

第 3 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3回検討会の意見整理

取りまとめ文書（素案）について（1）

研修、普及啓発等について

- 資料2とりまとめ文書（素案）「研修ツール」の項目（P8）において、研修ツールについては、まずは改正法施行までの期間の研修ツール、令和6年4月までの研修ツール、そしてさらによりホテルの従業員が理解して取り組むことを踏まえた研修ツールを、国土交通省のガイドラインも参考に、障害者団体や患者団体参画の記載もあり、適切なサービスを提供いただくことについては、当事者団体にとっても非常に重要。この点、「旅館業者」の方にも具体的に関わっていただき、是非しっかりしたものを作っていただきたい。
- 資料4指針（素案）研修の内容について、「障害者の発作やパニックに陥った場合の対応策や支援方法」との記載がある。これについては、旅館業の方にとっても大事なことだと思うし、当事者団体としても、本人の思いが伝えられなくてパニックになるという状態が生ずることもあるとヒアリングでも話がされていた。これの対応策・支援方法について、よく整理することは大事。当事者団体の多くが望むように、旅館業者と一緒に作っていくことで可能となる。
- 全旅連のアンケートの結果を見ると、合理的配慮の義務づけを知っている割合が28.9%であり、第1回検討会で紹介した演劇関係の割合よりも約10%低かった。少なくとも高くはないのでより一層研修の必要性が明らかになった。まずは障害者の特性を把握できるようにするために研修をすることとしていただきたい。
- 研修プログラムの作成はしっかり障害当事者と事業者が知恵を出し合って作っていくべき。特に見かけ上分からない障害を持っている方に参加していただく必要がある。
- 研修ツールについては、施行までの期間が短いということもあり、できたものから順次示していただきたい。
- 今回の議論の内容は、旅館業法のみならず、感染症法や障害者差別解消法にまたがっており、都道府県においても、3つのセクションが緊密に連携しないと対応が難しい。国においても、厚生労働省や内閣府からそれぞれの所管課に対して、通知を発出していただくと、現場でも連携しやすくなると思われることから、国からの働きかけもお願いしたい。

第3回検討会の意見整理

取りまとめ文書（素案）について（2）

相談窓口について

- 資料2とりまとめ文書（素案）「相談窓口」の箇所（P9, 10）において、「電話だけではなく、電話リレーサービス、メール、SNS等でも問い合わせを行うことができるようにすることが望ましい」との記載がある。全日本ろうあ連盟のヒアリングの中でも都道府県の相談窓口について言及されていた。聴覚障害のある方にとっては、電話では難しい。ある意味当たり前に使われている電話リレーサービスやメール、FAXについては、「望ましい」というよりも「できるようにする」、SNS等については「望ましい」としていただくのが良いのではないかと。資料4指針（素案）「相談窓口」についても、同様にFAXやメールというものも入れていただきたい。
- フォローアップに関連して、実際の運用に当たっては、都道府県において事業者の相談窓口として対応することとなる。その際は、指針等に基づき相談にのることとなるが、解釈判断が難しいものもある。都道府県が適切な対応をするためにも、国において都道府県向けの相談窓口を明確にしていきたい。

フォローアップについて

- とりまとめ文書（素案）「フォローアップ」や「見直しの検討」の項目において、宿泊拒否等について濫用されていないかよくフォローアップしましょうと記載があるが、今回改正法や指針は、宿泊施設での感染対策をしなければいけない、またカスタマーハラスメントから従業員を保護しなければならないという点が今回の改正の背景にある。これらの観点で、今のものが十分かどうかについても、フォローアップして必要に応じて見直すべきだと思うので、その点も追記いただきたい。
- フォローアップを読むと、旅館業者をちゃんとウォッチするぞという雰囲気があるが、むしろカスタムの新しい状況を含めてフォローアップをする、検討会で議論した内容が現場でどう実行されているか、何か問題が出てくるのではないかと、このことをフォローしていくという点をもう少し強調していただいても良いのではないかと。
- 色々なケースによつての違い、従業員を守っていくというポリシーについては盛り込んでいただいているが、この点についてはフォローアップしていきたい。

