2024-9-11 第2回宿泊施設向け接客研修ツール作成等のための検討会

○健康・生活衛生局生活衛生課長補佐 それでは、ただいまから、第2回「宿泊施設向け接客研修ツール作成等のための検討会」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。

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、開催案内の際に御案内している「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。

まず初めに、今回から参加される構成員を紹介させていただきます。

亜細亜大学経営学部ホスピタリティ・マネジメント学科准教授の久保田美穂子構成員です。今回は御欠席のため、今回から御参加いただきます。

○久保田構成員 よろしく申し上げます。

○健康・生活衛生局生活衛生課長補佐

また、一般社団法人日本旅館協会の青木幸裕構成員です。永山久徳全構成員の後任として、今回から御参加いただきます。

○青木構成員 旅館協会の青木と申します。よろしく申し上げます。

○健康・生活衛生局生活衛生課長補佐 次に、本日の出席状況ですが、オンライン参加含め構成員15名全員御出席の予定ですが、現在、小幡構成員の御出席待ちとなっております。

また、阿部構成員に代わり、日本障害フォーラム事務局の原田潔氏に、今村構成員に代わり、認定NPO法人DPI日本会議事務局次長の白井誠一郎氏に代理出席をいただいております。

なお、オンライン参加は、白井構成員代理、尾之内構成員、又村構成員、吉田構成員です。尾之内構成員におかれましては、途中退席の旨、伺っております。

続きまして、厚生労働省の事務局を紹介させていただきます。

諏訪生活衛生課長です。

篠原生活衛生調整企画官です。

千田生活衛生課長補佐です。

最後に、私、生活衛生課長補佐の中川です。

以上、よろしく申し上げます。

続きまして、本検討会のオブザーバーとなっております観光庁の出席者を紹介させていただきます。

本村参事官です。

富高課長補佐です。

次に、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事前にお送りしておりますが、不足等ありましたら事務局にお申し出ください。

以上です。

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、おはようございます。

大変暑い中、遠路はるばるの方もいらっしゃると思いますが、御苦労さまです。よろしく議事進行に御協力ください。

それでは、まず資料1の本検討会の開催要領を御覧いただければと思いますが、3(3)に座長代理を置く規定がございます。今後、不測の事態が生じた際に皆様に御迷惑をおかけすることもありますので、座長代理を置かせていただければと存じます。

座長代理は座長からの指名とのことですので、あらかじめ内諾もいただいておりますが、久保田構成員にお願いしたいと思いますのですが、いかがでしょうか。

(「異議なし」と声あり)

○玉井座長 ありがとうございます。

それでは、久保田構成員、よろしくお願いたします。

○久保田構成員 ありがとうございます。

改めまして、亜細亜大学の久保田と申します。

大変微力ではありますが、精いっぱい努めてまいりたいと思いますので、どうぞよろしくお願いたします。

御承知のように、久保田構成員は、資料にもございますけれども、観光庁の前の宿泊業の接遇のガイドラインをまとめられた方でございます。いろいろな意味で御意見をいただけたと思います。よろしくお願いたします。

それでは、次第に沿って議事を続けたいと思います。

私が今、声が通らないので、もしお聞きにくくなりましたら、手を挙げて遠慮なくお申し出ください。

それでは、次第2「アンケート調査の結果について」に入りたいと思います。

まず、事務局より資料2の御説明をお願いしたいと思います。よろしくお願いたします。

○健康・生活衛生局生活衛生課長補佐 生活衛生課の千田でございます。

私から、資料2について説明させていただきます。

資料2、2ページを御覧ください。

第1回検討会で御議論いただきました調査票に基づきまして、本年6月28日～7月19日までアンケート調査を行った結果、宿泊事業者につきましては合計245事業者、当事者団体

につきましては合計8団体から御回答をいただきました。宿泊事業者のうち、加盟団体別の事業者数及び施設類型別の事業者の内訳につきましては、資料に記載のとおりでございます。それから、8団体、当事者団体の回答をいただきました団体の名称につきましては、該当団体名（50音順）ということで、資料のほうにも掲載させていただきました。

続きまして、3ページ、4ページでございます。

こちらについては、前回の検討会で御議論いただき、御指摘を反映した調査項目になってございます。今回、これに沿って約1か月間の調査を実施したということでございます。

5ページを御覧いただけますでしょうか。

5ページにつきまして、現状における高齢者、障害者、患者等の要配慮者に対する接遇研修の実態につきましての調査結果でございます。

まず、上半分でございます。要配慮者に対する接遇対応の研修を実施しているかという設問でございますが、その結果につきましては、研修を実施している事業者が55事業者、約22%、研修を実施していないと回答された事業者が174事業者、約71%、そしてその他と回答いただいた事業者が16事業者、約7%となつてございました。

③その他と回答のあった事業者の中には、自由記載において、例えば研修は行っていないが資料共有をしている、あるいは実施するための研修資料をまさに現在作成中であるといったような回答が含まれてございました。

次に、下半分でございます。要配慮者に対する接遇対応において特に必要性が高いと考える研修内容について、複数回答可としてお答えいただいたものになってございます。①～⑱までの選択肢それぞれについて、回答をいただいた事業者の数を掲載しておりますけれども、①障害の多様性や特性、困り事を挙げた事業者が最も多いという結果でございました。⑤接遇・介助の方法、それから⑨の障害者の発作やパニックに陥った場合の対応策や支援方法を挙げる事業者が次いで多い結果でございました。

続きまして、6ページを御覧ください。

各事業者の接遇の取組及び観光庁の接遇マニュアルの認知度に関する調査結果でございます。

まず上半分、要配慮者に対しての接遇において特に困難を感じる場面等に関する設問でございます。その結果につきましては、前のページの研修内容に関する設問と同様に、①障害の多様性や特性、困り事への対応を挙げた事業者が最も多いという結果でございました。次いで⑤肢体不自由者の接遇・介助、⑧認知症の方への対応を挙げる事業者も多い結果でございました。

そして、下半分の観光庁のマニュアルの認知状況でございますけれども、①知っていて自社の接遇教育に反映している事業者が29事業者、割合にすると約12%、②知っているが自社の接遇教育には取り入れていない事業者が25事業者、約10%、③知ってはいたが内容分からない事業者が40事業者、約61%、そして④知らなかった事業者が148事業者、約61%という結果でございました。

7ページを御覧いただけますでしょうか。

7ページにつきましては、今申し上げた観光庁のマニュアルを知っているが自社の接客教育には取り入れていないと回答いただいた事業者のその理由について、自由記載でお答えいただいたものを幾つか紹介させていただいたものでございます。記載のとおり様々なお答えがございましたが、例えば近い内容の研修を行っているとか、ほかの資料にて教育を行っているといったような回答、あるいは時間が限られている、人員不足といったような回答も見受けられる結果でございました。

9ページを御覧いただけますでしょうか。

続いて、障害、高齢者等の当事者団体に対するアンケート調査の結果について御説明いたします。

飛ばしましたが、8ページが当事者団体に対して行いましたアンケートの調査項目になってございます。この結果について、9ページ以降で御説明いたします。

9ページ以降でございますが、設問のうち、シーンごとの接客対応の実情についての設問への答えでございます。このページから14ページまで続いてございますけれども、宿泊施設特有のシーン、具体的には予約時からチェックアウトまで、それぞれのシーンごとに当事者の皆様が事前に確認していること、利用に困っていること、課題に感じていること、そして、それらを受けて宿泊事業者に望む対応をお答えいただいた内容の結果になってございます。それぞれにつきまして括弧書きで記載をしておりますけれども、今回、アンケート調査の中で障害等の種別についても記載をいただきましたので、その記載を参考といたしまして、それぞれ類型化をさせていただいております。

この内容について、逐一説明をすることは割愛をさせていただきますが、全体の構成を申し上げますと、まず9ページ及び10ページを見ていただきますと、ここまでの事前の情報提供・問合せのシーンにおける課題、そして事業者に望む対応という結果になってございます。11ページを御覧いただきますと、チェックインの場面における課題、そして望む対応でございます。おめくりいただいて12ページを御覧いただきますと、宿泊施設の設備や客室、そして案内や誘導の場面における課題等でございます。13ページにつきましては、食事の場面における課題、望む対応ということでございます。そして最後、14ページが入浴、チェックアウトの場面における回答という結果になってございます。これらについては、後ほどございます接客ツールの内容に関する議題において適宜御参照いただき、御議論いただきたいと考えておりますので、ここでの説明は以上にさせていただきます。

15ページを御覧いただけますでしょうか。

15ページにつきましては、これまでのものと同様にシーンごとの実情でございます。こちらについては、それぞれ好事例についての御回答を紹介させていただいたものとなっております。形式につきましては前ページまでと同様の形になってございまして、それぞれ実際にアンケートで回答いただいた障害区分と、それからその内容を類型化したものになってございます。

