

# 補助犬ユーザー受け入れガイドブック：公共交通機関編

“誰もが安心して利用するために”

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。公共交通機関において、補助犬と暮らす障害のある人（以下、補助犬ユーザー）の受け入れに関する理解は、公共交通機関（鉄軌道、バス、タクシー、飛行機、旅客船）の種類によって大きく異なります。鉄軌道や飛行機などに比べると、バスやタクシーに関しては、残念ながら十分に理解が進んでおらず、受け入れ拒否もたびたび生じています。公共交通機関の利用は生活に欠かせないものです。法令順守（コンプライアンス）の観点からも、公共交通機関において受け入れ拒否をなくすことは急務といえます。

**補助犬の同伴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。公共交通機関を含むすべての施設等において、補助犬を必要とする人の権利が保障される社会が望まれます。

しかし、その一方で、補助犬ユーザーを受け入れる公共交通機関は、「車内が汚れるのでは？」「他の利用客の反応が心配…」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、公共交通機関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、公共交通機関の他の利用客、さらには、公共交通機関のスタッフなど、『すべての人が安心して補助犬の同伴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利用できる公共交通機関づくりに向けて、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が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.....	6
1-1. 身体障害者補助犬法.....	6
1-2. 障害者差別解消法.....	7
1-3. 法令順守（コンプライアンス）を推進する.....	8
2. 補助犬ユーザーと補助犬.....	9
2-1. 補助犬ユーザー.....	9
(1) 盲導犬ユーザー・視覚に障害のある人.....	10
(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.....	11
2-3. 補助犬に関わる認定.....	12
2-4. 補助犬と社会のかかわり.....	16
(1) 補助犬の衛生管理.....	16
(2) 犬に対する不安（アレルギー／恐怖）のある人への対応.....	17
(3) ペットとの見分け方.....	18
(4) 補助犬以外の役割を持つ犬との区別.....	18
(5) 海外で育成された補助犬.....	19
(6) さまざまな名称で表される犬.....	20
(7) 合同訓練（共同訓練）中の補助犬候補犬の受け入れ.....	20
(8) 新型コロナウイルスによる影響.....	20
(9) 補助犬専用トイレ.....	22
(10) 補助犬ユーザーがトイレを利用するとき補助犬は？.....	22
3. 補助犬同伴の受け入れについて.....	23
3-1. スタッフの教育.....	24
3-2. 様々な場面における受け入れ.....	27
(1) 全体に共通すること.....	27
①盲導犬ユーザー・視覚に障害のある人への対応.....	28
②介助犬ユーザー・肢体不自由のある人への対応.....	30
③聴導犬ユーザー・聴覚に障害のある人への対応.....	32
(2) 鉄軌道 .....	33
①予約、切符購入、改札利用.....	33
②構内の移動 .....	33
③ホームの利用、乗降時、車内.....	34

④乗り換え .....	35
(3) バス（路線バス／高速バス） .....	36
①事前問い合わせ、チケット購入 .....	36
②乗降時・車内 .....	36
③乗り換え .....	37
(4) タクシー .....	38
①予約・事前問い合わせ .....	38
②乗降時・車内 .....	39
③乗り換え .....	40
(5) 飛行機 .....	41
①予約、チェックイン .....	41
②ターミナルでの待合、移動 .....	43
③保安検査場 .....	44
④搭乗口、搭乗 .....	44
⑤機内 .....	44
⑥降機 .....	45
⑦乗り換え .....	45
(6) 旅客船 .....	46
①予約、事前問い合わせ、チケット購入 .....	46
②ターミナルでの待合・移動 .....	46
③乗下船、船内 .....	47
④乗り換え .....	47
(7) 災害時、異常時 .....	47
3-3. 利用客への啓発 .....	48
4. 公共交通機関への受け入れ事例 .....	50
4-1. 受け入れ研修の事例 .....	50
4-2. 問題とその対処 .....	52
4-3. 補助犬ユーザーの声 .....	54
5. 補助犬同伴の受け入れQ&A .....	56
参考資料 .....	57
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 .....	57
2. 利用客への周知資料（厚生労働省リーフレット「もっと知ってほじょ犬」） .....	58
3. スタッフの教育資料 .....	59
4. 利用客への周知資料（ポスター） .....	60
5. 補助犬ユーザー受け入れガイドブック：飲食店編 .....	61
6. 補助犬ユーザー受け入れガイドブック：複合商業施設編 .....	62

7. 身体障害者補助犬法担当窓口.....	63
8. 団体リスト .....	66
9. 参考・引用文献 .....	66
10. 関係法令 .....	67

# 1. 理解すべき理念と法令順守（コンプライアンス）の推進

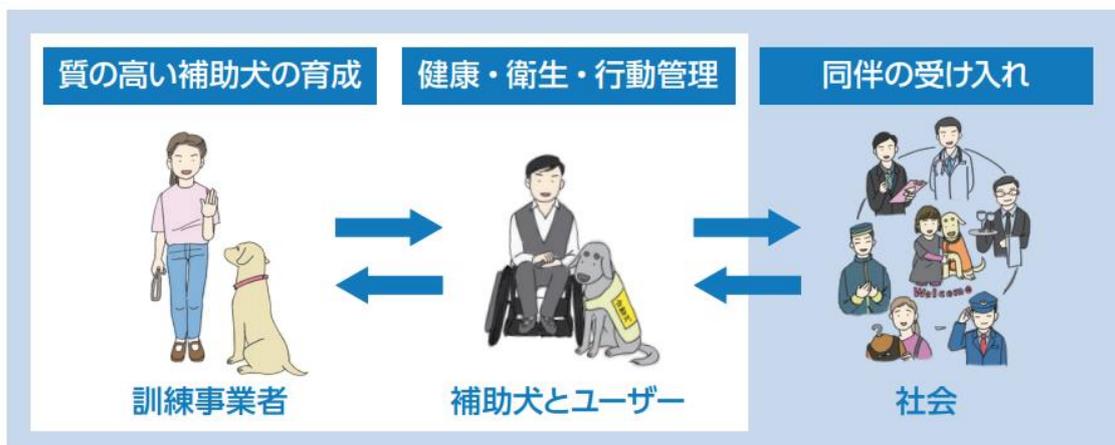
## 1-1. 身体障害者補助犬法

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、公共交通機関も補助犬同伴の受け入れが義務化されています。

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. 12）。



## 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) タクシーに乗ろうとしたら、補助犬の姿を見て乗車を拒否された。

### 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) 飛行機で補助犬ユーザーの予約があったとき、可能な範囲で足元の広い席を案内している。

#### 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、育成、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。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、施設等を利用する社会の人々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）利用客を含めた「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、利用客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。