第3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）

抗原検査キットとその関連の意見について

- 再意見照会先からの意見書について、抗原検査が陰性であることをもって、罹患していないと判断してはどうかという話があった。感染症の診断については、いくつかの検査方法があり、病原の種類によってその検査の種類や検査に適した時期が異なる。抗原検査が陰性であることをもって症状が特定感染症以外によることの根拠とすることは適切ではない。また、検査には不安定要素があり、検査に適した検体を採ることが重要。この医療従事者以外の者が採取した検体をもって抗原検査が陰性であっても、それをもって症状が特定感染症以外によることの根拠とすることは感染拡大を招くおそれがあり、慎重であるべき。
- 宿泊拒否がされるかどうかという局面で用いられる資料としては、抗原検査の結果で十分ではないか。公衆衛生学における厳密なものとは区別して考えるべきではないか。
- 従業員を守る観点から、少しでも情報があるとありがたい。旅館業者は、拒否する以前にお客様がそういう状況であると知った上で、対応を考える。確認をしていく上で、泊まっていた状態とギャップが大きいということであれば、代替案の提示や保健所への相談に移っていく。基本的に、症状があるという段階で、従業員も接触を控えるよう気をつける、部屋を他の宿泊者と交わることが少ないところに変更する等の対応を考えられるため、少しでも情報があるとありがたい。
今回の議論は、宿泊者も善意であることが前提として進めているが、一方では、SARSの際に、大企業が自宅待機もするな出社もするな、ホテルで症状が出るかどうか判断するため長期間待機して、ホテルには分からないように白という指示も横行していたことから、少しでも情報を知っておきたい。一方で、旅行先でほかに行くところがないから、なんとか泊まれる方法を探し、それが無理な場合に保健所と相談する。それも事業者の責務。

第3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）

様式サンプルについて

- 参考資料9様式サンプルにおいて、かなり修正していただいたが、気になる点が2点。来館時の対応の質問項目1に症状の例の中に、頭痛やだるさなどがある。これらは特定感染症でなくても起こり得るものであるため、削除等していただくのが良いのではないかと。また、「接触」したことを聞いているが、「接触」が非常に曖昧で、どこまでのことを意味するのかという点で何らかの限定が必要なのではないかと。何らかの例示を入れて、「接触」を特定する必要があるのではないかと。
- 様式サンプルは、特定感染症が発生した折りに、その感染症の特性を踏まえて、色々なものが追記されたり、具体的な内容が書かれ、正式なものとなる理解。今現時点で、例としてあげておくことについては、適切ではないかと。「接触」については、感染の仕方によって異なってくるが、あくまで共通的な事項を記載し、具体的な部分は感染症の概要、感染ルートなどが分かった段階で記載することで良いのではないかと。
- 一番の心配は、サンプルではあるが、實際上現場で指針等をどこまで読んでもらえるかという点で極めて不安。現場で十分な背景事情を理解せずに、これが呈示されていくと思う。この案はとにかくいろいろな人に答えさせることになっており、手にされた方で単に頭痛がある方でも回答しないといけなくなる。確認書等は限定して書かれるべきで、何に使われるか分からないから曖昧さを残すというのは絶対反対。
- 手続的な話として、様式サンプルであるが、特定感染症が分かった段階で、カスタマイズされた望ましい様式が改めて出されるのであれば、曖昧なものである等の懸念は解消されるのではないかと。
- サンプルであり、今後カスタマイズされるということだと、なぜこの検討会において議論されるのか。
- サンプルだけどそのまま使われることもありうるということも分かるが、注意書きを記載することで対応できるのではないかと。
- 宿泊者の症状の原因を把握する項目については、科学的・医学的に認められた根拠に基づく理由であることが望ましく、本人の信念や心情に基づくものであること等を除外するために、現在のサンプル案のように例示を持って回答を求めることは必要と考える。

第3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）

その他の感染防止対策について

- 再意見照会先からの意見書に関連して、感染症について、人から人へ感染する感染症については、人が集まったり、移動したりして広がっていく。感染対策は、感染の早期に探知して、拡げないことが重要。そのため、感染者及び疑いのある方の行動歴や滞在場所を知ることは非常に重要。特定感染症は特に感染拡大による影響が大きいと位置付けられた感染症で、その感染拡大は非常に重要であるため、症状を呈している方に滞在歴を問うことは必要。ただし、滞在歴によって、宿泊拒否がされることはあってはならない。
- 緊急事態宣言の有無やまん延防止等重点措置の地域によって協力の必要性やその内容を判断することは差別を助長することにつながるのではないかと考える。
- 感染症の特性に応じてという議論に関連して、指針素案3ページ目の17行目のなお書きについては、指針全体でわかりやすい場所にも大前提として記載してもらえるとよいのではないか。

