

補助犬ユーザー受け入れガイドブック：飲食店編

“誰もが安心して飲食を楽しむために”

第1版 （令和3年）



はじめに

身体障害者補助犬（以下、補助犬）は、障害のある人の生活に大きな役割を果たしています。補助犬との生活が始まったら、もっと積極的に外出できる！、ずっと行きたかったあのお店に行ってみよう！…補助犬は、補助犬と暮らす障害のある人（以下、補助犬ユーザー）の生活に彩りを添える存在です。

「外食」は、そのお店の味を堪能することはもちろん、他者との交流の場として、人々の生活を豊かにするひとときです。その意味で、飲食店もまた、生活に彩りを添える大切な場として、補助犬ユーザーはもちろんのこと、すべての人に開かれた場であることが望まれます。

一方で、補助犬ユーザーを受け入れる飲食店は、「他の利用客の反応が心配」「補助犬の衛生面は？」「補助犬ユーザーへの対応が分からない」など、多くの不安を抱えているかもしれません。本ガイドブックは、飲食店での様々な場面を想定した対応例や実例をふまえて、補助犬ユーザーはもちろんのこと、飲食店の他の利用客、さらには、飲食店のスタッフなど、『すべての人が安心して補助犬の同伴を受け入れられる社会の創造』を掲げて作成しました。誰もが安心して飲食を楽しめるお店づくりに向けて、本ガイドブックを役立てていただければ幸いです。

内容

はじめに	1
1. 笑顔広がる飲食店.....	4
2. 他の利用客の反応.....	7
3. 基本情報	9
3-1. 身体障害者補助犬法.....	9
3-2. 障害者差別解消法.....	10
3-3. 法令順守（コンプライアンス）を推進する.....	11
4. 補助犬ユーザーと補助犬.....	12
4-1. 補助犬ユーザー.....	12
(1) 盲導犬ユーザー・視覚に障害のある人.....	13
(2) 介助犬ユーザー・肢体不自由のある人.....	13
(3) 聴導犬ユーザー・聴覚に障害のある人.....	13
4-2. 補助犬の役割.....	14
4-3. 補助犬に関わる認定.....	15
4-4. 補助犬と社会のかかわり.....	19
(1) 補助犬の衛生管理.....	19
(2) 犬に対する不安（アレルギー／恐怖）のある人への対応.....	20
(3) ペットとの見分け方.....	21
(4) 補助犬以外の役割を持つ犬との区別.....	21
(5) 海外で育成された補助犬.....	22
(6) さまざまな名称で表される犬.....	23
(7) 合同訓練（共同訓練）中の補助犬候補犬の受け入れ.....	23
(8) 新型コロナウイルスによる影響.....	23
5. 飲食店への補助犬ユーザーの受け入れ.....	25
5-1. 不安1：他の利用客の反応が心配.....	26
5-2. 不安2：店内が狭くてスペースがない.....	30
5-3. 不安3：犬は汚いのでは？アレルギーが心配.....	34
5-4. 不安4：対応が分からない.....	35
5-5. 様々な場面における受け入れ.....	36
(1) 全体に共通すること.....	36
①盲導犬ユーザー・視覚に障害のある人への対応.....	37
②介助犬ユーザー・肢体不自由のある人への対応.....	40
③聴導犬ユーザー・聴覚に障害のある人への対応.....	42
(2) 予約を受ける際の対応.....	43

(3) 予約時に補助犬の同伴について申し出がなかった場合.....	44
(4) 座敷席を利用したとき.....	44
(5) ビュッフェの利用時.....	44
(6) 問題とその対処.....	45
6. スタッフの教育	47
7. 利用客への啓発	49
8. 補助犬同伴の受け入れ Q&A	51
おわりに	53
参考資料	54
1. 補助犬同伴受け入れを円滑にするためのチェックリスト.....	54
2. スタッフの教育資料.....	55
3. 利用客への周知資料（厚生労働省リーフレット「もっと知ってほじょ犬」）.....	56
4. 利用客への周知資料（ポスター）.....	57
5. 身体障害者補助犬法担当窓口.....	58
6. 団体リスト	61
7. 参考・引用文献	61
8. 関係法令	62

1. 笑顔広がる飲食店

～あるお寿司屋さんでの出来事～

盲導犬ユーザーが店員に入店を断られ、入り口で立ちすくんでいる。

すると、お店の中から子どもの声が…

「僕、盲導犬知ってるよ。盲導犬はお店に入っていいんだよ。」

小学校で盲導犬の役割を勉強した子どもが、そう説明した。

店員は、それならば…と、盲導犬ユーザーの入店を受け入れる。

しばらく経ってから、他のお客さんが入店する。

そして、一言。

「盲導犬いいこにしてるじゃん。ご主人、この店、繁盛するよ！」

これは、実際の出来事です。後から入ってきた利用客は、補助犬ユーザーが受け入れ拒否をよく経験していることを知っていたのでしょう。補助犬を受け入れているお店の姿勢を評価する声かけをしたものと思われます。

きっと補助犬の入店を説明した子どもは得意満面の笑顔だったでしょう。このお寿司屋さんでの微笑ましい雰囲気は想像できます。

補助犬ユーザーは、まだ多くの飲食店で受入れ拒否を経験しています。しかし、補助犬を受け入れてみた飲食店では、素敵な笑顔が広がっています。

以下は、飲食店等を利用した補助犬ユーザーの体験談です。快く迎え入れてくれた飲食店の存在は、補助犬ユーザーの生活に彩りを添えていることがわかります。

補助犬ユーザーに限らず、社会には何らかの障害のある人は 7.6%いるといわれています（平成 30 年度，厚生労働省）。また、高齢者は人口の 28.7%を占めます（総務省統計局，2020）。飲食店が、生活に彩りを与える存在として、さらに多くの人を笑顔にすることができるようになることは、とても素晴らしいことです。

■エピソード 1

「個人飲食店は断られるケースが多く、ハードルが高いため、利用することを諦めてしまっているのですが、最近、近所にある個人店に友だちと立ち寄ってみたら、『受け入れは初めてだけど、全然良いよ』と迎え入れてくれました。お食事を終えて帰るときは、『また来てね』と言ってくれました。そのような声かけはもちろん、なにより近所に盲導犬をウェルカムしてくれる個人店ができたことが嬉しかったです。身構えずに入ることが出来るチェーン店を選びがちな自分がいて、（食べたいものでお店を選ぶという）本来の形ではないことにモヤモヤしていたのですが、個人店で受け入れてもらえて『また来てね』と言ってもらえたことは本当に嬉しかったです。」

■エピソード 2

「地元のお店やクリニックなどには、『お手伝いが必要な時は遠慮なく声をかけてくださいね』と言ってもらえます。例えば、そのお店を利用しない日でも、バス停にいと、バスが行ったばかりなのか、何分後にくるかなど、時刻表や接近情報などを見てくれます。見守っていただいていることを、とても嬉しく思います。」

■エピソード 3

「昨年だったと思いますが、地方の居酒屋さんに行きました。はじめてのお店だったので、予約の時点で盲導犬がいることを伝えておきました。当日、お店に伺うと、盲導犬用のスペースが確保され、ふわふわな毛布まで用意してくださっていました。純粹に嬉しく、有り難く、とても心地よく食事を楽しむことができました。チェーン店でしたので、後日、本社にもお礼の連絡をさせていただきました。これは特別なケースかもしれませんが、こんな風に盲導犬ウェルカムなお店が増えるといいなぁと感じます。」

■エピソード 4

「私は耳が聞こえないのでわからないのですが、（聴導犬を見て）不思議そうな顔をしているお客様がいたら、（スタッフの方が）軽く説明してくださったり、補助犬がいるのが当然のような振る舞いをしてくださると、助かるなと思っています。『特に良かった』と意識して気づく事柄ではないですが、『普通に過ごせた』という経験のほうがベストです。」

■エピソード5

「盲導犬と生活を始める少し前に行くようになった居酒屋がありました。盲導犬の生活が始まってから、盲導犬と一緒に受け入れてもらえるか心配しながら、その居酒屋に連絡したら、『もちろん大丈夫ですよ』と喜んで受け入れてくれました。その後も、お店にいくたびに声をかけてくれます。

私が普段から盲導犬の衛生面に配慮していることを見てくれていたようで、『遠慮なく座敷席も利用して良いよ』と言ってくれました。1頭目の盲導犬が引退する時には、その居酒屋で友人がお別れ会を催してくれ、お店の方が犬も食べられる食品でケーキを作ってくれました。客と店員という関係を越えて、親密な関係を築けています。2頭目の盲導犬と一緒に今も通っています。」

■エピソード6

「私はインターネットでおいしそうなお店を調べて行くことがよくあるのですが、お店までの道順や目印を聞くついでに盲導犬同伴についても連絡するようにしています。そうするとだいたいのお店でご了解をいただけます。とはいっても、なかには初めはどこか盲導犬の受け入れに不安そうな雰囲気のあるお店もあります。しかし、盲導犬がとても行儀良く、おとなしくしているのを見て、帰る頃には『また来てねー♪』と店員さん皆で見送ってくださった所もありました。よく行く喫茶店や居酒屋さんなどでは、盲導犬も含めて、特別扱いをするわけでもなく、ある程度放っておいてくれるので、かえってそれが心地よく過ごさせてもらえています。」

■エピソード7

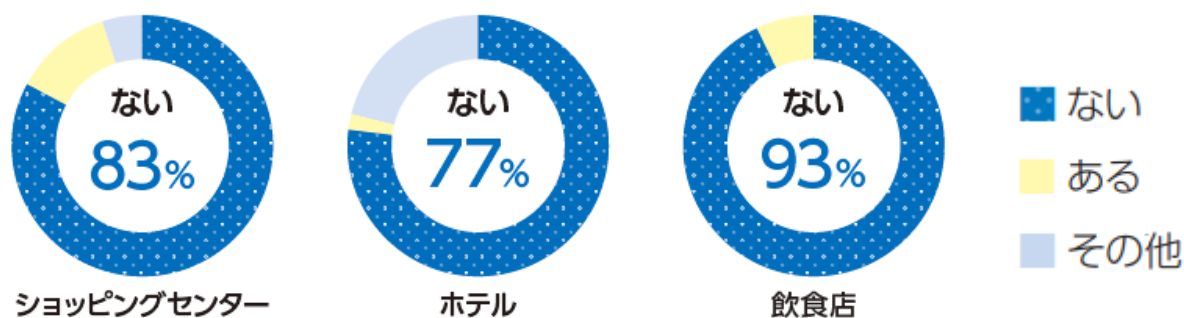
「カウンター席のみの狭いラーメン屋さんを利用した時、『わんちゃんも入れるように』と、椅子を調整してくれました。カウンターの半分を私と犬が使っているような状況になっても、『いいよ、いいよ』と快く受け入れてくれました。回転率がなんぼのラーメン屋さんで申し訳なくて、『急いで食べて出ますんで』というと、『いいよ、ゆっくり食べてね』と言ってくれました。お店の売り上げや忙しさもあつたはずなのに、受け入れてくださり、『また来てね』と言ってくれました。帰る際は、一番混まない時間帯をお聞きして、その後はその時間帯に利用するようにしています。ラーメンは私の大好物ですが、ラーメン屋さんにはなかなか受け入れてもらえることができないので、とても嬉しかったです。」

2. 他の利用客の反応

飲食店を含む多くの業種で、補助犬の同伴を受け入れる際に、最も心配することとして、「他の利用客の反応」があげられています。「すべてのお客様に喜んでいただくこと」を大切にする飲食店にとって、自然に生じる不安かもしれません。

実際のところ、補助犬の同伴により、他の利用客はどのような反応を示すのでしょうか？令和元年度に行われた厚生労働省の調査研究報告書によると、補助犬を受け入れた経験のある施設のうち、他の利用者からの苦情はほとんどありませんでした（他の利用者からの苦情なし：ショッピングセンター98%、ホテル100%、飲食店93%）。他の利用者から苦情があったのは、ショッピングセンター41施設中1施設、ホテル102施設中0施設、飲食店15店舗中1店舗でした。飲食店は、調査対象店舗のうち、補助犬を受け入れた経験のあるお店が15店舗のみで、うち1店舗で一般の利用者から苦情を受けた経験がありました。その内容としては、「健常者が、障害者に付き添っているのに、なぜ盲導犬と一緒にいるのか。」という内容でした。

補助犬の同伴に懸念を示す人は、わずかであることがわかります。また、上記のような苦情があった場合は、補助犬の役割をお伝えすることで、補助犬の存在を理解していただけるでしょう。本ガイドブックでは、他の利用客にも安心して補助犬を受け入れてもらえるよう、大切なポイントを紹介しています。ポイントをおさえて対応することで、すべての利用客に快適に笑顔で飲食を楽しんでいただけることでしょう。



補足：苦情のほとんどは、補助犬の問題ではなく従業員の理解不足による対応の不備によるもの。他の利用者から苦情を受けた経験のある施設は、ショッピングセンターで1例（41施設中）、飲食店で1施設（15施設中）のみ。

（身体障害者補助犬の普及・啓発のあり方に関する調査研究報告書，2020）

ここからは、補助犬同伴での受け入れを社会で整え、補助犬ユーザーの社会参加を促進するための、法的枠組みを説明します。法的な視点で補助犬ユーザーの受け入れを考えると、どうしても難しく感じてしまうかもしれません。

まずは、飲食店の持前のホスピタリティ（おもてなし）の心により、「お客様に喜んでいただく」ために何ができるか？という視点で、補助犬ユーザーの受け入れを考えていただくようお願いします。思いのほか受け入れへのハードルが下げられるのではないかと思います。これ以降の情報を参考に、補助犬ユーザーを始めとして、さまざまなニーズのある人がお店でのご飲食を、笑顔で楽しんでいただける工夫をしてくださいますと幸いです。



