

2021-10-28 第4回旅館業法の見直しに係る検討会

○溝口課長補佐 定刻となりましたので、ただいまより第4回「旅館業法の見直しに係る検討会」を開催いたします。

構成員の皆様におかれましては、御多忙のところ、お集まりいただき、誠にありがとうございます。

本検討会は、オンライン併用ですので、一部の構成員の方はオンラインでの参加となっております。

また、本日の会議は公開となっておりますが、あらかじめ事務局より傍聴希望された方を対象に音声のみの傍聴を行っております。傍聴される方につきましては、開催案内の際に御連絡している「傍聴される皆様へのお願い」事項の遵守をお願いいたします。

本検討会は頭撮り可となっておりますが、今日は申込みがありませんでしたので、割愛させていただきます。

また、ペーパーレス化の取組の一環といたしまして、今回も原則タブレットを操作して御覧いただく形でお願いしたく存じます。操作等で御不明点がございましたら、適宜事務局までお申しつけください。

また、音声傍聴に伴い、御発言の際はお名前を名乗っていただいてから発言いただきたいこと、発言時はマイクを使用、発言されない際はマイクを切ることについて改めて徹底いただきますよう、よろしくごお願い申し上げます。

続きまして、本日の出席状況でございますが、オンライン参加も含めて構成員9名皆様全員出席です。なお、オンライン参加につきましては、内田構成員、遠藤構成員、増田構成員です。増田構成員につきましては、16時半頃のオンラインでの参加予定となっております。

また、本日は全国ハンセン病療養所入所者協議会の藤崎陸安事務局長、ハンセン病違憲国家賠償訴訟全国原告団協議会の堅山勲事務局長、ハンセン病違憲国家賠償訴訟全国弁護団連絡会/ハンセン病訴訟西日本弁護団共同代表の徳田靖之弁護士、一般財団法人全日本ろうあ連盟の有山一博理事、社会福祉法人日本視覚障害者団体連合の橋井正喜常務理事、社会福祉法人日本身体障害者団体連合会の荻津和良理事、特定非営利活動法人日本補助犬情報センターの橋詰智子専務理事兼事務局長、公益社団法人全国脊髄損傷者連合会の大濱眞代表理事、一般社団法人全国手をつなぐ育成会連合会の小島幸子副会長、一般社団法人日本発達障害ネットワーク代議員/一般社団法人日本自閉症協会の大岡千恵子事務局長、公益社団法人全国精神保健福祉会連合会の岡田久実子理事長の11名を意見聴取人として御参画いただいております。なお、大濱意見聴取人につきましては、16時頃の御出席、その他の意見聴取人の方はオンラインでの参加となっております。

それでは、この後の進行につきましては、玉井座長にお願いしたいと思います。

○玉井座長 改めまして、皆さんこんにちは。

今日は大変いろいろな団体さんにお越しいただいております。いろいろな形で時間の制限もないわけではないものですから、御協力のほどよろしくお願ひしたいと思います。

それでは、本日の議題に入りたいと思います。初めに、事務局より資料の確認をお願いいたしたいと思います。

○溝口課長補佐 事務局でございます。

資料の確認をさせていただきます。タブレットの中にある内容となります。

座席表、議事次第、資料1-1は全国ハンセン病療養所入所者協議会の方から、資料1-2は原告団協議会の方から、資料1-3は弁護団連絡会/西日本弁護団の方から、資料1-4はハンセン病家族訴訟原告団の方から、資料1-5は全日本ろうあ連盟の方から、資料1-6は日本視覚障害者団体連合の方から、資料1-7は身体障害者団体連合会、資料1-8は全国脊髄損傷者連合会、資料1-9は日本補助犬情報センター、資料1-10手をつなぐ育成会連合会、資料1-11は発達障害ネットワーク、資料1-12は全国精神保健福祉会連合会の1~12でございます。参考資料は1~3になっております。

過不足等ありましたら、事務局の方にお申し出ください。

以上でございます。

○玉井座長 ありがとうございます。

資料のほうは紙ではないので大丈夫だと思いますが、何かございますか。よろしいですか。

ありがとうございました。

では、次第に沿って2の「関係者からのヒアリング」について入りたいと思います。

本日は、ハンセン病関係団体と障害者団体の方に意見聴取をお願いしております。意見聴取人の皆様におかれましては、御多忙のところ、御出席いただき、誠にありがとうございます。

ヒアリングの進め方ですが、今日は多数の関係団体の皆様にお越しいただいておりますので、数団体ごとに3パートに分けてヒアリングを行いたいと思います。各団体7分程度で意見をおっしゃっていただきまして、団体数に応じて10分ないし20分の構成員の皆様からの御意見や御質問をいただきたいと思ひます。

また、意見聴取人の都合により、3パートございますけれども、該当のパートの時間帯以外は会議から退室される団体もござひます。各団体への御意見・御質問は各パートの時間内にいただきますようお願いいたします。

それでは、この後、ハンセン病関係より始めまして、身体障害者関係、知的障害・精神障害関係の順番で進めてまいりたいと思ひます。

では、最初に藤崎意見聴取人、よろしくお願ひいたします。

○藤崎意見聴取人 初めまして。私は全国ハンセン病療養所入所者協議会、略称を全療協と申しますが、その事務局長を仰せつかっております藤崎と申します。どうぞよろしくお願ひします。

私どもに入ってきている情報を最初に見たときに、厚労省が新型コロナウイルスの感染の疑いがある人の宿泊をホテルや旅館が拒否できるように旅館業法を改正するべきかどうかを検討するというので、これだけなら私どもは断固反対するということになるのですが、その後、いろいろ流れてくる情報によると、この検討会で検討する中で、やはり見直しの方向で検討されていることが情報として入ってくるわけです。そうだとすれば、それにただ断固反対ばかり唱えていてもしょうがないので、現実的には検討されている内容がもしあるのだとすれば、それに即応した対応、私どもが意見を述べる必要があるのではないかと、お手元にあります私どもの見解という形で出しましたが、これはあくまでも検討するのであればという限定つきなのですが、補足的な説明を申し上げます。

そこに書いてありますように、今、療養所に入っている入所者は、ほとんどの人間は菌陰性であって病気そのものは治っているのだということなので、この対象には本来はならないはずなのです。ですが、これまでの経過、例えば、2003年の黒川温泉の宿泊拒否事件などを見ても、いまだに根強く残っているハンセン病に対する偏見差別の問題の解消については、私どもは常に努力していると御理解いただきたいのですが、ただ、見直しをすれば、当然のことですけれども、限りなく厳しい要件にすべきでありますし、それでは断固反対という態度は変わらないわけです。

私どもが申し上げているように、要するに疑いのある者の扱いを当事者が決めつけるという話では駄目なので、もし疑いがあれば、保健所あるいは近隣の医療機関等との連携を保って、そちらで白黒はっきりさせるという要件をつくらないと駄目なのではないか。簡単に宿泊を拒否するという方法は絶対に控えなければいけないのだと思います。

ですから、疑いがある者に対してはしかるべき機関を通じて、時間を置かずにはっきりさせるのだということを厳しく明記させるということでは駄目だと思っています。

我々、全療協としては、過去の2003年の黒川温泉の宿泊拒否事件のようなことは二度と起きない、そして利用客に対する不当な扱いが繰り返されることのないように厳しく見つめる必要があるし、そのことを強く要望して見直しには取り組んでもらいたいということでございます。基本的には、今のところは見直しには反対だということを申し上げておいて、私どもからの意見表明にさせていただきたいと思っております。どうぞよろしく願いいたします。

終わります。

○玉井座長 藤崎様、どうもありがとうございました。

続きまして、堅山様、よろしく願いいたします。

○堅山意見聴取人 全原協の堅山勲です。

私たちは2003年の熊本におけるアイレディース宮殿黒川温泉ホテルによる宿泊拒否を受けたものであります。ハンセン病を理由とした宿泊拒否は、我が国のらい予防法という法律によるハンセン病病歴者等に対する偏見や差別を作出し、助長させたことに起因する宿

泊拒否あります。

その元凶となったらい予防法は、2001年のらい予防法違憲国賠訴訟において、違憲であると断罪され、らい予防法が差別を助長したと確定判決にもあるとおりであります。確定判決となったらい予防法であっても、一たび法律によって作出された偏見や差別は、違憲と確定判決が出た2年後の2003年には既にその効力を失っていました。なんと宿泊拒否を肯定し、ハンセン病患者らに対する差別文書が市民の中から大量に恵楓園自治会に送付されたのであります。宿泊拒否に続く第二次被害が起きたのであります。私の元にも熊本のTという市の男性を名乗る人から差別文書のはがきが参りました。「おまえたちは自分の顔を鏡で見たことがあるのか、それが人間の顔か、温泉に入る前に棺桶に入れ」と書かれていました。もちろん、差出人の住所も名前もうそのものであります。

このように一たびつくられた法律による偏見や差別は、今もなお継続されているのであります。そのために現在、厚労、法務、文科各省による「ハンセン病問題に係る偏見差別の解消のための施策検討会」を立ち上げ、施策の検討を行っているところでございます。

さて、本論に入りたいと思います。5条1項の「宿泊しようとする者が伝染性の疾病にかかっていると明らかに認められるとき」という条項があるようでございます。これに加えて、発熱者などコロナの感染が疑われる者についても、必要な場合には、旅館の判断で宿泊を拒否できるようにすべきではないかとの旅館業者等の指摘を受けての動きのようでございます。

「発熱者などコロナの感染が疑われる者」とありますが、これでは発熱があつて単なる風邪であっても宿泊を拒否されることにもなりかねません。また、私たちハンセン病病歴者は知覚麻痺が全身のあちこちにあります。傷をつくっても知覚麻痺のためにその傷をつくったことも分からない。そうこうしているうちに、傷口から化膿菌等の感染による熱発を引き起こすことがあります。このような状態のときに熱を測ると、間違いなく37度を軽く超えています。悪寒もし、風邪ではないかと思われるような症状を呈するのであります。そうすると、これもまた宿泊できないことにつながるおそれは大であろうと思います。

あるいは様々な疾病で発熱することもあるであります。そうすると、コロナである、ないにかかわらず、コロナに名を借りた宿泊拒否が引き起こされてしまうことにもなりかねません。さらには、この法律をつくることにより、コロナ感染者を差別することにつながることもなります。

我が国の感染症法は、社会防衛論の上に立ったものであり、感染者のことは二の次。感染源である、例えば、コロナ感染者から社会を守るという一見医学的・科学的対応のように見えますが、医療というものは病を抱えた人をどう治療するかが第一義でなければなりません。感染が爆発的に拡大した我が国の医療は、コロナ感染者を自宅待機させたり、ホテルなどで待機と、まるで医療の体をなしていません。なすべきことは、まず我が国のコロナ感染者に対する医療体制の確立から着手すべきであります。

このような医療の在り方を見ていると、感染者を迷惑な存在と捉えるような位置づけに

なってしまうのです。その結果、医療も受けられずに自宅で死亡されたりしている現実、医療とは言えない様相を呈しております。こうなると、コロナ感染者は社会から厄介者とされ、排除の対象となり、自らの命を絶つ感染者や家族も出てきております。

