

改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会 に関する意見等

一般社団法人 全国児童発達支援協議会
代表 加藤 正仁

一般社団法人 全国児童発達支援協議会の概要

1. 設立年月日:平成21年7月1日

2. 活動目的及び主な活動内容:

(1)活動目的・内容

- ・成長・発達が気になる子どもとその家族への発達支援活動
- ・その質的向上・発展と関係者の相互連携・交流
- ・乳幼児期・学齢期の成長・発達上の諸課題への支援に関する調査及び研究
- ・施設・事業所の運営に関する調査・研究
- ・政策提言(こども・家庭・現場の立場から)
- ・被災地支援(共助活動)

など

(2)活動実績

- ・こども家庭庁、厚生労働省関連の部会・検討会等への参画(在り方検討会、ガイドライン策定委員会等)
- ・厚生労働省障害者総合福祉推進事業の採択・実施
(直近)R4「障害児通所支援の支援内容に関する調査研究」
「障害児通所支援における支援の質の評価に係る調査研究」など
- ・全国研修会(管理者等研修会と職員研修会)、ブロックごとの研修の企画・開催
- ・国の専門コース別研修「障害児支援」、教育と福祉の連携関係(人材育成研修カリキュラム・動画の作成等)等への参画

など

3. 会員数 : 障害児通所支援事業等531団体(令和5年4月時点)

4. 法人代表 : 加藤 正仁(うめだ・あけぼの学園)



改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会に関する意見等

検討会への意見等提出の依頼を受け、本協議会事務局は全会員に対して緊急アンケートを実施して、事例及び意見の収集を行いました。

事務局において、できる限りアンケート原文を尊重して、事例及び意見を取りまとめました。当協議会理事会の承認の上、以下の通り意見等を提出いたします。

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(1/2)

- ・トラブルにはなっていないが、そもそも感覚過敏があったりするため、マスクの着用が難しく色々な面で、理解を得る事が難しく、迷惑をおかけしてしまわないためにも、利用を諦める傾向にある。
- ・改正旅館業法の説明、正当な理由なく検温等を拒否した場合は、宿泊拒否ができることは法令上除外されていたと思うので、正確な情報と理解のために必要と感じる。
- ・マスク慣れしていない少し多動気味の3歳になったばかりの頃に3歳以上の子供はできるだけマスク着用でお願いしますと言われた事があります。
- ・息子はマスクをしていると、息苦しさを感じるようで、長時間マスクをしていることが難しかったです。子どもだけでなく、大人の方でも、口元が過敏でマスクをつけられない方や口元を覆うことへの不安感から、長時間つけられないという方もいると思うので、さまざまな理由でマスクを長時間つけられない方もいるということに理解いただけるような、ポスターやお知らせなどが公共のスペースや受付など少し目のつくところにあると、お互いの理解が深まるのかなと思います。

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(2/2)

- ・宿泊施設の方にマスクがつけられないことを理解してもらえたので、トラブルにはならなかった。
- ・宿泊施設に希望する配慮としてはやはりマスクしていただけると安心感があります。現在マスクは自由ですし、厚生労働省のホームページを見ると症状がある場合、5日間は感染の恐れがあるが自宅待機するかは個人の自由なので職場によっては人数不足等もあり熱があろうが出勤しても良いと言われてるそうです。ですが、やはりこちらとしては安心して宿泊したいので症状がなくても5日間は自宅待機して欲しいというのを希望します、という意見が複数ありました。
- ・コロナ禍では、重心児や医ケア児を育てておられるご家庭では外出(通所も含めて)そのものを控えておられました。

2. 宿泊拒否事由について(1/1)

・次のような子たち、子をもつ家族が、合法的に排斥されるリスクが高まります。

○ちょっと動きが多くて音や声を出す子

○ちょろちょろしていろいろなものを触ってしまう →ものを倒す、破損する

○車椅子

○医療的ケア

「他の客の不安を惹起する」という一言で、一発退場をもらう気がしてきます。

予約段階から想定すると、宿泊サイトで予約する時に、上記のようなことがないか、チェックさせる欄が作成されて、スクリーニングを受けて、事前排除されることが想定されます。旅館のHPでも、同様の動きが出てくるかもしれません。

WEB予約の段階をクリアーしても、ホテルについたら当日フロントでアウトをもらうという悲劇な場面が思い浮かびます。

・偏食がある子の持ち込みに対応してほしい。

・わがままやしつけの問題ではなく、特性上「待つ」ができない、うろうろしてしまう、大声を出してしまう…と言うことを知ってほしい。

3. 差別防止の更なる徹底について(1/1)

