

意見聴取先からの意見書

○ 全日本ろうあ連盟	1
○ 社会福祉法人 日本身体障害者団体連合会	9
○ 公益社団法人 全国脊髄損傷者連合会	11
○ 特定非営利活動法人 日本補助犬情報センター	16
○ 公益社団法人 全国精神保健福祉会	19
○ 一般社団法人 全国児童発達支援協議会	21
○ 日本認知症本人ワーキンググループ	38
○ 一般社団法人 全国手をつなぐ育成会連合会	41
○ ハンセン病違憲国賠訴訟全国原告団協議会 全国ハンセン病療養所入所者協議会 ハンセン病家族訴訟原告団 ハンセン病違憲国賠訴訟全国弁護団連絡会	44
○ 公益社団法人 認知症の人と家族の会	62
○ 一般社団法人 全国がん患者団体連合会	63
○ 全国「精神病」者集団	65
○ 日本発達障害ネットワーク	67
○ 一般社団法人 日本自閉症協会	68
○ 一般社団法人 全日本難聴者・中途失聴者団体連合会	77
○ 社会福祉法人 日本視覚障害者団体連合	78
○ NPO 法人 日本障害者協議会	82
○ 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	85
○ 認定 NPO 法人 ふれいす東京	87
○ 東京 HIV 訴訟原告団 大阪 HIV 訴訟原告団	88
○ 薬害肝炎全国原告団 薬害肝炎全国弁護団	90
○ 社会福祉法人 全国盲ろう者協会	93

■意見聴取でお伺いしたい事項の「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」

きこえない人が感染して、ホテルや旅館などの部屋に隔離されることになった場合、部屋から遠隔でテレビ電話やチャットが可能になるよう、タブレット貸出などの環境整備をしてください。またきこえない人が理解できるように、わかりやすい説明書を予め作成してください。

■意見聴取でお伺いしたい事項の「2、宿泊拒否事由について」

旅館業法第5条の要件に該当しないにもかかわらず、障害を理由に宿泊拒否された事例が今もあります。

- (1) 障害者差別解消法が改正され、事業者の合理的配慮の提供が義務化されますが、適切な対応がなされるよう、研修を定期的に行うなどの障害に対する理解・啓発をお願いします。
- (2) ホテルや旅館などすべての宿泊施設のテレビに字幕を表示出来る設定が出来るようにしてください。きこえない人がホテル宿泊する際、テレビに字幕表示がないリモコン(簡易)を設置する旅館などが未だあります。きこえない人が宿泊(チェックイン)する際、必ず字幕設定が可能なりモコンを用意して渡すなどの対応についてご周知ください。
- (3) 緊急事態が起きた時、非常ベルや館内放送があっても気づかないので、部屋に常備してあるテレビに字幕設定、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ください。
例えば、緊急案内(電光掲示板や赤色の光:火事、黄色の光:地震等)を部屋に設置する。
- (4) きこえない人や盲ろう者は外見からは気づかないことが多いので、視覚・触感的にわかる方法で対応してください。例えば、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、フロントや部屋に呼び出しや緊急ベル(音声と光、振動)を設置、コミュニケーション支援ボード(点字、QRコード)を置く等があります。
※高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準(国土交通省)
2-276ページ~2-278ページ「2.14 I 情報伝達設備」
- (5) 最近は無人のフロントも増えています。入り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ください。
- (6) 緊急時の呼び出し方法として、振動呼び出し機を用意して、部屋とフロントに設置する等が望まれます。すべての部屋に設置する必要はなく、きこえない人が宿泊する際に、フロントから貸し出すことで対応できます。また、部屋とフロントとの連絡が可能になるアクセシビリティの環境整備をお願いしたいと思います。(部屋にタブレット設置して、フロントとのチャット対応等)

※好事例

7月25日付福祉新聞に「鳥取県エレベーター内で緊急事態 聴覚障害者の連絡確保」の記事が掲載されていました。火事や地震などの緊急事態でエレベーター内に閉じ込められたきこえない人への情報保障を確保するため、鳥取県は緊急事態の発生を視覚的に伝え、チャットで連絡が取れるタブレット端末を試験運用しています。

※課題 1

宿泊施設のテレビがテレビに字幕表示できないように設定されている事例

「2023年8月1日発行の日本聴覚障害新聞 第884号に記載

ある県の宿泊施設に宿泊した、きこえない宿泊客が字幕表示でテレビを視聴できなかったためフロントに要請したところ、スタッフから「業者との契約上、無理」といわれたそうです。後日に改めて確認したところ、以下のような経緯がわかりました。

宿泊施設がリースしたテレビを、宿泊客がメニュー設定の変更ができないように設定しており、その解除方法を業者から聞かないままであったこと、きこえない宿泊客から字幕を表示出来ないと指摘があったのが夜間だったため、業者に問い合わせることができず、結果として対応できなかった。現在は業者にその解除方法を教わり、従業員で共有したので字幕表示対応が可能になっているそうです。

宿泊施設で宿泊客が操作に戸惑わないよう、字幕表示ができない専用リモコンを配置するケースもありますが、宿泊施設へのテレビ納入時に字幕表示(解除)に関する情報共有を行うことや、本来のリモコンを貸し出す準備をしておくことで字幕の表示が可能になります。全日本ろうあ連盟は2017年1月に全ての宿泊施設に向けて、きこえない・きこえにくい人もテレビの内容が分かるよう、ホームページで「字幕ボタン付きリモコンを配置するよう要請しています。

※課題 2

緊急事態が起きた時、非常ベルや館内放送があっても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

サービスの利用を拒否するものであり、正当な理由が求められます。「危険だ」と簡単にいうだけでなく、より詳しい事例に基づいて、本当に危険かどうか明らかにする必要があり、危険でないとわかればきちんとサービスを提供する義務があります。

※参考

2021年10月28日に全日本ろうあ連盟から提出した「旅館業法改正に向けたヒアリング」の回答書に掲載されている「障害者差別解消法の施行後、連盟では差別的な対応をされた経験があるか調査を行った結果の報告と要望」を改めて下記の通り提出したいと思います。

調査対象: 全国の身体障害者手帳を有する聴覚障害者(年齢不問。但し10歳以下の児童については保護者による代理回答)

実施期間: 2018年1月9日～3月14日

調査方法:①連盟加盟団体および聴覚障害者情報提供施設へアンケート用紙の配布・回収
②連盟ウェブサイトにて設けたオンラインアンケートによる回収
設問:教育現場 公共機関、医療機関、宿泊施設など 16 の場面に分けて、差別的取り扱いを受けたことがあるか、またその内容について。
回収状況:全回答 者数 577 人のうち、有効回答 569 人
回答状況:有効回答 569 人中 500 人が差別的取り扱いを受けたことがあると回答。
宿泊施設関係では、500 人の内、331 人が「ある」と回答。

回答内容は下記の通り(複数回答)

- ・部屋からフロントへの連絡方法が電話のみ 242 人 (42.5%)
- ・フロントの呼び出しが音声のみ 160 人 (28.1%)
- ・従業員によるコミュニケーション上の配慮なし 91 人 (16.0%)
- ・ファックスやメールでの宿泊予約不可 73 人 (12.8%) その他 44 人 (7.7%)
- ・配慮をお願いするも配慮拒否や積極的な協力なし 37 人 (6.5%)
- ・障害を理由に宿泊拒否 22 人 (3.9%)

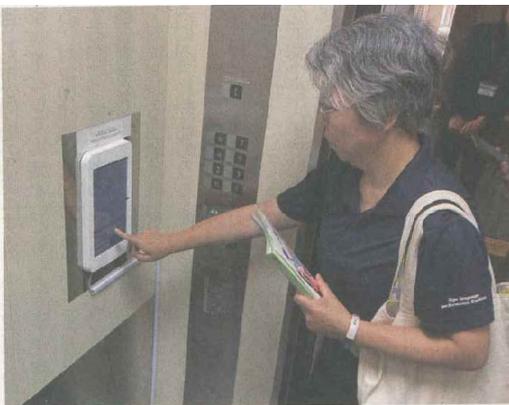
■意見聴取でお伺いしたい事項の「3, 差別防止の更なる徹底について」

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、針やガイドライン等に、具体的に聴覚障害者の困った事例とその改善策についてわかりやすく掲載してください。

また啓発・理解を求める職員研修において、困った事例がわかるような映像を使用していただけると分かりやすいかと思えます。(例:人を呼ぶときの悪い例と良い例)

鳥取県

エレベーター内で緊急事態 聴覚障害者の連絡確保



試験運用でタブレット端末を操作する
高塚理事＝鳥取県提供

火事や地震などの緊急事態でエレベーター内に閉じ込められた聴覚障害者への情報保障を確保するため、鳥取県は緊急事態の発生を視覚的に伝え、チャットで連絡が取れるタブレット端末を試験運用している。

鳥取県は昨年、地元企業にタブレット端末を活用した聴覚障害者向け緊急情報伝達支援ツールの開発を委託していた。

完成した専用のタブレット端末は県庁のエレベーター（1基）内の側面に取り付け、6月下旬から試験運用を始めた。平時はデジタルサイネージ（情報広告媒体）として活用でき、火災報知機などの警報音を検知すると緊急用のチャット画面に切り替わる仕組みになっている。

「扉が開きません」「助けに来てほしいです」「何が起きたか？」の三つの選択肢に加え、文章も入力することができるので音声での会話に頼らず施設管理者に状況や助けの要請を伝えることができる。

試験運用の期間は今月末までのおよそ1カ月間。11日には県聴覚障害者協会の高塚千春理事が端末を操作して動作を確認した。

県住まいまちづくり課によると、8月には民間商業施設のエレベーターで同様の試験運用を予定している。

（市川傑）

改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会 WG

2023年8月22日 全日本ろうあ連盟
福祉・労働委員会

3人の委員からの質問に下記の通り回答させていただきます。

■尾上委員からの質問

1. 合理的配慮をお願いしたが拒否された具体的な事例をききたい。
2. 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具体的な事例をききたい。

◆1～2の質問に対する回答

・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」とのこと。その通りと答えたところ、次に「その中に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。」と回答したところ、ホテル側から「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」とのこと。

当方としては納得いかず、その理由を求めても「なにか起きたときに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。

・ホテルテレビに字幕が表示されない事例

ホテルのテレビに字幕がつかない問題は、長年に渡り各地のホテルに要請しており、当連盟のホームページにもホテルへの啓発周知を掲載している。

<https://www.jfd.or.jp/2017/12/11/pid17176>

2023年8月1日発行の日本聴力障害新聞 第884号でも直近のトラブル事例が報告されている。内容を要約すると、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。現在は、業者から解除方法を教えてもらい、従業員で共有しているとのこと。

今後、字幕表示が必要な宿泊客もいることを認知の上、字幕がすぐに表示できるリモコンの完備か、最低でも対応リモコンの貸し出し、かつ従業員がロック設定の解除方法を知っておくよう、日本ホテル協会等から各施設へ要請して頂きたい。特に、古いホテルや旅館に常備されているテレビは字幕対応していないものが多い状況にあるので、全ての宿泊施設にテレビが字幕に対応しているかどうかきちんと検証したうえ、徹底的に指導お願いしたい。

■遠藤委員からの質問

3. 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。

4. 直接面談することができない状況でどう対応すればよいのか

(日本語を理解するのが苦手な人がいるので、イラストや絵を交えて伝えるとよいと説明した)

◆3～4の質問に対する回答

・令和3年4月に愛知県で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。

<https://www.yomiuri.co.jp/national/20210603-OYT1T50042/>

・令和3年6月16日にきこえない人への対応方法の例について厚生労働省から自治体に「障害者に係る新型コロナウイルス感染症に対応した宿泊療養の運営について」の通達があり、遠隔手話通訳等の対応を行うよう通知が出ている。

<https://www.mhlw.go.jp/content/000794053.pdf>

これを受けて、例えば、東京都内のきこえない人が療養する場合に入所先に指定されている施設には、遠隔手話通訳の設備や、個室型プレハブハウス内に設置されたナースコールを押すと、部屋番号が光って、待機している医療従事者がすぐに部屋に向かうことができるようになっている。

<https://www.businessinsider.jp/post-217698>

・東京都防災 HP に「災害時要配慮者への支援」がある。「聴覚障害の方、知的障害の方、児童、外国人の対応」、「下の方に耳の不自由な方とコミュニケーションするときの注意」が書かれている。コミュニケーション手段の対応例として参考になる。

<https://www.bousai.metro.tokyo.lg.jp/bousai/1000027/1000303.html>

■中山委員からの質問

5. 旅館業法以外のレストラン等の施設でも今回の(1)～(6)を同様に配慮してほしいと理解してよいのか。

(レストランのメニューの事例を説明した)

6. 緊急事態が起きた時、非常ベルや館内放送があっても気づかないので危険であるとの理由で宿泊を断られたのは、いつ、どこの旅館、ホテルか？

◆ 5～6の質問に対する回答

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。

①大阪府のアスレチック施設で2023年6月にアスレチック施設スタッフは兵庫県のきこえないAさんに、「耳が聞こえないので説明をきちんとできないから参加してもらうことはできない」と話した。驚いたAさんはこれまでの施設でハーネスの使い方や危険な時の対応等を身振りで説明してもらい、問題なく利用できたことをスタッフに筆談で伝えたが、「無理」との一点張りであった。

施設のホームページで、利用できない人の条件に酒気帯びやサンダル履き等の軽装とともに、「スタート前の安全説明をしっかりと聞く姿勢のない人」とあり、Aさんは「説明をしっかりと聞かないのではなく、施設側に説明する気がないだけだ」と憤慨していた。

Aさんから相談を受けた兵庫県聴覚障害者協会が大阪聴力障害者協会につなぎ、大阪協会から事実確認のために施設に電話した結果、

- ・施設は最高13m階層の高所であり、危険が伴うため、命綱等を完備し、事前に10～15分の講習を受けることを条件としている。
- ・同意書（契約書）上で心臓疾患等の病気の場合には参加を断るとの記載はしているが、「耳が聞こえない場合はお断りする」という記載はない。
- ・施設の利用中、スタッフが音声による危険の告知をしても聞こえない場合は危険が伝わらない。
- ・命綱などの安全対策について理解をしてもらえない場合には、参加を断るという基本的な考えがある。
- ・担当者としては、Aさんに十分に安全対策の説明ができず、身振りでは不十分で、安全対策を理解してもらえないと判断したため、参加を断った

とのことであった。

以上の流れをふまえて、同会役員5人は2023年7月下旬、施設に出向き、施設責任者と当時対応した店長との話し合いを行った結果、店長は利用を断った事実を認め、施設責任者は聞こえない場合の施設利用に危険性があることの説明があった。

2024年4月からの改正障害者差別解消法施行により、民間事業者も合理的配慮の提供が義務になることや、同じように娯楽施設で起こった問題の解決方向を探った府の報告書、娯楽施設の利用を断られた事例を特集した本紙記事も手渡し、解決の方向を見つける努力が始まっていることを伝えた。

