

令和5年9月25日

## 政省令案、指針案等に対する意見

日本ホテル協会専務理事 掛江 浩一郎

・法第5条第1項第3号関係の省令案に関し、「従業員の心身に著しい負担を与え、又はそのおそれがある方法による要求（当該行為が合理的な理由を欠くものに限る）」については、合理的理由があればどんな迷惑行為をしてもよいと捉えられかねないと懸念します。そこで、例えば、清掃が不十分だとか、備品が不足していたなどのクレームで、それ自体は合理的なクレームだったとしても、お詫びをして部屋を換えるとか、備品を追加するなどの対応を説明しても納得せず、従業員を長時間拘束して人格攻撃を行うような場合は合理的理由を欠くことになる旨、指針案 P27 に例示を追加するようお願いいたします。また、迷惑行為については、厚生労働省が2022年2月に作成した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf> が参考になるので、次回検討会で配布していただけると幸いです。

・法第5条第1項第3号関係の省令案に関し「通常必要とされる以上の業務量を要することになるもの」については、迷惑行為への対応業務では、時間がかかるなど量的に負担が過重な場合のほか、人格攻撃による心理的ダメージなど質的に負担が過剰な場合があります。量的な過重と質的な過重の両者が含まれるように、「業務量」を「労力」と改めるようお願いいたします。

・宿泊者が感染防止対策の協力の求めに応じてくれないとき、指針案 P21 では、営業者は宿泊を拒むことはできないが、「理解いただけるよう説明した上で、協力を求めることが考えられる」と記述しています。協力を求めても応じてくれない場合の記載がないので、指針案 P21 で、そのような場合には自治体の窓口・保健所が相談に応じる旨記載するようお願いいたします。

・指針案 P12、P22、P28 に、検査結果を待つ間や特定感染症の患者の入院や宿泊療養に時間を要する場合の待機・宿泊についての記載がありますが、検査結果を待つ間の待機はともかく、感染がわかった後の入院や宿泊療養は行政・医療機関の責任です。行政・医療機関において患者の行き場がなくなるような事態が発生しないように措置すべきなのに、そうした事態の発生を前提として、安易に宿泊施設に責任を転嫁するのは不適切です。特定感染症の患者の待機・宿泊は、本当にやむを得ない極めて例外的な場合において必要最小限の間に限られることを記述願います。

・指針案 P23-24 で、法第 5 条第 1 項第 3 号について解説していますが、「繰り返したとき」が 2 回なのか 3 回なのか、といった具体例を示していただけると助かります。

・指針案 P33、P34 で言及されている「国において作成する研修ツール」については、冊子やテキストのほか、オンラインでいつでも視聴できる動画を用意していただけると助かります。

・参考資料として、感染防止に必要な協力の求めを行う場合のフローのイメージや健康状態等の確認・報告の様式のサンプルを用意してくださったことに感謝します。これらは発生した特定感染症に応じて修正する必要があることは理解しますが、事前の研修で現場スタッフに手続きを周知する上で不可欠ですので、指針を冊子としてまとめる際は、その一部として必ず添付するようにお願いします。