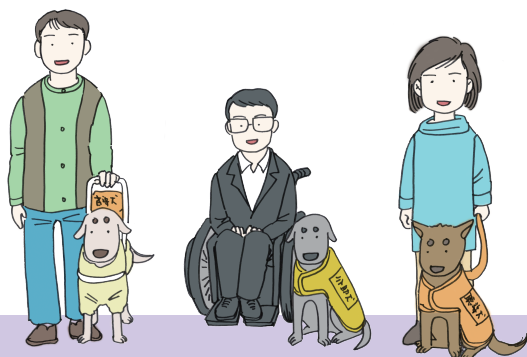


もっと! どこでも

補助犬同伴

mini book

複合商業施設



補助犬とユーザーはどこでも一緒

補助犬とは

補助犬は盲導犬・介助犬・聴導犬の総称です。

胴に白、
または、黄色の
ハーネス着用



盲導犬

目の不自由な人の
安全な歩行をサポート

介助犬の
表示の入った
胴着着用



介助犬

体が不自由な人の
日常生活をサポート

聴導犬の
表示の入った
胴着着用



聴導犬

耳が不自由な人の必要な
生活音をサポート

補助犬同伴の受け入れ義務

補助犬を同伴しての利用を拒否してはいけません。
身体障害者補助犬法・障害者差別解消法で定められています。

- 国や自治体が管理する施設
- 電車、バスなどの公共交通機関
- ホテルやレストラン、デパートなど不特定多数が利用する民間施設

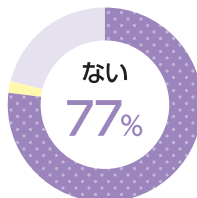
なくそう！ 補助犬への先入観や誤解

実際の受け入れで、他の利用者からの苦情はほとんどありません。
苦情の内容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が多くなっています。

Q. 他の利用者から苦情をうけたことがありますか？



ショッピングセンター



ホテル



飲食店

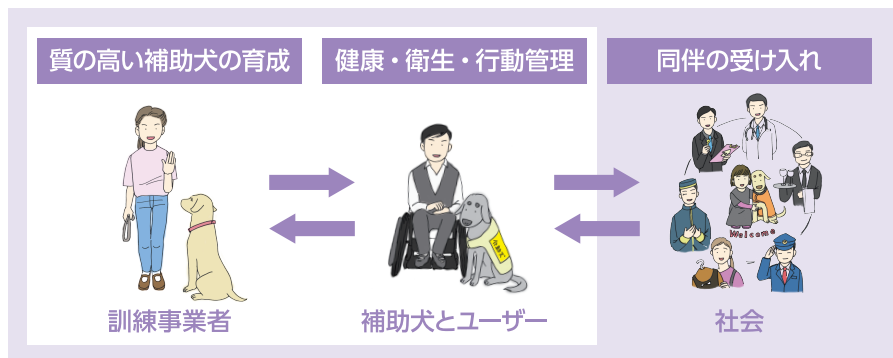
- ない
- ある
- その他

出典：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(令和2年3月)

障害のある人の社会参加を支える補助犬

身体障害者補助犬法が定める3つの義務

身体障害者補助犬法には3つの柱があり、訓練事業者には質の高い補助犬の育成と指導、補助犬法に基づいて認定を受けたユーザーには補助犬の健康・衛生管理と周囲に迷惑をかけない行動管理、社会には補助犬同伴の受け入れを義務付けています。



障害のある人もない人もお互いに尊重し合いながら共生できる社会とは

- 補助犬を同伴する障害のある人が安心して行動できる社会
- 補助犬の存在を安心して受け入れられる社会

補助犬にまつわる法律の理解とコンプライアンスの重要性

身体障害者補助犬法とは

公共交通機関、お店や病院など不特定多数の人が利用する施設などで、補助犬同伴の受け入れをスムーズに行い、身体に障害のある人の自立と社会参加を促進することを目的として定められた法律です。



一般の人が利用できる施設等への補助犬同伴の受け入れを求めています。

障害者差別解消法とは

障害のある人もない人も、お互いに、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。国・地方公共団体・事業者に対して、「不当な差別的取扱いの禁止」と「合理的配慮」の提供を求めています。



