

令和4年度 障害者総合福祉推進事業

身体障害者補助犬の効果的な普及啓発及び訓練
並びに認定の平準化に関する調査研究
報告書

令和5年3月

社会システム 株式会社

目次

I 事業要旨	1
1. 本調査研究の目的	1
2. 調査の結果概要	1
(1) 介助犬・聴導犬の訓練及び認定の平準化に資する調査・分析	1
(2) 身体障害者補助犬使用者の受入事例の調査・分析	3
II 事業の目的	5
III 事業の実施内容	5
1. 介助犬・聴導犬の訓練及び認定の平準化に資する調査・分析	5
(1) 訓練事業者意見交換会の実施	5
(2) 訓練基準の運用状況等にかかるアンケート調査	6
(3) 認定要領の運用状況等にかかるアンケート調査	7
2. 身体障害者補助犬使用者の受入事例の調査・分析	7
(1) 身体障害者補助犬使用者の受入状況の調査	7
(2) 円滑な受入を実施している事業者に対する調査	8
(3) 円滑な受入の事例集の作成	8
IV 調査等の結果	9
1. 介助犬・聴導犬の訓練及び認定の平準化に資する調査・分析	9
(1) 合同訓練についての実態調査	9
(2) 訓練事業者意見交換会の実施	12
(3) 訓練基準の運用状況等にかかるアンケート調査	13
(4) 認定要領の運用状況等にかかるアンケート調査	15
(5) 介助犬・聴導犬の訓練基準及び認定要領の運用実態の整理	18
2. 身体障害者補助犬使用者の受入事例の調査・分析	19
(1) 身体障害者補助犬使用者の受入状況の調査	19
(2) 円滑な受入を実施している事業者に対する調査	40
(3) 円滑な受入の事例集の作成	61
V 分析・考察	67
1. 介助犬・聴導犬の訓練及び認定の平準化に資する調査・分析	67
2. 身体障害者補助犬使用者の受入事例の調査・分析	67
VI 成果の公表方法	68
参考資料	69
1. 訓練事業者意見交換会 議事録	69
(1) 第1回(令和4年11月16日(水)13:30~15:00 Web開催)	69
(2) 第2回(令和4年12月20日(水)15:00~16:40 Web開催)	80
2. 訓練基準の運用状況等にかかるアンケート調査 調査票	93
3. 認定要領の運用状況等にかかるアンケート調査 調査票	95
4. 身体障害者補助犬使用者の受入状況の調査 自治体アンケート 調査票	98

(1) 都道府県向け調査票.....	98
(2) 政令市・中核市向け調査票.....	101
5. 身体障害者補助犬使用者の受入状況の調査 ユーザーアンケート 調査票.....	104

I 事業要旨

1. 本調査研究の目的

令和3年度に実施した介助犬・聴導犬の訓練基準並びに認定要領の見直しを受け、各事業所(訓練事業者、指定法人)における運用状況の実態を把握し、訓練及び認定の平準化に資する資料をとりまとめる。

また、病院・飲食店・宿泊施設等における身体障害者補助犬使用者の円滑な受入の事例を調査・分析し、効果的な普及啓発方法を検討する。

2. 調査の結果概要

(1) 介助犬・聴導犬の訓練及び認定の平準化に資する調査・分析

1) 訓練事業者意見交換会の実施

令和3年度に厚生労働省が実施した「訓練基準の見直しに係るワーキンググループ」で議論されてきた訓練基準の見直しの中で、今後の訓練事業者等の議論が必要である課題として出されていた「合同訓練の日数」についての考え方を、訓練事業者の意見交換会を設置し、検討を行った。訓練事業者のうち、過去3年間の育成(認定)の実績がある事業者 10 社にメンバーとして参画をいただいた。

意見交換会での議論内容の概要は、次頁に示す。

【意見交換会における議論内容の概要】

1. 合同訓練の規定日数の妥当性

■前提

前提として、「認定審査を受けるための要件を満たすこと」が重要である。

■質の担保を鑑みた日数

○最低日数を設定しておく。

→最低限にするからには、訓練の内容を検討し、まとめ、実装し、ブラッシュアップしていくことが必要。

→認定審査の要件を満たすところまで訓練していくために必要な日数とする。

訓練日数の考え方の整理

介助犬	案① <u>28日以上</u> ～1か月 →盲導犬、海外の実績を鑑みた日数(理由付けがある) →リモートも加味する？ 案② <u>20日以上</u> (新規/代替えと書く必要はない)
聴導犬	案① <u>14日以上</u> ～1か月 案② <u>20日</u> (理解いただくのに時間がかかるか?)
代替	代替は半分とするか、育成団体に任せるか？ 代替の場合はリモートなども加味して。 → <u>現行の規定のままで</u> 。(事業者の裁量で)

※合同訓練に自主訓練、リモートを入れる場合には、それがどんな内容で行われるべきなどの注意書きが必要。

2. 今後のブラッシュアップの進め方について

上記のように訓練日数については、実装しながら今後もブラッシュアップを図り、妥当性や運用のあり方について育成事業者自身で検討を重ねていく必要がある。今後は、定期的な育成事業者による協議の場を設け、合同訓練日数だけでなく、課題点を協議しながら、身体障害者補助犬の育成をより良いものとしていくこととする。

また、厚生労働省の設ける委員会やワーキングに積極的に育成事業者を登用いただき、補助犬の質の担保を図っていくための積極的な意見交換や提案を行っていきたい。

2) 訓練基準の運用状況等にかかるアンケート調査

過去3年間に訓練(認定)の実績のある 10 社を対象として調査を実施し、5社の回答を得た。改正については回答者全てが認識していた。うち、改正を踏まえて見直しを実施(又は一部実施)した事業者は3社であった。その内容としては、合同訓練の日数についての見直し又は見直しに向けた検討を行っていることがあげられた。一方で見直しをしていない理由としては、従来の訓練内容・体制で既に新たな訓練基準に対応できているためであった。

3) 認定要領の運用状況等にかかるアンケート調査

指定法人7社を対象として調査を実施し、6社の回答を得た。改正を踏まえて見直しを実施(又は一部実施)した事業者は5社であった。その内容としては、昨年度の指定法人意見交換会で議論・検討した新しい申請様式の活用、リモート方式による審査の実施、動画の活用などを行っていることが挙げられた。

(2) 身体障害者補助犬使用者の受入事例の調査・分析

1) 身体障害者補助犬使用者の受入状況の調査

① 自治体アンケート

NPO 法人日本補助犬情報センターと連携し、同センターが身体障害者補助犬担当窓口(都道府県・政令市・中核市)に対して実施する「身体障害者補助犬育成促進事業等実施実態調査」の中の「相談・問い合わせ」に関する調査の結果を集計・分析した。

- 補助犬に関する相談内容の記録、保管:「行っている」と回答した自治体は、都道府県では 8 割以上であるが、中核市では半数程度にとどまっている。
- 2021 年度中の相談の有無:相談があった自治体の割合は、盲導犬では 4 割、介助犬では 1 割強、聴導犬では 1 割未満となっている。
- 2021 年度中の相談件数:回答のあった自治体の相談件数を合計すると、年間で 411 件であった。都道府県が受けた相談が 287 件と最も多く 7 割程度を占め、政令市は 113 件、中核市は 11 件を受けていた。犬種別に見ると、盲導犬が最も多く 349 件、介助犬が 38 件、聴導犬が 24 件であった。相談内容別に見ると、「補助犬同伴の受入拒否に関する対応や相談」が 41 件と最も多く、続いて「補助犬に関する資料請求」が 26 件となっている。相談者別に見ると、補助犬の使用者からの相談が 39 件と最も多く、続いて訓練事業者からが 14 件、補助犬希望者からが 12 件となっている。
- 2021 年度中の相談件数補助犬同伴の受入拒否に関する対応や相談の具体的内容や対応:受入拒否が報告された業態としては、飲食店・医療機関(健康診断会場や新型コロナウイルスワクチン接種会場なども)・宿泊施設・交通機関(タクシー)・学校・寺院・博物館・葬儀場・キャンプ場・入浴施設等があった。補助犬ユーザー本人から受入拒否の報告を受け、自治体職員が説明と指導をし、受け入れられたとする事例が多い。また、訓練事業者から受入拒否と対応の事例報告を受けたという自治体がいくつか見られた。補助犬ユーザーより、事業者に向けて行政が実施する講習会での理解促進を依頼され、会場で啓発ツールの配布を行った自治体も見られた。

② ユーザーアンケート

身体障害者補助犬ユーザーの受入状況について、補助犬ユーザー側の視点から調査を行い、ユーザー117名からの回答を得た。

- 小売店、宿泊施設、医療機関、交通機関では、20～30%程度が過去1年で1回以上の受入拒否を経験している。飲食店では半数以上の55%程度が1回以上の受入拒否を経験している。
- 分譲マンション・公営/民営賃貸住宅ともに入居しようと思ったことがない人が圧倒的に多いが、入居しようと思った人の中では、民営賃貸住宅での拒否経験の割合が高い。
- 受入拒否の事例として181件の回答があり、全体の約45%に相当する81件が飲食店であった。それ以外の業態の回答は概ね10～20件程度である。
- 各業態で、「他の人に迷惑がかかる」や「動物が入ってくることは一律に禁止している」、「受け入れの前例がない」などの理由で拒否を受けている。医療機関では「様々な感染症のリスクがある」や「補助犬を待たせる場所がない」など他の業態とは異なる理由での拒否が見受けられる。
- 受入拒否後の対応は、全体で見れば改善されたのは60%程度で、40%は使用者が対応をしても改善がなされなかった(引き続き拒否)。宿泊施設や賃貸住宅・分譲マンションでは、回答された受入拒否事例のうち、半数以上が改善されなかった。

2) 円滑な受入を実施している事業者に対する調査

円滑な受け入れを実施している事業者と施設等を利用している補助犬ユーザーに対して取材を行った。

公共交通機関、宿泊施設、小売店、飲食店、医療機関、賃貸住宅の6業態の10事業者に対して取材を実施した。

3) 円滑な受入の事例集の作成

「円滑な受入を実施している事業者に対する調査」の内容を活用し、円滑な受入の事例集リーフレット(公共交通機関、宿泊施設、小売店、飲食店、医療機関向けの5種類)を作成した。

作成したリーフレットは、身体障害者補助犬法担当窓口を設置している自治体(都道府県・政令市・中核市)に送付し、またデータをホームページに掲載し、厚生労働省からの周知により受入側の各種団体等を通じて啓発リーフレットとしての活用を図るものとした。

II 事業の目的

令和3年度に実施した介助犬・聴導犬の訓練基準並びに認定要領の見直しを受け、各事業所(訓練事業者、指定法人)における運用状況の実態を把握し、訓練及び認定の平準化に資する資料をとりまとめる。

また、病院・飲食店・宿泊施設等における身体障害者補助犬使用者の円滑な受入の事例を調査・分析し、効果的な普及啓発方法を検討する。

III 事業の実施内容

本事業は、以下のとおりの内容を実施した。

1. 介助犬・聴導犬の訓練及び認定の平準化に資する調査・分析

(1) 訓練事業者意見交換会の実施

令和3年度に厚生労働省が実施した「訓練基準の見直しに係るワーキンググループ」で議論されてきた訓練基準の見直しの中で、今後の訓練事業者等の議論が必要である課題として出されていた「合同訓練の日数」についての考え方を、訓練事業者の意見交換会を設置し、検討を行った。

① 意見交換会の設置

訓練事業者のうち、過去3年間の育成(認定)の実績がある事業者 10 社にメンバーとして参画をいただいた。

意見交換会メンバー(順不同、敬称略)

事業者等名	氏名
公益社団法人 日本聴導犬推進協会	水越 みゆき
社会福祉法人 日本介助犬福祉協会	川崎 元広
神奈川介助犬聴導犬協会	関水 俊明
社会福祉法人 日本聴導犬協会	有馬 もと
特定非営利活動法人 日本サポートドッグ協会	阿部 明子
公益財団法人 日本補助犬協会	朴 善子
社会福祉法人 アジアワーキングドッグサポート協会	野地 義行
社会福祉法人 日本介助犬協会	水上 言
特定非営利活動法人 兵庫介助犬協会	北澤 光大
一般社団法人 ドッグフォーライフジャパン	砂田 真希

※欠席者(第1回:水越様、阿部様、水上様(代理出席)、第2回:水越様)

※欠席の方には、資料送付の上、ご意見についての確認を行った。

② 意見交換会の実施

下記の日程、内容で2回の意見交換会を実施した。

意見交換会の実施内容

	日時	議事内容
第1回	令和4年11月16日(水) 13:30~15:00 リモート開催	○合同訓練日数にかかるアンケート結果の紹介 ○合同訓練日数についての意見交換
第2回	日時:令和4年12月20日(火) 15:00~16:30 リモート開催	○合同訓練日数についての意見交換 ○今後のブラッシュアップの進め方について

(2) 訓練基準の運用状況等にかかるアンケート調査

令和3年度に厚生労働省が実施した「身体障害者補助犬の訓練及び認定等のあり方検討会」において、介助犬・聴導犬の訓練基準の一部改正が行われた。これを受け、訓練事業者において体制の見直し等の変化があったかなどについて把握するため、アンケート調査を実施した。

対象は、訓練事業者のうち、過去3年間の育成(認定)の実績がある以下の事業者 10 社にアンケート調査票(アンケート調査票は、巻末の参考資料として掲載する)の配布、回答のお願いを行い、5社の回答を得た。

アンケート対象事業者及び回答状況

事業者等名	回答
公益社団法人 日本聴導犬推進協会	○
社会福祉法人 日本介助犬福祉協会	
神奈川介助犬聴導犬協会	
社会福祉法人 日本聴導犬協会	
特定非営利活動法人 日本サポートドッグ協会	○
公益財団法人 日本補助犬協会	○
社会福祉法人 アジアワーキングドッグサポート協会	
社会福祉法人 日本介助犬協会	○
特定非営利活動法人 兵庫介助犬協会	
一般社団法人 ドッグフォーライフジャパン	○

(3) 認定要領の運用状況等にかかるアンケート調査

令和3年度に厚生労働省が実施した「身体障害者補助犬の訓練及び認定等のあり方検討会」において、介助犬・聴導犬の認定要領の一部改正が行われた。これを受け、指定法人において体制の見直し等の変化があったかなどについて把握するため、アンケート調査を実施した。

対象は、指定法人 7 社にアンケート調査票(アンケート調査票は、巻末の参考資料として掲載する)を配布して回答を依頼し、6社から回答を得た。

アンケート対象指定法人及び回答状況

事業者等名	回答
社会福祉法人兵庫県社会福祉事業団	○
名古屋市総合リハビリテーション事業団	○
横浜市リハビリテーション事業団	○
千葉県身体障害者福祉事業団	○
社会福祉法人 日本介助犬福祉協会	○
社会福祉法人 日本聴導犬協会	
公益財団法人 日本補助犬協会	○

2. 身体障害者補助犬使用者の受入事例の調査・分析

(1) 身体障害者補助犬使用者の受入状況の調査

① 自治体アンケート

NPO 法人日本補助犬情報センターと連携し、同センターが身体障害者補助犬担当窓口(都道府県・政令市・中核市)に対して実施する「身体障害者補助犬育成促進事業等実施実態調査」の中の「相談・問い合わせ」に関する調査の結果を集計・分析した。

調査対象は、2020年4月1日時点の全国の都道府県・政令市・中核市の身体障害者補助犬担当窓口である。対象となる自治体数は、都道府県 47、政令市 20、中核市 60、合計 127 であり、85%にあたる 108 自治体から回答があった。

② ユーザーアンケート

過年度調査の結果から、補助犬受入に対する受入側(施設側)の認識が低い状況が明らかになっていることから、その実態について、補助犬使用者側の視点から調査を実施した。

調査対象は全国の盲導犬・介助犬・聴導犬の使用者で、訓練事業者や使用者団体を通じて依頼した。使用者 117 名(盲導犬 94 名、介助犬 16 名、聴導犬 7 名)から回答を得た。

(2) 円滑な受入を実施している事業者に対する調査

円滑な受け入れを実施している事業者と施設等を利用している補助犬ユーザーに対して取材を行った。

表 取材対象者と取材日程

業態	事業者名	補助犬ユーザー名	取材日
公共交通機関	三和交通株式会社 (横浜市港北区)	碓谷 純子 様 (盲導犬ユーザー)	2022年11月22日(火)
	東急バス株式会社 (東京都目黒区)	碓谷 純子 様 (盲導犬ユーザー)	2022年12月12日(月)
宿泊施設	由屋るる犀々 (石川県金沢市)	平野 友明 様 (介助犬ユーザー)	2022年10月13日(木)
小売店	about her. マツオインターナショナル株式 会社 (大阪府箕面市)	浅井 純子 様 (盲導犬ユーザー)	2022年11月24日(木)
	ル・シュクレ・クール (大阪市北区)	浅井 純子 様 (盲導犬ユーザー)	2022年11月24日(木)
飲食店	エバーグリーンカフェ (相模原市緑区)	山岸 加奈子 様 (盲導犬ユーザー)	2022年12月8日(木)
	CHOPPERS ハンバーガー& カフェ (埼玉県所沢市)	東 彩 様 (聴導犬ユーザー)	2023年2月16日(木)
医療機関	さとう歯科クリニック (相模原市緑区)	山岸 加奈子 様 (盲導犬ユーザー)	2022年12月21日(水)
	東京歯科大学市川総合病院 (千葉県市川市)	浅井 純子 様 (盲導犬ユーザー)	2023年2月15日(水)
賃貸住宅	ハイライフ宅建 (兵庫県宝塚市)	安藤 美紀 様 (聴導犬ユーザー)	2023年2月16日(木)

(3) 円滑な受入の事例集の作成

「(2) 円滑な受入を実施している事業者に対する調査」での取材内容に基づき、円滑な受入の事例集リーフレットを作成した。

リーフレットは、公共交通機関・宿泊施設・小売店・飲食店・医療機関の5つの業態について作成した。

IV 調査等の結果

1. 介助犬・聴導犬の訓練及び認定の平準化に資する調査・分析

(1) 合同訓練についての実態調査

意見交換会の実施に先立ち、メンバー訓練事業者における合同訓練についての実態についてアンケート調査を行った。結果は以下のとおりである。なお、アンケートは、10社中、7社の回答をいただいた。

① 合同訓練日数の実態

- 介助犬・聴導犬ともに、現行規定の40日、10日を大きく上回った平均日数。
- 日当たりの時間は、介助犬4.25時間/日、聴導犬5.5時間/日。
- 2頭目以降については、介助犬・聴導犬ともに日数は少なくなるが、規定を超えている。

■介助犬(概ね40日以上)

訓練日数 40～106日、平均50.8日(2頭目は40～57日、平均44.3日)
日当たり平均時間 2.5～7h/日、平均3.9h/日(2頭目は2～3h/日、平均2.17h/日)

■聴導犬(概ね10日以上)

訓練日数 15～35日、平均23.8日(2頭目は10～30日、平均18.8日)
日当たり平均時間 2～7h/日、平均4.6h/日(2頭目は2～4h/日、平均2.8h/日)

■実態で特筆すべき点

- 聴導犬合同訓練の場合、ユーザーの基礎情報量や理解力により訓練日数は増加している。日数が長くなるとユーザーのモチベーションを保つことが難しいため、約半年間で訓練を終わるように調整している。
- 日数には自主訓練が含まれている。指定法人での動作検証が訓練直後に入るわけではないため、訓練を終えられる状態になっていても合同訓練中ということになるため、自主訓練の日数が増え、結果合同訓練日数が増えることとなります。因みに2頭目以降のケースのみですが、自主訓練を抜いた平均日数は38日でした。(最短で23日、最長で54日でした。重度の方の日数が多くなっている。)
- 訓練時間については、2時間の時もあれば、6時間の時もあります。(最短で30分ということもあります。)
- ユーザーの学習能力により、合同訓練日数(聴導犬で最長40日間)を変えている。自宅訓練の日数を7～10日以上含める必要があると考える。
- 合同訓練前の事前訓練(都道府県の委託契約前)、合同訓練後のフォローアップを積極的に活用している。
- ほとんどの合同訓練実施日において2時間以上は実施している。
- 2頭目については、現時点での規定に沿うわけであるので、2頭目は半分の時間でよい。
- 聴導犬の訓練日数がなぜ10日なのかを今一度議論して調整することが望ましい。

② 「合同訓練日数」に対するご意見

■介助犬の訓練日数について

1頭目	<ul style="list-style-type: none"> ● <u>長すぎる</u>。介助犬はユーザーの障害により必要とする介助作業が異なることは理解できるが、それは訓練事業者が介助動作を教える作業であり、合同訓練の日数とは異なると考える。また、日数に関しては最低ラインであり、必要と思えば増やすことは問題ない。 ● <u>40日</u> ● <u>30日間以上</u>(※座学:犬の基本ケア、病気、獣医療については、Zoomで教授できる) ※ユーザーの修得度により日数は変えられる。修得の違いは人それぞれあるが、約1カ月は候補犬との絆作りのためにも妥当な日数と考えます。 ● 盲導犬と同様、<u>4週間(20~24日)</u>。 ● 現状の「40日以上」が、<u>多いのか少ないのか一概には言えない</u>。犬によって、使用者によって、必要とする日数は異なるので日数では決められない。認定要領で定められた内容で行われた認定審査によって、介助犬と使用者の質が担保されているはず。認定事業者で適切な認定審査が行われているかどうかを厚労省がチェックすれば良い。日数の議論よりも、介助犬と使用者の質が保証されるような認定審査ができていくかどうかの方が大事。 ● <u>介助犬使用希望者の障害の状況によって40日も必要ないという方もいるため、20日以上としてもよいのではと考える</u>。
2頭目以降	<ul style="list-style-type: none"> ● 基本的な法律とユーザーの義務である行動・衛生・健康管理の基礎知識は備えているので<u>1頭目より短期間でも良いと考える</u> ● <u>25日</u> ● <u>20日以上</u>。習得具合の違いは人それぞれありますが、候補犬との絆作りのためにも妥当な日数と考えます。 ● 盲導犬と同様、<u>2週間(10~12日)</u>。 ● 40日の規定をそのままとするならば<u>半分の20日</u>、1頭目が20日以上となれば2頭目でも20日以上としてはどうか。

■聴導犬の訓練日数について

1頭目	<ul style="list-style-type: none"> ● 短すぎる。聴導犬ユーザーの場合、「ユーザーの義務や犬の扱いを理解」するまでに回数と期間をようすと感じている。<u>25~30日程度は必要と考える</u> ● <u>3週間(15日)</u> ● 10日は極端に少ない。介助犬の日数として提案した20日以上ではどうか。
2頭目以降	<ul style="list-style-type: none"> ● 基本的な法律とユーザーの義務である行動・衛生・健康管理の基礎知識は備えているので<u>1頭目より短期間でも良いと考える</u> ● <u>10日</u> ● <u>1頭目を20日とし、それで統一してはどうか</u>。

■その他ご意見

- どうしても客観的評価として数値化したいのであれば別ですが、そもそも認定審査において「出来」を判定するのですから、その過程の期間や日数を縛ることが無意味です。この法律が出来た当初に、「聴導犬なら、夜 11 時 55 分からの 10 分間合同訓練をすれば、わずか 5 回、延べ 50 分の訓練でクリアできる基準」と揶揄されていたことを思い出しました。訳の分からない規則や実状に適さないあるいは時代遅れの法律が、多くの無駄や責任逃れの後押しをすることがないよう、切に望みます。
- 日数そのものの前に、「合同訓練」の定義づけについての議論が必要と考えます。当会は、自主訓練も合同訓練の日数にカウントしていますが、認定後にトレーナーが居ない状態での生活、社会参加を見据えてのものであり、目的を持った自主訓練という位置付けです。何を持って「合同訓練」とするのかの定義が必要ではないでしょうか。
- 具体的な日数は決めず、ユーザー希望者の習得度により、●日以上といった表記にするのはいかがでしょうか？

③ その他「合同訓練日数のあり方」について議論する上でのご意見

- 補助犬の使用歴、飼育歴、地理的条件、育成団体の施設規模等が考慮されていない。
- 小さな団体は遠隔地のユーザーの訓練が難しい(宿泊施設がない、業務スケジュールが立てにくい等)
- 合同訓練のゴールは日数では測れない(日数に達したからよいというものではない、訓練内容の統一性(定義付け)が必要か、希望者の修得能力によって日数はフレキシブルにすべき、働きながら取得できる現実的な日数にすべき、フォローアップの活用も考慮すべき)。
- 合同訓練日数としてどこまでを見込んでよいのか(ボランティアスタッフによる訓練、リモートでの指導等)
- 日数の規定あくまでも最低日数。事業者の判断で増やして対応すればよい。
- 盲導犬を参考に基準を考えるべきか。
- 日数よりも質の担保をどうするかである。認定審査で質を保証できないのであれば、フォローアップに認定事業者が積極的に関わって質の維持をしていくことが必要なのでは。
- 日数というよりは、もしかすると「合計訓練時間」、例えば「100 時間以上とする」などで規定をつくるという考え方の方が、現実的ではないか。

(2) 訓練事業者意見交換会の実施

Ⅲで示したように、過去3年間に訓練(認定)の実績のある10社をメンバーとして、2回の意見交換会を実施し、「合同訓練の日数」についての考え方についての意見交換を行った。実施結果は以下のとおりである。

なお、意見交換会の議事録は、巻末の参考資料として掲載する。

① 合同訓練の規定日数の妥当性

介助犬・聴導犬の合同訓練の規定日数の妥当性について議論を行い、当意見交換会としての合同訓練の規定日数についての考え方としては、以下のように整理された。

■前提

前提として、「認定審査を受けるための要件を満たすこと」が重要である。

■質の担保を鑑みた日数

○最低日数を設定しておく。

→最低限にするからには、訓練の内容を検討し、まとめ、実装し、ブラッシュアップしていくことが必要。

→認定審査の要件を満たすところまで訓練していくために必要な日数とする。

訓練日数の考え方の整理

介助犬	案① 28日以上 ～1か月 →盲導犬、海外の実績を鑑みた日数(理由付けがある) →リモートも加味する? 案② 20日以上 (新規/代替えと書く必要はない)
聴導犬	案① 14日以上 ～1か月 案② 20日 (理解いただくのに時間がかかるか?)
代替	代替は半分とするか、育成団体に任せるか? 代替の場合はリモートなども加味して。 → 現行の規定のみ まで。(事業者の裁量で)

※合同訓練に自主訓練、リモートを入れる場合には、それがどんな内容で行われるべきなどの注意書きが必要。

② 今後のブラッシュアップの進め方について

上記のように訓練日数については、実装しながら今後もブラッシュアップを図り、妥当性や運用のあり方について育成事業者自身で検討を重ねていく必要がある。今後は、定期的な育成事業者による協議の場を設け、合同訓練日数だけでなく、課題点を協議しながら、身体障害者補助犬の育成をより良いものとしていくこととする。

また、厚生労働省の設ける委員会やワーキングに積極的に育成事業者を登用いただき、補助犬の質の担保を図っていくための積極的な意見交換や提案を行っていきたい。

(3) 訓練基準の運用状況等にかかるアンケート調査

Ⅲで示したように、過去3年間に訓練(認定)の実績のある10社を対象として、一部改正された訓練基準の運用状況についてアンケート調査を行った。5社の回答を得て、結果は以下のとおりである。

① 令和4年度の育成状況

令和4年度の育成頭数は、下表の通り。(令和4年度内に訓練終了予定も含む)

	介助犬	聴導犬
事業者A	1頭	4頭
事業者B	1頭	
事業者C	2頭	
事業者D		
事業者E	2頭	1頭
合計	6頭	5頭
平均*	1.5頭	2.5頭

*平均:育成頭数合計/育成を実施した事業者数

② 改正された訓練基準の運用・活用状況

②-1.改正の認識

訓練基準の変更内容についての認知状況は、下表の通り。

知っていた	5
知らなかった	0

②-2.体制の見直し

訓練基準の改正を踏まえ、訓練の体制等の見直しの状況は、下表の通り。

見直しをした	2
見直しをした事項と見直しをしていない事項がある。	1
見直しをしていない	2

②-3.見直した場合の状況

○見直し体制の内容

見直しを実施(又は一部実施)した事業者3社ともに、合同訓練の日数についての見直し又は見直しに向けた検討を行っている。

	見直し項目	見直し内容
事業者A	合同訓練の日数	合同訓練日数に使用者との共同生活を含んでいると他団体が多かったため、今後はそれを踏まえて取り組んでいく方針
事業者B	合同訓練の日数	日程が少し短くは成りました
事業者E	使用者ニーズの把握項目	協会オリジナル様式より統一申請用紙に差替え
	合同訓練の日数	介助犬代替えユーザーに関しては、実働日数を短縮した。その結果、就労しながら(有給休暇の範囲内)で貸与することができた

○見直しによる気づきや意見

合同訓練の日数の見直しにより、ユーザーの負担が減ることなどがあげられた。

事業者A	特に介助犬の場合、訓練士が実際にユーザーと訓練する日数が減るので育成の労力、費用負担は減ると思う。
事業者B	合同練習が40日間となっていた場合、助成がある場合開始の期間が決められており、ユーザーさんにとってかなりタイトなスケジュールを組まなければ成りませんでした。それが今回の改訂で短くなったのでユーザーさんにとって負担が減り良かったです。
事業者E	良かった点:当協会のユーザー会に向け、今後の育成・認定の在り方について説明会を開催し、活発な議論ができた。

②-4.見直していない理由

体制等の見直しを行っていない(又は一部行っていない)のは、3社であったが、3者ともに理由は以下の通り。

あ.従来の訓練内容・体制で既に新たな訓練基準に対応できているため	3社
----------------------------------	----

(4) 認定要領の運用状況等にかかるアンケート調査

Ⅲで示したように、指定法人7社を対象として、一部改正された認定要領の運用状況についてアンケート調査を行った。6社の回答を得て、結果は以下のとおりである。

① 令和4年度の認定状況

令和4年度の認定頭数は、下表の通り。

	介助犬	聴導犬
法人A	2頭	
法人B	3頭	2頭
法人C	2頭	
法人D	2頭	
法人E		1頭
法人F	1頭	
合計	10頭	3頭
平均*	2頭	1.5頭

*平均:認定頭数合計/認定を実施した法人数

② 改正された認定要領の運用・活用状況

②-1.体制の見直し

認定要領の改正を踏まえ、認定の体制等の見直しの状況は、下表の通り。

見直しをした	5社
見直しをしていない	1社

②-2.見直した場合の状況

○見直し体制の内容

見直しの内容としては、昨年度の指定法人意見交換会で議論・検討し新しい申請様式の活用、リモート方式による審査の実施、動画の活用などを行っている。

	見直し項目	見直し内容
法人B	申請様式の活用(※)	統一申請用紙に協会様式を追加して使用
	リモート方式による審査の実施(審査方法の整備)	リモート方式での審査のシミュレーション(受験者自宅でのリモート操作の確認)の実施、他
	審査員の役割明確化	これまでも役割を明確化していたが、再確認を行った
法人C	申請様式の活用(※)	新様式を全面的に採用(今までの物は補助的に使用)
	認定審査体制の見直し	ユーザー宅へ訪問し事前録画することや、リアルタイムによる動画は実施できていないが、事前録画による検証は実施している。
	審査員の役割明確化	認定要領を変更中
法人D	申請様式の活用(※)	必要に応じて項目を追加
	リモート方式による審査の実施(審査方法の整備)	審査方法の詳細について検討中。
	認定審査体制の見直し	見直しをしながら必要に応じて検討予定。
	審査員の役割明確化	これまでと同様、役割については再確認した。
法人E	申請様式の活用(※)	当法人の様式と大きな差異はなく、今後微修正していく
	リモート方式による審査の実施(審査方法の整備)	まだリアルタイムに実施することは難しいが、訓練事業者からの配信動画を用いた審査を一部導入した。
	認定審査体制の見直し	上記に加えて動画の審査に一部 Zoom で共有する。
法人F	申請様式の活用(※)	統一様式を利用。

(※)令和3年度に指定法人間で実施した意見交換会でとりまとめられた統一様式。

○見直しによる気づきや意見

見直しによる気づきや意見として出されたのは、新しい申請様式の活用に対する安心感や課題点、またリモート審査に対する課題点などが挙げられた。

法人B	良かった点:認定要領改正に向けた会議で、各指定法人のお考えや認定実施内容の共有ができたこと。その上で、統一申請用紙やリモート方式が運用される安心感がある。
法人C	合同訓練や認定試験時に、実際に動作内容については、旧書式を並行して使用している。
法人D	○「指定法人意見交換会」において、様々な意見が取りまとめられたところであるが、今回示された書式をそのまま使用するか、指定法人が必要な項目を追加した書式を使用するか否かで認識の違いが生じることがあった。 ○審査方法については、リモートで実施することを進めていくことが適当とされていたため、可能な範囲で検討してきたものの、リモートにおける審査の有効な方法について、いまだ十分に検証されておらず、指定法人として難しさを感じている。

法人E	リモート審査については全てリモートで実施することのリスクはある。しかし、遠方の方への指定法人の対応を考えると、相談・訓練の確認・総合評価の確認等を配信動画や Zoom の活用等が更に進むことによって使用希望者の負担軽減になる。今後、認定に対してリアルタイムでのリモートの活用は慎重に検討していく。
-----	--

○訓練事業者からの意見

体制の見直しにより、訓練事業者から挙げられた意見としては、新しい申請様式の運用やリモート運用に対する課題点などであった。

法人D	○書式や審査の実施方法について問い合わせあり、改めて、検討が必要と考えている。書式、録画やリアルタイムによる審査、検証等に必要な事項、どのような方法であれば問題がないのか等について、改めて厚生労働省からガイドラインや方針を示してもらえるとありがたい。
法人E	○面談や総合評価など動画や zoom を取り入れてくれたことで、ユーザーさんの移動と金銭負担が大幅に削減できた。これを機に地方の希望者が申し込みやすい環境になると思う。また配信動画に対し、メール等での密接なやり取りを通じ意見交換ができ、より細かい合同訓練ができたと感じる。

