

盲導犬を使用する視覚障がい者が来店されたら・・・



【 基本的な考え方 】

○盲導犬を連れた視覚障がい者(以下、盲導犬使用者)も、一人のお客さまとして、他のお客さまと同様、くつろいだひとときを過ごせるようにご提案ください。

○もし、盲導犬がいることで、何か困るようなことがあれば、その状況を使用者に説明をした上で、よりよい対応方法を使用者と共にお考えください。

【 具体的な対応 】

Q盲導犬に対して、どのように対応したらよいのでしょうか？

A盲導犬の管理は、その犬の使用者が責任をもって行います。ベッドの下など、手の届く範囲で盲導犬を管理することが望ましいでしょう。もしそれが難しい場合は、盲導犬を別の場所に待機させることになりますが、その時は、盲導犬を他のお客さまが勝手にさわったりすることがなく、犬が落ち着いて待てるような、安全な場所をご提供ください。

Q他のお客さまからクレームはでないのでしょうか？

Aまずお店として「身体障害者補助犬法」を遵守して、受け入れていることをお伝えしましょう。

その上で、使用者も盲導犬も国家公安委員会が指定した団体で必要な訓練を修了していること、盲導犬の健康管理とともに行動管理も使用者が責任をもって行っていることを説明してください。

Q契約書やカルテシートへの記入はどうしたらよいのでしょうか？

Aどのような内容のものを声に出して読み上げてください。

サインが必要な場合には、使用者から代筆のご協力をお願いすることがあります。

【 受け入れ経験のある事業者様から一言 】

♪ 視覚障がい者や盲導犬について知ってしまえば

健常者の方と何ら変わりなく接客ができると思います ♪

盲導犬は使用者のエステ施術中はおとなしく、ベッドの下もしくは横に横たわってくれています。エステ施術時間が数時間の場合であれば、盲導犬のトイレの心配は必要ありません。

他のお客さまへ迷惑をかけることなく、安心して来店していただくことができます。

♪ 視覚障がい者に視覚的な効果を実感していただくことは可能 ♪
視覚障がい者も他のお客さまと同じように、エステ施術の効果を感じていただけております。視覚で確認できなくても、お肌が綺麗になられたことも手で触っていただければ分かりますし、言葉での説明をすることによって、より実感していただけることでしょう。

ケアメイク＊リハビリテーション協会（大阪市）