

「アイメイト調査(2016～2020年)における入店拒否などの推移」

2020.10.23

公益財団法人アイメイト協会

■はじめに ～本報告書の概要と狙い～

- ・本報告書は、公益財団法人アイメイト協会が、2016～2020年に毎年実施してきた「全国アイメイト（盲導犬）使用者へのアンケート調査」の成果をとりまとめたものである。
- ・公益財団法人アイメイト協会では、「障害者差別解消法」が施行される直前の2016年3月、日本で初めて本格的な使用者へのアンケート調査を行い、その後毎年、同じ時期に継続的に調査を行ってきた（計5回）。そうした調査結果の推移を見て行くことは、来るべき共生社会へ向けた社会の変化（あるいは変化のきざし）を確認することにつながると考える。
- ・また、そうした社会の変化を明らかにすることは、共生社会へさらに一步近づき、障害者と健常者がともに、より暮らしやすい社会に発展していくための様々なヒントにつながると考える。

【不当な差別を禁止する「障害者差別解消法」】

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

【調査分析の実施機関】

- ・調査主体：公益財団法人アイメイト協会
- ・調査会社：株式会社ユニ・プランニング

1. アイメイト（盲導犬）を理由とした「入店拒否」の経験の有無

- ・2017年以降はいずれも、直近の約1年間にあった「入店拒否」の被害について尋ねている。2019年調査だけは52.9%と若干低い結果が出ているが、それ以外は62.0～63.0%とほとんど同じ結果が出ている（回答者及び回答者数は異なる）。
- ・障害者差別解消法の施行、そしてオリパラ2020開催を前に様々な施策があったことにより徐々に改善されていくことが期待されたが、データとして明らかに良くなっているという傾向は見られない。国や行政、あるいは障害者団体などを含めて様々な活動があったはずだが、この4年間ではまだ、目に見えるほどの結果には結びついていない。
- ・2016年の調査は、それ以降とは調査の対象期間が異なる。9割近くの使用者が過去に入店拒否の被害を経験をしているというデータは、当時のほぼ実感通りの結果。その段階を踏まえれば、少なくとも“以前よりはよくなっている”（約90%→約60%）。
- ・なお、「障害者差別解消法」は2016年4月に、「身体障害者補助犬法」は2002年10月に施行されており、いずれの法律でも盲導犬同伴での入店を拒んではならないと規定している。

【表 1. 入店拒否の経験】

	2020調査		2019調査		2018調査		2017調査		2016調査	
	人数	比率 (%)	人数	比率 (%)	人数	比率 (%)	人数	比率 (%)	人数	比率 (%)
対象期間	2019/4～2020/2		2018/4～2019/2		2017/4～2018/2		2016/4～2017/2		2016/2以前	
ある	57	62.0%	45	52.9%	75	63.0%	75	62.0%	91	89.2%
ない	33	35.9%	39	45.9%	44	37.0%	46	38.0%	11	10.8%
無回答	2	2.2%	1	1.2%	0	0%	0	0%	0	0%
合計	92	100.1%	85	100%	119	100%	121	100%	102	100%

2. 「障害者差別解消法」の施行後、法が目指す目標はどの程度達成されたか

- ・2017～2020年調査ではいずれも、「障害者差別解消法」の施行後、法が目指す目標はどの程度達成されたかの問いに、「施行前より良くなっているが、まだ取り組みが足りないと思う」との回答が最も多かった。
- ・また、2番目に多い回答も、どの調査でも「施行前と変化は感じられない。もっと積極的な取り組みが必要だと思う」だった。
- ・そして、この両者を合わせると、66.9～81.5%もの使用者が「さらなる取り組み」を求めている。
- ・とはいえ、その内訳の推移を見ると、少しずつだがよくなっている傾向がある。2017年に28.9%だった「施行前と変化は感じられない。もっと積極的な取り組みが必要だと思う」の比率は年々下がり、2020年には16.3%となった。また、「施行前より良くなっているが、まだ取り組みが足りないと思う」は2017年は38.0%だったが、年を追うごとに増えており、2020年には65.2%となった。
- ・ただし、決して現状に満足ということではなく、前述のように多くの使用者が引き続き、法が目指す目標達成に向けてまだまだ「社会全体として取り組みが必要」とのことである。
- ・一方、「どちらかと言えば、達成されていると思う」「達成されていると思う」という意見もある。ただ、こちらの比率が多くなるような傾向はまだ見られない。