施設責任者は、事故が起こったら施設の存続に関わるので常に安全確保に徹していることを説明の上、利用前の講習会にきこえない利用者のための配慮の手立てがなく、Aさんに対して、安全面等の説明が足りなかったことを認め、大阪協会は改善のために、次の提案をした。

- ・スタッフの増員等の対応ができるよう、きこえない人が事前に連絡しやすいように、ホームページにメールアドレスを記載する（当時は電話番号のみの記載だったが、現在は「お問い合わせフォーム」が作成されている）。
- ・安全講習会での説明に手話通訳や字幕を挿入した動画をホームページ等に掲載する（手話通訳手配方法などは大阪協会が紹介する。事前の視聴は、きこえる人や外国人も施設を利用するかを判断できるメリットがある）
- ・音声以外の方法で危険を告知できるよう利用者が振動付腕時計等を身につける。目につく旗で合図する工夫も並行して実施（機器は大阪協会が紹介する）。

以上の話し合いの結果、施設は「可能な限りの努力をしたい」との意向を示し、大阪協会も良い結果が出るようバックアップしていくことを伝えました。

・ロープウェイ 2021年7月

きこえない人がロープウェイに一人で乗ろうとしたら利用を断られた。事業者から「単独では緊急対応困難」の理由だった。

事業者からきこえない人がロープウェイに来たときは、付き添いがいるかどうか確認しており、いない場合、「もしよろしければ、スタッフが同乗します」などと伝えているという。事前の連絡なく、いきなり行っても同乗の対応はしているそうだ。スタッフは、手話を勉強中のため、筆談ボードを持って同乗するとしている。

「障害を持つ方に対しましては、搭乗を遠慮していただくという意識はなく、楽しんでいただきたいという気持ちは一緒です」として、障害者への差別であることは否定した。

・レジャーハイランド 2021年

園のガイドラインでは「緊急時の対応が困難な方は付添人が必要」と定めているという。きこえない人は本来、付添人が必要となる対象者に該当しないが、乗り場のスタッフと、その上司にあたるもう一人のスタッフは「該当する」と誤認し、乗車を断る対応をしたと説明している。

・熱海市の宿泊拒否 2018年

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です。

<https://buzfix.tokyo/2018/07/hearing-impaired/>

改正旅館業法の施行に向けた日身連からの意見について

社会福祉法人
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

(1) 感染症に係ることについて

障害に対し一律で判断するのではなく、特別な事情のある方については、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。いずれにしても恣意的な運用がなされないようお願いいたします。

- 例) ・体温調整ができず 37.5 度以上の方への対応
・宿泊施設が求める感染予防対策への協力が困難な方への対応
－ワクチン接種ができない方がいること
－マスクを着用できない方がいること等

(2) 障害者に係ることについて

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。

(事例)

- －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してほしい。

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（従業員だけでなく経営者側も含め）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（不当な差別的取扱いや合理的配慮の提供等）研修が行える環境を整えていただきたい。加えて、研修が一過性に終わらないよう、継続して行っていただきたい。

(事例)

ーオストメイトの方が、旅先で大浴場に入ることを楽しみにしていたにも関わらず、他の宿泊者の目が気になり入浴を躊躇った。従業員の方が、オストメイトに対する障害特性の理解が備わっていたら、他の宿泊者に丁寧に説明いただける等、違った展開になったのではと思う。

3. 施行にあたって留意すべき点について

障害者差別解消法の運用に関しては、サービスを提供する側と利用する側の相互理解の上で接遇等にかかるガイドライン等を作成した経緯があります。宿泊施設を利用するのは、出張等の場合もありますが、多くは非日常的な時間を有意義に楽しく過ごしたいという、とてもシンプルなものです。そうした利用者の期待を裏切らない宿泊施設の対応努力には感謝しています。また、以下の事例①のように、障害理解の上に、個人の特性に応じたサービス提供の報告もいただいているところです。このような細やかなサービス提供が聞かれる一方で、改善を求める事例があります。是非、以下の事例②が生じないような対応をお願いいたします。

(事例①)

ー肢体不自由者が朝食(バイキング)を食べる際に、ホテルスタッフが、料理をとってくれたり、席まで運んでくれたりしたことがあり、とてもよかった。
ーバイキング形式での食事の際、トレーで食器を運ぶことが難しく困っていたところ、キャストが用意されていたため、自分で食べ物や量を選び、テーブルまで運ぶことができ、とてもよかった。

(事例②)

ー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。
ー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。
ーインターネットの旅行宿泊サイトで、「車いす・杖をご利用の方につきましては、大浴場およびサウナでのご利用はご遠慮下さい。」との記載があった。
ー飲食店の利用において、予約は障害のない者が行い聴覚障害のある者が店を利用しようとしたところ断られた
ー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。
ー視覚障害者に対する読み上げや聴覚障害者に対する筆談等の対応を求めたときは、対応をお願いしたい。
ー車椅子利用者が宿泊する際、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。

「意見聴取でお伺いしたい事項」に対する回答

公益社団法人全国脊髄損傷者連合会

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 医師の診断の結果の報告や客室等での待機等を求める対象

医師の診断の結果の報告や客室等での待機等を求める対象として、特定感染症の症状を呈している者のほか、濃厚接触者や同行者を定めることについて、どう考えるか。

「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と考えます。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です。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です。

「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ハッキリしているのであれば、基本的には協力要請の対象とする必要はないと考えます。

② 宿泊者に求める感染防止対策への協力の内容

- i 有症状者等に求める協力の内容について、客室等での待機、健康状態等の確認、発生した特定感染症に応じ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等とすることについて、どう考えるか。

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があります。長期の待機期間が必要な場合は、バリアフリールームなどへの変更もご検討いただきたいです。

- ii その他の者に求める協力の内容について、健康状態等の確認のほか、発生した特定感染症に応じ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とするについて、どう考えるか。

「みだりに客室その他の当該営業者の指定する場所から出ないこと」については、「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と思います。その一方で、介護者が濃厚接触者と認定されなかった場合には、待機中の障害者の介助を誰が行うのかが、大きな問題になると考えられます。

- iii 有症状者等に求める報告の内容及び方法に関して、医師によって特定感染症の患者と診断されたか、症状が特定感染症以外の要因により生じたものであるかについて、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について、どう考えるか。

意見は特にありません。

ただ、報告の方法について、「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」とありますが、視覚障害と聴覚障害を重複する盲ろう者の場合は、どのように対応するのか懸念します。

③協力の求めに応じない「正当な理由」としてどのようなものが考えられる。

協力の求めに応じられない「正当な理由」については、

- たとえば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
- 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
- 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
- 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）

などが考えられます。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と思います。

④その他、協力の求めについて留意すべき点は何か。

「当該者の体温…の確認」については、たとえば脊髄損傷者の場合、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ます。この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と思います。

（※）間接差別

「表面上は中立であるように見えても、障害のある人に不相応な悪影響を及ぼす法律、政策又は慣行を意味する」（国連・障害者権利委員会「平等及び無差別に関する一般的意見第6号」、日本障害フォーラム・仮訳）

例：盲導犬を含む動物を伴った入店の禁止が、結果として視覚障害者を排除してしまうこと、など。

2. 宿泊拒否事由について

①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。

「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と考えます（旅館業法ではなく感染症法の問題ですが）。

②「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」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。

四肢麻痺の電動車椅子使用者が宿泊施設にお願いしている合理的配慮としては、

- 体位交換のためにそば殻のマクラ（重たいマクラ）をご用意いただく
- 清拭用のタオルをたくさんご用意いただく
- 車椅子からベッドに移乗するときの手助けしていただく（2分～3分程度）
- 冬など体温低下の著しいときにストーブなどの追加していただく
- 夏に扇風機などの追加していただく

などが挙げられます。

また、下肢障害の車椅子使用者の場合は

- 高い場所に置かれたタオル、浴衣、シャワーヘッドなどには手が届かないので、あらかじめ低い場所に移動していただく
- 車椅子で部屋内を移動するときに備え付けのテーブルや椅子が邪魔になるので、あらかじめ邪魔にならない場所に移動しておくか、客室から撤去していただく
- 部屋のレイアウトによっては、カーテンの開け閉め、冷蔵庫やクローゼットなどが使用できないことがあるので、お手伝いをお願いする

などが挙げられます。

上記のような車椅子使用者では対応できないことについては、宿泊施設のスタッフの手伝いが必要となることがあります。したがって、障害者の宿泊拒否を助長することがないように、これらの内容を「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ください。

③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。

※注：「要求が『不当』な内容だと判断されたために宿泊拒否に至った事例」ではなくて、「宿泊を拒否されたけれどもそれは『不当』だと考えられる事例」の意味だそうです（厚労省生活衛生課の根本さまに07/28金に電話で確認）。

宿泊拒否に至った事例はありません。

④その他、宿泊拒否事由について留意すべき点は何か。

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ことです（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、障害者の権利利益の保障するうえで、

きわめて重要です。その起点となる「意志の表明」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。

3. 差別防止の更なる徹底について

①努力義務となる従業員への研修について、どのような内容を盛り込むべきと考えるか。

障害も多種多様で、どこまでが本人の尊厳に関わる内容で、どこからがワガママなのかというのが非常にわかりにくいと思われまます。したがって、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です。

②その他、従業員への研修の実施について留意すべき点は何か。

障害当事者を講師とした研修を実施していただきたいです。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だと考えます。

③貴団体に属する方の特性に応じた適切な宿泊サービスの提供にあたり、特にどのような点に配慮することを旅館業の営業者に求めたいか。

脊髄損傷者の障害特性としては、

- 体温調整ができないこと
- 麻痺部分の触感がまったくないこと
- 痛みや熱さもわからないこと、

などが挙げられます。

また、一般的に車椅子使用者には、

- 高い場所に手が届かない
- 備え付けのテーブルや椅子が移動の邪魔になる

などの事情もあります。したがって、車椅子使用者が宿泊することが事前にわかっている場合は、2. ②に挙げたことをあらかじめ準備していただけるとありがたいです。ルームメイキングの時点でこれらが済んでいると、宿泊当日にスタッフの手間をいただくことも減ると思います。

ただし、車椅子使用者のなかにも、荷物の置き場所としてテーブルや椅子を使いたい人もいます。したがって、障害者から要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「意志の表明」と「建設的対話」にご配慮いただきたいと考えます。また、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です。

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けるとありがたいです。

④その他、差別防止の更なる徹底について留意すべき点は何か。

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と思います。

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。

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です。

2023年8月9日

特定非営利活動法人 日本補助犬情報センター
専務理事兼事務局長 橋爪智子

2② 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。

<対象外>

補助犬同伴拒否を受ける際の理由例

- ・ 他のお客様のご迷惑ですので
- ・ 犬を置くスペースがありませんので
- ・ とにかく犬はダメ
- ・ 施設内の飲食店の利用禁止
- ・ 補助犬法があるのは知っているが、罰則が無いなら受け入れたくない
- ・ 事前の連絡が無かったから、受け入れられない。事前に連絡するのが常識だ
- ・ 補助犬同伴＝バリアフリールームのみ受け入れ可（追加料金は利用客負担）

<対象とすべき>

- ・ 誰が見ても衛生管理に問題がある（例：アレルギー＝フケ・唾液を撒き散らしている）
- ・ 誰が見ても行動管理に問題がある（例：暴れたり、吠えたり、噛んだりする）
- ・ 身体障害者補助犬法で認められた補助犬でない場合（例：非表示、認定証不携帯 等）

③ 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。

- ・ 補助犬同伴＝バリアフリールームのみ受け入れ可（追加料金は利用客負担）
- ・ お部屋を出られる際には、必ずフロントに電話をして、STAFF が同行するルール
- ・ 施設内での補助犬の排泄禁止
- ・ 他のお客様のご迷惑ですので
- ・ 犬を置くスペースがありませんので
- ・ とにかく犬はダメ
- ・ 施設内の飲食店の利用禁止
- ・ 補助犬法があるのは知っているが、罰則が無いなら受け入れたくない
- ・ 事前の連絡が無かったから、受け入れられない。事前に連絡するのが常識だ

3. 差別防止の更なる徹底について

① 努力義務となる従業員への研修について、どのような内容を盛り込むべきと考えるか

・「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

※ 2019-2020 年度厚生労働科学研究「身体障害者補助犬の質の確保と受け入れを促進するための研究」成果物

参照 1：【補助犬ユーザー受け入れガイドブック：宿泊施設編 “誰もが安心して心地よく滞在するために” 第 1 版（令和 3 年） <https://www.mhlw.go.jp/content/000872312.pdf>

参照 2：【もっと！どこでも補助犬同伴 mini book 宿泊施設】
<https://www.mhlw.go.jp/content/000874290.pdf>

・ 補助犬とペットの違い

※ ウェブサイト上に「法律に基づいた身体障害者補助犬同伴受け入れ」実施の旨の啓発

※ 補助犬＝表示、身体障害者補助犬認定証（使用者証）、健康管理手帳の提示

※ 補助犬の証明ができなかった場合 → 近隣のペット同伴可ホテルやペットホテル等との連携

② その他、従業員への研修の実施について留意すべき点は何か。

障害があるお客様を受け入れた経験がある施設の方が少ないと思われる。どうしても前例や経験が無いと、不安に感じてしまうことが多い。まず初めの第一歩として、当事者の生の話を聞くことをしていただきたい。私が委員を務めた国土交通省の「接遇研修モデルプログラム」の中でも、障害当事者の研修への参画の意義を明記している。

参照）「接遇研修モデルプログラム」 <https://www.mlit.go.jp/common/001284582.pdf>

（4 ページ） ■障害当事者の参画の意義

障害の社会モデルを理解するためには、障害の社会モデルを理解した障害当事者（又はその家族等の支援者）が研修に参画することが重要です。これにより理解を深め、ともに考えることができます。障害当事者の研修への参画については「UD2020 行動計画」においても位置づけられています。研修に参画する障害当事者は、社会モデルを体得している、どのようなサポートが必要かを伝えられるなどのスキルが必要であり、スキルに応じて講師、アドバイザー、サポートスタッフなどの役割で参画いただけます。

③ 貴団体に属する方の特性に応じた適切な宿泊サービスの提供にあたり、特にどのような 点に配慮することを旅館業の営業者に求めたいか。

・ 特別待遇をお願いしているわけではありません。あくまでも「一人の宿泊客として当たり前の受け入れ」をお願いしたいです。そのためにも、不安な点や不明な点は、是非、建設的対話により、当事者に聞いて下さい。簡単に不安は拭えるはずですが、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。

旅館業に従事するみなさんが、ホスピタリティの部分で社会のお手本になるような取り組みを期待しております。

- ・ インバウンド客＝海外からの障害があるお客様の受入れ +アシスタンスドッグ同伴の受入れ

※ 海外のアシスタンスドッグと日本国内の補助犬の基準の違いをウェブサイトで周知

参照) 厚生労働省 補助犬情報ウェブページ内 “海外向け補助犬ポータルサイト”

