

「全国アイメイト(盲導犬)使用者へのアンケート調査 2018」報告書

2018.3.30

公益財団法人アイメイト協会

1. 調査概要

1) 調査の趣旨

- ・「障害者差別解消法」の施行（2016年4月1日）を踏まえ、同法の理念である差別の解消と障害者と健常者の「対話」に寄与することを目指し、毎年3月に実施（3回目）。
- ・法の施行からもうじき2年を迎えようという時期に、全国で活躍するアイメイト使用者の生の声を集め、広く世間に伝えることにより、共生社会へさらに一歩近づき、障害者と健常者がともに、より暮らしやすい社会に発展していくことを目指す。

【不当な差別を禁止する「障害者差別解消法」】

- ・「障害者差別解消法」では、障害を理由とする差別を、『不当な差別』（直接差別、間接差別、関連差別）、そして『合理的配慮の不提供』と規定。盲導犬を理由とした入店拒否は、車いすや補装具などの障害に関することを理由にして区別や排除、制限をすることとなり、『間接差別』と明確に規定されている。（『間接差別』には、一見中立的な基準に見えるが、結果的に障害者に不利な結果をもたらすものも含まれる。）
- ・また、「障害者差別解消法」のもう一つの特徴として、公共機関だけでなく、その対象を民間事業者にも広げたことが挙げられる。飲食店や商店、宿泊施設など、視覚障害者が日常的に利用する多くの商業施設において、そうした差別が解消されることが求められている。

2) 調査方法、期間

- ・選択式及び自由記述方式によるアンケート調査（電子メール/郵送）
- ・設問数：計16問
- ・対象：全国の現役アイメイト使用者235名
- ・調査期間：2018年2月10日（土）～3月10日（土）
- ・調査会社：株式会社ユニ・プランニング

3) 回答数

- ・回収アンケート数：119
- ・有効回答数：119（男59、女56、性別の記入無4）

2. 集計について

1) 集計の方法

- ・自由記述の回答は、内容に応じて項目に分類しました。
- ・設問に対して回答内容が合致しない場合は、無回答として扱いました。

2) 順序の変更

- ・調査報告書の作成にあたって、質問/回答の順序を変更しました。

3) 集計表の表記

- ・回答数がゼロの場合、空欄表示としている場合があります。

4) 比率について

- ・比率は、小数点以下第2位を四捨五入して表示しています。
- ・従って、比率の合計が100にならない場合があります。

5) 複数回答設問の比率について

- ・複数回答設問については、有効回答数（119）を母数として比率を算出しています。
- ・「ある」と答えた方のみ設問については、「ある」と答えた人数を母数として比率を算出しています。
- ・比率は、小数点以下第2位を四捨五入して表示しています。
- ・従って、比率の合計が100を越える場合があります。

Q10. 上記 (Q9) の質問に「ある」と答えた方のみにお尋ねします。それはいつ、どんな内容で、どこでのことだったでしょうか？ (いずれも複数選択可)

①いつ？

2017年 4月 5月 6月 7月 8月 9月 10月 11月 12月
2018年 1月 2月

②どんな差別的な行為だったか？

- 店舗などで、忙しいからと後回しにされた。
- 突然、手や体をつかまれた。
- 無視されたり、仲間外れにされた。
- 断りなく、写真や動画を撮影された。
- 書類の記入や署名など、墨字での筆記や資料の提出を求められた。
- 賃貸住宅に入居する際、障害を理由に入居手続きがなかなか進まなかった。
- 障害を理由に笑われたり、見下されたりした。
- 不快な言葉を投げつけられた。 ※カッコ内に具体的な言葉を記入
()
- その他 ()

③どこで？

- 自宅の周辺 初めて行った場所 何度も通っているところ 旅行先
- 勤務先もしくはその周辺 路上 電車内、駅構内 施設の入り口
- 施設の外 施設の中 その他 ()

Q11. アイメイトと一緒にいて、周囲の方をお願いしたいことはありますか？ (複数選択可)

- アイメイトに触らないでほしい。
- アイメイトに声を掛けしないでほしい。
- 盲導犬 (アイメイト) について正しい理解をお願いしたい。
- 困っている時は手助けしてほしい。
- やさしく見守ってほしい。
- アイメイトを受け入れてほしい (入店拒否をしないでほしい)。
- アイメイトに食べ物を与えないでほしい。
- 黙って写真 (動画) を撮らないでほしい。
- アイメイトにいたずらしないでほしい。
- ワン・ツー場所がほしい。
- 左側通行であることを理解してほしい。
- その他 ()

Q12. 「障害者差別解消法」がその理念とともに、もっと社会に浸透し、お互いを尊重する共生社会が実現されるために必要なことは何だと思えますか？ (自由記述)

Q13. アイメイトを得て、うれしかったことを教えてください。 (複数選択可)

- 自由な時間 (ヘルパーさんの時間に制限されない) を得たこと。
- 人間関係が広がった。
- 周囲との関係が良くなった。
- 人生に広がりを得た。

- ご職業： 三療/マッサージ・指圧・鍼 会社員/団体職員 自営業
教員、講師 公務員 主婦 無職 自由業、その他
(いずれか1つを選択)
- 居住地域（都道府県のみで結構です）： _____
- 現在のアイメイトは、何頭目ですか？：
1頭目 2頭目 3頭目 4頭目 5頭目 6頭目 7頭目
(いずれか1つを選択)
- アイメイトの使用歴は？
1～3年 4～10年 11～20年 21～30年 31～40年 41年以上
(いずれか1つを選択)
- 中途 / 先天（いずれか1つを選択）

1. アイメイト（盲導犬）を理由とした「入店拒否」の経験

1) 「障害者差別解消法」施行から2年目にも関わらず、この間に6割以上が入店拒否を経験

- ・法律の施行から2年目にあたる2017年4月1日から2018年2月までの期間（10カ月間）に、アイメイト（盲導犬）を理由に入店拒否などの差別的な扱いを受けた人は、全体の6割以上（75人、63.0%）にのぼった。
- ・2017年3月の調査での同じ質問への結果は62.0%（75人）であり（回答者は異なっている）、この間で、特に改善があったとは言えない状況である。

