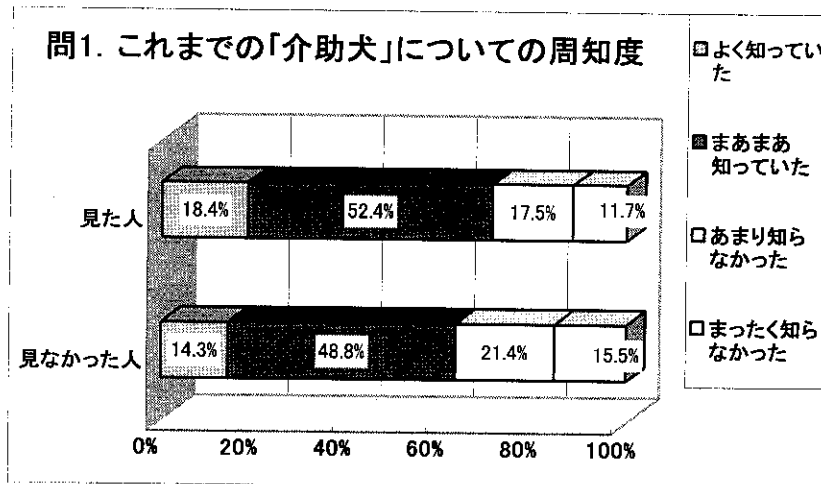
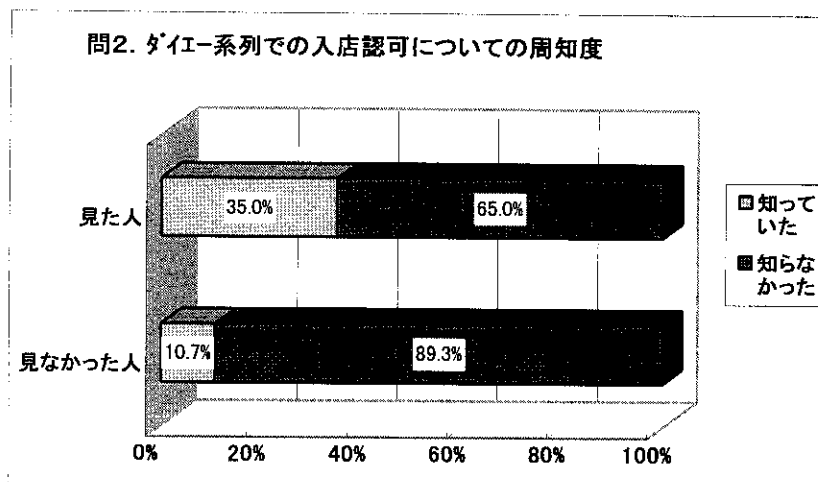


【結果3】Mann-Whitney 検定により目撃群と非目撃群で有意な差が見られた項目はダイエー系列の店舗で介助犬の入店が認可されていることへの周知についてのみであった。しかしながら、両群ともとりわけ問1「介助犬に対する周知度」、問4「商品をくわえる作業」については《調査1》での回答者よりも介助犬への高い理解度が示された。また、問5「どうしても我慢の出来ない行為」についても比較的、寛容な傾向が示された。

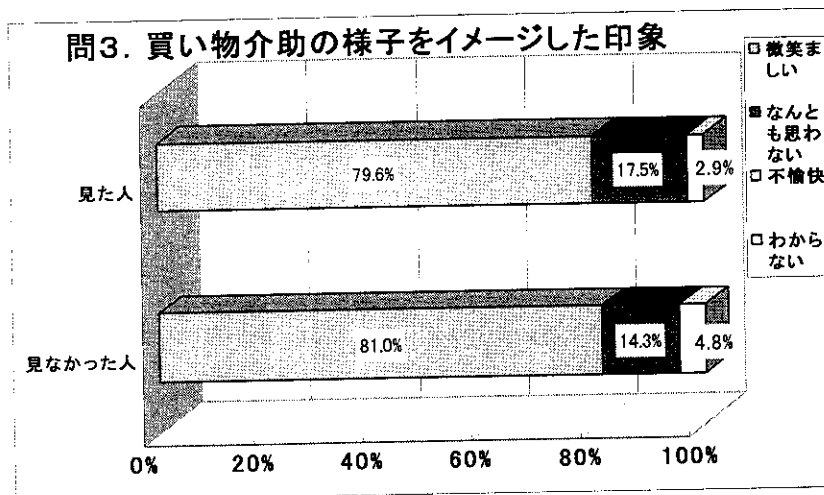
問1. あなたはこれまで「介助犬」についてどの程度知っていましたか？



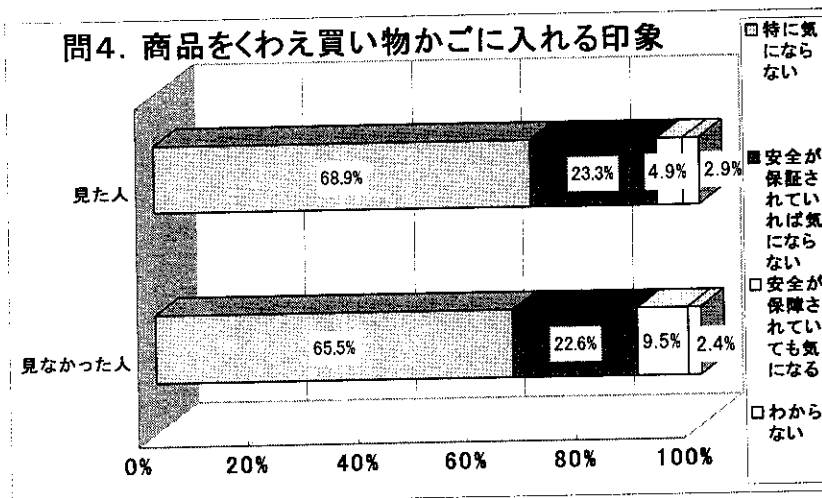
問2. ダイエー系列の店舗で「介助犬」の入店が認められているのをご存知でしたか？