テレビ等を見ていると、コロナ医療の最先端で頑張っている医療従事者にエールを送ろうということが報じられました。さらには、航空自衛隊のブルーインパルス6機が、医師や看護師ら医療関係者に感謝の気持ちを示すためとして、白いスモークを出しながら東京都心を飛行した様子が報道されました。医療従事者へのエールはあっても、コロナでの苦しみやコロナに感染したことによる差別等々、二重三重の苦しみの中にある感染者に対するエールは何もありませんでした。本末転倒としか言いようはありません。まず、コロナに苦しむ感染者及びその家族へ、頑張っただね、1日も早くよくなって帰ってきてねというような応援の声があって当然ではないでしょうか。私たちハンセン病元患者や家族らがたどった道と全く同じであります。

この旅館業法の見直しに対しても、まず、排除の論理であって、迷惑な存在として位置づけることになるのは明らかなことでもあります。発熱者などコロナの感染が疑われる者についても、必要な場合には旅館の判断で宿泊を拒否できるようにすべきというこの文章そのものが実に排除の論理そのものであります。

「発熱者など」の「など」は何が含まれているのか、どのような症状が「など」に含まれているのか。コロナの感染が疑われる者とは、誰がどのような医学的知見から判断するのか。旅館の判断で宿泊を拒否できるものとするということだが、コロナ感染者であるかどうかを医師でもない者がコロナ感染者として判断するということは医師法に違反することにはならないのか。必要な場合とはどのような場合を指すのか。全く医学的な根拠もないに等しいものでしかありません。このような法案が成立することは、偏見と差別を生み出すことになります。ハンセン病問題の域を何も出ていないと言わざるを得ません。

ハンセン病元患者として生きてきた私は、私の住む町のパチンコ屋さんや飲食店、さらには大衆浴場には「伝染病患者の入店を禁ず」という入店拒否の看板を見てきました。明らかにハンセン病病歴者に対するものであります。このような法律ができることにより、その法律が偏見を生み出し、差別を助長することにつながるのです。ハンセン病問題の人権侵害と同じ過ちを繰り返すことにつながります。コロナ感染者に対する差別に繋がるこのような法案には、断固反対をいたします。何でもかんでも、法律により取り締まると言うやり方は改めていくべきです。

私たちハンセン病病歴者は、いつのときも見た目が悪い後遺症を抱えていることにより、何をやるでも目立たないように、そして、様々なところで店や皆さんに迷惑をかけないようにと常に気配りしながら生きてきています。私はハンセン病問題で過去20年間、毎月1回～2回、多いときは3回上京しています。体の関係で飛行機に乗れない私は、妻の運転する車で鹿児島から東京までの往復約3,000キロの道のりを3泊あるいは4泊、5泊しながら会議に出席いたします。そのときに泊まる宿は、必ずカーホテルです。普通の宿に泊ま

って、一見ハンセン病患者と分かるような私ですから、人に会わないで済むためにもカーホテルが一番泊まりやすいのです。そうすることが皆さんに不快な思いをさせないことでもあるからであります。先にも差別文書のところで述べましたが、それが人間の顔かと言われた私であります。皆様に少しでも迷惑をかけない生き方をしようと、様々な障害を抱えた者はいろいろと考えているのです。

たとえ、その法律に宿泊拒否の文言が入ったとしても、果たしてそれがどれだけの効力を発することができるのでしょうか。コロナに感染していても無症状の方もいると聞いています。無症状の人でもコロナを感染させることもあるということのようです。最近では家庭内での感染者もいると聞いております。このようなことを考えたときに、果たして、旅館と宿泊施設における宿泊拒否条項は本当に必要であるのか、それよりも御本人との心を込めた話合いで問題の解決はできないのか。

ある医師の方がこのようなことを私に伝えてくれました。新型コロナウイルス唾液抗原検査キットは最短10分で検査できるそうであり、1,500円程度だとお聞きいたしました。宿泊施設に常備し、発熱者について御本人の検査合意を取り付けて対応することも選択肢にはあるのではないのでしょうか。陽性が出たら本人の合意の下で保健所に連絡し、指示を仰ぐということでもあります。このことは、あくまでもお客の合意の下という前提と、対応に必要な支援や検査キットなどの資材は国の責任で用意し、保健所もその支援体制をつくるように手配することも、これまた国の責任でやってもらうということでもあります。

いかがでしょうか。法律で規定するのではなくて、このような方法もあるのではないのでしょうか。このような法律をつくることにより、法律が独り歩きします。このことが私は怖いと思います。一たびつくられた法律は、らい予防法のように89年間も廃止されずに隔離行政は続きました。そして、それは偏見や差別を生み出し、人権を侵害し、取り返しのつかない人権侵害を引き起こしてしまったのであります。何も法律でなくても、客との話合いでどうにでもなる問題だと思えます。医療の問題の根幹に人権という視点を決して忘れてはならないと思えます。いま一度、お考えいただきたいと思えます。

以上です。ありがとうございました。

○玉井座長 堅山様、多岐にわたる貴重な御意見、ありがとうございました。

続きまして、徳田意見聴取人、お願いいたします。

○徳田意見聴取人 ハンセン病訴訟弁護団の徳田と申します。よろしくお願いたします。

私は旅館業法5条の改廃に強く反対する立場で意見を申し述べたいと思えます。私の意見の要旨はお手元の資料の1-3に配付していただいておりますので、こちらを御覧いただきたいと思えますし、藤崎さん、堅山さんの御発言があった後ですので、できるだけ重複を避けてお話をさせていただこうと思えます。

最初に、私自身の立場について御説明させていただきます。私は、ハンセン病訴訟に20年余り関わってまいりましたが、実はその前に薬害エイズの裁判に原告代理人として参加いたしました。この薬害エイズとハンセン病問題を通して、感染症の患者、感染者

の方々がこの日本社会の中で受けてきた偏見差別といったものを比較的身近なところで感じさせていただいたものであります。

先ほど来、話題になっております黒川温泉宿泊拒否事件のときに、菊池恵楓園や様々なハンセン病病歴者の方々に寄せられた誹謗中傷文書に関して、法務省や厚生労働省にこれらに対するきちんとした対処を要望するときにも、被害を受けられた皆様の代理人を務めさせていただきました。そうした立場から、今回の旅館業法5条を改めることには強い危機感を抱いているところです。

私が旅館業法5条に反対する理由は、大きく3つでございます。

1つは、先ほど来、藤崎さん、堅山さんがおっしゃっておられるように、この5条を改廃することは、感染症の患者に対する偏見差別を助長することにつながるということです。

2つ目に、旅館業法5条の改正を強く望んでおられますホテル、旅館等の団体の方々が危惧しておられますような極めて不心得な対応をする者に対する対処は、このような旅館業法5条の改正ではなく、現行の条例において十分に対応が可能ではないかということがあります。

3つ目が、ホテル、旅館というものの使命は、確かに旅館業法制定当時とは異なってくるとはいえ、現代の社会においても、ホテルや旅館というものは公共的な使命を担っているのではないかと。そうした公共的な使命に照らすと、このような形で感染症の患者と思われる人を宿泊から閉め出すことを容易にするような規定というのは、その社会的使命に反することになるのではないかと。

以上の3つでございます。

最初に、こうした旅館業法5条の見直しがなぜ感染症患者に対する偏見差別を助長することにつながるのかということについて少しお話をさせていただきます。

資料にもあります私の意見書に書いておきましたけれども、1998年に感染症予防法というものが制定されました。これが現在における感染症対策の我が国の基本原理を定めた法律です。この前文にこうした規定が書かれています。我が国においては、過去にハンセン病、エイズ等の感染症の患者等に対するいわれのない差別や偏見が存在したという事実を重く受け止め、これを教訓として今後に生かすことが必要だというふうに書いてあります。この法律によって伝染病予防法は廃止されました。我が国に存在した隔離という制度は、この法律の制定によって一掃されてしまいました。現在の感染症予防法体系の中で隔離という制度はございません。

なぜそのような制度を廃止するようになったのかということは、この隔離という制度が持っている感染症の感染者や患者は社会にとって害悪をなす迷惑な存在であるという考え方それ自体が、感染症の患者さんやその家族に対する社会内の不当な偏見差別をもたらすものだという認識ゆえであるのです。

私は、今回、旅館業法を見直すかどうかという検討をする際に、この感染症予防法の前

文をもう一度踏まえた上での御議論がなされるように特にお願いをしたいと思っているわけです。

私が感染症の問題を考えるときに、黒川温泉の宿泊拒否事件というのは過去の事件ではないということを改めて申し上げておきたいと思います。これは先ほど堅山さんが非常に詳しく御自身に送られてきた偏見差別文書を明らかにして御説明をしてくださいましたけれども、今なおハンセン病の患者であった方たちはホテルや旅館に泊まることについては、先ほど堅山さんも言われたように非常な負担感、ストレスを感じながら宿泊をせざるを得ない状況が続いています。そのことをぜひ踏まえておいていただきたいと思います。

その上で、感染者は社会に害をなす迷惑な存在ではないかという捉え方が、今、コロナウイルスの感染拡大の中で何をもたらしているのかということを考えていただきたいと思います。私が一番申し上げたいのは、医療従事者の子供さんたちが保育園や学校から閉め出されている実情を御存じでしょうかということです。どうして医療従事者、つまりコロナと最も深刻な闘いをしている医療従事者の子供さんたちが保育所や学校から閉め出されるのでしょうか。それは、潜在的感染者とみなされているからです。コロナウイルスの感染者治療に当たっている、感染している可能性がある、その子供さんたちも感染している可能性がある。そういう理由で保育所や学校から排除されようとしています。

このような本当に許しがたい事例がなぜ起こるかということ、感染者は社会に害をなす存在だという位置づけが社会から消えていないからです。感染症予防法はそれを変えようと言っているわけです。感染者は社会全体が守らなければいけない存在です。一日も早くきちんとした治療を受けてもらう。まさに、治療を受ける主体として感染者を捉え直す。決して社会にとって迷惑な存在ではないという立場に立とうというのが、感染症予防法の基本的な立場です。この立場に立ったときに、この旅館業法5条を見直すことは、まさしく今、コロナウイルス感染拡大の中で様々な形で起こっている偏見差別を正当化することにつながるのです。ですから、いかなる理由によっても、このような見直しをすることによってコロナウイルス感染者に対する偏見差別を助長するような措置を取るべきではないと私は強く思います。

その上で、2番目に申し上げたいのは、私も今回、日本ホテル協会、日本旅館協会、全日本ホテル連盟からの意見書をつぶさに読ませていただきました。非常にお困りになっている事例があるということをこれらの要望書の中から私も理解することができました。ですけれども、これらは各都道府県が制定している条例において、現実に対処しておられません。対処ができます。ですから、こういう一部の不心得者が存在することを理由にして旅館業法5条に手をつけるというのは、まさに本末転倒ではないかと私は思うわけです。そういう意味で、この条例の活用をむしろこれらの業界団体の方々と十分に話し合っていくことこそ必要ではないかと感じます。