- ・もしも、利用された場合は、積極的に関わって欲しい。OJT として。
- ・特別なニーズを持つ子どもがいる事、その子どもへの理解と対応についてQ&A的なものでも良いので知っていただけたらと思います。
- ・少しでも多く発達障害の子供たちを理解して頂きたい
- ・発達障害の特性を理解していただきたい。特に宿泊時の行動や偏食について。
- ・表面的には見えにくい発達障害などの特性を、ある程度理解できる研修をお願いしたい
- ・障がいの特性を知って対応していただきたい
- ・研修内容について、「合理的配慮について」「ユニバーサルデザインについて」「障害の特性と環境について」など。
- ・障がい特性や当事者家族の思いを知って頂きたい。
- ・ヘルプマークの存在を知ってほしい。
- ・宿泊前に気を付けてほしいこと等聞いていただき、スタッフで共有してもらおうと安心。

4. その他改正旅館業法の施行に当たって留意すべき点は何か。(1/10)

【全般】

- ・障害を理由にトラブルは聞いていないが、気を遣うがあまり、選択肢が少ないということはある。
- ・本人、利用者が積極的に施設を利用するほど強くなれない国民性もある。
- ・まだ、泊まりでは旅行はしたことがないので、気軽に宿泊できる施設があるとうれしいです。
- ・事前に要望があった場合は、可能な範囲で対応していただけるとありがたいです。
例)お部屋の位置など
- ・トラブルになったことはないが、トラブルになると思ったので行けなかった。
- ・トラブルにまではなりませんが見られたことはあります。はじめは優しくかったのに、だんだん対応が冷たくなっていきました。
- ・HPなどに、「配慮が必要な方も歓迎します」「ご遠慮ください」等書いてくださると、選ぶ基準になる。
- ・親も最大限迷惑が掛からないように努めるので、あたたかい目で見ていただき、旅行する経験や楽しみを親子ともにさせていただきたい。
- ・逆に、宿泊施設からのお願いや気持ちを知りたいです。
- ・皆さんコロナ禍で旅行等控えていたので、トラブルにあったことはないそうです。

4. その他改正旅館業法の施行に当たって留意すべき点は何か。(2/10)

【全般】

・宿泊を伴うお出かけを計画される場合、保護者がかなりリサーチをしておられるように思います。条件(バギーでどこまで入れるか、食形態への対応、スロープの有無などなど)をひとつずつ宿泊先に確認し、了承が得られる、対応可の場所に絞り込まれるので「泊まれる」ということは、大きな問題発生しない状況になっているのではないかと想像します。発達障害の子どもがおられる保護者からは「大きな声を出しても走り回っても迷惑にならないようにコテージを選ぶ」とお聞きしたこともあります。

旅行先で心地よく過ごすために、保護者が事前の説明やお願いを丁寧にしておられ、「楽しかった」「丁寧に対応してもらえた」「頼んでいなかったけど、準備してくれていた」などと話してくださることが多いです。(稀に問い合わせの時はOKだったのに食事が…という話は聞きます)ただ、入浴に関しては障害のある子どもは母(多くは)と部屋のお風呂、他の家族は大浴場にはいった、母は後からとか交代しながらの利用をされているようです。

宿泊先のことではありませんが、目的地までどのように移動するかもあって、新幹線で長時間になると人工呼吸器の加湿ができないから車でいける範囲になる、というような制約が生じたり、新幹線や飛行機を使える、とっておられなかったり…。旅行先でのアクティビティもホテルでゆっくり過ごすなど、別行動にしながらご家族で楽しめる方法を考えておられるように思います。印象としてですが、アクティブなご家族もありますが、ハードルが高いと感じておられる保護者もまだまだおられるかなと思います。

4. その他改正旅館業法の施行に当たって留意すべき点は何か。(3/10)

【全般】

- ・食事などは落ち着いた空間で食べられる個室などが良い。
- ・ご飯を食べる際、子供用の椅子が用意されているとありがたい。座敷でもロータイプの椅子
- ・摂食の課題があるお子さんのご家族からは、食事の時に使えるミキサーがあるとありがたいという話がありました。
- ・食事場面で、大部屋での食事が難しい場合は、部屋への持ち込みもしくはパーティーションでの間仕切り等の配慮がありがたいです。
- ・家族風呂を利用したい時に、1時間制限とかではなく2時間など長い使用ができれば嬉しいです。

4. その他改正旅館業法の施行に当たって留意すべき点は何か。(4/10)