誰もがその人らしい生活を送ることのできる社会をめざして

3. 基本情報

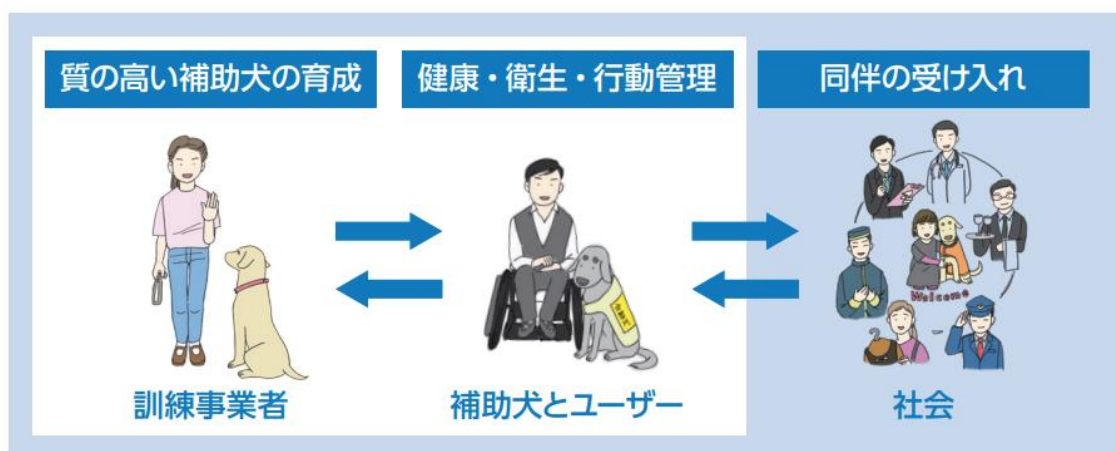
3－1. 身体障害者補助犬法

身体障害者補助犬法（以下、補助犬法）は、補助犬ユーザーの自立と社会参加の促進を目的とした法律です。この目的を果たすために、

- ①補助犬を訓練する訓練事業者には質の高い補助犬の育成
- ②社会には補助犬を同伴した障害のある人の受け入れ
- ③補助犬ユーザーには補助犬の衛生・健康・行動の管理

が義務付けられています。②について、不特定多数の者が利用する飲食店も補助犬同伴の受け入れが義務化されています。

この3つの義務により、補助犬ユーザーも安心して社会参加でき、社会も安心して補助犬ユーザーを受け入れられるシステムが構築されています（p. 15）。



3－2．障害者差別解消法

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）は、障害がある人もない人も、互いに、その人らしさを認め合いながら、ともに生きる社会を作ることを目的とした法律です。この目的を果たすために、国・地方公共団体・事業者に対して、①「不当な差別的取扱い」の禁止、②「合理的配慮」の提供を求めています。

①「不当な差別的取扱い」の禁止

国・地方公共団体・事業者が、障害のある人に対して、正当な理由なく、障害のみを理由として差別することを禁止している。

例) お店に入ろうとしたら、補助犬の姿を見て入店を拒否された。

②「合理的配慮」の提供

国・地方公共団体・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除くために何らかの対応を求められたときに、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）を求めている。

例) 補助犬同伴での食事の予約があったとき、可能な範囲で足元の広い席を案内している。

ポイント！

補助犬の同伴拒否は単なる「犬」の拒否ではありません。法律に則り、訓練、認定、管理のなされた「補助犬」を理由に施設等の利用を拒否することは、障害のある人の差別にあたる行為です。これは、身体障害者補助犬法に反するとともに、障害者差別解消法によるところの「不当な差別的取扱い」に該当するものです。

3-3. 法令順守（コンプライアンス）を推進する

（１）補助犬ユーザーの受け入れ拒否＝法令順守（コンプライアンス）上の問題

公共施設、公共交通機関、店舗などの不特定多数の人が利用する施設では、「補助犬を同伴する障害のある人を拒否してはならない」ことが、補助犬法で義務付けられています。受け入れ事業者は法令順守（コンプライアンス）を推進していく上で、「補助犬ユーザーの受け入れ拒否をしてはならない」ことを、自らのスタッフはもちろんのこと、お店を利用する社会の人々に対しても周知することが大切です。

（２）補助犬ユーザーの受け入れ

＝「法令順守（コンプライアンス）」＆「共生社会の実現」

補助犬ユーザーの受け入れは「法令順守（コンプライアンス）」のためだけでなく、「共生社会（障害のある人もない人も分け隔てなく暮らしていくことのできる社会）の実現」につながる大切な行動です。「補助犬ユーザーの受け入れは当然である」という意識がスタッフに根付いていることは、スタッフ一人ひとりが「受け入れのために何かできるか」を考えて行動するための大切な素地となります。

（３）利用客を含めた「受け入れは当然である」という意識の醸成

補助犬法は、「国民」にも補助犬ユーザーに対し必要な協力をするよう求めています。つまり、国民一人ひとりの協力なくして、補助犬同伴拒否という課題は解決できません。補助犬ユーザーの受け入れに対する受け入れ事業者の毅然とした姿勢は、利用客ひいては社会全体に「補助犬ユーザーの受け入れは当然である」という意識を醸成していくことになるでしょう。

4. 補助犬ユーザーと補助犬

「身体障害者補助犬」(以下、補助犬)と生活する人を補助犬ユーザー(補助犬使用者)と呼びます。補助犬とは、盲導犬、介助犬、聴導犬の総称です。補助犬は、身体障害のある補助犬ユーザーの自立と社会参加に資するものとして、補助犬法に基づき訓練・認定された犬です。



盲導犬

介助犬

聴導犬

4-1. 補助犬ユーザー

補助犬ユーザーは、視覚に障害のある盲導犬ユーザー、肢体不自由のある介助犬ユーザー、聴覚に障害のある聴導犬ユーザーです。障害の度合いや症状は人それぞれであり、日々の暮らしやコミュニケーション方法は個々に異なります。

補助犬ユーザーに共通しているのは、障がいの度合いや症状に関わらず、補助犬ユーザーとしての義務(補助犬の衛生・健康・行動管理)を果たせる者であるということです。つまり、このような義務を果たせない人は、補助犬ユーザーとして認定されません。

（１）盲導犬ユーザー・視覚に障害のある人

視覚に障害のある人の見え方は、人それぞれです。全盲の人だけでなく、ある程度、視覚を活用できるロービジョンの人もあります。盲導犬と生活する人も同様であり、全く見えない人だけが、盲導犬と生活しているわけではありません。

視覚に障害のある人は、障害福祉サービスの利用等によって日常生活訓練を受けることができます。そのため、単独での歩行や日常生活を続けることが可能です。

（２）介助犬ユーザー・肢体不自由のある人

肢体不自由のある人は、障害が多岐にわたります。車椅子を使用している人だけでなく、杖を使用している人、杖を使用していない人もいます。下肢だけに障害があり、上肢に障害のない人もいれば、上肢にも障害があり手の筋力が弱い人もいます。障害の度合いや症状によって、施設等に求める設備も異なります。

（３）聴導犬ユーザー・聴覚に障害のある人

聴覚に障害のある人には、音が聞こえない・聞こえづらいというだけではなく、音は聞こえていても音が歪んで聞こえる（何を話しているか聞き取れない）という人もいます。また、補聴器や人工内耳の使用により、ある程度音声を聞き取ることができても、雑音が多い場所では聞き取りづらくなる場合もあります。さらに、中途失聴の場合は、話すことに不自由がないこともあります。

4－2．補助犬の役割

【盲導犬】

視覚に障害のある人の安全な歩行をサポートするために訓練を受けた犬です。障害物をよける、曲がり角や段差を知らせるなど、環境の情報を盲導犬ユーザーに伝えます。盲導犬ユーザーはこの情報を手掛かりに進むべき方向を盲導犬に伝え、目的の場所まで移動します。盲導犬の多くは、ラブラドル・レトリバーやゴールデン・レトリバー、それらのミックスなどの大型犬です。



【介助犬】

手や足等に障害のある人の日常生活動作の一部を介助するよう訓練された犬です。落としたものを拾って渡す、緊急時にスマートフォンを探して持ってくる、ドアの開閉、衣服の着脱、冷蔵庫から飲み物の取り出し、歩行介助、移乗の補助などです。手や足等に障害のある人は、障害が個々に異なるため、介助犬が行う作業もそれぞれ異なります。介助犬は盲導犬と同様に大型犬が主ですが、大型犬ではない介助犬が実働している場合もあります。



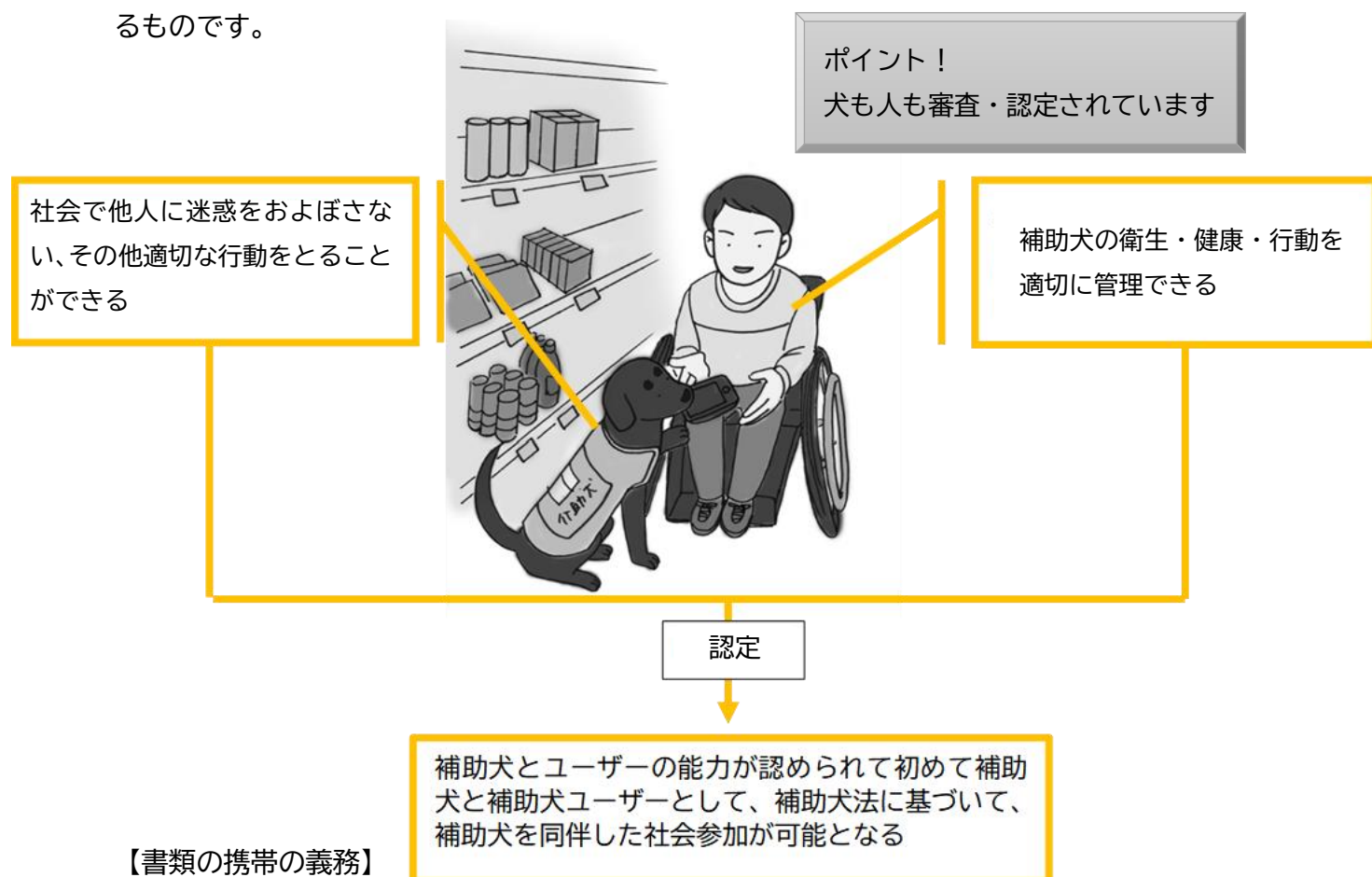
【聴導犬】

聴覚に障害のある人に必要な音のいくつかを知らせるように訓練を受けた犬です。必要な音は聴導犬ユーザーによって異なります。例えば、室内ではファックスやインターフォン、調理器具の鳴る音、屋外ではクラクションや自転車のベル、名前を呼ぶ声、火災報知器などがあります。また、聴覚に障害のある人は、周りに障害があることを認識してもらいにくいことがあります。聴導犬の存在により、周りの人に聴覚に障害があることを理解してもらうことができます。それにより緊急時などに他者の支援を受けやすくなるという二次的な効果もあります。聴導犬は小型犬から大型犬まで、様々な大きさ、そして、様々な犬種がいます。



4-3. 補助犬に関わる認定

社会の人々が補助犬を安心して受け入れられるよう、補助犬の安全と安心は多面的に守られています。以下は、補助犬の安全と安心がどのように担保されているかを説明するものです。



【書類の携帯の義務】

補助犬ユーザーは、A. 身体障害者補助犬認定証（盲導犬使用者証）と B. 身体障害者補助犬健康管理手帳を所持し、関係者の請求があるときは、これを提示しなければなりません（p. 16, 17 参照）。これらは、厚生労働省令で定められた書類であり、補助犬が法律に基づいて訓練・認定され、補助犬が公衆衛生上の危害を生じさせるおそれがない旨を明示するものです。

【表示の義務】

補助犬には、補助犬であることを記す表示を補助犬の胴体に見やすいようにつけなければなりません（p. 18 参照）。この表示により、ペットと一目で区別することができます。また、補助犬が何らかの問題を起こした際には、その表示に記載されている補助犬の認定を行った指定法人に連絡することが可能です。

身体障害者補助犬認定証 (〇〇犬)	
	
使用者名 (性別) 生年月日 使用者の住所及び連絡先 犬の名前 (性別) 生年月日 犬種、毛色、毛質 狂犬病予防法に基づく登録番号	
認定番号 認定年月日 指定法人名 指定法人の代表者名 指定法人の住所及び連絡先	
訓練事業者名 訓練事業者の代表者名 訓練事業者の住所及び連絡先	

