

■意見聴取でお伺いしたい事項の「1、宿泊者に対する感染防止対策への協力の求めについて」

きこえない人が感染して、ホテルや旅館などの部屋に隔離されることになった場合、部屋から遠隔でテレビ電話やチャットが可能になるよう、タブレット貸出などの環境整備をしてください。またきこえない人が理解できるように、わかりやすい説明書を予め作成してください。

■意見聴取でお伺いしたい事項の「2、宿泊拒否事由について」

旅館業法第5条の要件に該当しないにもかかわらず、障害を理由に宿泊拒否された事例が今もあります。

- (1) 障害者差別解消法が改正され、事業者の合理的配慮の提供が義務化されますが、適切な対応がなされるよう、研修を定期的に行うなどの障害に対する理解・啓発をお願いします。
- (2) ホテルや旅館などすべての宿泊施設のテレビに字幕を表示出来る設定が出来るようにしてください。きこえない人がホテル宿泊する際、テレビに字幕表示がないリモコン(簡易)を設置する旅館などが未だあります。きこえない人が宿泊(チェックイン)する際、必ず字幕設定が可能なりモコンを用意して渡すなどの対応についてご周知ください。
- (3) 緊急事態が起きた時、非常ベルや館内放送があっても気づかないので、部屋に常備してあるテレビに字幕設定、また緊急事態が生じた時、アナウンスが流れてくる内容をテレビ画面に「緊急です。逃げてください」等の内容を目視できるようなシステムを構築してください。
例えば、緊急案内(電光掲示板や赤色の光: 火事、黄色の光: 地震等)を部屋に設置する。
- (4) きこえない人や盲ろう者は外見からは気づかないことが多いので、視覚・触感的にわかる方法で対応してください。例えば、フロントに説明書(イラストや点字、QRコード等)、壁に看板(イラストや点字、QRコード等)を張り付ける、フロントや部屋に呼び出しや緊急ベル(音声と光、振動)を設置、コミュニケーション支援ボード(点字、QRコード)を置く等があります。
※高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準(国土交通省)
2-276ページ~2-278ページ「2. 14 I 情報伝達設備」
- (5) 最近は無人のフロントも増えています。入り口やフロントに説明書きを貼り、視覚的にわかる案内を掲示したり、電話以外の連絡システムで対応できるよう工夫をしてください。
- (6) 緊急時の呼び出し方法として、振動呼び出し機を用意して、部屋とフロントに設置する等が望まれます。すべての部屋に設置する必要はなく、きこえない人が宿泊する際に、フロントから貸し出すことで対応できます。また、部屋とフロントとの連絡が可能になるアクセシビリティの環境整備をお願いしたいと思います。(部屋にタブレット設置して、フロントとのチャット対応等)

※好事例

7月25日付福祉新聞に「鳥取県エレベーター内で緊急事態 聴覚障害者の連絡確保」の記事が掲載されていました。火事や地震などの緊急事態でエレベーター内に閉じ込められたきこえない人への情報保障を確保するため、鳥取県は緊急事態の発生を視覚的に伝え、チャットで連絡が取れるタブレット端末を試験運用しています。

※課題 1

宿泊施設のテレビがテレビに字幕表示できないように設定されている事例

「2023年8月1日発行の日本聴力障害新聞 第884号に記載

ある県の宿泊施設に宿泊した、きこえない宿泊客が字幕表示でテレビを視聴できなかったためフロントに要請したところ、スタッフから「業者との契約上、無理」といわれたそうです。後日に改めて確認したところ、以下のような経緯がわかりました。

宿泊施設がリースしたテレビを、宿泊客がメニュー設定の変更ができないように設定しており、その解除方法を業者から聞かないままであったこと、きこえない宿泊客から字幕を表示出来ないと指摘があったのが夜間だったため、業者に問い合わせることができず、結果として対応できなかった。現在は業者にその解除方法を教わり、従業員で共有したので字幕表示対応が可能になっているそうです。

