

○小野課長補佐 定刻となりましたので、ただいまより、第1回「改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会ワーキンググループ」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。

本ワーキンググループ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。なお、オンラインで御参加の委員におかれましては、御発言される際は手を挙げるか、挙手ボタンで御発言の意思表示をお願いいたします。

また、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、操作等で御不明な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、発言される際はマイクを使用していただき、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。

また、資料については、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。

まず、旅館業法の円滑な施行に向けた検討会の玉井座長より、ワーキンググループの設置についての御報告をお願いいたします。

○玉井主査 皆さん、おはようございます。今日はよろしくお願いいたします。

改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会の開催要項3（5）の規定に基づき、関係団体の御意見を聴取するためにワーキンググループを設置させていただきます。ワーキンググループの構成等については、改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会ワーキンググループ開催要項のとおりでございます。

ワーキンググループ1の主査につきましては、私玉井が務めさせていただきます。

ワーキンググループ2の主査は、遠藤構成員にお願いしたいと思います。

ワーキンググループ3の主査は、中澤構成員にお願いしたいと思います。

指名させていただきますので、先生方、よろしくお願いいたします。

○小野課長補佐 ありがとうございます。

では、この後の進行は玉井主査をお願いいたします。

○玉井主査 改めまして、今日のヒアリング、よろしくお願いいたします。

では、事務局より構成員の出席状況及び本日の意見聴取に御参加いただく関係団体の御紹介をお願いいたします。

○小野課長補佐 まず、本日の構成員の出席状況については、会場での御参加で玉井構成員、永山構成員、掛江構成員、オンラインでの御参加で阿部構成員、遠藤構成員、尾上構成員、釜菴構成員に現時点で御出席いただいております。なお、徳田構成員におかれましては、遅れて参加と聞いております。

次に、本日のワーキンググループに御参加いただく団体を御紹介いたします。本日は、一般財団法人全日本ろうあ連盟、社会福祉法人日本身体障害者団体連合会、公益社団法人全国脊髄損傷者連合会、特定非営利法人日本補助犬情報センター、公益社団法人全国精神保健福祉会連合会、一般社団法人全国児童発達支援協議会、一般社団法人日本認知症本人ワーキンググループの7団体に御参加いただきます。

○玉井主査 ありがとうございます。

では、議事次第に沿って各団体への意見聴取を開始したいと思います。今回の意見聴取については、あらかじめ各団体から御提出いただいた意見書に基づいた御説明とそれに対する構成員からの質疑応答を各団体15分ずつ、順番にオンラインにて実施させていただきます。前回の検討会はかなり構成員の皆さんの感想が多かったので、今回はなるべく各団体さんに対しては質問をしていただくという形で進めたいと思います。

また、ワーキンググループでの意見聴取を打診させていただいた団体のうち、意見聴取には参加できないものの、意見書提出の御希望がある団体におかれましては、事務局宛てに意見書を御提出いただき、改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会の参考とさせていただきます。

#### (ヒアリング団体入室)

○玉井主査 では、最初の全日本ろうあ連盟の準備が整いましたので、意見聴取を実施させていただきます。全日本ろうあ連盟様、本日はお忙しいところ、ありがとうございます。

まずは御意見の御説明について、よろしく願いいたします。

○全日本ろうあ連盟 皆様、おはようございます。私、全日本ろうあ連盟の深川と申します。本日はよろしく願いいたします。

意見聴取ということで、項目1、2、3に対してお答えをさせていただきたいと思っております。

1の宿泊者に対しての感染防止対策の協力の求めについてのところです。聞こえない人がもし感染症にかかったときに、ホテルや部屋に隔離となると思うのですけれども、部屋にいと外部の方との話ができない、電話もできないという状況なので、コミュニケーションが取れるように、例えばモニターやテレビ電話、ビデオ電話システム、タブレットなどの顔を見て話せるものをお借りできるような環境整備をお願いしたいと思います。

また、聞こえない人と旅館スタッフが話をしたり、呼びかけることができるように事前に周知・説明をしておくようなシステムというか体制をつくっていただきたいと思っております。

続きまして、項目2の宿泊拒否の問題についてです。旅館業法の第5条にそぐわないと

いうこと、聞こえないという理由だけで宿泊を拒否される事例は今でもあります。大きく2つ御紹介をさせていただきます。

最近、宿泊したろう者から声がありました。拒否ではないのですけれども、8月に日本聴力障害新聞という私どもの発行している機関誌に掲載された事例です。

聞こえない人が宿泊をした旅館のテレビの字幕を出してほしいとフロントに行ったのですが、業者との契約上それはできませんと言われました。

なぜできないのか理由が3つありまして、1点目が、業者が字幕を表示する機能を止めていて、解除の手順説明がなかったこと、2点目が、ろう者が字幕表示の申し入れをしたのが、当日の夜だったために業者と連絡がつかなかったということ。3点目が、宿泊施設が字幕を表示することができないように設定したこと。

でも、現在は字幕を表示できるように解除する設定を旅館スタッフ全員で情報共有していただき、改善をされたという事例は聞いております。

もう一つお話しさせていただきます。緊急事態のときに非常ベルなどが鳴動する設備が設置されていると思うのですが、聞こえない人は非常ベルなどが聞こえず危ないから泊まらせることはできませんと宿泊を断る事例が今でもまだあります。遠慮してほしい、危ないから、何かあったときに声をかけられないからということではなくて、なぜできないのかということをきちんと明示するべきだと思っております。もし危険が何もなければ、当然、宿泊サービスを提供していただくことはできると思います。以上、宿泊拒否については2点を説明しました。

旅館・ホテルにお願いしたいことについては、意見書では6点書かせていただきました。

1点目、聴覚障害者に対するそもそもの理解をしていただくように研修をしていただく研修制度をつくっていただきたいということ。

2点目、テレビの字幕は常時表示できる設定でお願いをしたいということ。

3点目、先ほど申し上げました緊急事態のときに、目で見分けるような、例えば光るランプや振動する時計といったものを設置していただきたいということ。

4点目、聞こえない人というのは、盲ろう者も含むのですけれども、見ただけでは分かりませんので、後ろから声をかけたり、大きな声で話しかけるという対応をしないようにして頂き、紙で説明をすとか、そういった配慮に関する説明を貼るなどの対応をしていただきたいということ。また、点字についても、これは見えない方向けですけれども、設置をしていただきたいということ。コミュニケーションがスムーズに取れるようにコミュニケーションボードというものを作っているところがありますので、そういったものを設置していただく配慮をお願いしたい。

5つ目、最近、ホテルのフロントにスタッフさんがいなくて無人でチェックインをするところが増えてきております。それは別に差し支えないのですけれども、無人になっていますということが目で見分けるように表示をしていただきたい。何か起きたときに、私たちは電話ができませんので、顔を見てお話ができる環境をつくっていただきたい。

6つ目、これも緊急のお話になりますが、緊急で何か呼び出しを受けたときに、きこえない人が安心して部屋で滞在できる、宿泊施設を利用できるように、呼び出しがスムーズに行えるような字幕表示システムや振動時計といったものを設置していただければと思います。

続きまして、項目3に移らせていただきます。差別解消法の差別防止のさらなる徹底についてというところなのですけれども、先ほども困った事例を申し上げましたが、それと同じ内容になります。誰でもいつでも安心して宿泊施設が利用できるような指針やガイドラインを細かく策定していただいて、聴覚障害者が困った事例、また、好事例も取り上げていただき、研修会等で理解して頂けるようにしてください。ガイドライン等を読むだけでは難しいと思いますので、例えば映像を見て、実際にこういう例があるなどの分かりやすい教材作りなどをお願いしたいと思います。

最後になりますけれども、こちらは参考なのですけれども、鳥取県のエレベーターの御紹介になります。福祉新聞に掲載された記事で、7月25日付のものになるのですけれども、緊急で何か起きたときに、エレベーターは止まってしまいますね。扉も閉まって閉じ込められて、通常でしたら聴覚障害者はインターホンで何もできない状態になるのですけれども、エレベーターの中にタブレットを設置することで、顔を見て会話ができるようになります。非常にいい事例だと思いますので、ホテルや旅館の中でもこういったものを取り入れて設置していただければありがたいと思っております。

深川からの意見書に沿った説明は以上になります。

○玉井主査 深川様、ありがとうございました。

それでは、御質問のある構成員の皆様におかれましては、挙手の上、私が御指名させていただきますので、お名前を名乗ってから御発言をいただきたいと思っております。時間的には各団体さん7分ぐらいの質疑応答になりますので、めどは10時25分ぐらいまでが質疑応答の時間になります。よろしく願いいたします。

では、御質問のある方、挙手をお願いしたいと思います。

尾上構成員、よろしく願いいたします。

○尾上構成員 どうもありがとうございます。DPI日本会議の尾上です。

非常に大切な報告をありがとうございました。その上で2つ質問なのですけれども、書類のほうには書かれていたのですけれども、以前アンケートをされたということで、その概要を書かれています。その中で特に今回気になるのが、配慮をお願いするも、配慮拒否や積極的な協力なしという方や障害を理由に宿泊拒否ということもあつたりするわけですが、特にこの配慮をお願いしても拒否や、あるいは積極的な協力がなかったということで具体的な事例や状況を教えていただければと思います。これがまず一点です。

そしてもう一つが、先ほどのお話のあつた中ではコミュニケーションボードを設置されているところが徐々に増えてきているかなと私も思うのですけれども、その一方、例えば手話や筆談をお願いして断られるようなことというのはあつたかどうかという、特に合理

的配慮を求めていくためにはまずは建設的対話、コミュニケーションが大事だと思うのですね。ところが、そのコミュニケーションの段階で断られてしまうと、もう合理的配慮も何も求めようがないという状況があるかと思うので、特に手話や筆談に対する対応状況みたいなことについて何かあれば、教えていただければと思います。

以上です。

○玉井主査 ありがとうございます。

今、2点の御質問がございましたが、いかがでございましょうか。

○全日本ろうあ連盟 全日本ろうあ連盟のウメザワです。ちょっと深川の通信環境が悪いみたいで、止まったり映像がなくなったりしてしまっているようですね。いるにはいるのですが。

○玉井主査 今の御質問内容はお分かりでございましたか。

○全日本ろうあ連盟 ちょっと待ってくださいね。今、別のカメラで入ってきました。

ちょっと今、電波状況が悪くて御質問が見られなかったので、申し訳ないのですけれども、簡潔にもう一度2点、ポイントだけ質問いただいてもよろしいでしょうか。

○玉井主査 では、尾上構成員、よろしくお願いします。

○尾上構成員 それでは簡潔に。1点目は、アンケートの中で配慮をお願いするも配慮を拒否されたということが書かれていますけれども、その具体的な事例であったり、状況を教えていただければというのが1点目です。

2点目が、コミュニケーションボードを設置されているところがだんだん増えてきているとは思っているのですけれども、一方で、手話や筆談をお願いして断られたり、難色を示されたりすることがあるかどうか、特にこれは合理的配慮の建設的対話ということからすると、コミュニケーションが取れなければ対話も何も成り立たないので、特にコミュニケーションへの対応ということについて、経験や何か御存じのことがあれば、教えていただければと思います。

以上です。

○玉井主査 よろしく願いいたします。

○全日本ろうあ連盟 深川です。御質問にお答えさせていただきます。

具体的な事例についてですけれども、配慮を断られた事例の具体的な事例が1点、あと、コミュニケーションの点なのですけれども、具体的な話として、今、ちょっと調べ切れないので、後でお答えするという事は難しいでしょうか。