【表1. 入店拒否の経験】

- あなたは、法律施行後の2年目にあたる2017年4月1日から現在（2018年2月）までの期間に、同法が禁止している差別的な扱い（入店拒否など）に遭ったことがありますか？（いずれか一つを選択）

	人数	比率 (%)
ある	75	63.0%
ない	44	37.0%
合計	119	100%

2) 入店拒否トップは、昨年に引き続き「飲食店（居酒屋、喫茶店含む）」（78.7%）。

次いで、「タクシー（運転手）」（28.0%）、「宿泊施設（ホテル、旅館）」（21.3%）

「スーパー、コンビニ（食品を扱う商業施設）」（13.3%）と続く

- ・上記の質問に「ある」と答えた方のうち、入店拒否を受けた場所で最も多かったのは、「飲食店（居酒屋、喫茶店含む）」（59人、78.7%）。「ある」と答えた人のうち8割近くの使用者が飲食店での入店拒否を経験している。これに対し、次点は21人（28.0%）であり、「飲食店（居酒屋、喫茶店含む）」での被害が圧倒的に多い。
- ・2番目に多かったのは、「タクシー（運転手）」の21人で28.0%。昨年は、10人（13.3%）だったため倍以上に増えたことになる。
- ・続いて、「宿泊施設（ホテル、旅館）」（16人、21.3%）、「スーパー、コンビニ（食品を扱う商業施設）」（10人、13.3%）となっている。

3) 入店拒否に遭った場所は、「初めて行った場所」（43人、57.3%）が最多。

一方で「自宅の周辺」が3番目に多く、日常的に接する環境にも無理解が残る。

- ・入店拒否に遭った場所については、「初めて行った場所」（43人、57.3%）が最も多く、次いで「旅行先」（19人、25.3%）と、視覚障害者やアイメイト（盲導犬）と日常的に接していない場合に無理解な扱いを受けることが多い。社会全体への周知という点で、まだまだ徹底されていない現状がうかがえる。
- ・一方で、「自宅の周辺」（18人、24.0%）が3番目に多く、「何度も通っているところ」（16人、21.3%）や「勤務先もしくはその周辺」（5人、6.3%）のように、日常的に接する機会のあるところで被害に遭った例も少なくない（これら3項目の合計は、39人、52.0%に及ぶ）。法の精

神を周知し、広く理解させるという点でまだまだ課題が残る結果と言える。

4) 入店拒否は、期間中のすべての時期に発生。一人の人が何度も被害に遭うケースも。

- ・入店拒否に遭った時期については、対象期間（2017年4月～2018年2月）のすべての時期で発生。時期を追って少なくなるといった傾向は特に見られず、むしろ、“いまだに、いつでも発生している”という状況がうかがえる。
- ・上記の質問で「ある」と答えた人が75人だったのに対して、「入店拒否」に遭った時期の合計が167（表2）と大きいことも特徴。一人の利用者が何度も被害を受けていることになる（平均2.2回）。

■上記（Q2）の質問に「ある」と答えた方のみにお尋ねします。その中で、入店拒否にあったのは、いつ、どんな相手によるもので、その場所はどこでしたか？（いずれも複数回答可）

【表2. 「入店拒否」に遭った時期】

	人数	比率 (%)
2017年 4月	14	18.7%
2017年 5月	22	29.3%
2017年 6月	13	17.3%
2017年 7月	21	28.0%
2017年 8月	16	21.3%
2017年 9月	8	10.7%
2017年10月	15	20.0%
2017年11月	14	18.7%
2017年12月	16	21.3%
2018年 1月	17	22.7%
2018年 2月	8	10.7%
時期不明	1	1.3%
無回答	2	2.7%
合計	167	222.7%

【表 3. 「入店拒否」をした相手】

	人数	比率 (%)
飲食店 (居酒屋、喫茶店含む)	59	78.7%
タクシー (運転手)	21	28.0%
宿泊施設 (ホテル・旅館)	16	21.3%
スーパー、コンビニ (食品を扱う商業施設)	10	13.3%
通行人 (利用客や電車の乗客を含む)	9	12.0%
病院	8	10.7%
スポーツ施設、カラオケ店	7	9.3%
日帰り温泉、入浴施設	6	8.0%
会社・事務所	6	8.0%
商業施設 (物販)	5	6.7%
お墓や寺院など	5	6.7%
バス	4	5.3%
コンサート、美術館、博物館、映画館	4	5.3%
飛行機	3	4.0%
公共の施設 (図書館、公民館など)	2	2.7%
遊園地、レジャー施設	2	2.7%
結婚式場	1	1.3%
その他	4	5.3%
合計	172	229.3%

【表 4. 「入店拒否」に遭った場所】

	人数	比率 (%)
初めて行った場所	43	57.3%
旅行先	19	25.3%
自宅の周辺	18	24.0%
何度も通っているところ	16	21.3%
施設の中	10	13.3%
施設の入り口	9	12.0%
電車内、駅構内	7	9.3%
勤務先もしくはその周辺	5	6.7%
施設の外	3	4.0%
路上	2	2.7%
その他	5	6.7%
無回答	1	1.3%
	138	184.0%

