

2023-9-5 第2回改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会

○小野課長補佐 定刻となりましたので、ただいまより、第2回「改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会」を開催いたします。

構成員の皆様方におかれましては、御多忙のところ、お集まりいただきまして、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、一部の構成員はオンラインでの参加となっております。

ペーパーレス化の取組として、資料は原則として、タブレットで御覧いただきたく存じますが、操作等で御不明点や紙による資料の御希望等がございましたら、適宜事務局までお申しつけください。

また、本日の会議は、あらかじめ傍聴を希望された方を対象に音声及び手話通訳の配信を行っておりますので、御発言の際は、マイクを近づけていただいた上で、お名前を名乗って、できるだけ大きな声で発言いただき、発言時はマイクを御使用いただき、発言されない際はマイクを切るよう、御協力をお願いいたします。

傍聴される方におかれましては、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。

続きまして、本日の出席状況について、御報告いたします。

会場での御出席が、石原構成員、遠藤構成員、越智構成員、尾上構成員、掛江構成員、亀岡構成員、清水構成員、玉井座長、永山構成員。三浦構成員については、会場での御出席ですが、遅れての参加となります。オンラインでの御出席が、阿部構成員、釜菴構成員、櫻田構成員、徳田構成員、中澤構成員、増田構成員となっております。藤田構成員については、遅れてオンラインでの御出席と伺っております。また、坂元構成員につきましては、本日、御欠席となっております。また、國分構成員の代理として、福島県保健福祉部の玉川次長に御出席いただいております。

次に、本日の資料の確認をさせていただきます。

議事次第に記載のとおり、資料を用意しておりますが、過不足等がありましたら、事務局にお申しつけください。

なお、ここで、併せて、本検討会の設置に関して、事務局より、御報告させていただきます。

9月1日付で厚生労働省内の組織再編があったことに伴い、本検討会について、厚生労働省健康・生活衛生局長が開催するものとなりました。つきましては、会議に先立ちまして、健康・生活衛生局長の大坪より、一言、御挨拶を申し上げます。

○大坪局長 皆様、改めまして、こんにちは。

このたび、この9月に組織の変更がございまして、今まで「健康局」であったものが「健康・生活衛生局」という長い局名になりまして、今まで医薬の下にありました生活衛生部

門、規制の部分が、健康局に移管されております。その関係で、この検討会も、これまで生活衛生・食品安全審議官の主催の下で行われておりましたものが、健康・生活衛生局長の主催という形に変更になりましたので、一言、御挨拶をと思っております。

検討会の趣旨や目的が何か変わったわけではございませんので、今回は第2回で、既に第1回が開催されており、その後にも3回ほどワーキングで丁寧に御議論を進めていただいていると承知をしておりますけれども、引き続き、御知見や専門的な御経験をここに共有していただいて、よりよい制度の施行に向けて準備を進めていけますように、お力をお貸しいただければと思っております。

オンラインの先生方におかれましても、本日もお時間をいただきまして、誠にありがとうございます。

どうぞよろしく願いいたします。

○小野課長補佐　なお、大変恐縮でございますが、大坪局長につきましては、公務のため、途中で退席させていただく予定でございますので、あらかじめ御承知おきいただけますと幸いです。

それでは、この後の進行は玉井座長にお願いしたいと思います。

○玉井座長　皆さん、改めまして、玉井でございます。

8月に開催されましたヒアリングでは、大変お暑い中、また、御多忙の中、各構成員の先生方に御参加いただき、ありがとうございました。

それでは、本日の議事に入りたいと思います。

まず初めに、次第の2「ワーキンググループで聴取した意見の共有」について、事務局より、資料1の御説明をお願いしたいと思います。

よろしく願いいたします。

○竹中課長補佐　事務局の竹中でございます。

資料1を御覧ください。

まず、8月に3回にわたって行ったワーキンググループの意見聴取の概要でございます。時間の都合上、各団体の御意見を幾つかかいつまんで共有します。詳しくは、参考資料6の意見書も併せて御確認いただけますと幸いです。

1ページ目でございます。まず、それぞれのページの構成について、お話しします。黒字の部分については、各団体から表明いただいた御意見の概要、赤字につきましては、ワーキンググループ当日の質疑応答や補足説明等を入れております。このうち、括弧書きの部分が構成員の皆様からの御質問部分であります。まず、この1ページ目で全日本ろうあ連盟さんのことを書いております。

2ページ目を御覧いただきたいと思いますが、左側の1. で愛知の宿泊拒否の事例があったこと、右下のほう、4. の黒ポツのところではありますが、2018年、熱海市の宿泊施設において、火災発生時に聞こえない人に知らせる設備がないことが一因で宿泊を拒否した事例があったということでございます。

3 ページ目を御覧ください。日本身体障害者団体連合会でございます。

4 ページ目を御覧ください。下のほうのポツであります。利用者側のプライバシーの問題について質問があったときに、下から2行目のところ、予約をする際に、お互い、建設的対話を通し、自らの障害特性について宿泊施設に伝えることも必要かと思うという御発言もございました。

5 ページ目を御覧ください。全国脊髄損傷者連合会で、1. の下から2行目辺りからになります。たとえ同行者であっても、濃厚接触者に該当しないことが明確であれば、基本的には協力要請の対象とする必要はないという御発言がございました。

8 ページ目を御覧ください。日本補助犬情報センターですが、左側の下、4. であります。業界全体として接遇事例の共有を行うシステムを構築し、好事例や困った事例を共有してはどうかということでもございました。

9 ページ目でございます。全国精神保健福祉会連合会でございますが、左の上から2つ目のポツであります。精神障害者が宿泊拒否にあった事例として、精神障害者手帳を提示した女性が、ホテル側に事前に連絡していたにもかかわらず、チェックイン時に安全上の理由で宿泊を断られたということでもございました。

続いて、11ページ目を御覧ください。全国児童発達支援協議会であります。右下のところ、そのほか、障害の特性に応じた課題があり、それに応じた配慮があるとありがたいということでもありました。

13ページ目を御覧ください。日本認知症本人ワーキンググループでありまして、1つ目の黒丸の2. 1人で宿泊する認知症の人を拒否しないでほしいということでもありました。

14ページ目を御覧ください。全国手をつなぐ育成会連合会さんであります。左の上から3つ目のところ。障害者差別解消法における合理的配慮の提供と建設的対話は基本的に一体不可分であり、万に一つもそのプロセスが「従業員を長時間にわたって拘束」などと混同されてはならないということでもございました。

15ページ目を御覧ください。らい予防法違憲国家賠償訴訟瀬戸内弁護団は、4団体連名意見書でご説明いただきました。

16ページ目を御覧ください。その中で、左上の5. i. で「当該者」とあるのは宿泊者であります。「同号」とは特定感染症の患者等ですが、宿泊者がそれに該当するかどうかを確認するために必要な事項として厚生労働省令で定めるものという部分に関しましては、黒ポツの2行目、最後のほう、医師の診断結果以外の方法、括弧書きの中では抗原検査キットなどということですが、そういったものを認めなければならないとか、ii. の黒ポツのところではありますが、口頭報告は、「やむを得ない場合」に限定するのではなく、書面・電磁的方法と同様、宿泊客が任意に選択できる方法とすべきということでもありました。

19ページ目を御覧ください。ここからは、ハンセン病違憲国家賠償訴訟全国原告団協議会でございます。

21ページ目を御覧いただきたいと思います。左の上から5パラグラフ目辺りでありませけれども、法律によって差別が行われ、法律によって人権が侵されるようなことがあっては断じてなりません、法の運営に当たっては、提出してあります意見書に沿った法の運営に向けて徹底した議論がなされることを強く申し入れるものでありますと、いうことでありました。

22ページ目を御覧ください。認知症の人と家族の会であります。左上の1. の1つ目の黒ポツであります。マスクや手洗いへの理解が困難とか、2つ目の黒ポツのように、症状を自覚し他者に伝えることが難しいということでありました。

23ページ目であります。全国がん患者団体連合会であります。

24ページ目であります。右側のワーキンググループにおける発言要旨、一番上の下から2行目の辺りです。同行者までその対象者に含めるのは過剰という理解ももつともであるという御発言がありました。

25ページ目であります。全国「精神病」者集団です。

27ページ目を御覧ください。左側の2つ目の黒ポツであります。下から6行目の最後のほう、精神障害の症状や特性を言い表すのは難しいので、少なくとも精神障害があると伝えた場合は威圧的言動があると感じた場合も宿泊拒否事由に当たらないように担保してもらうとともに、ヘルプマーク等の外形的に意思表示している人についても、宿泊拒否事由に当たらないよう担保してほしいということでありました。

28ページ目を御覧ください。日本発達障害ネットワークであります。左側の下のほう、黒ポツの中で、公共交通事業者に向けた接遇ガイドラインについて御紹介があり、それについて、右側の発言要旨の2つ目の黒ポツ、ガイドラインの作成についてというところで、様々な障害者団体が参加して要望してまとめたものということでありました。

29ページ目でございます。日本自閉症協会であります。右側のマル4、最後のただし書きのところ、宿泊予約をする際に事前に申告が必要であるとするのは、障害を理由とした不当な差別的取扱いになると考えるということでありました。

30ページ目を御覧ください。右側の2つ目の黒ポツのところ、(2)と書いてあるところの下から2行目、障害特性から生じている要求については、合理的配慮に限らず対象外とすべきということでありました。

31ページ目でございます。左側の上から2つ目の黒ポツ、最後の3行になりますが、「言動が著しく異常」や「挙動不審」のように、営業者の主観的な判断基準によって宿泊拒否事由としている条例については、法5条2項の趣旨に背馳することを留意すべきということでありました。

33ページ目を御覧ください。全日本難聴者・中途失聴者団体連合会でございます。右側、下から2つ目の黒ポツであります。自分に障害があることを知られたくない、申し出たくない、我慢してしまう人もいます。言わない人が悪いと思わないで、基礎的環境整備として初めから満足できるサービスを提供してほしいということでありました。

34ページ目でございます。日本視覚障害者団体連合でございます。下から3つ目、2.と書いているところであります。従業員の研修等は、旅館等の施設に入居する店舗等も対象とし、指導を徹底することということでもあります。これに関連して、右側の発言要旨の1つ目の黒ボツ、下から4行目の途中ぐらいからであります。宿泊施設の場合、施設内の店舗が宿泊施設の一部と見えることから、店舗の貸出しをしている施設側の方からもそういった形で働きかけをしていただければと思い、この要望を出しているということでありました。

35ページ目が、日本障害者協議会であります。

36ページ目でございます。右側、5.の下から3行目のところですが、事例収集の窓口となる都道府県の部局は、旅館業分野での障害者差別についての相談・助言・情報提供を行い、事業者と障害のある宿泊者の双方を支援すべきであるということでありました。

38ページ目を御覧ください。日本肝臓病患者団体協議会・全国B型肝炎訴訟原告団・弁護団であります。右側の1つ目の黒ボツ、1パラグラフ目の最後の2行であります。感染成立の3要素については研修をすべきということでありました。

40ページ目を御覧ください。ふれいす東京です。左側の1.の上から4行目、求められる予防策が疾患ごとに変わることを前提にする必要があるということでありました。

42ページ目を御覧ください。東京HIV訴訟原告団・大阪HIV訴訟原告団であります。

43ページ目であります。ワーキンググループにおける発言要旨、左側の1行目でありませぬ。業界の方が判断する環境についての責任はあくまで行政のほうにあるべきということでありました。