盲導犬使用者証

ユーザー
と盲導犬
の写真

氏 名 ○○○○○
 犬 名 △△△
 登録番号 日本-□□□
 認定 日 2004年○月○日

ユーザー

氏 名	○○○○○	男・女
住 所	○○○○○○○○○○○○○○○○	
電 話	○○-○○○○-○○○	
生年月日	昭和○○年○月○日	
手帳番号	○○県第○○○○○号	

盲導犬

犬 名	△△△	雄・雌
犬種・色	ラブラドル・リバー 白	
生年月日	○○年○月○日	

当協会は昭和53年12月1日、盲導犬訓練士を認定する法人として
 国家公安委員会の指定を受けました。

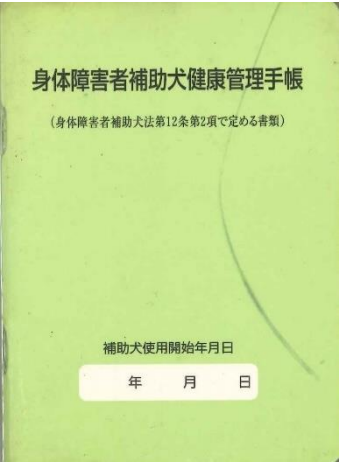
特 許 公 益 増 進 法 人

認定者 日本盲導犬協会

横浜市港北区新吉田町6001-9
 TEL: 045-590-1595
 FAX: 045-590-1599

補助犬の同伴を受け入れる際に、書類の提示を求めることは失礼に当たりません。書類を提示できない場合、国が指定した補助犬の法人以外の組織が独自に発行した証明書を提示された場合は、法令上、受け入れの義務はありません。

B. 身体障害者補助犬健康管理手帳



獣医師による健康管理記録 (予防接種、検診等の記録)	
年 月 日	
獣医師名 (印)	
診療機関名、住所	
年 月 日	
獣医師名 (印)	
診療機関名、住所	

犬の名称・性別	
犬 種	
犬の生年月日	
狂犬病予防法に 基づく登録番号	
毛 色 ・ 毛 質	
使用者の名称	
マイクロチップ番号 (使用の場合のみ)	

C. 補助犬の表示

1. 表示例（介助犬）

介 助 犬	
認 定 番 号	〇×△ 第 1234 号
認 定 年 月 日	平成〇〇年△月×日
犬 種	ラブラドル・レトリバー
認 定 を 行 っ た 指 定 法 人 の 名 称	〇△□×リハビリテーションセンター
指 定 法 人 の 住 所 及 び 連 絡 先	社会福祉法人 日本介助犬協会 愛知県長久手市福井1590-51 0561-64-1277



（写真提供：社会福祉法人日本介助犬協会）

2. 表示例（盲導犬）／ハーネスの形／ハーネスバック



ハーネスバック



上：バーハンドル 下：U字ハンドル

（写真提供：公益財団法人日本盲導犬協会）

4-4. 補助犬と社会のかかわり

(1) 補助犬の衛生管理

飲食店で安心して補助犬ユーザーを受け入れる上で、大切なことは犬の健康と衛生状態、さらには行動の管理です。犬は感染症に関する予防・管理方法が確立している動物です。さらに、適切に訓練され、行動を管理されている補助犬は、感染症のリスクを高める行動をとることはありません。

1. 健康管理

- ✓ 狂犬病予防接種
- ✓ 混合ワクチン接種
- ✓ 外部・内部寄生虫駆除
- ✓ 定期健康診断



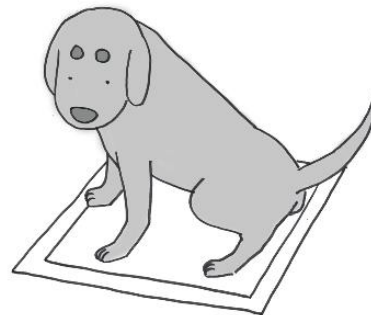
2. 衛生管理

- ✓ 定期的なシャンプー
- ✓ 毎日のブラッシング



3. 行動管理

- ✓ 咬まない
- ✓ 吠えない
- ✓ むやみに人や物を舐めない
- ✓ 適切な場所でユーザーの指示により排泄する

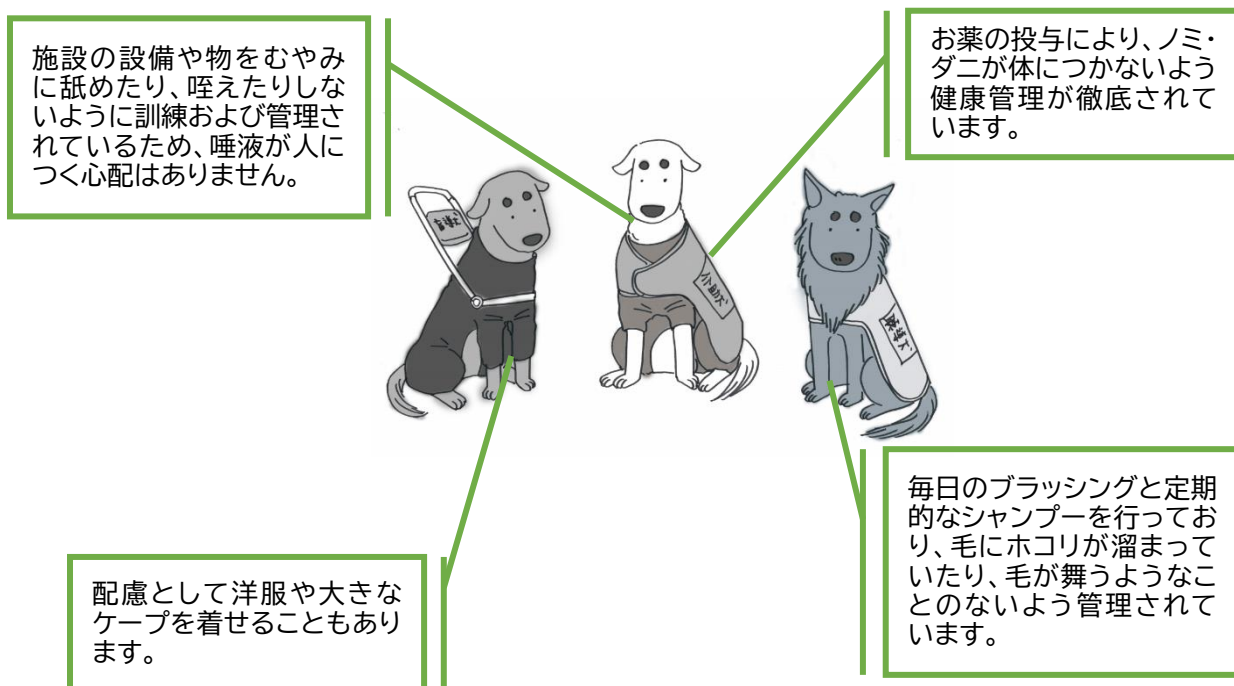


（２）犬に対する不安（アレルギー／恐怖）のある人への対応

補助犬同伴の拒否事例として、「犬アレルギーがある（犬が怖い）利用客がいるかもしれない」といわれることがあります。

犬アレルギーの原因はおもにフケと唾液ということが分かっています。そのため、補助犬は、特にフケや唾液のついた毛の飛散が少なくなるように、補助犬ユーザーがこまめに衛生管理をし、周囲に迷惑をかけないように気をつけています。

しかしながら、アレルギーのある人にとっては犬が清潔か否かにかかわらず、犬の存在そのものが精神的に負担となることが考えられます。そのため、補助犬ユーザーも、アレルギーがある人への配慮としてアレルギー症状の心配がないように、可能な限り近くの席になることがないようにと考えています。犬アレルギーのある利用客がいた場合、スタッフが、補助犬ユーザーと犬アレルギーがある双方の利用客が可能な範囲で距離をとれるよう配慮をすることで、双方に安心してご利用いただくことができるでしょう。



犬が怖い人に対しても、対応はアレルギーのある人と同様です。「怖い」という感情は自然に湧いてくるものですし、補助犬ユーザーにとっても心配ですので、可能な範囲で距離をとれるよう配慮することが、双方にとって適切な対応となります。

次頁は、犬アレルギーや犬が怖い人などへの声かけの例です。

～犬アレルギーのある人／犬が怖い人がいた場合の声かけ（例）～

補助犬ユーザーに対して

「犬アレルギーがある（犬が怖い）とのことでしたので、少しお席を離させていただきます」

「犬アレルギーのある（犬が怖い）方からお申し出がありました、お互いに少し距離を取るために、あちらの席にご移動いただいてもよろしいでしょうか」

アレルギーのある（犬が怖い）方に対して

「離れたお席（場所）をご案内しますので、安心してご利用ください」

「お互いに距離を取るために、あちらの席にご移動いただいてもよろしいでしょうか」

（３）ペットとの見分け方

補助犬と補助犬ユーザーは、一般のペットと飼い主とは異なります。補助犬は、胴体の見やすいところに p. 18 のような表示をつけることが義務付けられています。また、盲導犬は白または黄色のハーネス（胴輪, p. 18）をつけていることで、見分けることもできます。

（４）補助犬以外の役割を持つ犬との区別

社会で働く犬の中には、補助犬の他に病院や高齢者施設で働くセラピー犬などもあります。また、海外では、日本の身体障害者補助犬法のもとでは補助犬として認められていない種類の犬（サービスドッグまたはアシスタンスドッグ）が、障害のある人のサポートをしている例があります（精神障害、情緒障害、アレルギー障害など）。しかし、これらはいずれも身体障害者補助犬法における補助犬には含まれず、施設等の利用においては「ペット」と同様に扱われます。しつけが行き届いた犬であっても、法律上は同伴が認められた犬ではないため、補助犬と混同しないよう注意が必要です。

（５）海外で育成された補助犬

日本では、身体障害者補助犬法に基づき認定された補助犬と補助犬ユーザーは施設等の利用が認められています。他方、海外で育成、訓練された補助犬と補助犬ユーザーはこの法律の対象となりません。そのような海外から補助犬を伴って来日した補助犬ユーザーが、日本に滞在する間、安心して過ごすことができるよう、海外の連合会所属の訓練事業者による訓練が行われており、日本の基準と同等と認められる場合は、日本の補助犬の認定団体より「期間限定証明書」が発行されています（下図）。これは海外の補助犬が日本の補助犬と同様の扱いとなるための仮免のような制度です。

証明書発行の対象となる補助犬は、盲導犬（Guide Dog）、介助犬（Mobility Service Dog）、聴導犬（Hearing Dog）の３種です。前述した身体障害以外の障害をサポートするサービスドッグは、証明書発行の対象となりません。例えば、精神障害をサポートする犬（Psychiatric Service Dog）、エモーションナルサポートドッグ（Emotional Support Dog）、アラート犬（Alert Dog）、セラピー犬（Therapy Dog）などは、日本では施設等の利用において、ペットと同様に扱われます。

期間限定証明書

海外補助犬使用者 期間限定証明書（表示） Temporary Certificate of Overseas Assistance Dog Users 〇〇犬 〇〇 Dog	
使用者氏名 (Name)	
犬種 (Dog breed)	
輸出国 (Country of export)	
入国／出国予定年月日 (Date of entry and departure)	年 月 日 ~ 年 月 日
発行した指定法人 (Designated Juridical Persons)	(名称 name) (住所 address) (電話 phone No.)
育成した法人の名称 (Name of training organization)	

<参考>厚生労働省ポータルサイト（海外からの補助犬ユーザーへの案内）

“Assistance Dogs for Persons with Physical Disabilities” Portal Site

https://www.mhlw.go.jp/english/policy/care-welfare/welfare-disabilities/assistance_dogs/index.html



ポイント！

海外には、補助犬法のような補助犬とユーザーの認定制度がない国があります。そのような国では、補助犬とユーザーの質が必ずしも保証されているわけではないため、日本への入国に際して、その質を保証するためにも期間限定証明書の発行が大切です。

（６）さまざまな名称で表される犬

アシスタンス・アニマル (Assistance Animal)、アシスタンス・ドッグ (Assistance Dog)、サービス・アニマル (Service Animal)、サービス・ドッグ (Service Dog)、サポート・アニマル (Support Animal)、サポート・ドッグ (Support Dog)、エモーショナル・サポート・アニマル (Emotional Support Animal)、コンフォート・ドッグ (Comfort Dog)、、、英語では、障害のある人をサポートするための動物を表す複数の単語があります。これらの単語は、国や法律、団体によって使われ方がバラバラです。

正しい身体障害者補助犬の知識がないと、それらしい名称を言われると、補助犬だと勘違いして、受け入れてしまうかもしれません。海外からの補助犬ユーザーを受け入れる際は、期間限定証明書の有無で判断すると間違いがないでしょう。

（７）合同訓練（共同訓練）中の補助犬候補犬の受け入れ

合同訓練（共同訓練）とは、認定を受ける前に行う、補助犬を伴って実際に日常生活を送るための訓練です。この段階は、訓練の最終段階であり、補助犬に求められる基礎的な訓練は完了しています。この状態の犬はまだ認定前であるため、正式には補助犬と補助犬ユーザーとしては認められていません。ただし、この時期の訓練は訓練事業者が補助犬ユーザーの指導を行っています。訓練最終段階の飲食店での訓練は、補助犬と同様に受け入れるという柔軟な対応ができると良いでしょう。

（８）新型コロナウイルスによる影響

2019 年に発生した新型コロナウイルス感染症は、補助犬ユーザーの生活にも大きな影響を与えています。

犬の新型コロナウイルスへの感染も報告されていますが、その症例は人と比べると極めてわずかです（アメリカ国内での犬への感染数は合計 16 例（2021 年 2 月時点：米農水省，2021*））。現在の知見では、犬が人への新型コロナウイルスの感染源になるリスクは低いと考えられています（米国疾病予防管理センター，2021**）。また、新型コロナウイルスが犬から人に感染したという事例はありません。