【肢体不自由のこども】

- ・肢体不自由児の高校生の場合、お風呂を楽しめるところは少ない。
- ・拒否されず、逆にとても親切に食事の形態等も配慮をして頂き感謝されているご家族もありました。
- ・車イスへの対応、施設のバリアフリー化(車イスで移動できるように、スロープ、車イス用トイレなどを整備していただきたい。)
- ・個室で食事ができるようにしていただきたい。(ザワザワしていると落ち着かない。また叫んでしまう時もあり、他のお客様に迷惑がかかるので。)
- ・食事時に座れるイスがなくて困ることが多いので、車イスのまま食事が可能であるかまたはベルトなどで座位が保持できるイスが用意されているとありがたい。
- ・バリアフリールームや入り口の階段にスロープがあるとうれしい。また、夕食会場などでバギーのまま入れるように工夫されていると嬉しい。赤ちゃん用のスリングはあっても、大人用のものはないため、レジャーシートを敷いて、畳の部屋に入れるとうれしい。(基本、座位が取れないので、床に寝るか、抱っこしています。(4歳))
- ・寝たきりなので、入浴の際にマットを用意するなど。温泉(入浴場)に近い部屋にするなど。階段しかない場所では、車いすと一緒に持ち上げてくれるなどの配慮。
- ・施設のバリアフリーを進めてほしい。
- ・バリアフリーのホテルや旅館が増えてほしい。
- ・「車いす可能」とホームページに表示されていても、廊下の幅が狭く、車いすで手足を動かすとぶつかるほどでした。また、他のお客様とすれ違うのもやっとの狭さで肩身の狭い思いをしました。玄関にスロープがありましたが、遠回り、かつ人通りの少ない雑草が生い茂っているところを通らなければならない、悲しい思いをしました。

4. その他改正旅館業法の施行に当たって留意すべき点は何か。(5/10)

【肢体不自由のこども】

- ・車イスへの対応、施設のバリアフリー化(車イスで移動できるように、スロープ、車イス用トイレなどを整備していただきたい。)
- ・施設のバリアフリーを進めてほしい。
- ・バリアフリーのホテルや旅館が増えてほしい。
- ・エレベーターが小さく大きなバギーが乗らない
- ・「車いす可能」とホームページに表示されていても、廊下の幅が狭く、車いすで手足を動かすとぶつかるほどでした。また、他のお客さんとすれ違うのもやっとの狭さで肩身の狭い思いをしました。玄関にスロープがありました。遠回り、かつ人通りの少ない雑草が生い茂っているところを通らなければならず、悲しい思いをしました。
- ・バリアフリールームや入り口の階段にスロープがあるとうれしい。また、夕食会場などでバギーのまま入れるように工夫されていると嬉しい。赤ちゃん用のスリングはあっても、大人用のものはないため、レジャーシートを敷いて、畳の部屋に入れるとうれしい。(基本、座位が取れないので、床に寝るか、抱っこしています。(4歳))
- ・拒否されず、逆にとても親切に食事の形態等も配慮をして頂き感謝されているご家族もありました。
- ・個室で食事ができるようにしていただきたい。(ザワザワしていると落ち着かない。また叫んでしまう時もあり、他のお客様に迷惑がかかるので。)
- ・食事時に座れるイスがなくて困ることが多いので、車イスのまま食事が可能であるかまたはベルトなどで座位が保持できるイスが用意されているとありがたい。
- ・ペースト食の加工が難しい
- ・バイキングで量的にあまり食べられなくても通常通りの料金がとられる

4. その他改正旅館業法の施行に当たって留意すべき点は何か。(6/10)

【肢体不自由のこども】

- ・肢体不自由児の高校生の場合、お風呂を楽しめる場所は少ない。
- ・寝たきりなので、入浴の際にマットを用意するなど。温泉(入浴場)に近い部屋にするなど。階段しかない場所では、車いすを一緒に持ち上げてくれるなどの配慮。
- ・家族風呂は、スロープ付きで広めだと障がい者、高齢者、けがなど何かしら介助を要する方も使いやすいと思います。
- ・オムツを持ち帰るのは苦ではないのですが、宿泊中のオムツ捨てゴミ箱は、においが漏れないようなものがあったり、貸し出してくれるとありがたいです。高齢者でオムツをされている方は排泄量も多くなるため、さらに喜ばれると思います。
- ・温泉の脱衣所で横にして着替えさせる場所がない(ベビーベッドや横になるスペースが欲しい)

4. その他改正旅館業法の施行に当たって留意すべき点は何か。(7/10)