盲導犬



介助犬



聴導犬

### 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。

### (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。

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、単独での歩行や日常生活を続けることが可能です。

### (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。障害の度合いや症状によって、施設等に求める設備も異なります。

### (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はなく、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。

## 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。



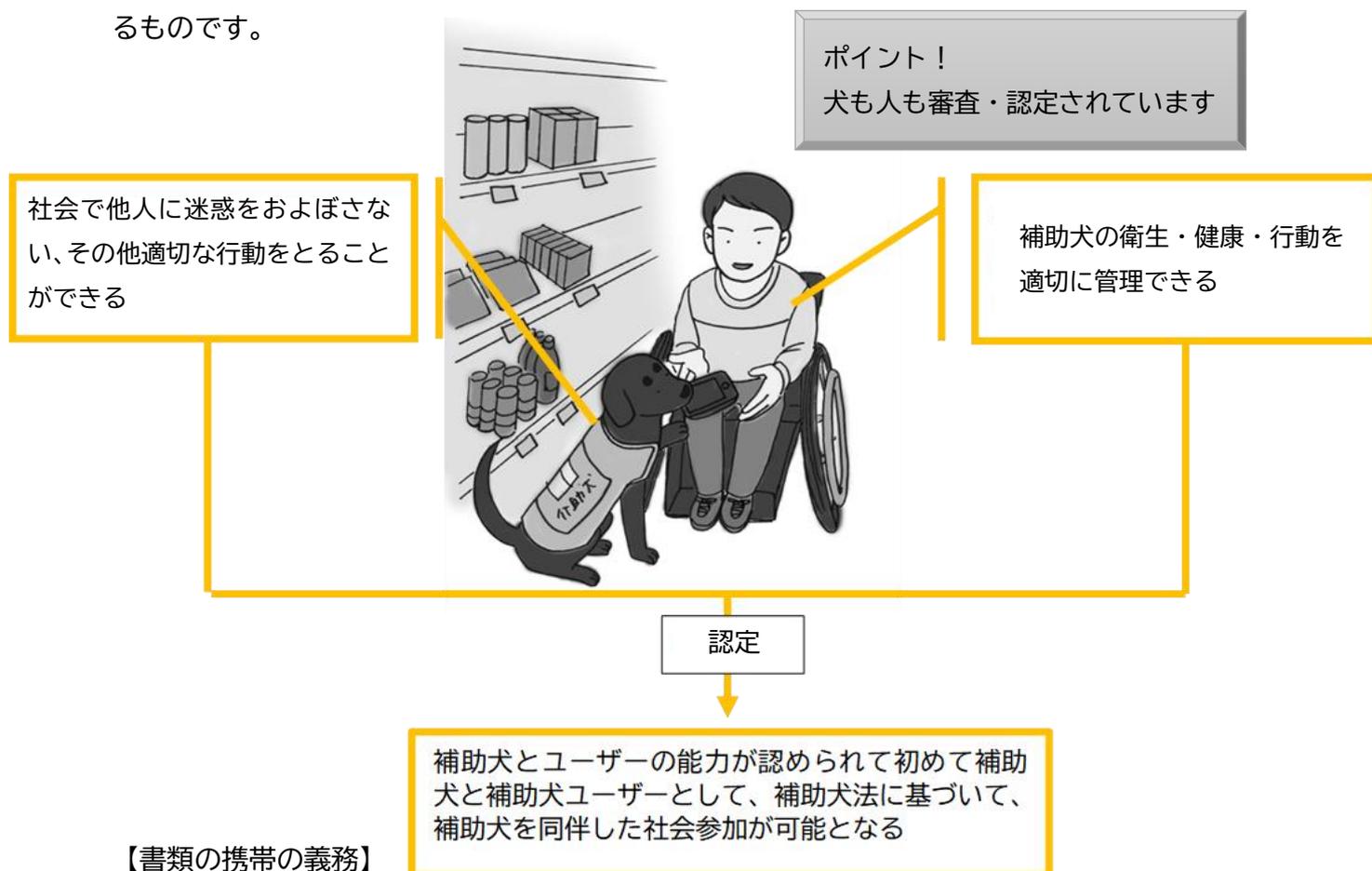
### 【聴導犬】

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. A. 身体障害者補助犬認定証（盲導犬使用者証）

13, 14 参照）。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】

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. 15 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す。

A. 身体障害者補助犬認定証（盲導犬使用者証）

<b>身体障害者補助犬認定証</b> (〇〇犬)	
 	認定番号 認定年月日 指定法人名 指定法人の代表者名
使用者名 (性別) 生年月日 使用者の住所及び連絡先 犬の名前 (性別) 生年月日 犬種、毛色、毛質 狂犬病予防法に基づく登録番号	印 指定法人の住所及び連絡先 訓練事業者名 訓練事業者の代表者名 訓練事業者の住所及び連絡先

身体障害者補助犬認定証（写真提供：社会福祉法人日本介助犬協会）

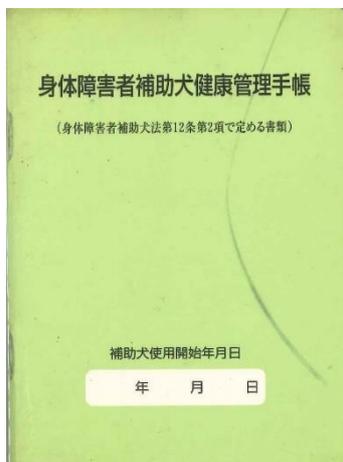
盲導犬使用者証																
ユーザー と盲導犬 の写真	氏名 〇〇〇〇〇 犬名 △△△ 登録番号 日本-□□□ 認定日 2004年〇月〇日															
上記の情報は、当協会において所 属の盲導犬指導課程を修了したこ とを示します																
ユーザー	<table border="1"> <tr> <td>氏名</td> <td>〇〇〇〇〇</td> <td>男・女</td> </tr> <tr> <td>住所</td> <td colspan="2">〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇</td> </tr> <tr> <td>電話</td> <td colspan="2">〇〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇</td> </tr> <tr> <td>生年月日</td> <td colspan="2">昭和〇〇年〇月〇日</td> </tr> <tr> <td>手帳番号</td> <td colspan="2">〇〇県第〇〇〇〇〇〇号</td> </tr> </table>	氏名	〇〇〇〇〇	男・女	住所	〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇		電話	〇〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇		生年月日	昭和〇〇年〇月〇日		手帳番号	〇〇県第〇〇〇〇〇〇号	
氏名	〇〇〇〇〇	男・女														
住所	〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇															
電話	〇〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇															
生年月日	昭和〇〇年〇月〇日															
手帳番号	〇〇県第〇〇〇〇〇〇号															
盲導犬	<table border="1"> <tr> <td>犬名</td> <td>△△△</td> <td>雄・雌</td> </tr> <tr> <td>犬種・色</td> <td>ラブラドル・レトリバー</td> <td>白</td> </tr> <tr> <td>生年月日</td> <td colspan="2">〇〇〇〇年〇月〇日</td> </tr> </table>	犬名	△△△	雄・雌	犬種・色	ラブラドル・レトリバー	白	生年月日	〇〇〇〇年〇月〇日							
犬名	△△△	雄・雌														
犬種・色	ラブラドル・レトリバー	白														
生年月日	〇〇〇〇年〇月〇日															
当協会は昭和53年12月1日、盲導犬訓練士、認定する法人として 国家公安委員会の指定を受けました。																
認定者	公益増進法人 <b>日本盲導犬協会</b> 横浜市港北区新吉田町6001-9 TEL:045-590-1595 FAX:045-590-1599															

盲導犬使用者証（写真提供：公益財団法人日本盲導犬協会）

ポイント！

補助犬の同伴を受け入れる際に、書類の提示を求めることは失礼に当たりませ  
 せん。書類を提示できない場合、国が指定した補助犬の法人以外の組織が独自に発  
 行した証明書を提示された場合は、法令上、受け入れの義務はありません。

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

犬の名前・性別	
犬 種	
犬の生年月日	
狂犬病予防法に 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 (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	○×△ 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 指 定 法 人 の 名 称	○△□×リハビリテーションセンター
指 定 法 人 の 住 所 及 び 連 絡 先	社会福祉法人 日本介助犬協会 愛知県長久手市福井1590-51 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／ハーネスバック



