

2025-2-17 第3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 定刻より少し早いですが、皆様、おそろいでございますので、ただいまより、第3回「宿泊施設向け接客研修ツール作成等のための検討会」を開催させていただきます。

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、お名前を名乗っていただき、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、開催案内の際に御連絡している「傍聴される皆様へのお願い」事項の遵守をお願いいたします。

本日の出席状況でございますが、オンライン参加も含め、構成員15名全員出席いただいております。

オンライン参加は、阿部構成員、今村構成員、尾之内構成員、小幡構成員、勝谷構成員、又村構成員、三浦構成員です。又村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羽鳥でございます。

以上、よろしくお願いいたします。

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つけください。

以上になります。

それでは、この後の進行は玉井座長をお願いしたいと思います。

○玉井座長 皆さん、改めまして、よろしくお願いいたします。

今年、最初の会合になりますが、旅館業法の改正以来、いろいろな形で打合せをさせていただきまして、いよいよ最終段階の取りまとめになります。ぜひ、皆様方の忌憚のない

御意見をお願いしたいと思います。

では、議事に入りますが、まず、次第の1「改正旅館業法に基づく宿泊施設向け接遇研修ツール（本編）の作成方針について」に入りたいと思います。

事務局より資料1の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 事務局、生活衛生課の千田でございます。

私のほうから資料1について説明をさせていただきます。

「改正旅館業法に基づく宿泊施設向け接遇研修ツール（本編）の作成方針の（案）」でございます。

1枚目を御覧ください。

接遇研修ツール本編につきましては、これまでの検討会の議論、そして、12月に行いましたワーキンググループの結果を踏まえまして、この資料のとおり作成していくこととしてはどうかと考えております。

まず、上の箱、研修ツールの作成目的及び位置づけでございますが、作成の目的については、改正旅館業法の施行から約1年が経過する中で、全ての宿泊施設に対して、今回の法改正の趣旨を踏まえた研修の実践を促すことを目的としてはどうかと考えております。

その上で位置づけについて、3点記載してございますが、1点目でございますが、このツールについては、旅館業の営業者の皆様が旅館業法の規定に基づき、配慮を要する宿泊者に対する接遇対応の研修を実施いただく際に活用いただくツールということで作成としてはどうかと考えております。

したがって、このツールのターゲットについては、一義的には、研修の企画等を行う旅館業の営業者の皆様としつつ、同時に、研修に参加をする従業員の皆様にもお使いいただけるものとして、作成をしていくこととしてはどうかと考えております。

なお、このツールにつきましては、平成30年に観光庁が作成した高齢の方、障害のある方などをお迎えするための接遇マニュアルの内容を踏まえた新たな研修ツールとして、厚生労働省及び観光庁の連名で作成をいたしたいと考えております。

その上で、研修ツールの作成方針についてでございますが、観光庁の接遇マニュアルに盛り込まれている内容を基本としつつ、この検討会の下に開催しましたワーキンググループでのヒアリングの結果を踏まえたものとして、作成することにしたいと考えております。

研修ツール本編の構成、目次につきましては、記載のとおりでございますが、総論、各論、付録ということで整理をしていくことにしてはどうかと考えております。

そして、3つ目の丸でございますけれども、昨年12月のワーキンググループのヒアリング結果のまとめ及びそのヒアリング結果を反映する際の方針につきまして、次ページ以降のとおり説明を申し上げたいと思います。

では、資料の2ページを御覧ください。

まず、ワーキンググループにおけるヒアリングの結果につきましては、参考資料の1に整理をさせていただいております。

その上で、この資料においては、ワーキンググループのヒアリングの結果について、一定の整理、まとめをさせていただいたものを、左の欄に記載をさせていただいております。

それらについて、研修ツールに反映する際の反映方針の案につきまして、右の欄に記載をさせていただいております。

なお、赤字の記載につきましては、それぞれの資料の該当ページ数になっておりまして、左の欄の参考資料1というのが、ワーキンググループのヒアリングの結果の資料の該当ページ、そして、右の欄の資料2というのが、後ほど説明いたしますが、研修ツールの本編の案の対応箇所になってございます。

では、2ページから説明をさせていただきます。

まず、ヒアリング事項の1つ目、障害者等の特性や実際の困りごと及び接遇全般に求めたいことにつきまして、ワーキンググループのヒアリングの結果を、以下5点に整理をさせていただきたいと考えております。

まず、1点目としては、障害等の特性については、障害等の種別や程度、そして、重複状況等によって多種多様であり、それによって生じる実際の困りごとや、支援のニーズも様々なものであること。

2点目につきましては、外見上、困っていること自体が分かりにくい障害等や、個人差や症状の波がある障害等もあると、それによって誤解や偏見につながるケースもあること。

3点目でございますが、基本的な制度の理解、例えば、身体障害者補助犬法といった基本的な既存の制度についての理解が不足していることによって。

○健康・生活衛生局生活衛生課長補佐 先生方、こちらからの音声が届いてしまい、申し訳ございませんでした。

それでは、これから再開させていただきます。よろしくお願いいたします。また、不都合等がございましたら、御連絡いただければと思いますので、よろしくお願いいたします。

○健康・生活衛生局生活衛生課長補佐 大変失礼しました。

また、改めて資料1の説明を再開させていただきます。

資料の1の1ページについて、一応念のため、改めて簡単に御説明をさせていただきます。

今回の研修ツールについては、旅館業の営業者の皆様に活用いただけるツールとして作成していくことにしてはどうかと考えております。

その上で、平成30年の観光庁のマニュアルの記載の内容を基本としつつ、昨年12月のワーキンググループの結果を踏まえて作成したいと考えております。

では、2ページ以降に従いまして、ワーキンググループにおけるヒアリングの結果のまとめと、その反映方針について説明させていただきます。

2ページを御覧ください。

まず、ヒアリング事項の1つ目、障害者等の特性や困りごと、接遇全般に求めたいことでございますが、ヒアリングのまとめとしては、5点記載させていただいております。

1 点目としては、障害の特性等が種別等によって多種多様であって、それによって生じるニーズも様々であるということ。

2 つ目が、外見では困っていること自体が分かりにくい障害等や、個人差やその症状の波がある障害等もあること、それが誤解や偏見をもたらすケースもあると。

3 点目としては、身体障害者補助犬法といった、基本的な制度の理解が不足していることによって生じる不適切な対応があるということ。

4 点目については、改正旅館業法の議論の際に、感染症の差別の防止の観点について議論がございましたが、そういった観点についても、今回の接遇において重要な視点として位置づけていく必要があるという点でございます。

最後 5 点目、これらを踏まえまして、接遇全般に求めたいこととしては、どのような支援を必要としているかをしっかり把握をした上で、一人一人に向き合ったコミュニケーションをしていくことが重要であると整理をしたいと考えております。

これらにつきまして、右の欄でございますが、接遇研修ツールにおいて、以下のように反映をしていきたいと考えております。

まず、最初の 3 つの丸でございますが、1 つ目については、改めて、改正障害者差別解消法に基づく合理的配慮のポイントについて記載をするということ。

それから、観光庁のマニュアルに記載があります、バリアや接遇に関する基本的な事項に加えまして、障害等の多様性についての理解の重要性についての記載を追加してまいりたいと考えております。

2 点目でございますが、実際に営業者の皆様が行う研修においては、障害の多様性に関する理解、認識を促すことが重要であると。

そうしたことから、当事者参加型、体験型の研修を行うことが有効であるということを明記したいと考えております。

3 点目でございますが、配慮を要する方への接遇への理解を深めるためには、宿泊施設において、過去に、感染症の偏見による宿泊拒否等が行われた過去を学ぶことの重要性ということを明記してまいりたいと考えております。

ここまでは、総論的な内容でございますが、続きまして、障害の種別や特性、関連制度等に関する配慮ということの中で、個々の各ワーキンググループにおける団体の皆様からいただいた御意見を踏まえまして、記載の充実を図ってまいりたいと考えております。

具体的には、観光庁の接遇マニュアルに記載のない障害の種別等の追加や、それから、個々の配慮の内容についても、いただいた御意見をできるだけ踏まえて、記載を充実させてまいりたいと考えております。

4 点目でございますが、アンケート調査を夏に行いましたけれども、その結果も踏まえながら、シーン別の好事例についてもまとめてまいりたいと考えております。

最後、その他でございますが、当事者団体の提供する研修プログラム等を掲載することにしりたいと考えております。

では、続けて3ページ以降を御説明申し上げますが、3ページ、4ページにつきましては、接客シーン別の対応において期待することということで、今回、この検討会では6つのシーンに分けて検討させていただきましたので、それに沿って整理をさせていただきます。

①の「情報提供等」から⑥の「チェックアウト」まで、それぞれいただいた御意見を整理させていただきつつ、右の欄のとおり記載の充実を図ってまいりたいと考えております。

ここの部分については、後ほど資料2を説明させていただく際に、改めて御説明をさせていただきたいと思いますので、この資料1としては、説明を以上にさせていただきたいと思います。

