

補助犬についてQ&A

Q1 補助犬を連れて人を見かけました。声をかけてもいいですか？

A1 表示をつけた補助犬はお仕事ですので、補助犬には声をかけたりじっと見つめたり口笛を吹いたりしないでください。補助犬ユーザーが困った様子の時は「何かお手伝いしましょうか」など、優しく声をかけてください。

Q2 補助犬がおとなしく待っています。水や食べ物をあげてもよいですか。

A2 ユーザーは補助犬に与える食事や水の量、時刻を基に犬の排泄や健康を管理しているので、勝手に水や食べ物を与えないでください。

Q3 盲導犬はどこでも道案内ができますか？

A3 盲導犬に「コンビニまで」と言っても道案内はできません。障害物をよけながら曲がり角や段差をユーザーに教えて、ユーザーの指示した方向に進みます。ユーザーは盲導犬が教えてくれる情報と、頭の中に描いた地図を照らし合わせて歩いています。信号の判断もできないので、ユーザーは周囲の音を聞いて青だと判断したら犬に進むよう指示を出します。

ユーザーを席等へご案内する際は、ユーザーの右に立って肘につかまって

もらって手引きしてください。

Q3 盲導犬ユーザーにはどのように声をかけたらよいですか？

A3 ユーザーは周囲の音や盲導犬の様子をとらえながら集中して歩いています。危険な状態でなければ突然肩をたたいたりするのはやめてください。

「信号が青になりましたよ」「工事中で通れなくなっていますよ」など、周囲の様子を伝えてもらえると大変助かります。また、危険な場合は「盲導犬の人、止まって」などと声をかけてください。

Q4 補助犬を連れて人が来所されました。どうしたらよいですか？

A4 身体障害者補助犬法により、補助犬は人の立ち入ることのできる様々な場所に同伴できるとされています。補助犬を同伴しているからといって特別な準備は必要ありません。各障害者への対応と同様にご案内するのが基本です。

もし他のお客様から犬が苦手、アレルギーがある等との申し出があった場合は、離れた席へご案内するなどして双方が安心して過ごせるよう配慮をお願いします。

補助犬を受け入れる旨のステッカーやポスターを掲示しておく、まわりのお客様にご理解いただくために効果的です。

靴を脱いで上がる場所では、その旨をユーザーに説明し、犬の足を拭いていただくようご案内してください。

Q5 補助犬が困った行動をしています。どうしたらよいですか？

A5 補助犬は特別な訓練を受けているので、待機や排泄などはユーザーの指示に従って行い、周囲に迷惑をかけることはありません。ユーザーには補助犬の行動や衛生管理をする責任があるので、補助犬が通路をふさいだり、においをかきまわる等、困った行動をしている場合はユーザーにはっきり伝えてください。

ユーザーと補助犬が安心して待機できる環境等について話し合ってください。

Q6 他のお客様から苦情があったらどうしたらよいですか？

A6 身体障害者補助犬法に基づき、事業者側には受け入れの義務があること、行動や衛生管理はユーザーが責任を持って行っていることを説明し、理解を求めてください。双方が安心して利用できるよう、部屋を分けた

り、離れた席にするなど配慮してください。

飲食店や食品売り場に動物は同伴できないはずだと苦情をおっしゃる方もいるかもしれません。しかし食品衛生法上で動物が同伴できないのは調理場です。飲食店のテーブルに着席することや、生鮮食品売り場などに補助犬同伴をしないようにという保健所の指導はありません。逆に保健所は補助犬法が適切に運用されるために同伴を受け入れるように指導しています。

Q7 犬を連れてお客様が来所されましたが、ハーネスや「介助犬」「聴導犬」の表示がありません。どうしたらよいですか？

A7 ユーザーは犬に表示を付けるほか、身体障害者補助犬健康管理手帳・盲導犬使用者証または身体障害者補助犬認定証を携帯しなくてはならないとされています。これらの表示等をする事なく、犬同伴のお客様が補助犬と称して施設等の利用を主張しても規定の表示をしていない場合は事業者側に受け入れの義務はありません。補助犬であることの確認のため、これらの提示を求めてください。

なお、セラピードッグは身体障害者補助犬ではありません。

Q8 補助犬を連れて人が来所されましたが、犬を屋外や別室で待たせてもよいですか？

A8 ユーザーは補助犬の行動を管理する責任があります。目の届かない場所で待機すると、補助犬の行動管理ができません。やむを得ない理由により入店(入館)できない場合は、その理由をユーザーに説明し、補助犬が安心して待機できるよう、話し合っ決めてください。

※やむを得ない理由とは、手術室や調理室など人がガウンテクニックを必要とする場所や、通路が狭くて補助犬が待機できない、免疫が著しく低下している人がいる等が考えられます。「犬だから」「毛が落ちるから」「畳だから」「飲食店・診察室だから」という理由はこれに当たりません。

※待機場所として、受付職員の近くや別室が考えられますが、個々の犬の性質により異なるので、管理者であるユーザーの意見を取り入れて検討する必要があります。

Q9 補助犬を受け入れるために準備することはありますか？

A9 補助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。レストランやタクシー等では足元で、宿泊施設等では客室内の入り口付近で待機します。

ただし、補助犬の受け入れを周囲にご理解いただくためにポスターやステッカーを掲示したり、補助犬の排泄に使用してよい場所をあらかじめ決めておくと安心です。（排泄物はユーザーが片付けます。）

Q10 補助犬を連れて人が来所されました。遠くから見守っているだけでよいですか？

A10 補助犬を同伴していてもユーザーが援助を必要とする場合があります。困っている様子を見かけたらユーザーに声をかけたり、筆談やコミュニケーションボードを使って、援助が必要かを尋ねてください。