”Assistance Dogs for Persons with Physical Disabilities” Portal Site

https://www.mhlw.go.jp/english/policy/care-welfare/welfaredisabilities/assistance_dogs/index.html

④ その他、差別防止の更なる徹底について留意すべき点は何か。

- ・ 接遇事例共有システム構築のご提案

観光業において、高齢化が進み、更に多様なニーズを求められる時代になると思われるが、うまく言った事例の他、困った事例やトラブルの共有ができれば、各現場での安心感が高まると考える。

例えば、2015年に身体障害者補助犬学会が羽田空港で開催されたことをきっかけに、空港内での補助犬同伴フライト検証、及び、様々な車いすの取り扱い方研修が実施され、JAL・ANAをはじめ、複数の航空会社が参加した。それ以降、取り組みは継続され、接遇サービスの中で「差別化」する部分だけでなく「共有」することで、業界全体としての接遇サービスの向上を図っている好事例である。

参照 <https://travel.watch.impress.co.jp/docs/news/728488.html>

2023年8月9日

改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会御中

公益社団法人全国精神保健福祉会

改正旅館業法の円滑な施行に向けた団体意見

宿泊拒否事由について

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、精神障害者の権利を保障する上で重要な課題です。精神障害者は、旅館業法の規定により、宿泊施設の利用を拒否される可能性があります。この場合、障害者差別解消法の規定に基づき、合理的な配慮を求めることができるのでしょうか。また、宿泊施設側は、精神障害者の安全や他の利用者の利益を考慮して、拒否することができるのでしょうか。これらの問題について、精神障害者の立場からの懸念点を整理してみます。

障害者差別解消法の趣旨から、利用又は提供を受けようとする障害者からその利用又は提供を受けることを拒否されないようにするために必要な合理的な配慮をすることの趣旨が示されています。これには宿泊施設の利用も含まれると考えられます。

しかし、旅館業法第5条に関して、営業者がその実施にあたって負担が過重である場合には、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恐れのある要求として厚生労働省令で定めるものとされています。

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ります。

【事例】

精神障害者が宿泊拒否にあった事例を紹介します。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」で宿泊を断られました。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です。

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ります。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ます。似たような事象は精神障害者だけでなく、身体障害者や知的障害者など他の障害者も対象となります。

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のです。

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ります。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、宿泊施設の利用を拒否されたり、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ります。これらの問題を解決するためには、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や基準を策定する必要があります。

差別防止の更なる徹底について

改正旅館業法の施行にあたっては、障害者差別解消法との整合性を確保する必要があります。具体的には、以下のような対策が考えられます。

- * 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。
- * 旅館業者に対して、精神障害者の理解や配慮を促す教育や指導を行う。この教育や指導では、以下のような課題を盛り込むべきです。
- * 精神障害者の多様性や特性について知識を深める。
- * 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。
- * 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。
- * 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。

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も重要な課題です。精神障害者も他の人と同じように旅行や観光を楽しむ権利があります。改正旅館業法と障害者差別解消法の間にある法的なずれや実務上の課題を解決することで、精神障害者の社会参加や生活の質の向上につながると考えます。

改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会 に関する意見等

一般社団法人 全国児童発達支援協議会
代表 加藤 正仁

一般社団法人 全国児童発達支援協議会の概要

1. 設立年月日:平成21年7月1日

2. 活動目的及び主な活動内容:

(1)活動目的・内容

- ・成長・発達が気になる子どもとその家族への発達支援活動
- ・その質的向上・発展と関係者の相互連携・交流
- ・乳幼児期・学齢期の成長・発達上の諸課題への支援に関する調査及び研究
- ・施設・事業所の運営に関する調査・研究
- ・政策提言(こども・家庭・現場の立場から)
- ・被災地支援(共助活動)

など

(2)活動実績

- ・こども家庭庁、厚生労働省関連の部会・検討会等への参画(在り方検討会、ガイドライン策定委員会等)
- ・厚生労働省障害者総合福祉推進事業の採択・実施
(直近)R4「障害児通所支援の支援内容に関する調査研究」
「障害児通所支援における支援の質の評価に係る調査研究」など
- ・全国研修会(管理者等研修会と職員研修会)、ブロックごとの研修の企画・開催
- ・国の専門コース別研修「障害児支援」、教育と福祉の連携関係(人材育成研修カリキュラム・動画の作成等)等への参画

など

3. 会員数 : 障害児通所支援事業等531団体(令和5年4月時点)

4. 法人代表 : 加藤 正仁(うめだ・あけぼの学園)



改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会に関する意見等

検討会への意見等提出の依頼を受け、本協議会事務局は全会員に対して緊急アンケートを実施して、事例及び意見の収集を行いました。

事務局において、できる限りアンケート原文を尊重して、事例及び意見を取りまとめました。当協議会理事会の承認の上、以下の通り意見等を提出いたします。

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(1/2)

- ・トラブルにはなっていないが、そもそも感覚過敏があったりするため、マスクの着用が難しく色々な面で、理解を得る事が難しく、迷惑をおかけしてしまわないためにも、利用を諦める傾向にある。
- ・改正旅館業法の説明、正当な理由なく検温等を拒否した場合は、宿泊拒否ができることは法令上除外されていたと思うので、正確な情報と理解のために必要と感じる。
- ・マスク慣れしていない少し多動気味の3歳になったばかりの頃に3歳以上の子供はできるだけマスク着用でお願いしますと言われた事があります。
- ・息子はマスクをしていると、息苦しさを感じるようで、長時間マスクをしていることが難しかったです。子どもだけでなく、大人の方でも、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と思うので、さまざまな理由でマスクを長時間つけられない方もいるということに理解いただけるような、ポスターやお知らせなどが公共のスペースや受付など少し目のつくところにあると、お互いの理解が深まるのかなと思います。

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(2/2)

- ・宿泊施設の方にマスクがつけられないことを理解してもらえたので、トラブルにはならなかった。
- ・宿泊施設に希望する配慮としてはやはりマスクしていただけると安心感があります。現在マスクは自由ですし、厚生労働省のホームページを見ると症状がある場合、5日間は感染の恐れがあるが自宅待機するかは個人の自由なので職場によっては人数不足等もあり熱があろうが出勤しても良いと言われてるそうです。ですが、やはりこちらとしては安心して宿泊したいので症状がなくても5日間は自宅待機して欲しいというのを希望します、という意見が複数ありました。
- ・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)そのものを控えておられました。

2. 宿泊拒否事由について(1/1)

・次のような子たち、子をもつ家族が、合法的に排斥されるリスクが高まります。

○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ろいろなものを触ってしまう →ものを倒す、破損する

○車椅子

○医療的ケア

「他の客の不安を惹起する」という一言で、一発退場をもらう気がしてきます。

予約段階から想定すると、宿泊サイトで予約する時に、上記のようなことがないか、チェックさせる欄が作成されて、スクリーニングを受けて、事前排除されることが想定されます。旅館のHPでも、同様の動きが出てくるかもしれません。

WEB予約の段階をクリアーしても、ホテルについたら当日フロントでアウトをもらうという悲劇な場面が思い浮かびます。

・偏食がある子の持ち込みに対応してほしい。

・わがままやしつけの問題ではなく、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…と言うことを知ってほしい。

3. 差別防止の更なる徹底について(1/1)

- ・もしも、利用された場合は、積極的に関わって欲しい。OJTとして。
- ・特別なニーズを持つ子どもがいる事、その子どもへの理解と対応についてQ&A的なものでも良いので知っていただけたらと思います。
- ・少しでも多く発達障害の子供たちを理解して頂きたい
- ・発達障害の特性を理解していただきたい。特に宿泊時の行動や偏食について。
- ・表面的には見えにくい発達障害などの特性を、ある程度理解できる研修をお願いしたい
- ・障がいの特性を知って対応していただきたい
- ・研修内容について、「合理的配慮について」「ユニバーサルデザインについて」「障害の特性と環境について」など。
- ・障がい特性や当事者家族の思いを知って頂きたい。
- ・ヘルプマークの存在を知ってほしい。
- ・宿泊前に気を付けてほしいこと等聞いていただき、スタッフで共有してもらおうと安心。

4. その他改正旅館業法の施行に当たって留意すべき点は何か。(1/10)

【全般】

- ・障害を理由にトラブルは聞いていないが、気を遣うがあまり、選択肢が少ないということはある。
- ・本人、利用者が積極的に施設を利用するほど強くなれない国民性もある。
- ・まだ、泊まりでは旅行はしたことがないので、気軽に宿泊できる施設があるとうれしいです。
- ・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です。
例)お部屋の位置など
- ・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りませんが見られたことはあります。はじめは優しくかったのに、だんだん対応が冷たくなっていきました。
- ・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。
- ・親も最大限迷惑が掛からないように努めるので、あたたかい目で見ていただき、旅行する経験や楽しみを親子ともにさせていただきたい。
- ・逆に、宿泊施設からのお願いや気持ちを知りたいです。
- ・皆さんコロナ禍で旅行等控えていたので、トラブルにあったことはないそうです。

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。(2/10)

【全般】

・宿泊を伴うお出かけを計画される場合、保護者がかなりリサーチをしておられるように思います。条件(バギーでどこまで入れるか、食形態への対応、スロープの有無などなど)をひとつずつ宿泊先に確認し、了承が得られる、対応可の場所に絞り込まれるので「泊まれる」ということは、大きな問題発生しない状況になっているのではないかと想像します。発達障害の子どもがおられる保護者からは「大きな声を出しても走り回っても迷惑にならないようにコテージを選ぶ」とお聞きしたこともあります。旅行先で心地よく過ごすために、保護者が事前の説明やお願いを丁寧にしておられ、「楽しかった」「丁寧に対応してもらえた」「頼んでいなかったけど、準備してくれていた」などと話してくださることが多いです。(稀に問い合わせの時はOKだったのに食事が…という話は聞きます)ただ、入浴に関しては障害のある子どもは母(多くは)と部屋のお風呂、他の家族は大浴場にはいった、母は後からとか交代しながらの利用をされているようです。

宿泊先のことではありませんが、目的地までどのように移動するかもあって、新幹線で長時間になると人工呼吸器の加湿ができないから車でいける範囲になる、というような制約が生じたり、新幹線や飛行機を使える、とっておられなかったり…。旅行先でのアクティビティもホテルでゆっくり過ごすなど、別行動にしながらご家族で楽しめる方法を考えておられるように思います。印象としてですが、アクティブなご家族もありますが、ハードルが高いと感じておられる保護者もまだまだおられるかなと思います。

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。(3/10)

【全般】

- ・食事などは落ち着いた空間で食べられる個室などが良い。
- ・ご飯を食べる際、子供用の椅子が用意されているとありがたい。座敷でもロータイプの椅子
- ・摂食の課題があるお子さんのご家族からは、食事の時に使えるミキサーがあるとありがたいという話がありました。
- ・食事場面で、大部屋での食事が難しい場合は、部屋への持ち込みもしくはパーティーションでの間仕切り等の配慮がありがたいです。
- ・家族風呂を利用したい時に、1時間制限とかではなく2時間など長い使用ができれば嬉しいです。

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。(4/10)

【肢体不自由のこども】

- ・肢体不自由児の高校生の場合、お風呂を楽しめるところは少ない。
- ・拒否されず、逆にとても親切に食事の形態等も配慮をして頂き感謝されているご家族もありました。
- ・車イスへの対応、施設のバリアフリー化(車イスで移動できるように、スロープ、車イス用トイレなどを整備していただきたい。)
- ・個室で食事ができるようにしていただきたい。(ザワザワしていると落ち着かない。また叫んでしまう時もあり、他のお客様に迷惑がかかるので。)
- ・食事時に座れるイスがなくて困ることが多いので、車イスのまま食事が可能であるかまたはベルトなどで座位が保持できるイスが用意されているとありがたい。
- ・バリアフリールームや入り口の階段にスロープがあるとうれしい。また、夕食会場などでバギーのまま入れるように工夫されていると嬉しい。赤ちゃん用のスリングはあっても、大人用のものはないため、レジャーシートを敷いて、畳の部屋に入れるとうれしい。(基本、座位が取れないので、床に寝るか、抱っこしています。(4歳))
- ・寝たきりなので、入浴の際にマットを用意するなど。温泉(入浴場)に近い部屋にするなど。階段しかない場所では、車いすと一緒に持ち上げてくれるなどの配慮。
- ・施設のバリアフリーを進めてほしい。
- ・バリアフリーのホテルや旅館が増えてほしい。
- ・「車いす可能」とホームページに表示されていても、廊下の幅が狭く、車いすで手足を動かすとぶつかるほどでした。また、他のお客様とすれ違うのもやっとの狭さで肩身の狭い思いをしました。玄関にスロープがありましたが、遠回り、かつ人通りの少ない雑草が生い茂っているところを通らなければならず、悲しい思いをしました。

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。(5/10)

【肢体不自由のこども】

- ・車イスへの対応、施設のバリアフリー化(車イスで移動できるように、スロープ、車イス用トイレなどを整備していただきたい。)
- ・施設のバリアフリーを進めてほしい。
- ・バリアフリーのホテルや旅館が増えてほしい。
- ・エレベーターが小さく大きなバギーが乗らない
- ・「車いす可能」とホームページに表示されていても、廊下の幅が狭く、車いすで手足を動かすとぶつかるほどでした。また、他のお客さんとすれ違うのもやっとの狭さで肩身の狭い思いをしました。玄関にスロープがありました。遠回り、かつ人通りの少ない雑草が生い茂っているところを通らなければならず、悲しい思いをしました。
- ・バリアフリールームや入り口の階段にスロープがあるとうれしい。また、夕食会場などでバギーのまま入れるように工夫されていると嬉しい。赤ちゃん用のスリングはあっても、大人用のものはないため、レジャーシートを敷いて、畳の部屋に入れるとうれしい。(基本、座位が取れないので、床に寝るか、抱っこしています。(4歳))
- ・拒否されず、逆にとても親切に食事の形態等も配慮をして頂き感謝されているご家族もありました。
- ・個室で食事ができるようにしていただきたい。(ザワザワしていると落ち着かない。また叫んでしまう時もあり、他のお客様に迷惑がかかるので。)
- ・食事時に座れるイスがなくて困ることが多いので、車イスのまま食事が可能であるかまたはベルトなどで座位が保持できるイスが用意されているとありがたい。
- ・ペースト食の加工が難しい
- ・バイキングで量的にあまり食べられなくても通常通りの料金がとられる

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。(6/10)

