

ワーキンググループで聴取した意見の整理資料

※紙面の都合上、一部要約等を行っている箇所がある。

厚生労働省 健康・生活衛生局
生活衛生課

Ministry of Health, Labour and Welfare of Japan

8月17日意見聴取先からの意見（1）

（一社）全日本ろうあ連盟

- きこえない人が感染されて、客室に隔離される場合、テレビ電話やチャットが可能になるよう、タブレット貸出や説明書の作成などの環境整備をしていただきたい。
- 障害者差別解消法における合理的配慮提供の義務化について、研修を定期的に行うなど、障害に対する理解・啓発をお願いしたい。
- 宿泊施設のテレビに字幕を表示できるようにし、また緊急事態が生じた時、アナウンスが流れてくる内容をテレビ画面に「緊急です。逃げてください」等の内容を目視できるようなシステムを構築していただきたい。
- フロントに説明書（イラストや点字、QRコード等）、壁に看板（イラストや点字、QRコード等）を張り付ける等視覚・触感的にわかる方法で対応していただきたい。
- 無人フロントの場合、入口やフロントに説明書きを貼り、視覚的にわかる案内を掲示したり、電話以外の連絡システムで対応できるよう工夫をしていただきたい。
- 緊急時の呼出し方法として、振動呼出し機を用意して、部屋やフロントに設置する又は貸し出す等が望まれる。

- 上記の「ホテル、旅館を利用する立場から、改善を望む内容について」で述べたように、誰でもいつでも安心して旅館を利用したく、きこえない人の困った事例とその改善を具体的にわかりやすく指針やガイドライン等に掲載していただきたい。
- また啓発・理解を求める職員研修にその困った事例がわかるような映像を使用していただくと分かりやすい。

ワーキンググループにおける発言要旨

- （コロナ禍における自治体等とのコミュニケーションについて、）日本語が得意でないきこえない人もいる。文章を読むことが得意でない方や理解できない方もいる。そういった場合に、文だけではなく、イラストで説明していただけて、うまくコミュニケーションをとれた事例があった。例えば、とても痛いのか、少し痛いのか等をイラストで表示して対応してもらえたことがあった。また、座薬を飲んでしまう人もいる。薬の用法などの説明についても、イラストを交えて説明していただけるとよい。
- （他の業界への申入れについて、）レストラン等にも同様の要望をしている。目で見てわかるような工夫をしていただきたい。

8月17日意見聴取先からの意見（2）

（一社）全日本ろうあ連盟（続き）

ワーキンググループにおいて後日回答することとされた事項（要約）

- （合理的配慮をお願いしたが拒否された事例及びコミュニケーションボードや手話通訳・筆談などのコミュニケーションを断られた事例について、）以下の事例等があった。

1. 愛知の宿泊拒否の事例

- 愛知県のきこえない人のグループが2018年に、きこえる職員を通して、知多のホテルにきこえない人15名位の宿泊を予約しようとしたところ、「全員耳がきこえないのですか」「介助できる方はいますか」という質問があり、「全員きこえない人で介助というものはいません。自分で動けるので。」と回答したが、「申し訳ないのですが、介助の方がいないと泊めていただくことはできません」「なにか起きたときお知らせすることができないので」という一点張りだった。

2. ホテルテレビに字幕が表示されない事例

- ホテルのテレビはリース製品で、客がテレビの設定条件を変更できないようにロックされており、設定解除で字幕表示が可能にはなるが、きこえない客から要請があったのが夜間であったため業者に解除方法を聞くことができず、結果的に字幕を表示出来ないままであった。

- （感染防止のためホテル利用するとき、行政からLINE等の確認連絡があるが、分かりにくい等の問題はないかという点について、）以下の事例があった。

- 令和3年4月に愛知県でのホテル療養拒否事例があり、要望した結果、きこえない人が宿泊する場合は、メールで安否確認を行うほか、室内に赤色灯を設置して看護師らから緊急連絡があることを知らせるように改善された。

- （緊急事態が起きた時、非常ベル等に気づかないので危険であるとの理由で宿泊を断られた事例について、）以下の事例があった。ホテルや旅館だけでなく、施設、遊園地等でも「緊急対応困難」の理由で拒否された事例が多数ある。

- 2018年、熱海市の宿泊施設において、火災発生時にきこえない人に知らせる設備がないことが一因で、宿泊を拒否した事例。

8月17日意見聴取先からの意見（3）

（社福）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

- 障害に対し一律で判断するのではなく、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。恣意的な運用がなされないようお願いしたい。
- 以下のような事例について、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。
 - － 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でほしい。

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、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研修が行える環境を整えていただきたい。研修が一過性に終わらないよう、継続していただきたい。

3. 施行にあたって留意すべき点について

- 以下のように改善を求める例がある。不当な差別的取扱いが起きない対応や合理的配慮の提供をお願いしたい。
 - － 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。
 - － 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。
 - － 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。
 - － 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。³

8月17日意見聴取先からの意見（4）

（社福）日本身体障害者団体連合会（続き）

ワーキンググループにおける発言要旨

- （合理的配慮の求めを理由に宿泊拒否されてしまうことは決してあってはならないと思うが、合理的配慮を求めたことを理由に宿泊拒否をされるのを防ぐにはどうすればいいか、との問いに対し、）障害の特性を施設側でもきちんと聞き、相互理解に努めることが重要。事業者や従業員も障害の特性を正しく理解していただき、話合いの入口で過重な負担となるという独自の判断はやめていただきたい。制度や障害の特性を理解していただき、その上でどこまでの配慮ができるかを事業者側建設的対話のなかで考えていただくことが大切。宿泊拒否の条項ができたということで、恣意的な運用をするのではなくて、その人の宿泊に向けてどこまで努力できるかというところが大切。
- （利用者側のプライバシーの問題について、）プライバシーの問題は難しい。利用する側も相手にある程度自分の障害の特性を伝える、理解してもらう必要があるときは、どこまでプライバシーを相手に伝えるかという議論はあるが、宿泊をする、予約をする際に、お互い建設的対話を通し、自らの障害特性について宿泊施設に伝えることも必要かと思う。

8月17日意見聴取先からの意見（5）

（公社）全国脊髄損傷者連合会

1. 「特定感染症の症状を呈している者」については、その判断の権限を宿泊施設に与えた場合、これを濫用した障害者の排除や差別的取扱いを助長するおそれがある。したがって、ガイドライン等できめ細かい濫用防止策を講じていただきたい。また、今後の法改正の機会に、濫用防止策の位置づけを政省令に引き上げるなどの措置を講じていただきたい。「政令に定める者」については、たとえ同行者であっても濃厚接触者に該当しないことが明確であれば、基本的には協力要請の対象とする必要はない。
2. 客室等での待機への求めに関して、
 - ・介護を必要としない車椅子使用者が宿泊する場合、不便を承知のうえで一般客室を予約する場合もある。長期の待機期間が必要な場合は、バリアフリールーム等への変更も検討いただきたい。
 - ・「特定感染症の症状を呈している者」が障害者で、介護者が濃厚接触者と認定された場合には、障害者だけを客室待機にすることは難しいと思われるので、必然的に一緒に待機することになる。一方、介護者が濃厚接触者と認定されなかった場合、待機中の障害者の介助を誰が行うのかが、大きな問題になる。
3. 報告内容について意見は特にない。報告方法について、「文書又は電磁的方法（やむを得ない場合は口頭）による報告」とあるが、視覚障害と聴覚障害を重複する盲ろう者の場合、どのように対応するのか懸念。
4. 協力の求めに応じられない「正当な理由」については、①高位頸髄損傷のため肺活量が少なく、マスク着用が困難である場合、②近隣の医療機関がバリアフリーでなく、車椅子使用者がアクセスできない場合、③備え付けの体温測定器の測定位置が高く、車椅子使用者では測定できない場合、④消毒液スタンドが足踏み式で、車椅子使用者が利用できない場合（高位頸髄損傷などの四肢麻痺については、手が動かせないので、手指消毒を求めることがナンセンスである場合も）などが考えられる。協力の求めに対して、多様な障害者が間違いなくアクセスできるように、合理的配慮の提供と基礎的環境整備に取り組んでいただきたい。
5. 「当該者の体温…の確認」については、体温調節機能障害のため、炎天下を移動した直後では平熱よりも高い体温が測定されるような場合で、発熱を理由として十把一絡げに宿泊を制限してしまうことは、間接差別に該当するおそれがあるので、慎重を期していただきたい。
6. 「特定感染症の患者等」については、統一的で医学的根拠に基づいた判断基準に基づき、できれば2人以上の医師から診断を受けるのが良い。

8月17日意見聴取先からの意見（6）

（公社）全国脊髄損傷者連合会（続き）

7. 障害者の宿泊拒否を助長することがないように、四肢麻痺や下肢障害のある車椅子使用者がお願いしている合理的配慮の求めを「実施に伴う負担が過重であって他の宿泊者に対する宿泊に関するサービスの提供を著しく阻害するおそれのある要求」から明示的に除外していただきたい。

8. 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ないが、宿泊拒否事由について留意すべき点は、宿泊を拒否された場合、代替りの宿泊施設を決めるのが難しい（特にバリアフリールームの対応が必要など）。

また、合理的配慮の提供は、社会的障壁を除去し、障害者の権利利益を保障するうえで、きわめて重要です。その起点となる「意思の表明」と「建設的対話」の門戸を閉ざすことがないように、宿泊拒否事由の定義については、慎重にご検討ください。

9. 研修では障害による特性についての内容を盛り込んでいただきたい。また、障害当事者を講師とした研修を実施していただきたい。その際、質疑応答の時間を多く作り、日常業務の中で感じる「これは差別なんだろうか」という疑問を講師に回答してもらうことが大切。

10. 障害者から可否を事前に伝えたり、宿泊施設から聞いたりするなど、合理的配慮の提供にあたっての「意思の表明」と「建設的対話」にご配慮いただきたい。

11. 部屋のレイアウトをウェブ上で公開して事前に確認できるようにするなど、基礎的環境整備にも取り組んでいただきたい。そのほかでは、電動車椅子の充電のため貸出品として延長コードをご用意いただく、車椅子のタイヤのパンクや機器の不具合に対応できるよう近隣の福祉用具店の情報などを確認しておく、などのご配慮をいただきたい。

12. 差別防止の更なる徹底について留意すべき点は、障害の理解に尽きる。

13. この法改正が障害者排除の法律に転化しないように、十分な留意していただきたい。

8月17日意見聴取先からの意見（7）

（公社）全国脊髄損傷者連合会（続き）

ワーキンググループにおける発言要旨

- （宿泊の際の手助けの状況について、）普段の宿泊の際、基本的に必要なものは個人で持っているものの、場合によっては手伝っていただきたいときもあるが、必ず手伝っていただきたいというものではない。また、聞く限りでは、基本的に、旅館・ホテルの方に手伝っていただいていると聞いている
- （体温調節に係る対応について、）本人も霧吹きを常備しており、体温が上がってきた場合には、汗の代わりに霧吹きで水をかけて落ち着かせる。それでも落ちきらない場合には、保冷剤をホテルでお持ちであれば、脇の下など冷やしていただければよいのかなと思う。
- （近隣の医療機関のバリアフリーの状況について、）近隣の医療機関のバリアフリーについて、小さい病院で受診することもあったが、小さい病院では段差があったりすることから、そういった病院もあるという点は知っておいていただきたい。
- （意見書に記載の合理的配慮の内容はそもそも過重な負担に該当しないのではないかととの問いに対し、）枕やタオルの用意などの求めについて、過重な負担の該当性については、宿泊施設の従業員の気持ちの問題かと思うため、きちんと明示いただいた方がきちんと判断いただけるのではないかと。

