

[報告]

献血会場における身体障害者補助犬の受け入れにかかる 取り組みについて

東京都赤十字血液センター

山内美江, 菱沼 篤, 花井昭典, 加川敬子, 難波寛子,
澤村佳宏, 國井典子, 石丸文彦, 磯 則和, 加藤恒生

How we establish assistance dog-friendly blood donation sites An experience of the Tokyo Metropolitan Red Cross Blood Center

Tokyo Metropolitan Red Cross Blood Center

Yoshie Yamauchi, Atsushi Hishinuma, Akinori Hanai, Keiko Kagawa, Noriko Namba,
Yoshihiro Sawamura, Noriko Kunii, Fumihiko Ishimaru, Norikazu Iso and Tsuneo Kato

抄 錄

これまで献血会場での身体障害者補助犬(以下、「補助犬」という)の同伴は衛生管理区域外に限定されていた。しかし、平成28年4月の「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」の施行を受け、本社通知の実施要綱で、補助犬の同伴は、「献血会場のすべてのエリア」と規定され、平成31年4月より全国の血液センターで対応が求められることとなった。

当センターでは、補助犬を受け入れる準備として、さまざまな取り組みを行った。具体的には、公益財団法人日本盲導犬協会の職員とそのPR犬を招いた実地検証や、現役の補助犬ユーザーへの介助体験などである。専門機関や当事者から助言を得ること、またロールプレイで当事者の視点を学ぶことは何にも代えがたい貴重な経験であった。

さまざまな取り組みを通して、補助犬というより、むしろ視覚障害者への対応が難しいことに気づかされた。また、献血バス内に補助犬を同伴することには、多くの課題を残す結果となった。

Key words: an assistance dog, visually impaired, people with disabilities

【はじめに】

平成28年4月1日に、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」(以下、「障害者差別解消法」という)が施行され、障害を理由とする不当な差別的取扱いおよび合理的配慮の不提供を差別と規定し、差別の解消に向けた具体的な取り組みが求められるようになった¹⁾。これを受け、同年10月28日に、「日本赤十字社における障害を

理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」が制定され、職員が適切に対応するために必要な事項が定められた。

血液事業においても、これまで身体障害者補助犬(盲導犬、介助犬、聴導犬の総称。以下、「補助犬」という)の同伴は、衛生管理区域外に限定されていたが、「原則、献血会場のすべてのエリアにおいて、補助犬の同伴を拒んではならない。」と本

社要綱で定められ、全国の血液センターで対応が求められることになった。

こうした動きの中で、先行して、衛生管理区域内の補助犬の同伴を試行的に実施していたのが愛知県赤十字血液センターである。当センターでは、愛知県赤十字血液センターの報告²⁾も参考にしながら、献血会場で補助犬を安心安全かつ円滑に受け入れられるよう、その準備として、さまざま取り組みを行った。

【方法ならびに結果】

東京都赤十字血液センターでは以下の手順で補助犬の受け入れ準備を行った。

1 プロジェクトチームの結成

補助犬の受け入れに関わる問題や課題を話し合う場として、プロジェクトチームを立ち上げた。事務局は総務課が務め、関係部署として、献血推進課、採血課、医務課の担当者が招集された。話し合いには、補助犬の受け入れを経験している献血ルームの職員にも同席を依頼し、意見を求めた。

結成当初、表1のように、献血バスでの受け入れは難しいのではないか等、懸念事項があがってきた。これらの懸念事項をどう解消していくかがプロジェクトチームにとっての最初の課題となつた。

2 公益財団法人日本盲導犬協会(以下、「盲導犬協会」という)の職員とそのPR犬を招いた実地検証

プロジェクトチームであげられた懸念事項の解消に向けて、想像を巡らすより行動を起こすべきとの考え方から、実地検証を行うこととした。実地

表1 補助犬の受け入れにかかる懸念事項

- ・犬アレルギー、犬が苦手な人に対してどうするか。
- ・補助犬ユーザーが気分不良となった場合にどうするか。
- ・献血バスでの受け入れは難しいのではないか。
- ・混雑時は受け入れが難しいのではないか。
- ・衛生面は大丈夫か。
- ・犬の排泄はどうするか。
- ・犬が危害を加えたらどうするか。 等

検証は、専門機関からの助言を得るために、盲導犬協会の職員とPR犬³⁾を招き、献血バス、献血ルームの両方で行った。盲導犬協会の方が、補助犬ユーザーになりきって、PR犬とともに、献血の導線を細かく確認していった。

献血ルームでの実地検証は順調にすすみ(図1-1)，問題なく補助犬の受け入れができることが確認された。しかし、献血バスにおいては、①PR犬が急峻なバスの階段を降りるのを躊躇した(図1-2)，②当センター職員の介助で献血バス内を移動中、盲導犬協会の方が天井に頭をぶつけてしまった、という事態が生じた。当初の懸念の通り、献血バスは狭隘であるがゆえに危険が多く、



