

補助犬使用者の施設等への受け入れに関する研究

研究分担者 山本 真理子 帝京科学大学生命環境学部アニマルサイエンス学科 講師

研究要旨

本年度の研究は、補助犬使用者が補助犬を同伴して、施設等を利用する際の課題を明らかにすることを目的とした。補助犬使用者の施設利用に関する文献調査、既存ガイドラインの検証に加えて、補助犬使用者の受け入れに関する行政の対応、受け入れ施設等の補助犬（法）の認知度、補助犬使用者の受け入れに対する不安や意識について調査した。調査の結果、補助犬（法）の認知度は業界により差異はあるものの、決して高いこと、いずれの業界でも補助犬使用者の受け入れに関して一定程度の不安を感じていることが示された。業界が感じている不安には、情報が不十分であるがゆえの不安もあれば、業界特有の理由による懸念も含まれていた。総じて「他の施設利用者の反応」が主要な不安であった。補助犬使用者、施設等、施設利用者がいずれも安心した社会活動を営めるよう、業界特有の懸念にも配慮した丁寧なガイドブックの作成が求められる。

**A . 研究目的**

2002(平成14)年に身体障害者補助犬法が施行されて18年経つが、身体障害者補助犬と生活する障害者の施設等への受け入れ拒否が今もなお繰り返し報告されている。施設への受け入れに関しては、厚生労働省より医療機関における受け入れにあたっての留意点を取りまとめられているが、交通機関、飲食店、複合施設等、その他の施設等については、民間の取り組みに委ねられており、具体的な留意点が明らかにされていない。研究分担者は、2年間の研究期間の中で、医療機関向けに作成された既存のガイドブックを検証するとともに、使用者が補助犬を同伴して施設等を利用する際の課題を明らかにする(1年目：本研究報告)。これらの結果を踏まえ、各分野で補助犬使用者を受け入れるためのガイドブックの作成を行うことを目的としている(2年目)。これにより補助犬使用者の施設等への受け入れ促進を目指すことを大目的としている。

**B . 研究方法**

**1. 補助犬使用者の施設利用**

補助犬使用者の施設利用に関わる過去の文献ならびに事例を調査した。Google Scholar、医中誌、CiNii

Articles, J-SAGE、Googleを通して「補助犬/盲導犬/介助犬/聴導犬」のいずれかの単語と「受け入れ」もしくは「施設利用」という単語を用いて、該当する報告書・論文を調査した。また、補助犬の受け入れに関わる過去の事例を収集し、内容を調査した。

**2. 医療機関向けガイドラインの検証**

厚生労働省が作成した医療機関向けのガイドラインの内容を検証した。また、ガイドラインの内容について現場の意見を把握するため、全国の国公立病院、自治体病院、国公立の大学病院のうち、病院への補助犬使用者の受け入れを検討したことがあると考えられる病院から10病院を無作為に選び、電話にてヒアリング調査を行った。全国の国公立病院ならびに自治体病院は、総務省ホームページで公開されている平成29年度地方公営企業年鑑(第3章事業別6.病院事業 付表2.病院事業経営団体一覧表(2018(平成30)年3月31日時点))を参照した。なお、本調査では病院ホームページに補助犬の受け入れについて記載のある病院を、「補助犬使用者の受け入れを検討したことがある」とみなした。補助犬の受け入れについて詳しい病院内の担当者1名に、

補助犬の受け入れ経験、病院内での受け入れ検討の経緯、既存のガイドラインを参考としたか、参考にした場合は役立つ箇所と不足している内容等について聞き取りをした。

### 3. 行政の取り組み

#### 3.1. 保健所

補助犬使用者が補助犬の同伴拒否にあう確率の高い施設（飲食店、医療機関）に関わる行政機関である保健所（全国 471 ヲ所）を対象に、補助犬に関する相談への対応事例を調査した。依頼文、調査概要、調査紙を郵送し、無記名回答を依頼した。

#### 3.2. 省庁

省庁を対象に、省庁による相談や啓発等についての実態を把握するため、アンケート調査を実施した。具体的には、省庁職員向け研修における補助犬の周知、省庁による普及啓発の取り組み、省庁への補助犬使用者の来庁の有無等を含む。省庁への各省庁に依頼文、調査概要、調査紙を添付した電子メールを送付し、回答を依頼した。なお、厚生労働省は補助犬を管轄しており、既に多様な取り組みを行っているため、本調査の対象には含めなかった。

### 4. 受け入れ施設（者）等への調査

#### 4.1. リハビリテーション専門職

2019(令和1)年11月に国立障害者リハビリテーションセンターで行われたリハビリテーション専門職の研修会で、参加者の所属病院における補助犬使用者の受け入れ状況や受け入れに関する不安の有無とその内容についてアンケート調査を行った。調査概要を記載した調査用紙を研修会会場で配布し、任意かつ無記名での回答を依頼した。

