

高齢者のみまもりについて ～ささえあいネットワークについて～

.....

補助犬同伴受け入れについて

西東京市

社会福祉法人 西東京市社会福祉協議会

公益財団法人 東京都生活衛生営業指導センター

趣 旨

本報告書は公益財団法人東京都生活衛生営業指導センターが平成26年度生活衛生地域生活支援事業の一環として実施した講習会「盲導犬を知る・高齢者をみまもる地域力を知る集い」をもとに作成しました。

本講習会は、鮨、麺類、中華料理、社交飲食業、料理、飲食業、喫茶飲食、食鳥肉販売業、食肉、氷雪販売業、理容、美容、興行、ホテル旅館、簡易宿泊業、公衆浴場業、クリーニングなどの生活衛生関係営業（生衛業）関係者が高齢者・障がい者等に適切なサービスを提供することにより、地域福祉の増進に資することを目的として毎年開催しているものです。

「高齢者のみまもりについて」では、西東京市福祉部高齢者支援課及び西東京市地域包括支援センターの皆様から、生衛業を利用されるお客様の中で、高齢者が孤立していたり、認知症が疑われたときに、近くにある地域包括支援センターへ情報提供することにより、適切な支援につなげることができることをお話しいただきました。

「補助犬同伴受け入れについて」は、公益財団法人日本盲導犬協会神奈川訓練センターから講師をお招きするとともに、盲導犬ユーザー（補助犬使用者）にもご参加いただき、盲導犬を正しく理解するために必要なお話をさせていただきました。

本報告書を活用し、生衛業組合員が、孤立化したり認知症状の認められる高齢者への支援や、盲導犬などの補助犬ユーザーの受け入れについて理解を深め、協力につなげることにより、地域に根ざした事業を通し、地域福祉に貢献されることを期待します。

目 次

1	プログラム	1
2	開催あいさつ	2
3	講習	
第1部	高齢者のみまもりについて ～ささえあいネットワークについて～	4
第2部	補助犬同伴受け入れについて	18
3	受講者アンケート集計結果	36



盲導犬を知る・高齢者を見まもる 地域力を知る集い

平成26年12月9日

コール田無 多目的ホール（地下2階）

プログラム

1 開催挨拶（午後2時～午後2時5分）

（公財）東京都生活衛生営業指導センター 専務理事 中村 雄

2 講習

第1部（午後2時10分～午後2時40分）

高齢者のみまもりについて

～ささえあいネットワークについて～

講師 西東京市福祉部高齢者支援課

地域支援係 主事 里 和陽氏

----- 休憩（10分） -----

第2部（午後2時50分～午後3時50分）

補助犬同伴受け入れについて

～盲導犬と一緒に～

講師 公益財団法人 日本盲導犬協会神奈川訓練センター

普及推進事業部 安保 美佳氏

ユーザー 浅野 麻里氏

3 閉会（午後4時）

主催 公益財団法人 東京都生活衛生営業指導センター
後援 西東京市・社会福祉法人 西東京市社会福祉協議会
協力 東京都社交飲食業生活衛生同業組合・東京都飲食業生活衛生同業組合
東京都理容生活衛生同業組合・東京都美容生活衛生同業組合
東京都興行生活衛生同業組合・東京都公衆浴場業生活衛生同業組合
東京都クリーニング生活衛生同業組合

あいさつ

公益財団法人 東京都生活衛生営業指導センター
専務理事 中村 雄



〈中村専務理事〉

本日は、師走に入りまして大変お忙しい中を、「盲導犬を知る・高齢者をみまもる地域力を知る集い」に、生衛業の皆様はじめといたしまして、ご参加いただきまして、誠にありがとうございます。

私、東京都生活衛生営業指導センター専務理事の中村でございます。本来であれば、理事長がご挨拶というところでございますが、理事長は本日来ることができませんでしたので、私のほうから、開会に当たって一言ご挨拶を申し上げます。

私ども指導センターは、生活衛生関係営業の経営の健全化を通じて、衛生水準の維持・向上を図り、併せて利用者や消費者の利益を擁護するという目的で設立された公益財団法人でございます。その目的を達成するためにいろいろな事業をやっているところでございます。

本日の講習会もその事業の一つといたしまして、各区市の協力を得ながら平成20年度から取り組んでいるところでございます。これまで千代田区、荒川区、世田谷区、墨田区と23区内で行ってきておりましたが、今年度は市部のほうでも実施したいということで、西東京市で実施することになった次第でございます。

さて、今日、都民の日常生活に極めて深い関係にあります生衛業の皆様は、地域社会の構成員として、積極的に地域福祉向上のための社会的役割を担っていると、期待されているところでございます。そのためには、多くの都民の方々が安心して快適に生衛業のサービスを利用していただけよう、必要な知識等を習得することが大切なことになってきております。

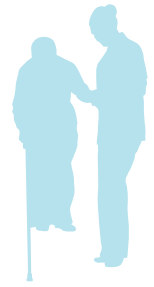
本日の講習会では、第1部におきまして、西東京市で行われている高齢者のみまもりのためのささえあいネットワークについてお話をいただきます。地域生活に密着した生衛業の皆様が、本日の講習会でこのささえあいネットワークについても学んでいただき、このネットワークに参加していただくことも検討していただければと考えているところでございます。

また、第2部では、盲導犬について学んでいただき、皆様のお店に盲導犬同伴の障がい者の方がお見えになった場合に、安心して利用していただくためにはどのような配慮が必要かということについても学んでいただきたいと思います。

限られた時間でございますが、本日の講習会が参加された生衛業の皆様のお役に立てれば幸いです。

結びに、本日の講習会を西東京市及び西東京市社会福祉協議会のご協力の下、三者の共催として開催できることを改めてお礼申し上げ、開会のあいさつとさせていただきます。よろしく申し上げます。

高齢者のみまもりについて ～ささえあいネットワークについて～



西東京市福祉部高齢者支援課
地域支援係 里 和陽氏

西東京市地域包括支援センター
川越 卓史、市村 夏美、野呂 幸代、砂川 文江 各氏

〈地域包括支援センターがささえあいネットワーク活動の調整などを担当〉

里さん：皆様、こんにちは、西東京市役所高齢者支援課でささえあいネットワークの担当をしております、里と申します。本日、私の方からは、今、西東京市で取り組んでおります高齢者のみまもりネットワーク、ささえあいネットワークについてご説明をさせていただきたいと思っておりますので、よろしくお願いいたします。



〈里講師〉

皆様のお手元の資料の中に「ささえあいネットワーク」と書かれたパンフレットが入っているかと思っておりますので、そちらをお出しいただければと思います。このささえあいネットワーク活動の紹介に入る前に、地域包括支援センターについて簡単にご説明をさせていただきたいと思っております。このささえあいネットワークの資料に「地域包括支援センター」と書かれた三つ折りの小さいパンフレットが入っているかと思っておりますので、こちらを開いてご覧いただければと思います。

ささえあいネットワークは地域包括支援センターで活動の調整や対応を行っております。地域包括支援センターは、高齢者の身近な相談窓口として、西東京市が市内の社会福祉法人等に委託をいたしまして、市内8カ所に設置している施設であります。この施設は西東京市だけではなくて、名前は違うかもしれませんが、全国どこの市町村にもある施設になっております。

パンフレットの見開きの中にもありますように、主任ケアマネージャー、社会福祉士、保健師その他の専門職の職員が常駐しております。高齢者の皆様方に対しまして、総合相談、介護予防、介護保険等の制度の紹介、申請、権利擁護等、高齢者に関する様々な業務を専門職の職員が連携をとりながら取り組んでいる施設であります。

この施設では様々な業務を行っていますけれども、その一つにささえあいネットワークがございます。市から地域包括支援センターに委託してささえあいネットワークの業務を行っているという現状になっております。

なお、この地域包括支援センターは、市内8カ所に設置していると申し上げましたが、パンフレットの裏面にその8カ所の所在地が載っております。また、この地域包括支援センターは、どこの町が担当かということが決まっておりますので、そちらも各自ご確認いただければと思います。

それでは、ささえあいネットワークのご説明に移らせていただきます。ここからはパワーポイントを使ってご説明をさせていただきますが、本日、地域包括支援センターの職員がこちらに来ておりますので、このパワーポイントにつきましては、地域包括支援センターの職員からご説明をさせていただきます。

(パワーポイントによる説明)

〈ささえあいネットワークのあらまし〉

砂川さん：皆さん、ささえあいネットワークをご存じですか。ささえあいネットワークとは、高齢者の方々が住み慣れた町で、孤立することなく、いつまでも安心して暮らしていける地域づくりを目指して、西東京市が平成14年から取り組んでいる高齢者みまもりネットワークです。地域のボランティアの方々、地域包括支援センター、民生委員、市役所などが連携して、高齢者のみまもりを行う活動です。



〈川越さん、市村さん、野呂さん、砂川さん〉

ニュース番組や新聞でも「超高齢社会」という言葉をよく聞きますが、現在、人口の4人に1人が高齢者で、5世帯に1世帯が高齢者世帯、さらに、その世帯の約半分がひとり暮らしだと言われております。今後、ひとり暮らしや高齢者のみの世帯が増えていくと思います。それに伴って様々な課題が注目されていくこととなります。これから高齢になられる方もご自分の老後を安心して暮らせる地域にするために、地域に住む高齢者の方々へのみまもりをお願いしたいと思います。

それでは、ささえあいネットワークとは何か、高齢者のみまもりをどのように行っているのかをご説明いたします。ささえあいネットワークでは、市民の皆様、市内の事業者の方々などにご登録をいただいて、地域包括支援センターや市役所などと連携しながら、みまもり活動を行っていただいております。市内にお住まいの個人の方にはまずささえあい協力員にご登録いただきます。ささえあい協力員の方には、何か特別な活動を行っていただくのではなく、日ごろの生活の中で高齢者の方々のゆるやかなみまもりをお願いしています。

また、市内に事業所や営業拠点のある団体及び自治会、町内会の方は、ささえ

あい協力団体にご登録いただきます。ささえあい協力団体には、ささえあい協力員と同様に、日常のお仕事や地域の皆様さんとのお付き合いの中で、高齢者の方々を何気なくみまもっていただくゆるやかなみまもりをお願いしております。ささえあい協力団体には、郵便局、金融機関、介護事業所、自治会など、たくさんの団体に登録していただいております。

