

補助犬ユーザーの受入は法律上の義務です。とはいえ、大掛かりな設備は必要ありません。具体的な対応は、ユーザーご本人にお聞きすればOK! 身構えることなく、当たり前にご宿泊いただきましょう。

保健所からの指導で、食事をする場所に犬を入れてはいけないのでは？

食品衛生法や同法に基づく各自治体の条例では、厨房に動物を入れないことを定めている場合がありますが、**客室やレストランの客席への補助犬の同伴を禁止していません。**

客室の畳が犬の爪で傷つけられてしまうのでは？

補助犬は部屋の中で走り回ったりすることはありません。**畳を傷つけないように持参した敷物を広げてその上で待機させる**など、客室内でもマナーを守って利用します。

排泄はどこでするのでしょうか？

補助犬ユーザーの管理のもと、**適切な場所で排泄するようマナーを身に付けています。**排泄の際には、バリアフリートイレや屋外のスペースを使わせていただく場合がありますが、ペットシーツやワンツーベルト（袋にベルトをつけた排泄処理用の道具）を利用しますので、周囲を汚すことはありません。適した場所があれば、チェックインの際にお伝えすると良いでしょう。

他のお客さまに補助犬が迷惑をかけるしまうのでは？

すべてのお客さまに安心して過ごしていただくために、**補助犬ユーザーの受入についてお客さまにご説明（補助犬の同伴が法律で認められていること）いただき、正しく理解をしていただくことが重要**です。ご説明すれば気にする方は案外ないものです。ただし、犬が苦手などのお客さまがいらっしゃる場合には、施設の利用時間をずらすなどの配慮をします。

大浴場の利用はどうしていただいたらよいのでしょうか？

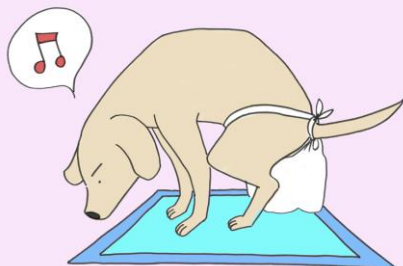
大浴場を利用する際は、**補助犬を客室に待機させる、同伴者がいればその方が補助犬と待機する**などの対応を取ることがあります。また、個別対応が可能な場合は、フロントで一時的にお預かりするということも考えられます。

補助犬の足が汚いのでは？土足禁止の場所もあるのに…

靴を脱いで入る場所では、**ユーザーは持参したタオル等で足を拭きます。**補助犬の足を拭くのにサポートが必要な様子の場合には、「足を拭きましょうか？」などと声掛けをしていただくと良いでしょう。

## ホテル・旅館における補助犬受入のポイント

安心して、補助犬ユーザーを受け入れてください  
～補助犬ユーザーに使用管理の責任が義務付けられています～



ユーザーは、補助犬の健康・衛生・行動を管理しています

より詳しく知りたい方はこちらをご覧ください。  
「補助犬ユーザー受け入れガイドブック 宿泊施設編」  
(2019～2020年度厚生労働科学研究「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」成果物



# 補助犬ユーザーに安心してホテル・旅館にご宿泊いただきましょう!!

## 身体障害者補助犬法

(平成十四年法律第四十九号)  
(不特定かつ多数の者が利用する施設における身体障害者補助犬の同伴)  
■第九条 前二条に定めるもののほか、不特定かつ多数の者が利用する施設を管理する者は、当該施設を身体障害者が利用する場合において**身体障害者補助犬を同伴することを拒んではならない。**ただし、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、この限りでない。

## ■身体障害者補助犬とは

身体障害者補助犬（以下、補助犬とします）は、目や耳、手足に障害のある人のサポートをする盲導犬、介助犬、聴導犬のことを言います。身体障害者補助犬法に基づいて、必要な訓練を受けています。また、ユーザーは補助犬の衛生・行動管理をしっかりと行い、社会のマナーを守って清潔にしています。

### 介助犬

手や足に障害のある人の日常生活動作をサポートします。ものを拾って渡したり、指示したものを持ってきたり、脱衣の介助などを行います。介助犬と表示しています。

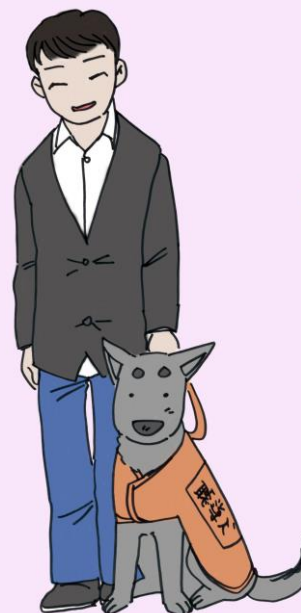


### 盲導犬

見えない、見えにくい人が安全に歩けるようにサポートします。障害物を避けたり、立ち止まって曲がり角や段差を教えたりします。ハーネス（胴輪）をつけて盲導犬と表示しています。