○玉井主査 尾上構成員、よろしいですか。後ほどお調べしてから御返答いただけるということですか。

○尾上構成員 私はそれで結構でございます。どうぞよろしくお願いします。

○全日本ろうあ連盟 すみません、お時間いただきます。よろしくお願いします。

○玉井主査 では、2番目の御質問に対しても後からということでございますね。

○全日本ろうあ連盟 両方とも後で回答させていただきたいと思います。

○玉井主査 では、よろしくお願いいたします。

ほかの御質問は、構成員の先生方、いかがでしょうか。

では、遠藤構成員、お願いします。

○遠藤構成員 聖路加国際大学の遠藤です。御説明ありがとうございました。

1点御質問です。感染症防止対策の関係なのですが、皆さん方の中でコロナに感染して自宅療養をなさった方がいらっしゃるかと思いますが、いわゆる地方自治体からの連絡は、一般的にはLINEで状況の確認等があったと思いますが、それで十分コミュニケーションを取れたでしょうか。何か難しい点があって、こういう工夫を地方自治体としてやってくれたという事例がありましたら、御紹介をお願いいたします。

以上です。

○玉井主査 ありがとうございます。

では、深川さん、よろしくお願いいたします。

○全日本ろうあ連盟 深川です。御質問ありがとうございます。

日本語が得意でない聞こえない人というのもよくいらっしゃいます。その場合、文章を読んで理解できる人もいれば、文章の意味、言葉の意味が理解できない聾者というのものです。その方に対しては、イラストなどを使っていただいて、イラストをつけて分かりやすく易しい日本語で説明をしていただければ回答ができるといった事例が見受けられました。長々とした文だけではちょっと分かりにくいので、例えばイラストで申しますと、痛いといってもとても痛いのか、ちょっと痛いのかというのは、例えば顔のイラストで眉の下がり具合とか、痛がっている様子とか、ちょっと痛い、我慢できる程度の痛さなのか、これはどれですかみたいな感じで3、2、1みたいな形の度合いを示したようなメーターをつけるとか、体温についても、人間のアイコンを使って、体温は何度ですかみたいな形で分かりやすくしていただく対応をしていただけたところもありました。そういったものはうれしい対応ですね。

例えばそのほかにも、座薬というのがありますけれども、座薬というのは普通お尻から入れるものだと思うのですが、それを飲んでしまうという聾者もよくいるのです。ですので、そういった薬の使い方や用法についても、イラストを交えて分かりやすく説明いただければいいかなと思いました。

以上です。

○遠藤構成員 ありがとうございます。大切な点ですね。コミュニケーションするときに文字だけではなくて、できるだけイラストを含めてということで、ありがとうございました。

○全日本ろうあ連盟 よろしくお願います。

○玉井主査 ありがとうございます。

それでは、最後にもう一方ぐらい御質問はございますか。

では、永山構成員、よろしくお願います。

○永山構成員 永山でございます。いろいろ事例の御説明をありがとうございました。

2点、お伺いしたいことがございます。まず一点は、今回、宿泊業界に対してこのような設備であったり、配慮であったりをお願いしたいという項目が多かったと思いますが、これは当然旅館業法が存在しないほかの飲食業、サービス業の辺りに対しても定期的に同じような申入れをされているのか、それをまずお聞きしたいと思います。

あともう一点、先ほど宿泊拒否の事例を2点挙げられましたが、一点はテレビのお話であって、宿泊拒否ではないという御説明をいただきました。もう一点のほうについて、宿泊の予約の段階でいろいろと宿泊施設のほうから御説明をしたところ、コミュニケーションがうまくいかなかったといった事例かと思うのですけれども、我々宿泊施設側からすると、こういった場合で我々の安全観義務が果たせない、万一の場合に危険が生じるというリスクをお伝えするという事は、当然我々の義務としてあり得ることでございます。その時点でそれが宿泊拒否に当たるかという、お伝えをすることと、コミュニケーションがうまくいかなかった場合といった場合があって初めてほかの安全設備が整っている施設を御利用くださいといった御提案をするというのが我々の通常の流れかと思っておりますけれども、先ほどの事例で宿泊拒否だと御判断をされたタイミングがどこに当たるのかについてもぜひ事例として、参考までにお聞きしたいなと思っております。

○玉井主査 ありがとうございます。

深川様、大変申し訳ありませんが、簡潔にお答えいただければありがたいです。よろしくお願いたします。

○全日本ろうあ連盟 深川です。

最初なのですけれども、宿泊業以外のレストランでももちろん同様の要望をしております。メニューにいろいろ書いてありますけれども、指を指して分かるような形にしたり、聞こえない人が店員さんに対してそんなにしゃべらなくても分かるようなメニューが必要です。普通のメニューですと、メニューを指さしても実際に持ってきたものが違うという事例がしばしばあります。そういったことがないように目で見て分かるような工夫をしていただきたいと思っております。指さしに慣れていない店員さんもいらっしゃるのです、これを1つ、これを2つと言って、お互い目で見て分かるようにという形など工夫をしていただければと思います。

私たち聾者がよく通っているレストランであれば、聞こえない人の対応になれていて、これこれと指差しで丁寧に確認をして、これが1つ、これが1つですねという再確認もしていただけたところもあります。

聞こえる人の場合なのですけれども、注文をして改めて確認いたしますみたいなことを何か言ってらっしゃるらしいと思うのですけれども、聞こえない人の場合は確認をされてもどうせ聞こえないので分からないと思ってろくに確認をしないスタッフもいるのです、そういったことがないようにしていただきたいと思っております。

○全日本ろうあ連盟 課題2の宿泊拒否の事例はいつの時点で宿泊拒否と御判断されたの

かということをお聞きしたいとのことですが、私が判断したわけではないので、関係者に確認をして、これも後日回答とさせていただきますてもよろしいでしょうか。

○玉井主査 では、先ほどの事例と合わせて後日御回答ということでよろしく願いいたします。

それでは、お時間となりましたので、全日本ろうあ連盟の意見聴取を終わりにいたします。全日本ろうあ連盟様、深川様、どうもお忙しいところ、本日はありがとうございます。

○全日本ろうあ連盟 こちらこそありがとうございました。

○玉井主査 御退席いただければと思います。ありがとうございました。

○全日本ろうあ連盟 では、失礼いたします。

(ヒアリング団体退室)

(ヒアリング団体入室)

○玉井主査 それでは、次に、日本身体障害者団体連合会の準備が整いましたので、意見聴取を実施させていただきます。日本身体障害者団体連合会様、本日はお忙しいところ、ありがとうございます。

まずは御意見の説明について、よろしく願いいたします。

○日本身体障害者団体連合会 日本身体障害者団体連合会事務局長の菊地と申します。発言の機会をいただきまして大変ありがとうございます。

お手元の資料に基づきまして、意見をさせていただきたいと思います。

まず、最初の宿泊拒否事由に関することにつきまして2点ほど、感染症に係ること、それから障害者に係ることということで書かせていただいております。

まず、1点目の感染症に係ることにつきましては、もう以前から申し上げていることではございますけれども、障害については様々な障害がございますので、障害の特性に配慮して個別に対応するなどの配慮をお願いしたいということでもあります。

また、宿泊予約の際に必要な検査などの状態を確認することをあらかじめ丁寧に御説明し、了解の上、受付するなどの対応も必要ではないかということでございます。例としては、障害者の場合、体温調整ができなくて37.5度以上の体温の方もいらっしゃるということもございます。また、宿泊施設が求める感染予防対策への協力が困難な方、例えばワクチン接種ができない方やマスクを着用することができないような方もいらっしゃいますので、こういうことについて御確認をして、丁寧な説明・了解が必要なのかなということでございます。

それから、2点目の障害者に関わることにつきましては、障害者差別解消法でいういわゆる合理的配慮の提供を過重な負担として、宿泊拒否の事由にならないようにさせていただきたいということでございます。宿泊拒否の事由として合理的配慮の提供を過大に解釈するということはないかとお願いいたします。事例といたしましては、障害者が単独で宿泊する場合に、支援者がいないことを理由に拒否をしたり、あるいは車椅子を含む



重度障害者や知的障害者などを見た目や容姿等で判断して宿泊を拒否するということはしないでいただきたいということでございます。

それから、大きい2番目の差別防止のさらなる徹底に関することでございます。これは今回、事業者に対する研修の努力義務という規定が設けられました。これは大変ありがたい規定だと思っております、やはり制度をつくっても、事業者はもちろんのこと、実際に宿泊者と接する従業員の方の障害理解が不十分では、実効性のある制度とは言えませんので、これに対しては適切な接遇の仕方や障害理解、いわゆる不当な差別的取扱いや合理的配慮の提供というものに対しての研修が行える環境を整えていただきたいと思っております。

また、こういう研修につきましては、障害当事者を講師に招くなどのことも必要なのかなと思っております。それから、研修は1回では終わらず、継続的にやっていただければと思っております。

いわゆる内部障害者、オストメイトの方から伺ったお話なのですけれども、やはり旅行、それから宿泊に際しては、お風呂に入るというのを非常に楽しみにしている宿泊者も多いかと思っております。その際、オストメイトの方は外から排泄物を入れるものが見えたりしていて、お風呂に入れないというよりも、オストメイトの方自身がお風呂に入ることをちゅうちょしてしまうのだよねというお話を伺ったことがございます。そういう意味では、今、厚生労働省のほうでチラシとしてオストメイトの公衆浴場への入浴に御理解くださいというチラシも作成してございますので、そういうものを宿泊先で掲示したり、あるいは従業員の方がこういうことを理解の上、ほかの宿泊者の方にも御説明したりしていただくと、お風呂に入ることに對してもちゅうちょしなくて楽しめるのだよねというお話を伺ったことがございますので、こういうことも事例として認識していただけると大変ありがたいなと思っております。

それからもう一点、トイレの関係で、オストメイトの方がつけているものをトイレで交換するようなことがあるということで、そういうことについて、トイレに置いてあったりするのですが、そういうものについても従業員の方に汚物をそこに置いたという御理解をしていただくと大変残念だということもございますので、オストメイトの方のいわゆる特性というものを御理解の上、対応していただければということをお伺いしております。

それから、3番目の施行に当たっての留意すべき点についてでございます。障害者差別解消法の運用に関しましては、サービスを提供する側、いわゆる宿泊施設側と利用する側の相互理解の上で接遇等に係るガイドライン等を作成した経緯がございます。そうしたことで宿泊施設を利用するのは、出張の場合もありますけれども、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ものだと思います。そうした利用者の期待を裏切らない宿泊施設の対応努力には感謝しているところであります。相互理解をした上でやることは大切かなと思っております。

そういう中でよかった事例といたしましては、肢体不自由の方が朝食、バイキングなどを食べる場合、ホテルスタッフの方が料理を取ってくれたり、席まで運んでくれたり、あ

るいはバイキング形式で食事の際、これは恐らく上肢の不自由な方だと思いますけれども、キャスターが用意されていて、自分の食べ物や量を選んでテーブルまで運ぶことができたといういい事例もあります。これは相互理解で話し合った結果なのだと思います。

一方で、インターネットの旅行宿泊サイトで車椅子、杖を御利用の方につきましては、大浴場及びサウナの御利用は御遠慮くださいという記載が依然としてあったりしている。あるいは、車椅子利用者が宿泊する際、バリアフリールームであっても、シャワーを利用する際のシャワーチェアがないホテルもあって大変困ったという事例も散見されるものですから、こういうことのないような配慮をお願いできればと思うところでございます。