さらに、個人の方にご登録いただくものでささえあい訪問協力員というものがあります。こちらは、ささえあい訪問協力員養成研修を受講してご登録いただいた方で、協力員や協力団体と違い、みまもりをしてほしいという申請のあった高齢者のお宅を定期的に

ささえあい協力員



一人暮らしみたい
だけど・・・

時々見かけまね。



こんにちは、何かあればいつでもいってくださいね。



ささえあい訪問協力員



週1回の外からの見守り

月1回の訪問による見守り



訪問していただいています。この定期的なみまもりのことを「ささえあい訪問サービス」と言いますが、原則、週1回、郵便物がたまっていないか、洗濯物が干しっ放しになっていないかなどの、外からのみまもりと月1回の玄関先までの訪問を行っていただきます。

それでは、次に協力員、協力団体の活動内容とその後の流れについて、事例を用いてご説明いたします。

〈ささえあい協力団体の事例〉

ある日、協力団体のささえ郵便局さんから電話がありました。「プルルン、プルルン。」

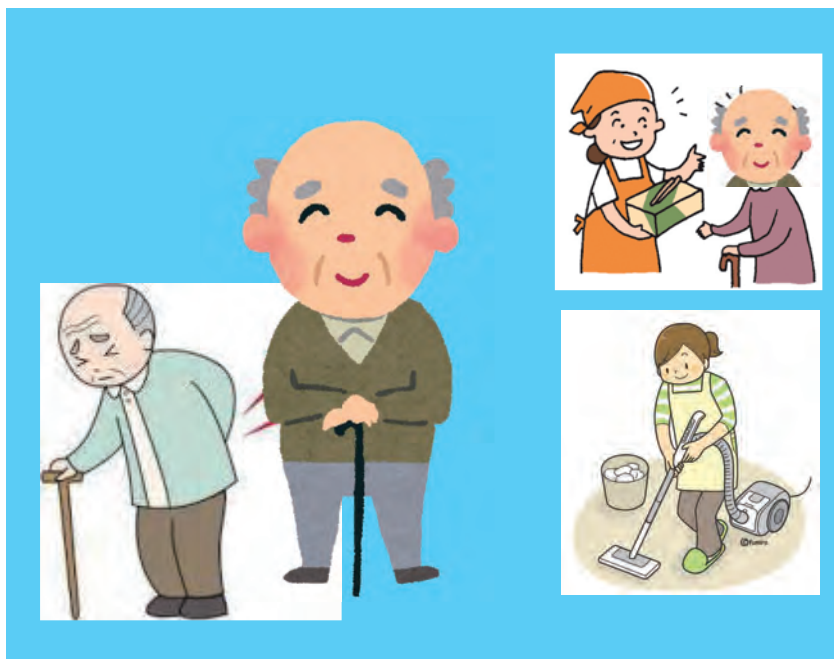
市村さん：「はい、地域包括支援センターです。」

川越さん：「もしもし、ささえ郵便局の者ですが、配達中に気になる方がいて。多分ひとり暮らしだと思うんですが、70歳代ぐらいの男性の家の郵便物がたまっているんです。夜、家の前を通ると電気がついているので中にいるとは思いますが。何だか心配で。」

市村さん：「ご連絡ありがとうございます。状況はわかりました。早速、様子を見に行ってきますので、住所を教えてください。」



市村さん：地域包括支援センター職員が確認したところ、そこに住んでいるのはカネゾウさんという方だということがわかりました。話を聞いてみたところ、カネゾウさんは78歳で、8年前に奥さんを亡くしてからひとり暮らし。3日前から持病の腰痛が悪化



し、外出ができなくなっていました。タクシーで病院には行ったのですが、何をするのも億劫（おっくう）になったそうです。買い物に行かれないため、冷蔵庫の食材も底をついていました。そこで、すぐに高齢者配食サービスを申請し、毎日お弁当を届けてもらうことにし、介護保険の手続きをとりました。そして、定期的にヘルパーさんに来てもらい買い物と掃除を手伝ってもらうことに。腰痛がありますが、少しずつ外出できるようになりました。

〈ささえあい協力員の事例〉

砂川さん：さらに、ある日、協力員の西東京さんから電話がありました。「プルルン、ルルン。」

市村さん：「はい、地域包括支援センターです。」

野呂さん：「私、毎日近くの公園まで散歩しているんですけども、気になる方がいるんです。80歳くらいの女性なんですが、夏なのにセーターを着ていて、元気がないというか、おとといもきのうも同じ格好（かっこう）で見かけたので、今日は思い切って声をかけてみたんです。そしたら、『郵便局まで行けば自分の家までの道がわかるんだけど』とおっしゃって、心配だから家まで送っていったんです。ひとり暮らしみたいで、夏で熱中症も心配だし。それで地域包括支援センターに電話してみたんですけど。」

市村さん：「ご連絡ありがとうございました。さっそく様子を見に行ってきます。」

市村さん：地域包括支援センターの職員がさりげなく訪問してみたところ、その方はササエアイさん、86歳のひとり暮らしで、家の中の状況や話しぶりから認知症の疑いのあることがわかりました。そのため、地域包括支援センターが家族と連絡を取り、病院受診や介護保険の手続きをして、支援を受けることになりました。認知症の進行を抑制するお薬をきちんと飲んで、デイサービスに通い、めりはりのある毎日になりました。もう公園で1人でしょんぼりしていることもなくなり、友だちもできました。隣町に住む息子さん家族も時々様子を見に来してくれるようになり、家の中も片づいています。



〈ささえあい訪問協力員の事例〉

砂川さん：次に、ささえあい訪問協力員の事例です。ここにAさんという方がいます。Aさんは80歳の女性で、半年前に他の県から西東京市へ引っ越してきました。ひとり暮らしで、周囲に知り合いもなく、いつの間にか一日の大半を家の中で過ごすようになり、今日は誰とも話さなかったわなんていうことが多くなりました。

野呂さん：「お隣さんに挨拶に行ったけれども、日中はお留守のようだし。」

砂川さん：近所に知り合いもおらず、不安なAさん。

野呂さん：「そういえば市報にささえあいネットワークとかいうものが載っていたわね。どんな内容なのかしら。」

砂川さん：Aさんは早速、地域包括支援センターに電話をして、ささえあいネットワークとはどういうものか聞いてみることにしました。「プルルン、プルルン」

市村さん：「はい、地域包括支援センターです。」

野呂さん：「私、半年前に西東京市に引っ越してきたんですけど、知り合いもなくて心細いんです。ささえあいネットワークというのはどんなサービスですか。」

市村さん：「半年前に引っ越されて、それは心細いですね。それでは、西東京市のささえあいネットワークの仕組みについて簡単にお話しますね。」



野呂さん：ここでAさんにささえあいネットワークについて説明し、最後にささえあい訪問サービスについてご説明します。

〈ささえあい訪問サービス〉

市村さん：「ささえあいネットワークにはささえあい訪問サービスというものがあります。ささえあい訪問サービスでは、研修を受講した地域のボランティアさんであるささえあい訪問協力員の方に定期的に訪問や外からのみまもりを行ってまいります。」

野呂さん：「私のところにも来ていただくことはできるのかしら。」

市村さん：「ええ、できますよ。週1回、郵便や新聞がたまっていないか確認していただき、月に1回は訪問していただきますよ。」

野呂さん：「まあ、それは安心ですね。ぜひお願いします。」

砂川さん：こうしてAさんはささえあい訪問サービスを利用することになりました。月に1回、ささえあい訪問協力員のBさんとCさんがやってきて、玄関先で立ち話をします。今まで知らなかった地域の情報を教えてもらい、Aさんは用事を見つけては出かけるようになりました。

川越さん：「Aさん、田舎で家庭菜園をしていたのなら、こちらでも日当たりがいいからできますよ。」

ささえあい訪問サービス



月1回の訪問による見守り

週1回の外からの見守り



野呂さん：「あら、こんな狭い庭でもできるかしら。日除けにゴーヤを植えてみようかしら。」

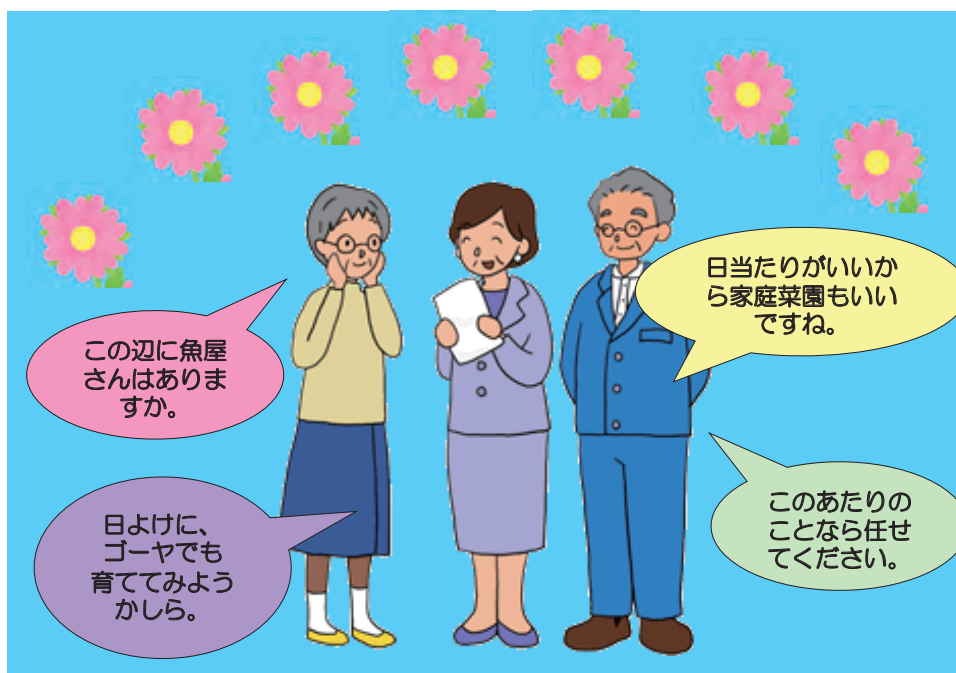
砂川さん：協力員さんとおしゃべりはAさんにとって大事な時間になりました。その後、Aさんの庭ではゴーヤが見事に実りました。庭の手入れをしていると、近所の人に「見事ですね」と声をかけられ、それがきっかけで話をする機会が増えたそうです。

