

2025年3月25日



ともに生きる ともに歩む

認定NPO法人

全国盲導犬施設連合会

「盲導犬受け入れ全国調査」を実施 48%のユーザーが拒否を経験

身体障害者補助犬法が施行されてから20年以上、そして障害者差別解消法施行からも9年が経過していますが、法律に対する社会の理解は進んでいるのでしょうか？

その実態を把握するために、認定NPO法人全国盲導犬施設連合会^{※1}（理事長井上幸彦）は、加盟している盲導犬育成8団体のユーザーを対象に、盲導犬同伴での受け入れ拒否について聞き取り調査を実施しました。全国規模の調査は2020年以来、2回目となります。

その結果、2024年1年間のうちに、不特定多数の人が利用する施設（スーパー、レストラン、医療機関、ホテルなど）や交通機関などで盲導犬同伴での受け入れ拒否にあったとする人が276人48%に上りました。受け入れ拒否のほかにも、社会参加を阻む障壁についても聞いたところ、ICTの進化による障壁を感じている人が342人59%いました。

昨年4月、改正障害者差別解消法が施行され、民間事業者による合理的配慮の提供が義務となってから1年。盲導犬ユーザーへの理解と対応がより一層求められています。

「障害者差別解消法」や「身体障害者補助犬法」など法律の周知が進み、視覚障害や盲導犬への理解が深まるよう、この調査結果を発信していただきたく、ご協力をお願い申し上げます。

調査結果の概要

【調査について】

調査名：「盲導犬受け入れ全国調査（2025）」

調査対象：全国盲導犬施設連合会加盟の盲導犬協会ユーザー（使用者）
603名^{※2}

回答者数：576名^{※3}（男性 268名・女性 308名）回答率：96%

調査期間：2025年1月1日～2月21日

調査方法：連合会加盟の盲導犬協会職員による電話での聞き取り・メール・郵送

【結果1】

・「盲導犬同伴で受け入れ拒否」に遭ったユーザーは48%

回答のあった576人のうち、昨年1年間で拒否を経験した人は276人（48%）に及びました。2020年の調査では、拒否を経験した人は336人（52%）でしたので、ほぼ横ばいです。

「ある」と答えた276人について、拒否に遭った回数を聞いたところ、延べ1,144回にも上り、1人当たり平均4回の受け入れ拒否を経験していることがわかりました。

・拒否が発生する場所は、飲食店、交通機関、宿泊施設の順で多い

結果は飲食店が圧倒的で488回（43%）、次いで電車・バス・タクシーなどの交通機関156回（14%）、宿泊施設が132回（12%）と続きました。（拒否発生回数1144回が母数・複数回答有）

・拒否の理由の多くは「犬はダメ」

「どんな理由で拒否をされましたか？」の問いに対して、「動物や犬はダメ」が169人（61%）と最多で、次いで「犬アレルギーや犬嫌いの人など他の人に迷惑がかかる」が134人（49%）、「犬を店の外に待たせる、外の席でなどの条件をつけられた」104人（38%）、「受け入れの前例がない」が96人（35%）と続きました。（拒否経験者276人が母数・複数回答有）

2020年の調査でも「動物や犬はダメ」が207人（62%）、最も多い回答で、前回調査から順位や比率に、ほぼ変化はありませんでした。

【考察1】

全国調査により、連合会加盟協会の半数近くのユーザーが、受け入れ拒否に遭っているという事実が明らかになりました。

未だ盲導犬に対する正しい理解が広まっていないことが伺えます。
補助犬法及び障害者差別解消法の周知と理解が急務であると考えます。

【結果2】

・社会参加を阻む ICT 技術の進化による「障壁」

盲導犬ユーザーが社会参加する上で障壁と感じていることについて聞いたところ、「タッチパネルの操作ができない」とする内容が目立ち、さらにセルフレジやロボットによる配膳など、ICT 技術の進化による障壁を感じている方が 342 人（59%）に上りました。

その他には「オンライン講座で画面共有資料がわからない」、「無人駅が多く介助をしてもらえない」、「目が見えないからとされているのか自分に話しかけず、家族や付き添っている人に話す人が多い」、「コンビニの店員に外国人が増え対応が難しい」など、さまざまなコメントが寄せられました。（1人が複数記述有） 詳細は添付報告書の8～9ページ参照

・障害に対する人々の理解 変化を感じていないユーザーが77%

「2024年4月に改正障害者差別解消法が施行され、事業者による合理的配慮の提供が義務化されましたが、この1年間で障害に対する人々の理解に変化があったと思いますか？」の問いに対して「良い変化があったと感じる」と答えた方は 127 人（22%）にとどまり、「変化したとは思わない」は 446 人（77%）でした。