これらの情報をふまえて、以下の点にご配慮願います。

- 補助犬ユーザーは、コロナ禍で他者からの声かけやサポートが減っています。コロナ感染予防に配慮しながらの声かけや援助をお願いします。
- 感染を心配するあまり、根拠なく補助犬同伴の受け入れを拒まないようお願いします。

- 基本の感染対策を行い、他の利用客と同様に補助犬ユーザーの受け入れをお願いします。

* U.S. Department of Agriculture (2021)

Cases of SARS-CoV-2 in Animals in the United States.

https://www.aphis.usda.gov/aphis/ourfocus/animalhealth/sa_one_health/sars-cov-2-animals-us

** Centers for Disease Control and Prevention (2021)

COVID-19 Frequently Asked Questions Pets and Animals

<https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/faq.html#Pets-and-Animals>

5. 飲食店への補助犬ユーザーの受け入れ

補助犬ユーザーを迎えた経験のない飲食店にとって、補助犬とはいっても「犬」を迎え入れることには少なからず不安もあるでしょう。補助犬ユーザーを受け入れている飲食店は、初めは受け入れに消極的でも、補助犬の店内での様子を実際に見ることで、その後は安心して補助犬ユーザーを受け入れられるということが多くみられます。

とはいえ、補助犬ユーザーは日本ではまだ多くありません。実際に補助犬ユーザーを受け入れる経験がなければ、不安な思いを抱えたままになりかねません。本章では、飲食店が抱える不安を取り上げ、受け入れの実際を説明していきます。また、補助犬ユーザーの飲食店利用時の様子も動画で見られるようになっています（以下、URL、QRコード参照）。「知らないこと」による不安を少しでも軽減できるかと思います。また、ガイドブックでも解決できない不安や疑問については、補助犬ユーザーに直接伝えてみましょう。また、資料「担当窓口」（p.58）に問い合わせすることも可能です。

動画「まずは受け入れてみませんか？～補助犬使用者の受け入れ方」（事業者用）

（日本補助犬情報センター監修・24時間テレビチャリティー委員会制作著作）

URL：https://www.youtube.com/watch?v=AD8u7d_tszk&feature=youtu.be（2:50～）

QRコード



ポイント！

不安がある場合は、利用を断るという方法を選ぶのではなく、その不安を補助犬ユーザーに伝えて解決策を一緒に考えるようにします。不安を明確にした上で、ユーザーとお店が話し合い、円満に解決策を見いだしたケースも多くあります。

5－1．不安1：他の利用客の反応が心配

来店する方に美味しい食事を楽しんでいただくために、「不安」となる要素を最小限にしたいという考えは自然なことです。そのようなこともあり、飲食店を利用しようとして断られた経験のある補助犬ユーザーは、「犬が苦手な人がいるかもしれない」、「他のお客様の迷惑になるので」という理由をあげられることがよくあります。しかし、『かもしれない』で補助犬ユーザーの利用を拒否するのではなく、お店側は障害のある人や補助犬のことを良く知り、補助犬ユーザーにはお店の状況を理解してもらうことで、お互いが気持ちよく過ごせる方法を考えることが望まれます。

一方、犬が苦手、犬に対するアレルギーがある、子どもが犬にちょっかいを出してしまうかもしれない…など、補助犬であってもさまざまな不安を抱く人がいることも事実です。補助犬ユーザーをお迎えする際には、そのような人への配慮も合わせて必要となります。すべての人に安心して飲食を楽しんでいただくためには、場面に応じたお声かけが有効です。

【席の案内】

補助犬を同伴していない利用客と同様に対応します。補助犬が足元に伏せることを考えて、少しゆとりのあるスペースを選んでも良いでしょう。ただし、お店のどこに座りたいかは、利用客によって異なります。「補助犬を連れていたらこの席でなければならない」という決まりは作らずに柔軟に対応することが望ましい対応です。特に、疎外感を感じるようなお店の隅などをご案内することは適切ではありません。一方、すぐそばの利用客に配慮をしながら気を張って食事をするよりも、他の利用客から離れた席の方が落ち着くという補助犬ユーザーもいます。店内が混んでおらず、利用客が座席を選べる状況にあれば、希望に応じたご案内ができると良いでしょう。

【お声かけの例】

■補助犬ユーザーの来店時

スタッフ：「いらっしゃいませ。ご希望のお席はありますか？」

補助犬ユーザー：「足元に余裕のある席をご案内いただけると嬉しいです」

スタッフ：「ただ今、お店の入り口近くと、お店の奥に、4 人掛けの席が空いております。どちらのお席がよろしいでしょうか？」

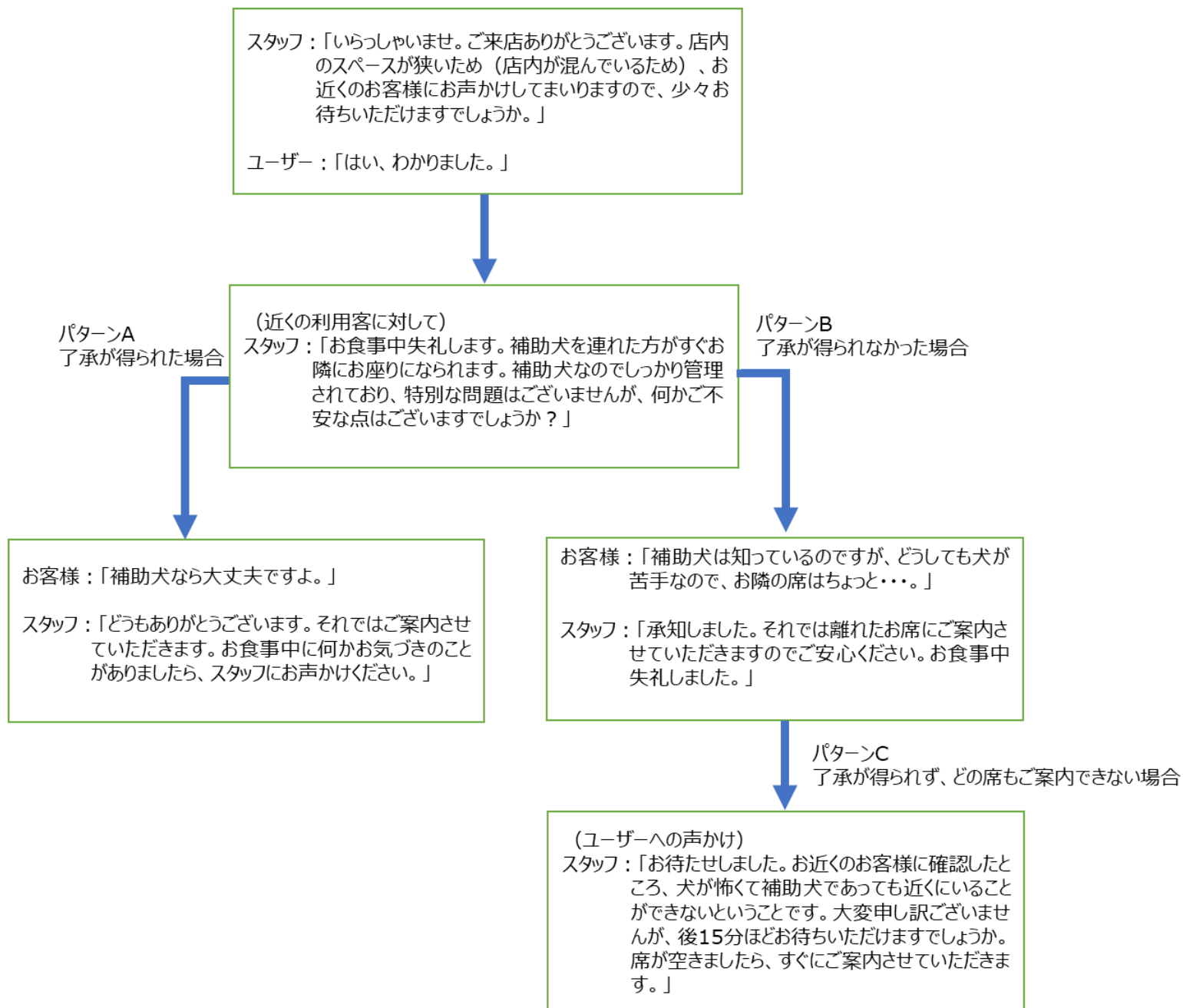
補助犬ユーザー：「では、奥の 4 人掛けの席をお願いします」

スタッフ：（誘導してから）「こちらでございます。補助犬が伏せるスペースを確保するために、椅子を一つ外しましょうか？」

補助犬ユーザー：「どうもありがとうございます。」

※店内のスペースや混み具合によって、次頁のお声かけをすることも有効です。

■店内が狭い場合／店内が混んでいる場合



※パターンCのような状況になった場合、お店として補助犬を同伴しての利用を受け入れる姿勢をお伝えすることが大切です。今は無理でもどのような状態になったら受け入れが可能かを明確にお伝えするようにしましょう。

※混雑時など、スタッフによる他の利用客への説明が不十分だったとき、他の利用客からの苦情といったトラブルが発生する可能性があります。利用者への周知資料（p. 56）は、このようなことが発生しないよう短時間で利用客の理解を得るためにも有効です。

■後で来た利用客へのお声掛け

スタッフ:「いらっしゃいませ。お近くの席の方が補助犬を同伴していらっしゃいます。
補助犬なのでしっかり管理されており、特別な問題はございませんが、すぐ
お隣のお席でもよろしいでしょうか？」

*説明の際に、p. 56 の案内を一緒にお見せして理解を求めても良いでしょう。

p. 56 の「厚生労働省リーフレット「もっと知ってほじょ犬」(添付資料3)」は、補助犬
や補助犬ユーザー、補助犬法についてまとめたハンドブックです。補助犬ユーザー
の受け入れをスタッフや他の利用客に周知するために配布して使用することができます。
本ハンドブックは、都道府県・政令指定都市・中核市の身体障害者補助犬法担当窓
口(p. 58)で配布しています。お近くの担当窓口にご連絡ください。

5－2．不安2：店内が狭くてスペースがない

お店の環境はそれぞれに異なり、数坪の小さなスペースで営業しているお店から、100人を超える人が来店できるような大きなお店もあります。また、車椅子でも来店できるようスロープやエレベーターを設置しているお店もあれば、入口まで階段しかないお店もあります。

小さなお子さんを連れた人が、お店を利用する際、小さなお子さんが居ても安心して食事できるかを確認するように、補助犬ユーザーも補助犬を同伴して安心して食事できるか、車椅子を使用している場合は車椅子でも入店できそうかなど、判断して実際にお店の利用を決めます。

しかし、飲食店に関しては、お店のスタッフが「十分なスペースがない」と判断して、補助犬の同伴を拒否するケースが見受けられます。補助犬ユーザーの食事中に補助犬が待機するのに必要なスペースは、補助犬や補助犬ユーザーによって異なります。椅子に座った補助犬ユーザーの足と椅子の間に入り込んで伏せるような補助犬は、大きなスペースが必要になることはありません。実際、多くの補助犬は補助犬ユーザーの足元やテーブルの下で伏せて待つ（寝る）というマナーを身に付けています。また、補助犬の中にはトイプードルのように体の小さな犬種もいます（特に聴導犬）。

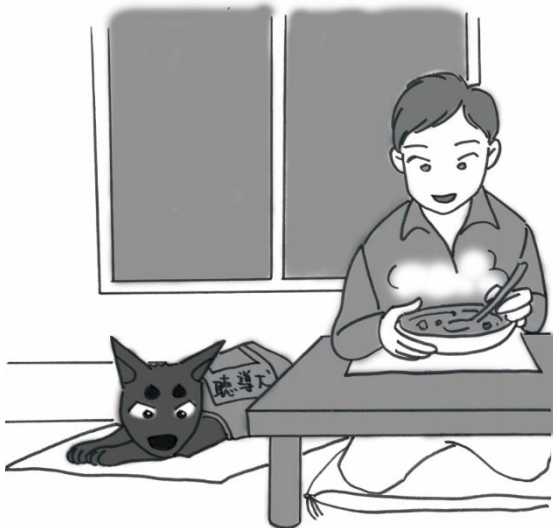
「補助犬」と聞いて、もしくは、同伴している補助犬を見て、入店は無理だと思い込んでお断りするようなことはせず、スペースに心配がある場合は、「店内は席の間隔が狭いのですが、どれくらいのスペースがあれば大丈夫でしょうか？」とお伝えし、補助犬ユーザーに判断してもらうと良いでしょう。

次頁以降のイラストや写真は、様々な座席の形態やスペースにおいて、補助犬が待機している様子です。

1. 四つ足テーブルや椅子の下



2. 座敷席1



3. 座敷席2



ポイント！

補助犬ユーザーは、靴を脱いで入るような場所では、持参したタオル等で補助犬の足を綺麗にします。汚れた足で床を汚すことはありませんので、ご安心ください。また、犬の足拭きにサポートが必要なユーザーもいます。「足を拭きましょうか？」というようなお声掛けをしていただけると助かります。

【足元の空間が取れない場合】

足元のスペースが狭くてどうしても現状のままでは補助犬の同伴が難しい場合もあるかもしれません。以下は、足元に十分なスペースを取ることが難しい場合の対応の例です。

1. 椅子を一つ外す

一つ椅子を外すだけでも十分なスペースを確保することができます。



2. 壁際（店内奥）の席を案内する

壁際もしくは店内の奥や角の席にご案内することで、補助犬が通路に伏せていても邪魔にならない場所を選ぶことができます。

ただし、補助犬をまたがないと人が通ることができないというようなスペースしか確保できない場合は、その点を補助犬ユーザーに伝えましょう。補助犬の安全を確保することは補助犬ユーザーの義務です。

