

Welcome!



ほ じ ょ 犬

〔医療機関向け〕

もっと知ってBOOK



厚生労働省

SPコード

ほじょ犬受け入れにご理解を!

ほじょ犬(盲導犬・介助犬・聴導犬)は、「身体障害者補助犬法」に基づいて認定されており、障害のある方とともに社会参加することが認められています。

ほじょ犬の同伴は、人が立ち入ることのできるさまざまな場所で受け入れるよう義務づけられており、病院・診療所・クリニックなどのすべての医療機関も例外ではありません。

ほじょ犬は、障害のある方のパートナーであり、ペットではありません。「犬だから」という理由で受け入れを拒否しないでください。

犬は不衛生だから困る?

ほかの患者さんに迷惑!?

医療機関にも受け入れ義務があります!

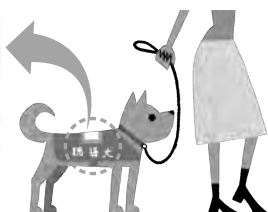
SPコード



衛生面や行動の管理も万全です

ほじょ犬の衛生管理と健康管理はユーザーの義務です。特別な訓練を受けているので、社会のマナーも守り、迷惑をかけることはありません。

- ほじょ犬は、ユーザーが指示した時に、指示した場所でしか排泄しないように訓練されています。
- ユーザーは、ブラッシングやシャンプーなどで、ほじょ犬の体を清潔に保ち、予防接種や検診を受けさせるよう努めています。
- ほじょ犬には表示をつけることが義務づけられているので、ペットと違うところが一目わかります。ユーザーも、認定証(使用者証)とほじょ犬の健康管理手帳を携帯しています。



〇〇犬	
認定番号	
認定年月日	
犬種	
認定を行った指定法人の名称	
指定法人の住所及び連絡先	

院内での受け入れについて

病院内での受け入れ範囲は、病院の構造、他の来院患者の病態や特性などによって画一的に決められるものではないと思われますが、原則として、他の患者や利用者と同様に、待合室、検査室、診療室、病室などに受け入れることを前提として考えてください。

また、受け入れられない区域を設ける場合は、ほじょ犬ユーザーが分かるよう、ていねいに説明してください。



障害者差別解消法*が施行されます。
平成28年4月から「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」が施行されます。

◎「不当な差別的取扱いの禁止」とは
障害があるということだけで、正当な理由なく、サービスの提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりするような行為は禁止されます。

◎「合理的配慮」とは
障害のある方などから何らかの配慮を求める意思の表明があった場合には、負担になりすぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要で合理的な配慮。上記の具体的な内容については、今後、基本方針や対応要領、対応指針で示していきます。

*「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(平成25年法律第65号)」
<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/wakugumi.html#sabetsukaisyo>

受け入れ体制づくりのヒント

- 受け入れ体制を徹底するために、研修などを実施して全ての職員に周知してください。
- ホームページや病院案内、掲示板などで情報を公開することで、ユーザーは受診などに向けて事前に確認して準備することができます。
- 施設出入口にほじょ犬のステッカーや掲示板に啓発ポスターを掲示するなど、日頃より病院の方針を表明することにより、他の来院者のほじょ犬に対する理解を得られます。



告知ポスターイメージ

受け入れのポイントをまとめました！

「身体障害者補助犬ユーザーの受け入れを円滑にするために
～医療機関に考慮していただきたいこと～」

<http://www.mhlw.go.jp/topics/bukyoku/syakai/hojyoken/html/a08.html>
厚生労働省ホームページ>「政策について」>「障害者福祉」>「施策情報」>「身体障害者補助犬」>「いろんな場所で会おうね。ほじょ犬」>「身体障害者補助犬法—ほじょ犬—」