以上、簡単でございますけれども、日本身体障害者団体連合会からの御意見とさせていただきます。ありがとうございました。

○玉井主査 どうもありがとうございました。

それでは、御質問のある構成員におかれましては、挙手の上、私が御指名させていただきますので、お名前を名乗ってから御発言をいただきたいと思っております。よろしくお願いたします。構成員の先生方いかがでしょうか。

それでは、尾上構成員、よろしくお願いたします。

○尾上構成員 DPIの尾上です。御報告ありがとうございました。

私も車椅子を利用しているので、自分の体験と重ね合わせながら聞いて非常にうなずくところが多かったです。特に私もバイキングなどのときにスタッフの方が手伝っていただいたりというホテルも一方であるのですけれども、事例の中で書かれている、例えば車椅子利用や補助犬ユーザーであるということを理由に、いまだに断られることがあったりするわけなのですけれども、宿泊拒否につながるおそれをなくしていくためにはどうしたらいいか、あるいは特に先ほど冒頭に言われました合理的配慮を求めたら、それを理由に宿泊拒否されてしまうことは決してあってはならないと思うのですが、それを防ぐためにどうしたらいいかということで御意見をいただければと思います。よろしくお願いたします。

○玉井主査 菊地様、よろしくお願いたします。

○日本身体障害者団体連合会 ありがとうございます。

先ほどちょっと冒頭で御説明をさせていただきましたけれども、予約の際、障害の特性というものを宿泊施設側でもきちんとお聞きして御説明をするというのが大切なのかなとは思っています。

先ほど宿泊側とガイドラインを作るときに、うちと宿泊者側で話し合いをしたことがあって、非常にいい対応がされるようになったということも宿泊側の方からもお聞きしたこともございますので、やはり相互理解というのが大変大切なのかと。なかなかこれは難しいかと思うのですけれども、そういう意味では事業者、あるいは従業員の方なども障害者の特性を理解していただいて、こういう場合までは配慮ができるのだよねということで、入り口のところでこれは過重な負担になってしまうという判断はぜひともやめていただければと思います。

なかなか難しいかとは思いますが、2番目でお話しした研修と、制度を実効的に動かすためには制度をよく理解していただく、それから障害特性も理解していただく、その上で何ができるかということを経営者側で考えていただくということが大切なのかなと。簡単に宿泊拒否の条項ができたということで、恣意的な運用ということではなくて、どこまで努力できるのかということを経営者側で努力していただくことが大切なのかなと思います。

○玉井主査 ありがとうございます。

尾上構成員、よろしゅうございますか。

○尾上構成員 はい。どうもありがとうございました。

○玉井主査 それでは、あとお一方ぐらい、御質問はいかがでしょうか。

それでは、私から1点よろしゅうございますか。玉井でございます。

先ほど要約時に特性をきちんと把握するコミュニケーションが必要だというお話があったのですが、この点に関して、御利用者様側のプライバシーの問題については、菊地様はどのようにお考えでしょうか。

○日本身体障害者団体連合会 難しいですね。ただ、利用する側もある程度自分の障害の特性というのを相手に理解していただく努力も必要なのかなとは思いますが。どこまでプライバシーを相手に伝えるかというのは議論があるかとは思いますが、お互い建設的に宿泊予約をするというところでお話をするのであれば、ある程度自分の状況というのをも宿泊側にお伝えすることも必要なのかなとは思いますが。

○玉井主査 ありがとうございます。

なかなかこれは難しい問題で、施設側も含め、御利用者も含め、双方が一步步寄りながら解を探していくということになると思います。どうもありがとうございました。

それでは、お時間となりましたので、日本身体障害者団体連合会様の意見聴取を終わりとさせていただきます。日本身体障害者団体連合会のキクチ様、今日はお忙しいところ、ありがとうございました。

○日本身体障害者団体連合会 どうもありがとうございました。よろしく願いいたします。

○玉井主査 では、御退席をお願いいたします。ありがとうございました。

○日本身体障害者団体連合会 失礼いたします。

(ヒアリング団体退室)

(ヒアリング団体入室)

○玉井主査 それでは、全国脊髄損傷者連合会の準備が整いましたので、意見聴取を実施させていただきます。全国脊髄損傷者連合会様、本日はお忙しいところ、ありがとうございます。

まずは御意見の説明について、よろしく願いいたします。山本様、よろしく願いいたします。

○全国脊髄損傷者連合会 以前、いただいております意見聴取でお伺いしたい事項に対する

回答のこととお話をさせていただきます。

順番にお話をさせてもらおうと思うのですが、1のマル1について、医師の診断結果の報告や客室での待機を求める対象のことで、特定感染症の症状を呈している者については、その判断の権限を宿泊施設に与えた場合、これを理由に障害者の排除と差別的扱いを助長するおそれがあるのではないかと連合会のほうでは考えています。したがって、ガイドライン等できめ細かい範囲の防止策を講じていただきたいと思いますというところです。政令に定めるものについて、同行者であっても濃厚接触者に該当しないことがはっきりしているのであれば、基本的には協力の要請の対象とする必要はないのではないかと考えています。

1のマル2について、「宿泊者に求める感染防止策への協力の内容」というところで、1のところは、介護を必要としない車椅子の使用者が宿泊する場合、トイレがユニットバスであったりすることも承知の上で一般客室を予約する場合もあるのです。そのときに、長期の待機期間が必要となった場合は、不便な中で長期間生活するというのはなかなか難しいので、バリアフリールームなどへの変更も検討していただきたいというところです。

2については、みだりに客室、その他の当該業者の指定する場所から出ないことについては、特定感染症の症状を呈している者が障害者で、介護者が濃厚接触者と認定された場合はそのまま一緒にということも考えられるのですけれども、介護者が濃厚接触者と認定されなかった場合は、待機する障害者の介助を誰が行うのかというところが大きな問題になってくるのではないかと思います。

iiiについては、特に意見はありません。ただ、報告の方法について、文書または電磁的方法、やむを得ない場合は口頭とありますけれども、これで報告する場合、視覚障害と聴覚障害の重複する盲聾者の場合にはどのように対応されるのかというところをちょっと懸念しています。

マル3の「協力の求めに応じない『正当な理由』としてどのようなものが考えられる」というところなのですけれども、高位頸椎損傷のために肺活量が少ない場合、マスクを着用するとさすがに呼吸がなかなか苦しくなりますので、そういった場合にはマスクの着用が困難であると思います。近隣の医療機関がバリアフリーでなく、車椅子の使用者がアクセスできない場合もなかなか対応が難しいかなと思います。備付けの体温測定器の測定位置が高くて車椅子使用者ではなかなか測定位置まで到達できないという場合もあるので、その場合は測定できないということも考えられます。

消毒液スタンドは、よく見るタイプは足踏み式で、車椅子使用者は当然足が動きませんので、手指消毒ができないということもあります。

このように多様な障害者が問題なくアクセスできるように、合理的配慮の提供と基礎的環境整備に取り組んでいただくことも踏まえて、御意見をさせていただきたいと考えています。

マル4「その他の協力の求めについて留意すべき点は何か」というところなのですけれども、当該者の体温の確認については、頸椎を損傷した場合には体温調整がなかなかしづ

らいという状況にありますので、炎天下を移動した場合、体温測定器の前に立った場合に平熱よりも高い体温であるということが予想されます。そのような場合、37.5度以上あると入れませんよとなった場合には、障害者は利用できないということにもなりかねないので、その辺りは踏まえて考えていただきたいと考えています。

次は2のマル1「宿泊しようとする者が『特定感染症の患者等』に該当する場合に留意すべき点」ですけれども、特定感染症の患者等について、統一的・医学的根拠に基づいた判断基準に基づき、できれば2人以上の医師から診断を受けるのがよいと考えています。

次に、マル2については、四肢麻痺の電動車椅子の使用者が宿泊施設にお願いをしている合理的配慮としては、体位変換、寝ている間に褥瘡ができないように体位を変換するのですけれども、背中に入れたりするそば殻の枕、そば殻でなくてもいいと思うのですけれども、重たい枕を用意していただきたいとか、体を拭くためのタオルを用意していただきたい。車椅子からベッドに移乗するときの手助けをしていただきたいというところと、先ほども言いましたとおり体温調整が難しい方もおられますので、冬など体温低下の激しいときにはストーブや、夏場には扇風機などを用意していただくということも考えていただきたいかなと思います。

下肢障害の車椅子使用者の場合は、高い場所に置かれたタオルであったり、シャワーヘッドなどは手が届きませんので、あらかじめ低い場所に置いておいていただくであったり、車椅子で部屋の中を移動する場合に備付けのテーブルであったり椅子が邪魔になっていることもありますので、邪魔にならない部屋の端に元から置いていただくとか、もしくは置く場所がなければ撤去しておいていただくということが必要になってくる。部屋のレイアウトによっては当然カーテンに近づけない、冷蔵庫に近づけないということも考えられますので、その辺りのお手伝いをお願いすることがあるのかなと思います。

車椅子使用者では対応できないことについては、宿泊施設のスタッフの手伝いが絶対的に必要になってきますので、したがって、障害者の宿泊拒否を理由に助長されないように、これらの内容を「実施に伴う負担が過重であって他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要求」というところから明示的に除外をしていただきたいというところ です。

マル3についてなのですが、特に連合会のほうで意見を聞き取りしたのですけれども、宿泊拒否に至った事例はないということを知っています。

マル4についてです。宿泊拒否事由について留意すべき点は、宿泊拒否された場合、代替りの宿泊施設というのがなかなか決められないというところで、先ほども申し上げたとおりバリアフリールームの数が少ないというところもありますので、別の泊まる場所がないというところが考えられます。

また、合理的配慮の提供は社会的障壁を除去し、障害者の権利利益を保障する上で極めて重要となるため、意思の表明と建設的対話の門戸を閉ざすことがないように、宿泊拒否の事由の定義については慎重に検討いただきたいというのが連合会の意見です。

3のマル1についてなのですが、研修の内容に盛り込むべきと考えることですが、同じ脊髄損傷といいますが、本当に個人個人で多種多様な障害の度合いがあります。どこまでが本人の尊厳に関わる内容で、どこからはわがままなのか、本人がただ単にやってほしいというだけなのかというのが非常に分かりにくいと思われまので、研修では障害による特性についての内容を盛り込んでいただきたいというのと、マル2にあるとおり、障害当事者をできれば講師として研修に招いて実施していただきたい。その際、質疑応答の時間をできるだけ多く取っていただいて、日常業務の中でこれは差別なのかなど感じるようなところを講師に質問いただいて、回答していただくということが大切ではないかなと思っています。

マル3についてなのですが、脊髄損傷の障害特性としては、体温調整ができないこと、麻痺部分の感覚が全くないことで、当然痛みや暑さも分からなくなっていますので、また、一般的に車椅子使用者は高いところに手が届かない、備付けのテーブルや椅子が移動の邪魔になったりするというところの事情もあるため、車椅子使用者が宿泊することが事前に分かっている場合には、2のマル2に挙げていたことをあらかじめ準備していただくとありがたいと思うのですが、それをしていただくとスタッフの手間も省けると思うのですが、ただ、荷物置きとしてテーブルを使ったりということも考えられるので、できれば事前に必要・不必要というのが分かるような状況で、予約の段階でそういうことをお伝えできるようところを準備していただくとありがたいなと思います。

そのほかでは、電動車椅子の充電等も当然必要になってきますので、ホテル側で延長コードの御用意とか、ホテルによってはコンセントの位置がすごく分かりにくかったり、場合によってはなかったりする場合もあるので、その辺りも準備いただくとありがたいところと、タイヤのパンク、もしくは呼吸器の故障なども出先でも考えられますので、そういった不具合に対応できるように、近隣の福祉用具店の情報なども確認しておいていただいて、いざというときにはそういうところとつないでいただくということもしていただくとありがたいと思います。