8月17日意見聴取先からの意見（8）

（特定NPO）日本補助犬情報センター

1. 法第5条第1項第3号について、他のお客様の迷惑やスペースがないこと、理由なくとにかく犬はダメなどの理由での補助犬同伴拒否は、障害者差別解消法との整合性も踏まえ、宿泊拒否の対象外とすべき。これらは実際に事例としてあったもの。一方で、誰が見ても衛生管理や行動管理に問題がある場合や身体障害者補助犬法で認められた補助犬ではない場合は納得行く説明をした上で対象とすべき。
2. 研修の内容として、「法令順守（コンプライアンス）を推進する」「受け入れは当然である」という意識の醸成や補助犬とペットの違いを盛り込むべき。そのほか、前例や経験が無いと、不安に感じてしまうことが多いため、初めの第一歩として、当事者の生の話を聞いていただきたい。
3. 障害理解を難しいことと捉えず、“障害の医学（個人）モデル”ではなく、“障害の社会モデル”の概念を共通認識として持っていただき、周知いただきたい。そのうえで、補助犬という身体障害者にとっての自立・社会参加のためのパートナーについて正しく理解いただき、どうやって断る？を考えるのではなく、どうすればすべてのお客様にとって快適な受け入れになるか？を検討いただきたい。
4. 業界全体として接遇事例の共有を行うシステムを構築し、好事例や困った事例を共有してはどうか。

ワーキンググループにおける発言要旨

- （補助犬法成立後ホテルの従業員の認識の変化について、）身体障害者補助犬法ができて20年以上経つが、周知が足りていないと感じる一方で、補助犬用のトイレを設置してくれたり前向きな宿泊施設も多い。前向きなところと知らないところの二極化が進んでいる印象。どのように情報を届けていくかが問題と考えている。
- （障害者差別解消法に基づく対応について、）障害者差別解消法で明示されたので説明しやすくなったが、どうしても障害者ではなく犬が前面に出て捉えられてしまうことはあり、よくわからず不安だから拒否する例がある。そこには、障害者は犬の管理もできないのではないかと漠然とした不安があるのではないかと。安心して受け入れて下さいとわかりやすく伝えていく必要がある。
- （予約段階で補助犬のことを言わずに、受付段階で補助犬を理由に拒否される際の対応について、）本来事前に補助犬もいることを伝えることは不要であるが、行った先で拒否されることを恐れ、事前に「ちなみに補助犬を連れてきます」と言うと、少々お待ちくださいと言われて結局拒否というケースがある。受付段階で放り出されるという事例はあまり多くはないが、肩身の狭い思いをされたりといったことはある。

8月17日意見聴取先からの意見（9）

（公社）全国精神保健福祉会

- 旅館業法第5条第1項第3号に関して、次の事例のようなことが発生しないための手立てをとる必要がある。
- （精神障害者が宿泊拒否にあった事例）東京都内のホテルで、精神障害者手帳を提示した女性が、ホテル側に事前に連絡していたにもかかわらず、チェックイン時に「安全上の理由」で宿泊を断られた。女性は、障害者差別解消法に基づき、ホテル側に対して合理的な配慮を求める訴えを提起しましたが「ホテル側は客室内で発生する可能性のある事故やトラブルを防止するために必要な措置を講じた」と受け入れられなかったとのこと。
- この事例からわかるように、精神障害者は、公衆衛生上又は公共の安全上支障となるおそれがあるとして、宿泊施設の利用を拒否されることがある。しかし、精神障害者がどのような状況で「公衆衛生上又は公共の安全上支障となるおそれがある」と判断されるのか、明確な基準やガイドラインや条項があるわけではなく、恣意的な取り扱いが存在している。
- しかし、これらのことは、表面化しにくく別の理由づけで断れることがほとんどです。まだまだ精神障害者に対する偏見は根強く、多くの場合無知からくる不安が潜在化されています。これにより、不穏な客として判断され、満室という理由で拒否されることが起こりうる。
- 以上のように、改正旅館業法の施行に向けて、その実施に伴う障害者差別解消法との整合性に関する問題は、精神障害者の立場から見て多くの懸念点がある。精神障害者は、旅館業法や障害者差別解消法の規定によって、宿泊拒否されたり、合理的な配慮を求める権利を制限されたりする可能性がある。これらを解決するため、旅館業法や障害者差別解消法の規定を見直し、精神障害者の権利やニーズを尊重したガイドライン等の策定が必要。
- 差別防止の更なる徹底について、具体的には、以下のような対策が考えられる。
 - 旅館業法の規定を見直し、精神障害者を含むすべての障害者に対する宿泊拒否の禁止や制限を明記する。
 - 旅館業者に対し、精神障害者の理解や配慮を促す教育や指導を行い、その際、以下のような課題を盛り込むべき。
 - ①精神障害者の多様性や特性について知識を深める。
 - ②精神障害者とコミュニケーションをとる際の注意点や方法について学ぶ。
 - ③精神障害者が発作やパニックなどの状況に陥った場合の対応策や支援方法について理解する。
 - ④精神障害者への偏見や差別意識を自覚し、改善する。
 - 精神障害者が宿泊拒否にあった場合の救済や相談体制を整備する。

8月17日意見聴取先からの意見（10）

（公社）全国精神保健福祉会連合会（続き）

ワーキンググループにおける発言要旨

- 精神障害の方は、多くの場合、発症した場合自覚がなく、病院につなげようとするため、説得したり、言葉は不適切だが、説得できない時は病院に通院してくれれば多少の嘘もついて連れて行く、治療も強制的に始まるということも起こりえる。そうした医療機関への不信感を持っている場合、医師の診断を受けると言うことについて抵抗感を持つ方もいる。自分自身のことを医師に委ねることに疑義を持つ方もいる。精神疾患を持つ方がすんなりと受け入れられるかどうかは、その方が持つ経験による。困難も生じることもあるかもしれないが、その点については理解をしていただきたい。
- （手帳を示したのに宿泊拒否をされたという事例をなくしていくための方策について、）意見書に記載の事例では障害者手帳を持っているという認識があったものの、それが実際は精神障害者の手帳だったということがわかって、混乱があったようである。障害の特性を強調するというよりは、どういう方であっても受け入れていくんだということを現場が理解していかなければいけないのではないか。よっぽどのことがない限り宿泊拒否はないんだということを理解していただくことが大切であると思う。
- （宿泊拒否されないための方策について、）入口の段階で拒否されるという状況が見受けられる。感染症だけ取り上げられたことと、それが全体に波及するということの両面が実際はあるということを法案を作った方は熟知しているが、現場におりたときにずれてしまうという点を注意するほかない。何障害であるかについて変に意識されないように、どうしたらできるかが気になるところ。
- （受診への不信感がある場合における主治医や家族による対応について）今回のコロナの際、精神障害が重い場合、すんなり一般の医療機関の受診ができなかった。医療側の体制のとりかたももちろん必要。また、宿泊の場面において、家族や理解者が促すことがはたして適切かというのはあるが、ホテル事業者だけでできない場合には、そういったことも併せて行うということは一つの手段。

8月17日意見聴取先からの意見（11）

（一社）全国児童発達支援協議会

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

- 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。このような方もいることを理解いただけるような、ポスターやお知らせ等が公共のスペースや受付など目のつくところにあると、お互いの理解が深まると思う。
- 宿泊施設に希望する配慮としては、現在マスクは自由だがマスクしていただくと安心感がある。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）そのものを控えていた。

2. 宿泊拒否事由について

- 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るようなものを触ってしまい、ものを倒す、破損する子、車椅子の子、医療的ケアが必要な子が排斥されるリスクが高まる。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等を知ってほしい。

3. 差別防止の更なる徹底について

- 発達障害の特性、当事者家族の思いを知り、理解していただき、それを踏まえて対応いただきたい。そのほか、合理的配慮やユニバーサルデザインなどについても研修内容としてほしい。
- 宿泊前に気をつけてほしいことを聞いていただき、スタッフで共有してもらおうと安心。

4. その他留意すべき点

- 部屋の場所など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。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。
- 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らないが、冷たい目で見られたことがあり、はじめは優しかったのに、だんだん対応が冷たくなっていった。
- そのほか障害の特性に応じた課題があり、それに応じた配慮があるとありがたい。

8月17日意見聴取先からの意見（12）

（一社）全国児童発達支援協議会（続き）

ワーキンググループにおける発言要旨

- （旅館業と他の業界との差について、）例えば、コンサートや音楽会では、子どもが排斥されたり、子どもOKでも声を出したら、すみませんと言われて、外に出ると言うことは一般的だと思う。飲食に関しては、障害というより子どもということについて、この施設は子ども入りにくいな、理解ないなというのが親の側でわかるし、障害をもった子の親であればより敏感に感じ取ると思う。実際飲食であれば、保護者の側で判断して対応している例が多いように思う。
- （配慮が必要な人も歓迎、とHP等書いてあるが断られた事例について、）肢体不自由な方については、車椅子可として書いているけど実際は対応いただけなかったということがあると聞いている。
- （カスタマーハラスメント規定に関連し、発達障害などのある方とそうでない方との区別について、）発達障害や知的障害の方を区別して見分けるということ自体が問題であると思っており、同じ人として、同じ子どもとして見ていただくという発想が必要。他のマイノリティとも共通していることだと思うが、違いを探すのではなく、同じところを探していく、あるいはそういう気持ちで関わることで、親も同じ仲間として、大人として、子どもが他に迷惑をかけず、快適に過ごしてもらえようと一緒に考える姿勢を持ち合わせながら、宿泊できるのではないか、地域社会をともに過ごせるのではないかと考える。

8月17日意見聴取先からの意見（13）

（一社）日本認知症本人ワーキンググループ

- 宿泊拒否に関して：留意すべきと思うこと
 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。
 2. 一人で宿泊する認知症の人を、拒否しないでほしい。
 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。
- 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、営業者に求めたいこと
 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。
 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。
 3. 快適・スムーズな宿泊を一緒にかなえていくために、私たち本人の声を聴いて、活かしてほしい。
- 全国の旅館の営業者・従業員の方々に、「認知症とともに生きる希望宣言」を知っていただきたい。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、お願いしたい。

ワーキンググループにおける発言要旨

- （認知症の方の障害者手帳の保持について、）障害者手帳を持っている人もいるが、障害者手帳を持つ前に自分は大丈夫と思って社会生活を送っている人もいるし、他人に言っていないという人もいると思う。手帳だけでなくヘルプマーク、ヘルプカードを持つなど工夫をしている人もいる。
- （宿泊施設の中には大自然の中の一軒家もあり、そこで徘徊されて行方不明になった事例も聞いているが、どういう状態の人にはストップをかけるべきか、との問に対し、）ホテルを出て行かれたりしてしまふような方であるとかかなり状態が進んでしまっている人だろう。そういう場合は、同伴者を求めることも大切だろうし、いつもなら一人で大丈夫でも、場所がよく知らないところに行くとか混乱して迷うということもある。そういうときに宿泊拒否せざるを得ないことと業界として考えてしまうかもしれないが、必要性があるから泊まっているという背景があるわけで、いろいろな工夫もしている。本人とわかっていたら、外に出られる際に声をかけるなど工夫をしていただき、すぐに宿泊拒否に結びつけるのではなく、どうしたら安心して施設に滞在してもらえるかということをもっと考えていただきたい。その上で、どうしても難しい場合には、安心安全のために難しいということ伝えるのは仕方ないことかもしれないが、なるべく本人と話し合いながら、可能な方法を探すことをしていただきたい。

8月21日意見聴取先からの意見（1）

（一社）全国手をつなぐ育成会連合会

- 負担の過重性については、国会において厚生労働大臣が「障害者差別解消法の合理的配慮が求められる事例については改正後の旅館業法第五条第一項第三号に該当しない」等と答弁しており、まずはこの点を大原則として踏まえていただきたい。
- 少なくとも差別解消法の合理的配慮提供場面における「過重な負担」とは、個別の事案ごとに具体的な検討があって初めて発生する概念であり、しかも具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要とされている。また、仮に過重な負担と考えられる場合でも、代替措置の選択も含め、双方の建設的対話による相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応することが求められている。
- つまり、障害者差別解消法における合理的配慮の提供と建設的対話は基本的に一体不可分であり、万に一つも、そのプロセスが「従業員を長時間にわたって拘束」や「威圧的な言動や暴力的行為をもって苦情の申出を行う」などと混同されてはならない。
- 明確化するという意味では、政省令において「障害者差別解消法の合理的配慮および建設的対話については除外する」旨を盛り込むことも一案と考える。少なくとも、旅館業法でいう「過重な負担」と差別解消法でいう「過重な負担」は同一の語義、同一の運用解釈であることが不可欠。

