

改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会ワーキンググループへの意見書

(一社) 全日本難聴者・中途失聴者団体連合会

2②「対象外とすべき要求」について

1) 当事者が合理的配慮を要求し続けることが、カスタマーハラスメントと受け止められかねないのではないかと懸念しています。

おそらく旅館側の判断に任されることになる、というあたりが恐いと思います。

聴覚障害者の場合、「聞きとれない」ことは個々の弁別能に左右される面が大きい問題なので、言葉を言い換えたり、筆談で補ったり、他の方法をあわせることで内容の類推、理解が可能になります。

同じ言葉を繰り返さず、やり方を変えて伝える工夫もお互いに必要と思いました。

逆に言う「同じ言葉を繰り返す」、「(可能なのに)やり方を変えない」というのは、合理的配慮に反する可能性があると思います。

2) こうしたすれちがいを避けるためにも、以下の内容は業者側にきちんと把握しておいてほしいと思います。

中途失聴・難聴者の基礎的環境整備（ぜひやってほしいこと）

- ・ 予約時等の連絡・問い合わせ手段 テキスト（メールやLINE等）による手段の確保
- ・ 電話リレーサービスによる連絡対応
- ・ 聞こえにくい方が聞く力のある方には、まずはゆっくりはっきり話すことで対応
- ・ 聞くことが難しい場合に、筆談または音声認識の使用（円滑に使用できるように、旅館側が用意）
- ・ 必要なコミュニケーションに際し、テキストや画像による視覚的情報の事前準備、提供（宿泊手続きの説明、食事メニュー等）

3) 合理的配慮として、以下のような内容が考えられます。ご対応をお願いいたします。

合理的配慮内容（利用者と相談して取り組んでほしいこと）

- ・ テレビの設定 聴覚障害者の宿泊に際して、字幕 ON をデフォルトにしてほしい
- ・ 警報や緊急連絡手段の確保 強い発光付きのものに。または職員がマスターキーで対応。
- ・ フロント・受付との視覚的連絡手段の確保
- ・ 手のひら書き、空書きなど、コロナでも有効な方法の活用
- ・ 観光案内 施設等の障害者割引の有無の情報提供

4) こうした内容について、ぜひ各施設で職員への研修を実施し教育を徹底してほしいです。

その際は実際に障害を持つ当事者に説明してもらえると、相互に理解が深まって良いと思います（推奨）。