



補助犬の受入れについて

愛媛県障害福祉課からのお知らせです。

身体障害者補助犬法により、ホテル・旅館を含む不特定多数の方が利用する施設においては、補助犬の同伴を拒んではならないとされています。

組合員の皆様におかれては、既に同法の趣旨を十分に御理解いただいているものとしておりますが、補助犬の同伴を円滑に受け入れることができるよう、ポイントをQ&A形式でまとめましたので、御活用ください。

身体障害の有無にかかわらず、全てのお客様が快適に御宿泊できますよう、皆様の御理解と御協力をお願いします。

Q. 補助犬とペットの犬をどうやって区別すればいいの？

- A. 補助犬は、胴着やハーネスに補助犬であることを表示しています。また、必要があれば、補助犬使用者が携帯している認定証（使用者証）で確認することができます。
- 盲導犬（目の不自由な方を安全に誘導します。）・・・ハーネスというハンドル
 - 介助犬（手足等の不自由な方の生活をお手伝いします。）・・・胴着
 - 聴導犬（耳の不自由な方に生活で必要な音を知らせます。）・・・胴着

Q. 犬を建物に入れても大丈夫なの？

- A. 補助犬は、法律に基づき専門的な訓練を受け試験に合格し、体を清潔に保つなど衛生的に管理されています。厳しい訓練を受けた補助犬は、使用者の適切な管理でマナーを守ります。受け入れることに問題はありません。

Q. 補助犬使用者の予約を受けるときに気を付けることは？

- A. 宿泊に必要なもの（ドッグフード、食器、トイレシート、マットなど）は補助犬使用者が用意していますが、施設側で何か用意するものがあるか確認しましょう。補助犬同伴の利用システムがあれば、使用者に事前に伝えておくようにしましょう。

Q. 補助犬使用者がチェックインするときのポイントは？

- A. 大浴場など、補助犬を同伴できない場所があればその理由を伝えましょう。排せつ場所についても提案しましょう。施設側の都合もきちんと伝えることが大切です。

Q. 室内の過ごし方でお伝えすることは？

- A. 和室の場合は特に確認が必要です。補助犬を畳に上げていい場合は、特にマットの使用について確認しましょう。上げてはいけない場合は、上りかまちなど、別途待機場所を提案しましょう。

Q. 犬アレルギーがある、あるいは犬が嫌いなお客様がいらっしゃるかもしれない。どう対応したらいいの？

A. お食事会場などでは、隣席となるお客様にその旨を伝えて了解を求め、了解が得られない場合は、補助犬使用者の方を別の席に案内するなどの対応をお願いします。
同様に、補助犬使用者の方が先に席にお座りの場合も、後から来られたお客様を案内する際に意向を確認することでトラブルを防ぐことができます。

Q. 他のお客様が補助犬に興味をもって近づいたりした場合どうしたらいいの？

A. 補助犬が表示を着けている時は、「工作中」です。補助犬が仕事に集中できるよう、さわったり話しかけたりせず、温かく見守っていただきたい旨をお客様にお伝えください。

Q. 補助犬が迷惑行為をしたらどうすればいいの？

A. 補助犬の行動の管理は補助犬使用者の責任です。使用者がお気づきでない場合もありますので、どんな状態か、迷惑行為である旨をはっきり伝えてください。
営業に支障をきたすなど、やむを得ない場合は同伴を断ることもできますが、できる限り、誠意をもって補助犬使用者への説明をお願いします。

Q. 外は雨が降っている。ぬれた補助犬に対してはどうしたらいいの？

A. 補助犬使用者がタオルを携帯しているはずですので、拭くための手伝いが必要か確認しましょう。タオルの貸し出しができるときはその旨も伝えてください。

Q. 補助犬の同伴を受け入れるだけでいいの？

A. 補助犬の助けのほかに、補助犬使用者への援助が必要な場合があります。まずは声をかけたり、筆談をしたりしてコミュニケーションをとってください。
盲導犬使用者（視覚障害）・・・建物内の誘導
介助犬使用者（肢体不自由）・・・段差情報、車椅子で使用できるトイレの案内
聴導犬使用者（聴覚障害）・・・声かけの方法や緊急時の情報伝達の方法の確認

Q. 従業員をどのように教育したらいいの？

A. ①補助犬の種類や役割について知ること、②受入れを当然とすること、③他のお客様に説明できること、④全ての従業員が理解して納得すること を心掛けてください。

【その他、補助犬に関する情報はこちら（厚生労働省のホームページ）】

<http://www.mhlw.go.jp/topics/bukyoku/syakai/hojyoken/>

補助犬の受入れに関する御相談や御質問の対応窓口

愛媛県 保健福祉部 生きがい推進局 障害福祉課 在宅福祉係

TEL 089-912-2423