【表2. 法施行による社会の変化】

	2020		2019		2018		2017	
	人数	比率 (%)	人数	比率 (%)	人数	比率 (%)	人数	比率 (%)
施行前より良くなっているが、まだ取り組みが足りないと思う。	60	65.2%	50	58.8%	54	45.4%	46	38.0%
施行前と変化は感じられない。もっと積極的な取り組みが必要だと思う。	15	16.3%	17	20.0%	27	22.7%	35	28.9%
施行前より状況が良くなっているし、共生社会に向かって着実に前進していると思う。	--	--	--	--	14	11.8%	14	11.6%
どちらかと言えば、達成されていると思う。	14	15.2%	16	18.8%	12	10.1%	16	13.2%
(かなり) 達成されていると思う。	3	3.3%	1	1.2%	5	4.2%	1	0.8%
わからない	--	--	--	--	7	5.9%	8	6.6%
無回答	0	0%	1	1.2%	0	0%	1	0.8%
合計	92	100%	85	100%	119	100%	121	100%

※2019年調査より、選択肢が6つから4つになった。

3. 「入店拒否」に遭った施設

1) 「入店拒否」に遭った施設

- ・2017～2020年までの4回の調査ではいずれも、「入店拒否」が最も多いのは「飲食店（居酒屋、喫茶店を含む）」。76.0%～80.0%と、いずれの調査でも約8割の利用者が被害に遭っている。
- ・ただし、「飲食店」は他の選択肢に比べてそもそも利用頻度が各段に多いことに留意が必要。使用者の実感としてはむしろ、「多くの『飲食店』には普通に入れる」「たまに、おかしなお店があり、そこが頑固」といった声も聞かれる。頑なな施設が一部残っているというのが実情に近いのかもしれない。
- ・また、正しい知識が現場にまで行き届いていないために、結果として「入店拒否」になってしまったという例もある。例えば、以前は入れたのに店員が変わって入れなくなったといった場合。その後、話し合いがなされ、元通り普通に入れるようになったという声もある。
- ・「宿泊施設（ホテル・旅館）」「タクシー（運転手）」なども毎回上位に入っている。ただし、これらは「飲食店」に比べて利用頻度が低いため、そもそも数字として大きくなりにくいものでもある。使用者からは、『飲食店』よりも『宿泊施設』や『タクシー』の方が拒否されやすいという声も聞かれる。
- ・また、「病院」や「結婚式場」「お墓や寺院など」などでの拒否の報告がほぼ毎回ある。使用者からも、これらの施設での拒否は「非常に困る」と声があがっている。これらは日常的に利用するような施設ではないが、緊急性があったり、人生に1回限りの特別な機会であったりと、代わりがきかないタイミングである。また、お祝いやお葬式、法事の席のため、施設側と時間のかかりそうな話し合いを避けてしまい、一方的に我慢を強いられる結果になりがちであるという。

2) その他の「入店拒否」事例

- ・「その他」に挙げられた具体名として、『救急車』『試験会場』『城』（2020年調査）、『観光船』『公衆トイレ』（2019年調査）、『バスツアー』（2018年調査）、『レンタカー会社』『床屋』（2017年調査）といった回答があった。

3) 「通行人（利用客や電車の乗客を含む）」について

- ・選択肢「通行人」は、入店拒否というよりは周囲の人による差別発言である。アンケートに記入された例としては、『いるのが迷惑』『犬が気の毒』など一方的な言葉を投げかけられた（2020年調査）や、「駅の構内で、じゃまだからどけと言われて体をぶつけて押しのけられた」「だから障害者はいやなのよ」「何にもできないくせに」「犬がかわいそう」「じゃまだ」（2018年調査）といった差別的で不快な言葉が報告された。

【表 3. 「入店拒否」をした相手】

	2020		2019		2018		2017	
	人数	比率 (%)	人数	比率 (%)	人数	比率 (%)	人数	比率 (%)
飲食店（居酒屋、喫茶店含む）	44	77.2%	36	80.0%	59	78.7%	57	76.0%
宿泊施設（ホテル・旅館）	15	26.3%	15	33.3%	16	21.3%	9	12.0%
タクシー（運転手）	12	21.1%	8	17.8%	21	28.0%	9	12.0%
スーパー、コンビニ（食品を扱う商業施設）	7	12.3%	5	11.1%	10	13.3%	10	13.3%
病院	7	12.3%	4	8.9%	8	10.7%	5	6.7%
日帰り温泉、入浴施設	5	8.8%	1	2.2%	6	8.0%	4	5.3%
商業施設（物販）	5	8.8%	3	6.7%	5	6.7%	6	8.0%
スポーツ施設、カラオケ店	4	7.0%	3	6.7%	7	9.3%	2	2.7%
通行人（利用客や電車の乗客を含む）	3	5.3%	3	6.7%	9	12.0%	1	1.3%
バス	1	1.8%	0	0.0%	4	5.3%	0	0.0%
公共の施設（図書館、公民館など）	1	1.8%	2	4.4%	2	2.7%	3	4.0%
遊園地、レジャー施設	1	1.8%	2	4.4%	2	2.7%	3	4.0%
結婚式場	1	1.8%	0	0.0%	1	1.3%	2	2.7%
お墓や寺院など	1	1.8%	0	0.0%	5	6.7%	7	9.3%
飛行機	0	0.0%	1	2.2%	3	4.0%	0	0.0%
会社・事務所	0	0.0%	0	0.0%	6	8.0%	1	1.3%
コンサート、美術館、博物館、映画館	0	0.0%	0	0.0%	4	5.3%	0	0.0%
その他	3	5.3%	2	4.4%	4	5.3%	4	5.3%
無回答	0	0%	1	2.2%	0	0%	0	0%
合計	110	193.4%	86	191.1%	172	229.3%	123	164.0%