### 聴導犬

聞こえない、聞こえにくい人に必要な生活音を知らせます。玄関チャイム音、メールやFAXの着信音、赤ちゃんの泣き声、自動車のクラクションなどを聞き分けて教えます。聴導犬と表示しています。



# こんな工夫で気持ちよく、お泊りいただいています。



宿泊施設：石川県金沢市清川町  
旅館由屋るる犀々  
藤橋由希子さん（常務取締役、写真右）  
介助犬ユーザー：平野友明さん（写真左）

Q：補助犬ユーザーを最初に受け入れたのは？

藤橋さん：15年ほど前に、弊社の別のホテルで初めて盲導犬ユーザーさんにお泊りいただきました。その時は、金沢で視覚障害者のスポーツ大会があったんです。

Q：その際には、どんな対応をされましたか？

藤橋さん：盲導犬ユーザーというよりも、視覚障害者の方が、どう快適に過ごすことができるかを考え、石川県視覚障害者協会などのアドバイスに基づいて、料理の説明を具体的にしたり、

部屋番号に点字をつけるなどを行いました。その時のお客様の会話を参考に、さらにおもてなしをブラッシュアップしていきました。

Q：由屋るる犀々を宿泊先に選んだ際に、ユーザー側としてしたことは？

平野さん：自分からは、介助犬ユーザーという以外は、特に何も相談はしませんでした。

藤橋さん：当館は夕食を施設外の店舗で召し上がっていただくスタイルの宿なのですが、予約の際介助犬が同伴と話すとなかなか理解が得られませんでした。受入可能なお店もあったのですが、入口に段差があり入店が難しかったため、今回はそのお店に仕出しをお願いしました。

平野さん：周辺のお店では補助犬同伴に対する知識がなく入れなかったのは非常に残念ですが、由屋るる犀々が臨機応変に対応してくださって、仕出しを準備していただいたことで、それを上回る体験ができたと思っています。同伴拒否を受けることは悲しいですが、そのたびに啓発することで、わかってくれる人もでてくると思います。

Q：その他に工夫した点は？

藤橋さん：朝食会場は他のお客様と一緒にとなりますので、予め全てのお客様に介助犬のことをお伝えし、対応が求められることがないか確認しました。結果、全てのお客様が介助犬に理解があり、全く問題なく朝食を召し上がっていただくことができました。

平野さん：旅館のような畳の部屋に電動車いすで入ると、畳がボロボロになってしまうかもしれないので心配だとお話しました。それで、畳の上にタイルカーペットを敷いてくださいました。これはとてもよかったです。

藤橋さん：平野さんのお話を聞いて、何か敷物がないかと考え、備品のタイルカーペットを思いつきました。枚数が十分ではなかったの少し恥ずかしかったのですが、それも全てお伝えして、当日お試しいただきました。

平野さん：自分ひとりであれば、全部敷いていただいたらよかったかもしれませんが、同伴者（妻）がいたので、全部でなくてよかったです。ほかの旅館では、「電動車いすはお断り」というところもある中、工夫して対応くださいました。臨機応変の工夫がとても助かりました。

藤橋さん：平野さんとは積極的にコミュニケーションをとって、相談しやすい関係づくりに気をつけました。当日安心してお過ごしいただけるように、事前にできるだけ情報をいただき、それを基に想像して問題がないかをお聞きしながら準備を進めました。障害や配慮が必要な方は、事前にリクエストいただいた方が私たちも対応しやすいので、遠慮なくお申し出いただきたいと思います。

また、受け入れる宿泊施設側では経営者や支配人が受け入れを「当たり前」という姿勢で対応すれば、従業員も当たり前と思えるようになります。受け入れた際の対応内容をしっかり社内で共有することが重要で、それにより戸惑うことなく再現性が高まるのではないのでしょうか。

電動車いすでも気兼ねなくご利用いただけるよう、タイルカーペットを畳の上に敷いて対応した。



## 受入のポイントまとめ

- 補助犬同伴のお客様がいらっしゃることを、他のお客様にも周知し、理解を得ることで双方が気持ちよく施設を利用できるよう配慮します。
- お客様とのコミュニケーションを密にして、どんな配慮が必要なのかを「相談できる」関係をつくりましょう。
- お客様にどう楽しんでいただくかを「想像して」、その際に何が必要かを考えましょう。
- 大きな設備改造をしなくても、小さな工夫でお客様のご要望に対応できることもあります。
- 経営者が「当たり前」という姿勢を見せることで、従業員も対応が当たり前と思えるようになります。