

盲導犬受入れ拒否の実態

2016年4月
公益財団法人 日本盲導犬協会

日本盲導犬協会では、実際に発生した受入れ拒否に対して、ユーザーだけでは解決に至らない場合など、店舗や施設と連絡をとり事態の改善へ向け対応を行ってきました。

2005年2月にデータ蓄積を開始してから2016年3月末までの11年間で発生し、記録された受入れ拒否事例についてデータを集計・分析してみました。

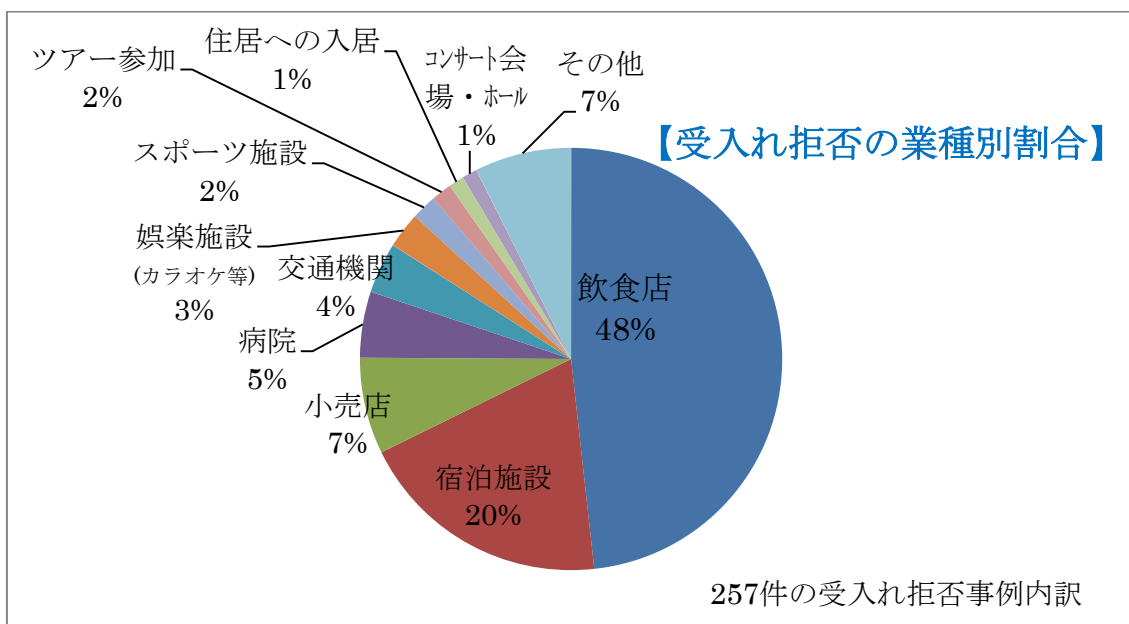
日本盲導犬協会の受入れ拒否の対応事例総数

11年間で257件

この件数は、日本盲導犬協会のユーザー約220人が、店や施設を利用しようと訪ねた際に断られ、初期対応としてユーザー自身が盲導犬について説明し理解を求めたにも関わらず、受入れがなされず、協会が対応した案件の総数です。多くのユーザーから「入店を断られ説明したが理解を得ず諦めたが、協会には報告しなかった」という声を聞くにつけ、協会へ相談が寄せられる案件はほんの一部にすぎず、実際にはこの何倍もの受入れ拒否が発生していることが推測されます。

全国におよそ1000頭の盲導犬が活躍していることを考慮すると、その数は想像が付きません。

○受入れ拒否の業種別では飲食店が約50%の割合



このグラフを見ると、ユーザーは盲導犬とともに色々な場所へ出かけていることが分かります。その中で盲導犬同伴での利用を断られた件数の大半は**飲食店**でした。個人オーナーが経営している小さなレストランからチェーン展開している大手居酒屋など様々な場所で起こっています。

次いで多いのが**ホテルや旅館**などの宿泊施設ですが、これは電話で宿泊予約をしようとしたユーザーが何件も宿泊を断られるといった事態が発生したためです。

全国にチェーン展開している**コンビニエンスストア**などの小売店、**ファーストフード店**などでも発生しています。

病院などユーザーの健康にかかわる場面でも受入れ拒否が発生しています。厚生労働省が「病院向け補助犬受入れマニュアル」を作成配布し周知を図っていますが、身体障害者補助犬法について全く知らない病院もあるという事実は深刻な問題です。

電車利用時の拒否の報告はこの 11 年間では上がってきませんが、交通機関での乗車拒否のほとんどが**タクシー**でした。乗車時に断られる場合もありますが、ユーザーの中にはロービジョンの方もいて、目の前をタクシーが通り過ぎたのを認識したというケースもありました。

○受入れ拒否の理由は？

受入れ拒否の背景にある「理由」に焦点をあててみると、拒否の理由の多くは「犬はだめ」「動物を入れないよう保健所から指導されている」「他のお客様の迷惑になる」といった理由が主なものでした。

他の理由として「犬アレルギーのお客がいるかもしれない」「狭い店で犬が待つ場所がない」「食べ物が陳列されていて犬が食べてしまったらいけない」「犬は外で待たせて店内は手引きで案内する」などがありますが、店舗側も様々な考えを巡らせていたことがうかがえます。

○盲導犬受入れへの理解は得られたか？

受入れ拒否をした店舗や事業所に協会職員が事情を聞いてみると、ほとんどの場合対応者には身体障害者補助犬法についての知識がありませんでした。法律について説明したところ、

約70%の拒否事例において1回の電話・訪問対応で盲導犬の受入れ理解が得られています。

また、店や施設を運営する企業に対し、補助犬受入れに関するマニュアルがあるか？確認をしてみると、多くの場合マニュアルが存在していたり、文書ではなくても店長や現場の責任者はその指導を受けているといったケースも多くみられました。企業として「補助犬は受入れる」指導はしていても、現場で直接対応をするスタッフ、アルバイトにまで浸透しているかどうか？がカギを握っていると言えます。

1度の説明ではなかなか理解されず、数回に渡って職員が足を運び、マニュアルづくりにも協力をして数ヵ月かけてようやく盲導犬の受入れ理解へ至ったケースもありました。

一方協会からの説明だけでは納得せず、市区町村の障害福祉課からの指導があってもなお、**受入れには至らなかった残念なケースが約5%**あったことも事実です。

○対応のポイントはコミュニケーション

257件の事例を紐解いたことにより見えてきたことは、障がいのあるなしにかかわらず、同じ社会でともに暮らす人が互いに気持ちよく過ごすためにはコミュニケーションをとることがとても大切であるということです。例えば、説明が足りずに誤解を招いてしまったり、相手に確認をせずに対応者自身で無理と判断してしまった事例などコミュニケーション不足による拒否事例が多数ありました。

視覚に障がいがあっても盲導犬と一緒に歩いている頃と同じようなスピードで歩き、同じように美味しい食事や趣味を楽しむことができる。そう思える勇気を盲導犬からもらったユーザーが色々な場所へ出かけていくことによって、その先で出会う誰かに勇気や元気を分けることができるのです。

だれもが笑顔で暮らせる社会となるよう、どうか盲導犬や視覚に障がいのある方の積極的な受入れをお願いいたします。