- 差別防止の更なる徹底等として、営業者の研修に関する努力義務規定を示していただいた点を評価する。この研修を実効性のあるものとするため、指針は障害者差別解消法における対応指針の記載ぶりをベースとしつつ、宿泊施設特有の接客シーンを想定した具体例を盛り込むとともに、国として合理的配慮と建設的対話のプロセスが理解できる研修資料を作成するといった対応をお願いしたい。

ワーキンググループにおける発言要旨

- （政省令・指針において押さえておくべきことについて、）研修の場面における、具体的な障害の状況に対する理解を深めていただき、可能であれば、そのような文言を政省令においても入れていただきたい。
- （カスタマーハラスメント規定に関連し、障害のない方と障害のある方との見分けについて、）中重度の知的障害と自閉症などの状況が重複している状態の方が一人で旅館を利用することは考えにくく、家族等と一緒に利用することが多いと思われる。そのような場合は、家族などに聞くといった対応がある。他方、軽度な知的障害の方で、一人で利用することもあり得るが、そういった場合の対応については、従業員に知的障害の特性を知っていただく必要があるだろう。研修にも盛り込んでいただきたい。

8月21日意見聴取先からの意見（2）

らい予防法違憲国家賠償訴訟瀬戸内弁護士団（ハンセン病違憲国家賠償訴訟全国原告団協議会など4団体連名意見書）

1. 4条の2第1項本文「必要な限度において」

- ・ 感染防止対策への協力要請については、患者・障がい者を含む宿泊者の自己決定権、プライバシー権、宿泊の自由、平等原則などの基本的人権が最大限保障されること、協力要請は必要最小限度に留めるべきことが、政省令・指針等において明記されるべき。

2. 4条の2第1項本文柱書「特定感染症国内発生期間に限り」

- ・ 「新型インフルエンザ等感染症」については、政令により、新型インフルエンザ等特別措置法45条1項（緊急事態宣言）・31条の4第1項（まん延防止等重点措置）の期間・場所に限定すべき（少なくとも指針等により、協力要請は、原則、緊急事態宣言・まん延防止等重点措置の期間・場所に限り、それ以外の期間・場所の協力要請は特段の事情が必要という要件を定めるべき）。

3. 4条の2第1項第1号柱書「その他政令で定める者」

- ・ 特定感染症の症状を呈していない者にまで協力要請すること（しかもそれに応じなければならないとすること）は法律上の過大な権利制限であって、憲法違反のおそれがあり、許されない。
- ・ 政令で「濃厚接触者」「同行者」を定めることに強く反対する。

4. 4条の2第1項第1号イ（診断結果報告要請等）

- ① 患者の自己決定権・プライバシー権が最大限尊重され、自己決定権・プライバシー権の侵害のおそれがないようにしなければならないこと、自己のプライバシー（体質・疾病等）を告白（報告）しないことを理由・契機とした診断結果報告要請等及び客室待機要請等は禁止されることが明記されるべき

② 診断結果報告要請等の協力要請ができる要件として、

- i. 居室待機要請等では感染拡大防止を図ることができない極めて例外的な事情があること、
- ii. 医療機関が逼迫していないこと、
- iii. 医療機関受診が宿泊客の体調・症状、年齢、医療機関までの移動距離・移動手段、交通費・診察費等の経済的負担、天候、家族・同行者などの諸事情から当該宿泊客にとって受診が容易であること、
- iv. 他に取るべき手段が存在しないこと、及び
- v. 宿泊業者による説明の上、宿泊者の自発的に同意する書面があることが必要。

③ 宿泊業者が診断結果報告要請等を行う際、宿泊客の自発的意思が最大限尊重されることを明記したうえで、事実上の強制・強要、威圧的な要請、執拗な要請、迷惑・困惑するような要請などの禁止が明記されなければならない。

④ 宿泊業者の診断結果報告要請等に対して、宿泊者が（正当な理由の有無に関わらず）同意しないことを理由にして（又は不同意を契機として）、いかなる態様の不利益のないし差別的取扱いも禁止されることが明記されなければならない。

⑤ 上記要件・禁止事項に反する場合には、診断結果報告要請等を行うことはできないと明記されるべき。

8月21日意見聴取先からの意見（3）

らい予防法違憲国家賠償訴訟瀬戸内弁護士団（ハンセン病違憲国家賠償訴訟全国原告団協議会など4団体連名意見書）

5. 4条の2第1項第1号イ「厚生労働省令」

- i. 「当該者が同号に該当するかどうかを確認するために必要な事項として厚生労働省令で定めるもの」（確認事項）
 - 医師の診断に限定することは不必要・不合理であり、かつ、患者の人権侵害のおそれがあるため、厚生労働省令では、医師の診断結果以外の方法（宿泊施設備付けの抗原検査キットなど医療機関以外の検査結果など）も認めなければならない。
- ii. 「厚生労働省令で定めるところにより営業者に報告すること」（報告方法）
 - 口頭報告は「やむを得ない場合」に限定するのではなく、書面・電磁的方法と同様、宿泊客が任意に選択できる方法とすべき。

6. 4条の2第1項1号ロ（客室待機要請等）

- 宿泊者の行動の自由・意思決定の自由は最大限尊重され、行動・意思決定の自由の侵害のおそれがないようにしなければならないこと、自己のプライバシー（体質・疾病等）を告白（報告）しないことを理由ないし契機とした診断結果報告要請等及び客室待機要請等は禁止されることが明記されるべき。
- 客室待機要請をする場合、①客室待機要請以外に他に取るべき方法がなく、②生活上・業務上・健康管理上等外出が必要な場合は行動の自由が保障されること、③宿泊客の意思・立場・状況等に応じて、適切な食事・体調管理が行われることが明記されなければならない。

- 客室待機要請等の態様として、事実上の強制・強要、威圧的な要請、執拗な要請、迷惑・困惑するような要請などの禁止が明記されなければならない。
- 宿泊者が（正当な理由の有無に関わらず）客室待機要請等（マスク着用・消毒等を含む）に同意しないことを理由にして（又は不同意を契機として）、宿泊拒否はもとより、金銭的制裁、宿泊施設の利用制限など、いかなる態様の不利益のないし差別的取扱いも禁止されることが明記されなければならないこと。
- 上記要件ないし禁止事項に反する場合、客室待機要請等を行うことはできないと明記されるべき。

7. 4条の2第4項（協力の求めに応じなければならない）

- 宿泊施設において宿泊客の権利・自由を法律上制限し、法的義務を課すことは、必要最小限度を越える過大な人権制限であり、憲法違反と言うべき。「その（協力）の求めに応じなければならない」という文言は、法的義務・法的拘束力のない責務規定と解釈すべきであり、そのことが明記されなければならない。

8. 4条の2第4項「正当な理由」

- 「正当な理由」は、当該宿泊客の自発的意思に基づき、かつ、宿泊客の立場・状況等が最大限尊重されるように幅広く解釈されなければならない。宿泊者の自己決定権、プライバシー権、宿泊の自由、平等原則などの基本的人権を最大限保障され、協力要請を通じた人権侵害や差別のおそれが生じさせてはならないことが明記されるべき。

8月21日意見聴取先からの意見（4）

らい予防法違憲国家賠償訴訟瀬戸内弁護士団（ハンセン病違憲国家賠償訴訟全国原告団協議会など4団体連名意見書）

5条（宿泊拒否）について

- 宿泊客への「配慮」などでは足りず、特定感染症の患者等の自発的意思に基づき、かつ、宿泊客の立場・状況等に基づき、宿泊客の権利・自由が最大限「尊重」されることが明記されなければならない。
- 以下の事項が政令・省令・指針等で定められるべき。
 - ① 宿泊客と宿泊業者は建設的対話を行い、障がい者の意思・状況、障害の内容及び対処方法等について、必要かつ十分な話し合いの機会を設けることが必要不可欠であること。
 - ② 「過重な負担」を例示することによって、宿泊業者が、個別的事情によらず、宿泊拒否ができると誤解するような事態を生じないようにすること。
 - ③ 宿泊に関するサービスの提供に著しい阻害する「おそれ」は、抽象的・一般的なおそれでは足りず、宿泊業者にとって回復困難な損害が発生する現実的かつ明白な危険が発生するおそれではないこと。
 - ④ 厚労省は、「従業員を長時間にわたって拘束し、又は従業員に対する威圧的な言動や暴力的行為をもって苦情の申出を行うこと等」を厚生労働省令として予定しているが、「拘束」「威圧的な言動」「暴力的行為」は宿泊業者の裁量的判断でそのように解釈されるおそれがあるから、より明確化されかつ限定されなければならない。

従業員研修義務

- 研修対象者について、宿泊施設内で就労する全ての従業者（下請業者・派遣社員を含む）を研修対象と解釈・運用すべき。
- 政令・省令・指針等では、研修教材・研修人材を確保するなど、国の責任で従業員研修の体制を整備すること、研修実施の有無・内容等について確認すること、従業者の就職時及び就職後も定期的な研修を行うように体制を整備することが定められるべき。

人権侵害・差別防止のためのチェック・検証体制

- 協力要請に対して疑問等がある場合の相談・人権救済のための窓口を政府・都道府県（または第三者的機関）に設置すると共に、協力要請・宿泊拒否等の運用状況について実態を把握し、検証・問題事例の再発防止のための第三者的機関を設置することが必要。

環境整備

- 政令・省令・指針等では、宿泊施設と医療機関が連携する体制を構築することも明記されるべき。

8月21日意見聴取先からの意見（5）

らい予防法違憲国家賠償訴訟瀬戸内弁護士

ワーキンググループにおける発言要旨

- （宿泊事業者は安全配慮義務や衛生を確保する義務がある中で、4団体連名意見書の提案と従業員の安全、お客様の安全の確保とが両立するかどうかについて、）宿泊を拒否しないと両立できないのかということなのではないか。特定感染症の症状を呈している者については保健所などの対応によるものであるし、それ以外の者については宿泊を認めたからといって、直ちに従業員やその他のお客様に危険が生じるかわからない抽象的な危険にとどまるもの。そういうおそれがあるからといって、それを排除することを認めてしまわないと従業員等の確保ができないということでもないのではないか。人権と人権の衝突の場面ではあるかもしれないが、具体的にはお客様とホテルとでコミュニケーションをとっていただき、よりよいサービスにしていきたい。
- （旅業以外の業界に対して旅業に対するものより強い懸念があるかどうかについて、）契約自由の原則はある一方、現代の消費者社会においては原則が修正されている。必ずしも契約自由の原則が貫徹されているわけではないという点を前提として、国民の移動する権利等を保障するためにできた旅業法については、他のサービス業とは異なる。仮に旅館に宿泊できないと野宿を迫られることもあり得る、宿泊拒否されたデメリットを考えると、原則宿泊拒否できないことについても十分に理解できる。
- （個室待機を求めた方に部屋まで食事を届けるもののダイニングルームの利用を制限することは不利益的・差別的取扱いに当たると考えているかどうかについて、）個人的な見解となるが、どういった場合に差別的取扱いになるかについては、「いかなる」ということなので差別的取扱いに当たるとは思うが、一方で、感染予防のためのあらゆる措置を講ずるための様々なオプションとしても考えられると思う。申し訳ないが、どのあたりで線引きをするかはっきり申し上げることはできない。
- （カスタマーハラスメント規定は明確かつ限定的にするようにという意見に関連し、省令における文言の提案があるか、との問に対し、）ガイドライン等で場面を具体化することは考えられる。

8月21日意見聴取先からの意見（6）

ハンセン病違憲国家賠償訴訟全国原告団協議会

改正旅館業法の、施行に向けた、私どもへの意見聴取と云うことであります。

このことに付きましては「改正旅館業法の政令・省令・指針等の制定に関する意見書」を既に提出しているところであります。

そこで、この旅館業法のいわゆる「改正」問題に関しましては、今まであらゆる場を通じて、私どもの意見を表明してきました。

この旅館業法の問題に関しましては、2003年に起きた熊本における宿泊拒否事件が、何の教訓にもなっていないということを露呈したものであり、実に不快この上ない旅館業法問題であると申しあげておきます。

そもそも宿泊を生業とするはずの「旅館」業者が、宿泊を「拒否」することができるなどという、自らの生業を否定するような法律を作ろうとすること自体が、私には理解できません。