44ページ目であります。薬害肝炎全国原告団・薬害肝炎全国弁護団であります。

45ページ目を御覧ください。左側、45ページ目の下から2パラグラフの「なお」と始まっているところでありますが、営業者が取得した病歴をどのように記録するのか、その記録はどのように保管するのか、その記録にアクセスできる者は誰かなど、個人情報管理には最善の注意を払うべきということでありました。

46ページ目を御覧ください。全国盲ろう者協会であります。

少し飛びまして、49ページ目を御覧いただきたいと思ひます。最後、4.の1つ目のボツであります。一番大事なことは、事業者と障害者がどこまで対応が可能であるかということを確認し合いながら互いにできることを見いだすことだと考えますということでありました。

説明は、以上でございます。

○玉井座長 ありがとうございます。

この後は、関係団体からの御意見を踏まえて、政省令・指針案の御議論をいただく予定です。その前に、今事務局から御説明があったワーキンググループで聴取した関係団体からの御意見について、あらかじめ構成員の皆様から特段の補足や御質問等があれば、お願いしたいと思ひます。御発言は、いつものとおり、挙手の上、私から指名させていただきます。

ますので、お名前を名乗った上で御発言いただきたいと思います。よろしく願いいたします。

清水構成員、お願いします。

○清水構成員 全日本ホテル連盟の清水と申します。

障害者団体の皆様から、いろいろな御事情、また、御説明をいただいた件につきまして、私どものホテルや旅館で宿泊を断られた事例がいろいろと出てきたわけなのですけれども、断られたという事実があったのだらうと思いますが、例えば、私どものホテルでも、ハンセン病の患者さんを受け入れたことはありますし、車椅子のお客様も受け入れています。どのぐらいの割合でそういった断るといえることがあったのか、何%ぐらいかといったことは、何かデータとしてはありますでしょうか。

○玉井座長 事務局、いかがでしょうか。そういうデータはお取りになっていませんか。

○竹中課長補佐 今御指摘いただいたようなデータは、今、手元にはございません。

○玉井座長 逆に、宿泊施設団体さんでそういう情報は特にはないですか。

○清水構成員 逐一は集めていないです。

○玉井座長 分かりました。

○清水構成員 続いて、例えば、今御説明いただいた中にも出てきていたのですけれども、事前に、「こういったことはできますか」と、例えば、「車椅子でトイレに入れますか」とか、いろいろなことを御確認いただければ、ほとんどの問題は解決するのではないかと私は思います。例えば、私どもの全日本ホテル連盟は、ビジネスホテルが主流でございます。したがって、バスルームはユニットバスがほとんどなので、間口が狭くて、段差があるのです。そうしたところでなかなか車椅子のお客様に対応しづらいというところがありますので、そういったことも含めて、ぜひ事前に確認することをお勧めするように各障害者団体の皆さんにおっしゃっていただければ、かなりスムーズに宿泊できるかと思えます。

ありがとうございました。

○玉井座長 ありがとうございました。

宿泊施設によってかなりタイプが違うということで、事前にそういう確認をしていただければ、かなりのものが防げるのではないかという御意見でございました。

ほかにいかがでしょうか。

藤田構成員、よろしく願いいたします。

○藤田構成員 ありがとうございます。

全国保健所長会から参加をしております、長崎県の藤田と申します。よろしく願いいたします。

先日、メールで送っていただきました徳田構成員の御意見について、よろしいでしょうか。

○竹中課長補佐 藤田構成員、申し訳ございません。今お話しいただいているのは、次の

論点に関わるような話であれば、次の資料の説明の後のほうがよろしいかと思えます。

○藤田構成員 分かりました。すみません。

ありがとうございます。

○玉井座長 すみません。

先ほど事務局から御説明のあったワーキンググループのヒアリングに関して、何か補足説明的なものや御意見があればお願いしたいと思いますが、よろしゅうございますか。

それでは、次に移りたいと思います。次第の3「政省令及び指針（案）について」及び次第の4「今後の対応方針（案）について」に入りたいと思います。

事務局より、資料2～3の御説明をお願いしたいと思います。

よろしく申し上げます。

○竹中課長補佐 事務局の竹中でございます。

資料2を御覧ください。政省令事項案のたたき台でございます。これは、次の指針案のたたき台と併せまして、第1回の検討会、3回にわたるワーキンググループ、法案審議などを踏まえまして、事務局でたたき台として作成しているものでございます。右上の米印でも書かせていただいておりますが、この政省令事項案につきましては、法制上の審査の過程においても修正される場合があるということで、御承知いただければと思います。

まず、この構成であります。一番左側が、法律、つまり、改正旅館業法でありまして、真ん中が政令、右が省令でございます。まず、法律の4条の2が協力の求めの規定でございます。1項の1号で、下線を引いておりますが、政令で定める者と書いてあります。要は、客室待機などの協力を求めることができる対象で、政令でどういった方を定めるということでもあります。こちらについては、真ん中の政令の欄を御覧いただきたいと思えます。まず、マル1で法定の特定感染症の症状を呈している者のほか、マル2のように特定感染症にかかっていると疑うに足りる正当な理由のある者と書いてあります。こちらは、コロナでいえば「濃厚接触者」と言われているような方々を想定したものです。法案審議の中では、これらのほかに同行者も答弁をしたことがございましたが、意見聴取も踏まえまして、そういった記載はしておりません。続いて、左側の欄のイであります。上から3行目の真ん中辺り、当該者、つまり、宿泊者が、同号、つまり、特定感染症の患者等に該当するかどうかを確認するために、必要な事項として厚生労働省令で定めるものでございます。一番右の省令の欄であります。まず、マル1のように、法定の医師の診断の結果のほか、マル2のように、特定感染症の症状を呈している者にあつては、当該症状が特定感染症以外によるものであることの根拠となる事項と記載しています。なお、ご意見の中には、抗原検査キットの陰性の結果を認めるべきとの御意見もございましたが、法案審議の中でも答弁がありましたように、感染症法との整合性を図る運用をする方向で考えております。続いて、そのすぐ下の矢印であります。報告の方法に関して、厚生労働省令で定めるところと書いてありますが、書面または電磁的方法と書いて、やむを得ない場合は口頭としております。その次に、また左の法律の欄を御覧いただきますと、ロの下から2行

目、必要な協力として政令で定めるものと書いております。こちらについて、真ん中の政令の欄であります、法案審議でも答弁があった客室等での待機のほか、1つ飛びまして、健康状態等の確認、発生した特定感染症に応じて感染症法等において感染防止対策として求められた措置に即するものとして指針で定めるものとしております。これらのほか、第1回検討会でも御指摘があったことを踏まえまして、同じ矢印の上から2行目のところ、関係者、つまり、保健所等を想定していますが、関係者に対する感染防止に必要な情報として、省令で定めるものの提出としておりまして、この省令でどういったものを定めるかはその右の欄に記載しているところであります。要は、マル1の例で申し上げれば、保健所などに対して、宿泊者御自身がその症状を呈している方に当たるといった情報を提出するという想定しているものであります。

2ページ目を御覧いただきたいと思っております。また左側の法律の欄を御覧いただきたいと思っておりますが、ここで2号と書いていまして、「特定感染症の患者等」と書いた後に、括弧書きの中で、その定義を入れております。この中の下から5行目の真ん中辺りから、宿泊することにより旅館業の施設において特定感染症を蔓延させるおそれがほとんどないものとして厚生労働省令で定める者を除くとしております。この省令で何を定めるかについては、一番右側の欄であります、発生した特定感染症を人に感染させるおそれがほとんどないと医師が診断した者ということで、例えば、退院基準を満たした結核患者などを想定しているものであります。続いて、また左の法律の欄であります。3号と書いていまして、前2号に掲げるもの以外の者ということで、要は、症状を呈していないような方々を想定していますが、体温その他の健康状態その他厚生労働省令で定める事項の確認の求めと書いています。この省令で何を定めるかは、一番右を省令の欄を御覧いただきたいと思っておりますが、その特定感染症が現に発生している地域での滞在の有無、媒介動物との接触の有無、特定感染症の患者等との接触の有無、特定感染症にかかっていると疑うに足りる正当な理由のある者に該当するかどうかを確認するために必要な情報としております。最後の項目につきましては、保健所から濃厚接触者などと判断されたかどうかの自己申告を想定しているものであります。続いて、左側の欄であります、また、同じ3号の最後の行で、政令で定めるものということで、協力の内容について、真ん中の欄を御覧いただきたいと思っております。政令で定めるものは、ここでは、健康状態等の確認とか、もろもろを書いていまして、要は、先ほどの症状を呈している方々とは違って、客室待機や関係者への情報の提供がないということであります。続いて、また左側、第2項であります。特定感染症国内発生期間について、2つ下の行のところ括弧書きで入れていますが、期間の特例について定めたものです。特定感染症のうち国内に常在すると認められる感染症として政令で定めるものについては、真ん中の欄のように、結核を想定していますが、これにあっては、政令で定める期間ということで、真ん中の欄を御覧いただきますと、通常時とは異なる措置を講ずる必要があるとする期間としております。

3ページ目を御覧いただきたいと思っております。一番上で書いているものは、5条の1項3

号ですが、カスタマーハラスメント関係の規定で、省令で何を定めるかということについては、右側の欄でございます。まず、以下のいずれかに該当するものであって、ほかの宿泊者に対する宿泊に関するサービスの提供を著しく阻害するおそれのあるものであります。マル1であります。方法に関するものを書いておまして、粗野または乱暴な言動を交える方法その他の従業者の心身に著しい負担を与え、または、そのおそれがある方法による要求、括弧書きを入れておまして、当該行為が合理的な理由を欠くものに限るとしてあります。それに加えて、それによって業務の遂行に通常必要とされる以上の業務量を要することとなるものその他のその実施に伴う負担が過重であるものとして書いてあります。続いて、マル2は内容面のものであります。宿泊料の減額、その他の対応をすることが容易でない事項の要求です。括弧書きで、宿泊に関して障害者差別解消法の社会的障壁の除去を求める場合を除くということを書いておきます。続いて、その下、改正法附則に関して、宿泊拒否事由の関係で、記録の方法について省令落としがされておりますが、右側の欄であります。まず、第1号、第3号と書いていますのは、宿泊拒否事由の中で改正法で改正もしくは新設した号のことであります。これに掲げる場合ごとに、宿泊を拒んだ理由などに関する記録を文書や電磁的記録を用いて作成し、当該記録を作成した日から3年間保存する方法としておきます。

続いて、資料3を御覧いただきたいと思いますが、指針案のたたき台であります。

目次で書いておきますのは、第1回の資料4、1ページで書いたような構成に沿うようにしたものでございます。

まず、1ページ目の「はじめに」を御覧いただきたいと思いますが、1つ目の丸で書いていますのは、旅館業法の目的規定ということで入れておきます。6行目、最後のほうでもありますが、公衆衛生及び国民生活の向上に寄与することを目的としているということで、確認的に入れておきます。8行目からは、2ポツで、宿泊拒否制限を入れている趣旨などを記載しております。続いて、15行目は、改正方法の経緯について、るる述べているものでございます。