15ページにつきましては、事前の予約等の場面、そしてチェックインの場面についての好事例となっております。

16ページを見ていただきますと、設備や客室の案内・誘導、そして食事の場面の回答、好事例でございます。

17ページを見ていただきますと、入浴、チェックアウトの場面の好事例になってございます。

続きまして、18ページを御覧いただけますでしょうか。

18ページにつきましては、宿泊事業者が行う接遇の研修に関しまして、当事者団体からの御意見を伺った結果になります。

まず上半分でございますが、要配慮者に対する接遇研修に関して当事者団体として事業者に期待をする内容という設問の結果でございます。こちらについては複数回答可ということで、集計の形にはなっておりませんが、それぞれの選択肢を挙げた団体の数という結果になってございます。

結果を御覧いただきますと、⑤特性別の接遇方法を挙げた団体が最も多い。②障害者差別解消法の理解、③高齢者や障害者、患者等の特性の理解が次いで多いという結果になってございました。

下半分につきましては、営業者が行う研修内容に関して、当事者団体としてどのような協力が可能かをお尋ねしたのになっておりまして、こちらにつきましては、実際に御回答いただきました団体の名称を恐縮ながら掲げさせていただいて、それぞれの団体からの御協力いただけるというその回答について、表のとおり掲載をさせていただいてございます。おのおの講師の派遣等々が可能というような結果になってございました。

19ページを御覧いただけますでしょうか。

19ページにつきましては、事業者の行う接遇研修の運用や講師といった体制に関して期待するものという設問でございます。

下半分につきましては、実際に当事者の皆様が利用しているICTツールで、研修等で周知されるとよいと考えるものをお答えいただいたのになってございます。

こちらにつきましても、それぞれ団体名を掲げさせていただいた形で、それぞれいただいた回答を紹介させていただいているものになっております。

続いて、20ページを御覧いただけますでしょうか。

今までの説明がどちらかというと平時の場面を想定した回答になってございましたが、こちらにつきましては有事、緊急時や災害時における接遇対応についての調査結果になってございます。

前回の検討会の後に委員の方から御指摘をいただいて追加をしたものでありますが、まず、緊急時や災害時において心配なことや配慮をお願いしたいことについてのお尋ねになってございます。それぞれ団体名及び回答でございます。

御覧いただきますと、各障害等の特性に共通するような内容しかり、他方で個々の視覚

障害等の障害特性固有の内容双方が含まれてございますが、まさにここについては今後作成していく研修ツールに有事を想定した対応としてどういうものを盛り込んでいくかということについては、後ほど御議論いただきたいと思いますと考えております。

21ページを御覧いただけますでしょうか。

上半分が前ページからの続きになってございます。こちらについても緊急時、災害時における内容になっておりますが、好事例という後で、実際にそういう場面で望ましいと感じた接遇対応についての回答となってございます。それぞれバリアフリールームの配置、避難訓練の実施といったような事前の対応も含めた事業者の対応が掲げられているという結果になっております。

最後、【3】その他については、宿泊事業者と共通の設問でございまして、観光庁のマニュアルを知っているかどうかという設問の結果でございまして。

結果といたしましては、①内容含めて知っていたという団体が3団体、それから知ってはいたが内容は分からない団体が3団体、そして知らなかった団体が2団体、計8団体という結果でございました。

資料2の説明は以上になります。よろしくお願いたします。

○玉井座長 ありがとうございます。

では、これから御意見や御質問をお願いしたいと思っておりますが、発言時は挙手の上、私が指名してから発言をいただくよう、御協力をお願いしたいと思います。

では、このアンケートの結果について、御議論、御感想がございましたらお願いしたいと思います。

岡本構成員、よろしくお願いたします。

○岡本構成員 サービス連合の岡本でございまして。

拝見をさせていただいて、一定懸念をしていたところが数字上に表れたなと思うのが、【1】のいわゆる研修の実施実態であると思っております。少人数の施設であったり、今は人手不足のこともあったりということで、この業界で研修が行われているところは、やはりある程度の規模があるところだったりということが実態なのだろうと思ったところです。

この実態を受けて、私の感想も含めてですけれども、一部、当事者団体の方からも御意見がありましたけれども、研修の対象者を、実際にサービスをする現場のスタッフもさることながら、いわゆる事業者向けに、こういうところがポイントなのだといったような研修といいますか、促すといいますか、このことが大切ではないかなと思ったところでもあります。ですので、今回、研修ツールということで、現場スタッフ向けというのが皆さんのイメージの中にあると思っておりますけれども、そもそも経営者の方であったり、事業者の方の意識なり知識といったようなところが深まるということが有効ではないかと思ったところがございます。

もう一つ、御説明でもありましたけれども、緊急時や災害時の対応は、私が少し御意見をさせていただいたものでありまして、サービスというのは様々な深さやタイプがありま

すけれども、心地よさといったものに向けてやる部分はもちろん大切でありますけれども、最低限の安全・安心を我々が事業をしていく中で担保するのが一番のポイントだと。恐らくそれが当事者の皆様の安心にもつながるだろうと思いますので、先ほどの事業者に対する必要性を考えていただくという意味でも、こういった緊急時とかに一定フォーカスをした研修ツールが必要ではないかと考えた次第です。

一旦以上です。

○玉井座長 ありがとうございます。

ただいまの御意見は、まず、施設側、ある意味ではトップへのPRというか、説明が重要ではないか。あわせて、緊急時、被災時の対応が安全・安心のベースになるのではないかというお話でございました。

それ以外、何か御意見、御感想はございますか。

清水構成員、よろしく申し上げます。

○清水構成員 全日本ホテル連盟の清水でございます。

まず、研修の開催についてなのですけれども、研修会もしくはセミナーとして開催しているかどうかという、私どもの連盟でもそういったところは少のうございますが、ただ、障害者差別解消法であるとか、旅館業法改正であるとか、こういうものが新しく制定されましたよというような情報は、私どものホテルの中でもチャットワークといった情報交換ツールがありまして、それに皆さんこちらを読んでおいてください、勉強しておいてくださいということはあるところが結構あるかとは思いますが、それが一つ。

もう一つ、当事者団体さんのアンケート調査結果の中の9ページの右上のところですが、ホームページのトップ画面にバリアフリーに関する入り口がほしいというところで、私どもも、それぞれの障害者の方からお電話等で聞かれるよりも、ホームページなどにこういったことは対応できますよ、やっていますよというようなことを書かせていただくことはいいことだと思っています。ただ、それをどのように表現したらいいのか。また、こういったことは言うてはいけないとか、そうしたことをこの接遇研修の会の中で教えていただけるとありがたいなと思います。

以上2点です。

○玉井座長 ありがとうございます。

研修、セミナー形式という形は少ないかもしれないが、施設によってはチャットやSNSを通して情報の共有化を図られるところも多いのではないかという御意見。それから、障害者の対応をしているということをきちんとホームページに載せるにはどういう表現がいいかというようなことを、ぜひこの場を通じて御指導いただきたいという御意見でした。ありがとうございます。

あといかがでしょうか。

特にございませんようでしたら、今日の主題は研修ツールについて、3番目の議題にな

ると思いますので、1番、2番はさっと流す。流すという言い方はおかしいですね。3番に少しお時間を取って皆さんの御意見をいただければと思います。

よろしければ、続きまして、次第3「第1回検討会の議論の整理及び今後の進め方について」に入りたいと思います。事務局より資料3の御説明をお願いいたします。

○健康・生活衛生局生活衛生課長補佐 それでは、事務局より資料3を御説明させていただきます。「第1回検討会の議論の整理及び今後の進め方（案）」でございます。

資料の右下1ページを御覧ください。

こちらにつきましては、第1回検討会におきまして各委員の皆様から御発言いただいた内容につきまして、整理をさせていただいたものになってございます。

それぞれ宿泊業界側からの御意見、当事者側からの御意見につきまして、上段、検討会の検討事項や進め方に関するもの、中段、研修ツールの作成方針や内容、研修内容に関する御意見、そしてその他の御意見ということで、表の形式で整理をさせていただいたものになっております。

まず上段、検討会の検討事項や進め方に関する御意見を御覧いただきますと、宿泊業界側からは、人手不足の状況がある。それから、施設の規模やタイプが様々である、できること、できないこともあるといったような実情を踏まえて、今回の研修ツールにどのようなものを盛り込んでいくのかを検討していくことが必要であるといったような趣旨の御指摘をいただいております。