ほじょ犬

ほじょ犬 & ユーザーへの対応



- ほじょ犬は、ユーザーの指示に従い待機することができるので、特別な設備は必要ありません。
- 仕事中のほじょ犬には、話しかけたり、じっと見つめたり、勝手に触ったりして気をひく行動をしないようにしましょう。
- ほじょ犬が通路をふさいだり、周りのにおいを嗅ぎ回るなど、何か困った行動をしている場合は、そのことをほじょ犬ユーザーにはっきり伝えてください。
- ほじょ犬を同伴していても、ユーザーへの援助が必要な場合があります。ほじょ犬ユーザーが困っている様子を見かけたら、声をかけたり、筆談をしてコミュニケーションをとってください。
- ほじょ犬の同伴について、他の患者から苦情があった場合は、「身体障害者補助犬法」で受け入れ義務があること、ほじょ犬の行動や健康の管理はユーザーが責任をもって行っていることを説明し、理解を求めてください。

ほじょ犬

事例

こうして受け入れています【1】

横浜市立大学附属市民総合医療センター

以前、通院中だった肢体不自由者の患者さんが介助犬を利用されることになりました。それにあたって、「身体障害者補助犬法」に関する情報機関に相談しながら、「院内受け入れマニュアル」を作成。さらに、講師（医師）によるスタッフ向けセミナーを開催しました。

受け入れ準備のポイントは、①院内スタッフへの周知徹底とマニュアル作成 ②同伴可能区域と同伴不可区域（レントゲン室・ICUなど）をはっきりさせておくこと ③何か問題があった際の対応窓口を明確に周知徹底することです。

当センターで、介助犬同伴で使用した場所は、待合室・内科診察室・リハビリテーション室・食堂・売店・入院個室・入院病棟面談室などです。介助犬同伴通院の大きなトラブルはありません。

（診察風景撮影協力：横浜市立大学附属病院）



外来の待合室では、ほじょ犬の同伴について、モニターで情報発信。（市民総合医療センター）



診察室では、じゃまにならないよう介助犬は足もとで待機。（附属病院）

事例

こうして受け入れています【2】

木更津クリニック（透析医療機関）

かねてから通院中だった患者さんから「盲導犬取得をしたいので、同伴での通院許可のお願い」がありました。まずは訓練事業者から資料を取り寄せ、訓練士との面談を経て、通院同伴上の問題は無いと判断し、盲導犬取得のタイミングを組み込んだ治療スケジュールを作成しました。

事前にスタッフと他の患者さんにも説明し、アレルギーがある方や犬嫌いの方は申し出てもらうようにしました。他の患者さんへの配慮として一番奥のベッドを指定しましたが、それは犬が落ち着ける環境にもなったようです。

気をつけたことは動線の清掃の徹底でしたが、特に汚れがひどくなることもなく、受け入れてみれば心配していたことはまったく問題になりませんでした。

現在は2代目の盲導犬を同伴されていますが、1代目同様、院内のアイドル的存在になっています。



透析室では、透析が終わるまで盲導犬はベッドの横でおとなしく待機。



*写真はすべてご本人の了解を得て掲載しています。

関 東 相 第 24 号

平成 26 年 2 月 25 日

厚生労働省 社会・援護局
障害保健福祉部 企画課
自立支援振興室長 殿

総務省 関東管区行政評価局
総務部 首席行政相談官



身体障害者補助犬法の広報活動及び担当窓口の活動について
(参考連絡)

当局では、総務省設置法（平成 11 年法律第 91 号）第 4 条第 21 号に基づく、行政機関等の業務に関する苦情の申出につき必要なあつせんを行っています。

平成 25 年 5 月、長野県内の行政相談委員から、以下のような行政相談委員意見（注）の提出がありました。

「盲導犬を使用している方から、身体障害者補助犬法が制定されて 10 年が経つ現在まで、飲食店等で入店・利用を拒否されることが何回もあったとの話を聞いた。また、連れてくる犬が盲導犬であることを説明しても理解してもらえないのが現状とのことである。身体障害者補助犬使用者が安心して快適に生活を送ることができるよう、制度の周知・啓発方法を改めるべきではないか。」