5ページを御覧いただけますでしょうか。

5ページについては、緊急時・災害時の対応において事業者に期待することでございます。

ヒアリングのまとめといたしましては、大きく4つの丸で記載をしておりますけれども、最初の2つについては、平時から備えを行っておくことが重要であるといった内容でございます。

様々な事象が想定されることから、事前の想定や準備、心構えが重要であるということが1点目。

2点目については、平時からの備えにおいては、できるだけ当事者を入れた訓練の実施や、当事者の経験を踏まえた映像資料などを活用して、様々な想定準備を行うことが重要であるという記載になってございます。

その上で、3点目、4点目につきましては、一人一人のニーズは様々であるということから、あらかじめ、予約時やチェックイン時において、有事の際の支援の必要性や内容、そして、連絡方法等について、あらかじめ確認をしていくことが重要であり、4点目でございますが、実際の発生時においても、その事前の確認した内容を踏まえて、個別に確実に情報や支援を届けることが重要であるといったまとめをしたいと考えております。

これらにつきまして、研修ツールにおいては、大きく3つに分けて整理をしてまいりたいと考えております。

1点目が平時からの備え、2点目が事前のコミュニケーション、そして3点目が発生時の対応ということで、この3点に分けて、ツールにおいては整理をしてまいりたいと考えております。

資料1の説明は以上です。

○玉井座長　ありがとうございました。

ただいま、事務局より資料1、今まで皆様方に御検討いただきました、大きな法案をつくるについてのサマリーみたいな形でまとめていただきましたが、取りあえず、ここまでのについて、皆様方から御質問あるいは御意見がございましたら、細部につきましては、この後の資料2で、また再度御説明いただきますので、この資料1につきまして、御質問、

御意見がございましたら、発言時は挙手の上、私が指名させていただきますので、よろしくをお願いしたいと思います。

では、御意見のある方、どうぞよろしくお願いします。

大きなまとめ方の論点の整理ということになっておりますので、このまとめ方等について、御質問等がありましたら、よろしくお願いします。

では、今村委員、お願いします。

○今村構成員 ありがとうございます。DPIの今村です。御説明ありがとうございました。

先ほど御説明をいただいた中では、研修ツールの作成、目的、位置づけの辺り、ここに異論は全然ないのですが、権利条約辺りのことが背景にあるということは触れられるといいかなと思いました。

それと、平時からの備えが大切というところの関連なのですが、合理的配慮は、基本的にそれぞれ、同じ障害でもみんな違ったりすることがあるので、一応、その都度聞きながらということになると思うのですが、一方で、事前的改善措置ということで、あらかじめ不特定多数の人が来られる、その中で、ある程度、ニーズとしてはあってもおかしくないというものは、想定されるものはあらかじめ用意しておく、分かりやすい例でよく使われるのは、車椅子の人の段差の解消についてですが、大規模な改修をしなくてはいけない場合はともかくとしても、簡易スロープを用意しておくとか、もし直せるものであったら、それを直すという、そういうハード面的なものになってしまいますけれども、そういったことも含めて、特に緊急時のことを考えれば考えるほど、こういうことも必要なのだというのが少し書き込めるといいのかなと思った次第です。

以上です。

○玉井座長 ありがとうございます。

今村委員の今の御意見は、事前にできることがあれば、きちんとやっておいていただく、そういうことでよろしいでしょうか。

○今村構成員 そうですね、それを事前的改善措置という言い方がありますので、そういった言葉が入ると、よりいいかなと思いました。

以上です。

○玉井座長 ありがとうございます。

それでは、他の委員の皆さん、いかがでしょうか。

よろしゅうございますか。

それでは、若干トラブルもありましたので、少し急がさせていただきます。

それでは、続きまして、事務局より資料2の御説明をいただきたいと思います。よろしくお願いします。

○健康・生活衛生局生活衛生課長補佐 事務局でございます。資料2について説明をさせていただきます。

なお、音声トラブルがありましたら、その際、おっしゃっていただければと思います。

では、資料2に沿って説明をさせていただきます。

研修ツール素案についての説明でございます。

今回、検討会の議論を踏まえまして、研修ツールの本編という形で、一番詳細なものを、今回お示しをさせていただきます。

なお、これについて確定ができましたら、これよりもよりコンパクトな基礎編については、別途作成をしてみたいと思っておりますけれども、今日は素案の議論でございますので、一番詳細なものということで、御確認、御議論をいただきたいと思います。

では、今回、観光庁のマニュアルから大きく変えた部分を中心に、ポイントを絞って説明をさせていただきます。

まず、1ページ目を御覧ください。

本研修ツールの策定の経緯とその狙いでございます。

こちらにつきましては、改正旅館業法の成立から、改正旅館業法の施行に向けた検討会の議論を踏まえて、今回の検討会を立ち上げたといった経緯について記載をさせていただきたいと思っております。

その上で、この検討会においては、当事者の皆様などにアンケート調査と、それから、ワーキンググループでのヒアリングを実施した上で、本日でございますが、この検討会で議論をした上で作成をするものであるということを、お示ししてまいりたいと考えております。

研修ツールの狙いにつきましては、冒頭申し上げたとおり、旅館業の事業者の皆様、研修をしていただくに当たって活用いただくツールということで、作成していくことを記載してまいりたいと思います。

なお、一義的には旅館業の事業者ですので、旅館業、ホテル営業が中心になってまいりますけれども、最後の「併せて」のところで記載しておりますように、この内容は住宅宿泊事業等にも活用いただける内容になっていることを付記していきたいと考えております。

続きまして、2ページ目が目次でございます。

先ほどの資料で御説明申し上げたとおり、大きく総論、各論、付録という構成で作成をしてみたいと考えております。

総論につきましては、これまでの政策の経緯、そして、改正法のポイントについて記載をした上で、今回求めていく接遇対応研修の基本的なポイントというものを記載する形にしていきたいと考えております。

2の各論につきましては、1番、接客シーン別の対応、2番、緊急時・災害時の対応、そして3番の障害の種別等に関する記載といった構成にしてみたいと思っております。

こちらについては、平成30年の観光庁マニュアルを基本としておりますけれども、シーンにつきましては、入浴とチェックアウトを加えて6つのシーンにしていくということ。

それから、3番の障害の種別等の記載につきましては、新しく（6）番の認知症、そして（8）番の感染症の患者等、10番の複合障害を新しく追加をしてみたいと考えてお

ります。

3 番の付録につきましては、当事者団体の皆様が提供されるプログラム等、そして、その他、参考資料を記載してまいりたいと考えております。

続けて、3 ページを御覧ください。

3 ページにつきましては、ユニバーサルツーリズム推進の意義、そして、平成29年2月に作成された「ユニバーサルデザイン2020行動計画のポイント」を記載しているものでございます。

4 ページを御覧ください。

4 ページについては、改正旅館業法のポイント、そして、改正障害者差別解消法のポイントに関する記載でございます。

改正旅館業法につきましては、これまで、厚生労働省において様々な研修ツールを作成、公表してきたということの御紹介になっております。

そして、障害者差別解消法につきましては、合理的配慮が昨年4月から義務になったということと、合理的配慮のポイントについて、コラムのような形で記載をする形になっております。

5 ページを御覧ください。

5 ページにつきましては、基本的に観光庁のマニュアルからの流用となっております。バリアについての理解を深めるための記載となっております。

6 ページを御覧ください。

6 ページにつきましても同様に、観光庁マニュアルからの記載となりますが、接遇について、接遇の心構え・ポイントに関する記載となっております。

なお、その下の（3）につきましては、新しく追加をする項目でございますが、ワーキンググループでの議論を踏まえて、障害の特性等についての多様性について、理解を深めることが重要であるといった趣旨の記載を、ここに追記をしております。

次に、7 ページを御覧ください。

7 ページの（4）番が、新しく項目として追加になっておりますけれども、改正旅館業法に基づく接遇対応研修の企画立案及び実施のポイントということでございます。

大きく研修に期待される内容、そして、研修の手法についてと記載しておりますけれども、研修に期待される内容につきましては、これまで行ってきたアンケート調査による結果、そして、検討会で行ったワーキンググループのヒアリングにおける指摘ということを踏まえた上で、それぞれ各ホテル、旅館が、実施施設で研修すべき内容を主体的に検討していくことが重要であるといった記載にまとめてございます。

その上で「研修の手法について」というところで、机上による研修だけではなく、当事者参加型や体験型の研修も組み合わせて実施することが重要であるといったことを記載してまいりたいと考えております。

その具体的な手法については記載のとおりでございますが、障害者団体や自治体の障害

者関連部局と連携をして、プログラムを用意するといったことがあるということで、積極的に、こういったプログラムを営業者の皆様に取り入れていただけるような働きかけをしてはどうかと考えております。

「なお」で書いておりますけれども、こうしたプログラムを用意するに当たって、協力が得られる当事者団体のプログラムについて、付録としてまとめていることも、ここに記載をしたいと考えております。