他方で、右側の当事者側からの御意見につきましては、いかに活用してもらえるか、活用されるものを作成するかを考えていくことが重要であるといった御意見も当事者側から見受けられる結果でございましたほか、ツールを作成するだけではなくて、ツールの活用方法やフォローアップも検討してほしいといったような御意見もございました。それ以外に、当事者と事業者が一緒に対応策を考えていくといったプロセス自体が重要であるという趣旨の御発言もいただいていたところでございます。

続きまして、中段、研修ツールの内容に関する御意見でございますが、宿泊業界側からの御意見につきましては、人手不足の状況下において、現場が気軽に活用できる使い勝手のよいツールを作成していくことが重要である。あるいは、現場の中には研修等の教育が行き届いているところとそうでないところがある。そういう差がある中では、できるだけシンプルな内容にしていくことが必要である。それから、人手不足の状況でいえば、最低限対応してもらいたいということを明確にする必要があるのではないかという御指摘、御意見がございました。

他方、当事者側からの御意見を見ますと、当事者側からも使い勝手のよいものを作成してほしい。あるいは、外国人労働者がいる現場でも活用できるものを作成していくことが重要といったような御意見もあり、使い勝手のよいシンプルなものという観点では、両者に共通する部分が見受けられたのではないかと考えてございます。

他方、当事者側からは、障害者差別解消法に関する理解を得るための工夫の必要性、あ

るいは研修において実際に当事者と接する機会をつくることが重要。それから、接遇のシーンとそれぞれの障害の特性、重さの掛け合わせて考えていくことが重要といったような実質的な内容に関する御意見もございました。

最後、その他の御意見でございますが、先ほども話が出ましたけれども、ビジネスホテルが例としてありましたが、障害をお持ちの方が利用しづらいような設備が多いということも実態であり、そういった実情について事前に当事者の皆様に確認をしていただくことが重要であるというような御意見、それに関して、当事者側からも、事前に解決できることは実際には多くあるので、情報の事前の共有、提供の在り方についても検討できるとよいのではないかとといったような御指摘がございました。そのほか、研修をつくることに関連して、研修ツールを実際に伝えることができる人材不足も課題であるというような御指摘もございました。

2 ページを御覧いただきたいと思います。

今申し上げました第1回検討会での各委員の皆様からの個別の御意見を抽象化させていただきまして、第1回検討会の議論の整理（案）ということで整理をいたしました。

上半分の箱3つの○を御覧いただきたいと思います。まず、今回の法改正、旅館業法改正や障害者差別解消法の内容を宿泊現場で実践いただくためには、人手不足の状況下においても現場の宿泊事業者が気軽に活用できる研修ツールを検討していく必要がある。こうした観点から、宿泊事業者及び当事者双方が建設的な話し合いを進めていくことが重要というのが1つ目の○でございます。

2つ目の○につきましては、そういった観点から、作成する研修ツールについてはできるだけ使い勝手のよいものとしつつ、また、様々な規模やタイプの宿泊施設、外国人労働者がいる宿泊施設でもしっかりと実践いただけるものを作成していくことが重要。そして同時に、どのような現場であっても、従業員に対して、改正旅館業法や改正障害者差別解消法の内容への理解、障害者をはじめ配慮を要する宿泊者への理解を促すことができる内容にしていく必要があるというのが2つ目。

そして3つ目の○でございますが、研修ツールを用いて現場で指導する人材の育成や、宿泊事業者及び障害者等の当事者の双方の事前の情報交換、情報提供の在り方についても、このツールに関連する視点として検討していく必要があるのではないかと整理（案）を提示させていただきます。

続きまして、下半分、今後の対応方針（案）でございます。今申し上げた議論の整理（案）に従いまして、研修ツールの作成に関わる今後の方針についての案でございます。

まず、研修ツール基礎編の作成・公表についてというところを御覧いただきますと、改正旅館業法の成立・公布から約1年が経過する中で、他方で、先ほど御報告させていただきましたアンケート調査を見ましても、研修を実施している事業者の割合は高くないという実態も踏まえる中で、宿泊施設の規模やタイプ、人手不足の状況など、個別の状況にかかわらず、全ての宿泊施設に対して、今回の法改正等を踏まえた研修の実践を促していく

観点から、営業者が令和6年度中に実施する研修にも活用いただけるものとして、まずは研修ツールの基礎編、基礎的なものを作成・公表していくこととしてはどうかと考えてございます。

研修ツールの基礎編につきましては、第1回検討会で御指摘いただきました内容、それから今回のアンケート調査の結果、そして既存のツールである観光庁様のマニュアルや国交省様のモデルプログラムを踏まえまして、できるだけ全ての宿泊事業者に実践いただきたいポイントを盛り込むことにしてはどうかと考えております。

その上で、下半分のワーキンググループにおける検討についてでございますが、その後、ワーキンググループにおいて、研修ツールの基礎編に基づきまして、研修ツールの本編の作成に向けた議論を行うことにしてはどうかと考えております。

このワーキンググループにおいては、具体的に研修ツールの基礎編を踏まえて、その後の研修ツールの本編に具体的にどのような内容を盛り込んでいくべきか、そのほか要配慮者への接遇の充実に資する取組に関する意見などについて意見聴取を行った上で、研修ツールの本編の作成を進めていってはどうかと考えております。

3ページを御覧ください。

3ページにつきましては、先ほど申し上げた観光庁様のマニュアル、そして国土交通省様のモデルプログラムの目次の御紹介になってございます。

今回、研修ツールの基礎編を作成していくに当たっては、これら既存のコンテンツに盛り込まれた内容についても考慮しながら、作成を検討していく必要があると考えてございます。

4ページを御覧ください。

今申し上げた方向性に従いまして、検討会のスケジュールを再整理させていただきました。

今回、本日の第2回検討会におきましては、今申し上げております第1回検討会の議論の整理及び今後の対応方針、そしてこの後、研修ツールの基礎編の作成方針について御議論いただきまして、その後、研修ツールの基礎編につきましては、我々事務局のほうで内容の作成等を進めさせていただきまして、皆様と事務的な調整もさせていただいた上で、整い次第公表ということを考えたいと思っております。

そして、本年秋頃、先ほど申し上げましたワーキンググループでの議論を行いまして、令和6年中目途に、第3回検討会で、ワーキンググループでの議論を踏まえた研修ツールの本編の素案を事務局から提示をしてまいりたいと考えております。

資料3の説明は以上になります。

○玉井座長 ありがとうございます。

それでは、前回の議論のまとめ、それから今後の進め方について、特に御意見等ございましたら挙手をお願いしたいと思います。よろしく申し上げます。

特に前回の議論のまとめ等で、いやここは違うのではないのというのがありましたら、

御出席された委員の皆様方、御意見ございますでしょうか。よろしいですか。

掛江構成員、よろしくお願ひします。

○掛江構成員 ありがとうございます。

2点申し上げたいと思います。

2ページ目の第1回の議論の整理の3つ目の○で、人材の育成とか事前の情報提供の在り方についても検討していく必要があるという記載されております。そういう意見も当然あると思いますが、本検討会は研修ツールの作成を行うのがミッションであり、人材の育成とか情報提供の在り方はそれを超えるものではないかなと思いますので、こういった形で検討していく必要があるということが、共通の理解として委員が一致したということにしてもらってはちょっと困るといいますか、その部分については留保しておきたいなと思います。あくまで研修ツールの策定ということに集中していただきたいと思います。

もちろん、先ほども少し御意見がありましたけれども、人材の育成とか情報提供の在り方についても踏まえた上で研修ツールを作成するというのならまだ理解はできますけれども、それを研修ツールとは別個に行うというのはちょっと違うのではないかなと思っております。

それから、今後の対応方針の○の2つ目ですけれども、研修ツールについては、いろいろなものを踏まえて、全ての宿泊事業者に実践いただきたいポイントを盛り込むということになっておりますが、改正旅館業法で求められたといいますが、私ども宿泊事業者に努力義務が課せられたのは、事業者が従業員に対してちゃんと研修を行うことであります。その研修を促進するために、まさに今、研修ツールをつくらうとしているので、このところ、全ての事業者に実践いただきたいということよりは、全ての事業者の従業員に知っていただきたい、あるいは理解していただきたいポイントを盛り込むこととしてはどうか。事業者ではなくて、従業員が中心といいますが、当然経営者本人も知っていないといけないわけですけれども、経営者だけ知っていてもしょうがないわけで、従事者に知っておいてもらうことが大事かなと。

もう一点、それに関して申し上げますと、全ての宿泊事業者に実践と書きますと、ややルールメイキング的なこととなります。第1回的时候に私、申し上げましたけれども、どの程度どの事業者にどこまでやらなければいけないかということについては、改正旅館業法の指針だとか差別解消法のガイドラインの議論をしたときにさんざん皆様と議論して、一定のラインができたと思います。そこを蒸し返すことになると非常に無駄なことになりますので、あくまでルールはもうできているので、それをいかに分かりやすく従業員の方々に知ってもらうか、理解してもらうかということを目目にすべきではないかなと思います。