マル4についてなのですが、差別防止のさらなる徹底について留意すべき点は、障害の理解に尽きるのかなと考えています。

その他、旅館業法の施行に当たって留意すべき点は何かというところなのですが、この法改正が基で障害者排除の法律に転化しないように、十分な留意をしていただきたいというところが全脊連からの意見となります。

以上です。

○玉井主査 ありがとうございます。

それでは、構成員の先生方、挙手とお名前を名乗って御質問いただければと思います。よろしくをお願いします。

尾上構成員、よろしくお願いたします。

○尾上構成員 DPIの尾上です。どうもありがとうございました。

特に御報告いただいた4ページの上のところにある部分で、合理的配慮の提供の起点となる意思の表明と建設的対応の門戸を閉ざすことがないように、宿泊拒否事由の定義については慎重に御検討ください。ここが非常に重要なと感じました。この部分は検討会としてしっかり受け止めたいところだなと思うところなのですが、それに関わって非常に具体的な事例をたくさん御報告いただきましたが、このうち3ページのところで、合理的配慮の中で例えばタオルを提供いただくとか、いろいろあるわけなのですが、この中の3つ目の車椅子からベッドに移乗するときの手助けをいただく。ずっと介護に半日つきっきりというよりは、本当に2~3分程度ということだと思えるのですね。これは私の知り合いも介助者がついてるのだけれども、1人では足がだらんとなってしまうので、足をちょっと持ってもらいたいというだけなのに、介助という言葉が出ただけで、介助は一切できませんみたいな対応になったりすることがあったりするのですが、ここら辺のコミュニケーションギャップといいますか、車椅子からベッドに移乗するときの手助けをしていただくという部分がどういう状況かということをもう少し詳しく説明いただけないでしょうか。

○全国脊髄損傷者連合会 今、言っていたとおおり、1人ではなかなか移動が難しい、1人は体を後ろから抱きかかえるようにしてベッドの上に上げるという状況が出てきますけれども、当然逆に言うと、足が動かないので重りのような形で引っ張るような形になるのですね。そういった場合に、逆にお尻が吊ってベッドから落ちてしまうという状況もありますので、足を持ち上げていただいてベッドの上に上げてもらうという本当に簡単な介助といいますか、お手伝いが必要になる。それはかなり重度な障害の人が限定にはなってくるのですけれども、全員が全員脊髄損傷者に必要というものではないのですけれども、そういった重度な障害のある方、四肢麻痺の方が多いですかね、そういった方の移乗の手伝いが必要になるというところは理解していただきたいというところです。

ただ、ここまで重度になると、逆にホテルで待機するというよりは病院への移送ということも考えられるのかなと思っているのですけれども、その辺りはどうなのでしょう。

○尾上構成員 尾上です。

今、質問させていただいたのは、感染症にかかれた場合というよりは、ふだんの宿泊の際のお手伝いがどんな状況かなということを知りたいのです。

○全国脊髄損傷者連合会 これは基本的にはヘルパーさん1人でできるように準備されていると思うので、スライディングボードであったり、移乗のために必要なものというのは個人で持っておられるとは思っているのですけれども、場合によっては必要になるかもしれないので、手伝っていただきたい。この3番目については必ず手伝ってくださいというものではないです。

○尾上構成員 尾上です。

これで最後ですが、そういうお願いをして、現場感覚でいいのですけれども、大体応じていただける、あるいはなかなか応じていただけないというのは、今の現時的にはどんな

感じでしょうか。

○全国脊髄損傷者連合会 今、私自身はそこまで重度の障害はないので、頼むことはないのですけれども、会員の中で聞いている限りではちゃんと手伝っていただけているというお話を聞いています。

○尾上構成員 ありがとうございます。

○全国脊髄損傷者連合会 ありがとうございます。

○玉井主査 ありがとうございます。

それでは、ほかの構成員の先生方、いかがでしょうか。

阿部構成員、よろしくをお願いします。

○阿部構成員 日本障害フォーラムの阿部といいます。

脊髄損傷の方々の特性と配慮ということで、分かりやすく説明していただきました。また、その中で体温調整が難しく、炎天下などでは37.5度以上の場合も、体温調整ができないからそういう場合もあり得るということでした。これは汗をかくことが難しいということなのかなと思いましたけれども、その場合、やはり旅館の方も心配されると思います。その場合の調整の仕方というのを簡単にだけ説明していただければ安心になるのかなと思いますので、よろしくをお願いします。

○全国脊髄損傷者連合会 そうですね、本人さんも大体そういう方は霧吹きを常備しておられて、体温が上がったときには汗の代わりに体の表面に霧吹きで水をかけられて、それで落ち着かせるということもあるのですけれども、それでもなかなか落ち切らないという場合には、保冷剤等をもしホテル側でお持ちであれば、脇の下であるとか、首の辺りで冷やしてもらえるとよいのかなと考えています。

○阿部構成員 ありがとうございます。とにかく心配なわけだから、そのようなことの説明というのも大事なかなと思って御質問しました。ありがとうございます。

以上です。

○全国脊髄損傷者連合会 ありがとうございます。

○玉井主査 どうもありがとうございました。

○掛江構成員 最後に2点だけ。掛江でございます。御説明ありがとうございました。

まず1点目ですけれども、2ページ目のところで、近隣の医療機関がバリアフリーでなく、アクセスができない場合というのがあって、本来こういうことは当然あってはいけないことですし、医療機関は当然こういったことに配慮して診療が受けられるようにしなければいけないのではないかと思いますけれども、その辺についてどう思っているかということ伺いたしたいと思います。

それから3ページのところで、今、2～3分手助けをすとか、介助の手助けなど、いろいろ配慮すべきことについて具体的な御説明をいただいて、それぞれごもつともだと思ひまして、最後のところにこういったことの負担が過重であって、他の宿泊者に対するサービスの提供を著しく阻害するおそれの要求から明示的に除外してくださいと書いていた



だいておまして、これはこれから除外というよりは、そもそも当然そんな負担が過剰なことを書かれておりませんし、そもそもこういったものに該当しないものではないかとも感じましたけれども、その辺についてもコメントをいただければと思います。

ありがとうございます。

○玉井主査 山本さん、簡潔にお答えいただければありがたいです。

○全国脊髄損傷者連合会 分かりました。

近隣の医療機関がバリアフリーでなくということなのですけれども、大きな病院はバリアフリーでないということはまずないと思われま。ただ、今回のコロナのときはそうなのですけれども、大きな病院ではなかなか検査も受けられないという状況があって、私自身も近隣の小さな医院で診療を受けることがありました。ただ、やはりそこはバリアフリーにはなっていないことがありまして、段差があって中に入れないというところで、コロナのこともあったので、車の中で検査をさせてはいただいたのですけれども、そういった病院があるというのは確かだということは知っておいていただきたいかなと思います。

2つ目の過重にならないかということなのですけれども、ホテルで枕を用意してくださいとか、タオルをたくさん用意してください、ちょっと手助けしてください、ストーブを出してくださいと言ったときに過重に思われるかどうかというのは、ホテル側のスタッフの気持ちの部分にはなってくるのかなと思ってきますので、その辺りはしっかりと明示していただいたほうが、これは当たらないよというところで判断をいただけるのかなと思うのが連合会としての意見です。

以上です。

○玉井主査 ありがとうございます。

それでは、お時間となりましたので、全国脊髄損傷者連合会の意見聴取を終わります。全国脊髄損傷者連合会の山本様、本日はお忙しいところ、誠にありがとうございました。

○全国脊髄損傷者連合会 ありがとうございます。

○玉井主査 それでは、御退室くださいませ。ありがとうございました。

(ヒアリング団体退室)

(ヒアリング団体入室)

○玉井主査 それでは、次に、日本補助犬情報センターの準備が整いましたので、意見聴取を実施させていただきます。日本補助犬情報センター様、本日はお忙しいところ、ありがとうございます。

まずは御意見の御説明について、よろしくお願ひ申し上げます。

○日本補助犬情報センター よろしくお願ひいたします。私は、特定非営利活動法人日本補助犬情報センターの橋爪と申します。よろしくお願ひいたします。

提出をさせていただいております意見書を順番にお伝えしてまいります。

まず、「障害者差別解消法との整合性も踏まえた上で、どのような要求を対象とするべきかと考えるか。またどのような要求は対象外とするべきかと考えるか」というところで、

対象外、こちらは実際に補助犬同伴拒否を受ける際に伝えられる理由の数々です。これだけではなくたくさんありますが、代表的なものを挙げさせていただきました。一番多いのは、ほかのお客様の御迷惑ですということです、また、犬を置くスペースがありませんので、また、とにかく犬は駄目です。また、施設内の宿泊はいいけれども、飲食スペース、飲食店の利用等は駄目ですとか、補助犬法があるのは知っているが、罰則がないなら受け入れたくないと言われたケースもあります。事前の連絡がなかったから受け入れられない、事前に連絡するのが常識だと言われているケースもあります。補助犬同伴は、盲導犬ユーザーさんが出張などで行かれたときに、シングルのビジネスホテルなどでもいいわけで、それで申し込んでいたとしても、盲導犬を連れている、障害があるということで自動的にバリアフリールームになりますということを受付で言われ、自分は普通の安いお部屋でいいのだとお伝えしても、それは聞き入れてもらえず、広くて大きくて高額なバリアフリールームを指定されて追加料金が発生したという事例もございます。こういうものは対象外と考えております。

また、対象とすべきものは、こちらが宿泊業の皆様は知りたいのかなと思うのですが、誰が見ても衛生管理に問題があつて、実際に不利益を生じる。例えばアレルゲン物質でありますフケや唾液をまき散らしているという場合は拒否をする理由になります。また、誰が見ても行動管理に問題があり、暴れたり吠えたりかんだりしている場合も拒否をする理由になります。基本考えられない事由ですけれども、こういうことです。

また、「身体障害者補助犬法で認められた補助犬でない場合」ということで、何も表示をつけていない、また、認定書不携帯、中には偽造といいますか、別のものを持ってきてこれは私の補助犬だという方も実はごく一部ですがいらっしゃいます。そこは正しく知ってくださっている宿泊施設であれば防げるポイントになってきております。

続けて、これまでに繰り返し要求を行った結果、宿泊拒否に至った事例のうち、不当と考えられた事例があれば、その詳細ということで、少し重複する部分もございますが、書いております。

申し訳ありません、事前に説明が抜けておりましたが、身体障害者補助犬法という法律で定められた補助犬には3種類あります。1つ目が盲導犬、視覚障害者をサポートします。2つ目が介助犬、肢体不自由者、車椅子で移動されていたり、杖で歩行する方をサポートする介助犬というものがあります。3つ目が、聴導犬といまして、聴覚障害がある方をサポートする犬でございます。ですので、この3種類の補助犬たちを伴って社会参加をしている身体障害者の社会参加促進を目的とした法律が補助犬法という法律になっております。基本的に身体障害に関する部分はほかの団体さんの御意見と同様の意見となりますので、私どもからは補助犬に特化した部分のみお伝えさせていただいております。

では、資料に戻ります。先ほどお伝えしました補助犬同伴はバリアフリールームのみの受入れと限られてしまうとか、実際にこれはついこの間あった事例ですけれども、こちらは聴導犬ユーザーさんです。聴覚に障害があり、聴導犬を連れていらっしゃいます。お部