※「電車、駅構内」は、事業者ではなく、他の乗客らの行為を含む。例えば、「駅構内のトイレで」という回答があった。

2. 「障害者差別解消法」が施行され、社会はどのように変わったか

1) 法の理念と目的達成に向け、「さらなる取り組み」が必要との声が7割近くに。

ただし、内訳として「施行前より良くなっている」との声が若干増。

施行前からの変化（前進）を評価する声も一定数ある。

- ・「障害者差別解消法」の施行後、法が目指す目標はどの程度達成されたかの問いに、「施行前より良くなっているが、まだまだ多くの取り組みが必要だと思う」との回答が最も多く、54人（45.4%）だった（昨年、46人、38.0%）。
- ・2番目に多い回答は「施行前と変化は感じられない。もっと積極的な取り組みが必要だと思う」で27人（22.7%）だった（昨年、35人、28.9%）。
- ・両回答を合計すると、7割近い81人（68.1%）の使用者が「さらなる取り組み」を求めている。昨年調査に引き続き、法が目指す目標達成に向けて今後も社会全体として取り組みが必要という結果となった（昨年は81人、66.9%）。ただし、内訳としては、「施行前よりよくなっている」という評価が「施行前と変化は感じられない」よりも増えており、社会全体として前進している感触がうかがえる。
- ・一方で、「施行前より状況が良くなっているし、共生社会に向かって着実に前進していると思う」（14人、11.8%。昨年は14人、11.6%）「どちらかと言えば、達成されていると思う」（12人、10.1%。昨年は16人、13.2%）という意見もあり、法施行による前進を感じている使用者も一定数あった（両回答の合計は26人で21.9%。昨年は30人、24.8%）。
- ・また、「かなり達成されていると思う」と答えた人が5人（4.2%）いた。昨年調査では、この項目を選択した人は1人（0.8%）だけであった。
- ・これらの結果を踏まえると、まだまだ取り組みが必要とはいえ、少しずつではあるが前進している状況が確認できる。

【表5. 法施行による社会の変化】

- 2016年4月より「障害者差別解消法」が施行されました。差別の解消や社会啓発が促進され、アイメイト（盲導犬）の入店拒否や乗車拒否が無くなり、そして、お互いを尊重する共生社会の実現が期待されています。現在、施行から約2年が経過しようとしています。こうした目標はどの程度達成されていると思いますか？（いずれか一つを選択）

	人数	比率 (%)
施行前より良くなっているが、 まだまだ多くの取り組みが必要だと思う。	54	45.4%
施行前と変化は感じられない。 もっと積極的な取り組みが必要だと思う。	27	22.7%
施行前より状況が良くなっているし、 共生社会に向かって着実に前進していると思う。	14	11.8%
どちらかと言えば、達成されていると思う。	12	10.1%
わからない。	7	5.9%
かなり達成されていると思う。	5	4.2%
合計	119	100%

2) 共生社会の実現に向けて、必要なこと

- ・「障害者差別解消法」がもっと社会に浸透し、共生社会の実現に向けて必要なこと（自由記述）としては、以下のような回答が寄せられた。似た内容の意見や言葉もあるが、ほとんどの回答をほぼそのまま掲載する。視覚障害者、そしてアイメイト使用者としての率直な意見であり、貴重なコメントであると考えている。

【表 6. 共生社会の実現に向けて必要なこと】

- 「障害者差別解消法」がその理念とともに、もっと社会に浸透し、お互いを尊重する共生社会が実現されるために必要なことは何だと思えますか？

【行政に対して】

- ・行政に対して、形だけで達成しつつあるような感覚ではなく、気持ちを込めて熱心に障害者の心情と向き合ってもらいたいと思う。
- ・関係法規がもっと市民の目に付きやすい状態になること。例えば補助犬法が飲食店の経営者や従業員には必ず認識してもらえるような。
- ・一口に「障害者差別解消法」と言っても想定される場面は多種多様でそんなに短時間で理解できるものではないように思う。経営者などにはある程度の時間を確保して学べるようなシステムが必要。あと、やはりそれなりの罰則は必要だと思う。
- ・民間にも差別解消法を義務化させ罰則を規定してもらいたい。この法則の認知度を高めるため政府は社会に対して終始徹底をはかってもらいたい。
- ・それぞれの立場で障害の程度が異なるので、実現性の低いインフラ事業や取り組みは優先順位をきめるべき。

【交流の場】

- ・皆が集い合う場所を作っていく必要があるかと感じます。とにかく理解の場がほしい。
- ・コミュニケーション・ワークショップ。
- ・利用者ともわりの人とのコミュニケーション頻度を上げること。お互いの考えが確認出来れば、意外と簡単に理解が進むと思う。
- ・障害のない人たちは、思い込みや、頭だけで障害者の理解をするケースが多いと思われるので、障害者と直接触れ合い、コミュニケーションしていく中で、自然な人同士の繋がりができていくと思う。
- ・あゆみ寄りの姿勢が必要。サークル活動などで出会って、障害による不便さはあっても、みんな同じように喜怒哀楽の感情を持ち、特別な人ではないということを実感してもらおう機会を作ること。
- ・話し合う時間やタイミングが必要。たとえ結果がすぐ答えがでなかったとしてもその姿勢は必要。
- ・人々のつながりの輪を作り、それを更に拡げていくこと。

【広報・PR】

- ・啓発をしてほしい、啓発活動が必要、啓発キャンペーンなど。
- ・啓発活動がたりない。公営の宿泊施設などはOKかと思ったが、断られそうになったことがある。公共施設などでもまだまだ知らない人が多い。
- ・アイメイト理解のためのPRをすべきである。
- ・活動を一過性のものでなく、忘れられないように定期的にアピールしてほしい。
- ・差別と区別を徹底し、手伝いの手順や方法を、積極的に、セミナーなどを開いてほしい。
- ・障害者差別解消法をもっとPRしてほしい。
- ・メディアなどの啓発活動（個人では無理）、周知徹底。マスコミによるPR（新聞やラジオ、役所等による）をお願いしたい。
- ・アイメイトの事を知っていただくために、啓発活動をしていかないといけない。飛行機とか、ホテル、お店、病院、場所、施設に出むいて、パンフレットとか、マスコミを使って、啓発活動は必要。
- ・テレビ、ラジオ、マスコミ等でもっと広くアピールしてほしいと思います。電車、バス、乗物等などにも目に止まる様なアピールもしてほしい（注意書とか）。
- ・テレビのCMなど盲導犬への理解を示す内容のものを流すのが一番早い。