（注） 総務大臣が委嘱する行政相談委員は、行政相談委員法（昭和 41 年法律第 99 号）

第 4 条に基づき、総務大臣に対して、業務の遂行を通じて得られた行政運営の改善に関する意見を述べることができるとされている。

この意見について、当局が管轄する 1 都 9 県の自治体における身体障害者補助犬法担当窓口（以下「担当窓口」という。）の活動状況および各自治体に居住する身体障害者補助犬使用者の意見・要望等を聴取するとともに、民間有識者を構成員とする関東管区行政評価局行政苦情救済推進会議（座長：利根忠博氏 埼玉県立大学理事長、埼玉県経営者協会特別顧問）において意見を聴取する等により検討いたしました。

その結果、「担当窓口がどこで何をやっているかを知らない」という身体障害者補助犬使用者の回答が当局のアンケート調査において約 4 割あったという事、

また、身体障害者の施設等の利用の円滑化を図り身体障害者の自立及び社会参加の促進に寄与することを目的とする法の趣旨を踏まえ、管内担当窓口は、飲食店事業者等の指導を所管する保健所等他の行政機関等との連携を密にして、身体障害者補助犬使用者が安心して快適に生活を送ることができるように各種取組を行う必要があるとの意見であり、当該意見を参考にして業務の改善を図ることが適当であるとの結論に至りましたので、当局における身体障害者補助犬使用者のアンケート調査結果、担当窓口に対する聴取結果で得られた推奨事例及び推進会議の意見を別添の通り管内の自治体に参考連絡を致しました。貴室におかれましても、当該参考連絡文の内容を踏まえ、今後の身体障害者補助犬制度の啓発業務の参考としていただきたく御連絡致します。

関 東 相 第 24 号
平成 26 年 2 月 25 日

(別添送付先一覧参照) 殿

総務省 関東管区行政評価局
総務部 首席行政相談官

身体障害者補助犬法の広報活動及び担当窓口の活動について
(参考連絡)

当局では、総務省設置法（平成 11 年法律第 91 号）第 4 条第 21 号に基づく、行政機関等の業務に関する苦情の申出につき必要なあつせんを行っています。

平成 25 年 5 月、長野県内の行政相談委員から、以下のような行政相談委員意見（注）の提出がありました。

「盲導犬を使用している方から、身体障害者補助犬法が制定されて 10 年が経つ現在まで、飲食店等で入店・利用を拒否されることが何回もあったとの話を聞いた。また、連れている犬が盲導犬であることを説明しても理解してもらえないのが現状とのことである。身体障害者補助犬使用者が安心して快適に生活を送ることができるよう、制度の周知・啓発方法を改めるべきではないか。」

（注） 総務大臣が委嘱する行政相談委員は、行政相談委員法（昭和 41 年法律第 99 号）

第 4 条に基づき、総務大臣に対して、業務の遂行を通じて得られた行政運営の改善に関する意見を述べることができるとされている。

この意見について、当局が管轄する 1 都 9 県の自治体における身体障害者補助犬法担当窓口（以下「担当窓口」という。）の活動状況及び各自治体に居住する身体障害者補助犬使用者の意見・要望等を聴取するとともに、民間有識者を構成員とする関東管区行政評価局行政苦情救済推進会議（座長：利根忠博氏 埼玉県立大学理事長、埼玉県経営者協会特別顧問）において意見を聴取するなどにより検討いたしました。

その結果、「担当窓口がどこで何をやっているかを知らない」という身体障害者補助犬使用者の回答が当局のアンケート調査において約 4 割あったという事等から、身体障害者の施設等の利用の円滑化を図り身体障害者の自立及び社会参加の促進に寄与することを目的とする法の趣旨を踏まえ、管内担当窓口は、飲食店事業者等の指導を所管する保健所等他の行政機関等との連携を密にして、

身体障害者補助犬使用者が安心して快適に生活を送ることができるように各種取組を行う必要があり、当局における身体障害者補助犬使用者のアンケート調査結果、担当窓口に対する聴取結果で得られた推奨事例等を参考にさせていただくことが適当であるとの結論に至りましたので、業務の参考にさせていただくよう御連絡致します。

