

# 補助犬ユーザー受け入れガイドブック

## 賃貸住宅・分譲マンション編

“誰もが安心して心地よく生活するために”

～不動産会社、管理会社、家主の皆様へのお願い～

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。しかし、補助犬との生活が叶ったとしても、様々な施設等で補助犬の同伴拒否が、しばしば報告されています。また、補助犬と社会参加する以前に、賃貸住宅や分譲マンションへの補助犬の使用が認められないことで、補助犬を手に出せない人もいます。自立や社会参加の一つの手段として補助犬を選択する人が、一步を踏み出せるよう、賃貸住宅や分譲マンションでも補助犬使用への理解が強く求められます。これは法令順守（コンプライアンス）の観点からも、非常に大切なことです。

**補助犬の同伴／使用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／使用拒否に関して、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／使用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／使用していることが、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、補助犬と暮らす障害のある人（以下、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。賃貸住宅や分譲マンションにおいても、ペット可・不可などに関係なく、すべての物件において補助犬を必要とする人の権利が保障されることが望まれます。

しかし、その一方で、補助犬ユーザーを受け入れる賃貸住宅や分譲マンションの管理者や家主は、「他の入居者の反応が心配」「他の入居者にどのように説明し、理解をもとめていけばよいのか？」「補助犬の衛生面は？」「補助犬の世話は誰がするの？」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、賃貸住宅や分譲マンションにおける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、同じ集合住宅を利用する入居者、さらには、管理者や家主、不動産会社スタッフなど、『すべての人が安心して補助犬の同伴／使用を受け入れられる社会の創造』を掲げて作成しました。誰もが安心して快適に生活できる賃貸住宅や分譲マンションづくりに向けて、本ガイドブックを少しでも役立てていただければ幸いです。



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

## 内容

|                                           |    |
|-------------------------------------------|----|
| はじめに .....                                | 1  |
| 1. 理解すべき理念と法令順守（コンプライアンス）の推進.....         | 5  |
| 1-1. 身体障害者補助犬法.....                       | 5  |
| 1-2. 障害者差別解消法.....                        | 6  |
| 1-3. 法令順守（コンプライアンス）を推進する.....             | 7  |
| 2. 補助犬ユーザーと補助犬.....                       | 8  |
| 2-1. 補助犬ユーザー.....                         | 8  |
| (1) 盲導犬ユーザー・視覚に障害のある人.....                | 9  |
| (2) 介助犬ユーザー・肢体不自由のある人.....                | 10 |
| (3) 聴導犬ユーザー・聴覚に障害のある人.....                | 10 |
| 2-2. 補助犬の役割.....                          | 12 |
| 2-3. 補助犬に関わる認定.....                       | 13 |
| 2-4. 補助犬と社会のかかわり.....                     | 17 |
| (1) 補助犬ユーザーの日常（例） .....                   | 17 |
| (2) 補助犬の衛生管理.....                         | 19 |
| (3) 補助犬ユーザーのフォローアップ（訓練事業者や認定団体との連携） ..... | 20 |
| (4) 合同訓練（共同訓練）中の補助犬候補犬の受け入れ.....          | 20 |
| (5) 犬に対する不安（アレルギー／恐怖）のある人への対応.....        | 21 |
| (6) ペットとの見分け方.....                        | 22 |
| (7) 補助犬以外の役割を持つ犬との区別.....                 | 22 |
| (8) 新型コロナウイルスによる影響.....                   | 23 |
| 3. 補助犬ユーザーが賃貸住宅や分譲マンションに求めるもの.....        | 24 |
| 4. 賃貸住宅や分譲マンションへの補助犬ユーザーの受け入れ.....        | 26 |
| 4-1. 受け入れに向けた準備 ～賃貸住宅編～.....              | 27 |
| 4-2. 受け入れに向けた準備 ～分譲マンション編～.....           | 34 |
| 4-3. 円滑な受け入れ事例.....                       | 36 |
| 4-4. 補助犬ユーザーの接遇.....                      | 38 |
| (1) 全体に共通すること.....                        | 38 |
| ①盲導犬ユーザー・視覚に障害のある人への対応.....               | 39 |
| 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.....               | 43 |
| (2) 入居時の案内.....                           | 43 |
| 5. 問題とその対処 .....                          | 44 |
| 6. 補助犬同伴／使用の受け入れ Q&A .....                | 46 |

|                                                    |    |
|----------------------------------------------------|----|
| 参考資料 .....                                         | 48 |
| 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<賃貸住宅編> .....          | 48 |
| 2. 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<分譲マンション編> ..          | 49 |
| 3. 家主説明資料 .....                                    | 50 |
| 4. 入居者への周知資料（掲示用） .....                            | 51 |
| 5. 入居者への周知資料（配布用、厚生労働省リーフレット「もっと知ってほじょ犬」）<br>..... | 52 |
| 6. 身体障害者補助犬法担当窓口.....                              | 53 |
| 7. 団体リスト .....                                     | 56 |
| 8. 参考・引用文献 .....                                   | 56 |
| 9. 関係法令 .....                                      | 57 |

# 1. 理解すべき理念と法令順守（コンプライアンス）の推進

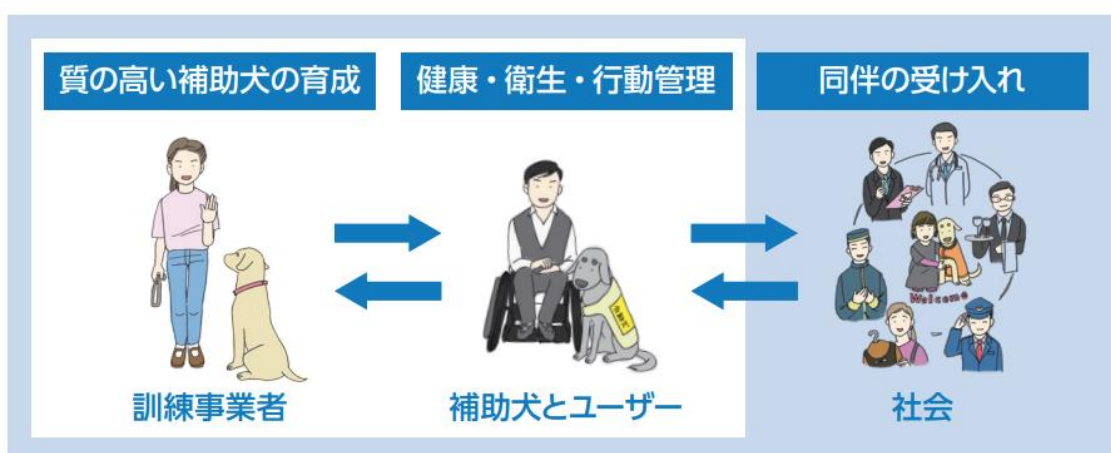
## 1-1. 身体障害者補助犬法

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、民間の住宅でも補助犬同伴／使用の受け入れを拒まないよう努力することが求められています。

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. 13）。



## 1 - 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) 物件探し時に補助犬の使用を伝えたら、物件の紹介を拒否された。

### 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) 補助犬ユーザーの入居に際して、敷地の一部に補助犬専用の排泄場所を確保した。

#### 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。

## 1-3. 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、宿泊施設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。また、民間住宅においても受け入れを拒まないよう努めなければならぬとされています。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、関係する社会の人々（住宅においては他の入居者）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ができるか」を考えて行動するための大切な素地となります。

