

令和2年度

厚生労働行政推進調査事業費（障害者政策総合研究事業）

分担研究報告書

補助犬使用者の施設等への受け入れに関する研究

～受け入れ事業者向けガイドブックの作成～

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

研究協力者 佐藤 亜樹 東洋大学社会学部社会福祉学科 准教授

研究協力者 高柳 友子 一般社団法人日本身体障害者補助犬学会 理事

研究要旨

本分担研究は、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した上で、受け入れ施設等（業界）ごとに留意点をまとめ、ガイドブックを作成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。また、補助犬使用者が施設等への補助犬同伴の受け入れを円滑に進めるために行っている工夫や対策を調査した。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、決して高くないこと、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、例えば、「ペット不可物件で補助犬に限り受け入れる場合の入居者への説明や契約内容」（賃貸住宅管理者／所有者）、「狭い店内での補助犬同伴の受け入れ」（飲食店）など、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。一方、補助犬使用者は、円滑に施設等を利用できるように補助犬使用者としての基本的な義務（衛生・行動管理）を果たすことはもちろんのこと、施設側や他の利用者に配慮した複数の工夫や対策を講じていた。これらの結果を受け、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ガイドブックを作成した。

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年が経つが、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たびたび報告されている。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示されていない。

分担研究班では、2019（令和元）年度に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した。2020（令和2）年度には、補助犬使用者自身が施設等への補助犬同伴の受け入れを円滑に進めるために行っている工夫や対策を明らかにする調査を実施し、さらに、2019（令和元）年度の調査結果を踏まえて、各業界で補助犬使用者を受け入れるための留意点をまとめ、ガイドブックを作成することを目的とした。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主たる目的としている。

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

らびに事例を精査した。Google Scholar、医中誌、CiNii Articles, J-SAGE、Google 等の検索エンジンを活用し「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」という単語を手がかりに、該当する報告書・論文を分析した。また、補助犬の受け入れに関わる過去の事例を収集し、内容をまとめた。

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。ヒアリングを依頼した各病院内で補助犬の受け入れについて詳しい担当者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や既存のガイドラインを参考としたかどうか、参考にした場合は役立った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カ所）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。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んでいない。

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（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（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、筆頭著者から、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。

5. 使用者調査

5-1. アンケート調査

補助犬使用者を対象にアンケート調査を行い、施設利用時の対策や工夫について調査した。受け入れに関する好事例として、同伴拒否を経験した際にどのように対処したか、また、同伴拒否に遭

わないようにどのような工夫をしているかを把握した。

使用者への調査依頼については、過去10年間に補助犬の育成（認定）実績のある訓練事業者（盲導犬訓練事業者11団体、介助犬／聴導犬訓練事業者14団体）を通して行った。

質問紙の内容は、年代、性別、過去1年間の補助犬同伴に関わる経験（同伴拒否経験の有無、拒否を経験した施設の種類、そのとき取った行動、結果として受け入れが認められたか）、同伴拒否に遭わないように工夫していること（工夫の有無、具体的な工夫の内容、工夫をする施設の種類）等である。メール、点字、墨字のいずれかで回答を求めた。

調査期間は2020年9月10日から2022年12月31日である。

5-2. ヒアリング調査

アンケート調査の協力者のうち、追加調査に同意が得られた者を対象に、補助犬を同伴した施設等の利用に関わる具体的な事例を収集した。追加のヒアリング調査は、メールもしくは電話にて行った。ヒアリングは半構造化面接にて行い、電話によるヒアリングはレコーダーにて記録し、のちの解析に使用した。

調査期間は2020年12月1日から2021年1月31日である。

使用者調査は、帝京科学大学「人を対象とする研究倫理審査」の承認を得て実施したものである（承認番号：20A007）。

6. ガイドブックの作成

受け入れ施設等への調査結果、使用者調査で得られた対策や工夫、事例をふまえて、業界ごとに留意点をまとめ、受け入れガイドブックを作成した。

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等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。そこで、「5. 使用者調査」を実施することとした。