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) 補助犬の衛生管理

公共交通機関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



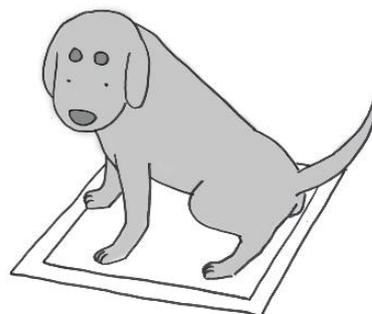
#### 2. 衛生管理

- ✓ 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

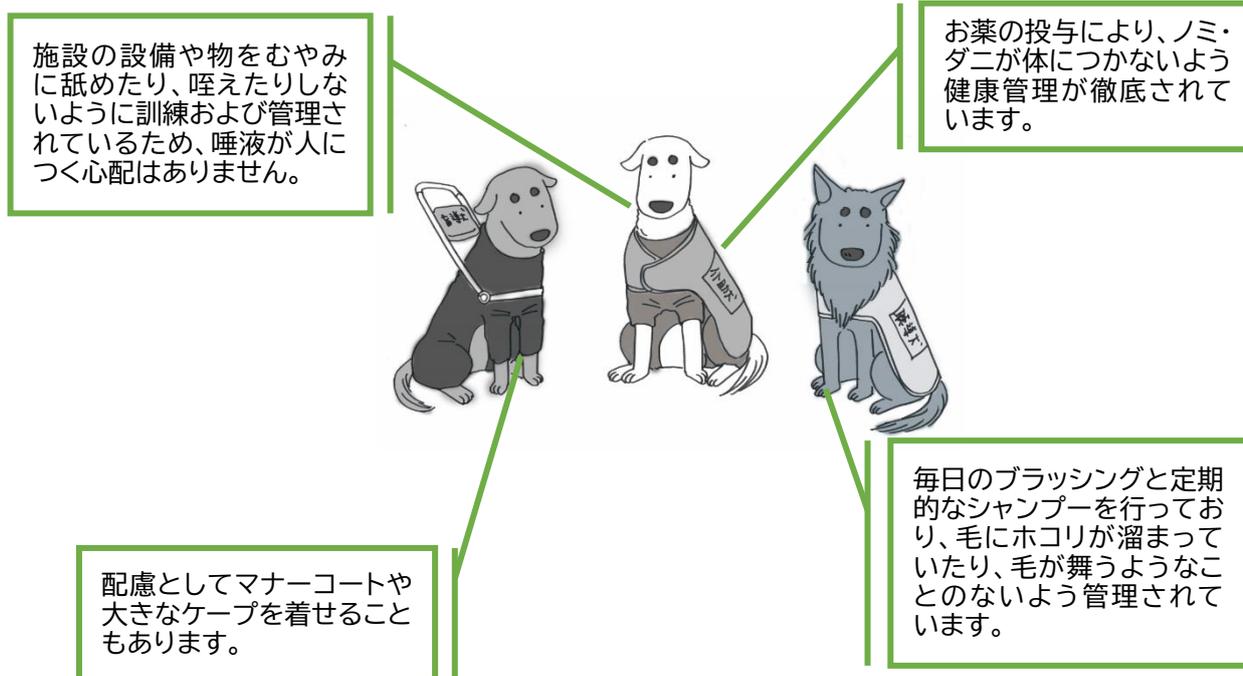


## (2) 犬に対する不安（アレルギー／恐怖）のある人への対応

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）利用客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、可能な限り近くの席になることがないようにと考えています。犬アレルギーのある利用客がいた場合、スタッフが、補助犬ユーザーと犬アレルギーがある双方の利用客が可能な範囲で距離をとれるよう配慮をすることで、双方に安心してご利用いただくことができるでしょう。



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、可能な範囲で距離をとれるよう配慮することが、双方にとって適切な対応となります。

次頁は、犬アレルギーや犬が怖い人などへの声かけの例です。

～犬アレルギーのある人／犬が怖い人がいた場合の声かけ（例）～

補助犬ユーザーに対して

「犬アレルギーがある（犬が怖い）とのことでしたので、少しお席を離させていただきます」

「犬アレルギーのある（犬が怖い）方からお申し出がありました、お互いに少し距離を取るために、あちらの席にご移動いただいてもよろしいでしょうか」

アレルギーのある（犬が怖い）方に対して

「離れたお席（場所）をご案内しますので、安心してご利用ください」

「お互いに距離を取るために、あちらの席にご移動いただいてもよろしいでしょうか」

### （３）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。補助犬は、胴体が見やすいところに p. 15 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. 15）をつけていることで、見分けることもできます。

### （４）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。

## (5) 海外で育成された補助犬

日本では、身体障害者補助犬法に基づき認定された補助犬と補助犬ユーザーは施設等の利用が認められています。他方、海外で育成、訓練された補助犬と補助犬ユーザーはこの法律の対象となりません。そのような海外から補助犬を伴って来日した補助犬ユーザーが、日本に滞在する間、安心して過ごすことができるよう、海外の連合会所属の訓練事業者による訓練が行われており、日本の基準と同等と認められる場合は、日本の補助犬の認定団体より「期間限定証明書」が発行されています（下図）。これは海外の補助犬が日本の補助犬と同様の扱いとなるための仮免のような制度です。

証明書発行の対象となる補助犬は、盲導犬（Guide Dog）、介助犬（Mobility Service Dog）、聴導犬（Hearing Dog）の3種です。前述した身体障害以外の障害をサポートするサービスドッグは、証明書発行の対象となりません。例えば、精神障害をサポートする犬（Psychiatric Service Dog）、エモショナルサポートドッグ（Emotional Support Dog）、アラート犬（Alert Dog）、セラピー犬（Therapy Dog）などは、日本では施設等の利用において、ペットと同様に扱われます。

### 期間限定証明書

海外補助犬使用者 期間限定証明書（表示） Temporary Certificate of Overseas Assistance Dog Users	
○○犬 ○○ Dog	
使用者氏名 (Name)	
犬種 (Dog breed)	
輸出国 (Country of export)	
入国／出国予定年月日 (Date of entry and departure)	年 月 日 ~ 年 月 日
発行した指定法人 (Designated Juridical Persons)	(名称 name) (住所 address) (電話 phone No.)
育成した法人の名称 (Name of training organization)	

<参考> 厚生労働省ポータルサイト（海外からの補助犬ユーザーへの案内）

“Assistance Dogs for Persons with Physical Disabilities” Portal Site

[https://www.mhlw.go.jp/english/policy/care-welfare/welfare-disabilities/assistance\\_dogs/index.html](https://www.mhlw.go.jp/english/policy/care-welfare/welfare-disabilities/assistance_dogs/index.html)



### ポイント！

海外には、補助犬法のような補助犬とユーザーの認定制度がない国があります。そのような国では、補助犬とユーザーの質が必ずしも保証されているわけではないため、日本への入国に際して、その質を保証するためにも期間限定証明書の発行が大切です。

## (6) さまざまな名称で表される犬

アシスタンス・アニマル (Assistance Animal)、アシスタンス・ドッグ (Assistance Dog)、サービス・アニマル (Service Animal)、サービス・ドッグ (Service Dog)、サポート・アニマル (Support Animal)、サポート・ドッグ (Support Dog)、エモーショナル・サポート・アニマル (Emotional Support Animal)、コンフォート・ドッグ (Comfort Dog)、…。英語では、障害のある人をサポートするための動物を表す複数の単語があります。これらの単語は、国や法律、団体によって使われ方がバラバラです。

正しい身体障害者補助犬の知識がないと、それらしい名称を言われると、補助犬だと勘違いして、受け入れてしまうかもしれません。海外からの補助犬ユーザーを受け入れる際は、期間限定証明書の有無で判断すると間違いがないでしょう。

## (7) 合同訓練（共同訓練）中の補助犬候補犬の受け入れ

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。訓練最終段階の公共交通機関での訓練は、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。

## (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、他の利用客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>

## (9) 補助犬専用トイレ

空港、駅、ホテルなど、補助犬専用のトイレが設置されていることがあります。補助犬の排泄管理は補助犬ユーザーの大切な役割であり、外出時は、排泄させられる場所をあらかじめ想定して行動計画を立てている場合も多いです。そのようなとき、利用する施設やその周辺に補助犬専用トイレがあることは、助かるものです。

その一方で、必ずしも補助犬専用トイレでないと排泄できないというわけではなく、逆に補助犬専用トイレよりもバリアフリートイレや屋外での排泄を希望している場合もあります。補助犬ユーザーの希望に沿って、排泄場所を案内できると良いでしょう。

安全管理上の理由から、普段は補助犬専用トイレが施錠されており、連絡をしないと中に入れないこともあります。補助犬ユーザーにとっての利便性も考えた利用方法の検討も必要です。

## (10) 補助犬ユーザーがトイレを利用するとき補助犬は？

状況や環境に応じて、対応は異なります。例えば、バリアフリートイレを利用する場合など、トイレに十分なスペースがあるときは、補助犬を連れて個室に入ります。同伴者がいる場合は、補助犬を同伴者にあずけて、補助犬ユーザーだけがトイレを利用することもあります。また、安全が確保できる場合は、座席に補助犬を待機させることもあります。

ただし、バリアフリートイレなどが無い場合は、適宜可能な範囲で対応しましょう。

### 3. 補助犬同伴の受け入れについて

「はじめに」に述べたように、補助犬の同伴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。公共交通機関は、利用客同士の距離が近い、タクシーは狭い空間を運転手と補助犬ユーザーが共有するなど、他の施設とは異なる特性を持ちます。そのため、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。

- ◆ スタッフの教育
- ◆ 様々な場面における補助犬ユーザーへの対応
- ◆ 他の利用客への対応

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、ユーザーと施設が話し合い、円満に解決策を見いだしたケースも多くあります。