### （3）入居者を含めた「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、同じ住宅の入居者、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。



## 2. 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。



### 2-1. 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。視覚障害や肢体不自由があっても、毎日のブラッシングや犬のケア、排泄物の処理をする方法を身に付けています。例えば、手足に障害があり、犬のシャンプーが出来ないという場合でも、定期的にシャンプーに連れて行く、家族や知人にシャンプーしてもらうという計画を立てて、衛生を管理する責任があるのは補助犬ユーザー自身です。

※ 補助犬の管理は補助犬ユーザー自身が行うため、家主や管理会社のスタッフが、補助犬に対して求められる対応は基本的にありません。

## (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。

### <日々の暮らし>

- 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、単独歩行や単身生活を続けることが可能です。
- 視覚に障害があることで、住宅改修を求めることは基本的にありません。
- 視覚に障害のある人の入居にあたり最も心配されるのが火の取扱いですが、視覚に障害があってもガスコンロやストーブ等を安全に利用することが可能です。最近では、電磁調理器や電気ストーブ等の電気製品を使う人も増えていきますので、入居の際の心配は不要です。

### <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。
- 契約書や入居後の案内など、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（クロックポジション）すると分かりやすいでしょう。（例：3時の方向にベンチがあります）

## (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。

### <日々の暮らし>

- 障害の度合いや症状によって、自立の程度は異なります。単身生活を続けることが可能な人もいます。
- 障害の度合いや症状によって、住宅に求める設備も異なり、住宅の改修が必ずしも求められるということはありません (p. 24)。
- 最近ではバリアフリーに配慮された住宅の増加、福祉機器の機能向上により、住宅改修が不要な事例も増えています。
- 住宅改修が必要な場合は、補助犬ユーザー（入居者）が自治体から補助を受けられる場合もあります。

## (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。

### <日々の暮らし>

- 聴覚に障害のある人は、音の代わりにフラッシュライトやバイブレーション機能の備わった機器を活用するなどの工夫により、安全に生活をしています。例えば、非常ベルをフラッシュライトで知らせるなどです。
- 聴覚に障害があることで、住宅改修を求めることは基本的にありません。

## <コミュニケーション／情報提供>

- 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



## 2-2. 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。



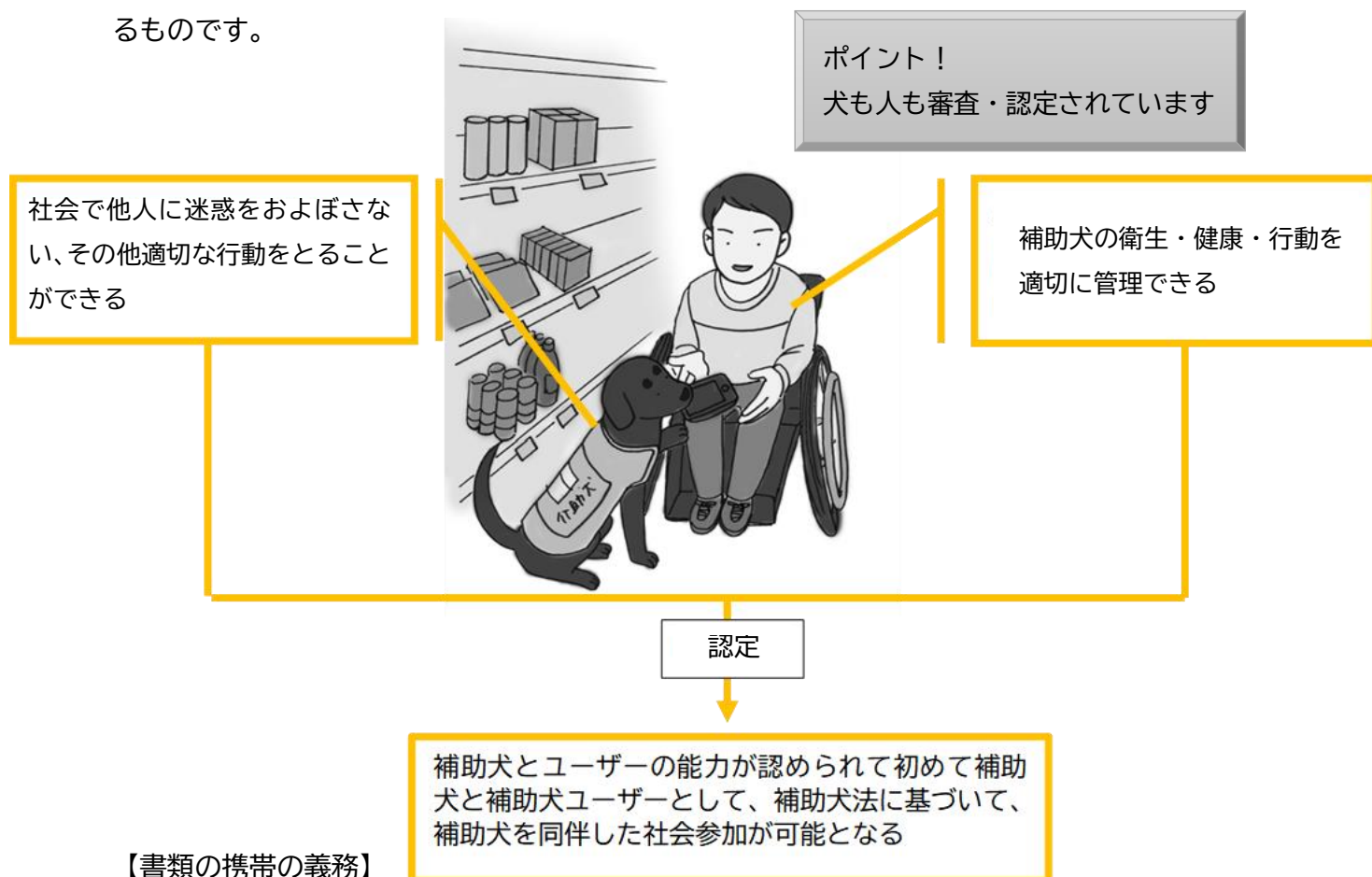
### 【聴導犬】

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。



## 2-3. 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。



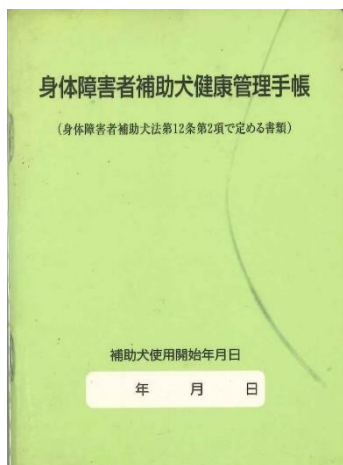
補助犬ユーザーは、A. 身体障害者補助犬認定証（盲導犬使用者証）と B. 身体障害者補助犬健康管理手帳を所持し、関係者の請求があるときは、これを提示しなければなりません（p.14, 15）。これらは、厚生労働省令で定められた書類であり、補助犬が法律に基づいて訓練・認定され、補助犬が公衆衛生上の危害を生じさせるおそれがない旨を明示するものです。