②-3.見直していない理由

体制等の見直しを行っていないのは、1社であったが、理由は以下の通り。

法人A	確定の最終連絡を待っていたため、特には新しく見直した点はありません。(そもそも今まで問題なく運営しておりましたので、見直したとしてもさほど内容が変更になることもなく問題なく運営されているため。)このアンケートを以降は、見直し検討内容に沿って運営する予定です。
-----	---

(5) 介助犬・聴導犬の訓練基準及び認定要領の運用実態の整理

① 訓練基準の運用状況

アンケートの回答を得た訓練事業者5社は、本事業において基準の見直しで課題となった「合同訓練の日数」についての意見交換会を行っていたため、改正については認識があった。

○見直された体制

回答を得た5社のうち、体制を見直したのは一部の見直しを含めて3社であり、本事業で実施した議論を踏まえて合同訓練日数の短縮、申請様式の改正等を行っていた。

○見直しを行っていない理由

回答を得た5社のうち、体制を見直していないのは、一部であることを含めて3社であり、理由としては「従来の訓練内容・体制で既に新たな訓練基準に対応できているため」と回答した。

② 認定要領の運用状況

アンケートの回答を得た指定法人6社は、昨年度の障害者総合福祉推進事業において、認定要領の見直しで課題となった「申請様式の統一等」についての意見交換会を行っていたため、改正については認識があった。

○見直された体制

回答を得た6社のうち、体制を見直したのは5社であり、昨年度事業で検討した統一申請様式の活用は6社全社が見直しを行い、その他として、リモート方式による審査、審査体制の見直し、審査員の役割の明確化などがあげられた。

○見直しによる気づきや意見

- ・統一申請様式については、各法人との情報共有により整理したものであることの安心感や、一部旧書式を並行して使用していることが挙げられた。一方で、訓練事業者からの問い合わせ等があって改めて検討が必要とされていることがわかった。
- ・審査方法についてはリモートによる審査を進めていくことが適当と、昨年度整理したものの、未だ十分な検証が行われていないことが課題として挙げられた。

2. 身体障害者補助犬使用者の受入事例の調査・分析

(1) 身体障害者補助犬使用者の受入状況の調査

1) 自治体アンケート

① 質問内容

質問内容は以下のとおり。

- 補助犬に関する相談内容の記録、保管を行っているか
- 2021年度内の補助犬に関する問い合わせがあったか
- 2021年度内の補助犬に関する問い合わせの件数(相談者と相談内容)
- 2021年度内の補助犬同伴の受入拒否に関する相談の具体的内容や対応

② 回答状況

対象 127 自治体中、108 自治体から回答があった(回収率 85%)。

なお「都道府県で回答を取りまとめているため、本市としての回答は提出しない」とした自治体が 2 自治体あった(政令市 1・中核市 1)。この 2 自治体は回答済みの 108 自治体に含めて扱ったが、各設問では無回答として集計している。

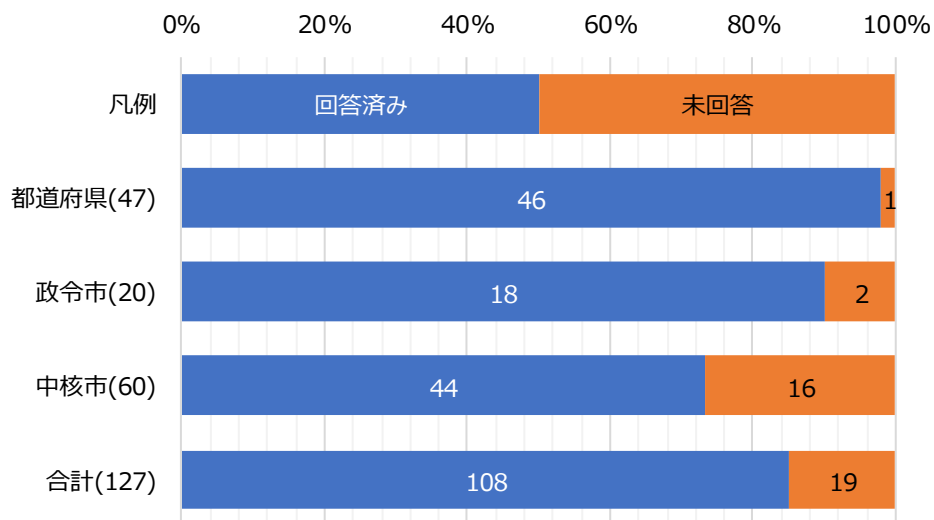


図 回答状況(都道府県/政令市/中核市別)

③ 補助犬に関する相談内容の記録、保管を行っているか

「行っている」と回答した自治体は、都道府県では8割以上であるが、中核市では半数程度にとどまっている。

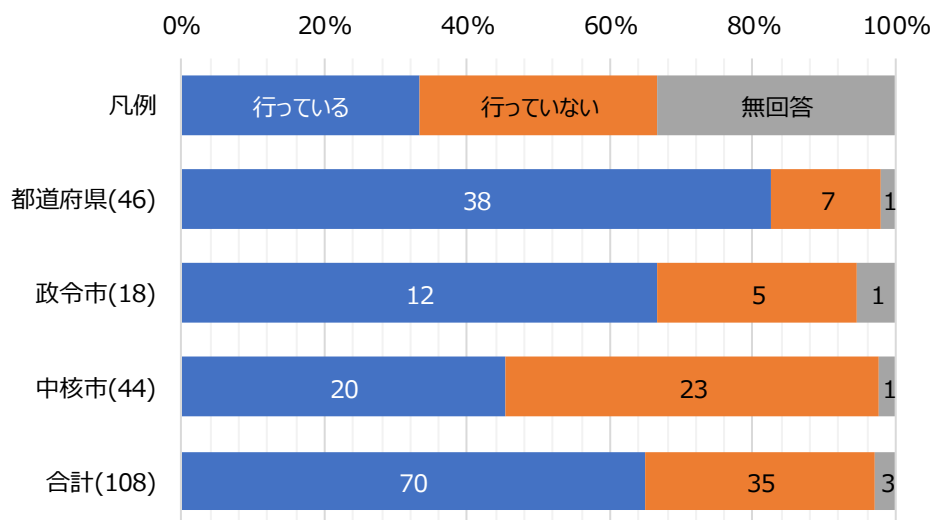


図 補助犬に関する相談内容の記録・保管の有無

④ 2021年度中の相談の有無

相談があった自治体の割合は、盲導犬では4割、介助犬では1割強、聴導犬では1割未満となっている。

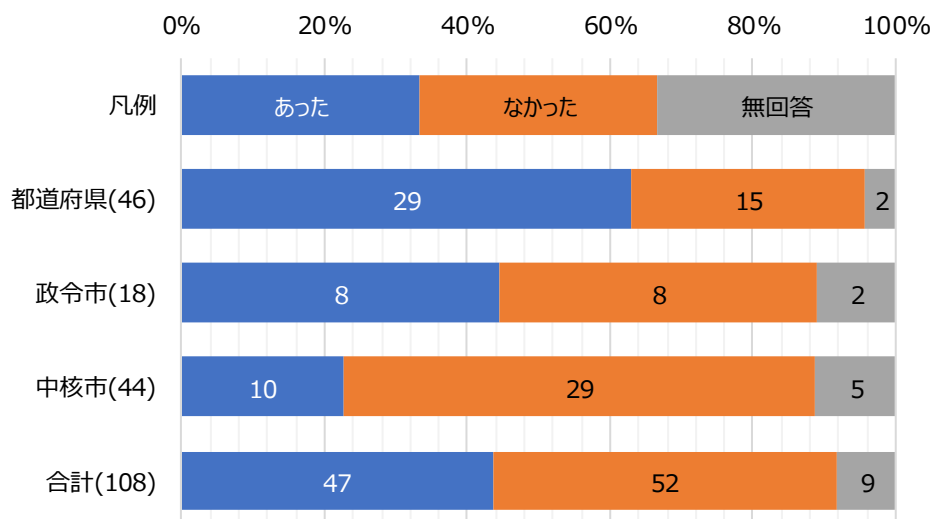


図 2021年度の相談の有無(盲導犬)

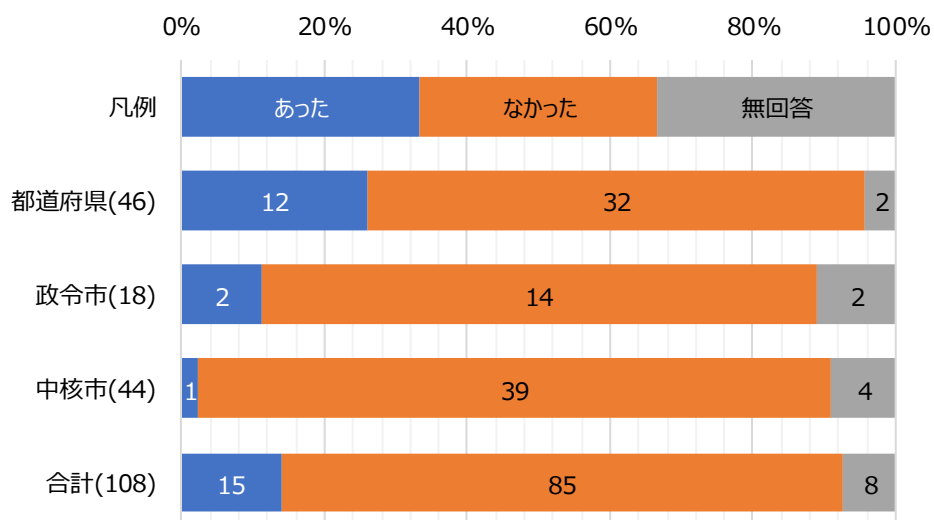


図 2021 年度の相談の有無(介助犬)

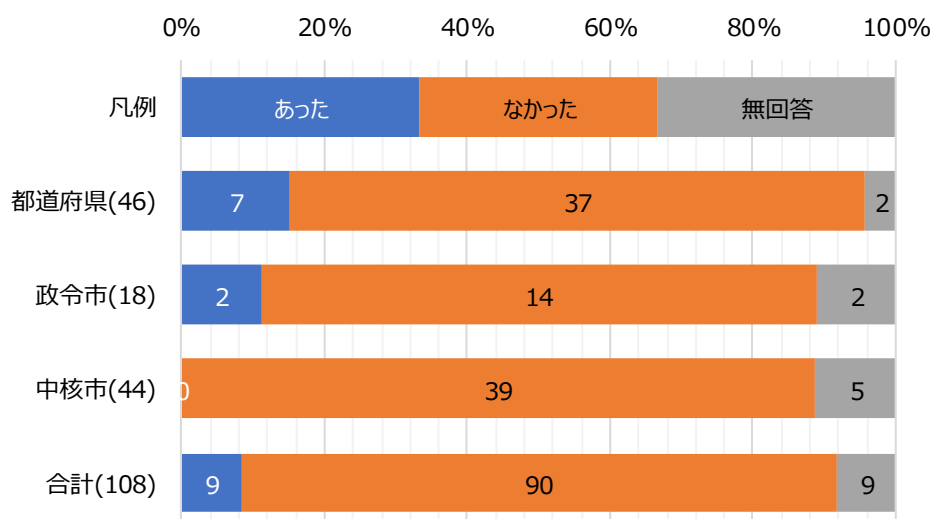


図 2021 年度の相談の有無(聴導犬)

⑤ 2021 年度中の相談件数

回答のあった自治体の相談件数を合計すると、年間で 411 件であった。都道府県が受けた相談が 287 件と最も多く 7 割程度を占め、政令市は 113 件、中核市は 11 件を受けていた。

犬種別に見ると、盲導犬が最も多く 349 件、介助犬が 38 件、聴導犬が 24 件であった。

相談内容別に見ると、「補助犬同伴の受入拒否に関する対応や相談」が 41 件と最も多く、続いて「補助犬に関する資料請求」が 26 件となっている。

相談者別に見ると、補助犬の使用者からの相談が 39 件と最も多く、続いて訓練事業者からが 14 件、補助犬希望者からが 12 件となっている。

※他の自治体に比べて著しく多数の相談に対応している自治体が、都道府県・政令市各1自治体ずつ計2自治体見られた。そこで、全国の各自治体の平均的な状況を把握するため、当該の2自治体を集計から除いた場合の結果についても【参考】に示す。

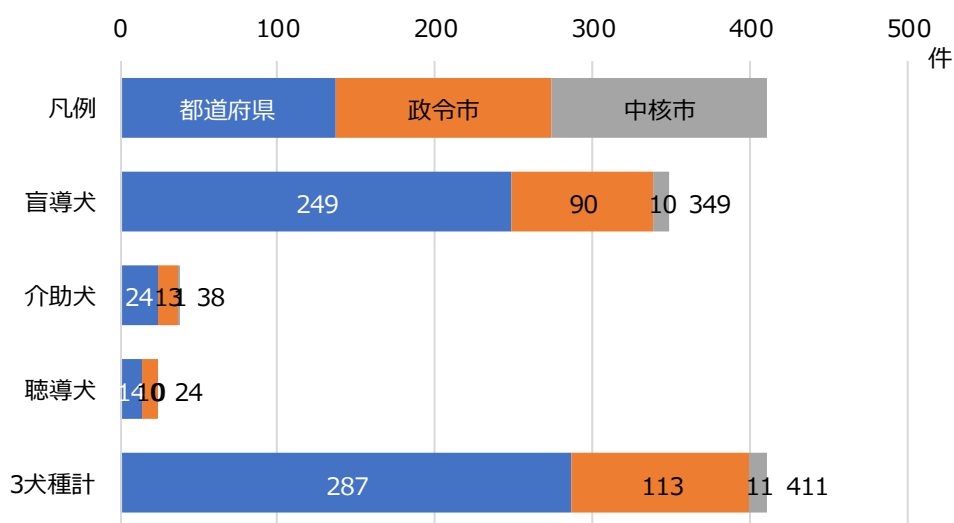


図 2021 年度中の相談件数(都道府県/政令市/中核市別・犬種別)

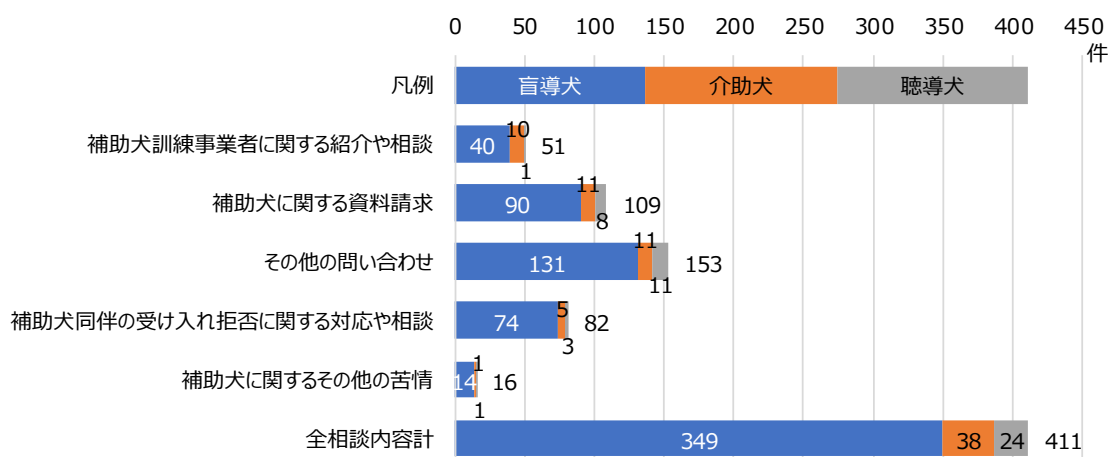


図 2021 年度中の相談件数(相談内容別・犬種別)

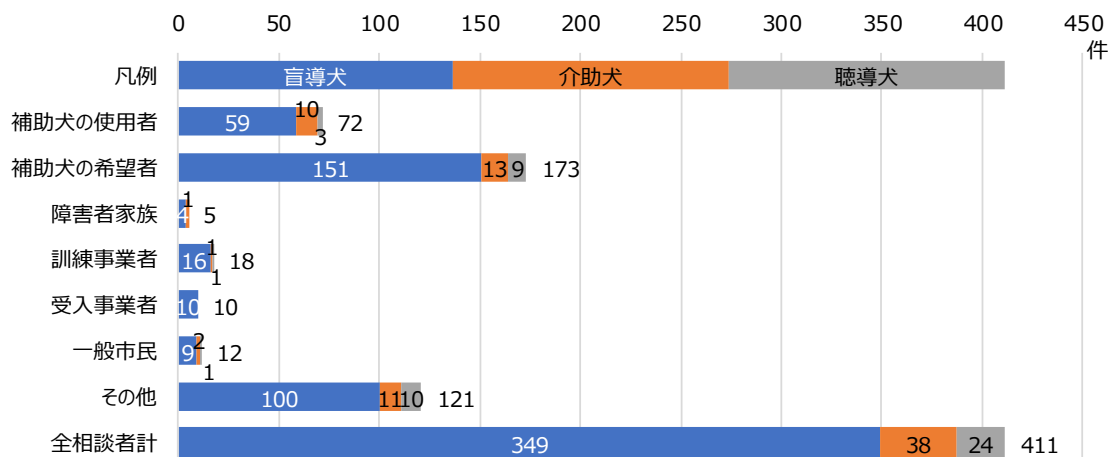


図 2021 年度中の相談件数(相談者別・犬種別)

【参考】

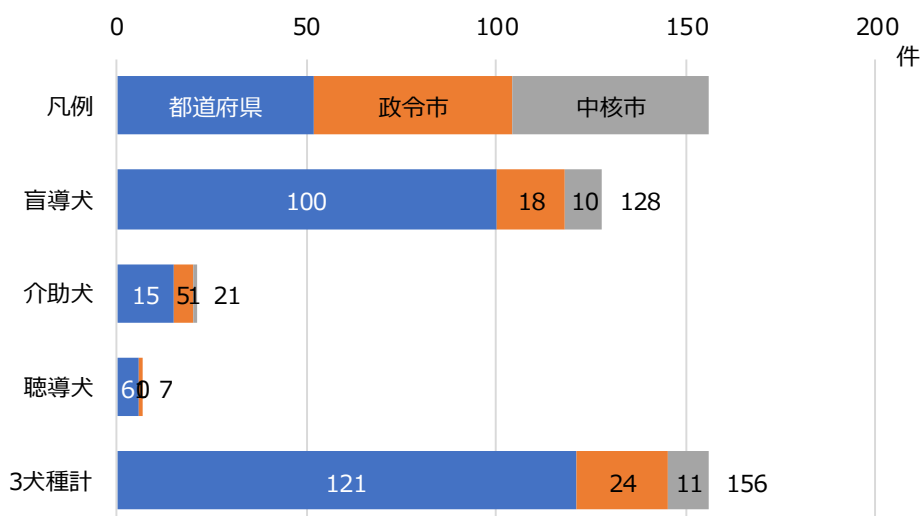
他の自治体に比べて著しく多数の相談に対応している自治体が、都道府県・政令市各1自治体ずつ計2自治体見られた(この2自治体の対応件数は255件で全自治体の対応件数の62%を占めていた)。そこで、全国の各自治体の平均的な状況を把握するため、当該の2自治体を集計から除いた場合の結果を以下に示す。

回答のあった自治体の相談件数を合計すると、年間で156件であった。都道府県が受けた相談が121件と最も多く8割程度を占め、政令市は24件、中核市は11件を受けていた。

犬種別に見ると、盲導犬が最も多く128件、介助犬が21件、聴導犬が7件であった。

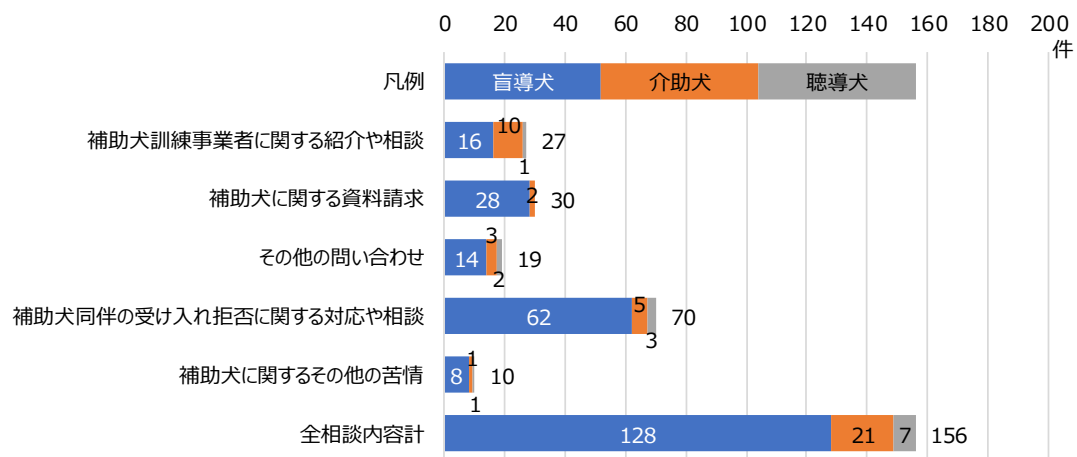
相談内容別に見ると、「補助犬同伴の受入拒否に関する対応や相談」が70件と最も多く、続いて「補助犬に関する資料請求」が30件となっている。

相談者別に見ると、補助犬の使用者からの相談が66件と最も多く、続いて補助犬希望者からが19件、訓練事業者からが18件となっている。

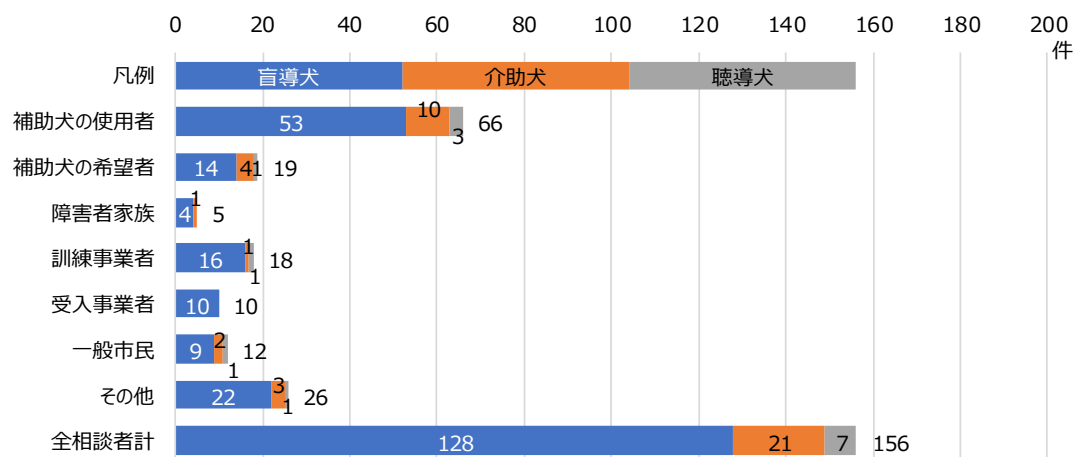


※他の自治体に比べて多数の相談に対応している都道府県・政令市各1自治体を除いた集計結果

図 2021 年度中の相談件数(都道府県/政令市/中核市別・犬種別)



※他の自治体に比べて多数の相談に対応している都道府県・政令市各1自治体を除いた集計結果
 図 2021 年度中の相談件数(相談内容別・犬種別)



※他の自治体に比べて多数の相談に対応している都道府県・政令市各1自治体を除いた集計結果
 図 2021 年度中の相談件数(相談者別・犬種別)

⑥ 2021年度中の補助犬同伴の受入拒否に関する相談の具体的内容や対応

次頁以降のような回答が寄せられた。(類似の内容は集約して整理した)

受入拒否が報告された業態としては、飲食店・医療機関(健康診断会場や新型コロナウイルスワクチン接種会場なども)・宿泊施設・交通機関(タクシー)・学校・寺院・博物館・葬儀場・キャンプ場・入浴施設等があった。

補助犬ユーザー本人から受入拒否の報告を受け、自治体職員が説明と指導をし、受け入れられたとする事例が多い。また、訓練事業者から受入拒否と対応の事例報告を受けたという自治体がいくつか見られた。

補助犬ユーザーより、事業者に向けて行政が実施する講習会での理解促進を依頼され、会場で啓発ツールの配布を行った自治体も見られた。

相談の具体的内容	対応
家族(盲導犬ユーザー)がクリニック受診時に、エントランスで盲導犬を預かると対応された。	当該クリニックと連絡を取り、クリニック側も盲導犬の受入は初めてのことで、盲導犬の他に介助者がいると勘違いもあったとのこと。また、より丁寧な対応をすべきだったとクリニックから連絡を受け、相談者にもその旨を伝え納得してもらった。
新型コロナウイルス感染症ワクチン接種会場での同伴拒否	市町村担当者から医師へ合理的配慮を依頼し、2回目の接種では同伴可能となった。
歯科クリニックでの同伴拒否	訓練事業者とクリニック院長の話し合いにより、以降も受診可能となった。
市町村管轄施設における健康診断での同伴拒否	訓練事業者が該当施設へ連絡し、同伴可能となった。市町村への身体障害者補助犬法の周知を行った。
入浴施設にて盲導犬同伴拒否	当該施設に対し、事実確認と、盲導犬の役割や盲導犬がしっかりと管理されていることの説明等を行った。
博物館での盲導犬同伴拒否。	施設管理者へ聞き取り、必要な助言等を行った。
訓練事業者からの対応事例報告。内容は、ユーザーがコンサートの予約をしたところ車いす席を案内され、盲導犬は一般席であっても待機ができることを説明したが理解を得られなかったため、ユーザーから訓練事業者に相談した。訓練事業者から施設へ、盲導犬は一般席でも待機ができること等を説明し、理解を得られた。	
飲食店で予約の電話したところ断られたと相談を受け、訓練事業者から店に説明をしたが、理解を得られなかった。	当該飲食店へ複数回にわたり、補助犬法に基づく受入義務や、受入拒否は障害者差別にあたることなどを説明し、受入について理解を得た。
ホームセンターで、大型犬はカートに入れるよう警備員に言われた。盲導犬のことを説明したが取り合ってもらえず、店舗に電話をして副店長に話しをしたところ「社員教育をします」と言ったが、電話の対応に納得いかなかった。そのため、自治体からも指導を要望。	自治体担当者からホームセンターへ電話にて事情確認。「警備員が誤った対応をしてしまったと十分認識し、今後はこのようなことはないようにする」とのこと。自治体からは、店舗あて、社員への周知用のリーフレットとステッカーを送付した。
病院の玄関で警備員に止められた。盲導犬のことを説明しても理解してもらえなかったため上司を呼んでもらい話したところ、周知徹底されていなかったことについて謝罪を受けた。自治体からも指導を要望。	自治体担当者から病院へ電話にて事情確認。警備員が補助犬の対応を把握していなかったことは事実であったため謝罪したとのことであった。周知徹底に

相談の具体的内容	対応
	活用してもらうため、自治体からステッカーを送付した。病室への補助犬同伴について、補助犬法を説明し、今後、対応を検討いただくよう依頼した。
大型ショッピングモール店内の飲食店で入店拒否をされた。モールの営業担当が飲食店の店長に説明したものの店長は言い訳するばかりだった。モール内の各店舗の店長会議をしたと伝えられたが、不信感がある。店舗の所在地の市役所に相談したところ、電話でモールに指導してくれたが、現地指導はしてくれない。県からモールの担当者に補助犬について説明してもらうとともに、市の職員に現地指導をしてもらうよう伝えてほしい。	県担当者からモールと市へ電話にて事情確認。モールからは「該当店舗の店長、上司から謝罪があり、反省もしている。店長会議にて補助犬の周知徹底をして、盲導犬ユーザーに謝罪、業務改善をすることを伝えた。市にも同様の内容を報告している」、市からは「市では電話での指導で問題ないと判断したが、今後、改善がされなければ引き続き指導するつもりである。その場合は現地指導も視野に入る」と回答を得た。当該ユーザーに上記を伝えたところ、現時点での現地指導を強く望まれたが、指導方法は市の裁量であり、県からの要請は難しいことを伝えたうえで、市には、現地指導を強く希望されていることを再度伝え、今後、現地指導された場合は県に連絡するよう依頼した。
拝観予定の寺院と宿泊予定のホテルから盲導犬同伴拒否	寺院、ホテルへ架電し補助犬法の趣旨を説明。寺院、ホテルとも、補助犬同伴を認める旨の回答を得た。
喫茶店での同伴拒否。フェンスに盲導犬を繋ぐように言われた。以前は利用できたのに方針が変わったということで利用できなかった。	入店を拒否した店舗に補助犬ステッカーとリーフレットを用いて、補助犬法の説明を行い、受け入れについて、説明した。
店主に重度の犬アレルギーがあるため、入店を断ったが、ユーザーはそのまま入店し、その後、店主が入院するという事案が発生した。	訓練事業者等と事案を共有。
避難場所での補助犬同伴可についての周知の要望(避難マニュアル等への記載)	防災担当課へ連絡、対応をお願いする。自治体公式サイトにて避難所での補助犬同伴可の記載。また各市町村防災担当課へ、避難所等で生活する補助犬利用者への配慮事項や避難所運営マニュアル等の記載内容の確認を防災担当課と当課連名で通知する。
訓練事業者よりキャンプ場での盲導犬同伴拒否と対応の報告。キャンプ場内のペット OK エリア以外には盲導犬も入らないで欲しいと言われたことについてユーザーから協会へ連絡があり、訓練事業者が対応した。	
家族の入学式に介助犬を伴って出席したいと学校に伝えたところ断られた。	学校に対し身体障害者補助犬法について説明し指導を行った。
タクシーの乗車拒否にあった。	タクシー事業者に指導を行った。

相談の具体的内容	対応
宿泊施設にて、盲導犬受入れは可能だが施設利用に際し、同意書の提出を求められた。	訓練事業者より、宿泊施設に対し、同意書提出を求めることは差別的な取扱いに当たるといった指導を行い、施設は同意書提出を求めないこととした。
(盲導犬ユーザーより)医療機関にて受入拒否。自分の他にも盲導犬ユーザーがいるのでその人たちのためにも指導をしてほしい。	担当者が医療機関に聞取を行った。医療機関側は盲導犬ユーザーが来院した際にいつでも受け入れられるよう受け入れ体制を整備するとのこと。本人に伝えたところ納得された。
家族の葬儀のために訪れた葬儀場で同伴拒否。	葬儀場に連絡し、受け入れ義務などを説明し理解を得た。会社全体に周知していくとのこと。
盲導犬ユーザーから、食品衛生責任者実務講習会で、補助犬の理解促進をしてほしいと依頼	補助犬リーフレットやステッカーを講習会会場で配布。

2) ユーザーアンケート

令和元年度に実施した「身体障害者補助犬の普及・啓発のあり方に関する調査研究事業」において、受入側として、日本ショッピングセンター協会会員、日本ホテル協会会員、飲食店勤務者へのアンケートを行ったところ、身体障害者補助犬使用者の来店実績はあるものの、その頻度や来店実績を把握していないなどの実態が明らかとなり、受入側の認識がまだまだ低いと言わざるを得ない状況である。そこで、身体障害者補助犬使用者の受入状況について、補助犬使用者側の視点から調査を行った。

① 調査対象

全国の盲導犬・介助犬・聴導犬の使用者。

② 調査方法

全国の盲導犬・介助犬・聴導犬の訓練事業者及び使用者団体に依頼し使用者へアンケート配布、回収。電子調査票(Word 及び Text)及び Google form を活用して回収した。

③ 調査実施期間

調査依頼は令和 4 年 9 月末に実施し、回答は令和 5 年 2 月 5 日(日)まで受け付けた。

④ 調査内容

調査内容は以下のとおりである。

- 回答者の属性について(年齢、居住地、補助犬種類、使用歴、補助犬との外出頻度)
- 補助犬同伴時の受入実態について(業態別(小売、飲食など)の利用頻度、拒否回数)
- 受入拒否事例について(業態、受入拒否の理由、その時の自身の対応、改善、受入拒否にあわな
いたための工夫)
- 受入拒否を無くすための啓発のあり方について(重点的に取り組むべき点、効果的な啓発)
- 受入好事例について

⑤ 回収結果

117 名の使用者から回答を得た。

	(A)回答者数	(B)ユーザー数(※)	A÷B
盲導犬ユーザー	94	848	11.1%
介助犬ユーザー	16	53	30.2%
聴導犬ユーザー	7	58	12.1%
合計	117	959	12.2%

※令和 4 年 10 月 1 日時点の補助犬実働頭数(厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部資料)