※各年の1～3位を太字で表示しています。

4. 入店拒否に遭った場合、どのように対応しているか

1) 入店拒否に遭った際の対応としては、「理解を得るため、その場で説明」が大半

- ・入店拒否に遭った際の対応としては、「理解を得るため、その場で説明」がいずれの年も1位(68.0~86.7%)。
- ・次点以降の項目にも推移として大きな変化はなく、多くの使用者が理解を得るためのアクションを行っている。
- ・しかし、2020年調査で2位(26.3%)となっている「だまって引き下がり、特にアクションは起こしていない」が、例年22~25%ほどあるのは課題と言える。店側との建設的な対話があれば、正しい知識の啓発にもつながるが、何もしていないと、そこに問題があったことすら伝わらない可能性がある。(ただし、この回答の中には、通行人やタクシーといったケースも含まれているため、現実的に会話が成り立たない場合も含まれている。)

【表4. 差別への対応】

■入店拒否などの被害に遭った際、どのような対応をしましたか？（複数選択可）

	2020		2019		2018		2017	
	人数	比率 (%)	人数	比率 (%)	人数	比率 (%)	人数	比率 (%)
理解を得るため、その場で説明した。	44	77.2%	39	86.7%	51	68.0%	53	70.7%
だまって引き下がり、特にアクションは起こしていない。	15	26.3%	10	22.2%	19	25.3%	17	22.7%
アイメイトの様子を見てもらった（おとなしくて、迷惑をかけないことを実際に見せた）。	12	21.1%	12	26.7%	20	26.7%	22	29.3%
役所等に相談した。	12	21.1%	8	17.8%	21	28.0%	15	20.0%
本社や本部へ電話した（商業施設やレストランチェーンなど）。	12	21.1%	9	20.0%	16	21.3%	19	25.3%
その場はだまって引き下がったが、後日、電話などで状況を説明（抗議）した。	12	21.1%	10	22.2%	15	20.0%	8	10.7%
家族や友人に相談した。	9	15.8%	8	17.8%	7	9.3%	11	14.7%
アイメイト使用者（先輩、仲間）に相談した。	6	10.5%	7	15.6%	6	8.0%	6	8.0%
1人で考えて対処した。	4	7.0%	5	11.1%	10	13.3%	12	16.0%
障害者団体に相談した。	3	5.3%	1	2.2%	4	5.3%	6	8.0%
アイメイト協会に相談した。	2	3.5%	2	4.4%	3	4.0%	3	4.0%
その他	8	14.0%	4	8.9%	7	9.3%	6	8.0%
合計	139	244.0%	115	255.6%	179	238.7%	178	237.3%

※各年の1~3位を太字で表示しています。

2) 対応の結果の推移

- ・2017～2019年はいずれも「入れるようになった」が1位（44.0～60.0%）だったが、2020年調査では初めて逆転し、「入れなかった」（47.4%）が1位となった。

【表 5. 店への対応の結果】

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

	2020		2019		2018		2017	
	人数	比率 (%)	人数	比率 (%)	人数	比率 (%)	人数	比率 (%)
入れなかった。	27	47.4%	22	48.9%	21	28.0%	21	28.0%
入れるようになった。	22	38.6%	27	60.0%	38	50.7%	33	44.0%
先方が主張する考え(理由)を言われた。	20	35.1%	18	40.0%	19	25.3%	22	29.3%
謝罪の言葉があった。	17	29.8%	15	33.3%	29	38.7%	17	22.7%
謝罪の言葉は無かった。	16	28.1%	17	37.8%	15	20.0%	16	21.3%
人だけが入れると言われた(犬は外で待機、もしくはヘルパーと訪問するように言われた)。	13	22.8%	6	13.3%	10	13.3%	10	13.3%
その他	9	15.8%	6	13.3%	10	13.3%	9	12.0%
無回答	0	0%	1	2.2%	4	5.3%	0	0%
合計	124	217.6%	146	194.7%	146	194.7%	128	170.7%