では、8ページ以降の各論の説明に移ってまいりたいと考えております。

8ページにつきましては、接客シーン別の対応の、まず基本ということで大きくポイントを4点で整理しておりますけれども、こちらについては、観光庁マニュアルの記載がベースになってございます。

9ページ以降が、各シーン別の記載となっております。

9ページからがシーンの1つ目「情報提供・問合せ・予約」でございます。

ここからは、主に追記した部分にポイントを絞って説明をさせていただきます。

まず、1つ目の四角でございますけれども、バリアフリー情報を提供するといった内容になってございます。

追記した箇所としては、丸の1つ目のポツの3つ目でございますが、近年では、3Dウォークスルー等によって室内をインターネット上で公開できるようなサービスが出てきているといったことの紹介でございます。

丸の2つ目のポツでございますが、視覚障害者の方や、文字の読みが苦手な方などに配慮して、ウェブサイトの音読化ができるようにすることも重要であるといったことを追加してはどうかと考えております。

次に、10ページを御覧ください。

このシーンの続きでございますが、問い合わせ予約の手段についてでございますが「また」以降を追加しております。問合せ・相談の窓口をパンフレットやWebサイトに分かりやすく明示をすることをここに書いてはどうかと考えております。

その上で、下に丸が3つぶら下がっておりますけれども、1つ目の丸につきましては、ワーキンググループで議論がありましたけれども、電話リレーサービスがかかってきたときに、セールスと勘違いして切ってしまうことがないように注意をしてほしいといった記載を追加しております。

それから、2つ目の丸については、事前の問い合わせにおいて、できるだけ心配なことがあれば、遠慮なく申しつけてほしいといった、そういう趣旨の一言があると、当事者の方も安心されるといった記載を追加している。

最後、3つ目の丸ですけれども、希望があれば、その障害の種別や特性、配慮について、事前に聞き取って反映をしていくことが大切であるといった記載を追加しております。

なお、コラムとして令和2年12月に施行されている聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律について、紹介をするコラムを追加しております。

11ページを御覧ください。

11ページについては、全く新しく追加をしたものになっております。ワーキンググループの議論を踏まえまして、電話リレーサービスのイメージということで、実際にかかってくる際の、宿泊施設の電話リレーサービスを通じて、当事者の方から電話がかかってくる場合の流れを示したコラムになってございます。

それから下のほうの箱で記載をしておりますけれども、最近新しく電話リレーサービスの新サービスの「ヨメテル」というものの提供が開始されておまして、これからかかってくると、どのような音声が流れるかといったことも紹介してはどうかと考えております。

続けて、12ページを御覧ください。

事前の予約等の段階において、高齢の方、障害の方が求める情報の一例ということで、観光庁さん作成の宿泊施設におけるバリアフリー情報発信のマニュアルの中から、シーンというか、項目別のよくお求めの情報のリストを追記してまいりたいと考えております。

なお、冒頭に記載をしておりますけれども、当マニュアルの巻末にはチェックシートも記載をされておりますので、そういったものの活用を促す内容にしてはどうかと考えております。

では、次に13ページ、2つ目のシーンについての説明をしたいと考えます。

13ページ、シーン②、チェックインでございます。

まず、1つ目の四角について、積極的にチェックインの場面でお声がけをするという趣旨の内容でございますが、丸の3つ目と4つ目を新しく追加しております。

3つ目につきましては、自分から障害のことを話さずらいと感じる方もいらっしゃるので、チェックインの手続において、その支援の可否などを掲載できるような仕組みというか、書類に掲載できる欄を設けることで、当事者の方が支援を求めやすくなるということ、ここに記載しております。

他方で、個人情報の保護をする必要があるといった点や、あるいはほかのお客さんの面前での対応に留意する必要があるといったことも、あわせて記載をしてまいりたいと考えております。

2つ目の四角でございますが、丸の2個目と3個目を追加しております。

2つ目については、対応可能な施設においては、手話マークや筆談マークといった表示を活用することが重要であるということ。

それから、3つ目については、近年増えている遠隔でのチェックインやタッチパネル方式の機器を導入する施設においても、代替コミュニケーションの手段を用意することが重要であるといった記載を追記してございます。

14ページを御覧ください。

こちらのページについては、基本的には観光庁さんのマニュアルのとおりとなっておりますが、追記した箇所については四角の2つ目の丸の2個目で、認知症の方への配慮、忘れてしまうことがあるので、口頭だけではなくメモにして渡すように配慮するという記載

の追加をしてございます。

それから、四角の4つ目でございますが、発達障害の方には、見通しの立たないことが苦手とされる方がいるといった記載を、この四角の中に追加しているところでございます。

次のページ、15ページを御覧ください。

最後の四角でございますが、補助犬に関する記載でございます。

まず、1つ目の○を追加しておりますけれども、補助犬を同伴することによって、特別に広い部屋等を用意する必要はないといったこと。

それから、3つ目の丸の「施設側にありません」の後でございますけれども、補助犬の行動管理や衛生管理については、補助犬法上使用者の責任になっているといったことを追加しているところでございます。

続きまして、16ページ、シーンの③でございます。

ここについても、基本的には観光庁さんのマニュアルのとおりになっておりますが、1点だけ追加をしております。

四角の3つ目でございますが、疲れやすい方もいるという記載の中で、一番下のポツでございますが、エレベーターなどに座ることができる椅子を用意するといったことがあると喜ばれるという記載を追加しております。

次の17ページにつきましては、基本的に変更はございません。

次の18ページでございますが、その他の配慮事項というコラムを新しく追加しております。

このシーンにおいて、背後から声をかけると驚かせたりしてしまうことがあるといったこと。

それから、情報を取得する際の表示、掲示物については、できるだけ見やすくしていくことによって、当事者の方々が情報を取得しやすくなるという趣旨の記載を、新しく追加をしております。

続いて19ページ、食事のシーンでございます。

食事のシーンにつきましては、まず、1つ目の四角の積極的にお声がけをするという内容の中で、2つ目の丸のポツでございますけれども、もともと食事会場の端の席を用意するとか、パーテーションを用意するとか、そういった配慮があると、知的障害や発達障害の方が落ち着いて食事ができるという記載がもともとございますが、さらに時間帯をずらすことや、個室の手配が可能な場合は、その旨を案内するといった記載を設けてはどうかと考えております。

それから、四角の3つ目の丸の3つ目でございますが、障害やその疾患の特性等から食事の内容や量に制限のある方もいらっしゃるということで、まずは本人の御要望を確認して、施設として可能な対応について案内をするといった記載を設けてございます。

そのほか、一番下の四角、視覚障害の方への配慮でございますが、丸のポツの2つ目で、甲殻類、カニやエビなど、そういった料理の場合、視覚障害の方は、そのまま口に入れて

しまうケースがあるので、その旨を説明し、求めがあれば別容器を用意するといった配慮があるとよいという記載を追加しております。

20ページにつきましては、特段の変更はございません。

次に21ページを御覧ください。シーンの5、入浴でございます。

これは、新しくシーンとして項目立てをしているものでございますので、一応全てが新規となります。大きく四角を5個で整理をさせていただいております。

1点目については、できるだけ事前にホームページなどで情報を開示することが必要だということ。

それから、2点目については、配慮が必要な方が施設内の大浴場を利用される場合には、チェックイン時にその情報を説明することが重要だということ。

3点目については、当事者の方々が入浴の際に求める配慮についても、可能な限りチェックイン時に確認をして、施設として対応可能な範囲で対応することも重要だということを記載しております。

それから、4点目につきましては、視覚障害者の方など障害のある方の中には、一般的に客室の浴室を利用される方も多くいらっしゃるということで、アメニティーを自分で持ち込むような方式を取っている場合に、チェックイン時に、その旨を説明して、要すれば手渡しするといったような、配慮をすることが望まれるといった記載が4点目でございます。

最後5点目については、がん患者団体のほうから、ワーキングで御意見がございましたけれども、乳がん等の患者さんが、入浴着を着用して入浴することがあるといったこと。

それから、大腸や膀胱がんなどの患者さんが、治療で人工肛門等を造設している場合に配慮が必要になることがあるといった記載を設けているところでございます。

最後、シーンの6つ目、チェックアウトにつきましては、これも新規でございますが、基本的にはチェックインと同様であります。

その上で、お客様のニーズに応じて柔軟に対応すること。

それから、聴覚によらない対応などの配慮。

それから、チェックイン同様、機械でチェックアウトする場合の配慮という記載になってございます。

ここまでは、6つのシーン別の記載でございますが、続けて22ページに、緊急時や災害時における対応ということで、記載をしております。

資料1での説明で申し上げたとおり、3つに分けて記載しております。

平時からの備え、事前のコミュニケーション、そして発生時の対応ということで、平時からの備えについては、避難訓練などの機会に、高齢の方や障害のある方などが滞在される際の支援方法や役割分担などを確認して、日頃から検討していくことが大切であること。

その上で、できるだけ地域の消防や障害者団体と連携して、合同での訓練をできると、備えが高まるといった記載とか、あるいは当事者の団体の皆様が作成された映像資料など

を活用することも有効であるということで、ワーキンググループで御紹介のありました、精神障害の当事者会作成の映像資料について、ここに記載をさせていただいておりますが、もし、ほかにもこういったものを掲載できるようなものがありましたら、御紹介いただければ、掲載を検討してまいりたいと考えております。