【肢体不自由のこども】

- ・肢体不自由児の高校生の場合、お風呂を楽しめる場所は少ない。
- ・寝たきりなので、入浴の際にマットを用意するなど。温泉(入浴場)に近い部屋にするなど。階段しかない場所では、車いすを一緒に持ち上げてくれるなどの配慮。
- ・家族風呂は、スロープ付きで広めだと障がい者、高齢者、けがなど何かしら介助を要する方も使いやすいと思います。
- ・オムツを持ち帰るのは苦ではないのですが、宿泊中のオムツ捨てゴミ箱は、においが漏れないようなものがあったり、貸し出してくれるとありがたいです。高齢者でオムツをされている方は排泄量も多くなるため、さらに喜ばれると思います。
- ・温泉の脱衣所で横にして着替えさせる場所がない(ベビーベッドや横になるスペースが欲しい)

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。(7/10)

【知的障害、発達障害のあるこども】

- ・障害児でも宿泊しやすい施設があると宿泊しやすいです。(騒いだりしてしまうため)
- ・なかなか、見た目では判断しにくい障がいの方もいるので、ご本人や家族から申し出があったら、できる範囲で対応していただけるようお願いしたり、丁寧で優しい声掛けや対応が、ご本人やご家族にどれだけ安心感と安らぎを与えるのかを説明していただくと良いと思います。
- ・知的障害A2の小学生がいる家庭は、離れやバンガロー等を利用されている。
- ・子どもが走り回ったり周りに迷惑をかけるのではないかと旅館やホテルに泊まる事は諦めて、キャンプ場のバンガロー等を利用しているという話は家族から聞いたことがあります。
- ・パニックになったとき、こちらはどうぞーと、違うお部屋に通してもらって嬉しかったです。
- ・宿泊部屋は他の部屋に迷惑にならないような離れた部屋にしてもらったら助かります。
- ・隣のお客さんに壁をドンドンと叩かれたことがあります。
- ・温泉の水音、クーラーの音を怖がる。部屋の状態を前もって知りたい。
- ・見た目で分かりにくい障害への理解が欲しい
- ・ロビーなどに高価な調度品が置かれていない施設だとありがたいです。
- ・防音の客室があるとありがたいです。
- ・部屋や食事処で静かに出来ない事もありますのでご配慮頂ければ嬉しいです
- ・障がい特性によっては、家族が他者になるべく迷惑をかけないような宿泊場所を選択したり、旅行や宿泊を控えるなどの配慮³⁴している。宿泊先に、大声を出してしまう、突然パニックになってしまふなどの障がい特性への配慮³⁴してもらえると非常に嬉しい

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。(8/10)

【知的障害、発達障害のあるこども】

- ・宿泊部屋にある、高価な掛け軸や置物を壊してしまう心配があるため、事前に伝えることで片づけてもらえる则有難い。
- ・事前に特性を聞いていただき、玄関での出入りなどに手伝えることがあるか、など声をかけていただくと安心します。
- ・壁が防音だと助かります。せめて、子供の声で苦情が来ないような部屋の配置にしていきたい。
- ・スリッパの脱ぎ履き不要で、すべて裸足で過ごせる旅館は、子供たちが安心して寝込んで過ごせて良かった。車いすの子供を抱っこで移動しスリッパや靴の脱ぎ履きが一苦労です。
- ・急に眼の前にきて声をかけたり、急に布団式などで部屋に入ってこられるとびっくりして怖い思いを引きづってしまいます。何時ごろ何人で行く、など事前予告をいただくと助かります。
- ・3歳自閉症児がいます。事前に宿泊施設へ説明して宿泊は歓迎されました。騒音対策に食事中個室を追加料金でとったものの足音がうるさい声がうるさいとトラブルになりました。施設側に問い合わせたのは障害への理解が薄いことでした。もう少し理解があればこのトラブルは避けられたのではと思います。
- ・発達障害について知って欲しい。身体障害は目で見てわかりますが、発達障害はわかりにくい。故に宿泊施設では親はすごく気を遣っています。
- ・多動気味のお子さんで、2歳の頃ホテルの鑑賞用のロビー前の浅い水場で子供が目を離した隙に入ってしまう、謝罪した事があります。

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。(9/10)

【知的障害、発達障害のあるこども】

- ・宿泊したどのホテルでも子供の事なのでか、騒いだり大声を出してしまう事があっても、とても寛容に受け止めて下さり、先日ホテルの大浴場で転倒した際もすぐに氷を持ってきて下さったり、迷惑そうな顔ひとつせずホテル側から進んで救急車を呼んで下さったりととても親切な施設ばかりだった印象です。
- ・トランポリンやボルダリングなどが設置されている部屋があるとありがたいです。
- ・館内にキッズルームのような安全に遊べるスペースがあると時間が有効に使えてありがたいです。
- ・部屋や食事会場におもちゃなど貸し出しできたら嬉しいです。
- ・食事のテーブルを、隅っこの方にしていただくとか、本人も落ち着いて食べる場所がいいですね。リゾートホテルでは、外を事前におねがいしたら、とってくれて良かったです。
- ・偏食対応としてフライドポテトや、おにぎりなど、本人の食べられるものをお願いした事が何度もあります。追加料金でもやってくれるとありがたいです。
- ・もっと部屋食が出来る所が増えればいいなあと思います。うちの子供はいきなり大きな声出したり奇声発したりするので。
- ・食事も食堂ではなく、個室(部屋か、部屋の近く)に用意してもらえたらありがたいです。
- ・夕食時など、個室等の配慮があると嬉しい。
- ・多動や大声で気を使うため、食事を、バイキングから部屋食に無料で変更できると助かります。
- ・食事のメニューが写真付きだとありがたい³⁶です。

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。(10/10)

【知的障害、発達障害のあるこども】

- ・入浴の際5歳の男の子を女風呂に連れて行く事に抵抗を感じると言っておられました。知的障害があるため、一人で男子トイレや男風呂に入れないのでお母さん方は困っておられます。
- ・入浴場面で、男性／女性に分かれるが、それ以外に家族風呂があるとありがたいです。
- ・お風呂やトイレなどの入口に、写真やイラストによる視覚的な説明があるとありがたいです。
- ・トイレについても、男性／女性に分かれての利用が難しい場合があるため、多目的トイレのようなトイレがあるとありがたいです。

※以下、JDWGの本人会員の声を集めて記載(短期間だったため、6名+2地域の本人グループの声)

【1. 宿泊拒否事由に関して:留意すべきと思うこと】

「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」は特にありませんでしたが、病名を伝えたことで予約を拒否された、という事例は過去にありました。

本人が感じる宿泊におけるバリア等を話し合い、以下のとおりまとめました。

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。

・認知症であっても、旅行や仕事、会議等で、宿泊が必要となり、安全・無事に宿泊している人がたくさんいることを知ってほしい。

2) 一人で宿泊する認知症の人を、拒否しないでほしい。

・家族や同行者がいなくとも、一人でホテル等を利用できている本人がいることを知ってほしい。

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。

・宿泊してみると、館内や部屋の中でのわかりにくさや予約時の情報とは一部異なることもあり、不自由や不安、戸惑うことがあります。
・それらを伝えやすいフロントの人等がいてくれて、丁寧に聴いて、安心して泊まれる配慮と一緒に工夫していくことの積上げが必要です。
・それらがあることで、本人のからの要望が不必要に繰り返されることを防ぎ、本人にとっても、旅館等にとっても、今後のメリットが大きいと思います。

【2. 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、営業者にもとめたいこと】

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

- ・旅行や仕事等で、宿泊を望んでいる高齢の認知症の人たち、そして若年性認知症の人たちが多数いることを知ってほしい。
- ・「共生社会の実現を推進するための認知症基本法」が成立し、望む社会参加のために、そして活力ある共生社会をいっしょに築いていくために旅行を楽しみ、宿泊にもチャレンジしたいという認知症の人たちが、これまで以上に増えていくことが期待されます。

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

<(1) 宿泊の前(予約時)>

- ①自分が必要としているサービスの対応があるか、事前に確認するやりとりができるといい
- ②宿泊前に、配慮が必要な人に対して提供されるサービスの内容が具体的にわかるといい
例: 車いす対応ありと案内に書かれていても、個室に車いす対応のトイレがなく、部屋を出てトイレに行く必要があった。
(バリアフリートイレが1つだけだと、待つ可能性があり、なかなか安心して利用できない)
車いす対応ありの宿泊先のレストランに、車いすの高さにあったテーブルがなかった
⇒一人一人にとってのバリアは多種多様。滞在中、快適・安全に過ごすにはどのようなことが必要か、本人が事前に伝えられ・配慮いただけるといい

<(2) 到着・チェックイン時>

- ①最寄りの公共交通機関の駅等から宿泊施設まで、出口からの写真つき案内があるとわかりやすい
- ②チェックイン時の署名等で、できないことがおきたときにサポートいただける方法があるといい
例: 自分の名前を署名するときに、ふだんは書けるのに、急に書けなくなるときがある。住所が思い出せないことがある。
ふだんと違う環境だと急にできなくなることがある(タブレットの署名はやりづらい)
- ③口頭で説明されたことを忘れてしまうことがあるので、紙で説明をもらえるとありがたい。(エレベータの使い方等)
* 朝食券とともに、時間・場所を書いたメモをもらったことがあり、とてもわかりやすかった

<(3) 滞在中>

- ①部屋の中で使用する機器等の、わかりやすい説明があるといい (例、お風呂のお湯の調整、テレビや時計のアラーム等の操作方法、等)
- ②後ろから声をかけられると混乱することがあるので、前から声をかけてほしい
- ③客室に入ってみたら、想定していなかった段差があり、戸惑うことがある(段差をこえるのが難しい人もいる)。事前にそうした情報があるといい。

3) 快適・スムーズな宿泊を一緒にならえていくために、私たち本人の声を聴いて、活かしてほしい

<(1) 気づきにくいバリアを、宿泊した本人の声から知り、改善につなげてほしい>

- ・私たちは、宿泊すると様々なバリアを感じています。しかし、その気づきを伝えられないままのことがほとんどです。
そうした気づきを、伝ええる機会、気づきをもとに一つ一つ改善につなげていく取組みを(フロントで伝えやすいように、書きやすい意見紙の工夫等)

<(2) 研修時に、私たち本人の声を聴く、知る機会をつくってほしい>

- ・認知症や対応方法を画一的に学ぶのではなく、個性や能力をもった人(顧客)として理解するために、話を聴く機会をつくってほしい。
- ・私たちがなりに、宿泊時に工夫していることがたくさんある。認知症の有る人が宿泊時に工夫していることも知って、一緒に工夫してほしい。

【自分たちの工夫の例】

- ・従業員の方とのコミュニケーションを大事にする
- ・チェックイン後に外出するとき、宿泊施設がわからなくならないよう、施設名・住所がかかれた予約票を持ち歩く
- ・自分の状態にあわせて、サービスを選んで利用する(大浴場の脱衣所は、自分の服がどこにあるかわからなくなるので利用は控える)
- ☆直接、話を聴けない場合も、「認知症とともに生きる希望宣言」を研修で従業員に伝えたり、社内で掲示して、これからの新しい考え方の浸透を図ってほしい

旅館業の みなさまへ

(認知症を発症してから・診断されてから)「遠くには行かなくなった」「旅行に行けていない」という人もいます。一人ひとりが感じているバリアも、さまざまな工夫をして取り除くことで、安心して宿泊できるようになります。ぜひ、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、お願いします。

◆日本認知症本人ワーキンググループでは軽度や若年性の方だけでなく、重度の方にも、高齢の方にも、どんな状態の方にも、そして誰にとっても希望を持って日常生活を過ごせる社会になってほしいと考え、「認知症とともに生きる希望宣言」を表明し普及に取り組んでいます。

◆全国の旅館の営業者・従業員の方々が、この希望宣言を知っている、宿泊しやすい旅館に、という取組を推進して下さることを願っています。

認知症とともに生きる希望宣言

1

自分自身がとらわれている常識の殻を破り、前を向いて生きていきます。

2

自分の力を活かして、大切にしたい暮らしを続け、社会の一員として、楽しみながらチャレンジしていきます。

3

私たち本人同士が、出会い、つながり、生きる力をわき立たせ、元気に暮らしていきます。

4

自分の思いや既往を伝えながら、味方になってくれる人たちを、身近なまちで見つけ、一緒に歩んでいきます。

5

認知症とともに生きている体験や工夫を活かし、暮らしやすいわがまちを一緒につくっていきます。

「認知症とともに生きる希望宣言」
はこちらから
<http://www.jdwg.org/statement/>



全国の旅館業のみなさまとともに、
認知症になってからも宿泊を楽しみ続けていくために
私たち本人も努力していきたいと思っています。

令和5年8月7日
(一社)全国手をつなぐ育成会連合会
会長 佐々木 桃子

旅館業法の改正に関する意見

私たち(一社)全国手をつなぐ育成会連合会(以下「本会」という。)は、障害の状態にかかわらず、ライフステージに応じた適切な支援のもとで安心して暮らすことができる地域の実現を願っており、共生社会の実現を目指して活動に取り組んでおります。

そのような中、昨年には国連の障害者権利条約対日初回審査の総括所見が示され、我が国における障害者施策の方向性が示されたといえます。さらに、障害者差別解消法(以下「差別解消法」という。)の改正を来年4月に控え、合理的配慮の提供が民間事業者も含めて全面義務化されるなど、より良い施策推進が図られることを大いに期待するものです。

こうした状況の中、旅館業法の改正に向けて、特に「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)の部分について。次のとおり意見を申し上げます。

記

1 負担の過重性について

本件については、すでに国会において厚生労働大臣が「いわゆる迷惑客への対応」であって、「無制限に対応を強いられた場合」には「業務の遂行に支障を来すおそれがあることから設ける」ものであり、政省令では「従業員を長時間にわたって拘束」することや「威圧的な言動や暴力的行為をもって苦情の申出を行う」とした上で、「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」と明言されており、まずはこの点を大原則として踏まえてください。

差別解消法の合理的配慮提供場面における「過重な負担」については、厚生労働省が作成する対応指針(ガイドライン)において次のとおり示されています。なお、下線は本会によります。

(ここから)

過重な負担については、事業者において、具体的な検討をせずに過重な負担を

拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、以下の要素等を考慮し、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であり、過重な負担に当たると判断した場合、障害者に丁寧にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが望まれます。その際には前述のとおり、事業者と障害者の双方が、お互いに立場を尊重しながら、建設的対話を通じて相互理解を図り、代替措置の選択も含めた対応を柔軟に検討することが求められます。

* 事務・事業への影響の程度（事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か）
当該措置を講ずることによるサービス提供への影響、その他の事業への影響の程度。

* 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
事業所の立地状況や施設の所有形態等の制約にも応じた、当該措置を講ずるための機器や技術、人材の確保、設備の整備等の実現可能性の程度。

* 費用・負担の程度
当該措置を講ずることによる費用・負担の程度。複数の障害者から合理的配慮に関する要望があった場合、それらの複数の障害者に係る必要性や負担を勘案して判断することとなります。

* 事務・事業規模
当該事業所の規模に応じた負担の程度。

* 財務状況
当該事業所の財務状況に応じた負担の程度。
(ここまで)