※各年の1～3位を太字で表示しています。

■「先方が主張する考え」の例（2020年調査より）

- ・いずれも「障害者差別解消法」が示す「正当な理由」には当たらない。

【初めてのことに対する拒否反応】

『前例がない』

【他の客への配慮】

『犬のアレルギー等がある人がいるため』

『犬嫌いな人もいますし、アレルギーの人もいますのでお引き取りください。ほかのお店を探してください』

『犬毛アレルギーと犬きらいのお客様がいらっしゃるかもしれません。』

『完全予約制で、私たちの予約の前に、犬が苦手なお客様の予約が入っていて、そのお客様も大事なので断るわけには行かないので、今回は申し訳ない。』

『アイメイトを一人にするとこわがる人がいる。トラブルがあると会社が対応できない』

【他の使用者での経験】

『以前に盲導犬連れの人を受け入れて嫌な思いをした』 『以前、盲導犬を受け入れた際にトラブルがあった』

『以前盲導犬を受け入れた際に、トラブルがあったため、受け入れないことにした』

『以前盲導犬とで入店したときに、犬が苦手なお客様がいて、騒ぎになって大変だったことと、居酒屋内が狭いためお断りしたい』

【飲食関係のため】

『自分は犬が好きだが飲食店なのでダメ』 『食料品を扱っているから動物は入れない』 『犬だから』

『飲食店ですから動物はお断りしています。アイメイトはよく知っていますが、お店の考え方です』

『当店は盲導犬であっても他の補助犬であっても、すべての犬は入れません。厚労省に伝えてもらってもよいです。そういった勉強をするつもりもありません。』

【スペースなど】

『店が狭いのでアイメイトを待たせるスペースがない』 『待機する場所がない』

【その他】

『動物園内で飼育している動物に影響が出る。過去に動物が死亡した例があると言われた。（明確な根拠がないと認めてはいる。）』

『盲導犬であっても宗教上の理由から、社務所等建物への立ち入りを拒否する。盲導犬同伴での魔除けも拒否する』

3) 入店拒否に遭った店への再訪（推移）

- ・2017～2020年のいずれも、「訪問する気にならないので、訪問していない」が最多（46.7～64.9%）であった。
- ・2位と3位は、年によって順位が前後することもあるが、「気持ちを切り替え、普通に訪問している（理解を得て、対応も良くなった）」と「訪問するつもりはあるが、まだ、訪問していない」が選ばれている。

【表 8. 入店拒否のその後】

■入店拒否などに遭った店舗や施設には、その後も訪問していますか？（いずれか一つを選択）

	2020		2019		2018		2017	
	人数	比率 (%)	人数	比率 (%)	人数	比率 (%)	人数	比率 (%)
訪問する気にならないので、訪問していない。	37	64.9%	21	46.7%	37	49.3%	35	46.7%
気持ちを切り替え、普通に訪問している。（理解を得て、対応も良くなった。）	6	10.5%	4	8.9%	16	21.3%	10	13.3%
訪問するつもりはあるが、まだ、訪問していない。	6	10.5%	12	26.7%	15	20.0%	20	26.7%
気分は悪いが、行く必要があるので訪問している。	1	1.8%	1	2.2%	6	8.0%	3	4.0%
その他	5	8.8%	10	22.2%	6	8.0%	9	12.0%
無回答	2	3.5%	1	2.2%	1	1.3%	0	0%
合計	57	100%	49	108.9%	81	108.0%	77	102.7%

※各年の1～3位を太字で表示しています。

4) お店での心温まるエピソード（これまでの調査より抜粋）

- ・店側の理解不足を、その場に居合わせた客がフォローするといった心温まる事例もあった。例えば、「食堂で『他のお客様に迷惑がかかりますので』と断られたが、周りにいたお客様が『誰も迷惑だなんて言っていない』と行ってくださった」「いつも乗り合わせている他の乗客が『静かでおとなしい犬だから大丈夫よ』とフォローしてくれた」「周囲にいた人たちが応援してくれた」といった報告があった。（2016年調査より）
- ・お店を出る時に、「初めて盲導犬を見ましたが、とても静かでお利口さんだったのに驚きました。さすがプロの犬ですね。またのお越しをお待ちしています」と言われたという報告もあった。（2016年調査より）
- ・お店とのやり取りの結果、「お店の方と、ものすごく仲良くなった」という報告もあった。（2019年調査より）