その上で、事前のコミュニケーションについては、一人一人の特性を踏まえた対応が必要であるということで、あらかじめ避難する際の支援の必要性、支援の方法、連絡手段などを確認するということを記載してはどうかと考えております。

その上で、発生時の対応については、事前に確認した内容を踏まえて、その配慮が必要なお客様一人一人に必要な情報や支援を届けることを記載してございます。

では、23ページ以降が、それぞれの障害の種別ごとの記載になってございます。

まず、23ページは、肢体不自由、車椅子の使用ということで、追記した箇所としては、まず、上の「障害の特性」のところでございますが、丸の上から4つ目、体が大きい方など、大きなサイズの車椅子を使用される方がいらっしゃるということ。

それから、最後の丸で脊髄損傷者の特性についても、ここで記載をしてはどうかと考えております。

それから、日常生活で感じる不便の、この点線囲みの枠の中でございますが、2つ目、3つ目の丸を新しく追加しております。実際に社会的な障壁、バリアが生じるかどうかは、当事者の状況によっても左右されるということで、まさに、合理的配慮の考え方によって、その都度、何ができるかを確認するということが重要であるといった記載をここに設けたいと考えております。

24ページのコラム、車椅子の様々な種類については、観光庁のマニュアルのとおりでございます。

次に、25ページを御覧ください。視覚障害の記載でございます。

障害の特性については、基本的に変更はございません。

その下の日常生活で感じる不便の記載でございますが、ワーキンググループでの議論を踏まえまして、その視覚障害の方の困りごとが大きく移動に関すること、それから、情報の取得に関することの大きく2点に分かれるといった御意見がございましたので、その2点に分けた記載ということで、整理をしていきたいと考えております。

その下の記載についても「移動に関すること」「情報取得に関すること」ということで、どういう困りごとがあるか、それに対してできる配慮というものを記載している内容でございます。

続けて、26ページ、聴覚障害・言語障害でございますが、障害の特性については、特段変更はありません。

その上で、日常生活で感じる不便については、丸の上から4つ目を追加してございますが、本人が聞こえにくさに無自覚な場合も多く、その場合には、音声によるコミュニケーションがより困難になるという記載を追加しております。

一番下に、令和4年5月に施行された障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法について、関連の知識として追加をしてはどうかと考えております。

27ページを御覧ください。知的障害・発達障害・精神障害の記載でございます。

まず、障害の特性でございますが「① 知的障害」のところで、丸の2個目と3個目について、追記・修正を加えてございます。

2つ目については、知的障害の重度が最重度から軽度まで分かれているという内容の記載。

3つ目の丸については、難解な単語や短い文章、二重表現等があると理解が難しくなるといった特性に関する記載でございます。

それから「② 発達障害」については、もともと記載がございましたけれども、2個目の丸で、会話や読み書き、待つことなどの行動で配慮が必要になるといった記載を追加しております。

それから「③ 精神障害」につきましては、2つ目の丸を追加しておりますが、症状や日常生活の困難さに個人差や波があるという記載を追加しております。

その上で「日常生活で感じる不便」として、知的障害については観光庁のマニュアルのとおりでございます。

それから「② 発達障害」については、まず1つ目の丸を足しておりますけれども、コミュニケーションの場面で言葉や表情等を用いてやり取りをしたり、自分の気持ちを伝え、相手の気持ちを読み取ることが苦手な場合もあること。

3つ目の丸で、音や光、においなどに敏感あるいは鈍感、個別にその程度の調整ができないと苦痛に感じる場合があるということ。

それから、丸の5つ目で、ルールや予定の変更があると、とても不安になることがあるという記載を追加しております。

「③ 精神障害」でございますが、丸の4点目、症状や体調がよくないときには、静かな環境が必要となる方がいらっしゃるということを追記してございます。

次の28ページについては、コミュニケーションの基本ということで、基本的に観光庁のマニュアルのとおりでございますが、一番下の※印で、もし、障害の内容等について開示があった場合も、他の利用者に聞かれたり、知られたりすることがないように、情報の取扱いには十分留意しましょうということを記載しております。

次に、29ページを御覧ください。内部障害・難病・慢性疾患でございます。

基本的に、これも観光庁のマニュアルのとおりですが、障害の特性のところの丸の4点目を新しく追加しております。今回、ワーキンググループで御意見をいただいたウイルス性肝炎に関する特性ということで、健常者への接遇と区別をする必要がないといった御意見がありましたので、ここのパートに追加をさせていただいております。

次に、30ページでございます。

認知症、これについては、全体が新規になってございます。障害の特性、それから日常

生活で感じる不便、そして、それらを踏まえたコミュニケーションの基本、そして、令和6年1月に施行された認証基本法に関する記載となっております。

障害の特性については、様々な症状が見られること、それから長い経過をたどること、そして、原因の疾患のみでなく環境による影響を受けること、それから、若年性認知症に関する記載を設けております。

日常生活で感じる不便としては、現在の状況など、基本的な状況の把握が困難になる、記憶障害が起こる、不安や鬱、いらいらといった症状が出ることもある、理解力、判断力に低下が生じることがあるという記載を設けてございます。

コミュニケーションの基本としては、穏やかに落ち着いた調子で自然な表情で接する、相手と同じ目線で優しい口調を心がける、ゆっくり、はっきり相手に伝わるように簡潔にといった内容を記載しております。

なお、認知症基本法につきましては、令和6年1月から施行されておりますが、様々な事業者に対しても努力義務が、この法律において設けられていることをコラムとして掲載をしてはどうかと考えております。

続いて、31ページでございます。

加齢に伴う障害ということで、こちらについては、観光庁さんのマニュアルを基本的に流用させていただいておりますけれども、コミュニケーションの基本のところ、丸の上から3つ目、4つ目について記載の充実を図っております。

説明や表示において工夫することが望ましいとか、あるいはBPSDといった行動・心理症状が現れることもあるので、困った様子のときは落ち着いて対応するということを記載してはどうかと考えております。

続いて、32ページでございます。

感染症の患者等ということで、こちらのページも新しく追加しているものでございます。

内容としては、感染症については誰しもかかり得るものであると。しかしながら、過去には感染症への理解不足から、宿泊拒否につながった事例もあるということで、感染症への対応ということはもちろん、不当な差別が生じないように努める必要があるという趣旨の記載を設けているところでございます。

なお、ワーキンググループでいただいた御意見を踏まえまして、コラムということで、感染症法の前文の記載、それから、この検討会の前の施行に向けた検討会の議論を踏まえて、営業者向けの指針に記載をした内容について、ここで再度コラムとして掲載することにしてはどうかと考えております。

33ページにつきましては、その他配慮が必要な方ということで、こちらは、特段修正は加えてございません。

34ページでございます。

複合障害ということで、こちらは項目として追加をしておりますけれども、今回ワーキンググループでは、全国盲ろう者協会から御意見を頂戴しましたので、盲ろうの方の特性等々

について、この複合障害のパートで追記をしてございます。

このパートにほかにも記載すべきではないかという御意見が、もしあれば、頂戴できればと考えておりますが、この盲ろうの方への対応、それから、日常に感じる不便、コミュニケーションの基本といった内容については、これは基本的にワーキンググループでいただいた意見書を踏まえて、記載をさせていただいているものでございます。

35ページを御覧ください。

補助犬法のコラムでございますが、これももともと記載がございましたけれども、一番下の「補助犬の受入にあたって」のところの丸の1つ目の2行目、正当な理由のない同伴拒否は、差別解消法における差別的取扱いに該当するという内容を、ここに加えています。

36ページを御覧ください。

36ページは、コラムとしてシーン別の好事例について、この検討会で実施をいたしました当事者の皆様へのアンケート調査の結果の中から、好事例ということで、こういう対応をしていただいて、すごくありがたかったという内容の記載を設けて、営業者の皆様に対するポジティブメッセージにしてはどうかと考えております。

内容については、お配りしております参考資料の2がアンケート調査の概要になっておりますけれども、その15ページから17ページの記載から、ここに転用をしているということでございます。

こちらについても、内容について御意見あるいはほかの内容を記載すべきといった御意見があれば頂戴できればと思います。

37ページも、この好事例の続きの記載となっております。

最後、38ページでございますが、付録で当事者団体が提供するプログラム等ということで、新しく設けているものになります。

こちらについては、基本的に国土交通省さんの交通事業者向けのガイドラインの中から転記をさせていただいております。事前にいただいたところで更新できる部分は反映しておりますけれども、基本的には、現時点では国交省さんのプログラムの記載のとおりとなっておりますが、これについても、ぜひほかにも御紹介できるプログラムがあるとか、更新できるとか、そういったことがあれば、御意見を頂戴したいと考えております。