【知的障害、発達障害のあるこども】

- ・障害児でも宿泊しやすい施設があると宿泊しやすいです。(騒いだりしてしまうため)
- ・なかなか、見た目では判断しにくい障がいの方もいるので、ご本人や家族から申し出があったら、できる範囲で対応していただけるようお願いしたり、丁寧で優しい声掛けや対応が、ご本人やご家族にどれだけ安心感と安らぎを与えるのかを説明していただくと良いと思います。
- ・知的障害A2の小学生がいる家庭は、離れやバンガロー等を利用されている。
- ・子どもが走り回ったり周りに迷惑をかけるのではないかと旅館やホテルに泊まる事は諦めて、キャンプ場のバンガロー等を利用しているという話は家族から聞いたことがあります。
- ・パニックになったとき、こちらはどうぞーと、違うお部屋に通してもらって嬉しかったです。
- ・宿泊部屋は他の部屋に迷惑にならないような離れた部屋にしてもらったら助かります。
- ・隣のお客さんに壁をドンドンと叩かれたことがあります。
- ・温泉の水音、クーラーの音を怖がる。部屋の状態を前もって知りたい。
- ・見た目で分かりにくい障害への理解が欲しい
- ・ロビーなどに高価な調度品が置かれていない施設だとありがたいです。
- ・防音の客室があるとありがたいです。
- ・部屋や食事処で静かに出来ない事もありますのでご配慮頂ければ嬉しいです
- ・障がい特性によっては、家族が他者になるべく迷惑をかけないような宿泊場所を選択したり、旅行や宿泊を控えるなどの配慮している。宿泊先に、大声を出してしまう、突然パニックになってしまふなどの障がい特性への配慮をしてもらえると非常に嬉しい

4. その他改正旅館業法の施行に当たって留意すべき点は何か。(8/10)

【知的障害、発達障害のあるこども】

- ・宿泊部屋にある、高価な掛け軸や置物を壊してしまう心配があるため、事前に伝えることで片づけてもらえる则有難い。
- ・事前に特性を聞いていただき、玄関での出入りなどに手伝えることがあるか、など声をかけていただくと安心します。
- ・壁が防音だと助かります。せめて、子供の声で苦情が来ないような部屋の配置にしていきたい。
- ・スリッパの脱ぎ履き不要で、すべて裸足で過ごせる旅館は、子供たちが安心して寝込んで過ごせて良かった。車いすの子供を抱っこで移動しスリッパや靴の脱ぎ履きが一苦労です。
- ・急に眼の前にきて声をかけたり、急に布団式などで部屋に入ってこられるとびっくりして怖い思いを引きづってしまいます。何時ごろ何人で行く、など事前予告をいただくと助かります。
- ・3歳自閉症児がいます。事前に宿泊施設へ説明して宿泊は歓迎されました。騒音対策に食事中個室を追加料金でとったものの足音がうるさい声がうるさいとトラブルになりました。施設側に問い合わせたのは障害への理解が薄いことでした。もう少し理解があればこのトラブルは避けられたのではと思います。
- ・発達障害について知って欲しい。身体障害は目で見てわかりますが、発達障害はわかりにくい。故に宿泊施設では親はすごく気を遣っています。
- ・多動気味のお子さんで、2歳の頃ホテルの鑑賞用のロビー前の浅い水場で子供が目離した隙に入ってしまった、謝罪した事があります。

4. その他改正旅館業法の施行に当たって留意すべき点は何か。(9/10)

【知的障害、発達障害のあるこども】

- ・宿泊したどのホテルでも子供の事なのでか、騒いだり大声を出してしまう事があっても、とても寛容に受け止めて下さり、先日ホテルの大浴場で転倒した際もすぐに氷を持ってきて下さったり、迷惑そうな顔ひとつせずホテル側から進んで救急車を呼んで下さったりととても親切な施設ばかりだった印象です。
- ・トランポリンやボルダリングなどが設置されている部屋があるとありがたいです。
- ・館内にキッズルームのような安全に遊べるスペースがあると時間が有効に使えてありがたいです。
- ・部屋や食事会場におもちゃなど貸し出しできたら嬉しいです。
- ・食事のテーブルを、隅っこの方にしていただくとか、本人も落ち着いて食べる場所がいいですね。リゾートホテルでは、外を事前におねがいしたら、とってくれて良かったです。
- ・偏食対応としてフライドポテトや、おにぎりなど、本人の食べられるものをお願いした事が何度もあります。追加料金でもやってくれるとありがたいです。
- ・もっと部屋食が出来る所が増えればいいなあと思います。うちの子供はいきなり大きな声出したり奇声発したりするので。
- ・食事も食堂ではなく、個室(部屋か、部屋の近く)に用意してもらえたらありがたいです。
- ・夕食時など、個室等の配慮があると嬉しい。
- ・多動や大声で気を使うため、食事を、バイキングから部屋食に無料で変更できると助かります。
- ・食事のメニューが写真付きだとありがたいです。

4. その他改正旅館業法の施行に当たって留意すべき点は何か。(10/10)

【知的障害、発達障害のあるこども】

- ・入浴の際5歳の男の子を女風呂に連れて行く事に抵抗を感じると言っておられました。知的障害があるため、一人で男子トイレや男風呂に入れないのでお母さん方は困っておられます。
- ・入浴場面で、男性／女性に分かれるが、それ以外に家族風呂があるとありがたいです。
- ・お風呂やトイレなどの入口に、写真やイラストによる視覚的な説明があるとありがたいです。
- ・トイレについても、男性／女性に分かれての利用が難しい場合があるため、多目的トイレのようなトイレがあるとありがたいです。