## 3-1. スタッフの教育

補助犬ユーザーが利用することに対して、何も準備をせずに「全く問題なし！いつでもウェルカム」と自信を持って言えるスタッフはあまりいないかもしれません。特に、補助犬に関してあまり知識がない、補助犬ユーザーの受け入れについて検討したことがない状態では、いくつもの「不安」が頭をよぎるのではないのでしょうか。ここまで説明した必要最低限の情報をスタッフ一人ひとりが知ることで、多くの不安を解決できると思います。ここでは、どのスタッフが対応しても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. 57) のチェックリストも合わせてご活用ください。

### 【必要な知識の習得／施設内の準備】

#### 1. 補助犬ユーザーと補助犬の基本情報の把握

- 補助犬ユーザーの受け入れ準備に先立ち、補助犬ユーザーと補助犬に関する正しい情報を身につけます。

#### 2. 施設や乗り物のバリアフリー

- さまざまな障害のある人が快適に施設を利用できるよう、バリアとなるような要素はないか確認します。

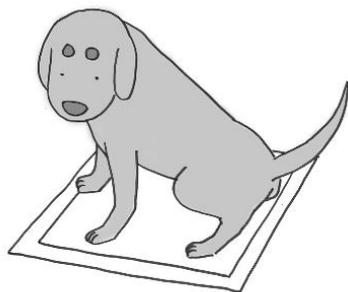
#### ポイント！

補助犬ユーザーや障害のある人は、自身の状況に合わせて、移動手段を選択します。受け入れ側で「バリアフリーの準備ができていないから受け入れられない」と判断するのではなく、乗車スペース等設備上の特性をご案内し、利用の可否はユーザー本人にお任せすることが適切です。

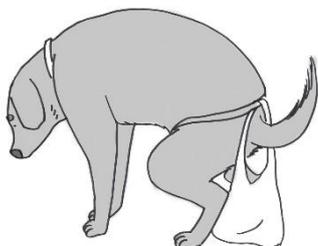
### 3. 排泄場所の検討（空港やターミナル駅など）

- 補助犬ユーザーは定期的に補助犬の排泄をさせます。空港やターミナル駅では長時間の移動の際に利用することが多いため、施設内やその周辺に排泄場所があると便利です。補助犬トイレの設置を検討する場合は、専門家（例：p.66）の助言を受けると良いでしょう。
- 排泄の方法は以下のようにさまざまです。補助犬の排泄場所について、どのような場所が適切か補助犬ユーザーに確認し、補助犬ユーザーの希望に応じご案内すると良いでしょう。案内可能なところをあらかじめ検討しておく、案内がスムーズにできます。

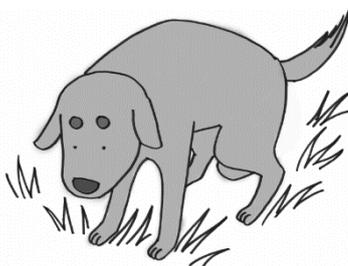
#### 排泄の方法（例）



①バリアフリートイレやアスファルトの上などの少し広いスペースにトイレシートを敷いてその上で排泄させる



②ワンツールベルトという道具を用いて、排泄物を地面に落とさずにそのまま袋に回収する



③屋外の土の上など迷惑にならない場所で排泄させる

※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。

## 【スタッフの教育】

### 4. スタッフ教育資料の準備

- 「厚生労働省リーフレット「もっと知ってほじょ犬」(参考資料 2, p.58)」は、補助犬や補助犬ユーザー、補助犬法についてまとめたハンドブックです。補助犬ユーザーの受け入れをスタッフに周知するために配布して使用することができます。
- 本ハンドブックは、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. 63) で配布しています。お近くの担当窓口にご連絡ください。
- 「スタッフの教育資料 (参考資料 3, p. 59)」は、補助犬ユーザーへの対応方法について、簡単にまとめた資料です。ダウンロードして手直ししてご使用ください。

### 5. スタッフ教育資料の配布と教育

- 準備した教育資料をスタッフに配布します。補助犬に関する情報が限られている場合、受け入れを不安に思うスタッフが存在すると考えられます。特に、「補助犬とペットの違い」や「補助犬ユーザーへの対応」、「他の利用客への対応」について強調することで、多くの不安を解消することができます。

### 6. 勉強会・研修会

- 補助犬ユーザーの受け入れについて定期的に勉強会を開くことも有効です。
- 勉強会では、視覚に障害のある人の誘導、車椅子を使用している人の介助方法など、障害のある人に合わせた接遇方法、他の利用客への周知方法やトラブルへの対応 (p. 17, 37, 52) についても取り上げると良いでしょう。
- p. 50 は空港で行われた補助犬同伴の受け入れ研修の実例です。補助犬ユーザーを招いたり、専門の機関 (p. 66) に研修を依頼することができます。

## 3-2. 様々な場面における受け入れ

### (1) 全体に共通すること

補助犬ユーザーは、他の利用客と同じように「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、障害の有無にかかわらず、利用客のニーズをふまえて対応することが、結果として補助犬ユーザーのスムーズな受け入れにつながります。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利用客に安心して交通機関を利用してもらえますでしょう。

国土交通省の「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」（平成30年）は、障害のある人、高齢者、その他公共交通機関の利用に困難のある人などへの、接遇の方法を場面ごとに紹介しています。こちらも合わせてご活用ください。

国土交通省ガイドライン <https://www.mlit.go.jp/common/001236569.pdf>



#### ■補助犬ユーザーと補助犬への対応

- 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。
- 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。
- 勝手に写真を撮ったり、他の利用客が補助犬にちょっかいを出している場合はやめるようお願いします。

## ■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です。

### 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、駅のホームや駅の改札、搭乗口、施設のトイレなど、施設において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。

## ■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。
- 文字情報を伝える際は、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）

## ■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）「交通機関のスタッフですが、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

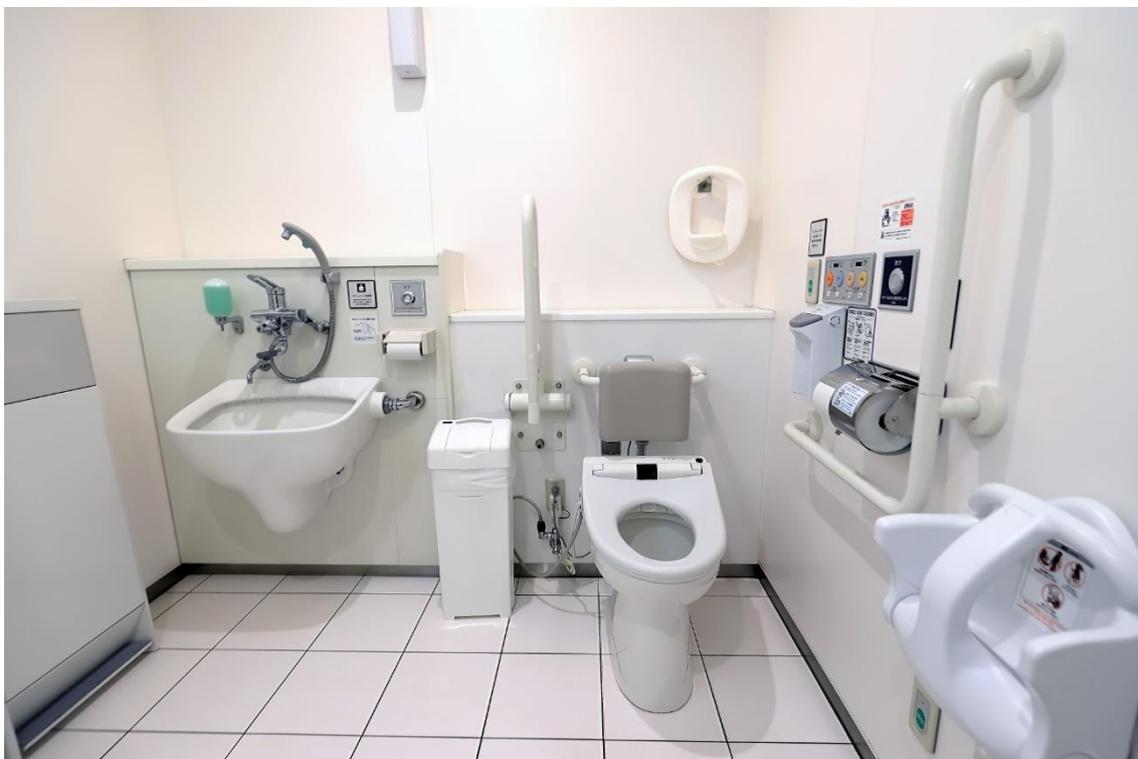


## ②介助犬ユーザー・肢体不自由のある人への対応

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誘導

- 施設内の移動の際は、必要に応じて段差がないところを選びます。車椅子を使用している場合は、エレベーターや車椅子対応エスカレーターのあるルートを案内します。
- 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。バリアフリートイレの場所や設備（オストメイトの有無）は把握しておき、尋ねられたら案内できるようにしておきましょう。