- ・より強く発信すること、もう少し国の取り組みをしてほしい。

【障害者の立場から】

- ・障害者がもっと積極的に出かけること。積極的に外へ参加し、さまざまな人との交流をはかる。
- ・積極的に社会参加することが大事だと思います。パートナーの健康管理。自分たちでできることは自分たちで解決するよう努力する。
- ・障害を持っていることを、私たち自身も特別なことと意識せずに気楽に外に出てみる。自分ひとりで何でもしなくてとは気負わずに、人間は誰しもが助け合っていると思って、できないことは助けていただいて感謝して行動すること。
- ・正しく理解していただくために、一人ひとりが、ちゃんとできることをアイメイトとともに行っていくことが大切。そして、正しい情報を社会に伝えていく機会を作っていかなければ、それは広がらないと思う。良かれと思って勘違いした親切をしてくださる方はたくさんいらっしゃるのだから。
- ・アイメイト使用者が積極的に行動すること。
- ・障害者本人からの情報発信。
- ・最近ネットのうわさで偏見がはげしくなった気がします。一人ひとりが社会や地域と積極的に関わって偏見をなくして行ってほしいです。
- ・障害者は権利ばかり主張をしない。
- ・アイメイト使用者が積極的に参加して、アイメイトについても説明し理解を得て、健常者や社会に対してこれまで以上の啓発活動が必要。
- ・障害者は、積極的に出かけるなど社会に目を向け、その中でたとえ差別的対応、理解のない待遇にあっても、話し合う態度を大切に、歩み寄りながら生活して行くことで、少しずつ回りから変わっていくように努力する。
- ・アイメイト使用者側は協会で教わったことをきちんと守り、正しくアイメイトを使うことと、それを維持すること。また、自分は周囲を見ることができないが、周囲からは常に自分を見られているのだと自覚すること。
- ・パラリンピック等の報道は以前に比べ多くなり、認識も深まっていると感じる。私たち障害者自身のセンスを磨きたい。そして普通に受け入れていただきたい。

【相互理解】

- ・「正しい理解と相手を思いやる気持ち」に尽きる。と同時に、他にそれを求めるだけでなく、自らも一番忘れてはならないことだと思う。
- ・アイメイト使用者自身も積極的に意見を述べたりなど周囲に溶け込むよう努力することも必要。
- ・障害者と受け入れる側がお互いの立場を理解し、尊重しあい肉体的・精神的にストレスがないように歩み寄りながら解決しようという前向きな気持ちが大切だと思います。
- ・心のバリアフリー。
- ・相手を知り、思い込みを捨て、相手の思い込みが変るように心のドアをノックし続けること。いろいろあっても社会に出て、私達の存在を見てもらうこと。
- ・マスコミの過剰な報道をなくすこと（障害者を美化するなども含む）。企業側がもっと障害者を理解しようと努力すること（就職の際に盲導犬を受け入れないなど、現実には厳しいので）。
- ・障害者として一括りにせず、個性を理解し、それぞれが抱える生活ニーズについて対応が可能になること。たとえば盲導犬を介助犬と同様に考えられたり、視覚障害者に限っても見え方、障害の発生時期、家族・職場環境などで、かなり生活問題に対するアプローチが違ってくることなど。
- ・不平等だと声を上げる人は誰もいない。ユーザーさんは、口には出さないが、言葉一つで脳をつつかれるときもある。
- ・相互理解での思いやりが重要。お互い思いやりの心を持って接すること。相互の人間的理解。
- ・お互いの理解が深まれば良い方向に行くと思います。
- ・みんなが理解すること、時間をかけてわかってもらうこと。

【相手の立場で考える（やさしさ）】

- ・他人を思いやる心をもつこと。
- ・相手の立場に立って行動し考えること、世の中にはいろいろな人がいることを小さい頃から当たり前のこととして教えること。まずは大人が変わること。

- ・障害者うんぬんではなく、その前に一人の人間であるということをわかってもらう。アイメイトも、体の一部、目なんだということをわかってもらう。
- ・一般論としての「障害者像」にとどまらず、一人一人別人格の「個人」であるという認識が必要だと思う。
- ・自分だけのことしか考えないため差別的になります。共生するにはどんな立場の方とも思いやりをもち、たすけあって行くと良いと思います。
- ・相手がなにを欲しているのかを想像する力を養うこと。困っていると思ったら積極的に手助けできる世の中であってほしい。
- ・いい意味でのおせっかいやきがあればいいですね。隣人愛が、大切なかもしれません。でもかかわるって勇気が必要なんですよね。

【正しい知識】

- ・アイメイトは体の一部でありペットと同一視しないでほしい。もっと啓発を。
- ・アイメイトが視覚障害者にとって、かけがえのないパートナーである事を理解してほしい。
- ・一般の方々にアイメイトの事を理解するような勉強を地域ごとに講習会等を開いてほしいです。
- ・視覚障害者が単独でも安全にスマートに歩くということについての正しい理解を得ることが必要だと思います。
- ・特に病院関係の方が知らなすぎる。末端迄知らされる事を強く要望する。
- ・社会や健常者には正しい理解と、見守る忍耐力。
- ・視覚障害について理解を深める。障害の特性を理解してほしい。気軽に声をかけてもらえるようにしてほしい。また、障害者も声をかけてもらった時は受け入れたり、断るときも丁寧に断るように心がけてほしい。

【教育において】

- ・教育。小さい時からの教育。
- ・子どもの頃より身近に障害者と健常者が自然に教育及び生活が出来る環境を整える。
- ・障害当事者による、学校現場における、児童・生徒に対する啓発活動の積極的な推進。

【その他】

- ・そもそも、差別を解消するための法律を作らなければならない時点で、差別の解消は根本的に難しいのではないのでしょうか。悲観的な意味合いではなく、健常者には障害者を理解することは難しいでしょうし、逆の心理も同じです。理解を得られなくても、拒否しないでいただければ生活に支障はないと思っています。
- ・スマホに夢中になって周囲の状況を把握しない人が増えている（電車内や道路など）。「周囲に目を配り、社会的弱者がいることに気付き、配慮する（手助けするなど）」ができる人を社会全体で育成していくことが必要（学校教育でも）。
- ・意識改革が必要。
- ・「障害者差別解消法」この小難しい法律と名称こそが障害者を健常者とは異なる者達と区別している、つまりは差別していることに他ならないと思う。私が死ぬまでそう思う。
- ・アイメイトと行動する場合に、周囲の人に何等かの迷惑を掛けていることは間違いない（犬がキライ、犬アレルギー含む）ので、アイメイト使用者としては、絶えず周囲の人に対する配慮と感謝をもって常に行動しなければいけないと思います。