5. 入店拒否に遭ったことによる自身の変化

1) 入店拒否に遭ったことでの変化（推移、2017～2019年）

- ・2017～2019年は、入店拒否の被害に遭って自身に変化があったかを尋ねている。いずれの年も「特に変わらない」と回答した人が71.1～82.7%と、多くの人が淡々と受け止めている。が、この結果はそれだけ過去に何度も「入店拒否」を経験していることの裏返しでもある。

【表9. 入店拒否に遭ったことでの変化】

■入店拒否に遭ったことで、日ごろの自分の行動に変化が生じたか？

	2019		2018		2017	
	人数	比率 (%)	人数	比率 (%)	人数	比率 (%)
変化が生じた	13	28.9%	13	17.3%	15	20.0%
特に変わらない	32	71.1%	62	82.7%	59	78.7%
無回答	0	0%	0	0%	1	1.3%
合計	45	100%	75	100%	75	100%

2) 変化の内容の推移（2017～2019年）

- ・また、「変化があった」と答えた人へ、変化の内容を尋ねている。いずれの年も、「事前に盲導犬がいると電話してから訪問するようになった」が1位となっているが、これは、法律の趣旨からいえば、本来、必要のない気遣いである。とはいえ、余計なトラブルを回避しようという自己防衛から、そうした手間をかけるようになったと推察される。
- ・上記を含め、「啓発活動に取り組むようになった」「マナーにより一層気を付けるようになった」「より積極的に説明するようになった」といった回答は、社会参加を目指して盲導犬を使うようになった視覚障害者ならではのポジティブな変化と言える。
- ・一方、「その場所を避けるようになった」(23.1～53.8%) や「新しいところに行きづらくなった」(30.8～46.2%) という回答もあった。「入店拒否」は、単にそこに入れなかったという単純な話ではない。社会参加しようと努力している視覚障害者にとっての精神的ダメージは想像以上に大きく、彼らの今後の行動を制限してしまうものでもある。

【表 10. 変化の内容】

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

	2019		2018		2017	
	人数	比率 (%)	人数	比率 (%)	人数	比率 (%)
事前に盲導犬がいると電話してから訪問するようになった。	10	76.9%	8	61.5%	7	46.7%
その場所を避けるようになった。	7	53.8%	3	23.1%	5	33.3%
啓発活動に取り組むようになった。	7	53.8%	5	38.5%	5	33.3%
マナーにより一層気を付けるようになった。	5	38.5%	8	61.5%	4	26.7%
新しいところに行きづらくなった。	4	30.8%	6	46.2%	6	40.0%
より積極的に説明するようになった。	3	23.1%	4	30.8%	6	40.0%
その他	1	7.7%	0	0.0%	3	20.0%
合計	37	284.6%	34	261.5%	36	240.0%

※各年の1位を太字で表示しています。

6. アイメイトと一緒に掛ける際、使用者として気を付けていること（2016～2018年）

1) アイメイトと一緒に掛ける際、使用者として気を付けていること（2016～2018年）

- ・2016年は、初めての調査だったせいか回答数が少ないが、2017～2018年はすべての選択肢に65%以上のポイントが入っている。アイメイト使用者が街を歩く上で、とても様々なことに気を付けていることがうかがえる。
- ・中でも常に上位に入っているのが、「アイメイトの健康」に関することと「衛生」や「マナー」に関することであった。

【表 11. アイメイト使用者のマナー】

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

	2018		2017		2016	
	人数	比率 (%)	人数	比率 (%)	人数	比率 (%)
ワン・ツー（便、排尿）の時間やタイミング。	113	95.0%	108	89.3%	28	27.5%
アイメイトの健康管理。	107	89.9%	105	86.8%	--	--
清潔、衛生、におい。	105	88.2%	111	91.7%	24	23.5%
日々のブラッシングを丁寧に行う。	103	86.6%	107	88.4%	42	41.2%
フードやタオル、水、敷物などを持参する。	99	83.2%	102	84.3%	11	10.8%
左側通行を守る。	98	82.4%	100	82.6%	6	5.9%
協会で学んだことをしっかり守る。	93	78.2%	94	77.7%	--	--
洋服を着用させる。	92	77.3%	93	76.9%	28	27.5%
周囲の人への配慮。	91	76.5%	97	80.2%	22	21.6%
アイメイトの安全に注意を払う。	91	76.5%	95	78.5%	8	7.8%
時間的に余裕をもって行動する。	85	71.4%	100	82.6%	2	2.0%
日々、基礎訓練を行う。	78	65.5%	78	64.5%	17	16.7%
その他	10	8.4%	9	7.4%	13	12.8%
無回答	1	0.8%	0	0%	5	4.9%
合計	1,166	979.8%	1199	990.9%	206	202.0%