2ページ目を御覧いただきたいと思いますが、5行目、この改正法施行に当たっては、15行目で書いているように、最後のほう、患者等や障害者等に対する差別防止が徹底されることが必要であると書いてあります。続いて、37行目でありましたが、法4条の2、つまり、協力の求めや、5条、つまり、宿泊拒否制限の規定につきましては、40行目で書いていますように、基本的人権を最大限尊重し、旅館業が国民生活において果たしている重要な役割に鑑みて、これらの規定を必要な最小限度においてのみ適用すべきと記載しています。

3ページ目であります。2行目、このような前提の下、宿泊者や従業員の安全確保も含めて、適切な施設運営が行えるようにする観点から、10行目、旅館業の営業者が適切に対応するための指針を策定するというので、この指針案をつくるものであります。12行目、これの最後のほう、特定感染症は、括弧を除きまして、感染症ごとに、症状や症例定義、対策等が異なるため、特定感染症の国内発生時に発生した特定感染症に応じて、具体的な

基準等を速やかに示すこととし、本指針においては、特定感染症に共通する内容を記載しているとしています。20行目、本指針において「障害者」とは障害者差別解消法に規定する障害者として書いていると書いています。35行目からは、協力の求めなどについて書いていて、36行目からは、この特定感染症の定義や趣旨ということで書いています。

ここは割愛しまして、5ページ目を御覧いただきたいと思います。7行目、(2)の協力の求めに関してであります。すぐ下を書いてある四角囲みは、法律の条文を入れていますが、割愛させていただきます。

7ページ目を御覧いただきますと、3行目から、協力の求め全体に言えることを書いております。これらのうち、10行目、最後のほう、協力の求めについては、宿泊しようとする者の置かれている状況等を十分に踏まえた上で、協力の必要性及び内容を判断する必要があることとしております。また、14行目のように、協力の求めについて、事実上の強制にわたるような求めをすべきではないことなどを書いております。20行目からは、マル1、協力の求めの対象者ということで書いています。まず、27行目から、マルAからマルDと書いていますが、この指針では、マルAは、特定感染症の症状を呈している者で、以下、「有症状者」と書いています。マルBのところでは、特定感染症にかかっていると疑うに足りる正当な理由のある者で、これらを総称して「接触者等」と言っています。要は、先ほども申し上げたように、「濃厚接触者」とコロナのときに言われていたものですが、「濃厚接触者」という呼び名自体はコロナ特有のもので、「接種者等」という略称を置いているものでございます。続いて、この接触者等については、32行目でも書いていまして、この対象となる特定感染症の性質に照らして、都道府県等、つまり、保健所を想定していますが、「特定感染症にかかっていると疑うに足りる正当な理由のある者」と判断した者を指すということで書いています。続いて、35行目、特定感染症の患者等をマルCと書いていますが、これは次のいずれかに該当するものをいうと言っています。

8ページ目の3行目であります。特定感染症の患者ということで書いていますが、4行目の※書きで書いていますように、医師の確定診断のあった者をいい、医師の診断結果を申告すれば、診断書の提示までなくとも、特定感染症の患者とするとしています。その他に、9行目、この患者とみなされる者、22行目、新感染症の所見がある者、これらで、マルCの患者等を構成しているものであります。

9ページ目を御覧いただきますと、3行目、マル2の協力の求めの内容であります。このページは、その概要を指しております。

10ページ目を御覧いただきまして、11行目から、協力の求め各論であります。まず、報告の求めの関係であります。12行目から書いている内容は、省令案で御覧いただいたような内容であります。23行目の最後のように、マルC患者等であるかどうかを確認するため、17行目の医師の診断の結果や18行目のような特定感染症以外によるものであることの根拠となる事項を確認するということであります。23行目は、報告の方法について書いていますが、旅館業の施設において集団感染が発生した際には、感染源及び感染経路の特

定において、発熱等の症状を呈していた時期や原因等の情報が正確であることが迅速かつ的確な対策につながるということで、報告は口頭ではなくて書面や電磁的方法で報告を受けるものとしています。

11ページ目の23行目であります。ここからは、報告の求めの中の各論で、医師の診断の結果の関係であります。

12ページ目を御覧いただきますと、8行目、適切な医療機関を営業者から知らせるなどの支援を行うことが望ましいとしているほか、12行目のように、関係者との連携を確保することが望ましいとしています。27行目、医師の診断を受けることを強制できるものではないとしています。

13ページ目の7行目から、この症状が特定感染症以外によるものであることの根拠となる事項であります。34行目を御覧いただきますと、真ん中辺り、特定感染症以外の症状について報告を求めることができるが、要因として報告を求めることができる範囲は、特定感染症以外の疾病や予防接種の副作用などの大まかな区分に限られるとしています。

ただ、14ページ目の2行目で書いていますように、宿泊しようとする者が、症状は特定感染症以外によるが、プライバシーの観点から、そうした区分のいずれに当てはまるかも伝えたくないとおっしゃる場合も考えられます。この場合、7行目でも書いていますように、症状が特定感染症以外により生じたものであると自己申告する場合は、仮に当該者が特定感染症の患者等であった場合を想定し、ほかの宿泊者や従業員に感染させないように宿泊することへの協力を求めた上で、それ以上の報告は求めずに宿泊を認めることと書いています。16行目、客室待機機に関して、23行目のように、客室等での待機を求めた宿泊者に必要が生じた場合には、客室等から出ることを認める必要があるとしています。また、29行目のように、客室等での待機を求めた宿泊者が障害者である場合には、15ページ目の2行目でも書いていますように、障害の特性に応じた配慮を行うことが求められるとしています。

7行目、健康状態等の確認であります。15行目、健康状態の確認については、その次の行、体温を測定するとともに、健康に関するセルフチェックシートなどでチェックイン時などに宿泊しようとする者に記入を求めることが考えられるとしています。

16ページ目、1行目、その他の感染対策であります。16行目、その他の感染対策については、場面に応じたせきエチケット、手指消毒・手洗いなどが考えられるとした上で、1行飛んで、政府によって国民に推奨されている感染対策と整合性を保つこととしています。21行目、必要な情報の提出に関して、17ページ目の1行目で書いていますように、都道府県、つまり、保健所などを想定していますが、そういったものに対して、特定感染症の症状の有無の情報の提供とかを想定したものであります。

続いて、38行目。マル3、協力の求めができる期間についてであります。

18ページ目を御覧いただきますと、2行目の最後のほう、これらの期間について、厚生労働省から旅館業の営業者や国民に対し、ホームページや通知等によって速やかに周知を

行っていくとしています。

19ページ目の24行目、マル4、協力の求めに応じない正当な理由等であります。ここについては、まず、25行目で書いていますように、4条の2の4項では、宿泊しようとする者は、旅館業の営業者から感染防止対策への協力の求めがあったときは、正当な理由がない限り、その求めに応じなければならないこととしています。28行目のように、旅館業の営業者は、宿泊拒否制限がかかっている中であっても、法4条1項において、旅館業の施設について宿泊者の衛生に必要な措置を講じなければならない義務が課されており、その義務を果たすためには相応の法令上の根拠をもって宿泊客に対して感染防止対策への協力の求めをできるようにする必要がありますため、規定していると書いています。37行目、正当な理由については、38行目で書いていますように、基本的には個人により左右できない理由によって感染対策への協力が困難である場合が想定されるとした上で、例えば、41行目のマル1のように、医療機関が診療時間外であることや遠方であることなどにより、医師の診断が受けられないこと、20ページ目の8行目のように、マスク着用を求められたが、年齢の低い子供である、障害・疾患があるなどにより、マスク着用が困難であることなどと書いています。

21ページ目の4行目、この正当な理由については、7行目に書いていますように、柔軟に幅広く解釈・運用することに留意されたいとしています。13行目の最後のほう、法第4条の2第1項の協力の求めに正当な理由なく応じないことのみをもって営業者が宿泊を拒むことは認められないほか、宿泊しようとする者に罰則が科されるものでもないとしています。22行目、この旅館業の営業者におかれては、次の行、その旅館業の施設において適時に有効な感染防止対策等を講ずるためには宿泊しようとする者の協力が必要であることを宿泊しようとする者に理解いただけるよう説明した上で、協力を求めることが考えられるとしています。

28行目から、宿泊拒否制限の関係で、29行目のように、（1）特定感染症の患者等であるときであります。

22ページ目を御覧ください。12行目のように、特定感染症の患者等については、この感染症法に基づく措置の対象となるということで、17行目にありますように、最後のほう、原則、都道府県等の確保する医療機関や宿泊療養施設等において必要な治療を受け、または療養すべきものであると書いています。次の20行目から、他方、特定感染症の患者等に該当した場合であっても、医療機関が逼迫しており、22行目のように、入院調整等に時間を要するときは、都道府県等からの協力要請等を踏まえつつ、行き場がなくなることがないように、法5条2項の趣旨を踏まえ、宿泊拒否ではなく、客室等で待機させることが望ましいと書いています。

32行目からは、カスタマーハラスメント関係の規定であります。

23ページ目の9行目を御覧いただきたいと思いますが、特定要求行為と書いていますのは、カスタマーハラスメント関係の規定に該当する行為をここで言っています。

24ページ目を御覧いただきたいと思いますが、16行目、障害があることを理由として宿泊を拒むことは当然できない、20行目、社会的障壁の除去を求める場合は宿泊を拒否することはできないと書いています。

25ページ目で図を入れておりまして。これについて解説させていただきますと、上のほうが要求の内容に関し過重でない負担、下のほうが要求の内容に関し過重な負担、右側が社会的障壁を除去するための取組の求め、左側がそれ以外の求めであります。右上に当てはまるものは合理的配慮の求めで、例示もしていますが、障害者に対し出入口付近の駐車スペースを確保することが考えられますし、左上は、障害者と関係なく、モーニングコールを求めることが考えられます。右下でありますけれども、例えば、深夜で業者に連絡がつかない中で社会的障壁の除去を繰り返し求めることについては過重な負担にもなり得ますが、これらの3つについては、5条1項3号のカスタマーハラスメント規定の対象外と書いています。ただ、米印を3つの象限で書いていますが、下のほうで書いていますけれども、これらについても、方法が、粗野や乱暴、合理的理由を欠くということであれば、これらもカスタマーハラスメント規定の対象になり得るということであります。

26ページ目の13行目から、特定要求行為の具体例を入れておりまして、16行目の最後のほう、対面や電話、メール等により、長時間にわたって、または叱責しながら、不当な要求を繰り返し行う行為、次の黒ポツ、宿泊料の不当な割引や不当な慰謝料といった、ほかの宿泊者に対するサービスと比較して過剰なサービスを行うよう繰り返し求める行為が該当し得ると考えられます。

38行目からは、マル3、特定要求行為に該当しないものの例です。

27ページ目、例えば、2行目であります。旅館業の施設側の故意または過失によって、宿泊しようとする者やその家族などの関係者が損害をこうむり、何かしらの対応を求められることと書いています。括弧書きで書いていますのは、その要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が不相当なものであれば、その行為は合理的な理由を欠くこととなり、特定要求行為に該当し得ると書いております。25行目、障害者が障害を理由とした不当な差別的取扱いを受け、謝罪等を求めること、27行目のように、当該行為が障害の特性によることが当該障害者またはその障害者の同行者にその特性について聴取するなどして把握できるような場合については、合理的な理由があるということで対象外になるでしょうと書いています。30行目のように、社会的障壁の除去を求めることも書いています。