旅館業に従事する者たちを「特定感染症」から守るためという理由で有ったにしても、その視点そのものが、そもそも間違っていると云わざるを得ません。

先ず、私たちが考えなくてはならないことは、「特定感染症」に罹患した人の「命」と「人権」そのものをどのようにして守るかということから、総てのことをスタートさせるべきであります。

わが国における感染症に対する立場は、「社会防衛論」の立場に立った感染予防対策が取られています。

「社会防衛論」の立場に立つと、感染源からの国民・市民を守ると言うことが第一義とされ、一番苦しんでいる感染者の命・人権などはどこかに置き去りにされてしまうのです。

排除の論理そのものであります。

旅館業法により宿泊が出来なかった者は野宿と云うこともあり得ます。

もしそのものが、不幸にして死に至ろうが、それでいいということになります。

私達は、旅館業者から宿泊を拒否された者たちであります。

2003年のあの熊本における温泉ホテルの宿泊拒否事件は、宿泊拒否に留まらず、心無い市民によるハンセン病患者らに対する「差別文書」事件にまで発展しました。

おびただしい数の差別文書が菊池恵楓園や私の所にも届けられました。

「お前たちは鏡を見たことがあるか、それが人間の顔か、温泉に入る前に棺桶に入れ！」と記された手紙でありました。

皆様方も是非この差別文書をその目でご確認して戴きたい。

私達ハンセン病を病んだ者たちは、なるべく市民の皆さんに、迷惑を掛けないようにという思いで生きてきています。

食堂やレストラン、理髪業やあんま屋さんお蕎麦屋さんなどから、入店拒否を受けて来た事実があります。

8月21日意見聴取先からの意見（7）

ハンセン病違憲国家賠償訴訟全国原告団協議会

2003年の熊本における温泉ホテルの宿泊拒否から間もない2004年に私は療養所から退所しました。

鹿児島県の支援の会の皆さんが、温泉ホテルに電話を入れて、ハンセン病療養所からの退所者である私の宿泊と、退所祝いを行いたいかとホテル側に相談をしたところ、確か5つのホテルのうち4つのホテルからお断りの連絡を受け、旅行人山荘というホテルが宿泊と退所祝いの場を貸して戴いたということがありました。

宿泊拒否は遠い過去の問題ではありません。

ハンセン病の後遺症で、外貌に変形をきたした私たちの姿かたちが、醜いということは私たちハンセン病病歴者が一番よく知っています。

そうであるがゆえに、皆さんになるべく不快な思いをさせないようにと社会内でもひっそりと生きているつもりであります。

私はハンセン病裁判を提起した、最初の原告13名の中の一人です。

現在でも、月に1回とか2回、多いときは3回、上京をして厚労省やハンセン病問題の議員連盟の皆さんとの、ハンセン病問題の全面解決へ向けた協議を行っています。

ハンセン病の後遺症で尿閉と言う、尿が出にくい後遺症を抱えている私は飛行機や列車などでの移動が出来ません。

鹿児島から東京までの往復約3,000kmの道のりを、かみさんの運転する車で上京をしています。

その為に、何泊かしながらの上京であります。

体調が少しいいときは行きに3泊～4泊、帰りに同じように3泊～4泊しながらの行程であります。

その時の宿泊は、多くの方が利用するようなホテルには宿泊しません。

宿泊拒否事件があった当時は、中古の宿泊が出来るキャンピングカーを安くで購入し、高速のSAやPAで宿泊しながら上京をしていました。

キャンピングカーが壊れて廃車になった後は、一切人と顔を合わすことのないカーホテルに宿泊して、行き来しています。

そのように社会の皆様を気にしながら、私たちは生きているのです。

宿泊拒否も入店拒否も同じことでもあります。

宿泊拒否を受けたことのある、ハンセン病元患者らにとって、「宿泊拒否」という言葉がどれ程ひどい言葉であるか。

いわゆる「宿泊拒否」が出来る法律を、どうして私たちが賛成が出来るでしょうか。

旅館における宿泊の拒否、様々な所における入店拒否、それらのことを、らい予防法と言う法律の下で受けて来た者として、一つの法律が拡大解釈をされ、ひいては「優生保護法」まで適用するという、とんでもない、二重・三重の人権侵害事件まで引き起こした歴史があります。

8月21日意見聴取先からの意見（8）

ハンセン病違憲国家賠償訴訟全国原告団協議会

一つの法律は一つの法律に留まらず、何らかの形で拡大解釈をされて行きます。

ハンセン病問題における、らい予防法を拡大解釈をして引き起こされた多くの人権侵害があります。

これらのハンセン病問題の歴史に学ぶのではなく、歴史に逆行することに対し、私たちが、それで良いと言う立場に立てるわけがないのであります。

とは言いましても「改正旅館業法」は国会を通過いたしました。

この旅館業法そのものも、多くの問題や曖昧なところを多く含んだ法律であります。法律によって差別が行われ、法律によって人権が侵されるようなことがあっては断じてなりません。

法の運営に当たっては提出してあります、意見書に沿った法の運営に向けて、徹底した議論がなされることを強く申し入れる者であります。

時間も限られています。

以上で意見表明を置きますが最後に一言

「宿泊拒否を受けたことのないあなたたちに、宿泊を拒否された者たちの悲しみや怒りが、分かってははずがない」と云うことを申し添えて私の発言を閉じさせていただきます。

2003年の宿泊拒否事件があって、旅館業界においてどこでハンセン病問題を勉強しようということがあったのでしょうか。私はただの一度も呼ばれたことはない。ハンセン病問題について話をしたこともない。そういうですね、人間を否定するような、宿泊拒否というような、法律を作ること自体が間違いなんですよ。そういう宿泊を拒否したい旅館等々であるならば、やめたらよろしい。自分たちの生業を否定するにほかならないことですよ。

私は先ほども申し上げたように皆様方にこの顔を見せたくない。この曲がった手なんかを見せたくない。見てくださいこの手を。いやな思いをさせたくないから、ポケットの中に手を突っ込んで歩くんです。顔にはまさか頭巾なんかかぶりませんから、皆さんに顔を出さないように。顔伏せてですよ私はいつも。顔を合わせなくて済むんです。皆さんも見てみてください。ただの一人とも顔を合わせません。それでもなお私は、自分でキャンピングカーを買って、中古のキャンピングカーすぐに壊れましたけど、その中で、ばあちゃんにご飯を買ってきてもらって、車の中で飯を食いながら、3泊4日して寝起きをしましたよ。降りるのはサービスエリアのトイレだけです。

私たちの前にですね、このような宿泊拒否という文字なんかを見せないでください。何を考えてあなたたちはこんなことやってるんですか、冗談じゃない。以上。

8月21日意見聴取先からの意見（9）

（公社）認知症の人と家族の会

認知症の人の疾患特性から以下の事項に配慮いただきたい。

1. 感染症関係

- ・ マスクや手洗いへの理解が困難（マスクの着用を促し、付けてもすぐにとってしまう。理由を説明すると、その理由内容への理解が難しく不安や興奮など精神状態の混乱を起こしたりする。手洗いについても同様）
- ・ 症状を自覚し、他者に伝えることが難しいので、発熱や咽頭痛などのコロナなどの初発症状への気づきが遅くなる場合がある。症状があり、予約した部屋で過ごすよう説明しても、理解が難しいため、マスクや手洗い同様に混乱状態となり、隔離が困難な場合も出てくる。

2. 障害者差別解消法関係

- ・ 認知症と分かっている場合に、何もわからない人、できない人という認知症観はもたないでほしい。認知症の人は言葉で表現できない方でも心は通じていることを知っていただきたい。
- ・ 話すことや文字を読むことはできても、言葉の理解や書いてある文章の意味などを理解することが病気の特徴から、そのような症状の人もある。
- ・ 前頭葉に病変がある認知症の人は社会の規則に反するような行為をされる場合（お金を払わずに商品をもって帰る、交通ルールや常識的なマナーが出来ない等）がある。

- ・ 場所が違う事での混乱で大声を出したりすることもある。
- ・ 浴場では脱衣室では衣類などを入れたロッカーや籠の場所、スリッパなど、同じような形状であるため間違ってしまうことがある。
- ・ 部屋の間違いも多く、館内での迷子もある。場所の表示など絵柄や職員の方が不安な表情の方を見た場合にお声かけなどをお願いしたい。
- ・ 家族は他者の方に迷惑をかけないようにと思い、見守りや介護をしていますが四六時中となると、少し目を離れた時にトラブルとなる場合があるため、理解をお願いしたい。
- ・ 認知症は進行性の疾患。旅行や外出などができる期間は、進行具合にもよるが、時期がある。できる限り外出や旅行と一緒に楽しみたい心情への理解もお願いしたい。

3. 研修会

- ・ 従業員・経営者向けの認知症に関する研修をお願いしたい。まずは病気のこと、また認知症の人や介護する家族の思いを知っていただくことで、感染症や差別解消での課題解決に向けた対応策も出てくると思う。

ワーキンググループにおける発言要旨

- ・ （見守りやお手伝いのために宿泊施設に対して症状について先に言っていただきたいという声について、）旅館の方がそう思っていると知らなかったのも、とても嬉しい。

8月21日意見聴取先からの意見（10）

（一社）全国がん患者団体連合会

1. 特定感染症の症状を呈している者の濃厚接触者や同行者について、特定感染症に感染している可能性を否定できないことから、感染防止対策への協力要請の対象とすることは診断の内容を正しく伝える観点から許容され则认为する。
2. 有症状者等あるいはその他の者に求める協力の内容について、感染症法等において感染防止対策として求められた措置に即するものであることであれば、許容され则认为する。報告の内容及び方法に関して、書面又は電磁的方法（やむを得ない場合は口頭）による報告とすることも、許容され则认为する。
3. がん患者に関しては、がんの進行により腫瘍熱を生じる場合もあれば、治療による骨髄抑制に伴い、発熱を生じる場合もありえる。そのような身体状態であれば、旅行を控えるべきと考えることもできますが、一方で、できるだけ仕事や日常生活を送りながらがん治療を継続することも広がっており、あるいは遠隔地の医療機関で外来の化学療法や放射線療法を受けるために、宿泊して治療を受けているがん患者もいる。よって、がんの治療中であることを示す書類等を所持している場合には、協力の求めに応じない「正当な理由」の一つとして考慮されるべき。
4. 過去に複数の感染症の患者等に対するいわれのない差別や偏見が存在した事実を鑑み、感染症法等において感染防止対策として求められた措置を超えた過剰な対応や制限がなされないように留意することが必要。また、一方的に協力要請をするのではなく、協力が必要となる内容とその理由について説明する資料や連携する医療機関のリストなどを予め用意し、丁寧に説明することが必要と考える。
5. 「宿泊客から従業員に対する威圧的な言動や暴力行為」は犯罪に該当する場合もあり、これらの要求は当然のこととして該当するが、「宿泊客からの要求の内容や要求を実現するための措置が、社会通念上不適当であるようなもの」については、何を持って不適当とするのかの線引きが困難。例えばがん患者の場合、がんの病態や治療によっては身体的なハンデや障害を負っている場合があり、これらについてはいわゆる合理的な配慮が必要な場合に該当することも考えられる。よって「社会通念上不適当であるようなもの」については対象とせず、あるいは対象とする場合には「合理的な配慮」が必要とされる具体的な事例をQ&A等で明示する必要がある。
6. がん患者ががんであることのみを理由として、宿泊拒否に至った事例は認識していないが、例えば乳がんの患者さんが大浴場などでの入浴に際して、胸を覆う肌着「入浴着」を着用しての入浴を拒否された事例など、がんの病態や治療によって負っているハンデや障害を理由に不利益を被った事例は存在している。

8月21日意見聴取先からの意見（11）

（一社）全国がん患者団体連合会（続き）

7. 上記の通り、例えば乳がんの患者さんが大浴場などでの入浴に際して、胸を覆う肌着「入浴着」を着用しての入浴を拒否された事例、あるいは大腸がんでオストメイトの患者さんがトイレや入浴の際にやはり身体的、精神的な障壁を感じた事例がある。こういったがん患者さんに対して、特別に配慮や対応を行っている宿泊施設も増えているが、そういった対応を行っていない施設や、行っていても周知や広報が十分に行われていない施設もあることから、がん患者など当事者の意見を反映した形での研修（あるいはモデル研修の策定）を実施することが望ましい。