逆に、ここに書いてあることは小さいところも含めて全ての宿泊事業者がみんなやらないといけないのだみたいな、仮にそういう考え方に立つとかえって中身を縛るといいますか、我々としても非常に慎重にならざるを得なくなってしまうので、このアンケートの調査なんかも拝見しても、すごくいい取組、グッドプラクティスがいろいろ出ていたと

思いますけれども、それを全部がやれと言われてもそれは無理な話なので、全てやれみたいな話になると、中身も非常に限定されたものになってしまうのではないかなと思います。

そういう意味では、繰り返しになりますけれども、全ての宿泊事業者の従業員に知っていただきたい、理解していただきたい、さらに言えば、これもアンケートの中で出てまいりましたけれども、こういうところで例えば障害者の方は困っているのだというような、要するに従業員の側がお客様の困っていらっしゃることを理解していればいろいろ工夫の余地があるわけで、それは実践というよりは、障害者の方の特性だとか、そういったことを理解するというのも大事なので、そういう意味で従業員に知っていただきたい、理解していただきたいポイントという表現がふさわしいのではないかなと思いました。

以上2点でございます。

○玉井座長 ありがとうございます。

ただいまの御意見は、本検討会の趣旨はあくまでガイドラインをつくるということで、研修内容まで大きく規制することはないのではないかな。そのポイントになるのが、全てという言葉の解釈、むしろ施設の従業員の皆さんにいかにか知ってもらおうかということに注力をした進め方のほうがよろしいのではないかなという御意見だと思います。掛江構成員、それでよろしいですか。これは次の議題のキーになるポイントになろうかと思しますので、議論をぜひ深めたいと思います。

では、ほかに御意見ございますでしょうか。よろしゅうございますか。

それでは、続きまして、次に次第4「研修ツール（基礎編）について」に入りたいと思います。事務局より資料4の御説明をお願いしたいと思います。

○健康・生活衛生局生活衛生課長補佐 続きまして、事務局より資料4、資料4-1と4-2の2種類ございますので、一括で説明をさせていただきます。

まず、資料4-1でございます。「研修ツール（基礎編）構成（案）」というものでございます。

1ページを御覧いただけますでしょうか。

まず、研修ツールの基礎編の構成についての方向性の案でございます。

上の見出しにございますとおり、研修ツールの基礎編につきましては、できるだけ使い勝手のよいものとしつつ、また、様々な規模やタイプの施設、そして外国人労働者がいる宿泊施設でもしっかりと実践いただけるものとする観点から、下記の項目、内容を盛り込むこととしてはどうかと考えております。1. 総論、2. 各論、3. その他ということで整理をさせていただきました。

まず、「1. 総論」につきまして2つ〇がございます。

1つ目の〇につきましては、改正旅館業法及び改正障害者差別解消法の内容について、これらは既に別の媒体で周知を行ってまいりましたが、改めて簡単に紹介をしてはどうかと考えてございます。

2つ目の〇でございますが、要配慮者に対する接遇対応の基本的ポイントということで、

基礎編の段階、そして総論においては、障害の特性や種別等にかかわらず、配慮を要する方への接遇において、共通して必要となることはどういったことかということをもまず盛り込むこととしてはどうかと考えております。

続きまして、「2. 各論」でございます。

1つ目の○、まず旅館業法の施設特有の接客シーン、これが今回の検討会のお題目の一つにもなっております。具体的なシーン別ということではありますが、シーン別の対応の基本的ポイントを盛り込むこととしてはどうかと考えております。具体には、1つ目のポツに記載のとおり、予約時等からチェックアウトまでの各シーン別の接遇対応におけるポイント、留意事項、先ほど議論がありましたけれども、宿泊施設の従業員に知っていただきたい、理解していただきたいポイントをシーン別に盛り込んでいくことを考えてはどうかと思っております。

2つ目のポツにつきましては、基礎編につきましては、分量の関係も含めて、まずは全ての障害等に共通して必要となるポイントを示すことを基本としつつ、可能な範囲で種別ごとの対応について盛り込むことにしてはどうかと思っております。

種別ごとの対応につきましては、様々な障害等の特性があり、また、その対応の方法についても様々想定されると考えられることから、その詳細についてはワーキンググループの議論を経て、研修ツールの本編の段階で盛り込む形にしてはどうかと思っております。

2つ目の○につきましては、緊急時、災害時における対応の基本的ポイントということで、緊急時、災害時における望ましい対応について、今回のアンケート調査結果も踏まえてポイントを示すことにしてはどうかと考えております。

最後、「3. その他」につきましては、実際に今後、旅館業法に基づきまして、事業者の皆様が従業員に対する研修を実施いただくに当たって参考になる情報ということで、例えば今回のアンケート調査でも挙がってきたような事例であったり、あるいはアンケートでも御回答いただきましたけれども、事業者が行う研修に協力可能な当事者団体のリスト、プログラム等についても付録という形で示してはどうかと考えてございます。

なお、これらについては観光庁様のマニュアル、それから国交省さんのガイドライン、そして今回実施をしたアンケート調査の結果も踏まえながら作成していくことが適当ではないかと考えております。

2ページ目を御覧ください。

2ページ目につきましては、今申し上げた基礎編についての形式に関する御説明でございます。

下半分に既存のリーフレットを添付しておりますけれども、形式については、できるだけ使い勝手がよいものにするという観点では、これまで我々のほうで事業者の皆様公表してまいりました改正旅館業法の研修ツールの要約版と同様に、リーフレットの形式で作成をしてはどうかと考えております。この分量につきましては、まさに今日この場で御議論いただきたいと考えておりますが、一つの目安としては、分量、サイズについては、A4

縦両面カラー、そしてミニマム両面1枚プラス1枚、内容によってはもうプラス2～3枚という幅の中で、できるだけ多くならないようにつくっていくというふうにしてはどうかと考えております。

2つ目の○でございますが、現場の皆様にご覧に気軽に使っていただける、見ていただけるように、できるだけ図やイラストを盛り込むことによって、分かりやすさに配慮することにしてはどうかと考えております。

3つ目の○につきましては、外国人労働者がいる宿泊現場においても御活用いただけるように多言語化も検討ということで、改正旅館業法の研修ツールにつきましても英語版を作成いたしておりますので、同様に英語版については作成していくということにしてはどうかと考えております。

続きまして、資料4-2を御覧いただけますでしょうか。縦長の資料でございます。

今申し上げました基礎編の盛り込むべき項目、内容について、少しイメージを持って御議論いただきたいと考えましたので、議論のたたき台として、研修ツールの基礎編のイメージということで御提示をさせていただきたいと思っております。

タイトルにつきましては、仮題でございますが「旅館業における配慮を要する方への接遇対応の基本的ポイント」、それから改正旅館業法の特集ページにも記載をしておりますが、「宿泊者も従業員も、誰もが気持ちよく過ごせる宿泊施設を目指して」といったようなキャッチフレーズを付してはどうかと考えております。

そして、点線囲みのところにつきましては、このリーフレットの趣旨を記載したものでございます。昨年12月13日から改正旅館業法が施行されて、従業員向けの研修の実施が営業所の努力義務となった。そうしたことも踏まえつつ、今後、宿泊施設の事業者の皆様が、研修を企画・実施いただく際の基本的なポイントや参考となる情報を盛り込んだものということで、冒頭に趣旨を記載してはどうかと考えております。

そして、具体的内容につきましては、まず1枚目、大きく3つ柱を掲げております。

1つ目については、要配慮者に対する接遇対応における基本的ポイントです。こちらについては総論的なものということで、障害の特性あるいは高齢等ということで、いろいろな状況の方がいらっしゃるということで、一人一人、ニーズ、困り事は異なるであろうということを踏まえまして、まずは一人一人の特性や困り事を知るように努めた上で、必要なサポートを提供することが重要であるという趣旨の内容になってございます。

2つ目の柱については、今回6つのシーンを掲げてございますので、シーン別の対応のポイントということで、ここに記載があるのは一つの例ということで、今後、このシーン別のポイントにどういったことを盛り込むかについては、まさに今日を中心に皆様から御意見をいただきながら、ここに共通的なポイントを盛り込むというような形にしたいと考えております。

3つ目の柱については、災害等の緊急時や非常時における対応の基本的なポイントということで、こちらについても今回、アンケートの結果で心配事等も御回答いただきました

けれども、有事の際に情報の遅れ、避難の遅れが想定されるということを踏まえて、宿泊施設の事業者が留意すべきポイントをここに記載していくことにはどうかと考えております。

