

**平成 20 年度 NPO からの協働事業提案**  
**「盲導犬の入店・宿泊拒否を解消し、県内の観光事業および三重県のイメージアップを  
はかる、行政および関連業者団体との協働事業」**

第 5 回公開検討会 報告書

日時 平成 20 年 11 月 5 日（水）10:00～12:00

場所 鳥羽市民会館 第 3 会議室

参加者 伊勢志摩バリアフリーツアーセンター（野口） うめの蕾会（江崎）  
伊勢志摩 NPO ネットワークの会（森本）社会福祉室（徳本）  
健康福祉総務室（鈴木）男女共同参画・NPO 室（堀木、辻、明石）  
三重県視覚障害者協会（内田）三重補助犬普及協会（多賀、小川）

### 1 前回のふりかえり

うめの蕾会の江崎さんに参加をしていただき、自己紹介と「協働事業企画書」に基づき事業計画の確認をした。

アレルギーのお客さんと、補助犬の共生、動物アレルギーに対する情報発信が必要である。

これらの問題について、旅館として解決策を考えておく必要がある。方法の一つとして、PR 方法で周りから認知してもらえらると思う。たとえば「補助犬宿泊中」などの看板をたてるなどの告知をする、ネットで発信するなど。

### 2 相談会についての具体的検討

対決にならない、意見を出しやすい雰囲気作りが大事である。

ワークショップ形式などを取り入れてみてもいいのではないかな？

受け入れてあげるのではなく、問題点をクリアするためにはどうしたらよいか、考える場にしていく相談会にしていく。

鳥羽市の中心部を重点的に 2 月に相談会を行う。参加した盲導犬が分宿をして、次の日に 1 ヶ所で相談会を開催する。具体的に対応できる体験を一軒でも多くしてもらうために、分宿を行う。必要とあれば、後日に相談会に参加できなかったところへの独自の訪問も視野に入れる。

鳥羽市で旅館は約 320 軒、この地区でここなら泊まれるというところがある程度確保でき、情報が発信できれば良い。

### 3 アンケート内容の検討

内田さんの作成したアンケートをもとに、内容の検討を行い修正をした。  
宿泊施設向けと、飲食関係の2種類のアンケートを作り実施する。  
今日は宿泊施設向けのアンケートの研削を行った。  
飲食関係とアンケートの趣意書は内田さんに作成をお願いした。  
以下アンケートの変更したものです。

### アンケート 質問項目（旅館・ホテルなどの宿泊施設）

1： 身体障害者補助犬はその訓練や保健・衛生管理について細かく規定されていることを知っていますか？

- よく知っている。
- 聞いたことがある。
- 知らない。

2： 身体障害者補助犬とは、盲導犬・聴導犬・介助犬のことであることを知っていますか？

- 知っている。
- 知らなかった。

3： 補助犬を同伴する障害者の利用を原則として断ってはならないことを知っていますか？

- よく知っている。
- 聞いたことがある。
- まったく知らない。

4： 現在までに補助犬を同伴した人が利用されたことはありますか？

- ある。
- ない。
- 利用されたこともあるが、利用を断った場合もある。

5： 利用を断る可能性のある理由、または利用を断った理由は何ですか？（複数選択可）

- ペット動物は入店させてはいけないと保健所からいわれているから。
- 施設をひどく汚したり壊したりすると思われるから。
- 他の利用者が嫌がるから。
- 補助犬の衛生状態が心配だから。

食事・入浴などの対応が必要だと思うから。

非常時の対応ができないと思われるから。

特に理由はない。

儲けになるお客でないから。

その他（ ）

- 6： 施設等の利用について補助犬の利用者から利用申し込み（予約など）を事前に受けた場合どのように対応しますか？

快く利用を受け入れる。

設備・人員について充分ではないことを説明し、可能なサービスの内容を確認して受け入れる。

設備サービスの内容を説明し、受け入れができないのであれば、他の施設を紹介する。

関係機関と相談した後、受け入れを検討する

とにかく断る。

- 7： 補助犬利用者の施設利用でトラブルがおきるとすればどのようなことが考えられますか？（複数選択可）

他のお客様からクレームが出る。

ほかのお客様との間でトラブルが起きる。

施設設備がひどく汚されたり、壊されたりする。

介助に余計な手間ひまがかかる。

受け入れ義務と受け入れたくないという気持ちのジレンマに悩む。

動物アレルギーの心配がある

その他（ ）

- 8： 施設設備に著しく被害をこうむったり従業員との間でトラブルが起きたりしたとき、どのように対応しますか？

公的相談機関と相談する。

毅然とした態度で話し合う。

泣き寝入りする。

その他（ ）

- 9： 身体障害者補助犬を快く受け入れるためには何が必要だとおもいますか？（複数選択可）

受け入れは当然であるので、特に行うべき対策は必要ない。

従業員への教育

社会に対する、行政による一般的啓発活動が必要。

業界団体による啓発活動が必要。

地域（商店街や旅館外といった一定のエリア）単位での啓発活動の展開。  
利用者側のマナー向上の教育啓発が必要。  
その他（ ）

10：自由ご意見

記名（ ）