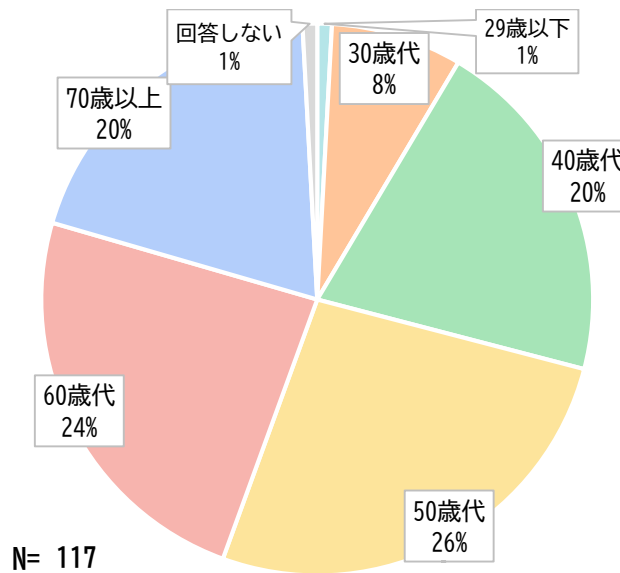
⑥ 調査結果

本項で、調査結果を示す。

《回答者の属性について》

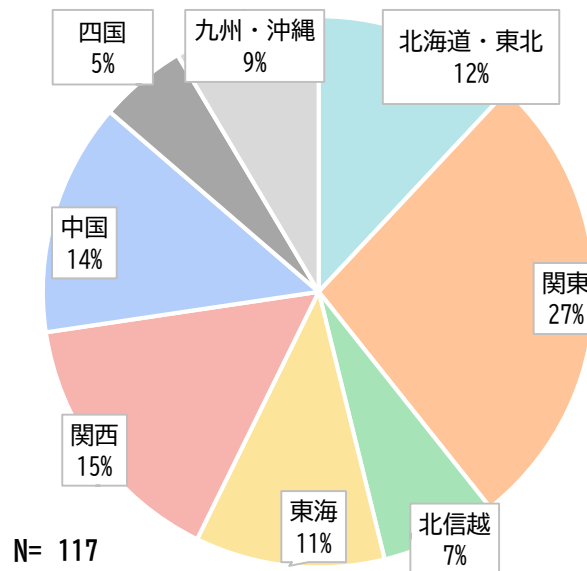
○年齢

本調査の回答者は、20代や30代は少なく、50代以上で全体の70%を占める。



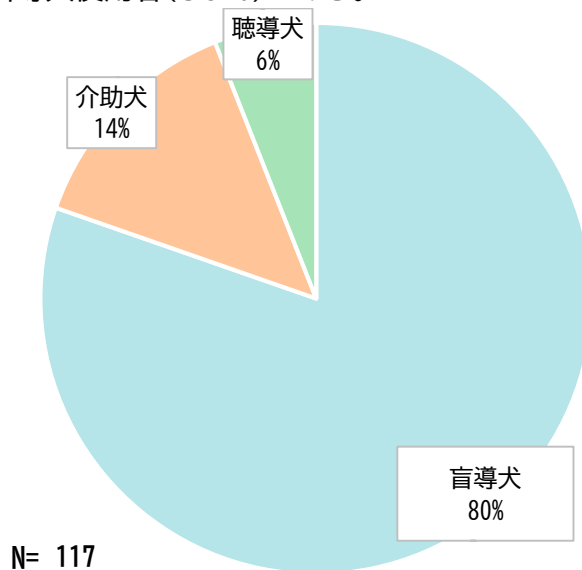
○居住地

回答者の居住地は、関東が27%で最も多く、次いで関西、北海道・東北。全国の補助犬使用者から回答が得られている。



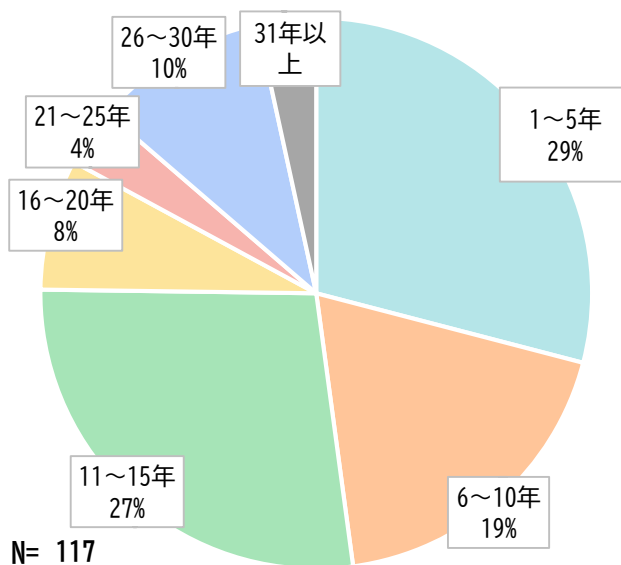
○補助犬の種類

回答者のほとんどが盲導犬使用者(80%)である。



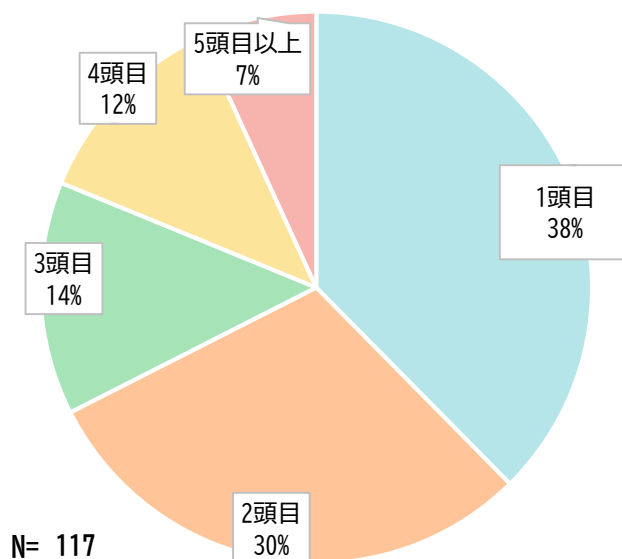
○補助犬の種類

1～5年と補助犬使用歴の浅い使用者の回答が最も多いが、11～15年、6～10年、16～20年など、比較的使用歴の長い使用者の回答も得られている。



○補助犬の頭数(何頭目か)

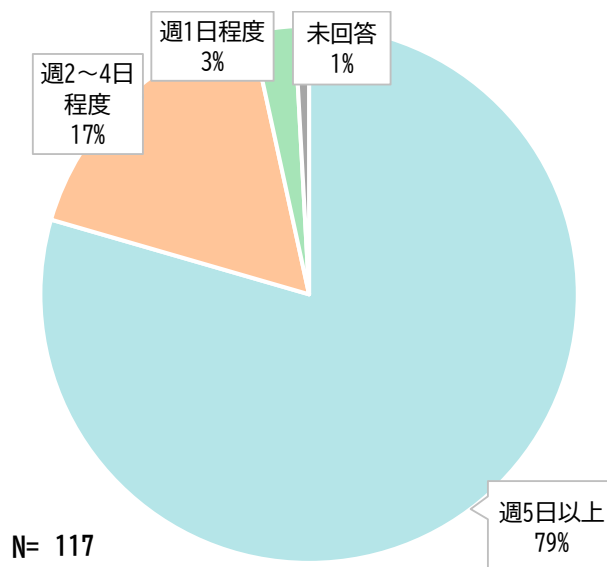
初めての補助犬(1頭目)の回答が40%程度で最も多く、5頭目以上の回答も一定数存在する。



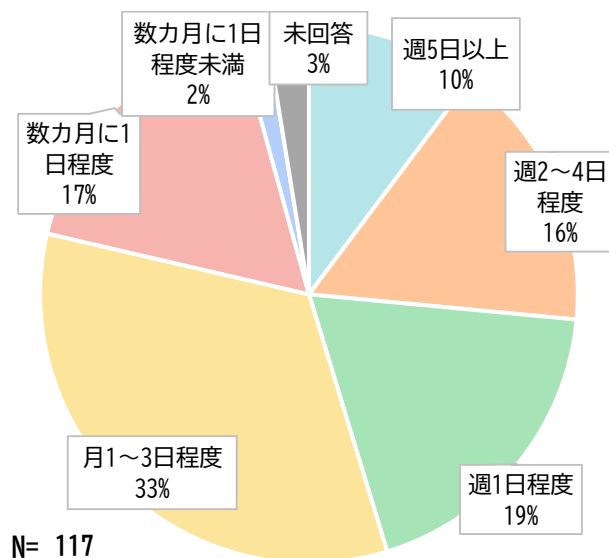
○補助犬を連れての外出頻度(生活圏内外)

日常生活圏域内への外出頻度は週5日以上(ほとんど毎日)、生活圏域外への外出頻度は月に1~3日程度や週1日程度が多い。

(生活圏域内)



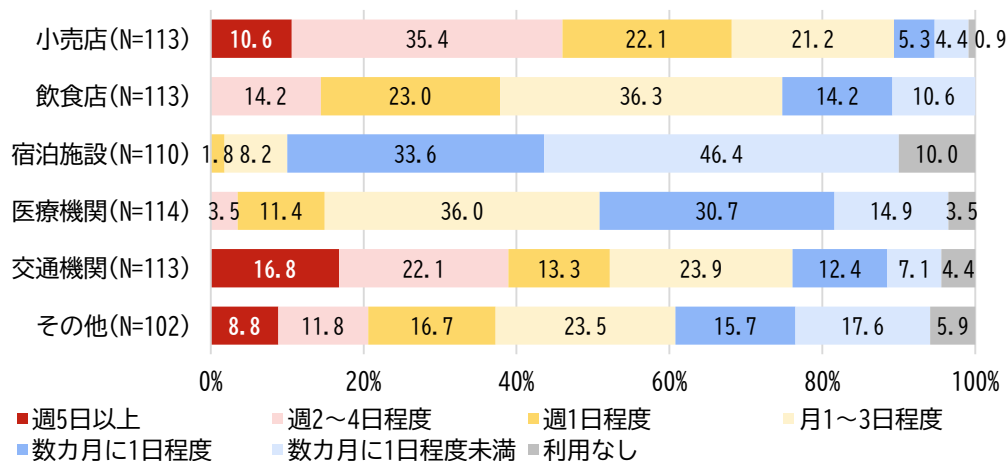
(生活圏域外)



《補助犬同伴時の受入実態について》

○補助犬を同伴し各施設を利用する頻度(過去1年間)

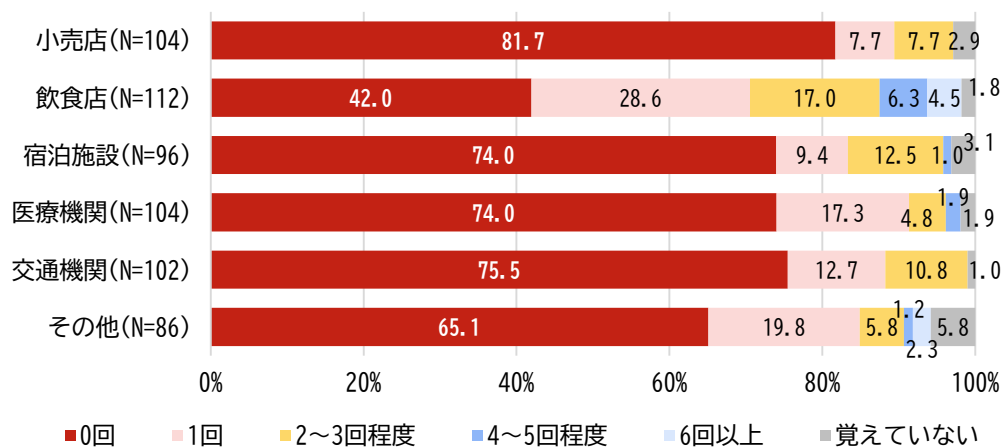
小売店や交通機関は週に数回程度以上(週5日以上+週2~4日程度)の利用頻度が30%を超え、他の施設に比べて高く、一方で宿泊施設や医療機関では数カ月に1日程度未満(数カ月に1日程度+数カ月に1日程度未満)が50%程度以上と高い。



※未回答は除いて集計。

○補助犬を同伴して各施設を利用した際に拒否された経験(過去1年間)

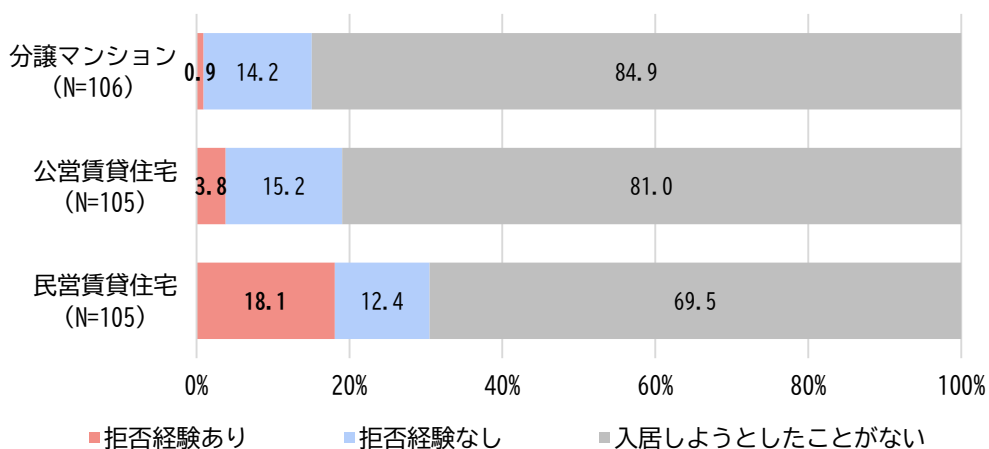
小売店、宿泊施設、医療機関、交通機関では、20~30%程度がここ1年で1回以上の受入拒否を経験している。飲食店では半数以上の55%程度が1回以上の受入拒否を経験している。



※利用頻度=利用なし及び未回答は除いて集計

○補助犬を同伴して各施設を利用した際に拒否された経験

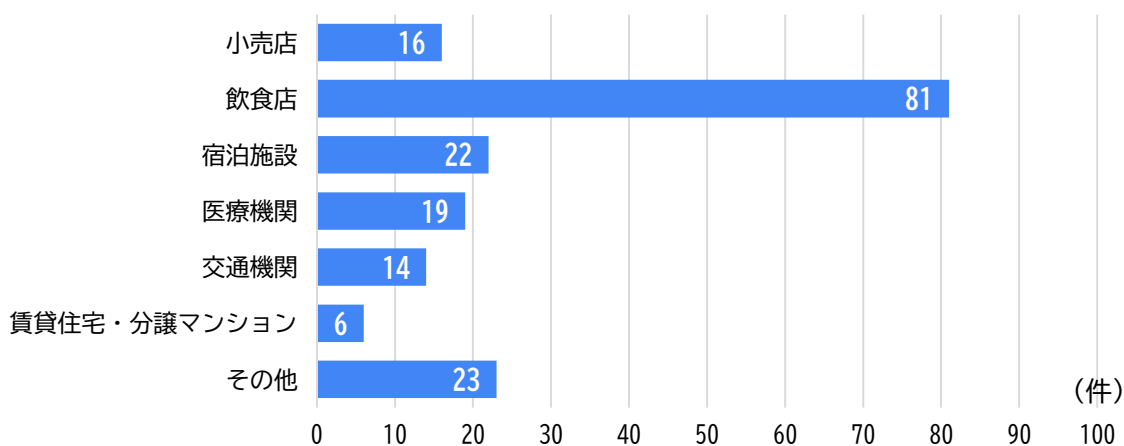
分譲マンション・公営/民営賃貸住宅ともに入居しようと思ったことがない人が圧倒的に多いが、入居しようと思った人の中では、民営賃貸住宅での拒否経験の割合が高い。



《補助犬同伴時の受入拒否事例について》

○回答のあった業態

受入拒否の事例として 181 件の回答があり、全体の約 45%に相当する 81 件が飲食店であった。それ以外の業態の回答は概ね 10～20 件程度である。



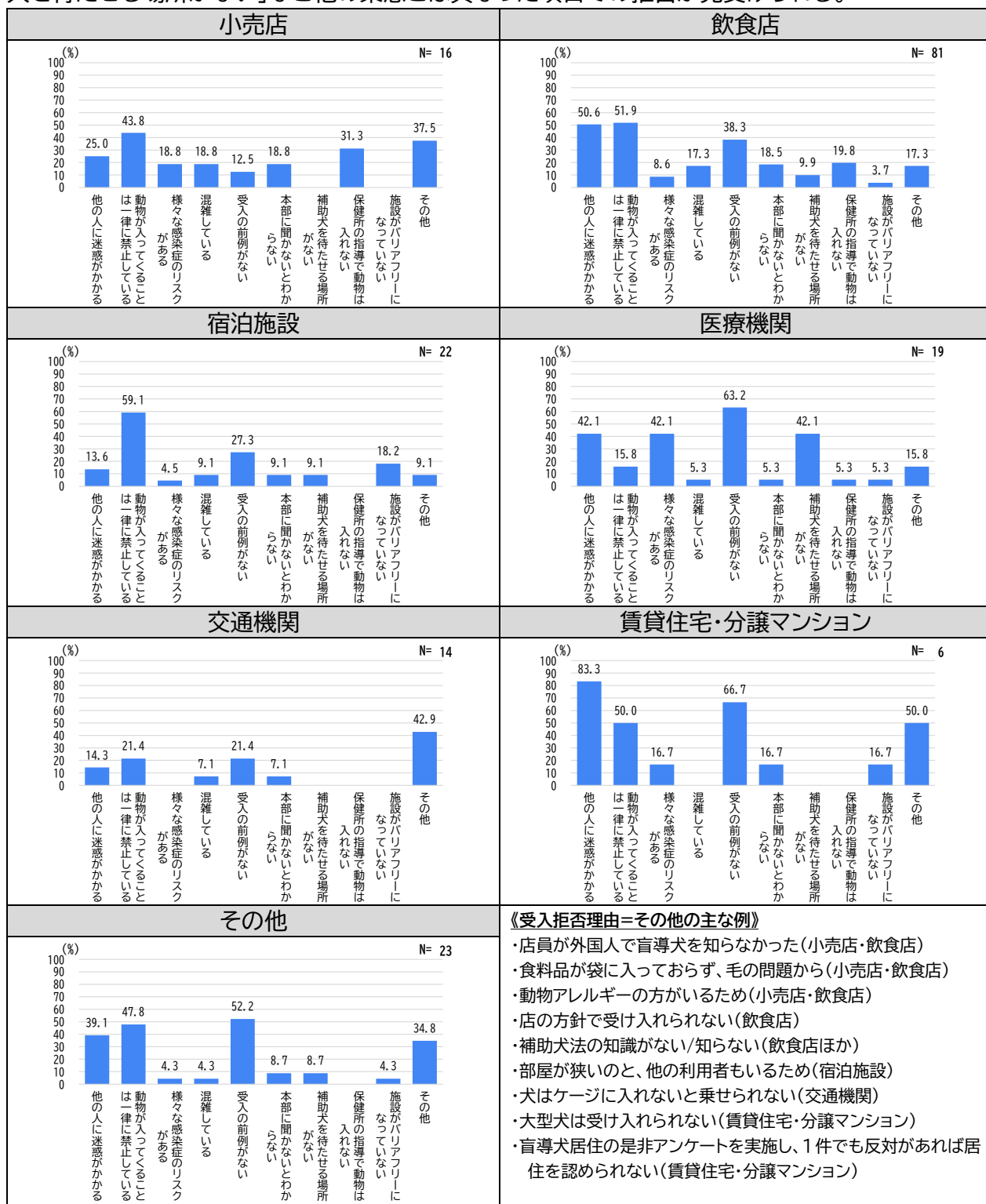
※ユーザーが実際に受入拒否をされた事例として回答したもの(最大 3 つまで)を集計

《その他の主な業態・施設等》

・神社/寺院 ・障害者訓練施設/リハビリセンター ・資料館/美術館 ・スポーツ施設 ・銭湯 ・コミュニティセンター ・専門学校 ・葬祭会館 など

○受入拒否の理由(業態別)

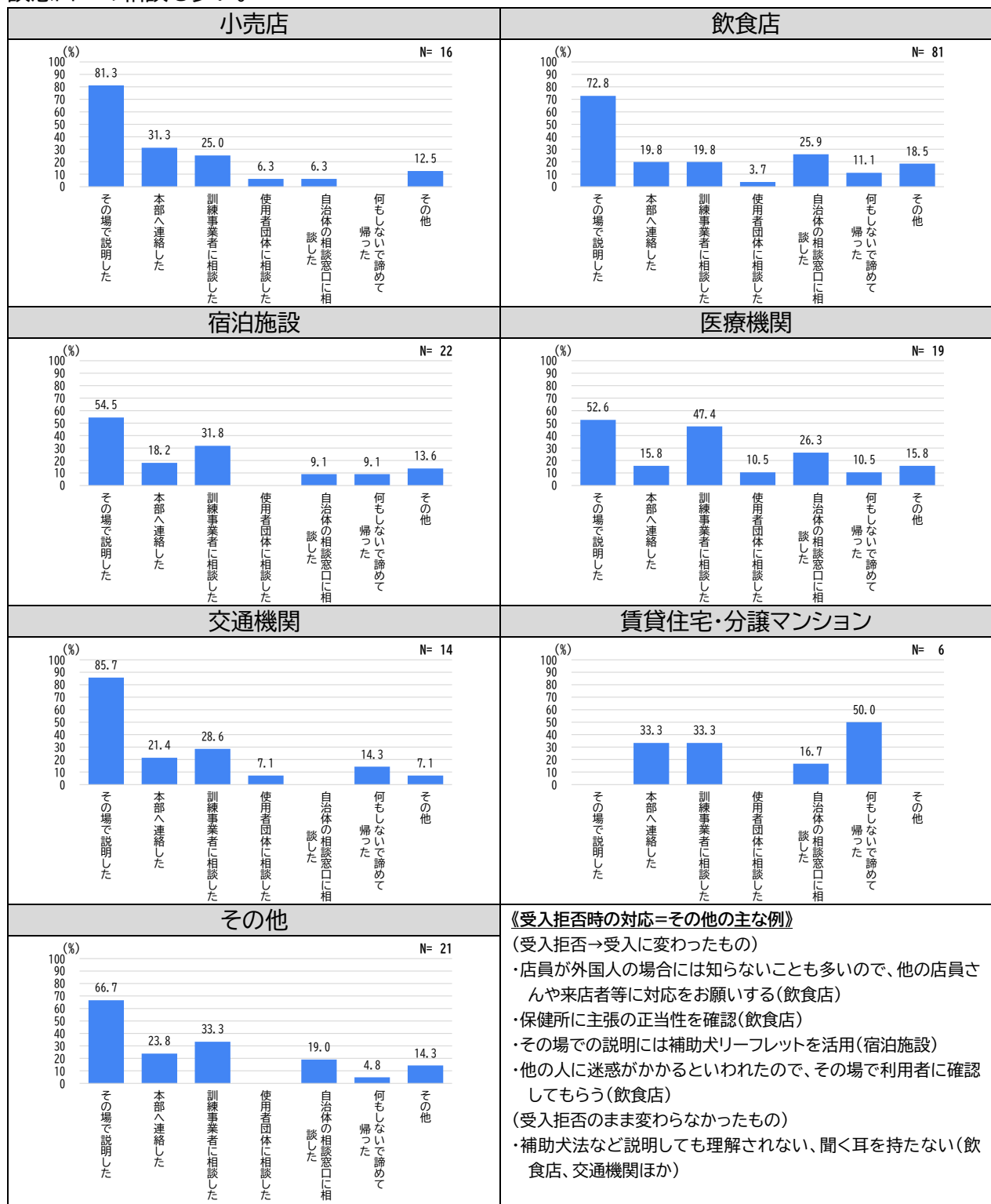
各業態で、「他の人に迷惑がかかる」や「動物が入ってくることは一律に禁止している」、「受け入れの前例がない」などにより拒否を受けている。医療機関では「様々な感染症のリスクがある」や「補助犬を待たせる場所がない」など他の業態とは異なった項目での拒否が見受けられる。



※ユーザーが実際に受入拒否をされた事例として回答したもの(最大3つまで)を集計

○受入拒否を受けた際の対応(業態別)

どの業態でも「その場で説明した」が多く、概ね半数以上。本部への連絡や訓練事業者・自治体相談窓口への相談も多い。

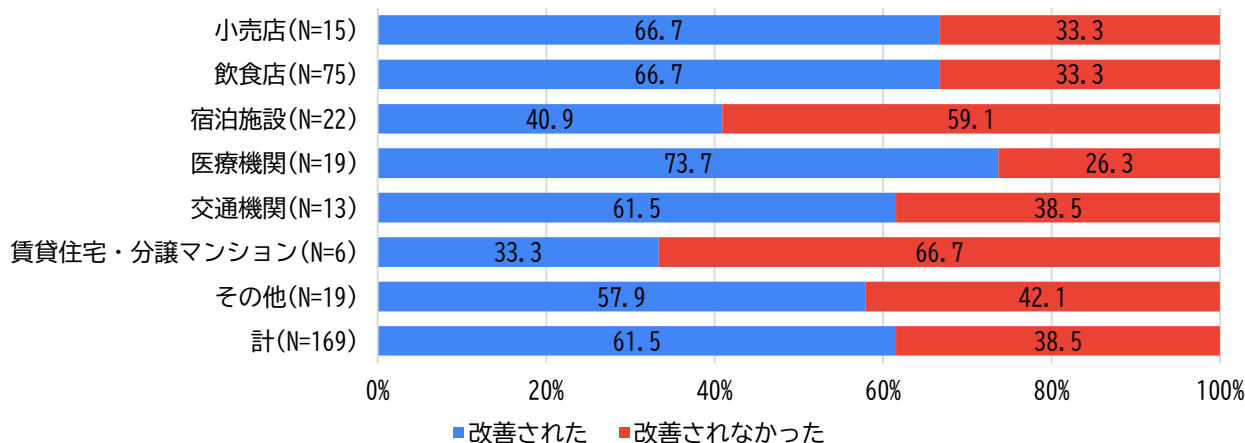


※ユーザーが実際に受入拒否をされた事例として回答したものの(最大3つまで)を集計

○受入拒否→対応後の改善状況(業態別)

全体でみれば改善されたのは 60%程度で、40%は使用者が対応をしても改善がなされなかった(引き続き拒否)。

宿泊施設や賃貸住宅・分譲マンションでは、回答された受入拒否事例のうち、半数以上が改善されなかった。



※ユーザーが実際に受入拒否をされた事例として回答したもの(最大3つまで)を未回答を除いて集計。
 ※「改善されなかった」は「何もしないで諦めて帰った」場合も一部含む。

○受入拒否にあわないためにしていること

主な意見は以下のとおりである。

《利用する施設への事前確認》

- ・事前に施設へ連絡し、許可/予約をしたうえで訪問する
- ・事前に予約の電話をし、予約が完了してから補助犬が同伴することを伝える

《利用する施設の取捨選択》

- ・入口に「盲導犬可」のステッカーが貼ってあったり、チェーン店やデパート・百貨店内にある飲食店を選ぶ
- ・ユーザー仲間など、知人の紹介の飲食店を選ぶ

《犬の衛生管理/コントロール》

- ・マナーコートの着用、日ごろからのブラッシングなど手入れに気を付けている
- ・補助犬の行動に気を付け、行動をコントロールしている

《リーフレットやパンフレットの携帯》

- ・補助犬リーフレットを携帯し、必要に応じて提示している
- ・説明の際、盲導犬のシールやパンフレットを渡すこともある

《法律等の説明》

- ・この犬が補助犬であり、法律で認められている/補助犬法があることを説明する。
- ・補助犬法や食品衛生法などの法律をしっかりと説明できるようにしている

《特別なことをしない》

- ・特別な対応をしないと受け入れられないのはおかしいため、特に何かをするわけではない
- ・「入ってもよいですか」などと尋ねると検討の時間になるので、当然のように堂々と施設へ入る。

《その他》

- ・子供(小学生など)が補助犬について学ぶ授業に協力している(啓発活動)
- ・前例がない場合には、「一度体験してみてください(受け入れてみてください)」とお願いする

《受入拒否を無くすための啓発のあり方について》

○受入拒否を無くすために重点的に啓発に取り組むべき点

主な意見は以下のとおりである。

《補助犬法の周知》

・補助犬法の周知(飲食店などでは保健所からの補助犬マークを店先に貼るように義務付ける)

《補助犬の周知・啓発》

・テレビ CM やマスメディア、広報誌等を介した啓発の実施

・小中高校などの総合学習や福祉授業に参加して補助犬を説明(子供のころから補助犬への理解を促す)

・実際に補助犬がどんな感じか見てもらい、知ってもらうことが一番の方法。盲導犬の働く姿を多くの方に見てもらう・体験してもらうことが啓発につながる

《経営者やスタッフ等の教育》

・経営者(トップ)だけでなくアルバイトや警備員などのスタッフ全員が研修/講習会などで補助犬を知る機会を作る

・受け入れ側の業界団体や企業へ働きかけ、多くの事業者に対して補助犬法/補助犬を周知徹底する

・受入拒否をした事業者に対して、法令違反であることを行政機関が積極的に指導する。罰則刑の導入など

《使用者からの啓発》

・使用者がリーフレットやパンフレットを携帯し、都度配布する

・使用者が積極的に街に出て行って、補助犬がまちなかにいるのが当たり前という環境を作る

○補助犬使用者がより円滑に受け入れられるようにするために効率的と考えられること

主な意見は以下のとおりである。

《SNS の活用》

・YouTube や TikTok, twitter などの SNS で発信する

《メディアの活用》

・番組や CM、WEB、新聞などあらゆるメディア媒体を活用して補助犬を周知する

《教育現場での周知》

・時間はかかるが、学校などで啓発で子供の頃から補助犬の存在意義を教え、自然に受け入れる社会を作る

・学校の授業の一環として、体験学習(補助犬/補助犬法を知ってもらうなど)を実施する

《使用者の社会参加/地元の行事などでの啓発》

・自治体等で実施する行事(補助犬のイベントに限らず)の際に啓発もかねて参加し、ユーザーと交流する機会を作る

・使用者が補助犬とをもなった行動を増やし(外出する)、公共施設などをどんどん利用すること(社会参加をする)が啓発につながる。
実際に補助犬を見たほうが、使用者以外の理解を深めることにもつながる

・不定期な啓発活動ではなく定期的な活動を徹底する(毎月〇日～〇日は補助犬啓発活動の日 など)

《国や企業等での研修》

・企業での新人研修への働きかけを行う。研修の内容に補助犬法についての項目を加える

・各団体の協力を得て、業界紙や団体の広報誌に補助犬法の説明を掲載する

《ステッカー・リーフレット・ポスターなどの掲示・配布物の活用》

・多くの利用者の目に留まるところにポスターなどを掲示する

・タクシーやバスのドア、店舗の入り口にステッカーを張ってもらうことで、受け入れへの好転につながる

《補助犬同伴時、スムーズに受け入れられたケースについて》

主な意見は以下のとおりである。

業態	スムーズな受け入れに際して良かった点
小売店	<ul style="list-style-type: none"> 商品を選ぶ際に声掛けや介助をしてくれた(スーパー、ドラッグストア、コンビニ 他) サービスカウンターで支援をお願いしたところ、スムーズな案内と案内の仕方を尋ねていただいた(ショッピングセンター、スーパー 他) 他のお客さんが盲導犬に声をかけようとしたときに、声などはかけてはいけないということを説明していただいた(スーパー、アパレル 他)
飲食店	<ul style="list-style-type: none"> スタッフによる声かけ、座先への誘導、補助犬のスペースを確保する/椅子をどかすなどのサポートをしていただいた(レストラン、ファミレス、ファーストフード、カフェ 他) アナウンスにより、スタッフ間での情報共有・注意喚起(ファーストフード) 初めて補助犬を受け入れたときに、どうしたらよいか教えてほしい、どういう席が良いかなど、意向をきき配慮してくれた(店舗は不明)
宿泊施設	<ul style="list-style-type: none"> 他の宿泊客に対して、盲導犬ということをきちんと説明していただいた(シティホテル、観光/リゾートホテル 他) 朝食の際に通常はバイキングだが個室やルームサービスも可能と行っていただいた。補助犬のスペースを確保するため、あらかじめ席を確保していただいていた(シティホテル、観光/リゾートホテル、旅館 他) 受け入れ側としてできることはないか、聞いていただいた(観光/リゾートホテル、旅館 他)
医療機関	<ul style="list-style-type: none"> 診察室まで問題なく同伴できる(クリニック、大学病院、歯科医院 他) 補助犬が待機する場所を一緒に考えていただいた(クリニック、眼科 他) 出入り口や通路のドアに補助犬ステッカーを掲示したり、入れる場所・入れない場所を明確にしたりしていただいている(市立病院、国立病院 他)
交通機関	<ul style="list-style-type: none"> 人だけでなく、補助犬の乗り降りにも気を配っていただいた(タクシー) ターミナルで待っているときに職員や運転手が声掛けをしてくれた(バス) (目的地まで)係員/駅員が誘導してくれた(鉄道/駅)
賃貸住宅・分譲マンション	<ul style="list-style-type: none"> 補助犬を受け入れてくれるマンションが見つかるまで調べてくれた(不動産仲介会社) 補助犬との入居を断られ続けても、あきらめずに説明してくれた(不動産仲介会社) 補助犬候補犬の訓練の時も、許可申請書を出した後、貼り紙で他の住民に周知していただいた(公営住宅)
その他	<ul style="list-style-type: none"> 球場内の案内や、人が多いための対策をくださった(野球場) スタッフが声をかけてくれた館内を案内、空いていたため、補助犬のために1席分確保してくれた(映画館) 入浴に際し、補助犬の見守り、あるいは使用されていない部屋を補助犬の待機場所として確保していただいた(入浴施設)

(2) 円滑な受入を実施している事業者に対する調査

1) 公共交通機関

① 三和交通株式会社

日時:2022年11月22日(火)14:00~15:00

三和交通:統轄本部 小関 正和 様、横浜営業所乗務社員 小川 麟雄 様

【要旨(敬称略)】

- 弊社では2022年3月に「盲導犬全力応援プロジェクト」を立ち上げた。補助犬ユーザーの方には以前からご乗車いただいていたが、立ち上げのきっかけは、車いす使用者がタクシーに乗ろうとして断られたということを知ったこと。当社では断るということはずがないが、タクシーに乗れるということが意外と知られていないのではと思い、代表と相談して、ページの立ち上げに至った。お客様から、他社のタクシーを利用しようとした際にお断りされたという話を聞いたこともある。そこで、弊社はお断りしませんよということを前面に出していきこうとなった。弊社のようなタクシー会社は法律上補助犬の受入が義務になっているので、それが一般常識になっているものと錯覚していた。でも実際に補助犬ユーザー様がタクシーに乗るとなるとちょっと気を使うということがあるとのこと。会社のサイト上に書かれていた方が案内しやすいと考えた。(三和交通)
- 事前にご登録いただければ、補助犬ユーザーの方には、配車の際に適切に対応できるドライバーを調整するようにしている。(三和交通)
- 弊社では、かなり昔になるが、接遇を抜本的に改善しようと経営方針を転換し、その後長年取り組んできた。お客様へのサービス意識をドライバーにも浸透させているので、補助犬ユーザーの方への対応も臨機応変にできていると思う。大切なのは、ユーザーの方だからというのではなく、お客様の一人としてどんなサービスができるかということ。ニーズは一人ひとり異なるので、「補助犬ユーザーの方にはこう対応しなくては！」と構えるのではなく、どうしてほしいかはお客様にお伺いし、それから行動するようにしている。(三和交通)



