる人とのコミュニケーションのきっかけになります。

### 4 障害に対する理解の促進

「ヘルプカード」は幅広く知れわたることで初めて機能します。そのためには積極的なPRが必要となります。それによって、ヘルプカードを必要としている人の存在や障害への理解を広めることができます。

### 3 ヘルプカードの使い方 .....

障害のある人が持ち歩くことにより、災害時や緊急時など、周囲の人に手助けを求めたい時などにヘルプカードを使い、手助けを求めることができます。

### 4 ヘルプカードの作成は、つながりのある地域づくりの活動 .....

「ヘルプカード」で想定している支援は、誰でも行なえるものです。生活の中で障害の特性と初歩的な対応を広く理解してもらうことを通じて、つながりのある地域づくりを目指すものといえます。そのため、カードの作成にとどまらず、それを積極的に活用していくこと、活用される場面に求められる対応を広く普及していくことが大切になります。

### 5 ヘルプカードの活用場面 .....

「ヘルプカード」は、こんなときに役に立ちます。

#### ○ 災害のとき…

災害が発生したとき  
災害に伴う避難生活が必要なとき

#### ○ 緊急のとき…

道に迷ってしまったとき  
パニックや発作、病気の時

#### ○ 日常的に…

ちょっとした手助けがほしいとき



## 1 東京都標準様式の特徴

東京都標準様式では、表面を統一的なデザインにすることにより広域の普及を図ることを主眼としていますが、必須事項は最小限に絞っています。項目や活用方法については、区市町村が地域の実情に応じて任意で作成することとしています。

## 2 東京都標準様式活用のメリット

名称や形態は様々ですが、これまでに都内12区市をはじめ、10団体で「ヘルプカード」等を作成しています。一方、東日本大震災を踏まえて、障害者から「自治体を越えて移動する際にも活用できるものがほしい」という声や、「一般の人にあまり知られていないことが不安」という声が寄せられています。

そこで、東京都では全都的にヘルプカードを普及・推進していくために、標準様式を定めることにしました。

さらに、都内の交通機関を始めとした様々なところで広報・啓発を進め、都民の理解を広げていく予定です。

### メリット1 区市町村の作成する「ヘルプカード」を全都的に普及

東京都標準様式では、ヘルプカードの表面を全都的に統一的なデザインにすることにより、各区市町村で作成したヘルプカードが都内のどこでも活用できるようにします。広域と地域の双方での普及効果が期待されます。

### メリット2 ヘルプマークと一体的に普及

東京都標準様式で活用するデザインに、別途、東京都において推進する「ヘルプマーク」を用います。そのため、このマークの普及促進がヘルプカードを知ってもらうことにつながります。

## ヘルプカードの作成について

- 東村山市では、社会福祉協議会が事務局になって、障害者、地域の人、福祉関係機関、市役所等による「東村山あんしんネットワーク」を月に1回開催しています。ネットワークの中で、シンポジウムを開催したり、「災害が起きたときに困ること」についてアンケート調査を実施しました。その中で、「周囲に困っていることを伝えられない」人と「どう支援したらよいかわからない」人をつなげるためのツールの必要性が見えてきたため、ヘルプカードを作成しました。また、カードと一緒に渡す使用方法や記入方法、取扱い方法等を説明するためのリーフレットや、一連の検討方法を記載した報告書を作成しています。また、ヘルプカードの実効性を高めるために、カード利用者へのアンケート調査を行い、モニタリングもしました。

(東村山市社会福祉協議会)

- 福祉事業所や保護者等からなる板橋安心ネットでは「いたばしSOSカード」を作成しています。知的障害者や発達障害者は、誤解（こだわり、パニック等から）をまねいてしまう言動からトラブルに巻き込まれてしまうことがあります。地域の障害者団体と警察が連携してトラブルの解決を目指すために、板橋区や警察署の生活安全課と共に検討し、カードを作成しました。特徴としては、安心ネットに所属している機関、事業所を利用している人に手渡しで配付しており、緊急連絡先は保護者や各機関・事業所につながるようになっています。また、掲載情報を最小限にしておりカードを所持する人の氏名や保護者の氏名、緊急連絡先等も記載していません。ただ、誰でもカードを持てるようにするという意味では、課題があると思っています。

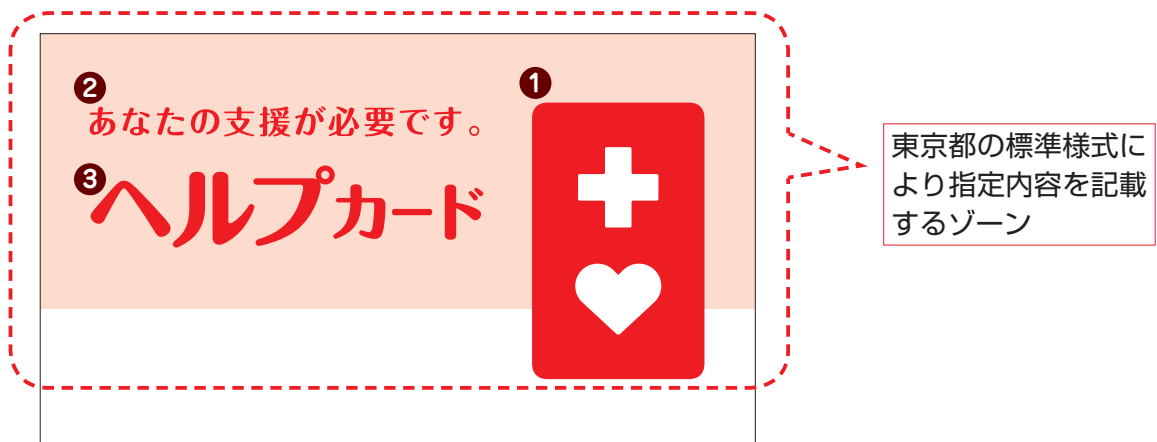
(板橋安心ネット事務局)