このように、ささえあい協力員、ささえあい協力団体の皆さんには、日々の生活やお仕事の中で、新聞や郵便物がたまっていたり、足腰が弱くなって大変そうな高齢者の方がいたり、何かおかしいな、心配だわ、相談場所がなくて困っているみたいだわ、と感じることがあったときに地域包括支援センターに連絡をお願いしています。また、訪問協力員さんには、定期的なみまもり活動の際に何か異変があった場合に、地域包括支援センターに連絡していただきます。地域包括支援センターでは、状況確認に向いたり、関係機関と協力して必要に応じて支援いたします。

地域の皆さんは町や人の様子をよく知る人たちです。いつもの町を知っているからこそ異変に気づくことができます。訪問協力員さんの定期的なみまもりはもちろんです、日常業務や生活の中でそれとなく注意を払う、さりげなく様子を見るだけでも十分みまもりになります。もし何らかの異変に気づいたら地域包括支援センターにご連絡していただくことで早期に対応することができます。

平成26年12月現在、市内全体で協力員1,336人、協力団体159団体、訪問協力員330名の方にご登録いただいております。また、ささえあい訪問サービスをご利用いただいている方が139人いらっしゃいます。

ささえあい協力員にはいつでもご登録いただけます。協力員に登録いただき



ますと、このような協力員証と協力員シール、それから、『ささえあい協力員活動の手引』を差し上げております。協力団体につきましても、いつでもご登録いただけますが、協力団体の場合は、登録の際にささえあいネットワーク事業協定書の締結をいただいております。また、ささえあい訪問協力員養成研修も年3回ほど実施しております。詳細につきましては、西東京市報告をご確認ください。

なお、各地域包括支援センター主催で懇話会を開催しています。懇話会では、日ごろの活動の情報交換や各種勉強会などを行っています。

ここまでささえあいネットワークについてお話してきましたが、活動の内容はおわかりいただけましたでしょうか。実は皆様にご協力いただいている高齢者のみまもりは、孤立防止、消費者被害防止、認知症高齢者の支援、虐待防止などの役に立っています。ささえあいネットワークは、地域の様々な団体と地域に住むおひとりおひとりが手をつなぎ、高齢者の方々が地域で安心して暮らし続けるためのネットワークです。

皆さん、ささえあいネットワークの一員になり高齢者のみまもりに参加しませんか。皆さんのさりげないみまもりで多くの方が支えられます。そして、このみまもり活動はいつしか来る皆様自身のためになることでもあると思います。皆さんで協力して、高齢者が孤立することのない、温かい地域にしていきましょう。本日、お手元のささえあいネットワークのパンフレットの中に、ささえあい協力員の申請書がございますので、ぜひご登録をお願いいたします。ささえあい協力員は、訪問協力員とは違って、特別な活動をしていただくものではなく、日ごろの生活の中で高齢者の異変に気がついたときにご連絡をいただくものです。ご登録いただける方は、お手数ですが、お近くの地域包括支援センターか市役所の高齢者支援課まで申請書をご持参いただけるようお願い申し上げます。

ご清聴ありがとうございました。

〈ささえあいネットワークのまとめ〉

里さん：ささえあいネットワークの業務内容につきましては、以上です。先ほどご説明いたしました内容を簡単にまとめたものがこちらのパンフレットの中に書いてございますので、今一度こちらをご覧くださいいただければと思います。

繰り返しになりますが、簡単にまとめをさせていただきたいと思います。

ささえあいネットワークは、高齢者のみまもりネットワークということで、高齢者の方が住み慣れた地域でいつまでも安心して暮らしていけるように、地域全体で高齢者のみまもりをしていきたいと思いますということで西東京市が取り組んでいるネットワークでございます。このネットワークには、個人の方にはささえあい協力員又は訪問協力員、団体の方にはささえあい協力団体にご登録いただいて、地域のみまもり活動を日ごろ行っていただいております。



その協力員、協力団体の活動内容については、パンフレットの見開きの右側にイラストつきで書いてございます。これはあくまで異変の一例ですけれども、こういった高齢者の異変に気がついた場合に、その下にありますように、地域包括支援センターにご連絡いただければ、地域包括支援センターの職員が訪問などにより、その状況を確認いたしまして、必要に応じてサービス利用の支援を行うというような流れになっております。

地域包括支援センターの職員が訪問に行く際には、何かご連絡があつて来たということを言うことは絶対にありません。「この辺りを回っているんですけども、何か困っていることはありませんか」というふうにさりげなくみまもりますので、ここにも書いてありますように、ご連絡いただいた方の情報とか内容等を、対象となった高齢者を含む第三者に話して教えるようなことはございませんので、その点をご安心いただけるかと思っております。

こうして西東京市はささえあいネットワークを平成14年から取り組んでおりますが、今後ますます高齢者の数が増えていくにつれて、ひとり暮らしの高齢者の方、あるいは、引きこもりがちな高齢者の方の数が増えていくと思っております。そうした中で、ささえあい訪問サービスによる定期的な訪問はもちろんですけれども、ささえあい協力員、協力団体の方に行っていただくゆるやかなみまもりは、特定な活動を行っていただくものではございませんので、おひとりおひとりの負担は余り多くないものだと思っております。

しかし、その効果自体は、ひとり暮らしの高齢者に何か異変が起こったときにいち早く気づいて、その支援を行うことができるという意味では、高齢者ご本人もそうですけれども、地域全体にとって非常に意味のある重要な活動だと思っております。今後もささえあいネットワークを通して高齢者の方々がいつまでも住

み慣れた地域で安心して暮らしていける地域づくりに貢献していきたいと思っておりますので、ぜひ皆様もご協力いただければ幸いです。

本日は、ご清聴いただきましてありがとうございます。

何かご質問等はございますでしょうか。

〈受講者との質疑応答〉

質問者①

(女性)：前に保谷に住んでいたことがあります。平成14年からこのネットワークが始まったというお話ですが、実績としては情報などの提供は増えているのでしょうか。

里さん：協力員の方、協力団体の方、あるいは、訪問協力員の方からご連絡をいただく数は、人数が増えるにつれて当然増えてきております。平成25年度の実績は全体で38件ほどご連絡を協力員の方たちからいただいております。幸いその中で命にかかわるような大事に至るようなことはありませんでしたが、これをきっかけに包括支援センターが支援に入り、かかわるようになった方も多数いらっしゃるという状況になっています。

質問者①

(女性)：児童虐待の話も、相談件数が増えているという状況の中で、地域に住まわれる方々がお互いに助け合えるようになると安心感が増えると思います。行政の方はいろいろ施策をいただいていると思うんですけども、みんなの力で助け合うということは非常に大切だと思いますので、頑張ってくださいと思います。

里さん：ありがとうございます。

質問者②

(女性)：大変わかりやすく感動して聞いておりました。2つ質問があります。ウェブサイト等がないのでしょうか。メールで連絡することができるのと、時間をとらず連絡ができるのですごく便利じゃないかなと思うのが1つ。

あと、水道屋さんの電話番号をマグネットで冷蔵庫などに貼っておけるような広告宣伝がありますが、ああいうものを配っておくと、いざというときに電話番号とかがわかっていいんじゃないかなと思うのですが、いかがでしょうか。

里さん：まず、1つ目のウェブサイトですけれども、これの専用のウェブサイトはないんですけれども、西東京市のホームページにささえあいネットワークのページがございますので、そちらのほうで周知をしているということと、市報にも年3回ほど載せているので、そういった形で周知活動を行っているところでございます。

先ほどの報告の中にはありませんでしたけれども、メールを使ったみまもり「さ

「ささえあいメールみまもりサービス」というのを、今年度モデル事業として実施しております。今年度はモデル事業なので、地区を田無町と保谷町に限定しました。その希望された方にメールを使ったみまもりを、同じようにボランティアとしてご登録いただいた方に、みまもりをしてほしいという申請のあった方に対して週1回メールを送って、その返信を確認することで安否確認を行うということを実施しております。今、効果の検証を行っているところですが、可能であれば来年度から市内全域、あるいは、もう少し範囲を広げるような形でやっていきたいと考えているところでございます。

それから、2つ目のマグネットですが、マグネットは今つくってはいません。ただ、このささえあいネットワークに関係したものではありませんが、緊急時の連絡カードを市の方で作成して配っております。こちらは紙のものですが、電話の近くとか目につくところに貼っておいてくださいということで、担当の地域包括支援センターの電話番号と、救急車とか緊急時の連絡先、民生委員さんの連絡先などが書けるようになっています。また、裏面には、救急隊の方が確認できるように、どんな持病があるのかとか、どういう薬を飲んでいるのかとか、そういったものが書き込めるような用紙を高齢者に配っておりますので、ご活用いただいている方はいらっしゃるのではないかと考えております。

質問者②

(女性)：メールについてですが、一般の人がこんなことがあるというのを言うときに地域包括支援センターに通報するというか、公開しているメールアドレスがあるのでしょうか。

里さん：一般の方用のメールアドレスで公開しているものは今ないですね。市役所のホームページ、高齢者支援課のメールアドレスがありますので、そちらの方にご連絡いただければ市のほうで対応いたします。

質問者②

(女性)：ありがとうございます。



〈第1部講習風景〉

「ささえあいネットワーク」パンフレット

～地域でつくるみんなのささえあい～

ささえあいネットワーク

西東京市

ささえあいネットワークとは？

「ささえあいネットワーク」は、高齢者が住みなれた地域で孤立することなく、いつでも安心して暮らしていけるよう、地域の方々と、地域包括支援センター、民生委員、市役所などの関係機関が連携して高齢者を見守るネットワークです。

ささえあいネットワークの構成

「ささえあいネットワーク」では、市内にお住まいの個人の方や、市内に事業所のある団体及び自治会・町内会に、「ささえあい協力員」、「ささえあい協力団体」、「ささえあい訪問協力員」としてご登録いただき、地域の見守り活動を行っていただきます。