乗車時の様子



乗車中、補助犬はユーザーの足元に伏せている。



碓谷様(左)小川様(右)



小川様(左)小関様(右)

日時:2022年11月22日(火)10:30~11:10

補助犬ユーザー:碓谷 純子 様(盲導犬ユーザー)

※三和交通様の取材とは別に実施した。

【要旨(敬称略)】

- 「盲導犬全力応援プロジェクト」のウェブサイトで、降車後にシートの掃除をしているので気がねなくご利用くださいと発信してくれているのは安心。犬アレルギーの他の乗客の方も安心できるのではないか。(碓谷)
- 三和交通さんは、乗車時にしっかりと運転手の方が名乗り、行先をきちんと聞いてくれる。普段から丁寧な対応が行き届いているようで、障害者の私も安心できる。また、走行中「今●●を走っています」や「次の〇〇交差点で左に曲がります」などと言ってくれる方もいる。自分の頭の中の地図と一致させて、間違いなく走っていることがわかってホッとする。(碓谷)
- 補助犬の受入の経験が少ない交通事業者様は、補助犬の団体に問い合わせていただいて、受入の研修で実際にやってみていただくのがよい。最近も、横浜市内のあるタクシー事業者様の新人教育として、私が補助犬の貸与を受けている訓練事業者が受入研修をすることになり、コロナの影響で自分は現地には行けなかったが Zoom でお話させていただいた。(碓谷)
- いま、神奈川県補助犬ユーザーの会を立ち上げて 1~2 年程度活動している。今の会員は盲導犬ユーザー 20 名弱だが、介助犬・聴導犬にも広げたい。いまタクシーの拒否事例と受入事例を集めている。タクシー事業者様に対しても、どんなことをすると喜ばれるのか知ってもらえ、どこまでならできそうか考えるきっかけにしてもらえればと思う。会長に聞いてみて OK であれば集まっている情報を提供したい。(碓谷)

② 東急バス株式会社

日時:2022年12月12日(月)15:00~16:00

東急バス:運輸事業部 CS 推進グループ 今野 浩児 様、経営統括室総務グループ 橋本 悦子 様

補助犬ユーザー:碓谷 純子 様(盲導犬ユーザー)

【要旨(敬称略)】

- 当社では、身体障害者補助犬法や障害者差別解消法の趣旨を踏まえ、お客さまが安心してご利用いただけるよう乗務員に周知しており、お困りごとがあれば状況に応じてサポートしている。(東急バス)
- 現状、補助犬同伴でご乗車されるお客さまは少ないが、ほかのお客さまから補助犬に対する否定的な声は届いていないので、一般のお客さまには、補助犬同伴でのご利用の趣旨はご理解いただいていると認識している。(東急バス)
- しかしながら、補助犬ユーザーのお客さまと接する機会は決して多くはなく、お声を把握しにくい、というのが実情。障害のある方が安心して外出できる環境を整えるためには公共交通機関全体で足並みを揃えることも欠かせないので、国や業界団体、事業者が連携して、外出支援の仕組みを作っていくことが大切だと考えている。(東急バス)
- 東急バスさんでは、車内が混み合ってきたときに「盲導犬がいますので、足元ご注意ください」とお客さんに呼び掛けていただくことがあり、大変ありがたいと思った。(碓谷)
- バスの乗車中、いま自分が車内のどこにいるかわからなくなってしまうことがある。車両の中ほどは、混雑してくると他の方の乗り降りの時に盲導犬が踏まれたりしないか心配。後方の二人掛けの座席は、スペースが狭いために席を占領してしまうことになるので避けたい。そこで、個人的には、椅子のないスペースがあると、補助犬ユーザーだけでなく車いす使用者にも使えてありがたいなと思っている。(碓谷)



車内での待機の様子。盲導犬はユーザーの足元に伏せている。



降車の様子。



碓谷様(左端)・今野様(左から 2 人目)



橋本様(左)・今野様(右)

2)宿泊施設

日時:2022年10月13日(木)14:00~15:30

旅館由屋るる犀々:常務取締役 藤橋 由希子 様

補助犬ユーザー:平野 友明 様(介助犬ユーザー)

【要旨(敬称略)】

- 補助犬ユーザーを最初に受け入れたのは、15年ほど前に、弊社の別のホテルで初めて盲導犬ユーザーさんにお泊りいただいたとき。その時は、金沢で視覚障害者のスポーツ大会があった。その時は、盲導犬ユーザーというよりも、視覚障害者の方が、どう快適に過ごすことができるかを考え、石川県視覚障害者協会などのアドバイスに基づいて、料理の説明を具体的にしたり、部屋番号に点字をつけたりした。その時のお客様の会話を参考に、さらにおもてなしをブラッシュアップしていった。(由屋るる犀々)
- 由屋るる犀々を宿泊先に選んだ際、自分からは、介助犬ユーザーという以外は、特に何も相談はしなかった。(平野)
- 当館は夕食を施設外の店舗で召し上がっていただくスタイルの宿なのですが、予約の際介助犬が同伴と話すとなかなか理解が得られなかった。受入可能なお店もあったが、入口に段差があり入店が難しかったため、今回はそのお店に仕出しをお願いした。(由屋るる犀々)
- 周辺のお店では補助犬同伴に対する知識がなく入れなかったのは非常に残念だったが、臨機応変に対応してくださって、仕出しを準備していただいたことで、それを上回る体験ができたと思っている。同伴拒否を受けることは悲しいが、そのたびに啓発することで、わかってくれる人もでてくると思う。(平野)
- その他に工夫した点として、朝食会場は他のお客様と一緒にになるので、予め全てのお客様に介助犬のことをお伝えし、対応が求められることがないか確認した。結果、全てのお客様が介助犬に理解があり、全く問題なく朝食を召し上がっていただくことができた。(由屋るる犀々)
- 旅館のような畳の部屋に電動車いすで入ると、畳がボロボロになってしまうかもしれないので心配だとお話した。それで、畳の上にタイルカーペットを敷いてくださったが、これはとてもよかった。(平野)
- 平野さんのお話を聞いて、何か敷物がないかと考え、備品のタイルカーペットを思いついた。枚数が十分ではなかったので少し恥ずかしかったが、それも全てお伝えして、当日お試しいただいた。(由屋るる犀々)
- 自分ひとりであれば、全部敷いていただいたらよかったかもしれないが、同伴者(妻)がいたので、全部でなくてよかった。ほかの旅館では、「電動車いすはお断り」というところもある中、工夫して対応くださった。臨機応変の工夫がとても助かった。(平野)
- 平野さんとは積極的にコミュニケーションをとって、相談しやすい関係づくりに気をつけた。当日安心してお過ごしいただけるように、事前にできるだけ情報をいただき、それを基に想像して問題がないかをお聞きしながら準備を進めた。障害や配慮が必要な方は、事前にリクエストいただいた方が私たちも対応しやすいので、遠慮なくお申し出いただきたい。(由屋るる犀々)
- ユーザー側としては、わからないことがあれば聞いてくださいというスタンスでいる。お互いに言える状況になるといい。(平野)
- 受け入れる宿泊施設側では経営者や支配人が受け入れを「当たり前」という姿勢で対応すれば、従業員も当たり前と思えるようになる。受け入れた際の対応内容をしっかり社内で共有することが重要で、それにより戸惑うことなく再現性が高まるのではないか。(由屋るる犀々)



電動車いすでも気兼ねなくご利用いただけるよう、タイルカーペットを畳の上に敷いて対応した。



平野様(左)、藤橋様(右)

3)小売店

① about her.(マツオインターナショナル株式会社)

日時:2022年11月24日(木)16:30~17:30

松尾産業株式会社 松尾 里香 様、マツオインターナショナル株式会社 佐々木 愛 様

補助犬ユーザー:浅井 純子 様(盲導犬ユーザー)

【要旨(敬称略)】

- 浅井さんは盲導犬を持つ前から弊社のヘルスキーパーとして働いてくださっている。浅井さんが盲導犬を持つということになって、会社では特に反対などはなかった。(マツオインターナショナル)
- 社員にアレルギーの人や犬が苦手な人がいて反対意見が出てなかなか進まないということがよくあるそうだが、当社ではそんな感じ。この子は犬が苦手な人が分かるのか、そういう人にはワーツと来ないように思う。(松尾産業)
- 吠えないですし。(マツオインターナショナル)
- 盲導犬に触れて、犬に対する苦手意識を克服した人もいる。(浅井様)
- 本社ビルの管理会社からは当初「犬は…」と言われたが、法律で認められていることを説明し、ご理解いただいた。今ではビル内でも有名なペアになっている。(マツオインターナショナル)
- 浅井さんが「準備ができていないと言って入店を断られた」というのを聞いたことがある。実際に浅井さんが店内を歩いていると、ここがバリアになっているということがわかり、店内のレイアウトを見直した。(マツオインターナショナル)
- 店舗には障害のある方のご来店もある。どんな方にもお買い物を通じて何かを感じとっていただきたいと思っており、具体的な対応方法を細かく指示しているわけではないが、みな同じお客様として受け入れるようにスタッフには話している。(松尾産業)
- 視覚障害者にとって「服選び」は困っていることのひとつ。自分の好みを伝えたり、予算に応じて選ぶことも難しい。そのことをスタッフさんにお話して、どんな説明が必要かを理解していただいた。色や形、素材などを具体的に伝えていただいている。(浅井)
- 補助犬の受け入れに際して、知らないから受入できないと言われるとのことだが、知らないことが怖いことなのであれば、知っていけばよいと思う。でもその機会が少ないが。(マツオインターナショナル)



従業員が障害当事者として障害者に対する接客でのポイントをスタッフに助言できることの効果は大きい。



松尾様(左)佐々木様(奥)浅井様(右)

② ル・シュクレ・クール

日時:2022年11月24日(木)12:00~14:00

ル・シュクレ・クール(パン販売&カフェ) オーナーシェフ 岩永 歩 様

補助犬ユーザー:浅井 純子 様(盲導犬ユーザー)

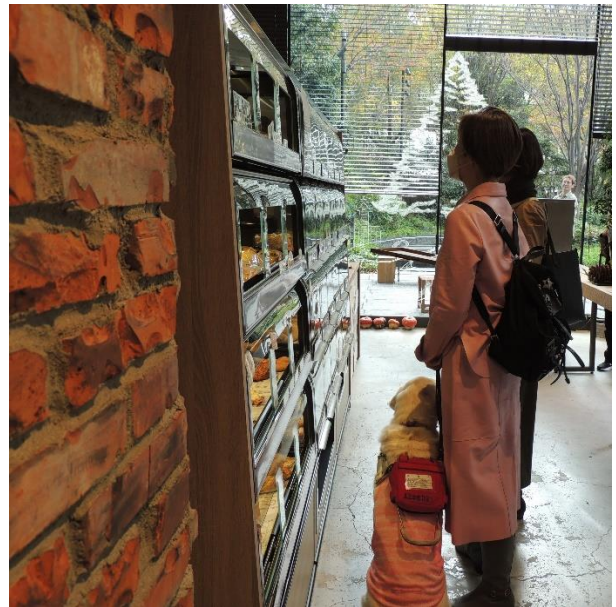
【要旨(敬称略)】

- 美味しいパン屋さんがあると友人に聞いて、初めて来店したときは、盲導犬が来ていることに岩永さんが気づいてフロアに出てきてくれた。最初から補助犬の同伴に理解があり、楽しく買い物できた。(浅井)
- もともと補助犬ユーザーはウェルカムであったが、実際のご来店は浅井さんが初めてで、ついにユーザーが来てくれた！と盛り上がった。(ル・シュクレ・クール)
- 私は補助犬ユーザーの受入は当たり前だと思っているが、そうではない人にも伝わるように、浅井さんがいらしたときは、カフェのテラス席にご案内して皆さんに補助犬ユーザーさんの存在をアピールしていただくようにしている。見かける機会、接する機会がなければ、意識が分断されてしまっ、拒否につながってしまうかもしれない。存在が知られ、認識が広がっていけば、法律で定められている補助犬ユーザーを受け入れるのは当たり前になっていくと思う。浅井さんの存在自体が啓発になるということ。(ル・シュクレ・クール)
- それが大きな一歩。それで頭の中に残ってくれて、何かちょっとネットで盲導犬のことを調べてみるとか、きっかけの入り口になればそれでいい。(浅井様)
- 食べ物を自分で取ってレジに持っていくスタイルのお店では、補助犬の同伴を拒否されがち。一方、ウェルカムなお店は、ネットでも話題になっていて、来店のきっかけにもなる。(浅井)
- 自分たちの意思表示として、補助犬同伴受入のステッカーを独自のデザインで作った。併せて海外の方にもわかるよう英語表記も入れている。これは補助犬ユーザーなど当事者向けというより、もその他大勢の人向けの意思表示と考えている。(ル・シュクレ・クール)
- 当たり前の受け入れが広がっていくためには、まずはオーナーの意識を変えていくことが大事で優先度が高い。(ル・シュクレ・クール)
- 当店は飲食業でもあるが、補助犬の受入は法律で決まっているとはいえ、そのことを行政から伝えられることは少ない。拒否があるのはそれも一つの要因かと思う。でも、飲食の世界は、一つの世界でずっと暮らしている人たちが多く、学びの機会がない。自分たちのやることに没頭する、いわゆる職人ということでもあるが、時代は変わってきていて、自分たち以外のことに何が貢献できるのかを考えないと。(ル・シュクレ・クール)
- 店長(オーナー)が対応を見せることで、アルバイトなどほかの従業員へも浸透すると思っている。浅井さんが来てくれたときに自分が最初真っ先に出て行っていたのは、それもある。飲食と動物はもともと相性の悪さがあるので、アルバイトの店員が単純にそこだけで判断しないといけないとなるとノーになってしまう。だから、そうではないルール(補助犬法)があるというのをちゃんと上書きしてあげないと。(ル・シュクレ・クール)
- 入店しようとして「犬はちょっと…」と言われることはよくあるが、そこで私が諦めてしまうと他のユーザーさんもそのお店に入れなくなってしまうので、補助犬のことを説明して、理解していただいてから利用している。(浅井)

- また、補助犬が待つスペースがないと受入できないと思っているお店もあるようだが、補助犬はユーザーの足元についているので問題ない。これは自分自身をもっと発信していかななくてはと考えている。(浅井)



岩永様(左)浅井様(右)



ショーケース内のパンを選び、レジへ運ぶ。



「補助犬ユーザー歓迎」や、「お手伝いが必要な時はお声がけください」という意思表示のステッカー。岩永様が理事長を務める NPO 法人 essence が 2014 年に作成。

4) 飲食店

① エバーグリーンカフェ

日時:2022年12月8日(木)16:30~17:30

エバーグリーンカフェ オーナー 山本 浩司 様

補助犬盲導犬ユーザー:山岸 加奈子 様(盲導犬ユーザー)

【要旨(敬称略)】

- エバーグリーンカフェが入っている商業ビルにご縁があったので利用させてもらった。関係性があったからではなく、お店の方が補助犬に対する理解があったから、同伴にも問題はなかった。こうした理解のあるお店から、地域に補助犬に対する理解が広がっていけばよいと感じている。(山岸)
- 当店では、もともとデッキ部でペットの受入をしていたが、補助犬については、衛生面的に保健所がOKとしていることを知って、店内への受入も問題ないと思った。山岸さんは、当店で初めての補助犬ユーザーのお客さまだった。(エバーグリーンカフェ)
- 法令上、調理場はNGだが食べる場はOKということだと思ふ(※)。保健所はそのように明確に発信してほしい。(山岸様)
- 実際に受け入れてみて、補助犬ユーザーは補助犬をきちんと管理していて、清潔にしていることがわかった。周囲のお客様とのトラブルはない。また、こちらが特別扱いすることもない。(エバーグリーンカフェ)
- 盲導犬を連れているからと言って構えられるとつらい。そこまでしてもらう必要はない。また、動物が好きな人はつい構いたくなってしまうが、盲導犬は仕事なので、それを理解してそっとしておいてくれるのがありがたい。(山岸)
- アルバイトなどのスタッフも、私に対応しているのを見て同じように対応している。また、視覚障害のある人への対応も学ぶことができた。(エバーグリーンカフェ)
- 補助犬ユーザーの受け入れを拒否してしまう飲食店が現実にあることについては、スペースの都合などから受け入れられないと考えてしまう店がもしかしたらあるのかもしれない。しかし、実は受け入れても困ることも迷惑になることもない。補助犬を受け入れることでお店にもプラスになるということが広まればいいのでは。とはいえ、補助犬ユーザーでない我々にとっても、飲食店には当たりはずれがあるのが現実。垣根の低いお店にアプローチし、お互いに気持ちよくいられる空間を広げていくしかないのかも。(山本様)
- しぶしぶ入店を認めてもらっても気持ちよく食事できないし…。(山岸様)
- 補助犬ユーザーにとって良いお店(当たり前)に受け入れているなどの情報が利用したい人にちゃんと伝わるということが大事。(山本様)
- ユーザー同士でも、気持ちよく受け入れていただいたお店の情報交換をしている。そういうお店には、行ってみたいという気持ちになる。しぶしぶ受け入れていただくのでは、気持ちよく食事もできないです。(山岸)
- 橋本駅周辺には飲食店がたくさんあるが、地域の飲食店がつながり、店長同士が実体験を話して情報交換することが望ましい。(山岸)
- 橋本商店街は元気がある。商店街として、補助犬ユーザーを積極的に受け入れることをアピールするとか。近くに美大もあるので、学生との連携で何かできないか。(山本)

- 橋本は障害者の住みやすい街として力を入れている。(山岸)
- モデル地域のようにして、面的に広げていくことが大事かもしれない。地域の PR にもなる。北風と太陽ではないが、北風ばかり吹かすのではなく、やる気がある人が動いているのを見て、周りも変わっていくというのがよいのではないか。(山本)

※補助犬の同伴の拒否事例では、「保健所からの指導で犬は店内に入ることができない」と答えるケースも目立っている。しかし、食品衛生法及び同法に基づいて各自治体が定める条例において、補助犬が飲食店に入ってはいけないということは明記されていない。条例では作業場内(厨房)に動物を入れないことが条例に記載してあるが、客席への補助犬の同伴を禁止するものではない。

参考:「補助犬ユーザー受け入れガイドブック 飲食店編」(厚生労働科学研究「身体障害者補助犬の質の確保と受け入れを促進するための研究」(2019 年度～2020 年度)成果物)



山岸様(左)山本様(右)



山本様(左)山岸様(右)

② CHOPPERS ハンバーガー&カフェ

日時:2023年2月16日(木)14:30~15:30

CHOPPERS ハンバーガー&カフェ オーナー 石田 嘉広 様

補助犬ユーザー:東 彩 様(聴導犬ユーザー)

【要旨(敬称略)】

- CHOPPERS には、グルメサイトを見て「美味しそうだなあ」と思って来店した。最初は「店内飲食ご利用の際は犬同伴は無理です」と断られてしまった。(東)
- 当店では、テラスはペット可で営業している。はじめに東さんが来店されたときは、補助犬のことを知らなかったために、他のペット連れの方と平等にしなければと思い、店内飲食利用はお断りしてしまった。こちらの認識不足で、咄嗟にそのように対応してしまった。(CHOPPERS)
- その時、どうしても店内で食べたい!!と思い、補助犬について保健所に確認してほしいとお伝えした。その場で店員さんに電話確認をしていただき、時間はかかったが、お店に入ることができた。(東)
- 東さんに教えていただき、実際に保健所に問い合わせ、補助犬のことを知ることができた。自分の勉強不足が原因だったと反省し、その後保健所からリーフレットをもらってきたりして、自分なりに勉強した。今後は補助犬ユーザーさんへきちんと対応したいと考えたため。(CHOPPERS)
- 聴導犬のことは、知らなくて当たり前と思っている。あるチェーンの居酒屋で、アルバイトの定員さんに断られたが、本部に確認していただき入ることができたこともある。実際にご対応いただく方に正しい知識を持っていただくことが大事だと思う。(東)
- 経営に精一杯で補助犬のことまで気が回らないというお店は多いと思う。補助犬の同伴をお断りするのには、悪気があるわけではなく、正しい知識がないためだと思う。もっと補助犬ユーザーについて知る機会があれば、認識が広まっていくのではないか。(CHOPPERS)
- 個人的な意見だが、飲食店を開業するときの役所の手続時に、補助犬ユーザーの受入義務があることを説明し、リーフレットと補助犬ステッカーを渡すようにすればよいのではないか。ステッカー代を申請手数料に上乗せしても全然たいしたことはないと思う。(CHOPPERS)
- 当店でも厚生労働省の補助犬ステッカーを貼っているが、屋外に貼るので、劣化してきてしまう。もっと丈夫なものにするとか、ガラス面の内側から貼れるように表面を糊面にするとかいうのはどうか。(CHOPPERS)



石田様(左)東様(右)



補助犬は、ユーザーの足元で伏せている。食べ物に寄って行ったり、店内を歩き回ったりするようなことはない。

5)医療機関

① さとう歯科クリニック

日時:2022年12月21日(木)20:00~21:00

さとう歯科クリニック:院長 佐藤 文彦 様

補助犬ユーザー:山岸 加奈子 様(盲導犬ユーザー)

【要旨(敬称略)】

- 山岸さんは、もともと白杖で来院していた。盲導犬の同伴のお話を頂いた当初は、補助犬の特段の知識はなかったが、まずはやってみて、もし何か問題が生じればその時は改善していけばよいと考えた。(佐藤)
- 補助犬には診察室の通路にマットを敷いて待機させ、診察台まで誘導していただいて受診している。さとう歯科クリニックさんは、来院の際に靴を脱ぐので、補助犬の足も拭くなど衛生管理に努めている。診察時には通路で私の診察が終わるのを静かに待っている。(山岸)
- 山岸さんが来院される際には、他の患者さんに「今から盲導犬ユーザーの方がいらっしゃいます」と説明している(もっとも、各患者さんは30分の枠なので、すれ違う方は限られているが)。こうした配慮が患者さんにも伝わっているのか、クレームなどが生じたことはない。最初に来院された際には、他の患者さんに配慮して、最も奥の席に入っていたが、何度か来院されて、他の患者さんの反応を見て、今では特に席にはこだわりなく入っていただいている。(佐藤)
- 犬の毛については、多少落ちることもあるかもしれないが、実際は人間の頭髪も結構落ちるものなので、特段困ることはない。(佐藤)
- まずは受け入れてみるのが重要と思う。あまり考えすぎずに、改善すべきことが生じた場合には、ユーザーさんと話し合うことで解決できるのではないか。(佐藤)
- こちらに来院したご縁から、佐藤院長には内科の先生にもご紹介いただいた。その際、診察対応可能時間などを相談したが、このように、お互いに安心できるよう話し合うことができればよいと思う。もっとも、健康すぎて実際に内科の受診はしていないが・・・(笑)。(山岸)



山岸様(左)佐藤様(右)



補助犬は通路で待機している。仕事として伏せて待っているのので、機器の音や他の患者さんに反応することはない。

② 東京歯科大学市川総合病院

日時:2023年2月15日(水)16:00~17:30

市川総合病院 事務部 参与 木川 正博 様、訪問看護ステーション管理者 柴尾 裕加里 様

【要旨(敬称略)】

- 2017年の春ごろ、ある盲導犬ユーザーの方が外来に来られた際に、盲導犬はインフォメーションでお預かりするという対応をとろうとしたところ、ご本人と、後日訓練事業者様より、なぜ受け入れられないのかとお叱りをいただいてしまった。そのときは、補助犬ユーザーの受入に当たっての知識がなかったので、どのように受け入れたらよいのか教えてもらえないかと申し上げたところ、訓練事業者の方が快くお越しくださり、具体的な受入方法などを詳しく教えていただいた。(市川総合病院)
- そこで、受入のための準備や院内での周知を図った。受入可能エリアの設定は院内で細かく議論した。法律上の受入義務があるのにそれを果たせなかったことを深く反省し、補助犬について正しく知ろう、学ぼうという姿勢で取り組み、外来の受入態勢を整えた。現在の外来の対応としては、同伴で入っていただいてよいし、ご希望に応じて、インフォメーションでのお預かりにも対応している。この経験が、後の浅井さんの入院に繋がった。(市川総合病院)
- その後、浅井さんの入院の際、私は病棟の看護師長として対応した。個室をご利用いただき、散歩はボランティアさんが行う等、浅井さんと調整させていただいた。病棟のスタッフは他の患者さんの反応を心配していたが、事前の周知等を徹底したため、問題は生じなかった。初めてのことで不安もあったが、盲導犬も浅井さんの手術をスムーズに行うためのチームの一員として頑張ってくれました。浅井さんと盲導犬との絆を強く感じ、このペアを切り離してはいけないなと思った。(市川総合病院)
- 浅井さんの盲導犬が、環境の変化のためか、トイレができなくなってしまった。浅井さんから、車椅子用のトイレを使わせてくれないかと言われ、1日2回スタッフが誘導した。その誘導の方法も浅井さんに教えてもらった。(市川総合病院)



市川総合病院前景



診察室の様子



病室(個室)の様子



木川様(左)柴尾様(右)

身体障害者補助犬の受け入れについて

当院では、身体障害者補助犬の認定を受けた盲導犬、聴導犬、介助犬の同伴を受け入れております。
補助犬は「仕事」ですので静かに見守るよう、ご理解とご協力をお願いいたします。なお、アレルギーの方はお申し出ください。

補助犬

盲導犬 介助犬 聴導犬

院内での身体障害者補助犬の同伴可能区域、その他ご不明な点がございましたら、1階インフォメーションにお声を掛け下さい。

院内で掲示している周知の貼り紙。同伴エリアは制限しており、不可エリアは検査部(特に放射線部門)、手術室、透析、ICU、救急外来など。

～入院患者および来院者の皆様へ～

患者さんが等しく医療を受け健康な生活を送るため、補助犬法に則り現在当病棟に、盲導犬同伴の患者さんが入院しております。

補助犬は適切な健康管理と感染予防対策が講じられており、使用者がきちんと行動管理を行っております。

補助犬によるアレルギーがある方は、遠慮せず職員にお知らせください。

病院長

浅井様が入院していた時に病棟に掲示したものの。

日時:2023年1月19日(木)20:00~21:00

補助犬ユーザー:浅井 純子 様(盲導犬ユーザー)

※市川総合病院様の取材とは別に実施した。

【要旨(敬称略)】

- 市川総合病院には以前から診療や手術で通っていた。盲導犬ユーザーになった後、目の手術で入院することになり、盲導犬を伴って入院することにした。入院期間は2週間だった。(浅井)
- 入院については、その場ではすぐにOKが出なかったが、病院側の懸念事項を一つずつ調整していった。犬用ベッドや掃除用シート等あらゆるものを病室に持ち込み、衛生管理を行った。個室の利用は、経済的な負担となるが、大部屋には様々な患者さんがおり、ユーザーとして補助犬を管理する観点からも必要と考えている。(浅井)
- たまたま病院の近くに住む友人がいて、盲導犬を散歩に連れて行ってくれた。そのサポートを受けられることが事前にわかっていたので、一緒に入院をしようと思った。(浅井)
- 受け入れる病院側としても、補助犬を同伴して入院している状況を実際に見ることによって理解が深まったのではないかと。大学附属病院なので、学生を含めいろんな人が見に来てくれた。(浅井)
- 私は、医療機関で同伴拒否にあったことはない。「法律で受入は義務付けされていますが知らない人が殆どです。いま知っていただいたので、今からでも遅くはありません。今から宜しく願います。ありがとうございます」という感じで言うてご対応いただいている。(浅井)
- 補助犬ユーザーが受け入れられるのは、ユーザーとしての義務を果たしていることが前提。補助犬を適切に管理できていない(においがある、毛が飛ぶ、吠えるなど)ユーザーがいたら、それは迷惑な客と同じなので、断ってよいと思う。訓練事業者に連絡してほしい。いかなる場合でも補助犬ユーザーを拒否してはいけないと考える必要はないと思う。(浅井)
- 同伴している犬に補助犬の表示をしておらず「補助犬だ」と主張する障害者がいると聞く。補助犬の表示も法律上の義務であるため、表示していない犬を同伴している場合は受け入れなくてよいと思う。(浅井)

6)賃貸住宅

日時:2023年2月16日(木)16:30~17:30

ハイライフ宅建 山田 智子 様

補助犬ユーザー:安藤 美紀 様(聴導犬ユーザー)

※聴導犬ユーザーである安藤様が最近賃貸住宅物件を探したときに経験したことを、不動産仲介業の山田様とともにお話しいただいた内容。

【要旨(敬称略)】

- 私は、不動産仲介業として、今回安藤さんの物件探しのお手伝いをした。ペット可の物件を探したが、ペット可物件がそもそも少ないうえ、通常は小型犬 1 匹という条件であることが多く、安藤さんの聴導犬のように中型犬となるとかなりハードルが高く、断られることが多い。小型犬に限る理由は、小型犬は共用部で抱えて持ち運べるため。共用部で抱えて持ち運ぶ理由は、共用部分で排泄したり、入居者を噛んだりすることを避けるため。または大型犬であれば、バルコニーで飼ったりすることも考えられるので、大型犬はほぼどこでもダメという状況。(ハイライフ宅建)
- 補助犬はペットではなく、法律でも受入が認められていることは、大家さん、管理会社、仲介業者には認識されていない。補助犬の説明を伝える以前に断られてしまうケースがほとんど。(ハイライフ宅建)
- 実は今回、山田さんにお手伝いをお願いする前、別の仲介業者と物件探しをしていた。希望の物件を見つけ、補助犬についての説明をして、仲介業者の担当者の方が、何とか借りることができるように大家さんにかけてくださった。その時、大家さんからとても嫌なことを言われて(相手は私には聞こえないだろうと思って話したようだが、音声認識アプリが拾ったため、私にもわかってしまった)、そこは借りる気がなくなった。そこで、物件を探している地域とは違うが、友人である山田さんをお願いした。(安藤)
- 安藤さんのための物件を決めた時の工夫として、まずは物件のあたりをつけ、大家さんの全ての不安要素について説明書(※)を作成し、断るべき不安要素がない形にした。さらに、連絡がすぐとれ、近くに住んでいて駆け付けられるしっかりとした保証人をつけること(これが大家さんにとって一番大切な条件である)で、大家さんにご納得いただいた。(ハイライフ宅建)
- 大家さんの前に管理業者に断られることがある。管理業者は、大家さんと管理業務委託契約を交わしている。そこに例えば「小型犬なら可」と取り決められていれば、中型犬・大型犬は、管理業者が断ることになる。それが委託契約にそった募集形態であるため。とはいえ、仮に管理会社に理解があっても、最終的に決めるのは大家さんなので、大家さんに理解いただかなければ拒否はくならないだろう。「大家の会」という任意団体があるが、そのようなところからアプローチすればよいだろうか。(ハイライフ宅建)
- ペット可の物件では、入居者募集書類の備考欄に「ペット可(小型犬のみ1匹)」などと記載するが、ここに(補助犬は可)も追記するというのが良いと思う。賃貸業者、賃貸管理会社、大家さんに、補助犬自体をもっとご理解いただく必要がある。確かに補助犬を連れて自分で賃貸を探される方は少数派なので、わざわざそれは記載しなくてもいいだろうと思われるかもしれないが、このように記載することで、認識が浸透していくということもあると思う。(ハイライフ宅建)

※説明書には、以下のような内容を整理して書いた。(ハイライフ宅建)

- 補助犬の受入は法律で認められていること
- 補助犬は訓練を受けた犬であること(トイレトレーニングができている、無駄吠えをしない、他の住人を噛まない、柱をひっかいたり、大家さんの住戸内または建物を傷つけたりすることがない)
- 補助犬の証明書を携行していること
- 契約者の仕事
- 転居の理由
- 障害の程度(聴覚障害のある方の場合でいえば、読唇で会話ができるのかなど)
- 連絡を取る際の方法

(3) 円滑な受入の事例集の作成

「(2)円滑な受入を実施している事業者に対する調査」での取材内容に基づき、円滑な受入の事例集リーフレットを作成した。

リーフレットは、公共交通機関・宿泊施設・小売店・飲食店・医療機関の5つの業態について作成した。

リーフレットは、A4判4ページとし、構成は以下のとおりとした。

	主な内容
1 ページ	<ul style="list-style-type: none">・身体障害者補助犬とは・3種類の補助犬とその役割・身体障害者補助犬法上の補助犬ユーザーの受入義務
2～3 ページ	<ul style="list-style-type: none">・好事例の取材記事と、取材内容に基づく受入のポイントのまとめ
4 ページ	<ul style="list-style-type: none">・受入のポイント(好事例の取材記事とは別に、当該業態における実際の受入に際して想定される疑問点や懸念事項等に答えるもの)・補助犬ユーザー補助犬の健康・衛生・行動管理について ※具体的な受入方法についてより詳しく知りたい方向けに、「補助犬ユーザー受け入れガイドブック」(2019～2020年度厚生労働科学研究「身体障害者補助犬の質の確保と受け入れを促進するための研究」成果物)の紹介

次頁以降に、作成したリーフレットを掲載する。

リーフレットは、A3判の紙に印刷した上で2つ折りにしてA4判4ページとしている。1枚目の画像の右側が1ページ、同じく左側が4ページ、2枚目の画像が2～3ページである。

1) 公共交通機関向け

補助犬ユーザーの受入は法律上の義務です。とはいえ、事前の特段の準備は必要ありません。具体的な対応は、ユーザーご本人にお聞きすればOK! 身構えることなく、当たり前にご利用いただきましょう。

他のお客さまに補助犬が迷惑をかけるしまうのでは？

すべてのお客さまに安心してご乗車いただくために、**補助犬ユーザーの受入について説明を求められたときには、補助犬の同伴が法律で認められていることをご説明いただき、正しく理解をしていただくことが重要**です。
ただし、犬が苦手なお客さまがいらっしゃる場合には、席を離すなどの工夫が必要です。

犬は汚いのでは？
アレルギーが心配です

補助犬ユーザーには衛生管理が義務付けられているので、心配ありません。
・ノミ・ダニが体につかないよう健康管理しています。
・毎日のブラッシングなどで毛が舞うことのないよう衛生管理しています。

公共交通機関における補助犬ユーザー受入のポイント

補助犬のために十分なスペースが必要では？

乗車中、補助犬はユーザーの足元に伏せて待機しています。

排泄をしてしまうことはないのでしょうか？

補助犬ユーザーの管理のもと、**適切な場所で排泄するようマナーを身に付けています。**

安心して、補助犬ユーザーを受け入れてください
～補助犬ユーザーに使用管理の責任が義務付けられています～



ユーザーは、補助犬の健康・衛生・行動を管理しています

より詳しく知りたい方はこちらをご覧ください。
「補助犬ユーザー受け入れガイドブック 公共交通機関編」
①2019～2020年度厚生労働省科学研究「身体障害者補助犬の質の確保と受け入れを促進するための研究」成果物



「身体障害者補助犬の効果的な普及啓発及び訓練並びに認定の平準化に関する調査研究」(厚生労働省障害者総合福祉推進事業)事務局・社システム株式会社

補助犬ユーザーに安心して公共交通機関を利用いただきましょう!!