感染者の入院が難しい場合の対応について

- とりまとめ文書（素案）「宿泊拒否制限に関する補足事項」において、感染者の入院が難しい例外的な状況の情報提供について記載いただきありがたい。その点、例外的な状況は本来発生させるべきではないが、それが例外的な状況が突然来ているが、まずは平時からの体制整備をしっかりとやり、それでもできない場合に、ということに記載いただきたい。

第3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

指針（素案）について

- 指針（素案）（P30）に泥酔者の記載が変更されているが、泥酔者が泊めてくれと言うことはあるが、介抱しろと言うことはあまりないので、現場的にはしっくりこない。普通、泥酔者は何が困るかという、暴れ回ったり、大騒ぎしたり、嘔吐排泄したりして、他の宿泊者に迷惑をかけることが一番困る。このような場合は業務妨害等が成立しうると思うため、この新しい規定のところで書いていただくのでも良いが、法第5条第1項第2号の例示にも加えていただくとわかりやすいのではないか。
- 参考資料のカスタマーハラスメント企業対策マニュアルにも記載があるが、カスハラは非常に増えており、過去3年間に経験したことがある割合が従業員の15%になる。特に、宿泊業は、宿泊拒否の禁止規定もあり、非常に弱い立場に従業員が立たされており、被害を受けている。従業員をいかに守るかという点も今回の趣旨の一つであることを再認識いただきたい。

障害者への対応について

- 意見としては、事業者側が事前に、障害者の方がどういうことを事業者に求めているのかをできる限り早めに言っていただかないと、かなり対応が難しいのではないかと。
- 自閉スペクトラム症の患者の場合、外形的にはカスタマーハラスメントに当たってしまうような行為が出てしまう場合があるということで、そういうことが分かるようなマークがもし作れるのであれば大賛成。
- 観光庁が作成している標準旅行業約款においては、障害者差別解消法ができた際の対応として、第5条で「募集型企画旅行の参加に際し、特別な配慮を必要とする旅行者は、契約の申込時に申し出てください。このとき、当社は可能な範囲内でこれに応じます。」と記載して対応している。この規定で障害者の方から特に指摘を受けたということは聞いたことがない。この程度の内容を宿泊約款において対応できないかという気持ちを持っている。場合によっては、指針においてこういった内容を紹介いただくのが良いのではないかと。

第3回検討会の意見整理

その他の意見について

衛生事業者向けガイドラインについて

- 合理的配慮に当たり得る配慮の例において、シャワーチェアを用意する等のほとんどのホテルが対応しているような、ハードルが低い例もあるが、他方で、朝食バイキングでスタッフが随伴する等、ハードルが上がる例もある。また、アレルギーなら分かるが、偏食で持ち込みを認めるとなると際限がなくなり現場で困るだろう。レベル感の異なるものが並列で並べられているので、全てを同じようなレベルで期待を持たれるとなかなか難しいところがある。冒頭でも例示であることが明示されているが、その書きぶりでレベル感の異なるものが例示されている旨記載いただくのも良いのではないかと思うので検討いただきたい。
- 合理的配慮の提供義務違反の例として、車椅子利用者の一時的な介助が挙げられているが、この「一時的な介助」をもう少し具体的に記載いただくのが良い。移動の介助であればもちろんするが、入浴やトイレなど介助サービスになるようなものは、一時的とはいえホテルのスタッフでは対応できないものも多く、単なる「一時的な介助」だけだとそこが何を示しているのか曖昧。一時的な移動の手助けなどどうか。
- 車椅子利用者が一時的な介助を御願したところ一律の対応はしていないと断られたという事例について、移動を追記されるのであればベッドへの移乗も追記していただきたい。
- 要員問題等社会状況の変化に対し、特にサービス産業では「サービス提供の在り方」について再考せざるを得ないという基本的な課題があることもご理解いただきたい。
- スタッフが多い旅館やホテルを想定された議論が多かったと思うが、スタッフ数名の家族経営みたいな施設も多数ある。
- インターネット環境がなかったり、FAXについては日本全体として廃止の方向で動いていることを考え、代替手段は必要かと思うが強制的のように書かれるのは対応できない所も出てくると考えられる。