- 1. ささえあい協力員**
高齢者の異変に気が付いた場合や、気になる高齢者がいた場合に担当の地域包括支援センターに連絡します。
何か特別な活動を行うのではなく、日頃の生活の範囲内で高齢者の見守りを行います。
- 2. ささえあい協力団体**
日頃の業務や活動の中で、高齢者の異変に気が付いた場合や、気になる高齢者がいた場合に、担当の地域包括支援センターに連絡します。
- 3. ささえあい訪問協力員**
ささえあい訪問協力員養成研修を受講した個人の方。ささえあい訪問サービスにおいて、定期的な見守り活動を行います。
- 4. 地域包括支援センター**
協力員等から高齢者の異変について連絡があった場合、直接本人の状況を確認し、必要に応じてサービス利用の支援を行います。また、ささえあい訪問サービスの利用調整を行います。
- 5. 民生委員**
福祉に関する幅広い相談にのり、相談の内容に応じて関係機関の紹介や、情報提供を行います。
- 6. 市役所高齢者支援課**
ささえあいネットワーク全体の管理を行います。また、地域包括支援センターと協力して必要なサービス利用の支援を行います。

ご近所やお知り合いに、このような高齢者はいませんか？
ひとつでも当てはまれば、地域包括支援センターにご連絡ください！

- ① 最近姿を見かけなくなった方がいる。
- ② 顔色が悪く、膚せてきたような気がする。
- ③ 不自然な服装で外出している。
- ④ 家の中から大声で怒鳴る声が聞こえる。
- ⑤ 郵便受けに新聞や郵便物がたまっている。
- ⑥ 見慣れない人が出入りするようになった。
- ⑦ 廊下や体にあざが目立つようになった。
- ⑧ 一日中カーテンや雨戸が開まっている。

地域包括支援センターにご連絡ください！

ご連絡いただいた情報をもとに、地域包括支援センターの職員が状況を確認します。
地域包括支援センターの職員がご自宅を訪問するなどして、状況を確認します。
※ご連絡いただいた方の情報や連絡内容も、対象となった高齢者を含む第三者に伝えることはありません。

何かお困り事はございませんか？

必要に応じてサービス利用の支援を行います。
市役所高齢者支援課や社会福祉協議会などの関係機関と協力して、必要なサービスが利用できるように支援を行います。

ささえあい訪問サービス

ささえあい訪問サービスでは、ささえあい訪問協力員養成研修を受講した地域のボランティア(ささえあい訪問協力員)が、定期的に訪問や外からの見守りを行います。

- 1. サービス内容**
・週1回、外からの見守り(郵便物がたまっていないか、雨戸が開いているか等の確認)を行います。
・月1回、お宅を訪問して玄関でお話を伺います。
- 2. サービスを利用できる方**
市内在住のおおむね65歳以上の方で、親族、近所、友人からの見守りが少なく、普段の生活に不安がある方。
- 3. 利用方法**
担当の地域包括支援センターまたは高齢者支援課地域支援係までご連絡ください。

ささえあい協力員・協力団体・訪問協力員に興味のある方

ささえあい協力員・協力団体・訪問協力員になるには「登録」が必要です。担当の地域包括支援センターまたは高齢者支援課地域支援係までご連絡ください。

■地域包括支援センター一覧

お住まいの地域	センター名	電話番号	所在地
ひばりが丘北・北町 栄町・下保谷	栄町地域包括支援センター	042-438-7090	栄町3-6-2 保谷駅前
東町・中町・富士町	富士町地域包括支援センター	042-451-1203	富士町1-7-69 高齢者センター・暮らしら内
北原町・泉町・住吉町	泉町地域包括支援センター	042-424-1200	泉町3-15-28 いずみ内
田無町・保谷町	田無町地域包括支援センター	042-467-8850	田無町5-5-12 田無総合福祉センター内
緑町・谷戸町 ひばりが丘	緑町地域包括支援センター	042-461-7081	緑町3-6-1 田無病院内
西原町・芝久保町	西原町地域包括支援センター	042-451-8844	西原町4-5-6 西原総合教育施設内
南町・向台町	向台町地域包括支援センター	042-468-2340	向台町2-16-22 フローラ荘内
新町・柳沢・東伏見	新町地域包括支援センター	042-462-1695	新町1-11-25 緑寿園内

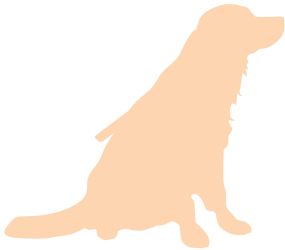
■市役所高齢者支援課地域支援係 042-438-4029(直通)

補助犬同伴受け入れについて

公益財団法人日本盲導犬協会神奈川訓練センター

普及推進事業部 安保 美佳 氏
(PR犬ジョン)

ユーザー 浅野 麻里 氏
(盲導犬フリル)



〈受講者へのお願い〉

安保さん：皆さん、こんにちは。公益財団法人日本盲導犬協会から参りました安保と申します。よろしくお願いいたします。

今日、犬を1頭、訓練センターから連れてきております。ジョンという男の子ですけれども、盲導犬のPR犬というお仕事をしております。訓練を受けて、この子はPRのお仕事のほうが向いているだろうということで、皆さんにお仕事をお見せしたり、盲導犬のことを知っていただくために活躍する専門のお仕事をしています、3歳の男の子で、ジョンといいます。よろしくお願いいたします。

きょうは、盲導犬ユーザー、実際に盲導犬と一緒に生活をしていらっしゃる浅野さんにお越しいただいていますけれども、浅野さんにお話していただく上で、皆さんに一つお願いをさせていただきたいと思えます。



〈左側：ユーザーの浅野さんと盲導犬フリル
右側：講師の安保さんとPR犬ジョン〉

何かといいますと、皆さんが今どういうふうにお話を聞いていらっしゃるのか、真剣にこちらを見てくださっているのか、そういう様子を浅野さんはご自分の目で見て確認をすることが難しい状態にあります。皆さんがどういうふうにお話を聞いてくださっているのか、どの辺に座っていて、どれくらいの方がいらっしゃるのか、そういうことを音に出して私たちに伝えてほしいんですね。本当に簡単なことです。思ったことを、「ふー

ん、へええ、そうなんだ」と声に出していただいたり、すごいと思ったら拍手をしていただいたり。そんな形で音に出して表していただければいいかなと思います。

ここにどれくらいの方がいらっしゃるのか、拍手で教えていただいてもいいですか。

(拍手)

ありがとうございます。これくらいの方がいらっしゃっています。

では、浅野さん、自己紹介とパートナーのフリルの紹介をお願いいたします。

浅野さん：皆さんこんにちは。浅野麻里、そして盲導犬フリル、結構年です。もうそろそろ引退なんです。よろしくお願いします。

〈視覚障がい者の屋内での生活〉

安保さん：よろしくお願いします。

今日は、皆様に盲導犬とはどういうものなのかということをもっと知っていただけて、その上でなぜ盲導犬の受入れが必要なのかというところを考えていただければと思っています。お話をしていく上で、まず初めに目の見えない方、見えにくい方たちが普段どのように生活をしているのかを知っていただきたいと思うんですね。

例えば、皆さん家の中でいろいろやりますよね、お手洗いに行ったり、お料理をしたり、お掃除をしたり、着替えたり、お風呂に入ったり、そういうことをお家の中ですると思います。例えば、皆さんが目が見えなくなったり見えなくなったときに、そういうことをどういうふうにやりそうですか。誰の力も借りずに自分でそういうことができるんじゃないかなと思う方、拍手で教えてください。

いない、0人。

では、誰かの力を借りないと難しいんじゃないかと思う方、拍手で教えてください。(拍手)

なるほど。でも、目の見えない方や見えにくい方でひとり暮らしをされている方もいらっしゃいます。では、どのように生活をされているんでしょうね。その部分をまず浅野さんに教えていただきたいなと思うんですけども、浅野さんが生活をしていく上で、家事をやったり、家の中でいろいろやるときに、どんな工夫をして、どのようにこなしているのかを教えていただいてもいいですか。

浅野さん：私は家にほとんどいない27歳の娘とふたりで暮らしています。娘に全部してもらっていると思われる方が多いと思いますが、反対で、私が娘のためにご飯を作って、洗濯も全てしています。娘が言うには洗濯機がしていると言う

んですけれども。帰ってくると、お膳の上に置いてあげて、夜中に帰ってくるのでつくってあげてということは、今は私の楽しみになっています。出来ると思っているので、それにはいろいろな方法を考えています。ほとんど自分で出来るようになっていきます。

全てのものが音声化されているんですね。炊飯器から、コンロから、今は普通の方が使う暖房も、「寒い」と言えば「温度を上げます」と言ってくれる。

一般の方が使える電気製品は全部音声でできています。あと、整理整頓をどんどんしていきます。昔はだらだらと散らかしていたのが、整理整頓しなければ暮らせないということが自分でわかってきました。今、一番困っているのが昨日していた写真の整理で、それは人に頼んでも、私のいつの時代のものかを説明してくれないので、捨てるしかないということが昨日判明しました。

今日は一番おもしろいものを持ってきました。音声のもので、洋服も全部名前をつけて、個々のシールを貼っておけば、何色の洋服かということも全部わかるようなシールを持ってきましたので、皆さんにご紹介したいと思います。それから、パソコンもケータイも全て音声なので、私はパソコン大好きでフェイスブックも全部しています。

ここにシールを貼っていますけれども、色の違いとか、さっき言いましたように、何色の洋服かというのも全部これに言葉で入れて洋服に縫いつけておく、あるいは、物に貼っておくんです。

また、卵の消費期限がいつかわからないので、卵に消費期限を入れます。「この卵は12月10日までです」、「この卵は12月10日までです」。そして、それが12月15日の間違いだったと思って……。その前に間違えました。卵は5個とか10個なので、全部これを切ります。5つとかに切っているんですが、今2つに切りました。これを安保さんに1個くっつけます。ここで「この卵は12月10日までです」。今度は安保さん、「この卵は12月10日までです」。今度は消費期限が変わったので上書きします。「12月15日の間違いだったわ」、「12月15日の間違いだったわ」。次、「12月15日の間違いだったわ」というふうに。