※内容の似た回答はまとめて記載。

3. 入店拒否に遭った場合、どのように対応しているか

1) 入店拒否に遭った際の対応としては、「理解を得るため、その場で説明」が最多（51人、68.0%）

- ・入店拒否に遭った際の対応としては、「理解を得るため、その場で説明」が最も多く、51人（68.0%）と約7割の利用者がその場で理解を求めて説明を尽くしている。
- ・次いで、「役所等に相談」（21人、28.0%）、「アイメイトの様子を見てもらう（20人、26.7%）」、「だまって引き下がり、特にアクションはない」は19人（25.3%）と続く。

【表7. 差別への対応】

■入店拒否などの被害に遭った際、どのような対応をしましたか？（複数選択可）

	人数	比率 (%)
理解を得るため、その場で説明した。	51	68.0%
役所等に相談した。	21	28.0%
アイメイトの様子を見てもらった。 (おとなしくて、迷惑をかけないことを実際に見せた)	20	26.7%
だまって引き下がり、特にアクションは起こしていない。	19	25.3%
本社や本部へ電話した（商業施設やレストランチェーンなど）。	16	21.3%
その場はだまって引き下がったが、後日、電話などで状況を説明（抗議）した。	15	20.0%
1人で考えて対処した。	10	13.3%
家族や友人に相談した。	7	9.3%
アイメイト使用者（先輩、仲間）に相談した。	6	8.0%
障害者団体に相談した。	4	5.3%
アイメイト協会に相談した。	3	4.0%
その他	7	9.3%
合計	179	238.7%

2) 対応の結果、「入れるようになった」は、50.7%。一方で、「入れなかった」は28.0%。

- ・店への対応の結果、「入れるようになった」は、38人（50.7%）と最多を占めた。昨年は、33人（44.0%）であり半数に満たなかった。
- ・また、店側が誤りを認め、「謝罪の言葉があった」は29人（38.7%）だった。こちらも昨年の17人（22.7%）より前進している様子が確認できる。
- ・一方で、「入れなかった」（21人、28.0%）、「先方が主張する考え（理由）を言われた」（19人、25.3%）、「謝罪の言葉は無かった」（15人、20.0%）と、店側の認識が間違っているにもかかわらず結果として無理解なままのケースも残る。
- ・「その他」には、『盲導犬用のケージが有るので入れて待機させた』『次回以後対応するように言われた』『入れたが特例と言われた』という回答もあった。

【表 8. 店への対応の結果】

■上記（Q4）の対応の結果、どのような結論（対応）となりましたか？（複数選択可）

	人数	比率 (%)
入れるようになった。	38	50.7%
謝罪の言葉があった。	29	38.7%
入れなかった。	21	28.0%
先方が主張する考え（理由）を言われた。	19	25.3%
謝罪の言葉は無かった。	15	20.0%
人だけが入れると言われた（犬は外で待機、もしくはヘルパーとの訪問するように言われた）。	10	13.3%
その他	10	13.3%
無回答	4	5.3%
合計	146	194.7%

3) 入店拒否に遭った店には「訪問する気にならないので、訪問していない」が最多(37人、49.3%)。

- ・店への再訪については、「訪問する気にならないので、訪問していない（37人、49.3%）」が最多。
- ・次いで、「気持ちを切り替え、普通に訪問している（理解を得て、対応も良くなった）」は16人（21.3%）、「訪問するつもりはあるが、まだ、訪問していない（15人、20.0%）」と続く。
- ・その他としては、『旅行先なので…（再度利用する機会がない）』『タクシーでの体験なのでその後も利用している。運転手さんによって違いがある』といった意見があった。

【表 9. 入店拒否のその後】

■入店拒否などに遭った店舗や施設には、その後も訪問していますか？（複数回答）

	人数	比率 (%)
訪問する気にならないので、訪問していない。	37	49.3%
気持ちを切り替え、普通に訪問している。（理解を得て、対応も良くなった。）	16	21.3%
訪問するつもりはあるが、まだ、訪問していない。	15	20.0%
気分は悪いが、行く必要があるので訪問している。	6	8.0%
その他	6	8.0%
無回答	1	1.3%
合計	81	108.0%

4) 入店拒否などに遭った後、自分の行動に変化が生じた人は 13 人 (17.3%)

- ・入店拒否などに遭ったことで、日頃の自分の行動に変化が生じた人は 13 人 (17.3%) と少なく、「特に変わらない」と答えた人が 62 人 (82.7%) と 8 割以上を占めた。
- ・変化が生じた人のうち、変化した内容は、「マナーにより一層気を付けるようになった」と「事前に盲導犬がいると電話してから訪問」が最も多く (いずれも 8 人、61.5%)、「新しいところに行きづらくなった (6 人、46.2%)」、「啓発活動に取り組むようになった (5 人、38.5%)」と続く。

【表 10. 入店拒否に遭ったことでの変化】

- 入店拒否などに遭ったことで、日頃の自分の行動に変化が生じましたか? (いずれか一つを選択)

	人数	比率 (%)
変化が生じた	13	17.3%
特に変わらない	62	82.7%
合計	75	100%

【表 11. 変化の内容】

- 上記 (Q7) の質問に「変化が生じた」と答えた方のみにお尋ねします。どんなふうに、行動するようになりましたか? (複数選択可)

	人数	比率 (%)
マナーにより一層気を付けるようになった。	8	61.5%
事前に盲導犬がいると電話してから訪問するようになった。	8	61.5%
新しいところに行きづらくなった。	6	46.2%
啓発活動に取り組むようになった。	5	38.5%
より積極的に説明するようになった。	4	30.8%
その場所を避けるようになった。	3	23.1%
その他	0	0.0%
合計	34	261.5%

4. その他の差別の経験

1) 「入店拒否」以外にも、4分の1以上の方が差別被害を経験

- ・入店拒否以外の差別に遭った経験については、全体の26.9%（32人）が差別被害を経験していた。

【表 12. 差別（入店拒否以外）の経験】

- 2017年度は、駅のホームドア設置が進み、視覚障害者への声かけなど社会環境に大きな変化が現れた時期と思いますが、入店拒否以外の差別的な扱いを受けたことがありますか？（いずれか一つを選択）