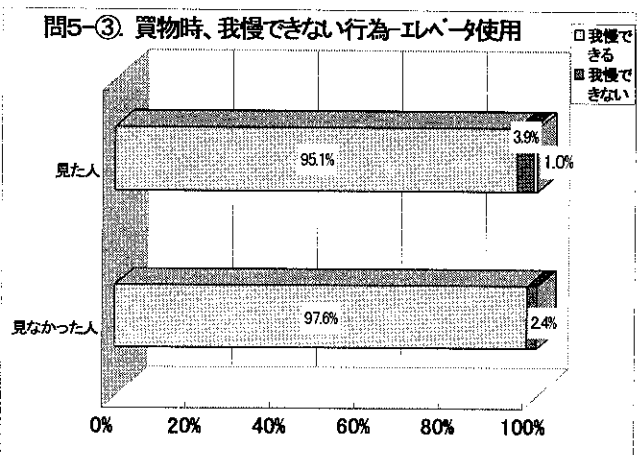
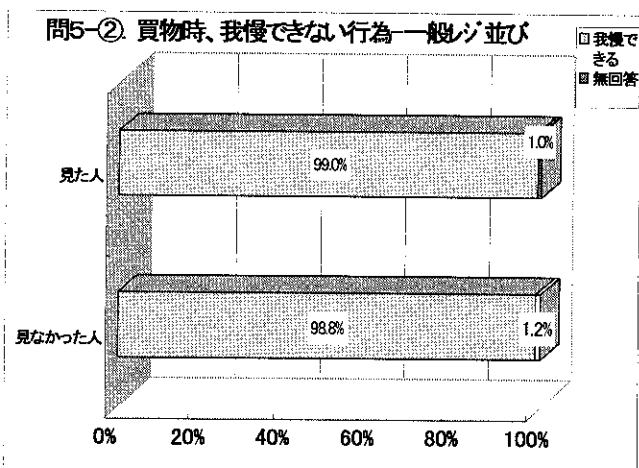
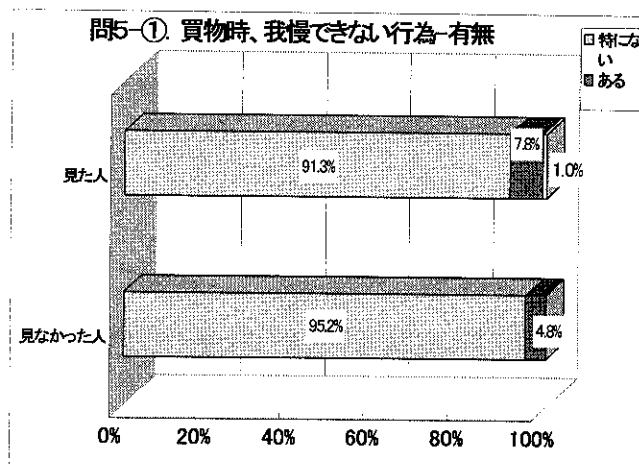
問3. 「介助犬」が飼い主の買い物を介助している様子を見てどのように感じましたか？

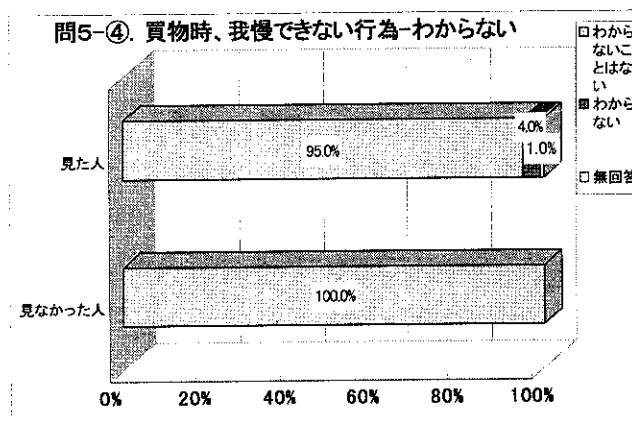
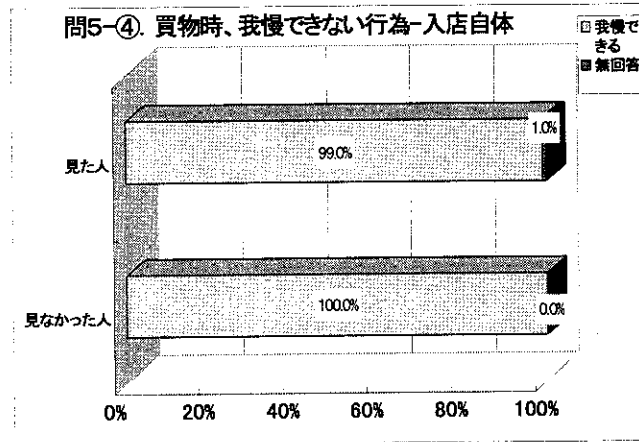


問4. 「介助犬」が商品（生鮮食品はくわえません）をくわえて買い物かごに入れる作業についてどう思いますか？



問 5. 買い物の際、「介助犬」の作業のうち、どうしても我慢のできない行為があれば選んでください。(複数回答可)





【考察】本研究を通して大半の地域住民が介助犬と比較して社会的認知が先行している盲導犬と同程度の社会的受容を認めていることは明らかになった。しかしながら、住民の10%前後が飲食店の利用や医療機関への入出に対して、否定的意見を示した。これらの意見は本来、「障害者と障害者をサポートする犬」のペアという論理からすると盲導犬についても同様の拒否反応が示されるはずである。地域住民にとってこれら特定の場所の利用に対して盲導犬であろうと介助犬であろうと動物の出入りそのものを潜在的に否定している部分があるのか、あるいは、イメージとしては介助犬についても盲導犬と同様に受容していても、活動内容等を詳細に分析すると、実は両者に対してケースバイケースで異なる印象・認識を持っているのかは更に検討を要すると考えられた。とりわけ、盲導犬の作業との大きな違いは「商品をくわえる」動作である。今回の調査では《調査1》において、

