

令和3年10月28日

旅館業法見直しについて(意見)

特定非営利活動法人 日本補助犬情報センター
専務理事兼事務局長 橋爪智子

【身体障害者補助犬法】

2002年に成立した法律。法律の目的は「障害のある方の自立と社会参加の促進に寄与すること」(法第1条)であり、当時、まだ障害者権利条約に批准していなかったわが国で、最初の障害者のアクセス権を認める法律でもある。補助犬とは、厚生労働大臣指定の法人にて認定(社会参加する上での衛生管理・行動管理含む)を受けた「盲導犬」「介助犬」「聴導犬」の3種の総称。(法第2条) 補助犬を同伴して施設等を利用するときは、補助犬である旨を表示。(法第12,13,22条) 不特定多数の人が利用する施設等では、使用者が補助犬を同伴することを拒むことはできない。(法第7,8,9条) 立法した超党派議連「身体障害者補助犬を推進する議員の会」は現在も存続して活動を続けており、来年度2022年には補助犬法成立20周年記念事業の準備を進めている。

【障害者差別解消法と身体障害者補助犬法】

「不当な差別的取り扱い」= 障害があるということだけで、正当な理由なくサービスの提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりするような行為は禁止されている。

例) 補助犬同伴を理由に宿泊や飲食を拒否される(朝食のバイキングなど)

補助犬同伴を理由に、高額なバリアフリールームに限定され差額を請求される

「合理的配慮」= 障害のある方などから何らかの配慮を求める意志の表示があった場合には、負担にならない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要で合理的な配慮

例) 筆談やスマホ・タブレット利用によるリアルタイム字幕表示(UDトークアプリなど)でのサポート

アメニティのボトルに、シャンプー・リンス・ボディシャンプーが区別できるよう輪ゴムを付ける など

< 法第5条(宿泊拒否の制限)の見直しについて >

時代に合わせた、明確なルールが必要。拒否のための理由探しではなく、サービス提供側・利用側、双方が安心して気持ちよく運用できるためのルール作りをお願いしたい。障害があるお客様の中には、高齢の方と同様に免疫力が低下されている方もいらっしゃるため、コロナ感染症等に対してしっかりと対応下さっている施設は、安心して利用できる施設でもある。バリアフリー情報とともに、感染症対策に関するウェブサイト等での情報提供が非常に重要。

また、新型コロナウイルス感染症による不利益や不便を、障害がある方々は、障害が無い人よりも多く強いられている状況にあるため、是非とも「障害の個人モデル」ではなく、「障害の社会モデル」を理解された上での接遇をお願いしたい。

- ・ 聴覚障害者は「マスクを外して口径を見せてほしい」と言いにくい(※透明マスクやタブレット対応など)
- ・ 視覚障害者や肢体不自由者はフィジカルディスタンスが取り辛い(※消毒等の正しい感染症対策)

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

< その他 >

- ・ インバウンド 海外からの障害があるお客様の受入れ、アシスタンスドッグ同伴の受入れ
 - ※ 海外のアシスタンスドッグと日本国内の補助犬の基準の違いをウェブサイトで周知
厚生労働省 補助犬情報ウェブページ内
海外向けポータルサイト "Assistance Dogs for Persons with Physical Disabilities" Portal Site
https://www.mhlw.go.jp/english/policy/care-welfare/welfare-disabilities/assistance_dogs/index.html
- ・ 補助犬とペットの違い
 - ※ 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受け入れ」実施の旨の啓発
 - ※ 補助犬＝表示、身体障害者補助犬認定証(使用者証)、健康管理手帳の提示
 - ※ 補助犬の証明ができなかった場合 → 近隣のペット同伴可ホテルやペットホテル等との連携
- ・ 接遇事例共有システム構築のご提案
観光業において、高齢化が進み、更に多様なニーズを求められる時代になると思われるが、困った事例やトラブルの共有ができれば、各現場での安心感は高まると考える。
例えば、2015年に身体障害者補助犬学会が羽田空港で開催されたことをきっかけに、空港内での補助犬同伴フライト検証、及び、様々な車いすの取り扱い方研修が実施され、JAL・ANAをはじめ、複数の航空会社が参加した。それ以降、取り組みは継続され、接遇サービスの中で「差別化」する部分だけでなく「共有」することで、業界全体としての接遇サービスの向上を図っている好事例である。
参照 <https://travel.watch.impress.co.jp/docs/news/728488.html>

.....

研修事例：京王プラザホテル様 2018年度職員接遇研修、2020年度避難誘導訓練
日本コンシェルジュ協会様 2019年12月例会
「2020 オリンピック・パラリンピックにむけ、
海外からみた日本における補助犬・障がい者受入れの現状と課題」
日本国際観光学会様 2018年度例会
「2020 インバウンド市場における身体障害者補助犬に関する現状と課題」
スカイツリータウン様 開業前からの施設 UD アドバイザー契約 現場確認会開催
2016年度サービススタッフ接遇研修、2021年度接遇研修
オリエンタルランド様 受け入れ検証、スタッフ向けフリーペーパーへの啓発記事 他

参考情報：「身体障害者補助犬同伴受け入れマニュアル」中央法規出版
「観光と福祉」成山堂
動画「補助犬使用者の受け入れ方」Youtube 公開
https://www.jsdrc.jp/jsdrc_goods/dvd_ukeire/