28ページ目の7行目で、みだりな宿泊拒否の禁止等と書いていまして、18行目のように、みだりに宿泊を拒むことがないようにすると法律で書かれているものの例として、24行目のように、宿泊しようとする者が特定感染症の患者等に該当するとしても、その旅館業の施設の周辺で入院や宿泊療養ができない状況下で無思慮に宿泊を拒めば、「みだりに宿泊を拒む」に該当し得るとしてあります。

29ページ目の一番上のほうでも、客観的な事実に基づく判断に関して、例示なども入れ

ています。

12行目、宿泊拒否の理由等の記録に関して、17行目のように、宿泊を拒んだ理由のほか、日時や拒否した者の氏名等を記録しておく必要があるとしています。

26行目からは、法5条に関する基本的事項等であります。

これについては、例えば、30ページ目を御覧いただきますと、1行目のように、今も違法行為または風紀を乱す行為をするおそれがあると認められるときについては、宿泊拒否事由ということで書いております。これらについて、12行目で書いていますように、以下のような場合については、暴行罪や威力業務妨害罪に該当し得る、5条1項2項に該当し得ると書いています。例えば、22行目、旅館・ホテルの業務を妨害する意図で、法4条の2第1項に基づく協力を求めた従業員を大声で罵倒する、協力に応じる必要がないなどと怒号することは、威力業務妨害材が成立し得るとしています。

31ページ目の12行目の辺りは、宿泊施設に余裕がないときと書いていまして、30行目、満室ではないにもかかわらず満室であると偽ってその宿泊の求めに応じないことは実質的に5条1項の規定に違反することに留意されたいと書いています。

32ページ目の4行目、条例で「言動が著しく異常」や「挙動不審」などの宿泊拒否事由が規定されている場合については、宿泊しようとする方がその障害の特性から宿泊拒否事由に該当し得る行為を行う可能性もありますけれども、同行者にその特性について聴取するなどして適切に対処するとともに、法5条2項の規定を踏まえまして、みだりに宿泊を拒むことがないようにするとしています。

17行目からは、差別防止のさらなる徹底等で、研修の努力義務関係であります。

これについては、33ページ目の14行目でも書いておりますが、従業員の就業時のみならず、就職後も定期的実施することが求められているということで書いております。その後、22行目からは、従業員に研修機会を付与するに当たっての留意点、33行目からは、宿泊者の特性に応じた適切な宿泊に関するサービスの提供と書いています。

34ページ目の12行目、研修の内容ということで、意見聴取も踏まえまして、記載しております。27行目のように、研修に当たっては、国において作成する研修ツールや障害者差別解消法に基づく衛生事業者向けガイドラインを活用することを書いています。

35ページ目の4行目、その他と書いてあるところ、障害者差別解消法との関係での留意点であります。協力要請や宿泊拒否事由の該当性の判断を含め、旅館業の営業者は障害の特性を踏まえて対応することが求められる場合が考えられるとしていまして、10行目で、事前に障害について申告が必要とすることは障害を理由とした不当な差別的取扱いになり得るとした上で、12行目からは、合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ障害者に障害の状況等を確認することは、不当な差別的取扱いには当たらないということで、16行目のように、例えばということで、方法を例示しています。20行目からは、施設面等の環境整備について、るる書いております。

36ページ目の20行目、その他の報告徴収等を書いた上で、37ページ目の16行目、(2)

旅館業法以外の事項と書いております。

38ページ目を御覧いただきますと、15行目辺り、法においてはどのような場合に宿泊料などの費用負担が発生するかは定めておらず、それぞれの宿泊契約によるため、あらかじめ宿泊契約においてその費用負担の取扱いを定めておくことが考えられるとしています。

資料3は、以上でございます。

関連するところもありますので、資料4も併せて御説明させていただきたいと思っております。

こちらについては、今後の対応方針案でありまして、政省令や指針で記載する内容以外のものについて、構成員の皆様は、こうした進め方でよいか、お諮りするものでございます。

まず、1ページ目の左側、今後の検討について、第1回の検討会において、構成員の方からも意見聴取を徹底的に重視すべきという御指摘もありましたので、意見聴取した団体に対して、本日の資料について再度意見を募りまして、検討会で議論することとしてはどうかと書いております。本日、その意見聴取先に再意見照会をするということで書いています。右側からは、各論の話でございますが、協力の求めに関して、(1)1つ目の黒ポツの最後のほうでありますように、指針においては、特定感染症に共通する内容を記載すると書いています。2つ目の黒ポツで、「他方」と書いていますが、フロー図や様式のサンプルなどについては、研修ツール等で用意することとしてはどうかとしています。続いて、(2)正当な理由なく協力の求めに応じないときの対応については、最後の行の辺り、法5条1項各号で対応できる事例について指針で言及することとしてはどうかとしています。

2ページ目、宿泊拒否制限について、(1)特定感染症の患者等であるときに関して、附帯決議の中で、やむを得ないような場合については、旅館等において、個室等で特定感染症の患者等を待機させることが望ましいとされています。2つ目の黒ポツのように、「他方」ということで、前提として、感染拡大期においては、医療逼迫がないように医療提供体制を構築することが必要ということがあるほか、右側の上から3行目のように、平時から関係者の間で連携もしくは協力の体制を構築することについて、政府から自治体に対して通知等で働きかけてはどうかとしています。

3ページ目は、条例の検討に当たっての留意事項であります。今後政府から都道府県等に対してこれらを周知してはどうかということではありますが、マル1のように、条例において法に定める特定感染症以外の感染症の患者に該当する場合も宿泊拒否を行うことができることとするのは、最後の行に記載のとおり、法5条1項の趣旨に沿わないと考えられるとしています。右側のマル2のように、法5条1項3号との関係ですが、条例において、いわゆる迷惑客等に関する宿泊を拒むことができる事由が定められている場合については、条例を改正する必要性が必ずしもないと考えられるが、重複がないように調整することが望ましいとしています。マル3、黒ポツで書いていますように、条例において協力の求めに正当な理由なく応じない場合を拒否事由として規定することについては、最後の行のよ

うに、法5条の趣旨に沿わないと考えられるとしています。

4 ページ目、(2) のマル4、法5条2項との関係であります。改正法で新設された法5条2項において、4行下であります。客観的な事実に基づいて判断などとされていることも踏まえまして、既に条例で宿泊拒否事由を規定している地方公共団体においては、当該宿泊拒否事由に関して、営業者が適切に対処するために必要な事項を整理して公表することや必要に応じて条例の改正の要否を検討すること望ましいとしています。続いて、その下の差別防止の徹底等に関する補足事項、(1) 障害者差別解消法に係る内容であります。最後から2行目にあります障害者団体から聴取した内容の中には障害者差別解消法に係る内容が多く含まれていたということで、右上のほう、今、折しも障害者差別解消法に基づく衛生事業者向けガイドラインの改定中でありますので、そちらでそういった解消法に関するような内容は盛り込んでいくこととしてはどうかとしています。また、真ん中の辺り、各旅館・ホテル団体において好事例やトラブルとなった事例等を営業者間で共有する仕組みの構築を検討いただくこととしてはどうかとしています。(2) 研修ツールについては、意見聴取を踏まえた方向性をお諮りするものです。

5 ページ目、その他の事項、(1) 相談窓口は、利用者側からも営業者側からも相談できる窓口ということで、都道府県等において相談窓口を明確にすること、2つ目の黒ポツ、障害者差別解消法にも関わる相談を受けた場合には、適切に連携することが求められると周知してはどうかとしています。右側の(2) 周知に関しても、意見聴取も踏まえて、記載しているものであります。

6 ページ目の(3) フォローアップについて、協力の求めや宿泊拒否の関係で必要な報告を求めることができるとされていますので、これらについても周知することとしてはどうか、右側の(4) 見直し検討について、最初の3つの黒ポツについては、改正法附則に書いている、見直し検討規定について書いているわけですが、これらについて、最後の黒ポツのように、政府は、改正法の施行後3年を経過した場合において、もろもろを踏まえて検討を深めていくこととしてはどうかとしているところであります。

関連するところもありますので、参考資料7についてもお聞きいただきたいと思えます。参考資料7は、障害者差別解消法に関する衛生事業者向けガイドラインであります。この2ページ後、目次のところがございます。最後のほう、36行目で、別冊ということで「旅館業の施設における障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の例」と書いてありますが、要は、今回のもろもろの意見聴取を踏まえまして、障害者差別解消法に関するような内容についてはここに一元的に集約することとしてはどうかとしています。

参考資料8で、フロー図を描いています。

参考資料9で、様式のサンプルということでお入れしております。

説明が長くなりましたが、以上でございます。

○玉井座長 ありがとうございます。

非常に多岐にわたり、また、箇所によっては大変詳細な御説明をいただきました。

これから、御意見や御質問をいただきたいと思いますが、皆さんからぜひ御意見をいただきたいと思いますので、お1人3～4分くらいで御意見をいただければと思います。最初に、オンラインで御参加の皆様方から御意見をいただければと思いますが、お時間の関係で、櫻田構成員から、お願いできますでしょうか。

○櫻田構成員 ありがとうございます。

この間、事務局におかれましては、本当に様々な御意見をここまで取りまとめていただいて、ありがとうございます。

これまでも御意見を申し上げたところがありますので、そこは酌み取っていただいたと思っております。

今回御説明いただきました中で、資料3、2ページの41行目、14ページの27行目などで、法の条文に合わせた書きぶりに変更してはどうかと思っている点がありますので、その点を申し上げておきたいと思います。2ページの41行目、後半で、「これらの規定を必要な最小限度においてのみ適用すべき」という記載がございます。人権を最大限尊重した上でということはもちろんなのですけれども、その後、この規定を必要な最小限度という記載がありますが、ここは法の条文に合わせて「まん延の防止に必要な限度においてのみ」とするのが適当ではないかと考えております。併せて、同じような観点になりますけれども、14ページの27行目についても、後半、「その求めについて、必要な限度に」という記載があります。ここについても、「その求めについては、まん延の防止に必要な限度に」とするのが適当だと思いましたので、その点を申し上げたいと思います。

考え方に関しましては、これまでに御修正等もいただいておりますので、よろし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。

「最小限」の表現を少し変更していただければという御意見でございました。

それでは、これからオンラインの先生方に順番に御発言をお願いしたいと思います。

最初に、阿部構成員、よろしくお願ひいたします。

○阿部構成員 ありがとうございます。阿部です。

実は、この土日、9月2日・3日、障害団体が、100人以上集まって、ホテルで会議をして、そこで宿泊した例について、お話しさせていただきます。そこでは、まず、手の障害がある方、片手の方の場合には、ステーキが出たときにカットしていただいたことはとても助かりましたし、聴覚障害の方がテレビの字幕対応についてお願いしたのですけれども、初日に字幕対応が必要な方は申し出てくださいますということでホテルから案内があつて、対応できたように思います。何かりモコンの問題だったのかもしれませんが。詳しくは分かりません。翌朝は、バイキングで、これはとても大変だと思っていまして、車椅子を利用する方、下肢または上肢の方、視覚障害の方に関しまして、従業員の3～4人の方が、プ

