

第 2 回 検討会の意見整理

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

第2回検討会の意見整理

全体に関わる事項について（1）

今後の検討会における議論について

- 何らかの形でまとめなければならず、お互いが絶対的ベストを求めてしまうとまとまらない。そのため、今後、とりまとめに向けて相対的なベターを考えてご協力いただければと思う。
- 指針、政省令案についてはこれまでの意見をかなりよく反映されていると思う。ただこれだけ幅広い内容なので完璧なスタートは難しい。例えば、感染症については、あまりガチガチにしてしまうと新しい感染症が出てきたときに縛られてしまい、臨機応変な対応がとれなくなってしまう。対応の方針にも書いてあるが施行後3年後のフォローアップが大事。
- 今後の検討対応方針における、今後の検討については基本的に賛成。
- 現行法下においても障害を理由にした宿泊拒否の事例が発生している中で、改正法で新しく設けられた第5条第1項第3号によって障害者に対する宿泊拒否が容認され広がっていくのではないかと懸念が多く、ヒアリング団体から指摘されたことを、業界全体として重く受け止めた上で、検討に臨んでいただきたい。
- 色々と改善を試みる中でも今後具体的な難しい事例が出てくる可能性はあるわけで、障害をお持ちの方が宿泊に当たりくれぐれも不当な扱いを受けないようにしていただきながら、また事業者の方が事業の継続がしやすいように進めていただければと思う。

第2回検討会の意見整理

全体に関わる事項について（2）

今後の検討会における成果物について

- 今後の対応方針（案）の中で都道府県の役割があるが、研修実施の確認や相談窓口について都道府県への要望が意見の中であった。政省令や指針に入れ込めなかったものについては、検討会のプロダクトとして、検討会の意見として付け加えることを考えていただきたい。
- 旅館ホテル業界は人手不足で困っているということもあり、従業員の負担ができる限り少なくすむようにという点に鑑み、ぜひ今回の改正についてもきちんとしたルールを決めてシンプルに運用しやすいようにしていただきたい。指針は分かり易くまとめていただきたい。
- 最初の見直しの契機が、宿泊業が国の成長戦略の観光立国の基盤になる重要な産業であるので時代に合わないものは見直したいということにあり、その議論ができなかったのは残念だが、カスハラへの対応は一步前進。本来ヒアリングは消費者団体に意見を聞く必要があったところ、第5条の関係で障害者団体等が対象になったところはあるが、社会通念上問題ない範囲になっているのでそこは評価したい。
- 指針についてマスコミを通じて広く周知いただきたい。

第2回検討会の意見整理

旅館業の施設における特定感染症への対応について（1）

特定感染症への対応の総論について

- この法律は非常に幅広い場面を想定しなければならず、その上で今後出てくる新興感染症を考えなければならない。新型コロナウイルス感染症についても想定できないことが多々あったことを考えると、政省令において厳格に決め切れないというところはあるだろう。
- 指針は、今後特定感染症が様々発生するということを前提として、特定感染症に共通的な内容を書くべき。
- 感染症の種類やフェーズに応じて取扱いが異なり、例えば新型コロナウイルス感染症の5類になる直前と流行初期では現場での取扱いに大きく差があった。したがって、どの程度の取扱いが必要となるかについては、フェーズに応じて実態に合った取扱いを示していく必要がある。
- 発熱や咳など体調を崩したときにまずは病院に行くというのは常識的な対応である。そういう前提に立てば協力の求めの内容や対象などはすべて常識的な内容なので異議はない。
- 特定感染症に関する宿泊者への事業者の聞き取りに関して、特定感染症によっては基礎的な前提が異なる場合もあるため、基礎的な情報や運用に関しての具体的な手引とセットにしてチェックリストを提供いただく必要がある。
- 特定感染症の協力の求めについて、参考資料8のフロー図や様式のサンプルについて指針等に記載いただければと思う。
- 報告の様式サンプルについて、急に感染症が蔓延した場合に備えて医療機関に情報を先に示すことが重要で、先に示されていれば情報の伝達等がスムーズに対応できると考えている。
- フロー図や様式サンプルに関して、指針等に記載するのは時期尚早。
- 指針案において「必要な最小限度」などの表現が出てくるが、これは法律の文言「特定感染症のまん延の防止に必要な限度」にそろえていただくのが良いのではないかと考えている。