#### 4.2. 病院

全国の国公立病院、自治体病院、国公立の大学病院を対象に、補助犬使用者の受け入れの状況、受け入れに向けた対策、受け入れに関する不安の有無とその内容等についてアンケート調査を行った。対象とした国公立病院ならびに自治体病院は、調査「2-1」で示した一覧表にある病院から、2020(令和2)年1月時点で未開院の病院と、閉院された病院を除いた。その結果、国公立の大学病院と合わせて826病院を本調査の対象とした。対象となった病院に依頼文、調査概要、調査用紙を郵送し、無記名回答を

依頼した。

#### 4.3. 個人飲食店

飲食店の中でも個人経営の飲食店は、企業によるチェーン店よりも受け入れ拒否が多いことが先行研究より示されていることから、本調査では、個人飲食店を対象に補助犬使用者の受け入れについて調査を行った。また、補助犬使用者の受け入れは補助犬が身近にいるかどうかという地域差も影響することが考えられる。そこで本調査では、補助犬使用者に出会う機会が少ないと考えられる地域（田舎：Y県U市）と、補助犬使用者に出会う機会が多いと考えられる地域（都会：T都E駅周辺）を対象とした。調査では、補助犬法の認知度、補助犬使用者の来店経験、補助犬使用者の受け入れに対する意識、受け入れへの不安等について尋ねた。Y県U市では公共交通機関でアクセス可能な市内全店（36店舗）を対象とし、調査の目的について、筆者から十分に情報提供を受け、手順について訓練を受けた研究室の学生が質問紙に沿って直接聞き取りを行った。T都E駅周辺の情報を発信するインターネットサイトで紹介されていた飲食店172店を対象に、郵送にて依頼文、調査概要、調査用紙を配布し、無記名回答を依頼した。

#### 4.4. 賃貸住宅管理/所有者

補助犬との生活は、住宅での補助犬の受け入れが大前提である。本調査では、賃貸住宅業界団体の会員を対象に、補助犬使用者に対する賃貸住宅の斡旋/貸出の状況について調査した。賃貸住宅に関わる業界団体4つに協力を依頼し、協力の得られた団体を通して会員に調査用紙を直接もしくはFAXにて配布した。回答は業界団体がまとめて回収、もしくはFAXによる返送にて回収した。

#### 4.5. 宿泊施設

宿泊施設を対象に、補助犬使用者の受け入れ経験や受け入れに対する不安について調査した。本調査では、関東地方の温泉地の観光協会（1団体）の協力を得て、地域の宿泊施設（主に旅館）を対象に調査を実施した。観光協会を通して調査用紙の配布と回収を行った。

### C. 研究結果および考察

#### 1. 補助犬使用者の施設利用

調査の結果、補助犬使用者の施設等への受け入れに関わる34件の報告書・論文が対象となった。調査によって数値は大きく異なるものの、受け入れ拒否を経験している使用者は、補助犬法施行直後・現在ともに多く、補助犬法を説明しても受け入れが認められない「完全拒否」を経験した人は4割程度いた。特に飲食店での拒否が多く、次いで宿泊施設、医療機関の順に拒否が多い傾向にあった。タクシー以外の公共交通機関での受け入れについては、受け入れ（利用）拒否を経験した対象者が多くの調査で5%未満とおおむね良好な受け入れ状況であることが示されたが、タクシーに関しては2割近くの使用者が拒否にあっていったという報告もあった。施設等の違いに関わらず、拒否事例の多くは、施設側の「準備不足」「情報不足」が原因であった。

なお、過去の調査は、それぞれ手法が異なり、受け入れ拒否にあった対象の期間、使用者の行動範囲や外出頻度に応じた拒否の経験、拒否後の対応等が細かく調べられていない調査も多かった。また、円滑な受け入れを進めるための工夫や、拒否から受け入れに転じた好事例などの報告は限られていた。今後は受け入れを促進するために活用できる対応策に関する情報を積極的に収集することが望まれる。

## 2. 医療機関向けガイドラインの検証

10病院を無作為に抽出し、調査概要を送付し、協力を依頼したところ5病院の協力を得た。

協力の得られた5病院は、自発的に、もしくは外部の働きかけ（外部評価）により補助犬の同伴受け入れについて検討を開始していた。ホームページの補助犬同伴の案内以外に、院内のスタッフ向けの補助犬使用者の受け入れマニュアルを作成している病院は、2病院であった。補助犬使用者の受け入れを検討する際にいずれの病院も厚生労働省や日本介助犬協会、日本補助犬情報センターのガイドラインやマニュアルを参考にしていた。おおむね既存のガイドラインやマニュアルに満足していたものの、準備段階で補助犬使用者や育成団体に補助犬を連れてきてもらったこと以外に、補助犬使用者を受け入れたケースがなく、「実際に受け入れてみないと分からない」「院内のマニュアル通りに職員が動いてくれるか不安である」といった声が挙がった。そのため、実際に補助犬使用者の受け入れ経験のある病院の事例や、問題があったときの対応方法なども知りたいという意見があった。