【考察2】

今回、日々の暮らしの中で「社会的障壁」と感じていることを聞いてみたところ、ICT 技術の進化によって新たに生じた課題が多く上げられました。更にタッチパネルなどの操作を従業員などに依頼したくても、「人員削減により援助依頼がしづらい」等、事業者側の視覚障害者への配慮が追いついていないことが伺えます。

こうした社会的障壁を取り除くには、事業者による合理的配慮が必要ですが、ここ1年間で、障害に対する人々の理解については、「変化を感じない」、「法律があることを知らない人が多い」など、あまり変化はないと感じている視覚障害者が多数でした。

この調査結果を受けて、盲導犬や視覚障害へのより一層の理解促進が必要であると考えます。誰もが暮らしやすい社会を目指して、連合会加盟協会一丸となって取り組んでまいります。

【付記】

※1 全国盲導犬施設連合会について

国家公安委員会から、道路交通法施行令によって盲導犬育成団体として指定されている団体は 11 あり、うち 8 団体が連合会に加盟

※2 最新の厚生労働省の発表によると、2024 年 3 月 31 日現在国内で実働している盲導犬は 796 頭、うち連合会加盟 8 団体では 604 頭（76%）

※3 アンケート調査の回収率は 96%（576 人）。タンDEM歩行（1 頭の盲導犬を夫婦など 2 人で使う）の人もいるので、ユーザー数と盲導犬頭数は合致しません（詳細は添付の報告資料参照）

【全国盲導犬施設連合会 加盟団体】

公益財団法人北海道盲導犬協会 TEL：011-582-8222
〒005-0030 北海道札幌市南区南 30 条西 8-1-1

公益財団法人東日本盲導犬協会 TEL：028-652-3883
〒321-0342 栃木県宇都宮市福岡町 1285

公益財団法人日本盲導犬協会神奈川訓練センター
連絡先：東京事務所 03-5452-1266
〒223-0056 神奈川県横浜市港北区新吉田町 6001-9

社会福祉法人中部盲導犬協会 TEL：052-661-3111
〒455-0066 愛知県名古屋市港区寛政町 3-41-1

公益財団法人関西盲導犬協会 TEL：0771-24-0323
〒621-0027 京都府亀岡市曾我部町犬飼未ヶ谷 18-2

社会福祉法人日本ライトハウス盲導犬訓練所 TEL：0721-72-0914
〒585-0055 大阪府南河内郡千早赤阪村東阪 1202

社会福祉法人兵庫盲導犬協会 TEL：078-995-3481
〒651-2212 兵庫県神戸市西区押部谷町押部 24

公益財団法人九州盲導犬協会 TEL：092-324-3169
〒819-1122 福岡県糸島市東 702-1

【本件に関する問い合わせ先】

全国盲導犬施設連合会

〒162-0065 東京都新宿区住吉町 5-1 吉村ビル 2 階

TEL : 03-5367-9770 / FAX : 03-5367-9771

e-mail : info@gd-rengokai.jp

「盲導犬受け入れ全国調査（2025）」報告

2025年3月25日

認定NPO法人 全国盲導犬施設連合会

【目的】

1. 身体障害者補助犬法が施行後20年以上、そして障害者差別解消法施行からも9年が経過したが、盲導犬同伴による施設利用を断られるケースは依然として後を絶たない。

盲導犬ユーザーへの聞き取りにより、全国規模での調査は2019年度以来2回目となる盲導犬受け入れ状況の実態調査を行った。

2. 障害者差別解消法が改正され、事業者による障害のある人への合理的配慮の提供が義務化されたことにより、障害者への理解や対応がより一層求められる社会となったことで、ユーザーである視覚障害者の生活にはどのような変化があったのか聞いた。