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等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と考える。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（471施設）から、365部の回答が得られた（回収率77.5%）。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26施設（7.1%）であった（うち同伴拒否に関する相談：21施設（5.8%、37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52施設（14.2%）、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（警視庁、国土交通省）であった。補助犬法に関する取り組みは3省庁（財務省、警視庁、国土交通省）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（人事院、外務省、金融庁）で補助犬使用者の来院経験があり、いずれも来院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（80.0%）、「病院スタッフによる補助犬への対応」8名（53.3%）、「補助犬の衛生面（臭い、抜け毛、汚れ）」8名（53.3%）、「他の病院利用者の反応」8名（53.3%）、「補助犬による感染症のリスク」5名（33.3%）であった。

4-2. 病院

826病院に調査を依頼し、そのうち334病院より回答を得た（回収／有効回答率40.4%）。過去5年間の補助犬使用者の来院経験のある病院は17.7%であった（不明、無回答：各13.8%、0.6%）。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52.5%、2名と回答したのは8.5%、3名8.5%、4名3.4%、5-9名1.7%、10名以上1.7%、不明23.7%であり、受け入れ経験があっても限られた利用者のみ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23.7%、ない29.0%、わからない45.5%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考えたことがない病院の方が多いたことが示唆された。不安を感じる内容としては、「他の利用者の犬アレルギー」65.8%、「他の利用者の反応」64.6%、「補助犬の衛生面」36.7%、「補助犬使用者への対応の仕方」38.0%、「補助犬による感染症のリスク」34.2%、「補助犬の行動に関する安全性」27.8%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11.7%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（13施設：自由回答の記載は68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、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。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53.2%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8.0%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つめの施設は「補助犬の衛生面」と「他の利用者の反応」、もう1方の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

が不明であった。問題を感じたと回答した2施設中1施設は、追加調査に協力するとして連絡先を記入していたため、電話にて確認したところ、実際に問題が生じたわけではなく、不安を感じたということであった。

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」等が挙げられた。

5. 使用者調査(アンケート／ヒアリング)

5-1. 訓練事業者／対象者の属性

協力を依頼した訓練事業者のうち、盲導犬訓練事業者は、9団体の協力が得られた(81.8%)。残り2団体のうち、1団体は同様の調査を実施して間もないため協力不可、1団体は返答がなかった。介助犬／聴導犬訓練事業者は、6団体の協力が得られた(42.9%)。残り8団体のうち、1団体は現役のユーザーがいないという回答があり、7団体は返答がなかった。

アンケート調査では、245名の補助犬使用者から回答が得られた。内訳は、盲導犬使用者231名、介助犬使用者9名、聴導犬使用者5名であった。年代は、20代3名(1.2%)、30代10名(4.1%)、40代37名(15.1%)、50代53名(21.6%)、60代90名(36.7%)、70代以上50名(20.4%)、無回答2名(0.8%)であった。性別は男性123名(50.2%)、女性120名(49.0%)、無回答2名(0.8%)であった。

ヒアリング調査では、88名の協力が得られた。内訳は、盲導犬使用者79名、介助犬使用者6名、聴導犬使用者3名であった。年代は、20代0名(0%)、30代5名(5.7%)、40代18名(20.5%)、50代26名(29.5%)、60代25名(28.4%)、70代以上12名(13.6%)、無回答2名(2.3%)であった。性別は男性52名(59.1%)、女性35名(39.8%)、無回答1名(1.1%)であった。

5-2. 同伴拒否経験の有無

アンケート回答時から過去1年間にさかのぼり、補助犬を同伴していることで施設等の利用を拒否された経験のある者は、59.6% (146名)であった。ただし、本調査は2020年9月から12月に行われたものであり、「過去1年」の大半は、コロナ禍に伴う外出自粛や行動変容の影響を受けていることを考慮する必要である。新型コロナウイルスが流行する前に行われた盲導犬使用者を対象とした2つの調査(公益財団法人アイメイト協会、2019年(N=85)、認定NPO法人全国盲導犬施設連合会、2020年(N=643))では、調査前のおよそ1年間に補助犬の同伴拒否を経験した使用者の割合は、それぞれ52.9%と52.3%であった。この数値と比べると、今回の調査で報告された同伴拒否の割合はやや高い結果であった。外出制限により施設を利用する頻度が低くなったにもかかわらず、同伴拒否が多く報告されたのは、コロナ感染を理由にした受け入れ拒否が発生していること(公益財団法人日本盲導犬協会、2021)も影響している可能性がある。