もっとびっくりしてもらおうということで（笑）、自慢できることのない私の自慢です。

だから、携帯電話もメールも、絵文字も全部音声で言ってくれます。ゆるるハートマーク、ニコニコ顔とか全部言ってくれるので、入れすぎるぐらい絵文字を入れて送ります。

何でもこうやってくっつけておけば音声で言ってくれるので。さっきのように写真以外のものはほとんど、ひとりで暮らしていても。さびしいかな、ひとりで家にいるのは多いですね、私ひとりの時間が。でも、便利なものがいっぱいできたので楽しく暮らしています。（拍手）

〈視覚障がい者が屋外を歩く方法〉

安保さん：ありがとうございます。

今、拍手をしてくださった方がいました。ぜひ心の中を行動と声に出してくださいね、皆さん。ありがとうございます。

というような形で、今、浅野さんが1つ道具を紹介しながら、いろいろなものが増えていきますよと教えてくださいましたけれども、もしかしたら皆さん、目の見えない方、見えにくい方はひとりで何もできないんじゃないかと思われる部分があるかも、あったかもしれません。実は全然そんなことはなくて、自分で同じものを同じ場所へ戻すという工夫をしたり、音声が出る便利なものを使ったりすることで、家の中では、見るということは当然できないので文字を読んだりにはできませんが、ほかの器官、匂い、触覚、聞くという、見る以外の五感を使って余り不便なく過ごすことができるんですね。

ただ、家から一歩外に出ましようということになったときにどうかということなんです。家から一歩外に出るといろいろなものが変わっていきますよね。信号が赤になったり青になったり、自分のコントロールできないところで車が動いたり人が歩いたり、どんどん物の位置も変わっていくし、環境も変わっていく。そんな中で見えない、見えにくい状況で歩くというのはとても危険なんです。

ですから、何かしらの方法、外を歩くときにも工夫をしながら歩かなければならないんですけれども、目の見えない方、見えにくい方が外を歩くときの歩き方が3つあります。1つは、今日お話をしようと思っている盲導犬です。2つ目は、私、きょうここに持ってきたんですけれども、皆さん、これが何だかご存じですか。この状態ではわかりにくいですがね。多分見たことありますよね、白杖と呼ばれている杖です。これは、目の見えない方、見えにくい方たちが外を歩く道具です。もう一つ、目の見えない方、見えにくい方たちが外を歩くための方法があるんですけれども、思いつきますか。

(「盲導犬です」との声あり)

安保さん：はい、盲導犬は2つ目の方法です。1つ目の本当は白い杖、白杖。
(「ブロック」との声あり)



〈白い杖と盲導犬との違い〉

安保さん：ブロック、点字ブロック、なるほど。ありがとうございます。点字ブロックも、それだけでは外を歩くことはできません。なぜかという、皆さんの家を一步出たところから駅までずっと点字ブロックは続いていないですね。ですから、この白い杖や盲導犬と歩いているときに、印として点字ブロックをポイント、ポイントで使うものなんですね。

もう一つあります。何か思いつきますか。

（「友だちと歩く」との声あり）

安保さん：ありがとうございます。そのとおりです。皆様、声で知らせてくれてよかったです。そうです、人と一緒に歩くという方法、これも一つの方法なんですね。目の見えない方、見えにくい方たちは、この3つの方法の中からいずれかの方法をそれぞれの方が選んで外を歩いているらしいです。

では、この3つの方法はそれぞれどんな特徴があるのかという話をしていきたいと思います。

まず、人と一緒に歩くという方法ですね。人と一緒に歩くというのはとても便利と言えば便利ですね。人と一緒に話しながら歩いて、知らないところでも歩いて、目の見える人たちがいるわけですから、いいかもしれない。ですけれども、ちょっと不便だなと思う部分は、浅野さんありますか。

浅野さん：私としたら24時間一緒にいてほしいなと思いますけれども、予約しなくてはいけないということですね。1回行って、帰って来て、忘れ物をしてまたという、また予約をしなくてはいけない。ごめんなさい、これはお仕事としての人です。

娘も一緒にいてくれる時間が少ないし、お隣さんもわからないということもないので。話がちょっと先に飛びましたが、私が言ったのはガイドヘルパーさんのことです。予約が要るということなんですね。

安保さん：ありがとうございます。

今、浅野さん教えてくださったみたいに、人と一緒に歩くというのは、相手の都合に合わせてなければいけないという部分が出てきてしまいます。ちょっとそこまで飲み物を買に行きたいだけなんだけど、本当に1分2分で終わる用事なんだけどというときにも、「10分そこで待っててね」と言われたり、「今忙しいから、この用事終わるまで待っててね」と言われたり。ヘルパーを頼むときには1週間前に予約をしなければいけない。「再来週の火曜日に私、お腹が痛くなるので病院に連れて行ってください」という予約なんかできないですよ。人と一緒に歩くというのもいい方法なんですけれども、不便さというのがやっぱりあるんですね。ですから、1人で歩きたいと思われの方がほとんどなんじゃないかなと思います。1人で歩くというのを実現するために、白い杖を使ったり盲導犬と一緒に歩いているというわけです。

では、この白い杖と盲導犬はどういうところが違うかというお話です。この白い杖は、私がやっているように左右に杖を振りながら歩きます。この杖が段差から落ちたことによって、ここに段差があったんだ、どれぐらいの高さなのか、結構高いんだと、杖で探りながら知ることができます。これは犬みたいにお世話は要らないですし、傘みたいに折り畳めますし、軽いですし、とっても便利です。物ですから、携帯するというのにはとても便利です。

ただ、この杖の不便なところは、歩いていて杖が物に当たってはじめてそこに何かがあるということを知るものなんですね。どうでしょうか、皆さんちょっと想像してみてください。町なかを歩いていて物に当たって、跳ね返った、避ける。また、人が歩いていたら、人に当たって、そこに人がいたんだと避ける。また、当たって避ける。当たって避けるという歩き方、見えている皆さんにとっては、とてもストレスがたまる歩き方だと思いませんか。過去見えていた方で、途中で目が見えなくなった方は特にそういう感覚をお持ちだと思います。この杖の歩き方、物に当たりながら歩く歩き方というのは、ちょっと疲れちゃうし歩みにくい、ストレスがたまる歩き方だなと感じられる方が多いんですね。それから、この白い杖ではどうしても探せないものがあります。それは上にあるもの、例えば、木の枝が顔の前に出ていたり、トラックのミラーはちょうど顔の位置にあるんですね。そういったものはこの白い杖では探せません。ですから、歩いていると急に顔にバンと何か当たったり、そういうことが起こるわけですね。便利なことではあるんですけども、そういった部分でちょっと不便なところもあるということです。

では、盲導犬はそれに比べてどうなのかということですが、盲導犬が杖と違うところは、まず生きていますね。生きていますから、いろいろお世話が必要になってきます。

浅野さん、フリルと一緒に生活していて、フリルはどんなお世話が必要ですか。

浅野さん：今日来るに当たってはトイレを計算して、フリルにウンチを2回しておシッコをさせてとか計算して1日を過ごします。あと、餌も水の量も考えます。シャンプー、ブラッシング、歯ブラシ、耳掃除、爪切り、すべて私ひとりでやっています。

〈盲導犬の仕事の種類〉

安保さん：ありがとうございます。

そうなんですね。白い杖は雑巾で拭けばいいかもしれませんが、でも、この子たちは毛が生えていて、耳があって、口があって、爪が生えていて。動物ですので、そういった部分は手間がかかるということがあるかもしれません。

では、盲導犬は不便なところばかりなのかというと、そうではありません。

歩くという部分ではとても快適な部分があります。この白い杖、先ほど物に当たりながら歩く歩き方ですと言いました。盲導犬は物に当たらずにスムーズに歩くことができます。今、ジョンのことを見ていただければわかりますけれども、この子は目で周りを見ているんですね。人が歩いているときにしていること、周りを確認しながら歩くというのと同じことを、ジョンがしてくれるわけです。ですから、私が目で見ていなくても、ジョンは目で見て、ここは止まったほうがいいなと思う場所で止まってくれたり、物を真ん中で教えてくれたりということをするわけです。

皆さんに一つ聞いてみたいと思います。ここから田無の駅まで行こうとしたとします。ジョンに私が「田無の駅まで連れて行ってくれる？」と言ったら、連れて行ってくれると思いますか。どうでしょうか。

連れて行ってくれるんじゃないかなと思う方は拍手で教えてください。

ちょっとそれは難しいんじゃないかなと思う方は拍手よろしいですか。(拍手)

こちらのほうがほとんどでしたね。

では、具体的に盲導犬が町なかを歩いているときにしているお仕事は、何種類ぐらいあると思いますか。これはどうでしょうか。

10種類よりも多いんじゃないかなと思う方、拍手で教えてください。(拍手)
結構いらっしゃいますね。

じゃ、5種類から10種類の間ぐらいじゃないかなと思う方、拍手で教えてください。(拍手)

これは結構いますね。

もっと少ない、5種類よりも少ないんじゃないかなと思う方、どうでしょうか。

教えてください。(拍手)



〈下り段差を教える〉

ちょっと自信なげな拍手ですが、ありがとうございます。

浅野さん、ちょっと教えていただいてもいいですか。フリルが町なかを歩いているときに主にしているお仕事は何種類ぐらいですか。

浅野さん：実は3種類です。「へええ」って言ってくださってよかったです。

安保さん：3種類の主なお仕事を上手に組合せながら町なかを歩いています。

ちょっとここで皆さんにお見せできる範囲でお見せしたいと思います。

まず1つ目のお仕事は段差を教えるというお仕事ですね。ちょっとジョンと一緒に歩いてみようと思います。ジョンはちょっと慎重すぎる場所もあって盲導犬にならなかった犬なので、慎重に慎重に歩くので遅いなと思うかもしれないですけども、温かく見守ってあげてください。

では、歩いて行きますね。段差の手前でジョンは今とまりました。段差があったときに、下りの段差のときにはこのように手前でとまります。私が勝手に前に進もうとしても、ジョンは止まっていますよね。しっかりと踏ん張って、「ここは段差だよ」と教えてくれます。私が足で段差を確認して、「進め」の指示を出すと一緒に進んで行きます。これが1つ目のお仕事です。