盲導犬同伴拒否及び、視覚障害者が抱える社会的障壁の実情を把握し、障害のある方もない方も、共に生きる社会づくりを目指すための資料とする。

【調査について】

調査対象：全国盲導犬施設連合会加盟の盲導犬協会ユーザー（使用者） 603名

回答者数： 576名（男性 268名・女性 308名） 回答率：95.5%

調査期間：2025年1月1日～2月21日

調査方法：連合会加盟の盲導犬協会職員による電話での聞き取り・メール・郵送

【回答内容の比率について】

比率は、小数点以下第2位を四捨五入して表示。

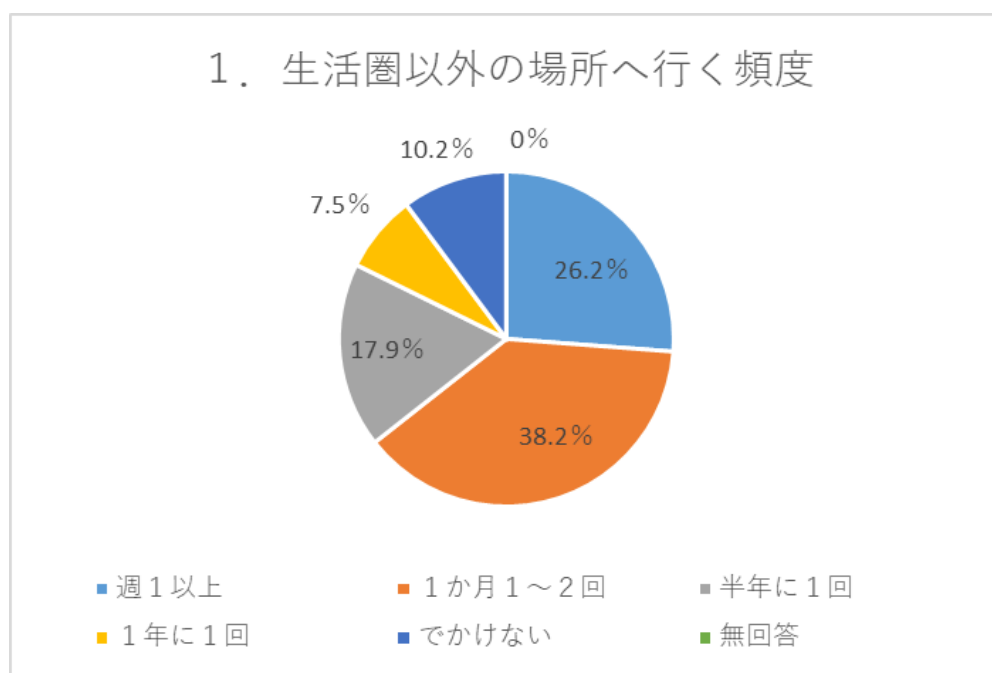
したがって、比率の合計が100にならない場合がある。

1. 盲導犬受け入れ拒否についての結果

問1. 日常の生活圏以外の場所（※）へ、盲導犬を連れて出かける頻度（いずれか一つを選択）

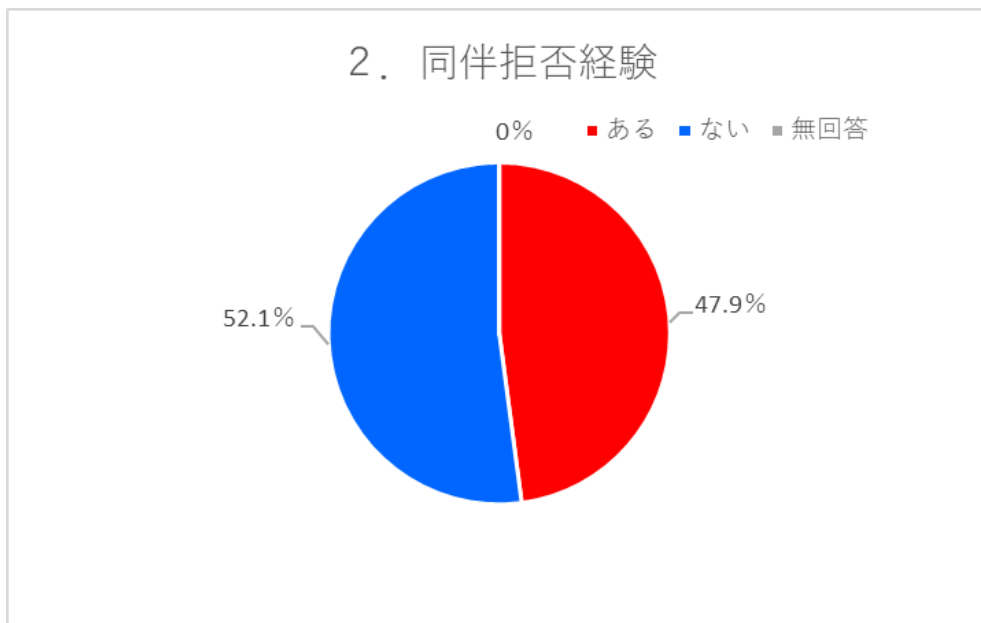
（※）生活圏以外の場所とは、例えば旅行（日帰りを含む）、冠婚葬祭、友人の集まり、仕事の出張などを指す。