### 【表示の義務】

施設等（住宅を除く）を利用する場合、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.16 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



## 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<br>(予防接種、検診等の記録) |     |
|-------------------------------|-----|
| 年 月 日                         |     |
|                               |     |
|                               |     |
|                               |     |
| 獣医師名                          | (印) |
| 診療機関名、<br>住所                  |     |
| 年 月 日                         |     |
|                               |     |
|                               |     |
|                               |     |
| 獣医師名                          | (印) |
| 診療機関名、<br>住所                  |     |

|                        |  |
|------------------------|--|
| 犬の名前・性別                |  |
| 犬 種                    |  |
| 犬の生年月日                 |  |
| 狂犬病予防法に<br>基づく登録番号     |  |
| 毛色・毛質                  |  |
| 使用者の名前                 |  |
| マイクロチップ番号<br>(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<br>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<br>住所及び連絡先  | 社会福祉法人 日本介助犬協会<br>愛知県長久手市福井1590-51<br>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／ハーネスバッグ



ハーネスバッグ

上：バーハンドル 下：U字ハンドル



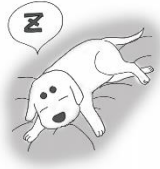
(写真提供：公益財団法人日本盲導犬協会)

## 2-4. 補助犬と社会のかかわり

### (1) 補助犬ユーザーの日常（例）

補助犬ユーザーは、毎日のルーチンとして、ほぼ決められた時間に犬の排泄や給餌をします。補助犬が摂取する食べ物や水の量も細かく管理しています。これは、犬の健康はもちろんのこと、適切な時間と場所で補助犬ユーザーの指示により排泄を管理するためでもあります。また犬のブラッシングや体のケアも怠りません。このように、補助犬ユーザーは、いつも補助犬の健康や行動を意識して日常生活を送っています。

|      | 補助犬                                                                                                    | 補助犬ユーザー                                                                                        |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6:00 | 補助犬ユーザーの指示による排泄<br>   | 補助犬の世話                                                                                         |
|      | 犬の散歩（運動）<br>         | 家事、身支度                                                                                         |
|      | ブラッシング（体を綺麗に保つ）<br> |                                                                                                |
|      | 朝の給餌<br>            | 朝食                                                                                             |
| 9:00 | リラックス（決められた場所で休息）                                                                                      | 通勤、仕事<br> |

|                        |                                                                                                                 |                                                                                               |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>10:00<br/>14:00</p> | <p>補助犬ユーザーの指示<br/>による排泄</p>    |                                                                                               |
|                        | <p>リラックス（決められた場所で休息）</p>                                                                                        | <p>仕事</p>  |
| <p>18:00</p>           | <p>補助犬ユーザーの指示<br/>による排泄</p>    | <p>帰宅</p>                                                                                     |
|                        | <p>夕方の給餌</p>                  | <p>家事</p>                                                                                     |
|                        | <p>体のケア</p>                  | <p>夕食</p>                                                                                     |
| <p>22:00</p>           | <p>補助犬ユーザーの指示<br/>による排泄</p>  |                                                                                               |
|                        | <p>就寝</p>                    | <p>就寝</p>                                                                                     |

## (2) 補助犬の衛生管理

賃貸住宅や分譲マンション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



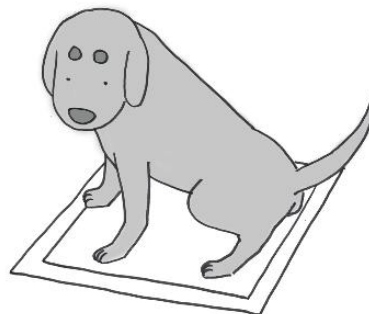
### 2. 衛生管理

- ✓ 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



### (3) 補助犬ユーザーのフォローアップ（訓練事業者や認定団体との連携）

法律により、補助犬訓練事業者や補助犬を認定した指定法人（認定団体）は、補助犬を補助犬ユーザーに貸与した後も、定期的なフォローアップが求められています。そのため、補助犬に関わる何らかの問題があった場合は、訓練事業者と連携して対処していくことになります。緊急時や災害時などにより、補助犬だけが自宅に取り残されたというようなことが万が一あった場合も、訓練事業者と連携して対応することができます。

### (4) 合同訓練（共同訓練）中の補助犬候補犬の受け入れ

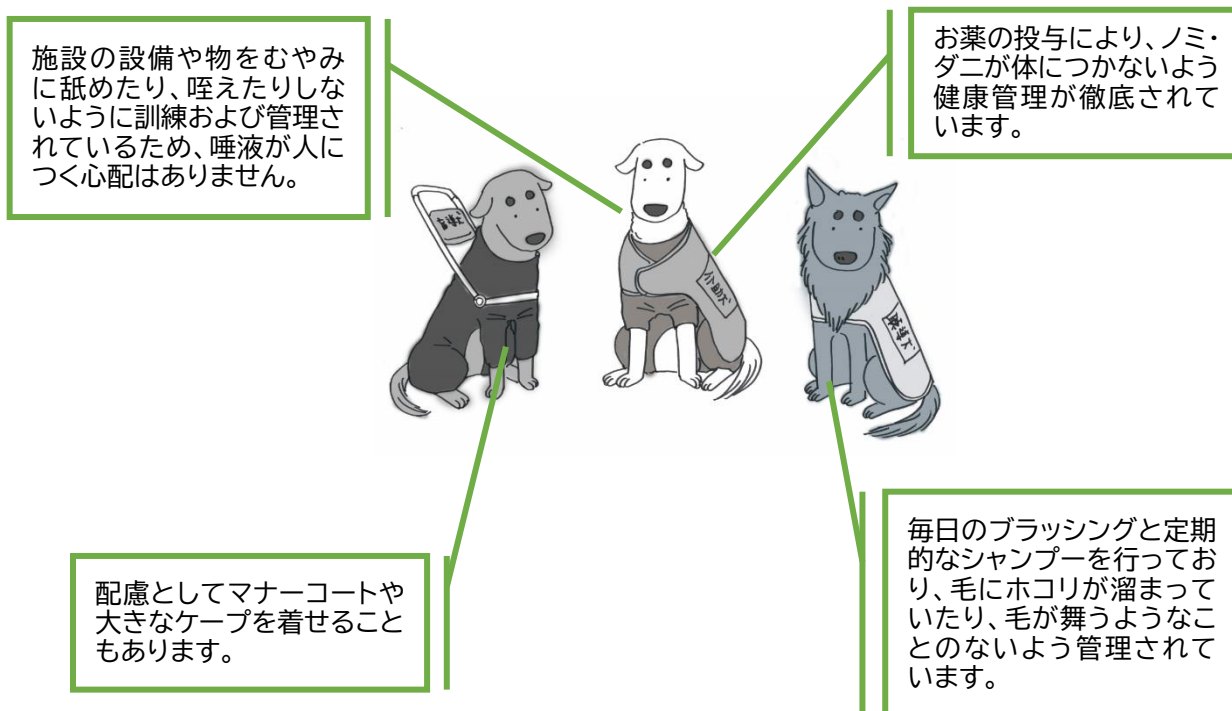
既存の入居者が、新たに補助犬を迎える場合、通常、自宅でも合同訓練（共同訓練）が行われます。合同訓練（共同訓練）とは、認定を受ける前に行う、補助犬を伴って実際に日常生活を送るための訓練です。この段階は、訓練の最終段階であり、補助犬に求められる基礎的な訓練は完了しています。この状態の犬はまだ認定前であるため、正式には補助犬と補助犬ユーザーとしては認められていません。ただし、この時期の訓練は訓練事業者が補助犬ユーザーの指導を行っています。合同訓練（共同訓練）の開始前に家主や管理組合に相談があった段階で、状況を確認し、訓練事業者や認定団体とも連携して、訓練最終段階の賃貸住宅や分譲マンションでの訓練は、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。

