

補助犬ユーザーの受入は法律上の義務です。とはいっても、事前の特段の準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、当たり前に入店いただきましょう。

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、客席への補助犬の同伴を禁止していません。

犬は汚いのでは？
アレルギーが心配です

補助犬ユーザーには衛生管理が義務付けられているので、心配ありません。
・ノミ・ダニが体につかないよう健康管理しています。
・毎日のブラッシングなどで毛が舞うことのないように衛生管理しています。

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つけています。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。

他のお客さまに補助犬が迷惑をかけてしまうのでは？

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いないものです。

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、席を離すなどの工夫が必要です。

補助犬のために十分なスペースが必要では？

食事をしている間、補助犬はユーザーの足元に伏せていますので、別のスペースを設けていただく必要はありません。足元にスペースがない場合には、一つ椅子を外すだけでもスペースが確保できます。

飲食店 における 補助犬ユーザー 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 飲食店編」
(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 安心して飲食店を ご利用いただきま しょう!!



身体障害者補助犬の同伴を拒否することは禁止されており、
不当な差別的取扱いとなります！

「身体障害者補助犬法」

不特定多数が利用するスーパー、レストラン、ホテル、病院、公共交通機関、公的施設などでは、補助犬同伴の受け入れが義務付けられています。補助犬使用者が補助犬とともに安心して社会参加できることを定めています。

※以下、補助犬法という。

「障害者差別解消法」

障害のある人に対する「不当な差別的取扱いの禁止」「合理的配慮の提供」を求めています。令和6年4月、「合理的配慮の提供」は民間事業者にも義務化されました。

○合理的配慮の提供

障害のある人が社会にあるバリアを取り除いてほしいと求めたとき、公共機関や事業者等は負担が重すぎない範囲で「バリアを取り除くために必要かつ合理的な対応」をしなくてはなりません。

■身体障害者補助犬とは

身体障害者補助犬（以下、補助犬という）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。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。

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。



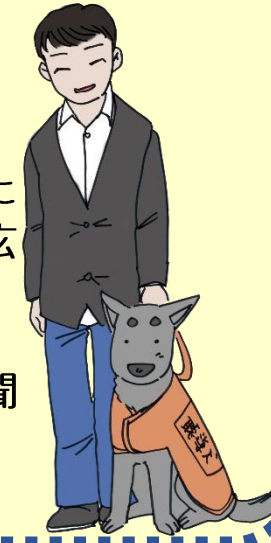
介助犬

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。



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、お食事していただいています。



飲食店：埼玉県所沢市小手指町
CHOPPERSハンバーガー & カフェ
石田嘉広さん（オーナー、写真左）
聴導犬ユーザー：東 彩さん（写真右）

東さん：

CHOPPERSには、グルメサイトを見て「美味しそうだなあ」と思って来店しましたが、最初は「店内飲食ご利用の際は犬同伴は無理です」と断られてしまいました。でも、どうしても店内で食べたい!!と補助犬について保健所に確認してほしいとお伝えしました。その場で店員さんに電話確認をしていただき、時間はかかりましたが、お店に入ることができました。

聴導犬のことは、知らなくて当たり前と思っています。あるチェーンの居酒屋で、アルバイトの定員さんに断られましたが、本部に確認していただいて入ることができたこともあります。実際にご対応いただく方に正しい知識を持っていただくことが大事だと思います。

受入のポイントまとめ

- 補助犬法により、補助犬ユーザーには補助犬の健康・衛生・行動管理の義務があり、店舗には補助犬ユーザーの受入の義務があります。誰が対応しても問題のないよう、このことを従業員全体で共有しておくことが必要です。
- 混雑しているとき、隣の席に他のお客さまがいる場合には、「補助犬を同伴している方が隣の席に座られますがよろしいですか？補助犬は、しっかりと管理されているのでご迷惑をおかけすることはありません。ご不安な点はありますか？」などと説明、確認をするとスムーズです。
- 補助犬を同伴しているのは、視覚障害や聴覚障害のある人、肢体不自由の人などですので、これらの方々への基本的な対応を身に付けておきましょう。そのうえで、補助犬の同伴に際して具体的にどのような対応が必要かを、ご本人におうかがいするのがよいでしょう。

飲食店：神奈川県相模原市緑区橋本
エバーグリーンカフェ
山本浩司さん（オーナー、写真右）
盲導犬ユーザー：山岸加奈子さん（写真左）

山岸さん：

エバーグリーンカフェが入っている商業ビルにご縁があったので利用させてもらいましたが、関係性があったからではなく、お店の方が補助犬に対する理解があったから、同伴にも問題はありませんでした。

こうした理解のあるお店から、地域に補助犬に対する理解が広がっていけばよいと感じています。

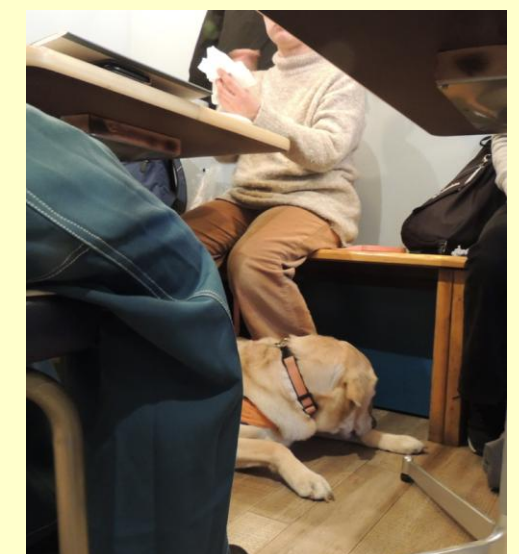
ユーザー同士でも、気持ちよく受け入れていただいたお店の情報交換をしています。そういうお店には、行ってみたいという気持ちになります。しゅしゅ受け入れていただくのでは、気持ちよく食事できないですし。



山本さん：

もともと、デッキ部でペットの受入をしていましたが、補助犬については衛生面的に保健所がOKとしていることを知って、店内への受入も問題ないと思いました。山岸さんは、当店で初めての補助犬ユーザーのお客さまでしたが、補助犬はかなり清潔にしていることがわかりました。周囲のお客様とのトラブルはありません。また、こちらが特別扱いすることはありません。

アルバイトなどのスタッフも、私に対応しているのを見て同じように対応しています。また、視覚障害のある人への対応も学ぶことができました。



補助犬は、ユーザーの足元で伏せています。食べ物に寄って行ったり、店内を歩き回ったりするようなことはありません。

石田さん：

はじめに東さんが来店されたときは、補助犬のことを知らなかったために、他のペット連れの方と平等にしなければと思ってお断りしてしまいました。東さんに教えていただき、実際に保健所に問合わせて、補助犬のことが知ることができましたが、自分の勉強不足が原因だったと反省し、その後保健所からリーフレットをもらってきたりして、自分なりに勉強しました。今後は補助犬ユーザーさんへきちんと対応したいと考えたからです。

経営に精一杯で補助犬のことまで気が回らないというお店は多いと思います。補助犬の同伴をお断りするのは悪気があるわけではなく、正しい知識がないためだと思います。もっと補助犬ユーザーについて知る機会があれば、認識が広まっていくのではないのでしょうか。