なお、旅館業に関わる従業員の中にはがんに罹患し、仕事を持ちながら治療を受けている人たちもおり、治療や病気に進行に伴う身体的な制約が生じる場合があることに加え、基礎疾患を有することによる感染症の重症化リスクへの不安を抱えながら、仕事をされている場合もあることから、研修についてはこういった従業員の雇用継続と健康を保護する観点からの内容も含むことを検討いただきたい。また、従業員への研修とは別に、旅館等が行う感染対策について宿泊客が理解を得るための公的な啓発資材等の準備も必要と考える。

ワーキンググループにおける発言要旨

- （感染が疑われる場合は濃厚接触者であり、同行者は感染の可能性を否定できない者で、明確に区別されると思うが、特定感染症の症状を呈している者と同程度の協力の求めの対象に同行者を含めることも許容されると考える根拠について、）症状がない方でも感染例もあり、同行者を対象とすることも許容されうると考えたが、同行者まで含めるのは過剰という理解ももっともである。この点は、議論の余地はある。
- （がんの治療を証明するものについて、）一番確かな者は診断書であるが、代替しうるものが許容されるのであれば、手間も費用もかからないと思う。
- （がん患者の求める合理的配慮について、）旅館での対応については難しいところがあるが、こういったことができるかを一緒に考えていかなければならない事例があり、こういった事例があるということを知っていただく必要があるだろう。
- （発熱が腫瘍熱かそうではないものかについて、）患者自身ではわからないが、典型的には、風邪であれば咳など他の症状がないのに、治療中の発熱であれば、腫瘍熱の可能性が高いといえるかもしれない。
- （予約の段階での書類提示について、）情報の提示の求めは、プライバシーの観点から特定の状況に限っていただくべき。

8月21日意見聴取先からの意見（12）

全国「精神病」者集団

（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 障害がある等の理由によりマスク着用が困難である場合の対象群として精神障害や発達障害のある者が含まれることを研修等において具体的に明示し、広く周知をすること。
- ② 防止対策の協力を求める際に、障害がある等の理由が協力の求めに応じない正当な理由となることについて、すべての被対象者に対して書面での説明を課す等の具体的な運用をガイドライン等で担保すること。
- ③ 宿泊者に対する感染防止対策への協力を求める際には、対象者の平熱を考慮するなどして、一律の体温を理由とした協力要請にならない等の運用上の担保すること。

（2）宿泊拒否事由について

精神障害のある者の中には、体調の悪化に伴い、宿泊サービスに従事する従業員を長時間にわたって拘束し、又は従業員に対する威圧的な言動や暴力的行為をもって苦情の申出を行うこと等に該当し得るとみられかねない行動に至ることがある。機能障害に伴う行為を理由とした宿泊拒否は、不当な差別的取扱いになり得、苦情の申出なのか、それとも合理的配慮を求める意思の表明なのかは、宿泊サービスに従事する従業員の主観的な判断になることの懸念がある。

（法第5条第1項第3号）については、2024年度の障害者差別解消法改正との整合性も踏まえると、旅館業者の多くは、民間事業者であることから、精神障害のある者からの合理的配慮の提供を含むニーズが示された要求については、上記の実状に鑑みて、省令もしくは運用通知等において除外されることを明記することが適当。

8月21日意見聴取先からの意見（13）

全国「精神病」者集団（続き）

（3）差別防止の更なる徹底について

努力義務となる従業員への研修について、盛り込むべき内容、方法等については以下の通り。

① 歴史的総括を内容とすること

旅館業法との密接な関係である1948年に公布された公衆浴場法は、第4条において「営業者は、傳染性の疾病にかかっている者と認められ、又は他の入浴者の入浴に支障を与える処のある精神病患者と認められる者に対しては、その入浴を拒まなければならない」と定められていた。なお、この文言は1987年精神衛生法の改正とあわせて公衆浴場法一部改正による精神障害者の欠格条項の削除が実現するまで残存していた事実がある。差別防止の更なる徹底については、このような歴史的事実を直視した総括を内容とすることが望ましい。

② 差別防止の研修モデル開発を行うこと

差別防止の更なる徹底についてのモデル研修コンテンツを制作することが適当。その際、精神障害のある者を含む障害者団体の参加のもと、経験や事例に即した具体的な内容が必要。今後の実施の予定の際はご協力できれば幸い。

③ 精神障害の特性等についての理解

精神障害や発達障害のある者は見た目ではわからないとされること、精神障害については根深い偏見があること、一部の者は障害特性から意思表示に困難が伴うなどの社会的障壁に着目をした障害の社会モデルの視角のもと、精神障害の特性等についての障害理解、多様性理解の向上を内容とするものが適当。

8月21日意見聴取先からの意見（14）

全国「精神病」者集団（続き）

ワーキンググループにおける発言要旨

- （従業員への研修の内容に入れるべきという歴史的総括の中身は具体的に何か、との問いに対し、）これまで障害のある人が制度や仕組みに依拠して、障害を理由とした不当な差別的取扱いが法律などの形で担保されていたことは歴史的な事実として大変重いと考える。時代が求めるあるべき多様性尊重の価値の重みを再認識していただくとともに、サービス業の在り方そのものを見つめ直すような俯瞰的に考える機会となるよう、研修において確認いただくことが適当。
- （いわゆる迷惑行為か、精神障害による合理的配慮を求めているのかについては、省令や指針等において書くことは絶対に必要だと考えているが、その区別をつける良い方法はないか、との問いに対し、）障害による行動で宿泊拒否にならないような政省令や指針を作ることとともに、研修等の実施により現場理解を求めていくことが適当と考える。一方で、精神障害の症状や特性を言い表すのは難しいので、少なくとも精神障害があると伝えた場合は威圧的言動があると感じた場合も宿泊拒否事由に当たらないように担保してもらうとともに、ヘルプマーク等の外形的に意思表示している人についても宿泊拒否事由に当たらないよう担保してほしい。
- 障害に起因するものとそうでないものを政省令やガイドラインで明確に分けることや研修で補う必要があると考えているが、バリアフリー関係の研修で得られた知見があれば共有してほしい、との問いに対し、）当団体は、東京オリンピック・パラリンピックを契機にした、一般財団法人国土技術研究センターと公益財団法人交通エコロジーモビリティ財団との共同プロジェクトにおいて、交通事業者向けの障害の社会モデル研修コンテンツを制作した実績等があります。障害の社会モデルの視点に基づいた視点で接遇研修のあり方を再考することが必要である。ワークショップの手法を用いるなどして、対話的な場で研修受講者が能動的に参加できる環境を整えることで、深い理解を得ていただくことが望ましい。今後の研修実施、モデル開発の際は、障害者団体と協働で進めていただければ幸い。ともに考えてまいりたい。
- （精神障害とわかった場合の対応法について、）福祉領域などの学びや蓄積を踏まえ、コミュニケーションエラーを改善する余地は十分にある。

8月21日意見聴取先からの意見（15）

（一社）日本発達障害ネットワーク

今回の改正が、

- こどもや障害者がマスク着用できない場合があることは「正当な理由」であり、旅館業者はマスク着用を強制でしないこと
（参考）（厚生労働省）マスク等の着用が困難な状態にある方への理解について
https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_14297.html
- 旅館業者が配慮を実施する上での過重な負担とは、明らかな感染症の疑いがある人への対応のほか、「従業員を長時間拘束し、威圧的な言動や暴力をもって苦情の申請を行う」をイメージしたものであって、障害者差別解消法の合理的配慮の要請は拒否理由にはならないこと
- 従業者への障害特性の理解を深める努力を旅館業者に求めていくこと
（参考）（国土交通省）新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた「公共交通事業者に向けた接客ガイドライン」
<https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/content/001413748.pdf>

を示していただいていることに賛同し、特に「従業者への障害特性の理解を深める努力」については協力してまいりたい。

ワーキンググループにおける発言要旨

- （国土交通省の接客ガイドラインの具体例について、）

発達障害者の中には、感覚（聴覚や視覚、触覚や味覚、嗅覚など様々）の過敏さがあり、たとえば、大きな声で話しかけない、シンプルな（短い、分かりやすい言葉で）言葉を書いたり話すなどを心掛けていただくとありがたい。外見で困っていることがわかりにくいので、お願いしたい配慮を記載したヘルプマークを活用する発達障害者もいる。ヘルプマークの提示があった場合には、そこに書かれている配慮をお願いしたい。

- （ガイドラインの作成について、）

ガイドラインは国交省が様々な障害者団体が参加して要望してまとめたもの。他に金融庁が金融機関の窓口対応についても、当事者団体の意見を聞きながら配慮方法の普及を進めている。こういった取り組みは、旅館業の窓口対応と重なるところがあるので、参考になるのではないかと。

- （ヘルプマークの着用について、）



ヘルプマークは、東京都が配布始めたもので、現在では内閣府も障害者施策のホームページにおいて紹介をしている。着用義務は無く個人の意思で自由に活用している。日本発達障害ネットワークの会員からは、公共機関等に対して、発達障害者の利用の可能性があることの周知を進めてほしいとの声がある。

8月21日意見聴取先からの意見（16）

（一社）日本自閉症協会

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 感染症法に基づいて外出自粛要請の対象とならない同行者についても、旅館業の施設における特定感染症のまん延の防止に必要な限度において、感染防止対策への協力要請の対象とする必要があるとのことについては特に異存はない。但し、感染防止対策への協力要請等について、旅館業の営業者が誤った認識で過大に求めることにならないように、具体的かつ客観的な基準が必要不可欠である。

「旅館業の施設における特定感染症のまん延の防止に必要な限度において」というのは、どこまでを指すのかの具体的かつ客観的な基準を示していただきたい。

- ② 協力の内容については意見ない。
- ③ 正当な理由に関して、自閉スペクトラム症の障害特性のひとつに、感覚過敏がある。マスク着用が困難な人、アルコール等の刺激に過敏な人、検査具への感覚過敏から検査を受けられない人もいる。医療機関からも、自閉スペクトラム症の専門ではないからと受診を断られるケースも少なくない。なお、協力の求めに応じない「正当な理由」については、列挙されていない理由に該当しない場合は、正当な理由がないとの誤解を与えないように注意する必要がある。

- ④ 協力の求めに応じない「正当な理由」は、申告で足りるのか、それとも証明が必要か。証明が必要である場合には、障害があることの証明か、障害によってマスク着用が困難であるという証明か。

証明の手段としては、具体的には、障害者手帳や診断書が考えられるが、自閉症スペクトラムの場合、それ自体の手帳はないほか、宿泊をするたびに診断書を求められるのは、自閉症スペクトラムの人にとって非常に負担感が大きい。

申告で足りるとすれば、協力の求めに応じない「正当な理由」については、いつ、どうやって営業者に対して告げるのか。障害があることや障害名は個人情報の中でもセンシティブ情報。チェックインカウンターで他の客がいる前で、そのようなやり取りがなされるようなことのない仕組みをお願いしたい。

但し、宿泊予約をする際に事前に申告が必要であるとするのは、障害を理由とした不当な差別的取扱いになると考える。

8月21日意見聴取先からの意見（17）

（一社）日本自閉症協会（続き）

2. 宿泊拒否事由について

- ① 新型コロナウイルス感染症の際には、実際に感染した自閉スペクトラム症の人に対して個別の支援ができないからとの理由で入院を拒否されることが多くあった。

従って、特定感染症の患者等に該当した場合であっても、医療機関等が逼迫し入院調整等に時間を要するときは、宿泊拒否ではなく感染防止対策への協力を求め個室等で待機させることが望ましいことを明確にしていきたい。
- ② （1）障害者差別解消法との整合性を踏まえて
 - ・ 法5条1項3号の「要求」には、障害者差別解消法8条2項が定める合理的配慮の提供を求める意思の表明は含まないことを厚生労働省令に明記すべき。法5条1項3号に「実施に伴う負担が過重」という文言が入ったことで、営業者に対して合理的配慮の提供を求めることも含まれるとの誤解を与えることを強く懸念する。
 - ・ 差別解消法上は、障害者が合理的配慮の提供を求めた場合は、他に過重な負担のない合理的配慮がないかどうかについて、建設的対話をしなければならず、検討もしないで負担が過重であるからと合理的配慮の提供を拒否することは差別となることを周知徹底するべき。