なお、厚生労働省が作成した医療機関向けのガイドラインの内容について検証したところ、補助犬の受け入れの判断を医療機関に委ねる記載になっており、見方によっては受け入れなくても良いような印象を受ける文面になっていた。補助犬を受け入れられない区域・場面については、具体例を挙げて説明し、一般の人が立ち入ることのできる区域であれば、受け入れることが基本であることを説明することが好ましい。また、ガイドブックには、補助犬の安全・衛生面の情報について、より詳細な記載が求められる。

## 3. 行政の取り組み

### 3.1. 保健所

対象とした保健所のうち、358部の回答が得られた（回収率76.0%）。過去5年間に補助犬使用者から相談を受けた経験のある保健所は20施設（5.6%）であった（うち同伴拒否に関する相談：11施設（30事例））。一方、飲食店や医療機関から相談を受けた経験のある保健所は、それぞれ48施設（13.4%）、8施設（2.2%）であり、特に飲食店が補助犬の受け入れに不安を感じている現状が伺えた。

補助犬使用者の拒否事例への対応として、保健所が障害福祉課と連携することで受け入れにつながった事例も報告された。このような連携に関しては、2014（平成26）年に総務省・関東管区行政評価局が「身体障害者補助犬に関する広報・周知活動の推奨事例等の連絡」の中で、『管内担当窓口は、飲食店事業者等の指導を所管する保健所等他の行政機関等との連携を密にして、身体障害者補助犬使用者が安心して快適に生活を送ることができるように各種取組を行う必要がある。』（担当窓口とは、自治体における身体障害者補助犬法担当窓口をさす。）と示している。しかし、本調査では、相談があったら担当窓口を案内することで対応すると答えた保健所も複数あったことから、障害福祉課のような担当窓口と保健所の連携が十分図れていない自治体もあることが示唆された。保健所も、補助犬使用者の受け入れにおいて重要な役割を果たすことを周知する必要があるといえる。

保健所から飲食店関係者を対象に補助犬法や補助犬使用者の受け入れについて周知するために、保健所が飲食店の衛生管理者向けに実施する講習会等を活用すると良いという意見も挙げられた。

### 3.2. 省庁

12の省庁から回答を得た。障害者差別解消法に基づく対応要領について職員向けに研修を行う省庁は10あり、そのうち補助犬の内容を取り扱っていたのは2省庁であった。補助犬法に関する取り組みは3省庁で行われており、業界団体や所管事業者向けの周知が含まれていた。3省庁で補助犬使用者の来庁経験があり、いずれも来庁への不安はないとの回答であった。

## 4. 受け入れ施設（者）等への調査

### 4.1. リハビリテーション専門職

リハビリテーション専門職40名より回答が得られた。回答者の所属病院が補助犬使用者の受け入れについて何らかの取り組みをしていると答えた人は5名（12.5%）だった。補助犬の受け入れについて不安を感じると回答した人は15名（37.5%）であった。不安を感じる内容としては、「他の病院利用者へのアレルギー」12名（30%）、「病院スタッフによる補助犬への対応」8名（20%）、「補助犬の衛生面（臭い、抜け毛、汚れ）」8名（20%）、「他の病院利用者の反応」8名（20%）、「補助犬による感染症のリスク」5名（12.5%）であった。

### 4.2. 病院

2019（令和1）年度末時点で826病院に調査を依頼し、そのうち266病院より回答を得た（回収/有効回答率32.2%）。過去5年間の補助犬使用者の来院経験のある病院は17.3%であった（不明・無回答：各13.5%）。来院経験のある病院のうち、来院人数は1名と回答したのは45.7%、2名と回答したのは10.9%、3名8.7%、4名4.3%、5-9名2.2%、10名以上2.2%、不明26.1%であり、受け入れ経験があっても限られた使用者のみの利用であることが示された。補助犬使用者の来院についての不安の有無について、ある22.6%、ない28.6%、わからない46.6%であった。明確な不安を抱く病院は限られており、受け入れ経験がないことから実際の不安について検討したことがない病院の方が多いことが示唆された。不安を感じる内容としては、「他の利用者の犬アレルギー」71.7%、「他の利用者の反応」65.0%、「補助犬の衛生面」38.3%、「補助犬使用者への対応の仕方」38.3%、「補助犬による感染症のリスク」33.3%、「補助犬の行動に関する安全性」31.7%であった。病院への補助犬使用者の受け入れに関する対策を講じ