成壮年で 37.9%、高齢者で 41.3% が我慢できない行為としている。一方、《調査 3》において、実際にスーパーの売り場では過半数の者がまったく気にならない、ないし衛生学・医学的に安全が保証されていれば気にならないとするものをあわすと 90% 前後の者が否定していなかった。こうした乖離の要因にはイメージとしては「商品をくわえる」動作は不潔感を抱く場合が少なくないことは否めないものの、実生活においては「犬」による汚染のみがクローズアップされるとは限らないことが考えられる。例えば、汚れた子供の手など、様々な要因が衛生概念に対して影響を及ぼす可能性が示唆される。また、調査店舗での入店認可に対しての周知は今だ不十分であるにも関わらず、他の質問についても《調査 1》と比較して《調査 3》において介助犬に対して好意的・前向きな意見が多かったことは、特徴的であった。こうした背景にもイメージでの介助犬への躊躇と実生活において遭遇ないし遭遇しうる状況の相違があるものと考えられる。実際、《調査 2》において VIDEO 放映前後でいくつかの項目で理解が深まった。特に「飲食店の利用」や「商品をくわえる」といった VIDEO の中でインパクトのあるシーンに関する項目で変化が見られたことを考慮すると、普及啓発の際には、今後もデモンストレーションや VIDEO といった介助犬の実態をリアルに表現する手法が重要と考えられた。さらに調査結果全般を通して高齢者に否定的な意見が多かった点については犬と接触（生活）した期間よりもむしろ深さ（濃密さ）の違いであり、犬＝外飼、放浪、雑食→不潔といった旧来のライフスタイル・イメージに起因する可能性が考えられる。高齢化の進む我が国において高齢者への普及啓発も新たな課題といえよう。

**【結論】** 大半の地域住民は介助犬の社会的認知に肯定的なイメージを持つが、利用場所や利用方法については特に高齢者に否定的な側面が見られた。しかし、調査時の単なるイメージと異なり現実の買い物現場では、受け入れに対しても比較的前向きな傾向が見られた。一方、VIDEO を用いた学習効果も認められたことから、より現実在即した普及啓発の重要性が示唆された。

# 介助犬を社会的に受け入れる 条件整備に関する意識調査

宮尾 克 後藤真澄

名古屋大学大学院多元数理学科

## 第1章 調査の目的

障害者が介助犬をつれて外出する際に、利用する交通機関、施設、店舗などがどのような条件ならば受け入れるのか、未だ不明確である。そこで、介助犬に対する今後の社会的条件整備の方途を検討するため、すでに社会に受け入れられている先例である盲導犬に関して法的・文献的に考察し、また介助犬に関する聞き取り及びアンケートによる調査を行った。これらによってわが国での介助犬の普及・育成の基礎資料とする。

## 第2章 調査方法と調査対象及び内容

### 1. 盲導犬及び介助犬が社会に受け入れられる際の法的整備やガイドラインに関する文献調査

障害者基本法に定義された障害者のうち、盲導犬及び介助犬に関連する問題の範囲を明らかにする。盲導犬とその使用、育成団体に関する主な法令・通達などの資料収集から盲導犬が社会に受け入れられる際の法的整備やガイドラインを調査し、明らかにする。これをもって、介助犬に対する支援体制を整備するための、法的整備やガイドラインを考えるための基礎資料とする。(文献研究)

### 2. 盲導犬及び介助犬を受けいている企業・施設の内規・マニュアル等の実情に関する調査(聞き取り調査)

盲導犬や介助犬を実際に受けいている企業や施設の内規・マニュアル等を、聞き取りと資料の収集を通じて調査し、介助犬を受け入れる社会環境を作るための基礎資料とする。

### 3. 介助犬が社会的に受け入れられる条件の整備に関する意識調査(アンケート調査)

一定の抽出操作によって、種々の業種の45社を対象に、アンケート意識調査を行った。障害者が使用している盲導犬や介助犬が、現実にとどのように社会の中で受けいられているのか、受け入れ側の意識をすることにより、今後の条件整備に向けての課題を明確にする。

## 1)調査対象

受けいれ先となりうる団体・機関の代表をインターネットで抽出し、アンケートによる意識調査を行った(45社に発送)。対象地域は、関東、中部、関西周辺の都市部を中心とした。

- ・交通機関：航空会社、JR及び地下鉄、私鉄、バス(5社)タクシーなど(5社)
- ・施設：医療機関(5社)、公共施設及び文化施設(5社)、飲食店、喫茶店(5社)、大規模店舗(5社)、商店・コンビニエンスストア等店舗(5社)、宿泊施設(5社)、理美容・その他(5社)

## 2)調査の内容

障害者を受けいれる際の基本的考え方に関する質問

盲導犬への理解度、盲導犬を受けいれた経験の有無と受けいれた場合の印象

介助犬に関する認知の程度、介助犬を受けいれる場合の考え方、介助犬の受け入れに関する条件整備への考え方、介助犬に対する危惧感

## 第3章 結果及び考察

### 1. 盲導犬及び介助犬が社会に受けいられる際の法的整備やガイドラインに関する文献調査

本調査において、障害者基本法をはじめとする各種の法律や通知集を調査し、障害者の自立と社会参加を可能とするために法的整備の構造を明らかにした。その上で、盲導犬をめぐる法的整備の実情を調査し、法的位置づけが未だ明確でない介助犬の受け入れに対しての基礎資料とした。また、アンケート調査により、各種の団体、企業の考え方を調べた。

#### a. 障害者基本法に関する考察

障害者基本法は、障害者施策の一層の充実を図るために、平成5年に制定された。障害者基本法では、ノーマライゼーション思想を根幹とし、第1条で基本理念として「障害者の自立と社会、経済、文化その他のあらゆる分野の活動への参加を促進することを目的とする」と、その目的を明らかにしている。法の第2条で障害者の定義を行い、「身体障害、精神薄弱又は精神障害があるため、長期にわたり日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける者をいう」と規定している。

障害者基本法の基本理念の実現に向けて国及び地方公共団体の責務を明らかにしている。すなわち、第4条で「国及び地方公共団体は、障害者の福祉を増進し、障害を予防する責務を有する」と規定している。第7条では、国に対して「障害者基本計画」の策定を義務づけている。しかし、都道府県や市町村に関してはこの点でも「努力義務」を課しているのみにとどまっている。

また、第22条2項では公共的施設の利用に関して、「国及び地方公共団体は、自らが設置する官公庁施設、交通施設その他の公共的施設を障害者が円滑に利用できるようにするため、当該公共的施設の構造、設備の整備等について配慮しなければならない」とし「交通施設その他公共的施設の構造、設備の整備について障害者の利用の便宜を図るよう努めなくてはならない」、「利用の便宜を図るため適切な配慮が行われるよう必要な施策を講じなければならない」と規定している。