図1-1 献血ルームでの実地検証の様子



図1-2 バスの階段で立ち止まるPR犬

いかに対応していくかが、課題としてあがってきた。

しかしながら、盲導犬協会の方から、補助犬の受け入れができないという指摘は一切なかった。盲導犬協会の方が強調されていたのは、何より大事なことは、「できる限りの情報を提供し、当事者の意志を尊重すること」であり、これは、「あらゆる障害を持った方への対応において最も大事である」として「受け入れは法律で定められた義務である」「補助犬ユーザーにも管理の義務がある」「補助犬ユーザーは、障害により得られる情報が少ないだけで、必要な情報が与えられたら、適切な対応を判断できる」ということ。以上の盲導犬協会の方の助言を受けて、受け入れに消極的になるのではなく、懸念された事項に加えて、実地検証で得られた課題を抽出し、解決策を考えることで献血会場での円滑な補助犬の受け入れに繋げる方策とした。

実地研修後にプロジェクトチームが考えた懸念事項の解決策を表2に示す。

3 マニュアルの作成

実地研修後、マニュアルを作成した⁴⁾。マニュアルには、献血会場で補助犬を受け入れる際の留意事項を中心に、写真を多用し、スタッフの動作を細かく記載した。

マニュアルの内容は盲導犬協会の方にすべて確認していただき、献血推進部門、採血部門共通のマニュアルとして運用することとした。

4 教育訓練の実施

教育訓練は、総務課および献血推進部門、採血部門の職員を対象に、マニュアルを用いて実施し、全員全問正解を確認の上、遅滞なく終了した。

教育訓練の試験問題は、表3に示す。

5 盲導犬協会の職員と現役の補助犬ユーザーを招いたセミナーの実施

職員のマニュアルへの理解を深めるため、職員対象のセミナーを実施し、献血推進部門、採血部門の職員を中心に、任意で約30名の職員が參加した。

セミナーでは、職員が当事者目線を学べるよう、実地検証でお世話になった盲導犬協会の方の他に、現役の補助犬ユーザーの方にもお越しいただいた。

セミナーの前半は、盲導犬協会の方の講義、後半は、献血バス、献血ルームのそれぞれで、職員が、補助犬ユーザーの方の介助を体験した。

前半の講義では、盲導犬協会の方から協会の事業紹介や補助犬全般の説明があった他、補助犬ユーザーの方から体験談を聞いた。補助犬の排泄の

表2 補助犬の受け入れにかかる懸念事項と解決策

懸念事項	解決策
犬アレルギー・犬が苦手な人	法律を説明 犬アレルギー・犬が苦手な人と補助犬ユーザーそれぞれと話をし、双方の立場に配慮した対応を考える 補助犬ユーザーの導線を工夫 補助犬ユーザーに事前予約を勧める
補助犬ユーザーの気分不良	献血会場に補助犬ユーザーの来所時間を揭示
献血バスの狭隘さ	補助犬の所属施設、補助犬ユーザーのご家族に連絡 補助犬を、必要に応じて最適な場所に移動させる
混雑時	危険性を説明 献血ルームの説明、案内
衛生面	補助犬ユーザーに事前予約を勧める 待ち時間説明
犬の危害	補助犬ユーザーに管理義務がある
犬の排泄	犬の排泄については、補助犬ユーザーに希望の方法を確認

表3 教育訓練 評価試験

補助犬ユーザーへの対応について 評価試験									
受講日 年 月 日									
所属 評価基準		氏名							
全問正解 A 一つでも不正解ならば再教育 B					正解数		評価		
解答欄									
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
次の()にあてはまる言葉を、下記の【選択項目 ア～コ】の中から選び、記号を解答欄にご記入ください。									
1、身体障害者補助犬（以下、「補助犬」という。）とは、(①)で定義されている盲導犬、介助犬及び聴導犬をいう。 2、原則、献血会場の(②)において、補助犬の(③)を拒んではならない。 3、補助犬リーフレット、ほじよ犬マーク及びポスター等を利用し、補助犬の受け入れについて、他の献血者に(④)を得られるよう努めること。 4、補助犬ユーザーの受け入れにあたり、補助犬ユーザーにできる限りの(⑤)を提供し、本人の(⑥)を尊重すること。 5、受付で、(⑦)、(⑧)又は(⑨)を所持していることを確認すること。 6、補助犬が待機していた場所等に抜け毛等が残らない等、献血会場の(⑩)の保持に努めること。									
ア、理解		イ、衛生		ウ、身体障害者補助犬認定証		カ、同伴		ケ、すべてのエリア	
エ、身体障害者補助犬法		オ、情報		ク、身体障害者補助犬健康管理手帳		コ、意志			