第2回検討会の意見整理

旅館業の施設における特定感染症への対応について（2）

感染防止対策への協力の求めについて

（1）協力を求める対象者について

- 「特定感染症にかかっていると疑うに足りる正当な理由のある者」と定めることはやむをえない。しかし、感染症法にいう濃厚接触者に限定し、同行者等は除外すべき。指針案では、特定感染症の症状を呈している者と同等の協力を求めることができる対象者のうち、「接触者等」という曖昧な表現は絶対に反対。
- 次の感染症について「濃厚接触者」という概念が適用できるかどうか分からないため、「接触者等」としてまとめた方がよいのではないか。

（2）協力の求めの内容について

- 報告の求めに関し、① 特定感染症に罹患していないことを確認する方法、② 特定感染症の症状が特定感染症以外によることを確認する方法がある。前者の場合は抗原検査キットで足りると考えている。

- 新興感染症にはそもそも抗原検査キットが使えるかどうか分からない中で、文言として抗原検査キットを入れ込んでしまうとむしろ今後そうした状況になったときに足かせになってしまうことを懸念している。
- 特定感染症の症状が特定感染症以外によることを確認する方法について、プライバシー侵害につながるおそれが高いことを考慮した慎重な対応が必要。根拠の提示を求めるのは過大な要請であり、特定感染症の症状が特定感染症以外の疾病によるものであること等の説明で足りるとすべき。
- 報告の方法について、口頭の説明で足りるとすべきであり、「やむを得ない場合」にのみ限定することに反対。

第2回検討会の意見整理

旅館業の施設における特定感染症への対応について（3）

感染防止対策への協力の求めについて

（2）協力の求めの内容について

- 関係者に対し必要な情報を提供するという項目について、感染症法を逸脱するものであり、プライバシーを侵害するものであって、個人情報保護法にも抵触するものとする。特に、「接触者等」が対象になっていることは、感染症法を逸脱しているのではないかと懸念している。提供先の「その他の関係者」も曖昧であり危惧している。これらの指針案に徹底的に反対する。
- 法第4条の2第1項第3号の「その他の者」への協力について、抽象的な規定を設けるべきではない。施行規則において「特定感染症にかかっていると疑うに足りる正当な理由のある者に該当するかどうかを確認するために必要な情報」と規定することに強く反対。マスクの着用や流行国・地域の滞在歴等に限定すべき。

（3）協力の求めに応じない正当な理由等について

- 指針案において、ただ協力を求めてくださいとあるが、求めでも対応してくれないから困っている。宿泊業者で手に負えない場合は、専門の保健所について頼るしかないと思っており、そういう場合には保健所が相談に応じる旨記載いただきたい。
- 正当な理由の例示について、この点に関する指針は、ヒアリングの結果等を踏まえて、具体的な事例を多く挙げるに至っており、高く評価する。
- 旅館業法4条の2第3項が感染症予防法を逸脱していることに留意して、「正当な理由」の範囲やその設定を柔軟にすべきであることが明示されるべき。
- 正当な理由なく協力の求めに応じなかったとしても、宿泊は拒否できないということを前面に明記すべき。