最後、39ページにつきましては、その他参考資料ということで、今、改正旅館業法、改正障害者差別解消法、それから、観光庁さんのマニュアル、それから、身体障害者補助犬法関連の厚生労働省のホームページの紹介となっておりますが、こちらについても、何か紹介できるものがあれば、御教示いただければと思います。

資料2の説明は以上になります。

○玉井座長 詳細な御説明をいただきました。ありがとうございます。

では、これから各委員の皆様方から、資料2は、かなり詳細に資料を作成いただきました。御意見がございましたら、該当のページ及び御意見の内容をできるだけ具体的にお話しいただければありがたいと思います。

では、御意見のある方は、挙手のほうをよろしくお願いいたします。

では、清水委員、よろしくお願いいたします。

○清水構成員 全日本ホテル連盟の清水と申します。

9 ページ、シーン 1 の情報提供について意見を申し上げたいと思います。

この情報提供のところで、接遇研修ツール作成の最初の会合で御意見があったかと思うのですけれども、ホームページ等で障害者さんをどのぐらい受け入れられる体制になっているかどうか、そうした情報をホームページで掲載してくれるとありがたいという御意見をいただいていたと思います。

この中にも、例えば、客室に入るときに車椅子で来られた方が通りやすい通路になっているか、それだけの幅が確保されているか、さらにユニットバスが私どもの会員には多いのですけれども、そのユニットバスに段差が、通常20センチぐらいの高さがあります。

それがあるのかないのか、そういった情報であるとか、それから、食事におきましてもバイキングでお手伝いできればいいのですけれども、御存じのように、昨今の人手不足等でなかなかそれが難しい場合もございますので、そういった対応が可能かどうかとか、そうしたことを情報提供として記載するようにしてはどうかと。

また、よい例、悪い例、私もこれをホームページで、今、掲載したほうがいいなとは思っているのですけれども、書き方が難しいのですね。私どもは、こういった状況なので、受入れは難しいですという書き方はできないと思うのです。それをどのように書いたらいいのかという記載例、模範例をいただけるとありがたいなと思います。

大体そんなところですよ。

○玉井座長 ありがとうございます。

今の御意見は、施設側がきちんとできることの情報開示をしていくこと、ホームページにうまく載せればいいのだけれども、できないことに対する表現の仕方をどうしたらいいかと、これは非常に重要なところだと思います。ですから、逆に言ったら、文言ではなくて、写真ですとか、そういうものでやっていけると分かりやすいのかなということがございます。

ぜひこの辺も、もし、施設側だけではなくて、利用者さん側からも、こんな情報があればありがたいですよということを、今後ともやっていくことが必要だと思います。ありがとうございます。

ほかの委員の皆様、どんな内容でも結構でございます。御意見いかがでしょうか。

又村委員、よろしくお願いいたします。

○又村構成員 全国手をつなぐ育成会連合会の又村でございます。

御説明及び資料の作成、ありがとうございました。

事前にお話をいただいた際に、少し御提案を申し上げました内容も十分に盛り込んでいただいたと思います。例えば、コラムの内容もポジティブな内容を入れていただくのがよいのではないかとということで御提案を申し上げましたところ、今回そのように端的に入れ

ていただいております。

私どもとしては、当事者参加型の訓練といった宿泊施設側で企画いただく場合に、ほかの障害者団体の皆様も同じだと思いますが、各ところに、それぞれの障害者団体はございますので、お声がけをいただければ、できる限り協力ができればと考えております。

その上で1点だけ、これは可能な範囲でということで、ぜひお願いしたいのですが、私ども知的発達障害の領域を中心とする障害者団体では、21ページにございます入浴場面のところで、やはり課題を感じておられる方が多くお見えになります。

これに関しては、既にチェックインのところ、すなわち15ページで触れていただいておりますので、例えば、15ページの記載ぶりを大きく変える必要はないかと考えておりますが、その内容につき、入浴時に現時点では知的発達障害に関しての言及が特段ないものですから、そここのところに、例えば、知的発達障害の方、もちろん、ほかの障害の領域の方も含めてと思いますが、とりわけ私ども育成会としては、入浴時に、例えば時間を少し占有できる時間、これはビジネスタイム、一番忙しい時間に占有させてほしいという意味ではなくて、この時間であれば占有していただいてもいいですよ、先ほど言った15ページで言うと家族風呂のような扱いですね。あるいは大浴場であれば、男女入替え時間の30分を提供しましょうといった対応可能な範囲で全く問題ございませんが、そういった御配慮をいただけるということについては、強く希望の声が上がっておりましたので、表記ぶりにつきましては、事務局の方、委員長の方に御一任しますけれども、御検討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。

又村さん、今の御意見は、入浴に関して知的障害者の皆様に対しては、21ページにシーンの5、入浴とありますが、この中に何らかの文言を加えていただきたいという解釈でよろしいですか。

○又村構成員 はい、おっしゃるとおりでございます。

○玉井座長 事務局、そのところも含めて、再度御検討をいただくということでよろしくお願いします。ありがとうございます。

それでは、それ以外に、ちょっと私のほうからオンラインの皆様方のお顔がよく見えないので、はっきり手を挙げていただくとありがたいです。

では、辻川先生、よろしくお願いします。

○辻川構成員 14ページの4つ目の四角のところで「一旦お客様の前を離れる場合は」というところなのですが、発達障害の方は見通しを立たないことが、苦手とされている方がおられるのですけれども、離れるときに、少し離れますとか、一旦離れますとかという伝え方をされると、その少しという概念がよく分からないので、余計混乱をしてしまうので、5分とか、何時までに戻りますとかという具体的な目安を示していただけるとありがたい、分かりやすいのかなと思います。これは、知的障害の方もそうではないかと思っています。

あと、個別の障害の特性のところなのですが、知的障害、発達障害、精神障害とあって、発達障害は、特にこの特性について書いてありますけれども、実際では、このイメージがつかない、会話、読み書き、待つことなどの行動で配慮が必要になることがありますと書いてあるのですけれども、ちょっとよくぴんとこないことがあると思います。特に、見ただけで障害と分かりにくいところがあるので、例えば、自閉症協会などではDVDをつくっていきまして、障害特性が見て分かるようなものがありますので、そういうものの記載を書いておいていただけると、また、見ていただくことによって、特性が理解しやすいのではないかと思います。

一応も、持ってきたのですけれども、すみません。

こういうものがありますので、実際にどういうときに、パニックになったりとか、なぜなるのかとか、そういったことは、実際に見ていただいたほうが理解できると思いますので、これは自閉症ですけれども、ほかの発達障害の方でもそうだと思いますので、こういった視覚的なものを活用していただけるとよいのではないかと思います。

○玉井座長　ありがとうございます。

今の辻川委員の御発言、1点目は、14ページにあるような表現の中で、一旦とか、ちょっととかというところを、もう少し明確な分かりやすい表現にしていいただければいいのではないかという御指摘です。

2点目は、非常に外見上なかなか理解されないに障害者の方に関して、こういう具体的なDVDがあるので、それで、逆に言うと、施設側がよく研修をしておいてくださいという形でございますね、辻川委員、そういうことですね。

○辻川構成員　はい。

○玉井座長　そういうことを施設側のスタッフがきちんと認識できるような研修あるいは経験を積んでおいていただきたいという御意見でございます。

○辻川構成員　ですので、このマニュアルの中に、それを書いていただけると分かりやすいのではないかと思います。

○玉井座長　このDVDみたいなものを使った形で、認識をしっかりしてほしいということですかね。

○辻川構成員　だから、特性理解には、実際に障害のある方に来てもらってという研修は非常に有効なのですけれども、それは大変なわけですね。ですので、DVDを見てもらう研修だと、それほど費用も時間も節約できるということなので、そういう提案を書いていたけるといいと思いました。

○玉井座長　承知しました。これは、施設側さんへの1つの要望事項になろうかと思いますが、目を見て、なるべくそういうものを理解しておくことが必要になろうかと思います。ありがとうございます。

では、ほかの委員の方、よろしくお願いします。

今村委員、よろしくお願いします。

○今村構成員　ありがとうございます。DPIの今村です。

先ほどのときに発言しましたが、先ほどの件も、このマニュアルのほうに入れていただければと思います。

先ほどというのは、権利条約云々は、そんなに書かなくてもいいかと思いますが、1、2行、少し入れていただけるといいかなというのがあります。それは1ページ、2ページ目辺りですかね。

あと、事前的改善措置についても、5、6ページ辺りか、緊急時のところの事例として入れていただくといいかなと思います。

それから、9ページにバリアフリー関連の備品の一例ということで載せていただいております。

これは、車椅子ユーザーの人から言われたのですけれども、ここに載ったのは、全然ありがたいことなのですけれども、シャワーチェアとシャワーキャリーの違いが少し分かりづらいのではないかなということで、一番の違いは、シャワーチェアの場合は、車輪がついていなくて固定というか、あまり動かないものですが、シャワーキャリーは車椅子のように車輪がついているものの、ベッドサイドで乗り換えて介助者ががらがらと押していってもらおうという、移動がしやすいという違いがあるので、シャワーキャリー（車輪付）とか、そんな感じで載せていただくと分かりやすいかなという気がしました。