写真：バリアフリートイレの例

### 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

##### 声をかけるときの方法（例）

- 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) 鉄軌道

鉄軌道は多くの利用客の一人に補助犬ユーザーがいるため、駅員自身も補助犬ユーザーの電車の利用をその都度把握しているわけではないでしょう。鉄軌道への補助犬の同伴はスムーズに行くことが多く、受け入れ拒否もあまり報告されていません。駅構内や車内でお困りの様子が見られたら、p. 28の補助犬ユーザーへの対応にあるとおり、何かお手伝いすることがあるかお声掛けしてみましょう。

### ①予約、切符購入、改札利用

#### <予約>

- 補助犬を同伴しての利用の申し出があった場合は、必要な支援内容について確認を行います。
- 可能な範囲で足元にゆとりのある座席や隣が空いている席を案内すると良いでしょう。

#### <切符の購入>

- 手足に障害のある人、車椅子を使用している人にとって、利用に適した構造でない発売機の場合は、必要に応じて乗車券購入等の支援をします。

#### <改札の利用>

- 幅の狭い改札口、混雑時、改札口の利用に困っている様子が見られた場合などは、有人改札口への案内や、改札口通過の支援をします。

### ②構内の移動

- 誘導の際は、p. 28, 30のとおり案内します。
- 特に混雑時や狭い通路では、補助犬と補助犬ユーザーの幅に配慮して誘導します。他の利用客を配慮した上で、補助犬ユーザーが移動できるよう道を空けてもらいます。

### ③ホームの利用、乗降時、車内

#### <ホームの利用>

- 盲導犬ユーザーが、一人でホームを利用している場合は、「盲導犬がいるから安心」と思わず、駅員がいつでもサポートや声かけができるよう意識します。
- 盲導犬ユーザーがホームの線路側（ホームの側）を歩いている場合（線路に落ちそうな場合）は、「盲導犬の人、止まって！」と、盲導犬ユーザー自身が声かけされていることが分かるよう、大きな声で伝えることが大切です。

盲導犬の人、止まって！！



#### <乗車時>

- 混雑時は、補助犬が乗車できるスペースに配慮します。補助犬ユーザーが希望する場合、周囲の利用客にもスペースの確保にご協力いただくよう声をかけます。

例)「補助犬をお連れのお客様が乗車します。少しスペースをあけますようご協力お願いします。」

#### <車内>

- 鉄軌道のように多くの人を利用する公共交通機関では、補助犬のことを知らない人もいるかもしれません。日頃から駅構内や電車内の掲示板やアナウンスを利用して、補助犬に関する周知をしておきます。



#### 【寝台車や新幹線内など、食べ物を提供する空間】

レストランやカフェなどの飲食店への補助犬の同伴も法律で認められています。寝台車や新幹線内など、食べ物を提供する空間でも同様です。補助犬の同伴の拒否事例では、「保健所からの指導で犬は飲食店に入ることができない」と答えるケースもあります、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。飲食を伴う場面での補助犬の同伴についての詳細は、「補助犬ユーザー受け入れガイドブック：飲食店編」をご参照ください  
(p. 61)。

#### ④乗り換え

- 乗り換えについての支援の申し出があった場合は、可能な範囲で支援を行います。
- 他社、もしくは他の公共交通機関への乗り換えの際は、そのスタッフへの支援の引継ぎなど、可能な範囲で対応します。

### (3) バス（路線バス／高速バス）

バスは、運転手が必ず利用客である補助犬ユーザーと接することになります。また、運転手は他の利用客への配慮も必要となります。補助犬、補助犬ユーザー、補助犬法のことを理解していることはもちろん、万が一、他の利用客から不安の声があがった際の対応も身に付けておく必要があります。時刻表通りの運行が求められる中、運転手が落ち着いて対応できるよう社内教育をしておくことが大切です。

#### ①事前問い合わせ、チケット購入

##### <事前問い合わせ>

- 補助犬を同伴しての特定席等の予約があった場合は、必要な支援内容について確認を行います。

##### <チケット購入>

- 手足に障害のある人、車椅子を使用している人にとって、利用に適した構造でない発売機の場合は、必要に応じて乗車券購入等の支援をします。

#### ②乗降時・車内

##### <乗降時>

- 混雑時は、補助犬が乗車できるスペースに配慮します。補助犬ユーザーが希望する場合、周囲の利用客にもスペースの確保にご協力いただくよう声をかけます。

例)「補助犬をお連れのお客様が乗車します。少しスペースをあけてくださいますようご協力お願いします。」

## <車内>

日頃から車内の掲示板やアナウンスを利用して、補助犬に関する周知をしておきます。必要に応じて、補助犬ユーザーが利用する際は、車内アナウンスで補助犬がいることを他の利用客に知らせます。



ポイント！ 車内アナウンスについての考え  
バス利用時に、「運転士が補助犬に関して車内アナウンスしてくれて嬉しかった」という補助犬ユーザーが複数います。一方で、あえてアナウンスしてもらわない方が自然で嬉しいという声もあります。車内アナウンスについては、その地域の人々がどれだけ補助犬や補助犬ユーザーについて知っているか、車内の混雑度などをふまえて、柔軟に対応すると良いでしょう。

### 【犬が苦手な人がいたときの対応】

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あることを利用客に伝えます。必要に応じて、犬が苦手な人と、補助犬ユーザーとの距離を取るために、どちらか（もしくは両者）に座席の移動をお願いします。お互いの譲り合いにより、気持ちよくバスを利用してもらえるよう運転士から声かけすると良いでしょう。

### ③乗り換え

- 乗り換えについての支援の申し出があった場合は、可能な範囲で支援を行います。
- 他社、もしくは他の公共交通機関への乗り換えの際は、そのスタッフへの支援の引継ぎなど、可能な範囲で対応します。

#### (4) タクシー

タクシーは多くの補助犬ユーザーが利用する公共交通機関の一つです。タクシーは運転手が必ず利用客である補助犬ユーザーと接することになります。そのため、特に運転手一人ひとりが、補助犬、補助犬ユーザー、補助犬法のことを理解している必要があります。社内で教育が徹底されていない場合、受け入れ拒否が発生しやすくなるため、スタッフへの周知はとても大切です。

##### ①予約・事前問い合わせ

- 補助犬を同伴しての利用の申し出があった場合は、必要な支援内容について確認を行います。
- 可能な範囲で足元にゆとりのある車種を配車すると良いでしょう。



ポイント！ 補助犬の抜け毛対策（ユーザー側の配慮と運転手へのお願い）  
補助犬ユーザーは、日頃のブラッシングにより抜け毛をできる限り除去する努力をしています。また、抜け毛への配慮としてマナーコートという洋服や大きめのケープを着せることもあります。しかし、少なからず抜け毛が残ることもあります。毛が残っていて気になる場合は、ぜひ車内の清掃にご協力お願いいたします。補助犬は車内で大人しくしているため、粘着テープを使うことにより短時間で毛を取り除くことができます。

## ②乗降時・車内

- 必要に応じて乗降の支援をします。補助犬は基本的に座席の上に乗ることはありません。下記 URL (QR コード) より、補助犬ユーザーがタクシーを利用する際の動画を視聴できます。

動画「まずは受け入れてみませんか？～補助犬使用者の受け入れ方」(事業者用)

(日本補助犬情報センター監修・24 時間テレビチャリティー委員会制作著作)