### (5) 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）入居者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、可能な限りそばに近付かないようにと考えています。賃貸住宅や分譲マンションの共用部分で、補助犬ユーザーと犬アレルギーがある人が近くで接することがないよう、空間の使い方への工夫について事前に話し合うことが出来れば、双方にとって適切な配慮となります。



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、空間の使い方を工夫することが大切です。

## （６）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。施設等（住宅を除く）を利用する場合、補助犬は、胴体の見やすいところに p. 16 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. 16）をつけていることで、見分けることもできます。

## （７）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。

## (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、他の入居希望者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](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>



### 3. 補助犬ユーザーが賃貸住宅や分譲マンションに求めるもの

聴導犬では小型犬が活躍している場合もありますが、盲導犬・介助犬等、補助犬として活躍している犬の多くは、ラブラドルレトリバーやゴールデンレトリバーのような大型の犬種です。特に大きな犬種を飼育することを考えたときに、自宅は大きなスペースがなければならないという考えを持たれることがあります。必ずしもそうとは限りません。つまり、補助犬を飼育するために、賃貸住宅や分譲マンションを特別に改修しなければならないということはないのです。

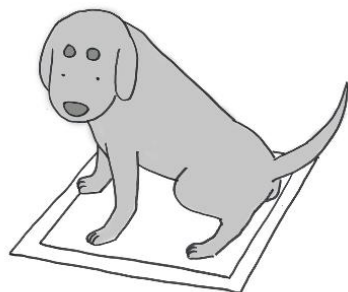
一方で、障害のある人の中には、障害に適した設備のある賃貸住宅や分譲マンションを求める場合があります。例えば、車椅子を使用している介助犬ユーザーは、自宅までの段差がない、もしくはスロープがあるなどを希望することもあるでしょう。しかし、「2. 補助犬ユーザーと補助犬」で説明したとおり、補助犬ユーザーをはじめ、身体に障害のある人は、一人ひとり異なるため、賃貸住宅や分譲マンションに求めるニーズも人それぞれです。補助犬ユーザーや障害のある人から問い合わせがあった際に、設備が整っていないから無理と判断するのではなく、どのようなニーズがあるか本人に聞いてみると良いでしょう。

以下は、犬の飼育に関わる住宅設備についてのQ&Aです。

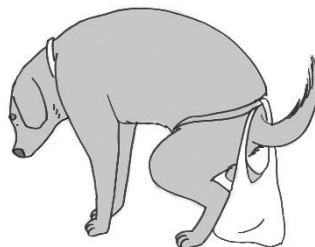
- Q. トイレはどこでさせるの？屋外にトイレスペースが必要なのでは？
- A. 補助犬は、補助犬ユーザーの指示で決まった場所で排泄するようトレーニングされています。排泄方法については、トイレシートの上で排泄する（次頁①）、ワンツベルト（②）と呼ばれる道具を使って排泄物を袋に直接キャッチする、屋外で土の上で排泄する（③）など、犬によって異なります。トイレシートやワンツベルトを使用することで、お風呂場やベランダなどのスペースで、床や地面を汚さずに排泄させることが可能であるため、特別なトイレスペースを確保する必要はありません。屋外で排泄する場合も、他者に迷惑とならない場所を選んで排泄場所を選び、排泄物は袋で回収する、水で流すなどして補助犬ユーザーが始末します。屋外の排泄場所が限られている場合は、補助犬ユーザーと相談すると良いでしょう。

## 排泄の方法（例）

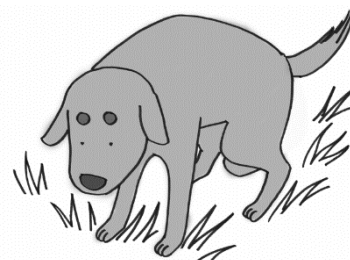
①



②



③



Q. 壁紙の張替が必要なのでは？

A. 補助犬は行動の管理がなされています。部屋を汚したり、傷つけたりすることは基本的にはありません。ペット可マンションでは、汚損した壁紙の張替を容易にするために、壁の下半分を交換できるようにしている場合もありますが、補助犬の同伴についてそのような配慮は必要ありません。ただし、補助犬が壁紙を汚損した場合は、他の入居者と同様に修繕費用を請求することは問題ありません。

## 4. 賃貸住宅や分譲マンションへの補助犬ユーザーの受け入れ

「はじめに」に述べたように、補助犬の同伴／使用を受け入れるということは、障害のある人の「権利」を保障することに他なりません。ただ、補助犬ユーザーはむやみに「権利」を主張しているわけではありません。社会で他者に迷惑を及ぼさないよう、補助犬と補助犬ユーザーの両方が審査・認定された上で、身体障害者補助犬法により施設等の利用が認められています。

とはいえ、やはり補助犬も「犬」であることに変わりありません。住まいは一日の大半を過ごす場所でもあります。賃貸住宅や分譲マンションは、他の入居者もひとつの大きな建物で暮らすことから、他の入居者への案内、ペット不可物件で補助犬に限って使用を受け入れる場合の説明、部屋の修繕など、補助犬ユーザーをどのように受け入れたら良いのか、不安も大きいと思います。本章では、以下の点について説明します。

- ◆ 契約前～契約～入居準備～入居～退去の流れ
- ◆ 様々な場面における補助犬ユーザーへの対応
- ◆ 他の入居者への対応

具体的な対応方法や事例を知ることで、多くの不安は取り除くことができるでしょう。

### 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と一緒に考えるようにします。不安を明確にした上で、ユーザーと家主、管理会社、入居者（マンションの管理組合等）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。

## 4-1. 受け入れに向けた準備 ～賃貸住宅編～

補助犬ユーザーとの契約についても、契約に必要なことは他の入居希望者と変わりません。一方で、補助犬の使用を受け入れるために考慮すべき点がいくつかあります。特に、ペット不可物件で補助犬に限って使用を受け入れる場合、他の入居者が便乗してペットを飼う事のないように適切な情報提供と周知が必要になる場合があります。

また、車椅子を使用して生活する人が入居する際に、わざわざ車椅子を使用している方が入居することを説明したり告知することがないのと同じで、補助犬も障害のある人のサポートとして自然に迎え入れられる社会となることが求められます。しかし、現段階では、補助犬と出会う機会が少なく、補助犬のことを詳しく知らない人も多くいることから、情報提供が必要になる場合もあります。いずれ、補助犬ユーザーへの理解が広まった場合は、このような入念な情報提供は必要なくなるでしょう。

ここでは、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.48) のチェックリスト（賃貸住宅編）も合わせてご活用ください。