2つ目のお仕事は障害物を教える、避けるというお仕事です。今から私はジョンに「まっすぐ進む」という指示を出します。でも、まっすぐ進んで行くと前には皆さんが座っていますね。これ以上進めないというところまで来たときにジョンはどういうふうに動くか、ちょっと皆さんご覧ください。見えにくい方もいらっしゃるかもしれないですけども、もし見えにくかったら立っていただいても大丈夫です。

ちょっとやってみます。ちょっとゆっくり歩きながら、これで正解かなという顔をジョンはしていますけれども。このように前に遮るものがある、これ以



〈障害物を教える〉

上進めないよというときに、人と前にある物との間に自分の体を入れて、それ以上前に進めないように前を遮る。これが障害物を教えるというお仕事です。これが避けられるような例えば電柱とかの場合には、スムーズに何もなかったかのように避けて進んで行きます。

3つ目のお仕事をお見せするのはここでは難しそうなので、上りの段差のときにどのように教えるのか、皆さんにお見せしたいと思います。上りの段差のときにはこのように一段上に足を乗せてとまります。そうすると、背中中のハーネス、腰のところですね、ハーネスといいます、このハーネスの角度が少し変わりますので、これくらいの高さの段差なんだなということと一緒に歩いている方は知ることができます。そこで前の段差を確認して、「進め」の指示を出すと前に進んで行くというわけですね。

では、ここからUターンをしようと思います。上れるかどうかちょっと考えていますけれども。このような形で人が犬に指示を出して、犬はそのとおりに進んで行く。そして、行った先、行った先である段差や障害物を教えるというようにして人と一緒に歩いて行きます。

3つお仕事があるというお話をしましたが、3つ目のお仕事は曲がり角を教えるというお仕事です。盲導犬は左側通行ですので、左側の曲がり角を探すんですけども、曲がり角があると左側に少し体を向けて止まります。このようにすることでハーネスの動き、左に犬が動いたという動きから、ここに曲がり角があるんだなということを知ることができます。

盲導犬はそういう3つのお仕事を町の中ではしています。プラスアルファで、電車の空いている椅子を教えたり、ドアの場所を教えたりということができる子もいるんですけども、町なかで歩いているときの主なお仕事はこの3つなんだということを知っていただければと思います。もしかしたら皆さんは盲導犬が全部やっている、人を一生懸命誘導していると思っていたかなと思います



〈上り段差を教える〉

が、そんなことはなくて、頭の中に地図を描いているのは人の方で、人が真っ直ぐ進む、右へ進む、左に進むというふうに指示を出して、犬はその途中途中で仕事をする。こんなふうに歩くのが盲導犬なんです。盲導犬はこういうふうに歩くんだなということがわかっていただけだと思います。(拍手)

ありがとうございます。

盲導犬の話をごあつとさせていただきましたけれども、ここから盲導犬の受け入れがどうして必要なのかというお話に移っていきたいと思います。

浅野さんにお話を聞いてみたいと思います。浅野さんは白い杖ではなくて盲導犬と一緒に歩きたいなと思ったのは、何かきっかけとか、どうしてそういうふうに思いましたか。

〈白い杖ではなくて、なぜ盲導犬なのか？〉

浅野さん：私は動物が大好きなので盲導犬は絶対飼わないと決めていたんですけども、日本盲導犬協会の訓練の仕方を見て「グッド」と褒めて育てているところが気に入って、すぐ申し込んだんです。今でも白い杖は使います。うちにもう1匹、老犬がいるので、その子の散歩は自分が白い杖で行きます。さっきのように当てて行かなくては行けません。フリルとの生活も長いので私の生活がどんどんフリルに上書きされていきます。人間の子供以上に頭がよくて、一緒に歩くことが楽しい。そして、私はどこでも行きたい。沖縄に行ったりハワイに行ったり。それも友だちがいなくてもフリルがいれば行けるということで、盲導犬生活を楽しんでいきます。(拍手)

安保さん：ありがとうございます。

この白い杖では歩こうと思えない方がとても多いです。障害者手帳を自治体からもらう、それから、この白杖をもらうということもできますけれども、白杖を渡されて、「この杖で歩いてください」と言われてもやっぱり怖い。白い杖で歩いていると方向がわからなくなってしまったり、孤独な思いをして歩かなければならないと感じる方がとても多いですね。ですから、この白い杖では出かきたいと思えないという方がとても多いですね。

でも、盲導犬と一緒に歩くと孤独感がないという部分があったり、風を切ってスムーズに歩ける、目が見えていたところに近い歩き方ができるという部分で、盲導犬と一緒に歩くと外に出かきたいと思えるという方々がとてもたくさんいらっしゃるんですね。皆さんにはこの部分を理解していただきたいと思います。

日本には身体障害者補助犬法という法律があります。皆さんのお手元にお配りをさせていただいた資料にはその法律のことも載っていますけれども、これは盲導犬と、一番最初にお話をした聴導犬、介助犬という、身体障害者補助犬と呼ばれている犬たちの同伴を拒んではならないということが書いてある法律なんですね。ただ、皆さんにぜひ理解をしておいていただきたいのは、この法

律が犬を受け入れるための法律ではないというところなんです。

今お話をしたように、白い杖では外出する、出かけようという気になれない、そういう人たちが、このままではいけないから何とか外へ出かけて行こうと考えて、盲導犬と一緒に歩くということを選んだ。やっと盲導犬と一緒に生活して外へ出かけられるようになったと思ったのに、行った先で「盲導犬は入れません」と言われてしまったら、こんなに本末転倒な話はないですよ。何のための盲導犬なのか。

もちろん歩くための盲導犬ですけれども、歩くのには何か目的があって歩くんですよ。出かけた先でお買い物をしたい、出かけた先で何かをしたい、例えば、髪を切りたい、美容室に行きたい、そういう目的があって歩くわけですので、行った先で盲導犬の受け入れを拒否されてしまうということは、目の見えない方、見えにくい方の社会参加、外出を阻害することになるということで、盲導犬を受け入れるためではなくて、人を受け入れるためにできた法律なんですよ、この法律は。ですから、その部分を皆さんには理解をしていただいて、受け入れをしていただきたいなと思います。

では、実際に盲導犬ユーザーの方が店に来たときにどのように接していただきたいかという部分にお話を進めていきたいと思います。

浅野さん、お店に行ったときに、お店の方にこんな対応をされて困ったことが過去にありましたか、どうでしょうか。

〈盲導犬同伴者がお店に望むこと〉

浅野さん：断られるところもあります。それでも受け入れようとしてくださる方がどんどん増えたんですが、テラス席にとか、ドアの近くで寒い風が入るところとか、そういう場所に連れて行かれるときはちょっと寂しい、悲しい思いになります。

その後、私とフリルがちゃんと座って、フリルは足が中に入って、バッグと間違えられることが度々ありますが、そのように静かにしているということが理解されたときには、お店の人たちが少し考え直してくださるということが多くありました。

お店だけではなくて、タクシーに乗ろうとして、「乗せないよ」と言われて、後ろに並んでいる人に「次のお客さん」と言ったときに、次のお客さんが「いや、盲導犬を断るタクシーには僕だって乗りたくないよ」と言ってくださったり、周りの方たちの助けがあって来れたことがあります。

安保さん：ありがとうございます。

まだまだ受け入れをしていただけないことはたくさんあるということです。皆さん是非これからは皆さん自身も受け入れるし、そういう場面に出くわしたときには、皆さんの方から、「盲導犬ですから、入れるはずですよ」と声をかけていただきたいんですね。第三者としても是非手助けをよろしく願っていた

します。

盲導犬ユーザーの方がお店に来たとき、すごく丁寧な方で、人に対して「いらっしゃいませ」と言うのと同時に、犬に対しても「いらっしゃいませ」と言っ
てくださる方がいるんです。これはすごく丁寧で、ありがたいと言えばありがたいのかもしれないですけれども、盲導犬ユーザーの方からするとちょっと困
ります。

それはなぜかという、この子たちは人のことが大好きなんです。「この子、グッドだね」って。「グッド」というのは褒め言葉なんですけれども、この子
たちは「グッド、グッド」とたくさん褒められながら毎日生活していますので、
人に声をかけられると、また褒めてくれるのかな、遊んでくれるのかなとちらっ
と思ってしまう。そうすると、そちらのほうにすうっと誘われて行ってし
まうということがあるかもしれません。でも、盲導犬がそういう動きをしてし
まうと、一緒にいる人はちょっと困ってしまいますよね。ですから、犬に対し
ては声をかけない、そこに犬がいないかのように、目の見えない方、見えにく
い方自身に対して、皆さん接客をしていただきたいなと思います。

それから、お店の中を案内されるときによくありがちなパターンというか、
ハーネスを引っ張られたこととか浅野さんありますよね、きっと。

浅野さん：そうですね。ハーネスとか、ハーネスを持っている手を引っ張られるとか、背
中を押されて椅子に押しえつけられるとか、そういうふうなことは困りますよ
ね。

〈お店で視覚障がい者を案内する方法〉

安保さん：ありがとうございます。

ここで皆さんにご案内の正しいやり方というか、基本的なやり方を少しだけ
お見せしたいと思います。

浅野さん、すみませんが、ちょっとお手伝いいただいてもいいですか。

浅野さんが来店されたとします。一番大切なことはご本人に皆さんの方から
声をかけるということですね。ご自身が目でどこに店員の方がいるのか探して
声をかけるということがとても難しいので、皆さんのほうからまず声をかける
ということですね。「いらっしゃいませ。何かお手伝いしましょうか。」という
ような形で、その方が自分が話しかけられているなということがわかるように
声をかけてください。

では、きょうはスーパーに来たことにしましょうか。「何かお手伝いします
か。」「何々がほしいので、そこまで連れて行ってもらえますか。」「はい、で
は売り場までご案内します。」というような形で一緒に歩き始めるんですけれ
ども、「こちらです。」と言って白い杖を引っ張ったり後ろから押したりすると、
すごく怖いんですね。