身体障害者補助犬法

(平成十四年法律第四十九号)
(不特定かつ多数の者が利用する施設における身体障害者補助犬の同伴)
■第九条 前二条に定めるもののほか、不特定かつ多数の者が利用する施設を管理する者は、当該施設を身体障害者が利用する場合において**身体障害者補助犬を同伴することを拒んではならない**。ただし、身体障害者補助犬の同伴により当該施設に著しい損害が発生し、又は当該施設を利用する者が著しい損害を受けるおそれがある場合その他のやむを得ない理由がある場合は、この限りでない。

■身体障害者補助犬とは

身体障害者補助犬(以下、補助犬とします)は、目や耳、手足に障害のある人のサポートをする盲導犬、介助犬、聴導犬のことを言います。
身体障害者補助犬法に基づいて、必要な訓練を受けています。また、ユーザーは補助犬の衛生・行動管理をしっかり行い、社会のマナーを守って清潔にしています。



盲導犬

見えない、見えにくい人が安全に歩けるようにサポートします。障害物避けたり、立ち止まって曲がり角や段差を教えたりします。ハーネス(胴輪)をつけて盲導犬と表示しています。

介助犬

手や足に障害のある人の日常生活動作をサポートします。ものを拾って渡したり、指示したものを持ってきたり、脱衣の介助などをを行います。介助犬と表示しています。



聴導犬

聞こえない、聞こえにくい人に必要な生活音を知らせます。玄関チャイム音、メールやFAXの着信音、赤ちゃんの泣き声、自動車のクラクションなどを聞き分けて教えます。聴導犬と表示しています。

こんな工夫で気持ちよく、お乗りいただいています。

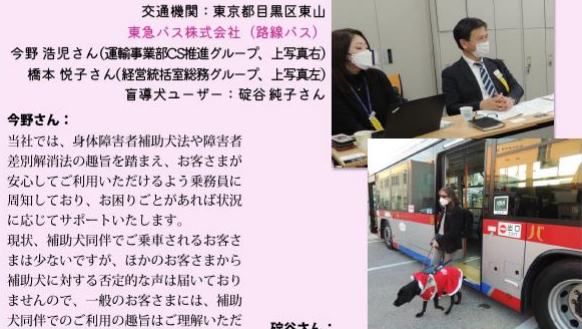


交通機関：横浜市港北区鳥山町
三和交通株式会社(タクシー)
小関 正和さん(統轄本部、上写真右)
小川 麟雄さん(横浜営業所業務社員、上写真左)
盲導犬ユーザー：碓谷 純子さん(下写真左)

小関さん：
弊社では補助犬ユーザーの方には以前からご乗車いただいていたが、業界では今も乗車拒否があるという話を聞いて、弊社ではウエルカムだということを前面に出していこうと、2022年3月に「盲導犬全力応援プロジェクト」を立ち上げました。
事前にご登録いただければ、補助犬ユーザーの方には、配車の際に適切に対応できるドライバーを調整するようにしています。お客様へのサービス意識をドライバーにも浸透させているので、補助犬ユーザーの方への対応も随分変わってきていると思います。大切なのは、ユーザーの方だからというのではなく、お客様の一人としてどんなサービスができるかということです。ニーズは一人ひとり異なりますので、「補助犬ユーザーの方にはこう対応しなくては!」と構えるのではなく、どうしてほしいかはお客様にお伺いし、それから行動するようにしています。

受入のポイントまとめ

- 補助犬法により、補助犬ユーザーには補助犬の健康・衛生・行動管理の義務があり、公共交通機関には補助犬ユーザーの受入の義務があります。誰が対応しても問題のないよう、このことを従業員全体で共有しておくことが必要です。
- バス等で車内が混雑しているときには、「補助犬を同伴している方がご乗車されています。足元にご注意ください」などのアナウンスをする、スムーズに理解を促すことができます。
- 補助犬を同伴しているのは、視覚障害や聴覚障害のある人、肢体不自由の人などですので、これらの方々への基本的な対応を身に付けておきましょう。そのうえで、補助犬の同伴に際して具体的などのような対応が必要かを、ご本人におうかがいするのがよいでしょう。



交通機関：東京都目黒区東山
東急バス株式会社(路線バス)
今野 浩見さん(運輸事業部CS推進グループ、上写真右)
橋本 悦子さん(経営統括室総務グループ、上写真左)
盲導犬ユーザー：碓谷 純子さん

今野さん：
当社では、身体障害者補助犬法や障害者差別解消法の趣旨を踏まえ、お客さまが安心してご利用いただけるよう乗務員に周知しており、お困りごとがあれば状況に応じてサポートいたします。
現状、補助犬同伴でご乗車されるお客さまは少ないですが、ほかのお客さまから補助犬に対する否定的な声は届いておりませんので、一般のお客さまには、補助犬同伴でのご利用の趣旨はご理解いただいていると認識しております。
しかしながら、補助犬ユーザーのお客さまと接する機会は決して多くはなく、お声を把握しにくい、というのが実情です。障害のある方が安心して外出できる環境を整えるためには公共交通機関全体で足並みを揃えることも欠かせませんので、国や業界団体、事業者が連携して、外出支援の仕組みを作っていくことが大切だと考えております。

碓谷さん：
東急バスさんでは、車内が混み合ってきたときに「盲導犬がいますので、足元ご注意ください」とお客様に呼び掛けていただくこともあり、大変ありがたいと思います。
バスの乗車中、いま自分が車内のどこにいるかわからなくなってしまうことがあります。車両の中ほどは、混雑してと他の方の乗降の時に盲導犬が踏まれたりしないか心配です。後方の二人掛けの座席は、スペースが狭いために席を占領してしまうことになるので避けたいと思っています。個人的には、椅子のないスペースがあると、補助犬ユーザーだけでなく車いす利用者にも使えてありがたいと思っています。



補助犬は、ユーザーの足元に伏せています。

2) 宿泊施設向け

補助犬ユーザーの受入は法律上の義務です。とはいっても、大掛かりな設備は必要ありません。具体的な対応は、ユーザーご本人にお聞きすればOK！身構えることなく、当たり前にご宿泊いただきましょう。

保健所からの指導で、食事をする場所に犬を入れてはいけないのは？

食品衛生法や同法に基づく各自治体の条例では、厨房に動物を入れないことを定めている場合がありますが、客室やレストランの客席への補助犬の同伴を禁止していません。

客室の畳が犬の爪で傷つけられてしまうのでは？

補助犬は部屋の中で走り回ったりすることはありません。畳を傷つけないよう足に特製した敷物を広げてその上で待機させるなど、客室内でもマナーを守って利用します。

排泄はどこでするのでしょうか？

補助犬ユーザーの管理のもと、適切な場所で排泄するようマナーを身に付けています。

排泄の際には、バリアフリードイシや屋外のスペースを使わせていただく場合がありますが、ペットシートやワックスペルト（袋にペルトをつけた排泄処理用の道具）を利用します。周囲を汚すことはありません。適した場所があれば、チェックインの際にお伝えすると良いでしょう。

ホテル・旅館における補助犬受入のポイント

他のお客さまに補助犬が迷惑をかけてしまうのでは？

すべてのお客さまに安心して過ごしていただくために、補助犬ユーザーの受入についてお客さまにご説明（補助犬の同伴が法律で認められていること）いただき、正しく理解をしていただくことが重要です。ご説明すれば気にする方は少ないと思います。ただし、犬が苦手なお客さまがいらっしゃる場合には、施設の利用時間をずらすなどの配慮をします。

大浴場の利用はどうしていただいたらよいのでしょうか？

大浴場を利用する際は、補助犬を客室に待機させる。同伴者がいればその方が補助犬と待機することになります。また、個別対応が可能な場合は、フロントで一時的にお預かりすることも考えられます。

補助犬の足が汚いのでは？土足禁止の場所もあるのに…

靴を脱いで入る場所では、ユーザーは特製したタオル等で足を拭きます。補助犬の足を拭くのにサポートが必要な様子の場合には、「足を拭きましょうか？」などと声掛けをしていただくと良いでしょう。

安心して、補助犬ユーザーを受け入れてください
～補助犬ユーザーに使用管理の責任が義務付けられています～



ユーザーは、補助犬の健康・衛生・行動を管理しています

より詳しく知りたい方はこちらをご覧ください。
「補助犬ユーザー受け入れガイドブック 宿泊施設編」
（2019～2020年度厚生労働科学研究「身体障害者補助犬の質の確保と受け入れを促進するための研究」成果物）



「身体障害者補助犬の効果的な普及及び訓練並びに認定の標準化に関する調査研究」（R4厚生労働省障害者総合福祉推進事業）事務局：社会システム株式会社

補助犬ユーザーに安心してホテル・旅館にご宿泊いただけます！！

身体障害者補助犬法

（平成十四年法律第四十九号）
（不特定かつ多数の者が利用する施設における身体障害者補助犬の同伴）

■第九条 前二条に定めるもののほか、不特定かつ多数の者が利用する施設を管理する者は、当該施設を身体障害者が利用する場合において身体障害者補助犬を同伴することを拒んではならない。ただし、身体障害者補助犬の同伴により当該施設に著しい損害が発生し、又は当該施設を利用する者が著しい損害を受けるおそれがある場合その他のやむを得ない理由がある場合は、この限りでない。

■身体障害者補助犬とは

身体障害者補助犬（以下、補助犬とします）は、目や耳、手足に障害のある人のサポートをする盲導犬、介助犬、聴導犬のことを言います。身体障害者補助犬法に基づいて、必要な訓練を受けています。また、ユーザーは補助犬の衛生・行動管理をしっかり行い、社会のマナーを守って清潔にしています。



盲導犬

見えにくい人が安全に歩けるようにサポートします。障害物避けたり、立ち止まって曲がり角や段差を教えたりします。ハーネス（胴輪）をつけて盲導犬と表示しています。

介助犬

手や足に障害のある人の日常生活動作をサポートします。ものを拾って渡したり、指示したものを持ってきたり、脱衣の介助などをしています。介助犬と表示しています。



聴導犬

聞こえない、聞こえにくい人に必要な生活音を知らせます。玄関チャイム音、メールやFAXの着信音、赤ちゃんの泣き声、自動車のクラクションなどを聞き分けて教えます。聴導犬と表示しています。

こんな工夫で気持ちよく、お泊りいただいています。



宿泊施設：石川県金沢市清川町
旅館由屋るる屋々
藤橋由希子さん（常務取締役、写真右）
介助犬ユーザー：平野友明さん（写真左）

Q：補助犬ユーザーを最初に受け入れたのは？
藤橋さん：15年ほど前に、弊社の別のホテルで初めて盲導犬ユーザーさんにお泊りいただきました。その時は、金沢で視覚障害者のスポーツ大会があったんです。

Q：その際には、どんな対応をされましたか？
藤橋さん：盲導犬ユーザーというよりも、視覚障害者の方が、どう快適に過ごしていただけるかを考え、石川県視覚障害者協会などのアドバイスに基づいて、料理の説明を具体的にしたり、

部屋番号に点字をつけるなどを行いました。その時のお客様の会話を参考に、さらにおもてなしをブラッシュアップしていきました。

Q：由屋るる屋々を宿泊先に選んだ際に、ユーザー側としてしたことは？
平野さん：自分からは、介助犬ユーザーという以外は、特に何も相談はしませんでした。
藤橋さん：当館は夕食を施設外の店舗で召し上がっていただくスタイルの宿なのですが、予約の際介助犬が同伴と話すとなかなか理解が得られませんでした。受入可能なお店もあったのですが、入口に段差があり入店が難しかったため、今回はそのお店に仕出しをお願いしました。

Q：周辺のお店では補助犬同伴に対する知識がなく入れなかったのは非常に残念ですが、由屋るる屋々が嘔吐応変に対応してくださって、仕出しを準備していただいたことで、それを上回る体験ができたと思っています。同伴拒否を受けることは悲しいですが、そのたびに啓発することで、わかってくれる人も増えてくると思います。

Q：その他に工夫した点は？
藤橋さん：朝食会場は他のお客様と一緒にいただきますので、予め全てのお客様に介助犬のことをお伝えし、対応が求められることがないか確認しました。結果、全てのお客様に介助犬に理解があり、全く問題なく朝食を召し上がっていただくことができました。

平野さん：旅館のような畳の部屋に電動椅子で入ると、畳がボロボロになってしまうかもしれないので心配だとお話ししました。それで、畳の上にタイルカーペットを敷いていただきました。これはとてもよかったです。

藤橋さん：平野さんのお話を聞いて、何か敷物がいないかと考え、備品のタイルカーペットを思いつきました。敷数が十分ではなかったのですが、それをお伝えして、当日お試しいただきました。

平野さん：自分ひとりであれば、全部聞いていただければよかったかもしれませんが、同伴者（妻）がいたので、全部でなくてよかったんです。ほかの旅館では、「電動椅子はお断り」というところもある中、工夫して対応くださいました。嘔吐応変の工夫がとても助かりました。

藤橋さん：平野さんとは積極的にコミュニケーションをとって、相談しやすい関係づくりに気をつけました。当日安心して過ごしていただけるように、事前にできるだけ情報をいただき、それを基に想像して問題がないかをお聞きしながら準備を進めました。障害対応が必要なのは、事前にリクエストいただいた方が私たちも対応しやすいので、遠慮なくお申し出いただきたいです。

また、受け入れる宿泊施設側では経営者や支配人が受け入れを「当たり前」という姿勢で対応すれば、従業員も当たり前と思えるようになります。受け入れた際の対応内容をしっかり社内でも共有することが重要で、それにより戸惑うことなく再現性が高まるのではないのでしょうか。



電動椅子でも気兼ねなくご利用いただけるよう、タイルカーペットを畳の上に敷いて対応した。

受入のポイントまとめ

- 補助犬同伴のお客さまがいらっしゃることを、他のお客さまにも周知し、理解を得ることで双方が気持ちよく施設を利用できるよう配慮します。
- お客さまとのコミュニケーションを密にして、どんな配慮が必要なのかを「相談できる」関係をつくりましょう。
- お客さまにどう楽しんでいただくかを「想像して」、その際に何が必要かを考えましょう。
- 大きな設備改造をしなくても、小さな工夫でお客さまのご要望に対応できることもあります。
- 経営者が「当たり前」という姿勢を見せることで、従業員も対応が当たり前と思えるようになります。

3) 小売店向け

補助犬ユーザーの受入は法律上の義務です。とはいえ、事前の特段の準備は必要ありません。具体的な対応は、ユーザーご本人にお聞きすればOK！身構えることなく、当たり前に入店いただきましょう。

食品を扱う店舗ですが、保健所からの指導で犬を入れてはいけないのでは？

食品衛生法や同法に基づく各自治体の条例では、厨房や加工場に動物を入れないことを定めている場合がありますが、店舗への補助犬の同伴を禁止していません。

犬は汚いのでは？アレルギーが心配です

補助犬ユーザーには衛生管理が義務付けられているので、心配ありません。
・ノミ・ダニが体につかないよう健康管理しています。
・毎日のブラッシングなどで毛が舞うことのないように衛生管理しています。

小売店における補助犬ユーザー受入のポイント

他のお客さまに補助犬が迷惑をかけるしまうのでは？

すべてのお客さまに安心して買い物いただくために、補助犬ユーザーの受入について他のお客さまにご説明（補助犬の同伴が法律で認められていること）いただき、正しく理解をしていただくことが重要です。ご説明すれば気がする方は案外少ないものです。ただし、犬が苦手なお客さまがいらっしゃる場合には、距離をとるなどの工夫が必要です。

補助犬のために十分なスペースが必要では？

ユーザーが買い物している間補助犬は、ユーザーの横を歩き、待機するときは足元に伏せています。特別なスペースを設けていただく必要はありません。

排泄はどこでするのでしょうか？

補助犬ユーザーの管理のもと、適切な場所で排泄するようマナーを身につけています。排泄の際には、バリアフリートレイや屋外のスペースを使わせていただく場合がありますが、ペットシートやワンツープルト（袋にベルトをつけた排泄処理用の道具）を利用しますので、周囲を汚すことはありません。

安心して、補助犬ユーザーを受け入れてください
～補助犬ユーザーに使用管理の責任が義務付けられています～



ユーザーは、補助犬の健康・衛生・行動を管理しています

【身体障害者補助犬の効果的な普及啓発及び訓練並びに認定の標準化に関する調査研究】(NPO法人身体障害者総合福祉推進事業) 事務局：社会システム株式会社

補助犬ユーザーに安心して小売店をご利用いただきましょう!!

身体障害者補助犬法

(平成十四年法律第四十九号)
(不特定かつ多数の者が利用する施設における身体障害者補助犬の同伴)
■第九条 前二条に定めるもののほか、不特定かつ多数の者が利用する施設を管理する者は、当該施設を身体障害者が利用する場合において身体障害者補助犬を同伴することを拒んではならない。ただし、身体障害者補助犬の同伴により当該施設に著しい損害が発生し、又は当該施設を利用する者が著しい損害を受けるおそれがある場合その他のやむを得ない理由がある場合は、この限りでない。

■身体障害者補助犬とは

身体障害者補助犬（以下、補助犬とします）は、目や耳、手足に障害のある人のサポートをする盲導犬、介助犬、聴導犬のことを言います。身体障害者補助犬法に基づいて、必要な訓練を受けています。また、ユーザーは補助犬の衛生・行動管理をしっかりとし、社会のマナーを守って清潔にしています。



盲導犬

見えない、見えにくい人が安全に歩けるようにサポートします。障害物を避けたり、立ち止まって曲がり角や段差を教えたりします。ハーネス（胸輪）をつけて盲導犬と表示しています。

介助犬

手や足に障害のある人の日常生活動作をサポートします。ものを拾って渡したり、指示したものを持ってきたり、脱衣の介助などを行います。介助犬と表示しています。



聴導犬

聞こえない、聞こえにくい人に必要な生活音を知らせます。女聞チャイム音、メールやFAXの着信音、赤ちゃんの泣き声、自動車のクラクションなどを聞き分けて教えています。聴導犬と表示しています。

こんな工夫で気持ちよく、お買い物していただいています。



小売店：大阪市北区堂島浜
ル・シュクレ・クール
(パン販売&カフェ)
若永歩さん（オーナーシェフ、写真左）
盲導犬ユーザー：浅井 純子さん（写真右）

浅井さん：
美味しいパン屋さんがあると友人に聞いて来店しましたが、最初から補助犬の同伴に理解があり、楽しく買物ができました。食べ物自分で取ってレジに持って行くスタイルのお店では、補助犬の同伴を拒否されがちです。一方、ウエルカムなお店は、ネットでも話題になっていて、来店のきっかけにもなります。入店しようとして「犬はちょっと」と言われることはよくありますが、そこで私が諦めてしまうと他のユーザーさんもそのお店に入れなくなってしまうので、補助犬のことを説明して、理解していただくから利用しています!!
また、補助犬が待つスペースがないと受入できないと思っているお店もあるようですが、補助犬はユーザーの足元についているので問題ありません。

若永さん：
私は補助犬ユーザーの受入は当たり前だと思っていますが、そうではない人にも伝わるように、浅井さんがいらしたときは、カフェのテラス席にご案内して皆さんに補助犬ユーザーさんの存在をアピールしていただくようにしています。見かける機会がなければ、意識が分断されてしまって、拒否につながってしまうかもしれません。存在が知られ、認識が広がっていけば、法律で定められている補助犬ユーザーを受け入れるのは当たり前になっていくと思います。浅井さんの存在自体が啓発になるのですね。
自分たちの意思表示として、補助犬同伴受入のシールを独自のデザインで作りました。併せて海外の方にもわかるよう英語表記も入れています。



お店の雰囲気に合わせて補助犬同伴ウエルカムのシール



小売店：大阪府箕面市船場東
about her. (アパレル)
松尾里香さん（松尾産業㈱、写真左）
佐々木慶さん（マリアンショップ㈱、写真中央）
盲導犬ユーザー：浅井 純子さん（写真右）

佐々木さん：
浅井さんは盲導犬を持つ前から弊社のヘルスキーパーとして働いてくださっています。本社ビルの管理会社からは当初「犬は…」と言われましたが、法律で認められていることを説明し、ご理解いただきました。今ではビル内でも有名なスペースです。浅井さんが「準備ができていないと入店を断られた」というのを聞いたことがあります。実際に浅井さんが店内を歩いていると、ここがバリアになっているということがわかり、店内のレイアウトを見直しました。
松尾さん：
店舗には障害のある方のご来店もあります。どんな方にもお買い物を通じて何かを感じていただきたいと思っており、具体的な対応方法を細かく指示しているわけではありませんが、みな同じお客様として受け入れるようにスタッフがは話しています。

浅井さん：
視覚障害者にとって「服選び」は困っていることの一つです。自分の好みも伝えたり、予算に応じて選ぶことも難しいんです。そのことをスタッフさんにお話しして、どんな説明が必要かを理解していただきました。色や形、素材などを具体的に伝えていただいています。



従業員が障害当事者として障害者に対する接客でのポイントをスタッフに助言することの効果は大きい。

受入のポイントまとめ

- 補助犬法により、補助犬ユーザーには補助犬の健康・衛生・行動管理の義務があり、小売店には補助犬ユーザーの受入の義務があります。誰が対応しても問題のないよう、このことを従業員全体で共有しておくことが必要です。
- 混雑しているときや他のお客さまがいる場合には、「補助犬を同伴している方が入店されます。補助犬は、しっかりと管理されているのでご迷惑をおかけすることはありません。ご不安な点はありますか？」などと説明、確認をすることでスムーズです。
- 補助犬を同伴しているのは、視覚障害や聴覚障害のある人、肢体不自由の人などです。これらの方々への基本的な対応を身に付けておきましょう。そのうえで、補助犬の同伴に際して具体的などのような対応が必要かを、ご本人にお聞きするのがよいでしょう。

4) 飲食店向け

補助犬ユーザーの受入は法律上の義務です。とはいえ、事前の特段の準備は必要ありません。具体的な対応は、ユーザーご本人にお聞きすればOK!身構えることなく、当たり前に入店いただきます。

保健所からの指導で、食事をする場所に犬を入れてはいけないのでは？

食品衛生法や同法に基づく各自治体の条例では、厨房に動物を入れないことを定めている場合がありますが、**客席への補助犬の同伴を禁止していません。**

他のお客さまに補助犬が迷惑をかけるしまうのでは？

すべてのお客さまに安心して過ごしていただくために、**補助犬ユーザーの受入についてお客さまにご説明(補助犬の同伴が法律で認められていること)いただき、正しく理解をしていただくことが重要**です。ご説明すれば気にする方は案外いないものです。

ただし、犬が苦手などのお客さまがいっしょの場合は、席を離すなどの工夫が必要です。

犬は汚いのは？アレルギー心配です

補助犬ユーザーには衛生管理が義務付けられているので、心配ありません。

- ・ノミ・ダニが体につかないよう健康管理しています。
- ・毎日のブラッシングなどで毛が舞うことのないように衛生管理しています。

飲食店における補助犬ユーザー受入のポイント

補助犬のために十分なスペースが必要では？

食事をしている間、補助犬はユーザーの足元に伏せていますので、別のスペースを設けていただく必要はありません。足元にスペースがない場合には、一つ椅子を外すだけでもスペースが確保できます。

排泄はどこでするのでしょうか？

補助犬ユーザーの管理のもと、**適切な場所で排泄するようマナーを身につけています。**排泄の際には、バリアフリーや屋外のスペースを使わせていただく場合がありますが、ペットシートやワンツープルト(袋にベルトをつけた排泄処理用の道具)を利用しますので、周囲を汚すことはありません。

安心して、補助犬ユーザーを受け入れてください
～補助犬ユーザーに使用管理の責任が義務付けられています～



ユーザーは、補助犬の健康・衛生・行動を管理しています

より詳しく知りたい方はこちらをご覧ください。
「補助犬ユーザー受け入れガイドブック」(取組白書)
(2019～2020年度厚生労働科学研究「身体障害者補助犬の質の確保と受け入れを促進するための研究」成果物)

「身体障害者補助犬の効果的な普及啓発及び訓練並びに認定の標準化に関する調査研究」(R4厚生労働省障害者総合福祉推進事業) 事務局：社会システム株式会社

補助犬ユーザーに安心して飲食店をご利用いただきましょう!!

身体障害者補助犬法
(平成十四年法律第四十九号)
(不特定かつ多数の者が利用する施設における身体障害者補助犬の同伴)
■第九条 前二条に定めるもののほか、不特定かつ多数の者が利用する施設を管理する者は、当該施設を身体障害者が利用する場合において**身体障害者補助犬を同伴することを禁ずるはならない。**ただし、身体障害者補助犬の同伴により当該施設に著しい損害が発生し、又は当該施設を利用する者が著しい損害を受けるおそれがある場合その他のやむを得ない理由がある場合は、この限りでない。

■身体障害者補助犬とは

身体障害者補助犬(以下、補助犬とします)は、目や耳、手足に障害のある人のサポートをする盲導犬、介助犬、聴導犬のことを言います。身体障害者補助犬法に基づいて、必要な訓練を受けています。また、ユーザーは補助犬の衛生・行動管理をしっかり行い、社会のマナーを守って清潔にしています。



盲導犬
見えない、見えにくい人が安全に歩けるようにサポートします。障害物を避けたり、立ち止まって曲がり角や段差を教えます。ハーネス(胸輪)をつけて盲導犬と表示しています。



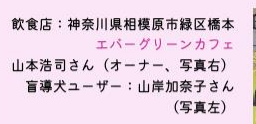
聴導犬
聞こえない、聞こえにくい人に必要な生活音を知らせます。女聞チャイム音、メールやFAXの着信音、赤ちゃんの泣き声、自動車のクラクションなどを聞き分けて教えてくれます。聴導犬と表示しています。

こんな工夫で気持ちよく、お食事していただいています。



飲食店：埼玉県所沢市小手指町
CHOPPERSハンバーガー&カフェ
石田嘉広さん(オーナー、写真左)
聴導犬ユーザー：東彩さん(写真右)

石井さん：
はじめに東さんが来店されたときは、**補助犬のことを知らなかったために、他のペット連れの方と平等にしなければ**と思ってお断りしてしまいました。東さんに教えていただき、**実際に保健所に問合せて、補助犬のことを知る**ことができましたが、**自分の勉強不足が原因だったと反省し、その後保健所からリーフレットをもらってきいたりして、自分なりに勉強**しました。今後は補助犬ユーザーさんへきちんと対応したいと考えたからです。
経営に一杯で補助犬のことで気が回らないというお店は多いと思います。補助犬の同伴をお断りするのには悪気があるわけではなく、正しい知識がないためだと思います。もっと補助犬ユーザーについて知る機会があれば、認識が広まっていくのではないのでしょうか。



飲食店：神奈川県相模原市緑区橋本
エバグリーンカフェ
山本浩司さん(オーナー、写真右)
盲導犬ユーザー：山岸加奈子さん(写真左)

山岸さん：
エバグリーンカフェが入っている商業ビルにご縁があったので利用させてもらいましたが、関係性があつたからではなく、**お店の方が補助犬に対する理解があつたから、同伴にも問題はありませんでした。**
こうした**理解のあるお店から、地域に補助犬に対する理解が広がって**いけばよいと感じています。
ユーザー同士でも、気持ちよく受け入れていただいたお店の情報交換をしています。そういうお店には、行ってみたいという気持ちになります。しぶしぶ受け入れていただくのでは、気持ちよく食事できません。



山本さん：
もともと、デッキ部でペットの受入をしていましたが、**補助犬については衛生的に保健所がOKとして**いることを**知って、店内への受入も問題ない**と思いました。山岸さんは、**当店で初めての補助犬ユーザーのお客さま**でしたが、**補助犬はかなり清潔**にしていることがわかりました。周囲のお客様とのトラブルはありません。また、こちらが特別扱いすることもありません。
アルバイトなどのスタッフも、私が対応しているのを見て同じように対応しています。また、視覚障害のある人への対応も学ぶことができました。

受入のポイントまとめ

- 補助犬法により、補助犬ユーザーには補助犬の健康・衛生・行動管理の義務があり、店舗には補助犬ユーザーの受入の義務があります。誰が対応しても問題のないよう、このことを従業員全体で共有しておくことが必要です。
- 混雑しているとき、隣の席に他のお客さまがいる場合には、「補助犬を同伴している方が隣の席に座られますがよろしいですか?補助犬は、しっかりと管理されているのでご迷惑をおかけすることはありません。ご不安点はありますか?」などと説明、確認をするごスムーズです。
- 補助犬を同伴しているのは、視覚障害や聴覚障害のある人、肢体不自由の人などですので、これらの方々への基本的な対応を身に付けておきましょう。そのうえで、補助犬の同伴に際して具体的などのような対応が必要かを、ご本人におうかがいするのがよいでしょう。



補助犬は、ユーザーの足元で伏せています。食べ物に寄って行ったり、店内を歩き回ったりするようことはありません。

5) 医療機関向け

手術室などには衛生管理上補助犬の同伴はできないのですが、

一般の来院者やお見舞いの際に面会者が利用できる場所は補助犬同伴を受け入れていただくことが原則です。ただし、一般の来院者や面会者も感染・衛生管理上立ち入りできない場所には、同伴を制限することが認められています。同伴を制限する場合には、その理由をユーザーに説明することが重要です。受入については、院内の全スタッフに周知を徹底しておくことも必要です。院内の関係者の連絡会議等により、受入方法の検討や情報共有を行います。

犬は汚いのでは？アレルギーが心配です

補助犬ユーザーには衛生管理が義務付けられているので、心配ありません。
 ・ノミ・ダニが体につかないよう健康管理しています。
 ・毎日のブラッシングなどで毛が舞うことのないよう衛生管理しています。

医療機関における補助犬ユーザー受入のポイント

他の患者さんに補助犬が迷惑をかけてしまうのでは？

全ての患者さんに安心して来院いただくために、補助犬ユーザーの受入について「周知と説明（補助犬の同伴が法律で認められていること）」いただき、正しく理解をしていただくことが重要です。ご説明すれば気にする方は案外少ないものです。ただし、アレルギーがあるなどの患者さんがいらっしゃる場合には、時間をずらす、場所を同じにしないなどの工夫が必要です。

補助犬のために十分なスペースが必要では？

補助犬はユーザーとともに行動し、待合室などではユーザーの足元伏せて待っています。

排泄はどこでするのでしょうか？

補助犬ユーザーの管理のもと、適切な場所で排泄するようマナーを身につけています。排泄の際には、ハリアプルトイレや屋外のスペースを使わせていただく場合がありますが、ペットシートやワンツーベルト（袋にベルトをつけた排泄処理用の道具）を利用しますので、周囲を汚すことはありません。

安心して、補助犬ユーザーを受け入れてください
 ~補助犬ユーザーに使用管理の責任が義務付けられています~



ユーザーは、補助犬の健康・衛生・行動を管理しています

より詳しく知りたい方はこちらをご覧ください。
 「補助犬ユーザー受け入れガイドブック 医療機関編」
 (2019~2020年度厚生労働科学研究「身体障害者補助犬の質の確保と受け入れを促進するための研究」成果物)
 QRコード

「身体障害者補助犬の社会的普及と普及及び訓練並びに認定の標準化に関する調査研究」(R4厚生労働省障害者総合福祉推進事業)事務局：社会システム株式会社

補助犬ユーザーに安心して医療機関を受診していただきます!!