※各年の1～3位を太字で表示しています。

※2017年以降、選択肢を2つ追加しています。

7. アイメイトと一緒にいて、周囲の方をお願いしたいこと（2016～2018年）

1) アイメイトと一緒にいて、周囲の方をお願いしたいこと（2016～2018年）

- ・前項と同じく、2016年は初めての調査だったせいか回答数が少ない。
- ・2017～2018年は多くの選択肢が約50%以上のポイントが入っている。因果関係をはっきり言えるものではないが、もしも「障害者差別解消法」の施行によって“お願いしづらい雰囲気”が緩和され、率直に意見を言えるようになったのであればよいことである。
- ・例えば、「困っている時は手助けしてほしい」という選択肢は、2016年時点では3位（13.7%）であったものが、2017～2018年は1位（70.2～73.9%）となっている。
- ・「アイメイトに触らないでほしい」がいまだに上位に入っているのも困ったものである。基本的な3つのお願いとして、「アイメイトに声を掛けない」「食べ物を与えない」とともに、昔から言われてきたことである。
- ・「黙って写真(動画)を撮らないでほしい」を選択した人は、2017年は57.9%、2018年は60.5%にのぼる。この選択肢については、2018年に調査した「入店拒否」以外の差別被害でトップになった内容でもある。（詳細は、次ページ）
- ・「その他」の意見の中には、『誘導のつもりでもいきなりハーネスを持たないでほしい』『いきなり腕や荷物をもって引いたりしないでほしい』など、周囲の人からのサポート方法に関するお願いがあった。親切のつもりでも、「声掛け」をせずいきなり手を出してしまうと、視覚障害者にとっては“怖い思い”になってしまうという指摘である（2018年調査より抜粋）。

【表 12. 周囲の方へのお願い】

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

	2018		2017		2016	
	人数	比率	人数	比率	人数	比率
困っている時は手助けしてほしい。	88	73.9%	85	70.2%	14	13.7
左側通行であることを理解してほしい。	87	73.1%	69	57.0%	2	2.0
アイメイトに触らないでほしい。	84	70.6%	83	68.6%	28	27.5
アイメイトを受け入れてほしい（入店拒否をしないでほしい）。	82	68.9%	79	65.3%	7	6.9
アイメイトに声を掛けないでほしい。	80	67.2%	75	62.0%	28	27.5
盲導犬（アイメイト）について正しい理解をお願いしたい。	79	66.4%	78	64.5%	14	13.7
やさしく見守ってほしい。	78	65.5%	74	61.2%	11	10.8
黙って写真(動画)を撮らないでほしい。	72	60.5%	70	57.9%	4	3.9
ワン・ツー場所がほしい。	68	57.1%	60	49.6%	4	3.9
アイメイトに食べ物を与えないでほしい。	62	52.1%	68	56.2%	6	5.9
アイメイトにいたずらしないでほしい。	61	51.3%	64	52.9%	4	3.9
その他	8	6.7%	14	11.6%	9	8.8
記入無（とくになし）	--	--	--	--	20	19.6
合計	849	713.4%	819	676.9%	151	148.0

※各年の1～3位を太字で表示しています。

8. 「入店拒否」以外の差別被害（2018年調査より）

1) 「入店拒否」以外にも、4分の1以上の方が差別被害を経験

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

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

「突然、手や体をつかまれた」「不快な言葉を投げつけられた」という例も。

- ・「差別的な扱い」の具体的な内容としては、「断りなく、写真や動画を撮影された」が最多で14人（43.8%）だった。
- ・次いで、「突然、手や体をつかまれた（11人、34.4%）」「不快な言葉を投げつけられた（10人、31.3%）」「書類の記入や署名など、墨字での筆記や資料の提出を求められた（9人、28.1%）」と続く。
- ・なお、2018年調査の報告書には、「差別的な扱い」を受けた場所や、「不快な言葉」の具体的な内容、その他に寄せられた意見なども詳しく記載されている。