では、どうするのかというと、空いているほうの手の側に立って、手に触れて差し上げます。そうすると、ご本人はこういうのに慣れていらっしゃるので、肘や肩を持ってくださいます。これが「手引き」という、目の見えない方、見えにくい方を案内するときの歩き方の基本的な形です。肘や肩を持っていただいた状態で進みます。

今、急に進み始めたので浅野さんはちょっとどうしようかなという感じでしたけれども、必ず声をかけながら進み始めます。声をかけるポイント、進み始めるとき、止まるとき、右に曲がる時、左に曲がる時、方向転換するときですね。

それから、段差があるときは必ず声をかけながら進みます。

浅野さんは前へ進みますね。一回止まります。右に曲がります。右に曲がります。もう一度右に曲がります。「ここが何々売り場です。」という形になるんですけども、ここの案内を終わるときにもポイントがあります。「ここは何々売り場です。」というふうに離れてしまうと、ご本人がまだ人がいるのか、いないのか、どこにお礼を言ったらいいいのかというのがわかりません。ですから、離れるときには離れるということを必ず言葉で伝えてください。

一緒に買い物をするというのがほとんどだと思うので、売り場が見えるところで離れるということは余りないかもしれませんが、売り場のところとか、レジでお会計を終えた後、「ここがレジですので、私はここで失礼します。」というように、離れることを告げて離れるという形でお別れいただければと思います。

あと、椅子に案内するというのもよくあるのではないかと思います。先ほど浅野さんが体をつかんで座らせるということをされて怖かったというお話をされていましたが、椅子に案内するときには、「ちょっと手を失礼します。」という形で手をとっていただいて、「こちら、椅子の背もたれと座面です。」と言って、椅子をご自分で触っていただきます。そうすると、椅子の向きや形



〈手引きの仕方〉

を確認してご自分で座っていただけます。こうすると恐怖感なく座っていただくことができますので、皆さんそのようにお願いできればなと思っております。

ざっとお話をさせていただきましたけれども、盲導犬に対して何かしなければいけないことがあるわけではありません。犬はお店の中では静かにしていることができますので、皆さん怖がらずに受け入れていただければと思います。

最後に、浅野さんから、盲導犬と暮らし始めてこういうところが変わったとか、皆さんにお伝えしたいことをお話しいただければなと思っております。よろしいですか。

〈盲導犬との生活〉

浅野さん：訓練士さんは盲導犬に先ほど言ったようないろいろなお仕事を教えているので、私たちは歩くことが不安なく外に出られるようになりました。今までと生活が変わってきたことがとてもうれしいです。もう一つ、訓練士さんたちの中ではなくて、私たち使用者、ユーザーの中でとてもうれしいことは心が変わったこと。盲導犬を持とうと思ったときに一歩踏み出して、盲導犬が来て、盲導犬の余りにもピュアな前向きな心に私たちの心もどんどん変わって行って、私はフリルが来てから生まれ変わりができました。

怖いおじさんに「めくらの子」と言われたときも、フリルは尻尾からその人の心を変えて、「この子には負けた」と言われたときには、パピーウォーカーさんがとても人を愛する心を育てて大きくなった盲導犬、この間、オスカーちゃんが刺された事件もありましたが、人を信じるからこそ吠えなかったということ。私たちも人を信じるという気持ちで前に前に動けるようになりました。

私の目は進行性なので、今日を大事に、ほんのわずかな光が見えている今日を大切にという思い、そして、心の持ち方でこんなに人生が変わるんだということを考えさせられたのも盲導犬をいただいてからです。そして、訓練士さんは「使用者だけの幸せ、盲導犬だけの幸せではなくて、ふたりがハッピーであることが一番大事なんだよ」とおっしゃいます。フリルと一緒に歩いていて何かお仕事をし、出来たときはドヤ顔というんですか、「どうよ、どうよ」と尻尾をここにはたきます。「すごいでしょ、お母さん」と。そうすると「グッド」と。グッドという言葉は笑顔を作ります。フリルも笑顔になります。

こうやって毎日がとっても楽しくなって、私は目が見えなくなってからダイビングを始めました。盲導犬フリルが来てからふたりで沖縄に行けますし、障がい者のダイビングに行ってボンベを背負って潜っていましたが、今年からボンベを背負わない健常者と一緒に縦に潜るフリーダイビングに挑戦するようになりました。今まで進行性の目の病気、進行のみ、軽いのみというマイナスなことの中で、フリルといろいろなことで奇跡的な挑戦ができるようになったこと。皆さんが盲導犬を認めて社会に出られる理解をしていただくことで、人間ひとりずつが変わるということをお伝えしたいです。大きな声で盲導犬の理解、

障がい者の社会参加とあえて言わなくても、皆さんが自然に受け入れてくださる社会になることを私は望んでいます。

最後にちょっとだけ宣伝。幻冬舎エディケーションから出ました『もうどうけんふりふりとまり』、これはもう完売しましたが、図書館などに行くとありますので、お子さまに読んであげてください。そして、今まだ売出し中の『もうどうけんふりふりが空から降りてきた』、このふりふりが来たからいろいろなエピソードがあった、26個のエピソードを書きました。目の悪い人たちではなくて、心を病んでいる人の心に届くかなというようなエッセイをいっぱい入れました。これは今売っていますので、アマゾンとか盲導犬協会で購入してくださいと、盲導犬が社会に出て行くことを理解してくださるような内容が書いてありますので、どうぞよろしくお願いします。すみません。(拍手)

安保さん：ありがとうございます。

これからも浅野さんのように前を向いて笑顔で外へ出かけていく人が増えていけばいいなと思っております。

盲導犬を見かけたときにお声をかけていただくのは、犬に対してはでなくて、人に対してというのをお願いしたいと思います。

もう時間を過ぎてしまいましたので、本日はこれでお話を終わりにさせていただきたいと思います。どうもありがとうございました。(拍手)

〈受講者との質疑応答〉

司会者：安保さん、浅野さん、ありがとうございました。

いろいろ貴重なお話をしていただきました。フロアのほうでどなたかご質問等ございますか。

質問者①

(男性)：浅野さん、どうもいろいろ楽しいお話と同時に、私にとっては目から鱗で、人生70年やっていますが、初めてこのようなすばらしいお話を聴かせていただきました。ありがとうございます。

非常に無知な質問で申し訳ないんですけども、3点ほどあります。

1点は、簡単に申し上げますと、盲導犬の訓練の言語と言いますか、例えば「グッド」とかありますけれども、これは万国共通の訓練の言葉なのか。米語なのか英語なのか私わかりませんが、どういう共通語になっているのかということが1点。

2点目は、これから高齢者をはじめいろいろな形で、盲導犬を含めてお世話になる方たちが増えてくると思うんですよね。その場合、恐縮な話なんですけれども、1頭が訓練されて手元に来るまでにどのくらいのお金がかかるのかなと。これが2点目です。

3点目は、先ほどオスカーの事件の話がありましたけれども、あれの結末はどうなっているのかなということですね。

この3点を、よろしかったらわかる範囲で結構ですが、勉強したいと思っております。以上です。

安保さん：まず1点目が犬の指示語ですね。私たちは英語で指示を出しています。英語といっても日本語英語なんですけれども、「おすわり」は「シット」と言いますし、「ふせ」は「ダウン」と言います。「進む」は「ゴー」と指示しているんですね。ですから、英語がほとんどです。ただし、おもしろいんですけれども、「左側に寄って」という意味の指示だと「寄って」という日本語はないんですね。

英語で指示を出しているというのは、女性と男性で女性言葉と男性言葉があったり、地方に行くと言方というんでしょうか、なまりがあったりするので、日本語で指示を出していると、犬が方言やなまりなどで混乱してしまうことが可能性としてあり得るということで、今は英語、「シット」とか「ダウン」という形で指示を出すことに統一しています。

それから、お金ですけれども、1頭を育成するのに何千万円というお金がかかると言われてます。「言われています」というのは、これを正確に出すのはとても難しいことです。というのは、「1頭を育成するのに」と皆さんおっしゃるんですけれども、例えば盲導犬の候補犬が10頭いたとしても、盲導犬になる犬というのはその中の3頭から4頭、3割から4割くらいなんです。でも、犬たちも私たちと同じでそれぞれ性格があって、得意、不得意がありますので、フリルみたいに盲導犬がとても向いている性格の子もいれば、ジョンのように盲導犬のPR犬が向いている子もいるということで、盲導犬のお仕事に向いていて、楽しくお仕事をこなせる子だけを盲導犬にしているんです。ですので、1頭を飼育するのに例えばその3倍の犬たちを飼育していかなければならないということになるわけですね。そうやって、ほかの犬にかかるお金だったり。

あと、盲導犬を育成するといっても、育成して、「はい」とお渡しして終わりではないんですね。その後、フォローアップといって、訓練士が盲導犬ユーザーのところに行って、ちゃんと歩けているかなという、メンテナンスみたいなことをさせていただいたり、そういうことにかかってくるお金もあるので、一概に幾らと言えないんですけれども、何百万円というお金がかかると言われてます。実際そのくらいはかかっているんじゃないかなと思います。

ただ、私たちは盲導犬ユーザーの方からお金をいただくということは基本的にしていません。盲導犬を無償で貸与という形でさせていただいていますので、皆さんの寄附、募金がとても大切なことになってきますので、こちらのご協力もぜひお願いできればなと思います。

3点目はオスカーのことですね。皆さんもご存じですかね、ことしの夏くらいに盲導犬が刺されてしまったという事件がありまして、最終的にどうなった

というような報道は大々的にはされていませんけれども、犯人は見つかっていないようです。ただ、私はたまたまその盲導犬ユーザーの方が特にその問題を引きずることもなく過ごせているというのは何となく知っています。そのユーザーの方は、私たち日本盲導犬協会から犬をお渡しした盲導犬ユーザーの方ではないので、詳しいところまでは私もわからないんですけど、聞いたところによると、その方自身は今は特に問題なく歩けている、楽しい生活をされている。楽しくというか、皆さんに見守っていただきながら歩けているということであるみたいです。

