

※以下、JDWGの本人会員の声を集めて記載(短期間だったため、6名+2地域の本人グループの声)

【1. 宿泊拒否事由に関して:留意すべきと思うこと】

「これまでに繰り返し要求を行った結果、宿泊拒否に至った事例」は特にありませんでしたが、病名を伝えたことで予約を拒否された、という事例は過去にありました。

本人が感じる宿泊におけるバリア等を話し合い、以下のとおりまとめました。

1) 認知症であることや、病名、重症度等のみで、宿泊拒否しないでほしい。

・認知症であっても、旅行や仕事、会議等で、宿泊が必要となり、安全・無事に宿泊している人がたくさんいることを知ってほしい。

2) 一人で宿泊する認知症の人を、拒否しないでほしい。

・家族や同行者がいなくとも、一人でホテル等を利用できている本人がいることを知ってほしい。

3) 要望があった場合、まずは本人の真意をよく聴き、安心・納得を図る対応の積上げを。

・宿泊してみると、館内や部屋の中でのわかりにくさや予約時の情報とは一部異なることもあり、不自由や不安、戸惑うことがあります。
・それらを伝えやすいフロントの人等がいてくれて、丁寧に聴いて、安心して泊まれる配慮と一緒に工夫していくことの積上げが必要です。
・それがあることで、本人のからの要望が不必要に繰り返されることを防ぎ、本人にとっても、旅館等にとっても、今後のメリットが大きいと思います。

【2. 差別防止の徹底に関して: 従業員研修に盛り込んでほしいこと、営業者にもとめたいこと】

1) 宿泊する高齢者、そして若年の人の中にも、認知症の人がいてもあたりまえの時代という認識の徹底を

- ・旅行や仕事等で、宿泊を望んでいる高齢の認知症の人たち、そして若年性認知症の人たちが多数いることを知ってほしい。
- ・「共生社会の実現を推進するための認知症基本法」が成立し、望む社会参加のために、そして活力ある共生社会をいっしょに築いていくために旅行を楽しみ、宿泊にもチャレンジしたいという認知症の人たちが、これまで以上に増えていくことが期待されます。

2) 宿泊予約時から滞在時までの様々な段階・場面で、個々の特性にあわせてちょっとした配慮・サポートを

<(1) 宿泊の前(予約時)>

- ①自分が必要としているサービスの対応があるか、事前に確認するやりとりができるといい
- ②宿泊前に、配慮が必要な人に対して提供されるサービスの内容が具体的にわかるといい
例: 車いす対応ありと案内に書かれていても、個室に車いす対応のトイレがなく、部屋を出てトイレに行く必要があった。
(バリアフリートイレが1つだけだと、待つ可能性があり、なかなか安心して利用できない)
車いす対応ありの宿泊先のレストランに、車いすの高さにあったテーブルがなかった
⇒一人一人にとってのバリアは多種多様。滞在中、快適・安全に過ごすにはどのようなことが必要か、本人が事前に伝えられ・配慮いただけるといい

<(2) 到着・チェックイン時>

- ①最寄りの公共交通機関の駅等から宿泊施設まで、出口からの写真つき案内があるとわかりやすい
- ②チェックイン時の署名等で、できないことがおきたときにサポートいただける方法があるといい
例: 自分の名前を署名するときに、ふだんは書けるのに、急に書けなくなるときがある。住所が思い出せないことがある。
ふだんと違う環境だと急にできなくなることがある(タブレットの署名はやりづらい)
- ③口頭で説明されたことを忘れてしまうことがあるので、紙で説明をもらえるとありがたい。(エレベータの使い方等)
* 朝食券とともに、時間・場所を書いたメモをもらったことがあり、とてもわかりやすかった

<(3) 滞在中>

- ①部屋の中で使用する機器等の、わかりやすい説明があるといい (例、お風呂のお湯の調整、テレビや時計のアラーム等の操作方法、等)
- ②後ろから声をかけられると混乱することがあるので、前から声をかけてほしい
- ③客室に入ってみたら、想定していなかった段差があり、戸惑うことがある(段差をこえるのが難しい人もいる)。事前にそうした情報があるといい。

3) 快適・スムーズな宿泊を一緒にならえていくために、私たち本人の声を聴いて、活かしてほしい

<(1) 気づきにくいバリアを、宿泊した本人の声から知り、改善につなげてほしい>

- ・私たちは、宿泊すると様々なバリアを感じています。しかし、その気づきを伝えられないままのことがほとんどです。
そうした気づきを、伝ええる機会、気づきをもとに一つ一つ改善につなげていく取組みを(フロントで伝えやすいように、書きやすい意見紙の工夫等)

<(2) 研修時に、私たち本人の声を聴く、知る機会をつくってほしい>

- ・認知症や対応方法を画一的に学ぶのではなく、個性や能力をもった人(顧客)として理解するために、話を聴く機会をつくってほしい。
- ・私たちがなりに、宿泊時に工夫していることがたくさんある。認知症の有る人が宿泊時に工夫していることも知って、一緒に工夫してほしい。

【自分たちの工夫の例】

- ・従業員の方とのコミュニケーションを大事にする
- ・チェックイン後に外出するとき、宿泊施設がわからなくなるような、施設名・住所がかかれた予約票を持ち歩く
- ・自分の状態にあわせて、サービスを選んで利用する(大浴場の脱衣所は、自分の服がどこにあるかわからなくなるので利用は控える)
- ☆直接、話を聴けない場合も、「認知症とともに生きる希望宣言」を研修で従業員に伝えたり、社内で掲示して、これからの新しい考え方の浸透を図ってほしい

旅館業の みなさまへ

(認知症を発症してから・診断されてから)「遠くには行かなくなった」「旅行に行けていない」という人もいます。一人ひとりが感じているバリアも、さまざまな工夫をして取り除くことで、安心して宿泊できるようになります。ぜひ、だれもが安心して宿泊を楽しめる取り組みを、認知症の本人だけでなく、バリアを感じているほかの病気や障害等についても、その本人とともにすすめられるよう、お願いします。

◆日本認知症本人ワーキンググループでは軽度や若年性の方だけでなく、重度の方にも、高齢の方にも、どんな状態の方にも、そして誰にとっても希望を持って日常生活を過ごせる社会になってほしいと考え、「認知症とともに生きる希望宣言」を表明し普及に取り組んでいます。

◆全国の旅館の営業者・従業員の方々が、この希望宣言を知っている、宿泊しやすい旅館に、という取組を推進して下さることを願っています。

認知症とともに生きる希望宣言

1

自分自身がとらわれている常識の殻を破り、前を向いて生きていきます。

2

自分の力を活かして、大切にしたい暮らしを続け、社会の一員として、楽しみながらチャレンジしていきます。

3

私たち本人同士が、出会い、つながり、生きる力をわき立たせ、元気に暮らしていきます。

4

自分の思いや既往を伝えながら、味方になってくれる人たちを、身近なまちで見つけ、一緒に歩んでいきます。

5

認知症とともに生きている体験や工夫を活かし、暮らしやすいわがまちを一緒につくっていきます。

「認知症とともに生きる希望宣言」
はこちらから
<http://www.jdwg.org/statement/>



全国の旅館業のみなさまとともに、
認知症になってからも宿泊を楽しみ続けていくために
私たち本人も努力していきたいと思っています。