- ・ 更に、法5条1項3号が障害者差別解消法8条の不当な差別的取扱いの正当な理由に該当すると誤った認識を、営業者に生じさせないように、厚生労働省令で明記するほか、あらゆる手立てをとる必要がある。指針においても注記をお願いする。

（2）自閉スペクトラム症の特性を踏まえて

- ・ 表面上は問題行動ととられる行動も、実際のところは、障害特性から生じているので、障害特性を理解した、本人が理解しやすい構造的な環境や対応があれば生じないものである。それを、表面上の行為だけを見て、いわゆるカスタマーハラスメントと見なし、宿泊拒否事由とすべきではない。よって、障害特性から生じている要求については、合理的配慮に限らず対象外とすべき。
- ③ 法5条1項3号が、自閉スペクトラム症等意思表示に困難を抱える障害を持つ人々が、合理的配慮の提供の意思の表明を行うことを萎縮させるような効果とならないよう、省令やガイドラインにしっかりその手当を書き込むことを切望する。

8月21日意見聴取先からの意見（18）

（一社）日本自閉症協会（続き）

④ その他宿泊拒否事由について留意すべき点

- 一見すると挙動不審ととらえられかねないような自閉スペクトラム症の人の言動を著しく異常ととらえるべきではない。視覚や聴覚、嗅覚といった感覚過敏や認知の仕方などの障害特性が影響しているものと考えられる。いずれも、他の人に危害を加えたり、迷惑を及ぼそうとしてやっているものではない。
- いくら挙動が不審に見えたとしても、自閉スペクトラムの人の宿泊を拒否することは障害を理由とした差別となることは明らかである。ところが、ほとんどの条例にあるように、宿泊拒否事由について、「言動が著しく異常」とか、「挙動不審」とか、営業者の主観的な判断基準があると、営業者が宿泊希望者に障害があることを気づかなかつたならば、自閉スペクトラム症の人の宿泊拒否が許されることになってしまう。

「言動が著しく異常」や「挙動不審」のように、営業者の主観的な判断基準によって、宿泊拒否事由としている条例については、法5条2項の趣旨に背馳することを留意すべき。
- 宿泊拒否事由を判断する場合には、営業者の無理解に基づく無理解と偏見から、自閉スペクトラム症の人が宿泊拒否されることのないよう留意することを求める。

3. 差別防止の更なる徹底について

- ① 障害者差別解消法に関する研修は不可欠だが、加えて、障害や障害者の理解を深める研修を必須とすべき。特に、一見してわかりにくい障害に対しては、まずは、障害に気づくこと、そのためには、どのような障害があり、どのような障害特性があるのかを知ることが重要である。
 - ② 障害や障害者の理解を深める研修を必須としていただきたい。それも、座学ではなく、体験型の研修をお願いしたい。体験型によれば、どうすれば意思疎通がうまくいくのかを実感していただけるのではないかと。
 - ③ 障害者等の特に配慮を有する宿泊者に対して、その特性に応じた適切な宿泊に関するサービスを提供するためには、十分な建設的対話が必要だということを周知徹底すべき。
4. 旅館業法の施行によって、旅館業を含む事業者すべてに対して、障害がある人に対しても、実施に伴う負担が過重で、他の顧客に迷惑がかかる場合は、カスタマーハラースメントと捉えて、安易に拒否することが可能であるとの間違ったメッセージを与えないよう留意し、周知徹底することが必要不可欠。

8月21日意見聴取先からの意見（19）

（一社）日本自閉症協会（続き）

ヒアリングにおける質疑に対する応答（補足説明含む）

- （「宿泊予約をする際に事前に申告が必要であるとするのは障害を理由とした不当な差別取扱いになる」という点と、「障害特性から生じている要求については、合理的配慮に限らず対象外とすべき」という点に関連して、まず障害の特性を施設側がしっかり理解し、対応することは当然であり、努力すべきであるが、前提として、情報をつかんでいることが施設側にとって大事であると考えるところ、情報の事前開示とプライバシーの視点をどのように考えているか、との問に対し、）事前に情報の提供を義務づけるとするのは、障害者のみに条件をつけるということとなるため、差別的取扱いとなる。
- （例えば予約の段階で障害の特性を任意に明らかにすることは建設的な会話をする上で認められるのか、との問に対し、）合理的配慮をしてほしいと分かっているならば、事前に障害者側から報告することは今まで通りやっていくことだと考えている。
- （カスタマーハラスメントについて政省令や指針等でおさえるべきポイントについて、）省令に明確に「合理的配慮の提供の場合は除く」と書いていただきたい。一見迷惑行為だとみられる行為であっても、それが障害特性であるというものであれば、それは除くということをごどこかで明記いただきたい。
- 合理的配慮については、提供者が過重な負担が生じるものまでは提供しなくても、差別とはならない。しかし、宿泊を拒否することは、正当な理由がない限り、差別となる。旅館業法5条1項3号は、障害者差別の「正当な理由」にならないことを明記していただきたい。
- 自閉症協会は、過重な負担が生じる合理的配慮までして欲しいとは申ししていない。ご検討いただいた結果過重な負担が生じる場合は、合理的配慮の提供を拒否していただくことは構わない。ただし、障害特性を理由に宿泊自体を拒否することはしないでいただきたい、それは差別だと考える。どうか自閉スペクトラム症のある人やその家族から、宿泊拒否により、移動の自由を奪わないでいただきたい。

8月23日意見聴取先からの意見（1）

（一社）全日本難聴者・中途失聴者団体連合会

旅館側のカスタマーハラスメント対応の切実な要求があって、今回の法改正となったこと理解。合理的配慮だけで宿泊拒否はできないとのことだが、合理的配慮を要求し続けることが、カスタムと受け止められかねない。それは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。

「聞きとれない」ことは弁別能の問題なので、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、理解が可能になる。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。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う。

中途失聴・難聴者の基礎的環境整備（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
- コミュニケーションに際し、筆談または音声認識の使用（旅館側が用意・使用）
- 電話リレーサービスによる連絡対応
- 手のひら書き、空書きなど、コロナでも有効な方法。
- 職員への研修でも実施してほしい。

合理的配慮内容（相談して取り組むこと）と考えること

- 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。
- フロント・受付との連絡手段の確保
- 観光案内 施設等の障害者割引の有無の情報

ワーキンググループにおける発言要旨

- （筆談等文字でのコミュニケーションについて）盲ろう者のように、中には文字が読みにくいという方もいる。相手に合わせたコミュニケーションが必要。筆談等で時間がかかるほど、お互いに満足度が低下しがち。事前の視覚的資料の準備が重要。
- （障害を申し出ることについて、）自分が障害があることを知られたくない、申し出たくないと、我慢してしまう人もいる。言わない人が悪いと思わないで、基礎的環境整備としてはじめから満足できるサービスを提供して。例えばできるだけ字幕ボタンがついたリモコンにしておくとかを御願いたい。
- （旅館側の判断に任されることへの恐れは、具体的に指針の中のようなことが明記されればある程度安心できるか、との問に対し、）基礎的環境整備の充実に努めていただくこと、それで実際の現場で困る場面、合理的配慮が必要な場面が少なくなると思う。事前にできることを徹底的にやっていただきたい。

8月23日意見聴取先からの意見（2）

（社福）日本視覚障害者団体連合

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、その上で法改正に沿った取り組みを進めることを求める。

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。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る。

これらを前提にした以下の事項を要望する。

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らないよう、視覚障害者との建設的な対話を行うこと。
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。
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、既存の接客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。
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。

ワーキンググループにおける発言要旨

- （同じ旅館業の施設内でも別会社であるテナントや委託先への研修を義務的にされるのは過重な負担だが、同様にテナントを活用する百貨店やテーマパークにも同様の要望をしているのかとの問に対し、）他の業界にも補助犬を拒否しないでほしい等の要望を出している。宿泊施設の場合、施設内の店舗が宿泊施設の一部と見えることから、店舗の貸出をしている施設側の方からもそういった形で働きかけをしていただければと思い、この要望を出している。
- （宿泊拒否の事例数について、）具体的な数字は持ち合わせておらず、日本盲導犬協会等で調査をしているので参照していただきたいが、まだ拒否が一定数あると認識。盲導犬を連れていくことに対する理解が及んでいないことからの拒否が多いと思われる。一方で、視覚障害者単独で宿泊するときの拒否も一定数あると聞いている。
- （国交省の接客マニュアルについて、）障害の各関係団体が入って作ったもの。旅館業の中でカスタマイズしていただくのがいいだろう。
- （宿泊施設を選ぶポイントについて、）交通の便や、旅館に到着してからの接客、障害を持つ方を受け入れた経験があるという記載があることを手がかりにすることも。同じ視覚障害者間での口コミも参考にすることもある。

8月23日意見聴取先からの意見（3）

（認定NPO）日本障害者協議会

1. 合理的配慮の実施には建設的対話が不可欠である。法規定のままでは誤用・悪用の危険があり、障害者にとっては合理的配慮の要求を表明しにくくする。早期の法改正、およびそれまでの間、（無理な）配慮の要求を繰り返したら宿泊拒否してもよいと解釈されないような政省令が必要である。
2. 「過重な負担」について、どの程度の負担が事業者にとって過重かを一律・具体的にすべて規定するのは不可能だが、いくつかの明らかに「過重ではない」具体例を政省令は示すべき。

少なくとも次のようなことは明らかに「過重な負担」ではなく、宿泊拒否の理由にしてはならない。

 - ・聴覚障害者への緊急時の連絡方法としてスマホの利用やフロント近くの客室を用意する。（フードコートなどで普及している「振動呼び出し機」も有効）
 - ・フロント等で筆談等でのコミュニケーション。
 - ・視覚障害者の部屋まで誘導。
 - ・車いすで部屋に入れるようにベッドやテーブルの位置を移動。
 - ・高いところのものが取れないので、スタッフに取ってもらう。
3. 第1回検討会で、ホテル・旅館事業者からしばしば要請されたのは、何がホテル・旅館にとって過重なのか、過重でないのか、現場スタッフが判断しやすいような、わかりやすい基準や、具体的な事例（集）であった。

新任スタッフでもベテランでも統一的に対応するために、こうしたマニュアル的アプローチは便利であり、必要とされることは理解できる。しかし合理的配慮概念の本質は、「状況依存性」である。

これですべて解決できるという画一・標準・同等の信念そのものが合理的配慮の視点とズレている。

具体例を示してもすべては解決できないという視点が欠けている。これは合理的配慮の基本的性質の理解の弱さによるものと考えられる。スタッフによる宿泊客への支援や特別な対応が、小さな旅館では過重な負担となり大きな旅館では過重な負担とはならないということがあり得る。同じ宿でも客数の少ない日には過重な負担とならず、満室状態でスタッフにゆとりのない時には過重な負担となることもあり得る。したがって、障害者への差別の防止という法の趣旨を踏まえて、個々の状況を総合的に判断する必要がある。この本質的な点を政省令等で強調すべきである。

8月23日意見聴取先からの意見（4）

（認定NPO）日本障害者協議会（続き）

4. 合理的配慮の性質から、事例・経験を通じて負担が過重かどうかの共通認識を育てざるを得ない。そのため、
- ①その要求が過重な負担になるとして宿泊拒否した例、
 - ②過重な負担の懸念はあったが受け入れた要求の例（要求を一部変更した例を含む）、
 - ③その他障害者の宿泊の参考になる対応例、
- を事業者サイドから収集し、共通理解を図るために活用すべきである。

この事例報告には、合理的配慮の要求の内容、負担の種類と程度（費用を含む）、障害者の納得状況などを含める。報告の様式は政省令等で定め、都道府県の旅館業担当部局または、障害者差別解消法に基づく担当部局を受けつけ窓口とする。厚労省は毎年これを集計・公表する。

5. 障害者差別解消法では独自の相談・救済機関は設けず、既存のものを活用するとされている。そのため法がどのように実施されているのか、「正当な理由」や「過重な負担」がどう判断されているのか、殆ど可視化されず、共通理解が育たないでいる。この点は、障害者虐待防止法と比べても弱点で、2022年の障害者権利条約の総括所見で改善が勧告された。

一方、都道府県等で条例に基づいて障害者差別に関する相談員・相談機関を設けているところに寄せられる事例を見ると、専門的な相談員が介在することによって問題が解決した例が多い。都道府県のほとんどでは障害者差別解消法に基づく相談窓口を定めている。そこを連絡先とすることもできる。あるいは旅館業法の所管部局が担当することもあり得る。