2 ページ目につきましては、旅館業の施設における接遇対応の取組例ということで、こちらについてはシーン別の整理とはまた別に、もうちょっと具体的な取組の例を幾つか紹介する形にはどうかと考えております。そして、この取組例の中にはできるだけ個別の障害の特性、あるいは今回、尾之内構成員にも参加いただいていますけれども、認知症の方など、そういった個別の特性に応じた対応をできるだけ盛り込む形で考えていくことにはどうかと考えております。

そして、今、既存のイラストを流用する形になってございますが、内容に応じたイラスト、分かりやすいようなものも我々のほうで工夫しながら盛り込んでいくことを考えたいと思っておりますので、ここについても具体的にどういった内容を盛り込んでいくのがよろしいかという点で御意見、御議論いただきたいと考えております。

その次の関連資料でございますが、このツール、基礎編だけでは伝え切れないけれども、実際に営業者の皆様が研修を考える際に参照いただくと有益であろうというような既存のコンテンツ等については、できるだけここでQRコードなども掲載しながら、リンクできるようにしていきたいと考えております。

今、観光庁様のマニュアルと我々のその改正旅館業法の特集ページ、そして障害者差別解消法の営業者向けの研修ツールを貼っておりますけれども、これ以外にもここに記載していくことが望ましいものがあれば、掲載をしていきたいと考えております。

最後、3 ページでございますが、こちらも付録という形で、一つのイメージということでありますが、国土交通省さんのモデルプログラムの中に、障害当事者の講師を派遣できる紹介窓口リストが掲載されておまして、改正障害者差別解消法の制定に伴って今年3月にアップデートされておりますけれども、このように抜粋をさせていただきましたが、こういったイメージで、実際に今回、営業者の皆様に周知を図っていくと有益であろうといったような当事者団体の情報も掲載をしていくことがよいのではないかと考えております。

説明は以上でございます。資料4-1と4-2を通じまして、今回作成を考えていく研修ツールの基礎編にどういった内容を盛り込んでいくことがいいであろうかといった点、それから実際にそれを作成して周知をしていくことを考えたときに、ツールの形式、そして分量等も含めまして、ぜひ我々のほうで今後ツールを作成する作業をしていくに当たってのインプットをいただきたく、本日は委員の皆様からそれぞれ忌憚ない御意見を頂戴できればと考えております。

説明は以上になります。

○玉井座長 ありがとうございます。

それでは、これから一番本論の議論に入りたいと思いますが、一点その前に私のほうか

ら、構成案の2ページに、今回のたたき台の基礎編はA4両面プラスアルファくらいでまとめたいという御趣旨ですが、そうなると先ほどのアンケートの内容にあったような細かいことまで全部入っていくことにはほとんどならないと思います。このまとめ方は、観光庁さんが以前つくられた宿泊編というものがあります。かなり細かく書かれているのですが、基本的にはこちらを参考にするためのガイドライン的なまとめ方にするというような解釈でよろしいのでしょうか。要するにA4、1枚の裏表ということになると、細かい事例までを全て書き込むことはほとんど不可能ですので、具体的にこういうことをやってください、それについてはこういう資料あるいはこういうホームページあるいはこういうところに御相談くださいというような書き方にならざるを得ないと思うのですが、この辺いかがでしょうか。

○健康・生活衛生局生活衛生課長補佐 今、座長におっしゃっていただいた観光庁様のマニュアル程度の粒度のものについては、先ほど申し上げました研修ツールの本編のほうで、これぐらいのボリューム感のものを作成していくことを目指してはどうかと考えておりますので、研修ツールの基礎編の段階においては、先ほど全ての事業者において実践いただきたいポイントということも掲げましたけれども、今回、改正旅館業法で努力義務ができたことを受けて、最低限こういうことは理解をして留意をしていただきたいというポイントを少し絞った形で、基礎編においては作成をしていくことを考えてはどうかと事務局としては整理をしております。

○玉井座長 ありがとうございます。

それでは、今回の議論ではそのガイドラインとなる基礎編ということで、本編についてはまた別途検討されると。この委員会ですか。

○健康・生活衛生局生活衛生課長補佐 おっしゃるとおりです。本件につきましては、秋頃に予定をしておりますワーキンググループで、各当事者の団体の皆様からヒアリングをさせていただいた上で作成をしていくことにしたいと考えております。

○玉井座長 ありがとうございます。

すみません。非常に基本的なところを御質問させてもらいました。そういう形での基礎編の議論となりますので、それを御考慮いただいて、これから議論をしていただきたいと思います。よろしくお願ひいたします。

それでは、指名もなんですので、取りあえず挙手をしていただいて、御発言いただきたいと思います。

尾之内構成員、よろしくお願ひいたします。

○尾之内構成員 よろしくお願ひします。

さっき見ていて、とても文字がいっぱい過ぎて、もう少しゆったりとページを取ってもいいのでつくっていただきたいなと思ったのと、それから、英語バージョンはつくられるのですけれど、何か振り仮名を振っているバージョンがあると、外国人の方とかも、本当に漢字がいっぱいで、なかなか読めない方もいるのかなと思うので、そういうバージョン

もつくっていただくといいのかなと思いました。

○玉井座長 ありがとうございます。

基礎編ということですので、なるべく簡素化して、分かりやすい、できればルビをつけ、あるいは外国人の方も分かりやすいような内容にさせていただきたいというお話でした。ありがとうございます。

又村構成員、よろしく願いいたします。

○又村構成員 全国手をつなぐ育成会連合会の又村ですが、その前にお手を挙げていた方もおられたような気がするのですが、よろしいでしょうか。

○玉井座長 では、吉田構成員、よろしく願いいたします。申し訳ございません。

○吉田構成員 ハンセン病訴訟弁護団の吉田と申します。

一つは今、座長からも御指摘があったA4裏表1枚が基礎編で想定している分量ということなのですが、これについても、むしろ僕は当事者団体の方に率直なところをお伺いしたいと思うのですが、その分量で収まる範囲の研修というのが、例えば当事者の方をお招きしていろいろお話をさせていただく中で十分だと感じる程度程度の研修をこの基礎編のツールで提供できるのかということをお尋ねしたいなと思いました。

もう一つ、基礎編に限らないのかもしれないのですが、総論の最初の○で御記載いただいている法改正の趣旨、理念、内容について簡単に御紹介ということなのですが、何でこんな研修をしているのかということの出発点になるかと思しますので、もちろん簡易に紹介せざるを得ないというところはあるかもしれませんが、ある程度理解できるように表現すべきではないだろうかと思いました。

以上です。

○玉井座長 ありがとうございます。

今の御意見は、基礎編、A4表裏で果たして表現ができるのか、特に団体側の御意見をお聴き死体という点。それから、法改正の趣旨をもう少し簡潔に明確に説明したほうがよろしいのではないかという御意見でございました。

では、最初の基礎編が表裏で趣旨が伝わるかどうかという点に関して、特に御利用者側、団体の皆さん方で御意見はおありになるでしょうか。

清水さん。

○清水構成員 今回の研修ツール作成について、紙媒体でのA4表裏ということで議論が進んでいるように思うのですが、やはり今の時代、インターネットで、ホームページでこういったことを解説したほうが伝わりやすい、また、共有しやすい、そして検索がしやすい、どういう障害の方に対して、どのような対応をすればいいのか、そういったものがすぐにネットで検索できるという形をイメージして、このツール作成も併せて、紙媒体も必要だと思いますけれども、ネットでのホームページもあるといいなと思います。

○玉井座長 ありがとうございます。

これからつくる資料がネット検索で利用可能なようになるべくしていただきたいという

御意見でございました。

では、又村構成員、よろしくお願ひいたします。

○又村構成員 全国手をつなぐ育成会連合会の又村でございます。

今ほど吉田様からもお話があった点から少し言及をさせていただければと思います。

率直に申し上げまして、いわゆるA4表裏のリーフレットないしはチラシに近いボリュームで考えた場合にお届けできる情報として、いわゆる障害者団体の立場で十分かどうかと言われれば、十分ではありません。

ただ、先ほど来御説明がありますように、いわゆる基礎編と実践編というような分け方の中で、この基礎編については、まずアイキャッチなものをという趣旨でお話をいただいていると理解しておりますので、その意味では、基礎編という名前にするかどうかも含めてこれから議論だと思いますが、あくまで入り口でアイキャッチなもので、それを御覧いただくことによってシーンごとの少し細かく実践的な事例が含まれた、ここではあえて実践編という表現で呼ばせていただきますが、実践編につながるようなものになるという前提で考えております。例えば障害者差別解消法が改正されて、合理的配慮が義務化されているお話であるとか、あるいは旅館業法の中で想定される整理をいただいている接客シーンがありますね。そういったようなことが基本的な考え方として伝えられ、研修ツールに誘導されていくようなものになるという前提であれば、入り口としては、基礎編がA4表裏というのはあり得るかなと考えております。これは先ほどいただいた御質問の全国手をつなぐ育成会連合会としてのお返事になります。

