

令和5年8月23日

改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会 意見書

社会福祉法人日本視覚障害者団体連合

1. はじめに

まず、視覚障害者の中には、全く見えない者（全盲）、何らかの見えにくさがある者（弱視・ロービジョン）等、様々な見え方の者がおり、その見え方の違いにより移動や情報取得等に関するニーズが異なります。それこそ、歩行の方法だけでも、白杖を使って単独で歩行する、遮光眼鏡をかけて単独で歩行する、ガイドヘルパーと一緒に歩行する、盲導犬を利用して歩行する等、その者のニーズによって歩行の方法が異なります。そのため、同法の対象となる旅館等では、まずは、視覚障害者には多様な特性があることを理解し、その上で同法の改正に沿った取り組みを進めることを求めます。

また、視覚障害者に対して支援を行う際は、前述した視覚障害者の多様な特性を理解した上で、その視覚障害者の個別のニーズを確認することが大切です。全国各地で発生した視覚障害者の宿泊拒否の事例を整理すると、宿泊業者側が視覚障害者の特性を理解せず、また利用者たる視覚障害者のニーズを確認しないこと等により、一方的な無理解が生まれ、宿泊拒否に繋がっていることがあります。また、個別のニーズを確認しないことで、支援を求める視覚障害者に対して誤った支援を行うこともあります。このようなことが無いよう、同法の対象となる旅館等では、宿泊を希望する視覚障害者に対する個別のニーズ確認の徹底を求めます。

2. 要望事項

（1）宿泊業者側の一方的かつ曖昧な理由で視覚障害者の宿泊拒否が起こらないよう、視覚障害者との建設的な対話を行うこと。

単独で宿泊する視覚障害者、盲導犬を連れて宿泊する視覚障害者等が、宿泊を希望する旅館等に申し込みを行った際、宿泊業者側から一方的な理由で宿泊を拒否されることがあります。そして、宿泊ができ

ない理由を尋ねると、宿泊業者側からは「安全上の理由」と回答されることが多く、その「安全上の理由」の具体的な説明が行われないことがあります。この背景には宿泊業者側の人手不足、ノウハウ不足、さらには視覚障害者の特性の無理解等により、宿泊業者側が宿泊する視覚障害者の支援ができないと一方的に判断し、宿泊を拒否していることが原因とされています。

視覚障害者にとって理不尽な宿泊拒否を起ささないためには、宿泊業者側からの丁寧な説明、宿泊を希望する視覚障害者のニーズの確認等による建設的な対話が行われることが必要です。建設的な対話を通して、双方が納得する形で宿泊する・宿泊しないの判断が行われるべきです。

なお、現実には宿泊業者側との間で建設的な対話を持つことが難しい場合があります。電話等で相談できる公共機関の窓口を設け、その相談担当者により建設的対話の実現を図るべきと考えます。

(2) 従業員の研修等は、旅館等の施設に入居する店舗等も対象とし、指導を徹底すること。

数年前、全国の視覚障害者が集う大会の期間中に、盲導犬を利用している視覚障害者が、宿泊したホテルの施設に入居する飲食店を利用しようとした際、入店拒否を受けた事例がありました。この件を詳しく調べると、宿泊したホテルのスタッフに対しては、視覚障害者に対するマナー研修等が行われ、視覚障害者への支援が実際に行われていたものの、該当の飲食店は別会社となり、マナー研修等は行われておらず、店員による視覚障害者への無理解により入店拒否が行われたことが分かりました。

多くの旅館等では、飲食や物品販売等の一部の業務を別会社に委託していますが、利用者にとっては同じ施設内での拒否事例と考えます。そのため、従業員の研修等は、これらの者にも行うことが必要です。

(3) 視覚障害者の特性に配慮した「ソフト面の支援」を充実させるために、視覚障害者への支援の好事例の共有、既存の接遇マナーガイドブックの活用、視覚障害当事者を講師とした研修会を開催すること。

視覚障害者が旅館等を利用する場合、視覚障害者には様々な困り事があります。代表的な事例は以下の通りです。

① 受付

- ・ 受付の位置が分からない。
- ・ 受付にスタッフが不在の場合、呼び出しボタンの位置が分からない。
- ・ 受付の記入票に記入できない。
- ・ タッチパネル操作のチェックイン機械は、画面の表示内容を確認することが難しい。また、タッチパネルでの入力ができない。

② 建物内、客室

- ・ 利用する客室の位置が分からない。その客室までの移動経路が分からない。
- ・ 客室内の構造、調度品の位置が分からない。
- ・ 朝食会場の位置が分からない。また、朝食会場がどのような大きさで、朝食がどのように配膳され、会場内でどのような支援が受けられるかが分からない。

これらの困り事は、それぞれの視覚障害者によって詳細は異なり、困り事を解決するためにどのような支援を求めるのかも異なります。しかし、多くの困り事は、視覚障害者の特性を理解し、その視覚障害者が求める支援を確認すれば、旅館等のスタッフの支援で十分に対応できることが多いとされています。例えば、あるホテルでは、宿泊する視覚障害者のニーズを積極的に確認することで、要望があった内容を即座に対応する等、視覚障害者への支援を円滑に実施しています。このような成功事例の共有は宿泊業界全体で行われるべきです。

また、障害者を迎えるための接遇マナーガイドブックは、様々な分野で作成され、実践的に活用されています。特に、鉄道等の交通事業者の中では、接遇マナーガイドブックの活用に加え、視覚障害の当事者を講師に迎えた講習会等を開催する事例があり、一定の効果を上げています。

既に様々な有効事例があるだけに、同法の管轄となる旅館等でもソ

フト面の支援の充実を図る必要があります。そのためには、国等が主導し、支援を行うための情報を整理し、各地域単位でこれらの取り組みが円滑に実施される必要があります。

（４）ホームページ等の情報提供において、視覚障害者が利用するためのアクセシビリティを高めること。

視覚障害者の中には、宿泊するホテルの基本情報や設備等を事前に確認する者がいます。例えば、盲導犬を利用する者であれば、盲導犬を伴って宿泊できるかどうかを確認した上で予約する者がいます。ただし、昨今の旅館等のホームページは、ビジュアルを前面に出した内容が多いため、弱視者（ロービジョン）にとっては記載された情報が読みにくかったり、全盲の者が画面読み上げソフト等で確認することができない等、視覚障害者にとって確認できない方法で情報が掲載されていることがあります。過去には、ある全盲の視覚障害者が盲導犬と共に宿泊できるかを確認するため、宿泊希望先のホテルのホームページを調べたところ、補助犬同伴を可能とするマークが画像で貼られているにもかかわらず、文字情報で補助犬同伴可能の旨が示されていなかったことから、画面読み上げソフト等でその情報が確認できなかったため、宿泊を断念した事例がありました。

このようなことにならないためにも、旅館等のホームページのアクセシビリティを高める必要があります。例えば、公共的なウェブサイトのアクセシビリティの指針として活用されている「総務省・みんなの公共サイト運用ガイドライン」(※1)等を基に、これらの業界団体向けのアクセシビリティ指針を作成することが望まれます。

(※1) 総務省の掲載ページ

https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/b_free/guideline.html