今回の法改正は、事業者にも障害者にも大きな不安を生み出している。その原因の一つは、これら当事者に問題の解決を丸投げしているためである。（しかも上記1のように建設的対話を妨げかねない表現も含まれている。）

したがって、双方にとって相談でき助言や情報提供が得られる行政窓口があれば、困難の軽減効果が期待できる。その事例収集の窓口となる都道府県の部局は、旅館業分野での障害者差別についての相談・助言・情報提供を行い、事業者と障害のある宿泊者の双方を支援すべきである。

8月23日意見聴取先からの意見（5）

（認定NPO）日本障害者協議会（続き）

ワーキンググループにおける発言要旨

- 脳性麻痺で、歩行障害、言語障害があり車椅子で生活している方が、スーパーで車椅子が陳列棚に当たり、商品を落としてしまった際、謝ろうとしても伝わらず、警察を呼ばれ、出入り禁止状態になってしまったという事例があった。他にも事例が多くある。事業者の方には、必要な配慮をお願いしたい。
- （特に宿泊施設に懸念を持つ理由や旅館業と他業界の事例の差について、）障害者差別解消法はすべての事業を対象としている。おそらく、何百ある日本の業界でも、似たようなトラブル、建設的対話が上手くゆかない例はあると思うが、やはりコロナをきっかけにして、お客も旅館も大変困ったので、宿泊分野が先鋭化したのかなと思う。それだけに、他の業界でもどう理解し取り組んだらよいかよくわからないでいる合理的配慮という考え方を、先頭に立って旅館業界の方で示してほしい。こういうことは無理だから受け入れられない、しかしこういうことで拒否するのは障害者差別だから不当である、ということを業界のマナーとする。共生社会の基本的なルールを作る、一番先頭に立っている業界として良い方向に育てて行ってくれればと思う。
- （障害特性と建設的対話との関係性で押さえておくべきことについて、）個々のケース様々である。長年障害者問題に携わってきてもよく聞いても聞きづらい理解できないという世界であるため、そういう方にどう理解をするかというような関わり方をするかという姿勢そのものがまず大事。筆談などその方に合ったコミュニケーションの仕方を探っていくという作業となる。障害の固有性があるため、それを各現場における実践の中で形にしていくか、それくらい丁寧な対応があると、利用する側も気持ちよく利用できる。今回の取り組みの中で、ホテル旅館業界において形にいただき、他分野にも影響を与えられればと思っている。

8月23日意見聴取先からの意見（6）

日本肝臓病患者団体協議会・全国B型肝炎訴訟原告団・弁護団

- 宿泊拒否事由について、前提として「患者等に該当」するかどうかは、医学的見地から厳格に判断すべきである。

この点、旅館業者において、宿泊希望者が「特定感染症の患者等」に該当するか否かを判断することになるが、この判断を誤れば宿泊希望者に不要な負担をかけることになる。他方で、旅館業者は医療の素人であり、必ずしも感染症の診断に関する正しい知識・技量を備えているわけではない。

そこで、「特定感染症の患者等に該当」するかどうかは、医学的見地から厳格に判断する必要がある。「客観的な事実に基づいて判断」「理由を丁寧に説明することができるように」との改正法の文言はそのような意味であると理解している。

「患者等に該当」した場合には、病院で受診すべきであるが、受診できるまでの間については、患者の居場所がなくならないように最大限の配慮を行うべきである。

- 宿泊拒否をされると不利益が大きいので、その事由は明確かつ客観的なものであり、恣意的な運用を可能な限り避けるように明確化すべきである。

- 差別が生じる要因の一つとして、「感染症＝自分にも感染する＝忌避すべきである」という心情もあると思われる。そして、この要因は、「感染」に対する正しい知識・理解（感染成立の3要素）があると一定程度防ぐことが可能であると思われる。すなわち、感染の成立には、そこに「病原体（感染源）」が存在するだけでは足りず、「感染経路」と「宿主」が揃う必要があり、これらの要因のうち一つでも取り除くと感染が成立しないという感染成立の3要素については研修をするべき。

また、これまでの感染症患者に対する差別の歴史を研修に盛り込み、感染症患者に対する差別が、いかに非科学的、不合理であったのかも教えるべきである。

- コロナ禍の経験も踏まえ、感染症に関して、「自分ごと」として捉え、宿泊希望者に対してどのように接すれば相手を不快にさせないかということなどを常に意識するなどについて留意すべき。
- 差別を受けた際の苦情申出の窓口の明確化及びその後の対応の可視化に留意すべき。
- その他改正旅館業法の施行にあたって留意すべき点についての意見は特にない。

8月23日意見聴取先からの意見（7）

日本肝臓病患者団体協議会・全国B型肝炎訴訟原告団・弁護団（続き）

ワーキンググループにおける発言要旨

- （保健所が医学的に濃厚接触者と判断した者には待機してもらった方が良いと考えるがどうかとの問に対し、）現場の判断・感情だけで決められてしまうことを懸念しているので、医師・保健所長の判断があることは好ましい。ただ、1項1号だけ見ても、医師の判断が入るか不明。その点を明確化していただきたいと考えている。
- （B型肝炎の方の宿泊拒否事例について、）肝炎患者の宿泊拒否の事例は、把握していない。類似事例では、スポーツクラブやスイミングスクールでの入学を拒否される事例は、かつてはかなりあった。
- （平常時に微熱などがあるのか、宿泊施設にそういった症状を事前に伝えることは可能かについて、）一般的には慢性の肝炎の状態では薬の影響で微熱が出るということはないが、がんなどになるとそのがんの関係で発熱するということはある。そういう症状の申告は、心情的に難しいのではないかと。特に、ウイルス性肝炎のため、自分がそういうウイルスを持っていると申告することは、非常に心理的なハードルが高いと考えている。しかも、日常生活で感染しないので、それを申告しろというのは難しいのではないかと。

8月23日意見聴取先からの意見（8）

（認定NPO）ぷれいす東京

1. 新型コロナウイルス対策の経験から、予防策として検温とマスク着用が記載されている。しかし、新興感染症が発生した際には、感染ルートは疾病ごとに異なる可能性があり、求められる予防策が疾患ごとに変わることを前提にする必要がある。それに連動して、「3 協力の求めに応じない「正当な理由」」（法第4条の2第4項関係）の内容も変化する可能性がある。
2. 新興感染症が起り、特定感染症国内発生期間となった場合、行政による検査体制、医療体制の整備までにタイムラグが発生することも起こりうる。新型コロナウイルスの発生時もそうであったが、そうした体制の不備、準備の遅れによる、疑い患者に対する不当な対応、排除は許されない。
3. 症状があり、何らかの疾患が疑われる状態である場合。宿泊者、旅館業サービス提供者、双方とも、検査へのアクセスがスムーズにできない状況が発生する状況も想定される。そのような状況下で、行政や医療へのアクセス、説明責任が宿泊者だけに背負わされることがないようにすべきだろう。感染症の領域では、検査、医療へのアクセスを早期に担保することが、感染の拡大を防止することになり、社会全体の利益になると考えられている。
4. 「宿泊を拒否できる」というのは、旅館業サービス提供者からの切実な声として理解できるのだが、行政側、医療側がタイミングよく受け入れことが難しい場合も起こりうる、そういった状況下で、宿泊者が場所を失うことで、個人の健康被害であったり、周囲への感染拡大につながる場合もある。
5. 事前に行政機関が呼びかけ、旅館業サービス提供者、行政（宿泊業担当、感染症担当部署）、衛生研究所や国立感染症研究所、市民団体などがラウンドテーブルや、コミュニケーションを円滑にとることが可能なプラットフォームがあると、リスクコミュニケーションをとることができ、差別や排除を防止することができる。

8月23日意見聴取先からの意見（9）

（認定NPO）ぷれいす東京（続き）

ワーキンググループにおける発言要旨

- （宿泊拒否がされた事例に関連し、）通常、病名を明らかにして宿泊するケースは少ないが、講演活動を行っている人もいるため状況証拠からその疾病を知るといえることはあると思う。障害者向けのサービスを利用する際に、障害名を確認する等から疾病名を疑われ、拒否的な態度をとられることも起きている。
- （HIV患者の中には免疫の落ちた方もいることを踏まえれば、濃厚接触者には個室で待機いただくべきかと考えるがどうかとの問に対し、）HIV陽性が判明している人の多くは治療をしており、免疫をコントロールできる医療技術が開発されている。特に免疫が低い人以外は通常の対応で大丈夫である。免疫が下がっている人は、他の客で感染者がいると気になるという方もいるだろうが、それは一般の客でも同じだろう。そういう方が個室対応で対応していただくと、宿泊者全体で安心できるというのはそのとおりだろう。

8月23日意見聴取先からの意見（10）

東京HIV訴訟原告団・大阪HIV訴訟原告団

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

- この「症状を呈している者」と「患者」との間には、診断（検査）による確定という懸隔が存在するはずであり、両者の区別が曖昧なままでは、営業者の裁量・判断が介在し、現場での混乱を招きかねない。症状を呈している者については、観察によってなんとなくその場で判断するというところで極めてこの辺が曖昧だというのが現場においても対処が非常に難しくなるのではないか。現場の裁量といっても業者の皆様が日常でやっている業務からすればかなりかけ離れたことにもなりかねない。行政の介入の性格を定める必要があるのではないか。具体的には、都道府県で感染症病棟等を有している医療機関と都道府県が連携して業へのサポート紹介制というものが考えられるほか、基準が今後出てくると思うが運用するに当たって協力体制を敷いていただきたい。例えば、専門家とZoomで会話等もできる状態なので、オンコールの行政と医療機関が連携して、現場で混乱が生じそうなときには専門家から直接利用客に説明する等、業者をサポートする枠組みを徹底して、混乱しないようにしていただきたい。

2. 宿泊拒否事由について

- しかし、前記したように「症状を呈している者」と「患者」とがひとまとめになっていれば、営業者の恣意に基づく「協力」要請の発生する余地があり得る。特定感染症における「症状を呈している者」に関しては、「指針」において改めて精密な定義が必要ではないか。感染研と国際医療研究センターが統合し、「国立健康危機管理研究機構」が設置されるのであれば、例えば24時間オンコールの対応をする等、国の支援も重要になってくる。

3. 差別防止の更なる徹底について

- 従業員に対して研修の機会を与える旨規定された点は評価しうる。「実施に伴う負担が過重であって他の宿泊者に対する宿泊に関するサービスの提供を著しく阻害するおそれのある要求」と「障害者等の特に配慮を要する宿泊者に対し、その状態や障害等の特性に応じた適切なサービスを提供できるようにすること」との兼ね合いに関しては、「特に配慮を要する宿泊者」に対する十分なサービスの提供を総ての営業者に一律に求めることは非現実的ではある。この点に関しては、旅館業に留まる命題ではなく、より広い見地からの重ねての検討が必要と考える。

8月23日意見聴取先からの意見（11）

東京HIV訴訟原告団・大阪HIV訴訟原告団

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。
- 本法改正の本来意図が見えにくくなり、結果として、宿泊拒否の法的裏付けが定まったというような一方的誤解を招くことのないよう、国民に向けての十分な周知・広報に留意すべきであろう。

ワーキンググループにおける発言要旨

- （主体が明らかでないという点について、）業界の方が判断する環境についての責任はあくまで行政の方にあるべき。そうした責任の所在を明らかにしないとイケない。例えば、ビデオ通話で患者に説明した上で旅館の窓口で「この患者にはこのように対応してあげてください」ということを医師等が話して、それを踏まえて旅館の窓口が「先生がこのようにおっしゃっていますから～」と話すのはいいこと。
- （国民に向けての周知・広報について、）むしろこの機会に（他の業種に対しても遡及するような）普及啓発をしていただきたい。まずは偏見差別をなくす意味で、この法律はまさにそういう趣旨であるといってもらうことは良いのではないか。現状を踏まえて、この法律の施行に当たっては、感染症の患者や障害をもつ方について、等しく平等に対応するというのが希望であることを併せて言っていただくということ、直接の法律の説明ではないが、今回の法律について誤解を招くことのないよう啓発いただきたい。

