

「全国アイメイト(盲導犬)使用者へのアンケート調査 2019」報告書

2019.3.27

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」（正式名称：「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」）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（4回目）。
- ・法の施行から約3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」は、全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に向け、障害を理由とする差別の解消を推進することを目的としています。
- ・同法では、国・都道府県・市町村などの役所や、会社やお店などの事業者が、障害のある人に対して、正当な理由なく、障害を理由として差別することを禁止しています。例えば、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、制限をすることと同様、障害者に不利な結果をもたらす差別となります。
- ・「合理的配慮の提供」とは？
同法では、国・都道府県・市町村などの役所や、会社やお店などの事業者に対して、障害のある人から、社会の中にあるバリアを取り除くために何らかの対応を必要とするとの意思が伝えられたときに、負担が重すぎない範囲で対応すること（事業者に対しては、対応に努めること）を求めています。

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219名
- ・調査期間：2019年2月10日（日）～3月10日（日）
- ・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：85

- ・有効回答数：85（男 44、女 40、性別の記入無 1）

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（85）を母数として比率を算出しています。
- ・「ある」と答えた方だけの設問については、「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。

3. 設問一覧（計 16 問）

Q1. 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 3 年が経過しようとしていますが、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）

達成されていると思う。

どちらかと言えば、達成されていると思う。

施行前より良くなっているが、まだ取り組みが足りないと思う。

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。

Q2. あなたは、法律施行後の 3 年目にあたる 2018 年 4 月 1 日から現在（2019 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）

ある

ない

Q3. 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？（いずれも複数選択可）

①いつ？

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

2019 年 1 月 2 月

②どんな相手？

飲食店（居酒屋、喫茶店含む） 宿泊施設（ホテル・旅館）

日帰り温泉、入浴施設 タクシー（運転手） バス 飛行機

通行人（利用客や電車の乗客を含む） 会社・事務所 商業施設（物販）

スーパー、コンビニ（食品を扱う商業施設） コンサート、美術館、博物館、映画館

公共の施設（図書館、公民館など） 病院 遊園地、レジャー施設

スポーツ施設、カラオケ店 結婚式場 お墓や寺院など

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（ ）

Q4. 入店拒否に遭った際、どのような対応をしましたか？（複数選択可）

理解を得るため、その場で説明した。

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）。

1 人で考えて対処した。

役所等に相談した。

障害者団体に相談した。

Q15. 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)

Q16. 最後に、お名前、年齢、性別、職業、居住地域やアイメイト歴などを教えてください。

・お名前： _____

・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

(いずれか1つを選択)

・性別： 男性 / 女性 (いずれか1つを選択)

・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3年目にも拘わらず、いまだに5割以上が入店拒否を経験

- ・法律の施行から3年目にあたる2018年4月1日から2019年2月までの期間に、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5割以上（45人、52.9%）にのぼり、依然として多くの使用者が差別被害に遭っている状況がうかがえる。
- ・なお、過去の調査（同じ質問）では、2017年3月は62.0%（75人）、2018年3月は63.0%（75人）となっている（回答者及び回答者数は異なる）。

【表1. 入店拒否の経験】

- あなたは、法律施行後の3年目にあたる2018年4月1日から現在（2019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	45	52.9%
ない	39	45.9%
無回答	1	1.2%
合計	85	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）」（80.0%）。

次いで、「宿泊施設（ホテル、旅館）」（33.3%）、「タクシー（運転手）」（17.8%）、「スーパー、コンビニ（食品を扱う商業施設）」（11.1%）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）」（36人、80.0%）。「ある」と答えた人のうち8割もの使用者が飲食店での入店拒否を経験している。次点の「宿泊施設（ホテル、旅館）」は15人（33.3%）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。
- ・3番目に多かったのは「タクシー（運転手）」（8人、18.2%）、さらに「スーパー、コンビニ（食品を扱う商業施設）」（5人、11.1%）と続く。

3) 入店拒否に遭った場所は、「初めて行った場所」（30人、66.7%）が最多。

一方で「自宅の周辺」が2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」（30人、66.7%）が最も多く、3番目の「旅行先」（10人、22.2%）とともに、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ことがうかがえる。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」（11人、24.4%）も2番目に多いというのも悲しい結果である。昨年までと同様に、「何度も通っているところ」（9人、20.0%）や「勤務先もしくはその周辺」（2人、4.4%）といった回答もあり、日常的に接する機会のあるところで被害に遭った例があるというのは、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。