レートを持って、「お手伝いしますか」と言ってくださいました。このようなことが実現したことは、すごくありがたいことだと思います。

意見聴取のところでもありましたように、ガイドラインや事例について、幾つかの団体、いや、ほとんどの団体が、ガイドラインの必要性と。事業者と障害者がどこまで対応できるか、相互に関わりながら、旅館・ホテル業の中でのそれぞれ具体的な場面について、相互に、ガイドラインないし研修の案を、事業者の方々と一緒に、当事者も種別ごとに違いますので、つくらせていただいて、衛生事業者向けガイドラインを最後にお示しいただきましたけれども、そこに載せて、別冊としてつくっていただくことがとても大事な事かと思って、お話しさせていただきました。障害当事者の側から見て、様々な困り事も配慮していただくことが多くあったもので、お話ししたところです。

以上です。

○玉井座長 ありがとうございます。

ホテルでの対応事例、ガイドラインの必要性というお話でございました。

それでは、釜菴構成員、よろしく願いいたします。

○釜菴構成員 大変丁寧な対応を重ねて、今日、この会議が開催されていることに、感謝を申し上げます。今回、新たなこれまでになかった感染症の全国的な流行に伴って、現場において、大変いろいろな、これまでにない御苦労の事例が発生し、その中で、障害をお持ちの方も、また、事業者の方も、何とかその間をうまくすり合わせてよい方向を目指したいという取組が行われておる結果であります。

ただ、一方で、いろいろな改善を試みる中でも、具体的な難しい事例は今後も出てくる可能性はあるわけで、障害をお持ちの方が、宿泊に当たり、くれぐれも不当な扱いを受けないように、また、事業者の方の今後の事業の継続が可能になるように、両方の大変難しい取組をしながら、何とかよい方向を目指す必要があるだろうと思います。

具体的な指摘事項は特段ありません。

以上です。

○玉井座長 ありがとうございます。

今後も新たなこういう事例が発生するだろうということに対する、双方の協力をという御意見でございました。

それでは、徳田構成員、よろしく願いいたします。

○徳田構成員 徳田です。

私は、意見を昨日付で文書でお出しいたしまして、配付していただきました。時間の関係があるようですので、詳細はこの文書による意見に代えさせていただきます。3分ということでしたので、その中で幾つか強調しておきたいことについて、発言させていただきます。

まず、特定感染症にかかっていると疑うに足る正当な理由のある者の対象者ですが、先ほどのお話で同行者は削除したという御説明があったのですけれども、指針に、「接触者

等」、この「等」という記載が入っていることは、非常に曖昧さを残しているのではないかと、私は危惧いたします。

特定感染症の患者に該当するかどうかを確認するために必要な事項について、方法としては2通りがあるのだろうと私なりには思っています。1つは、特定感染症ではないという診断をもらうケース、それから、この症状と思われるものが特定感染症以外の疾病によって起こっているということを証明するもの、この2通りがあるのではないかと考えています。特定感染症に罹患していないという証明に関していうと、私は、必ず医師の診断を求める必要ではなく、抗原検査の結果が陰性であるということだけで足りるのではないかと考えます。また、例えば、悪性腫瘍の患者さんが悪性腫瘍に由来する発熱あるいはせき等が出ている場合に、その症状が特定感染症以外の疾病によるものだと、一々旅行先に主治医等から診断書や証明書等を持っていくことは、大変なことになるので、特定感染症以外の疾病によるものだという説明を合理的にされた場合においては、それ以上を求めるのは過大になるのではないかと私は考えています。

私の意見書の2ページになるのですけれども、ここで私が危惧していることは、感染防止に必要な協力を求める事項の中に関係者に対して必要な情報を提供するという項目が入ってしまっていて、指針等を拝見しますと、接触者等について、この感染の防止に必要な情報を、営業者、都道府県など、その他の関係者に対して提出することを要請することができるとなっています。しかし、ここでいう接触者等がこうした対象になっているということは、感染症予防法の規定を逸脱するのではないかと私は考えていまして、これは重大な問題になるのではないかと。しかも、その情報の提出先にその他の関係者というものが設けられておりまして、これはプライバシーに関わる個人情報ですので、このような曖昧な規定を設けることには強く反対したいと思っています。

4条の2の第1項です。いわゆる患者である場合、特定感染症の患者である場合、その患者であることが疑われる場合、疑われる人、それ以外の人も含まれた条項なのです。全く何の症状もない人、そういう全ての宿泊者に対して協力を求める規定になっていて、なおかつ、4条の2の第4項で、正当な理由なく拒めないという法的な義務になっています。そうだとすると、ここにおいて求めるべき協力の中身は、私は、体温の測定、マスクの着用、特定感染症が現に発生している場合に、その国あるいは地域に滞在したかどうか、これに限定すべきではないかと考えています。

時間がないので、あとはお出ししました文書で意見に代えさせていただきたいと思っておりますけれども、私が4ページのところで強調させていただきましたのは、この法律は、第5条第2項で、患者等である特定感染症の患者等に対して宿泊は拒否できるという法律になっているのだけれども、みだりに宿泊を拒むことがないようにするという条項が入っています。みだりに宿泊を拒むことがないようにと言うには、どういう場合がみだりに宿泊を拒むことになるのかということ具体的にする必要があるのではないかとということと、宿泊させることと、宿泊を拒否するけれども、保健所等でその人についてはどこどこに入

ってもらいますという調整が終わるまでの間に客室等で待機させるという、この両者の違いをもう少し明確に書き分けておいたほうがいいのではないかと考えます。

すみません。ちょっと長くなりましたが、私からは以上です。

○玉井座長 ありがとうございます。

徳田構成員の御発言については、参考資料5を含めて、意見書がございますので、よく御確認いただければと思います。

それでは、中澤構成員、お願いいたします。

○中澤構成員 中澤でございます。詳細な説明をどうもありがとうございます。

当事者の方々からも、非常に幅広い、いろいろな事例を挙げていただいて、意見書なども拝見して、大変勉強になりました。

それを考えますと、この法律は、非常に幅の広い場面を想定しなければいけないし、それに対して、直近ではコロナとか、それ以前のことなどでも皆さんが御苦労されたことの中で出来上がってきた法律であるのだろうと受け止めております。その中で、もちろん、今、コロナや結核、その他疾病や障害ということは既にお話が出ているのですけれども、この法律は今後新たに入ってくる新興感染症のことを想定していかなければならないと考えております。以前に、私たちも新型インフルエンザを経験したときにいろいろな計画とかをつくって、それで今回のコロナに対応するように頑張ったのですけれども、想定できないこと、疾患の特性がいっぱいありました。そういうことを考えますと、法律、施行令、政省令、指針の中では、厳格に決め切れないこともあるのではないかと思います。先ほど徳田さんからいろいろと御指摘があって、「なるほどな」と拝聴してはいたのですけれども、抗原検査キットなどは、今回のコロナの患者では使いましたけれども、新たに入ってきた新興感染症に何を使うかということは入ってきてみないと分からないということがあるので、そこはあまりに厳格に決め切って文言として入れ込んでしまうと、今度、実際に起きたときに、非常に手かせ足かせになってしまうのではないかとということを懸念します。

そういうことを考えますと、感染症法や障害者差別解消法に幅広くつながる、みんなに分かりやすいような形で、指針などを示していただくことと、先ほどありましたガイドラインなどを活用していくことはとてもいいことだと思いますし、皆さんの人材育成をしていくということが大切かと思っておりますので、そういうことを考えながら進めていただければと考えております。

以上でございます。

○玉井座長 ありがとうございます。

中澤構成員から、ガイドラインの活用、さらには、新たな感染症、新たな危機に対する視点が必要だというお話でございました。

それでは、藤田構成員、よろしくお願いいたします。

○藤田構成員 ありがとうございます。

中澤構成員のところにも少し重なるところがありますけれども、保健所といたしまして

は、新しい感染症に対応するために、濃厚接触者というものが次の感染症に規定をされるのかどうかということも分かりませんので、「接触者等」という形でまとめていただくほうがよいかと考えております。今後の対応方針の中でも書いてありますけれども、共通する内容を記載いただくことが一番重要なことかと思っております。

方針の案の1ページに書いてあります報告の様式等につきましても、急にこういった感染症が蔓延することが発生したときに、私たちもそうですけれども、病院、入院医療機関に関しても、情報が必要で、先に提示することが必要になります。こういったサンプルがあり、そういったものが事前に準備されていると、情報の共有や伝達がスムーズにいくと思います。また、同時多発的にあちこちで患者さんが出たときにも、混乱することなく、我々のほうに情報が伝わってくるという意味では、非常によいのではないかと考えております。

構成員が御心配されておられました宿泊拒否等、どのような患者さんがお部屋での待機になるのかということにつきましては、今後の対応方針の2ページ、この想定としては、恐らく山奥や夜中にすぐに入院ができない方たちを宿泊施設の中で見ていただくことになるかと思うのですが、それを前提としたものではなくて、我々都道府県でもきちんと入院体制を整えることと対応方針の2ページの中に明記していただいておりますので、こういったところときちんと整合性を持ちながら進めていくことで、解消できてくるのではないかと考えております。対応方針につきましても、指針につきましても、そういった点はきちんと踏まえた上で、的確に記載されているものと考えております。

以上です。

○玉井座長 ありがとうございます。

藤田構成員からは、接触者の解釈の仕方、宿泊施設、保健所、医療機関との情報共有・体制づくりが必要だというお話でございました。

それでは、増田構成員、よろしく願いいたします。

○増田構成員 全相協の増田でございます。

これまで、たくさんの方のヒアリングの団体の皆様から御説明いただきまして、知らなかった御苦労がたくさんありました。本当に勉強になりました。ありがとうございます。

それらを踏まえまして指針をおつくりいただきまして、内容については、私はおおむね賛成しております。

この指針は、これまでのコロナ禍の大変な混乱を踏まえて、今後、どうしても必要なものだと思いますので、様々に発生するだろうということを踏まえて、共通のものとして運用していくことが必要だろうと思います。

私からは、個別の話になりますが、事前の自己申告というか、情報提供が非常にしにくい、プライバシーの問題もあって、あるいは、気持ちの問題から、それをしにくいということがあるというのは、本当にそのとおりだろうなと思います。ただ、一方で、そういう情報がなければ対応が非常に難しいということは現実としてあると思いますので、その情

報提供がしやすいような仕組み、今、デジタルという形もありますので、画面の設計上、そういうことができるのであれば、なるべくハードルを低くできるようなシステムをつくってはどうかと。また、もし情報提供をいただけたなら宿泊施設側でこのような対応ができますということをリストにするなどして、その情報提供を受け止めやすいようにしたらどうかと思いました。

従業員への研修の方法は、マニュアルをつくっていただき、今あるものを活用し、費用をかけずに、全ての宿泊施設の方ができるよう形で行っていただくことが必要だろうと思います。

平常時からの地域の連携は、医療体制だけではなくて、患者や濃厚接触者の方がもし発生した場合に、その方々をお互いに引き受けることができるかどうか。空き室情報などを迅速に調べることができるか。その地域の中で情報共有ができるような仕組みがあればいいと思います。

相談窓口については、利用者だけではなく、ホテル、事業者側からも相談ができるような体制、両方からの相談ができるような窓口である必要があると思います。

最後に、今回の検討会及び法律、指針について、マスコミを活用していただいて、広く周知していただくようお願いしたいと思います。

以上です。

○玉井座長 ありがとうございます。

増田構成員からは、事前の情報提供に関して、プライバシーを尊重した情報提供の仕組みが考えられないか、地域一体となって、全体としてそういう情報の共有化によって対応ができないかというお話でございました。