最後に3つ目です。確かにかつてのように宿泊場所が少ないという状況の中で、旅館業法5条が制定されたという背景事情は大きく変わりました。しかし、現代社会において、

ホテルや旅館というものが果たす公益的な使命というのは非常に大きいと私は思うわけです。大きな災害が起こったときの避難場所の提供、あるいは今回のコロナウイルス感染拡大の際に、どれほど多くのホテルや旅館が病院に入れられない人たちのいわば療養場所として機能してきたのでしょうか。そういう意味で、現代社会でホテルや旅館というものが社会的な公共的な使命を果たすべき役割を大きく持っているわけですし、そういう旅館やホテルに期待される使命に照らしますと、旅館業法5条を見直すということは逆行することになるしかない。

少し長くなりましたが、以上が私が反対する理由です。どうかよろしく願いいたします。

○玉井座長 徳田様、どうもありがとうございました。

続きまして、ハンセン病家族訴訟原告団ですが、本日は、団体からの発表はなく、本検討会への意見書提出という形で御意見を頂戴しております。

では、意見書について、事務局より御紹介をお願いいたします。

○溝口課長補佐 事務局でございます。

資料1-4につきまして、事務局より意見書を読ませていただきます。

旅館業法検討会に関する意見書

ハンセン病家族訴訟原告団

副団長 黄光男

旅館業第5条に規定する宿泊拒否制限について、発熱者などコロナ感染が疑われる者について旅館の判断で宿泊を拒否できるようにすると制度改正を検討すると聞き及んでいますが、ハンセン病の家族の立場としてそのような制度改正には反対の意見を申し上げます。

わたしは1955年大阪府吹田市で生まれ両親及び姉二人の5人家族で生活していました。母は私が生まれたころに既にハンセン病を発症し、大阪府職員による入所勧奨を受け、当初は入所を拒んでいましたが、近所の銭湯での入浴拒否や大阪府職員による家の消毒などをされ、私が1歳の1956年12月に長島愛生園へ入所しました。同じ日にわたしは岡山市内の育児院へ入所し家族と別れて生活することになりました。

このようにハンセン病になった者となっていない者が引き離されるということが「らい予防法」という法律によって日本全国でおこなわれました。

1998年に提訴された「らい予防法違憲国賠訴訟」及び2016年に提訴された「家族訴訟」により、二つの裁判の判決で「らい予防法」は憲法違反だと明確に断罪されました。

なぜこのように患者及び家族対する人権侵害が明らかな法律が、明治の時代から89年間も放置されたのかわたしは不思議で仕方がありません。その法律を支えた一般市民の心の中に、病気になってしまった人は、病気になってない人を守るために犠牲になってください、という考えがあったからだと思います。

コロナに罹った人は、コロナに罹っていない人を守るために犠牲になってください。と

いう考え方です。この考えは正当性をもって一般市民の心の中にあります。旅館業法により発熱した人を宿泊拒否できるという考え方は、病気でない人を守るため、病気になった人は犠牲になってくださいという考え方です。病気になった人に対しては、その病気が完治するために平穏な生活を送りながら医療や看護を受ける権利があることを忘れてはなりません。

例えばある旅館に宿泊してきた家族がいたとして、その家族の一人が発熱し宿泊を拒否されるようであれば、発熱で宿泊拒否された人は、その晩どこで寝たらいいのでしょうか。その発熱者が子どもであった場合は誰がその子の世話をするのでしょうか。

このような場面を想定するなら宿泊拒否はあまりにもひどい人権侵害であるといえないでしょうか。

旅館は病気になった人に対して宿泊拒否するのではなく、どのような方法で医療的な配慮ができるのか考えた上で宿泊してもらおうというのが「おもてなし」というものだと思います。

以上です。

○玉井座長 ありがとうございます。

それでは、このハンセン病関係パートは、取りまとめをしたいと思います。御説明と御意見、ありがとうございます。

では、これから各構成員の先生方に、前回同様、発言時に挙手をいただいて、必ずお名前をおっしゃっていただきまして、どなたに御質問をされるかという形で進めてまいりたいと思います。挙手とお名前を含めてよろしくお願ひしたいと思います。

では、各先生方、どうぞ。

坂元先生。

○坂元構成員 構成員を務めています人権教育啓発推進センター理事長の坂元です。

本日、ヒアリングに御参加いただいた3人の方々とは、ハンセン病施策検討会で一緒に仕事をしている仲間ですので、私のほうからは質問というよりはコメントを述べたいと思います。

この検討会の構成員を仰せつかった第1回の検討会で、私はこの旅館業法第5条の検討に際しては、黒川温泉でのハンセン病回復者の方々の宿泊拒否事例のように、過去に病気や障害などで差別的な取扱いをされた事例もあるとされていることから、この検討会ではこうした方々の声を伺う機会、ヒアリングが設けられるように慎重な検討をお願いしたいと思いますと発言いたしました。

本日、事務局によって藤崎さん、堅山さん、徳田先生、書面で黄さんからのヒアリングの機会を設けていただいたことに感謝するとともに、御多忙の中、貴重な御意見を頂戴しました3人の方々に感謝申し上げたいと思います。

藤崎さん、堅山さん、徳田先生の御意見にありましたように、コロナ感染者を含め、感染症の患者さんは社会に迷惑を及ぼす危険な存在ではなく、社会が守るべき存在であり、

医療を受ける主体であることを本日の発言で改めて教えていただいたと思います。

かつてのらい予防法のように、法律によってハンセン病患者、回復者やその家族に対する偏見差別という社会構造的差別を生まないように、旅館業法の検討、見直しに当たっては、新たな差別や偏見を生まない形で、改正の是非を含めて、慎重の上にも慎重に検討したいと考えております。

構成員の一人として、本日いただいた御意見を踏まえながらしっかり検討していきたいということを申し上げたいと思います。

本日は、どうもありがとうございました。

○玉井座長 坂元先生、ありがとうございます。構成員の皆さんの思いを伝えていただきました。

それでは、越智先生、どうぞ。

○越智構成員 構成員の東洋大学の越智です。

本日は貴重なお話をありがとうございました。また、事前にこういった資料を読んだらいいよということで御示唆いただきましたので、私自身、ハンセン病の話は国の賠償の話が終わったときにある程度終わったのかなと思っていたので、今回、改めて勉強させられました。本当にいろいろなことで御迷惑をかけていると思います。

先ほどお話しいただいた中で幾つか私のほうでお話を伺いたいことがありまして、1つは第5条のお話もそうなのですが、今回お話しいただいた中で、熱があるだけで拒否をするという話があったのですが、これは実際には保健所に相談したりしながら、その場でただ熱があるだけでは拒否しないよという話がもう出ておりますので、そんなふうにはなっていないとは思っています。一番心配なのは、熱がある以外の確定をする手段が必要という点で、先ほど抗原検査キットの利用はどうかという御指摘があったのですが、私もその話は1回目からお話しているところで、今ではかなり普及するようになってきていますから、熱だけではなくて、そういう科学的なものを使って感染の確度を上げることによって、疑わしいということの確度を上げていかなければいけないということが大事だろうと思っています。

その上で、保健所と連絡とって対応するときに、宿泊機関というのは病院ではないので、重病者をそこで預かるという対応は多分無理だと思うのです。お医者さんもいませんし、今はたまたま軽症でもホテルが指定されて使われておりますけれども、その場合でもしっかりした専門家がついた状態で対応している状態ですから、もし、そういうものもない状態で無防備に宿泊機関に泊めるということは、逆に言うと患者さんを守れなくなってしまうと思うのです。ですので、今は重症の方は病院、軽症の方は指定されたホテルとか宿泊施設に行っているわけですから、同じような考え方が成り立つのではないかと思います。ですから、何でもかんでも宿泊させるということではなくて、そういう手順を踏んだ上でやったらどうかかというのが私の今の考えです。

同じように御指摘があって、法律で決めないで話し合いをしたらどうなのだというお話が

あったのですが、これは私もまさしく同意見です。というのは、過去に旅行業界で苦情の例を毎年3,000件~4,000件ぐらいコールセンターで受けておりました事例をやっているのですが、その中で問題になったものを見ていくと、やはりコミュニケーション不足が一番大きいのです。ちゃんと聞いてそれに応えていけば済んだ話というのが8割ぐらいなので、御要望を伺ってそれに対応することができていけば済むケースがほとんどで、あまり悪意でもって差別をして宿泊拒否するとかトラブルになるケースはあまりないと思うのです。ですから、そこの辺りもぜひ考えていったらどうかなと思います。

ですので、旅館業法第5条の改正をして拒否をしやすくするという話ではなくて、仕事の上で、基本的には障害者差別解消法を基にしてユニバーサルな環境づくりをしていくという方向は全然間違っていないと思いますので、それをみんなで目指していく中で、この法律を使う意味がないのではないかという話をしているという御理解をしていただいたほうがいいのかと思います。

以上、私の意見です。

○玉井座長 越智先生、ありがとうございました。

ほかの構成員の先生方、いかがでしょうか。

どうぞ。

○多田構成員 宿泊団体全旅連の多田と申します。

今日は大変貴重な意見を拝聴いたしまして、我々業界がこの5条に関する改正をお願いしている当事者でございますので、一言述べさせていただきたいと思います。

いろいろと御提示の御意見のように、過去において黒川の宿泊拒否という、あってはならないことが起こったことは、大変残念な出来事として、我々の業界でもあってはならないことという反省で捉えられております。

この改正に関しましては、非常に異常時に跳ね上がった感染状況、コロナという特別な感染に対する一つの対応が取れないという中からの業界の悩みのお話でございました。どうやったらスムーズに医療機関にバトンタッチができるか、その辺のことがこの5条が抵触するという状態が現在の「明らかに」とかいろいろな文章がそこに至っているわけでございまして、御心配になっている、宿屋のおやじが一人で判断して決められる問題ではございません。必ず最寄りの医療機関としっかりと連絡を取りながら、最終的に当該旅館施設にはお泊まりにならないで、医療機関のほうにバトンタッチをしていくという対応を取れるようにというのが今回の改正をさせていただく一番の趣旨でございまして、安全安心の担保が一番の中心になっていることを御理解いただきたいと思います。

差別に関しては、過去に黒川の事件が宿泊拒否という形になったことは、業界としてはあってはならないことで、当時の認識や情報の不足といったものが大変悲しい結果を引き出したということでは、反省の中で、現在そういった形でのいろいろな方への差別という受入れは我々の業界では行わないというのが前提になっておりますし、そういうことを徹底してやっております。ですから、ハンセン病の方が御宿泊に来られても、それを拒否す

ることはないように今後も徹底していくつもりでございますし、感染症ではございませんので、そういった点での認識をしっかりと啓蒙していく考えを持って現在もやっております。

いずれにしても、現場では間に立つ経営者にとっては、従業員あるいはお客様へ感染に対する適切な対応を取るために、そのようなことが現在検討されているということでございますので、いろいろな御意見を頂戴して、また、当局とも相談をしながら内容が適切になるようにしていただければありがたいと思っております。