このように「活動への参加を促進する」という前提のもとに公共施設はもちろんのこと、あらゆる建築物、交通機関などが、障害者にとって自由に利用できる状態になっていないのは当然のことである。しかし、「適切な配慮」という表現にとどまっている。また、「官公庁施設、交通施設その他の公共的施設」のみに限定しており、対象に関しては、民間事業者が明記されていない。さらに公共的施設の整備に関しても「障害者の利用の便宜を図るように努めなくてはならない」という努力義務を課すことにとどまっているのが現状である。

障害者基本法は、このように不十分な点は有するが、障害者が地域で主体的に自立し、社会へ参加していく上で基本となる種々の方向を明示しており、障害者の社会参加の促進における重要な意義をもっている。

#### b. 盲導犬とその使用、育成団体に関する主な法令・通達などの考察（資料1参照）

ここでは、障害基本法に基づき障害者の参加を保障するための法律、特に盲導犬に関する法律に関する内容を把握し、どのように整備されているのか調べ、交通、施設利用に關しての法的根拠を明らかにした。（法律の詳細は資料1を参照）

交通運輸関係では、法令及び通達として以下のものがある。

1) 道路交通法 昭和35年6月23日 法律第105号（平成9年5月1日法律第41号改正現在）第14条第1,2項、第71条

2) 道路交通法施行令 昭和35年10月11日制令第270号（平成9年9月25日制令第300号改正現在）第8条第1～5項

（目が見えない者等の保護）

第14条第1～5項

（目が見えない者、幼児、幼児、高齢者等の保護）

3) 道路交通法施行規則 昭和35年12月1日総理府令第60号（平成9年8月20日総理府令第48号改正現在）第5条の2

4) 旅客自動車運送事業など運輸規則 昭和31年8月1日運輸省令第44号（平成9年3月18日運輸省令第13号改正現在）第13条、第52条

（平2運令23・改称）

（物品の持込制限）第五十二条 一般乗合旅客自動車運送事業者の事業用自動車を利用する旅客は、次に掲げる物品を自動車内に持ち込んで서는ならない。ただし、品名、数量、荷造方法等について、別表で定める条件に適合する場合は、この限りでない。

十三 動物(盲導犬及び愛玩用の小動物を除く。)

5) 空港管理規則 昭和27年7月3日 運輸省令第44号

（禁止行為）

第十八条 空港においては、左の行為を行つてはならない。

十三 本来の目的に使用される盲導犬を除き、動物をつれてターミナル・ビル及び制限区域に立ち入ること。

6) 標準運送約款 昭和61年5月26日運輸省告示第252号（平成7年3月23日運輸省告示第207号改正現在）第4条



## 通達

7) 盲導犬を連れた盲人の乗り合いバス乗車について 昭和61年2月19日地自第22号 各地方運輸局長当て地域交通局長通達(社団法人日本バス協会会長宛に出された協力依頼についての伝達)

8) 盲導犬を連れている視覚障害者のタクシー乗車について 平成9年6月11日自旅第97号の2 各地方運輸局長・沖縄総合事務局長宛自動車交通局長通達(全国乗用自動車連合会会長、全国個人タクシー協会会長宛に出された協力依頼についての伝達)

## 施設利用に関する通達

### 通知、協力依頼

1) 国民宿舎など休養施設の管理運営について 昭和55年9月4日環自施第344号 各都道府県主管部長宛環境庁自然保護局施設整備課長通知

2) 身体障害者のホテル・旅館などの利用について 平成3年4月18日国振95号 各宿泊業界団体宛運輸省運輸政策局観光部長からの協力依頼

3) 盲導犬を伴う視覚障害者の旅館、飲食店などの利用について 平成元年6月5日社更第82号 都道府県知事、指定都市市長宛厚生省社会局通知

## 育成関係

### 規則

1) 盲導犬の訓練を目的とする法人の指定に関する規則 平成4年9月16日国家公安委員会規則第17号(平成6年9月26日国家公安委員規則第25号改正現在)

2) 盲導犬の訓練を目的とする法人の指定に関する規則付則第3項の規定に基づく告示 平成5年7月5日国家公安委員会告示第5号(平成7年9月1日国家公安委員会告示第6号改正現在)

## 税法関係

1) 法人税法施行令(77条)

(公益の増進に著しく寄与する法人の範囲)

2) 所得税法施行令(217条)

(特定公益信託の要件等)

## 2. 盲導犬及び介助犬を受けいれている企業・施設の内規・マニュアル等の実情に関する調査(聞き取り調査)の結果と考察

ここでは、盲導犬および介助犬を実際に受けいれている各企業、施設の内規、マニュアル等の現状把握(聞き取り調査)をおこなった。また、介助犬に関して先進的な対応をしている企業の規定・マニュアルを調査し、それらを比較検討して、今後の方向性を検討した。(詳細は資料2参照)

## 交通運輸関係の受けいれに関する実際の適応

## 航空

・A社：「介助犬受けいれに関する内規、マニュアル等について」という内規がある。内規には、認定システム等が整備されていないため、ペットと区別することができないとし、「事前調整をして覚書を締結した上で登場可能」としている。介助犬の受けいれに当たっては「個別に対応しているが、公的機関による訓練、認定システムが整備されることにより、事前調整なしに盲導犬に準じた搭乗が可能となる。」としている。

・B社：「介助犬の機内持ち込みの条件」という文章があり、「条件を充足する場合に介助犬を機内に持ち込めるとしている。」また、介助犬の条件として「必要な訓練を終了した旨の証明書があるときはその写しを提出する。」としている。その他、介助犬に求める条件として、「第3社に迷惑をかけないように全ての項目を充足する訓練を受けていること」とし以下のような条件がある。さらに「客に求める条件」として、ユーザーへの条件が、記載されている内規がある。

第三者に迷惑をかけない

- 1 介助犬のコントロールが出来る
- 2 指示を的確に理解し行動できる
- 3 指示があるまで排便を我慢できる
- 4 人（手を出したとき、ものを与えたとき、尾、足を踏んだとき）、もの（設置物、騒音、
- 5 水分、臭気、他の動物）に対して過剰反応（吠える、立ち上がる、逃げる、威嚇する）を示さない

客に求める条件

- 1 ロープで一定の姿勢を保つように固定する
- 2 口輪を携帯し、要請があったとき携帯する
- 3 必要書類を提出する
- 4 清潔にし悪臭を発生しないように管理する
- 5 介助犬を適正に管理し介助犬により、会社及び第三者に損害が生じたとき旅客は一切その責任を有する