それでは、國分構成員の代理で、玉川次長、よろしく願いいたします。

○玉川次長（國分構成員代理） 福島県の玉川でございます。よろしく願いいたします。

取りまとめ、本当に御苦労さまです。

私からは、幾つか、意見を述べさせていただきます。

まず、1点、大きくは、宿泊者に対する感染防止対策への協力の求めに関する事項です。この中で、宿泊者に対して感染防止対策の協力を求める期間については、指針案の18ページにおいて記載がございますけれども、感染症に応じて取扱いの期間が異なることも想定されます。例えば、コロナの5類化の直前においては、感染初期のコロナの状態と現場における取扱いには恐らく大分違いがあったのではないかと考えられます。実際においては、その取扱いが必要となる時期については、別途、示して、実態に合った運用をしていくことが必要になるのではないかと考えられます。

2点目です。特定感染症に対する宿泊者への聞き取りを事業者に行っていただく際の支援体制について、今回の資料の中では、チェックリストの提供で支障なく聞き取りができるような支援がございますが、特定感染症によっては基礎的な前提が異なることがありますので、基礎的な情報や運用に関しての具体的な手引きもセットにして事業者の方にチェ

ックリストを提供することが必要になってくるのではないかと考えております。

次に、宿泊拒否事由に関する記載の部分で、具体の文言の追加などが必要かと思っております。先ほどのみだりに宿泊を拒むことがないようにするところではありますが、指針の28ページの24行目あたりに、宿泊しようとする者が特定感染症の者等に該当するとしてもということ、宿泊施設の待機について記載を入れていただいたことは非常にありがたいのですが、恐らく、旅行業者さんにとっては、大前提として、次の記載が必要かと思っております。「入院や宿泊療養等の療養体制については、都道府県が体制整備を図ることを前提として」という前置きがあった上で、入院がすぐできない、宿泊療養にすぐに入れないときに、拒まないようにということのお願いをしているという項目かと思っておりますので、その辺りは、22ページの項目と重なるかもしれませんが、前提として入れると、御理解いただけるのではないかと思います。

具体の場所をこちらで特定するものではないのですが、医療機関や高齢者施設の従事者の方への配慮です。新型コロナの感染症の局面では、そのような方々が宿泊拒否に遭う事例なども生じております。その反省を踏まえまして、医療機関従事者・高齢者施設等福祉施設従事者という理由のみで感染対策を求めることや宿泊拒否がなされることがないように配慮することという文言も、入れていただければ幸いです。

最後の項目になりますが、相談窓口の設置でございます。都道府県において窓口を設置することも設けられておりますが、恐らく、この案件はいろいろな観点での御相談が来る形になるかと思っております。取扱窓口についても、複数のチャンネルが重要かと思っております。都道府県以外にも、例えば、業界団体等においても相談ができる窓口を設置いただければ、双方にとって有益な体制となるのではないかとと思っております。

意見は、以上でございます。

○玉井座長 ありがとうございます。

いろいろと御意見をいただきましたが、最後の相談窓口を多岐にわたって確保したほうがよろしいのではないかとこのところは新たな視点でした。

それでは、オンラインの構成員の皆様方は一通り終わりましたので、こちらのリアルの参加の構成員の先生方、まず、尾上構成員、よろしく願いいたします。

○尾上構成員 DPI日本会議の尾上です。御指名をありがとうございます。

意見書を出させていたいただいておりますので、それに基づいてお話しさせていただきます。皆様のタブレットの最後になります。今年の6月に起きた宿泊拒否事案について、私のほうに報告があったので、そのことの紹介をしながら、そのことを通じて、何をここで検討すべきかということをお願いいたします。

ワーキングのヒアリングに御参加いただきました全国手をつなぐ育成会連合会様から、今年6月に発生をした宿泊拒否事例の提供がございました。到底看過できるものではなくて、本検討の課題にも大きく関係するので、以下、紹介をさせていただきます。なお、これは先週段階でいただいたものですので、現在もまだ進行形ということを含み置いた上で

聞いていただければと思います。2023年6月に発生した障害者差別事案の概要ということで、かいつまんでお話をします。事案の概況、2023年6月13日、火曜日、17時半に、A県B市、障害者分野のデイケアのようなものとイメージしてもらったらいいかと思うのですが、その生活介護事業所が、10月に利用者の旅行を企画し、C県D町のホテルへの宿泊の相談をするため、電話をした。生活介護事業所の職員が「知的障害者の団体です」と告げたところ、そのホテルの男性職員の方は「そういう団体の予約は、会社として受け付けていません、コロナ禍以来、会社としてそういう団体の予約は受けないこととなっています」と回答して、宿泊の相談すら拒否されたということなのです。その後の動きということで、8月29日に、こちらの理事長さんがそのホテルの副支配人と電話をされたのだけれども、誰が対応したか分からないみたいな、事後も非常にお粗末な対応ということが、先週の段階でございます。

この個別の事案をめぐってどうこうというよりは、このように、そういう団体の予約、障害者が所属している団体の予約は会社として受け付けていないと、宿泊相談すら拒否されたということです。そういう団体、すなわち、障害者が所属している団体という属性をもって一律に拒否するものであり、障害者差別解消法の差別的取扱いに当たることは明白だと思うのです。しかも、コロナ禍以来、そういう団体の予約を受けないことになっているということで、最近になってそういった対応を始めたことが伺えます。周知のとおり、現行の旅館業法では、第5条1～3に規定される場合以外は宿泊を拒んではならないとされており、宿泊に関連しての旅館業法違反だと思うのです。現行法下でこうした事案が発生していることは、ゆゆしき事態と言わなければなりません。

同様に、ワーキングのヒアリングでも、先ほど事務局から御説明がありましたけれども、精神障害者手帳を持っていることを理由に宿泊拒否があった事例、盲導犬関係の団体にお聞きしたところ、盲導犬を積極的に受け入れる一部の業者の方はもちろんおられる、一方で、まだ多くのところでは理解が進まず拒否されるという状態だという御説明がありました。

こうしたことを踏まえて、以下4点について、ぜひ皆さんも一緒に考えていただきたいと思います。

1点目、現行法下においても、障害を理由にした宿泊拒否の事例が発生している中で、改正法で新しく設けられた5条1項3号で、障害者に対する宿泊拒否が容認され、広がっていくのではないかという懸念が、多くのヒアリング団体から指摘されたことを、業界全体として重く受け止めた上で、検討に挑んでいただければと思います。第1回目のときにも私は申しあげましたけれども、こういった部分についての調査も、今、なかなかない状況ですね。先ほど宿泊拒否の実態はどうかという質問がありましたが、事務局もない、業界団体としてもまだお持ちではないと。前回、申しあげましたが、障害者差別解消法や合理的配慮の認知度、あるいは、障害者差別解消法に関する研修をやっているのかやっていないのか、ぜひそういったことを業界を挙げて把握していただければいいなと思います。

よろしくお願ひいたします。

2点目、障害者差別解消法との整合性の観点から、第5条1項3号が、障害を理由にした宿泊拒否や合理的配慮の不提供につながるものが絶対にならないような政省令・指針としていただきたい。その点からいいますと、今回事務局から示していただいている案は、ワーキングでのヒアリング団体からの意見あるいは御指摘を適切に取り入れられているのではないかと思いますので、ぜひこの案を基に進めていただければと思います。

3点目、障害者差別解消法との整合性が確保された政省令・指針をぜひ策定したいわけですが、それが実効性をもって業務に生かされるためには、旅館・ホテルのオーナーや従業員に対する研修が重要かと思ひます。先ほど紹介した事案は、従業員がというよりは、ホテルの方針としてそういう団体は受け付けないようにしている、言わばオーナーさんに理解不足がある場合があるのかなと思ひます。オーナーや従業員に対する研修ということで、特にヒアリングの際に複数の団体から国交分野での研修プログラムが好事例として紹介をされましたので、この研修プログラムの作成や実施を、障害当事者と一緒になって、業界の団体の皆さんとも一緒になって、検討会をつくって、していければと思ひます。ぜひそのための委員会などを立ち上げて検討していただければと思ひます。

最後ですけれども、今回紹介した事案でも、結局、宿泊拒否に遭った場合、障害者がどこに相談したらいいかわからない状態なのです。今後の対応方針の中で、都道府県での相談窓口の体制を明確にすることや差別解消の窓口との連携を書いていますけれども、多くの事業者と、例えば、都道府県の衛生分野とのお付き合いはあるでしょうけれども、一宿泊者にはそういうところとのふだんのお付き合いはなかなかないわけですよ。相談窓口を明確にするとともに、分かりやすくアクセスしやすい相談窓口、各都道府県なり、いろいろなところ、業界さんも含めて、宿泊のことでお困りの場合あるいは拒否された場合はこちらみたいなことで、分かりやすい相談体制をつくっていただければと思ひます。

時間を取って申し訳ございませんけれども、今回の政省令・指針をきっかけに、この旅館・ホテル業界がいろいろな他の業界に先んじて障害者差別解消法の優等生だと言えるような展開を、今後、ぜひつくっていただければと思ひます。例えば、環境整備のところ、今回の案の中では、環境を整備するだけではなくて、それを広報することが望ましいということが入っています。私の関係の団体で調べたところ、ホテルのバリアフリー化で、バリアフリールームをお持ちのホテルは結構増えてきているのですが、ホームページで、バリアフリールームがある、あるいは、こういった合理的配慮ができるといったことを表示いただいているところはすごく少ないのです。その調査では、3割でした。バリアフリールームを持っているのに、ホームページでバリアフリールームがあると分かったものが3割しかない。残りの7割は、電話をかけてやっと分かる、あるいは、従業員さんも知らなくて、電話をかけても「ありません」みたいな状態でした。それが全てだとは言いません。でも、残念ながら、3割ぐらいしかまだホームページに公開されていない状態

です。そういう状況ですと、障害のことを言うと拒否されてしまうのではないかと、相互不信になってしまっているような状況があると思うのです。その不信感を取り除いて、むしろ、障害のことを言えば、拒否されるどころか、きちんと合理的配慮もしてもらえとなればいいのだらうなと思います。そういう方向で、御検討のほどどうぞよろしくお願いいたします。

○玉井座長 ありがとうございます。

尾上構成員から、この検討会としてはかなりショッキングな事例も御説明いただきました上に、業界として、オーナー・従業員への研修、勉強をしっかりといただきたいという御意見でございました。

それでは、三浦構成員、よろしくお願ひします。

○三浦構成員 構成員の三浦です。

旅行に行く前であれ、旅行中であれ、障害のある方・ない方であれ、発熱あるいはせきが出てきたとか、いわゆる体調を崩したときに、まずは病院に行くというのは常識的な行動だと思うのです。そういう前提に立てば、今回の旅館業法の関係で、感染防止のために協力を求める、その協力の内容、協力を求める対象者、協力を求められなかったときの対応等は、全て常識的な内容なので、私としては、異議を唱えることはありません。