質問者①

(男性)：ありがとうございます。

浅野さん：私自身は、その事件の後、議員会館に行って、皆さんにヒアリングという形で、盲導犬ユーザー何人かでお話に行きました。私たちが一番伝えたかったのは、盲導犬は何をされても我慢するような訓練をされているというような間違った報道が流れたことが悲しかったわけですね。そういうことではなくて、正しい報道をしてほしいと。オスカーちゃんは多分我慢強くて痛さに耐えられる、泣かなかったのはオスカーだから泣かなかった。フリルだったらきっと「キャン」と言っていると思います。

ただ、その人に対して「ワン」と言わなかったら、先ほども話しましたように、パピーウォーカーさんたちに愛情たっぷりで育てられているので、吠える必要がないんですね。人を信じているし、怒ることもないので。それで吠えなかったんだけど、テレビでは「吠えない訓練をしてかわいそうだ」というようなことが言われたことと、「盲導犬は早死にする」というような間違ったことを言われました。普通の犬も病院に行ったり大事にされている子が多いんですけど、盲導犬は月に1回、病院でちゃんと診てもらうので、普通の子よりちょっと長く生きる子もいるというくらい長生きしますので、皆さんに心配していただいたんですけど、そのような形で私たちは過ごしています。

司会者：ありがとうございます。そのほか、いかがでしょうか。

ちょっと私のほうから伺っていいですかね。先ほど買い物のお話が出ましたけれども、実際にお店に入って、盲導犬とユーザーの方が通れる通路の幅というのはどの程度の目安が、訓練の段階で盲導犬にどこまでだったらオーケーというような出し方をされていますか。

安保さん：通路の幅ですが、基本的に人と犬が並んで歩ける幅だったらそこを通る、並んで歩ける幅よりも狭い幅だったらそこは避けるというふうに、訓練では教えています。なので、犬と人だけが歩こうと思ったらある程度の幅は必要かなと思うんですけど、お店の中はどなたかが案内してくださるというのが基本的

なところかなと思います。通いつめていて、そのお店の中の構造は全部わかっていることなら必要ないかもしれないですけども、盲導犬は道を教えてくれるわけではないので、お店の中では皆さんの手が必要になってくるんですね。なので、人と一緒に歩いているときには盲導犬はお仕事はしません。その方が「通路が狭くなっていますよ」というふうにご案内をしてくだされれば、狭いところでも歩けるので、そのようにお願いしたいと思います。

司会者：ありがとうございました。

まだご質問あるかもわかりませんが……。

安保さん：すみません、もう一つ。

司会者：はい、どうぞ。浅野さんですね。

浅野さん：盲導犬のユーザーとして、犬はテーブルの下に入って待つんですけども、テーブルの下に平ったい鉄の板があるのがわかりますかしら。脚が出ているのだとどうにか中に入り込むんですけど、平ったい台になっているテーブルの場合は盲導犬は入れないので、どうしても外で待つことになるんですけども、皆さんの邪魔になるので、テーブルの脚は犬が入り込みやすいようなものを選んでいただけたらうれしいと思います。

司会者：ありがとうございました。それではこれで終了にいたします。



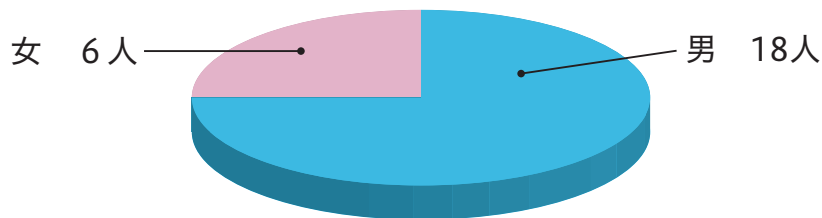
〈第2部講習風景〉

受講者アンケート集計結果

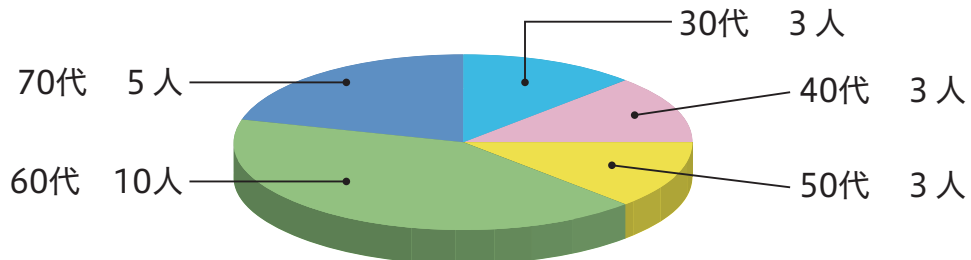
講習会を受講した40名の方々に終了後、内容などについてアンケートをとりました。その結果、24名の方から回答を得ました（回答率60%）。

これはアンケートを集計したものです。

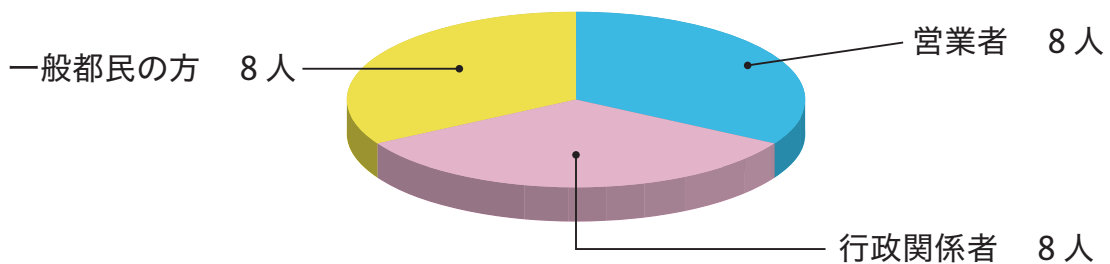
1 あなたの性別をお答えください。



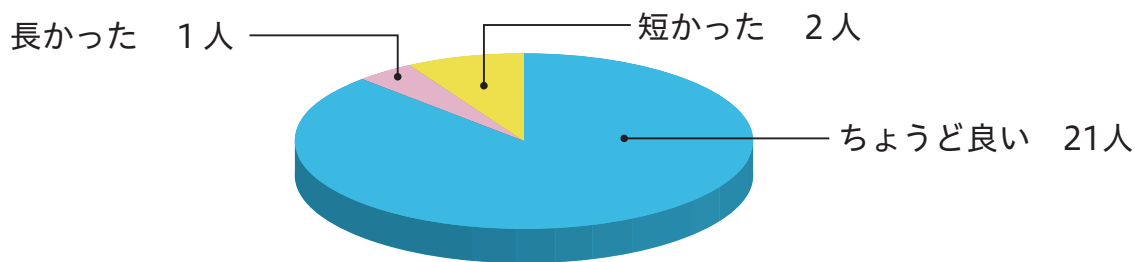
2 あなたの年齢をお答えください。



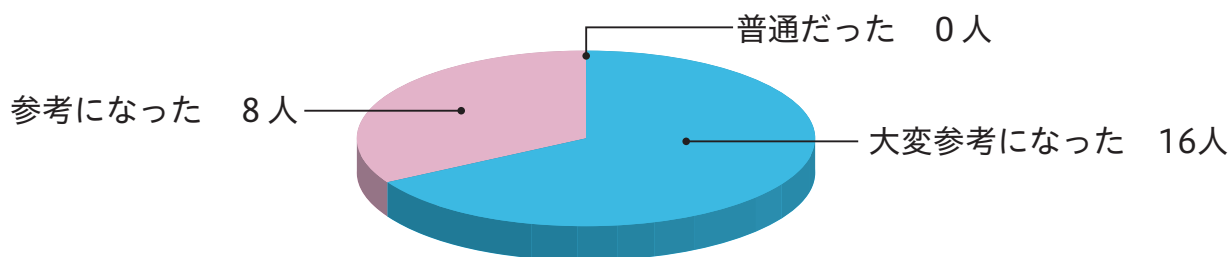
3 あなたに該当するものをお答えください。



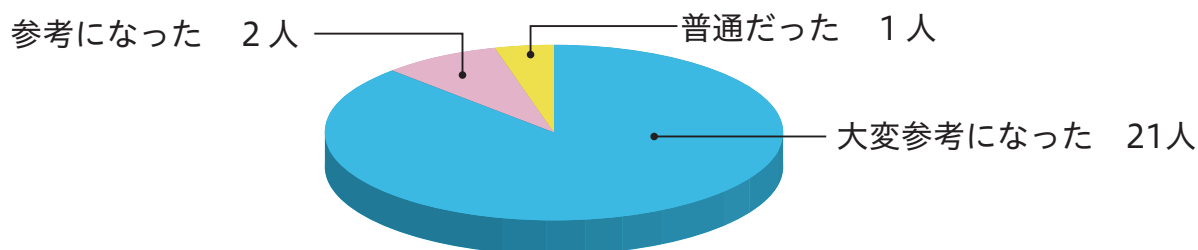
4 講習会開催時間についてお聞きします。



5 『高齢者のみまもり』についてお聞きします。



6 『盲導犬同伴受け入れ』についてお聞きします。



7 今回の講習会についてご意見・ご感想・ご要望等がございましたら、ご記入ください。

(1) 『高齢者みまもり』について

- ・事例についてもう少し細かく説明してほしかった。
(例：ささえあい訪問サービスを利用することで、どのような状況をふせぐことができるかなど。)
- ・高齢者みまもりネットワークは知り合いの方にも教えようと思いました。

(2) 『盲導犬同伴受け入れ』について

- ・目の不自由な方への対応をためらっていたので、お話を聞いて良かったです。
- ・大変貴重なお話でした。盲導犬ユーザーの側に立って考えることができました。
- ・大変勉強になりました。
- ・さらに勉強していきたいと思います。
- ・少し話が長かったように思う。なるべく簡素にまとめ、講演時間を守っていただきたい。

(3) その他

- ・とても勉強になりました。ありがとうございます。



平成 27 年 3 月

「盲導犬を知る・高齢者をみまもる地域力を知る集い」報告書

開催日時：平成 26 年 12 月 9 日（火）午後 2 時～4 時

会 場：コール田無

主催 公益財団法人 東京都生活衛生営業指導センター

電話 03-3445-8751（代）

後援 西東京市

電話 042-464-1311

社会福祉法人 西東京市社会福祉協議会

電話 042-438-3774（代）