## 鉄道会社

・A社：旅客営業規則（200・201条）の第9章に「手回り品」として「盲導犬の乗車」について明文化されている。「盲導犬使用者証（全国盲導犬協会連合会に登録されている犬）を所持する旅客は、列車等に状況により運輸上支障を生ずるおそれがない場合に道路交通法（昭和35年法律105号）第14条1項で定める盲導犬を無料で社内に随伴することができる」としている。介助犬に関しては、未だ規定を決めていないが、盲導犬に準ずる意向である。

・B社：旅客営業規則（307・308条）に「手回り品および持ち込み禁止製品」として盲導犬の乗車についてかかっている。「盲導犬使用者証を所持する旅客は、列車等に状況により運輸上支障を生ずるおそれがない場合にハーネスをつけた、道路交通法昭和35年法律105号」第14条1項で定める盲導犬を無料で社内に随伴することができる」としている。道路交通法で定める基準に準じて営業規則を決めている。また、介助犬に関し

て独自の取り扱いを平成9年から行っており、平成11年には営達35号として「障害者が介助犬を伴い列車に乗車する場合の取り扱い方法」を出している。介助犬認定の条件および乗車に際して「立ち会いで、試乗しトラブルがないこと」が確認できることが条件となっている。

介助犬認定の条件として

- 1 責任ある団体により適正な訓練が行われていること
- 2 当社社員立ち会いのうえ試乗してトラブルを起こさないことが確認できる

準備として

- 1 事前準備申請、事前許可、書面にて依頼 犬監察、狂犬病予防法の写し
- 2 係員に連絡をする
- 3 ハーネス等装着、介助犬証明書（育成団体名、トレーナー名、個人、周囲から認識できるもの）を必要とする
- 4 リード等の犬を制御できるリードを装着し適正に管理する

誓約書

第1回は試乗し迷惑がないことを確認し契約書をかわす

#### バス・地下鉄

・A社：盲導犬を連れた盲人の乗り合いバス乗車について 昭和61年2月19日地自第22号 各地域運輸局長当て地域交通局長通達（社団法人日本バス協会会長宛に出された協力依頼についての伝達）に基づき、盲導犬も介助犬も同様に考え、指導にあたっている。

・B社：盲導犬の市電、市バスへの乗車について（昭和49年交通局達第4号、54年、59号を廃止し、現在は平成10年の通達を使用）の基準として「1、対象とする盲導犬 2、盲導犬の証書 3乗車制限 4危険等の防止 5、社内訓練の許可などが決められている。」介助犬に関する記述はない。

#### 施設利用に関する実際の適応

##### 飲食関係

・A社：「盲導犬の入店に関する教育資料」と「店頭ポスター」を独自にノーマライゼーションの観点から作成している。介助犬も盲導犬と同じ扱いとしている。「盲導犬はしっかり訓練された犬なので店内で決していたずらをすることはありません。厚生省の通達にもありますが、入店を拒むことの無いよう徹底しましょう」とある。また、受けいれに関する諸注意として盲導犬への理解を深める内容を明記し、スタッフの教育に利用している。

・B社：「盲導犬および介助犬の入店に対応について」で、入店を拒否しないで受け入れる方針を明確にしている。「盲導犬は非常によく訓練された犬であり、目の不自由なお客様と一緒に入店した場合でも、店舗や他のお客さまへ危害を与えることはありません。ただしお客様の中には、犬嫌いな方もいらっしゃると思われまますので、入店の際にはスタッフが対応し、周りのお客様に確認をとりながら、お客様を誘導し、ご案内するようにしてください」とある。受けいれに関しては積極的であり、スタッフの対応についても教育を促し徹底している。

## 店舗関係

・A社：業務部において受けいれに関する基準や対応の方法を明文化し「介助犬、盲導犬、聴導犬の同伴の場合は、店内の全ての売場（食品・食堂を含む）に行くことができます」としている。手足に不自由のある方の自立と社会参加を支援していくことは、百貨店業の使命であるとし、「入店が可能である場合」と「入店をお断りする場合」の条件を規定している。

介助犬同伴のお客様の「入店が可能な場合」として  
条件の設定

「介助犬とお申出のあった場合次のものを犬に取付けていること

- 1 畜犬登録済みの鑑札、
- 2 狂犬病予防法による予防接種済みの注射済票
- 3 介助犬と明記されたもの
- 4 犬に引き具または胴輪（ハーネス）を着用させていること。
- 5 犬が適切に健康管理をされていること。」

「入店をお断りする場合」として

「介助犬に以下のケースがあった場合、お客様に申し出をし、改善されるまで入店をお断りする。上記の入店の条件に当てはまらない場合。

- 1 他のお客様に危害を与えたり、吠えたり、店内で排泄する行為などが会った場合。
- 2 従業員のお手伝いなしに、介助犬に陳列商品をくわえさせたりされた場合。
- 3 ただし、お買上げが決まったものは除く。その他、公衆衛生上問題がある場合などである。」

対応に関しては、「お客様の自立心を尊重するも、他のお客様への配慮は欠かせず、また犬がくわえることにより犬の唾液によって商品価値が損なわれることを防止するため、従業員が介助犬に代ってお客様のお手伝いをするものとする。」とあるように詳細な基準に基づき受けいれ、対応に関しても徹底したマニュアルを作成している。

・B社：「人にやさしい店づくり」の中に介助犬の受け入れや対応について明確にし、インターネットで情報を公開している。また、詳細な対応マニュアルを独自に制作している。「入店が可能である場合」と「入店をお断りする場合」の条件を以下のように規定している。

可能である条件として、

- 1 使用者は身体が不自由なお客様である。
- 2 色、形はまちまちであるが、「介助犬」と書かれたコート、首輪もしくはハーネスを着用している。
- 3 他のお客様に危害を与えたり、ほえたり指示以外の商品を加えたり、店内で排泄したりすることがないようにしつけられている。
- 4 公衆衛生上問題が無く、適切な健康管理がなされている。」などである。