以上です。

○玉井座長 ありがとうございます。

オンラインで御参加の先生方はいかがでしょうか。

遠藤先生、お願いします。

○遠藤構成員 構成員の遠藤と申します。本日は貴重なお話をありがとうございました。

私は1点、徳田様からも御指摘いただいたように、感染症法の考え方と今回の旅館業法5条の見直しはきちんと議論をして整合性を取るというのが基本的な考え方だと思っております。

以上、一言だけコメントさせていただきました。ありがとうございます。

○玉井座長 ありがとうございます。

ほかの構成員の先生方はいかがでしょうか。よろしゅうございますか。

ありがとうございます。

それでは、この辺でハンセン病関係のパートを終了したいと思います。意見聴取人のお三方の皆様、本当にお忙しい中、ありがとうございます。

ここでパートを転換いたしますので、しばらくお時間をいただきたいと思っております。どうもありがとうございます。

(パート転換)

○玉井座長 では、続きまして、身体障害関係団体からの意見聴取に移りたいと思っております。最初に有山様、よろしくお願いたします。

○有山意見聴取人 一般財団法人全日本ろうあ連盟の理事であり福祉労働委員会の副委員長の有山と申します。

手話通訳を通して発言させていただきます。御了承ください。

資料1-5になります。この文章のとおりなのですが、まず、我々聞こえない者は、手話通訳や筆談をコミュニケーションで使っております。

この5条に対しては、障害者差別解消法との絡み、この関係が非常に大事ではないかという意見を持っております。まず、これまでの我々の生活を顧み、アンケートを取り、こちらに書いてありますとおり、『手話でGO!GO! 合理的配慮』という本を作りました。合理的配慮について書かれています。ホームページにも記載されていますが、これに抵触するような事例も含め、皆さんから意見を集めました。500人のうちの331人が差別的な取り扱いを受けたことがあると回答を寄せました。ホテルの予約の際にどうしても電話が必要

だと言われてしまったというおかしな事例があり、メールやファクスでの対応ができるような制度にすべきではないかという意見もあります。

あるいは、ホテルに夜遅く到着した場合、自動ドアが閉まっている。これはインターフォンで対応しなければならない。でも、私たちは聞こえないので対応ができない。これが例えば、画面を使って会話ができれば、あるいは対面で会話ができればいいのですが、非常に不便だったという意見もありました。

先ほど言いましたように、ファクスやメールでの予約ができない、拒否されたという事例がかなりの数の意見が挙がってまいりました。最近で言いますと、コロナで病院がかなり逼迫していたので宿泊療養が必要な状況だったのに、それも拒否されたという事例が全国で起きておりました。この拒否された理由が、聞こえないからコミュニケーションができないだろうということだったのです。例えば、体温を測ったり体の調子を確認するために電話で聞くのだと。オンラインでできるのではないかと申し上げたのですが、全国各地でそれがかなわず、不満がかなり寄せられました。きちんと制度化すべき問題が残っていると思われまます。ホテルと医療機関との関係をもうちょっと緊密に取っていただくのが大事ではないかと思っております。

2つ目なのですが、『よくわかる聴覚障害者への合理的配慮とは？』という本も私どもは発行しているのですが、その中にもかなりの事例が挙がってきています。

例えば、聞こえないので、災害が起きたときに放送が聞こえないのが心配だと従業員の方から言われた例があります。代替の方法を検討できないのだろうか。聞こえない人に対する理解周知、研修をしているのだろうかなどの意見も寄せられています。もっとガイドラインを見て、それをきちんとそれぞれのホテルや旅館にも周知徹底すべきではないかという意見もありました。

最近ですと、人員削減をホテル業界の方はしておられて、カウンターが無人というところが増えてきております。これは聞こえない立場では非常に困っております。無人になった代わりに文字が表示され、あるいは音声が出て誘導されるというシステムになっているのですが、そういうときにきちんと文字での保障なり、聞こえないことへ配慮したものがシステム化されればありがたいのです。

あるいは、部屋のノック音は聞こえません。そうすると、代わりにフラッシュライトのようなものが部屋の中で光るとか、あるいは震動する機械を貸与していただくとありがたいのです。各部屋に常備するのは大変でしょうから、例えば、フロントに用意しておいて、該当者が来たときに貸出しをすることも考えられると思うのです。このような対応をしていただくと非常にありがたい。

また、テレビがデジタル化しまして、ホテルもデジタルテレビですよ。リモコンで字幕をセットするのですが、最近のホテルを見ますと、コスト削減からリモコンは簡易版が置かれていて、字幕ボタンがないものが設置されているのです。きちんと字幕ボタンのあるリモコンを置いていただきたいのです。もし、何か起きたときにも見て分かるような補

助システムも欲しいです。情報にアクセスできるような環境に改善していただく必要があるのかなと思っております。

これまで、私個人的といえますか、宿泊の経験は私自身もいろいろ持っておりまして、例えば、これは全員聴覚障害ですが、友人と5人で行ったとき、この中に聞こえる人はいますかと聞かれました。なぜそんなことを聞くのでしょうか。聞こえないのですか、そうですか、分かりましたという普通のサービスはできないのでしょうか。それだけではありません。いろいろなところでさまざまな問題が起きています。ホテルだけではないです。(横浜の)ケーブルカーなどもそうでした。そういったところでも同じような問題が起きています。聞こえない人だけですか、それは困ります、聞こえる人を連れてきてくださいみたいな対応です。

これをきちんと改正していただくのであればとてもいいことだと思います。差別解消法では、民間事業者というのは努力義務でしたけれども、これをきちんと踏まえた上で5条を改正していくことを念頭に置いて進めていただきたいと思います。

以上です。

○玉井座長 有山様、貴重な御意見ありがとうございました。

続きまして、橋井様、よろしくお願いいいたします。

○橋井意見聴取人 日本視覚障害者団体連合の常務理事をしております橋井でございます。

私どもの団体は、北は北海道から南は沖縄まで、全国47都道府県並びに政令指定都市に団体が置かれております。その中で、私どもは年に1回全国大会を開いたり、そのほかいろいろと総合相談室というものを設けながら、視覚障害者の旅行関係といったところの皆さんの訴えや悩み、相談を受けてきております。

それでは、資料を御一読いただければかなりのところがお分かりになるかと思いますが、少し私のほうから説明をしたいと思っております。

私ども視覚障害者といっても、見え方というのがいろいろあります。全国に30万人の視覚障害者がいると言われていた中で、全く目の見えない者もいれば、弱視・ロービジョンといって少し見える方、あるいは、視野が狭いけれども1人で歩行できる者もいます。視覚障害者が歩行する中では、白杖を持って歩く者、先ほども申しましたように、弱視の人、遮光めがねをつけながら1人で歩く人、ガイドヘルパーや家族の付添いで移動する人、もう一つ大事なものは盲導犬歩行をしている人もいます。

また、見え方もそれぞれ人によって全部違っておりますので、ホテルとか旅館の中に入ったりするときには、それぞれ視覚障害者の特性や個々のニーズに合わせたような対応をしていただければよろしいのかなと。今回、旅館業法の見直しをするところには、そういったところを重点的に見ていただきたいと思いますと思っております。

先ほども申しましたように、視覚障害者に支援をするときは、それぞれ個別のもの、特性がそれぞれ違ってきます。私のように全盲の者でもふだん1人で歩いている者がいれば、ほかの者と歩く者もいます。また、旅館やホテルに1人で宿泊する者はある程度の慣れと

いうものもありますので、旅行慣れあるいは移動慣れしている人はそんなに説明しなくても大ざっぱなものでも分かる者もいれば、一から十まで説明していただかないと分からない者もいます。

そんな中で、何も視覚障害者に対して聞かない。ニーズに合わせてたり特性に合わせてりせずに、ホテル側のそれぞれの思い、ホテルマンの思いだけで視覚障害者はこうなのだという形で私たちに対応していただくと、かなり間違っただけのものが出てくるのかなと思います。

旅館業法5条の宿泊に関して御説明します。これは宿泊業者の一方的なことだけで宿泊を拒否するというのはいかがなものかなと思います。視覚障害者だからといって、視覚障害者がホテルに泊まったり旅館に泊まったりすることは不可能ではないと思います。中の細かな説明とか調度品とかいったものをきちんと説明してくれる装置もあれば助かるかなというのがあります。

ただ、電話等で申込みをするときには、視覚障害者というだけで、相手のホテルからは人手不足とか接遇とかいったものに自信がないからという理由で一方的に断られるホテルや旅館もありますが、そういった視覚障害者の特性も考えずに一方的な拒否はやめていただきたいと思います。これは差別解消法からいっても合理的配慮からいっても得策ではないと思いますので、それぞれ視覚障害者の特性や御本人のニーズに合わせたような提供をしていただければいいのかなと思っております。

また、今回のコロナ感染に関しましては、事業者側、旅行者側のホテルとか宿泊のところの職員を守るという立場もありますので、それは個々の事情によって考えることも御一考かなとは思っています。

次に、私たちはホテルの接遇に関しては、職員マナーがかなり行き届いているところはいいのですが、ホテルの中、あるいは旅館の中に入っているレストランとかお土産売り場といった業者関係は、視覚障害者が行ってもなかなか対応できないというのがあります。ホテルの職員の人は接遇マナーをしっかりとやっているのですが、中に入っているレストランは別の会社ということで、そこまで対応できていないのですが、利用する私たちから見れば、ホテルの中や旅館の中にいる職員はホテルあるいは旅館の人だと思っておりますので、やはり差別ではないかと思っておりますので、もし、そういうことをする場合でしたらその方たちも一緒に職員研修をやっていただきたいと思っております。

ホームページなどで私たちも申込みをするところがあるのですが、視覚障害者の音声対応ができていない、あるいはバナーがあったり、絵があってそこをクリックするだけでオーケーしたことになるのですが、そういったことを音声でやっていただけないということで、ホームページの作成につきましても、できる限りPDF等を減らしていただく。PDFをやる場合でしたら、その下に説明文をつけていただくということで、ホームページから申込みをすることも可能だと思います。これは一部の人からそういったことで利用ができなかった、せっかく泊まれたホテルに泊まれなかったからほかのホテルに泊まったという事例がありますので、そういったものは避けていただきたいと思っております。

最後ですが、ホテルで私たちは何が困るかといいますと、先ほどのろうあ連盟の方からもありましたけれども、受付関係では、人が減ってくるということで誰もいない。あるいは、自分でも経験があるのですけれども、外国の方がおられるときは、私がしゃべっても御理解いただけない。署名してくださいとか言われても、私たち視覚障害者はそれもできませんし、最初に申しましたようにホテルの中での移動あるいは居室内のことが本当に分からない。例えば、朝食でも、レストランでバイキングでやったりすると、私たちにはついていけないところがあります。そういったところへ、その人その人のニーズに合ったような説明の仕方をしていただければいいのかなと思っております。

私もふだんは地方の人間ですので、東京に行ったりほかに行ったりするときに、いつも慣れたホテルを使いますと、私に慣れてくれたのか、私もそのホテルの中がどんなふうになっているのか慣れていきますので、大体1人で行動しますが、それぞれの特性に合わせた、例えば橋井のニーズに合わせたような対応をしていただければ、全国津々浦々楽しく旅行ができるのかなと思っております。