### 【契約前】

#### ■ 入居希望者の要望

住宅に求めるものは、補助犬ユーザー自身が一番よく理解しています。補助犬がいるから〇〇でなければならない、障害があるから□□の設備がなければならないと判断せず、物件への問い合わせがあった際に、どのようなニーズがあるか補助犬ユーザー本人に尋ねると良いでしょう。

- 「3. 補助犬ユーザーが物件に求めるもの」(p. 24) に記載したとおり、補助犬を使用していることで一律に必要な設備というものはありません。
- 場合によっては、補助犬ユーザーの障害に合わせて、必要な設備もあります（階段のスロープなど）。入居する人によっては、リフォーム等に公的な補助金を利用できる場合があります。
- 賃貸住宅改修の新たな方法として、入居する人自身の費用でリフォーム・リノベーションを行ってもらうケースも増えています。ただし、このようなケースでは、原状回復義務や改造可能な範囲など、契約時に合意を取り、その内容を書類にしておくことが大切です。
- 住宅セーフティネット制度<sup>※</sup>の要件を満たすことによって、家主が住宅改修費の補助を受けることができる制度もあります。

## ※住宅セーフティネット制度

住宅確保要配慮者（低額所得者、被災者、高齢者、障害者、子どもを育成する過程、その他住宅の確保に特に配慮を要する者）に対する賃貸住宅の供給の促進に関する施策の基本となる事項等を定めることにより、住宅確保要配慮者に対する賃貸住宅の供給の促進を図り、国民生活の安定向上と社会福祉の増進に寄与することを目的とする制度

### ■ 家主への説明

補助犬のことは知っていても、補助犬の具体的な役割、適切に補助犬ユーザー自身が管理していることを知らない場合もあります。補助犬の使用が法律で認められている背景についても、家主に理解を求めることが大切です。

- 補助犬の使用を受け入れることは「犬」の飼育を求めているのではなく、補助犬ユーザーの「権利」の保障を求めるものです。
- 「家主説明資料（参考資料3，p.50）」は、補助犬に関する情報を家主に分かりやすく説明するための資料です。補助犬ユーザーの問い合わせがあった場合、家主への説明にご活用ください。参考資料3をダウンロードして手直ししてご利用ください。
- 補助犬ユーザーの受け入れについて疑問がある場合は、身体障害者補助犬法担当窓口（p.53）にお問い合わせください。
- ペット不可・可物件などに関係なく、すべての物件において補助犬を必要とする人の生活が保障されるよう配慮することが求められています。

### 【契約】

#### ■ 契約内容

補助犬を使用していることで、無条件に他の入居者と契約（特約）内容を変えることのないようにしましょう。例えば、補助犬ユーザーに限って家賃を高くする、敷金を多めに設定する、退去時のクリーニングを特約に加えるなどです。

- 補助犬ユーザーは、日頃から衛生・健康・行動管理を行っています。そのため、補助犬の使用について、ペットの犬と同様に、物件を汚損するリスクが高いとみなすことは好ましくありません。原状回復の考え方については、p.32 をご覧ください

ださい。

- 逆に、他の入居者には退去時のクリーニングを特約に加えているが、補助犬を同伴している場合に限って特約を外さなければならないということもありません。すべての入居者に同等に求めている特約であれば、そのことを補助犬ユーザーに伝えると良いでしょう。

#### ポイント！

契約内容に関する考えは、ここに記載したものが理想ではありますが、補助犬とはいえ、犬をペット不可の物件に迎えることに不安を抱く家主もいるでしょう。その場合は、ユーザーに不安を伝え、特約の設定についてユーザーの理解を得ることも検討してみましょう。ここでもお互いの理解と譲り合いの精神が大切です。

#### ■ 補助犬ユーザーへの注意喚起

物件に汚損が生じた場合、その原因が補助犬によるものであった場合でも、修繕の責任は借主（補助犬ユーザー）にあることを明確に伝えます。

- 車椅子を使用して生活する人が、車椅子をぶつけて壁を傷つけてしまった場合に、修繕の責任は借主にあることと同様です。この点は、契約の際に伝えておくとう良いでしょう。
- 万が一、退去時に犬の匂いが気になった場合※で、なおかつ、通常のハウスクリーニングで消臭作業を行わない賃貸住宅では、補助犬ユーザーに消臭作業代を一部負担してもらう可能性があることも事前にお伝えしても良いでしょう（p.32）。タバコやペットの匂いを除去するために有効なオゾン発生器は、数千円でレンタルすることが可能です。おおよその値段を事前に伝えておくとう親切です。

※ 消臭作業に関しても、匂いがつくことを前提として、入居前に特約に組み込むことは適切ではありません。ただし、補助犬ユーザーとの話し合いにより、補助犬ユーザーの理解が得られれば特約に盛り込むことも可能です。

## ■ 訓練事業者の把握

契約の際に必要な入居者の緊急連絡先と合わせて、補助犬ユーザーに補助犬を貸与した訓練事業者の連絡先も記入してもらいましょう。

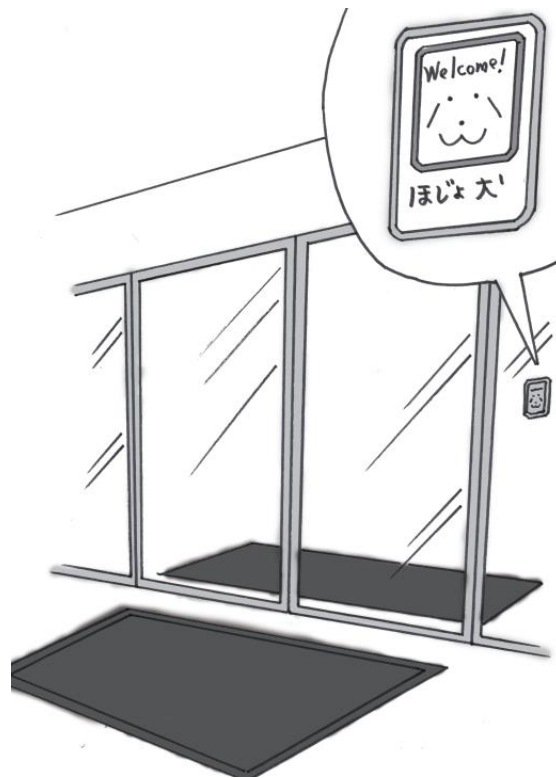
- 補助犬を育成する訓練事業者は日本に複数ありますので、入居する補助犬ユーザーの緊急時や補助犬に関わる相談など、訓練事業者に問い合わせる場合は、入居する補助犬ユーザーに補助犬を貸与した訓練事業者に問い合わせる必要があります。

## 【入居前】

### ■ 他の入居者への説明

補助犬ユーザーや補助犬に対する理解の程度に応じて、他の入居者に対して、補助犬に関する情報提供をすると良いでしょう（実例 p. 36）。現状では、補助犬ユーザーや補助犬に対する理解がまだ十分でない場合も多くあります。補助犬ユーザーも他の入居者もお互い快適に生活ができるよう、補助犬の安全性や衛生管理について、正しく理解してもらうことが大切です。

