

補助犬ユーザーの受入は法律上の義務です。とはいえ、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。

食品を扱う店舗ですが、保健所からの指導で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、厨房や加工場に動物を入れないことを定めている場合がありますが、**店舗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。

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お買い物いただくために、**補助犬ユーザーの受入について他のお客さまにご説明（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。ご説明すれば気にな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、距離をとる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？

ユーザーが買い物している間補助犬は、ユーザーの横を歩き、待機するときは足元に伏せています。特別なスペースを設けていただく必要はありません。

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、ペットシートやワンツーベルト（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。

小売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

補助犬ユーザーに安心して小売店をご利用いただきましょう!!

身体障害者補助犬法

(平成十四年法律第四十九号)
(不特定かつ多数の者が利用する施設における身体障害者補助犬の同伴)
■第九条 前二条に定めるもののほか、不特定かつ多数の者が利用する施設を管理する者は、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らない**。ただし、身体障害者補助犬の同伴により当該施設に著しい損害が発生し、又は当該施設を利用する者が著しい損害を受けるおそれがある場合その他のやむを得ない理由がある場合は、この限りでない。

■身体障害者補助犬とは

身体障害者補助犬（以下、補助犬とします）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。身体障害者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。

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。

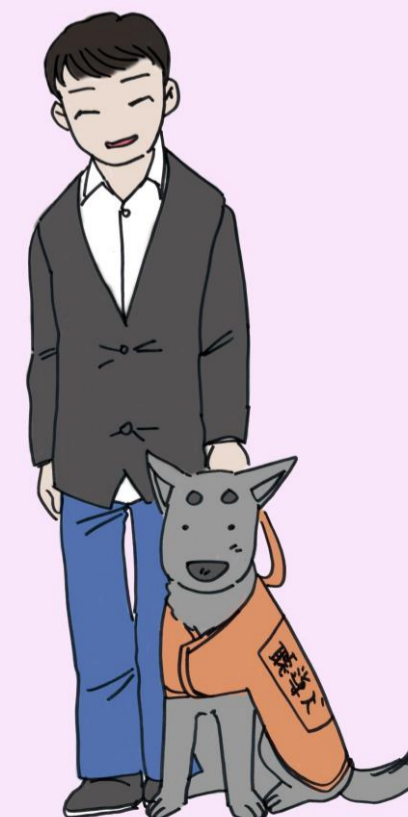


盲導犬

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。

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、お買い物していただいています。



小売店：大阪市北区堂島浜
ル・シュクレ・クール
(パン販売&カフェ)
岩永歩さん (オーナーシェフ、写真左)
盲導犬ユーザー：浅井純子さん (写真右)

浅井さん：

美味しいパン屋さんがあると友人に聞いて来店しましたが、最初から補助犬の同伴に理解があり、楽しく買い物ができました。

食べ物を自分で取ってレジに持っていくスタイルのお店では、補助犬の同伴を拒否されがちです。一方、ウエルカムなお店は、ネットでも話題になっていて、来店のきっかけにもなります。

入店しようとして「犬はちょっと…」と言われることはよくありますが、そこで私が諦めてしまうと他のユーザーさんもそのお店に入れなくなってしまいますので、補助犬のことを説明して、理解していただけてから利用しています!!

また、補助犬が待つスペースがないと受入できないと思っているお店もあるようですが、補助犬はユーザーの足元についているので問題ありません。

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、小売店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。
- 混雑しているときや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入店されます。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。

岩永さん：

私は補助犬ユーザーの受入は当たり前だと思っていますが、そうではない人にも伝わるように、浅井さんがいらしたときは、カフェのテラス席にご案内して皆さんに補助犬ユーザーさんの存在をアピールしていただくようにしています。見かける機会がなければ、意識が分断されてしまって、拒否につながってしまうかもしれません。存在が知られ、認識が広がっていけば、法律で定められている補助犬ユーザーを受け入れるのは当たり前になっていくと思います。浅井さんの存在自体が啓発になるのですね。

自分たちの意思表示として、補助犬同伴受入のシールを独自のデザインで作りました。併せて海外の方にもわかるよう英語表記も入れています。



お店の雰囲気に合わせた
補助犬同伴ウエルカムのシール

小売店：大阪府箕面市船場東

about her. (アパレル)

松尾里香さん (松尾産業株、写真左)
佐々木愛さん (マツインターナショナル株、写真中央)
盲導犬ユーザー：浅井純子さん (写真右)



佐々木さん：

浅井さんは盲導犬を持つ前から弊社のヘルスキーパーとして働いてくださっています。本社ビルの管理会社からは当初「犬は…」と言われましたが、法律で認められていることを説明し、ご理解いただきました。今ではビル内でも有名なペアです。浅井さんが「準備ができていないと入店を断られた」というのを聞いたことがあります。実際に浅井さんが店内を歩いていると、ここがバリアになっているということがわかり、店内のレイアウトを見直しました。

松尾さん：

店舗には障害のある方のご来店もあります。どんな方にもお買い物を通じて何かを感じとっていただきたいと思っており、具体的な対応方法を細かく指示しているわけではありませんが、みな同じお客様として受け入れるようにスタッフには話しています。

浅井さん：

視覚障害者にとって「服選び」は困っていることのひとつです。自分の好みを伝えたり、予算に応じて選ぶことも難しいんです。そのことをスタッフさんにお話しして、どんな説明が必要かを理解していただきました。色や形、素材などを具体的に伝えていただいています。



従業員が障害当事者として障害者に対する接客でのポイントをスタッフに助言できることの効果は大きい。