- ① 1週間に1回以上：151人 26.2%
- ② 1か月のうち1～2回：220人 38.2%
- ③ 半年に1回程度：103人 17.9%
- ④ 1年に1回程度：43人 7.5%
- ⑤ 日常の生活圏以外の場所に盲導犬と出かけることはない：59人 10.2%
- ⑥ 無回答：0人 0%



問2. 2024年1月から12月の1年間で、盲導犬の受け入れ拒否を受けたことがありますか？（いずれか一つを選択）

- ①ある：276人 47.9%
- ②ない：300人 52.1%
- ③無回答：0人 0%



盲導犬同伴での受け入れ拒否

2020年

52%



2025年

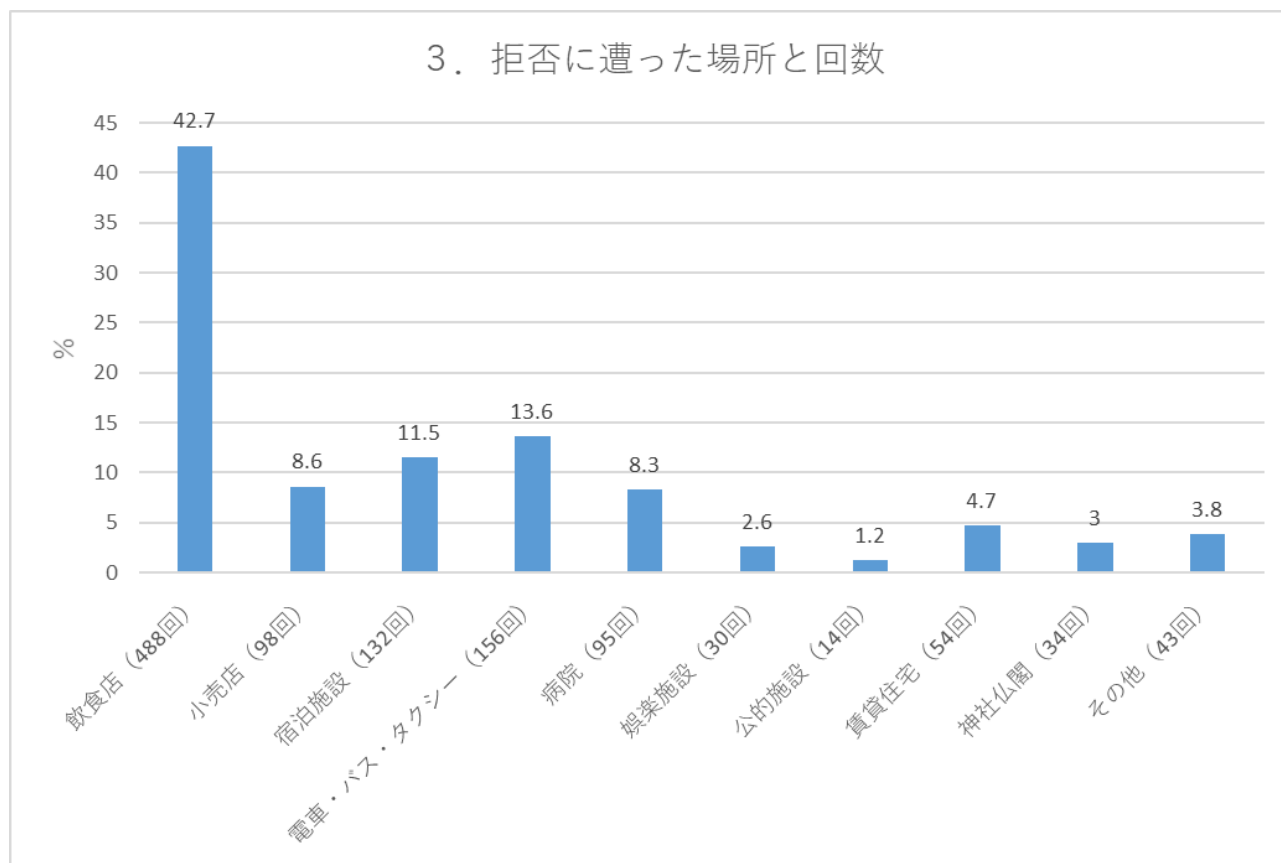
48%

【2020年調査 同伴拒否の経験】

拒否経験「ある」：336人（52.3%） 2020年の調査とほぼ横ばい。

問3. 問2で「ある」と答えた方、2024年1月から12月の1年間で、拒否に遭った場所と回数について（複数回答可）

- ① レストランや喫茶店などの飲食店：488回 42.7%
- ② スーパーやコンビニエンスストアなどの小売店 98回 8.6%
- ③ ホテルや旅館などの宿泊施設：132回 11.5%
- ④ 電車・バス・タクシーなどの交通機関：156回 13.6%
- ⑤ 病院：95回 8.3%
- ⑥ コンサートホール、スポーツ施設などの娯楽施設：30回 2.6%
- ⑦ 図書館、公民館などの公的施設：14回 1.2%
- ⑧ 賃貸住宅：54回 4.7%
