

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、当たり前にご利用いただきましょう。

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ご乗車いただくために、補助犬ユーザーの受入について説明を求められたときには、補助犬の同伴が法律で認められていることをご説明いただき、正しく理解をしていただくことが重要です。
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。

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。

公共交通機関 における 補助犬ユーザー 受入のポイント

補助犬のために十分なスペースが必要では？

乗車中、補助犬はユーザーの足元に伏せて待機しています。

排泄をしてしまうこと
はないのでしょうか？

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。

補助犬ユーザーに 安心して公共交通 機関を利用いた だきましょ



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。

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 公共交通機関編」
(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)



「身体障害者補助犬の効果的な普及啓発及び訓練並びに認定の平準化に関する調査研究」(R4厚生労働省障害者総合福祉推進事業)
事務局：社会システム株式会社

■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、お乗りいただいています。



交通機関：横浜市港北区鳥山町

三和交通株式会社（タクシー）

小関 正和さん(統轄本部、上写真右)

小川 麟雄さん(横浜営業所乗務社員、上写真左)

盲導犬ユーザー：碓谷 純子さん（下写真左）



小関さん：

弊社では補助犬ユーザーの方には以前からご乗車いただいていたましたが、業界では今も乗車拒否があるという話を聞いて、弊社ではウエルカムだということを前面に出していこうと、2022年3月に「盲導犬全力応援プロジェクト」を立ち上げました。

事前にご登録いただければ、補助犬ユーザーの方には、配車の際に適切に対応できるドライバーを調整するようにしています。

お客様へのサービス意識をドライバーにも浸透させているので、補助犬ユーザーの方への対応も臨機応変にできていると思います。大切なのは、ユーザーの方だからというのではなく、お客様の一人としてどんなサービスができるかということです。ニーズは一人ひとり異なりますので、“補助犬ユーザーの方にはこう対応しなくては！”と構えるのではなく、どうしてほしいかはお客様にお伺いし、それから行動するようにしています。

碓谷さん：

三和交通さんは、乗車時にしっかりと運転手の方が名乗り、行先をきちんと聞いてくださいます。それは誰にでも同じようにしているそうです。普段から丁寧な対応が行き届いているようで、障害者の私も安心です。また、走行中「今●●を走っています」や「次の○交差点で左に曲がります」などと言ってくれる方もおり、自分の頭の中の地図と一致させて、間違いなく走っていることがわかってホッとします。

「盲導犬全力応援プロジェクト」のウェブサイトで、降車後にシートの掃除をしているので気がねなくご利用くださいと発信してくれているのは安心です。犬アレルギーの他の乗客の方も安心できるのではないのでしょうか。

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、公共交通機関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。
- バス等で車内が混雑しているときには、「補助犬を同伴している方がご乗車されています。足元ご注意ください」などのアナウンスをすると、スムーズに理解を促すことができます。
- 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。

交通機関：東京都目黒区東山

東急バス株式会社（路線バス）

今野 浩児さん(運輸事業部CS推進グループ、上写真右)

橋本 悦子さん(経営統括室総務グループ、上写真左)

盲導犬ユーザー：碓谷 純子さん



今野さん：

当社では、身体障害者補助犬法や障害者差別解消法の趣旨を踏まえ、お客さまが安心してご利用いただけるよう乗務員に周知しており、お困りごとがあれば状況に応じてサポートいたします。

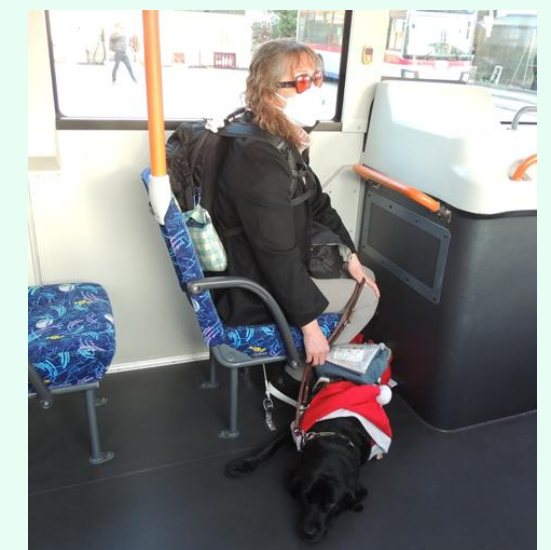
現状、補助犬同伴でご乗車されるお客さまは少ないですが、ほかのお客さまから補助犬に対する否定的な声は届いておりませんので、一般のお客さまには、補助犬同伴でのご利用の趣旨はご理解いただいていると認識しております。

しかしながら、補助犬ユーザーのお客さまと接する機会は決して多くはなく、お声を把握しにくい、というのが実情です。障害のある方が安心して外出できる環境を整えるためには公共交通機関全体で足並みを揃えることも欠かせませんので、国や業界団体、事業者が連携して、外出支援の仕組みを作っていくことが大切だと考えております。

碓谷さん：

東急バスさんでは、車内が混み合ってきたときに「盲導犬がいますので、足元ご注意ください」とお客さんに呼び掛けていただくこともあり、大変ありがたいと思いました。

バスの乗車中、いま自分が車内のどこにいるかわらなくなってしまうことがあります。車両の中ほどは、混雑してくると他の方の乗り降りの時に盲導犬が踏まれたりしないか心配です。後方の二人掛けの座席は、スペースが狭いために席を占領してしまうことになるので避けたいと思っています。個人的には、椅子のないスペースがあると、補助犬ユーザーだけでなく車いす使用者にも使えてありがたいなと思っています。



補助犬は、ユーザーの足元で伏せています。