それから、最後のほうのその他の障害になるかなと思いますけれども、高次脳機能障害という言葉尻を知っていただく意味合いが強いかと思います。なかなかまとめて書くのは難しいところだとは思いますが、高次脳機能障害というものもあるということで載せていただくといいかなと思いました。

高次脳機能障害と言っても、後遺症の出方はまた様々なので、なかなか難しいかなとは思いますが、複合障害として入れるか何か、少し御検討いただければと思います。

最後、好事例を載せていただくという御提案は、非常にいいなと思います。ここで幾つか短くまとめたのを後でお送りしたいなと思いますが、例えば、私の経験とか仲間内で聞いた部分では、部屋自体は少し狭目なのですけれども、ツインの部屋のベッドをL字型に移動させてほしいというのを願い出て、それに対応してもらって、車椅子で回転できるスペースを設けたとか、その場で、そういう対応をしてもらったとか、ドアを開けたときに、ドアストッパーというか、これ以上開かないようにというドアをストップするものがあるのですが、ドア幅は確保できるのですけれども、それがあがために、通路が逆に狭くなってしまって通れないというケースがあって、それを言ったら外してくださったというものとか、乗り移りのときに、介助者はついているにしても、乗り移りのときに手を貸してもらった、お願いしたら来てもらって、ちょっと手を貸していただいて、乗り移りがスムーズにできたとかという、そういう好事例を挙げていただけるといいかなと思いました。

以上です。

○玉井座長　ありがとうございました。

何点かございましたが、ポイントだけですけれども、1つは、12ページのシャワーチェアあるいはシャワーキャリーですか、こういうものの表現が言葉だけでは分かりにくいだろうと、9ページに写真が出ておりますけれども、この辺を少し、きちんと表現をしてほしいという御提案ですね。

それから、高次脳機能障害の方についても、もう少し記載をしていただきたいというお話だったと思います。

ありがとうございました。

それでは、阿部委員、よろしくお願いいたします。

○阿部構成員 ありがとうございます。JDFの阿部です。

7ページの(4)ですけれども「改正旅館業法に基づく接遇対応研修の企画立案及び実施に当たっての基本的ポイント」というところで、この黒丸の8番目に、障害者の発作やパニックに陥った場合の対応や支援ということの検証は、とても大事だと示してありますけれども、障害者の発作やパニックに陥った場合の対応や支援というところが指摘されていますけれども、この内容の中では、あまりその具体は見当たらないようにも思ったもので、少し指摘させていただきたいと思います。

例えば、28ページには、パニック状態にある場合は、落ち着いていただくこととあるのだけれども、どのようにして落ち着いていただくかということなどが、もし、ここでアドバイスとして書けるものであれば、従業員の方もいいのかなと思ったりしました。

それで、以前の検討の中で、カスタマーハラスメントと間違われては困るということで、障害の特性によっては、大きい声で同じ言葉を繰り返したりすることがカスタマーハラスメントではなくて、障害の特性によるのだという話も、ずっと以前の会議では出てきたように思いますけれども、そのようなところで、カスタマーハラスメントと間違われたら困るような特性がある場合に、その理解を進めていただくことが大事な障害の特性なのであって、カスハラではないということをしっかり理解していただく必要があろうかと思いました。

それで、すみません、先ほどの委員のお名前が出てこないのですけれども、発達障害、DVDのこととおっしゃいましたけれども、やはりそのような状況について理解していただく、言葉だけではなくて、具体的にどのように対応したらいいのかという理解がないと、従業員の方の対応は難しいのかなと思って発言させていただきました。

次は、3ページです。

この図は、分かりやすいようでいながら分かりづらいというか、多分すごく正しく書いたからだと思いますけれども、例えば、身体障害者の7割は、もう高齢者であるから、ここには身体障害児者0.9%、精神障害児者も3.1%と書いてありますけれども、これは、よく読めば、その内容は分かるのだけれども、それぞれ身体障害の方で、加齢とともに、障害が重くなってきている方々もいらっしゃるわけなので、この記載については、私自身は、よく見れば、確かに障害者は9.2%と小さい字では書いていただいているのですけれども、

これについては、皆さん、どう思うのかなということをお聞きしたくて、3ページを示させていただきました。

よろしくお願いします。

○玉井座長 ありがとうございます。

今、阿部委員のほうから2点です。1つは、7ページの障害者がパニックに陥ったときの対応が、この書き方でよろしいかどうかという、28ページに一応事例が出ていますが、非常に一般論で書かれていますので、これをより現場のスタッフの皆さんが対応するには、表現の仕方をもう少し具体化したらいかがでしょうかという御意見だと思います。

それから、3ページの円グラフについて、委員の皆様方にどのように御解釈されるのかという御質問、御提案がありましたが、いかがでしょう、1番目の問題については、これは、また、事務局で検討を再度するというところでよろしいですか。

○健康・生活衛生局生活衛生課長補佐 はい。

○玉井座長 では、円グラフについて、もし、委員の皆様方で、こういう解釈で、あるいはもっとこうしたほうがいいのかという御意見がございましたら、いかがでしょうか。

委員の皆様方、なかなか御意見が出にくいようでございますので、この円グラフについては、また事務局と阿部先生あるいは私どもも含めて、再度検討するというところでよろしいですかね。どうでしょう。

阿部委員、今のグラフに関しては、もう一度、御趣旨を踏まえて検討をさせていただきますが。

○阿部構成員 よろしくをお願いします。

○玉井座長 ありがとうございます。

○阿部構成員 あと、もう一点なのですけれども、先ほど委員長から28ページのところについて、具体的にということでもありましたけれども、例えば、29ページの7行目に内部障害の方で突然動けなくなる方もいらっしゃるということだけの記載であると、これはどう対応していいかというイメージが全然湧かないのではないのかなと思うのですけれども、この辺もどうなのかなって、もしかしてパーキンソン病の方のことかもしれないし、その辺は、この言葉で驚かれる、どう対応していいかというのが、ある程度分かれば、従業員の方も安心だと思うのですけれども、その辺も併せてよろしくお願いします。

○玉井座長 すみません、少し今、聞き取りにくかったのですが、29ページの表現はどの箇所をお指しになっていらっしゃいますでしょうか。

○阿部構成員 29ページの7行目だと思いました。間違っていますかね、すみません、小さ過ぎて私は判断できないのですけれども、その図では、内部障害の方で動けなくなるという表現があったような気がしたのですけれども。

○玉井座長 分かりました。障害特性の箇所の3ポツ目ですね。突然動けなくなる方もいますという、この表現ですか、こちらの表現でよろしいですか。

○阿部構成員 そうですね。例えば、そのときはどういう対応がと、また思われるのでは

ないのかなと思ったもので。

○玉井座長 承知しました。こちら、今、ここでどのようにしたらいいかというのは、なかなか難しいと思いますので、これも事務局で検討させていただくということでよろしゅうございますか。

○阿部構成員 はい、すみません、お願いします。

○玉井座長 ありがとうございます。

ほかの委員の皆さん、いかがでしょうか。

尾之内委員、よろしくお願いいたします。

○尾之内構成員 30ページと31ページ、30ページの認知症のことなのですが、もう一つ下の31ページの下のところを出していただいて、高齢の方の最後のところなのですが、一番下のところの「困った様子のときは」の下なのですが、行動・心理症状が出てくると、これは、何となく認知症の始まりかけた方のことを想定しているのか、どういうことを想定していらっしゃるって、ここにBPSDの表記があるのかなというのが、少し不思議な感じがしていて、もし、この行動・心理症状というか、例えば旅行に行ったときに、初めて認知症で混乱されて、場所が分からなくなるとかということが、旅行で気がついたとか言われる人もいらっしゃるのですね。

これは、多分、認知症のほうに入れていただいたほうがよくて、何もなくてあまり普通の方が、そんなに起きるといのはどうなのかなと、ちょっとそんなことで感じたところでは。

○玉井座長 今、尾之内委員の御発言は、31ページの「コミュニケーションの基本」の中の一番下のボツですね。ここでの表現を認知症のほうに入れたほうがよろしいのではないかとということございましょうか。

○尾之内構成員 どういうことを想定して、ここが入っているのかが、ちょっと分からなかったなというのと、多分、御高齢の方だと、例えば急に旅行に行ったときに脳梗塞を起こしてしまったりとか、そういうことが起きる可能性もあるものですから、そういうこともあるということは知っておいていただくというのは必要かなと思いました。