それ以外にも幾つかあって大変申し訳ございませんが、申し上げます。

2点目に、英語版についての御説明がありました。英語版を作成すること自体については全く異論はございませんが、他方で、外国籍の方も日本語を通じて接客をしているシーンが増えていると理解しております。日本人に対して、英語や母国語でお話をするというケースは少なく、また、日本語を文字として使ってやり取りをしているケースが多いと理解しておりますので、英語版と併せて、いわゆる分かりやすい版の作成をしてはどうかと考えております。知的障害領域では、いわゆる分かりやすい版、本の名前の種類で言うとLLブックというのがあるのですが、こうしたLLブックのような、平易だけれども子供っぽくないものというのは現存しておりますので、そういったものを活用して、外国籍の方も視覚的に、または文字情報をできるだけ少なくした中で、必要なことが伝わる。非常にハイレベルな編集が求められますが、こういった分かりやすい版の考え方は、現下の旅館・ホテルにおける従業員の実態を考えると、必要ではないかというのを感じております。これが2点目でございます。

3点目として、先ほど少し御意見をいただいた内容に対してのコメントになってしまうのですが、研修をする場面が旅館やホテルの規模によっては難しいという御意見がありました。それは実態としてあり得るだろうと考えております。そこで、先ほどシーン別のというお話がありましたが、例えばOJTで少しずつ使えるような、このシーンではこういう対

応みたいなのが細かく分かれていれば、つまり一つのある事象が起こったときに、このツールを使うと3分ぐらいで振り返られるねというようなツールを、パーツとしては1つ3分で、それが全体としては60分ぐらいになるというようなイメージです。あくまでイメージですけども、つまりパーツでばらせるような研修ツールになるというのは、OJTで少しずつ使えるので、いいのではないかと感じました。

最後ですが、先ほど緊急時の誘導が安心の基礎であるので、緊急時の誘導等の部分に力点を置いて編集をしていくことについて御意見をいただきました。そのこと自体は全く異論はございません。異論はないのですが、大変残念ながら、接客シーンとして緊急時だけ使える配慮というのは、少なくとも知的発達障害領域には存在しないのです。あくまでもコミュニケーション上の障害であつたりとか、対応の必要性についての障害が少なくとも知的発達障害領域では多いものですから、基本のコミュニケーションの部分についての研修をしていただくことが、すなわち緊急時においても利用することができる。つまり、日常で行われていないものを緊急時だけやるというのは非常に難しいという障害特性がございますので、その辺りについては御理解いただければと考えております。

以上です。

○玉井座長 ありがとうございます。

今、又村構成員のほうからは4点ほど、1点目、基礎編はキャッチーなものにして、実践編につなげられないか。それから、外国人の対応については、むしろ英語というよりもLLブックのような分かりやすいもので理解されるような形がいいのではないか。3点目に、それぞれのシーンが施設によって差があるのであれば、小分けにした形で使えるようなツールをつくれないうだろうか。4点目として、障害者に関しては、緊急時というよりも基本的・基礎的なコミュニケーションがきちんとできることのほうが重要ではないかという御意見でございました。ありがとうございます。

それでは、続きまして、小幡構成員、よろしく願いいたします。

○小幡構成員 全国精神保健福祉会連合会の小幡です。

本日は、本来ですと会場へ行く予定でしたが、諸事情によりオンラインに切り替えさせていただきます。すみません。

当会からの意見になります。

1つは、基礎編がA4表裏というのはかなり情報が限られてくる、何を一番主眼に置くのかということから、本編なり実践編と言われるところにどうつなげていくのかということが重要になってくるかと思えます。各業態によって、このツールを使うことによって研修時間が一定程度確保されるということにかじが切られるということに行かないといけないと思っています。研修時間がおのおのまちまちになる可能性があるとので、重点を押さえるというような内容に絞り込まないと、この文字量からすると、どこを使うのかが逆に中途半端になってしまうおそれはないかと考えます。

どちらかという、先ほど又村さんや認知症の方もおっしゃっていましたがけれども、ポ

イント、柱について基礎で触れて、詳しくはその展開の中で見るとしていくのがベストではないか。そういう観点からすると、基礎編をつくってから本編というよりは、本当は基礎編と本編を同時に作成するという観点の中で、この基礎編に一番盛り込むところはどこかという押さえ込みをするというのも、時間や手間はかかってしまうのですけれども、大切なのではないかと思います。

そして、やはり災害時ですとか様々シーン別というのは必要になると思うが、今の観点から見て、A4ではやはり無理だというときには、A3の見開き4ページぐらいで収めるぐらいにもうちょっと応用的な対応ができるのかどうか、その辺についても検討いただければと思います。

外国語については、紙媒体では英語だけだけれども、例えば電子のほうで多言語、必要があればそちらも使えるよとか、平易な説明のバージョンもあるよとか、紙媒体でつくるというくくりと電子でつくるくくりというものがあるのだとすれば、その使い分けも検討してはいかがかと思いました。

以上です。

○玉井座長 ありがとうございます。

A4表裏の1枚ではかなりポイントを絞るべきではないだろうか。中途半端になり過ぎてしまう。それがまとまり切れなければ、A3という対応もという御意見でした。それから、基礎編と本編を本来同時並行的に検討すべきではないだろうかという御意見。それから、多言語化に関しては、AIを使う、あるいは電子を使うという方策があるだろうという御意見でした。ありがとうございます。

それでは、三浦委員、よろしくお願いします。

○三浦構成員 三浦です。

2点ほどあるのですが、1点は進め方の問題ですけれども、私は今の小幡さんの意見に賛成で、本編のほうで詳細を極めるのであれば、まず本編を決めてから、その中で基礎編というような形でA4版に裏表程度が必要なのか、あるいは又村さんがおっしゃったような一個一個分解しながら研修に使えるようにするのがいいのかを決めていったほうが早いと思うのです。基礎編にこだわってしまうと、基礎編に何を盛り込むかということ、皆さんの本編のほうのイメージが違ってしまうので、まず本編を先にやったほうがいいのではないのかというのが私の意見です。

2点目は、先ほど岡本さんから経営者向けという話が出ていたのですが、よく分からないのですが、今回の基礎編の接遇ポイントを読んでいると、経営者の方が決めてくれないとか、導入してくれないと、担当者がやりようがないような問題があるのです。例えば資料2のアンケートの21ページに、当事者団体の方が望ましいと感じた接遇対応について事例1～事例7まで載っているのです。例えばバリアフリールームの位置は緊急時に対応しやすい位置に配置されていたのがよかった。これは施設の経営者自身がお考えいただかないと、担当者レベルでは全然分からないです。あるいは、避難訓練の実施も経営者の

方が決めていただくしかないだろうと思う。事例3、事例4、事例5、事例6、事例7、いずれもこういった機器があれば非常に役に立つ。ただ、この機器を購入するかどうかというのは、恐らく経営者の方ではないと分からないので、経営者の方に決めていただきたいポイントというような項目かなんかをつくって、それはそれでまとめたらいいいのではないかとことです。

以上2点です。

○玉井座長 ありがとうございます。

ただいまの御意見は、本来、本編をある程度議論した上で、それからガイドラインとなる基礎編をまとめたほうが早いのではないかと御意見です。

もう一点は、施設側ですが、特に経営者の考え方、理念というようなものをきちんと明確にして、それぞれの施設がどういうレベルで何をやるかというところは、経営者がきちんと判断できないとなかなか第一線だけでは難しいだろう、研修だけではいかないう御意見でした。ありがとうございました。

白井構成員代理、よろしくお願いたします。

○白井構成員代理 ありがとうございます。DPI日本会議の白井と申します。

まず、基礎編と本編の位置づけに関しましては、先ほど来話に出ておられますとおり、あくまでも本編につながるものという位置づけでない、この分量ではちょっと不十分かなと感じています。基礎編だけ見ておけばいいとなってしまうのも問題かなと思いますので、まさに本編につながるものとして位置づけをしていただけたらいいように思いました。

また、資料4-2の基礎編のたたき台のほうに、災害時の対応についても書かれていますけれども、もちろん災害時、緊急時の対応、非常に大事ではあるのですが、一方でそれがあまりにも強調され過ぎますと、緊急時の対応ができないからということで、宿泊拒否をされるのではないかとといったような心配を感じます。私自身も、夜寝るときには人工呼吸器を使っているのですが、そういった機器を使っているから泊まっていただくのは難しいですと過去に断られたこともありまして、まさにそういった緊急時のときに対応できないからという形で拒否されないかというところは今見ていて心配していますので、その辺についても御検討いただければなと思います。