第2回検討会の意見整理

旅館業の施設における特定感染症への対応について（4）

特定感染症の患者等の宿泊拒否について

- すぐに入院できない人たちを旅館業の施設において待機させることを前提とするのではなく、都道府県としてきちんと入院体制を整えることと整合性を持ちながら進めることで、患者等の行き場がなくなるという問題は解消できると思う。
- 平常時からの地域の連携については、医療体制の構築だけでなく、患者や濃厚接触者が出てきた場合にお互い引き受けることができるかとか、空き室状況を迅速に調べることができるような地域の中で情報共有できる枠組みがあればよいと思う。
- 「特定感染症の患者等であるとき」の一連の記載の中で、どういった場合がみだりに宿泊を拒むことになるのかを具体化すべき。
- 特定感染症の患者等である場合でも、旅館業法第5条第2項を踏まえ、「客室等での待機」は、都道府県の関係者による入院調整等に時間を要している場合に限定すべきであり、これ以外の場合は宿泊させるべきだということを明示すべき。
- 指針中、みだりに宿泊を拒むことがないようにするという箇所、旅館業者には、「入院や宿泊療養等の療養体制については、都道府県が体制整備を図ることを前提として」という前置きがあった上で、入院がすぐにできないときに拒まないようにと記載するとご理解いただけるのではないかと。
- 検査結果を待つ間や入院宿泊療養に時間を要する場合の待機について、感染が分かった後の宿泊療養は行政の責任である。医療機関の側で行き場がなくなることがないように措置すべきであるが、発生するのが当然かのような書きぶりで医療機関の責任を事業者側に転嫁するのは不適當。宿泊施設で対応するのは最後の場合でごく短時間であるべき。それがさも前提で待機させるのが望ましいかのような記述は不適切。
- 指針において、特定感染症の患者等と判明した後、入院調整に時間を要する場合の対応として、客室等待機させることが「望ましい」と記載している箇所については、法第5条第2項を踏まえれば、法の趣旨に反するので、「すべきである」又は「必要となる」と規定すべき。

第2回検討会の意見整理

「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」について（1）

省令案について

- 旅館業法は、公衆安全の観点から宿泊拒否をしてはならないという法律であるにもかかわらず、特にコロナ禍以降その趣旨がゆがんで伝わり、利用者は何を言っても許されるという間違ったメッセージを与えてしまい、それがカスハラに法的正当性を与えてしまったと考えられる。各障害者団体の方からの御懸念は承知しているが、障害者の方の人権と従業員の人権が争うことのないよう、妥協点を考えたい。
- 省令案において、当該行為が合理的な理由を欠くものに限ると書いてあるが、利用客からの要求は全て彼らにとっての合理的理由があるので、それを考えると合理的な理由のあるものを除くとするこの条項は意味をなさないものにならないか。
- 障害者差別解消法との整合性の観点から、旅館業法第5条第1項第3号が障害を理由にした宿泊拒否や合理的配慮の不提供につながるような政省令、指針にしたい。今回お示しいただいた案はヒアリングでの意見や指摘を適切に取り入れられているのでこの案を元に進めていただければと思う。
- カスハラの規定の中で特定要求行為の中から社会的障壁の除去を求める行為については特定要求行為に該当しないと明記するのはもっとも。ただ、実際に対応する際にその人の障害の有無について外形的に障害を持った方なのかどうか分からないといったときに、社会的障壁の除去という意思表示として見ないで対応することもあるだろうと。これは非常に難しい問題。マタニティバッジなどにあたるものがあればよいが、一方でプライバシーの問題もあるので、今の指針の状態だと事業者が対応する上で苦慮すると思う。
- 障害者団体の方から様々な事情を聞いた。ホテルから宿泊を断られた事例があったと聞いているが、宿泊の割合で何パーセントくらい宿泊拒否の事例があったのか。当方では把握できていない。