屋を出られる際には必ずフロントに電話をして、スタッフが同行します、ホテルの中をずっとついて歩くと言われたのですね。まず、聴覚障害があるので電話はできないという部分を伝えた上で、そんなにずっとついてこなくても私は移動できますということで交渉されたのですけれども、なかなか受け入れてもらえなかったことがあります。

また、施設内での補助犬の排泄禁止というのは、こちらも補助犬は訓練を受けているので、むやみやたらに排泄をそこらじゅうでするということはないのですね。きちんと多目的トイレでペットシートを敷いて、または盲導犬の場合は袋をお尻のところにかぶせてその中に排泄物をして処理をきちんとできるユーザーさんが法律に基づいて認定を受けていらっしゃると思います。でも、それを知らないのです、犬はそこらじゅうでおしっこをするのではないか、うんちをするのではないかということで、一切禁止ですと言われてしまう事例もありまして、非常に困るので、多目的トイレの利用をいいですよとか、施設内の駐車場のこの一角に流していただければ大丈夫ですよという当たり前のお話ができたらいいなと思います。

また、ほかのお客様の御迷惑ですので、犬を置くスペースがありませんので、とにかく犬は駄目。施設内の飲食店の利用禁止ですけれども、こちらは利用がオーケーの場合も多々あるのが、一番奥の一番隅の席を指定される場合などがあるのですね。補助犬は足元に待機しているので、皆さんの御迷惑にはなりません。少し出入りがしやすい席がいいですよと言っても、いやいやどうぞ一番隅の席でという形で御案内される。これも当たり前の利用ではないなと思っております。ぜひほかのお客様と同じように、どのようなお席がいいですかとか、こちらが空いていますかどちらにしますかと聞いていただければ、また、もしほかのお客様の通行の邪魔になる、狭いという理由があるのであれば、きちんと説明をしていただいて、相互で納得の上でお席を決めていただくという当たり前のコミュニケーションをしていただきたいと思います。

続けて、補助犬法があるのは知っているが、罰則がないなら受け入れたくないとか、事前の連絡がなかったから受け入れられない、事前に連絡をするのが常識だということと言われる事例もございます。

3番、「差別防止のさらなる徹底について」ということで、努力義務となる従業員への研修についてどのような内容を盛り込むべきと考えるかという点ですけれども、次のページになります。法令遵守であるというところの意識をぜひ推進していただきたいと思います。受入れは当然の上で、どのように受け入れるのかということを考えていただきたい。補助犬法は先ほどお伝えしましたとおり、身体障害者の社会参加の促進が目的となっておりますので、これはお利口なわんちゃんの法律ではなく、人のための人権の問題としての法律なのだということを御理解いただければ、前向きなコミュニケーションが取れるのではないかなと思っております。

厚生科学研究のほうでも補助犬ユーザー受入れガイドブック等を出しております。厚生省のウェブサイトにも掲載されていますので、ぜひ御参考していただきたいと思います。

補助犬との違いというところが少し特徴的になってまいります。好事例の取組をしてくださっているホテルさんはたくさんございます。ウェブサイト上に法律に基づいた身体障害者補助犬同伴の受入れを実施していますよということを事前に掲示いただくことで、ユーザーである利用者も安心ですし、ほかのお客さんも法律に基づいた受入れなのだねということを知っていただけるようになると思います。そういう意味では、入り口に補助犬ウェルカムシールのシールを貼るといことも一つの手立てかと思えます。

また、補助犬は体に必ず表示をつけています。身体障害者補助犬の認定書・使用者証というものがユーザーが携帯をしていなければならないと法律で定められております。それを知っておいていただければ、少し不安があれば聞いていただいて、見せていただくということで安全・安心が確保できると思えます。

また、逆にこの補助犬の証明ができなかった場合、実際にこういうトラブルもございます。表示をしていないとか、認定証を持っていない、それは車の運転免許証の不携帯と同じ状況ですので、社会参加はできないという形になりますので、ぜひそういう場合は近隣にペット同伴のホテルがございましたらそちらへということをお案内いただけるような日頃の準備があれば安心かなと思えます。

○玉井主査 橋爪様、すみません、ちょっとお時間がございませぬので、あとは簡潔に御説明いただけますでしょうか。

○日本補助犬情報センター かしこまりました。

そのほか、従業員への研修の実施について留意すべき点は何かということで、こちらは私どもからお伝えしたいのは、先ほども言いました犬の法律ではなく障害者の問題なのだということで、障害の社会モデルをぜひ理解して推進していただきたいと思えます。

マル3番、「貴団体に属する方の特性に応じた適切な宿泊サービスの提供にあたり、特にどのような点に配慮することを旅館業の営業者に求めたいか」ということは、最初の行に書いております、特別対応をお願いしているわけではありません。あくまでも一人の宿泊客として当たり前のお受入れをお願いしたいという点をお伝えしたいと思っております。

最後に、インバウンドの問題です。インバウンドのお客さん、アシスタンスドッグを連れてくる場合がございます。日本とは法律がかなり違いますので、いろいろな種類のいろいろな補助犬が海外から参りますので、その辺りも事前に勉強しておいていただくとスムーズな受入れになるかなと思えます。

以上でございます。時間がオーバーして申し訳ありません。

○玉井主査 橋爪様、どうもありがとうございました。

それでは、構成員の先生方、挙手の上、御質問をお願いいたします。

尾上構成員、よろしく申し上げます。

○尾上構成員 DPIの尾上です。

具体的な状況と申しますか、実態がよく分かるお話をありがとうございました。その上

でやはり気になるのは、補助犬法があっても罰則がないからそんなものは受け入れたくないと言われている業者さんもあるようなのですが、ちょっと質問なのですけれども、補助犬法はたしか2002年の制定だと思いますが、もう20年以上たっています。その間、旅館やホテルの従業員さんの認識というのは変化があるやなしやみたいなどのコメントをいただければと思います。

それともう一つは、補助犬法については先ほどのような対応もあったということなのですが、障害者差別解消法では、その基本方針で補助犬等を理由にした拒否も障害を理由にした差別的取扱いに当たると明記をしたところです。やはりいまだに拒否があるからなのです。その差別解消法などを基に求めても対応は変えていただけないかどうかということで、補助犬法ともう一つ、差別解消法に対する対応、それぞれお聞かせいただければと思います。

よろしく申し上げます。

○日本補助犬情報センター ありがとうございます。

補助犬法は2002年、今から21年前にできた法律で、もう20年もたつのにというところですが、啓発が行き届いていないという部分は否めないと思っております。とはいえ、やはり補助犬法ができて前向きに取り組んでくださっている宿泊業者さんもたくさんございます。積極的に補助犬トイレを造っていただいている宿泊先も増えておりますので、そういう意味では二極化があるのかなとは感じております。数は少ないですけれども、積極的にやろうとしているところと、あとは知らない、分からないというところがまだまだ多いので、そういうところを知らない、まだ今まで来たことがないというところにどのように私どもから情報を届けていくかが問題かなと思っております。

もう一つ、障害者差別解消法の点ですけれども、まさにおっしゃるとおり、差別解消法の差別的取扱いにも明示いただいているので、私たちとしてもすごく説明がしやすくなったのではありますが、どうしても犬が前面に捉えられてしまってよく分からないから、不安だから拒否をしようという事例がまだまだあります。その奥には、実は私どもとしては、障害者は何もできないから、犬の管理もできないであろうという漠然とした不安があるのではないかなと。そうではない、障害がある方でもここまでのことができていますので、安心して受け入れてくださいということを私たちも分かりやすく伝えていく必要があると思っておりますので、今回のこういうヒアリングをきっかけにそういう部分も一緒に伝えていただけたらありがたいなと思っております。

○尾上構成員 どうもありがとうございました。

○玉井主査 ありがとうございます。

それでは、徳田構成員、よろしく申し上げます。

○徳田構成員 どうもありがとうございました。

1つだけお尋ねしたいのは、予約段階で補助犬を同伴しているということを言わなくて、受付段階で宿泊を拒否された場合にどういう対応をしておられるのか、実情をお分かりで

したら御説明いただきたいです。

○日本補助犬情報センター ありがとうございます。

本来であれば、事前の連絡は不要なわけですが。補助犬を連れていくというのは当たり前  
に受け入れていただくのが今の基本ベースなのですけれども、皆さんやはり行った先で断  
られてしまうのが一番怖いので、予約の時点でちなみに補助犬を連れていきますというこ  
とを添えられます。そうすると、その時点で少々お待ちくださいとなりまして、断られて  
しまうという事例が多いのですね。

なので、結構しっかりされていて、自分の主張がちゃんとできるユーザーさんはいきな  
り行ってということにチャレンジされたりもしますけれども、肩透かしでとてもよかった  
よという事例ももちろんありますが、行った先で断られるのは一番困りますので、そこは  
うまく説明をして、何とか泊めていただく。そこで放り出された事例はそんなに聞かない  
ですけれども、肩身の狭い思いをされたとか、あまり自由に動かせてもらえなかったとい  
う形ではあるので、ぜひそこは不安があれば、聞いていただければいいのですね。そこら  
じゅうでおしっこされたら困りますと言われれば、いやいや大丈夫です、しないでですよ  
ということが伝えられるので、本当に聞いてくださいということをとにかく伝えたいと思  
います。

○徳田構成員 ありがとうございます。

○日本補助犬情報センター ありがとうございます。

○玉井主査 どうもありがとうございます。

それでは、お時間となりましたので、日本補助犬情報センターの意見聴取を終わりにさ  
せていただきます。日本補助犬情報センターの橋爪様、今日はお忙しいところ、どうもあ  
りありがとうございました。

○日本補助犬情報センター ありがとうございます。

○玉井主査 それでは、御退室いただきたいと思えます。

○日本補助犬情報センター 失礼いたします。

(ヒアリング団体退室)

○玉井主査 構成員の先生方、どうもありがとうございます。

ここで少し休憩を取りたいと思えます。次は11時40分から再開させていただきたいと思  
いますので、12～13分になりますが、休憩とさせていただきます。よろしく願いいたし  
ます。

(休 憩)

○玉井主査 それでは、お時間となりましたので、ワーキンググループを再開させていた  
だきます。

では、全国精神保健福祉会連合会の準備が整いましたので、意見聴取を実施させていた

できます。全国精神保健福祉会連合会様、本日はお忙しいところ、ありがとうございます。

まずは御意見の御説明について、よろしく願いいたします。

○全国精神保健福祉会連合会 御紹介ありがとうございます。全国精神保健福祉会連合会事務局長の小幡です。当会は、精神障害者の家族会になります。どうぞよろしく願いいたします。

これまでの改正法の協議の中ではヒアリング等もいただきまして、ハンセン病などの差別状況から、それが全体的に生かされるようにということでのいろいろな御検討をいただいているところかと思えます。今回、改正旅館業法の案が固まる中で、当会として気になる点について御報告したいと思えます。

意見書の中では、宿泊の拒否事案と差別防止のところについて触れていますが、記載のない感染症の対策についても、終わりのほうで簡単に触れさせていただければと思っております。よろしく願いいたします。

この旅館業法の改正と障害者差別解消法とのバランス、整合性を取っていくというのは、皆さん御意見されたり協議する中で視点を外さないでいるところだと思えます。精神障害者の場合になかなか社会的なスティグマが拭い切れない中で、正しい理解がされていない状況があります。これは旅館業や宿泊業者の従業員の中にも、十分にはそのことが分かっていないということがある、実際には精神障害者に対するイメージがあまりよくなくて、安全性の面から宿泊を拒否するという事例があったと会員から聞いているところを今回紹介していきたいと思っております。