- ⑨ 神社仏閣：34回 3.0%
- ⑩ その他。具体的にお答えください。43回 3.8%（携帯ショップ、美容院、ハローワーク、乗馬センター、小学校、幼稚園、就職先など）
- ⑪ 無回答：1人

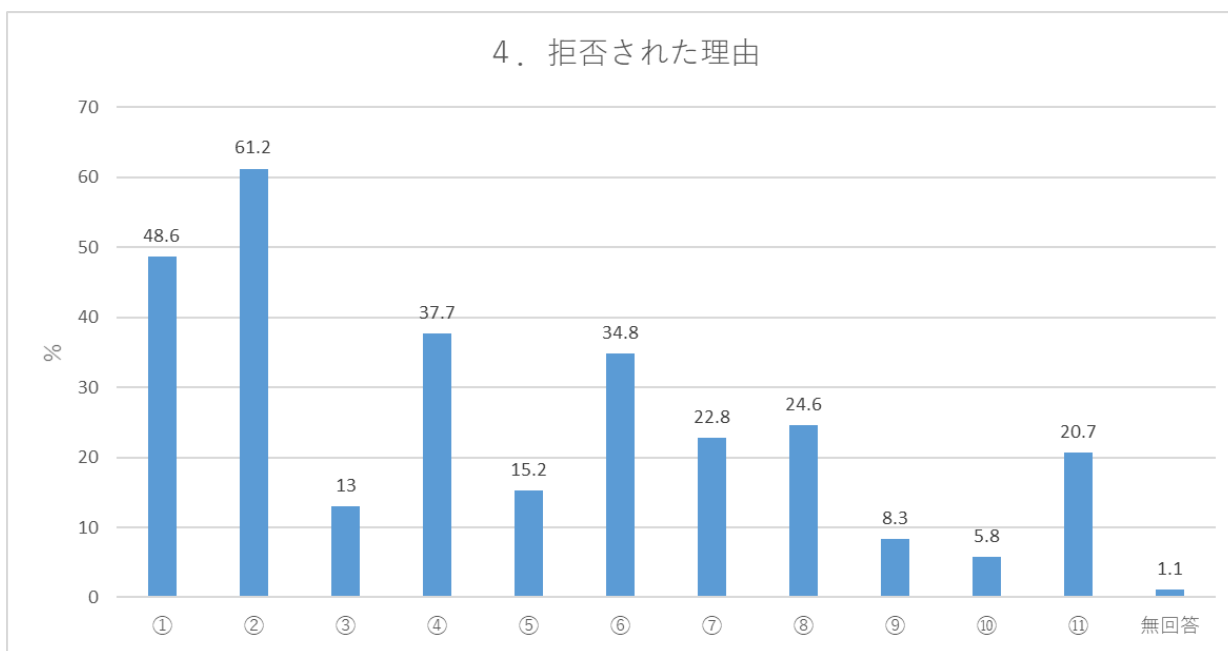


【2020年調査 拒否に遭った場所】

飲食店：260人（77.4%）、病院：83人（24.7%）、交通機関：70人（20.8%）
飲食店では依然として拒否が多発。

問4. どんな理由で拒否をされましたか？（複数回答可）

- ①犬アレルギーや犬嫌いの人など他の人に迷惑がかかる：134人 48.6%
- ②動物や犬はダメ：169人 61.2%
- ③毛が飛んだり、感染症のリスクがあったりするから：36人 13%
- ④犬を店の外に待たせる、外の席でなどの条件をつけられた：104人 37.7%
- ⑤混雑時は対応できない：42人 15.2%
- ⑥受け入れの前例がない：96人 34.8%
- ⑦本部本社に聞かないとわからない：63人 22.8%
- ⑧狭いので盲導犬を待機させる場所がない：68人 24.6%
- ⑨保健所の指導で動物は入れない：23人 8.3%
- ⑩施設がバリアフリーになっていないから：16人 5.8%
- ⑪その他：具体的に教えてください 57人 20.7%（運転手が犬嫌い、寺院は神聖な場所だから犬は入れない、店員が外国人で知識不足、個室から出さないでほしい、障害者は全員断っている、など）
- ⑫無回答：3人 1.1%