URL:[https://www.youtube.com/watch?v=AD8u7d\\_tszk&feature=youtu.be](https://www.youtube.com/watch?v=AD8u7d_tszk&feature=youtu.be) (8:09～9:09)

QR コード



### <車椅子を使用している人の乗降>

- 車椅子のまま乗車できるタイプの車種の場合は、その車種ごとに車椅子乗車とシートベルト装着の実技練習をあらかじめしておきます。
- 座席に移乗して乗車する場合、乗車位置や介助の有無は本人に確認します。
- 車椅子を折りたたんで積み込む作業は、運転手が行います。車椅子の収納場所は本人に確認します。
- 介助犬の対応は介助犬ユーザーが行います。基本的に介助犬は介助犬ユーザーの足元に待機します。

<事例> “いつも安心して利用できるタクシー会社” と絶賛のタクシー会社  
ある盲導犬ユーザーが住む地域のタクシー会社は、いつも安心して気持ちよく利用できるということでした。そのタクシー会社に社内教育について伺ったところ、補助犬ユーザーであるかどうかに関わらず、「すべてのお客様の満足度向上」に向けて、日々、社内で検討をしているとのことでした。また、運転手一人ひとりに補助犬同伴について周知するために、朝礼で定期的に補助犬同伴の受け入れの情報提供をしたり、掲示板に補助犬のポスターを貼るなど、工夫をしているそうです。

### ③乗り換え

- 乗り換えについての支援の申し出があった場合は、可能な範囲で支援を行います。
- 他社、もしくは他の公共交通機関への乗り換えの際は、そのスタッフへの支援の引継ぎなど、可能な範囲で対応します。

## (5) 飛行機

令和2年に行った補助犬ユーザーへのヒアリング調査では、飛行機の利用について、補助犬ユーザーの満足度が特に高いことが示されています。それは単に補助犬同伴を受け入れているというだけではなく、飛行機を利用する際のホスピタリティの精神がより高いためでしょう。一方、航空機の利用では、空港内の商業施設や保安検査など、航空会社以外のスタッフが補助犬ユーザーに関わる場面が多くあります。特に保安検査は必ず通過する場所であることから、警備会社のスタッフも補助犬ユーザーの受け入れについて、理解しておく必要があります。空港内の商業施設については、「補助犬ユーザー受け入れガイドブック：複合商業施設編」も合わせてご活用ください（p.62）。



### ①予約、チェックイン

#### <予約>

- 補助犬を同伴しての利用の申し出があった場合は、必要なお手伝いや要望について確認を行います。
- 補助犬ユーザーの要望により、可能な範囲で足元にゆとりのある座席や隣が空いている席を案内すると良いでしょう。
- 介助犬ユーザーは車椅子を使用している場合があります。ご自身の車椅子がある場合は、通常の手続きに則り必要な情報を確認します。

## 【海外のサービス・ドッグ同伴の予約】

- 法令（※1）により米国発着路線およびカナダ発着路線では、身体障害者補助犬法で定められている補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）以外のサービスドッグ（※2）も客室内への同伴受け入れを義務付けられています。

※1 米国航空アクセス法、カナダ・アクセシブル交通法

※2 サイキアトリック・サービス・ドッグ、アラート犬など、様々な障害をサポートするために特別に訓練された犬（p.19）

- 客室内への同伴については、米国航空アクセス法（14 CFR Part382）およびカナダ・アクセシブル交通法（ATPDR）において、必要な書類の提示が求められており、条件を満たす場合に限り同伴が可能となります。
- サービス・ドッグの受け入れについての詳細は、米国航空アクセス法（14 CFR Part382）およびカナダ・アクセシブル交通法（ATPDR）をご参照ください。上記路線でのサービスドッグ受け入れ基準を順守するよう手順を定め、利用客へ告知する必要があります。
- 海外からの補助犬ユーザーへの案内について記載している「厚生労働省のポータルサイト」を案内すると良いでしょう（p.19）。

ポイント！ エモーショナル・サポート・ドッグはペット扱いに  
米国航空アクセス法（14CFR Part382）の改正により、サービスアニマルの定義が、  
障害のある人のサポート作業を行うよう個別に訓練された犬と明確化されました。そ  
れにより個別に訓練のなされていない情緒的なサポートのみを目的とするエモーショ  
ナル・サポート・ドッグはペット扱いになり、客室内への同伴は義務付けされなくな  
りました。

### <チェックイン>

- 障害の特性にあった対応をします。
- 補助犬ユーザーの要望に応じた必要なお手伝いをします。
- 必要に応じて補助犬の表示や認定証を確認します。
- 補助犬ユーザーの要望に応じ、座席アサイン（割り当て）をします。可能な範囲で足元が広い座席へのアサインや隣席を開けるなど配慮をします。
- 原則非常口座席以外の座席制限はありません。
- 介助犬ユーザーで車椅子を使用する場合は、車椅子対応に則り対応します。
- 保安検査や機内、車椅子の移乗など、必要なお手伝いを確認します。

### ②ターミナルでの待合、移動

#### <ターミナルでの待合>

- 補助犬ユーザーの要望により、搭乗口までの案内も実施しましょう。
- 空港設備により補助犬の排泄が可能な場所は異なります。補助犬ユーザーに犬の排泄が必要か確認し、希望の場所まで案内します（p. 25）。

#### 【空港ラウンジでの受け入れ】

レストランやカフェなどの飲食店への補助犬の同伴も法律で認められています。空港ラウンジなど、食べ物を提供する空間でも同様です。補助犬の同伴の拒否事例では、「保健所からの指導で犬は飲食店に入ることができない」と答えるケースもあります、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。飲食を伴う場面での補助犬の同伴についての詳細は、「補助犬ユーザー受け入れガイドブック：飲食店編」をご参照ください（p. 61）。

#### <移動>

- 誘導の際は、それぞれの障害の特性に合った対応をします（詳細は p. 28, 30 参照）。
- 特に混雑時や狭い通路では、補助犬と補助犬ユーザーの幅に配慮して誘導します。他の利用客を配慮した上で、補助犬ユーザーが移動できるよう道を空けてもらいます。

### ③保安検査場

- 必要なお手伝いを確認し、適宜対応します。
- 補助犬が着用しているハーネスやバッグ (p.15)、介助犬ユーザーの車いすや歩行補助具など、追加の検査が必要な場合も適宜援助します。追加検査の際は尊厳を守るよう配慮します。

### ④搭乗口、搭乗

- 補助犬ユーザーの要望により、事前改札を実施します。
- タラップの利用や、搭乗橋と入口の間の渡し板を通る場合など、補助犬ユーザーが補助犬と一緒に移動できない場合は、補助犬ユーザーに状況を説明します。
- 補助犬の対応は補助犬ユーザーが判断します。同伴者がおらず、一時的に補助犬のリードを持っておくよう補助犬ユーザーからスタッフに依頼があった場合は、支援をお願いします。

### ⑤機内

- 必要なお手伝いを確認し対応します。
- 要望に応じて、以下のような対応をします。
  - 座席からトイレの移動の援助
  - 盲導犬ユーザー：座席までの案内や手荷物収納の援助、座席回りの説明などと安全に関する説明など
  - 聴導犬ユーザー：メモやジェスチャーを交え、他の利用客と同じ内容の案内など
  - 介助犬ユーザー：車いすから座席への援助や手荷物収納の援助など

## ⑥降機

- 搭乗時と同様に必要な支援を行います。
- 安全上の配慮から、最後の降機となる場合は、事前に説明しましょう。

## ⑦乗り換え

- 乗り換えについての支援の申し出があった場合は、可能な範囲で支援を行います。
- 他社、もしくは他の公共交通機関への乗り換えの際は、そのスタッフへの支援の引継ぎなど、可能な範囲で対応します。
- 補助犬の排泄をさせたいと申し出があった際は、希望の場所までご案内します（p. 25）。

## (6) 旅客船

旅客船は、通勤など日常の移動手段から旅行まで、さまざまな場面で利用されます。他の公共交通機関ほど、補助犬ユーザーの利用頻度が高くないため、受け入れ体制が未整備である場合も多いかもしれません。いつ補助犬ユーザーの利用があっても良いように、必要な体制を整えておくことが望まれます。