【表 13. 差別（入店拒否以外）の経験】

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

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

【表 14. どんな行為だったか？】

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

9. 回答者の分布（基本項目等）

1) 居住地域（都道府県）

- ・全国 20～23 都道府県から回答があった。

【表 15. 居住地域（都道府県）】

	2020	2019	2018	2017	2016
北海道地方	北海道	--	--	--	北海道
東北地方	福島県	福島県	--	福島県	福島県
関東地方	茨城県、栃木県、 埼玉県、千葉県、 東京都、神奈川県	茨城県、栃木県、 埼玉県、千葉県、 東京都、神奈川県	茨城県、栃木県、 埼玉県、千葉県、 東京都、神奈川県	茨城県、埼玉県、 千葉県、東京都、 神奈川県	茨城県、栃木県、 埼玉県、千葉県、 東京都、神奈川県
中部地方	新潟県、石川県、 山梨県、長野県、 岐阜県、静岡県、 愛知県	新潟県、石川県、 山梨県、長野県、 静岡県、愛知県	新潟県、石川県、 山梨県、長野県、 静岡県、愛知県	山梨県、新潟県、 石川県、静岡県、 長野県、岐阜県	山梨県、新潟県、 石川県、静岡県、 岐阜県
近畿地方	滋賀県、大阪府	滋賀県、大阪府	滋賀県、兵庫県	滋賀県、大阪府	大阪府
中国地方	岡山県	岡山県	---	広島県	広島県
四国地方	愛媛県、高知県	愛媛県、高知県	愛媛県、高知県	愛媛県、高知県	愛媛県、高知県
九州地方	宮崎県、佐賀県、 鹿児島県	福岡県、佐賀県、 鹿児島県	福岡県、佐賀県、 宮崎県、鹿児島県	福岡県、佐賀県、 熊本県、宮崎県、 鹿児島県	佐賀県、熊本県、 宮崎県、鹿児島県
計	全国23都道府県	全国21都道府県	全国20都道府県	全国22都道府県	全国21都道府県

2) 男女比

- ・大女比は、例年、半々くらいで推移している。

【表 16. 性別】

	性別	男性	女性	無回答	合計
2020	人数	43	49	0	92
	比率 (%)	46.7%	53.3%	0%	100%
2019	人数	44	40	1	85
	比率 (%)	51.8%	47.1%	1.2%	100%
2018	人数	59	56	4	119
	比率 (%)	49.6%	47.1%	3.4%	100%
2017	人数	64	54	3	121
	比率 (%)	52.9%	44.6%	2.5%	100%
2016	人数	54	46	2	102
	比率 (%)	52.9%	45.1%	2.0%	100%

3) アイメイト使用歴（年数/頭数）

- ・アイメイト使用歴（年数）は、例年「10年以上20年未満」（2019年までは「11～20年」）が最も多い。
- ・アイメイト使用歴（頭数）は、例年「2頭目」が最も多い。
- ・なお、2020年より期間に若干の変更を行った（「以上」「未満」と表記するなど）。

【表 17. アイメイト使用歴（年数）】

		4年未満	4年以上 10年未満	10年以上 20年未満	20年以上 30年未満	30年以上 40年未満	40年以上	無回答	合計
2020	人数	6	17	41	14	9	5	0	92
	比率(%)	6.5%	18.5%	44.6%	15.2%	9.8%	5.4%	0%	100%

		1～3年	4～10年	11～20年	21～30年	31～40年	41年以上	無回答	合計
2019	人数	9	17	34	13	9	3	0	85
	比率(%)	10.6%	20.0%	40.0%	15.3%	10.6%	3.5%	0%	100%
2018	人数	13	28	43	18	5	7	5	119
	比率(%)	10.9%	23.5%	36.1%	15.1%	4.2%	5.9%	4.2%	100%
2017	人数	8	32	37	22	12	3	7	121
	比率(%)	6.6%	26.4%	30.6%	18.2%	9.9%	2.5%	5.8%	100%
2016	人数	11	28	33	15	7	3	5	102
	比率(%)	10.8%	27.5%	32.4%	14.7%	6.9%	2.9%	4.9%	100.1%

【表 18. アイメイト使用歴（頭数）】

		1頭目	2頭目	3頭目	4頭目	5頭目	6頭目	無回答	合計
2020	人数	18	34	21	8	8	2	1	92
	比率(%)	19.6%	37.0%	22.8%	8.7%	8.7%	2.2%	1.1%	100.1%
2019	人数	17	31	17	10	6	4	0	85
	比率(%)	20.0%	36.5%	20.0%	11.8%	7.1%	4.7%	0%	100%
2018	人数	31	40	22	11	8	3	0	119
	比率(%)	26.1%	33.6%	18.5%	9.2%	6.7%	2.5%	0%	100%
2017	人数	31	33	29	15	3	4	6	121
	比率(%)	25.6%	27.3%	24.0%	12.4%	2.5%	3.3%	5.0%	100%
2016	人数	31	32	17	9	3	4	5	102
	比率(%)	30.4%	31.4%	16.7%	8.8%	2.9%	3.9%	4.9%	100.1%

4) 年齢層

- ・年齢層は、例年 60 歳代が最も多い。次いで 50 歳代や 70 歳代がボリュームゾーン。
- ・80 歳以上も例年 1~2 名いる。
- ・20 歳未満の使用者がいたことはなく、20 歳代も例年 1 名前後である。