- 「入居者への周知資料（参考資料4，p. 51）は、他の入居者への情報提供の例です。掲示板に貼付したり、入居者に配布すると、口頭で説明するよりも理解を深めることができるでしょう。参考資料4をダウンロードして手直ししてご利用ください。
- 「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5，p. 52）」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. 53）で配布しています。お近くの担当窓口にご連絡ください。
- 入居者が不安に感じたことがあれば、管理会社に伝えてもらうと良いでしょう。入居者から挙がった不安に対して、不足している情報提供や不安を軽減する工夫や配慮により、トラブルを未然に防ぐことができます。
- 他の入居者から不安の声が挙がった場合、補助犬ユーザー本人にも連絡します。補助犬ユーザーは、補助犬訓練事業者とも密に連携を図っています。必要な情報提供や不安を減少するための方法を一緒に検討することができます。
- 掲示板での周知や補助犬啓発ステッカー（p. 31）の貼付は、入居者が入れ替わった場合にも有効です。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. 53）で入手可能です。



#### ■ ペット不可物件でのルール

ペット不可物件の場合、補助犬と生活する入居者がいることで、それに便乗してペットを飼う人がいるのではないかと心配する声がよく聞かれます。このような問題を防ぐために、適切な情報提供が求められます。

- 他の入居者への説明の際に、補助犬はペットではなく、障害をサポートするために特別に賃貸住宅や分譲マンションを含む施設等での同伴／使用が法律で認められていることを理解していただきます。
- ペット不可物件において、ペットを飼育した場合は、契約内容に従って厳正に対処する旨を明確に伝えることが大切です。

#### 【入居時】

#### ■ 他の入居者から不安や不満の声が挙がったら

万が一、補助犬に関する不安や不満の声が他の入居者から挙がった場合、補助犬ユーザーにもその内容を伝えます。補助犬ユーザー本人が気づいていないこともあるかもしれません。周囲が事情を説明することで、補助犬ユーザーが気づき、問題が改善される場合があります。

- 補助犬に関する情報不足が引き起こしている不安の場合は、補助犬ユーザーや訓練事業者、行政（障害福祉課などの身体障害者補助犬法担当窓口、p.53）と一緒に、必要な情報提供をすることで解決できる場合もあります。



- お互いに相談して解決策を見いだすことが必要な場面もあります。具体的な事例は、「8. 受け入れ事例 (p.36)」をご参照ください。

## 【退去】

### ■ 現状回復

経年劣化や通常の生活での使用範囲による消耗ではなく、借主（補助犬ユーザー）の故意や過失によるもの、あるいは注意義務を怠ったことにより生じた損壊には、それが補助犬によって引き起こされたものであったとしても、他の入居者と同様に原状回復の義務は補助犬ユーザーにあります。

以下は、補助犬ユーザーが注意義務を怠った結果に生じたとみなされる損壊です。

※実際に生じた事例を参考にしたものではありません。

#### (架空の例)

- 補助犬が壁紙を噛んではがしてしまった
- リビングドアを補助犬が引っ掻いて大きな傷をつけてしまった
- 補助犬がふすまに穴をあけてしまった

### ■ 部屋の清掃

退去時のクリーニング費用の負担は、補助犬の有無にかかわらず、特約につけている場合もあるでしょう。すべての入居者に対して、同じように退去時のクリーニング費用を負担してもらっている場合は、補助犬ユーザーに対してもクリーニング費用を求めることは問題ではありません。

- 補助犬は室内で排泄の失敗やマーキングをするようなことはありません。適切に衛生管理がなされている補助犬であれば、通常のハウスクリーニングできれいになります。
- 万が一、退去時に犬の匂いが気になった場合<sup>\*</sup>で、かつ、通常のハウスクリーニングで消臭作業を行わない賃貸住宅では、契約時に補助犬ユーザーに注意喚起した通り、補助犬ユーザーに消臭作業代を負担してもらうことも検討してみましょう。
- このとき、自分の匂いが気にならないことがあるように、匂いは最も鈍感になり

やすい感覚です。一方的に消臭作業の費用を求めるとトラブルに発生する場合があります。万が一、犬の匂いがついているとしたら、複数人で犬の匂いが残っていることを確認し、補助犬ユーザーにその事実を伝えましょう。

- タバコやペットの匂いを除去するために有効なオゾン発生器は、数千円でレンタルすることが可能です。高額の請求にならないよう、適切な費用を求めようにしましょう。

補助犬を同伴／使用しての社会参加は、補助犬ユーザーの日頃の補助犬の管理と社会の理解によって成り立ちます。お互いの話し合いと譲歩によって、円満に解決策を探る必要のある場面もあるでしょう。

※ 消臭作業に関しても、匂いがつくことを前提として、入居前に特約に組み込むことは適切ではありません。ここでの案内は、あくまで万が一匂いが気になった場合です。

## 4-2. 受け入れに向けた準備 ～分譲マンション編～

分譲マンションは持ち家であるものの、集合住宅であることから、マンションの規約に従うことが求められます。ペット不可、もしくは、ペット可でも小型犬のみ、共有部は抱きかかえなければならぬという規約を設けているマンションもあります。しかし、そのような分譲マンションにおいても、法律に基づいて、補助犬の使用を受け入れることが基本です。基本的な準備は賃貸住宅と同様です。ここでは、分譲マンションに特化したポイントを説明します。体制を構築する際には、参考資料2 (p.49) のチェックリスト (分譲マンション編) も合わせてご活用ください。

### 【規約の確認】

新しく分譲マンションの規約を作成するとき、ペット不可、ペットの制限を設けている場合は、補助犬に限って分譲マンションへの同伴を受け入れることを記載します。

- これは住人である補助犬ユーザーが飼育する補助犬だけでなく、来訪者が同伴する補助犬に対しても適応されるものでなければなりません。
- 以下は、国土交通省のマンション標準管理規約の中で、ペット飼育禁止について書かれている文言です。

#### 『(ペット飼育の禁止)』

第〇条 区分所有者及び占有者は、専有部分、共用部分の如何を問わず、犬・猫等の動物を飼育してはならない。ただし、専ら専有部分内で、かつ、かご・水槽等内のみで飼育する小鳥・観賞用魚類 (金魚・熱帯魚等) 等を、使用細則に定める飼育方法により飼育する場合、及び身体障害者補助犬法に規定する身体障害者補助犬 (盲導犬、介助犬及び聴導犬) を使用する場合は、この限りではない。』

- ペット飼育が容認されているマンションでも、共用部は抱き上げなければならない、小型犬でなければならないというような制限を設けている場合は、補助犬にはその制限が当てはまらないことを規約に記載します。以下は、その例です。

#### 『(ペットの飼育)』

第〇条 ペット飼育を希望する区分所有者及び占有者は、使用細則及びペット飼育に関する細則を遵守しなければならない。ただし、他の区分所有者又は占有者からの苦情の申し出があり、改善勧告に従わない場合には、理事会は、飼育禁止を含む措置をとることができる。なお、身体障害者補助犬法に規定する身体障害者補助犬 (盲導犬、介助犬及び聴導犬) を使用する場合は、ペット飼育に関する細則はあてはまらない。』

## 細則の例

- ◆ 本マンションにおいて飼育することのできるペットは、体高30cm以内、体重10kg以内のものとする。
- ◆ ペットを共用部に連れ出す際には、籠や容器に入れるか抱きかかえる等し、共用部で歩行させないこと
- 既存の規約に補助犬の説明がない場合、いつ入居者が補助犬との生活を始めても問題ないように、また、いつ補助犬を同伴した来訪者があっても対応できるように、上記の例にならって、規約を改正すると良いでしょう。