### ①予約、事前問い合わせ、チケット購入

#### <予約、事前問い合わせ>

- 補助犬を同伴しての利用の申し出があった場合は、必要な支援内容について確認を行います。
- 座席指定のある場合は、可能な範囲で足元にゆとりのある座席や隣が空いている席を案内すると良いでしょう。

#### <チケット購入>

- 手足に障害のある人、車椅子を使用している人にとって、利用に適した構造でない発売機の場合は、必要に応じてチケット購入等の支援をします。

### ②ターミナルでの待合・移動

#### <ターミナルでの待合>

- 乗船前に、補助犬の排泄をさせたいと申し出があった際は、p. 25 を参考に適した場所をご案内します。

#### <移動>

- 誘導の際は、p. 28, 30 のとおり案内します。
- 特に混雑時や狭い通路では、補助犬と補助犬ユーザーの幅に配慮して誘導します。他の利用客を配慮した上で、補助犬ユーザーが移動できるよう道を空けてもらいます。

### ③乗下船、船内

#### <乗下船>

- タラップや、渡し板を通る場合など、補助犬ユーザーが補助犬と一緒に移動できない場合は、補助犬ユーザーに状況を説明します。
- 補助犬の対応は補助犬ユーザーが判断します。同伴者がおらず、一時的に補助犬のリードを持っておくよう補助犬ユーザーからスタッフに依頼があった場合は、支援をお願いします。

#### <船内>

- 混雑時は、補助犬が乗船できるスペースに配慮します。補助犬ユーザーが希望する場合、周囲の利用客にもスペースの確保にご協力いただくよう声をかけます。
- 例)「補助犬をお連れのお客様が乗船します。少しスペースをあけますようご協力をお願いします。」

### ④乗り換え

- 乗り換えについての支援の申し出があった場合は、可能な範囲で支援を行います。
- 他社、もしくは他の公共交通機関への乗り換えの際は、そのスタッフへの支援の引継ぎなど、可能な範囲で対応します。

### (7) 災害時、異常時

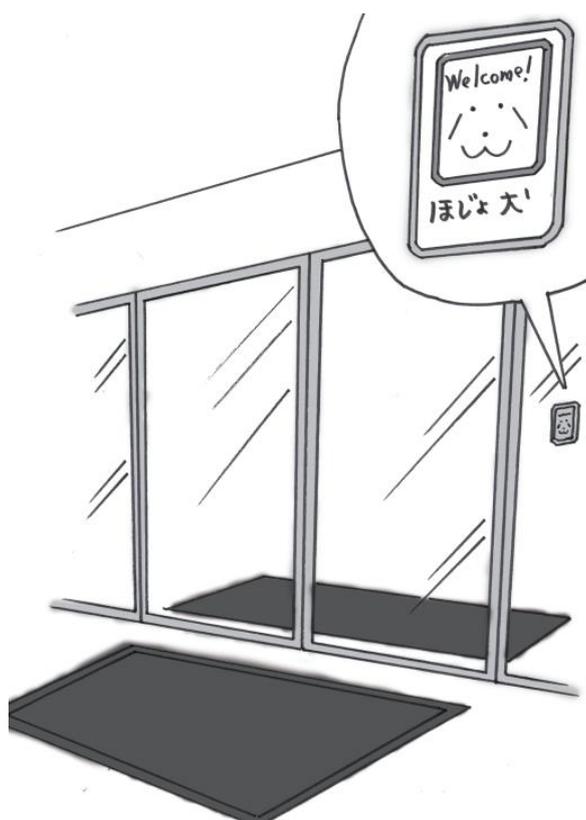
各社の安全管理規程等に従い対応します。障害の特性に合わせて、移動の確保、適切な情報提供に配慮します。避難が必要な場合でも、基本的に補助犬と補助犬ユーザーを別々にせず、ともに行動してもらいます。補助犬同伴を想定した訓練を取り入れても良いでしょう。

### 3-3. 利用客への啓発

補助犬ユーザーの受け入れには、公共交通機関のスタッフはもちろんのこと、他の利用客の理解も不可欠です。補助犬ユーザーの受け入れについて、複数の場面で周知を図ると、より理解も深まるでしょう。

#### 1. 施設への啓発ステッカーの貼付

「補助犬啓発ステッカー」は、補助犬法に基づき補助犬の同伴を積極的に受け入れていることを示すステッカーです。本来、補助犬ユーザーは一般の人が利用できる場所はどこでも利用可能ですが、このようなステッカーがあることで他の利用客にも補助犬の同伴を周知することにつながります。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. 63）で入手可能です。



## 2. 周知資料の活用

### ➤ リーフレットの配布

「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 2, p. 58) は、他の利用客に補助犬の同伴受け入れについて、他の利用客に説明する際に利用できます。口頭で説明するだけでなく、あらかじめ準備した資料をお渡しすることで、大切な情報を漏れなくお伝えすることができます。周知資料を可能な範囲でカウンターやインフォメーションデスクに常備すると良いでしょう。

### ➤ ポスターの掲示

施設や車内の掲示板等に掲示するポスターも有効です (参考資料 4, p. 60)。

### ➤ 施設アナウンス

補助犬は法律により、施設等への同伴が認められていることを、施設アナウンスで周知します。

## 4. 公共交通機関への受け入れ事例

### 4-1. 受け入れ研修の事例

東京国際空港ターミナル株式会社 グランドスタッフ向け【身体障害者補助犬ユーザー受け入れ研修】

2016年11月～12月(全6回)

企画監修：特定非営利活動法人 日本補助犬情報センター

2016年11月から12月にかけて、「東京国際空港ターミナル株式会社サービス介助士向けフォローアップ研修」(ケアフィット共育機構主催)としての【身体障害者補助犬ユーザー受け入れ研修】を実施。

- ① 3種の身体障害者補助犬(盲導犬、介助犬、聴導犬)についての基礎知識
- ② 「身体障害者補助犬法」「障害者差別解消法」等の法令順守(コンプライアンス)について
- ③ PR犬によるデモンストレーション(協力：千葉介助犬協会)
- ④ 実際の介助犬ユーザーによるトーク
  - ・ 空港利用した際の良かった事例、困った事例(肢体不自由者として、介助犬ユーザーとして)
  - ・ 『補助犬トイレ』の案内方法や使い方の説明方法等について
  - ・ 実際の接遇体験
- ⑤ 東京オリンピック・パラリンピック競技大会に向けた「海外からの補助犬ユーザーの受け入れ方」について

障害のある人、ない人にかかわらず、空港を利用する全ての方へのおもてなし精神を持ったスタッフの皆さんと研修をすることができ、企画側にとっても非常に貴重な経験となりました。



## 4-2. 問題とその対処

### 1. 補助犬の尻尾や足先が通路にはみ出ている

伏せている補助犬の尻尾や足先が通路にはみ出ていたら、カートや他の利用客が通路を移動する際に、誤って踏んでしまうかもしれません。そのような場合は、補助犬ユーザーに伝えて補助犬の位置を調整してもらいます。



### 2. 利用客とのトラブル

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？」「犬は電車に乗せてはいけない」）が他の利用客からあった場合、補助犬同伴の受け入れは義務であること、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、補助犬ユーザーとの距離を離します。これらの対応を行っても解決せず、受け入れ側と利用客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. 63）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利用客が納得する場合があります。

### 3. 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、「なぜあの犬は良くて、うちの〇〇ちゃんは施設に入ったらダメなの？」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。

#### 4. 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、同伴を認められないことを伝えます。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。

#### 5. 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

一般の人が利用できる場所では、補助犬の同伴を受け入れることが原則です。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）が席を移動する、次の便に変更するなど、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られない場合は、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。

#### 6. 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（同伴者や同伴者がいない場合は交通機関のスタッフなど）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、適宜援助します。

## 4-3. 補助犬ユーザーの声

### エピソード1 ～少し混んだバスの車内で～

“夏のある日、少し混んでいるバスを利用しました。下車するバス停に着いたので、降り口まで利用客の間を盲導犬と一緒に移動していたところ、そばの利用客に驚かされたことがありました。バスの運転士さんは、普段から特別扱いせず、自然に受け入れてくれるので嬉しいのですが、混んでいる場合は、車内アナウンスがあれば他の利用客に盲導犬や私の存在に気付いてもらえたかもしれないと思いました。”