また、上記の「前述のとおり・・・建設的対話を通じて・・・」の部分は次のとおり示されています。同じく、下線は本会です。

(ここから)

合理的配慮は、事業者の事業の目的・内容・機能に照らし、必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること、障害者でない者との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであること、事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないことに留意する必要があります。

その提供に当たってはこれらの点に留意した上で、当該障害者が現に置かれている状況を踏まえ、社会的障壁の除去のための手段及び方法について、当該障害者本人の意向を尊重しつつ、第2の(2)②「過重な負担の基本的な考え方」に掲げた要素も考慮し、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、柔軟に対応がなされる必要があります。建設的対話に当たっては、障害者にとっての社会的障壁を除去するための必要かつ実現可能な対応案を障害者と事業者が共に考えていくために、双方がお互いの状況の理解に努めることが重要です。例えば、障害者本人が社会的障

壁の除去のために普段講じている対策や、事業者が対応可能な取組等を対話の中で共有する等、建設的対話を通じて相互理解を深め、様々な対応策を柔軟に検討していくことが円滑な対応に資すると考えられます。

(ここまで)

以上のことから、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つ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ます。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ます。つまり、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りません。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ます。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です。

2 その他意見

差別防止の更なる徹底等として、「旅館業の営業者は・・高齢者、障害者等の特に配慮を要する宿泊者への適切な宿泊サービスの提供のため、その従業員に対して必要な研修の機会を与えるよう努めなければならない」という方向を示していただいた点を評価しております。

この研修を実効性のあるものとするため、旅館業法改正に伴って整備する指針は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よろしくお願い申し上げます。

以 上

【事務担当】

一般社団法人 全国手をつなぐ育成会連合会東京事務所 (担当：又村)
〒160-0023 東京都新宿区西新宿 7-17-6 第三和幸ビル 2F-C
TEL: 03-5358-9274 E-mail matamura.aoi@gmail.com

改正旅館業法の政令・省令・指針等の制定に関する意見書

2023（令和5）年8月17日

厚生労働大臣 加藤勝信 殿

ハンセン病違憲国賠訴訟全国原告団協議会

全国ハンセン病療養所入所者協議会

ハンセン病家族訴訟原告団

ハンセン病違憲国賠訴訟全国弁護団連絡会

第1 はじめに

2021（令和3）年8月、厚生労働省に設置された「旅館業法の見直し検討会」は、2022（令和4）年7月14日、「旅館業の制度の見直しの方向性について」をとりまとめたところ、感染防止協力要請等に正当な理由なく応じない者に対する宿泊拒否条項を追加する内容であったため、私たちは、同年9月13日、「旅館業法第5条の見直し方針案に反対する意見書」を発出し感染症患者等に対する差別を助長するおそれがあるとして強く反対してきた。

しかしながら、政府（厚生労働省）は、2022（令和4）年10月7日、上記検討会とりまとめに沿った内容で旅館業法改正法案を閣議決定し、国会への提出を強行した。

その後、私たちのみならず、障がい者団体、医療団体・法律家など多くの団体、個人から反対・懸念の声が次々と上がったため、政府は、臨時国会での審議入りをすることができず、2023（令和5）年5月8日、新型コロナウイルス感染症が感染症法上5類に変更されたことを受け、衆議院厚生労働委員会の与野党協議において、改正法案の名称から「新型コロナウイルス感染症等の影響による情勢の変化に対応して」が削除されると共に、感染防止協力要請等に正当な理由なく応じない者の宿泊拒否条項（新設5条2号）が削除されるなどの修正がなされたうえで、旅館業法改正法案が可決・成立されるに至った。

しかし、衆議院・参議院の厚生労働委員会の審議でも問題になっていたように、新設5条2号が削除された改正旅館業法においても、患者・障がい者などに対する人権侵害や差別が生じさせる構造を有している。

そのため、政令・省令・指針等の制定においては、決して人権侵害や差別のおそれが生じないように徹底的な対策を講じていくべきである。

以下、具体的な対策について、意見を述べる。

第2 4条の2（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 4条の2第1項本文「必要な限度において」

旅館業者から宿泊者に対して「必要な限度において」感染防止対策への協力を求めること（以下「協力要請」という。）ができると規定されている。

しかし、「必要な限度において」という規定では、何の歯止めにもなっておらず、営業者の判断・裁量によっては、患者・障がい者などを含む宿泊者にとって無理・過度な協力要請となるおそれが高い。

かつて「らい予防法」でも国立療養所への入所要件として「必要があるときは」（6条）と定めていたが、全く何の限定機能も果たさなかった。

そもそも、日本国憲法は、個人の尊厳が最大限尊重されることを規定し（13条）、憲法上の原則として基本的人権の制限は必要最小限度でなければならず、感染症法22条の2や新型インフルエンザ等対策特別措置法5条でも、患者や国民に対する権利・自由の制限が必要最小限度でなければならないことが規定されており、宿泊の場面においても、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は最大限保障されなければならない。

この点、厚労省は、国会質疑（衆議院厚生労働委員会）では、宿泊業者の協力要請は必要最小限度に限定すべきではないかという質問に対して、「旅館業法における感染防止対策の内容は、委員御指摘の感染症法ですとか新型インフルエンザ特別措置法の感染防止対策の内容と法律の主な目的が異なっていますが、内容そのものの整合性を図ることは重要と考えております」と答弁している。

よって、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、政令・省令・指針等において明記されるべきである。

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」

旅館業者から宿泊者に対して「特定国内発生期間に限り」感染防止対策への協力要請はできると規定されている。

この点、新型インフルエンザ等感染症の「特定感染症発生期間」（4条の2第2項2号）とは、感染症法44条の2第1項により当該感染症が国内で発生した旨の公表が行われたときから、同条第3項により新型インフルエンザ等感染症と認められなくなった旨の公表が行われた時までと定めており、もし新型コロナウイルス感染症（COVID-19）に適用された場合には2020（令和2）年2月から2023（令和5）年5月までとなる。

しかし、新型インフルエンザ等対策特別措置法45条1項（緊急事態宣言）における住民に対する感染防止対策の協力要請は、国民の権利制限を必要最小限度とするために、緊急事態宣言の期間・地域を限定していることからすれば、宿泊業者による協力要請の期間・地域を定めるにあたって、感染の波や地域ごとの感染拡大状況を考慮してこれを限定しないのは、あまりにも裁量の幅が大きく、宿泊者に対する過大な権利制限となるおそれが高い。

そもそも、客室が独立している宿泊施設は飲食店などに比べて感染の危険性が高くなく、実際、宿泊施設でクラスターが発生したという報告はほとんどない（厚労省「旅館業法の改正に関する検討会」第5回（2021年11月8日）議事録8頁でも、多田計介構成員（全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会会長）が「旅館でのパンデミックというのはほとんどない」と発言している）から、宿泊施設に限って、新型インフルエンザ等対策特別措置法を越えて特別に権利制限を課さなければならない客観的・科学的根拠は欠いており、極めて不合理である。

感染性・重篤性の最も高い1類感染症（痘瘡・ペスト等）・2類感染症（結核、SARS等）についても、「特定感染症国内発生期間」（4条の2第2項1号）のうち「特定感染症のうち国内に常在すると認められる感染症として政令で定めるものにあつては政令で定める期間」（同項柱書）という限定があることから、新型インフルエンザ等感染症に政令による限定がないのは明らかに過大な権利制限である。

よって、「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・場所に限定すべきである（少なくとも指針等により、協力要請は、原則として緊急事態宣言・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である）。

3 4条の2第1項第1号柱書「その他政令で定める者」

4条の2第1項第1号柱書では、協力要請の対象者について「特定感染症の症状を呈している者」に加えて「その他政令で定める者」が規定されている。

しかし、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。

(1) 濃厚接触者

まず、厚労省の国会答弁（衆議院厚生労働委員会）によれば、「政令で定める者」として「濃厚接触者」を定めることを予定している。

しかし、感染症法44条の3では、都道府県知事が、当該感染症（新型インフルエンザ等感染症）にかかっていると疑うに足りる正当な理由のある者（概ね「濃厚接触者」と解釈されている）（同条1項）に対して、①体温等の健康状態の「報告」を求めることができ、また、②居宅待機などの感染防止に必要な「協力」を求めることができると規定しており、①体温などの「報告」のみ法的義務が課されており、②居宅待機などの感染防止に必要な「協力」の求めに対しては努力義務しか課されていない（同条3項）。

そもそも、濃厚接触者については、感染症法44条の3に従って保健所により健康管理されるべきであり、感染症法上の上記義務を越えて、濃厚接触者に診察や居室待機などを要請し、それに応じなければならないとすることは、感染症法を越える過大な法律上の権利制限である。

厚労省は、国会（衆議院厚生労働委員会）で、感染症法と旅館業法は別の法律であるから規定ぶりが変わるのとは当然であるとか、旅館・ホテルで

は「不特定多数の者が長時間同一の空間を共有し宿泊する」ことを理由として、濃厚接触者を政令で定めることは可能である旨の答弁をしているが、極めて抽象的で具体的根拠を欠いている。

旅館業法4条の2は感染症法に基づいて特定感染症、各種協力要請等を定めているのであり、感染症法上の基本理念（差別防止）や基本原則（人権制限の必要最小限の要請）は旅館業法にも当然当てはまり、実際、感染症患者・元患者による宿泊拒否事件が生じた歴史的経緯に鑑みても、感染症法と旅館業法は一体ないし連動していると考えられるべきであるし、旅館は客室が別個独立しているから、「不特定多数者が長時間同一空間を共有して宿泊する」ということは実態に反しており、実際、宿泊施設ではほとんどクラスターの発生報告がないから、厚労省の国会答弁は何ら客観的・具体的根拠がない。

よって、政令で「濃厚接触者」を定めることに強く反対する。

（2）同行者

また、厚労省の国会答弁（衆議院厚生労働委員会）によれば、「政令で定める者」として、「同行者」も予定している。

しかし、家族・グループ・団体旅行客などの「同行者」のうち一人でも「特定感染症の症状を呈している者」がいた場合、家族・グループ・団体旅行客に対しても、「同行者」であるとして、協力要請（診断結果報告要請、客室待機要請等）を行うことは、家族などの「同行者」を「患者予備軍」「潜在的患者」とみなすことになり、患者・家族などへの差別を助長するものであり、「同行者」に対する明らかに過大な権利制限として、憲法違反のおそれがある。

この点、「改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会」の第1回（令和5年7月28日）配付資料4（本検討会における検討事項）の7枚目（「感染症法における取扱い」）には、厚生労働省HPより「Q1濃厚接触者とは？」という質問に対する回答として「陽性者と同居している人」「陽性者と長時間接触した人」などが挙げられているが、濃厚接触者の認定は「あらゆる状況を聞く取った上で保健所が総合的に判断します」とも記載されており、宿泊業者が「同行者」に対して、保健所と同様の「あらゆる状況」を

聴き取る権限もなければ、判断する専門的知識もないから、結局、「同行者」を協力要請の対象者とするのは、明らかに過大な人権制限であり、差別を助長する。

また、厚労省は、国会質疑（衆議院厚生労働委員会）において、政令で「同行者」を定めた場合でも、「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がないようにしたいと考えております」と答弁しており、あたかも法令には何ら問題はなく、宿泊業者の判断の誤りのみが原因で問題事例が生じるかのように宿泊業者へ全面的に責任を転嫁しようとしている厚労省の考え方も、看過し難い。

よって、政令で「同行者」を定めることにも強く反対する。

4 4条の2第1項第1号イ（診断結果報告要請等）

4条の2第1項第1号イでは、旅館業者が「特定感染症の症状を呈する者」に対し、「医師の診断の結果…を営業者に報告すること」（診断結果報告要請等）の協力要請ができると規定している。

しかし、咳・熱・倦怠感などの症状の有無・内容・程度は千差万別であるにもかかわらず、宿泊者に対して医師の診断結果報告要請等を行うことは、患者が医療を受けるか否かを意思決定する自由（自己決定権）・プライバシー権を侵害するおそれが高い。

例えば、厚労省「旅館業法の改正に関する検討会」第3回（2021年9月27日）議事録10頁では「生理中に発熱する体質」がある方がいることが指摘されており、かかりつけ医でもない医療機関で診察するよう求められたり、ましてや自己の体質・持病を告白するように要請されるのは、人格権・個人の尊厳の侵害となる。

この点、厚労省は、国会質疑（衆議院厚生労働委員会）において、プライバシーへの配慮として、「他の宿泊者や従業員に感染させないように宿泊することに応じるのであれば、それ以上の報告（特定感染症以外の具体的な要因の報告）は求めない」と答弁しているが、患者は客室待機要請等に応じなければ自己の疾患の告白を迫られることになるため、やはりプライバシー権侵害のおそれは排除できない。

例えば、ハンセン病病歴者の後遺症として傷口から化膿菌等の感染によ

る熱発を引き起こすことがあるところ（第4回「旅館業法の見直しに係る検討会」（令和3年10月28日）資料1-2参照）、自己がハンセン病病歴者であることを告白しない限り、客室待機要請等を求められるのであれば、プライバシー権侵害・差別といえ、自己のプライバシーと引き換えに客室待機要請等を求めることは許されるべきではない。

よって、以下の4点が、政令・省令・指針等で定められるべきである。

(1) 患者の自己決定権、プライバシー権の保障

ハンセン病問題検証会議最終報告書「第十九再発防止のための提言」に「任意受診の原則」「強制措置必要最小限の原則」（766頁）が記載されていることを踏まえ、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である。

(2) 診断結果報告等の協力要請の要件を定めること

イ（診断結果報告要請等）の協力要請ができる要件として、①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、②医療機関が逼迫していないこと、③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、④他に取るべき手段が存在しないこと、及び④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不可欠である。

(3) 診断結果報告要請等の態様

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) 不利益的・差別的取扱いの禁止

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)、宿泊契約解除や事実上の宿泊拒否はもとより、金銭的制裁、宿泊施設の利用制限、人格権を侵害するおそれのある差別的対応など、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。

(5) 要件を満たさず、禁止事項に反する場合

上記要件ないし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である。

5 4条の2第1項第1号イ「厚生労働省令」

4条の2第1項第1号イ「医師の診断の結果その他の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を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」と定めている。

(1) 「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)

この点、厚労省は、国会質疑 (衆議院厚生労働委員会) において、「特定感染症の患者等の定義は、感染症法の規定を引用しておりますので、感染症法において患者等として扱われる者は医師の判断によるものが必要であると考えておりますので、それとの整合性を図るような運用をしたいと考えております」と答弁している。

しかし、感染症法との整合性を図ることを理由に医師の判断が必要などと主張する厚労省は、結局、医師の診断によって「特定感染症の患者等」をあぶり出し、宿泊拒否に繋げようとする意図を有しており、それに伴う患者の人権侵害性を無視しているといわざるを得ない。