お断りの場合は、

- 1 「他の客に危害を与えたり、指示以外の商品を加えたり店内で排泄する行為がある。公衆衛生上問題がみられる。」

2 一度くわえたことにより、ダメージが発生した商品を売り場に戻す。」とある。

対応に関しては、買い物の流れとして基本的な流れに応じたマニュアルが用意されている。

### 盲導犬及び介助犬を受けいれている企業・施設の内規、マニュアル等の実情に関する調査の考察

本聞き取り調査は介助犬を実際に受けいれている企業や施設を中心に行ったという特性を有する。したがって、これらの企業は法令通達をもとにそれぞれ独自の内規や営達、さらにはさらには詳細な対応マニュアルを作成し、スタッフ教育や対応の統一を行っていることが示された。ここで、各企業・施設が介助犬を積極的に受けいれていくためにはどのような課題があるかを検討するために、本聞き取り調査の結果をまとめた。(別資料 表1参照)

盲導犬に比べ介助犬は、社会的認知度が低いため、他の客への影響を危惧して、受けいれ先が過剰な条件を課す場合がみられる。たとえば、交通関係では、使用者が介助犬とともに試乗し、他の乗客への危害や迷惑行為などが無いことを個別に確認した上で許可を出すという条件のもとに、覚書、誓約書を交わすことを義務づけている。これらの処置は、介助犬の基準が明確になっていれば、不要なことであると考えられる。航空会社から「公的機関による訓練、認定システムが整備されることにより、事前調整なしに盲導犬に準じた搭乗が可能となる。」という指摘があるように介助犬に対する基準作成が求められている。店舗が出している基準や対応マニュアルは、介助犬が商品をくわえて運ぶという介助動作がありうるという点を考慮して、それらが他の一般客に不快感を与えず、受けいられるように作成されているという特徴がある。これらの対応を参考にしながら、介助犬に対する法的整備やガイドラインの策定を早急に進める必要がある。

### 3. 介助犬が社会的に受けいられる条件の整備に関する意識調査(アンケート調査)の結果

アンケート回収率： 45部発送 18部返送(回収率40%)

内訳： 交通機関においては、鉄道、バス(5件中4件回収)

タクシー会社からの返送は0件であった。

施設： 公共施設及び文化施設(5件中5件)、商店・コンビニエンスストア等店舗(5

件中5件)、飲食店・喫茶店(5件中2件)

宿泊施設(5件中2件)であり、医療機関、理美容・その他は、回答がなかった。

#### アンケートの結果(回答のあった18件を基準とする)

障害者の受けいれに関しては前向きである(17件)。介助犬に関しての認知に関しては、比較的多くの回答者がTVや新聞などから知っていた(16件)。しかし、実際に「盲導犬を受け入れた経験」のある団体や企業は、8件(44%)であるのに対し、「介助犬を受け入れた経験」があるのは2件(11%)という状況であった。介助犬の受けいれに

関しては、「すでに受けいれている」「基準はなくても受けいれる」という積極的であるところは3件（17％）であった。「基準が必要」と答えたのは、9件（50％）ともっとも高く、「盲導犬と同様」が5件（28％）であり、何らかの基準を求めていることがわかった。「社会の状況を見て対応を考える」が3件あるほか、無回答のところもあり消極的な面もあった。分野別に意識の特徴がみられたため、意識調査の結果を分野に分けて整理した。（別紙 表2 意識調査結果）

#### 交通関係（回答のあった鉄道・バス4件を基準とする）

障害者の受けいれのためのハード面（トイレ、エレベータなど）は整備されているところがほとんど（3件）である。また、受けいれに関する研修やマニュアル作成が行われており（3件）、積極的な姿勢がうかがえる。

3件が盲導犬を受けいれた経験があり、印象としては、「しつけもよく良かった」と回答しており理解度も高い。

介助犬を受けいれるためには、4件とも「何らかの基準が必要」と答えている。介助犬に対する危惧感は、「他の客への危害」や「基準作りがされていない」ことに関してである。他の客への影響を考え、安全面への配慮に関する意識が高い傾向にある。

#### 公共施設及び文化施設（5件を基準とする）

障害者の受けいれに関して、ハード面の整備（トイレ、エレベータなど）はしているが、受けいれに関する研修やマニュアル作成までは行われていない。

盲導犬を受けいれた経験は5件とも「ない」と回答し、介助犬については「知らない」と答えているところもあり（2件）、盲導犬や介助犬を使用する障害者がこれらの施設を利用していないのが現状である。介助犬を受けいれるためには何らかの基準が必要であると回答している（4件）が、1件は、必要があれば受けいれると回答している。

介助犬に対する危惧感に関しては、「犬の糞や犬のにおい」という一般的な犬に対する感じ方によるものが多い（3件）。また、「客への危害」「基準作りがされていない」ことに関しての意見もみられる。

#### 店舗（5件を基準とする）

障害者の受け入れに関して、ハード面の整備（トイレ、エレベータなど）はされているところがほとんどであり、受けいれに関する研修やマニュアル作成もしている。また、社員教育の一環として手話講座などをもうけ（1件）、接客に対してはかなり積極的なところもある。

盲導犬を受けた経験は2件があり、盲導犬の印象は、良いとしている。

介助犬を受けいれるためには、何らかの基準が必要であると答えているところ（2件）と、すでに受けいれているところ（1件）もある。介助犬に対する危惧感としては、「他の客への迷惑」に集中している。また、「犬がものを口でくわえる」「社会的認知が低い」などの意見がある。盲導犬と異なる点として、介助犬は商品を口でくわえて使用者に渡すという行為を伴うため、衛生面に関しての危惧がみられることが特徴といえる。

#### 宿泊、飲食関係（2件を基準とする）

障害者の受けいれに関して、ハード面の整備（トイレ、エレベータ等）は2件ともしている。受けいれに関する研修を行っているところは1件のみである。

2件とも盲導犬を受けた経験がある。盲導犬の印象は、「比較的良い」（1件）、「判断の基準が不明のためわからない」（1件）と回答している。

2件とも介助犬の存在については、新聞・テレビなどを通じて認知している。受けいれに関しては、「社会の状況を見て決める」というやや消極的な傾向がみられる。介助犬に対する危惧感は、「公衆衛生上の問題」や「犬種やトレーニング方法が不明」など介助犬に関してのトレーニング方法の疑問などの意見もみられる。危惧感が、多岐にわたっているのが特徴である。これは、動物が生活の場として施設を利用することや、食べ物を扱う施設として衛生上の問題を考慮して、幅広い対応が迫れることが影響していると考えられる。