	人数	比率 (%)
ある	32	26.9%
ない	83	69.7%
無回答	4	3.4%
合計	119	100%

2) 「差別的な扱い」の内容は、「断りなく、写真や動画を撮影された」が最多（43.8%）

「突然、手や体をつかまれた」「不快な言葉を投げつけられた」という例も。

- ・「差別的な扱い」の具体的な内容としては、「断りなく、写真や動画を撮影された」が最多で14人（43.8%）だった。
- ・次いで、「突然、手や体をつかまれた（11人、34.4%）」「不快な言葉を投げつけられた（10人、31.3%）」「書類の記入や署名など、墨字での筆記や資料の提出を求められた（9人、28.1%）」と続く。
- ・「不快な言葉を投げつけられた」の内容としては、以下のような意見があった。

- ・駅のホームで『こっちは並んでいるのになぜ並ばないんだ』と言われた。
- ・駅の構内で、じゃまだからどけと言われて体をぶつけて押しのけられた。
- ・障害者なんだから普通のタクシーじゃなくて、介護タクシーを頼んでくれと運転手に不機嫌に言われた。
- ・不要な手引き等を断った際に『だから障害者はいやなのよ』『何にもできないくせに』などと言われた。
- ・犬がかわいそう、とたびたび言われました。
- ・他の客に迷惑がかかる。
- ・目立つせいか、駅の方が、すぐにとんでくる。自分にくっついてくる。
- ・スポーツの大会会場で物がなくなった時、主催者が閉会式の場で確認のアナウンスをしてくれた。その際に、他の協会の盲導犬ユーザーから『マットなんか持ち歩くのが間違っている。私は家に置いたままにしている』と、その場で大きな声で言われた。
- ・『じゃまだ』と言われた。

- ・「その他」の内容には、以下のような意見があった。

- ・初めて利用する駅だったので、サポート依頼しました。対応していただいたものの忙しかったせいもあるのかもしれませんが、迷惑そうでした。
- ・駅タクシー乗り場で待っていたのにもかかわらず、ドアを開けてくれなかった。
- ・盲導犬を連れていて歩けるものと思い「どいて」と言われる事がある。
- ・職場の上司から『人目につく所での排泄は止めて、多目的トイレですること』『雨の日は犬の足跡が付くので、足

を拭いて入るようにしないと、苦情があったときに守ってやれない』と言われた（公共施設）。

- ・タクシーの運転手に所定外の場所に降ろされた
- ・慣れている駅なのに、誘導するまで待つように言われて困った。
- ・飛行機の搭乗の際に、盲導犬は窓側の席には座ったらダメと言われた
- ・アイメイトも、エレベーターでないとだめなんだと決めつけて、駅係員に遠回りさせられた。
- ・いきなりアイメイトの頭をガシャガシャなでられた。
- ・駅前交差点で音声式信号の音声は夜10時頃に消されている（バスがある時間帯なのに!!)
- ・差別という意味合いをどう捉えるかにより異なると思うが、拒否を受ける、無視される、笑われた等々、記載されているようないかにも差別としか言えない事柄意外にも、これは違った意味での差別じゃないのかと感ずることが間々ある。例えば、最近電車を利用する際に駅を訪れるが、必ずと言っていいほど駅員が声をかけてくる。丁寧に丁寧の言葉を返すが、多分、自分が電車に乗り込むまでどこかで目視しているのではと感ずる。つまり視線を感ずるのである。いつも見られている。だったら予め『付き添いはしませんが電車に無事に乗り込むまで見守りをさせていただきます』と言えれば、はい、お願いしますで済むのではと思うこともしばしばだ。これは駅に限ったことではない。例えばの話であり、他にもこちらとしては行き過ぎたサポートだと感ずることがある。差別の裏返しのような、一般的には善意そのものなのだろうが。そして、これは使用者により異なると思う。どこまでもどこまでもサポートしてもらおうのが実に助かると思う人もいるだろう。また、すべての駅にホームドアを設置して欲しい、それが安全に繋がるからと言う使用者もいるだろう。なにが言いたいのかと突っ込まれるかもしれないが、つまり、健常者も障害者もそれぞれに個性を保有しており、視覚障害者にはすべてこのような接し方をすべきと言う決めつけ的なマニュアルなど作ってはいだきたくないとは感ずる。

3) 「差別的な扱い」を受けた場所は、「電車内、駅構内」が最多 (53.1%)

- ・「差別的な扱い」を受けた場所としては、「電車内、駅構内」が最も多く、17人 (53.1%)。次いで「何度も通っているところ (9人、28.1%)」「初めて行った場所 (8人、25.0%)」「路上 (7人、21.9%)」と続く。

※「電車、駅構内」を選んだ人の多くが「突然、手や体をつかまれた」「断りなく、写真や動画を撮影された」を選んでいて、事業者というよりは、主に他の乗客らの行為によるものと想定される。

4) すべての時期で、差別被害が発生。また、複数回にわたって被害があることも特徴

- ・入店拒否以外の差別に遭った時期については、入店拒否と同様、対象期間 (2017年4月～2018年2月) のすべての時期で発生していた。
- ・上記の質問で「ある」と答えた人が32人だったのに対して、その他の「差別的な扱い」を受けた時期の合計が86 (表13) と大きいことも特徴。一人の利用者が何度も被害を受けていることになる (平均2.7回)。

■上記（Q9）の質問に「ある」と答えた方のみにお尋ねします。それはいつ、どんな内容で、どこでのことだったでしょうか？（いずれも複数選択可）

【表 13. その他の「差別的な扱い」を受けた時期】

	人数	比率 (%)
2017年 4月	6	18.8%
2017年 5月	6	18.8%
2017年 6月	7	21.9%
2017年 7月	8	25.0%
2017年 8月	7	21.9%
2017年 9月	5	15.6%
2017年10月	6	18.8%
2017年11月	11	34.4%
2017年12月	8	25.0%
2018年 1月	7	21.9%
2018年 2月	8	25.0%
時期不明	3	9.4%
無回答	4	12.5%
合計	86	268.8%