- ・対象期間（2018年4月～2019年2月）のすべての時期で入店拒否が発生。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44人だったのに対して、「入店拒否」に遭った時期の合計が81（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1.84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 (%)
2018年4月	9	20.0%
2018年5月	3	6.7%
2018年6月	6	13.3%
2018年7月	7	15.6%
2018年8月	3	6.7%
2018年9月	6	13.3%
2018年10月	12	26.7%
2018年11月	7	15.6%
2018年12月	10	22.2%
2019年1月	11	24.4%
2019年2月	5	11.1%
無回答	2	4.4%
合計	81	180.0%

【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)	36	80.0%
宿泊施設 (ホテル・旅館)	15	33.3%
タクシー (運転手)	8	17.8%
スーパー、コンビニ (食品を扱う商業施設)	5	11.1%
病院	4	8.9%
通行人 (利用客や電車の乗客を含む)	3	6.7%
商業施設 (物販)	3	6.7%
スポーツ施設、カラオケ店	3	6.7%
公共の施設 (図書館、公民館など)	2	4.4%
遊園地、レジャー施設	2	4.4%
日帰り温泉、入浴施設	1	2.2%
飛行機	1	2.2%
バス	0	0.0%
会社・事務所	0	0.0%
コンサート、美術館、博物館、映画館	0	0.0%
結婚式場	0	0.0%
お墓や寺院など	0	0.0%
その他	2	4.4%
無回答	1	2.2%
合計	86	191.1%

【表 4. 「入店拒否」に遭った場所】

	人数	比率 (%)
初めて行った場所	30	66.7%
自宅の周辺	11	24.4%
旅行先	10	22.2%
何度も通っているところ	9	20.0%
施設の入り口	5	11.1%
施設の中	4	8.9%
路上	3	6.7%
勤務先もしくはその周辺	2	4.4%
電車内、駅構内	2	4.4%
施設の外	1	2.2%
その他	5	11.1%
無回答	1	2.2%
	83	184.4%

※「電車、駅構内」は、事業者ではなく、他の乗客らの行為を含む。

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」を求める声が8割近くに。

- ・「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、まだ取り組みが足りないと思う」との回答が最も多く、50人(58.8%)だった。
- ・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17人(20.0%)だった。
- ・両回答を合計すると、8割近い67人(78.8%)の使用者が「さらなる取り組み」を求めており、昨年・一昨年に引き続き、法が目指す目標達成に向けてまだまだ社会全体として取り組みが必要という結果となった。
- ・一方で、「どちらかと言えば、達成されていると思う」(16人、18.8%)、「達成されていると思う」(1人、1.2%)という意見もあった。

【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3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、 まだ取り組みが足りないと思う。	50	58.8%
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。	17	20.0%
どちらかと言えば、達成されていると思う。	16	18.8%
達成されていると思う。	1	1.2%
無回答	1	1.2%
合計	85	100.0%

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。アイメイト使用者としての率直な意見である。
- ・全体の傾向としては、障害者と健常者の「相互理解」や、障害者やアイメイト(盲導犬)に対する「正しい知識」を求める声が多かった。その際、障害者としてひとくくりに考えるのではなく、一人一人の障害や状況への理解を求める声や誤解や偏見の解消、あるいは、お互いに思いやる心を育むなどの意見があった。
- ・「積極的な社会参加」や「交流活動」など、触れ合う機会を増やすという意見も多かった。また、そのためにも、アイメイト使用者自身の「マナー」についてより一層しっかりすべきという意見も目立った。

- ・法自体の周知がまだまだという状況に対し、「社会啓発」や「広報」、あるいは学校での「教育」が必要といった意見もあった。
- ・「罰則」を求める声や、行政や法制度の強化を求める声もあった。