### エピソード2 ～バスに啓発ステッカーを貼ってくれたバス会社～

“私が住む地域のバス会社は、もともと企業努力が素晴らしい会社です。補助犬同伴の周知のために、バスに補助犬啓発ステッカーも貼ってくださっています。”

### エピソード3 ～犬が苦手なタクシー運転手さん～

“自宅に配車予約したタクシーを利用したときのこと…、運転手さんが「いやっ、うわっ…」と呟いているので、「どうしましたか？」と声かけると、「犬あかんねん、犬…怖いねん」と教えてくれました。わたしが、「ああ、そうやったんや～、ごめ～ん」と伝えると、「いや～断られへんからな～」と、法律のことは知ってくださっていました。いつも利用するタクシー会社で、予約するときは盲導犬を同伴することを伝えていたのですが、運転手さんにはそのことが伝わっていなかったようです。移動中に、犬が苦手な理由をお聞きし、盲導犬が咬んだり飛びついたりすることはないことをお伝えすると、最後は「勉強になりました～ありがとう」といつてくれました。”

※予め補助犬の同伴が分かっている場合は、犬が苦手だったり、犬アレルギーのある運転手への割り当てをしないよう配慮しましょう。

#### エピソード4 ～飛行機で近くの利用客が盲導犬に夢中になってしまった～

“飛行機は毎回快適に利用させてもらっています。あるとき、新婚さんの隣に座りました。すると、新婚さんが私の盲導犬に夢中になって、困ってしまったことがあります。その様子を見て、添乗員さんが新婚さんを他の席に案内してくれました。”

※補助犬に声をかけたり、エサをあげるなど、補助犬の気を引くようなふるまいをしている方がいたときは、そっと見守ることをお伝えしましょう。

#### エピソード5 ～飛行機に乗るときにあやうく拒否されそうに！？～

“地方の空港を利用した際、空港スタッフの方が見たことのあるハーネスやハーネスバッグとは形状が異なったため、盲導犬の同伴を断られそうになったことがあります。説明してすぐにご理解いただけたので良かったのですが、訓練事業者によってハーネスやケープに違いがあることも知っていただけると嬉しいです。”

※補助犬が着用しているハーネスやケープなどは、訓練事業者によって形状や色が少しずつ異なります。p.15 のとおり、表示は統一したものがハーネスやケープに付けられています。また、ハーネスやケープだけでなく、補助犬認定証（使用者証）の提示を求めることで、認定された補助犬と補助犬ユーザーのペアであることを確認することができます。

#### エピソード6 ～団体旅行でフェリーを利用したとき～

“添乗員付きツアーでフェリーを利用した際、ツアーのはじめは、フェリーの室内や土産店などへの盲導犬の同伴を拒否されていました。しかし、添乗員さんが、盲導犬の様子を見て（問題ないことを理解し）、拒否していたところと交渉し、ツアーの途中からすべての場所への同伴が「OK」になりました。”

#### エピソード7 ～豪華客船を利用したとき～

“ツアーに申し込んだとき、初めは拒否されてしまいましたが、訓練事業者の説明で受け入れてもらえました。乗船してみると、盲導犬の乗船が珍しかったこともあって船員さんからとても親切にしてもらうことが出来ました。”

## 5. 補助犬同伴の受け入れ Q&A

- Q. 私はタクシー運転手で、犬が苦手なのだが、受け入れを断ることは可能か？
- A. ただ断るということは適切ではありません。どうしても苦手な場合は、事情を補助犬ユーザーに説明し、他のタクシーを手配しましょう。また、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、吠えかか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あることも知っていただくと良いでしょう。
- 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。表示の確認や認定証（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. 以前、私のタクシーに補助犬が乗ったときに毛が落ちていたため、今後は補助犬を受け入れなくても良いか？
- A. 受け入れを断ることはできません。補助犬ユーザーは毎日のブラッシングや場合によってはマナーコート（洋服）の着用により、抜け毛をできる限り防いでいます。もし、少し毛が残っている場合は、粘着テープなどでの清掃にご協力をお願いします。ただし、補助犬が待機していた場所が毛で真っ白（真っ黒）になっているという“異常な”抜け毛を見つけた場合は、その場で指摘することが適切です。
- 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

補助犬ユーザーと補助犬に関する知識の習得
<ul style="list-style-type: none"><li><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</li><li><input type="checkbox"/> 補助犬と生活する補助犬ユーザー</li><li><input type="checkbox"/> 補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）の役割</li><li><input type="checkbox"/> 補助犬の安全性（衛生・健康・行動）</li><li><input type="checkbox"/> 補助犬とペットの違い</li><li><input type="checkbox"/> 障害に合わせた接遇</li></ul>
施設内と乗り物のバリアフリーと設備
<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> 施設内や乗り物のバリア（段差や障害物など）の把握</li><li><input type="checkbox"/> 施設や乗り物のスペース（通路の幅など）や設備の把握</li><li><input type="checkbox"/> 補助犬の排泄場所の検討（空港やターミナル駅など）</li></ul>
スタッフ教育
<ul style="list-style-type: none"><li><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）</li><li><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</li><li><input type="checkbox"/> 他の利用客への対応</li></ul>
他の利用客への啓発
<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> 補助犬啓発ステッカーの貼付</li><li><input type="checkbox"/> 補助犬の同伴に関するポスター貼付</li><li><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」）</li></ul>

## 2. 利用者への周知資料（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.63）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：





#### ダウンロード資料

### 3. スタッフの教育資料

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

#### 補助犬ユーザーの受け入れについて

身体障害者補助犬法、ならびに、障害者差別解消法に則り、補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）の同伴を受け入れています。また、公共交通機関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。いつ補助犬ユーザーが利用しても適切に対応できるように、以下のポイントの把握をお願いします。



- ◆ 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、安心して受け入れていただけます。
- ◆ 補助犬を同伴した方も、他のお客様と同じように接客します。なお、障害に応じた配慮は常に心がけましょう。
- ◆ 補助犬ユーザーにお困りの様子があれば、「何かお手伝いすることはありますか？」とお声かけします。
- ◆ 補助犬を触ったり声をかけたり気を引いたりしてはいけません。また、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、受け入れ側で行うことは基本的にありません。
- ◆ 補助犬ユーザーのすぐそばの席の方には最後にあるような声掛けをすることで、他のお客様も安心してお過ごしいただけます。
- ◆ 補助犬の存在を気にしている他のお客様がいた場合、補助犬の同伴が補助犬法で認められていること、適切に管理されており、安心して受け入れていただけることをご説明ください。
- ◆ 不安を感じる他のお客様がいた場合、可能な範囲でお互いの席を離します。お互いに譲り合って利用できる対応を考えます。

【席が近いお客様への声掛け】 ※「利用客への周知資料」も合わせてご活用ください。

「補助犬を連れた方がすぐお隣にお座りになられます。補助犬なのでしっかり管理されており、特別な問題はございませんが、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。」

#### 4. 利用客への周知資料（ポスター）



ダウンロード資料

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

法律により**補助犬**を**同伴**しての利用が認められています



イラスト：NPO 法人 MAMIE

誰もが安心して楽しく利用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。
- ◆ 当社でも、すべてのお客様に快適に移動していただけるよう補助犬を同伴してのご利用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、スタッフ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。

○△□交通

5. 補助犬ユーザー受け入れガイドブック：飲食店編



URL : <https://www.jssdr.net/pdf/guidebook-food.pdf>



6. 補助犬ユーザー受け入れガイドブック：複合商業施設編

補助犬ユーザー受け入れガイドブック：複合商業施設編

“誰もが安心して施設を利用するために”



URL : <https://www.jssdr.net/pdf/guidebook-commercial.pdf>



## 7. 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>

## 8. 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 全国盲導犬施設連合会	〒162-0065 東京都新宿区住吉町5-1 吉村ビル	<a href="http://www.gd-rengokai.jp/">http://www.gd-rengokai.jp/</a> 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> 079-555-6117

## 9. 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）。

# 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。

## 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

## 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)

## 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)

## 10. 関係法令

【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  
 必要があるとき認めるときは、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。

## 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及ぼす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。

### 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営む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に努めることを規定
- 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