記

1 身体障害者補助犬法の目的・概要

身体障害者補助犬法（平成 14 年 5 月 29 日法律第 49 号。以下「法」という。）は、身体障害者補助犬の育成及びこれを使用する身体障害者の施設等の利用の円滑化を図り、身体障害者の自立及び社会参加の促進に寄与することを目的として制定されたものである。法第 9 条では、不特定かつ多数の者が利用する施設を管理する者は、施設等の利用者が著しい損害を受けるおそれがある等のやむを得ない場合を除き、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いことと規定されており、飲食店や旅館等についても、当該条文により原則として入店を拒否することはできないこととなっている。

また、法第 25 条および第 26 条において、身体障害者又は不特定かつ多数の者が利用する施設を管理する者は、都道府県知事（指定都市及び中核市の場合は当該市長）に対し、補助犬の同伴又は使用に関する苦情を申し出ることができると定められており、これに基づき各都道府県、指定都市等には補助犬法担当窓口が設置されている。

都道府県知事（もしくは指定都市等の長）は、苦情の申出があったときは、その相談に応ずるとともに、当該苦情に係る身体障害者又は施設等管理者に対し、必要な助言、指導等を行うほか、必要に応じて関係行政機関の紹介を行うこととされている。

さらに、法第 23 条において、国及び地方公共団体は、教育活動、広報活動等を通じて、身体障害者の自立及び社会参加の促進のために身体障害者補助犬が果たす役割の重要性について国民の理解を深めるよう努めなければならないと定めている。

2 身体障害者補助犬使用者のアンケート調査結果及び担当窓口の活動状況

本件委員意見を受けて、当局管内の各自治体に居住する身体障害者補助犬使用者に対し、アンケート調査を実施したところ、担当窓口がどこで何をや

っているのかを知らないという回答が約4割あり、補助犬についての普及啓発活動にもっと力を入れてほしいとの意見等が寄せられた（添付資料1参照。）。

そこで、当局管内1都9県の12箇所（指定都市等を含む）の担当窓口について、その窓口における活動状況について聴取したところ、10箇所の担当窓口においては、身体障害者補助犬に関する苦情や相談のために担当窓口を利用しやすくするよう、窓口の業務として相談や苦情を受け付けていることをホームページや広報誌等で明示している。一方で、2箇所の担当窓口においては、その窓口の業務として相談や苦情を受け付けていることをホームページや広報誌等で明示していなかった。

さらに、飲食店事業者等の指導を所管する保健所等他の行政機関等と連携して効果的と考えられる広報・周知活動を行っているという回答した自治体が6箇所存在した（添付資料2参照。）。

3 行政苦情救済推進会議の意見

「担当窓口がどこで何をやっているかを知らない」という身体障害者補助犬使用者の回答が当局のアンケート調査において約4割あったという事から、身体障害者の施設等の利用の円滑化を図り身体障害者の自立及び社会参加の促進に寄与することを目的とする法の趣旨を踏まえ、管内担当窓口は、飲食店事業者等の指導を所管する保健所等他の行政機関等との連携を密にして、身体障害者補助犬使用者が安心して快適に生活を送ることができるように各種取組を行う必要がある。

1 身体障害者補助犬使用者に対するアンケート調査結果

関東管内1都9県に居住する身体障害者補助犬使用者に対し、アンケート調査を実施したところ、地域の補助犬法担当窓口について、どこにあるのか、何をやっているのかを知らないと回答した者は24名中10名であった。また、入店拒否等トラブルにあった場合に補助犬法担当窓口にご相談したと回答した者は、24名中8名で、そのうち3名からは窓口の対応が積極的でなく不十分である、という意見が寄せられた。

さらに、補助犬法担当窓口に対する意見・要望としては、次のようなものが挙げられた。

- ・ 相談に応じる部署を明確に周知してほしい。窓口を知らない補助犬使用者が多い。
- ・ 職員の中には、補助犬法を十分に理解していない者がおり、きちんと研修してほしい。
- ・ 補助犬の普及・啓発活動にもっと力を入れてほしい。
- ・ 障害者との共生について、学校教育などにおいて、もっと学習の機会を増やして、障害者について正しく理解してほしい。