○玉井座長 分かりました。

では、この表現方法も認知症と高齢者の対応のところ、どう表現するかは、また、事務局を含めて少し検討させていただきます。よろしゅうございますか。

○尾之内構成員 ありがとうございます。

○玉井座長 ありがとうございます。

それでは、お時間もあれですので、最後の御質問ぐらいにしたいと思いますが、ちょっとお待ちください。

吉田委員、よろしくお願いいたします。

○吉田構成員 吉田でございます。

私のほうからは、32ページの「感染症の患者等」のところの項目について、少しお願い

といいますか、意見があります。

まず、柱書の「感染症は誰しもかかり得るものです」の項目のところなのですが、ハンセン病の元患者やエイズ患者の宿泊を拒否された事例もありましたという、過去の事実が述べられる、その前に「感染症への理解不足から」と記載がされています。言わんとしていところは分かるのですけれども、ただ、例えばハンセン病はもう移らないとか、感染しにくいとか、そういったことを正確に理解したら、こういう差別事象がなくなるかという、そういうことではなくて、現にそういう病気に対する正しい知識は持っていて、元患者の人たちとお風呂に一緒に入ることについては、すごい大きな抵抗感があると考えている人が、まだ、つい最近のアンケートだと、たくさんいるということが分かっています、つまり、感染症の正確な知識があればいいということではなくて、こういう宿泊拒否になった事象の原因ということで言いますと、感染症への理解不足もちろんあるのですけれども、感染症を患っている人あるいは患ったことのある人の人権に対する理解不足と言うのが正確なのかなと、1つ思いました。

それと、これは、ある意味言葉の選択の問題なので、お任せはするのですが、ハンセン病の元患者という言い方自体が、当事者の方々はあまり好きでないということを使う人がいまして、その言い方として回復者と言ったり、あるいはもっと正確に言うと、過去にハンセン病を患ったことがある人というより正確なのかもしれませんが、これは言葉の問題なのかもしれないと思います。

それと、対応の基本のほうの2つ目のポツは全く異論がないのですが、1つ目のポツのほうは、ここだけ非常に分かりにくい表現がされていて、最後のほうは実態の把握や相談云々と書いてあるのですけれども、さすがに宿泊施設における研修ツールの話をしているときに、実態の把握とかを言われてもなかなかぴんとこないだろうなという気はしていて、ここに来るべきものは、むしろ、感染症にかかっている、あるいはかかったことがあることを理由として、宿泊拒否をしたりとか、そういったことは駄目ですよということが端的に書かれていないといけないのではないだろうかと、そうでないと少し分かりにくいなと思いました。

以上です。

○玉井座長 ありがとうございました。

吉田委員からは、感染症への理解に対する表現方法も含めた、再度、もう少し細部的なチェックが必要なのではないかという御意見でございます。

宿泊拒否に関しては、非常に難しい微妙な問題がございますので、このところをもう少し明確にしてほしいと、感染症罹患者から経験者も含めての対応というところでございます。ありがとうございます。

では、順番に、掛江委員、よろしくお願いいたします。

○掛江構成員 ホテル協会の掛江です。

このまとめていただいた素案は、大変苦勞してまとめていただいたと思いますので、感

謝申し上げますが、私どもこれを使って、まず営業者、経営者の方にこれをよく読んでもらって、さらに、結局現場のスタッフの人に理解してもらわないと意味がないわけです。

そういう観点から考えると、今の案も結構詳しいんですね。介助の専門家でも何でもない方々で、しかも、特に現場で忙しい方々に理解させるための簡潔なツールをつくりましょうというのが始まりでありました。

あれもこれもとなると詳しくなってしまうのですけれども、今、結構ぎりぎりかなと、これでもちょっと厳しいかなと思います。

ボリューム的にも、中身的にもすごく詳しくて、これ以上、今日もたくさんいろいろな御意見が出たので、またさらに詳しくなるのではないかと、危惧しているのですけれども、ぜひそうならないように、詳しくならないようにお願いします。ボリュームが増えて、読む方がギブアップするようなことがないような形で、ぜひ最後いいものに仕上げていただきたいなと思います。

やはり、バランスが非常に大事だと思ひまして、幾らいいものを詰め込んでも、結局活用してもらえなかったら意味がないので、活用してもらうためには、やはり時間もない、手間もかけられない人たちにいかに易しく、本当に必要なことを理解してもらえるかと、詳しく書けば、幾らでも詳しく百科事典みたいになると思うのですけれども、それだったら意味がないと思うのです。そこをぜひ御理解いただきたいと思います。

○玉井座長 今、掛江委員のほうからは、このガイドラインの趣旨はどういうところにあるのでしょうかということの本質的な御意見でした。

もちろん、第一線の皆様方が、もうとてもこれは読みきれないよというものでは困るわけですし、この辺はまた、ぎりぎり苦勞してこの辺にまとめていただいたのではないかなと思います。ありがとうございます。

それでは、順番ですが、小幡委員、よろしくお願いします。

○小幡構成員 ありがとうございます。全国精神保健福祉会連合会の小幡です。

私もこのテキストはよくまとめていただいたなと思って感謝しているところなのですが、今、事業者さんのほうの発言にもあったように、これを現場で使っていただくときに、どのようにこれが生かされるかというのが気になっているところではあります。

その中で、付録とかで各当事者団体からも、講師というか、そういうサポートもできますよと出しているページがあるかと思うのですが、これは各団体と調整が必要になるかと思うのですけれども、現場の方が、マニュアルには書いてあったけれども、実際目の前にして対応できなくなってしまうなど、でも、この障害の人のことをどこに聞けばいいのだろうと困ったときに、例えば、私たちの障害分野のこの会議に参加している団体の連絡先も併せて載せておいて、いざというときには、困ったらそこに電話してみましよう、みたいなページとかをつくるのはありなのではないかと、今までの議論にはなかったことなのですが、ちょっと感じたことがありますして、そういったものをつけ加えると、より安心感は生まれるのかなと感じたところです。

総論とシーン別のところが、一番現場的には見られるところがあるかと思うのですけれども、そのときに、こういった障害種別かというところを意識して見るよりは、各論のシーン別と総論がしっかり押さえられた上で、その展開として、各障害種別に対応していただくというような、高齢者の方とかを含めてですけれども、状態像の理解というところが、改めて浸透していただけるといいのかなと、個人的には感じました。

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、いろいろなシーン別もありますけれども、要するに、きちんとどこに連絡をしたら分かりやすいかというのが、3で付録がついていますが、これにプラスアルファ各団体さんの連絡先ですとか、こういう場合は、こういうところがいいですよというのは、きちんとうまくマトリックスになっていると、現場は使いやすいのではないかと御意見だと思いますが、それでよろしゅうございますか。

ありがとうございました。

それでは、三浦委員、よろしくお願いします。

○三浦構成員 もう時間がないのかと思って、済みません。

私もマニュアルとしては、かなりA4版で40ページぐらいになってしまうので、全部読むというのは結構大変なことだと思うので、要約版をどのようにつくるかというところに工夫があると思うのですが、正直言って事業者の方は、法律の抜粋とか、ガイドラインの抜粋は、枠組みの中に書いていますけれども、これは多分全く読まないと思います。あと、読んでも一読しただけで、全く分からないだろうと思います。大変失礼ですけれども。

それで、弁護士のような立場からすると、こうやって根拠となる法令が出ているというのは、非常に依頼者からの相談を受けるときにはとても便利ではあるのですが、場合によっては、この辺を全部カットしてしまって、巻末に載せるという工夫をされるのも1つの手ではないかと思っています。

あと、先ほど吉田構成員だと思いますが、御指摘があった32ページ「感染症の患者等」に関する記載なのですが、感染症は誰しもかかり得るものと「しかし」と書いてあるのですが、これは日本語として余りに抽象的で、何を言っているのか、はっきり言って分からないだろうと思うのです。せっかく旅館業法の改正で、特定感染症等の患者という概念が導入されて、要するに感染症というのは、特定感染症等の患者とそれ以外の感染症等で分けているわけですね。そうすると、多分ハンセン病とかエイズ患者さんというのは、たしか感染症法上は5類か何かに分類されているので、特定感染症等には入らないのではないかと思いますので、もっとはっきりと感染症は誰しもかかり得るものと、しかし、旅館業法では特定感染症との患者さんについては宿泊拒否ができますけれども、それ以外は宿泊拒否ができませんと、例えば、ハンセン病の患者さんとか、エイズ患者さんについては、特定感染症等に分類はされていませんので、宿泊拒否はできませんと、もっとはっきり書いてしまったらどうかと思います。私の理解が間違っていれば、事務局のほうで、後

で訂正してほしいのですが、以上です。

○玉井座長 ありがとうございます。

今の三浦委員の御意見は、多分第一線の皆さんには、これでもまだ大変だろうということで、要約版をどのようにまとめるかというポイント、それから、感染症に関しては、特定感染症と一般の感染症の違いをもう少し明確にしたほうが、よりこの感染者の問題については分かりやすいのではないかと。

これは、旅館業法改正のときの一番のポイントになったところですけども、この辺を、もう一度事務局のほうで御検討いただきたいというお話でした。ありがとうございます。

それでは、お時間がもうそろそろ迫ってまいりましたので、御発言いただいていない委員の皆さん、では、青木委員、よろしくお願いいたします。

○青木構成員 日本旅館協会の青木と申します。

私のほうからは、皆さんから出てきた意見と少し共通する部分があるかもしれないのですが、この研修ツール、かなり内容が盛りだくさんというか、踏まえるべき事項がかなりあると思っております。

