

2023年8月9日

特定非営利活動法人 日本補助犬情報センター
専務理事兼事務局長 橋爪智子**2② 障害者差別解消法との整合性も踏まえた上で、どのような要求を対象とすべきと考えるか。またどのような要求は対象外とすべきと考えるか。****<対象外>**

補助犬同伴拒否を受ける際の理由例

- ・他のお客様のご迷惑です
- ・犬を置くスペースがありません
- ・とにかく犬はダメ
- ・施設内の飲食店の利用禁止
- ・補助犬法があるのは知っているが、罰則が無いなら受け入れたくない
- ・事前の連絡が無かったから、受け入れられない。事前に連絡するのが常識だ
- ・補助犬同伴＝バリアフリールームのみ受け入れ可（追加料金は利用客負担）

<対象とすべき>

- ・誰が見ても衛生管理に問題がある（例：アレルギー＝フケ・唾液を撒き散らしている）
- ・誰が見ても行動管理に問題がある（例：暴れたり、吠えたり、噛んだりする）
- ・身体障害者補助犬法で認められた補助犬でない場合（例：非表示、認定証不携帯等）

③ これまでに繰り返し要求を行った結果、宿泊拒否に至った事例のうち、不当と考えられた事例があれば、その詳細。

- ・補助犬同伴＝バリアフリールームのみ受け入れ可（追加料金は利用客負担）
- ・お部屋を出られる際には、必ずフロントに電話をして、STAFFが同行するルール
- ・施設内での補助犬の排泄禁止
- ・他のお客様のご迷惑です
- ・犬を置くスペースがありません
- ・とにかく犬はダメ
- ・施設内の飲食店の利用禁止
- ・補助犬法があるのは知っているが、罰則が無いなら受け入れたくない
- ・事前の連絡が無かったから、受け入れられない。事前に連絡するのが常識だ

3. 差別防止の更なる徹底について

① 努力義務となる従業員への研修について、どのような内容を盛り込むべきと考えるか

・「法令順守（コンプライアンス）を推進する」「受け入れは当然である」という意識の醸成

※ 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

参照 1：【補助犬ユーザー受け入れガイドブック：宿泊施設編 “誰もが安心して心地よく滞在するために” 第 1 版（令和 3 年） <https://www.mhlw.go.jp/content/000872312.pdf>

参照 2：【もっと！どこでも補助犬同伴 mini book 宿泊施設】
<https://www.mhlw.go.jp/content/000874290.pdf>

・ 補助犬とペットの違い

※ ウェブサイト上に「法律に基づいた身体障害者補助犬同伴受け入れ」実施の旨の啓発

※ 補助犬＝表示、身体障害者補助犬認定証（使用者証）、健康管理手帳の提示

※ 補助犬の証明ができなかった場合 → 近隣のペット同伴可ホテルやペットホテル等との連携

② その他、従業員への研修の実施について留意すべき点は何か。

障害があるお客様を受け入れた経験がある施設の方が少ないと思われる。どうしても前例や経験が無いと、不安に感じてしまうことが多い。まず初めの第一歩として、当事者の生の話を聞くことをしていただきたい。私が委員を務めた国土交通省の「接遇研修モデルプログラム」の中でも、障害当事者の研修への参画の意義を明記している。

参照）「接遇研修モデルプログラム」 <https://www.mlit.go.jp/common/001284582.pdf>

（4 ページ） ■障害当事者の参画の意義

障害の社会モデルを理解するためには、障害の社会モデルを理解した障害当事者（又はその家族等の支援者）が研修に参画することが重要です。これにより理解を深め、ともに考えることができます。障害当事者の研修への参画については「UD2020 行動計画」においても位置づけられています。研修に参画する障害当事者は、社会モデルを体得している、どのようなサポートが必要かを伝えられるなどのスキルが必要であり、スキルに応じて講師、アドバイザー、サポートスタッフなどの役割で参画いただけます。

③ 貴団体に属する方の特性に応じた適切な宿泊サービスの提供にあたり、特にどのような 点に配慮することを旅館業の営業者に求めたいか。

・ 特別待遇をお願いしているわけではありません。あくまでも「一人の宿泊客として当たり前の受け入れ」をお願いしたいです。そのためにも、不安な点や不明な点は、是非、建設的対話により、当事者に聞いて下さい。簡単に不安は拭えるはずですが、障害理解を難しいことと捉えず、“障害の医学（個人）モデル”ではなく、“障害の社会モデル”の概念を共通認識として持っていただき、周知いただきたい。そのうえで、補助犬という身体障害者にとっての自立・社会参加のためのパートナーについて正しく理解いただき、どうやって断る？を考えるのではなく、どうすればすべてのお客様にとって快適な受け入れになるか？を検討いただきたい。

旅館業に従事するみなさんが、ホスピタリティの部分で社会のお手本になるような取り組みを期待しております。

- ・ インバウンド客＝海外からの障害があるお客様の受入れ +アシスタンスドッグ同伴の受入れ

※ 海外のアシスタンスドッグと日本国内の補助犬の基準の違いをウェブサイトで周知

参照) 厚生労働省 補助犬情報ウェブページ内 “海外向け補助犬ポータルサイト”

”Assistance Dogs for Persons with Physical Disabilities” Portal Site

https://www.mhlw.go.jp/english/policy/care-welfare/welfaredisabilities/assistance_dogs/index.html

④ その他、差別防止の更なる徹底について留意すべき点は何か。

- ・ 接遇事例共有システム構築のご提案

観光業において、高齢化が進み、更に多様なニーズを求められる時代になると思われるが、うまく言った事例の他、困った事例やトラブルの共有ができれば、各現場での安心感が高まると考える。

例えば、2015年に身体障害者補助犬学会が羽田空港で開催されたことをきっかけに、空港内での補助犬同伴フライト検証、及び、様々な車いすの取り扱い方研修が実施され、JAL・ANAをはじめ、複数の航空会社が参加した。それ以降、取り組みは継続され、接遇サービスの中で「差別化」する部分だけでなく「共有」することで、業界全体としての接遇サービスの向上を図っている好事例である。

参照 <https://travel.watch.impress.co.jp/docs/news/728488.html>