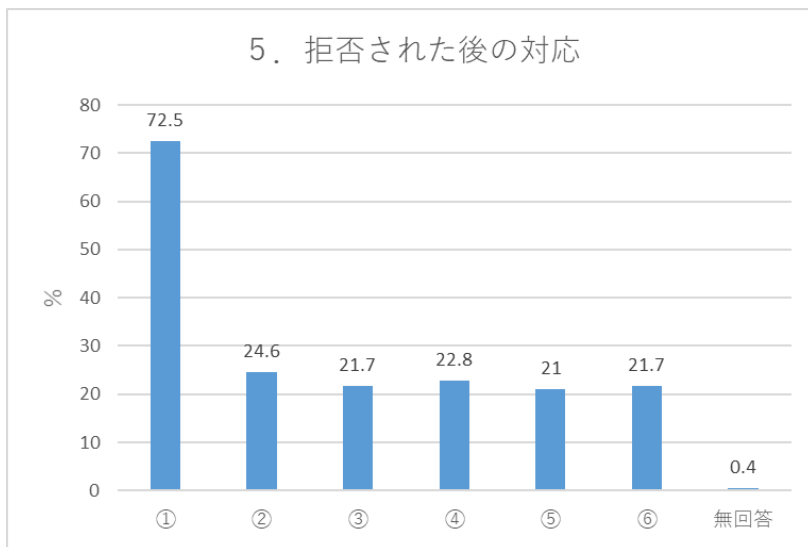
【2020年調査 拒否された理由】

「動物や犬はダメ」が207人（61.6%）、次いで「犬アレルギーや犬嫌いの人など他の人に迷惑がかかる」が155人（46.1%）、「犬を店の外に待たせる、外の席でなどの条件をつけられた」及び「受け入れの前例がない」が同数の114人（33.9%）と続いた。

拒否の理由も5年前と同じ傾向にある。

問5. 拒否された後、あなたはどのような対応をしましたか？（複数回答可）

- ①その場で説明した。：200人 72.5%
- ②全国展開している店なので本社・本部へ連絡した。：68人 24.6%
- ③盲導犬協会から拒否相手へ連絡してもらった。：60人 21.7%
- ④役所の補助犬相談窓口へ相談した。：63人 22.8%
- ⑤何もしないで諦めて帰った。：58人 21.0%
- ⑥その他：具体的に教えてください 60人 21.7%（別の場所を利用した、外のテラスを利用した など）
- ⑦無回答：1人 0.4%

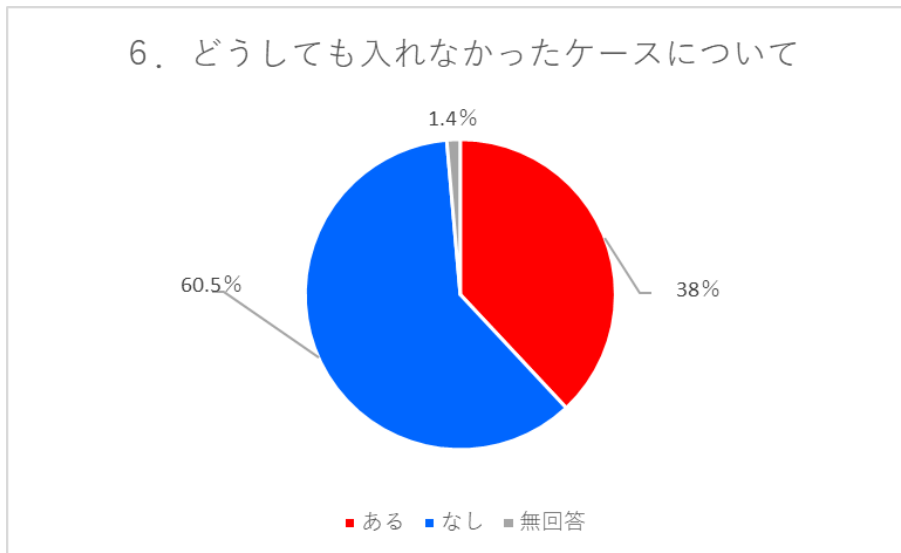


【2020年調査 拒否された後の対応】

最も多い回答：「その場で説明した」233人（69.3%）

問6. 拒否された後、何等かの対応をしたにもかかわらず、どうしても入れなかったケースはありますか？（いずれか一つを選択）

- ①ある : 105人 38.0%
- ②なし : 167人 60.5%
- ③無回答 : 4人 1.4%



【2020年調査 どうしても入れなかったケース】

どうしても入れなかったケースがある：152人（45.2%）

考察

全国調査により、連合会加盟協会の半数近くのユーザーが、受け入れ拒否に遭っているという事実が明らかになった。未だ盲導犬に対する正しい理解が広まっていないことが伺える。補助犬法及び障害者差別解消法の周知と理解が急務であると考えられる。