2 身体障害者補助犬法担当窓口における活動状況

○ 担当窓口における聴取結果

関東管内1都9県の12箇所（指定都市等を含む）の担当窓口について、その窓口における活動状況について聴取したところ、10箇所の担当窓口においては身体障害者補助犬に関する苦情や相談のために担当窓口を利用しやすくするよう、窓口の業務として相談や苦情を受け付けていることをホームページや広報誌等で明示している。一方で、2箇所の担当窓口においては、その窓口の業務として相談や苦情を受け付けていることをホームページや広報誌等で明示していなかった。

○ 広報・周知活動の推奨事例

補助犬に関する広報活動をどのように行っているか、特に効果的であったと考えられる活動事例を聴取したところ、保健所等、他の行政機関等と連携して効果的と考えられる広報・周知活動を行っているとは回答した担当窓口が6箇所存在した。これらの活動を推奨事例として、以下、紹介する。

活動内容	重複回答あり
・ 保健所新任職員研修において補助犬法の説明・周知、マニュアル等配布	1
・ 保健所を通じて、新規の飲食店の営業許可申請時及び更新時にリーフレットを配布	2
・ 保健所の協力を得て、「食品衛生責任者補習講習会」において資料配布	1
・ 医療機関関連業務対応県職員へのマニュアル提供	1
・ 各種イベント時に補助犬の説明や盲導犬のデモンストレーションを実施	2
・ 県の広報ラジオ、都広報テレビ番組で補助犬に関する番組を放送	2

送付先一覧

自治体	担当課長	住所
埼玉県	障害者福祉推進課長	〒330-9301 埼玉県さいたま市浦和区高砂3-15-1
さいたま市	障害福祉課長	〒330-9588 埼玉県さいたま市浦和区常盤六丁目4番4号
川越市	障害者福祉課長	〒350-8601 埼玉県川越市元町1丁目3番地1
茨城県	保健福祉部障害福祉課長	〒310-8555 茨城県水戸市笠原町978番6
栃木県	障害福祉課長	〒320-8501 栃木県宇都宮市塙田1-1-20
宇都宮市	障がい福祉課長	〒320-8540 栃木県宇都宮市旭1丁目1-5
群馬県	健康福祉部障害政策課長	〒371-8570 群馬県前橋市大手町1-1-1
前橋市	障害福祉課長	〒371-8601 群馬県前橋市大手町二丁目12番1号
高崎市	障害福祉課長	〒370-8501 群馬県高崎市高松町35番地1
千葉県	健康福祉部障害福祉課長	〒260-8667 千葉市中央区市場町1-1
千葉市	障害者自立支援課長	〒260-8722 千葉市中央区千葉港1番1号
船橋市	障害福祉課長	〒273-8501 千葉県船橋市湊町2-10-25
柏市	障害福祉課長	〒277-8505 千葉県柏市柏5丁目10番1号
東京都	福祉保健局 障害者施策推進部 自立生活支援課長	〒163-8001 東京都新宿区西新宿2-8-1

神奈川県	障害福祉課長	〒231-8588 神奈川県横浜市中区日本大通1
横浜市	障害福祉課長	〒231-0017 神奈川県横浜市中区港町1-1
川崎市	障害福祉課長	〒210-8577 神奈川県川崎市川崎区宮本町1番地
相模原市	障害福祉課長	〒252-5277 神奈川県相模原市中央区中央2-11-15
横須賀市	障害福祉課長	〒238-8550 神奈川県横須賀市小川町11
新潟県	障害福祉課長	〒950-8570 新潟県新潟市中央区新光町4番地1
新潟市	障がい福祉課長	〒951-8550 新潟県新潟市中央区学校町通1番町602番地1
山梨県	福祉保健部障害福祉課長	〒400-8501 山梨県甲府市丸の内1-6-1
長野県	障害者支援課長	〒380-8570 長野県長野市大字南長野字幅下692-2
長野市	障害福祉課長	〒380-8512 長野県長野市大字鶴賀緑町1613番地