5-3. 同伴拒否発生時の対応とそれによる結果

補助犬同伴拒否の経験がある場合、最も記憶に残っている3事例について、施設の種類(例:飲食店、宿泊施設、タクシー等)、実際に使用者として取った行動、それにより受け入れが認められたかどうかを尋ねた。合計274事例の報告があった。拒否事例のあった施設等の内訳は、飲食店137件(50.0%)、病院42件(15.3%)、スーパー・コンビニ・デパート26件(9.5%)、交通機関24件(8.8%)、うちタクシー22件、バス・飛行機1件ずつ)、宿泊施設17件(6.2%)、娯楽施設9件(3.3%)、その他19件(6.9%)であった。実際に取った行動(自由記述、複数回答あり)としては、施設スタッフに補助犬であること、補助犬法の存在を伝える等、ユーザー自身がその場で交渉(説明)する170件(62.0%)、訓練事業者や普及啓発団体に連絡する37件(13.5%)、補助犬法や補助犬に関する啓発パンフレットを渡す21件(7.7%)、拒否のあった施設等の本社やテナントの入る管理会社に連絡する

21件(7.7%)、行政に相談する21件(7.7%)、なんにもせずに諦める15件(5.5%)、未記入12件(4.4%)、その他4件(1.5%)であった。その他のうち3事例は、受け入れ拒否に遭った様子を他の利用者が見ており、その利用者から受け入れ施設に注意(説明)があったというものであった。使用者の取った行動により、結果的に受け入れに転じたケースは145件(52.9%)であった。その場の説明で認められずに諦めた、事後の交渉でも受け入れ拒否の姿勢が変わらなかったケースは96件(35.0%)であった。拒否後の対応について未回答が26件

(9.5%)、その後の受け入れ施設側の姿勢は不明という回答が7件(2.6%)あった。なお、使用者の取った行動ごとに受け入れに転じたかどうかを見てみると、受け入れに転じた割合が多い行動の順に、拒否のあった施設等の本社やテナントの入る管理会社に連絡する16件(76.2%)、訓練事業者や普及啓発団体に連絡する23件(62.2%)、行政に相談する12件(57.1%)、施設スタッフにユーザー自身が交渉する93件(54.7%)、パンフレットを渡す・見せる10件(47.6%)であった。

同伴拒否を経験した場合、使用者自身がその場でスタッフに交渉するケースが最も多く6割に上った。それに対し、第三者機関(訓練事業者・啓発団体や行政)に介入してもらう使用者は、15%以下とその割合は決して高くなかったが、第三者機関の介入の場合、拒否していた施設等が受け入れに転じる割合は、訓練事業者・啓発団体で62.2%、行政で57.1%と、使用者自身で交渉する場合よりもやや高い数値となった。ヒアリング調査では、受け入れ拒否に遭った場合、その場では無理に交渉せずに第三者に介入してもらうという意見が聞かれた。この理由として、自分で対応して感情的になると、自分も施設側もお互いに嫌な思いをしまい、受け入れ可に転じたとしても再びその施設を利用しにくくなるということであった。このようなことから、施設等の理解の促進や円満な解決には、第三者の介入も有効な手段といえるだろう。ただし、第三者の介入の場合、その場での解決は難しく、使用者には時間と忍耐が求められること

から、使用者の負担は大きいものである。また、ヒアリングでは、行政に相談したいが、窓口が空いている時間は仕事をしており、問い合わせができないという声もあった。都道府県の補助犬法担当窓口について、各自治体のホームページを確認すると、電話番号とFAXは基本的に記載されているものの、メールアドレスが記載されていない自治体も多く見受けられた。補助犬使用者の利用にも配慮した案内が求められる。

拒否事例が発生した際、他の利用者が施設に注意（説明）した3事例では、いずれも施設が受け入れ可に転じていた。2019（令和元）年度に実施した受け入れ施設等への調査では、いずれの施設等も補助犬使用者の受け入れに関する不安として、他の利用者の反応をあげていた。施設を利用する者が補助犬同伴の受け入れは当然であるという姿勢を持つことは、施設等の不安を大幅に軽減させるものとなる。そのため、施設等への普及啓発と同時に、国民全体への普及啓発も強く求められる。