3. 隣のテーブルとつなげる

隣のテーブルとつなげることで、そのテーブルの足元に補助犬を伏せさせることができます。

5-3. 不安3：犬は汚いのでは？アレルギーが心配

【食品衛生法における補助犬の扱い】

食品を扱う場所において、衛生管理は最も徹底されている事項といえます。その空間に「動物」が入ることに不安を感じる人もいるでしょう。また、補助犬の同伴の拒否事例では、「保健所からの指導で犬は店内に入ることができない」と答えるケースも目立っています。しかし、食品衛生法及び同法に基づいて各自治体が定める条例において、補助犬が飲食店に入ってはいけないということは明記されていません。

条例では作業場内（厨房）に動物を入れないことが条例に記載してありますが、客席への補助犬の同伴を禁止するものではありません。

補助犬の衛生・行動・健康管理は、身体障害者補助犬法で求められている補助犬ユーザーの義務です。このような義務を果たすことのできる者だからこそ、補助犬ユーザーとして認定を受け、補助犬を同伴しての施設等の利用が認められています。

ただし、万が一、犬が異臭を放っているなど、異常を感じた場合は、受け入れる義務はありません。店内に同伴できない理由を明確に伝えましょう。補助犬と偽ったペットを同伴しようとするケースも疑われます（→ペットとの見分け方は p. 21 参照）。「補助犬」といわれたからといっても、補助犬ユーザーの義務が果たされていない場合は、その理由を明確に伝えて利用をお断りすることができます。しかし、逆に、補助犬ユーザーが義務を果たしているにも関わらず、補助犬の同伴を認めることができない明確な理由なしに、「犬」というだけで、補助犬の同伴を拒否することはできません。

【アレルギーについて】⇒p. 20 参照



5－4．不安4：対応が分からない

補助犬ユーザーは受け入れたいと思っているが、「実際に補助犬ユーザーが来店したら、どのように対応したらよいか分からない」という声も聞かれます。その中には、補助犬への対応と障害のある人への対応の両方が分からないという場合もあるでしょう。補助犬ユーザーへの対応については、「3－5．様々な場面における受け入れ（p.36）」で詳しく説明します。

5－5．様々な場面における受け入れ

（１）全体に共通すること

補助犬ユーザーは、他の利用客と同じように「自然に接してもらうことが一番嬉しい」と言うことが多いです。補助犬を同伴していても過剰な気遣いは不要であり、これから示すように、それぞれの障害のある人に配慮した接し方を心がけた上で、貴店のホスピタリティ（おもてなし）の精神で、一人の利用客として接すれば、補助犬ユーザーにも快適に貴店で飲食を楽しんでもらえるでしょう。

■補助犬ユーザーへの対応

- 補助犬ユーザーへの接し方は、それぞれの障害のある人への対応姿勢ができていることが基本となります。

■補助犬への対応

- 補助犬の管理は基本的に補助犬ユーザー自身が行います。そのため、基本的に補助犬に対して求められる特別な対応はありません。
- 補助犬は補助犬ユーザーの指示がとても大切なので、補助犬に対して話しかける、じっと見つめる、触る等の気を引く行動は避けましょう。
- 補助犬を同伴していても、サポートを必要とする場面があります。もし、お困りの様子を見かけたら、補助犬ユーザーへの積極的な声かけをお願いします。

■まずは声かけから―「何かお手伝いしましょうか？」

- 補助犬ユーザーや障害のある人に、お困りの様子が見られたら、「何かお手伝いしましょうか」と声かけします。
- 声かけの際は、同行者や介助者にも配慮しつつ、本人に声をかけ、「どのようにお手伝いすればよろしいですか」と尋ねて、お願いされたことをサポートすることが適切です。

①盲導犬ユーザー・視覚に障害のある人への対応

盲導犬は視覚に障害のある人の安全な歩行をサポートしていますが、目的地までの道のりは盲導犬ユーザーが把握しています。段差や曲がり角、障害物への盲導犬のサポートを手掛かりに、その都度、盲導犬ユーザーが盲導犬に進む方向について指示を出しながら歩行しています。そのため、盲導犬ユーザーが道のりを把握していない場所（新しい場所）では、盲導犬に進むべき方向を伝えることができません。そのため、盲導犬を連れていても、座席やお店のトイレなど、誘導のサポートを必要とすることもあります。お手伝いが必要かどうかは、本人に確認しましょう。

■コミュニケーション／情報提供

- 文字を読む際には、点字、拡大文字、白黒反転、読み上げなどを使います。
- 画面を拡大したり、音声で読み上げたりする機能を使ってスマートフォンやパソコンを使いこなしている人もいます。
- 文字情報を伝える際は、どのような方法による情報提供（共有）が適切か、本人に確認すると良いでしょう。
- モノの位置や方向を説明する際には、時計の文字盤に例えて説明すると分かりやすいでしょう（クロックポジション、p.39）。

■視覚に障害のある人の誘導

誘導するときは

- いきなり声をかけずに、まずは自分がだれかを名乗るようにしましょう。
例)「スタッフですが、お手伝いしましょうか？」
- どのように誘導すればよいか確認します。

誘導のポイント

- 介助者は視覚に障害のある人の半歩前に立つ
- 肘や肩などにつかまってもらうか、声で誘導する
- 案内する場合に「あちら、こちら」「もう少し、もうちょっとで」といったあいまいな表現は避け、具体的な言葉で案内する
例)「右に曲がります」「前へ1歩進んでください」「昇りの階段です」
- 狭い場所を通る際は、あらかじめ狭くなることを伝え、視覚に障害のある人が後方に一列に並べるように、肘を後ろに移動させるか、肘から背中につかまる手を移動させる。

やってはいけないこと

- 手を引いたり、背中を押す
- 盲導犬のハーネスや白杖を引く

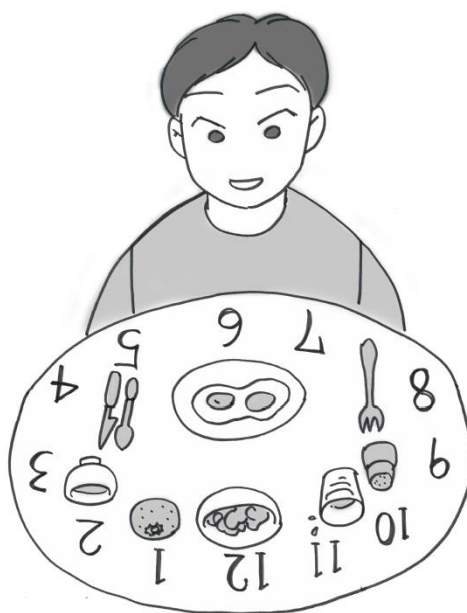


■メニューや食事の説明

- 必要に応じて、メニュー、食事の内容やお皿の場所をお伝えします。特に、スープや飲み物などの熱いもの、こぼれる危険性があるものは、手を導いてお伝えします。
- 説明の際は、クロックポジション※でお皿の位置や、お皿の上の料理の位置を説明すると良いでしょう。また、クロックポジションではなく、シンプルに左右・上下で伝えることを好む方もいます。伝え方は本人に確認すると良いでしょう。

※クロックポジションとは…

時計の文字盤にたとえて、どの位置に何があるかを伝える手段です。図でいうと、「お目玉焼きは6時、サラダは12時の位置にあります」とお伝えすることで、位置を伝えることができます。



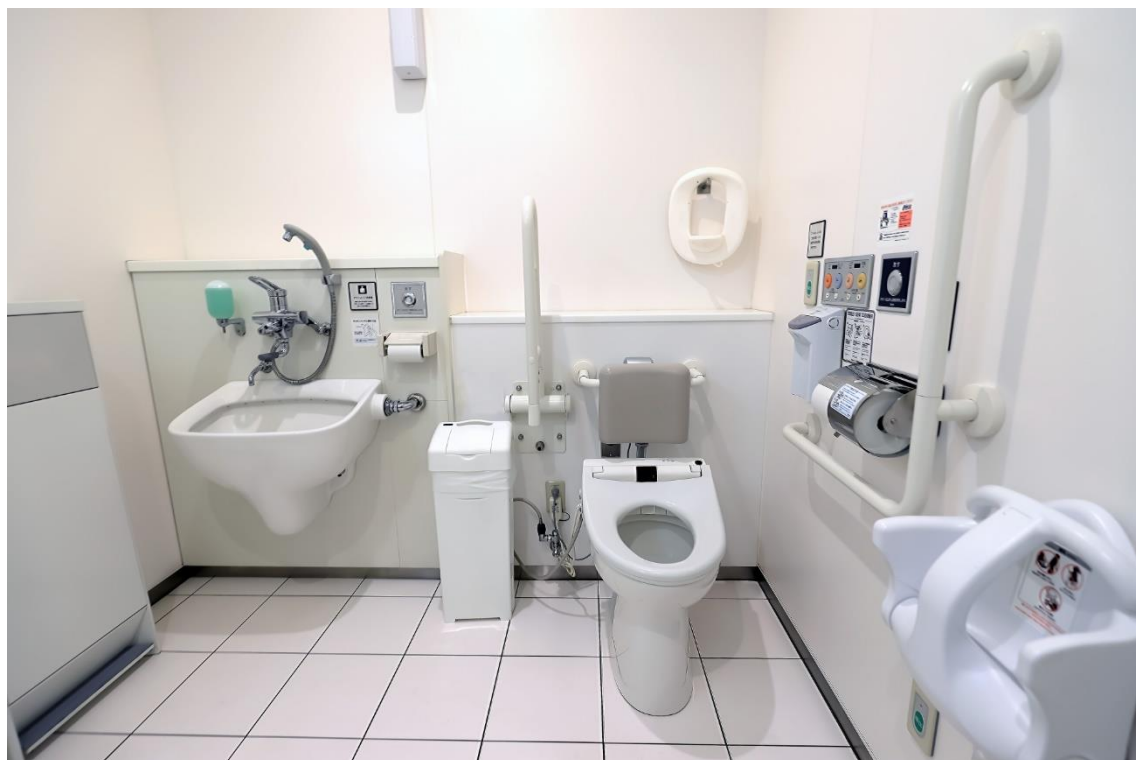
クロックポジションの図

②介助犬ユーザー・肢体不自由のある人への対応

落としたものを拾う、小さな段差を越えるなど、介助犬が補助できる動作もありますが、人のサポートが必要になる場合もあります。車椅子を利用する介助犬ユーザーの場合、車椅子の援助が必要になる場合もあります。お手伝いが必要であると思われる場面では、何かできることがあるかお声かけすると良いでしょう。

■肢体不自由のある人の誘導

- 店内の移動の際は、必要に応じて段差がないところを選びます。
- トイレは車椅子専用以外にも、手すりがあり、少し広めの洋式トイレであれば、杖歩行の方や一部の車椅子を使用している人でも利用可能です。オストメイト対応の有無や手すりの位置（写真）など、必要なトイレの設備は人それぞれです。お店のトイレについて、尋ねられたら案内できるようにしておきましょう。



写真：バリアフリースイールの例

車椅子を使用している人の介助のポイント

- 急に押さずに声かけをしてから、ゆっくり歩きだす
- 段差や凸凹のある地面に注意して、ゆっくりめに押す
- 急な下り坂は後ろ向きで進む
- 移動時以外はブレーキをかける

小さな段差の移動（登り）

1. ティッピングレバー（介助者の足元にある、前輪を浮かせる際に踏み込む部分。このレバーのない車椅子もあります）を踏みながら、ハンドルを押し下げて前輪を上げる
2. その状態で前輪を段差に乗せる
3. 後ろのタイヤを段差に付けて乗り上げるように車椅子を押す



③聴導犬ユーザー・聴覚に障害のある人への対応

聴導犬はインターフォンや火災報知機などの音を知らせることはできますが、店内の放送や人の会話の内容を伝えることはできません。音声のみの案内で、聴覚に障害のある人に情報が伝わっていない可能性がある際は、本人に情報を伝えると良いでしょう。

■聴覚に障害のある人との会話

声をかけるときの方法（例）

- 手話

手話ができなくても、身振りや数字などを指で表すだけでも、聴覚に障害のある人とのコミュニケーションの助けになります。

- 筆談・筆談器

- 口話

口をはっきりあけてゆっくり話すことで意志の疎通ができる場合もあります。このとき、聴覚に障害のある人は相手の唇の動きを読み取るので、下を向いて話したり、マスクや手で口を覆わないようにします※。

※感染症などの懸念がある場合はマスク着用の上で、上記の筆談ボードなどを活用しましょう。

- スマートフォンやタブレット端末などの機器の利用

スマートフォンやタブレット端末で文字入力したり、UD トーク※などの音声認識ソフトをインストールしている場合は、スマートフォンに向かって話すことで、話した内容が文字になって画面に表示されます。

