

令和 5 年 8 月 9 日

改正旅館業法の施行に向けた日身連からの意見について

社会福祉法人
日本身体障害者団体連合会

1. 宿泊拒否事由に関することについて

(1) 感染症に係ることについて

障害に対し一律で判断するのではなく、特別な事情のある方については、障害の特性に配慮し、個別に対応する等の配慮をお願いしたい。また、予約の際に必要な検査等健康状態を確認することを予め丁寧に説明し、了解の上、受付する等の対応も必要。いずれにしても恣意的な運用がなされないようお願いいたします。

- 例) ・体温調整ができず 37.5 度以上の方への対応
・宿泊施設が求める感染予防対策への協力が困難な方への対応
－ワクチン接種ができない方がいること
－マスクを着用できない方がいること等

(2) 障害者に係ることについて

障害者差別解消法における合理的配慮の提供を過重な負担として、宿泊拒否事由とならないようにしていただきたい。

(事例)

- －盲導犬利用の視覚障害者が宿泊の時に、差別解消法の理解不足から宿泊を拒否する。
- －災害等非常時における宿泊者の確認行為を理由に、聴覚障害者が宿泊拒否にあった。
- －障害者が単独で宿泊する際、支援者がいないことを理由に宿泊拒否する。
- －重度障害者（車いす含む）、知的障害者等、見た目、容姿等で判断し拒否しないしてほしい。

2. 差別防止の更なる徹底に関することについて

施設全体（従業員だけでなく経営者側も含め）で、障害の特性を正しく理解し、障害のある人やその家族等の滞在期間、他のゲストと同じように快適な宿泊が保たれるよう、障害当事者を講師に招く等して適切な接遇の仕方や障害理解に関する（不当な差別的取扱いや合理的配慮の提供等）研修が行える環境を整えていただきたい。加えて、研修が一過性に終わらないよう、継続して行っていただきたい。

(事例)

ーオストメイトの方が、旅先で大浴場に入ることを楽しみにしていたにも関わらず、他の宿泊者の目が気になり入浴を躊躇った。従業員の方が、オストメイトに対する障害特性の理解が備わっていたら、他の宿泊者に丁寧に説明いただける等、違った展開になったのではと思う。

3. 施行にあたって留意すべき点について

障害者差別解消法の運用に関しては、サービスを提供する側と利用する側の相互理解の上で接遇等にかかるガイドライン等を作成した経緯があります。宿泊施設を利用するのは、出張等の場合もありますが、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です。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ます。また、以下の事例①のように、障害理解の上に、個人の特性に応じたサービス提供の報告もいただいているところです。このような細やかなサービス提供が聞かれる一方で、改善を求める事例があります。是非、以下の事例②が生じないような対応をお願いいたします。

(事例①)

ー肢体不自由者が朝食(バイキング)を食べる際に、ホテルスタッフが、料理をとってくれたり、席まで運んでくれたりしたことがあり、とてもよかった。
ーバイキング形式での食事の際、トレーで食器を運ぶことが難しく困っていたところ、キャストが用意されていたため、自分で食べ物や量を選び、テーブルまで運ぶことができ、とてもよかった。

(事例②)

ー聴覚障害者のスポーツ団体がホテル利用の申込みに際して、障害のない者を含むよう条件をつけられた。
ー車椅子利用者や視覚障害者(補助犬ユーザー)、聴覚障害者等に対し、障害を理由に宿泊を拒否するなどの不当な差別的取扱いが、いまだなくなる。
ーインターネットの旅行宿泊サイトで、「車いす・杖をご利用の方につきましては、大浴場およびサウナでのご利用はご遠慮下さい。」との記載があった。
ー飲食店の利用において、予約は障害のない者が行い聴覚障害のある者が店を利用しようとしたところ断られた
ー非接触式エレベーターに関して、視覚障害者が当該エレベーターをどのように利用するか、新たな利用環境の説明が不明瞭。
ー視覚障害者に対する読み上げや聴覚障害者に対する筆談等の対応を求めたときは、対応をお願いしたい。
ー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時のシャワーチェアがないホテルもあり大変困った。