【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いませんか？

【相互理解】

- ・障害別に健常者と比べてできないことが違います。できないことをどういう方法でカバーするか、人の助けを借りるにはどういう方法があるか工夫することだと思う。視覚障害者の場合は、人との関係を大事にすることだと思う。困ったら気軽に頼めるような関係を作っておくこと。
- ・障害者は、嫌な思い、望まない対応をされても、めげずにもっともっと積極的に社会に出て、実際に示すことで理解をしてもらおう努力を惜しまないこと。障害のない人は、他の人から聞いたり、ネットなどの情報だけを信じて頭で理解するのではなく、直接話したり、ふれあったりしなければ、ほんとうの理解は難しいということを学ぶのが一番。
- ・障害者だから、健常者だからと見るのではなく、その人の個性としてもっと大きな視野で受け止めていけば良いのではないかな。
- ・互いに思いやりの気持ちを持つことが大事だと思います。親切の押し売りなどが最近多いので、例えば駅員さんに対して私たちが講習会を行うなど、我々当事者も発信して行く必要性和、発信できる場所の必要性を感じます。
- ・他人への関心や想像力。コミュニケーション、相互理解。お互いに理解し、尊重をすること。相互理解を深める。お互いに理解すること。思いやる心と隣人愛。
- ・障害者が困る事を知ってもらう。アイメイトに対して理解を深める。お互いに。

【正しい知識】

- ・視覚障害者と盲導犬について多くの人に知ってもらう。
- ・盲導犬の事を理解してくれる人が増えてほしい。
- ・障害者やアイメイト（盲導犬）についての正しい情報と理解。その上で、互いを思いやる気持ち。
- ・障害者が社会に参加している事を、健常者にもっと理解してもらう。
- ・ネットの影響で「盲導犬はナイフで刺されてもほえない」等、いまだに誤解や偏見があると思います。
- ・アイメイト使用者でもできることと、できないことがあり、何をどこまでお手伝いしてもらえばいいのか。伝えること、話し合いができることが必要です。

【積極的な社会参加、交流活動】

- ・障害者が外に出ること。障害者がたくさん外出する事。もっと自分たちの存在を知ってもらう必要がある。
- ・使用者ひとりひとりが積極的に社会や地域と関わって、周りに理解を広めていけたらいいと思います。それには使用者側もマナーやしつけにいつそう気を付けて、社会の一員としての自覚を持っていくべきです。
- ・どんどん出かけて、利用頻度を上げる。
- ・私達も社会の状況を理解することにつとめ、なおかつ、自分達の現状を理解してもらうため、交流活動等をすすめる。
- ・まず当事者が自分自身の可能性を信じる。それから、やりたいと思ったことにチャレンジする。いろんな方に協力してもらいながら楽しく社会参加する。

【使用者のマナー】

- ・ユーザーとしてのマナーとアイメイトのしつけ。規律を守ること。ユーザー側もマナーに気をつける。
- ・盲導犬という前に犬を嫌う人がいる事を考える。人前ではハーネスを外さない。家の周りなど散歩以外はコートを着せる事。車内や飲食店、スーパーでは特に抜け毛が他人の服に付かないかと気になる。
- ・健常者側に全く問題がないとは思っていないが、障害者側にも多くの直すべき点があると思う。見えないからどうでも良いと居直って身だしなみにかまわなかったり、犬以前に食べ方や所作がみにくかったり。その状態

で、社会の責任だけを求めることは、むしろ、アイメイトのためにも、障害者のためにもならない。

【社会啓発、広報・PR】

- ・テレビなどでの政府広報、各自治体での啓発活動に努力をされたい。
- ・市役所も初年度は積極的に説明などをしていたが、昨年、今年はその動きはみられない。
- ・同法の周知徹底。一部自治体で行っている「あいサポート運動」を広める。
- ・報道機関などでもっと取上げていただき、健常者に理解を深めていただきたい。又外国人の飲食店に携わる方々に理解をしていただきたい。
- ・法律がある事を全く知らない人が多いと思う。マスメディア等を使い行き渡される様にしてもらいたい。
- ・一般の方に、わかりやすく、正しい情報をアナウンスすることが大切だと思います。
- ・「障害者を差別することはしてはいけないこと」だと周知すること。「人を殺してはいけない」とか「物を盗んではいけない」などと同じくらいに。
- ・啓発が必要。啓蒙活動。行政が積極的な啓発活動を行ってほしい。講演の頻度を上げる。法律ではなく個人の意識の問題。