どのような方法で伝えるとよいかは、本人に確認しましょう。

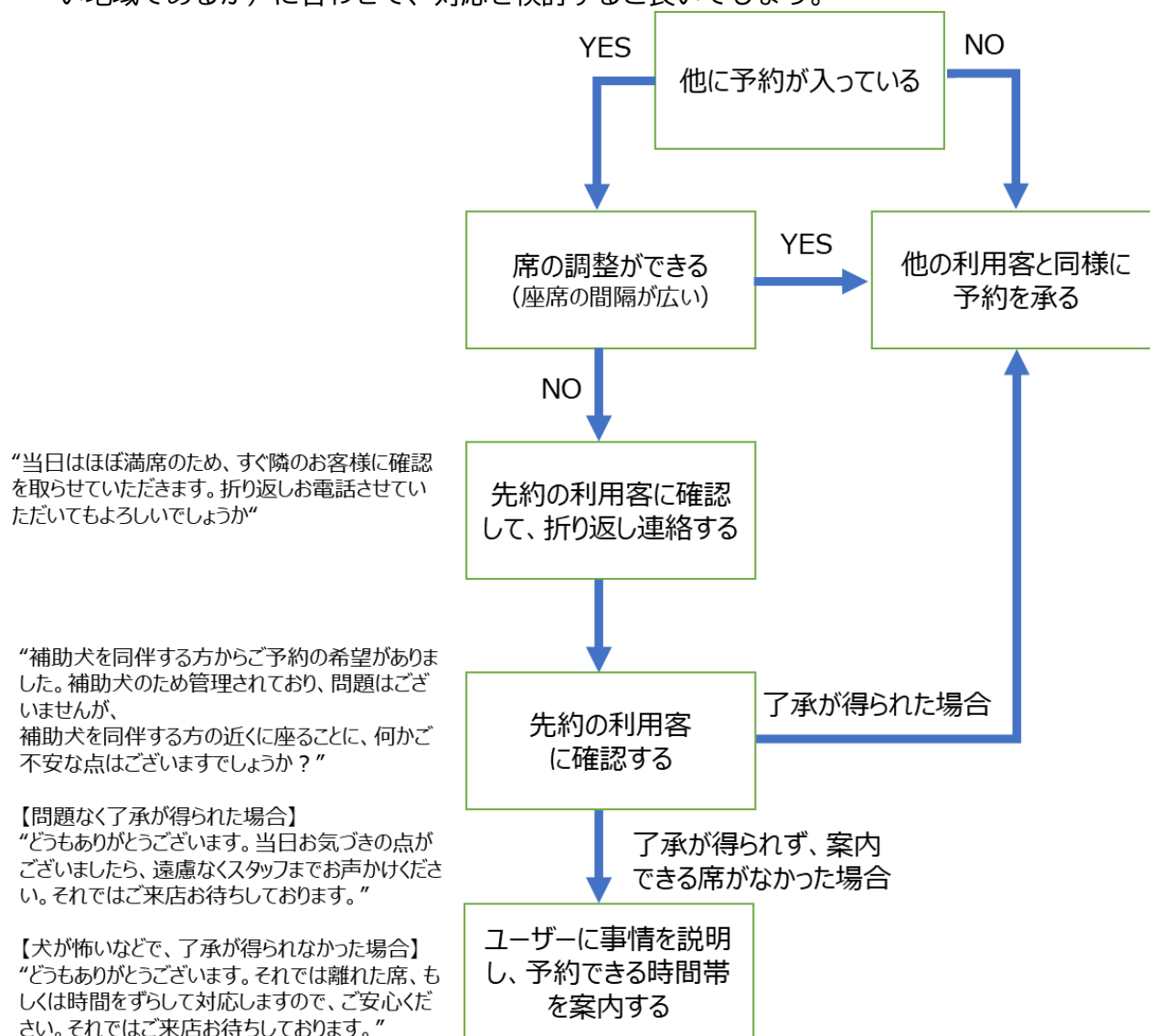
※コミュニケーションの「UD = ユニバーサルデザイン」を支援するためのアプリ



(2) 予約を受ける際の対応

基本的に他の利用客と同様に予約を受けます。店内のスペースや当日の混み具合を想定して、必要に応じて、以下のフローチャートのように、店内スペースの関係で席の調整が難しい場合は、正式に予約を受ける前に、先に予約のあった利用客に確認を取るという対応も考えられます。犬が怖いなど、やむを得ない理由により、他の利用客の了承が得られなかった場合は、お店から利用客への説明・説得にも関わらず理解が得られなかった経緯を伝えて、予約が可能な他の時間帯を補助犬ユーザーにご案内します。補助犬ユーザーよりも後に予約をした方には、必要に応じて、近くの席に補助犬を同伴した利用客がいることをお伝えしておくで安心です。

※このような手続きは、多忙な飲食店にとってハードルが高いものでしょう。ただし、国や自治体による働きかけにより、補助犬同伴の受け入れに対する社会の理解は今後深まっていくことが期待されます。特に若い世代は小学校の授業等で補助犬や補助犬ユーザー、補助犬法のことを勉強するようになっており、様々な施設等での受け入れが認められていることを理解しているようです。このような場合、あえて情報提供をしなくても、問題になることはないでしょう。お店の利用客や地域の特性（補助犬ユーザーの多い地域であるか）に合わせて、対応を検討すると良いでしょう。



（３）予約時に補助犬の同伴について申し出がなかった場合

他の利用客と同様に座席に案内します。ただし、補助犬の同伴を想定していなかったことで、足元の狭いスペースしかない、隣席との距離がとても近い席を確保していたというケースも考えられます。その場合は、事情を説明し、隣席の利用客に声かけをしてからのご案内になることを補助犬ユーザーに伝えてください。その後の対応は p. 28 と同様です。

（４）座敷席を利用したとき

補助犬を同伴して座敷席で食事をする場合、補助犬ユーザーは補助犬の足を拭き、持参した敷物の上に補助犬を待機させます。補助犬ユーザーは、日頃のブラッシングにより抜け毛をできる限り除去する努力をしています。また、抜け毛への配慮として洋服や大きめのケープを着せることもあります。そのため、補助犬ユーザーの利用後に時間のかかる清掃をしなければならないということは基本的にありません。利用後に補助犬が待機していたスペースを確認し、もし毛が落ちているということがあれば、濡れタオルで拭き取る、粘着テープで掃除するなど、清掃へのご協力をお願いします。

（５）ビュッフェの利用時

ビュッフェ形式の飲食店の場合、おひとりでお食事をとりに行くことが難しい場合があります。本人にお手伝いが必要かお声かけして、必要があればお手伝いします。

ビュッフェのお食事をとり分けて席まで運んでもらうことを希望する場合もあります。どのようなメニューがあるかを説明し、希望のお食事をお聞きします。

補助犬ユーザーが食事している際、補助犬は補助犬ユーザーの足元、例えば、テーブルの下や椅子を１つ外したスペースなど、他の利用客の邪魔にならない場所に伏せて待機します。補助犬ユーザー自身がお食事を取りに行く際は、補助犬を同伴する場合があります。座席に待機させる場合もあります。



（６）問題とその対処

１．補助犬の尻尾や足先が通路にはみ出ている

伏せている補助犬の尻尾や足先が通路にはみ出ていると、スタッフや他の利用客が通路を移動する際に、誤って踏んでしまうかもしれません。そのような場合は、補助犬ユーザーに伝えて補助犬の位置を調整してもらいます。



２．利用客とのトラブル

補助犬ユーザーの受け入れについて、犬の受け入れに否定的な意見（例：「なぜ犬がいるのか？」「犬はお店に入れてはいけない」）が他の利用客からあった場合、補助犬同伴の受け入れは義務であること、衛生・健康・行動管理が徹底されており安全な存在であることの説明をします。犬アレルギーや犬嫌いなどの場合は、補助犬ユーザーとの距離を離します。これらの対応を行っても解決せず、受け入れ側と利用客とのトラブルに発展しそうな場合は、補助犬担当窓口（p. 58）に問い合わせることも可能です。第三者からの説明により利用客が納得する場合があります。

３．ペットの同伴

補助犬に便乗してペットを同伴した人がいた場合や、補助犬（特に小型犬の聴導犬）を見て、「なぜあの犬は良くて、うちの〇〇ちゃんはお店に入ったらダメなの？」と言われた場合は、補助犬はペットではないこと、補助犬法に則り、認定を受けた補助犬と補助犬ユーザーのみが、施設等の利用を認められていることを伝えます。

4. 補助犬（補助犬ユーザー）による迷惑行為

補助犬の同伴について、補助犬法では「身体障害者補助犬の同伴により当該施設に著しい損害が発生し、又は当該施設を利用する者が著しい損害を受けるおそれがある場合その他のやむを得ない理由がある場合は、この限りではない。」としています。万が一、補助犬や補助犬ユーザーに相応しくない行動や様子が見られた場合は、その理由を明確に補助犬ユーザーに伝え、同伴を認められないことを伝えます。例えば、補助犬とされる犬が激しく吠えている、犬から悪臭がする、人に飛びついたり*物を噛むなど、補助犬ユーザーが犬の行動を管理できていないなどがその例です。

※聴導犬は音を知らせるために、人の太ももに両手をかける行動をとることがあります。これは補助作業の一部であり、興奮による人への飛びつきではありません。

5. 受け入れに関して補助犬ユーザーとの間に意見の相違があったとき

一般の人が利用できる場所では、補助犬の同伴を受け入れることが原則です。ただし、犬アレルギーや犬に恐怖症のある人がいる場合などには、両者への配慮から、配慮が必要な人と補助犬ユーザーの両方（またはそのどちらか）が席を移動するなど、譲歩しなければならない場面も出てくる可能性があります。この場合、その理由や対応を補助犬ユーザーに伝えます。もし、受け入れ側と補助犬ユーザーの考えに相違があり、お互いに妥協点が見つけられない場合は、補助犬担当窓口の利用も一つの方法として考えられます。ただし、担当窓口は自治体に設置されているため、休日や夜間等に問い合わせることはできません。後日改めて話し合うことを補助犬ユーザーに提案してみると良いでしょう。

6. 排泄・嘔吐等によるトラブルへの対応

急に補助犬の体調が不良となったことなどが原因で、トラブルが起こる可能性はゼロではありません。汚物は、迅速に補助犬ユーザーまたは補助犬ユーザーに依頼された人が片付けます。補助犬ユーザーが（特に盲導犬ユーザーが）排泄や嘔吐等に気がついていない場合には、注意を促します。

6. スタッフの教育

補助犬が店内に入ることに對して、何も準備をせずに「全く問題なし！いつでもウェルカム」と自信を持って言える飲食店はあまりないかもしれません。特に、補助犬に関してあまり知識がない、補助犬ユーザーの受け入れについて検討したことがない状態では、いくつもの「不安」が頭をよぎるのではないのでしょうか。ここまで説明した必要最低限の情報をスタッフ一人ひとりが知ること、多くの不安を解決できると思います。ここでは、どのスタッフが対応しても補助犬ユーザーを快く迎え入れられるように、必要な体制を整えるための手順を記載しています。体制を構築する際には、参考資料 1 (p. 54) のチェックリストも合わせてご活用ください。

【必要な知識の習得】

1. 補助犬ユーザーと補助犬の基本情報の把握

- 補助犬ユーザーの受け入れ準備に先立ち、補助犬ユーザーと補助犬に関する正しい情報を身につけます。

2. 受け入れの詳細の検討

- 補助犬の管理は補助犬ユーザーが行いますので、スタッフが補助犬に対して特別に行わなければならないことは基本的にありません。
- 混雑した店内、店内スペースが狭いなど、補助犬ユーザーの受け入れに工夫が必要になることがあります。店内の状況に合わせて、検討を行いましょう (p. 31)。

【スタッフの教育】

3. スタッフ教育資料の準備

- 「スタッフ教育資料 (参考資料 2, p. 55)」は、補助犬ユーザーの受け入れをスタッフに周知するためにまとめられた教育資料のサンプルです。データをダウンロードして、貴店の状況に合わせて、手直ししてご利用下さい。

4. スタッフ教育資料の配布と教育

- 作成した教育資料をスタッフに配布します。補助犬に関する情報が限られている場合、受け入れを不安に思うスタッフが存在すると考えられます。特に、「補助犬とペットの違い」や「補助犬ユーザーへの対応」、「他の利用客への対応」について強調することで、多くの不安を解消することができます。
- 飲食店はアルバイトなど、スタッフの入れ替わりもあります。お店では積極的に補助犬ユーザーを受け入れているにもかかわらず、アルバイトが補助犬法や障害者差別解消法を知らずに補助犬ユーザーを断ってしまったという事例も多くあります。新しく入ったスタッフの教育の際は忘れずに伝えるようにしましょう。

5. 勉強会

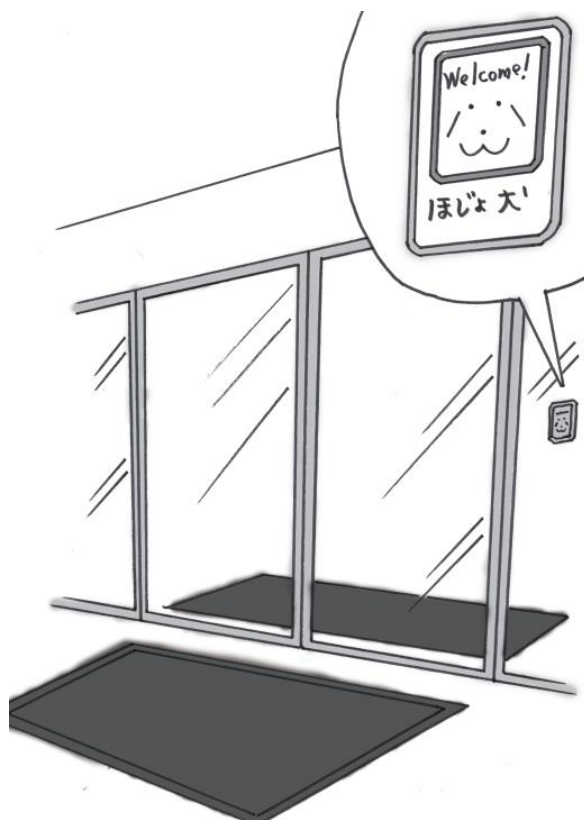
- 補助犬ユーザーの受け入れについて定期的に勉強会を開くことも有効です。
- 勉強会では、視覚に障害のある人の誘導、車椅子を使用している人の介助方法など、障害のある人に合わせた接遇方法、他の利用客への周知方法やトラブルへの対応（p. 20, 37, 45）についても取り上げると良いでしょう。

7. 利用客への啓発

補助犬ユーザーの受け入れには、お店のスタッフはもちろんのこと、他の利用客の理解も不可欠です。補助犬ユーザーの受け入れについて、複数の場面で周知を図ると、より理解も深まるでしょう。

1. 店舗へのステッカーの貼付

- 「補助犬啓発ステッカー」(下図)は、補助犬法に基づき補助犬の同伴を積極的に受け入れていることを示すステッカーです。本来、補助犬ユーザーは一般の人が利用できる場所はどこでも利用可能ですが、このようなステッカーがあることで他の利用客にも補助犬の同伴を周知することにつながります。
- ステッカーは都道府県・政令指定都市・中核市の身体障害者補助犬法担当窓口(p.58)で入手可能です。