ただ、私も個人的には、露天風呂があつたり大浴場があつたりするところは自分でも行けないと思っておりますので、ホテルの職員の方に一緒に入ってくれとか杖を持って入らせてくれと言ったことは今までないのですが、ほかの付添いがいれば一緒にはいることが時々はあるのですが、ホテルを利用する中ではそういったところが少し残念だなと思っております。

今後、ホテルのほうでこういったものを研修する場合、何度も申しますが、視覚障害者の特性に合わせた、個々のニーズに合わせたことを考えていただきたいと同時に、一番は職員研修などのマナーでございます。そういうところでは、視覚障害当事者を講師として入れていただければ大変助かるかと思っております。

最後に、私は地元のほうでは福祉バスを使って旅行業もやっておりますが、やはり職員にホテルはどういうホテルかとか、聴覚障害、視覚障害、肢体障害、車椅子の人はどのような利用の仕方ができるかとかいったことをくまなく聞かせておりますし、それぞれの障害に応じた旅館、あるいはホテルの世話をしているということを皆様にお話しして私は終わらせていただきますが、うちの三宅のほうから補足がありましたらお願いいたします。○三宅氏 時間がない中、わずかですけれども、補足をさせていただきますと、本当にいろいろな歩き方をされている方、移動されている方がいらっしゃいますということをもまず承知していただきたい。それに基づいて、今度、障害者差別解消法も合理的配慮の提供に関しては、民間事業者においても法的義務という形になっていくこととなりますので、これを踏まえた形での5条の見直しをぜひお願いしたい。

私たち視覚障害者にとっては、やはり人的な対応というのは、何よりの個々のニーズに合ったサービスが受けられると期待できるところでもあると思いますので、ぜひ先ほど橋井が説明した内容を踏まえて、旅館業法の見直しを取り組んでいただければと思います。

以上です。

○玉井座長 具体的なお話と御意見、ありがとうございます。橋井様、どうもありがとうございました。

続きまして、荻津様、よろしく願いいたします。

○荻津意見聴取人 日本身体障害者団体連合会の荻津と申します。本日はよろしく願いをいたします。

今回は、このような機会をいただきまして、誠にありがとうございます。今回の意見書をまとめるに当たり、日身連では、全国の加盟団体の関係者の方々に意見聴取し、それぞれ地域の声としてそれらを3項に意見書をまとめさせていただきました。時間の関係もありますので、特に意見したいことについて発言させていただきます。

まず、第5条に関して、新型コロナウイルス感染症への対応を踏まえた課題についてですが、障害は個人により多様であります。障害の特性に配慮し、個別に対応いただくことをまず申し上げたいと思います。体温調整が難しく、平熱が37.5度以上の方もおります。ワクチン接種やマスクの着用ができない方もおりますので、配慮の必要性について認識を共有いただきたいと思います。今、申し上げたことや障害を理由にゲストの不利益が生じないように、恣意的な運用がなされないことをお願いしたいと思います。

また、第3項の宿泊施設に余裕がないときの理解として、空室があるにもかかわらず、例えば、感染防止ガイドラインに従った対応ができない宿泊施設であることをもって、安易に宿泊拒否に利用されることのないよう、見直しの検討もあり得るかと思えます。

次に、新型コロナウイルス感染症に関する第5条以外についてです。先ほどの全日本ろうあ連盟さんや日本視覚障害者団体連合さんの御発言にもありましたが、障害によっては旅館が求める予防対策への協力が困難なケースもあります。不当な差別的取扱いがないよう、ハード面での対応が難しいときは、接遇による支援や適切な支援を必要とする方がいることを従業員の間で共通理解として認識いただきたいと思います。

次に、その他の検討課題についてです。まず、障害者差別解消法が改正され、事業者の合理的配慮の提供が義務化されます。このことについて、適切な対応がなされるよう、研修を定期的に行うなど、障害に対する理解・啓発に御協力いただきたいと思います。また、解消法改正に伴い、旅館業法等で見直しが必要となるものがあるかどうか検討いただきたいと思います。

ホテルや旅館を利用するのは、出張等の場合もありますが、多くは非日常的な時間を有意義に楽しく過ごしたいというとてもシンプルな気持ちです。しかし、障害者にとっては期待と不安が混在し、宿泊に向け行動することに躊躇してしまう現実があります。従業員の皆様は、そんな私たちの思いを受け取って希望をかなえてくれる人だと信じております。

以前、千葉県内の外資系ホテルの方から協力依頼があり、館内のバリアフリーや接遇等のチェック、意見交換等をさせていただき、友好的関係の必要性を確認することができました。ゲストとして誰もが持つささやかな願いを損なうことなく、対策や対応を検討いただきたいと思います。事業者側の障害に対する理解不足や不十分な認識によって、事例に

も書かせていただきましたが、災害時と非常時での宿泊者の確認行為などを理由とする宿泊拒否や、入浴等に際し、車椅子や杖使用者の利用を断るなどの差別的取扱い等はあってはならないと考えます。ぜひとも取り組んでいただきたいと思います。

私たちの思いをお伝えし、発言を終了させていただきます。ありがとうございました。

○玉井座長 荻津様、どうもありがとうございました。

続きまして、大濱様、よろしくお願ひいたします。

○大濱意見聴取人 ありがとうございます。

脊損連合会代表理事の大濱です。今日はよろしくお願ひいたします。

旅館業法の見直しについての意見を申し上げます。

発熱、咳、咽頭痛などの症状がある宿泊客について、保健所の指示を仰ぐ、また客室での待機を要請するなど、場合によっては宿泊を制限することを法改正で規定することは、新型コロナウイルス感染症の対策としてある程度やむを得ないと私たちは考えています。

その一方で、上記の宿泊制限が障害者差別解消法で禁止されている不当な差別的取扱いに転化することがないように、運用ルールの策定に当たっては丁寧な対応をお願いしたいと思っています。

私たち脊髄損傷の場合、特に首から上でけがをした頸髄損傷の場合、発汗ができないため、体温調節ができません。そのような場合、夏の炎天下を車椅子に乗ってホテルに入った直後などは、体温が非常に高くなります。

したがって、このような場合に発熱を理由として全部宿泊を制限してしまうことは、間接差別に該当すると私たちは考えていますので、この辺りは慎重に取り扱っていただきたいと思います。

以上です。ありがとうございます。

○玉井座長 ありがとうございます。

続きまして、橋詰様、よろしくお願ひいたしたいと思います。

○橋詰意見聴取人 特定非営利活動法人日本補助犬情報センターの専務理事兼事務局長であります橋詰智子と申します。よろしくお願ひいたします。

このたびは意見聴取の機会をいただき、ありがとうございます。今回の内容に関しまして、今、他団体の皆様のお話をお伺いし、全て共通していると感じましたのが、この新型コロナウイルス感染症を踏まえた検討の中で、拒否できる定義が話し合われており、それが拡大解釈されてしまうのではないかという不安が大きいです。

障害者権利条約の第1条にありますあらゆる人権及び基本的自由の完全かつ平等な享有、そして尊厳の尊重の部分に対して、正しい理解と対応を徹底いただけるよう、その点に関する明確な提示や取組があるとよいのではないかと感じました。今回の機会をプラスに捉えていただき、ぜひお願ひしたいと思っております。

では、資料のほうに入らせていただきます。

聴覚障害、視覚障害、肢体不自由に関する意見は既にほかの団体様に述べていただいて

おりますため、当会は補助犬同伴の受入れという部分に特化してお話をさせていただきます。

まず、身体障害者補助犬法という法律がございます。2002年に成立した法律で、法律の目的は障害のある方の自立と社会参加の促進に寄与することとなっております。当時、まだ障害者権利条約に批准していなかった我が国で、最初の障害のある方々のアクセス権を認める法律でもありました。

補助犬とは、厚生労働大臣指定の法人にて認定を受けている、社会参加する上での衛生管理、行動管理を含む認定を受けた盲導犬、介助犬、聴導犬の3種の総称となっております。補助犬を同伴して施設等を利用するときは、補助犬である旨を表示し、不特定多数の人が利用する施設では、使用者が補助犬を同伴することを拒むことはできないと法律の中で明記されております。立法した超党派議連「身体障害者補助犬を推進する議員の会」は現在も存続して活動を続けており、当会はその共同事務局も務めております。来年度2022年はまさに補助犬法成立20周年記念ということで、そちらの事業の準備も進めております。

障害者差別解消法と身体障害者補助犬法についてです。不当な差別的取扱いの事例といたしましては、今まで実際に報告されております中で、補助犬の同伴を理由に宿泊や飲食を拒否されるという事例がやはり一番多くございます。また、補助犬同伴を理由に高額なバリアフリールームに当事者が希望していないのに限定をし、その差額を請求される事例などもございました。当会の調査では、全国の補助犬ユーザーさんの中で、飲食業に拒否された事例として47%のユーザーさん、宿泊業では21%のユーザーさんが拒否を受けたことがあるという調査もございます。

次に、合理的配慮に関しましては、実は、補助犬に対する合理的配慮というのは全く不要です。ユーザーさんが御自身の責任の下で管理をされておりますので、合理的配慮として必要なのは、まさに障害がある方々への配慮となります。筆談やスマホ、タブレット利用によるリアルタイム文字表示などでのサポートや、アメニティーのボトルにシャンプー、リンス、ボディーシャンプーが区別できるように輪ゴムをつけるなど、細かい対応、簡単な対応がたくさんございますので、ぜひお願いしたいと思います。

今回の法第5条の宿泊拒否の制限の見直しについての部分ではありますが、時代に合わせた明確なルールが必要と感じております。拒否のための理由探しではなく、サービス提供側、利用側の双方が安心して気持ちよく運用できるルールづくりをお願いしたいです。障害のあるお客様の中には、高齢の方と同様に免疫力が低下されている方も一定数いらっしゃいます。そのため、コロナ感染症等に対してしっかりと対応して下さっている施設は、安心して利用できる施設でもあります。バリアフリー情報とともに感染症対策に関するウェブサイト等での情報提供が非常に重要と考えます。

また、障害のある方々は、新型コロナウイルス感染症による不利益や不便を障害のない人よりも多く強いられている状況にあるため、ぜひとも障害の個人モデルではなく、障害の社会モデルを理解された上での接遇をお願いしたいと思います。

例としましては、聴覚障害のある方は、マスクを外して口形を見せてほしいと言にくい状況があったり、知覚障害や肢体不自由の方々はフィジカルディスタンスが取りにくいということがございます。

最後に、ユニバーサルデザイン2020行動計画の中で、観光分野における接遇の向上と職員研修のための接遇ガイドライン、マニュアル作成が進められました。全ての人の安心安全な受入れについて、レガシーとして今後も継続して行っていただきたいと考えております。