ているか否かについて、講じている病院は10.5%であった。自由記述欄には、補助犬使用者の受け入れについて検討したことがなく、今後受け入れについて検討していきたいという積極的な意見を記載する病院が多く（11施設：自由回答の記載は50施設）補助犬使用者の受け入れに前向きな姿勢が見られた。

### 4.3. 個人飲食店

U市では、20店舗（対象36店舗）E駅周辺では、協力36店舗（対象172店舗）の協力が得られた。調査の結果、補助犬法を知らないと答えた割合は、U市16店舗（80.0%）、E駅周辺16店舗（44.4%）であった。補助犬使用者の来店経験はU市が0店舗、E駅周辺が6店舗（16.7%）であった。補助犬使用者の入店について「可」と答えた店舗は、U市6店舗（30.0%）、E駅周辺19店舗（52.8%）であった。補助犬に出会う機会が少ない地域の方が顕著とはいえ、どちらの地域でも依然として補助犬への理解が進んでいないことが明らかになった。また、補助犬使用者の受け入れに対する不安について、「他の客の反応」、「動物アレルギー」、「衛生面」、「店内の狭さ」を挙げる回答者が多かった。特にE駅周辺は「店内の狭さ」が最も多い回答であった。

### 4.4. 賃貸住宅管理/所有者

4つのうち2つの業界団体の協力が得られ、合計1,116名から回答を得た。補助犬法を知らないと回答した人は53.4%いた。補助犬使用者から借用の希望があった場合に住宅の斡旋/貸出を行うと答えた人は6.5%であり、補助犬使用者の賃貸住宅借用は非常に難しい現状にあることが明らかとなった。一方、回答者は補助犬使用者の入居に際して、主に「他の入居者への対応」（52.8%）、「他の入居者からの苦情」（47.4%）、「補助犬の匂い」（43.9%）、「排泄物処理」（41.8%）に不安を抱えていることが示された。また、補助犬の問題とは別に、障害者を受け入れた際の緊急時の対応について不安視する声も一部で見られた。一方で、これまで補助犬使用者の受け入れについて検討したことがなく、希望があれば受け入れを検討するという声も少なからず挙げられたことから、これまで焦点が当てられてこなかった賃貸住宅管理/所有者への情報周知も重要であることが示された。

### 4.5. 宿泊施設

地域の宿泊施設 38 施設のうち、21 施設（主に旅館）の回答が得られた。補助犬法を知らないと答えた施設は 6 施設（28.6%）であり、補助犬使用者を受け入れた経験がある施設は 8 施設（38.1%）であった。そのうち補助犬を受け入れた際に、問題を感じたことがあると答えた施設は 2 施設であった。どのような問題を感じたか複数回答で回答してもらったところ、1 施設は「補助犬の衛生面」と「他の利用者の反応」、もう 1 施設はそれに加えて「補助犬への対応」を挙げていた。これらは補助犬を受け入れた際に不安を感じたということなのか、実際に何らかの問題が生じたのかが不明であるため、今後追加の聞き取り調査を実施する予定である。

また、補助犬使用者の受け入れに不安を感じている施設は 12 施設（57.1%）であり、その内容としては「他の利用者の理解」、「他の利用者の反応」、「動物アレルギー」、「補助犬（使用者）への対応」、「衛生面」、「匂い」などが挙げられた。

#### D．結論

2019（R1）年度の調査から、補助犬（法）の認知度は業界により差異はあるものの決して高くないこと、業界ごとに補助犬使用者の受け入れに関して一定程度の不安を感じていることが示された。それらは情報が不十分であるがゆえに感じる不安もあれば、狭い店内での対応（飲食店）、物件所有者への説明（賃貸住宅）、大きな組織での対応の統一（医療機関）等の業界特有の理由による懸念も含まれていたが、総じて「他の利用者の反応」は主要な不安であった。実際にはほとんどの調査回答者が補助犬使用者の受け入れ経験がなく、経験がないゆえに実態がわからず想像の中で「～が生じるかもしれない」「～だったらどうしよう」という不安を感じていることが示唆された。ガイドブックでは不安として挙げられた場面を想定した具体的な対応策の例示が求められる。さらに、補助犬使用者、施設等、施設利用者がいずれも安心して社会活動が営めるよう、業界特有の懸念にも配慮した丁寧なガイドブックの作成が求められる。

本分担研究は、本研究の結果と厚生労働省令和元年度障害者総合福祉推進事業で実施された公共交通機関、複合施設、飲食店（チェーン店）、宿泊施設（ホテル）を対象とした調査結果を合わせて、各分野での補助犬使用者の受け入れに関するガイドブックを作成する予定である（2020（令和 2）年度）。

#### E．研究発表

該当なし

#### F．知的財産権の出願・登録状況

該当なし