これを旅館の経営者の方が受け取って、どのように研修を組み立てていけばいいのかというところで、まず、1つ悩みがあるのかなと思います。

そこで、内容構成とか、あるいはどのように研修を組み立てていけばいいかというモデルみたいなものがあれば助かるのかなと思います。

前回動画があればと申し上げましたけれども、この研修ツールの3を関係の方に見ただくと、やはり動画があったほうがいいかなという御意見は出てきているところでございます。

あと1点、内容につきまして、最後のシーン別の好事例のところなのですが、1つは、バリアフリースターセンターとか、あと、トラベルヘルパーの派遣とか、そういうこともありますので、これは、まだ地域によってできる、できないのあるところはあるのですが、もし、できるところの事例があれば、加えていただくと、こういった取組も広がるのかなと思いました。

私からは以上です。

○玉井座長 ありがとうございました。

より理解をしていただくために、動画を作成いただけるかどうか、それから、シーン別の事例があれば、掲載をいただければどうかという御発言でした。ありがとうございます。

それでは、いかがでしょうか。

では、久保田さん。

○久保田座長代理 亜細亜大学の久保田です。

手短かに申し上げますが、3つ提案というか、小さな提案を御検討いただけたらと思っています。何より立派なツールができるので、いかに研修してもらおうかというところがポイントだと思っていて、特に実践的な当事者参加型のというところが重要だと思うのですけ

れども、それでいいますと、1つは、今、青木委員がおっしゃったように、やはりプログラムのイメージみたいなのが少し入っていたほうがいいのかなと思いました。

例えば、なにわ一水さんなど、いきなり言って申し訳ありませんが、旅館さんでは、こんなことをやっているとか、もし実例が難しいようでしたらイラストでもいいと思うのですけれども、プログラムのイメージがあると、研修という形にすぐ結びつきやすいのではないかと思います。

2つ目は、案では付録という位置づけになっているのですけれども、付録という言い方が弱いのではないかと思います。一般的には、ちょっとおまけっぽい感じがいたしますけれども、この情報はとても重要で、皆さんと一緒に研修をしていきたいと思いますということがポイントだと思いますので、総論、シーン別という目次ですと、どうしても付録になるのかもしれないのですけれども、付録という言葉について、何か御検討いただけたらと思いました。

3つ目は、きれいごとというかもしれませんが、表紙などに目指す姿のメッセージみたいな一言を入れるというのはいかがかと思っております。

そもそも何でこのツールがあるのかとか、研修するのかということは、もちろん法律への対応なののですけれども、根底にあるビジョンは、やはり事業者さんと、今回御協力いただいているような当事者団体さんと一緒になって、日本のこれからの共生社会をつくるとか、より住みやすい、お互いに住みやすい世界をつくるということだと思うので、何かそういったサブタイトルのようなものが入っていると、その原点に立ち返って、こういったことに取り組めるのではないかなと思っております。御検討いただけたらと思います。

以上です。

○玉井座長 ありがとうございます。

3点ございましたので、1つは、研修プログラムの具体的な事例をもう少し出したらどうか。2点目は、付録というのではなくて、もう少し強制的に、ここを使えるような形の表現にする。

それから、個別にちょっとしたコメントを入れることで、お互いのコミュニケーションがより深まるのだろうというニュアンスでよろしゅうございますか。

○久保田座長代理 はい、トータルのメッセージを表紙とかサブタイトルに入れるという案です。研修ツールというメインのタイトルがあるのですけれども、共生社会を目指してなのか、ちょっといい文句がまだ浮かばないのですが、原点に返れるような住みやすい世の中に向けてというようなメッセージが出せたらいいのではないかと思います。

○玉井座長 ありがとうございます。

タイトルに加え、もう少し軟らかい表現のサブタイトルということですね、ありがとうございました。

それでは、勝谷委員、よろしくお願いいたします。

○勝谷構成員 私のほうから3つございます。

先般、御支援をいただき、全旅連のほうと島根県の旅館ホテル組合のほうで、似たようなマニュアルをつくったのですけれども、その際に、やはり難しかったのは、取捨選択をどうするかということだと思います。

何人かの構成員の方から御意見が出たとおり、ちょっとこれは読みにくいなという部分があります。もう少し削除しないといけない部分を思い切って考えないといけないのではないかなと思っております。

2点目ですが、先ほどグラフのことがあったかと思います。ああいったグラフではなく、ずばり国民の何人に1人という言い方をしてもいいのかなという気がします。そのほうが、決して遠い話ではなく、すごく身近にあることだよ、だから、こういう配慮が必要なのだよと、知ってほしいよということにつなげていったほうがいいような気がします。

3点目ですが、感染症の件です。そのマニュアルを島根県でつくった際に、お医者様に具体的なアドバイスをいただく機会をつくったのですけれども、これは、ハンセン症もHIVもそんなに簡単に移るものではないので、ふだんの生活上、全く問題ないのですけれども、ただ、宿泊業の方に関して言うと、もし寝具とかで血液がついているときは、これは特定の感染症ではなく、全てのいろいろな未知のウイルスも含めて可能性があるので、その場合は手袋をつけて清掃しましょうというアドバイスをいただきました。そういった具体的なアドバイスがあるといいのではないかなと思いました。

以上です。

○玉井座長 ありがとうございます。

勝谷委員から3点ほど、内容は、非常に盛りだくさんというか、よくまとめられていますけれども、施設さんによっては、その取捨選択をどうしていくかという問題が1点。

それから、グラフに関しては、グラフよりも何人に1人という具体的な情報のほうがよろしいのではないかという御意見。

3番目、感染症に関しては、より具体的な表示の仕方が必要ではないか。感染症の問題は、ここだけではなかなか議論が進まないと思いますが、そういう御意見もいただきました。ありがとうございます。

それでは、最後に、岡本委員、御意見いただけますか。

○岡本構成員 ありがとうございます。サービス連合の岡本でございます。

皆さんからお話を聞いていて、大変すばらしくまとめられているというのは、やはり、感想として思っていることと、いかに、事業者さんに、実際の研修をしようと思っていたかどうかということについては、やはり、いろいろな先生の御意見もありましたように、総論のところで、まず、動機づけがあって、ここまではやってみようかなというシーン別というところまで、段階があるのだということを、先ほど、プログラムの話がありましたけれども、何か段階を持って明示していただけると、よろしいのではないかと思った次第です。

以上です。

○玉井座長 ありがとうございます。

内容については申し分ないのですが、より明確なシーン別な対応を分かりやすい表現にという御意見でございました。

皆様方から一応御意見をいただきましたが、もうお時間が大分迫ってまいりましたので、この資料2、資料1も含めてですが、最終の委員会になりましたけれども、ほかに、もし御意見がありましたら、挙手をいただければと思います。よろしゅうございますか。

それでは、構成員の皆様から一通り御意見をお伺いできたと思いますので、研修ツール本編については、事務局において、本日の構成員の皆様からの御意見を踏まえ、修正を検討いただき、構成員の皆様とは事務的に調整の上、調整ができ次第、公表していく形としたいと存じますが、異議ございませんでしょうか。よろしゅうございますか。

(首肯する委員あり)

○玉井座長 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、接遇研修ツール本編については、事務局のほうで引き続き検討・調整をよろしくお願いしたいと思います。

では「その他」に移りたいと思いますが、実は「その他」は、もう最後でございますので、皆様方から一言御意見をいただきたいと思ったのですが、お時間がもう来てしまいましたので、もし、特にこれだけはつけ加えておきたいということがございましたら、挙手をいただいて、御発言いただければと思いますが、いかがでしょうか。

よろしゅうございますか。それでは、構成員の皆様より具体的な御意見を頂戴した本委員会をもちまして、今年度末の公表に向け、検討会として一定の区切りをつけることができたものと思います。

来年度については、旅館業のそれぞれの施設において、このツールをうまく活用いただき、研修の実践に取り組んでいただくことを期待したいと思います。今後に向けて、それぞれの取組方針の共有や、その他の御意見がありましたら御発言をお願いしたいと思います。よろしゅうございますね。

最初に、本検討委員会は、旅館業法のみならず、住宅宿泊事業法も含めた、日本の全宿泊施設を対象にした接遇ガイドラインという御説明がございました。そういう意味では、旅館、ホテルあるいはそれ以外の区分も含め、全ての宿泊産業の皆様方がこのツールを、それぞれの役割に応じて御活用いただくことを祈念して、この会の締めにしたいと思います。

それでは、事務局のほうから何か御発言はございますか。

○健康・生活衛生局生活衛生課長補佐 事務局でございます。

本日は活発な審議をいただき、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・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、あわせて、よろしくお願いいたします。

以上になります。

○玉井座長　ありがとうございました。

以上をもちまして、第3回「宿泊施設向け接客研修ツール作成等のための検討会」を終了いたします。

オブザーバーとしてご参加いただいた観光庁様には御礼申し上げます。ありがとうございます。

また、改めて各委員の皆様方には、お忙しい中、貴重な御意見をいただきまして、ありがとうございました。

それでは、検討会を終了させていただきます。お疲れさまでした。