資料4-2の1ページ目、接客シーン別の対応のポイントとして、3番目に設備や客室の案内・誘導とあると思うのですが、これはむしろ案内図というよりも、事前の情報として見せていただけるとありがたいなと思います。といいますのも、ホテルを予約しようとして部屋を押さえるときに、部屋のレイアウトが分からないのです。ドアの幅が何センチぐらいあるのかとか、部屋の中の通路の幅がどのくらいあるのかとかを分かっていると、車椅子の場合ですと通路のところで展開できないことが結構ありまして、レイアウトなどをホテルに泊まってそのときに教えてもらうのではなくて、事前にホームページとかで見られるようになるのととても利用しやすいなと思っていますので、客室の案内についても、事前の情報の中で位置づけていただくのがいいのかなと思いました。

以上です。

○玉井座長 ありがとうございます。

今の御意見、一つは緊急時に偏り過ぎるとそれが逆にバリアになってしまわないかという御意見。それから、レイアウト等の情報については、事前に開示をしていただければありがたいという御意見でした。ありがとうございます。

辻川構成員、よろしく願いいたします。

○辻川構成員 弁護士の辻川です。

今、白井構成員代理もおっしゃったし、又村構成員もおっしゃったことなのですが、緊急時の対応ですが、東日本大震災のときに、障害のある方、高齢者も含めて、被害がかなり多かったという例があるのです。ただ、個別に見ると差があって、ふだん日常的に障害のある方とか高齢者の方に対する対応ができている市町村とか地域はそれほど差がなかったというか、逆に言うと、できていないところでかなり被害が出たということがあります。なので、やはりふだんの対応が重要だということになりますので、災害だけ取り出すというよりも、ふだんきちんとそういうコミュニケーションが取れて対応ができていれば、災害のときもよりできるということになるということをお理解いただければと思います。

以上です。

○玉井座長 ありがとうございます。

ただいまの御意見は、緊急時だけに偏らずに、緊急時の対応こそ、ふだんの対応が全てそこに表現されてくるだろうということの御意見でございます。ありがとうございます。

お時間も来ていますので、御発言いただいている委員。勝谷構成員、よろしく願いします。

○勝谷構成員 全旅連の勝谷です。お世話になります。

先ほどもお話があったのですが、本来はやはり本編から抜き書きしたものをA4、1枚にまとめるほうが良いと私も思います。ただ、時間的なこと、いろいろな事情で、これをまず先につくらないといけないということであれば、これが精いっぱいなのかなと。

これの配布をどのようになさるかということなのですが、紙媒体でつくられるのであれば、日本語だけを配布されて、QRコードで英語版はこちらという形でないと、両方を宿泊施設に送られるとばらばらになってしましまして、本来行かないといけない外国人の従業員の方にもしかすると届かないことがあってはいけませんので、ネットに出ているら、英語だけに限らずツールで翻訳できることもありますので、そのほうが良いのかなと思います。

それともう一つ、本編を先につくるということの中で、このポイントの中で誤解が生じる可能性があるものが幾つかあって、例えば御本人や同行者というフレーズがあるので、障害のある方の多くが、同行者ではなく自分に声をかけてほしいという声もあるわけです。一方で、コミュニケーションがなかなか難しい方については、やはり同行

者にお願いをしないといけない点もあろうかと思えます。

それから、車椅子の利用者の方がカウンターをなかなか利用できない場合には、ほかにというふうには書いてありますけれども、これだけを見てしまうと、後回しにしていいのだろうかとか、そういった誤解も出てくると思えます。ですので、やはり本来であれば本編ができてから、それにひもづくような形で基礎編ができるのが望ましいのではないかなと思えました。

以上です。

○玉井座長 ありがとうございます。

本来であれば、本編できちんとまとめれば、基礎編で誤解を招くようなことが起こらないのではないかという御意見。それから、配布方法については、紙とQRコードをうまく使い、特に外国人の皆さんに対してはQRで周知徹底できるようにしてほしいという御意見でございました。

それでは、原田構成員代理、いかがでしょうか。

○原田構成員代理 日本障害フォーラムの原田でございます。

私も最初、基礎編ということでこういうものをつくるということを見たときに、確かに分量はかなり絞られたなという印象は受けたのですが、実践編と両方を使い分けて、むしろさっきキャッチーという言い方がありましたけれども、皆さんに手に取っていただきやすいものとして、アクセスしやすいものとしてつくるものというのは、一つ考え方としてあるのかなと思えました。分量が少ないことで、分かりやすい版をつくってはどうかというお話がありましたけれど、そうしたものにもつながってくる可能性があるということで、これは一つのやり方としては有効なのかなと思えます。A4なのかA4なのかというのは、議論して決めればいいと思えます。

それから、つくり方のプロセスです。本編と同時並行で進めていくべきではないかという御意見がありましたけれども、私もそういうことであれば、それはいい取組だなと思うのですが、もし検討会の日程などの都合で、これを先に出さなければならないということであれば、最低限、日本障害フォーラムというのは多くの団体で構成されていますので、その人の意見を集める余裕を、期限を区切っていただければなと思えました。

媒体について、ホームページで見られるようにしてはどうかとありましたけれども、最低限、テキストデータを準備する必要があるなと思えます。障害当事者が研修として参加する場合も想定されているわけですので、内容を文字化して準備するというのは最低限必要なことかなと思えます。

それから、内容を見ていての感想なのですが、一つはポイントを絞って提示するという場合、宿泊者との連絡手段や情報提供手段にもポイントを挙げて説明をしていく必要があるのではないかなと思えました。例えば事前確認時とか客室との連絡といった事例がこの案の中で出てきますけれども、今、宿泊施設でインターネットあるいはSNSを使っているという例はたくさんあると思うのですが、そうしたものも多様な連絡手段があります

ということを提示できれば、宿泊者にとっても役に立ちますし、従業員にとっても役に立つと思うのです。仮に相手が耳の聞こえない方であっても、余計なことを考えずに普通に連絡を取れるわけです。それから、宿泊客の部屋に駆けつけるみたいな例がありますけれども、もし仮にSNSなどで連絡が取れれば、ちょっとした問合せであれば、わざわざ夜中に部屋まで行かずに済む場合もあるわけですので、これは双方にとっても役に立つことですので、そうした情報提供手段や連絡手段とにもポイントを置くといいのかなと感じました。

私からは以上です。

○玉井座長 ありがとうございます。

幾つか御指摘いただきましたが、ポイントは、基礎編はなるべくキャッチーで分かりやすくするという事。もう一つは、テキストのデータ化をきちんとしていただきたい。情報をなるべく相互で共有化できる方法を検討していただきたいというような内容だったと思います。ありがとうございます。

それでは、青木構成員、よろしく。

○青木構成員 日本旅館協会の青木と申します。発言の機会をありがとうございます。

私、今回この検討会を開催するに当たって、毎年、要配慮者の方を受け入れている施設の方に御意見いただくことができまして、合理的配慮の勉強会も要配慮者の施設の方を招いて伺ったそうなのですが、簡単な介助でも構わないので、いつでも同じような均質的に提供できるサービスであることが重要であると教えていただいたそうです。従業員の人によってできないとか、あるいは繁忙期によっては対応できないといったケースが一番困るのですとか、使いづらいですという御意見をいただいたそうです。要はそういう接客ポイントというか、それを内容として分かりやすく盛り込んだものをまずつくる必要があるのかなと思っているところです。今の話の流れで、本編、基礎編といろいろあるとは思いますが、ポイントとしてそういう分かりやすいものをつくっていくことが必要だと思います。

もう一つは、これを人手不足とか使い勝手のよいという観点で見ると、どうしてもなかなか時間がない中で、これをどうやって旅館の従業員に広めていくかという観点で、一つ、今までもホームページで検索とか、あるいはアイキャッチという御意見が出ていましたけれども、今、旅館の中では、進んでいるところでは、あらゆるマニュアルを動画化して、従業員に教えている。要は指導者もなかなか時間が取れない中で、それを素早く従業員に分かっていただくツールとして動画は有効なのではないかというところで、そういうところに取り組んでいる施設もあるということで、どこまでこの段階でできるかというのはあるかと思うのですが、一つ御意見として気に留めていただけるとありがたいと思います。