【表 14. どのような行為だったか？】

	人数	比率 (%)
断りなく、写真や動画を撮影された。	14	43.8%
突然、手や体をつかまれた。	11	34.4%
不快な言葉を投げつけられた。	10	31.3%
書類の記入や署名など、墨字での筆記や資料の提出を求められた。	9	28.1%
店舗などで、忙しいからと後回しにされた。	7	21.9%
無視されたり、仲間外れにされた。	3	9.4%
賃貸住宅に入居する際、障害を理由に入居手続きがなかなか進まなかった。	3	9.4%
障害を理由に笑われたり、見下されたりした。	2	6.3%
その他	10	31.3%
合計	69	215.6%

【表 15. その他の「差別的な扱い」を受けた場所】

	人数	比率 (%)
電車内、駅構内	17	53.1%
何度も通っているところ	9	28.1%
初めて行った場所	8	25.0%
路上	7	21.9%
旅行先	6	18.8%
施設の中	6	18.8%
自宅の周辺	5	15.6%
施設の入り口	4	12.5%
施設の外	4	12.5%
勤務先もしくはその周辺	3	9.4%
その他	1	3.1%
無回答	2	6.3%
合計	72	225.0%

※「電車、駅構内」は、事業者ではなく、主に他の乗客らの行為による。

5. アイメイトの健康管理と使用者のマナー

1) 外出の際、アイメイトの「健康」や使用者としての「マナー」を意識。

多岐にわたる内容を日頃から徹底。

- ・外出の際、使用者として気を付けていることとしては、アイメイトの「健康」や使用者としての「マナー」に関するものが多かった。
- ・最も多かったのは、「ワン・ツー（便、排尿）の時間やタイミング（113人、95.0%）」で、次いで「アイメイトの健康管理（107人、89.9%）」「清潔、衛生、におい（105人、88.2%）」と続く。
- ・全体の合計数が多くなっているように、ほとんどの人が複数の項目（健康管理やマナー）を意識している。（多くの項目を80%以上の使用者が選択している。）
- ・「その他」の内容としては、『食品コーナーやベビーカーに乗っている子どもの方にアイメイトの顔がいかないように気をつける』『アイメイトがしっかり理解できるように褒めると叱るを伝えるように心がけている』といった意見があった。

【表 16. アイメイト使用者のマナー】

■アイメイトと一緒に出掛ける際、使用者として気を付けていることは？（複数選択可）

	人数	比率 (%)
ワン・ツー（便、排尿）の時間やタイミング。	113	95.0%
アイメイトの健康管理。	107	89.9%
清潔、衛生、におい。	105	88.2%
日々のブラッシングを丁寧に行う。	103	86.6%
フードやタオル、水、敷物などを持参する。	99	83.2%
左側通行を守る。	98	82.4%
協会で学んだことをしっかり守る。	93	78.2%
洋服を着用させる。	92	77.3%
周囲の人への配慮。	91	76.5%
アイメイトの安全に注意を払う。	91	76.5%
時間的に余裕をもって行動する。	85	71.4%
日々、基礎訓練を行う。	78	65.5%
その他	10	8.4%
無回答	1	0.8%
合計	1,166	979.8%

6. 周囲の方をお願いしたいこと

1) 周囲の方へのお願いの最多は、「困っている時は手助けしてほしい」

- ・アイメイト使用者からのお願いとしては、「困っている時は手助けしてほしい」が最多で 88 人（73.9%）だった。
- ・次いで、「左側通行であることを理解してほしい（87 人、73.1%）」「アイメイトに触らないでほしい（84 人、70.6%）」「アイメイトを受け入れてほしい（入店拒否をしないでほしい）（82 人、68.9%）」と続く。
- ・また、「黙って写真（動画）を撮らないでほしい（72 人、60.5%）」「アイメイトに食べ物を与えないでほしい（62 人、52.1%）」「アイメイトにいたずらしないでほしい（61 人、51.3%）」といった、周囲のマナーに関するお願いもあった。
- ・「その他」の内容としては、『誘導のつもりでもいきなりハーネスを持たないでほしい』『いきなり腕や荷物をもって引いたりしないでほしい』『前を向いて歩いてほしい』『公共の場所が汚れているときなど、使用者はわからないので、みんながきれいに使う、汚れたら、すぐ、きれいにしていただく、こういうときは周りの方にも教えていただくと助かる』『アイメイトや私が配慮した方がいい場面があったとき、率直に伝えて欲しい（例えば、導線などの邪魔な所で待機していたり、側の人や荷物の臭いを嗅いだり、舐めたりを見逃していた場合など）』などの意見があった。

【表 17. 周囲の方へのお願い】

■アイメイトと一緒にいて、周囲の方をお願いしたいことはありますか？（複数選択可）

	人数	比率
困っている時は手助けしてほしい。	88	73.9%
左側通行であることを理解してほしい。	87	73.1%
アイメイトに触らないでほしい。	84	70.6%
アイメイトを受け入れてほしい（入店拒否をしないでほしい）。	82	68.9%
アイメイトに声を掛けないでほしい。	80	67.2%
盲導犬（アイメイト）について正しい理解をお願いしたい。	79	66.4%
やさしく見守ってほしい。	78	65.5%
黙って写真（動画）を撮らないでほしい。	72	60.5%
ワン・ツー場所がほしい。	68	57.1%
アイメイトに食べ物を与えないでほしい。	62	52.1%
アイメイトにいたずらしないでほしい。	61	51.3%
その他	8	6.7%
合計	849	713.4%

7. アイメイトを得て“うれしかったこと”

1) アイメイトを得て“うれしかったこと”は、「安全に、安心して歩行できる」が最多

- ・アイメイトを得て“うれしかったこと”の最多は、「安全に、安心して歩行できる」で109人（91.6%）。次いで、「建物の入り口やドアを見つけられる（98人、82.4%）」「スピーディーに歩行できる（97人、81.5%）」「気楽に散歩できる（89人、74.8%）」と実用面での項目が続く。
- ・一方で、「心に余裕が生まれた（84人、70.6%）」「自尊心が保持される。（42人、35.3%）」といった心理的な側面や、「人間関係が広がった（82人、68.9%）」「人生に広がりを得た（75人、63.0%）」といった項目を挙げた人も多かった。
- ・なによりも、回答の合計数が非常に多くなっているように、多くの使用者が、複数の“うれしかったこと”を選択。アイメイトを得ることは、単一の成果ではなく、非常に多くの幸せを使用者にもたらしている実情がうかがえる。