身体障害者補助犬法
 (平成十四年法律第四十九号)
 (不特定かつ多数の者が利用する施設における身体障害者補助犬の同伴)
 ■第九条 前二条に定めるもののほか、不特定かつ多数の者が利用する施設を管理する者は、当該施設を身体障害者が利用する場合において**身体障害者補助犬を同伴することを拒んではならない**。ただし、身体障害者補助犬の同伴により当該施設に著しい損害が発生し、又は当該施設を利用する者が著しい損害を受けるおそれがある場合その他のやむを得ない理由がある場合は、この限りでない。

■身体障害者補助犬とは

身体障害者補助犬（以下、補助犬とします）は、目や耳、手足に障害のある人のサポートをする盲導犬、介助犬、聴導犬のことを言います。身体障害者補助犬法に基づいて、必要な訓練を受けています。また、ユーザーは補助犬の衛生・行動管理をしっかり行い、社会のマナーを守って清潔にしています。



盲導犬
 見えにくい、見えにくい人が安全に歩けるようにサポートします。障害物を避けたり、立ち止まって曲がり角や段差を教えます。ハーネス（胸輪）をつけて盲導犬と表示しています。



聴導犬
 聞こえない、聞こえにくい人に必要な生活音を知らせます。玄関チャイム音、メールやFAXの着信音、赤ちゃんの泣き声、自動車のクラクションなどを聞き分けて教えてくれます。聴導犬と表示しています。

介助犬

手や足に障害のある人の日常生活動作をサポートします。ものを拾って運んだり、指示したものを持ってきたり、服の介助などをを行います。介助犬と表示しています。



こんな工夫で気持ちよく、受診していただいています。



山岸さん：
 補助犬には診察室の通路にマットを敷いて待機させ、診察台まで誘導していただいで受診しています。さとう歯科クリニックさんは、来院の際に靴を脱ぐので、補助犬の足も拭くなど衛生管理に努めています。診察時には通路で私の診察が終わるのを静かに待っています。こちらに来院したご縁から、院長には内科の先生にもご紹介いただきました。その際、診察対応可能時間などを相談しましたが、このように、お互いに安心できるよう話し合うことができればよいと思っています。ただ、健康すぎて内科の受診はしていませんが(笑)。

医療機関：神奈川県相模原市緑区 さとう歯科クリニック
 佐藤文彦院長（写真右）
 盲導犬ユーザー：山岸加奈子さん（写真左）

佐藤さん：
 盲導犬の同伴のお話を聞いた当初は、補助犬の特段の知識はありませんでしたが、まずはやってみて、もし何か問題が生じればその時は改善していけばよいと考えました。山岸さんが来院される際には、他の患者さんに「今から盲導犬ユーザーの方がいらっしやいます」と説明しています。こうした配慮が患者さんにも伝わっているのか、クレームなどが生じたことはありません。まずは受け入れてみるのが重要だと思います。考えすぎずに、改善すべきことが生じた場合には、ユーザーさんと話し合うことで解決できるのではないのでしょうか。

受入のポイントまとめ

- 受入の具体的な方法については、補助犬の訓練事業者等の専門機関やユーザー本人との相談の上で検討することが有効です。
- 感染・衛生管理上、同伴エリアの制限が必要な場合は、その旨をユーザーに説明し、院内スタッフへも情報を共有しておくことが必要です。
- 他の患者さんへの周知も必要です。補助犬法により、ユーザーには補助犬の健康・衛生・行動管理の義務があり、医療機関には補助犬ユーザーの受入の義務があることなどを周知します。
- 入院の場合などは、ユーザーの入院生活における留意点、どのように補助犬の衛生管理をしていただくのかなど、お互いにコミュニケーションをとって調整することが重要です。



補助犬は、通路で待機しています。仕事として使われていてるので、機器の音や他の患者さんに対応することはありません。

医療機関：千葉県市川市香野 東京歯科大学市川総合病院
 木川正博さん（事務部参与、写真左）
 柴尾裕加里さん（訪問看護スタッフ管理者、写真右）
 盲導犬ユーザー：浅井純子さん

木川さん：
 以前盲導犬ユーザーの方が外来に来られた際に、盲導犬はインフォメーションでお預かりしますという対応をとってしまい、強いお叱りいただきました。補助犬ユーザーの受入に当たっての知識がなかったのが、盲導犬の訓練事業者の方にお越しいただいて受入方法を詳しく教えていただき、受入のための準備や院内での周知を図りました。受入可能エリアの設定は院内で細かく議論しました。法律上の受入義務があるのにそれを果たせなかったことを深く反省し、補助犬について正しく知ろう、学ぼうという姿勢で取り組み、外来の受入態勢を整え、その経験を浅井さんの入院に繋げることができました。
柴尾さん：
 その後、浅井さんの入院の際、私は病棟の看護部長として対応しました。個室をご利用いただく、散歩はボランティアさんが行う等、浅井さんと調整させていただきました。病棟のスタッフは他の患者さんの反応を心配していましたが、事前の周知等を徹底したため、問題は生じませんでした。初めてのことで不安もありましたが、浅井さんと盲導犬との絆を強く感じ、盲導犬も浅井さんの手術をスムーズに行うためのチームの一員として頑張ってくれました。



浅井さん：
 入院はその場ではすぐにOKが出ませんでした。病院側の懸念事項一つずつ調整していき、犬用ベッドや掃除用シート等あらゆるものを病室に持ち込み衛生管理を行いました。個室の利用は経済的な負担となりますが、大部屋には様々な患者さんがいらっしやいますし、ユーザーとして補助犬を管理する観点からも必要だと思います。私は、医療機関で同伴拒否にあったことはありません。「法律で受入は義務付けされていますが知らない人が殆どです。いま知っていただいたので、今からでも遅くはありません。今から宜しくお願いします。ありがとうございます」という感じで言ってお対応いただいています。



東京歯科大学市川総合病院で掲示している周知の貼り紙。同伴エリアは制限しており、不可エリアは検査部（特に放射線部門）、手術室、透析、ICU、救急外来など。

V 分析・考察

1. 介助犬・聴導犬の訓練及び認定の平準化に資する調査・分析

訓練事業者意見交換会を実施し、介助犬・聴導犬の合同訓練の日数について、認定審査を受けるための要件を満たすことを前提とした最低限の日数としての案がまとめられた。訓練日数については、実装しながら今後もブラッシュアップを図り、妥当性や運用のあり方について訓練事業者自身で検討を重ねていく必要がある。今後は、定期的な訓練事業者による協議の場を設け、合同訓練日数だけでなく、課題点を協議しながら、身体障害者補助犬の育成をより良いものとしていくことが望まれる。

訓練基準の運用状況等にかかるアンケート調査により、訓練基準の改正を踏まえ、一部の訓練事業者において合同訓練の日数についての見直し又は見直しに向けた検討を行っていることが明らかになった。

認定要領の運用状況等にかかるアンケート調査により、令和3年度に実施した指定法人意見交換会で議論・検討した新しい申請様式の活用、リモート方式による審査の実施、動画の活用などをほとんどの指定法人が行っていることが明らかになった。

2. 身体障害者補助犬使用者の受入事例の調査・分析

自治体アンケートを通じて、自治体に寄せられる補助犬ユーザーの受入拒否に関する相談事例を把握した。自治体への具体的な相談事例の中では、補助犬ユーザー本人から受入拒否の報告を受け、自治体職員が説明と指導をし、受け入れられたとする事例が多いことが明らかになった。

ユーザーアンケートを通じて、補助犬ユーザーの受入状況について、補助犬ユーザー側の視点から把握した。過去1年に飲食店で受入拒否を経験した人の割合が55%程度と他の業態よりも高いこと、拒否の理由としては「他の人に迷惑がかかる」「動物が入ってくることは一律に禁止している」「受け入れの前例がない」などが目立つが、医療機関では「様々な感染症のリスクがある」「補助犬を待たせる場所がない」など他の業態とは異なる理由での拒否が見受けられることが明らかとなった。

円滑な受入を実施している事業者に対する調査では、補助犬ユーザーの受け入れの具体的なエピソードを通じて、業態ごとの受入のポイントなどを把握した。補助犬法による補助犬ユーザーの義務(補助犬の健康・衛生・行動管理)と受入の義務については、経営者や店主がその趣旨を理解するとともに、その内容を従業員全体で共有しておくことが必要である一方、多くの業態では、補助犬ユーザーの対応のために事前の特段の準備が必要であるわけではなく、ユーザーごとにニーズもさまざまであることを踏まえ、具体的な対応はユーザー本人に聞いて対応することが望ましい。また、補助犬に関する知識がなかったために補助犬ユーザーの受け入れをいったん拒否してしまったものの、ユーザーや訓練事業者による説明や保健所への問い合わせにより受け入れられた事例の具体的なエピソードを伺うことができた。補助犬ユーザーの入店等が法律上認められていることや、実際に受け入れてみると受入事業者側が懸念するような問題はほぼ生じないといったことが広く周知されることが重要であると改めて認識させられた。本事業で取りまとめたリーフレットなどの成果品により、多くの受入事業者や他の利用者への周知が図られることで、受入拒否が解消に向かうことが期待される。

VI 成果の公表方法

本調査研究の報告書と、円滑な受入の事例集リーフレットについては、納品後、調査実施主体である社会システム(株)の公式サイトに掲載し、公表する。

なお、円滑な受入の事例集リーフレットは、印刷のうえ、補助犬ユーザーの受入について事業者への周知に役立てていただくことを想定し、自治体(都道府県・政令市・中核市の身体障害者補助犬法担当窓口)等へ配布する。

参考資料

1. 訓練事業者意見交換会 議事録

(1) 第1回(令和4年11月16日(水)13:30~15:00 Web開催)

出欠表(順不同、敬称略)

事業者等名	氏名	出欠
公益社団法人 日本聴導犬推進協会	水越 みゆき	欠席
社会福祉法人 日本介助犬福祉協会	川崎 元広	出席
神奈川介助犬聴導犬協会	出海 宏平	//
社会福祉法人 日本聴導犬協会	有馬 もと	//
特定非営利活動法人 日本サポートドッグ協会	阿部 明子	欠席
公益財団法人 日本補助犬協会	朴 善子	出席
社会福祉法人 アジアワーキングドッグサポート協会	野地 義行	//
社会福祉法人 日本介助犬協会	水上 言	代理出席(遠藤)
特定非営利活動法人 兵庫介助犬協会	北澤 光大	出席
一般社団法人 ドッグフォーライフジャパン	砂田 真希	//
事務局	社会システム(株)	高光 美智代
		牧村 雄
		白木 文康
オブザーバー	厚生労働省	周藤 方史

【議事概要】

●合同訓練日数の妥当性について

事業者 A

日本で補助犬法が検討され、合同訓練が介助犬 40 日。聴導犬 10 日間と規定される前から、ADI の規定では 124 時間が聴導犬・介助犬関係なく決められていたが、私個人の考えとしては、時間的ではなく、日数でいいと思う。例えば 20 日以上というような。ただし、認定試験で合格できるレベルまでもっていくのに各々のユーザーさんによって身体能力も学習能力も違うので、一概に決められないのではないかと。例えば聴導犬でも2年かかる人もいれば、28 日でクリアしている人もいる。

事業者 B

結論としては「できるようになる」ことであるので、一概に何日以上と決めてやればいだろうという話でもないが、基準はあるべきなので、皆さんのご意見の平均値を単純に取るっていう考え方でもよいのではないかと。飛行機の操縦免許は何時間飛行したという基準があると思うが、訓練も同様、犬と触れた時間で換算する方が現実的ではないかと思う。ただし、時間といっても犬と過ごして空気を作っていく時間もあれば、技術的な作業をするという訓練もある。また使用希望者の体調のことも

あって介助犬の場合は長い時間はできない。トータルで見ていくべきか。また、最終的に認定試験を通らなければならないので、その結果で評価される。極端に言えば決まりはなくてもよいのではないか。

事業者 C

B さんと同様の考え。育成団体が責任を持てるレベル、認定団体が認めるレベルまで行けばいいわけで、極論で言えば、日数で縛る必要性ってどこにあるのかなと思う。

事業者 D

盲導犬の基準を作った際は、このように育成団体が集まって、色々な事例(時間、訓練の状況、環境など)を持ち寄って、自分たちとしては最低何時間、何日間とするのかを(時間とするのか、日数とするのか等も含めて)話し合い、今の基準となった。色々な人たちで議論していくことも重要だが、このような実績のある育成団体が集まって、話し合っ、一人でも多くの補助犬が持てるような現実的な日数はどのくらいなのか・・・ということを話し合っアウトプットしていけたらよいと思っている。

A さんがおっしゃっていた 124 時間はどこまでの内容となっているのか?(宿泊して訓練していれば 24 時間と換算するのか、犬と実際に訓練しているのは1日に1時間程度であるが)

事業者 A

124 時間は、候補の犬と希望者さん合同での滞在訓練と自宅指導の訓練時間数。しかし、団体によって、滞在訓練が 1 週間くらい。そのあとの自宅指導(プレイメント)は第 1 週に 1 週間くらい。次の週に、数日。3 か月後にチェックも含めて 1~数日だが、初年度は特にユーザーさんごとの必要性によっては頻りに指導に訪れているケースもありました。当会ではこのことから 28 日間の訓練日数をかけています。

事業者 D

盲導犬も、実際は基本 4 週間の合宿訓練がベースになってあの数字を出している。講義の時間も入るので、大体1日 6 時間ぐらい。そうすると 20 日間程度となる。昔は週 6 日間で計算していたが、今は週休 2 日の団体もある。4週間は長いという意見もある。4週間必要ですよという会社を休んでいくのは厳しいとなり、持たなくなってきたという実態がある。

短い日数では内容が足りていないとしてしまうと、補助犬を持つことができなくなる。日数に引っ張られるのではなく、どうすべきかを、きちんと訓練事業者として自分たちのことを自分たちで決めるとい議論をしたい。

事業者 E

日数ということがいつ決まったのかわからないが、日数が何のためにあるのかと不思議に思っていた。しかしもちろん、決められた日数の中でこなしてきたが、この日数よりも多くかかっているわけで、その部分はアフターフォローという形で続けている。基本的にはユーザーさんが納得するところで代わりという形をとっている。育成団体の目線ではなく、ユーザーさんが決めている。ですので、日数についてはそのままよいと考えている。

事業者 F

質の担保っていう形で 40 日という日数を決めているという一面があるのであれば、例えば我々のユーザーさんですと「脊髄損傷のユーザーさんで割と社会参加が既にある程度確立されているけれども、

介助犬と共にこんな自己実現がしたいという方」と「より重度障害があつていろいろ整備していかなくちゃいけない方」とではやはり訓練時間の差が明らかに出ている。40 日以上というものの内容についても、訓練士が実際に関わって活動した日数が 40 日以上なのか、それとも犬とその人が社会参加含めて訓練者が関わらない時間も含めてのトータルの日数が 40 日なのかというのは、確かに人によっては迷うところがあります。結果として 40 日過ぎていたっていうケースもあれば、ある程度訓練が完了して、あとは認定審査の時間を待つ段階というのが 40 日の前に来る方っていうのも確かにいらっしゃるんで、余計にその分余った日数を何するかっていうことよりは、より早く介助犬の認定をさせて社会参加に向けるっていうのは必要なことがある場合もあるかなとは思っていた。しかし、実際に質の担保というところで、「何でも良い」としてしまうと、じゃあとりあえず出します、あとはあなたに任せますのような育成団体があるという事例があれば、ある程度日数は決めるべきか。しかし、世の中のユーザーさんにはそうでない方もいらっしゃるかと思いますのでケースバイケースにするのか。どちらかというとなら 40 日という日程が長すぎるという意見と妥当だっていう意見はあっても短すぎるという意見はないとは思いますがその長すぎるというところはどういうケースで長すぎるのかみたいなことを話し合った上で、もしかしたら下のラインを決めるべきというところなのかなと思ったところである。

事業者 G

質の担保という目的で日数を決めるのであれば、あまりその案の意味がないと思う。日数を決めるのではなく、例えば時間で決めるという意見も上がっていたが、先ほどの F さんのお話もあった通り育成事業者として合同訓練の中でどういう項目どういう内容を合同訓練として実施しているかは多分違う。例えば先ほどの例で言うと、介助犬のユーザーで難病であるかとか環境、自宅の環境の設定があんまり進んでいない方であれば、私達介助犬育成事業者が多少そこに関わって、介助犬との生活を組み立てていくことになると思う。

介助犬育成事業者の役割として、サービスの質を上げるための時間を率先してとっている事業者もいるわけで、そういう時間を含めるとおそらく時間が足りない。もし時間で決めるというのであれば、何をもってして合同訓練と定めるのかっていうのを具体的にしっかりと明記をしていかないと。

ただ、例えばユーザーさんの自宅でももちろんその時間を一緒に過ごすというのも大事ではあるので、例えばお茶をするとその時間を一緒に過ごすっていうのも合同訓練に含めるのであれば、それは相当な長い時間になると思う。何をもってして合同訓練ってするのかっていうところまでもし決めるのであれば、日数とか時間である程度基準を決めていくっていうのはあってもいいが基準がない中で日数や時間だけを決めても何もおそらく変わらないだろうというのが率直な感想である。

事業者 H

皆さまのご意見と同様、日数をまず決める前に、合同訓練とは一体何なのかということを決めて、そこから日数をいうものをみんなで議論して決めていくっていうのが妥当じゃないかなと思う。いつも「質の担保」が言われているが、認定試験がその質の担保保証をするわけですから、認定試験に合格をするということは質の担保ができていたということが大前提でありますので、訓練日数が 40 日できたから質の担保ができていますよという保証ではなく、やはりそこは指定法人による認定試験でクリアするっていう考え方で良いのではないかなという風に思う。

事業者 D

私はやっぱり盲導犬と比べてしまうんです。盲導犬の訓練事業者は、運転免許でいう教習所みたいなイメージで、訓練センターの周辺のモデルのコースで基準に合致した内容をやるわけです。

そこで基本的なことやって所定のカリキュラムが進むとその免許を持って在宅になる。そこでフォローアップという形で1年間、卒業して1ヶ月3ヶ月6ヶ月1年、という形で訓練士、担当指導員がついて1年かけて質を担保する。

盲導犬であれば、フォローアップでカバーするような在宅訓練が、介助犬・聴導犬の場合は合同訓練の中に入っている。このやり方でいくと年間何頭も介助犬・聴導犬の育成ができない。短期間で合同訓練を終えて、免許を渡して生活の中でフォローアップという形で質を上げていく、その次の年度はまた同じことをすると・・・、事業計画に基づいてやれるんですよね。

だから盲導犬は数も伸びてきました。実際私も盲導犬の訓練事業者としてやってきて、頭数を出せました。一つの育成団体が限られたお金、ご寄付の中で最大限の力を発揮して能率的に回していった一つの事業者が年間10頭出せば盲導犬みたいに頭数が増やせる。

皆で年間70~80頭出していけば代替も含めて、盲導犬に近づく頭数が出せる。だからそういうことも念頭に置いて、合同訓練について考えさせていただけるのであれば、合同訓練の期間の中に含まれるものっていうのをもう1回考えないといけない。在宅訓練は、訓練士が1人のユーザーのために出張するわけです。よっぽど立派な団体でない限り、ハードルを越えるのは厳しい。だからそういうことも含めて、もう少し現実的な将来のイメージも持ちながらこの合同訓練の内容っていうのは決めた方がいいと思う。

事業者 F

我々も合同訓練としては10日から14日間の施設の訓練は、当方の施設に来ていただいて、モデルケースということで地域の電車への乗車とか、あとは訓練で許可いただいているスーパーとか、模範的にそういった施設での訓練を大体10から14日間やった後に、在宅というものに入るんです。

私が合同訓練に行っていてすごく感じるのが、その方が犬との関係性の中で社会参加ができる方なのかどうかによって違うなと思っている。そもそも社会参加というもののイメージがついていないまま相談に来られる方っていうのも実際にはいらっしゃるかなとは思う。

訓練できてある程度犬との生活がイメージできたから、あとは免許をもらって自宅周辺でフォローアップを受けながら自分でできるという方は、もしかしたら犬という選択肢があるだけで元々その社会参加のイメージができていられる方なのかなっていう印象を受けている。

社会との差がなかなか埋まらなくて、何かないかと探している方は、きっと在宅の訓練期間中にフォローアップのトレーナーがいる状態で「これなら私社会参加ができる」と自信を持った段階までが在宅かなと私達は思っている。そういう意味でいうと、多分犬がいれば行ける元々行けたので、犬が来ればなおいけるっていう方もいらっしゃるかなとは思う。なんかそうじゃない方もいらっしゃるのかなというのをちょっと今お聞きしていて思いました。

事業者 G

結局質が担保されていれば、あとはどういう合同訓練をどういう場所ですか、その介助犬を希望される方をどう社会参加に繋げていくかっていうのは、それはある意味、育成事業者のサービスの違いとかその選択肢が複数あるっていうのは、複数ある中から介助犬希望者がどういった過程を経て自分が社会参加していくかっていうのを選択できるっていうのも大事なことだと思うので、それを細かく決めてしまうと、そもそも選択の余地がどんどんなくなってしまって、フレキシブルな対応がしづらくなるのか。つまりは育成事業者同士のサービスの質を競い合う部分もなくなって

しまうので、ある意味そこは決めない方が(もちろん最低限の基準があるとは思いますが)、事細かに決めてしまうと、育成事業者の差がなくなってしまうっていうのもあるのかなとは感じています。

事業者 A

2002 年当初、検討委員会に参加した経験から申し上げますと、介助犬育成団体に対する危惧があったんですね。聴導犬育成団体に対しては、それほどでもなかったようですが、一部の育成団体が介助犬ユーザーに対して「サービス」というより、育成団体主導で訓練を進め、時には訓練犬をユーザーさん宅に指導なしに置いて帰ってしまうという事例も聞きました。様々な問題が取り上げられ、ユーザーさんの個々の身体能力について訓練の質や内容が医療的に考慮されていなかった現状もあって、介助犬の合同訓練日数が聴導犬の 4 倍になったのだと思います。その時点で、時間数でと提案したが、聴導犬は 10 日間という形に落ち着いてしまった。しかし、10 日間で聴覚障がいのある方、つまり情報保障の点で、指導が十分にできないと考え、当会では 28 日間を設定しています。希望者さんは、ご自分たちで社会に参加するということはどういうことなのか、理解している方を選んでいきます。私どもは介助犬については後発なので、介助犬希望者さんの適性を審査する際に、社会参加の意識も大事ですが、社会へのご自身の役割や義務について意識の高い方を選ばせていただいています。そこからは希望者さんやユーザーさんと育成団体との関係性で、育成団体の判断で「指導すれば、このユーザーさんなら自宅で、自分で訓練できる」と思える人もいらっしゃるだろうし、「ずっと訓練士がつきっきりの訓練を必要とするケース」もあるでしょう。本来は、育成団体の実践に任せれば、厚生労働大臣指定法人の方で落とす場合もかもしれませんが、最低日数を取り決め、それ以上の訓練については育成団体の実践と判断も尊重すべきではないかと考えています。

事業者 D

基準について先ほど平均値を取るっていう意見もありましたけど、すごく差があるわけですから、法律でその必要があってもなくてもこの日数は、実施しなさいっていうのは最低限の基準日数にするべきであって、それから質の担保で必要だと思ったら、たくさんの事業者がそれにプラスしてやっています。中には 1 年近くやっていますという実績があるわけですね。ですので、日数を平均にしてしまうとどうしてもその必要のない方が、それに合わせさせられるっていうのは問題だと思うんですね。

ですから最低の日数を出してそれ以外は私達育成団体を信じていただいて、認定団体がよしとハンコをつくぐらいのところまでは持っていくので、ぜひボリュームを少なくすることによって間口を広めて、ユーザーの申し込みの間口を広げていただきたいと思っている。

事業者 A

皆さんにお聞きしたい。合同訓練には自主訓練を含めているのか。合同訓練というのは必ず訓練士がそこに立ち会わなければならないという認識でいるのか。そこを知りたいですね。

事務局

では、自主訓練が含まれている団体はいらっしゃいますか？全体のうち何日ぐらいか？▶4団体

事業者 G

合同訓練の日数は、最短で 1 頭目で 42 日、2 頭目で最短で 40 日の方がおられるんですけども、ただ最長だと 100 日超えてる方もおられたりするのでその 100 日超えてる方だと、おそらく 20~

30 日ぐらいは自主訓練が含まれてたような記憶があります。最短のその 40 数日の方とかだともう数日の方もおられると思うので、本当にそれぞれケースバイケースかなと思います。

事業者 D

うちでは盲導犬の合同訓練と同じ形で大体 1 ヶ月、4 週間の合同訓練ですね 4 週間クラスをして、それから在宅訓練しています。脊髄損傷の人もいれば脳性麻痺の方も進行性の病気の方もいらっしゃる。仕事を持っている方の場合は、この 40 日を消化するために、訓練士を派遣するってことを考えると申し込みがあったときに近県だったら受けられる。しかしそれが北海道とか全くうちのユーザーのいないところだったら難しいとなって断る場合もある。独居の重度の方など。これまでに講義をオンラインでさせていただいてカウントしていたことがある。たくさんケースがあって、平均を何日ですかって言われると難しい。

また、都道府県の給付事業の関係がある。8 月や 9 月に返事来るが、その委託契約を終えてから合同訓練となる。しかし実際はこの前倒しでマッチングに向けて訪問したり(マッチングしてからでない委託は申し込みない)、前の年から申し込みがあって面接してトライアルしている。

これまでの議論で、大半の育成団体が日数の意味ないとの意見があったが、本当にその通りで、合同訓練より前からマッチングを決めたり、トライアルをしたり、認定後も在宅のフォローなど 1 年かけている。

1 年間のこれらを「合同訓練」中に盛り込むと言われたら、育成団体は運営できない。年間 1 頭 2 頭の犬を出すことしかできない。現実問題だから本当に意味がない。委託が決まった 12 月から 3 月までの間の認定試験に向けたこの 40 日っていうのは馬鹿らしいなと思っています。

ある程度法的な基準を見直すときは、エビデンスが必要ではないか。

法律を作った時はこれがベストだと思って決めたもので、初めての経験として、介助犬・聴導犬の法的な位置付けとして必要なプロセスだった。しかし、20 年やってきたが、残念ながら頭数が十分に出ていない。盲導犬ほどの経験が蓄積されておらず、定義もバラバラ。すり合わせようがない。しかし盲導犬の 4 週間という成功事例がある。いったん盲導犬に合わせて走らせてみて、また見直すのがいいのではないか。

昨年度はワーキングを契機に訓練事業者が自主的に集まって会議をしている。

合同訓練期間について妥当な日数についてトライしながら検討していることを社会に正直に公表していくべきではないか。何日と決めても、その根拠が説明できない。

事業者 A

40 日のうち何日が自主訓練でしたか？

事業者 F

定義の話になってしまうが、東海では最終的にトレーナーがいない時間を過ごしてもらうという意味での自主訓練でいうと、大体 1 週間から 10 日ぐらいが一番多いケース。訓練がある程度終わって社会訓練の期間。介助犬訓練基準の中で指導の中の公共交通機関とか、宿泊施設、商業施設および飲食施設等々っていうのが書かれている部分である。イメージとしてはその方が社会参加ができる環境にあるということまで訓練を進めていたところでテストを受けるのではなく、実際 10 日から 1 週間かけてまずやってみましょうというもの。何かあればトレーナーはすぐ近くにいるので行きますよという自主訓練が大体長い方だと 10 日間ぐらい。ただ多くの場合はそれまでに 40 日たってしまうので、割と早く進んだ方が多い。

事業者 B

40 日の中に日数が含まれるというよりは、ユーザーさん自身が自分で納得いくように犬と自主訓練として過ごしてみたいという意思がすごく重要だと思うので、そこを尊重して、例えば 2 週間なのかそれが 30 日なのかはそれぞれ。それで納得いくまで、よしこれで自信持てるというぐらいまで日数を見るようにしている。1 ヶ月前後ぐらいの時間かかっている。その場合、40 日以内にそれを含めてるというよりは 40 日以上での場合である。訓練士が行う 40 日以上の訓練のプラスアルファで自主訓練的な時間がついているというケースが多い。

事業者 D

皆さんの話聞いていて思うのは、今の自主訓練のことについても、皆が違う定義を持っているため、(自主訓練以外の訓練を合同訓練とした場合)合同訓練何日ですか？といっても、育成団体によっては盲導犬のクラスみたいなことをイメージしてるところもあれば、訪問して 1~2 時間で帰ったときも 1 日と換算しているかもしれない(訪問訓練で少し訪問訓練するっていうことも必要なときもある)。フォローアップにしてもあまり長く居座られると嫌がられる方も障害によってはある。面接も 1~1.5 時間で終わるようにするなど長ければよいというものではない。つまり、日数で何日というのは難しい。数字だけで考えるのはイメージが変わってくる。

事業者 A

リモートでの指導も含めて 40 日でやっているかどうかを聞きたかった。つまり、そこには訓練士が不在だけれどもある程度指導させていただいて自分自身でやっているという日数も入れて 40 日でやっているかを聞きたかった。コロナ禍もあってリモートでの指導はよいと思う。参考にさせていただきたい。

事業者 C

私は自主訓練というのが、合同訓練の日数に入ると思っていなかったもので、とにかく 40 日間は最低通わなければいけないという思いでいました。今現在、北海道のユーザーさんに認定に向けて合同訓練を行っています。しかし実際問題、私どものように来てももらう施設が全くない場合、(介助者と一緒に来ていただいても費用がかかる)私どもがユーザーさんのところに行くようにしている。金銭的にも厳しく、またその期間と抱えている犬の面倒が見れない。1 頭目は 40 日必要なのはしかたないが、2 頭目になった場合とてもきつい。

事業者 E

基本的にその 40 日以上かかっています。自主訓練が何日ぐらいですかという、質問の意味がよくわからない。どういう意味で聞かれているのかを逆に聞きたい。

事業者 A

訓練士が不在の訓練を 40 日間の中に入れることは可能なかっていうことでお聞きしたかっただけである。「貸与頭数を増やしていきたい」というのは皆さん同じ考えだと思うので、作業の簡素化とか作業の効率化を考えたときに、いろんな方法があると思う。それで皆さんにお聞きしたかった。

事業者 E

基本的には、障害や動作の多い少ないなどによって日数は決められない。

事業者 A

合同訓練の日数を決めると言ったときに、どういうカテゴリーなのか、どういう内容なのかを皆さんがどう理解しているか聞かなければ、決めてしまったこととの差が出てしまうと思うので聞くべきだと思った。

事業者 E

40 日決めたのは最初に A さんたちが決めたわけですね。

事業者 A

反対はしましたけどね。盲導犬でさえ 28 日なのにどうしてかと。

事業者 E

どう決めていったかは、それはそれとして。うちでは、合同訓練は三者訓練、訓練者と使用者と介助犬という形になると考えている。その中で、使用者と介助犬の 2 人だけの訓練もその過程において含まれている。ただそれは 40 日以上にはなってしまう。

皆さん言っているように、認定してからもアフターフォローもずっと続いていくわけですね。そこも合同訓練になっている。40 日は試験前ってところの考え方がちょっと違うんじゃないかなとは思っています。合同訓練はリタイアするまでずっとという形と私どもは捉えている。

事業者 H

私も今日初耳で、C さんと同じように 40 日というのは訓練士が訓練をするのが 40 回と理解していた。以前厚労省の補助犬の担当者の方とお話したときに 40 回訓練ですよと言われました。

頑なにそれを守っていましたので、やはり私も 40 回県外に行きました。実質 1 人でやっていますので年間に 1 頭ぐらいしか育てられないというのが現状。

そのため、今私の居住地の県からでは便が悪い、交通費が高いなどのところは断らざるを得ない状況。なので、在宅自主練もやっていただいているが、それもカウントしていいんだということ(まあいいのかわかりませんが)が可能なのであれば、かなり負担も減るってということもある。

ただこの 40 という数字を介助犬が欲しいと申し込みをされた希望者の方に、最初にこういう過程を踏んでいってあなたに介助犬を提供しますよという話をしなければならぬ。しかし、この数字の重さは多分結構あって、間口を広げるって意味では、はもう少しハードルを下げるという方向でやっていいかないと、介助犬のユーザーの数は増えないというふうに思っている。増やしていくことを前提に置いて決めていきたいなと思います。

事業者 D

ここにいる団体が補助犬の申し込みからそれこそ引退するまで犬の責任を持つ。皆さんやっていることは一緒なんですね。ところが、介助犬の数が増えない。

盲導犬であればその団体が希望者に貸与決定通知を送ったら、安心感を与えられる。ところが、介助犬・聴導犬の場合は、盲導犬と同じことをやっているのに、認定試験があるためユーザーに精神的な負担をかけてしまう。

また、訓練事業者にとっても 40 日というのが法律で決められていて、やっていないと何か言われるだろうとなる。実際は質の担保のために必要なことをきちっとやっているんだけど、発言するのちよっと心配になるような、こんな状況になっているのはおかしい。

ですから、合同訓練が都道府県の委託が決まってから認定審査会までのほんの数ヶ月の間に実施する必要を考えると、常識的な基準であるべき。

事業者 G

今回の意見交換会は、元々当初はその質を担保するために合同訓練の日数が何日何時間が妥当かということ議論して決めましょうということであったのでは。いくら話し合っても合同訓練の定義を決めることはできっこないと思う。

それは、事務局の方でまとめていただけたらありがたい。逆に定義まで議論を進めてよいのか？

事務局

定義までというと、簡単に皆さんの議論がしつくせるものではないと元々感じております。アンケートに「定義」というお話をいただいたので、かなり重たい問題だなというふうに思っていた。

ただ、元々の質の担保の部分で最低限日数はどうなのかをお話し合いいただきたかったが、今皆さんにご意見いただいているように、そこに自主訓練的なものも含めれば、頭数も増やすことができるのではといったことなども全部背景にある。簡単に結論が出る問題でもなかなかないなと思っていますので、この意見交換会を機会に、この後も議論を続けていっていただけるとよいと考えている。

今年度はこういう議論があったと厚労省し、基準法の中に少しでもそういうことが入っていけばいいなということで始めたのではあるが、やはり G さんがおっしゃったように定義の議論は難しい。

事業者 A

「私達のことを私達抜きで決めるな」っていうのが本当だと思う。

合同訓練というのは、希望者と訓練士が存在して初めて日数になる。だから自主訓練、つまり訓練士不在でユーザーだけが訓練するというのは日数に含まれないということは今のお話でわかったんですが、ただ一番の課題は「聴導犬・介助犬を増やす」こと。希望者さんの利便性等、希望者さんのことを鑑みたくて日数を決めなければならないと思う。

最初の検討会では「規制」が主流だったように思えます。「悪質な団体があるからそれを取り締まりましょう」みたいなことで始まってしまった。希望者さんの持てる能力や判断力についての議論は後回しにされて「育成団体の規制」から始まった。訓練士の声が活かされずに介助犬 40 日が決まり、人任せで聴導犬は 10 日間と決まってしまう。その人任せの結果で、20 年目で、今回のように育成団体間での意見を出して改善しようとしている。事務局はすばらしいと思うが、もう人任せではなく育成団体で、この意見交換会に限らず話をして、もっともっと自分たちの意見を出したほうがいいのではないか。

事業者 D

本当にその通りだと思う。

ここにいる人たちはユーザーを抱えている団体ですから話し合う必要がある。今まで何らかの事情で話し合えなかったというのが自分たちも反省だと思う。集まろうと思えば集まれる。

日数の話をすると、いろんな考え方もあるしいろんな表現があって、例えば数が増えるだけがユーザーのためじゃないという意見もありますよね。

でも、数が増えるだけって言っても千頭、2千頭の話しているわけではない。50、60 頭しかいないというのは異常事態。潜在的な希望者は日本に何人いるのか？

盲導犬が 848 頭、視覚障害者と肢体不自由の方と聴覚障害者の数を考えたら、潜在的希望者は少なくとも盲導犬と一緒に、千名ぐらいいるはず。

その人たちを抜きにして、質、質と言いながら、規制をかけていくというのは、補助犬という犬と一緒に社会参加しようとする人たちの生活とか、その権利とかを私達が勝手に決めてることにもなりかねないんですよ。そこはやっぱり危険だと思います。