【教育において】

- ・小・中・高校や大学等の教育機関において、障害当事者との交流の機会を増やして、社会の一員として他者を思いやる心を育てる取り組みの強化。
- ・家庭や学校教育の中で「思いやりの心」、「平等の意義」などを育成していく必要があると思う。
- ・教育の充実。まったくもって地方においては、「補助犬法」も「障害者差別解消法」も浸透しておりません。特に飲食店での入店拒否は非常に多く、怒りを覚えることが多々あります。
- ・教育。小さい頃からの触れ合い。

【行政、法制度】

- ・何等かの罰則が必要だと思う。
- ・不法であればやはり罰せられるような法律の見直しも必要だと考える。
- ・地方の飲食店程、理解度が薄いと思うので、県からの指導を徹底してほしい。
- ・国家的な取組み。

【その他】

- ・似非動物愛護的な接し方をされることが通勤やその他の外出で多くなりました。アイメイトが仕事をしているのに、無言で引っ張る、案内しようとする、行き先はどこなのか聞かれる、こういう仕事をする子は寿命が短いんでしょう？など話し出す、左側通行を理解してくれないなどなど。アイメイト歩行、理念の正しい理解と、対等な自尊心を持ちあった関係を築く意識が必要。
- ・犬が仕事をしていると大変、犬が叱られているとかわいそう、という考え方があるので、この2つを違うということ呼びかける必要がある。
- ・ユーザー側も引き下がらない。
- ・差別してしまう心、嫌いな人がいることを認めつつ、どう人に向かい合うか、社会を成り立たせていけばよいか。そのためには人権教育も、個性を尊重することも大切ですが、問題が発生した時に「話し合い」ができる環境づくりが求められているのだと思います。
- ・アイメイトはもちろん、人と犬（動植物）が共生する環境を育てていく。

※抜粋。内容の似た回答はまとめて記載しています。

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（39人、86.7%）

- ・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、39人（86.7%）と8割以上の使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、「アイメイトの様子を見てもらう」（12人、26.7%）、「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）」（10人、22.2%）、「だまって引き下がり、特にアクションはない」（10人、22.2%）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。	39	86.7%
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）。	12	26.7%
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。	10	22.2%
だまって引き下がり、特にアクションは起こしていない。	10	22.2%
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）。	9	20.0%
役所等に相談した。	8	17.8%
家族や友人に相談した。	8	17.8%
アイメイト使用者（先輩、仲間）に相談した。	7	15.6%
1人で考えて対処した。	5	11.1%
アイメイト協会に相談した。	2	4.4%
障害者団体に相談した。	1	2.2%
その他	4	8.9%
合計	115	255.6%

2) 対応の結果、「入れるようになった」は、60.0%。一方で、「入れなかった」も48.9%と多い。

- ・店への対応の結果、「入れるようになった」は、27人（60.0%）と最多を占めた。昨年は38人（50.7%）、一昨年は33人（44.0%）であったため、徐々に改善傾向にある様子。
- ・また、店側が誤りを認め、「謝罪の言葉があった」は15人（33.3%）だった。
- ・一方で、「入れなかった」（22人、48.9%）、「先方が主張する考え（理由）を言われた」（18人、40.0%）、「謝罪の言葉は無かった」（17人、37.8%）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多く残っていた。
- ・「その他」には、『後日保健所に電話をし、指導してもらった』『他を探した』『何とか入れてもらったが…家族に苦情が来て、もう犬を連れて来るなど言われました』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。	27	60.0%
入れなかった。	22	48.9%
先方が主張する考え（理由）を言われた。	18	40.0%
謝罪の言葉は無かった。	17	37.8%
謝罪の言葉があった。	15	33.3%
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訪問するように言われた）。	6	13.3%
その他	6	13.3%
無回答	1	2.2%
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(21人、46.7%)。

- ・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（21人、46.7%）」が最多。
- ・次いで、「訪問するつもりはあるが、まだ、訪問していない（12人、26.7%）」「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）」（4人、8.9%）、と続く。
- ・その他としては、『その店に行く機会がない』『（入店拒否された）場所によって違う』といった回答の他、『ものすごく仲良くなった』といった意見もあった。

【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。	21	46.7%
訪問するつもりはあるが、まだ、訪問していない。	12	26.7%
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。）	4	8.9%
気分は悪いが、行く必要があるので訪問している。	1	2.2%
その他	10	22.2%
無回答	1	2.2%
合計	49	108.9%