【表 18. アイメイトを得て、うれしかったこと】

■アイメイトを得て、うれしかったことを教えてください。（複数選択可）

	人数	比率
安全に、安心して歩行できる。	109	91.6%
建物の入り口やドアを見つけられる。	98	82.4%
スピーディーに歩行できる。	97	81.5%
気楽に散歩できる。	89	74.8%
心に余裕が生まれた。	84	70.6%
公共交通機関に自由に乗れる。	83	69.7%
人間関係が広がった。	82	68.9%
人生に広がりを得た。	75	63.0%
電車などで、空席を見つけられる。	75	63.0%
自由な時間（ヘルパーさんの時間に制限されない）を得たこと。	71	59.7%
長時間、長距離の移動が出来る。	62	52.1%
周囲との関係が良くなった。	60	50.4%
一人で通勤できる。	52	43.7%
旅行に行ける（国内）。	52	43.7%
コンサートやスポーツを気軽に楽しめる。	50	42.0%
趣味に打ち込むことが出来る。	49	41.2%
自尊心が保持される。	42	35.3%
プライバシーが確保できる。	34	28.6%
海外旅行に行ける。	14	11.8%
その他	11	9.2%
合計	1,289	1083.2%

2) 今後のチャレンジとしては、「旅行（海外を含む）」が多数。

- ・ 今後、アイメイトと一緒に行ってみたいところとしては、国内外の旅行が多数あげられた。それも、「一人で」という意見もあった。

【表 19. アイメイトと一緒に行ってみたいところ】

■ 今後、アイメイトと一緒に行ってみたいところはどこですか？あるいは、新たにチャレンジしたいことを教えてください。（自由記述）

【海外旅行】

- ・ 中東やアフリカに行ってみたい。
- ・ アイメイトと一緒に海外へ行きたいですね。
- ・ 娘が居るメキシコに行きたい。
- ・ 一人でハワイ旅行に行きたい。

【国内旅行】

- ・ 仕事で日本まわった。乗馬も行った（病気になってから）。沖縄だけは行ってない。アイメイトと共に沖縄へ行きたい。
- ・ いずれ旅行に行きたい。
- ・ 飛行機で遊びに行きたい。
- ・ 町中しか歩いたことがないので、キャンプやハイキング

【その他】

- ・ 体力の続く限り、小中学校でのゲストティーチャーを続けたい。

8. 回答者の分布（基本項目等）

1) 居住地域（都道府県）

- ・居住地域（都道府県）は、北は茨城県から南は鹿児島県まで全国 20 都府県から回答が集まった。

【表 20. 居住地域（都道府県）】

関東地方	茨城県、栃木県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県
中部地方	新潟県、石川県、山梨県、長野県、静岡県、愛知県
近畿地方	滋賀県、兵庫県
四国地方	愛媛県、高知県
九州地方	福岡県、佐賀県、宮崎県、鹿児島県

2) 男女比

- ・男女比は、ほぼ半々であった。

【表 21. 性別】

性別	男性	女性	無回答	合計
人数	59	56	4	119
比率 (%)	49.6%	47.1%	3.4%	100%

3) アイメイト使用歴（年数/頭数）

- ・アイメイト使用歴（年数）は、「11～20年」が最も多く 43 人（36.1%）。次いで、「4～10年（28人）」「21～30年（18人）」「1～3年（13人）」と続く。
- ・アイメイトの頭数は、「2頭目」が最も多く 40 人（33.6%）。次いで、「1頭目（31人）」「3頭目（22人）」「4頭目（11人）」と続く。
- ・「41年以上」の使用者が 7 人いるが、彼らは、盲導犬に関する法整備などが未発達だった 1970 年代からの使用者であり、より開かれた社会を築くために協会や支援者とともに理解を訴えてきた方たちである。

【表 22. アイメイト使用歴（年数）】

	1～3年	4～10年	11～20年	21～30年	31～40年	41年以上	無回答	合計
人数	13	28	43	18	5	7	5	119
比率 (%)	10.9%	23.5%	36.1%	15.1%	4.2%	5.9%	4.2%	100%

【表 23. アイメイト使用歴（頭数）】

	1頭目	2頭目	3頭目	4頭目	5頭目	6頭目	合計
人数	31	40	22	11	8	3	119
比率 (%)	26.1%	33.6%	18.5%	9.2%	6.7%	2.5%	100%

4) 年齢層

- ・年齢層は60代が最も多く、32.8%を占めている。次いで、70代が20.2%、50代が17.6%、40代が16.0%となっている。

【表 24. 年齢】

	20歳未満	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70～79歳	80歳以上	無回答	合計
人数	0	0	10	19	21	39	24	2	4	119
比率(%)	0%	0%	8.4%	16.0%	17.6%	32.8%	20.2%	1.7%	3.4%	100%

5) 障害の時期（中途/先天）

- ・先天と中途の別では、「中途」が62.2%と半数以上を占めている。

【表 25. 中途/先天】

	中途	先天	無回答	合計
人数	74	27	18	119
比率(%)	62.2%	22.7%	15.1%	100%

6) 職業

- ・職業は、「三療/マッサージ・指圧・鍼」が最も多く42人(35.3%)。次いで、「無職(23人、19.3%)」「主婦(16人、13.4%)」「会社員/団体職員(11人、9.2%)」と続く。

【表 26. 職業】

職業	人数	比率
三療/マッサージ・指圧・鍼	42	35.3%
無職	23	19.3%
主婦	16	13.4%
会社員/団体職員	11	9.2%
自営業	7	5.9%
公務員	3	2.5%
教員、講師	2	1.7%
自由業、その他	11	9.2%
無回答	3	2.5%
合計	119	100.1%

以上