また、ヒアリング調査では、料理店の経営者が外国人の場合、受け入れ拒否に遭っても言葉の壁があり説明ができないという事例があった。また、外国人労働者の増加により、コンビニエンスストア等でも同様に言葉が通じないことで困難を感じた経験をした使用者もいたことから、ガイドブック作成時には、多言語パンフレットの必要性が伺われた。

5-4. 同伴拒否に合わない工夫

さまざまな施設で補助犬同伴拒否に遭わないようにどのような工夫を行っているか尋ねたところ、546件の回答が得られた（自由記述、複数回答あり）。内訳は、以下のとおりである。

- 衛生面に関する対策 277件
（服を着せる、日ごろから清潔に保つ、敷物の上に待たせる、利用後に清掃する等）
- 事前確認 116件
（問い合わせ、予約、説明、依頼、パンフレットを持ち歩く等）
- 犬の行動管理 55件

（自分のそばから離れないようにする、排泄管理等）

- 使用者自身のふるまい 40件
（補助犬がいても良いか聞かずに自然に入る、堂々とふるまう、他者への気配り（声かけ）を忘れない、好感をもたれるふるまい（感謝する・愛想良く・丁寧に）等）
- 利用する施設を選ぶ 24件
（チェーン店のみ利用する、教育されている施設を選ぶ、いつも同じ施設を利用する、断られる要素（狭い、畳敷き等）のある施設は避ける等）
- 待機場所の工夫 8件
（ハウスを持参して待たせる、場所をスタッフと相談して決める、狭い店では歩き回らない等）
- 混雑する時間・場所を避ける 5件
- 教育・啓発活動への参加 5件
- 自宅や車内に待機させる 4件
- その他 12件

どのような施設を利用する際に、自由記述に記載した工夫を実施しているか尋ねたところ、施設の種類を問わず全ての施設で工夫しているが最も多く283件であった。次いで、飲食店106件、宿泊施設49件、病院33件であった。

施設利用時の事前確認、利用する施設の選択、混雑時間・場所の回避等は、同伴拒否を未然に防ぐ工夫である。このような工夫は、施設利用時の手間が増えたり、希望する施設を自由に利用できる状況にはないことを示唆するものである。ヒアリング調査では、自由に施設等を利用できる状況にないことに対して、改善を求める意見と、現状に納得しているという異なる意見が得られた。改善を求める意見としては、補助犬の同伴は補助犬法で保障されている権利であり、利用できるかどうかを事前に確認しなければならないことに不便さや生活のしづらさを感じるというものであった。一方、現状に納得している意見としては、店の状況によってどうしても補助犬の同伴を受け入れられない場合もあることから、相手の立場を考えて

事前に確認するという考えや、利用する側も受け入れる側も気持ちよく過ごせるような配慮として、譲歩も大切であるという意見があった。

また、わずかではあったが、受け入れが認められないことにより、補助犬を車や自宅で待たせて、人のみで施設を利用するという例も見られた。このような対応についても、受け入れ側と話し合い、受け入れられない事情を納得した上で補助犬を同伴しない選択をしている例と、納得できないままやむを得ず人だけで施設を利用している場合があった。

ヒアリング調査では、施設側の対応について、複数の異なる意見が得られた。補助犬使用者が施設等を利用する際に、他の施設利用者に対して、補助犬使用者が利用することをアナウンスしたり、事前に確認をとる場合がある。このことについて、そのような対応はとらない方が良い（自然と受け入れられることが望ましい）という意見と、そのような配慮をしてくれることは有難い（他者への配慮として適切である）という意見があった。意見の相違はあるものの、理想とされる施設側の対応は状況に応じて異なることが予想され、一元的に決められるものではないだろう。状況の例としては、補助犬使用者が比較的多く、施設利用者の理解のある地域であるか、また、施設の特徴や混雑状況等があげられる。ただし、施設側の対応については、時代の変遷（補助犬法、補助犬（使用者）への理解の変化）とともに、変わっていくことが望ましく、このことはガイドブックの作成においても、配慮すべき点であるといえる。

6. ガイドブックの作成

2019（令和元）年度に実施した医療機関、飲食店、宿泊施設等を対象とした調査と既存のガイドブックの検討、ならびに、2020（令和二）年度に実施した補助犬使用者調査の結果を踏まえ、業界別のガイドブックを作成した。作成したガイドブックは、飲食店編、医療機関編、宿泊施設編、公共交通機関編、複合商業施設編、賃貸住宅・分譲マンション編、保健所編である。保健所編は、受