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」と答えた人は7割以上の32人(71.1%)であった。
- ・変化が生じた人のうち、変化した内容は、「事前に盲導犬がいると電話してから訪問」が最も多く(10人、76.9%)、「その場所を避けるようになった」「啓発活動に取り組むようになった」(いずれも7人、53.8%)と続く。
- ・ただし、このような「事前の電話」は、あくまでもトラブルを避けるための自衛的手段である。本来なら不要な手間を選択させられていること自体、社会の未成熟さが表れていると言える。
- ・その他には、『お店に盲導犬が入っている映像をTVでもっと映すべきと思った』という意見があった。

【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	28.9%
特に変わらない	32	71.1%
合計	45	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 (%)
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。	10	76.9%
その場所を避けるようになった。	7	53.8%
啓発活動に取り組むようになった。	7	53.8%
マナーにより一層気を付けるようになった。	5	38.5%
新しいところに行きづらくなった。	4	30.8%
より積極的に説明するようになった。	3	23.1%
その他	1	7.7%
合計	37	284.6%

4. 「東京オリンピック・パラリンピック」に向けて

1) 「東京オリパラ」を「競技会場で観戦したい」は15人(17.6%)

- ・「東京オリパラ」の観戦意向については、「テレビで観戦したい」(53人、62.4%)が最多。また、「競技会場で観戦したい」という人も15人(17.6%)いた。

【表 12. 「東京オリパラ」観戦意向】

- 2020年に56年ぶりに東京で開催される「東京オリンピック・パラリンピック」まであと1年半ほどとなりました。「東京オリパラ」を観戦する際、どのような方法で観戦したいと思いますか？(いずれか一つを選択)

	人数	比率 (%)
テレビで観戦したい。	53	62.4%
競技会場で観戦したい。	15	17.6%
会場でもテレビでも観戦するつもりはない。	17	20.0%
合計	85	100.0%

※「テレビで観戦したい」は、「ラジオ観戦」も含んだ回答。

2) 「東京オリパラ」のボランティアに応募したアイメイト使用者は2人(2.4%)

- ・活発な趣味や旅行など、アイメイト使用者にはアクティブな人が多いが、「東京オリパラ」のボランティアに応募したアイメイト使用者は2人(2.4%)だった。

【表 13. ボランティア参加意向】

- 「東京オリパラ」では、大会ボランティア・都市ボランティアなど多数のボランティア募集がありましたが、こうしたボランティア活動に応募しましたか。(いずれか一つを選択)

	人数	比率 (%)
応募した。	2	2.4%
応募していない。	83	97.6%
合計	85	100.0%

3) 海外からの盲導犬使用者の受入準備について、不安視する声が多数

- ・「東京オリパラ」での海外盲導犬使用者の受入準備については、「あまり準備ができているとは言えない」(43人、50.6%)が最多。次いで、「まったく準備できていない」(15人、17.6%)、「十分ではないが、概ね準備はできている」(12人、14.1%)と続く。
- ・「あまり準備ができているとは言えない」と「まったく準備できていない」を合わせると計58人(68.2%)もの使用者が、受入準備について不安視している様子がわかる。
- ・無回答の中には、『地方在住のため、東京の様子がわからない』といった意見もあった。

【表 14. 海外盲導犬使用者の受入準備】

■「東京オリパラ」には、海外からも多数の盲導犬使用者が来日するものと見込まれます。開催まであと 1 年半ほどですが、世界から集まる盲導犬使用者を受け入れる準備は整っていると思いますか？（いずれか一つを選択）

	人数	比率 (%)
あまり準備ができていないと言えない。	43	50.6%
まったく準備ができていない。	15	17.6%
十分ではないが、概ね準備はできている。	12	14.1%
安心して迎えらるる状況にある。	1	1.2%
無回答	14	16.5%
合計	85	100.0%

4) 「入店拒否の無い社会」は、海外の盲導犬使用者を安心して迎えらるる社会

- ・海外の盲導犬使用者に安心して東京を訪れていただくために必要な準備(自由記述)として、以下のような回答が寄せられた。
- ・多く挙げられたのは、「入店拒否の無い社会」といった意見であった。海外から訪れた方々が入店拒否の被害に遭わないよう願う声が多かった。
- ・設備面では、安心して使える盲導犬用の「トイレの整備」が多く、また、サポートするボランティアの育成なども多く挙げられていた。
- ・内外の制度や慣習の違い、言葉の違いなど、障害の有無に関わらず、外国の方を受け入れることを心配する声もあった。