そういう意味では、40 日は長いっていうことがあるわけですし、私は合同訓練の基準というのは、訓練基準の中に書いてある、生活環境に合わせた訓練、犬の飼育管理、給餌の仕方、排泄に関する指導・・・、こういうものが全部入っての話だと思う。

だから犬を飼った経験のある代替ユーザーは、それを半分にカットしますと言っているわけです。前例のある盲導犬が 4 週間ですから、それを週 5 日で計算したら 20 日。6 日で計算したら 24 日なんです。

ですから、当会としては、介助犬の合同訓練、最低日数は実働日数として概ね 20 日から 24 日間以上とするっていうのが妥当だと思います。これで 1 回意見として挙げておいて、それが実際大丈夫なのかというのを継続して話し合っていくというのが現実的なところだと思います。

事業者 A

当会は今後も聴導犬の合同訓練日数は 28 日間を目標にしていくが、最低基準は 20 日間ぐらいが妥当だと思っている。それ以上は、育成団体の判断で、希望者さんの学習能力と身体能力を考慮して増やしていけば良いのではないかな。先ほど F さんがおっしゃった社会的な認識っていうものを鑑みて、認定試験をパスできるレベルかどうかは育成団体が判断していけばいいことだと思う。聴導犬の訓練日数が、今回の意見交換で、ちょっと棚に置かれている感があるのですが、10 日間はみじかすぎる。やはり最低日数は 20 日間以上にしてほしいというのはあります。

事業者 H

私もそれで賛成です。介助犬は 20 日～28 日が妥当だと思う。その理由は、盲導犬がしっかり数が増えていて、それを倣うというのはありだと思う。

聴導犬はやはり 10 日は少ないかなと思うので(聴導犬で極端に少ないのはどうしてそういう数が出たのかわからないんですけれども)、盲導犬や介助犬と同じ並びにまずやってみて、そこからもし何か不具合とかが出れば、変えていくっていう形でもいいのではないかなというふうに思う。

事務局

今のお話ですとまずやってみて、その後フィードバックがどうなのか、エビデンスをきちっと取って、皆さんが課題はどういう点にあるのかを定期的に集まって議論していこうと。そういう仕組みをどうするかなどを次の 2 回目の意見交換会で話をするのはどうかなとお話を聞いていて思ったところです。それについては賛否があると思いますので、メールでもそれぞれの意見もしくだされれば次回の議題を決めたいと思っています。

質の担保というところであるとかユーザーの負担というところは今日の議論の中で出てきましたので、それを含めて介助犬 20 から 28 日ぐらい、聴導犬 20 日ぐらいというところが最低限ないじゃないかというお話が何人かから今出ましたので、それも含めてまた次にもお話をさせていただきたいと思っています。

事業者 D

私は聴導犬に関しては2週間、14日もしくは15日が最低限でいいのではないかなと思っています。働いている方の率が多く、週末の在宅訓練が多い。それが妥当かどうかは皆さんで考えていただければいいと思っています。

事務局

わかりました。最低限の日数についても次回議論を続けていただければと思う。次回は12月に実施したい。

以上

(2) 第2回(令和4年12月20日(水)15:00~16:40 Web開催)

出欠表(順不同、敬称略)

事業者等名	氏名	出欠
公益社団法人 日本聴導犬推進協会	水越 みゆき	欠席
社会福祉法人 日本介助犬福祉協会	川崎 元広	出席
神奈川介助犬聴導犬協会	出海 宏平	//
社会福祉法人 日本聴導犬協会	有馬 もと	//
特定非営利活動法人 日本サポートドッグ協会	阿部 明子	//
公益財団法人 日本補助犬協会	朴 善子	//
社会福祉法人 アジアワーキングドッグサポート協会	野地 義行	//
社会福祉法人 日本介助犬協会	水上 言	//
特定非営利活動法人 兵庫介助犬協会	北澤 光大	//
一般社団法人 ドッグフォーライフジャパン	砂田 真希	//
事務局	社会システム㈱	高光 美智代
		牧村 雄
		白木 文康
オブザーバー	厚生労働省	周藤 方史

事務局

今回は、前回出された主な意見のご紹介をさせていただいた上で、合同訓練日数についての意見交換をさらに進めていくとともに、議事録を皆様見ていただいたと思うんですが、まだ積み残し部分がありますので、今後のブラッシュアップの進め方等についても意見交換ができればと思っております。前回ご欠席の方が今回入られていますので、何かご質問があれば随時お願いします。では早速議事に入っていきたいと思えます。第1回で出された意見ということで皆様には詳細な議事録をお送りさせていただいていますが、少し取りまとめをさせていただきました。

前回の主なご意見としてここに整理しましたが、使用希望者の障害の状態とか能力によって必要な日数は異なるということは皆様の共通認識だったかと思えます。それからまだエビデンスが十分ではないということ。妥当なあり方を決めても今後またブラッシュアップが必要ではないかというご意見がありました。それから盲導犬の実績も参考にしていくことが重要。それから合同訓練の定義を今後、詰めていく必要があるということ。それから育成事業者のサービスの質を競い合う部分があるので、詳細に詰める必要があるのかというご意見もありました。それから皆様が合同訓練日数という認識の中で自主訓練 Web による訓練を含めている事業者とそうでない事業者があったということが皆様の実態を整理した上で明らかになりました。

こうした上で妥当な合同訓練日数のあり方という意見がいくつか最後の方に出ました。介助犬は20日だったり24日だったり28日ということ、そういった形で少し短縮していくのがよいのではということと、聴導犬は逆に延ばして14日、15日、20日といったご意見が出ました。

今後の議論の場のあり方についてもそれぞれのご意見を伺っていく必要があるのかなと考えています。ですので、前回と重複してくるところになりますけれども、もう一度質の担保を鑑みたということで、質の担保というのは、去年のワーキングに出られた方、ワーキングの議事録を見られた方はわかっただけじゃないと思いますけれども、合同訓練に数の妥当性ということの中に広く一般に理解を

得ていくようなバックボーンがあった上で、そういう状況があった上で決めていかなきゃいけないということはあると思います。単純に短縮した、延長したというのではなく、どういう理由が、根拠があるからこういうふうにしたいというようなことがあった方が、今後、厚労省の方でも運用をされていく上で広く一般に理解をしていただく内容となるのではないかなと思っておりまして、前回出ましたこの介助犬は、もし短縮していくところ、皆様の共通の認識であったと思うんですけども、それがどういう背景にあって、短縮して大体このぐらいの日数が妥当ではないかということ。それから聴導犬については逆にもうちょっと伸ばしていくべきということが、なぜそういうふうにしていくべきなのかということと、どういう日数が妥当なのかということの帰着点は今日もし出ればよいなと思っております。

ですので、前回この妥当な合同訓練日数のあり方という、この両方三つぐらいの日にちが出ていますけれども、何人かの方にお話いただきましたが、今お話しした、どういう理由で、どういう妥当性でということと、どういう日数がいいのかということ、前回出たことに加えて何かご意見がある方にお話をいただければと思います。

いかがでしょうか？

どなたかいらっしゃれば、手を挙げて、何かを使ってお話しいただければと思いますが。まず介助犬、40日から少し短縮すべきだというお話がありましたがこれは盲導犬などの実績も鑑みてということと、皆さんの実態からというお話だったと思うんですけども。

その辺、質の担保の考え方ということで、このような日数にしていくための理由付けとして妥当な内容みたいのところを持っていらっしゃる方がいらっしゃればご発言いただきたいと思いますがいかがでしょうか？ Aさんお願いいたします。

(1) 合同訓練の規定日数の妥当性

事業者 A

合同訓練日数のあり方を議論する前に、合同訓練の定義を決めるべきではないか。具体的にこういう理由だから、この日数がいいですとは出しにくい。

合同訓練日数の中に自主訓練 Web による訓練を含めるのか、そうでないのかなどをはっきりしなければ、日数は決められないのではないかな。

事業者 B

こういう議論に至っているのは、40日の根拠が薄い表現であったからではないか。とはいえ、ユーザーさんが納得することが大切だという大前提があるということを見ると、自主訓練、Web 訓練を含める・含めないということを書く・書かないというよりは、必要であれば自主訓練も可とか、ウェブ訓練も可といった表現で入れていくのがよいのでは。今後もブラッシュアップして運用の規定みたいなものを皆で共通認識して、作り上げていくという意見ありましたが、きっちりと決めるよりは、これも可だよ、あれも可だよってというような、何か足していく、それで育てていくような内容の表現だったらいいかなと思う。

事業者 C

そもそも、私達は自主訓練を入れていた。それはなぜかということ、もう合同訓練でしなければならぬ、指定法人で認定される要件を全て満たして、認定の動作検証を受けるまでの時期の間、毎日毎日、40日ありきそれをするためにというのではなくて、認定されるための要件を全てクリアするこ

とが合同訓練のあり方で、それをするために必要な日数がどれだけかということだと思う。もし40日満たなくて必要な訓練を終了していて、本当は自主訓練でもいいのに40日を来なくてはならないのは、無理くりでもやっていたということであれば、おそらく40日は必要ないと思う。多くの育成事業者さんがそういうことをしていたとすると、指定法人で認定を受けるための要件、すなわち、不特定多数の方の利用する施設で他社に適切な行動を取るとか他者に迷惑かけないように適切な行動ができるようにそのペアになるってということとか、あと合同訓練でもそれができるようにならなければならないということが書かれているが、それができることが合同訓練をすべてであると思う。

それをするために必要な日数で、あとは実態が40日もいらぬから自主訓練を何日か、1週間なり10日なりにしてということであれば、多分28日で設定しても、おそらく認定を受けるだけの要件を満たすぐらいの訓練はできるだろうという考え方になると思うので、そのあたりのことで自主訓練が入る・入らないというのは後ではないか。

事業者 D

40日と10日の根拠付けていうのはなんなのかっていうことがあると思う。

そこがほとんど言われておらず、40日と10日って言われていたが、介助犬の場合、身体能力的などの理由があって40日になったと思うが、聴覚障害者の場合の情報保障を考えると10日ではできない。

コミュニケーションが難しいため、10日でおさめろと言われる方が難しい。45日と10日っていうこと自体が元々何をもとにして決まったのかってのが疑問で、認定試験を受けられるレベルまで、とにかく育成団体では訓練すると、40日で足りない場合もありますし、40日もいらぬ場合もある。あとは育成団体の経験や、ユーザーとのコミュニケーションや判断となる。例えば、聴導犬も介助犬も20日にして、あとは育成団体に委ねるってということでは駄目なのか。

皆、認定してもらいたいので、すごく頑張って訓練されていると思う。未完成で認定試験を受けるということはすごくロスなので、それなりにやられていると思う。それは育成団体と指定法人の信頼関係である。ただ、ユーザーさんたちもインターネットなどで情報を得ているので、日数が書いてないと、どうして日数がないのにこんなにやらなければいけないんだと言ってくると思う。私のところでは、聴導犬も28日としている。そうすると、「10日でもいいって言うてんじゃないか」っていう人もいるが、当会は28日ないと無理だと思いますということで進めさせていただいている。

介助犬の場合は、40日続けて途中で断念されると困るなという方もいらっしゃいますので、本当にその辺は育成団体にお任せいただけたらなと思う。

事務局

今までの話を総合すると、要件を満たすことが重要なので、要件を満たすために最低ラインの日数が20日なのか28日なのかという妥当性は後で議論するとして、最低限の日数を一応定めた上で、なかなかエビデンスが取れていないので、今後のブラッシュアップでまた20日なら20日と決めたときにそれが妥当だったか、最低ラインとして決めた日数が妥当だったかというのを何年かに一度ブラッシュアップするのかエビデンスがたまったらブラッシュアップするのか…ということでしょうか。

事業者 A

皆さんの話を聞いていると、日数は決めなくてもいいという感じにも思えてきているが、何を基準にして日数決めていくかと言ったら、私は盲導犬の実績とか海外での実績というものは、参考にするべきだと思っていて、それはやはり成功しているからである。

それを考えたら例えばアメリカの場合だと、介助犬だったら 2 週間泊まり込みでやってっていうのがあるから、それにプラスして自宅での訓練も入れてということなのかなと思う。また、聴導犬は、私は海外でどれぐらい合同訓練してるのかはわからないが、きちんと実績があって歴史がある、海外とか盲導犬の日数っていうのは十分参考になるのではないかなと思う。

事業者 D

もしこの場で決めるとすると、大体皆さんがいいと思っている日数を参考までに聞かせていただきたいと思うんですが、いかがでしょうか？

当会の場合は、聴導犬は 28 日で、介助犬の場合は 30 日ぐらいであとはご自宅で自主でやってもらってチェックしてみたいな形でやったらいいのかなと思うんですが、皆さんはどう考えてらっしゃるでしょうか。せつくなので聞かせていただきたい。

事業者 E

合同訓練の日数が育成事業者によって違うっていうのも、私達の協会だと、ユーザー・希望者が宿泊して合同訓練するような施設がないので、私達スタッフが必ずユーザーの自宅もしくは自宅周辺に伺って、全ての合同訓練を実施しているという状況。施設を持っていれば、例えば半分なら半分とか、30 日なら 30 日っていうのをユーザーが施設に滞在されてから、その後自宅に行ってしまうという形になる。おそらく合同訓練の進めていく流れであるとか、かける時間とかっていうのも育成事業者によって変わってくると思う。合同訓練にどのぐらいの日数をかけるべきなのか、なかなか一概にひとくりにしにくいっていうのもあるのかなと感じた。

事業者 F

私たちのところも宿泊施設がないため、介助犬の場合 40 日間というのをスタッフがユーザーさんのところに行ってまたは、お越しいただいて、やってきた。

やはり 40 日間がかなり大変。そのためうちの協会としては、この日数のあり方で、20 日、24 日、28 日とあるんですけども、どれがいいんだっていう感じで聞かれたら、やっぱり 28 日であると思う。

聴導犬はすごく日数がかかるため、14、15、20 日の中でどれだって言われると 20 日になる。だいたい 1 ヶ月ぐらいかかってしまうことが多いので、この中では 20 日かなと思う。

事業者 G

私たちのところは合宿訓練を基本にしているので、当然在宅訓練になったら、ボリュームも少なくなる代わりに、日数も増えてくる。うちは合宿訓練なので、聴導犬は 2 週間たっぷり会社休んでくださいとお願いしている。2 週間あれば一定のところまで持っていく。その代わりに合同訓練の前には、マッチングであるとか訪問であるとか、そういった準備はしなければならないが、その後は、フォローアップをするという形で聴導犬は 14 日を希望する。

それから介助犬についてはやはり前回も言ったように、盲導犬が 4 週間、今は週休 2 日で休んでいらっしゃる場所もあるので、20 日から 24 日を希望する。合宿訓練のときに聴導犬希望者にはあまり大きな負担はないが、盲導犬歩行は、結構人も疲れる。

ですから週末、トイレとかお世話、一緒に過ごすという時間だけで、あえて歩行を休む、それから講義のような頭も休めるということも。そうした訓練でうまく伸ばしていく、右肩上がりに伸ばしていく、定着させることが必要。

合同訓練の定義は？と言われると、あくまでも事前のものは関係なく、合宿訓練できちっとできるところまで持っていくこと、その日数を私はイメージして言っている。

また、自主訓練とオンラインについては、合宿中、盲導犬だと雨降って外歩けない日などがあるたる、その日は講義中心にするとか、館内の歩行とか館内の移動に変えることがある。今、コロナで、聴導犬でも同様、非接触ってあるので訪問できなかつたり来れなかつたりということがあったため、オンラインの訓練は合同訓練の日数に入れるべきだと思う。ただ、自主訓練というのは合同訓練の中に入れるとしても一定の割合だと思うので、あまり同じに考えられないのではと思う。

事業者 H

法律の中で決めなければいけないのは最低基準だと思うので、実際の皆さんの意見の中で最低のラインを決めておいて、あとはそれぞれの育成団体はまた、例えば聴覚障害の方も先天性の方・後天性の方、それぞれコミュニケーションも容易な方・そうでない方いらっしゃる。また、犬を飼ったことのある方・犬を飼ったことない方で、当然に犬との生活、犬を表に連れて行った時のことなど、色々なことを教えなければいけない。内容も大きく違ってくるため、それぞれに合わせて、育成団体において見極めがあって、認定団体での認定があるんですから、あまり日数にこだわることはないのではないかと思います。

事業者 I

日数で言えば、ユーザーさんの負担を考えたら、介助犬が 20 日で聴導犬が 14 日ってここに書かれているが、それでよいと思う。

当然この日数で上がる方もいらっしゃる。私どもの方ではユーザーさんが納得するまでの日数としている。ただ日にちを決めなければいけないというのであればユーザーさんの負担を少なく、この日数でいいのではないかと思います。

事業者 B

代替の方の日数を減らしてほしいといった話もあったと思うが、この前皆さんにいろいろな意見が出た中で今日まとめていただいた介助犬 20 日、聴導犬 14 日というのは、前回の内容から導き出された妥当な日数であり、先ほど G さんや I さんがおっしゃったように、根拠づけもあるような日数なので、最低限ラインとしてこれでよいのではないかと、書き加える必要はないと思う。

しかし、また議論するのであれば、例えば、合同訓練を 30 日にして(自主訓練 10 日含む)とかのような表現であれば、自主訓練のことも議論されたという反映もされるでしょうし、最終的に犬とユーザーさんが過ごす時間というのも後々必ず必要になってくると思う。合同訓練を完全に合宿だけなのか、家で自主訓練しちゃいけないのかといった中途半端な議論があったので、それであれば自主訓練 10 日は最後の期間にしましょうとした方が目安にもなるし記録にもなるのかなと。共同で運用していく資料としてはあっても、そういう表現があってもいいのかなと思う。

事業者 D

指定法人の検討会のときに、1 日といっても 1 時間しか訓練せずに帰る人がいるということがユーザーさんら出ていた。時間数もある程度決めた方が、何時間以上というのは決めた方がいいと思う。

合宿施設がない訓練事業者さんで1時間で帰ったということあったということなので、やはり時間はある程度決めた方がいいのではないかな。

事業者 E

今の、1時間しか合同訓練をしなかったという事例は、それによってそのユーザーさん、もしくはその聴導犬なのか介助犬なのかちょっとわかんないですけど、補助犬の質が担保されてなかったということなのか？

事業者 D

介助犬の方のから出ていたのだが、1時間ぐらいで帰ってしまったっていう話で、それも日数に入るのかっていう話であった。

事業者 E

何が言いたいかというと、もしそのユーザーさんのその補助犬がそれなりにちゃんと周りの方に迷惑をかけていない補助犬であって、ユーザーさんも適切なコントロールができていて、ユーザーの必要な介助動作ができていない補助犬なのであれば(認定審査で最後の審査を受ける部分でもあると思う)、合同訓練の終盤ではどうしても犬とユーザーさんが時間を共に過ごすというふうな機会も私達も必要だと思っているので、毎日何時間以上しないといけないとガチガチに決めてしまうと、おそらくユーザーとしてはしんどく感じるような状況にもなりうるのではないかなと個人的には思う。

事業者 C

私も今の E さんのご意見と先ほどの B さんのご意見に同意する。時間を決めないといけないとか、日数とか決めないといけないってことは、悲しいことに、日数とか時間ありきの合同訓練になっていて、目的が違うことになっているから、そういうことになってしまうのかなと思う。きちんと認定審査を受けるための要件を満たすためにどのレベルまで持っていかってということをするために、トレーナーがいない状態でも2人でちゃんとユーザーさんが管理できる状態までなっているかということとかを含めて自主訓練とか、少しずつトレーナーが距離を置いて行くってということをもってして、このペアを社会に送り出せるねことを確認するからその段階が入っているのであって、別に日数稼ぎでもないし、決めないと、それをやれないってことっていうところがあるとすると、逆にすごく本当に残念というか、そうまでしないと、今回日数を決めても、日数だけ決めても1時間ずつだけやって、それだけこなしたらもう認定・審査持っていかっていかっていうふうになってしまう。今日出席されている方々はそうではないと思うが、そこまでガチガチに本当に決めないとやれないことなのか、本当に認定審査でしなきゃいけない要件まで満たすところまで持っていかっていかってものが合同訓練。最低限必要なのが介助犬だったら20日なのか24日なのか28日なのかみたいなのかなかなと思う。

指定法人の認定を受ける、定められたことをきちんとそこまでの要件に持っていかっていかっていうことをやりましょうってことにできればいいかなと思う。ちなみに日数のことと言うと、代替が入るのであれば20日以上でもいいかなと思うが、一組目だと自分たちの実績から言うと28日は必要かなと思う。

事業者 H

例えば私どものところでは、胸を張って1時間で帰る日がある。要するに、訓練の流れの中で、今日は私が姿を見せない方がいいから、あとは近くのホテルに待機してもらったら何かあったらという形だったりする。時間で縛られてしまって本当に何が目的なのかがわからなくなってしまうと思う。

事業者 F

やはり時間を決められてしまうと、介助犬ユーザーの場合、障害の重たい方が多いので何時間もできない。そういうことも考慮に入れていただいて、時間で縛るといのはやめてほしい。

事務局

ありがとうございます。いくつかご意見が出たところを整理していきたいと思いますが、一つ前提として、認定審査を受けるための要件を満たすことが重要である。これが前提だと思うんですけども、その前提の上に最低日数を徹底しておく。これが、その方の障害の状態だとか、理解力とかっていうところで、違ってくるといのはありますが、最低日数を設定しておく。時間っていうのはDさんのご意見はありましたけれども、皆さん時間を決めるっていうことが目的と異なってしまうのではないかというお話がありました。時間というところをどうするか。

それからもう一つは代替の場合に、最低日数っていうのをどう考えるかということが大体論点だったかなというふうに思います。もう一つはこの日数を決める上で宿泊施設がある・なしで、ちょっと違うということと、自主訓練、リモートについては何か注書き的なものをしておくべきじゃないかっていうようなご意見があったかと思います。こんなところが今出てきた大体の意見で、相反するご意見もあって、皆さんの認識であるということであつたりと思いますが、こういったことを含めた上で、もう一つ、バックデータというか、エビデンスがあるのは盲導犬・海外の実績であると。それを考えると盲導犬だと4週間、アメリカとかだと介助犬だと2週間とかっていう話がありましたけれども、そういうエビデンスとして今回参考とするものがないかも含めまして、今日もし決めるとすれば、介助犬・聴導犬の1頭目をまずとして、介助犬、皆様から出ていたのは1か月程度ですね、1ヶ月以下っていう感じで、30日というお話もありましたけれども、20日~1ヶ月程度という話になりましたが盲導犬の実績のことも含めると、最低限のラインというふうに考えると今出ている中で、28日ぐらいっていうのが一番出たお話なのかなと思いました。

聴導犬については、2週間から1ヶ月ぐらいですね。やはり聴導犬についても障害の方の特性だったり能力だったりというところで違ってくるといってお話もあつたかと思います。コミュニケーションに時間がかかる方もいらっしゃるんで1ヶ月かかるっていうお話もあつたかと思いますが、その辺をどうするか。14日から1ヶ月ぐらいみたいな、ちょっと皆さんに幅があつたのでこの辺をいくつに決めるっていうのは、今日ちょっと決まるのかどうなのかちょっと難しいなというふうには皆様のお話を聞いていて思いましたが、最低ラインっていうことを考えたときに、最低日数設定しておく程度ということで、皆様の共通認識をいただきたいということと、代替はまた別なのかなというふうに思っていますが、それも含めてしまうと最低ラインというのが決めにくいのかなというところがあります。ですので、ここが重要だつていうことを前提とするということを書き添えるべきなのかなと。皆様、目的がっていうお話もされてましたので、宿泊があるらしいとか、自主訓練とかリモートの考え方っていうところは別の注書きが必要なのかなというふうに思っています。ですので、この最低日数を盲導犬や海外の実績から持ってくるのか、最低日数ということなので、ある程度皆様の実績の中から持ってくるのか。そこが論点なのかなというふうに考えましたが、いかがでしょうか？何かこれについてご意見がある方いらっしゃれば、お願いいたします。

事業者 B

40 日が 28 日・30 日ぐらいになった、ということであればあんまり変わらないんじゃないのって人もいるのではないかな。それであれば、20 日以上としておいて、いずれにしても新規の方は 20 日以上必要でしょうから、新規は何日と書くまでもなく、この認定の審査を受けるための要件を満たすことも書くまでもないような気もする。妥協してそこみたいな気がする。

また、私が思うのは海外の実績・エビデンスといいますけども、もしかすると今これだけ情報が発達している社会ですよ、ツールも。昔の何もツールがなかったときの実績から出てきたものとはすごく差もあるのかもしれない。大胆に舵を切っても悪いことではないのではないかな。

介助犬・聴導犬は時代に合わせてこれだけの判断ができたという意味でも、もう少し大胆に変えても特に問題ないでしょうし、20 年経ったんだからおまかせくださいっていうお言葉ありましたけども、皆それなりに責任持ってやってきたのであれば、40 日が 30 日になったぐらいはあんまり変えた意味もないのかなと思う。長いと感じていた人たちがいたからこそ、こういう議論が出たのかなとも思うので、それであれば介助犬であれば 20 日に変えてもいいと思う。そのことによって代替の方は何日ってということも決める必要もないでしょうし、いずれにしても必要な日数みんなしたがるわけですから、ユーザーさんは、20 日で私はいいと思う。

事業者 D

介助犬は 8 頭ぐらいしかやったことがなくて、介助犬については歴が浅いが、B さんがおっしゃったように 20 日以上でいいなと思う。聴導犬に関しては、10 日から 14 日っていうのはあまり差がないように思うが、聴導犬の情報保障が本当に大変で、様々な情報保障が必要になる。手話もちろんですが、今タブレットなどを駆使してやっているが、それを本当に理解してらっしゃるかの確認にすごく時間をかけている。聴導犬について何かトラブルとしては、「わかった」と言っても「わかってない」としてしていること。聴覚障害者の方の場合、そこを 10 日から 14 日にしてしまうと、もちろん守る・守らないはその育成団体によるが、新しい育成団体が出た場合に 14 日でいいとすると、経験もなくその 14 日でやってしまうのか、ある程度重きを置いて、20 日ぐらいでさせていただいた方がすごく安心かなというのはある。

事業者 G

色々な意見ってある。他の委員の方、別に委員じゃないユーザーから、他の団体から、一般の方からなど。どの団体も一生懸命やったつもりでも、やっぱりスーパーマンではないので、完璧じゃない。尽力はするけれども、ユーザーさんに理解が得られなかったとか力が及ばなかったという、苦い経験っていうのは、当然積んでいく。

そして、それがまたその団体の体力になっていくということだと思うので、私は委員会でこんな事例があった、あんな事例があったっていうのは、それは真摯に受け止めるはするけれども、それはユーザーの問題なのか、団体の問題なのか、もしくはそういった環境の問題なのかというのは判断できないわけですよ。

いずれにしても、育成団体がユーザーに無償貸与しているわけだから、大阪とか兵庫の出した団体さんに速やかにその情報が入って、育成団体がユーザーのフォローアップに尽力して問題・課題を解決していくっていう方法しかないわけですよ。法律で縛ったりとか、例えば、それが心配だから日数を多くして日数いらぬ人の時間を取ることで、本来申し込みしてくる人、犬と生活する人の可能性を摘むっていう方がよっぽど問題だと思うので、全く問題を分けて考える必要があると思います。

とは言え、私達育成団体が、私は最低限の日数でいきたいと思います。でも実際はその1年も前から申し込みの相談があって、訪問してって、結局はすごく時間かかっている。でも、委託の関係で合同訓練ってというのはこの期間にしなければならないから、最低の日数、それに付き合う余裕は育成団体にはない。消化試合なんてする必要はなくて、その分のエネルギーは建設的なものに傾けたいわけですね。それが終わってからも皆さんフォローアップっていう形で大体卒業して1年ぐらいは見ていると思う。

何年か前の調査であなたのとこ合同訓練が少ないとか、認定の期間が少ないとかなんかいろいろ言われましたけど、定義の問題だった。蓋開けてみたら。

ですから、あまり一つのケースに引っ張られないというのは大事。その代わり、最低限の日数にするからには、外からではなく私達が、定期的集まって、訓練の最速値には書いてあるけれども、それをどうやって測るのかとか、これにどのぐらいの時間、どのぐらいの時間必要なのかとか、そういった自分たちの、ある程度のガイドラインというか手がかりになるものっていうものを検討して行って、まとめて行って、実装して練っていくっていう作業を一方でやらないと、これが終わって、結局は何日になりました何日にといいのでは、それこそユーザーや厚労省やいろんな人たちからの理解は得られないだろうと思うんです。

最後に私達が今までいろんな事情があった、いろんな考え方の違いはあったけれども、自分たち育成団体のことを自分たちのこととして話し合うという作業を怠ったから周りの人が心配しているいろいろな言うわけじゃないですか。身から出た錆ですね。

事業者 D

皆さん反対するかもしれないですけど、多数決で決めて、1年後とかでちょっともう1回変えるんだったら変えるみたいな形でやっていくのはどうでしょうか。これを続けていても一つにまとまることはすごく難しいと思う。

この場で多数決で決めて、文句なしってことで一応やってみて、苦情は苦情としてしっかり受け止めにきやいけないので、もし苦情が多々あるとするとやっぱりもう1回考えなきゃいけないことだと思うので。

事務局

(最低ラインとして)

28日:事業者 C、D、E、F、I

24日:事業者 A、G

20日:事業者 B、H

事務局

そうすると、28日以上が一番多かったんですけども40日に対してそんなに大きく変わらないってことですね、皆様の答えが。

事業者 D

相当変わると思います。

事務局

わかりました。では 28 日以上という形でこの場合は、皆さまの意見を整理させていただきたいと思
います。

事業者 G

代替は、28 日いるのか。ですから今回の法改正のときに代替は短縮できるっていうのがありまし
たので、まずは、そちらを生かしておいていただきたいと思う。

事業者 D

代替は、盲導犬の場合は半分か？

事業者 G

半分なので 2 週間で、月曜日から始まって次の土曜日。代替は短縮できる。今までの連携も、人も
わかっているわけなので。それは育成団体もベストなところを執行されると思う。ですから、日数で決
めなくてもいいのではないかと正直思う。

事業者 I

代替につきましては育成団体に任せたらいいのではないか。

事業者 D

育成団体に任せるっていうのでいいと思うが、できれば数字で、半分にするにしたいなと思う。14
日にリモートとかそういったものも代替の場合は加味してその日数でどうなのか。

事業者 G

28 日あれば半分の 14 日でもいいと思うが、聴導犬の場合はもっと少ないから、半分以上やれば
いいってことだから半分でもいいかなと思う。

リモートに関しては、28 日の中でリモートを入れてもいいと思う。いずれにしても対面、自主訓練と
いうのは一切もう任せている、関わってないところを言いますよね。リモートは 28 日に入れてもいい
と思います。

事業者 E

介助犬のことでいうと今現状の新しくなった訓練基準には、使用経験を有する者が使用する犬につ
いては、習熟状況や使用者の負担などを勘案して、育成団体の判断で短縮することも差し支えないと
なっているので、日数を決めるというのがどこまで大事なのか私はあまりよくそこまでわからないと
いうのが率直な感想。

事業者 D

どうして盲導犬は半分の日数って決まっているんでしょうか。

事業者 G

盲導犬はそんなにいないから、本当に半分でいいし、盲導犬の場合は代替の場合は結構在宅入れ
たりもする。盲導犬と介助犬・聴導犬は違うが、これが理由ですというのは、当時のはじき出した数字
なので、明確なお答えはちょっとできない。

事務局

代替については現段階では今の記述を優先するという整理でよろしいですか。また、今後ブラッシュアップしていく中でやはり代替が決めるべきということであれば、決めていけばいいのではないかなというふうに考えますがいかがでしょうか？よろしいですか。

事業者 D

そうすると、その 2 種類は育成団体に委ねるということでよろしいってことですね。

事務局

いまのところは「裁量で」という記述になっていますので、それを優先しておいて、今後何か問題が起きて決めるべきということになればブラッシュアップされていくっていう整理でいかがですか。

事業者 D

指定法人としては、出てくる書類は例えば 3 日とか 5 日とかそういう人もいるということですよ
ね。

事務局

今の運用と変わらないはずですが。実際、1 日は 2 日で出てくるところがあるのでしょうか。

事業者 D

日数的に、短い日数の訓練報告みたいのが来るわけですよ、私どものところに。私達が認定しなきゃいけないという。

事業者 C

認定試験を受けられる要件を満たしていれば、非現実的だとは思いますが、3 日でその要件を満たせるぐらいのレベルになっていると判断できるのであれば、試験を受けていただいてもいいのではない
か。今、育成事業者の判断でいいと法律になっているところを、何日以上にしましょうっていうのをわざわざ付け加えるのはあまり得策ではないと思う。指定法人からしたら、とんでもないのが来たら
どうしようっていうご心配は本当によくわかるが、現行、決まったばかりなので、そこまで代替の方で
というケースが少ないのかもしれないが、もしそれで問題が起こるようであれば、今後やはりきちんと
明記しましょうということにして、まず現行通りっていうのはいかがか？

事業者 H

書類は指定認定法人に行くかもしれないが、実際に犬とユーザーさんを見て審査をするわけで、その
心配はないのではないかな。それまでに出てきた色々な問題についてですが、悪質な育成団体がもし
あるとすれば、この日数をいくら整えたところで、この日数のために出るわけではなくって、その育成
団体の質の問題で出てくるわけであり、これを仮に今以上に倍に伸ばしたところで改善されるとは思
わない。

事務局

それから残っているところで、先ほどの「議論を続けていく」というところ。最低限にするからには訓練の内容を検討とかまとめとか実装とかブラッシュアップ、エビデンスをとっていくってということだと思うが、そこで課題点は整理をしていくという考え方だと思うという話があったが、今後やはり訓練事業者のことを訓練事業所に決めていくために皆さんと定期的に集まっていきたいというお話ではと思う。