2. 周知資料の活用

- ハンドブックの配布

「厚生労働省リーフレット「もっと知ってほじょ犬」(参考資料3, p. 56)」は、補助犬や補助犬ユーザー、補助犬法についてまとめたハンドブックです。口頭で説明するだけでなく、あらかじめ準備した資料を利用客にお渡しすることで、大切な情報を漏れなくお伝えすることができます。本ハンドブックは、都道府県・政令指定都市・中核市の身体障害者補助犬法担当窓口(p. 58)で配布しています。お近くの担当窓口にご連絡ください。

- ポスターの掲示

「利用客への周知資料(ポスター)(参考資料4, p. 57)」は、店舗に掲示することで補助犬の同伴について周知することができます。添付資料4は、ダウンロードして貴店用に手直ししてご利用ください。

8. 補助犬同伴の受け入れ Q&A

Q. 犬が苦手なスタッフがいるのだが、受け入れを断ることは可能か？

A. 基本的に受け入れを断ることはできません。補助犬ユーザーは、補助犬の行動を管理しています。補助犬が咬む、飛びつく、吠えるというようなことはありませんので、一般の犬のように不安を抱えなくても大丈夫です。しかし、それでも犬がどうしても苦手な場合もあるかもしれません。その場合は、他のスタッフに対応してもらうなど、店舗内で工夫してみても良いでしょう。

Q. 補助犬の表示をつけていない犬が来たが、受け入れなければならないか？

A. 受け入れる必要はありません。補助犬の表示は補助犬法で義務付けられています。表示や認定証（使用者証）の提示に応じてもらえない場合は、法令上、受け入れの義務はありません。ペットを補助犬と偽っている可能性も否定できません。

Q. 補助犬ユーザーが来店した時、テラス席に限定して案内しても良いか？

A. ペットではないので適切ではありません。補助犬を同伴していることで、店内の利用できる場所を限定することはできません。補助犬法に則り、補助犬ユーザーは補助犬の衛生・健康・行動管理を行っています。他の利用客が受けられるサービスを補助犬を理由にして受けられないことは、適切ではありません。

Q. 以前、補助犬が入店したときに犬の毛が落ちていたため、今後は補助犬を受け入れなくても良いか？

A. 受け入れを断ることはできません。補助犬ユーザーは毎日のブラッシングや場合によってはマナーコート（洋服）を着せるなど、抜け毛をできる限り防いでいます。もし、少し毛が残っている場合は、粘着テープなどでの清掃にご協力をお願いします。ただし、補助犬が待機していた場所が毛で真っ白（真っ黒）になっているという“異常な”抜け毛を見つけた場合は、その場で指摘することが適切です。

Q. 補助犬を抱っこするなどして、補助犬の表示が見えない場合はどうしたらよいか？

A. まずは、足元におろして待機させるよう促し、表示や書類の提示を求めて正式な補助犬であることを確認しましょう。補助犬であることの確認をすることは失礼にあ

たりません。また、ペットを補助犬と偽っているなど、疑義がある場合も、書類の提示を求めるようにしましょう。書類の提示がない場合、受け入れる必要はありません。

おわりに

補助犬の同伴を受け入れることは、誰もがその人らしい自立した生活を送ることのできる社会につながります。

補助犬の同伴拒否に関して、人々の関心は「犬」の受け入れに注目が向きがちですが、実際には、補助犬の同伴を受け入れることは、「犬」の受け入れを求めているのではなく、基本的な「権利」の保障を求めているのです。つまり、補助犬を断ることは障害のある人自身を断ることと同じといえます。障害があることや補助犬を同伴していることが、社会参加の壁になるようなことがあってはなりません。一方、補助犬法は、補助犬ユーザーが補助犬とともに自立した社会参加の実現を推進していくために、犬の適切な管理という義務を補助犬ユーザーに課しています。これにより補助犬ユーザーの一層の社会参加を推進しようという理念があります。飲食店を含むすべての施設等において、補助犬を必要とする人の権利が保障される社会が望まれます。

参考資料

1. 補助犬同伴受け入れを円滑にするためのチェックリスト

補助犬と補助犬ユーザーに関する知識の習得
☐ 法令順守（コンプライアンス）：補助犬法と障害者差別解消法 ☐ 補助犬と生活する補助犬ユーザー ☐ 補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）の役割 ☐ 補助犬の安全性（衛生・健康・行動） ☐ 補助犬とペットの違い ☐ 障害に合わせた接遇
店内のバリアフリーと設備
☐ 店内のバリア（段差や障害物など）の把握 ☐ 店内のスペース（通路の幅など）や設備の把握
スタッフ教育
☐ 補助犬ユーザー、補助犬に関する基本情報の案内（教育資料の配布） ☐ 補助犬ユーザー、障害のある人の接遇に関する教育 ☐ 他の利用客への対応
他の利用客への啓発
☐ 補助犬啓発ステッカーの貼付 ☐ 補助犬の同伴に関するポスター貼付 ☐ 周知資料の準備（厚生労働省リーフレット「もっと知ってほじょ犬」）



ダウンロード資料

2. スタッフの教育資料

<https://www.jssdr.net/pdf/staff-food.docx>

当店での補助犬ユーザーの受け入れについて

当店では身体障害者補助犬法、ならびに、障害者差別解消法に則り、補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）の同伴を受け入れています。また、**不特定多数の者が利用する施設では補助犬同伴の受け入れが、補助犬法により義務付けられています。**いつ補助犬ユーザーが利用しても適切に対応できるように、以下のポイントの把握をお願いします。



- ◆ 身体障害者補助犬は、身体障害のある方を補助するために法律に基づいて、訓練および認定された犬です。
- ◆ 衛生・健康・行動管理の配慮も十分になされた犬であり、飲食店でも安心してご利用いただけます。
- ◆ 補助犬を同伴した方も、他のお客様と同じように接客します。なお、障害に応じた配慮は常に心がけましょう。
- ◆ 補助犬ユーザーにお困りの様子があれば、「何かお手伝いすることはありますか？」とお声かけします。
- ◆ 補助犬を触ったり声をかけたり気を引いたりしてはいけません。また、補助犬の管理は補助犬ユーザー自身が行うことになっており、店側で行うことは基本的にありません。
- ◆ 補助犬ユーザーのすぐそばの席の方には、ページ下のような声かけをすることで、他のお客様も安心してお過ごしいただけます。
- ◆ 補助犬の存在を気にしている他のお客様がいた場合、補助犬の同伴が補助犬法で認められていること、適切に管理されており、安心して受け入れていただけることをご説明ください。
- ◆ 不安を感じる他のお客様がいた場合、可能な範囲でお互いの席を離します。お互いに譲り合って飲食を楽しめる対応を考えます。

【席が近いお客様への声掛け】 ※「利用客への周知資料」も合わせてご活用ください。

「補助犬を連れた方がすぐお隣にお座りになられます。補助犬なのでしっかり管理されており、特別な問題はございませんが、何かご不安な点がございましたらスタッフまでお声掛けください。」

3. 利用客への周知資料（厚生労働省リーフレット「もっと知ってほじょ犬」）

ポケットサイズのハンドブックです。都道府県・政令指定都市・中核市の身体障害者補助犬法担当窓口（p. 58）で入手可能です。また、以下の URL・QR コードより、データをダウンロードすることができます。

厚生労働省ホームページ：

ホーム > 政策について > 分野別の政策一覧 > 福祉・介護 > 障害者福祉 > 身体障害者補助犬 > 5 広報物等

URL：<https://www.mhlw.go.jp/content/000636237.pdf>

QR コード：





4. 利用客への周知資料（ポスター）

ダウンロード資料

<https://www.jssdr.net/pdf/user-food.docx>

法律により**補助犬**を**同伴**しての利用が認められています



イラスト：NPO 法人 MAMIE

誰もが安心して楽しく飲食のできる空間づくりのために

皆様のご協力をよろしくお願い申し上げます

- ◆ 身体障害者補助犬（以下、補助犬）は、身体障害のある方を補助するために法律に基づいて、訓練および認定された犬です。
- ◆ 衛生・健康・行動管理の配慮も十分になされた犬であり、安心して受け入れていただけます。
- ◆ 当店でも、すべてのお客様にお食事を楽しんでいただけるよう補助犬を同伴してのご飲食を受け入れております。
- ◆ 補助犬を見かけても、触ったり声をかけたり気を引いたりせず、そっと見守っていただきますようお願い申し上げます。
- ◆ ご不安なことやご質問がございましたら、スタッフにお気軽にお申し出くださいませ。

※ペットの同伴はお断りしております。補助犬はペットではありません。

○△□店長

5. 身体障害者補助犬法担当窓口

都道府県身体障害者補助犬法担当窓口一覧

厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部

令和3年4月1日現在

都道府県身体障害者補助犬法担当窓口一覧

都道府県	担当課名	担当係名	電話番号
北海道	障がい者保健福祉課	社会参加係	011-204-5278
青森県	障害福祉課	社会参加推進グループ	017-734-9309
岩手県	障がい保健福祉課	障がい福祉担当	197-629-5448
宮城県	障害福祉課	地域生活支援班	022-211-2541
秋田県	障害福祉課	地域生活支援班	018-860-1332
山形県	障がい福祉課	障がい者活躍・賃金向上推進室	023-630-3303
福島県	障がい福祉課	共生社会担当	024-521-7170
茨城県	障害福祉課	自立支援グループ	029-301-3363
栃木県	障害福祉課	社会参加促進担当	028-623-3053
群馬県	障害政策課	地域政策支援係	027-226-2638
埼玉県	障害者福祉推進課	社会参加推進・芸術文化担当	048-830-3309
千葉県	障害者福祉推進課	障害保健福祉推進班	043-223-2340
東京都	計画課	社会参加推進担当	03-5320-4147
神奈川県	障害福祉課	社会参加推進グループ	045-210-1111
新潟県	障害福祉課	地域生活支援係	025-280-5212
富山県	障害福祉課	地域生活支援係	076-444-3213
石川県	障害保健福祉課	地域生活支援グループ	076-225-1426
福井県	障がい福祉課	共生社会グループ	0776-20-0338
山梨県	障害福祉課	地域生活支援担当	055-223-1461
長野県	障がい者支援課	在宅支援係	026-235-7104
岐阜県	障害福祉課	社会参加推進係	058-272-8309
静岡県	障害福祉課	身体障害福祉班	054-221-2366
愛知県	障害福祉課	社会参加推進グループ	052-954-6697
三重県	障がい福祉課	社会参加班	059-224-2274
滋賀県	障害福祉課	社会活動係	077-528-3542
京都府	障害者支援課	スポーツ・文化芸術等社会活動推進係	075-414-4599
大阪府	障がい福祉室自立支援課	社会参加支援グループ	06-6941-0351
兵庫県	ユニバーサル推進課	社会参加支援班	078-341-7711
奈良県	障害福祉課	社会参加促進係	0742-27-8922
和歌山県	障害福祉課	在宅福祉班	073-441-2533
鳥取県	障がい福祉課	社会参加推進室情報アクセス担当	0857-26-7201
島根県	障がい福祉課	療育・相談支援グループ	0852-22-6527
岡山県	障害福祉課	福祉推進班	086-226-7362
広島県	障害者支援課	自立・就労グループ	082-513-3155
山口県	障害者支援課	社会参加推進班	083-933-2765
徳島県	障がい福祉課	社会参加・啓発担当	088-621-2238
香川県	障害福祉課	地域生活支援グループ	087-832-3292
愛媛県	障がい福祉課	在宅福祉係	089-912-2423
高知県	障害福祉課	地域生活支援担当	088-823-9634
福岡県	障がい福祉課	社会参加係	092-643-3264
佐賀県	障害福祉課	地域生活支援担当	0952-25-7064
長崎県	障害福祉課	地域福祉班	095-895-2453
熊本県	障がい者支援課	社会参加班	096-333-2235
大分県	障害者社会参加推進室	地域生活支援・芸術文化スポーツ推進班	097-506-2725
宮崎県	障がい福祉課	社会参加推進・管理担当	0985-32-4468
鹿児島県	障害者支援室	地域生活支援係	099-286-2746
沖縄県	障害福祉課	地域生活支援班	098-866-2190

政令指定都市身体障害者補助犬法担当窓口一覧

政令指定都市	担当課名	担当係名	電話番号
札幌市	障がい福祉課	事業管理係	011-211-2936
仙台市	障害企画課	社会参加係	022-214-8151
さいたま市	障害支援課	地域生活支援係	048-829-1308
千葉市	障害者自立支援課	企画班	043-245-5175
横浜市	障害自立支援課	福祉給付係	045-671-3891
川崎市	障害者社会参加・就労支援課	社会参加支援担当	044-200-2928
相模原市	高齢・障害者福祉課	障害福祉班	042-707-7055
新潟市	障がい福祉課	在宅福祉係	025-226-1239
静岡市	障害福祉企画課	企画管理係	054-221-1197
浜松市	障害保健福祉課	総務調整グループ	053-457-2630
名古屋市	障害企画課	福祉係	052-972-2587
京都市	障害保健福祉推進室	社会参加推進担当	075-222-4161
大阪市	障がい福祉課		06-6208-8071
堺市	障害施策推進課	社会参加係	072-228-7818
神戸市	障害福祉課	調整係	078-322-6579
岡山市	障害福祉課	福祉係	086-803-1236
広島市	障害福祉課		082-504-2147
北九州市	障害福祉企画課	社会参加推進担当	093-582-2453
福岡市	障がい者支援課	差別解消・交流係	092-711-4985
熊本市	障がい保健福祉課	企画調整班	096-328-2519