【表 15. 海外の盲導犬使用者を受け入れるために必要なこと】

■上記 (Q12) の質問に「あまり準備ができていない」「まったく準備ができていない」と答えた方のみにお尋ねします。海外の盲導犬使用者に安心して東京を訪れていただくために、どのような準備が必要だと思いますか？

【入店拒否の無い社会】

- ・盲導犬を連れての海外の方の宿泊ができるのか心配しています。
- ・最低でも競技会場のある都道府県では、いずれの施設においても100%入場・入店拒否はあってはならない。
- ・宿泊施設や飲食店へのいっそうの盲導犬受け入れについての啓発等、国内の盲導犬使用者にとって必要なことがそのまま求められていると思う。特に、交通機関や競技会場周辺、観光地等の訪問が予想される地域において重点的に取り組むべき。
- ・入店拒否がないようにする。ホテル等でのスタッフの対応の仕方の指導。
- ・私たち国内のユーザーが、どこに行っても自然に受け入れができていような社会になること。
- ・アイメイト使用者が直面する問題と重なりますが、飲食店・ホテル・タクシー等、その利用が制限なく可能になること。
- ・気持ちよく宿泊できるホテルの完備。
- ・介助犬OKステッカーをできるだけ入り口に貼ることを国が働きかける。
- ・意識の問題。従業員の徹底。

【社会啓発】

- ・世の中にはいろいろな人がいるという前提を思い出してほしい！

- ・国内でもまだ理解されていないのに、このままの状況では不安だ。視覚障害だけでなく、他の障害でも課題があると聞いているので、とても大丈夫だとは思えない。
- ・盲導犬をペットと思っている人が多い。そのような認識を改める活動が必要。

【盲導犬のトイレ等】

- ・盲導犬用のトイレ場所の確保。わかりやすい排泄場所の確保。
- ・競技会場、最寄駅など主要駅に補助犬用トイレの設置、またその場所の情報発信。
- ・空港の盲導犬用トイレの設置を増やす。
- ・日本にふさわしい排泄やマナーを説明できる人材を用意する。
- ・排せつ場所や休憩できる所（暑さ対策）など、犬の生態に配慮した環境がほしいです。

【ボランティアの育成】

- ・設備（ハード）だけでなく、受け入れる人も育てないといけない。一人一人障害が違い、ニーズも違うので、1年で育てられるとは思えない。場合によってはケガにつながる恐れもある。
- ・誘導のボランティア確保。ボランティア教育の普及。しっかりした案内。
- ・少なくとも公共施設の受付や、公共乗り物の窓口など、また、オリパラに携わるスタッフに正しい知識を教育することを義務付ける。
- ・視覚障害者と、盲導犬への十分な理解をもったヘルパーを用意する。

【制度や慣習などの違い】

- ・日本の風習は事前に理解してもらおう。日本でのマナーを事前に知っていただけるようなCDなどを配布。
- ・外国と日本とではアイメイトの基準や登録制度等が違うので、あらかじめそれを一致させておく事が必要だと思う。
- ・日本の盲導犬協会として海外から来られる盲導犬使用者にアドバイスとサポートが出来る体制をつくるのが良い。
- ・来日される盲導犬の母国と日本との行動の違いを把握してほしい。
- ・世界には、様々な犬種の補助犬がいることを知らせる。それを知られていないことにより、入場拒否が多発するのではないかと。

【外国語でのサポート】

- ・身振り手振りでは分からないので、会話の出来る人が必要。
- ・外国語による読み書きサービス、外国語による道路、駅、ホテル等の案内。
- ・各言語に対応できる動物病院のリスト等の情報を多言語でホームページに紹介。

【その他】

- ・とまどいを感じたら「なにか手助けをすることはあるか？」の声かけが自然に出るように。
- ・盲導犬を含めた健康管理の為に、医師、看護師、獣医師を配置してほしい。
- ・動物検疫制度の見直し。
- ・盲導犬を興味本位で見ない。盲導犬は白杖と同じという事を理解してもらおう。
- ・日本での盲導犬の同伴行動について事前に説明しておいてほしい。
- ・来日される盲導犬の頭数が少なければ日本人の歩行指導者を付けて欲しい。
- ・盲導犬協会全体の協力体制が図られていない。国内で盲導犬の理解・充実の取り組みが不足している。