その他、以降の資料に関しましては、参考情報としての御紹介なので、項目のみ御紹介いたします。インバウンドの関係で、海外からの障害のあるお客様の受入れ、アシスタンスドッグ同伴の受入れ。また、補助犬とペットの違い。そして、接遇事例共有システム構築の御提案です。こちらに関しては、既に航空事業者様が取り組まれている好事例がございますので、接遇サービスの中での差別化する部分だけではなく、共有することで業界全体としてのサービス向上を図っていただきたいと考えます。

以上です。

○玉井座長 橋詰様、ありがとうございました。

それでは、身体障害関係、各意見聴取人の皆様からいただいた貴重な御説明でしたけれども、これにつきまして、各構成員の先生方から御意見や御質問がありましたら、よろしくお願いたします。先ほども申し上げましたように、挙手、お名前と御質問がある場合はどなたにという形でお願いしたいと思っております。よろしくお願いたします。いかがでしょうか。

越智先生。

○越智構成員 東洋大学の越智です。よろしくお願いたします。

貴重な御意見、ありがとうございました。

皆さんの御意見を承りまして、前回、難病の方のお話も伺ったのですが、基本的に障害者差別解消法の中で、その対処をいかに充実させていくのかということなのではないか、第5条とは違う問題なのではないかという印象を持っています。というのも、今、宿泊業に関しては障害者差別解消法の衛生事業者向けのガイドラインがありますし、観光庁にも宿泊施設の障害のある方をお迎えするための接遇マニュアルがあるのですが、残念ながら中身がまだ途中経過的な感じがしていて、こういう事例でこうしたという事例が非常に少ないのです。今、伺って資料を拝見したりする中で、いろいろな気づきがいっぱいあるのですが、そういうヒントをこういうものにどんどん盛り込んでいって対応していければ、ほとんどの問題が解決できるのかなと。

先ほど非常にいい御意見をいただいたと思ったのは、ユニバーサルデザインも含めて、日本が観光立国にしていこうとしたときに、世界のお客様を受け入れるときに、実は世界の基準のほうが非常に進んでいるのです。しかも、非常にユニバーサル対応ができていて施設が多くて、それが当たり前の方が日本にやってきたときに、逆にギャップに驚くケー

スがあって、残念ながらオリンピック・パラリンピックで改善しようとしたところも十分に進んでいないところもありますから、これを機会にそういうものにプラスに使っていくという考え方がどうなのかなと。それで、新しい価値をつくって、宿泊業界もそうですし私たちがそうですし、強い観光をつくっていく、世界の方に喜んでいただけるような観光をつくっていくという観点で見直していったらどうなのかなという部分を非常に強く感じました。

参考までに、実は旅行業界で表彰制度を設けているのですが、先般、2か月前にやった表彰制度のときにグランプリを取ったのが、旅行会社の聴覚障害の方が企画して、聴覚障害者の方を山に連れていくハイキングツアーでした。このツアーは、聴覚障害のお客様からハイキングツアーができないのかという希望があって、聴覚障害のある企画担当者がつくったという例で、選考委員だけでなく会場の参加者も共感したのです。

それから、視覚障害の方に関しても、車の運転をしたいという方が結構いらっしゃって、見えなくても車の運転をするという体感を体験したいという方が随分いらっしゃるのです。茂木の「ツインリンクもてぎ」の協力を得て、車の運転を体験するツアーが行われています。

ですので、大変なところをやらなければいけない、負担だということではなくて、逆にプラスの価値に考えていくという考え方もあるのかなと旅行業界では考えています。最初のうちは、クレームを受けたら怖いという話があるのですが、それをプラス価値に考えていくとビジネスとしても成り立っていくのではないかなというのが、今、私たちが考えていることです。

以上です。

○玉井座長 ありがとうございます。

構成員の先生方も結構御自分の御意見になりますので、もし、構成員の皆様方の御意見に対して意見聴取人の皆様方からそれはというのがありましたら、遠慮なく挙手していただいて御質問いただいて結構だと思います。よろしくお願いします。先生方、いかがでしょうか。

坂元先生、よろしく申し上げます。

○坂元構成員 私は構成員を務めている坂元茂樹です。

どうもありがとうございました。本日のヒアリングで、皆様方から特にホテルや旅館業界に対しまして、障害の特性に配慮する必要性と認識の共有を御意見として頂戴して、大変勉強になりました。

御意見の中にもホテルや旅館へのアクセシビリティの環境整備について様々な具体的な提案がありまして、事業者の方には大変参考になったのではないかと考えています。

越智先生の御意見とほぼ同じなのですけれども、御案内のように、国連の持続可能な開発目標、SDGsでは、国のみではなく、企業が誰一人取り残さないを合い言葉に、2030年に向かって17の国際目標の達成を目指して現在、活動しております。

経産省は、2021年の日本企業の海外でのSDGsの適用プラクティスの報告書を出していますが、今日、皆様いただいた御提言を日本のホテルや旅館などが、ポストコロナ後のインバウンドの活性化に向けて提言を生かしていくことになれば、海外のお客様に対して、国内のSDGsの適用プラクティスに選ばれるという可能性を秘めた御提言であったと思います。

その意味では、SDGs時代の旅館業法というものも一つの視点として必要なのではないかと思います。その意味で、包摂性を改めて旅館業界は考えないといけないのではないかと教えていただいたと思います。どうもありがとうございました。

○玉井座長 ありがとうございます。

ほかの先生方はいかがでしょうか。

櫻田先生、どうぞ。

○櫻田構成員 ありがとうございます。サービス連合の櫻田でございます。

皆様、本日は大変貴重な御意見、御提言ありがとうございました。こちらも気づかされる部分もたくさんあったと思います。

私もホテルの業務に携わっておりますので、そういったことでいけばこれからやっていかななくてはならないことがまだまだたくさんあるのだなと改めて感じておりますので、こういったことに関しましては、やはりガイドラインの充実がさらに求められるのだろうと思っております。

まず、皆さんからお伺いいたしました件に関しましては、越智先生もおっしゃっていましたが、障害者差別解消法のほうで検討されるべきものかなと感じたところであります。そこで整理をするものなのではないかと改めて感じております。

ただ、その一方で、第5条の検討ということで共通して御懸念されているのが、第3項の宿泊施設に余裕がないときに皆さんは触れられていますので、その拡大解釈につながるようなことは、やはりしっかり考えていかななくてはならないのではないかと思います。

今回、こういったことで検討するということですので、特にここが引っかかるころになるとも思いますが、基本的には障害者差別解消法のほうで検討されると思いますけれども、このところも併せて御意見としていただいている部分ですので、拡大解釈につながるような検討をしていく必要があると思われましたので、御意見として申し上げます。

○玉井座長 どうもありがとうございました。

多田構成員、よろしく申し上げます。

○多田構成員 旅館業法改正のまさに渦中の旅館の団体の全旅連の多田でございます。

今回、大変細かい形で具体的な事例も含めていろいろと教えていただきました。我々もこういった問題につきましては、20年前からいろいろと取り組んでいて、有志ではあるのですが部会をつくりまして、八百幾つなのですけれども、会員が自費でお金を出してこういった問題への対応を一生懸命勉強して、自分の宿づくり、そのモットーが全ての人に

優しい宿づくりをしようということで活動し続けております。

そんな中、各種団体さんともお会いすることもございましたし、お話を聞いてしっかり勉強している千葉の事例は我々も見に行かせていただきました。大変すばらしい対応を取っているということで、その仲間も見では増えていく傾向でございます。おっしゃったように、ちょっとしたことが障害者の方の気持ちを助ける行動につながりますし、従業員の教育というのは一番基本なところだと思います。

ある話を聞いたのですが、バスタオルがぶら下がっているところが、普通の人から見れば当たり前の高さですけれども、車椅子の人にとっては高いのだと。そういったことも教えていただいて、そういう方がお泊まりになるときはきちんと手の届くところに置くとか、そういったことは声を聞いて我々もしっかり広めて対応を取らなければいけないし、今日は補助犬の団体の皆さんがおっしゃっていましたが、私も以前、日本は大変ペットとの落差があり過ぎる中、混同して断るケースを聞いて、これはこの業界であってはならないということで、声を大きくしてやっているところでございます。

いずれにしても、全国に多くの仲間がおりますので、そういった事例で届かないところがありましたら、どうぞそういった声を上げていただいて、我々も経営の一つの改善につながっていただければと思っていますところでございます。

今日はありがとうございました。

○玉井座長 多田構成員、ありがとうございました。宿泊受入れ側のトップの方の御発言でございます。

オンラインで御参加の先生方はいかがでしょうか。御意見はございますか。

増田先生、よろしく申し上げます。

○増田構成員 全国消費生活相談員協会の理事長をしています増田と申します。よろしくお願いたします。

今日は詳細な御報告、御意見を伺いまして、大変勉強になり、また私たち自身今後にかかしていかないと強く思ったところです。

やはり拒否できる定義の改正だとか解釈について、非常に不安があるというお話があったので、そこが一番なのだろうと思います。ですので、やはりそこのところは今後利用する側、受入れをする側が共に同じ理解になるような明確なものにしていく必要があると思いました。

また、ホームページづくりであるとか、施設の中の改善を可能であればするということが前提だと思うのですが、それができないケースもあるのだろうと思います。そうしたときに、表示や説明がすごく重要になることだし、これは私の勝手な提案ですが、地域の中全体で受け入れるような、お互いに紹介し合えるような旅館やホテル同士の連携も必要なのかなと思いました。

また、一般の消費者の人たちの理解がないと、幾ら旅館やホテル側が一生懸命やろうと思ってもできないこともあるのだろうと思います。多くの消費者の方が十分に理解してい

ないことがあると思いますので、そういうところをしっかりと私たちの団体も含めて取り組んでいく必要があると思ったところです。

以上です。

○玉井座長 ありがとうございます。

内田先生、いかがでしょうか。

○内田構成員 今日は大変貴重な御意見を聞かせていただきまして、本当にありがとうございました。

私は保健所からの参加でありますけれども、我々はいつもそういったことで公衆衛生上の問題を取り扱っておりますけれども、旅館業法を所管していることもありまして、実際に旅館業の方々との付き合いというのはありますけれども、本当にこれから国際的な競争力をつけていくためにも、今日のお話にあったようなユニバーサルデザインでありますとか、合理的配慮でありますとか、そういったことは本当に十分に取り組んでいかないといけないのだなと認識させられました。今日は本当に勉強になりました。ありがとうございました。

○玉井座長 ありがとうございます。

このパートはまだもう少しお時間がございますので、御意見がございましたらいかがでしょうか。よろしゅうございますか。

もし、意見聴取人の皆様方から何か先生方に御質問というか御意見がございましたら、遠慮なくどうぞ。よろしいですか。

それでは、この辺で身体障害関係のパートを終了したいと思います。意見聴取人の皆様方、お忙しい中、大変ありがとうございました。これでまたパートの転換をしたいと思います。よろしくお祈りします。

○内田構成員 内田ですけれども、この後予定が入っておりますので、ここで中座させていただきます。大変申し訳ございません。

○玉井座長 ありがとうございました。

○溝口課長補佐 事務局でございます。

進行が少し早くなっておりますので、次のパートまで少しお待ちいただければと思います。

(休 憩)