それが、議論の場を続けていくことの手がかりみたいなところまで、今日お話いただけると、続いていくと思う。単純に続けていくべきだよねっていうふうにして終わってしまうと、このまま途切れてしまうかと思うので、今後こういった議論の場を続けていくためにどういうことをしたらいいかというご提案がある方がいらっしゃれば、お願いしたい。

事業者 B

おそらく団体だけでやるとまとまらないことになると思う。例えば今回はお金をいただいて意見を出している。それであれば社会システムさんがオブザーバーで入るというような、それに見積もりを出していただいて、みんなで案分して、それならオブザーバーで1日単位で入ってもらおうかみたいな、そんな形であれば、自分たちでお金を払って意見を言って、そういうのも大事じゃないかなと思います。もちろん無償でやってくれる方がいればいいですけども、無償で入る方には責任もなくなってしまうので、やはり有償でどなたが外部者として入って責任を持って意見をまとめていただく、そういう方がいらっしゃれば良い会になるのかなとは思っています。オンラインですし、慣れている方がいた方がいいのかもしれない。これは一つの意見。

事業者 G

私は厚生労働省にぜひこういった調査のときに、育成団体を委員として入れていただくことということをお願いしたい。色々な視点の中で決めていく中に、ユーザーも当事者だけれども、犬を貸与している育成団体も当事者であって、育成団体が調査のときに調査対象にはなるけれども、委員として参画していないというのは、非常に悲しいというか残念なことだと思う。不自然だと思う。

で、そういったところに例えば X さんという人が委員として参画するならば、当然その内容を情報共有したり、またこういった意見にどういうふうに答えたらいいですかといった相談のための会議が発生しますよね。

だから、厚労省の委員会で、ど真ん中私達の事業のことを話し合われているわけなので、ぜひ委員として参画をさせていただきたい。来年からもまた調査あると思うが、そういった意見も入れていただきたいと思う。

事業者 H

こういう育成団体、集まったの会議ってということで、いろんな意見を言えることって非常にありがたいなと思っているが、せっかく厚労省が調査してくださるんだったら、補助犬法ができて20年経った今、一向に数が増えていない。それはどこに問題があるのだろうかといったことの話し合いであるとか、補助犬法において、公共の場でできるようにという指導ありながら、仮免許制度みたいな、要するに訓練者が合同訓練に入る前に練習ができるようにしたいとか(共同訓練において、ユーザーさんと一緒にするのに許可を得なければいけない。そうすると、施設を持っているところで自分たちのところに来てもらうのであれば、地元で協力をお願い既にしてあると思いますけども、私どものところのようにあっちに行ってこっちに行って合同練習をする場合には、それぞれの地域でそれぞれの飲食店

また鉄道、そういったものに許可願いをする。その辺がもっとスムーズに行くために、仮免許のような制度を作っていただきたい。)…といった話し合いの場をぜひ作って欲しいと思う。

事業者 D

専門家のワーキンググループ終わって、指定法人も終わって、その後専門家会議というのがあって入らしていただいても、結構皆さん素晴らしい職歴の方たちで、その職歴を代表する方たちだったんですけど、補助犬のことはよく知らなくてとか、補助犬に携わってないという方もいらした。

そういう方たちが何か言われたときに、是非を問うというか、これはいい・これは駄目っていうことができるのかなと思う。人選は素晴らしい、職歴は素晴らしい。しかし携わってらっしゃらない方たち、会長さんとか、課長さんとかだったが、本当に育成団体入れてほしい。

また、環境整備とかユーザーのところに行った後の同伴拒否がすごく問われる。同伴拒否があるからユーザーが増えないといった意見があったが、実は都道府県で窓口の人が補助犬のことを知らず、「聴導犬は2年間かかるから、持つんじゃない」という担当者もいる。だからユーザーになってからの問題と、ユーザーを増やすための問題ってというのは根本的に違うのに、そこが問われてない。環境が整わないので訓練することは本当に大変。訓練犬を連れて私達はホテルに泊まるが、ビジネスホテルに泊まったら苦情を言われてしまったこともある。補助犬の候補犬が泊まれる・泊まれないっていうのも、ペットが泊まれるホテルを探さなきゃいけなかったりしてっていうのが自宅指導のときには大変。でもそういうことは問われない、そういうことは議論してもらえないし、各都道府県で温度差がまるっきり違う。聴導犬・介助犬に対する温度差もまるっきり違う。「盲導犬は必要だけど、聴導犬・介助犬は後」などと言う人もいる。そういうことが議論されないというのがあって、環境整備、増やしたいのか、規制したいのかっていうので、割と規制するために今の議論をしているような感じがしていて、増やしたいならばもっと育成団体の声や、都道府県の末端まで、毛細血管まで血が行くように教育してもらうとかそういう機会を増やしてほしい。議論の内容が、育成団体、つまり増やすためには既存団体の環境を整備しなくてはいけないわけなので、そこを議論してほしいというのがある。厚労省で是正してほしい。

育成団体の声をまとめて育成団体の合意、みんなの意見だということ、全員は無理だと思うが、大多数の意見だということ、それを議員とか厚労省に上げていくってことをやっていかなければ、今の環境は改善されないと思う。

厚労省に言いたいわけではなくて、そういったことを蓄積して議論していきたいというのがあって、自分たちも少し意見を固めて、自主的にあげていった方がいいっていうふうに思っている。ADIとかではやはりそれが必要なので、育成団体がまとまって、育成団体の声を政府に、アメリカの連邦政府に訴えていくということで改善している。そういったことを自分たちでやってかないと力を得ないし、改善するエネルギーにもならないと思うので、自分たちの声を大きくしてかなきゃいけないっていうふうに思っている。

以上

2. 訓練基準の運用状況等にかかるアンケート調査 調査票

身体障害者補助犬(介助犬・聴導犬)の訓練基準に関するアンケート

令和5年2月

令和3年度の「身体障害者補助犬の訓練及び認定等のあり方検討会」において、訓練基準の一部改正が行われたところですが、これを受けた貴団体における訓練基準の運用状況についてお伺いします。

なお、介助犬・聴導犬両方の育成をされている事業者様で、介助犬と聴導犬で回答内容が異なる場合は、それが分かるように(介助犬は～～、聴導犬は～～など)ご記入いただきますよう、お願いいたします。介助犬と聴導犬で回答内容が共通の場合は、書き分ける必要はありません。

参考:身体障害者補助犬(介助犬・聴導犬)の訓練基準及び認定要領の一部改正について(通知)
(令和4年3月15日)

<https://www.mhlw.go.jp/content/000936898.pdf>

訓練基準の変更点(赤字が変更点)
<p>○訓練内容等について 補助犬の訓練は、基礎訓練、介助動作訓練及び合同訓練の3段階において行うことを基本とし、それぞれの訓練記録を作成、保管すること。また、<u>使用者の生活を長期的な視点で支援していく観点から</u>、使用者への引き渡し後も、<u>育成した補助犬がリタイアした後の対応を見据えて</u>継続的な訓練及び指導を行うこと。 また、<u>補助犬の使用について相談があった際に、使用者のニーズを適切に把握することが重要となることに鑑み、適切な相談対応を行うとともに、訓練計画の作成等にあたり、必要に応じ、身体障害者補助犬法第15条により厚生労働大臣が指定した法人(以下「指定法人」という。)に助言を求めること。</u> なお、訓練においては、声による指示ではなく、手などの合図でも確実に指示に従うように訓練を行うこと。※最後の一文は聴導犬のみ</p> <p>○合同訓練 合同訓練は、実働日数として概ね40日間以上(介助犬・聴導犬は10日以上)行うこと。<u>ただし、補助犬の使用経験を有する者が使用する犬については、習熟状況や使用者の負担等を勘案して介助犬育成団体の判断で実働日数を短縮することも差し支えない。</u></p> <p>○継続的な訓練・指導 概ね10歳以上の補助犬については、<u>補助犬として活動を継続することが可能と見込まれる期間について適切に確認を行い、その結果に応じて必要な育成を検討すること。</u></p> <p>○訓練体制について 補助犬育成団体は、使用者が補助犬に求める様々な介助ニーズに対応するため、相当な経験を有する訓練者を配置するとともに、専門家等の協力体制を確保し、<u>訓練者等は、使用者のプライバシー保護に十分留意すること。</u> なお、<u>必要に応じて認定申請予定の指定法人に対して助言を求めること。</u></p> <p>○専門職の協力体制 (介助犬) 介助犬育成団体は、医師、獣医師、作業療法士、理学療法士、社会福祉士等の専門的知識を有する者の協力体制を確保しておくこと。 少なくとも次のような評価等は、介助犬育成団体のみによって行われるのではなく、その内容に応じ、専門的知識を有する者とともに行われること。 <u>特に、使用者のニーズの把握は、介助犬の使用以外の方法も含めた最適な支援内容を検討していく上で重要であることから、適切な相談体制を確保すること。</u></p> <p>(聴導犬) 聴導犬育成団体は、医師、獣医師、社会福祉士、言語聴覚士、心理職等の専門的知識を有する者の協力体制を確保しておくとともに、使用者とのコミュニケーションを確保するため、手話通訳者を確保できる体制をとっておくことが望ましい。 少なくとも次のような評価等は、聴導犬育成団体のみによって行われるのではなく、その内容に応じ、専門的知識を有する者とともに行われること。 <u>特に、使用者のニーズの把握は、聴導犬の使用以外の方法も含めた最適な支援内容を検討していく上で重要であることから、適切な相談体制を確保すること。</u></p>

※「専門職の協力体制」を除き、介助犬と聴導犬でおおよそ文言が同じなので、介助犬・聴導犬表記部分を「補助犬」として掲載した。アンケートに回答していただいた方のご所属とお名前をご記入ください。

ご所属(事業者名)	
ご担当者名	

1. 令和4年度の補助犬育成状況について

問1 貴団体で本年度(令和4年度)に育成した(訓練を終了した)介助犬・聴導犬は何頭ですか(本年度内で訓練終了予定の犬を含む)。

介助犬	聴導犬
頭	頭

2. 訓練基準の運用・活用状況について

問2 訓練基準の変更内容については、ご存じでしたか。

いずれかに ○印		ア. 知っていた
		イ. 知らなかった

問3 訓練基準は本アンケートの参考に記載した「訓練基準の変更点」とおり変更が行われました。この変更を踏まえて、貴団体では補助犬の育成にあたり、訓練内容や体制等の見直しを行いましたか。※介助犬と聴導犬で異なる場合は、それぞれお答えください。

いずれかに ○印		ア. 自団体の訓練内容・体制等の見直しを行った	→問4～6へ
		イ. 自団体の訓練内容・体制等の見直しは行っていない	→問7へ

問4 【問3でアを選択した場合のみ回答】どのような点について見直しを行ったかを選択し、具体的な内容をご記入ください。※介助犬と聴導犬で異なる場合は、それぞれお答えください。

項目	見直したものに○印	見直した内容(具体的に)
あ. 利用者ニーズの把握項目		
い. ニーズ調査の方法		
う. 長期的な訓練計画		
え. 訓練の体制		
お. 合同訓練の日数		
か. 専門家の協力体制		
き. フォローアップ体制		
く. その他		

問5 【問3でアを選択した場合のみ回答】訓練内容や体制等を変更したことで、訓練事業者として運用・運営等で感じる変化や意見(良かった点、悪かった点)などありましたら、ご記入ください。

--

問6 【問3でアを選択した場合のみ回答】訓練内容や体制等を変更したことで、補助犬ユーザー・補助犬使用希望者・指定法人等から何かご意見はありましたか。ご意見等がありましたら、ご記入ください。

--

問7 【問3でイを選択した場合のみ回答】見直しを行っていない理由をご回答ください。

該当するものに ○印 (いくつでも)		あ. 従来の訓練内容・体制で既に新たな訓練基準に対応できているため
		い. 訓練内容・体制の見直しに時間がかかるため
		う. 訓練内容・体制をどう見直せば新たな訓練基準に対応できるか分からないため
その他(自由にお書きください):		

以上でアンケートは終わりです。ご協力ありがとうございました。
令和5年3月6日(月)までにご提出ください。

3. 認定要領の運用状況等にかかるアンケート調査 調査票

身体障害者補助犬の認定要領等に関するアンケート

令和5年2月

令和3年度の「身体障害者補助犬の訓練及び認定等のあり方検討会」において、認定要領の一部改正が行われ、申請様式の統一化、リモート方式による審査、審査委員の役割の明確化等が盛り込まれたことを受けて、貴指定法人における認定要領の運用状況についてお伺いします。

なお、介助犬と聴導犬で回答内容が異なる場合は、それが分かるように(介助犬は～～、聴導犬は～～など)ご記入いただきますよう、お願いいたします。介助犬と聴導犬で回答内容が共通の場合は、書き分ける必要はございません。

参考：身体障害者補助犬（介助犬・聴導犬）の訓練基準及び認定要領の一部改正について（通知）
（令和4年3月15日）

<https://www.mhlw.go.jp/content/000936898.pdf>

認定要領の変更点（赤字が変更点）
<p>【介助犬】</p> <p>○第2 審査について</p> <p>2 犬の動作検証等</p> <p><u>検証等を実施する際に録画やリアルタイムによる動画を用いることは差し支えないので、検証時における使用者の負担軽減の観点から積極的に活用を検討すること。その際には、録画やリアルタイムによる動画を用いる場合でも介助犬として必要な能力の認定を適切に行うことができるよう、あらかじめ検証等に必要な事項を定めておくこと。</u></p> <p>3 審査</p> <p>基本動作等の検証等は、当該指定法人の業務に従事する介助犬の訓練者(当該介助犬の訓練者は除く。)及び身体障害者リハビリテーション施設等の医師、獣医師、作業療法士、理学療法士、社会福祉士等により編成された審査委員会で行うこととし、<u>各審査委員の職種に応じた審査における役割等についても定めておくことが望ましい。</u></p> <p><u>なお、審査に当たっては、基本動作等の検証等のみならず、使用者の自立と社会参加を促進する観点での審査を行うよう努めること。</u></p> <p>○第3 認定の手続き</p> <p><u>指定法人は、訓練事業者から介助犬使用希望者への対応に関して相談があった時は、認定申請がされていない場合でも必要な協力をを行うよう努めること。</u></p>
<p>【聴導犬】</p> <p>○第2 審査について</p> <p>2 犬の動作検証等</p> <p><u>検証等を実施する際に録画やリアルタイムによる動画を用いることは差し支えないので、検証時における使用者の負担軽減の観点から積極的に活用を検討すること。その際には、録画やリアルタイムによる動画を用いる場合でも介助犬として必要な能力の認定を適切に行うことができるよう、あらかじめ検証等に必要な事項を定めておくこと。</u></p> <p>3 審査</p> <p>基本動作等の検証等は、当該指定法人の業務に従事する聴導犬の訓練者(当該聴導犬の訓練者は除く。)及び医師、獣医師、社会福祉士、言語聴覚士、心理職、身体障害者相談員等により編成された審査委員会で行うこととし、<u>各審査委員の職種に応じた審査における役割等についても定めておくことが望ましい。</u></p> <p><u>なお、審査に当たっては、基本動作等の検証等のみならず、使用者の自立と社会参加を促進する観点での審査を行うよう努めること。</u></p> <p>○第3 認定の手続き</p> <p><u>4 指定法人は、訓練事業者から聴導犬使用希望者への対応に関して相談があった時は、認定申請がされていない場合でも必要な協力をを行うよう努めること。</u></p>

アンケートに回答していただいた方のご所属とお名前をご記入ください。

ご所属（事業者名）	
ご担当者名	

1. 令和4年度の補助犬認定状況について

問1 貴指定法人で本年度(令和4年度)に認定した介助犬・聴導犬は何頭ですか(認定予定を含む)。

介助犬	聴導犬
頭	頭

2. 改正された認定要領の運用・活用状況について(統一化した申請様式の活用、リモート方式の審査、審査委員の役割の明確化等)

問2 認定要領の改正を踏まえ、貴指定法人では補助犬の認定にあたり、体制等の見直しをしましたか。

いずれかに		ア. 見直しをした	→問3~5へ
○印		イ. 見直しをしていない	→問6へ

問3 【問2でアを選択した場合のみ回答】見直しを行った場合、どのような点について見直しを行ったか該当項目を選択し、具体的な内容をご記入ください。

項目	見直したものに○印	見直した内容
あ. 申請様式の活用(※)		
い. リモート方式による審査の実施(審査方法の整備)		
う. 認定審査体制の見直し		
え. 審査員の役割明確化		
お. その他		

(※)令和3年度に指定法人間で実施した意見交換会でとりまとめられた統一様式。

問4 【問2でアを選択した場合のみ回答】改正された認定要領を踏まえ体制等を見直したことを受けて、指定法人としての気づきや意見等(良かった点・悪かった点等)ありましたら、ご記入ください。

--

問5 【問2でアを選択した場合のみ回答】改正された認定要領を踏まえて体制等を見直したことを受けて、訓練事業者等から何かご意見はありましたか。ご意見等がありましたら、ご記入ください。

--

問 6 【問 2 でイを選択した場合のみ回答】認定要領の改正を受けた見直しを行っていない理由をご記入ください。

--

以上でアンケートは終わりです。ご協力ありがとうございました。
令和 5 年 3 月 6 日(月)までに提出ください。

4. 身体障害者補助犬使用者の受入状況の調査 自治体アンケート 調査票

自治体アンケートは、NPO 法人日本補助犬情報センターが身体障害者補助犬担当窓口(都道府県・政令市・中核市)に対して実施する「身体障害者補助犬育成促進事業等実施実態調査」の一部であるため、該当部分を掲載する。

(1) 都道府県向け調査票

2022年度に実施する調査 <都道府県>

身体障害者補助犬育成促進事業等実施実態調査

身体障害者補助犬の育成に対する助成制度は、障害者総合支援法に規定する地域生活支援事業により行われています。平成29年度から、地域生活支援促進事業による「身体障害者補助犬育成促進事業」に、以下の3点、

- ①従来からの補助犬の育成(費用助成)
- ②地域における理解促進・普及啓発に要する費用
- ③地域でのニーズの把握及び育成計画の作成等に要する費用

が補助対象に加えられました。

ご多忙の折とは存じますが、**2022年〇月〇日(〇)までにE-mailまたはFAXでご返信**下さいますよう、宜しくお願い申し上げます。

*日本補助犬情報センターでは新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のためテレワークを実施しています。大変お手数ですが、調査表に関する質問等はすべてメール (info-sub@isdrc.io)でのやり取りをお願いいたします。
返信先E-mail: info-sub@isdrc.jp FAX: 045-275-7771

【回答上の注意】ご回答は「Excelファイルへ入力しメール送信」か「印刷した調査票に記入しFAX送信」のいずれかにてお願いいたします。緑色は選択式、青色は数値記入式、黄色は自由記述式の回答欄です。選択式の欄はExcelのプルダウン選択肢があります。回答データの処理の都合上、調査票の回答欄の数を増やしたり減らしたりすることはご遠慮ください(回答欄の縦横の幅を変更するのは問題ございません)。回答欄の数が不足する場合や、ご回答が選択肢に合わない場合等は、調査票の右側欄外「備考欄」にご回答をお書きください。

(中略)

V. 相談・問い合わせ

12. 補助犬に関する相談内容の記録、保管を行っていますか？

<回答選択肢> a. はい b. いいえ

回答

13. 2021年度内の補助犬に関する問い合わせ状況についてお伺いします。

問い合わせがあった場合には、誰から、どのような内容の問い合わせが何件あったかについて、**記録されてい**
ましたらご記入ください。さらに、可能な限り、問い合わせの具体的な内容と対処内容をご記入下さい。

※「報告書への公開を避けたい」場合は、その旨をご記入の上、できる限り詳細にご記入願います。

1) 盲導犬： a.あった b.なかった

回答	
----	--

問い合わせ件数	補助犬の 使用者	補助犬の 希望者	障害者の 家族	訓練 事業者	受け入れ 事業者	一般市民	その他
盲導犬訓練事業者に関する紹介や相談							
盲導犬に関する資料請求							
その他の問い合わせ							
盲導犬同伴の受け入れ拒否に関する対応や 相談							
盲導犬に関するその他の苦情							

具体的な問い合わせ内容	対処内容

2) 介助犬： a.あった b.なかった

回答	
----	--

問い合わせ件数	補助犬の 使用者	補助犬の 希望者	障害者の 家族	訓練 事業者	受け入れ 事業者	一般市民	その他
介助犬訓練事業者に関する紹介や相談							
介助犬に関する資料請求							
その他の問い合わせ							
介助犬同伴の受け入れ拒否に関する対応や 相談							
介助犬に関するその他の苦情							

具体的な問い合わせ内容	対処内容

3) 聴導犬： a.あった b.なかった

回答	
----	--

問い合わせ件数	補助犬の 使用者	補助犬の 希望者	障害者の 家族	訓練 事業者	受け入れ 事業者	一般市民	その他
聴導犬訓練事業者に関する紹介や相談							
聴導犬に関する資料請求							
その他の問い合わせ							
聴導犬同伴の受け入れ拒否に関する対応や 相談							
聴導犬に関するその他の苦情							

具体的な問い合わせ内容	対処内容

(2) 政令市・中核市向け調査票

2022年度（令和4年度）に実施する調査 <政令指定都市・中核市>

身体障害者補助犬育成促進事業等実施実態調査

身体障害者補助犬の育成に対する助成制度は、障害者総合支援法に規定する地域生活支援事業により行われています。平成29年度から、地域生活支援促進事業による「身体障害者補助犬育成促進事業」に、以下の3点、

- ①従来からの補助犬の育成（費用助成）
- ②地域における理解促進・普及啓発に要する費用
- ③地域でのニーズの把握及び育成計画の作成等に要する費用

が補助対象に加えられました。

ご多忙の折とは存じますが、**2022年〇月〇日（〇）までにE-mailまたはFAXでご返信**下さいますよう、宜しくお願い申し上げます。

***日本補助犬情報センターでは新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のためテレワークを実施しています。大変お手数ですが、調査表に関する質問等はすべてメール（info-sub@isdrc.jp）でのやり取りをお願いいたします。**
返信先E-mail: info-sub@isdrc.jp FAX: 045-275-7771

【回答上の注意】ご回答は「Excelファイルへ入力しメール送信」か「印刷した調査票に記入しFAX送信」のいずれかにてお願いいたします。緑色は選択式、青色は数値記入式、黄色は自由記述式の回答欄です。選択式の欄はExcelのプルダウン選択肢があります。**回答データの処理の都合上、調査票の回答欄の数を増やしたり減らしたりすることはご遠慮ください**（回答欄の縦横の幅を変更するのは問題ございません）。回答欄の数が不足する場合や、ご回答が選択肢に合わない場合等は、調査票の右側欄外「備考欄」にご回答をお書きください。

(中略)

IV. 相談・問い合わせ

5. 補助犬に関する相談内容の記録、保管を行っていますか？

回答

<回答選択肢> a. はい b. いいえ

6. 2021年度内の補助犬に関する問い合わせ状況についてお伺いします。

問い合わせがあった場合には、誰から、どのような内容の問い合わせが何件あったかについて、**記録されていましたら**ご記入ください。問い合わせ者について記録をされていない場合は、その他に一括してご記入ください。可能な限り、問い合わせの具体的な内容と対処内容をご記入下さい。

※「報告書への公開を避けたい」場合は、その旨をご記入の上、できる限り詳細にご記入願います。

1) 盲導犬： a.あった b.なかった

回答	
----	--

問い合わせ件数	補助犬の 使用者	補助犬の 希望者	障害者の 家族	訓練事業 者	受け入れ 事業者	一般市民	その他
盲導犬訓練事業者に関する紹介や相談							
盲導犬に関する資料請求							
その他の問い合わせ							
盲導犬同伴の受け入れ拒否に関する対応 や相談							
盲導犬に関するその他の苦情							

具体的な問い合わせ内容	対処内容

2) 介助犬： a.あった b.なかった

回答	
----	--

問い合わせ件数	補助犬の 使用者	補助犬の 希望者	障害者の 家族	訓練事業 者	受け入れ 事業者	一般市民	その他
介助犬訓練事業者に関する紹介や相談							
介助犬に関する資料請求							
その他の問い合わせ							
介助犬同伴の受け入れ拒否に関する対応 や相談							
介助犬に関するその他の苦情							

具体的な問い合わせ内容	対処内容

3) 聴導犬： a.あった b.なかった

回答	
----	--

問い合わせ件数	補助犬の 使用者	補助犬の 希望者	障害者の 家族	訓練事業 者	受け入れ 事業者	一般市民	その他
聴導犬訓練事業者に関する紹介や相談							
聴導犬に関する資料請求							
その他の問い合わせ							
聴導犬同伴の受け入れ拒否に関する対応 や相談							
聴導犬に関するその他の苦情							

具体的な問い合わせ内容	対処内容

5. 身体障害者補助犬使用者の受入状況の調査 ユーザーアンケート 調査票

(補助犬使用者の皆様へ)補助犬受入実態についてのアンケート

社会システム株式会社(以下、当社)では、令和4年度厚生労働省障害者総合福祉推進事業「身体障害者補助犬の効果的な普及啓発及び訓練並びに認定の平準化に関する調査研究」の採択を受け、調査研究事業に取り組んでおります。

その事業の一環として、このたび、補助犬を伴って施設等を利用する際の受け入れの実態について、補助犬と暮らす皆様に対してアンケートを実施することとなりました。

お忙しいところ大変恐縮ですが、ご協力のほど、何卒よろしくお願い申し上げます。

ご回答送付先:bf3@crp.co.jp

ご回答期間:2022年10月31日(月)まで

1. あなたご自身と補助犬について

(1)年齢(ひとつ選択)

29歳以下	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	回答しない

(2)居住都道府県

(3)使用している補助犬の種類(ひとつ選択)

盲導犬	介助犬	聴導犬

(4)あなたの補助犬使用歴は何年になりますか。

	年
--	---

(5)現在使用している補助犬は何頭目ですか。

	頭目
--	----

(6)補助犬を連れて出かける頻度(日常生活圏内/日常生活圏外それぞれ一つ選んでください)

	日常生活圏内へ	日常生活圏外へ
週5日以上		
週2~4日程度		
週1日程度		
月1~3日程度		
数か月に1日程度		
数か月に1日程度未満		

2. 補助犬同伴時の受入の実態について

(1)過去1年間で、あなたが補助犬を伴って利用した(利用しようとした)概ねの頻度と、受入拒否にあった回数はどの程度ですか。業態別に一つずつ選んでください。

	概ねの利用頻度(業態別にいずれかひとつを選択)					
	週5日以上	週2～4日程度	週1日程度	月1～3日程度	数か月に1日程度	数か月に1日程度未満
(ア)小売店						
(イ)飲食店						
(ウ)宿泊施設						
(エ)医療機関						
(オ)交通機関						
(カ)その他の業態全て						

	拒否にあった回数(業態別にいずれかひとつを選択)					
	0回	1回	2～3回程度	4～5回程度	6回以上	覚えていない
全ての業態合計						
(ア)小売店						
(イ)飲食店						
(ウ)宿泊施設						
(エ)医療機関						
(オ)交通機関						
(カ)その他の業態全て						

(2)あなたは、以下の形態の住宅に補助犬同伴で入居しようとして、拒否にあった経験はありますか。アからウまでの住宅の形態ごとに一つ選んでください。

	入居しようとして拒否された経験がある	入居しようとして拒否された経験はない	入居しようとしたことがない
ア. 分譲マンション			
イ. 公営賃貸住宅			
ウ. 民営賃貸住宅			

3. 補助犬同伴時の受入拒否事例について

(1)2.で回答いただいた受入拒否の経験のうち、最も印象に残っている出来事について、受入拒否された理由とそのときの対応を伺います。最大で3つの出来事についてお答えください。

<1つ目の出来事について>

1)業態は、以下のどれに当てはまりますか。一つ選んでください。

(ア)小売店	(イ)飲食店	(ウ)宿泊施設	(エ)医療機関	(オ)交通機関	(カ)賃貸住宅・分譲マンション	(キ)その他

「その他」を選んだ場合、どのような業態か具体的にお書きください

2)受入拒否の理由はどのようなものでしたか。(複数選択可)

<input type="checkbox"/>	他の人に迷惑がかかる
<input type="checkbox"/>	動物が入ってくることは一律に禁止している
<input type="checkbox"/>	様々な感染症のリスクがある
<input type="checkbox"/>	混雑している
<input type="checkbox"/>	受入の前例がない
<input type="checkbox"/>	(その店舗等を管轄する)本部に聞かないとわからない
<input type="checkbox"/>	補助犬を待たせる場所がない
<input type="checkbox"/>	保健所の指導で動物は入れない
<input type="checkbox"/>	施設がバリアフリーになっていない
<input type="checkbox"/>	その他

「その他」を選んだ場合、受入拒否の理由を具体的にお書きください

3)受入拒否された後、あなたはどのように対応しましたか。(複数選択可)

<input type="checkbox"/>	その場で説明した
<input type="checkbox"/>	(その店舗等の)本部へ連絡した
<input type="checkbox"/>	訓練事業者に相談した
<input type="checkbox"/>	使用者団体に相談した
<input type="checkbox"/>	自治体の相談窓口相談した
<input type="checkbox"/>	何もしないで諦めて帰った
<input type="checkbox"/>	その他

「その他」を選んだ場合、どのような対応をしたのか具体的にお書きください

4) 3)の対応によって受入拒否は改善されましたか。(ひとつ選択)

- ・ 改善された
- ・ 改善されなかった

<2つ目の出来事について>

1)業態は、以下のどれに当てはまりますか。一つ選んでください。

(ア)小売店	(イ)飲食店	(ウ)宿泊施設	(エ)医療機関	(オ)交通機関	(カ)賃貸住宅・分譲マンション	(キ)その他
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

「その他」を選んだ場合、どのような業態か具体的にお書きください

2)受入拒否の理由はどのようなものでしたか。(複数選択可)

	他の人に迷惑がかかる
	動物が入ってくることは一律に禁止している
	様々な感染症のリスクがある
	混雑している
	受入の前例がない
	(その店舗等を管轄する)本部に聞かないとわからない
	補助犬を待たせる場所がない
	保健所の指導で動物は入れない
	施設がバリアフリーになっていない
	その他

「その他」を選んだ場合、受入拒否の理由を具体的にお書きください

3)受入拒否された後、あなたはどのように対応しましたか。(複数選択可)

	その場で説明した
	(その店舗等の)本部へ連絡した
	訓練事業者に相談した
	使用者団体に相談した
	自治体の相談窓口相談した
	何もしないで諦めて帰った
	その他

「その他」を選んだ場合、どのような対応をしたのか具体的にお書きください

4) 3)の対応によって受入拒否は改善されましたか。(ひとつ選択)

- ・ 改善された
- ・ 改善されなかった

<3つ目の出来事について>

1)業態は、以下のどれに当てはまりますか。一つ選んでください。

(ア)小売店	(イ)飲食店	(ウ)宿泊施設	(エ)医療機関	(オ)交通機関	(カ)賃貸住宅・分譲マンション	(キ)その他

「その他」を選んだ場合、どのような対応をしたのか具体的にお書きください

2)受入拒否の理由はどのようなものでしたか。(複数選択可)

<input type="checkbox"/>	他の人に迷惑がかかる
<input type="checkbox"/>	動物が入ってくることは一律に禁止している
<input type="checkbox"/>	様々な感染症のリスクがある
<input type="checkbox"/>	混雑している
<input type="checkbox"/>	受入の前例がない
<input type="checkbox"/>	(その店舗等を管轄する)本部に聞かないとわからない
<input type="checkbox"/>	補助犬を待たせる場所がない
<input type="checkbox"/>	保健所の指導で動物は入れない
<input type="checkbox"/>	施設がバリアフリーになっていない
<input type="checkbox"/>	その他

「その他」を選んだ場合、受入拒否の理由を具体的にお書きください

3) 受入拒否された後、あなたはどのように対応しましたか。(複数選択可)

	その場で説明した
	(その店舗等の)本部へ連絡した
	訓練事業者に相談した
	使用者団体に相談した
	自治体の相談窓口相談した
	何もしないで諦めて帰った
	その他

「その他」を選んだ場合、具体的にお書きください

4) 3)の対応によって受入拒否は改善されましたか。(ひとつ選択)

- ・ 改善された
- ・ 改善されなかった

(2) 受入拒否にあわないようにするために、あなたがしていることはありますか。自由にお書きください。

4. 受入拒否を無くすための啓発のあり方について

(1) 受入拒否を無くすために、重点的に啓発に取り組むべき点(周知内容や周知対象など)は、どのようなことだと考えますか。例を参考に、自由にお書きください。

例: 補助犬法の内容の周知、補助犬使用者が補助犬を適切に管理していることの周知、補助犬使用者への対応方法の周知、店長(経営者)の認識や考え方へのアプローチ、各施設等において補助犬使用者への対応にあたって必要な知識をスタッフへ周知徹底する など

(2) 厚生労働省では、リーフレット・ポスター・ステッカーの作成配布、YouTube への啓発動画掲載、普及啓発イベント開催等の啓発活動を行っていますが、補助犬使用者がより円滑に受け入れられるようにするために、最も効果的と考えられることはありますか。自由に記述してください。

5. 補助犬同伴時、スムーズに受け入れられたケースについて

以下の7つの業態(店舗・施設・交通機関等)ごとに、あなたが補助犬を伴って利用し、スムーズに受け入れられたケースについて、具体的に教えてください。

業態	具体的な店舗名・会社名等(わかる範囲で)	スムーズな受け入れに際し、どのような点がよかったか
(ア)小売店	●●スーパー▲▲店 ■●ドラッグストアチェーン各店舗	
(イ)飲食店	●●レストラングループ	
(ウ)宿泊施設	●●温泉▲▲旅館	
(エ)医療機関	医療法人○○会●●クリニック	
(オ)交通機関	■●鉄道○○駅、■●バス、■●タクシー	
(カ)賃貸住宅・分譲マンション	不動産管理会社名、不動産仲介会社名	
(キ)その他		

アンケートは以上です。ご協力誠にありがとうございました。