とりわけ、今回の第5条のところに関して、3項のでは、負担が過重であるということの説明で、頂いた資料では第3号において、実施に伴う負担が過重でない要求について、どういう宿泊拒否の対象とするのかということの大臣の回答の中で、宿泊サービスに従事する従業員を長時間にわたって拘束し、または従業員に対する威圧的な言動や暴力的行為をもって苦情の申出を行うこと等を定めるということが言われているのですけれども、これから紹介する事例で、そこに接触するようなことがあるかなと懸念しています。

一つは、事前にある女性が東京都の宿泊施設に私は精神障害者手帳を持っているのだけれども宿泊をしますということで、予約は完了しておりました。実際にそのホテルに出向いたときに、チェックイン手続をしようと思ったら、そちらでは精神障害があるということをもってだと思うのですけれども、「ある意味何をするか分からない」ということで、「安全上の理由で宿泊を断ります」ということで断られてしまいました。女性はその話を聞いたときに憤りを感じて、「それは私たちを差別することになるだろう、差別解消法にも接触するし、ちゃんと予約もしたわけだから泊めさせる」ということで、少し声を興奮気味に訴えたということもあって、それがさらにホテル側としては「そういう状態では客室内でいろいろな事故やトラブルが起こり得るので、それを防止するためにはやはり宿泊できません」ということで、最終的にその方は宿泊することができませんでした。

このようなことがありますと、一般的な法文のところでは定められていることと、先ほど

言いました社会通念的に誤った理解でのスティグマがある中で、公共衛生上または公共の安全上支障となるおそれがあるということの解釈にすり替わって、宿泊が拒否されてしまうということが起こり得るのではないかと考えています。

このことについては、今回の改正に伴って様々な手立てを取ってもらうということをしていかないと、なかなか本質的なところでの解決には至らないのではないかと考えているということです。

障害については、なかなか表立ってそのことを拒否するというのは世の中にはなくなってきているかと思います。けれども、一人一人対応する方の内心といいますか、内なる偏見みたいなものが、言葉にはしないけれども行動に出てしまうということが十分考えられ、精神障害を持っている方についてはとりわけそのことが顕著に出てしまうことはないのかということ懸念しています。

そういった意味では、客としての取扱いをどうするかといったときに、不穏な状況や威圧的な言動というのは主観的なところに依拠することがあるかと思います。もう少し丁寧に客観的に、他者から見ても明らかにそれは暴力的だよねとか、明らかに行動がおかしいよねという基準もないと、正当な理由にはなっていないのではないかと考えているところです。

差別防止をちゃんとしていくということについては、やはり教育が必要かと思えますけれども、精神障害者の宿泊拒否の事例というのはそう多く上がってこないというのが今あります。事例がないからそういう状況がないということではなく、それが表面化しにくいということが問題ではないかと考えています。宿泊禁止の内容については限定的になるような明記をしていただくということ、それから、繰り返し言っておりますけれども、旅館業者については精神障害者への理解・配慮を促すための教育・指導をしてほしいと思っております。

その内容としては、精神障害者の多様性、特性です。ともすると、精神障害のことを学ぶときには状態の悪い急性期のことを取り上げられることが多いです。でも、実際、ホテル等に旅行という方たちは、急性期の症状を持ち合わせている人はあまりいないわけですね。なので、その差があるよということも含めて教育をしてほしいなと思っております。

それから、コミュニケーションを取るときに、鬱病の方もいれば、双極性や統合失調症の方もいる中で、コミュニケーションがスムーズに行く場合と、一つ一つ丁寧に時間をかけてやらないといけないこともあったりしますので、これは他障害も含めてそうだと思いますけれども、障害の特性プラスその方の状態像を捉えて、注意力を持ってその対応の仕方を学んでほしいと考えています。

また、突発的なことや環境に慣れていないことがありますと、発作やパニックといったものが生じることがありますので、これになったときには、適正なクールダウン、カラムダウンも含めて、対応ができるように対応していただいた後に、本来のホテル宿泊業務のところでの必要な手立てを取っていただければと思っております。



もちろんスティグマのことは、その人が無自覚の中で形成されてしまっていることもあると思いますので、それを自覚化し、改善していけるような工夫を個人任せにせず、組織をもって対応していただきたいということ。

それから、今回の事例のように、宿泊拒否に遭ってしまった場合にどこに訴えたり、またはそのとき、宿泊の別の手立て等についての救済処置なども含めて、相談体制をどこかに持っていただければと思っております。

最後に、精神障害の方は、発症の過程がスムーズに受診につながっている方はあまり心配ないと思うのですが、多くの場合、発症したときに自覚がなくて、病院に何とかつなげようということで、私たち家族などが説得をしたり、説得に及ばないときには本人が病院に通院してくれれば、多少のうそもついて連れていくという中で、強制的に連れていかれて、それから治療も強制的に始まるみたいなことが起こり得ます。そういった医療機関に対する不信感を持っている方は、たとえ今回期間限定にされたコロナのような感染症の疑いがあるとなったときにも、医師の診断を受けるということに非常に抵抗感を持つ方がいらっしゃるし、医師の診断そのものに自分自身のことを委ねるということに疑義を持って、その診断が本当に正しいのかというのに一人では満足せずにいる方もいらっしゃいます。

そういった意味では、感染症の取扱いについて分かるところがあるのですが、精神疾患を持っている方が医療機関に受診をしたりということを促したときにすんなりと受け入れられるかどうかというのは、その人の経験を経てきた中で困難を生じるときもありますので、そのことについては理解の優位に入れていただければ助かるなど思っているところです。

以上です。長くなりまして失礼いたしました。

○玉井主査 ありがとうございます。

それでは、構成員の先生方、御挙手の上、御質問をお願いいたします。いかがでございましょうか。

徳田構成員、よろしく申し上げます。

○徳田構成員 大変深刻な話を伺ったのですが、率直なところ、手帳を示したにもかかわらず宿泊拒否をされるようなケースというのをなくしていくために、何が必要とされているとお考えなのか、教えていただければと思います。

○全国精神保健福祉会 そこは難しいといえますか、今回、逆に障害者手帳という認識が最初に先方にあったようで、それが精神障害者の手帳だったというところがさらに困難を生み出したような事例であったようなのです。それがありますので、障害種別云々というよりは、特性をあまりに強調するというよりも、どういう状態の人であってもそれをちゃんと受け入れていくのだというところを現場が理解しないといけないのではないかなんと思っているところです。

○徳田構成員 その現場が理解するために一番必要なことというのはどういうことになり

ますか。

○全国精神保健福祉会連合会 基本的には、宿泊拒否案件は本当に例外的なものであるという理解をしてもらうことで、宿泊拒否があり得るという理解ですと、まだまだ不十分かなと。よっぽどのことがない限り、宿泊拒否はないのだということを知っていただくのが大切ではないかと思っています。

○徳田構成員 ありがとうございます。

○玉井主査 なかなか難しい課題だと思いますが、ほかの構成員の先生方、いかがでしょうか。

尾上構成員、よろしくお願ひいたします。

○尾上構成員 ありがとうございます。DPIの尾上です。

精神障害の人をめぐる人権侵害の深刻な状況を聞かせていただいたと思います。特に御紹介いただいた事例というのは、今の法律ですら宿泊拒否をしている事案なわけですね。しかもこの場合、先ほど精神障害者手帳を見せたら突然拒否された、当然それに対して不当な取扱いを受けたわけですから、抗議をされるといいますか、おかしいではないかというのは当たり前で、そのときに多少声を荒らげたりというのは別に精神障害云々関係なしに誰でもあり得ることですね。客としてちゃんと扱われなかったということなので、そのことが例えば今回、過重な負担を求める行為、特定要求行為だみたいにみなされてしまうと、それこそ事業者さんが一方的に恣意的に判断して、拒否が自由になってしまうのではないかというのを、今聞いて非常に恐れを感じました。これは本当にそういうことにならないようにしなくてはいけないなと思ったのですが、今回の5条1項第3号が精神障害の人をますます泊まりにくくしてしまうようなことにならないように、どういうことをすればいいか、もう少しさらにお聞かせ願えればと思います。

○全国精神保健福祉会連合会 やはり入り口のところでシャットアウトしてしまうような状況が見受けられると思うのですね。感染症ということだけ取り上げられたことと、それが全体に波及するということの両面が実際はあるのだということ、法文をつくったり、検討されている皆さんには十分熟知があるのだけれども、現場に降りたときにそこがどうしてもずれてしまうというところを注意する以外にないのかなと思うのと、何障害であるかというのは変に意識してもらわないということはどうしたらできるのかというのは私も答えを持ち合わせていないのですけれども、そこは気になるところです。

○尾上構成員 ありがとうございます。

○玉井主査 それでは、遠藤構成員、手短によろしくお願ひいたします。

○遠藤構成員 ありがとうございます。私は、聖路加国際大学の遠藤と申します。

最後におっしゃった感染の疑いがあるって医療機関に受診してもらうというときには、確かになかなか不信感があるというお話はよく理解できるところなのですが、具体的に言いますと、そうした場合は主治医の先生、あるいは御家族から説得というか、お話をさせていただくというのが一般的なのでしょうか。

○全国精神保健福祉会連合会 ちょっと話が混んでしまいますけれども、今回のコロナのときに、実は重い場合には精神障害者はすんなり一般の受診ができなかったという問題もあるのです。なので、医療側の体制の取り方というのももちろん必要かと思います。

また、宿泊という場面において、家族や理解者が促すということは果たして適切かというのがありますけれども、ホテル事業者だけでできない場合には、そういったことも併せてやるというのは一つの手段かなと思います。

○遠藤構成員 ありがとうございます。

以上です。

○玉井主査 お時間となりましたので、全国精神保健福祉会連合会の意見聴取を終わりとさせていただきます。全国精神保健福祉会連合会の小幡様、本日はお忙しいところ、誠にありがとうございました。

それでは、ラインからお外れいただきたいと思います。

○全国精神保健福祉会連合会 ありがとうございます。お世話になりました。

失礼いたします。

(ヒアリング団体退室)

(ヒアリング団体入室)

○玉井主査 それでは、続きまして、全国児童発達支援協議会の準備が整いましたので、意見聴取を実施させていただきます。全国児童発達支援協議会様、本日はお忙しいところ、ありがとうございます。

まずは御意見の御説明について、よろしく願いいたします。

○全国児童発達支援協議会 よろしく願いします。全国児童発達支援協議会で理事をしております、小田といいます。よろしく願いします。

1枚めくっていただいて、私たちは、障害のあるお子さんとその家族を支援する事業者の団体になります。今回、ヒアリングに呼んでいただいたのは、恐らく障害を持ったお子さんとその家族にとって本改正がどのような影響があるかというのを我々の側から情報をインプットすることを期待されていると理解しております。

次のページをお願いいたします。ですので、今回はできるだけ生の声、お子さんが自分で声を上げることは難しいので、保護者の生の声をお伝えできればと思って、会員を通して声を集めたものを意見書に入れさせてもらっております。支援する側の職員としてお母さんやお父さんから聞いたこともあれば、支援者自身が自らの子供が障害を持っているというケースもありますので、そうした2つのパターンで意見が出ていると思います。

次のページをお願いいたします。これ以降は基本的にそのまま声を集めたものになります。できるだけ取捨選択せずに意見書のほうには全部盛り込もうということで入れましたが、今日の御説明の中ではその中の代表的なもののみ読み上げ、かつ、簡単に御説明する形でお伝えできればと思います。