#### 介助犬を社会的に受けいれる条件整備に関する意識調査の考察

以上、分野別にアンケートを回収したところの業種別に、盲導犬や介助犬に関する意識について整理してみた。回答に協力した団体や企業に限られており、これだけの調査から結論づけることは困難である。盲導犬と比較して、介助犬に関する社会的な認知度は低いが、障害者の中での介助犬を必要とする潜在的な需要は大きい。現在でも積極的かつ先進的に介助犬を受けいれ、独自の基準づくりを行っている団体、施設も一部ある。さらに、盲導犬のように国による基準や法的整備がなされれば、積極的に受けいれていきたいと回答を寄せたところが多い。介助犬には盲導犬を異なる介助動作の特性があるため、業種によっては何らかの危惧感を持っているところもあり、その点を考慮した上で、介助犬を受けいれる際の法整備と社会的なガイドラインづくりが必要である。

表 1 盲導犬介助犬の受け入れ対応に関する比較

受け入れ先	内規、局達、広報など 取扱い規則	盲導犬受け入れ経験	介助犬受け入れ経験	覚書 の有無 事前調整と 覚書	介助犬の基 準作成 内規、 マニュアル	盲導犬及び介助犬の受け入れに対する基準 条件など 認定システム等が整備されていないため、ペットと区別することができないとし、「事前調整をし て覚書を締結した上で登場可能」としている。
航空 A	旅客営業規則「介助 犬受け入れに関する 内規、マニュアル等 について」という内規	○	×		条件の記載	必要な訓練を終了した旨の証明書があるときはその写しを提出するその他、介助犬に求める 条件として、「第3社に迷惑をかけないよう全ての項目を充足する訓練を受けていること」「介 助犬のユーザーへの条件」もある。
航空 B	旅客営業規則「介助 犬の機内持ち込みの 条件」という文章	○	○	証明書の提 示、必要書 類の提出	無し、盲導 犬に準ずる	盲導犬に関して無料手回り品(200, 201条)として無料で持ち込み許可している。1、盲導犬使 用者証の様式、2、証明プレートの様式(236条の2)の規定があり
鉄道 A	旅客営業規則「営 業35号として「障害 者が介助犬を伴い列 車に乗車する場合の 取扱い方法」	○	○	未だ決めて いない	「取扱い方 法」におけ る独自の基 準あり	盲導犬の許可手回り品及び持ち込み禁制品(307条、308条、309条)についての規定がある。 介助犬に関しては平成11年9月10日営業36号の取扱いとして1、対象、2、乗車できる範囲、 3、取扱い条件4、駅係員の報告、5、その他などの規定がある。誓約書として、第1回は試乗し 迷惑がないことを確認し契約書をかかわす
鉄道 B	交通局達19号(盲導 犬)	○	○	約書	特になし	1対象2、盲導犬の証等、3乗車制限 4、危険の防止、5社内訓練の許可などの規定がある。 介助犬については規定はない
バス、地下鉄 A	地威交通局長通達 (昭和49年第4号、5 号現行は平成10年)	○	×	盲導犬使 用者証、社 内訓練の許 可	特になし	盲導犬を通れた盲人の乗合バス乗車について1、取扱い基準、2実施時期等が記載されてい る
市電、市バス B	教育資料、店舗がス ター、ノーマライゼー ションガイドブック雇 用とサービス	○	×	特になし	対応マニユ アル	盲導犬以外ペット持ち込み禁止と記載があるが、介助犬に関しては記載されていない。一応盲導 犬と同様の取扱いにするという考えである。ノーマライゼーションガイドブック雇用とサービスに おいては、ハンドイクヤップを持つ客に対して迎えるための心配り、いっしょに働く仲間たちに 対する理解を深めるためのガイドブックの中で入店を拒まないようにすることが記述されてい る。
飲食 A	全スタッフ回覧	○	○	特になし	対応マニユ アル	盲導犬、介助犬の入店対応についてで回りの客に確認を取りながら誘導案内し対応するように 回覧をして、全スタッフに共通対応を図っている。
飲食 B	業務部において受け 入れに関する基準や 対応の方法作成	○	○	証明書	受け入れの 基準、対応 マニュアル	介助犬同伴のお客様の入店が可能な場合として次のものを犬に取付けていること。畜犬登録 済みの鑑札、狂犬病予防法による予防接種済みの注射済票、介助犬の証明書犬に引き具ま たは胴輪(ハーネス)を着用させていることなど、さらに犬が適切に健康管理をされていること公 衆衛生上の問題がないことなど詳細な基準がある。それに基づいた対応方法の作成がなされ ホームページ地球環境社会貢献で基準を示し情報を公開している。介助犬の受け入れについ ての入店基準、介助犬のかわりに従業員が手伝うことに対しての対応が決められている。受け 入れ可能である条件として「介助犬と書かれたコート、首輪もしくはハーネスを着用している。 などの他、しつけや公衆衛生上の問題が無く、健康管理がされていることなどの基準があり、そ れをもとにした身体が非自由な客に対する買い物の対応の基本的な流れに對するマニュアルが
店舗 A	WWW. Daiei. co. J P-インターネットで紹 介、人にやさしい店 づくり	○	○	証明書 介助犬であ ることの証 明書	受け入れの 基準、対応 マニュアル	
店舗 B		○	○			



表2 意識調査の結果(交通関係)

属性	社名	1	2	3	4
	部署	営業企画	広報宣伝部	自動車部	福祉部
	回答者職階	担当係員	担当係員	担当係員	役員
	回答者性別	男(51才)	男(30才)	男(55才)	男(63才)
	公私別	私	私	私	私
	業種	鉄道	鉄道	バス	地下鉄
	規模	1万人以上	1万人未満5千以上	1万人未満6千以上	500人~1000人
障対 害策 者	研修・マニュアル作成	研修	研修	マニュアル作成	
	ハード面の整備	ハード面全て整備	トイレ、エレベータの整備	トイレを設置	
盲に 関 して	盲導犬経験	ある。s47年から	ある	ある。'80年から	なし
	マナー	わからない	よい	よい	
	衛生面	わからない	よい	よい	
	行動管理	しつけがよい	よい	よい	
	配慮	他の客への配慮	なし	乗車に関する条件に基づく	
介 助 犬 に 関 して	介助犬周知度	新聞、TV	新聞、TV	新聞、TV	新聞、TV
	経験の有無	ある	不明	ない	ない
	受け入れに必要なもの	基準が必要	基準が必要	基準、協会等への働きかけが必要	見本2のような基準
	今後の取り組み	国の通達や業界の基準が必要	国の通達や業界の基準	社会の動向をみて	必要性がない
	危惧する事	介助犬の基準作りがされていない	介助犬の基準作りがされていない		介助犬の基準作りがされていない
		他の客への危害		他の客への危害	他の客への危害
			他の客への迷惑	他の客への迷惑	他の客への迷惑
			犬の糞や犬のにおいなど衛生面	犬の糞や犬のにおいなど衛生面	犬の糞や犬のにおいなど衛生面
			使用者に応じて動作介助が異なる	使用者に応じて介助動作が異なる	
			社会に認知されていない	犬種やトレーニングが不明	犬が使用者から離れて動くこと
			犬がものを口にくわえて介助すること		健康管理がされているかどうか
				公衆衛生上の問	