中核市身体障害者補助犬法担当窓口一覧

中核市	担当課名	担当係名	電話番号
函館市	障がい保健福祉課	社会参加・事業担当	0138-21-3263
旭川市	障害福祉課	障害事業係	0166-25-6476
青森市	障がい者支援課	相談チーム	017-734-5319
八戸市	障がい福祉課	障がい福祉グループ	0178-43-9106
盛岡市	障がい福祉課	相談認定係	019-651-4111
秋田市	障がい福祉課	医療給付担当	018-888-5663
山形市	障がい福祉課	障がい福祉第一係	023-641-1212
福島市	障がい福祉課	障がい庶務係	024-525-3748
郡山市	障がい福祉課	管理係	024-924-2381
いわき市	障がい福祉課	支援係	0246-22-7485
水戸市	障害福祉課	認定係	029-350-8084
宇都宮市	障がい福祉課	福祉サービスグループ	028-632-2363
前橋市	障害福祉課	福祉サービス係	027-220-5711
高崎市	障害福祉課	給付担当	027-321-1245
川越市	障害福祉課	福祉サービス担当	049-224-5785
川口市	障害福祉課	支援第1・第2係	048-259-7926
越谷市	障害福祉課		048-963-9164
船橋市	障害福祉課	相談支援係	047-436-2309
柏市	障害福祉課	事業調整担当	04-7167-1136
八王子市	障害者福祉課		042-620-7479
横須賀市	障害福祉課		046-822-9398
富山市	障害福祉課	障害福祉係	076-443-2056
金沢市	障害福祉課	企画庶務係	076-220-2289
福井市	障がい福祉課	企画係	0776-20-5435
甲府市	障がい福祉課	相談支援係	055-237-5339
長野市	障害福祉課	企画管理担当	026-224-5030
松本市	障害福祉課	障害福祉担当	0263-34-3212
岐阜市	障がい福祉課	指導係	058-214-2136
豊橋市	障害福祉課		0532-51-2354
岡崎市	障がい福祉課	障がい1係	0564-23-6867

一宮市	障害福祉課	障害福祉グループ	0586-85-7698
豊田市	障がい福祉課	総務担当	0565-34-6751
大津市	障害福祉課	管理係	077-528-2745
豊中市	障害福祉課	企画係	06-6858-2266
吹田市	障がい福祉室	給付担当	06-6384-1347
高槻市	福祉相談支援課		072-674-7171
枚方市	地域健康福祉室障害福祉担当	総務・事業グループ	072-841-1457
八尾市	障がい福祉課	障がい福祉係	072-924-3838
寝屋川市	障害福祉課	総務係	072-838-0382
東大阪市	障害施策推進課		06-4309-3183
姫路市	障害福祉課	給付担当	079-221-2305
尼崎市	障害福祉課	障害者福祉担当	06-6489-6397
明石市	障害福祉課	障害者施策担当	078-918-5142
西宮市	生活支援課		0798-35-3157
奈良市	障がい福祉課	在宅支援係	0742-34-4593
和歌山市	障害者支援課		073-435-1060
鳥取市	障がい福祉課	障がい者福祉係	0857-30-8217
松江市	障がい者福祉課	障がい者政策係	0852-55-5304
倉敷市	障がい福祉課		086-426-3305
呉市	障害福祉課	給付グループ	0823-25-3135
福山市	障がい福祉課	企画管理担当	084-928-1062
下関市	障害者支援課	給付係	083-231-1917
高松市	障がい福祉課	生活支援係	087-839-2333
松山市	障がい福祉課	社会参加担当	089-948-6353
高知市	障がい福祉課	地域生活支援室	088-823-9378
久留米市	障害者福祉課	障害施策推進チーム	0942-30-9035
長崎市	障害福祉課	総務企画係	095-829-1141
佐世保市	障がい福祉課	庶務係	0956-24-1111
大分市	障害福祉課		097-537-5786
宮崎市	障がい福祉課	生活支援係	0985-25-2111
鹿児島市	障害福祉課	障害福祉係	099-216-1273
那覇市	障がい福祉課	企画・庶務グループ	098-862-3275

厚生労働省ホームページ：

ホーム ＞ 政策について ＞ 分野別の政策一覧 ＞ 福祉・介護 ＞ 障害者福祉 ＞ 身体障害者補助犬 ＞ 1 身体障害者補助犬情報

URL： <https://www.mhlw.go.jp/content/000784800.pdf>

6. 団体リスト

団体名	所在地	HP／電話番号
特定非営利活動法人日本補助犬情報センター		https://www.jsdrc.jp/
認定特定非営利活動法人 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	http://www.gd-rengokai.jp/ 03-5367-9770
一般社団法人日本身体障害者補助犬学会	〒669-1535 兵庫県三田市南が丘 2 丁目 6-12 株式会社スイッチオンサービス内	http://www.jssdr.net/ 079-555-6117

7. 参考・引用文献

- 身体障害者補助犬受け入れ等相談対応マニュアル。特定非営利活動法人日本介助犬アカデミー（現・日本補助犬情報センター）。

身体障害者補助犬法の概要 (平成14年5月29日 法律第49号)

資料 3

法の目的と定義 (第一章)

【目的】

良質な補助犬の育成、補助犬使用者の施設利用の円滑化をもって、身体障害者の自立及び社会参加の促進に寄与する

【定義】

- 盲導犬…道交法で定める盲導犬
- 介助犬…肢体不自由のある方のために物の拾い上げ及び運搬等の肢体不自由を補う補助を行う犬
- 聴導犬…聴覚障害のある方に「ザー」音等を聞き分け、使用者に必要な情報を伝え、必要に応じ音源への誘導を行う犬

○施行日 平成14年10月1日
○一部改正 平成19年12月5日
施行日：平成20年4月1日(※1)
施行日：平成20年10月1日(※2)

訓練事業者の義務等 (第二章)

- 良質な補助犬の育成 (適正のある犬の選択、獣医師等との連携確保、使用者に必要な補助の適切な把握)
- 育成した補助犬の使用状況の調査、必要に応じた再訓練
- 補助犬の訓練に関し必要な事項は省令で定める。

使用者の義務等 (第三章、第六章)

- 身体障害者補助犬の行動の適切な管理
- 訓練を受けて認定された補助犬である旨の表示
- 獣医師の指導を受け、犬に愛情をもって接する。
- 衛生の確保 (予防接種等)

盲導犬の訓練基準 (第1条)

施行規則

- 基礎訓練、歩行誘導訓練、合同訓練の実施
- 歩行誘導訓練は、使用予定者の評価に基づき策定された訓練計画により行うとともに、訓練犬との適合性の評価を早期に実施
- 専門的な知識を有する者等との連携の確保・協力
- 使用者からの定期的な報告と再訓練等の実施

介助犬の訓練基準 (第2条)

- 基礎訓練、介助動作訓練、合同訓練の実施
- 介助動作訓練は、使用予定者の評価に基づき策定された訓練計画により行うとともに、訓練犬との適合性の評価を早期に実施
- (その他、盲導犬と同様の規定)

聴導犬の訓練基準 (第3条)

- 基礎訓練、聴導動作訓練、合同訓練の実施
- 聴導動作訓練は、使用予定者の評価に基づき策定された訓練計画により行うとともに、訓練犬との適合性の評価を早期に実施
- (その他、盲導犬と同様の規定)

補助犬法施行規則の施行通知

(H14.10.1障害保健福祉部長通知)

- 補助犬の訓練については、省令に定める訓練基準に基づき行うとともに、以下についても指針として活用されるべきことを通知
 - 盲導犬訓練基準 (日盲社協盲導犬委員会策定：H4)
 - ※ 以降、改定を加えている。
 - 介助犬訓練基準 (「介助犬の訓練基準に関する検討会」(厚労省)策定：H14)
 - 聴導犬訓練基準 (「聴導犬の訓練基準に関する検討会」(厚労省)策定：H14)

1

施設の円滑な利用(第四章)

- 国等、公共交通事業者等、不特定かつ多数の者が利用する施設において補助犬を同伴するのを拒んではならない
 - 政令で定める規模の民間企業における就業者が補助犬を同伴するのを拒んではならない(※2)
 - 民間住宅で補助犬を同伴するのを拒まないよう努めなければならない
- ※施設等を利用する者が著しい損害を受けるおそれがある場合その他のやむを得ない理由がある場合は、この限りでない

補助犬の認定(第五章)

※盲導犬については、当分の間適用されない。

- 指定法人…厚生労働大臣が指定する補助犬の認定事務を行う法人(省令で定めるところにより、補助犬の種類ごとに補助犬の訓練または研究を目的とする一般社団、一般財団、社会福祉法人を指定)
 - 身体障害者が同伴して他人に迷惑を及ぼさない等、適切な行動をとる能力があることの認定
 - 認定した補助犬が能力を欠くこととなった場合の認定取消
- 厚生労働大臣の行う指定法人に対する改善命令、指定の取り消し、報告の徴収等を規定
 - その他、指定法人、補助犬の認定に関し、必要な事項は省令で定める。

苦情相談窓口について(第七章)

- 障害者又は施設の管理者は、補助犬の同伴又は使用に関する苦情の申し出をすることが出来る。
- 都道府県、指定都市、中核市における苦情窓口の設置(※1)

施行規則

指定の基準(第7条)

- 補助犬の種類ごと(介助犬、聴導犬に限る)に基準に適合している者
 - 適正な法人運営、業務が適性の実施されている。
 - 必要な経理的な基礎を有していること。
 - 認定業務が不公平になるおそれがないこと。
 - 必要な知識経験等を有する者により構成された審査委員会を設置。
 - 苦情解決のための体制の整備。
- ※ 別途、法人を指定する省令を定めている。

認定の申請手続・方法等(第8、9、10条)

- 補助犬の認定を受けようとする者は申請書を指定法人に提出
 - 訓練の記録、訓練計画、訓練を行った者及び専門的な知識を有する者による訓練の総合的評価
 - 育成犬との適合状況に関する障害者の意見
- 指定法人は認定を行うにあたり、書面による審査、実地の検証、実地の確認を実施
 - 実地の検証、確認は審査委員会で実施
 - 実地の検証、確認は障害者を同伴し、屋内や不特定多数の者が利用する施設等において実施
- 指定法人は認定を行った補助犬の健康状態や基本動作・介助動作等の状況を障害者から定期的に報告を求める。

厚生労働大臣への報告等(第9、11、12条)

- 指定法人は補助犬の認定を行ったとき、認定を取り消したときは厚生労働大臣に報告
- 指定法人は毎事業年度の事業計画書、収支予算書、事業報告書、収支決算書等を厚生労働大臣に提出

補助犬法施行規則の施行通知(H14.10.1障害保健福祉部長通知)

- 認定を行う法人の指定は、身体障害者更生援護施設を経営する社会福祉法人について適用されることが想定される。

- 介助犬、聴導犬の認定については、省令に基づき行うとともに、以下についても指針として活用されるべきことを通知
 - 介助犬の認定要領
 - 聴導犬の認定要領
- 「介助犬及び聴導犬の認定基準等に関する検討会」(厚労省)策定・H14)

(参考) 盲導犬関連法等

道路交通法(昭和35年6月25日法律第105号)

(目が見えない者、幼児、高齢者等の保護)

- 目が見えない者は道路を通行するときは、政令で定めるつえを携え、政令で定める盲導犬を連れていなければならない。

道路交通法施行令

(目が見えない者等の保護)

- 盲導犬は、盲導犬の訓練を目的とする一般社団、一般財団、社会福祉法人で国家公安委員会が指定したものが、盲導犬として必要な訓練をした犬、必要な訓練を受けていると認めた犬とする。
- 指定手続き、必要な事項は国家公安委員会規則で定める。

盲導犬の訓練を目的とする法人の指定に関する規則

(指定の基準等)

- 盲導犬として必要な訓練をする業務、認定する業務の実施に關し適切な計画が定められていること。
- 訓練業務等を行う施設が、訓練士等として必要な知識、技能を有する者が置かれ、必要な設備を備えていること。
- 必要な経理的基礎を有すること。
- 訓練業務が不公平になるおそれがないこと。
- (国家公安委員会への報告等)
- 指定法人は毎事業年度の事業計画書、収支予算書、事業報告書、収支決算書等を国家公安委員会に提出
- 国家公安委員会は必要があると認めたときは報告・資料の徴収を求めることができる。
- (解任の勧告等)
- 国家公安委員会が行う指定法人に対する役員等の解任勧告、改善の勧告、指定の取り消し等を規定

【参考】盲導犬訓練基準等の策定・改訂の経緯

○H4 「盲導犬訓練施設設置運営基準」「盲導犬歩行指導計画基準」「盲導犬歩行指導員等養成基準」の3基準を策定

○H10 上記基準に「盲導犬訓練基準」「盲導犬訓練施設管理準則」の2基準を追加策定

○H29 ら基準を3計画に改定・改訂

※ 「盲導犬訓練計画」「盲導犬歩行指導計画」「盲導犬歩行指導員養成計画」訓練3計画の他に「盲導犬認定計画」も策定されている。

※ 上記の基準・計画は11の盲導犬育成施設が合意し、日盲社協盲導犬委員会で策定され、国家公安委員会に提出。

盲導犬訓練計画(盲導犬育成基準)

- 適性犬について身体・性質・動作・健康と管理の面から基準を規定
- 適性犬の供給・確保について、適任者の指導のもとに計画的に供給できるよう努めることを規定
- 盲導犬の訓練の内容を事項ごとに規定
 - ①基礎訓練、②歩道、③道路の横断、④障害物、⑤横断歩道など
 - また、訓練記録の保管、訓練時間、評価・指導も規定

盲導犬歩行指導計画(共同訓練基準)

- 盲導犬を利用しようとする障害者(訓練生)への指導の計画・内容を規定
 - ①訓練生の要件、②入所選考、③更生援護の計画、④歩行訓練、⑤盲導犬歩行指導カリキュラム、⑥フォローアップ、⑦盲導犬の引退時期、⑧記録

盲導犬歩行指導員等養成計画(訓練士資格基準)

- 盲導犬歩行指導員や盲導犬訓練士の研修プログラムを規定

盲導犬認定計画

- 認定の申請手続き、方法等について規定

※この手引きは、厚生労働科学研究「身体障害者補助犬の質の確保と受け入れを促進するための研究」（2019 年度～2020 年度 課題番号：19-GC2-001）の成果物としてまとめたものです。

※この手引きは、クリエイティブ・コモンズ（CC BY-NC-ND 表示－非営利－改変禁止）ライセンスの下でライセンスされています。
<https://creativecommons.jp/licenses/>

イラスト：NPO 法人 MAMIE