これは1番の宿泊者に対する感染防止対策に関するものになります。トラブルにはなっ

ていないが、そもそも感覚過敏があったりするためにマスクの着用が難しく、いろいろな面で理解を得ることが難しく、迷惑をかけてしまわないためにも利用を諦める傾向にあった。そもそも行動制限を自らした方が多かったような印象です。

一番下のポツ、息子はマスクをしていると息苦しさを感ずるようで、長時間マスクをしていることが難しかったです。子供だけでなく大人の障害の方でも口元が過敏でマスクをつけられない方や、口元を覆うことへの不安感から長時間マスクをつけていられないという方もいると思うので、様々な理由でマスクを長時間つけられない方もいることを理解していただくとありがたいという内容になります。

次のページをお願いします。同じく感染予防に関する続きになりますが、2つ目のポツ、宿泊施設に希望する配慮としては、宿泊施設の施設の従業員の方にマスクをしていただくと安心感があるということです。障害を持たれているお子さんは、お子さんによりますけれども、感染症に対するリスクが高いお子さんも多いですので、お子さんが感染症にかからないという配慮をしてもらいたいという内容になります。

次のページをお願いします。2番の「宿泊拒否事由について」というところになります。1つ目のポツ、ちょっと長いですが、読みたいと思います。次のような子供たち、そういった子供たちを持つ家族が合法的に排斥されるリスクが高まるのではないかと懸念します。ちょっと動きが多くて音や声を出してしまう子供、ちょろちょろしていろいろな物を触ってしまう。それが物を倒したり破損につながる。車椅子のお子さん、医療的ケアのお子さん、他の客の不安を惹起するという一言で旅館等から一発退場をもらう気がしています。それが予約段階から想定してみると、宿泊サイトで予約するとき上記のようなことがないかというチェック欄みたいなものがあって、そこでチェックをすると泊まれないようなスクリーニングを受けて事前排除されることが想定されます。旅館自身のホームページでも同様の動きが出てくるかもしれません。ウェブ予約の段階をクリアしたとしても、ホテルに着いたら、当日フロントで大きな声を出すようなら宿泊できませんよみたいなアウトをもらうという悲劇の場面が思い浮かびます。

次のページをお願いします。ここからは3番「差別防止の更なる徹底について」の1つ目のポツ、もしも利用された場合は積極的に関わってほしい。障害を持った親として、自分の子供を泊めてもらった場合に、ぜひ関わる中でOJTとして学んでほしい。障害を持った子供たちと関わることで差別防止のさらなる徹底につながるという御意見になります。

下から3つ目、障害特性や当事者家族の思いを知っていただきたい。特に今回、御家族の親御さんの意見が大半になりますけれども、そういった思いをぜひ知っていただきたい。それが差別防止につながるだろうということです。

最後、宿泊前に気をつけてほしいことなどを聞いていただき、その内容をスタッフ間で共有してもらえると安心、差別防止につながるのではないかという意見になります。

次のページをお願いします。4番、「その他改正旅館業法の施行に当たって留意すべき点」ということで、全部で10枚あるのですけれども、障害種別に分けていますので、ちょ

っただけかいつまんで読ませてください。まずこのページは全般ということで、1つ目のポツ、障害を理由にトラブルは聞いていないが、気を遣うあまり、選択肢が少ないということがある。保護者のほうが事前により旅行に行かないという選択を取ることが多いのではないかとということです。

3枚ぐらいいめくってもらって、次に「肢体不自由のこども」というところに行きたいと思います。このページの一番下を読みます。「車いす可能」とホームページに表示されていても、廊下の幅が狭く、車椅子で手足を動かすとぶつかってしまうほどでした。また、ほかのお客さんとすれ違うのもやっとの狭さで、肩身の狭い思いをしました。玄関にスロープがありましたが、遠回りかつ人通りの少ない雑草が生い茂っているところを通らなければならず、悲しい思いをしました。

また3枚ぐらいいめくってもらって、今度は「知的障害、発達障害のあるこども」です。一番下の1行だけ読みます。ロビーなどに高価な調度品が置かれていない施設だとありがたいです。壊してしまうというのが事前に防げるということです。

あと、また2枚ぐらいいめくってもらって、最後にこのページの最初の1行を読んで終わりたいと思います。宿泊したどのホテルでも、子供が騒いだり大声を出してしまうことがあってもとても寛容に受け止めてくださっており、先日もホテルの大浴場で転倒した際にすぐに氷を持ってきてくださったり、迷惑そうな顔一つせずにホテル側から進んで救急車を呼んでくださり、とても親切な施設ばかりだといった印象です。

今回、いろいろな意見を集めまして、確かにこうしてほしいとか、こういう不快な思いをしたというものもありましたけれども、とてもいい対応をしてくれているという意見もたくさんありました。今までの制度の中で既に多くのホテルや旅館などが障害の方の理解をしようと努力した上で、一人の人として、一人のお客さんとして丁寧な対応を取っていただいているところがとても多いように感じました。感謝いたします。引き続きそういった対応をより多くのホテル等で取っていただけることを願います。

私からの説明は以上になります。

○玉井主査 小田様、どうもありがとうございました。

それでは、構成員の先生方、挙手の上、御質問をお願いいたします。

永山構成員、お願いいたします。

○永山構成員 永山でございます。いろいろ事例を教えてくださいまして、感謝申し上げます。

2番の宿泊拒否事由についてというところの冒頭に、次のような子を持つ家族が合法的に排斥されるリスクが高まりますということを書かれておりますけれども、この宿泊業界以外にはいわゆる旅館業法に当たるものが存在しませんので、今の拒否してはならないという事項は、例えば飲食業界であるとか、その他の業界には存在しないわけですね。

ということは、ほかの飲食店などに対してはこのようなリスクが既にあるという解釈をさせていただいてよろしいでしょうか。もしくは飲食店等と宿泊施設に対して、リスクと

して違うところがあるとお考えでしょうか。教えていただきたいと思います。

○全国児童発達支援協議会 ありがとうございます。

すみません、ちょっと十分な回答を持ち合わせていないのですけれども、今分かる範囲で私から回答いたします。例えば飲食ではなくてコンサートや音楽会だと、そもそも子供が排斥されたり、あるいは子供オーケーですよということでも、声を出したらその場すみませんと言われて外に出ていくというのはよくあります。一般的だと思います。

飲食に関しては、障害者にも子供ということで、この施設は子供が入りにくいとか、子供に理解がないなというのは親の側で分かりますし、障害を持ったお母さんであればよりそれは敏感に感じ取ると思いますので、実際には飲食であれば、それを保護者の側で判断して対応していることが多いように感じました。

以上になります。

○永山構成員 ありがとうございます。

○玉井主査 ほかの構成員の方はいかがでしょうか。

それでは、私から。玉井でございますけれども、4の10の1のところに、ホームページなどに「配慮が必要な方も歓迎します」とか「御遠慮ください」と書いてくださると選ぶ基準になるとあるのですが、もともとこの「御遠慮ください」というのはないと思うのですけれども、「配慮が必要な方も歓迎します」と書かれたところから選んで、なおかつ拒否をされたというケースはおありなのでしょうか。

○全国児童発達支援協議会 先ほど読ませてもらいました肢体不自由のお子さんのところは、きっとそういう例になると思います。車椅子対応可ということで宿泊の申込みをして、確かに対応は車椅子でも宿泊できたのですけれども、不快な思いをしたということですね。

それ以外に関しては、私のほうで情報を持っておりません。

○玉井主査 ありがとうございます。御遠慮くださいという表現はしてはいけないことだと思いますので。

○全国児童発達支援協議会 ありがとうございます。そういった御配慮をいただけるような指針を出していただけるとありがたいです。

○玉井主査 では、徳田構成員、よろしく申し上げます。

○徳田構成員 今回の旅館業法の改正で最も難しい点だなと思っているのは、例えば発達障害のお子さんなどの場合に、大声を出したり、あるいはホテル、旅館の職員の方との間でトラブルを起こすことというのはよくあるのだと思うのです。それがいわゆる迷惑客、つまりどうしようもないお客さんなのか、障害がある上にそういう行動に出ているのかということの見分けというのが、ホテル、旅館業の方から見たときに非常につきにくいのではないかと考えていて、結局そういう発達障害のある人たちは、今回の改正法で宿泊拒否をされてしまうということにつながりかねないという懸念を持っているのですけれども、これまでたくさんの症例等の報告を受けられたり、経験されたお立場から、障害がゆえにそういう大きな声を出したりトラブルが起こってしまっているということと本当の迷惑客

との区別をつけるのに、どういった点に留意していけばいいのかということの御意見があれば、教えていただきたいです。

○全国児童発達支援協議会 ありがとうございます。

障害の中でも発達障害であったり、知的障害のお子さんのことを今、先生は指しておっしゃっていただいたと思います。どういった区別をつける、違いを見つけるということに関しては、私の私見で申し上げると、そのこと自体が問題だと思っていまして、そうではなくて同じ人として、あるいは同じ子供として、あるいは同じ子供を支える大人たちとして、その違いを探すのではなくて、同じ人だよ、同じ仲間だよといった発想が必要なのだと思います。

それは例えばLGBTQの問題であったり、外国籍の問題であったり、様々ないわゆるマイノリティーと言われる課題全てに共通しているものだと思うのですが、違いを探すのではなくて、同じところを探していく。あるいはそういう気持ちで関わることで、少なくとも発達障害、知的障害の子供に関しては、親御さんもしっかりと同じ仲間として、同じ大人として、この子がこのホテルで快適に、できるだけほかの方に迷惑をかけない形で、でも快適に過ごせるようなことを一緒に考えるような姿勢を持ち合わせながら宿泊できるのではないかな、あるいは地域社会を共に過ごせるのではないかなと私は考えます。

○徳田構成員 ありがとうございます。

○玉井主査 どうもありがとうございました。

それでは、お時間となりましたので、全国児童発達支援協議会の意見聴取を終わりといたします。全国児童発達支援協議会の小田様、本日はお忙しいところ、ありがとうございました。

○全国児童発達支援協議会 お呼びいただきありがとうございました。どうぞ御検討ください。よろしく願いいたします。

○玉井主査 では、ラインから御退席ください。ありがとうございました。

(ヒアリング団体退室)

(ヒアリング団体入室)

○玉井主査 それでは、次に日本認知症本人ワーキンググループの準備が整いましたので、意見聴取を実施させていただきます。日本認知症本人ワーキンググループ様、本日はお忙しいところ、ありがとうございます。

まず、御意見の御説明をよろしくお願ひしたいと思います。

○日本認知症本人ワーキンググループ 日本認知症本人ワーキンググループの代表理事をしております、藤田和子です。

私たちの会では、宿泊拒否事由に関してということで、これまでに繰り返し要求を行った結果、宿泊拒否に至った事例は特にはありませんでしたが、病名を伝えたということで宿泊の拒否をされたということは過去にあったようです。本人の感じる宿泊に関するバリアを話し合っまとめました。

まずは、認知症であることや病名、重症度のみで宿泊の拒否をしないでほしいということです。認知症であっても旅行や仕事、会議などで宿泊が必要となり、安心・安全に宿泊している人たちもたくさんいるということを知ってほしいです。1人で宿泊する認知症の人を拒否しないでほしい。家族や同伴者が必ずいるというわけではなく、1人でホテルを利用されている人たちも増えてきています。そういうことも知ってほしいです。