【解答】①エ ②ケ ③カ ④ア ⑤オ ⑥コ ⑦ク ⑧ウ又はキ ⑨キまたはウ ⑩イ

実演もあり、ビニール袋を装着し、補助犬ユーザーの合図とともに、床を全く汚すことなく排泄する様子に、会場から歓声が上がった（図2-1）。

後半の介助体験では（図2-2）、献血バスでの受け入れの難しさを職員一様に痛感することとなった。献血バス内の介助は困難を極め、補助犬ユーザーの方からも、補助犬の移動や待機のための十分なスペースを確保することができないことから、バス内での補助犬の同伴は難しいとの話があった。補助犬についても、実地検証でのPR犬

と同様、バスの階段を降りるの躊躇していた。また、職員が補助犬ユーザーを血圧測定用の丸椅子に座ってもらう際に、逆向きに座らせてしまうことがあった。

6 実地検証とセミナーの動画を職員で共有

実地研修とセミナーの様子はすべて動画に撮り、職員が誰でも見られるようにした。



図2-1 補助犬の排泄の様子



図2-2 介助体験の様子

7 マニュアルの検証

セミナーで来所した補助犬ユーザーが後日献血ルームで献血する機会があった（図3-1～図3-3参照）。事前に許可を得て、マニュアルの検証を行うことができた。

補助犬ユーザー来所当日は、受け入れを行う献血ルームが準備を十分にしていたこともあり、非常にスムーズに受け入れを行うことができた。

献血ルームが行った事前準備は表4のとおりである。

同日献血ルームにいた他のドナーも、あたたかく見守っている印象であった。途中、補助犬の尻尾が他のドナーに当たったり、通路をふさいだりするシーンもあったが、献血ルームの職員は、マニュアルに基づき冷静に対応していた。

【考 察】

「障害者差別解消法」の施行を受け、補助犬の同伴への対応が求められることとなった。よって当センターでは、補助犬の受け入れ準備として、さまざまな取り組みを行った。

当初プロジェクトチームのメンバーから不安の声があがっていた通り、実地検証とセミナーの両方において、献血バスは狭隘であるがゆえに危険が多く、補助犬を同伴することには課題が残る結果となった。しかし、補助犬の対応に困るシーンはほとんどなかった。

一方で、視覚障害者への対応という点においては、こちらの意図を相手にうまく伝えられないことが多々あり、補助犬というよりむしろ障害者への対応が難しく、正しい知識と事前の準備が大切であることに気づかされた。その際、盲導犬協会



図3-1 問診の様子



図3-2 事前検査の様子



図3-3 採血の様子

表4 補助犬の受け入れにあたり献血ルームが行った事前準備

- ・予約の電話を受けた際に、空いている時間をご案内
- ・事前周知ポスター「補助犬を連れた方が○時にいらっしゃいます。」を献血ルームの入口前と受付カウンターに掲示
- ・使用するベッド、待機場所、動線をあらかじめ決めておく
- ・担当職員を決めておく
- ・朝礼で職員全員に再度周知 等

の方が強調されていた「できる限りの情報を提供し、当事者の意志を尊重すること」をまず意識する必要がある。

献血ルームで行ったマニュアルの検証は、比較的ルームが空いている時間帯に行った。しかし、ひとつひとつの工程に時間がかかるてしまうこと、担当職員をかなりの時間拘束してしまうことが問題点として挙げられ、混雑時の対応は課題として残った。また、今回はルームが十分な準備の上行った対応を検証したので、予約なしの突然の来所である場合、今回は生じなかった新たな困難が存在する可能性がある。

今後は、補助犬の受け入れ事例の収集およびマニュアルの検証を継続して行うと共に、視覚障害者のみならず、いかなる障害でも安心安全かつ円

滑に受け入れられる体制を整えていくよう、検証の幅を広げていきたいと考えている。

そして、献血バスと比べより環境の整っている献血ルームを多く持つ当センターの強みを生かして、障害を持った方を積極的に受け入れていきたい。

【謝 辞】

補助犬の受け入れにあたり、多大なご協力をいただいた公益法人日本盲導犬協会神奈川訓練センターの山口義之様と安保美佳様、そしてPR犬のエミリー、補助犬ユーザーの金子聰様と補助犬のエクルス、宮崎県赤十字血液センターの北折健次郎様、献血ルーム池袋ぶらっとの職員の皆様に心より感謝申し上げます。

文 献

- 1) 内閣府ホームページ：障害を理由とする差別の解消の推進
<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai.html>
- 2) 田爪珠子 ほか：補助犬ユーザーの献血における補助犬採血室帯同について、血液事業、39(2)：358, 2016.

- 3) 公益財団法人 日本盲導犬協会ホームページ：盲導犬PR犬
<https://www.moudouken.net/center/kanagawa/pr-dog.php>
- 4) 東京都赤十字血液センター：補助犬ユーザー対応マニュアル
【問い合わせ先】
 東京都赤十字血液センター 医務課