【表 19. 年齢】

		20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	無回答	合計
2020	人数	0	1	3	15	19	27	24	2	1	92
	比率(%)	0%	1.1%	3.3%	16.3%	20.7%	29.3%	26.1%	2.2%	1.1%	100.1%
2019	人数	0	1	3	12	13	30	25	1	0	85
	比率(%)	0%	1.2%	3.5%	14.1%	15.3%	35.3%	29.4%	1.2%	0	100%
2018	人数	0	0	10	19	21	39	24	2	4	119
	比率(%)	0%	0%	8.4%	16.0%	17.6%	32.8%	20.2%	1.7%	3.4%	100%
2017	人数	0	1	7	16	18	43	28	1	7	121
	比率(%)	0%	0.8%	5.8%	13.2%	14.9%	35.5%	23.1%	0.8%	5.8%	99.9%
2016	人数	0	2	7	12	18	41	18	1	3	102
	比率(%)	0	2.0	6.9	11.8	17.6	40.2	17.6	1.0	2.9	100

5) 障害の時期（中途/先天）

- ・先天と中途の別では、例年、「中途」の方が多い（62.2~73.5%）。

【表 20. 中途/先天】

		中途	先天	無回答	合計
2020	人数	61	23	8	92
	比率(%)	66.3%	25.0%	8.7%	100%
2019	人数	57	21	7	85
	比率(%)	67.1%	24.7%	8.2%	100%
2018	人数	74	27	18	119
	比率(%)	62.2%	22.7%	15.1%	100%
2017	人数	85	30	6	121
	比率(%)	70.2%	24.8%	4.2%	100%
2016	人数	75	18	9	102
	比率(%)	73.5	17.6	8.8	99.9

6) 職業

- ・職業は、例年、「三療/マッサージ・指圧・鍼」が最も多い。
- ・2016年調査の「自由業、その他」には、「医師」「議員」「音楽家」が含まれている。

【表 21. 職業】

職業	2020		2019		2018		2017		2016	
	人数	比率	人数	比率	人数	比率	人数	比率	人数	比率
三療/マッサージ・指 圧・鍼	27	29.3%	22	25.9%	42	35.3%	35	28.9%	27	26.5%
無職	22	23.9%	18	21.2%	23	19.3%	29	24.0%	22	21.6%
会社員/団体職員	12	13.0%	18	21.2%	11	9.2%	14	11.6%	12	11.8%
公務員	6	6.5%	3	3.5%	3	2.5%	2	1.7%	3	2.9%
主婦	6	6.5%	10	11.8%	16	13.4%	9	7.4%	11	10.8%
自営業	4	4.3%	6	7.1%	7	5.9%	7	5.8%	8	7.8%
教員、講師	3	3.3%	2	2.4%	2	1.7%	3	2.5%	2	2.0%
自由業、その他	10	10.9%	5	5.9%	11	9.2%	8	6.6%	7	6.9%
無回答	2	2.2%	1	1.2%	3	2.5%	14	11.6%	10	9.8%
合計	92	99.9%	85	100%	119	100.1%	121	100.1%	102	100.1%

10. 設問インデックス（2016～2020年）

本報告書には記載しなかったが、これまでの調査には以下のような設問があった。詳細は、各調査報告書をご参照のこと。

【2020年調査】

- ・「オリパラ」後も引き続き注力していくべきこと

【2019年調査】

- ・共生社会の実現に向けて必要なこと（自由記述）
- ・「東京オリパラ」を観戦する方法
- ・「東京オリパラ」でのボランティア活動への応募状況
- ・「東京オリパラ」に、世界から集まる盲導犬使用者の受け入れ準備の状況
- ・海外の盲導犬使用者が安心して東京を訪れるために必要な準備
- ・アイメイトを得て“うれしかったこと”
- ・今後行ってみたいところ、チャレンジしたいこと

【2018年調査】

- ・共生社会の実現に向けて必要なこと（自由記述）
- ・入店拒否以外の差別的な扱い（時期、場所）
- ・アイメイトを得て“うれしかったこと”
- ・今後行ってみたいところ、チャレンジしたいこと

【2017年調査】

- ・共生社会の実現に向けて必要なこと（自由記述）
- ・アイメイトを得て“うれしかったこと”
- ・今後行ってみたいところ、チャレンジしたいこと

【2016年調査】

- ・「障害者差別解消法」の施行によって期待すること（自由記述）
- ・アイメイトの健康管理
- ・アイメイトを得て初めて行けるようになった場所
- ・アイメイトを得て“うれしかったこと”
- ・今後行ってみたいところ、チャレンジしたいこと

以上