そして、私たち本人から様々な要望があるかもしれませんが、そういう場合は本人の真意をよく聞いて、安心と納得のできる対応の積み上げをしてほしいなと思います。いろいろ宿泊してみると、実際は予約のときには分からなかった情報、何か違うなど感じるようなことが出てくるわけです。それで不自由や戸惑いを感じることもあるので、そういうことをちゃんとフロントの人たちが聞いていただいて、丁寧に聞いてくださって、安心して泊まれる配慮と一緒に工夫してくださるといふ積み上げをしてほしいなと思います。そういうことをすることによって、本人にとっても旅館のほうにとっても今後のメリットも大きいと思われれます。

2番目の差別防止の徹底に関して従業員研修に盛り込んでほしいこと、業者に求めたいことということでは、先ほども言いましたけれども、宿泊する人たちの中には高齢者、それから若年層の人たちにも認知症の人たちがいるかもしれない、いて当たり前だという時代になってきています。私は認知症があるのですということをして全体的な人たちが言うかどうか分かりませんが、何も言わずに認知症があるという状況で泊まるという方もおられるかもしれませんが、そういう人たちもいらっしゃる中で、お客様として宿泊するという人たちが増えております。共生社会の実現を推進するための認知症基本法が成立して、旅行を楽しんで、宿泊にもチャレンジしたいという認知症の人たちがこれまで以上に増えていくということが期待されていますので、認識を新たにしてほしいなと思います。

宿泊の予約時から滞在時までの様々な段階で、特性に合ったちょっとした配慮、サポートをお願いしたい。宿泊の前や予約時に、自分が必要としているサービスの対応があるか事前に確認できるやり取りがあるといいなという声もあります。宿泊の前に配慮が必要な人に対して提供されるサービスの内容が具体的に分かるといいというのが出ていまして、それは一応確認をするのですけれども、例えば認知症のある方でも車椅子を使う方もおられますし、そのときに実際車椅子対応ありと書かれてあっても、個室に入ったら車椅子対応のトイレがなくて、トイレに行くには外に出なくてはいけなかったということもあったようで、バリアフリートイレというのもたくさんあるわけではなく、1つしかなかったりして、誰かが使っていると結構長く待たされたりということがあったりするので、そういう対応ありというところでも、実際には丁寧なきめ細かい対応ではなかったということもあります。あとはレストランなども楽しみにして食事するのですけれども、そのときに、宿泊先のレストランが車椅子対応とはなっていましたけれども、車椅子の人が使うのにちょうどいい高さのテーブルではなかったということもあったようですので、やはり対応するということは、心地よく過ごせるということをちゃんと実現してほしいなと思います。



到着とチェックイン時などは、一応検索したり、いろいろな情報を基に行くのですけれども、そのときに、駅などから出口までの写真つきの案内があるという場合がすごく安心だったという声もあります。それと、チェックインのときによく署名をしないといけないというのが常なのですけれども、そこもいつもだったらできるのに、急に書けなくなったりということがあるのですよ。なので、そういうときにはサポートしていただけるような体制がきちんと取られていると安心だなということです。

あとは、いろいろフロントで説明されるのですけれども、一応聞いてうんと納得できても、消えていくときもあったりするので、口頭だけではなくて書いてあるものを一緒に渡してもらえるとすごく安心ということもあります。滞在時にお部屋の中で使用するいろいろな機器が、大体分かるのですけれども、ちょっと分かりにくい場合もあったりして、その説明が丁寧に書いてあるものがあるといいなということがありました。

それと、後ろから声をかけられると混乱することがあるので、前から声をかけてほしいという声もあります。客室に入ってみたら、想定しなかった段差があって戸惑うことがある。写真などでいろいろお部屋の状況を何となく確認するのですけれども、そのときにトイレとお風呂、シャワー室というか、そのお部屋との段差があるということを確認できずに、入ったら段差があってすごくびっくりして、段差というのは結構認知症の人は不得手なのです。介助する人たちも段差があるとにくいということがあったりするので、そういう情報も事前にあったらよかったなとか、そういうことが分かるような情報があったらいいなということがありました。

あとは、快適なスムーズな宿泊を一緒にかなえていくために、私たち本人の声を聞いて生かしてほしいということがありまして、様々な感じたこと、気づいたことを伝えられる機会と、その気づきを基に一緒に改善につなげていくという取組をしてほしいなということです。そのためにも、研修のときなどに私たち本人の声を聞く、知る機会をつくってほしいなということがありました。認知症のことを知るという場合に、認知症の病気のことや対応方法を画一的に学ぶのではなくて、個性や能力を持った顧客として理解していただくためにも、直接の話をする機会が増えるといいなと思います。

私たちも私たちなりに工夫もしていますので、そういう工夫も一緒に知っていただいて、よりよい宿泊施設をつくっていくということにつなげていってほしいなと思います。

最後に、「旅館業の皆様へ」ということで、認知症を発症してから・診断されてから、遠くには行かなくなった、旅行には行けていないという人たちもおられます。でも、そういうバリアを様々な工夫をして除くことで、安心して宿泊できるようになるのではないかなと思います。私たちと一緒にいろいろなことを考えて、宿泊を楽しめる取組というのを認知症の本人だけではなく、バリアを感じているほかの病気や障害を持っている本人さんとともに進められるようによろしくお願いします。

日本認知症本人ワーキンググループでは、「認知症とともに生きる希望宣言」を表明して普及に取り組んでいます。全国の旅館の営業者、従業員の方々にこの希望宣言を知って

いただいて、宿泊しやすい旅館にという取組を推進して下さることを願っております。宣言は1番から5番まであります。これを私たちは日頃から覚悟を決めて暮らしております。ですので、これからも認知症になってからも宿泊を楽しめるということができるよう、私たち本人も注力していきたいと思えます。

ありがとうございました。

○玉井主査 ありがとうございました。

それでは、各構成員の先生方、御質問があれば、挙手をお願いしたいと思います。

では、尾上構成員、よろしくお願ひいたします。

○尾上構成員 DPIの尾上と申します。とても分かりやすい報告をいただきましてありがとうございます。

感想として、本人の意見を聞いてほしい、本人の声を聞いて生かしてほしいというところに一番のポイントが示されていたかなと思うのです。その上で質問を1つさせてもらっていいですか。障害者差別解消法の対象は、障害者手帳をお持ちの方はもちろんですが、障害者手帳を持っていない方も障害者差別解消法の対象になるのですね。それで、認知症の方で、例えば障害者手帳を持っている方、持っていない方という、どれぐらいの比率というか、認知症になられて手帳を取られる方が多いのか、手帳を持っていないけれども認知症という方が多いのか、そこら辺はどんな感じでしょうか。

○日本認知症本人ワーキンググループ 私が全て把握しているわけではないのですが、私自身も障害者手帳は持っているのですが、それを取得するまでに、まだ自分は大丈夫だよなと思いつつながら社会生活をしている人たちもいっぱいおられると思うのですよ。だから、何も持っていないけれども認知症があるという方たちもおそらくおられるし、人にも言っていないという方もおられるかもしれません。認知症の人たちは赤いヘルプマークというのをつけたり、それと、ヘルプカードというのを持っている方たちもおられて、助けてほしいですということを提示するような様々な工夫をしながら、いざというときに、自分には何らかの認知症があるので助けてほしいのだということを提示できるようなものを持っておられる方もおられます。それを持って外に出ておられるという方もおられます。

ですから、手帳を持っているかどうかということもですが、混乱していたり、戸惑っていたりしたら、大丈夫ですか、何かお困りですかみたいなことで、落ち着いてくるとそういうものを掲示できたりするのですよ。落ち着いていないとそういうものを出すことさえ頭から飛んでしまったりするので、そんな感じが認知症の人たちであるということを理解してほしいなと思えます。

○尾上構成員 ありがとうございました。

やはり障害者手帳を持っている人に限るとなってしまうと本当に大変な状況になるのかなというのがよく分かりました。ありがとうございます。

○玉井主査 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。

永山構成員、よろしく申し上げます。

○永山構成員 永山でございます。いろいろ事例を教えていただきまして、ありがとうございました。

特にお一人で宿泊をされても大丈夫なケースというのがたくさんあるので、理解してほしいという辺りについては、業界としてもしっかり勉強していきたいと思います。

ただ、逆に、例えば我々の宿泊施設の中では大自然の一軒家みたいなものも存在しますし、そういった中で実際に徘徊をされて行方不明になられたみたいな事例も今まで聞いたことがございますけれども、今回の報告の中で、特に団体としてこういう方は十分注意を払わなければ宿泊をさせるべきではないとか、こういった方についてはしっかりと話し合った上でお断りするのもしやむを得ないのではないかとといった事例やお考えがあれば、お聞かせいただきたいと思います。

○日本認知症本人ワーキンググループ そのような外に出ていかれて行方不明になるという状況だとすると、おそらくある程度進んでおられる方かもしれないと思うのですよ。そういう場合は誰か同行の方と一緒にということをお求めということも大切なことかもしれないし、いつもなら1人で大丈夫なのだけれども、場所が全然違う自分のよく知らないところに行くと、混乱して迷うということも確かに初期の方でもあるので、そういうときに宿泊拒否するということは、確かに旅館業界にとっては有益というか、せざるを得ないことと考えるてしまわれるかもしれませんが、何の用もないのに宿泊されたいと思うのですよ。必要性があるからそこに行くということをしているので、資料すべてを読み上げはしなかったのですけれども、いろいろな工夫をして、私自身もそうなのですけれども、自分が今どこの宿泊施設にいてとか、電話番号などが書いてあるようなものとかを事前に用意しておいて、それを手持ちで歩きながら、もし迷ったときにはこれを誰かに見せて宿泊施設に戻れるようにしようという工夫もしたりしているのですね。できれば、本人さんとはっきり分かっている状況であれば、外に出られる様子を見たときに声をかけるとか、いろいろな工夫をしていることも知っていただきながら、必要であれば仕方がないですけれども、すぐに宿泊拒否に結びつけるということではなくて、どうしたら安心してこの施設に滞在してもらえるかということをおまずかえて、その上でどうしても難しい場合には、安心・安全のために今後難しいですねということを伝えるというのは仕方がないことかもしれませんが、なるべく本人と一緒に話し合いながら、可能な方法を探すということをしてほしいなと思います。

○永山構成員 ありがとうございます。

もちろんコミュニケーションが前提だということは理解した上での質問でございました。ありがとうございます。

○玉井主査 どうもありがとうございました。

それでは、お時間となりましたので、日本認知症本人ワーキンググループの意見聴取を終わります。日本認知症本人ワーキンググループの藤田様、本日はお忙しいところ、あり

がとうございました。

○日本認知症本人ワーキンググループ ありがとうございます。

○玉井主査 それでは、御退室ください。

○日本認知症本人ワーキンググループ 失礼します。

(ヒアリング団体退室)

○玉井主査 今日の予定のヒアリングはこれで全て終了いたします。事務局からもし連絡事項等がございましたら、お願いいたします。

○小野課長補佐 事務局でございます。

本日は長時間にわたり、意見聴取いただきありがとうございました。

また、本日の議事録や関係団体からの御意見をまとめた資料は、原稿ができ次第、各構成員及び各団体に送付・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いいたします。

第2回検討会の開催日程等は、追って御連絡申し上げます。

以上です。

○玉井主査 長時間にわたり、ヒアリングをしました。先生方もいろいろ御質問、あるいは議論をしたいことが山ほどあったと思いますが、お時間の都合上、こちらで終了いたします。

以上をもちまして、第1回「改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会ワーキンググループ」を終了いたします。構成員の先生方、本日はお忙しいところ、御参集いただきまして誠にありがとうございました。

これで終了とさせていただきます。ありがとうございました。