ただ、これは多分解決できないのだらうと思うのですが、ヒアリングの中で特に感じたことは、自閉スペクトラム症の方たちが、非常に神経過敏で、自分の定めているルールに反するようなことがあると、大声を出すとか、繰り返しいろいろなことを話すということがあります。カスタマーハラスメントの規定について、特定要求行為の中から、障害者の方が社会的障壁を除去することを求めることは特定要求行為には該当しないと明記されるのは当然のことだとは思いますが、問題は、旅館・ホテルの事業者側が、窓口に来られた方がそもそも障害を持っている方なのかどうか、同行者の方がいる場合は別として、お1人で来られた場合は分からないと思うのです。そうすると、そういった自閉スペクトラム症のような方たちがチェックインカウンターで大声を上げるということになると、多分事業者側は社会的障壁の除去の意思表示とは見ないで対応せざるを得ないだらうと思うのです。その辺のところをどう対応したらいいのかということをお自分なりに考えているのですけれども、例えば、妊娠している方が、マタニティーバッジをつけて電車に乗ると、席を空けてくれるとか、あまり普及はしていないようですが、そういった類いのことができればいいのですが、片方で、障害者団体の方たちは、プライバシーの問題として、自分の病気のことは人に知られたくないと。それは当然のことだらうと思うのですね。その辺のバランスをどのように取ってやっていくのかというところで、多分、今の指針の状態だと、事業者側が困ってしまう事例がかなり多いのではないかと思います。その辺の解決をどうすればいいかということが、今のところ、私の悩みです。

以上です。

○玉井座長 ありがとうございます。

三浦構成員からは、お互いが良好なコミュニケーションを取るための情報開示とプライバシーをどのように整合させていくかという、一番本質的な問題になろうかと思えます。

それでは、永山構成員、よろしく願いいたします。

○永山構成員 ありがとうございます。日本旅館協会から参りました、永山でございます。

ヒアリングも、3回、全て参加させていただきまして、各団体様からの貴重な御意見を伺うことができました。ありがとうございます。

その中で、いろいろと御意見を伺った上で今回の案が出てきたと感じておりますけれども、そもそも今回の改正に当たって我々の業界がお願いしたことは、感染症に対してももちろんではございますけれども、旅館業法はいわゆる公衆安全の見地から宿泊拒否をしてはならないといった法律であったにもかかわらず、特にコロナ禍以降は、その趣旨がゆがんで一般に伝わってしまって、利用者は何を言っても許されるのだ、どんな発言をしても、どんな要求をしても、お前らは断れないだろうといった、間違ったメッセージを与えることになってしまい、それが結果的にカスタマーハラスメントに法律的な正当性を与えるような誤認を与える、そういった時代背景になってしまったということから、こういったお願いをした次第でございます。

今回、そういったことを解消するに当たって、各障害者団体の方から様々な懸念をいただいていることは承知しておりますけれども、それを突き詰めてしまうと、今回、ヒアリングの方も一部おっしゃっていましたが、ともすれば、従業員の人権、対、障害者の人権の争いみたいな、そんな構図になってしまうことは避けなければならない、いい妥協点を探さなければいけないといった思いから、発言させていただきたいと思っております。

今回の案を見させていただいた上で、内容的に個々の項目は理解できるところが多いのですが、いざこれが施行されたときに現場がどう対応できるかということを考えると、大変難しいなということが1つでございます。1点は、三浦構成員がおっしゃったように、障害者手帳も持たれない、事前にも報告をされない方に対して、フロントに来られたときに、実はこうなのだということを果たして我々が察することができるのか、その場で即応することができるのか、そういったことをかなり義務的な形で書かれてしまった場合にどう対応できるのかといった戸惑いがあるのは事実でございます。例えば、当館の事例でも、車椅子の団体が来られると。最初に伺ったときには、自分たちで動けるし、スロープがあれば動ける、1人介助がいるから大丈夫ということにはなっていたのですが、いざ来られてみると、電動の車椅子で、4人がかりでないと運べないような団体様で、食事用会場に移動するだけでも1時間以上かかってしまうような団体さんであった場合に、先におっしゃっていただければよかったみたいなことを感じた。そういった事例もたくさん我々では持っているかと思っております。

具体的に、ランダムに申し上げます。先ほどのカスハラのお話に戻りますと、例えば、資料2の3ページ、右側のマル1に、当該行為が合理的な理由を欠くものに限って、その

要求はと書かれているわけですが、基本的に、お客様からのクレームやお客様からの要求は、お客様にとっては全て合理的な理由を持たれているわけです。我々の対応が気に食わないとか、望んでいたものと違うとか、対応する人間の態度が気に食わないとか、そういうところも含めて、彼らにとっては全て合理的な理由を持った上でクレームを上げられているわけです。それを除外されてしまうと、この条項は事実上意味をなさないものになってしまうことも考えられますので、書かれている文面の内容は理解するのですけれども、もう少し表現方を御検討いただければありがたいと思っております。

別項で、資料3の19ページ辺りに書かれていることだと思いますが、我々の安全配慮義務についても言及していただいております。これはこれで大変ありがたいこととごさいますし、宿泊者の衛生・安全に必要な措置を我々は講じるということを一義として、営業行為をさせていただいている、この辺の定義をしていただいたことは大変ありがたいのですけれども、こちらといわゆる要求行為の境というか、境界が分からないことが、この運用の難しさの最大の問題かとも思っております。今回のヒアリングの中でも、障害者差別解消法やそれに伴う合理的配慮、建設的対話の理解が行き届いていない施設がまだあるということは、我々も理解を改めてさせていただきましたし、その辺の周知・教育に対して、業界団体としても、今まで以上に取り組まなければいけないということは理解したものの、一方で、合理的配慮はどこまでが我々の安全配慮義務の要望と重なっていくものかということ、もう少しはっきりさせていきたいと思っております。例えば、我々の安全配慮は、決して使いやすさという話ではなくて、地震や火災のときに何分以内に外にお客様を連れ出せるかみたいなことも絡んでくるわけとごさいますね。私が何度か例に出させていただいた、施設によっては、客室に上がるのに階段しかない施設、それも、特別な部屋、付加価値を持った部屋、例えば、ツリーハウスや屋根裏部屋といったところに特別な価値を持った上で販売をしているケースもあるわけです。そういったところに、車椅子の方がお泊まりになりたいと。そこにお運びするのに、補助が必要だと。それは合理的配慮になるのかなと思うわけですが、例えば、そこが火災になった場合、避難誘導ができるのかということになって、従業員数名がその方を優先して担架で運び出せるかということ、そういった可能性はまずないわけとごさいます。そういったところまで考えて、代替の案、ほかの客室をお勧めするといったことがあるわけですが、そういったものが合理的配慮ではないと言われてしまうと、我々もなかなか厳しいところがあるわけです。そういったところのすみ分けと線引きについて、今後の議論でぜひ取り入れていただきたいということがお願いとごさいます。

以上とごさいます。

○玉井座長 ありがとうございます。

永山構成員からは、指針に関して、個別具体的には理解ができて、現場第一線でその合理的配慮という解釈をどのようにしたらいいかという御指摘とごさいました。

時間も来ていまして、少し簡潔にお願いしたいと思っております。

清水構成員、よろしくお願ひします。

○清水構成員 座長、このままいくとかなりオーバーしそうな感じなのですけれども、時間について、皆さんの御了解を得られてはいかがでしょうか。

○玉井座長 事務局、いかがでしょうか。会場はどうなのでしょう。15分か20分ぐらい、オーバーになってしまいますけれども、会場は時間ぎりぎりですか。

○諏訪課長 会場の都合上は、20分ぐらいは大丈夫です。

ただ、参加されている構成員の皆様方の御都合を我々も伺っていないところもございませぬので、そこは申し訳ございませぬ。

○玉井座長 すみませぬ。時間が押してしまつて、仕切りが悪くて申し訳なかつたのですけれども、このままいくと、15分程度、オーバーするのですが、参加の構成員の先生方、いかがでしょうか。もし御事情があれば御退席いただいても結構だと思ひますが、少し延びてしまいます。オーケーでしょうか。

(首肯する構成員あり)

○玉井座長 それでは、このまま続けさせていただきます。

申し訳ございませぬが、簡潔によろしくお願ひいたします。

○清水構成員 恐れ入ります。簡潔に発言したいと思ひます。

そもそも、令和3年からの「旅館業法の見直しに係る検討会」は、新型コロナに感染しているかもしれない人のホテルでの受け入れについて、感染症等のまん延を防止し、宿泊者や従業員の健康・安全を確保するために何とかしてほしいということで始まつたものと承知しております。我々ホテル業界は、今、人手不足で大変困つていますし、ホテルで働く従業員の負担をできるだけ少なくできるようにご配慮していただきたいということに鑑みて、今回の改正旅館業法の検討会で検討されている指針案については、きちんとしたルールを決めて、分かり易く、シンプルで運用しやすいものにしていただきたいと思ひますが、現在のところ、指針たたき台案は、非常に多岐にわたり膨大な文量の案になっています。これを宿泊施設の営業者や従業員が理解できるようにぜひ簡潔にまとめたものにしていただきたいとのお願ひをさせていただきたいと思ひます。我々宿泊業界としても、第3回に向けて意見書を出させていただきたいとお願ひ申し上げて、発言を終わります。

○玉井座長 ありがとうございます。

そもそも宿泊業界からの要望という視点の検討会ではなかつたらうかという御意見と、もう少し第一線が分かりやすい簡潔な形にさせていただけないかという御意見でございませぬ。

それでは、亀岡構成員、よろしくお願ひします。

○亀岡構成員 全旅連の亀岡でございませぬ。

まず、特定感染症の感染防止に必要な協力の求めについて、この参考資料8・9のように、フロー図や様式のサンプルについて、現場の混乱が起きないように、ぜひ方針等に記載いただきたいと思ひます。

併せて、先ほど尾上構成員から御発言がございまして、第1回の検討会の際にも御発言がございましたが、我々は尾上構成員のお話を受けて障害者差別解消法に関するアンケートを取らせていただきました。あくまで速報値ということなのですが、我々から組合員の方に「合理的配慮」という言葉を知っていましたかという質問を投げかけさせていただいたところ、知っている、あるいは、内容については分からないが聞いたことがあると、全体の70%の組合員にお答えいただいたところでございます。また、来年4月から、障害者への合理的配慮が、国や自治体に加えて、事業者も義務化されることについて、知っていましたかとお聞きしたところ、60%の方が、知らない、このアンケートで知ったという回答でございました。併せて、障害の特性、障害者差別解消法、合理的配慮、障害がある方に対するサポートや理解に関する研修を行っていますかと聞いたところ、既に行った、あるいは、1年以内に行う予定だという事業者さんが、全体の25%という数字でございました。全旅連としても、こういった内容について、組合員の皆様に理解いただけるように、周知をしていきたいと思っております。

時間もないということですので、以上で発言を終わらせていただきます。

○玉井座長 すみません。特に短くしていただくということはないので、御意見があればぜひお願いしたいと思います。

亀岡構成員からは、フローチャート的な資料があれば第一線が比較的対応しやすいだろうという御意見から、アンケートの結果を御報告いただきました。

それでは、掛江構成員、よろしく申し上げます。

○掛江構成員 ありがとうございます。

私からは、4点、申し上げます。

まず、政省令関係の3ページ目にあります、法5条第1項第3号関係の省令で、マル1、当該行為が合理的な理由を欠くものに限るとしている点ですけれども、例えば、ホテルの部屋の掃除が不十分とか、備品が足りないというクレームがあるわけですが、それ自体は、ある意味、合理的なクレームだったとしても、おわびをして別の部屋に変えとか、備品を追加するとか、いろいろと対応を説明しても、納得しないで、激高して、何時間も従業員を拘束して、執拗な人格攻撃に至るようなこともあるわけでありまして。そこまで至れば、行為が合理的理由を欠くことになるかと理解しておりますが、そういう理解でいかということの確認をしたいということが1点目です。さらに言えば、先ほどお話がありましたけれども、この省令の文言自体も、もうちょっとそういうことが分かりやすい文言のほうがベターかとは思っております。