宿泊施設で宿泊客が操作に戸惑わないよう、字幕表示ができない専用リモコンを配置するケースもありますが、宿泊施設へのテレビ納入時に字幕表示(解除)に関する情報共有を行うことや、本来のリモコンを貸し出す準備をしておくことで字幕の表示が可能になります。全日本ろうあ連盟は2017年1月に全ての宿泊施設に向けて、きこえない・きこえにくい人もテレビの内容が分かるよう、ホームページで「字幕ボタン付きリモコンを配置するよう要請しています。

※課題 2

緊急事態が起きた時、非常ベルや館内放送があっても気づかないので危険であるとの理由で、宿泊を断られた事例

サービスの利用を拒否するものであり、正当な理由が求められます。「危険だ」と簡単にいうだけでなく、より詳しい事例に基づいて、本当に危険かどうか明らかにする必要があり、危険でないとわかればきちんとサービスを提供する義務があります。

※参考

2021年10月28日に全日本ろうあ連盟から提出した「旅館業法改正に向けたヒアリング」の回答書に掲載されている「障害者差別解消法の施行後、連盟では差別的な対応をされた経験があるか調査を行った結果の報告と要望」を改めて下記の通り提出したいと思います。

調査対象: 全国の身体障害者手帳を有する聴覚障害者(年齢不問。但し10歳以下の児童については保護者による代理回答)

実施期間: 2018年1月9日～3月14日

調査方法:①連盟加盟団体および聴覚障害者情報提供施設へアンケート用紙の配布・回収

②連盟ウェブサイトにて設けたオンラインアンケートによる回収

設問:教育現場 公共機関、医療機関、宿泊施設など 16 の場面に分けて、差別的取り扱いを受けたことがあるか、またその内容について。

回収状況:全回答 者数 577 人のうち、有効回答 569 人

回答状況:有効回答 569 人中 500 人が差別的取り扱いを受けたことがあると回答。

宿泊施設関係では、500 人の内、331 人が「ある」と回答。

回答内容は下記の通り(複数回答)

- ・部屋からフロントへの連絡方法が電話のみ 242 人 (42.5%)
- ・フロントの呼び出しが音声のみ 160 人 (28.1%)
- ・従業員によるコミュニケーション上の配慮なし 91 人 (16.0%)
- ・ファックスやメールでの宿泊予約不可 73 人 (12.8%) その他 44 人 (7.7%)
- ・配慮をお願いするも配慮拒否や積極的な協力なし 37 人 (6.5%)
- ・障害を理由に宿泊拒否 22 人 (3.9%)

■意見聴取でお伺いしたい事項の「3, 差別防止の更なる徹底について」

上記の「ホテル、旅館を利用する立場から、改善を望む内容について」で述べたように、誰でもいつでも安心して旅館を利用したく、針やガイドライン等に、具体的に聴覚障害者の困った事例とその改善策についてわかりやすく掲載してください。

また啓発・理解を求める職員研修において、困った事例がわかるような映像を使用していただけると分かりやすいかと思えます。(例:人を呼ぶときの悪い例と良い例)

鳥取県

エレベーター内で緊急事態 聴覚障害者の連絡確保



試験運用でタブレット端末を操作する
高塚理事＝鳥取県提供

火事や地震などの緊急事態でエレベーター内に閉じ込められた聴覚障害者への情報保障を確保するため、鳥取県は緊急事態の発生を視覚的に伝え、チャットで連絡が取れるタブレット端末を試験運用している。

鳥取県は昨年、地元企業にタブレット端末を活用した聴覚障害者向け緊急情報伝達支援ツールの開発を委託していた。

完成した専用のタブレット端末は県庁のエレベーター（1基）内の側面に取り付け、6月下旬から試験運用を始めた。平時はデジタルサイネージ（情報広告媒体）として活用でき、火災報知機などの警報音を検知すると緊急用のチャット画面に切り替わる仕組みになっている。

「扉が開きません」「助けに来てほしいです」「何が起きたか？」の三つの選択肢に加え、文章も入力することができるので音声での会話に頼らず施設管理者に状況や助けの要請を伝えることができる。

試験運用の期間は今月末までのおよそ1カ月間。11日には県聴覚障害者協会の高塚千春

理事が端末を操作して動作を確認した。県住まいまちづくり課によると、8月には

民間商業施設のエレベーターで同様の試験運用を予定している。
(市川傑)