2. 社会的障壁・暮らしの変化についての結果

問7からは、盲導犬の使用に関わらず、社会的障壁と感じている部分や暮らしの変化について聞いた。

問7. 社会参加する上で社会の障壁だと感じること（自由記述）

回答数：518人 無回答：58人

（1人が複数記述しているため、回答数と件数は一致しない）

ICT技術の進化による障壁（タッチパネルの普及など）	342件
制度的な障壁（セミナー参加時の配慮など）	59件
物理的な障壁（路上駐車・道路がデコボコで歩きにくいなど）	87件
心理的障壁（盲導犬はかわいそう、障害者差別発言など）	52件
障壁を感じていない	54件

【具体的な意見の抜粋】

◆ICT技術の進化による障壁（タッチパネルの普及など）

「タッチパネルの操作ができない」

「セルフレジが増えていて自分では対応できない」

「クレジットカードやマイナンバーの暗証番号の端末タッチパネルが使いにくい。」

「ロボットでの配膳は自分で取ることができないので困る」

「QRコードを読み取ってスマホで注文する飲食店が増えていて一人で初めてのお店に入りづらい」

◆制度的な障壁（セミナー参加時の配慮など）

「誘導してもらって目的地に到着しても店内やイベント会場の状況がわからない。」

「オンライン講座での画面共有資料などが見えない」

「無人駅が多く介助をしてもらえない」

「以前より同行援護のガイドヘルパーが少なくなり、業者も事業縮小、撤退、廃業等で減ってきていて、必要な時に利用できなくなっている」

◆物理的な障壁（路上駐車・道路がデコボコで歩きにくいなど）

「自転車が歩道を走っていて恐怖」

「降雪時の朝は除雪車が入ると周りの音が聞こえなくなる。」

「点字ブロックが少ない」

「歩きスマホをしている人とぶつかることがある。」

「バスの行先表示が見えず分からない。」

「バスのICカードのタッチする場所がバスによって違う」

「トイレの流すボタンの位置がばらばらで分かりにくい」

◆心理的障壁（盲導犬はかわいそう、障害者差別発言など）

「病院などで目が見えないからとされているのか自分に話しかけず、家族や付き添っている人に話す人が多い。」

「コンビニの店員に外国人が増え対応が難しい」

「（視覚障害者は）何もできないと思われる偏見」

「外出時に見て見ぬふりや無視などの雰囲気を感じたり、邪魔扱いするような言葉をかけられることがある」

「盲導犬の入店拒否がある以上不安」

◆障壁を感じていない

「特にない。あったとしても仕方がないことなので諦めている。きちんと説明してコミュニケーションをとる」

「わからなければ人に聞いたり助けてもらっているので、自身では障壁を感じたことはない」

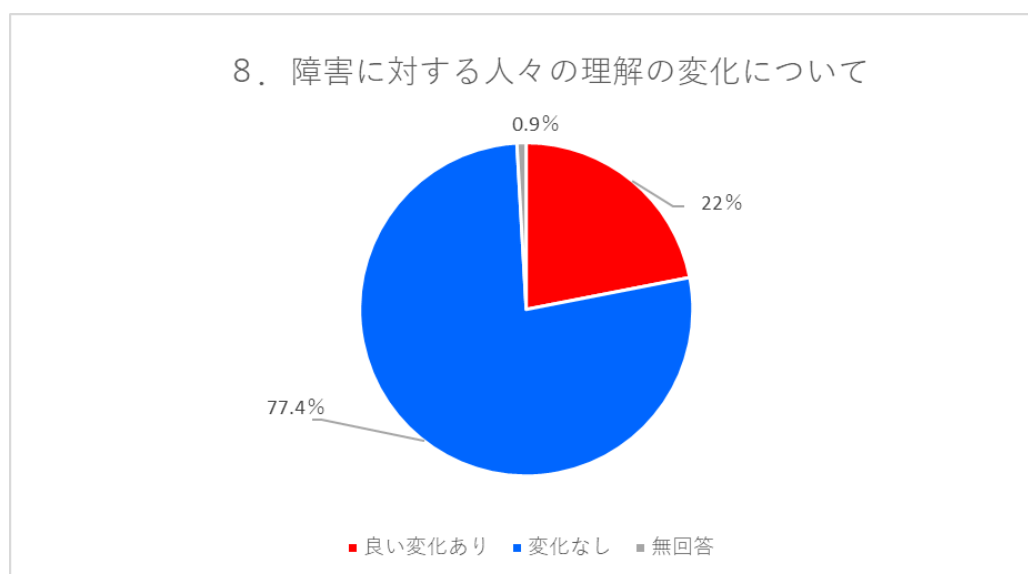
「犬がいることで『どこにいかれるんですか』とか『お手伝いしましょうか』と声をかけてくださることが多い。そういう意味でも盲導犬といえることはプラスだと思う」