第2回検討会の意見整理

「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」について（2）

合理的配慮との関係について

- 指針については個別には理解できる内容も多いが、ただ実際にこれで現場が対応できるのかという点については大変難しい。障害などについて事前に報告されない方について、どこまで対応できるのかというところで、義務的に書かれるととまどいがある。
- 指針案において、営業者の安全配慮義務を記載されているが、こちらと所謂要求行為との境が分からない点に運用の難しさを感じている。ヒアリングの中でも障害者差別解消法や合理的配慮、建設的対話などが行き届いていない施設があり、業界団体としても周知に取り組んでいかねばならないと思いつつ、どこまでが安全配慮義務と重なるかももう少しはっきりさせていきたい。
- 宿泊施設側はなるべくニーズに対応できるように対応するので、障害について恥ずかしいとか個人情報ということであってもお伝えいただけるとありがたい。
- 事前の自己申告、情報提供がプライバシーや気持ちの問題から難しいというのはその通りだと思うが、そういう情報がなければ対応が難しいという部分はあるので、デジタル等を活用して、情報提供がしやすい仕組みを作っていただきたい。情報提供があればこのような対応が出来る、ということを施設側でリスト化すると情報提供しやすいと思う。
- 当業界団体として、組合員に障害者差別解消法に関するアンケートをとったところ、速報値だが、合理的配慮という言葉を知っているか聞いたところ、「知っている」ないし「内容は知らないが言葉は聞いたことがある」と答えた人は70%。また、来年4月から合理的配慮が国や自治体に加えて事業者も義務化されることについて尋ねたところ、60%が「知らない」と回答。障害に関する研修を行ったかという点は、「既に行った」ないし「一年以内に行う予定」という事業者が25%。当団体としても、障害者差別解消法について、従業員に理解いただけるよう周知したい。

第2回検討会の意見整理

その他の意見について（1）

障害者への対応について

- ホテルのバリアフリー化がどんどん進んでいると思うが、HPでバリアフリールームがあるといったことを公開している割合は、母数をバリアフリールームがあるホテルとして3割くらい。そういう状況だと障害のことを言うと拒否されるのではないかという不信感が出てきてしまう。ちゃんと伝えれば合理的配慮をしてもらえるという状況になっていければいいと思っているのでその方向で進めていただければと思う。
- 意見聴取で聞いた宿泊拒否事例が例外的なのか頻繁にあることなのかということを経験ししないとわからない。そうした宿泊拒否事例を積み重ねていって共有を図っていかねばならないと思う。障害者対応をしている施設の表彰などを行うなどしつつ、障害者の対応をすることで儲かるようになったらそれがスタンダードになるし、ビジネスにつながるものとして、建設的対話の促進などつなげていけないかと思う。そうした事例の蓄積は、データとして使えるところでもあるので、事例を業界として共有する仕組みを作ったらよい。

条例との関係について

- 条例における迷惑客に関する規定の大半は、知る限り、「障害者差別解消法」との整合性を検討していない。これは、同法の制定以前に制定された条例が大半であるため。したがって、この点が、最も重点になると思料。

第2回検討会の意見整理

その他の意見について（2）

研修、普及啓発等について

- 障害者団体が集まってホテルで会議をして宿泊した際、聴覚障害の方に字幕対応が必要なときは申しつけてくださいとホテルの方に初日に言われたこと等は助かったとのこと。こうしたことが実現したのはありがたい。ほとんどの団体は、衛生事業者向けガイドラインの必要性を感じており、別冊を作ってくださいことも大事。事業者と利用者がどこまで対応できるかを具体的な場面に応じて相互に協力してガイドラインや研修ツールを作っていただきたい。
- 政省令・指針が業務に活かされるため、旅館・ホテルのオーナーや従業員に対する研修が重要。研修ツールの作成・実施を、障害当事者参画の下、進める必要がある。障害者団体、事業者などからなる委員会を立ち上げて検討いただきたい。
- 従業員の研修については費用をかけずに全ての宿泊施設の方ができるような形で研修をお願いできればと思う。
- 研修義務に関する努力義務について、早めに研修ツールを用意していただいて、全国5万件の旅館ホテルで努力義務が果たせるようにしたい。

相談窓口について

- 相談窓口については利用者だけでなく、事業者側からも相談できるような窓口である必要がある。
- 相談窓口についても様々な局面の相談があると考えられるので、都道府県だけでなく業界等においても設けていただくなど複数のチャンネルを用意していただくことが有益ではないかと考える。
- 宿泊拒否等にあった障害者がどこに相談したらよいかも分からない状況がある。利用者から見て分かりやすい、アクセスしやすい相談窓口を。各都道府県や業界等で設置し、広報していただきたい。

その他

- 医療機関や福祉施設の従事者への配慮という点で、そうした従事者であるというだけで宿泊拒否されることのないような文言を入れていただきたい。