け入れ施設を管轄する機関として保健所が重要な役割を果たすことから、追加で作成した。これは、保健所による施設等への周知徹底、ならびに、障害福祉課と保健所の連携による同伴拒否の予防と解決を期待して作成したものである。なお、ヒアリング調査では、職場における受け入れ拒否の改善を訴える声もあった。今後、職場（ハローワーク）向けのガイドブックも急いで作成する必要があるだろう。

ガイドブックの作成にあたり、補助犬使用者や補助犬、補助犬法等、基本的な情報だけでなく、補助犬の同伴を受け入れることは障害のある人の権利を保障することであること、他の利用者が利用できる場所であれば受け入れが基本であることを強調した。また、受け入れ施設等を対象に実施した調査であがった不安や疑問を解消できるような説明を盛り込んだ。特に業界に特有な懸念にも答える内容とした。例えば、賃貸住宅管理者／所有者によりあがった「ペット不可物件で補助犬に限り受け入れる場合の入居者への説明や契約内容」に対して、他の入居者に説明すると良い内容やダウンロードして配布できる資料、契約書や規約に盛り込むと良い例文などをまとめた。飲食店よりあがった「狭い店内での補助犬同伴の受け入れ」については、補助犬が待機する様子や限られたスペースでどのように補助犬のスペースを確保するかをイラストや写真で紹介した。さらに、受け入れについて感じる不安は、受け入れを断るという方法をとるのではなく補助犬使用者にその内容を伝え、ともに解決策を見出す姿勢を求める記載とした。

また、補助犬使用者の多くは、施設等への説明においてパンフレットを多用していることが明らかになったことから、ガイドブックの要約版として、業界別のパンフレットも作成した。パンフレットは、受け入れ施設等がガイドブックを手取るきっかけになることも期待して、イラストを豊富に盛り込み、ガイドブックに導くような内容とした。

さらに、ヒアリング調査を受けて、多言語パン

フレット（英語、中国語（繁体字、簡体字）、韓国語、ベトナム語）を作成した。

さいごに、ガイドブックおよびパンフレットの内容は、業界関係者、訓練事業者、補助犬使用者にそれぞれ確認・助言を求め、現状に即した内容となるよう加筆・修正を加えて完成とした。

D. 結論と展望

本分担研究では、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受け入れ施設側と使用者の視点から明らかにした。施設等の受け入れ体制はまだ不十分であり、補助犬使用者の多くは補助犬の同伴拒否を経験していた。多くの受け入れ施設等は補助犬使用者の受け入れに複数の不安（特に他の利用者の反応への不安）を抱えているものの、受け入れに向けた具体的な対策を講じている施設は限られていた。一方、補助犬使用者は、使用者としての義務（衛生・行動管理）の遂行はもちろんのこと、施設側や他の利用者に配慮したさまざまな工夫や対策を講じていた。また、同伴拒否が発生した際、施設側への働きかけにより、受け入れに転じているケースは半数以上あることが示された。つまり、補助犬法や補助犬への正しい理解が受け入れ施設側に事前に備わっていることで、同伴拒否の発生や事前の確認や説明といった手間のかかる作業は多分に解消されるといえる。これらの結果を受け、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、業界ごとの特有な懸念にも配慮したガイドブックを作成した。

今後の取り組みとして、第一に「説明すれば受け入れに転じる施設」を「説明しなくても受け入れ体制の整っている施設」に変えていくことが求められる。次の段階として、説明しても頑なに拒

否をする施設等への働きかけが必要になる。この二段階目の働きかけは、別途対策を講じる必要があるが、まずは、第一段階を達成すべく、今回作成したガイドブック等を活用したもれのない継続した施設等の働きかけを行っていく必要がある。この働きかけにおいて、同伴拒否事例の特に多い飲食店、病院、宿泊施設等を管轄する保健所の役割はととても大きく、補助犬法担当窓口となっている障害福祉課との連携が強く求められる。

E. 研究発表

1. 論文発表

山本真理子，佐藤亜樹，高柳友子．（2021）賃貸住宅における補助犬使用者の受け入れについて．日本身体障害者補助犬科学研究，査読中．

F. 知的財産権の出願・登録状況

なし