### 3 ヘルプカードの作成について(必須事項)

東京都標準様式では、次の事項を必須として定めます。

ヘルプカードの必須事項				
形態	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ サイズ 表面の大きさが運転免許証の大きさ程度</li> <li>■ 素材 丈夫な素材</li> <li>■ 色 白</li> </ul>			
記載内容	表面の指定の場所（下記図を参照のこと）に、次の事項を記載する。 <table style="margin-left: 20px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="vertical-align: middle;"> <ol style="list-style-type: none"> <li>① ヘルプマーク</li> <li>② 「あなたの支援が必要です。」</li> <li>③ 「ヘルプカード」(文字)</li> </ol> </td> <td style="font-size: 2em; vertical-align: middle; padding: 0 10px;">}</td> <td style="vertical-align: middle;">フォント等指定</td> </tr> </table>	<ol style="list-style-type: none"> <li>① ヘルプマーク</li> <li>② 「あなたの支援が必要です。」</li> <li>③ 「ヘルプカード」(文字)</li> </ol>	}	フォント等指定
<ol style="list-style-type: none"> <li>① ヘルプマーク</li> <li>② 「あなたの支援が必要です。」</li> <li>③ 「ヘルプカード」(文字)</li> </ol>	}	フォント等指定		
その他	表面の形態と記載内容が上記指定のとおりであれば、折り畳み形式や手帳形式でも可能。			

ヘルプカード（表面）東京都標準様式で指定する記載内容



- ① ヘルプマーク ————— 指定（東京都から提供）
- ② メッセージ「あなたの支援が必要です。」 ——— 指定（東京都から提供）
- ③ 文字「ヘルプカード」 ————— 指定（東京都から提供）





## ヘルプマークについて

都は、義足や人工関節を使用している方、難病、内部障害、妊娠初期の方等、配慮を必要としていることが外見からはわかりにくい方々への理解を進めるため、「ヘルプマーク」を作成しました。

本マークをヘルプカードに活用することで、ヘルプカードの所持者が援助を必要としている方がわかりやすくなります。

なお、都では、平成24年10月末より都営地下鉄大江戸線の優先席にステッカーを掲示し、「ヘルプマーク」を身につけた方が優先席に座りやすいようにする取組をモデル的に実施しています。

次の事項は、第3章以降を参照して下さい。

-  作成について(任意の事項)……………第3章
-  検討方法……………第4章
-  配布方法……………第5章
-  普及方法……………第6章

# ヘルプカードの作成について

## 1 ヘルプカードの作成

### ① 目的に応じて作成する形態を選択

ヘルプカードについては、「お財布などに入れておけるようにしたい」「周囲から見えるように身につけておきたい」、「周囲から見えるように持つものと、かばんの中に入れておく詳細な情報の入ったもの2種類を持ちたい」「複数のものを持つのはわずらわしい」と様々な声があります。また、「周囲の人がカードのことを知らないと思うと、使う勇気が出ない」「ヘルプカードを通じて近隣の人に自分の障害を知っておいてもらいたい」等の声があります。

そこで、ヘルプカードは、次のように作成することができます。

【ヘルプカードの作成について】

#### 目的

一人ひとりの困りごとに対応する。

#### 目的

ヘルプカードの存在を周知すると共に、よくある困りごとと対応方法を普及啓発する。

#### 必須

##### ① ヘルプカード



※東京都標準様式では必須。

#### 任意

##### ② 手帳等



※区市町村独自の創意工夫により作成する。

#### 任意

ヘルプカードを身につけたり持ち歩いたりしやすいように作成する。



チェーン



ホルダー等

#### 任意

##### リーフレット

##### ③ 本人向け

(記入、使用の手引きを含む)



##### ④ 本人が手助けを必要とする時に支援する関係機関向け



##### ⑤ 地域住民向け



<支援を必要とする人が所持するヘルプカード>

	目 的	形 態	作 成
①	一人ひとりの困りごとに対応するヘルプカード	カード形式【必須】	東京都標準様式に沿って作成する。
②		手帳等【任意】	区市町村独自の創意工夫により、必要に応じて作成する。

\*表紙を東京都標準様式にする場合には、折り畳み形式や手帳形式でも作成可。

<広く配付するリーフレット>【任意】

	目 的	形 態	作 成
③	ヘルプカードの存在を周知するとともに、よくある困りごとと対応方法を普及啓発する	本人向けリーフレット	ヘルプカードを持つ意義、ヘルプカードの記入の仕方、使い方、管理のための注意事項を盛り込む。
④		本人が手助けを必要とする時に支援する関係機関向けリーフレット (警察・消防、駅、店舗、避難所の運営を支援する機関)	関係機関別のリーフレットとして、場面に応じた困りごとと実際に手助けしてもらいたい内容を盛り込む。
⑤		地域住民向けリーフレット	ヘルプカードを知ってもらうことを通じて障害の理解をすすめるとともに、場面に応じた困りごとと実際に手助けしてもらいたい内容を盛り込む。