2点目ですけれども、指針案の21ページで、前回会合でもお願いいたしましたが、感染防止対策の協力の求めをお願いしても応じてくれないとき、宿泊拒否はできないということですが、どうしたらいいのですかというところの手当てをお願いしますと申し上げました。コロナのときにも、マスクをしないで、せきをしたり、大声を出したり、発熱しても医療機関や保健所への相談を拒否されたり、あるいは、食事会場で黙食をお願いしても大

騒ぎする集団がいたり、非常にスタッフは困りました。指針案の21ページに、協力を求めてくださいとあるのですが、求めても協力してくれない人がいるので、みんなは困っているということです。宿泊拒否ができない以上、根本的な解決策はないことはよく分かっているのですが、だからといって、現場でこのまま放っておくのですかと。放っておけないと。宿泊業者では手に負えない場合は、個別事案に応じて、私どもとしては、専門の保健所に頼るしかないと思っております。保健所に相談しつつ、何とかかんとか、そのときに応じて対応するのではないかと思うのですが、そういう場合には保健所が相談に応じますよと、せめてそれぐらいは書き込んでいただけないかと思えます。

3点目ですけれども。12ページの2つ目の丸、22ページの2つ目の丸、28ページの一番下のポツ、要するに、検査結果を待つ間や特定感染症の患者の入院や宿泊療養に時間を要する場合の待機や宿泊についての記載がございます。検査結果を待つ場合に待機するのは当たり前だと思いますが、感染が分かった後の入院や宿泊療養は行政の責任です。本来、行政・医療機関の側で、行き場がなくなるような事態が発生しないように措置すべきであります。それなのに、あたかもそうしたことが発生するのが当然のような書きぶり、行政・医療の責任を簡単に受入体制の整わない宿泊施設に転嫁するのは不適當ではないかと思えます。みんなが無理しなければいけない、パンデミックのときは大変だということではありますけれども、医療機関と全く体制のない宿泊施設とどっちが無理をして一生懸命やらなければいけないかといえば、我々としては、医療機関・保健所に何とかお願いしますと言いたいところであります。どうしても無理なとき、さらに言えば、そういう場合でも、家に帰れる場合は、御自宅に戻っていただいて、自宅待機という方法もあるわけです。大勢の人と一緒にいるよりは、自宅待機のほうが安全です。宿泊施設で対応しろというのは、最後の最後、やむを得ない場合、宿泊施設が最低限何とか耐えられるという場合に、ごく短時間、対応するという例外的な場合があることは分かりますが、まるで当たり前のように、そうすべきだとか、望ましいとかと書くのは、非常に不適切ではないかと思えます。

第4点ですけれども、多くの方がおっしゃっていましたが、参考資料8・9の様式やフローチャートは、現場の混乱を防ぐ上で大変ありがたいし、事前にいろいろと勉強する上でも必要なものですので、これは参考資料ではなくて指針の一部としてぜひいただきたいと思えます。

以上4点、よろしく願いいたします。

○玉井座長 ありがとうございます。

掛江構成員からは、4点、御説明いただきましたけれども、割愛させていただきます。すみません。

それでは、越智構成員、よろしく願いいたします。

○越智構成員 越智です。

いろいろと意見が出ているので、出ていないところだけ、お話しします。

最初にこの見直しをお願いしたとき、宿泊業は国の成長戦略の観光立国の基盤になる非常に大事な産業なので、時代に合わないものは見直してほしいという希望で、もともとは始まったということで、残念ながら、その議論はあまりできなかったなということがまずあります。

ただ、カスタマーハラスメントの対応は一步前進かなと思っていて、本来、ここは障害者団体の皆さんのヒアリングではなくて、消費者団体との相談だったのですが、その中でどこまで許容できるかという話で決めなければいけなかったのですが、第5条の問題で障害者差別に飛んでしまった。ただ、消費者団体の意見を聞かなくても、今の程度の規定であれば、社会通念上、許される範囲なのかなと思いますので、ここは評価できると思います。

障害者差別については、団体の皆さんのヒアリングで、私も第1回目からずっとお話を伺い、知らないこともたくさん勉強させて頂きました。ただ、それは非常に数が多いのかどうかという問題があったと思うのです。例外的な問題なのか、しょっちゅう起きていることなのかということは、線引きをしないといけないので、例外的な対応であれば、そこは事例を積み重ねていって、それはまずいということで、皆さんで共有するというのを繰り返さなければいけないのだろうと思っています。今、こういうサービスに対応しているホテルがネットで紹介されているのです。こういう障害に対応しているホテルというサイトができていますけれども、そういう事例を増やしていって、ぜひ応援してもらって、表彰して、そういうところがもうかるようになったらいいのではないかなと思うのです。そのようなサービスをすると、いい商売になるということになれば、スタンダードになってくると思うのです。なぜかというと、ヒアリングの中でも出ましたけれども、海外からの障害者の方がこれからは非常に増えてくるので、オリパラもあったおかげで非常に増えていますから、こういう対応を日本のホテル・旅館はしっかりしているよということが広まってお客さんも増えるということになれば、ビジネスチャンスにもなると思うのです。こうしてはいけないということよりも、こういうことをやると仕事になると思うと、いろいろと意見やアイデアが出てきて、工夫もしやすくなると思うので、ぜひ建設的対話の事例をうまい形で共有する方法をつくれなにかと思っています。

旅行会社の例でいくと、聴覚障害で、山で雷が聞こえず、遭難してしまいそうになった事件がありました。何とかならないかという相談があって、聴覚障害の企画担当者が、手話のできる添乗員やガイド同行するツアーをつくって、今、たくさんのお客さんが参加している例があるのです。

クレームは新しいサービスの気づきのデータとして使えるということもあるので、事例集みたいなのをどうやって集め、活用するのか、あるいは、消費者相談のデータを業界団体でも多く集める仕組みをつくって、苦情相談というだけではなくて、不当なことはもちろん「おかしいよ」ということなのですからけれども、逆に、新しいビジネスのチャンスにもならないのかということで、お互いに建設的なものにできないかということをお話し

しました。

以上です。

○玉井座長 ありがとうございます。

越智構成員からは、建設的対話の事例集的なものをうまくつくれば、世界に先駆けた観光宿泊業界になるのではないかという御意見でございます。

それでは、石原構成員、お願いいたします。

○石原構成員 日本ホテル教育センター、石原でございます。

私からは、簡潔に、2点だけ。

資料3の28ページ、みだりな宿泊拒否の禁止ということがありますが、ホテル側は何もみだりに拒否しようとしているわけではないということが基本にありますので、今回、ヒアリングをしている中で、資料1の22ページ、団体の方から、見守りやお手伝いのために宿泊施設に対して症状を先に言っていただきたいという声がある、旅館やホテルの方がそのように思っていることを知らなかったのととてもうれしいというコメントをいただきましたけれども、宿泊施設側は、事前に情報をいただければ、それに対して何とか応えようとするということが基本ですので、それを言うだけでお越しになられたことによって当日対応が難しかったということが多くあるものですから、恥ずかしいとか、個人情報ということよりも、ぜひ症状をお伝えいただいて宿泊施設側と連携してということをお優先していただけるようになると、ありがたいと思いました。

もう1点は、資料3の32ページ、研修機会の付与に関する努力義務ですが、33ページ、今回、厚生労働省において研修ツールを別途用意しているということで、適時活用されたいとありますが、これは早めに流布していただいて、全国に5万軒もありますホテル・旅館がなるべくこの努力義務を果たせるように、連携できるようにしていき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。

すみません。割愛させていただきます。

最後に、座長代理であります遠藤構成員から、一言、お願いします。

○遠藤座長代理 遠藤です。

今回お示しいただいた政省令案あるいは指針案ですけれども、これまでのヒアリングあるいは検討会での意見をかなりよく反映したものになっているのではないかと思います。今後も、今日の案でまた各種団体の方に御意見を聞くという機会があるということですし、今日の構成員の方々からもまたそれに対する意見が出るということですが、いずれにしても、これまでの構成員の方からのお話にも出たように、これだけ幅広い内容ですので、完璧な形、100%の完全な形でスタートをすることは、なかなか難しいのではないかと思います。例えば、感染症については、先ほどもお話が出ましたが、また新しい感染症が出てきますので、あまりにがちがちに厳格にしまうと、それにまた縛られてしまって、臨機

応変の対応が取れなくなってしまうということもあります。プライバシーの問題も、三浦構成員がおっしゃったように、旅館業法に限らず、ほかの分野でもまだ必ずしも解決策が出ていない場面もあると思いますので、それを全て完璧な形でということはなかなか難しいと思います。ただ、この対応の方針にも書いてありますように、施行後3年を経過した時点でフォローアップというお話がありました。そういった意味でも、何らかの形でフォローアップをする機会があることが大事かと思います。

あと1点、今までの構成員の御意見で出なかったのですけれども、今後の対応方針の中で、都道府県の役割が、もちろん政省令の中に書き込んでいるところはあるのですけれども、例えば、相談窓口の設置あるいは研修をしているかどうかという確認について、都道府県への期待といいますか、要望が、御意見の中でいろいろと出てきました。これらについては、政省令や指針になかなか書きづらいところもあるかと思いますが、この辺のところをどういう形で注視するか。恐らくこの検討会のプロダクトとして政省令あるいは指針という案を出すのでしょうかけれども、それに加えて、その中に入れ込めなかった内容については、この検討会の意見として、都道府県についてはこうしてもらいたいとか、こうすべきであるということも、附帯意見と言うとおかしいのですけれども、付け加えることを考えたらいかがかと思います。

以上です。

○玉井座長 ありがとうございます。

最後に、私も、一言だけ。

2年前の検討会でも申し上げたと思うのですが、何らかの形でまとめなくてはいけないということがありますので、多分、それぞれの構成員、団体さん、業界さんの御意見は、それぞれの立場でいえば、まさに正論、正しいのだと思いますが、この会では、お互いが絶対的ベストを望んでしまうと、結論が出なくなってしまう。できれば、相対的なベターという視点で、今後、取りまとめに御協力をいただければありがたいと思います。

ありがとうございます。

本日予定した会議は、仕切りが悪くて、15分ほど延びましたけれども、全て終了いたしました。

資料4に記載のとおり、事務局におかれては、8月のワーキンググループで意見聴取した団体に対し、本日の資料について再度意見を募っていただき、その再意見を踏まえて、次回の検討会で議論することといたします。また、資料4に記載のように、自治体に御対応いただきたい内容と政省令や指針の枠を超えた話もございますが、こうした点についても検討会の意見として取りまとめるべきかと思いますが、事務局におかれましては、本日の議論を踏まえて、次回にその素案を作成いただきたいと思います。

事務局から、連絡事項等があれば、お願いしたいと思います。

○小野課長補佐 本日も、活発な審議をいただき、ありがとうございます。

また、本日の議事録は、原稿ができ次第、各構成員に送付、確認いただいた上で、厚生

労働省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します。

次回の検討会の開催日程等は、追って御連絡申し上げます。

○玉井座長 ありがとうございます。

時間が延びて、申し訳ございませんでした。

以上をもちまして、第2回「改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会」を終了いたします。

長時間にわたり、ありがとうございます。