(宿泊施設)

属性	社名	5	6	15	16
	部署	経営企画	本部事務局	総務	総務
	回答者職階	担当係員	部長	部長	部長
	回答者性別	男(42才)	男(53才)	男(52才)	男(57才)
	公私別	公	私	私	私
	業種	宿泊施設	宿泊	飲食	飲食
	規模	500人未満	50人未満	千人以上	50人未満
障害者対策			研修		
		トイレの設置	ハード面全て整備	駐車場、エレベーター	新店舗に関して改
盲導犬に関して	盲導犬経験	ある	ある	ある('88年頃か)	なし
	マナー	わからない	よい	よい	
	衛生面	わからない	わからない	よい	
	行動管理	わからない	よい	よい	
	配慮		情報が少なく受け容れに関してとまどいが多い		
介助犬に関して	介助犬周知度	新聞、TV	新聞、TV	新聞、TV	新聞、TV
	経験の有無	ない	ない	ない	ない
	受け入れに必要なもの	盲動犬と同様		見本1の基準	
	今後の取り組み	社会の動向をみながら	社会の動向をみながら	国の通達や基準が無くても受け容	社会の動向をみながら
	危惧する事	公衆衛生上の問題	公衆衛生上の問題		公衆衛生上の問題
		犬種やトレーニング方法が不明	犬種やトレーニング方法が不明		犬種やトレーニング方法が不明
				犬の糞や犬のにおい	犬の糞や犬のにおい
			他の客への迷惑		他の客への迷惑
			犬がものを口でくわえること		犬がものを口でくわえること
	犬が使用者から離れて動く				犬が使用者から離れて動く
			使用者により介助方法が異なる		使用者により介助方法が異なる
			健康管理がされているかどうか		健康管理がされているかどうか
			基準作りがされていない		基準作りがされていない
			社会への認知度が低い		犬の病気の感染
					他の客への危害

(店舗)

属性	社名	9	10	7	8	18
	部署	広報	企画室	総合企画	広報	広報
	回答者職階	担当係員	担当係員	担当係員	担当係員	担当係員
	回答者性別	男	男(37才)	女(29才)	女(31才)	男(30才)
	公私別	私	私	私	私	私
	業種	店舗	店舗	店舗	店舗	店舗
	規模	千人以上	千人以上	千人以上	千人以上	千人以上
障害者		研修やマニュアルを用意	研修やマニュアルを用意			研修やマニュアルを用意、手
		ハード面全て整備(一部の店舗)	ハード面トイレ以外全て整備	トイレの設置	トイレの設置(一部の店)	トイレ、エレベータの設置
盲導犬に 関して	盲導犬経験	ある	ある。'76年の創業時から	不明	なし	なし
	マナー	よい	よい	不明		
	衛生面	よい	よい	不明		
	行動管理	よい	よい	不明		
	配慮	店頭にステッカー	周りの客への配			
介助犬に 関して	介助犬周知度	すでに受け容れている	新聞、TV、インターネット	新聞、TV	新聞、TV	新聞、TV
	経験の有無	ある	ない	ない	ない	ない
	受け入れに必要なもの	すでに受け容れている	盲動犬と同様		国の方針、保健所による許	盲動犬と同様
	今後の取り組み	すでに受け容れている	国の通達や基準が無くても受	社会の動向をみて	国の通達や業界の基準	社会の動向をみて
	危惧する事		他の客への迷	他の客への迷	他の客への迷	他の客への迷
		犬がものを口でくわえること			犬がものを口でくわえること	犬がものを口でくわえること
			社会に認知されていないこと	社会に認知されないこと		
				犬の嫌いな人への配慮	犬の糞や犬のにおい	基準作り
					犬が使用者から離れて動	
					他の客への	
					公衆衛生上	
					健康管理がされているかど	
					犬種やトレ	
					ニング方法	

(文化施設)

属性	社名	11	12	13	14	16	
障 害 策 者	部署	管理課	庶務課	総務課	総務課	総務課	
	回答者職階	担当係員	担当係員	担当係員	その他	部長	
	回答者性別	女(28才)	男(39才)	男(36才)	男(40才)	男46才	
	公私別	公	公	公	公	公	
	業種	文化施設	文化施設	文化施設	文化施設	文化施設	
	規模	50人未満	50人未満	50人未満	300人未満50 人以上	500人未満	
に 盲 導 犬 に 関 連 し て	盲導犬経験	なし	なし	なし	なし	なし	
	マナー						
	衛生面						
	行動管理						
	配慮						
介 助 犬 に 関 し て	介助犬周知度	あまり知らない	新聞, TV	新聞, TV	新聞, TV	あまり知らない	
	経験の有無	ない	ない	ない	なし	なし	
	受け入れに必要なもの	見本1の基準	見本1の基準 (犬の種類は不	盲動犬と同様	必要性があれば受ける	盲動犬と同様	
	今後の取り組み	国の通達や業界の基準が必要	国の通達や基準が無くても受けられる	国の通達や業界の基準が必要	必要性があれば受ける	社会の動向をみながら	
	危惧する事	犬が客への迷惑	犬が客への迷惑	犬が客への迷惑			
		他の客への迷惑	他の客への迷惑	他の客への迷惑			
		他の客への危害	他の客への危害	他の客への危害			他の客への危害
		犬がものを口でくわえること			犬がものを口でくわえること		犬がものを口でくわえること
					介助犬に対する基準作り	介助犬に対する基準作り	
		使用者から離れて動くこと	介助犬が他への危害をあたえたときの保障				
公衆衛生上の問題							