### 【住民への説明】

- 賃貸住宅編参照 (p. 30)

### 【他の住民から不安や不満の声が挙がったら】

- 賃貸住宅編参照 (p. 30, 31)

### 【ペット不可の分譲マンションでの説明】

- 賃貸住宅編参照 (p. 31)

## 4-3. 円滑な受け入れ事例

### <実例1> ~特別な情報提供をせずに受け入れているケース~

他の入居者に補助犬ユーザーが入居することを特別に情報提供せずに、問題なく生活している補助犬ユーザーもいます。特に若い世代は小学校の授業で補助犬のこと、法律のこと、補助犬ユーザーのことを勉強しており、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、あえて情報提供をせずに他の入居者と同様に入居を開始しても、問題になることはありません。他の入居者は、自然に補助犬の存在を受け入れています。

### <実例2> ~左右上下の住民に情報提供し、理解を求めたケース~

ある賃貸住宅では、補助犬ユーザーの入居に際して、補助犬ユーザーが入居することになる部屋の左右上下の住民に補助犬に関する情報を提供し、理解を求めました。補助犬の衛生管理、住宅の中で吠えたり、暴れたりしないことを説明した上で、住民には犬アレルギー※がないことを確認しました。事前に問題がないことを確認した上で入居したことで、入居後のトラブルは発生していません。

※アレルギーに関する詳細は、p. 21 をご覧ください。

### <実例3> ~説明会を開催し、住民全員に補助犬に関する情報提供をしたケース~

ある分譲マンションでは、補助犬の使用に不安の声があがったため、住民に対する説明会を管理組合が開催しました。補助犬ユーザー、補助犬訓練事業者、市の障害福祉課の職員が参加し、補助犬の安全性、および、補助犬ユーザーによる衛生・健康・行動管理について、法律についての説明をしました。「補助犬の排泄物はきちんと処理されるのか」といった衛生管理に関する不安を持つ住民がいましたが、補助犬の排泄方法や適切に管理されていることを説明することで、補助犬の同伴について、住民の理解が得られました。

### <実例4> ~住民から抜け毛に関する不満がでたケース~

盲導犬との生活をはじめた盲導犬ユーザーに対して、隣人から、階段に毛が落ちていく。清掃してほしいという苦情がありました。盲導犬ユーザーは、日頃から盲導犬の衛生管理を徹底していましたが、それに加えて、共有部分を可能な限り清掃したり、マン

ションの清掃活動の日には積極的に参加するようにしました。

このような盲導犬ユーザーの姿勢により、住民の理解が深まり、批判の声もなくなっていきました。現在では住民との良好な関係を築くことができます。盲導犬ユーザーは現在も共有部分の清掃を続けていますが、住民からは「無理しなくて良いよ」「私たちがやるから大丈夫だよ」という声かけをしてもらっているそうです。

盲導犬ユーザーは毎日盲導犬のブラッシングをして抜け毛を極力防ぐために配慮をしています。しかし、盲導犬の抜け毛をゼロにすることはできません。犬が苦手な人、嫌いな人にとっては、わずかな毛でも不快に感じてしまうことがあります。このような場面では、お互いに話し合ったり、配慮することで、妥協点を見つけることも必要になります。

<事例5> ～家主は補助犬ユーザーの受け入れに積極的だったが、不動産会社が憶測で難しいと判断していたケース～

ある物件の家主は補助犬ユーザーの受け入れに前向きでしたが、不動産会社が補助犬ユーザーを受け入れる家主はいないと判断し、店頭で物件の仲介に至らない事例がありました。家主にとって物件を空室のままにしておくことは損失になります。補助犬ユーザーを受け入れられないケースが多いことも事実ですが、補助犬ユーザーは不動産会社には一番親身になって対応してもらいたい（一番の相談相手になってもらいたい）と考えています。補助犬がいることで「難しい」と判断するのではなく、家主への情報提供も含めて、物件を仲介することは、家主にとっても補助犬ユーザーにとっても win-win となることもあります。

## 4-4. 補助犬ユーザーの接遇

ここでは補助犬ユーザーが、賃貸住宅を探すために不動産会社に来店した際の対応について説明します。店内でのご案内、物件へのご案内の際に配慮していただくと良いでしょう。視覚に障害のある人、聴覚に障害のある人とのコミュニケーションについては、p.9, 11 で説明していますので、ご参照ください。

### (1) 全体に共通すること

補助犬を同伴しているために、店頭で不動産会社が特別にしなければならないということはありません。補助犬ユーザーは、他の人と同じように「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。次頁以降に示すように、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、貴社のホスピタリティ（おもてなし）の精神で接すれば、補助犬ユーザーはもちろんのことすべての人に満足してもらえますでしょう。

#### ■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く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な支援であることにご理解ください。

### 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、物件を案内する際は、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。

## ■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)「スタッフの〇〇ですが、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



## 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案内

- 物件を案内する際は、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。
- 不動産会社の店舗へのアクセスや物件について尋ねられたら、階段の有無、入り口や廊下の幅などを案内できるようにしておきましょう。



写真：バリアフリースイレの例

### 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、館内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

p. 11 参照



#### (2) 入居時の案内

補助犬ユーザーの入居中の対応は、他の入居者と同様です。管理会社や管理組合からの案内は、それぞれの障害に配慮した方法で行います。補助犬ユーザーの障害は個々に異なることから、コミュニケーション方法も人それぞれです。入居時にどのような方法で管理会社や管理組合からの案内をお伝えするのが良いか、補助犬ユーザーに尋ねておく良いでしょう。

## 5. 問題とその対処

### 1. 入居者とのトラブル

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?」「犬は住宅に入れてはいけない」）が他の入居者からあった場合、補助犬使用の受け入れは努力義務であること、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、共用部分で、補助犬ユーザーと近くで接することがないように、空間の使い方への工夫について事前に話し合います。これらの対応を行っても解決せず、受け入れ側と入居者とのトラブルに発展しそうな場合は、身体障害者補助犬法担当窓口（p. 53）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入居者が納得する場合があります。

### 2. 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、「なぜあの人は犬を飼って、私が犬を飼ったらダメなの?」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。

### 3. 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、補助犬の使用を受け入れられないこと、もしくは、継続して入居を続けることが難しくなることを伝えます。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。

### 4. 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

民間住宅においても、補助犬の使用を受け入れることを拒まないよう努めることが原則です。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）が空間の使い方工夫をするなど、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れない場合は、身体障害者補助犬法担当窓口の利用も一つの方法として考えられます。

## 5. 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. 補助犬同伴／使用の受け入れ Q&A

- Q. 不動産会社のスタッフが犬が苦手なのだが、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法律違反となります。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、社内で工夫してみても良いでしょう。
- Q. 物件は土足禁止なのだけれど、補助犬の足は汚いのでは？
- A. 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補助犬ユーザーもいます。「足を拭きまじょうか？」というようなお声かけをしていただくと助かります。
- 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. 補助犬ユーザーが入居を希望した際、ペット可の物件に限定して案内しても良いか？
- A. 補助犬を使用していることで、案内する物件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. 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。