補助犬の同伴を理由に受け入れを拒否することは、不当な差別にあたります。

認定をクリアした補助犬とユーザー

補助犬の安全と安心を担保するシステム

ユーザーと補助犬のペアで能力が認められて、初めて社会参加が可能に

補助犬

社会で他人に迷惑をかけず、適切な行動をとれる

補助犬ユーザー

補助犬の健康・衛生・行動面を管理できる



国や自治体による社会の受け入れ義務の啓発



社会の受け入れ義務
(受け入れ努力義務)



公共交通機関・レストラン・民間施設・企業など

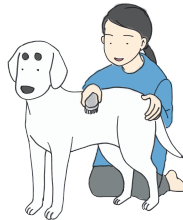
補助犬ユーザーの義務

補助犬ユーザーには補助犬の健康・衛生管理および行動管理が義務付けられています。



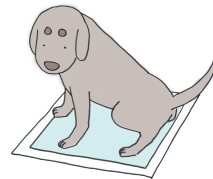
健康管理

- ・予防接種
- ・定期健康診断 など



衛生管理

- ・ブラッシング
- ・シャンプー
- ・抜け毛予防 など



行動管理

- ・適切な場所で指示による排泄
- ・咬まない
- ・吠えない など

補助犬ユーザーと補助犬への対応

🐾 認定基準を満たしたユーザーと補助犬のしるし

補助犬の表示と認定証の携帯はユーザーの義務となっています。



ハーネスを着けた盲導犬
[写真提供：公益財団法人日本盲導犬協会]



(左)介助犬とユーザー (右)介助犬の表示
[写真提供：社会福祉法人日本介助犬協会]



(左上)身体障害者補助犬認定証



(左下)盲導犬使用者証



(右下)身体障害者補助犬健康管理手帳



ハーネスや表示の入った胸着が目印

身体障害者補助犬法では、補助犬の表示の義務と、補助犬ユーザーには認定証（盲導犬ユーザーは使用者証）の携帯を義務づけています。

補助犬かどうかの確認が必要な場合は、「認定証を確認させていただけますか？」と声をかけましょう。

🐾 補助犬と補助犬ユーザーへのサポート

補助犬への接し方

補助犬が作業に集中できるように（落ち着いて待機できるように）、食べ物を与えたりむやみに触ったりするなど、気をひく行為は避けましょう。

補助犬ユーザーへの対応

お困りの様子が見られたらユーザー本人に「何かお手伝いしましょうか」「どのようにお手伝いすればよろしいですか」などの声かけや筆談でコミュニケーションをとりましょう。



不慣れた場所への誘導



乗り越えられない段差の介助



館内放送や電車内のアナウンスの伝達

複合商業施設における 補助犬の同伴

ユーザーの適切な行動・衛生管理により、補助犬は飲食店等のお店や公共交通機関などでもマナーをしっかりと守って行動することができます。

補助犬のことを知って前向きな受け入れを

複数のテナントが入居する駅ビルや大型ショッピングモールなどでは、施設に入れても、目的のテナント店で拒否されてしまうケースがあります。施設管理会社とテナント店の双方が正しく補助犬を理解し、ユーザーが食事や買い物を楽しめるようにしましょう。



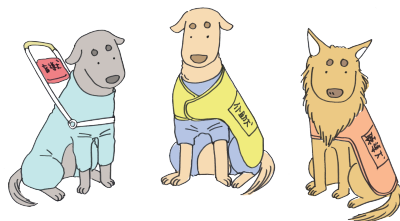
アレルギー対応なら
飲食店は入店を
お断りできますか？



アレルギーのあるお客様の近くのお席が空いていない場合は、まず現状を説明し、以下のように伝えます。
「アレルギーのある方が退席されるか、または少し離れたお席が空いたら、ご案内させていただきます。」



混雑時、パニック回避
のため、入店をお断りし
てもよいですか？



「不測の事態が起こるかもしれない」という想定だけで、入店を断ることはできません。補助犬の安全を守ることは補助犬ユーザーの義務です。混雑時に利用をやめるかどうかはユーザー本人が判断します。特に視覚に障がいのある人へは、店内の混雑状況をお伝えし、利用するかどうかユーザー自身に判断してもらいましょう。



