

もっと! どこでも

# 補助犬同伴

## mini book

### 飲食店



# 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

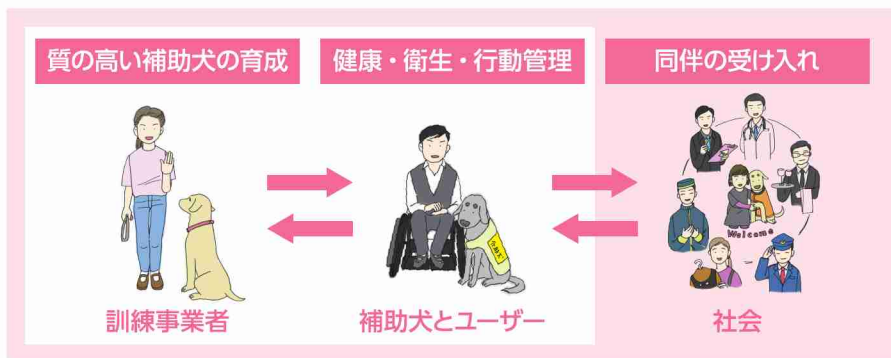
■ ない  
■ ある  
■ その他

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、そのらしさを認め合いながら、ともに生きる社会を作ること目的とした法律。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。



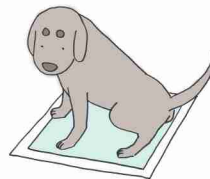
### 健康管理

- ・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



(下左) 盲導犬使用者証 (下右) 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。



不慣れな場所への誘導



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



# 飲食店における 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。食事中、補助犬はユーザーのテーブルや椅子の下で伏せるなどして静かにしています。

## 補助犬のことを知って前向きな受け入れを

チェーンの飲食店は補助犬同伴の受け入れに慣れている場合が多いですが、個人店だとどうしてよいか分からず、断ってしまうケースがあるようです。しかし、補助犬の同伴を受け入れてみたお店は「おとなしいですね!」と驚くことが多いです。まずは受け入れてみよう」という前向きな気持ちから始めましょう。



## Q 食品衛生法上、 問題があるのでは?



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。条例には「作業場内(厨房)に動物を入れないこと」と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。

## Q 先客がいるのですが…



補助犬ユーザーをご案内する場合、以下のように隣席の方にお声かけすると安心です。  
「補助犬を連れた方がすぐお隣にお座りになられますがよろしいでしょうか。補助犬なのでしっかり管理されており、特別な問題はありませんが、何かご不安な点がございましたらスタッフまでお声かけください」

## Q 店内が狭くて スペースがない…



「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ついで断らないようにしましょう。「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？」とお声かけし、ユーザーに判断してもらおうとよいでしょう。

## Q うちの座敷席 なのですが…



座敷席で食事をする場合、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。利用後に時間のかかる清掃が必要になることは基本的にありませんが、もし毛が落ちていけば、濡れたタオルで拭き取るなど、清掃へのご協力をお願いします。

## 🐾 すべての人に優しいお店づくりは「自然な対応」から

### ユーザーの声

一番嬉しいのは、他の利用客と同じように、ごく自然に迎え入れてくれるお店です。「何かあればお声かけください」「またお越しく下さい」…、補助犬がいるからではなく、一人の利用客として、自然な対応が何より嬉しいです。



## 🐾 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出しましょう。

## 補助犬ユーザー受け入れガイドブック 飲食店編

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

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
店内のバリアフリーと設備	<input type="checkbox"/> 障害に合わせた接遇
	<input type="checkbox"/> 店内のバリア（段差や障害物など）の把握
	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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）
	<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
	<input type="checkbox"/> 他の利用者への対応
他の利用者への啓発	<input type="checkbox"/> 補助犬啓発ステッカーの貼付
	<input type="checkbox"/> 補助犬の同伴に関するポスター貼付
	<input type="checkbox"/> 周知資料の準備（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\\_kai/go/shougaisahakushi/hojoken/index.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kai/go/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)