## 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<賃貸住宅編>

|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>【今からできること】</b>                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 補助犬ユーザーと補助犬に関する知識の習得                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <input type="checkbox"/> 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<br><input type="checkbox"/> 補助犬と生活する補助犬ユーザー<br><input type="checkbox"/> 補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）の役割<br><input type="checkbox"/> 補助犬の安全性（衛生・健康・行動）<br><input type="checkbox"/> 補助犬とペットの違いについて<br><input type="checkbox"/> 障害に合わせた接遇 |
| スタッフ教育（不動産会社・管理会社）                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <input type="checkbox"/> 補助犬ユーザーと補助犬に関する基本情報の案内（教育資料の配布）<br><input type="checkbox"/> 補助犬ユーザーの接遇に関する教育<br><input type="checkbox"/> 他の入居者への対応                                                                                                                                      |
| 家主への啓発                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <input type="checkbox"/> 補助犬ユーザーと補助犬に関する基本情報の案内                                                                                                                                                                                                                                  |
| 施設内のバリアフリーと設備                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <input type="checkbox"/> 住居のバリア（段差や障害物など）の把握<br><input type="checkbox"/> 住居スペース（通路の幅など）や設備の把握                                                                                                                                                                                    |
| <b>【入居希望時】</b>                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 要望の確認                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <input type="checkbox"/> 補助犬ユーザー自身が生活する上で特別に必要な設備はあるか<br><input type="checkbox"/> 補助犬と生活する上で特別に必要な設備はあるか<br><input type="checkbox"/> その他、必要な配慮があるか                                                                                                                               |
| 家主への説明                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <input type="checkbox"/> 改めて、補助犬ユーザーと補助犬に関する基本情報の案内<br><input type="checkbox"/> 入居を希望する補助犬ユーザーの要望（要望がある場合）                                                                                                                                                                       |
| <b>【契約時】</b>                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <input type="checkbox"/> 原状回復義務についての確認（補助犬が原因によるものも適応されること）<br><input type="checkbox"/> 補助犬訓練事業者とその連絡先の把握                                                                                                                                                                        |
| <b>【入居前】</b>                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 他の入居者への啓発                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <input type="checkbox"/> 補助犬啓発ステッカーの貼付<br><input type="checkbox"/> 補助犬の同伴に関するポスター貼付<br><input type="checkbox"/> 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」）<br><input type="checkbox"/> ペット不可物件の場合の説明                                                                                       |

## 2. 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<分譲マンション編>

|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>【今からできること】</b>                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 補助犬ユーザーと補助犬に関する知識の習得                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <input type="checkbox"/> 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<br><input type="checkbox"/> 補助犬と生活する補助犬ユーザー<br><input type="checkbox"/> 補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）の役割<br><input type="checkbox"/> 補助犬の安全性（衛生・健康・行動）<br><input type="checkbox"/> 補助犬とペットの違いについて<br><input type="checkbox"/> 障害に合わせた接遇 |
| スタッフ教育（管理会社）                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <input type="checkbox"/> 補助犬ユーザーと補助犬に関する基本情報の案内（教育資料の配布）<br><input type="checkbox"/> 補助犬ユーザーの接遇に関する教育<br><input type="checkbox"/> 他の入居者への対応                                                                                                                                      |
| 規約の確認                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <input type="checkbox"/> 補助犬ユーザーの補助犬使用での入居、および補助犬同伴での訪問を受け入れること                                                                                                                                                                                                                  |
| 施設内のバリアフリーと設備                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <input type="checkbox"/> 住居のバリア（段差や障害物など）の把握<br><input type="checkbox"/> 住居スペース（通路の幅など）や設備の把握                                                                                                                                                                                    |
| <b>【入居希望時】</b>                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 要望の確認                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <input type="checkbox"/> 補助犬ユーザー自身が生活する上で特別に必要な設備はあるか<br><input type="checkbox"/> 補助犬と生活する上で特別に必要な設備はあるか<br><input type="checkbox"/> その他、必要な配慮があるか                                                                                                                               |
| 住民への説明                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <input type="checkbox"/> 補助犬ユーザーと補助犬に関する基本情報の案内                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>【契約時】</b>                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <input type="checkbox"/> 補助犬訓練事業者とその連絡先の把握                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>【入居前】</b>                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 他の入居者への啓発                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <input type="checkbox"/> 補助犬啓発ステッカーの貼付<br><input type="checkbox"/> 補助犬の同伴に関するポスター貼付<br><input type="checkbox"/> 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」）<br><input type="checkbox"/> ペット不可物件の場合の説明                                                                                       |

### 3. 家主説明資料

ダウンロード資料

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



## 補助犬と生活している方の入居希望について

補助犬と生活している方が、〇〇物件への入居を希望しています。補助犬は障害のある人の自立と社会参加を促進するために、補助犬法に基づき訓練されており、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。民間の賃貸住宅や分譲マンションにおいても受け入れるよう努めなければならないとされています。以下は、補助犬ユーザーと補助犬に関する情報です。補助犬ユーザーの入居にご理解いただけますようお願いいたします。



イラスト：NPO 法人 MAMIE

- ◆ 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、集合住宅でも安心して受け入れていただけます。
- ◆ 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、補助犬を管理できる者が補助犬ユーザーとして認定されています。
- ◆ 補助犬は一部のペットのように物件を損壊するような心配はありません。しかし、万が一物件への損壊が見られた場合は、補助犬ユーザー自身に原状回復の責任があります。
- ◆ 補助犬ユーザーは、補助犬の訓練事業者や認定団体によるフォローアップを受けています。万が一、補助犬に関する問題が生じた場合、訓練事業者や認定団体と連携して問題に対処することが出来ます。
- ◆ 他の入居者にご理解いただくために、資料を用いてご説明いたします(参考資料4, 5, p. 51, 52)



4. 入居者への周知資料（掲示用）ダウンロード資料

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

法律により**補助犬**を使用しての入居が認められています



イラスト：NPO 法人 MAMIE

誰もが安心して快適に生活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。
- ◆ 当物件（当マンション）でも、すべての入居者様に安心して快適に生活していただけるよう補助犬を使用しての入居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、管理会社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。

○△□管理会社

## 5. 入居者への周知資料（配布用、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.53）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：



## 6. 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・資金向上推進室     | 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>



## 7. 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      |                                            | <a href="https://www.jsdrc.jp/">https://www.jsdrc.jp/</a>                           |
| 認定特定非営利活動法人<br>全国盲導犬施設連合会 | 〒162-0065<br>東京都新宿区住吉町5-1<br>吉村ビル          | <a href="http://www.gd-rengokai.jp/">http://www.gd-rengokai.jp/</a><br>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 | <a href="http://www.jssdr.net/">http://www.jssdr.net/</a><br>079-555-6117           |

## 8. 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）。
- 住宅確保要配慮者入居円滑化マニュアル―第4版―。岡山県居住支援協議会。

# 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、必要に応じて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格な把握)
  - 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)

【参考】身体障害者福祉法 (報告の徴収等)  
 ● 都道府県知事 (指定都市市長、中核市市長) は  
 > 必要があると認めるときは、報告を求め、施設への  
 > 立ち入り検査ができる。  
 > 事業者が法律等に違反したときなどに事業の制限・  
 停止を命ずることができる。

## 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：H14)
- ※ 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運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るときは報告・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 5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フロアアップ、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