意見書のみ提出の団体からの意見（1）

薬害肝炎全国原告団・薬害肝炎全国弁護団

以下の点に配慮し、政省令及び指針を策定されたい。

1 感染者・感染症患者は排除の対象ではなく、保護の対象である

「感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律」（以下、「感染症法」）の前文においては、ハンセン病や後天性免疫不全症候群等の感染症の患者等に対する差別・偏見があったという事実をふまえ、「感染症の患者等の人権を尊重しつつ、これらの者に対する良質かつ適切な医療の提供を確保」することを謳っている。この趣旨は、改正旅館業法の運用においても尊重されなければならない。営業者は、感染者・感染症患者（以下、「患者等」）の宿泊を拒絶できる場合であっても、国・地方自治体と連携して※1、患者等に良質かつ適切な医療が提供されるよう、配慮しなければならない。患者等は、排除の対象ではなく、保護の対象ととらえるべきである。

※1 感染症法第3条1項「国及び地方公共団体は、・・・社会福祉等の関連施策との有機的な連携に配慮しつつ感染症の患者が良質かつ適切な医療を受けられるように必要は措置を講ずるよう努めなければならない」

2 感染者・感染症患者の人権制約は必要最小限でなければならない

改正旅館業法によって営業者がとる対応は、患者等の人権をなんらかの形で制約する。その制約は、目的に照らし、必要最小限のものでなければならない。例えば、「指定する場所から出ないこと」の協力を求める場合であっても、移動の自由以外の権利が十分に保障されるだけの環境を整える必要がある。特に、良質かつ適切な医療が提供されることが重要である。

この点、国会質疑において、「客室待機をする場合には、食事、体調管理などが十分可能な環境が整備されている必要があります。療養経過観察が困難な環境下での客室待機を要請されることがないよう、営業者は、必要な環境を整備した上で客室待機要請を行うこと・・・をガイドラインで示す必要がある」と指摘されており（令和5年6月6日参議院厚生労働委員会・川田龍平委員）、当団体もこれに賛同する。

意見書のみ提出の団体からの意見（2）

薬害肝炎全国原告団・薬害肝炎全国弁護団（続き）

3 病歴は要配慮個人情報であり、その取得はプライバシー侵害のおそれがある

一般に、病歴は要配慮個人情報（EUデータ保護指令の「センシティブ情報」）である。患者等が病歴を尋ねられること自体に不快感を持つこともあり、営業者が患者等から病歴という個人情報を取得するにあたっては、プライバシー侵害とならないよう、十分な配慮が必要である。例えば、採用面接の際に病歴を尋ねる必要がある場合も、口頭ではなくチェックシートを利用して質問する（「答えたくなければ答えなくても構わない」ことを付記）、といった対応がとられているが、同様の配慮が求められるであろう。

なお、営業者が取得した病歴をどのように記録するのか、その記録はどのように保管するのか、その記録にアクセスできるものは誰か等、個人情報の管理には最善の注意を払うべきである ※2。

※2 雇用主が労働者の健康診断結果を入手した場合と同様に考えることができる。「雇用管理に関する個人情報の適正な取扱いを確保するために事業者が講ずべき措置に関する指針」（平成16年厚生労働省告示第259号）参照。

4 研修は、人権教育の一環と位置付けるべきである

患者等に対する差別防止のための措置として、従業員への研修が努力義務として規定された。研修の実施にあたっては、これを人権教育の一環と位置付け、単に「〇〇（感染症の疾患名）とは、こういう疾患だ」「〇〇の患者を差別してはいけない」という知識・結論を教えるだけでなく、「人はなぜ感染症の患者を差別するのか（差別してきたのか）」「どうすれば差別を防げるのか」「感染症の患者にどのように接すればよいのか」を考えさせる機会を与え、人権感覚を涵養するものでなければならない※3※4※5。

※3 「人権教育・啓発に関する基本計画」32頁「感染症については、患者・元患者や家族に対する偏見や差別意識の解消など、人権に関する配慮も欠かせない」

※4 「令和5年版人権教育・啓発白書」68頁「感染者や患者に対する偏見や差別を解消するためには、幅広い世代を対象に、肝炎についての正しい知識を普及し、さらに、肝炎患者等の人権を尊重するためにはどのようにふるまうべきかを考え、学ぶことが重要である」

※5 「みんなの幸せをもとめて」（東京都教育委員会人権啓発学習資料・令和3年）「一人一人が人権の理念に基づいた判断基準を持つためには、正確な知識を学び、人権感覚を身に付けることが大切です」

意見書のみ提出の団体からの意見（3）

（社福）全国盲ろう者協会

私どもは、1991年設立の視覚と聴覚の両方に障害のある盲ろう者を支援する団体です。

盲ろう者には、全盲ろう・全盲難聴・弱視ろう・弱視難聴の4つのタイプがあり、盲ろうとなる経緯がまちまちなため、そのニーズとコミュニケーション方法も一人ずつ異なります。共通する困難には、他者とのコミュニケーション、情報取得・周囲の状況把握、移動の3つが挙げられます。こうした盲ろう者の個別ニーズに合ったコミュニケーション方法で情報保障や移動支援を行うのが、通訳・介助員です。盲ろう者は、各都道府県で実施されている盲ろう者向け通訳・介助員派遣事業や同行援護事業を利用しています。

盲ろう者は、基本的には単独での移動が困難なため、ホテル・旅館を利用する際には、通訳・介助員等の支援者を同行します。

ただし、少し見えたり、少し聞こえたりする場合、一人で利用する人も少なくありません。

以上のことをふまえ、盲ろう者の障害特性に応じて、配慮いただきたい点を、以下に記します。

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
 - 盲ろう者には、感染防止対策に関する情報は音声等の通常の会話の方法では伝わらないことが多いです。盲ろう者に合ったコミュニケーション方法で、通訳・介助員による支援が必要です。
 - 盲ろう者の場合、コミュニケーションをとるのに触手話、指点字、手書き文字などによる通訳が必要なため、密接が避けられません。したがって、通訳・介助員による支援においては、保健所などの行政や通訳・介助員派遣事務所等と連携しながら、感染防止策を講じていく必要があります。
 - 盲ろう者がスマートフォンやタブレット、点字用端末を利用し、メールでのやり取りができる盲ろう者には、メールによる対応をお願いします。
 - 盲ろう者がメールでのやりとりが困難で点字を触読できる場合は、紙媒体による点字でのやりとりが考えられます。

意見書のみ提出の団体からの意見（４）

（社福）全国盲ろう者協会（続き）

2. 宿泊拒否事由について

【宿泊しようとする者が「特定感染症の患者等」に該当する場合に留意すべき点は何か】

- 上記1に同じ。

【 「実施に伴う負担が過重であって他の宿泊者に対する宿泊に関するサービスの提供を著しく阻害するおそれのある要求として厚生労働省令で定めるもの」（法第5条第1項第3号）は、障害者差別解消法との整合性も踏まえた上で、どのような要求を対象とすべきと考えるか。また、どのような要求は対象外とすべきと考えるか】

- 障害のある者からの要求が事業者にとって過重な負担となるかどうかは、具体的な場面で、障害のある者と事業者との間で、互いの立場について情報共有を行い、対応の可否について丁寧に話し合う必要があります。
- 盲ろう者の場合、その話し合いにおいて、通訳・介助員による支援が必要であることに留意してください。

【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のうち、不当と考えられた事例があれば、その詳細】

- そのような事例は把握できていません。

【その他、宿泊拒否事由について留意すべき点は何か】

- 感染症とは関係がありませんが、過去に、盲ろう者大会の実行委員会がホテルに宿泊の交渉をしたところ、階段や段差が多く危険だからと宿泊を拒否された事例があります。こうしたイベントにおいては、盲ろう者には通訳・介助員が同行していますので、ホテル内を安全に移動することが可能です。よって宿泊拒否は不当な差別的取り扱いであり、障害を理由とする差別に当たります。

3. 差別防止の更なる徹底について

（1）障害種別ごとの事例の収集

- 障害種別ごとのホテル・旅館等における困った事例、好事例、配慮してほしいこと等を障害者関係団体から集め、各事業所に配布し、従業員向けの研修に役立てていただきたいです。

（参考） ホテル・旅館等における盲ろう者事例

意見書のみ提出の団体からの意見（5）

（社福）全国盲ろう者協会（続き）

●配慮してほしいこと

- ・ 宿泊予約において、ネットからのオンライン予約が主流になりつつある。予約方法として、オンラインのみならず、メール、ファックス・電話等の対応も残してほしい。
- ・ 必要に応じて施設内での誘導をお願いしたい（共同のトイレ、風呂、食堂等）。
- ・ カードキーについて、それは差し込み式か、かざすだけなのか、実際部屋まで行って教えてほしい。特に差し込み式の場合、カードを差すまでは照明が点かず、夜盲症では差す場所を探せない。実際、足を部屋に踏み入れることなくカードが差せる場合と、その逆の場合もある。
- ・ 部屋の中の状況を教えてほしい（コンセントの差し込み口、空調・照明の操作、風呂内のお湯・水の温度調整、シャンプー等のアメニティ等）。
- ・ 施設内の案内を点字版・拡大文字版（点字と活字付案内）を用意してほしい。
（例： 朝食 ○時～○時、大浴場 ○時～○時）
- ・ フロントへの電話をかけることができない盲ろう者がいる。部屋にフロントに通じる呼び出しを設置してほしい。
（例： 誘導が必要なとき、急な体調不良等のとき）

●困った事例

- ・ 異性の通訳・介助員を同行した盲ろう者が旅館の日帰り温泉を初めて利用したとき通訳・介助員に、入浴の際サポートしてもらえたが、その後、旅館から次回利用するときは同性の介助員を同行するようにと求められた。
- ・ 大浴場の利用の際、従業員にサポートをお願いしたこともある。しかし、ゆっくりと時間を気にせずに入浴ができない。今は、なるべく白杖で確認しながら一人で利用しているが、段差があったり、すべりそうになったりと、安心して入浴できない。
- ・ 最近のホテルは、エレベーターがカードキーで動くシステムが多くなってきている。盲ろう者と通訳・介助員が異なるフロアの宿泊部屋となる場合には、通訳・介助員が、盲ろう者の部屋のフロアまで立ち入れるように、カードキーをもう1枚発行するなどの配慮をお願いしたい。カードキーを持っていない通訳・介助員に迎えに来てもらうとき、ホテルの1階で待ち合わせをしなければならない。その場合、自分が宿泊した階で一人でエレベーターを待つが、エレベーターが何台もあると、どこが開いたのか確認のしようがない。自分の前のエレベーターが来るまでしぶとく待つしかない。
- ・ カプセルホテルのフロントで筆談をお願いした途端、聞こえないことが判明し、宿泊を拒否された。

意見書のみ提出の団体からの意見（6）

（社福）全国盲ろう者協会（続き）

- カプセルホテルで、聞こえないことが分かり、宿泊を拒否されることはなかったものの、一人掛けのソファのようなものに毛布を準備され、そこで寝るよう指示された(火災時のことを心配されての対応だと思われる)。

●好事例

- フロントにメールでいろいろお願いして、手伝ってもらったことがある。例えば、部屋のクリーニングの件、食事の件、レストランへ行きたいので案内をお願いする件、盲導犬のためのスペースを作ってくれたり、タオルを敷いてくれたりする等。対応の良いホテルは、その後もよく利用する。
- 最近のホテルはバイキングが増えているが、事前をお願いしておく、部屋まで持ってきてもらえることが多い。中にはメニューまで読み上げてチェックしてもらってきた従業員もいた。

(2)盲ろう者の障害特性を理解するための研修

従業員・経営者向けの盲ろう者に関する研修をお願いします。下記の連絡先にご連絡いただければ、講師派遣・情報提供の相談に応じることができます。

連絡先：

社会福祉法人全国盲ろう者協会

〒162-0042 東京都新宿区早稲田町67番地 早稲田クローバービル3階

電話 03-5287-1140

FAX 03-5287-1141

Eメール info@jdba.or.jp

URL <http://www.jdba.or.jp/>

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。

- 一番大事なことは、事業者と障害者がどこまで対応が可能であるかということを確認しあいながら、互いにできることを見出すことだと考えます。
- 事業者と障害者が同じ土俵で話し合いを持つということを指針で明記していただきたいと考えます。