以上です。

○玉井座長 ありがとうございます。

今の御意見は、レベルの問題以前に、均質的なサービスの提供が非常に重要になるので

はないか。もう一つは、社員研修のツールとして動画化をすることが人手不足対応にもなるのではないかという意見でした。

それでは、最後になりますが、久保田構成員、よろしく願いいたします。

○久保田構成員 ありがとうございます。

観光庁のマニュアルをつくったときに担当させていただいて、当時はそういったものがなかったので、まずつくるということで、できたということに意義があったのですけれども、当時もアップデートをしていくことが必要だろうということとか、活用が大事だというのは議論の中で当然ありまして、今回の調査の中でも、そこは十分ではないというような結果も出ていますけれども、今回のようにこういった形で、実際にいろいろな現場の中でこういうたたきとか前例を基につくり上げてやり続けていくことに意義があるというのを、改めて皆さんの非常にそうだなと思う御指摘を踏まえて実感いたしました。ですので、基礎にもう一回立ち返るといようなスタートになっているように見えますけれども、基礎をしっかりとつくりつつ、もちろんできれば本編と並行でつくるのが私も望ましいと思いますが、やっていくことの意義を非常に強く感じております。

私も、学生にいろいろ体験をさせたいと思って、限られた時間ですので、本当に車椅子の畳み方すら知らないというような中で、非常に限られたきっかけを提供するのですけれども、そういうきっかけを得た人たちは何か変わっていて、半年後に、実はバイト先にこんな人が来ましてというような話をしてくれたりとか、必ず何かアクションにつながるきっかけを提供できれば実践編も生きてくると思いますので、感想的な話で申し訳ありませんけれども、非常に有意義な場とツールづくりが進んでいると思っております。

あと、動画は私も賛成です。特に若い方に向けては。非常に彼らは動画というものに対する親和性も高いし、よくそこから学ぼうとする姿勢を感じます。

以上です。ありがとうございました。

○玉井座長 ありがとうございます。

前回、観光庁の資料をおまとめになられた視点から、またこれからいろいろな形で御意見をいただきたいと思っております。ありがとうございます。

一応これで今日皆さんから御発言をいただきました。お時間も来ていますので、私から一言、今日ずっと皆さんの御意見を聞いていて、一番のキーになるのは、観光庁さんのおつくりになったマニュアルの第2部に障害を知るという視点の項目があるのですが、施設側にとってみたら、まず障害を知るということをどれだけ徹底できるか。これはもちろん知るレベル差はあると思いますが、経営者を含め施設側が、非常に大変な時期ではありますけれども、これをきちんと理解をしていく、旅館業法改正に伴う視点も含めてきちんと認識していくことが重要なのだろうと。

もう一点は、こういう御時世で、施設サイドもかなりレベル差というよりもカテゴリーの差がありますので、利用される目的と施設がやるべき役割はかなり差がございます。本質的に人権擁護ということを考えれば目的は一つなのですけれども、そこに行くプロセス

はかなり相違があるということも、今後議論していく上で重要になってくるのではないかなと思っております。

以上でございます。ありがとうございました。

では、委員の皆様から一通り御意見を伺うことができましたので、ツールの基礎編については、事務局において、本日の委員の皆様からの御意見を踏まえた案を検討、作成いただき、委員の皆様と事務的に調整の上、調整ができ次第、公表していきたいと思いますが、本編と基礎編を同時並行的にという件につきましては、私と事務局のほうでまた調整させていただいて、皆様方の御意見もいただきたいと思っております。そういう形で進めさせていただきたいと思いますが、御異議ございませんでしょうか。よろしゅうございますか。

ありがとうございます。では、本日いただいた御意見を踏まえながら、研修ツール（基礎編）の作成及び調整を始めていきたく思います。事務局の方、御検討のほうをよろしくお願いいたします。

最後に、次第5「WGについて」に入りたいと思います。事務局よりよろしく申し上げます。

○健康・生活衛生局生活衛生課長補佐 事務局でございます。

最後、「WGにおけるヒアリング項目（案）」という資料5について御説明を申し上げます。

ただいま基礎編と本編の検討のプロセスについては様々御指摘いただきましたので、それについては持ち帰って、座長も含め相談をさせていただきますが、本編を作成していくプロセスとして、秋頃にワーキンググループを開催するという事を申し上げてございましたので、そのワーキンググループについて、ヒアリングをする項目の案について御説明をさせていただきます。

資料5の2ページ目を御覧ください。

秋頃に開催を予定しておりますワーキンググループにおいては、研修ツールの本編の作成に向けて、以下のような項目についてヒアリングを実施してはどうかと考えております。大きく3つございます。

1つ目、研修ツールの本編に具体的に盛り込むべき内容でございます。

1つ目の○については、予約時からチェックアウトまでの各接客シーンのそれぞれにおいて、ワーキンググループにおいては様々な障害特性等の団体をお願いをしたいと考えておりますが、それぞれの障害等の特性、それによって実際に起きている困り事を踏まえて、宿泊事業者の接遇に期待をすることが1点目でございます。

2つ目については、緊急時や災害時の対応、そして備えを含むということであります。先ほどの議論の中にも、日頃からのコミュニケーションが緊急時にもつながるといったこともございましたが、そういった有事の際の対応、備えについて、事業者の接遇に期待をすること。

このほか研修ツールの本編に盛り込む必要があると考えることについて、ヒアリングを

実施してはどうかと考えております。

それから、本検討会のミッションは研修ツールの作成でございますが、研修ツールをつくっていくという中で参考になるであろう事項ということで2番でございますが、要配慮者への接遇の充実に資する取組ということで、この検討会でも議論がございましたが、あらかじめ予約時等に宿泊施設において確認しておきたいこと、あらかじめ知っておきたいこと、それからICTツールで事業者の皆様、従業員の皆様にこういうものを使っているのを知っていただくと有益ではないかと考えるもの、それから事業者の行う研修に当事者団体として協力できること、その他ということで項目を掲げさせていただきました。

最後、その他については行政に期待をすることということで、配慮を要する宿泊者への適切なサービス提供に資する取組として、これは行政への期待ということでございますので、こういったことについてヒアリングをしてはどうかということでございます。

3ページを御覧いただきますと、プロセスについての記載がございまして、今後の流れでございます。

本日の検討会を終えまして、今日御提示させていただいたこのヒアリングの項目を提示させていただきながら、各当事者団体に対して、ワーキンググループへの協力について依頼をさせていただきたいと思っております。その上で、秋頃、日程を調整させていただきまして、ワーキンググループを開催してまいりたいと思っております。

ワーキンググループにおいては、研修ツールの本編に具体的に盛り込んでいくべき事項等について意見聴取を行った上で、委員の皆様との議論を実施いただきたいと思いますと考えております。

※書きで記載をしておりますけれども、ワーキンググループの数、それから各当事者団体からの意見表明、議論の時間配分等につきましては、これからこのヒアリング項目に沿って御協力をいただけるという団体に打診させていただいて、手を挙げていただいた団体さんの数に応じて設定をしてまいりたいと考えております。

その上で、第3回の検討会においてワーキンググループの議論を共有させていただいて、それを踏まえた本編の内容等についての御議論という形にしてまいりたいと思っております。

ワーキンググループの設置・構成という部分については、第1回検討会の資料と同様でございますので、割愛をさせていただきます。

なお、最後の4ページでございますが、これは去年の実績でございまして、改正旅館業法の施行に向けた検討会でもワーキンググループを実施いたしまして、その際、意見聴取をさせていただいた、あるいは意見書を御提出いただいた団体の実績になってございます。今回につきましても、少なくとも前回御協力いただいた団体には声をかけさせていただいて、その他の団体にも必要がある団体がございましたら連絡をさせていただいて、ワーキンググループの開催に向けた準備を進めていきたいと考えております。

資料5の説明は以上になります。

○玉井座長 ありがとうございます。

それでは、資料5の「WGについて」、何か皆様方から御意見、御質問はございますでしょうか。御意見ございましたら、挙手をお願いしたいと思います。

よろしく申し上げます。

○原田構成員代理 日本障害フォーラムの原田と申します。

アンケートについては、なかなか当事者団体で応じることができなかったというところもあるようですので、ぜひ幅広いところにヒアリングを呼びかけていただいて、発言する機会を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。

ほかにはございませんでしょうか。

では、今、原田構成員代理からも御依頼がございましたら、御意見を踏まえながら、秋頃のワーキンググループの開催に向け、事務局において関係団体と調整をよろしく願いしたいと思います。

それでは、時間となりましたので、事務局、事項等ございましたらよろしく願いいたします。

○健康・生活衛生局生活衛生課長補佐 本日は、活発な御審議をいただき、ありがとうございました。

また、本日の議事録は、原稿ができ次第、各構成員に送付し、御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、よろしくお願いいたします。

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。

以上をもちまして、第2回「宿泊施設向け接遇研修ツール作成等のための検討会」を終了いたします。

本日は、お忙しい中、また猛暑の中、ありがとうございました。気をつけてお帰りください。

ありがとうございました。