※抜粋。内容の似た回答はまとめて記載しています。

5. 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74人（87.1%）。次いで、「建物の入り口やドアを見つけられる（69人、81.2%）」「スピーディーに歩行できる（68人、80.0%）」と実用面での項目が続く。
- ・一方で、「人間関係が広がった（63人、72.9%）」「人生に広がりを得た（61人、71.8%）」や「心に余裕が生まれた（57人、67.2%）」など、人生の充実や心理的な側面の回答も多かった。
- ・その他の項目には、「支え合って生きる意味と関係を学ぶことができた」「積極的になれた。仕事の幅が広がった」「通院が出来る」「話し相手？になってくれる。感謝している」「道に迷っても不安でなくなった。知らない場所でも行けるようになった」「周りの方が優しく接してくれることが多い気がする」といった意見があった。

【表 16. 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。	74	87.1%
建物の入り口やドアを見つけられる。	69	81.2%
スピーディーに歩行できる。	68	80.0%
人間関係が広がった。	63	74.1%
公共交通機関に自由に乗れる。	62	72.9%
気楽に散歩できる。	61	71.8%
人生に広がりを得た。	61	71.8%
電車などで、空席を見つけられる。	58	68.2%
心に余裕が生まれた。	57	67.1%
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。	56	65.9%
旅行に行ける（国内）。	52	61.2%
長時間、長距離の移動が出来る。	51	60.0%
周囲との関係が良くなった。	45	52.9%
一人で通勤できる。	41	48.2%
自尊心が保持される。	39	45.9%
コンサートやスポーツを気軽に楽しめる。	37	43.5%
趣味に打ち込むことが出来る。	37	43.5%
プライバシーが確保できる。	32	37.6%
海外旅行に行ける。	12	14.1%
無回答	1	1.2%
その他	12	14.1%
合計	989	1163.6%

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、国内外の旅行が多数挙げられた。それも、「海外」といった漠然とした回答ではなく、スイス、フィンランド、ドイツ、イギリス、メキシコ、ロサンゼルスなど、具体的な国名・都市名が挙げられていたのが印象的であった。
- ・国内旅行を挙げた方も多い。北海道や沖縄など多様な行き先はもとより、「単独で」「徒歩で」といったように旅の仕方にこだわりを持つユーザーもいた。また、行った先で体験したいことや、話題のテーマパークである「ディズニーランド」「ムーミンバレーパーク」なども挙げられていた。東京オリンピック・パラリンピック 2020 が翌年に控えていることもあり、「東京オリパラ」という回答も複数あった。
- ・日常の自由な行動や社会参加、あるいは趣味や勉強などを挙げた方も多く、QOL の充実を目指し、様々なことに積極的に取り組んでいる様子がうかがえる。

【表 17. 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】

- ・海外（スイス）に行ってみたいと思い、勉強している。（国内は2カ月に1回くらい旅行に行っている）
- ・アメリカの盲導犬協会へ行き、交流と見学をしてみたいです。
- ・アメリカ。
- ・ヨーロッパ（ドイツ）（でもちょっと年をとり過ぎましたので…）。
- ・ヨーロッパを旅したい。
- ・アフリカを旅したい。
- ・スイス、イギリス、ドイツ、船旅、スカイダイビング。
- ・フィンランド、海外旅行。
- ・ロサンゼルス（家族に会いに）。
- ・子供の住んでいる外国（メキシコ）に行ってみたい。
- ・アジアに同伴したい。
- ・海外旅行と一緒に行ってみたい。海外旅行が目標。海外旅行をしてみたい。海外に行きたい。
- ・国外・国内問わず旅行。

【国内旅行】

- ・国内一周徒歩旅行。
- ・国内の温泉を巡る旅行。
- ・全国の温泉めぐりをしたいです。
- ・単独旅行。
- ・地方の友人の所を訪ねたい。
- ・一泊程度の小旅行を増やしたい。
- ・日本全国の旅が、7カ所ほど残してあるので、それを完成させたい。
- ・北海道でマイウイスキー造りのツアーに参加したい。
- ・北海道の知人のところに出かけたい。
- ・生で聞いたことの無い野鳥の声を聞きにでかけたい。
- ・あまり旅行をする方ではなかったが、今後は積極的に旅行に行きたいと思うようになった。
- ・あちこち旅行に行きたい
- ・映画のロケ地をめぐること。
- ・山のぼり、沖縄。