医師の診断結果報告要請は、宿泊客の自己決定権・プライバシー権の侵害のおそれがあり、受診には大きな精神的・肉体的・経済的負担を課すものである。また、4条の2第1項1号の「特定感染症の症状を呈する者」という定義自体、極めて曖昧かつ漠然として、その解釈・適用にはかなり大きな裁量的な幅があり、宿泊施設で医師の診断に限定して「特定感染症の患者等」を確定させようとすることは、かえって現場を混乱させる。

そのため、あくまでも宿泊客が自発的に同意する範囲・方法で情報提供することによって、宿泊業者が感染防止対策協力要請の範囲・内容等を判断することで足りると考えるべきである。

よって、（「特定感染症の患者等」かどうかを確定させるために）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。

(2) 「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）

厚労省は、国会質疑（衆議院厚生労働委員会）において、医師の診断結果報告等の営業者への報告方法について、「発熱等の症状を呈していた時期や要因等の情報を正確に把握、記録し、迅速かつ的確な感染防止対策につながるため、原則として書面又は電磁的方法によって報告いただくことを考えております。やむを得ない場合は、口頭での報告を受けることも想定しております」と答弁している。

しかし、診断書には相当な費用がかかる上、医療機関が業務上関係性のない宿泊施設に対してメールを送信することも非現実的であり、個人情報保護・セキュリティー上の問題も懸念されるから、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である。

6 4条の2第1項1号ロ（客室待機要請等）

4条の2第1項1号ロでは、「特定感染症の症状を呈する者」に対して、ロ「みだりに客室その他の当該営業者の指定する場所から出ないこと」（客室待機要請）や（政令で定める）感染防止協力要請ができると規定されている。

しかし、客室待機要請は、宿泊者の行動の自由に対する制限であり、生活上・業務上・健康管理上等外出が必要な場合もあるし、また、客室待機によって宿泊施設内で食事をする機会を失わせたり、外食または食料・医薬品等の買い出しさえも禁止されることは、かえって体調悪化を招くおそ

れもある。

また、感染防止協力要請として政令で定めるものとして、マスク着用・消毒等が想定されるが、これらは、いずれも個々人の健康状態や価値観と関連しており、個人の行動・意思決定の自由の保障が及んでいる。

もちろん、前述のとおり、自己の体質・疾病等を告白しない場合に客室待機要請等を求めることは、プライバシー権侵害・差別として許さない。

よって、以下の4点が、政令・省令・指針等で定められるべきである。

(1) 行動・意思決定の自由の保障

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である。

(2) 客室待機要請の要件

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。

(3) 客室待機要請等（マスク着用・消毒等を含む）

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。

(4) 不利益的・差別的取扱いの禁止

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）、宿泊契約解除や事実上の宿泊拒否はもとより、金銭的制裁、宿泊施設の利用制限、人格権を侵害するおそれのある差別的対応など、いかなる態様の不利益的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。

(5) 要件を満たさず、禁止事項に反する場合

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である。

7 4条の2第4項（協力の求めに応じなければならない）

4条の2第4項では、「宿泊しようとする者は、営業者から第1項の規定による協力の求めがあったときは、正当な理由がない限り、その求めに応じなければならない」と規定している。

しかし、もし旅館業者の協力要請に応じる法的義務を課すことになれば、結果として宿泊を断念せざるを得ないおそれも生じる。

また、4条の2第1項1号イ（診察結果報告要請等）に対して法的義務を課すことは、医療機関受診の強制、咳・発熱・倦怠感等が他の持病が原因であるか否かについて診察義務・報告義務を課すことであり、客室待機要請等に応じる場合には報告義務を免除するという厚労省答弁を前提にしても、患者の自己決定権・プライバシー権の侵害に繋がる。

そもそも、「しなければならない」という文言は、感染症法3条・4条、新型インフルエンザ等対策特別措置法3条など各種法律の「しなければならない」という規定が、法的拘束力のない責務規定であることからすれば、法的義務・法的拘束力のない責務規定と解釈しても何ら問題はない。

厚労省は、国会質疑（衆議院厚生労働委員会）において、感染症法・新型インフルエンザ等対策特別措置法と比較して法的義務が加重されることになるのはおかしいのではないかと質問された際、旅館業法と感染症法・特措法とは目的が異なること、「不特定多数の者が長時間同一の空間を共有し宿泊する」ことを理由に感染症法・新型インフルエンザ等対策特別措置法を越える過大な制限とは言えない旨答弁する一方で、協力要請を必要最小限度に留めるべきではないかと質問された際には「旅館業法における感染防止対策の内容は」「感染症法ですとか新型インフルエンザ特別措置法の感染防止対策の内容と法律の主な目的が異なっている、内容そのものの整合性を図ることは重要と考えております」「特定感染症の蔓延の防止に必要な限度の感染防止対策等を示すことで、感染症法や新型インフルエンザ特別措置法との整合性を図ってまいりたいと考えております」と答弁している。

前述のとおり、旅館業法4条の2は感染症法に基づいて、特定感染症、各

種協力要請を定めているのでおり、感染症法上の基本理念（差別防止）や基本原則（人権制限の必要最小限の要請）は旅館業法にも当然当てはまり、実際、感染症患者・元患者による宿泊拒否事件が生じた歴史的経緯に鑑みても、感染症法と旅館業法は一体ないし連動していると考えべきであるし、旅館は客室が別個独立しているから、「不特定多数者が長時間同一空間を共有して宿泊する」ということは実態に反しており、実際、宿泊施設ではほとんどクラスターの発生報告がないから、厚労省の国会答弁は何ら客観的・具体的根拠がない。

そもそも、宿泊施設では宿泊客が長時間同一場所に滞在するという実態はなく、そのため、特措法上45条（緊急事態宣言）2項（事業者への使用制限要請）・3項（同命令）でも、ホテル・旅館の使用制限の対象は（建築物の床面積が1000平方メートルを超えるものに限られたうえで）「集会の用に供する部分」（＝宴会場等）に限られている（特措法施行令11条1項8号）。感染防止対策が必要な場合には、宴会場等を必要に応じて使用制限したり、食事会場も酒類提供禁止・換気対策・黙食・時間制限等の手段を講じることにより、感染拡大防止を図ることは可能であり、居室待機要請等への法律上の協力義務を課す必要性はない。

前述のとおり、宿泊施設の客室は別個独立しており、実際、宿泊施設でクラスター発生報告はほとんどないのであるから、厚労省答弁は全く客観的・科学的根拠を欠いている（厚労省「旅館業法の改正に関する検討会」第5回（2021年11月8日）議事録8頁でも、多田計介構成員（全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会会長）が「旅館でのパンデミックというのはほとんどない」と発言している）。

感染症法44条の3でも、都道府県知事が、当該感染症（新型インフルエンザ等感染症）にかかっていると疑うに足りる正当な理由のある者（概ね「濃厚接触者」と解釈されている）（第1項）、及び特定感染症の患者のうち宿泊療養施設・自宅待機している患者（第2項）に対して、居宅待機などの感染防止に必要な「協力」を求めることができると規定しているものの、居宅待機など感染防止への「協力」は努力義務しか課されていない（第3項）のであるから、なぜ宿泊施設に限って宿泊者が法律上の権利・自由が制

限されなければならないのかは、十分な客観的・科学的根拠が必要であるが、上記厚労省答弁は全く客観的・科学的根拠を欠いているといわざるを得ない。

結局、感染症法・特措法を越えて、旅館業法で診断結果報告要請・居室待機要請等の協力要請に対して法的義務を課することが正当化されるだけの客観的・科学的根拠（エビデンス）は認められない。

しかも、元々、4条の2第4項は、宿泊拒否条項（新設5条2号）の前提となる条文であったが、宿泊拒否条項が削除された改正の経緯に鑑みても、法的義務ないし法的拘束力を有すると解することはできない。

よって、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である。

以上より、「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」

4条の2第4項は、「宿泊しようとする者は、営業者から第1項の規定による協力の求めがあったときは、正当な理由のない限り、その求めに応じなければならない」と定められている。

この点、厚労省は、国会質疑（衆議院厚生労働委員会）において、「正当な理由」としては「アルコールのアレルギー」、マスクの場合は「年齢の低い子ども」「障害がある等の理由により着用できない場合」、受診については「医療機関の逼迫や診療時間外」の場合を挙げているのみで、「一般的に考えられることについてガイドラインで定める」と答弁した。

しかし、「正当な理由」の判断基準・協力要請の一般的に考えられる内容などを指針、ガイドライン等で定めたとしても、宿泊客の症状の内容・程度、年齢、天候、宿泊施設の場所・状況、医療機関までの距離・移動方法、交通費・診療費の経済的負担、感染状況・重篤性など様々な事情により個別具体的な状況が異なってくるため、どのような場合に「正当な理由」にあたるかを事前に明確に定めることはできず、宿泊業者による要請内容

の適正性・公平性は保障されない。

例えば、医療機関はどの程度の距離・範囲を指すのか（遠方の救急病院であれば、夜間でも診察時間内ということになってしまう）、「診察時間外」の場合は「正当な理由」とガイドラインが定めたとしても、徒歩何分圏内の医療機関を指すのか（徒歩何分以上であれば「正当な理由」として診察要請に応じなくても良いのか）、年齢（高齢者）・体調によって医療機関までの距離・範囲の判断が変わるのか、天候（猛暑・大雨・大雪）によって判断が変わるのか、自家用車を所持していない場合、タクシーを利用してまで診察要請に応じなければならないのか（タクシー代の支払能力・意思がない場合、「正当な理由」となるのか）、感染状況が落ち着いている時期・地域やオミクロン株のように重症度が低くなっている場合は「正当な理由」にあたらぬのかなど、「正当な理由」該当性の判断基準はあまりにも曖昧である。

すると、宿泊業者の裁量的判断によっては、宿泊客に過大なし不本意な負担を負わせるおそれがある。

宿泊客への協力要請は、宿泊客に一定の行為を求めるという性質上、宿泊客の生命・自由はもとより、個人の尊厳・人格権を侵害する可能性を内包する。

衆議院・参議院の附帯決議においても、「五 旅館業法第四条の二第四項の正当な理由については、宿泊しようとする者の置かれている状況等を十分に踏まえた上で、協力の必要性の有無及び協力の内容について適正性・公平性が図られるよう、柔軟に幅広く解釈・運用すべきであることを営業者に周知すること」とされている。

よって、「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である。

第3 5条（宿泊拒否）について

1 5条1項1号（特定感染症の患者等）・5条2項

5条1項1号では、「特定感染症の患者等」を宿泊拒否できるとされ、5条2項では、宿泊拒否に際しては、宿泊客の状況等に配慮し、みだりな宿泊拒否がないようにすること、宿泊拒否事由は客観的事実に基づき判断し、宿泊拒否の際は丁寧な説明をすることが規定されている。

しかし、宿泊拒否が宿泊客を野宿に追いやり、就寝・休養の場を失わせたり、生命・健康を害するおそれがあること、患者・障がい者に対する差別を助長するおそれがあること、特定感染症の流行状況・重篤性、宿泊客の症状の内容・程度、年齢、天候、宿泊施設の場所・状況等によっては、宿泊拒否をしなければならない必要性が必ずしも高くなかったり、宿泊拒否による宿泊客に対する精神的・肉体的・経済的影響が重大である場合があるため、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。

2 5条1項3号(過重な負担)

5条1項3号(新設)は、厚労省の国会答弁によれば、いわゆる「迷惑客」「カスタマーハラスメント」対策である。

しかし、「負担が過重」や「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」の解釈・適用によっては、障がい者差別のおそれがあり、実際、障がい者団体からは反対意見が出され、国会質疑においても、障がい者差別への懸念が繰り返し指摘され、れいわ新選組は改正法案に反対した。また、衆議院・参議院の附帯決議でも「七 障がい者差別解消法等を遵守し、障害を理由とする差別は許されず障害を理由とする宿泊拒否はできないこと、障がい者差別解消法第八条第二項の『実施に伴う負担が過重でない』ものは宿泊拒否事由にあたらぬことを明確にすること」「八 営業者による恣意的な運用がなされないよう明確かつ限定的な内容とするよう努めること」とされた。

この点、厚労省の国会答弁でも、差別はあってはならないと答弁するものの、今もなお、視覚障害者(盲導犬)などの障がい者に対する宿泊拒否が後を絶たないという実態に対して、何ら有効な対策を講じておらず、差別を黙認・放置していると言わざるを得ない。

よって、以下の事項が政令・省令・指針等で定められるべきである。

- (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・一般のおそれでは足りず、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あればならないこと。
- (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。

第4 従業員研修義務

1 研修対象者

3条の5第2項（新設）では、宿泊施設の従業員に対して研修の努力義務が規定された。

しかし、国会質疑（参議院厚生労働委員会）でも問題となったように、宿泊施設内のレストランや土産売り場などで視覚障がい者の利用が断られるという差別的事例が発生している。

この点、厚労省は、国会質疑において、宿泊業者が直接雇用していない外部業者の場合、従業員研修義務の対象ではないと答弁したが、それでは、宿泊施設内での差別事例は防止できないし、多様な業務形態・雇用形態等に対応することもできない。

「その従業員に対して必要な研修の機会を与える」という文言について、「その」は「営業者の」と解釈するのではなく、「旅館業の施設の」と解釈すれば、宿泊業者が直接雇用するか否かに関わらず、宿泊施設内で

就労する下請業者・委託業者・派遣社員などについても「その従業員」に含まれると解釈することは可能である。

よって、宿泊施設内で就労する全ての従業者を研修対象と解釈・運用すべきである。

2 研修体制の整備・確認体制

改正旅館業法は、人権侵害・差別を生じさせる構造を有する以上、国が従業員研修の体制整備・実施状況の確認をする責務がある。

衆議院・参議院の附帯決議でも「十一 旅館業の営業者に対し、差別防止のための研修教材の準備や研修を担う人材の育成等に対する支援を行うこと。また、旅館業の営業者の研修の実施の有無・内容等について、定期的に確認すること」とされ、参議院の附帯決議では「さらに、営業者が従業者の就職時及び就職後も定期的に研修を行うよう指導・助言すること」とされた。

よって、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である。

第5 人権侵害・差別防止のためのチェック・検証体制

改正旅館業法4条の2は、宿泊業者の協力要請について法律上ほとんど制限がなく裁量の範囲が極めて広範であり、特に協力要請に「正当な理由がない限り、その求めに応じなければならない」という規定が存在するが故に、たとえ指針等を定めても、強制的・威圧的な協力要請が行われるおそれは否定できず、人権侵害・差別のおそれが懸念されるが、厚労省ないし都道府県が、常時、多数の宿泊業者の監視・指導監督することは現実的には困難である。