問 8. 2024年4月に改正障害者差別解消法が施行され、事業者による合理的配慮の提供が義務化されましたが、この1年間で障害に対する人々の理解に変化があったと思いますか？（いずれか一つを選択 但し一部の回答者で複数回答者有）

①良い変化があったと感じる：127人（22.0%）

②変化したとは思わない：446人（77.4%）

③無回答：5人（0.9%）



問9. 問8で答えた理由（自由記述）

回答数：514人 無回答：62人

【具体的な意見の抜粋】

①良い変化

「よく声かけしてくれるようになった」

「白杖を使用している時よりも盲導犬を連れて歩いている時の方が声かけも多くなり、親切にされる機会が増えた気がするから」

「直接声がかからなくても、温かく見守っている感じがある。」

「TVで少しは理解度が深まったのではないか」

「人の対応が改善された、近くまで連れて行ってってくれる方が増えた」

②変化したとは思わない

「法を皆が知らないから」

「今まで通り子どもの方が盲導犬への接し方を正しく理解しているし、年配の人は遠慮なく触りに来るのは変わらない。」

「法律ばかりできても、知らない人ばかりで、罰則もないため。」

「以前から声掛けもあったし変わったと言う感じはしない。」

「銀行アプリなどアクセシビリティに対応していない。セキュリティが厳しくなっている関係で逆に悪くなっていると感じる」

「会議などの資料請求をするが、なかなか出てこない。データ化などしてほしい」

「前の方が一人で行動することができたが、病院でもタッチパネルになっていて、結局誰かに頼むしかない」

考察

今回、日々の暮らしの中で「社会的障壁」と感じていることを聞いてみたところ、ICT技術の進化によって新たに生じた課題が多く上げられた。更にタッチパネルなどの操作を従業員などに依頼したくても、「人員削減により援助依頼がしづらい」等、事業者側の視覚障害者への配慮が追い付いていないことが伺える。

こうした社会的障壁を取り除くには、事業者による合理的配慮が必要であるが、ここ1年間で、障害に対する人々の理解については、「変化を感じない」、「法律があることを知らない人が多い」など、あまり変化はないと感じている視覚障害者が多数であった。

3. 回答者の基本情報

①性別

性別（人数）	全体	男性	女性
	576	268	308

②年齢

年齢（人数）	全体	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
	576	0	9	28	55	134	160	190

③何頭目か

何頭目か（人数）	全体	1頭目	2頭目	3頭目	4頭目	5頭目	6頭目	7頭目	8頭目
	576	188	158	126	62	28	7	5	2

④何年目か（概算含む）

何年目か（人数）	全体	1～4年目	5～10年目	11～20年目	21～30年目	31～40年目	41年以上
	576	95	164	191	86	33	7

4. ユーザーの行動特性と拒否経験の関係

問1の「日常の生活圏以外の場所へ、盲導犬を連れて出かける頻度はどれくらいですか？」の問いと、問2の「2024年1月から12月の1年間で、盲導犬の受け入れ拒否を受けたことがありますか？」の問いの関係を調べた。

「1週間に1回以上、盲導犬と日常の生活圏以外の場へ出かける」と回答したユーザーに絞ると、受け入れ拒否経験の割合は60.9%まで数字が跳ね上がった。

生活圏以外の場所へ行く頻度

人数	全体	①1週間に1回	②1か月1～2回	③半年に1度	④1年に1度	⑤出かけない	⑥無回答
全体	576	151	220	103	43	59	0
ある	276	92	111	44	15	14	0
ない	300	59	109	59	28	45	0
無回答	0	0	0	0	0	0	0
「ある」と答えた割合（%）	47.9	60.9	50.5	42.7	34.9	23.7	0