介助犬が商品をおくわえるのを控えてもらう場合は？



口におくわえての買い物介助を控えていただく場合は、「申し訳ありませんが、当店では商品を取っていただく際には、スタッフがお手伝いさせていただいております。お近くのスタッフに遠慮なくお申し付けください」とお声かけしましょう。



食料品売り場などで通路が狭い場合は？



通路の狭い店舗では、補助犬が商品である食品に触れてしまう可能性があります。そのような場合はスタッフが補助犬ユーザーの購入希望の商品を確認し、「代わりにお取りしましょうか」とご提案するのもよいでしょう。



施設に関わるすべての職員に定期的な啓発を

ユーザーの声

定期的な受け入れセミナーを実施しているあるデパートのレストランでは、メニューや金額の読み上げ、お箸の位置、会計方法など、丁寧に確認しながら案内してくれて、とても助かります。



他の利用客への対応 —トラブルを防ぐために

補助犬の同伴に対する方針の明示、日ごろから理解を求める

- 補助犬同伴の受け入れは障害のある人の生活を守るための権利保障であること
- 補助犬は適切な管理をなされた犬であり、安心して受け入れられること

譲り合いの精神を持つ

補助犬の同伴を受け入れる際に不安や気になることがあったら、ユーザーにそれを説明し、お互いが納得のいく方法を見いだしましょう。

補助犬ユーザー受け入れガイドブック 複合商業施設編

より詳しい情報(対応・受け入れ事例)はガイドブックをご覧ください。

PDF
形式



TXT
形式



受け入れを円滑にするためのチェックリスト

施設管理責任者の活用を想定

補助犬と 補助犬ユーザーに関する 知識の習得	<input type="checkbox"/> コンプライアンス：補助犬法と障害者差別解消法
	<input type="checkbox"/> 補助犬と生活する障害のある人
	<input type="checkbox"/> 補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）の役割
	<input type="checkbox"/> 補助犬の安全性（衛生、健康、行動）
	<input type="checkbox"/> 補助犬とペットの違い
施設内の設備	<input type="checkbox"/> 障害に合わせた接遇
	<input type="checkbox"/> 補助犬の排泄場所の検討
すべての 施設関係者への教育	<input type="checkbox"/> 従業員マニュアルや従業員必携への基本情報
	<input type="checkbox"/> 補助犬ユーザー、障害のある人の接遇に関する教育（教育資料の配布）
	<input type="checkbox"/> 補助犬ユーザーの接遇に関する教育
	<input type="checkbox"/> 他の利用客への対応
他の利用客への啓発	<input type="checkbox"/> 補助犬啓発ステッカーやポスターの貼付
	<input type="checkbox"/> その他の案内準備 (ホームページや施設ガイドへの記載、館内放送、デジタルサイネージでの案内など)
	<input type="checkbox"/> 配布資料の準備（厚生労働省：もっと知って補助犬リーフレット）



ほじょ犬マーク

身体障害者補助犬法の啓発のためのマークです。身体障害者補助犬とは、盲導犬、介助犬、聴導犬のことを言います。「身体障害者補助犬法」において、公共の施設や交通機関はもちろん、デパートやスーパー、ホテル、レストランなどの民間施設は、身体障害のある人が身体障害者補助犬を同伴するのを受け入れる義務があります。補助犬同伴受け入れに向けた啓発のためのステッカーやハンドブックは、下記、補助犬担当窓口で配布しています。

補助犬に関する詳しい情報

補助犬に関する関係法令やガイドブックなどのより詳しい情報をお知りになりたい方は、厚生労働省ウェブサイト内「身体障害者補助犬」のページをご覧ください。

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/shougaisahakushi/hojoken/index.html



補助犬に関する相談・お問合せ先

補助犬同伴受け入れでトラブルが起こった場合の報告・相談窓口は、各都道府県・政令指定都市・中核市の障害福祉担当課へご連絡ください。

都道府県身体障害者補助犬法
担当窓口一覧

<https://www.mhlw.go.jp/content/000465967.pdf>



事業者用補助犬ユーザーの受け入れ方
(日本補助犬情報センター動画)