○玉井座長 お待たせしました。

次に、知的障害・精神障害関係団体からの意見聴取に移りたいと思います。

最初に小島様、よろしくお願いいたします。

○小島意見聴取人 このたびはヒアリングの機会をいただきましてありがとうございます。私は一般社団法人全国手をつなぐ育成会連合会の副会長をしております小島幸子と申します。よろしくお願いいたします。

私たち手をつなぐ育成会は、知的障害のある人たちの権利擁護と政策提言を行うために、

全国55の団体が正会員となり、正会員の各団体がそれぞれ役割を担う有機的なつながりを持つ連合体として活動していくことを目的としております。47都道府県育成会と8市の政令指定都市育成会が正会員となっておりまして、全国の育成会に所属する会員は約10万人です。このほか、活動を支えていただくための会員として、賛助会員を募集しております。会員、賛助会員の皆様には機関誌『手をつなぐ』を3万部ほど発行しておりますが、毎年お届けしております。

1番目としまして、旅館業法第5条の宿泊拒否規定についてです。本会としましては、旅館業法第5条の規定をいたずらに拡大解釈することなく、明らかな伝染性疾患である場合を除き、疾病や障害を理由として宿泊拒否がなされないことが重要であると考えております。

あわせて、現状では明示的、暗示的に知的障害者、特にここでは行動上の障害を有する者なのですが、その者たちが旅館などの宿泊をちゅうちょする実態があることを踏まえ、令和3年6月に改正されました障害者差別解消法において、民間事業者についても義務化されることが決まった合理的配慮の提供が十分になされ、知的障害、行動障害のある人や家族が障害のない人と同じように全国の旅館などを利用できることを希望しております。

2つ目としまして、旅館などにおける知的・行動障害者の宿泊の実態についてです。私たちの会が把握する範囲では、旅館などにおいて、知的障害・行動障害を理由として宿泊そのものを拒否する事案はありませんでした。しかしながら、残念なことに宿泊のときに条件がつけられたり、逆に必要な配慮をしてもらえなかったりという事例はあります。これ以下は実際に起きた事例を紹介します。

まず1つ目は、宿泊中に不随意な声が出たことで退去せざるを得なくなった例です。知的障害・行動障害のある人は、一般的な言語コミュニケーションが難しいので、代わりに感情が大きな声で表れるケースがあります。このような場合、大きな声が何回も出てしまっているわけではないにもかかわらず、旅館などの従業員の方からほかのお客様への御迷惑となることは控えてほしいという注意を受けて、結局、客室から出て家族で車の中で一夜を過ごしたという悲しい事例がありました。また、こういう事例が周囲の人に伝わることで、旅館などに泊まることをちゅうちょしている、遠慮しているという知的障害・行動障害のある人や家族がたくさんおります。

2つ目に、入浴時間を深夜に指定された例がありました。チェックインのときに知的障害・行動障害がありますということを旅館などに伝えたところ、大浴場の利用時間を比較的に利用客が少ないと思われる深夜に入ってくださいと指定されまして、そのため、入浴時間や就寝時間に大きな影響を受けた例がありました。また、知的障害・行動障害の人の特性として、自分の中にある1日の行動スケジュールに基づく行動に強くこだわる傾向がありますので、お風呂に入る時間が変わったことで行動が不安定になったというリスクもあります。

3つ目としまして、特性を踏まえた配慮が得られなかった例について御紹介いたします。知的・行動障害の特性として、床を強くどんと踏み鳴らしてしまう行動があります。そうしますと、下の階のお客様に迷惑とならないように1階の部屋に変更をお願いしたところ、空室の有無は不明ですけれども、入室前にもかかわらず変更を断られてしまった事例がありました。

以上、御紹介したほか、知的障害・行動障害であることを告げた際に、その時点ではその人は穏やかに過ごしているのに、本人を確認した上で、旅館などにある掛け軸とか花瓶など高価なものを壊してしまう器物損害のリスクが高いことを注意されたという事例で、嫌な思いをしたケースがあります。

3つ目に、旅館などに期待する知的障害・行動障害の人への配慮についてです。今まで説明したような課題はよく見られますが、多くの知的障害者と家族にとって、旅館などに宿泊することは大きな楽しみであってよい経験になったという意見もあります。知的障害・行動障害に対して、今から御説明するような配慮などが全国的に進むことを私たちは期待しております。

まず1番目に、宿泊の予約時やチェックインのときに必要な配慮を聞き取ってもらうということです。例えば、食事がビュッフェ方式のときに、会場が大人数になりまして不安定になってしまう障害のある人がいるので、食べる分量を客室に持ち帰って食べるような配慮が考えられます。これについては、現在、新型コロナウイルス感染症の拡大を受けて、多くの旅館などで実施されておりました、今後も継続することで食事の問題をクリアできる可能性があります。こうした配慮を宿泊予約時やチェックインのときに聞き取ることをルール化していただけると、安心して宿泊できる知的障害の人は増えるのではないかと考えております。

私の個人的なことですが、私の息子も重度の知的障害で自閉症があるのですが、障害特性で好き嫌い、いわゆる偏食が激しくて、懐石料理などおいしいものが並べられても息子が食べられるものがないのですと説明して、お子様ランチの大人版だったら息子が喜んで食べるのですけれども予約時に私がお願いしましたところ、お子様ランチの大人の量が用意されて、家族で大変うれしい思いをしました。個人的なことを御説明しました。

2番目として、ほかの宿泊のお客様への声かけです。知的障害・行動障害の特性は、常に表れるわけではないのです。実際の状況は、旅館などの従業者の方ではなく、ほかの宿泊されているお客様によってフロントなどに知らされることが多くなっております。その際、例えば、不明瞭なよく分からないような言葉で話していて怖いといった申出があれば、その障害の特性について説明していただき、お客様の不安を払拭するような声かけを私たちは期待しております。

3つ目としまして、旅館などの従業者に対する知的障害の理解の促進です。私たちの会では、外見では分かりにくい知的障害の特性をできるだけ分かりやすく、親しみやすく理解できるようなプログラムを工夫した啓発活動を展開しております。この啓発キャラバン

隊というのは、日本の北から南まで全国に私たち育成会で100近いキャラバン隊があります。知的障害・行動障害の特性を全て網羅したのではなく、決して専門家の先生のような説明ではないのですが、障害理解の一助になると考えております。旅館などにお勤めする人の知的障害理解の取組として活用を御検討いただければと思います。

以上です。ヒアリングの機会をいただきまして、本当にありがとうございました。

○玉井座長 小島様、どうもありがとうございました。

続きまして、大岡様、よろしくお願ひいたします。

○大岡意見聴取人 日本自閉症協会事務局の大岡と申します。本日事務所内からの参加ですので、マスクをしたままで失礼させていただきます。

一般社団法人日本発達障害ネットワークとして、本日参加の機会をいただきましてありがとうございます。私は、代議員という形で参加している者です。もともと日本発達障害ネットワーク、略してJDDネットワークは、当事者団体とか職能団体を含めまして18の正会員と、エリア団体等を含めて加盟団体の会員数は約15万人に達しております。日本自閉症協会はその中で、当初設立の際に中心となって動いたところもありまして、当初JDDネットワークの事務局が自閉症協会の中に置かれたという関係性もございます。そういったところで本日はお話を進めさせていただきます。

まず、日本自閉症協会は、当事者団体として、自閉症児の親の会がもとの会になっております。その中で活動してきているのですけれども、今、小島様がおっしゃったように、自閉症スペクトラムの特性としては、コミュニケーションや社会性に特徴があり、また刺激への過敏が見られる方や逆に刺激に対して鈍感な方がいらっしゃるということが主な特徴となっています。また、外から見えにくい障害ということ。普通にお話もできる方がいらしたりするのですけれども、会話としてのコミュニケーション、キャッチボールの難しさがあります。

そういったところを踏まえまして、今回、お話の機会をいただきましたところで、私たちが直面したところで具体的にお話をさせていただきます。

実は、マスクが着用できないということで、ホテルに宿泊の予約を入れた親御さんがもう一度直前の予約の確認ということでホテルにお電話した際に、感覚過敏があつてマスクの着用が難しいのだということをお伝えしたところ、ホテルからはほかのお客様もいらっしゃることもあつてどうしてもマスクをしてほしい、できないのであれば宿泊については考え直してほしいといったお返事をいただきました。

たまたまその方は自閉症協会の会員でいらしたのですけれども、そういったことを踏まえまして、どこに対して何を言っていけばということがあつたのですけれども、まず、厚労省のほうにも相談をいたしまして、皆様のお手元の資料にも掲載させていただきましたが、ホームページで発達上の障害に関わるマスクの着用の困難性ということにつきまして、感覚過敏があるのでそういった方については御理解をお願いいたしますということが出ました。また、こういったことが出たことで、周辺への理解ですとか、こういったことがあるとい

うことで、宿泊施設や旅館等の方も周りのお客様への理解を深めていただけたのではないかと考えております。

その後、御家族が改めて問い合わせたところ、コロナ禍の中、感染予防対策をしっかりと行いますのでおいでくださいということで、結果的には宿泊につながったということがありました。

私たち日本自閉症協会あるいは発達障害ネットワークでは、いろいろな事業を行っていますが、当事者の方が参加するということでは、多くの宿泊を伴うイベント等も行っております。それは長い歴史を持っておりまして、数十年にわたって行われてきているのですけれども、そういった中で地道に実績を積み上げてきたところ、宿泊施設の方たちの御理解も広がってきています。例えば、事前に自閉症の方が行きますということをお知らせして、その中でお部屋の場所ですとか何か配慮が必要なところについてお願いをしていくことをしてまいりました。また、御本人にも特性に合わせて分かりやすい説明やグッズ等を準備して行うといったことで、これまでのところは大きなトラブルがなく行われているのですけれども、やはりコロナ禍で障害特性のところからの拒否については依然不安はあります。知的障害もいろいろな障害も共通だと思いますが、経験がどうしても狭まりがちな方たちにとって、旅行というのはすごく大事な経験でもありますので、そういった機会をぜひ確保いただければと考えております。

今回、私たちが望むこととしては、障害あるいは障害の特性を理由に断られることがないようにしていただきたいということと、特に自閉症を中心とする発達障害の特性がある場合には、先ほどもお伝えしましたが、言葉を発していても会話の中身が理解できていない場合もありますし、また、初めての場所、初めてのことに對する不安がとても目立つ場合があります。不安が目立った場合、不安の裏返しでいろいろな行動に出てしまうことがあったりするのですけれども、そういったことへの理解、また、先ほどマスクの着用についてお話ししましたが、感覚の過敏性のために困難が生じるといったことについて御理解をいただければと考えております。

また、全国すべての都道府県に自閉症協会がありまして、近くの自閉症協会のほうに、例えばそういった場合にどういった合理的配慮をすればいいのか、あるいはどういったところに気をつければいいのかということとはぜひお声がけをいただければと思います。また、こちらのほうからもJDDnetを含めましてお話をさせていただく機会をいただければ、双方の理解が進み、お互いに困難性が下げられるのではないかと考えております。