この点、衆議院・参議院の附帯決議（5項後段）でも「営業者の実施した協力の求めの内容等について適切に把握し、その適正性・公平性を確認すること」とされている。

よって、宿泊客が宿泊業者からの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不可欠である。

第6 環境整備

厚労省「旅館業法の改正に関する検討会」第3回（2021年9月27日・議事録28頁）では、玉井和博座長（立教大学観光研究所特任研究員）が「地域宿泊医療体制みないたものを考えなくてはならない」と提案している。

たとえ特定感染症の患者やその疑いがあっても、旅行先（特に遠隔地・離島など）では、実際には検査・診察は非常に困難であり、ましてや医療機関への入院・宿泊療養、帰宅（自宅療養）も大きな困難を伴い、2022年夏の新型コロナウイルス感染症（オミクロン株）流行時のように、感染力は非常に高いが軽症患者が多いという状況もあることを踏まえて、まずは宿泊施設で療養できる体制を整備することが非常に必要かつ重要であり、それが宿泊拒否による人権侵害・差別を防止するための手段といえる。

4条の2第1項の診断結果報告要請・居室待機要請等に対して、本人の自発的意思が尊重され、任意かつ自発的に協力要請に応じることができるような環境整備の一環として、例えば、宿泊施設への医師の往診体制などを整備することが考えられる。

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である。

第7 最後に

過去にHIV患者やハンセン病元患者に対する宿泊拒否事件が起きたことはもちろん、今もなお障がい者への宿泊拒否が後を絶たず、宿泊拒否を通じた人権侵害や差別は現在及び将来の課題であり、それを防止していかなければならない。そのために、政令、省令、指針において、人権侵害や差別を防止する対策をしっかりと定めるべきである。

以上

認知症の人の疾患特性からの症状での配慮していただきたいことを意見いたします。

1. 感染症関係

- ・マスクや手洗いへの理解が難しい
- ・マスクの着用を促し、付けてもすぐにとってしまいます
- ・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します。
- ・手洗いも同様です。
- ・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ります。
- ・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きます。

2. 差別解消法関係

- ・認知症の人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です。認知症の人は言葉で表現できない方でも心は通じていますことを知っておいていただきたいです。
- ・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性から、そのような症状の方がおられます。
- ・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があります。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などがあります。
- ・場所が違う事での混乱で大声を出したりすることもあります。
- ・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を同じような形状であるため間違ふことがあります。スリッパなども同じです。
- ・部屋の間違ひも多いですし、館内での迷子もあります。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です。
- ・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、少し目を離した時にトラブルとなる場合があります。そのあたりでのご理解をお願いします。
- ・認知症は進行性の疾患ですので、旅行や外出など出来る期間はその方の進行具合にもよりますが、時期があります。できるだけ外出や旅行を一緒に楽しみたいがあります。そのあたりの心情へのご理解もお願いします。

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ます。
- ・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います。

厚生労働省「改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会」

座長 玉井 和博 様

一般社団法人全国がん患者団体連合会

理事長 天野 慎介

旅館業法の見直しに関する意見書

改正旅館業法の円滑な施行に関して、厚生労働省からの「改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会」への意見提出の求めに対し、全国がん患者団体連合会として以下の意見を提出いたします。

記

医師の診断の結果の報告や客室等での待機等を求める対象(法第4条の2第1項第1号の「政令で定める者」関係)国会質疑では以下の通り答弁しており、医師の診断の結果の報告や客室等での待機等を求める対象として、特定感染症の症状を呈している者のほか、濃厚接触者や同行者を定めることについて、どう考えるか。

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は、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許容されると考える。

I 有症状者等に求める協力の内容について、客室等での待機、健康状態等の確認、発生した特定感染症に応じ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等とすること
ii その他の者に求める協力の内容について、健康状態等の確認のほか、発生した特定感染症に応じ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とする
iii 有症状者等に求める報告の内容及び方法に関して、医師によって特定感染症の患者と診断されたか、症状が特定感染症以外の要因により生じたものであるかについて、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
について、どう考えるか。

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、許容されると考える。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、診断の内容を正しく伝える点から許容されると考える。

協力の求めに応じない「正当な理由」としてどのようなものが考えられるか(法第4条の2第4項関係)国会質疑では以下の通り答弁しており、

- ・ アルコールへのアレルギーがあって手指消毒が困難である場合
- ・ 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
- ・ 医療機関の逼迫や診療時間外によって医師の診察を受けられない場合

等が考えられるが、その他にどのようなものが考えられるか。

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得る。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出来るが、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と考える。

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(法第5条第1項第1号関係)。

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という事実があることに鑑み、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と考える。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。

「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。

「宿泊客から従業員に対する威圧的な言動や暴力行為」は犯罪にあたる場合もあり、これらの要求は当然のこととして対象とするが、「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、社会通念上不相当であるようなもの」については、何を以て不相当とするかの線引きが困難な場合もある。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「威圧的な言動や暴力行為」については当然対象とするとしても、「社会通念上不相当であるようなもの」については対象としない、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と考える。

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。その他、宿泊拒否事由について留意すべき点は何か。

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。

努力義務となる従業員への研修について、どのような内容を盛り込むべきと考えるか(法第3条の5第2項関係)。その他、従業員への研修の実施について留意すべき点は何か。

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、仕事をも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。

以上

厚生労働省健康局生活衛生課 御中

全国「精神病」者集団
共同代表 関口明彦・桐原尚之

改正旅館業法の施行に向けたヒアリング意見書

日頃より精神障害者に係る各種の施策推進にご尽力に心より感謝申し上げます。
全国「精神病」者集団は1974年より活動をする精神障害のある者によって運営をされる障害者団体です。本日もご依頼の表題の件につきまして、下記の通り意見書を提出いたします。
今後の施策推進にあたりご参考にしていただけますと幸甚です。宜しくお願い致します。

記

(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

改正旅館業法第4条の2第4項に係る国会答弁において、宿泊者に対する感染防止対策への協力の求めに応じない「正当な理由」として、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が具体的に示されていることを高く評価します。しかし、精神障害のある者が、新型コロナウイルスの影響が著しい時期に、無理をしてマスク着用したことで、心身の体調面の長期悪化につながった事例があることなどから、協力の求めに応じない実効性を担保できるか憂慮いたします。特に、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等があることから、現場での運用面での課題が生じないか懸念があります。その解決策として、以下の2点について留意をお願い致します。

- 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。

なお、抗精神病薬の服薬治療の副作用等により、平熱が37度に近い者が新型コロナウイルスの影響下において、飲食店での入店拒否にあう事例がありました。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を併せてお願いします。

(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ります。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ますし、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ります。

「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)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であると考えます。

(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と考えます。

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、伝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」と定められていました。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ります。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と考えます。

② 差別防止の研修モデル開発を行うこと

各事業者での献身的な努力は承知していますが、新たに国として事業者努力義務を課すことから、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であると考えます。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です。

当会はこれまで、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。今後の実施の予定の際はご協力できれば幸いです。

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であると考えます。

以 上

〒143-0016

東京都大田区大森北2丁目6-1

サンプラザ竹虎 307

tel 080-5484-4949 (担当: 山田)

e-mail jngmdp1974@gmail.com

日本発達障害ネットワーク

今回の改正が、

- ・ 子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遇ガイドライン」](#)

<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と考えています。

意見聴取に対する回答書（確定版）

一般社団法人 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 医師の診断の結果の報告 や客室等での待機等 を求める対象（法第4条の2第1項第1号の「政令で定める者」関係）

国会質疑 では以下の通り答弁しており、医師の診断の結果の報告や客室等での待機等を求める対象として、特定感染症の症状を呈している者のほか、濃厚接触者や同行者を定めることについて、どう考えるか。

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です。旅館業の施設における特定感染症のまん延防止の観点から、必要であるとの判断については特に異存はありません。

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と考えます。

自閉スペクトラム症の人が、旅館業の営業者から誤った認識で過大な感染対策への協力要請が求められた場合、混乱をして、声が大きくなり、何度も従業員に協力要請の根拠を質問するなどの確認行為を行うことも考えられ、その場合に迷惑行為とみなされて宿泊拒否につながるものが懸念されます。

「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と思います。

- ② 宿泊者に求める感染防止対策への協力の内容（法第4条の2第1項第1号ロ・第3号の「政令で定めるもの」、法第4条の2第1項第1号イの「厚生労働省令で定めるもの」・「厚生労働省令で定めるところ」関係）

国会質疑では以下の通り答弁しており、

- i 有症状者等に求める協力の内容について、客室等での待機、健康状態等の確認、発生した特定感染症に応じ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等とすること
- ii その他の者に求める協力の内容について、健康状態等の確認のほか、発生した特定感染症に応じ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とする
- iii 有症状者等に求める報告の内容及び方法に関して、医師によって特定感染症の患者と診断されたか、症状が特定感染症以外の要因に

より生じたものであるかについて、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について、どう考えるか。

特に意見はございません。

③ 協力の求めに応じない「正当な理由」としてどのようなものが考えられるか（法第4条の2第4項関係）

国会質疑では以下の通り答弁しており、

- ・ アルコールへのアレルギーがあって手指消毒が困難である場合
- ・ 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
- ・ 医療機関の逼迫や診療時間外によって医師の診察を受けられない場合

等が考えられるが、その他にどのようなものが考えられるか。

自閉スペクトラム症の障害特性のひとつに、感覚過敏があります。そのためマスク着用が困難であったり、アルコール等の刺激に過敏な人もいます。また、検査具への感覚過敏から検査を受けられない人もいます。

医療機関についても、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く、特に逼迫時には、その割合は高くなります。そのため、医師の診察を受けられない場合もあります。

なお、協力の求めに応じない「正当な理由」については、人によって異なり、その多様性が大きいため、すべて網羅的に上げることは不可能です。そのため、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と考えます。

④ その他、協力の求めについて留意すべき点は何か。

協力の求めについて疑問があります。

第1に、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でしょうか。そして、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でしょうか。

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ますが、自閉症スペクトラムの場合、それ自体の手帳はありませんし、宿泊をするたびに診断書を求めるというのは、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ものです。

第2に、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でしょうか。

たとえば、感覚過敏のためにマスク着用が困難な自閉スペクトラム症

の人が、宿泊しようとする際に、営業者からマスクの着用の協力を求められた場合を考えます。本人もしくは家族等が、「障害があるからマスク着用が困難です。」と言えは足りるのか、「障害に基づく感覚過敏があるので、マスク着用が困難です。」と言うのか、あるいは、「自閉スペクトラム症に基づく感覚過敏があるので」とまで言わなければならないのか、どちらでしょうか。

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です。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いたします。

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ます。

2. 宿泊拒否事由について

- ① 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（法第5条第1項第1号関係）。

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りました。

従いまして、参議院の付帯決議7項にありますとおり、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ており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させていただきますよう要望いたします。

- ② 「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。

(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です。

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致します。

合理的配慮は、障害のある者にとって、障害のない人と同じように基本的人権を行使するためには必要不可欠なもので、合理的配慮の提供を

しないことも障害者差別に該当します。もとより、実際の合理的配慮の内容については、均衡を失した又は提供する側に過重な負担を課すものは含まれませんので、営業者が実施に伴う負担が過重なものまで提供しなければならないものではありません。しかし、意思の表明を受けた営業者としては、均衡を失しないあるいは実施に伴う負担が過重でない他の合理的配慮ができないかを障害者と建設的対話をしながら、検討をすべきです。建設的対話を繰り返し求められたからといって、宿泊拒否という差別的取扱いが許されてよいはずはありません。

なお、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に、その実施に伴う負担が過重であったとしても、宿泊を拒否する理由とはなりません。またその場合は、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です。

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の誤った認識を、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ります。ガイドラインにおいても、注記をお願いいたします。

(2) 自閉スペクトラム症の特性を踏まえて

自閉スペクトラム症の人の場合、一見すると障害があることがわからないことが多いです。そのため、差別を受けても、相手から、障害があることに気づかなかつたから、あるいは、差別意図がないから、障害を理由とした差別ではないと言われることがよくあります。そのため、差別解消法上の要求を対象外とするだけでは不十分です。自閉スペクトラム症の特性を踏まえた要求についても対象外とすべきです。

加藤厚生労働大臣は、厚生労働省令において、迷惑客の宿泊拒否事由に該当する具体的な事例として、i) 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ii) 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考えているところと述べています。

自閉スペクトラム症の特性のひとつに、こだわりがあります。細かいところにこだわり、気になったところを何度も確認してしまう人もいます。そのため、従業員に対して何度も質問をすることもあります。また、他者への共感力が低く空気を読むことが苦手であるため、たとえば従業員が他の宿泊客の対応に忙しくしているのに構わず従業員に執拗に質問を繰り返すこともあるかもしれません。コミュニケーションの障害もあるので、質問の意図をうまく伝えられずに、時間がかかってしまうこともあります。その場合前記i)に該当すると営業者が判断する可能性があります。

場に応じた声の音量の調整が苦手で、通常でも大きな声で話す人がい

ます。中には、興奮して大きな声が出す人もいますが、それは、コミュニケーションが苦手なことがうまく伝わらないことへの苛立ちから思わず声が大きくなってしまいうため、決して威圧しているわけではありません。しかし、障害特性を知らない人からすれば、威圧的な言動と捉えられ兼ねません。

また、知的障害を伴わない高機能自閉スペクトラム症の人の中には、規則にとっても詳しい人もいて、規則に沿わないこと、例えば旅館業の営業者から誤った認識で過大な感染対策への協力要請が求められた場合には、混乱して、声が大きくなり、何度も従業員に協力要請の根拠を質問するなどの確認行為を行うことも考えられます。

更に、例えば触覚の感覚過敏がある人が、従業員に急に腕をつかまれたりした場合には、びっくりして振りほどこうとして、腕が従業員に当たってしまうこともあるかもしれません。しかし、それも、障害があることがわからなければ、暴力的行為とみなされる可能性が高いと思われま

す。

このように、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す。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て、宿泊拒否事由とすべきではありません。

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です。

- ③ 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。

繰り返し要求を行った結果、宿泊拒否に至った事例はありませんでした。しかし、それは、繰り返し要求を行うという事例がなかったからだ

と推察されます。自閉スペクトラム症の人は、自分の意思をうまく伝えられないという障害特性から、正当かつ必要な要求でさえ行うことができないことが少なくありません。そのため、かかる事例は集まらないのだと思われま

す。

であるからこそ、法5条1項3号のような条文があることで、自閉スペクトラム症の人が、ますます合理的配慮の提供の意思の表明ができなくなるおそれが大きくなることを強く危惧いたします。

従いまして、同条文が、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します。

自閉スペクトラム症の人やその家族は、これまで、周囲からの障害特

性への無理解や偏見のために、旅行にいくときも、周囲に迷惑をかけないようにと気を使い、場合によっては、迷惑をかけるかもしれないからと行くことを諦めてきた歴史的経緯があります。大災害のときでも、避難所には入れず、車の中で過ごすことは今でも多くの事例があります。