- ・ディズニーランド。
- ・ムーミンバレーパーク（埼玉県）。
- ・飛行機で旅行したい。
- ・バスツアー。
- ・東京オリンピック、パラリンピック。

【自由な日常、積極的な社会参加】

- ・気兼ねなく飲食店に入りたいです。
- ・自由に気楽に行動ができるので、好奇心の向くままにどこへでも、何にでも参加しようと思います。
- ・毎日、季節を肌で感じつつ歩けることに満足しています。
- ・通勤の帰り道、一駅歩いてみたり、違う道を歩いてみて、ふらっと飲食店に立ち寄るなど。今は花の香り漂う道を遠回り歩いて楽しんでいます。
- ・いろいろな知識を深めたいと思いますが、以前セミナーを受講しようとして拒否されたことがあります。そのようなことにもめげること無く積極的に社会参加をしていきたいと思っています。
- ・初めての場所。アイメイトと色々なお店（飲食店）に入っている映像をインターネットで公表する。

【趣味や勉強など】

- ・専門学校で新しく勉強をしたい。
- ・ダンス。
- ・寄席。

【その他】

- ・今のところ願いが叶っている。
- ・多くの人たちに正しい知識、認識を広めていきたい。特に、チャレンジや行きたいところは今、ありませんが、行こうと思えば、やろうと思えば、アイメイトと一緒にできると思っています。
- ・慰問活動。
- ・1日も長く一緒に生活したい。
- ・研修・講演会の講師をする機会があります。アイメイトと支え合い、共に生きていくことの価値を伝える。そのために各所で色々な立場の人と出会い、話をしていきたいです。

※抜粋。内容の似た回答はまとめて記載しています。

6. 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、北は福島県から南は鹿児島県まで全国 21 都府県から回答が集まった。

【表 18. 居住地域（都道府県）】

東北地方	福島県
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、大阪府
中国地方	岡山県
四国地方	愛媛県、高知県
九州地方	福岡県、佐賀県、鹿児島県

2) 男女比

- ・男女比は、ほぼ半々であった。

【表 19. 性別】

性別	男性	女性	無回答	合計
人数	44	40	1	85
比率 (%)	51.8%	47.1%	1.2%	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 34 人（40.0%）。次いで、「4～10年（17人）」「21～30年（13人）」と続く。
- ・アイメイトの頭数は、「2 頭目」が最も多く 31 人（36.5%）。次いで、「1 頭目（17人）」「3 頭目（17人）」「4 頭目（10人）」と続く。
- ・「41年以上」の使用者が 3 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 20. 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	合計
人数	9	17	34	13	9	3	85
比率 (%)	10.6%	20.0%	40.0%	15.3%	10.6%	3.5%	100%

【表 21. 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	17	31	17	10	6	4	85
比率 (%)	20.0%	36.5%	20.0%	11.8%	7.1%	4.7%	100%

4) 年齢層

- ・年齢層は60代が最も多く、35.3%を占めている。次いで、70代が29.4%、50代が15.3%、40代が14.1%となっている。

【表 22. 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	合計
人数	0	1	3	12	13	30	25	1	85
比率(%)	0%	1.2%	3.5%	14.1%	15.3%	35.3%	29.4%	1.2%	100%

5) 障害の時期（中途/先天）

- ・先天と中途の別では、「中途」が67.1%と半数以上を占めている。

【表 23. 中途/先天】

	中途	先天	無回答	合計
人数	57	21	7	85
比率(%)	67.1%	24.7%	8.2%	100%

6) 職業

- ・職業は、「三療/マッサージ・指圧・鍼」が最も多く22人(25.9%)。次いで、「会社員/団体職員(18人、21.2%)」「無職(18人、21.2%)」「主婦(10人、11.8%)」と続く。

【表 24. 職業】

職業	人数	比率
三療/マッサージ・指圧・鍼	22	25.9%
会社員/団体職員	18	21.2%
無職	18	21.2%
主婦	10	11.8%
自営業	6	7.1%
公務員	3	3.5%
教員、講師	2	2.4%
自由業、その他	5	5.9%
無回答	1	1.2%
合計	85	100%

以上