今日はお時間をいただき、ありがとうございました。日本自閉症協会からは以上となります。

○玉井座長 大岡様、ありがとうございました。

今日のヒアリング最後になりますけれども、岡田様、よろしく願いいたします。

○岡田意見聴取人 このたびは検討会でのヒアリングの機会をいただきまして、誠にありがとうございます。

私どもの会は精神障害がある人の家族の会になりますので、精神障害からの視点で意見を申し上げたいと思います。

旅館等の宿泊営業者は旅館業法第5条に関わって、新型コロナウイルスの対応の課題として検討されているとお聞きしました。この第5条第1項により、宿泊しようとする利用者が伝染性疾患の確定患者であると判断できる場合には、宿泊を拒否することとなっております。営業者にとって新型コロナウイルスが特措法等にも関連して、一般的な感染症疾病の範囲での運用の困難さがあることは想像できます。

しかしながら、現在の法律の下に運用の在り方を整理し、ガイドライン等で対応できるのではないかとも思っております。どのような対策が行われるにしても、この第5条との兼ね合いで宿泊拒否の拡大解釈や濫用に至らないようにしていただくことを強く求めたいと思います。

実は、新型コロナウイルスに関しまして、精神科病院に入院する陽性患者には医療体制が保障されず、人権も命も守られていない、十分な医療対応が受けられていないでいるという実態が浮かび上がっております。ある精神科医師の言葉を借りれば、多くの地域の精神科病院で身体の病気が起こったときに、患者が受ける治療は精神に障害がない人が受けている治療より明らかに劣っているということです。なぜ一般市民が受けられる治療が精神疾患患者には保障されないのか。しわ寄せのように一番弱い立場の人たちに社会のゆがみが現れていることがよく分かります。

このような傾向のことが旅館業法の営業者やネットカフェなどの場面にも起こり得るのではないかということが頭をよぎることがあります。例えば、受付で精神障害の手帳を提示するなど障害を明らかにして宿泊をするとなったときに、皆さんはその利用者の方を色眼鏡なしで一般のお客様と同じように受け入れられるでしょうか。正直、世の中の誤った事件報道などのステレオタイプの状況が頭に浮かび、何らかの警戒心や恐怖心が生じるのではないかと思います。このことは間接差別や関連差別にも結びつきやすくなります。

多くの精神障害者と言われる人たちは、地域で周囲を気遣いながらひっそりと穏やかに暮らしております。また、元気を取り戻した精神障害者は図書館に出かけたり、仕事を始めたり、恋愛や結婚、子育てをしている人たちもいますが、見た目だけでは分からないので気づかれていないだけなのです。大多数の精神障害者は事件報道から見えるイメージとは全く異なる存在だということを知っていただきたい。これは私たちの切なる願いです。

今回、私たちが危惧いたしますのは、第5条1項のみでなく、2項や3項による宿泊拒否を含めてのことになります。障害者差別解消法等により直接的差別はされにくくなっているかもしれませんが、でも、まだまだ精神障害者に対する偏見は根強く、多くの場合、無知から来る不安が潜在化されています。これにより不穏な客として判断され、満室という理由で拒否されることが起こり得るのです。過去に実際にありました。

また、障害者差別解消法の改正で、被差別的取扱いには、障害当事者だけではなくて家族に対する扱いも含まれるようになりました。障害者であることを表明することは高度な

個人情報です。病気や障害は厄介なこと、手間のかかることに対する表明ではなくて、営業者も利用者もコミュニケーションがよりスムーズになり、快適な宿泊ができるようになるためのことだと思います。

これを妨げるようであれば、メリットはお互いにはないため、とりわけ精神障害者は見た目ではなかなか分かりにくいので、わざわざ申告することはしないでしょう。多分これまで多くの精神障害のある方が開示せずに利用されているのではないかと思います。そのことによって大きな混乱が生じたということは私自身は聞いておりません。

精神障害については、急性期の困る症状を知ることでも大事なのですが、そこにとどまることなく、ホスピタリティを追求することで、一般のお客様と何ら変わらずに宿泊を楽しめることが大前提だということを念頭に置いていただければ幸いです。その上で、新型コロナウイルスに対する対策が、営業者にとっても利用者にとっても安心できる運用として展開されることを切に望みます。

私が1回体験したことなのですが、かなり状態の悪い精神障害と思われる方が宿泊されていて、ホテルの食堂で一緒になったのですが、聞こえていないはずのことが聞こえるような感覚にその方が陥ってしまって、食堂の中をうろろし始めて落ち着かない状態になってしまったのです。

そうしましたら、ホテルマンの方がずっとそこにいらして、どうぞお座りいただいてゆっくりお召し上がりくださいと声をおかけになって、落ち着かなかった方の前に落ちて座られて、周りの視野を遮断するような角度でお座りになったのです。とても紳士的にお客様に対して対応されたことで、御本人がとても落ち着いてお食事を終えて、最後は食器も全部片づけてごみも処理してお帰りになるという光景を見たことがあります。やはり一人のお客様として普通に冷静に対応していただければ、そんなふうになるというので、ホテルマンはすばらしいなと感動して拝見した記憶がございます。

そんなふうに、いろいろなことが生じたとしても一人のお客様として冷静に対応していただけることで、双方が安心していい時間を過ごせるのではないかとということもお伝えしたかったのでお話ししてみました。

私からは以上になります。ありがとうございました。

○玉井座長 岡田様、施設側のすばらしい話も交えてありがとうございました。

それでは、知的障害・精神障害関係のお3方からの御説明につきまして、各先生方から御意見等ございましたら、また挙手によりお願いしたいと思います。よろしく願いいたします。

遠藤先生、よろしく申し上げます。

○遠藤構成員 ありがとうございました。

1点、私が聞き逃したのかもしれないのですが、大岡様に伺いたいのですが、御家族の方がどうしてもマスクができないのでそれでもいいかと言ったら、最初はホテルのほうは丁寧に断られたのだけれども、その後、謝罪とともにきちんと頑張りますという言

葉を事例としてお話しいただいたのですが、これは御家族の方のほうから厚生労働省のホームページを見てくださいという御説明をなさったのか、あるいはホテル側が自主的にきちんと勉強されたというか、認識を新たにされてそういう返事が来たのでしょうか。それを確認の意味で教えてください。

○玉井座長 大岡様、よろしくお願ひいたします。

○大岡意見聴取人 ありがとうございます。

こちらは、ホテルの一番上の責任者の方が直接御対応いただきホテルのほうできちんと受け止めていただいたという結果になります。このマスクの着用がホームページに上がったのは、実は宿泊が終わられてからという時差があったのですが、具体的にはホテルのほうの御対応をいただいたということになります。

○玉井座長 遠藤先生、よろしゅうございますか。

○遠藤構成員 ありがとうございます。

○玉井座長 ホテル側の対応という視点で何とかクリアできたという形ですね。ありがとうございます。

ほかの先生方、いかがでしょうか。よろしゅうございますか。オンラインの増田先生もよろしいですか。

ありがとうございます。

この辺で知的障害・精神障害関係のパートを終了したいと思います。お忙しい中、聴取人の皆様方、ありがとうございます。

それでは、前回、今回の検討会にて患者団体・障害者団体からのヒアリングは一通り終了いたしました。構成員の先生方には、御協力いただきありがとうございます。

各団体からは旅館業法の見直しやその他の点も含め、多岐にわたるいろいろな意見をいただきました。事務局においては、次回を11月8日に予定しておりますが、以降の具体的な議論に資するよう、これらの意見や論点を整理した資料の作成をお願いしたいと思います。

また、これまで宿題となっている事項についても準備ができ次第、この検討会に返していただくようお願いしたいと思います。

それでは、時間もそろそろですけれども、最後に全体を通して今日のヒアリング等に関して、先生方から御意見がありましたらお願いしたいと思います。

三浦先生、お願いします。

○三浦構成員 構成員の三浦です。

今日と前回の障害者団体の方の話を伺っていると、越智さんと同じなのですが、障害者差別解消法の対応の問題でまだまだ旅館・ホテル側が研さんを積んでいただく必要があると感じました。基本的には旅館業法第5条の問題ではないように思います。

私は、日常的に旅館・ホテル業のいわゆるハードクレーマーへの対応の指導、相談を受けていて、それが一般化できないことは分かっているのですが、旅館・ホテルの方は本当

に忍耐強く対応されて、本当にできるだけ受け入れようという姿勢は間違いなくあるのです。

私が思うのは、障害者団体の方たちは旅館業法第5条があることによって自分たちは守られているとお思いになっているのだろうと思うのですが、実態は、旅館・ホテル業の人たちは、そういうことがなくても基本的な営業姿勢としてウエルカムという姿勢があるのと、今はSNSのレーティングシステムがかなり厳しいので、それがかなりハードクレーマーに利用されている部分もあるのですが、差別的な扱いというか強い態度に出してしまうと、SNSでブログなどに書かれてしまふとなかなか防ぎようがないということで、そういう意味で、私は第5条を削除しても大丈夫ではないかと思っではいるのです。

ですが、今日と前回の障害者団体の方たちの話を伺っていると、多分障害者の方たちはそういう実態ではなくて、旅館業法第5条があるおかげで、自分たちは差別されてはいるけれども、それほど多くないとお考えになっている部分があるようなので、法改正に当たってその辺のところを配慮しないと、障害者の方たちが不安に思ってしまうと、かえって旅館ホテル業にとっても不利益なので、そういったところの配慮をどういうふうにするかというのが課題として残ったかなというのが私の感想です。

○玉井座長 ありがとうございます。

最後に、座長として一言。

2回にわたって、当初はコロナの問題を宿泊施設側がどのように対処すれば良いのかとヒアリングをしたのですが、一つ一つがなるほど、もっともだ、というのが実感です。

法的に第5条をどうするかという問題と、もう一方で、宿泊施設側のサービス、ホスピタリティという社員教育から人権問題をきちんすれば、その中でかなりものが解決していくのではないかという印象を受けました。

ただ、これを実際に法的な問題とどういうふうに整理していくかは非常に難しいと思いますけれども、次回以降、ぜひ先生方の御意見を含めて活発な議論をしていきたいと思えます。

それでは、ちょうど時間になりましたので、事務局にお返しいたします。

○溝口課長補佐 事務局でございます。

本日も活発な御審議をいただきまして、ありがとうございます。また、長時間にわたりまして構成員の方及び意見聴取人の方々は御協力をいただきありがとうございました。

先ほど座長から御指示のありました資料につきましては、次回に向けて準備をさせていただきます。

本日の議事録ですが、原稿ができ次第、各構成員及び意見聴取人の方に送付・確認いただいた上で、厚生労働省のホームページに公表させていただきたいと考えておりますので、併せてよろしくお願ひいたします。

次回の検討会は、11月8日の15時半から、場所は前回のAP虎ノ門に戻り、開催予定です。

その他詳細につきましては、事務局より追って御連絡を申し上げます。

以上をもちまして、第4回「旅館業法の見直しに係る検討会」を終了いたします。本日は、お忙しいところ御参集いただき、また長時間の会議に対応ををいただきましてありがとうございました。