今回の旅館業法の改正が、自閉スペクトラム症の人やその家族への萎縮効果とならないような仕組みを是非お願いいたします。

④ その他、宿泊拒否事由について留意すべき点は何か。

現行の旅館業法第5条第3号に基づく条例上の宿泊拒否事由の規定状況（令和5年4月厚生労働省医薬・生活衛生局生活衛生課調べ）によりますと、ほとんどの条例で、「泥酔、言動が著しく異常等で他の宿泊者に迷惑を及ぼす（おそれがある場合を含む）」が宿泊拒否事由とされており、その他として、「挙動不審と認められる」、「異常な挙動又は言動がある」などが拒否事由とされているところも見受けられます。

「泥酔」により他の宿泊客に迷惑を及ぼすというのは、理解できます。しかし、泥酔による迷惑客を拒否したいというのであれば、「泥酔のため他の宿泊者に迷惑を及ぼす（おそれがある場合を含む）」とすれば足ります。「言動が著しく異常等で」を入れる必要はありません。「言動が著しく異常」というのは、どういう状況をいうのでしょうか。何を以って、「挙動不審」や「異常な挙動又は言動」があるというのでしょうか。そして、なにより問題なのは、宿泊拒否事由があるかどうか、宿泊しようとしている者の言動が著しく異常かどうかを判断するのが、営業者ということです。

自閉スペクトラム症の人の場合、手をひらひらさせたり、くるくる回ったり、身体を前後にゆすったりといった常同運動と呼ばれる行動をとることがあります。また、興奮したときに大きな声を出したり、ジャンプしたりすることもあります。長時間ある一点をじっと見つめていたかと思うと、反対に一人でぶつぶつ言いながら歩きまわったり、急に笑い出したりして、不審者と間違われて、警察に通報されることもあります。

しかし、これらの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ありません。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ます。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もありません。特に大きな声や奇声を出すなど、周りの人が迷惑が加かると感じる行為は、感覚刺激や急な変更など障害特性に対する不適切な行為のために、パニックになったためであることが多いのが実情です。その場合は、不適切な対応を直ちに止め、刺激の少ない静かな環境に移動させ、ゆっくり見守ることで落ち着きます。

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す。

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います。

「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です。

なお、警察官職務執行法3条には、「警察官は、異常な挙動その他周囲の事情から合理的に判断して次の各号のいずれかに該当することが明らかであり、かつ、応急の救護を要すると信ずるに足りる相当な理由のある者を発見したときは、取りあえず警察署、病院、救護施設等の適当な場所において、これを保護しなければならない。」として、「精神錯乱又は泥酔のため、自己又は他人の生命、身体又は財産に危害を及ぼすおそれのある者」を対象者として規定しています。

15年以上前の2007年9月、知的障害を伴う自閉スペクトラム症の25歳の青年が、作業所から帰宅途中に、5人もの警察官によって取り押さえられ亡くなってしまったという事件が起きました。聴覚過敏のあったこの青年は、突然大音響を出して追いかけてくるパトカーにびっくりして、パニックになっていました。警察官は、アーウーとしか言葉を発しない青年を警察官職務執行法3条1項1号の「精神錯乱者」とであると判断し、保護という名目で路上にうつ伏せにして押さえつけたのです。現場にいた警察官は、誰ひとりも、青年に知的障害や自閉スペクトラム症があることに気づかなかつたとのこと。このとき、5人の警察官のうち一人でも青年の障害に思い至り、正しい対応をしてくれていたら、この青年は命を落とすことはなかったはず。

宿泊拒否事由を判断する場合には、このような営業者の障害に対する無理解に基づく誤解と偏見から、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ます。

3. 差別防止の更なる徹底について

- ① 努力義務となる従業員への研修について、どのような内容を盛り込むべきと考えるか（法第3条の5第2項関係）。

障害者差別解消法に関する研修は不可欠ですが、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です。特に、自閉スペクトラム症など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す。前述の2007年の悲劇が繰り返されないこと

を心から望みます。

- ② その他、従業員への研修の実施について留意すべき点は何か。

障害や障害者の理解を深めるためには、単なる座学では不十分です。障害当事者の話を聞くとか、障害の模擬体験をするなどが有効です。

そのために、当日本自閉症協会と致しましても、協力を惜しみません。

- ③ 貴団体に属する方の特性に応じた適切な宿泊サービスの提供にあたり、特にどのような点に配慮することを旅館業の営業者に求めたいか。

自閉スペクトラム症の児童の行動特性として、「列に並ばない」、「ルールがわからない」「危険がわからない」といったことが挙げられます。しかし、だからと言って、自閉スペクトラム症の人は、その障害特性として、社会のルールを守ることができないのだということではありません。自閉スペクトラム症児が列に並ばないのは、この場面では列に並ばなければならないということがわかっていないからです。足形やロープを張るといった構造化や「順番に並んでください。」といった表示や絵カードなどの視覚的支援があれば、十分に列に並ぶことができます。

旅館の利用に際して、一見すると迷惑をかけるような行動をしている場合でも、その場の状況とルールが良く理解できていないためかもしれません。しかし、構造化や視覚的支援といった十分な合理的配慮によって理解が可能となれば、いわゆる迷惑行為といわれる行為はなくなります。自閉スペクトラム症の人は、意図的に迷惑をかけようとしているわけではありません。

旅館業の営業者に方々には、そのことを是非理解していただきたいと思います。何度言っても分からず同じ要求を繰り返し、過重な負担をかけられる迷惑客だ、クレーマーだと思いう前に、一度、なぜ、このような言動をとるのかを考えていただけたらと思います。

そのために、前述の障害や障害者の理解を深める研修を必須としてください。それも、座学ではなく、体験型の研修をお願いします。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思います。繰り返しになりますが、そのために当協会は協力を惜しみません。

自閉スペクトラム症の人々が、差別されずに自由に安全に宿泊できますよう、どうかよろしく願いいたします。

- ④ その他、差別防止の更なる徹底について留意すべき点は何か。

「合理的配慮」とは、障害者が他の者との平等を基礎として全ての人

権及び基本的自由を享有し、又は行使することを確保するための必要かつ適当な変更及び調整であって、特定の場合において必要とされるものであり、かつ、均衡を失した又は過度の負担を課さないものをいいます。ただ、どのような合理的配慮が必要なのかは、個別性が高いことに留意して、個別具体的にその都度建設的対話を行いながら決定すべきとされています。

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です。

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

障害者差別解消法が改正され、事業者にも合理的配慮の提供が法的義務となりましたが、同改正法が来年4月から施行されます。しかし、合理的配慮については、まだ馴染みのない概念で、事業者の間でも、合理的配慮の提供義務と過重な負担との関係について、正しく理解しているとはいえないのが実情です。

従いまして、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だと考えます。

以上

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）。

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が実現するよう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

「改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会」への意見提出

2023年8月21日

NPO 法人日本障害者協議会 代表 藤井克徳

本協議会は、いろいろな機能障害のある障害者が、国籍を問わず、平等な一市民としてホテル・旅館を快適かつ安全に利用できることを願っています。同時にその従業員が、過重な負担をとまなう要求に困惑することなく働けることも重要です。今回の旅館業法の改正を機に、今後の社会構成原理となりつつあるインクルージョン（包摂）を組み込んだモデル業界として発展してゆくことを期待して、以下の意見を述べます。

1 「繰り返し」(改正法第5条の3)の誤解・悪用を防ぐ必要

合理的配慮の実施には建設的対話が不可欠であり、(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 過重な負担とはいえない要求の具体例

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。

3 マニュアル的発想からの脱却を

事業者サイドからは、負担が過重かどうか現場スタッフが容易に判断できるよう、基準や具体例の提示が要望されている。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。

4 全国的に事例の収集・蓄積・共有を

宿泊に際してどのような合理的配慮が有効か、どのような配慮はどのような状況下で過重な負担となるか、どのような対応が障害者の納得を得たか、事例を収集し、公表し、国民の合意形成を図る仕組みが必要である。

5 都道府県に相談窓口を設けて相談・助言・情報提供を可能に

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。

<説明>

1 「繰り返し」の誤解・悪用を防ぐ必要

改正旅館業法第5条3で、事業者にとって過重な負担となる要求を「繰り返した」時には宿泊拒否できることとなった。「繰り返す」とは、おなじこと(またはほぼ同じこと)を2回以上行うことである。

第1回目の検討会(2023年7月28日)では次の事例が紹介された。尾上委員(車いす利用者)が自身の体験として、ホテルでシャワーチェアが利用できないか依頼し、フロント

職員が用意していない、規則にないなどに対応し、何度かのやり取りの後、最終的に宿泊が実現した、というものである。

もしこのフロント職員が、尾上氏の要求を「無理だ、過重だ」と信じ込んでいた場合、この「繰り返し」が宿泊拒否の理由となると判断した可能性がある。

尾上氏も紹介した内閣府のパンフレットにあるように、障害者差別解消法では障害者と事業者の間での「建設的対話」が重要である。その理由は、事業者は障害者との接触経験が少なく、どう対応したらよいかわからず、障害者も事業者の事情をよく知らないことがあるためである。このため合理的配慮の実施では、双方がそれぞれの事情を2度、3度、4度と説明し、ようやく了解しあえることも珍しくない。

この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、障害者権利条約及び障害者差別解消法に沿った政省令での説明が必要である。

2 過重な負担とはいえない要求の具体例

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する。
- ・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 マニュアル的発想からの脱却を

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。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。

4 全国的に事例の収集・蓄積・共有を

上記のような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付け窓口とする。厚労省は毎年これを集計・公表する。

5 都道府県に相談窓口を設けて相談・助言・情報提供を可能に

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、ほとんど可視化されず、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。

改正旅館業法の施行に向けた関係団体への意見聴取に関する意見

令和5年8月21日

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

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 について

特にありません。

② について

特にありません。

③ について

特にありません。

④ について

特にありません。

2 宿泊拒否事由について

① (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) について

前提として、「特定感染症の患者等に該当」するか否かは、医学的見地から厳格に判断すべきと考えます。

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りますが、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となります。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ありません。

そこで、「特定感染症の患者等に該当」するか否かは、医学的見地から厳格に判断する必要があります。「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ます。

また、「特定感染症の患者等に該当」した場合には、医療機関で受診すべきですが、受診できるまでの間については、患者等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と考えます。

②について

特にありません。

③について

特にありません。

⑤（その他、宿泊拒否事由について留意すべき点は何か）について

宿泊拒否は宿泊希望者にとって不利益が大きいため、その根拠となる事由は明確かつ客観的なものに限定し、恣意的な運用が可能な限りできないようにすべきであると考えます。

3 差別防止の更なる徹底について

①（努力義務となる従業員への研修について、どのような内容を盛り込むべきと考えるか）について

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ます。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ます。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」が揃う必要があります。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であると考えます。

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と考えます。

②（その他、従業員への研修の実施について留意すべき点は何か）について

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と考えます。

③について

特になし

④（その他、差別防止の更なる徹底について留意すべき点は何か）について

差別的扱い（宿泊拒否を含む）を受けた場合の事後的救済措置がありません。そこで、少なくとも差別的扱いを受けた際における苦情申出の窓口を明確にし、その後の対応が可視化されるような措置が必要であると考えます。

4 その他改正旅館業法の施行に当たって留意すべき点について

特にありません。

以上

私たちは HIV/AIDS に関する活動をする NGO です。過去に HIV 陽性者、ハンセン病患者が宿泊を拒否された事例もあり、客観的な事実に基づかない、差別・偏見からくる宿泊拒否は許されるものではないと考えています。

今回の改訂について、気になるいくつか懸念点を書きます。

1) 予防策が限定されている

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) 検査体制、治療体制のタイムラグの発生

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、準備の遅れが、疑い患者に対する不当な対応、排除は許されない。

3) 「報告を求めることができる」

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」という状況

「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) 本件、行政担当部署も複数の領域にまたがるのが予想される

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。

2023年8月21日

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

今般の旅行業法一部改正における最大の眼目は、旅館業の営業者が「【特定感染症の】症状を呈している宿泊客等に対して感染防止対策への協力を求めること」を可能とするところにある。

ただし、改正条文においては、営業者が「感染防止対策への協力を求める」対象として、「特定感染症の症状を呈している者その他」との枠組みで非常に煩雑な定義が設けられているけれども、一方、「本検討会における検討事項 資料4」においては、「協力」要請の極北たる宿泊拒否事由として「①特定感染症の患者等であるとき」と端的に示されている。この「症状を呈している者」と「患者」との間には、診断（検査）による確定という決定的な懸隔が存在するはずであり、両者の区別がいささか曖昧なままでは、営業者の裁量・判断が介在することになり、現場での混乱を招きかねないのではないかと懸念される。

この観点に基づけば、手順としては何よりも「医師の診断」が必要になるはずであり、宿泊客に対して営業者が診断を強要することは——宿泊客の積極的同意がない場合には——不相当かつ不可能とも想定されるので、この過程における行政の介入の性格を定める必要があるのではないかと懸念される。「濃厚接触者や同行者」の処遇に関しても、それを求める（命ずる）主体が明らかとされていない限り、やはり混乱につながるであろう。

2. 宿泊拒否事由について

協力の求めに応じない「正当な理由」については、これも前項に関連するが、協力を求める主体のありようによって状況は異なると考えられる。本来、協力の求めとは、当該宿泊客及び周辺客の健康を守ることを目的とするはずである。従って、それを求められた者が拒むだけの「正当な理由」は——例示されているような特別な身体的条件等を除き——考えられないところであろう。

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。とりわけ、当初は本改正の重要な対象であり、発熱等の著明な症状を伴った新型コロナウイルス感染症については5類感染症に移行し、一般の危機感も大きく減少していると考えられ、それ以外の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と懸念される。

3. 差別防止の更なる徹底について

本法改正の検討にあたっては、宿泊客等に対する「協力」要請が本来あるべき趣旨・範囲を逸脱し、「特に配慮を要する宿泊者」への宿泊拒否に形を変えることにより、差別・偏見の強化・正当化につながる根拠として援用される結果が強く懸念された。この点に関して、まず、「特に配慮を要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、従業者に対して必要な研修の機会を与える」ことが規定された点は評価し得る。

「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あろう。この点に関しては、一に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。

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。

既に述べた通り、喫緊の対象であった新型コロナウイルス感染症の（表面的）退潮に伴い、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。

意見書

2023年8月8日

改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会 御中

薬害肝炎全国原告団
薬害肝炎全国弁護団

今般、旅館業法が改正され、政省令及び指針の策定が検討されている。
そこで、以下のとおり、意見を述べる。

【意見の趣旨】

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
- 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
- 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
- 4 研修は、人権教育の一環と位置付けるべきである

【意見の理由】

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。

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」

5 まとめ

以上1～4に配慮し、政省令及び指針を策定されたい。

以上

改正旅館業法に関する意見
(2023年8月31日提出)

社会福祉法人 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。

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

● 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、かぎすだけなのか、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。
- ・ 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、手伝ってもらうことがある。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。

以上