

(別紙1) 宿泊事業者様用アンケートイメージ案

形態		※①旅館・ホテル営業、②簡易宿所営業、③下宿営業から選択ください。
貴社名		ご担当者ご芳名、役職名 (例：〇〇課長)
ご担当者様メールアドレス ※後日、アンケートの内容についてお伺いする可能性があります。		

※選択式でないものについては、可能な範囲でご協力をお願いいたします。

【1】 1. 観光庁の「高齢の方・障害のある方などをお迎えするための接客マニュアル（宿泊施設編）」について

※複数回答の場合は「、」でつないでください。

貴社では、観光庁の「高齢の方・障害のある方などをお迎えするための接客マニュアル（宿泊施設編）」をご存じでしたか。		※①知っているが自社の接客教育に反映している、②知っているが自社の接客教育には取り入れていない、③知ってはいたが内容はわからない、④知らなかったから選択ください。
上記設問で②の場合はその理由を右欄に記載ください。(自由記載)		

2. 現状における高齢者、障害者、患者等の要配慮者に対する接客対応のマニュアルや研修の実態について

(1)高齢者、障害者、患者等の要配慮者に対する接客対応のあり方を学ぶための社内マニュアルを作成(社外マニュアルの活用を含む。)されていますか。		※①作成している、②作成していない、③観光庁のマニュアルを活用、④その他から選択してください。
(1)で④の場合はその内容を右欄に記載ください。(例：作成中) (自由記載)		
(2)高齢者、障害者、患者等の要配慮者に対する接客対応の研修は実施していますか。		※①実施している、②実施していない、③その他から選択してください。
(3)マニュアル作成や活用、研修実施において課題となった点を教えてください。(自由記載)		
(4)上記(3)の課題を解決するために工夫されたことがあれば教えてください。(自由記載)	工夫の有無 工夫の内容(自由記載) ※工夫が「①有」の場合のみ記載	①有 ②無
(5)要配慮者に対する接客対応において特に必要性が高いと考える研修内容を教えてください。(複数回答可)		次の①～⑱から選択し、記入してください。 ①障害の多様性や特性、困り事 ②障害者差別解消法 ③補助犬への対応 ④要配慮者とのコミュニケーション上の留意点 ⑤接客・介助の方法 ⑥障害理解の方法(ヘルプマーク等) ⑦社会モデル研修 ⑧配慮者から実際に話を聞くこと ⑨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 ⑩肢体不自由者の接客・介助実技 ⑪視覚障害者の接客・介助実技 ⑫聴覚障害者の接客・介助実技 ⑬ベビーカー利用者や妊婦への対応 ⑭感染症法 ⑮過去の宿泊拒否事件 ⑯新型コロナ流行期における患者差別の実情と要因 ⑰差別の理由や防止策に関するディスカッションの手法 ⑱その他() ※括弧内に具体的に記載をお願いします。

【2】 1. 現在貴社で実施している取組について

(1)高齢者、障害者、患者等に対する接客において特に困難を感じる場面等を教えてください。(複数回答可)		次の①～⑨から選択し、記入してください。 ①障害の多様性や特性、困り事への対応 ②補助犬への対応 ③要配慮者とのコミュニケーション ④障害者の発作やパニックに陥った場合の対応や支援 ⑤肢体不自由者の接客・介助 ⑥視覚障害者の接客・介助 ⑦聴覚障害者の接客・介助 ⑧ベビーカー利用者や妊婦への対応 ⑨その他() ※括弧内に具体的に記載をお願いします。
(2)ICTを活用した接客の取組	取組の有無 活用の場面(自由記載) ※取組が「①有」の場合のみ記載	①有 ②無
(例：聴覚障害・言語障害の方に対して、コミュニケーションを補完するタブレットやアプリを活用する)	取組の内容(自由記載) ※取組が「①有」の場合のみ記載	

2. 利用者から高評価を得ている接客対応の事例や、対応上の工夫によりスムーズに対応できたとする事例があれば、その具体的な対応の内容と、対応した要配慮者の特性（障害の種別等）をお答え下さい。宿泊の各場面での事例の場合は下記（1）～（6）の該当する回答欄に、各場面に共通する事例の場合は（7）の回答欄に記入して下さい。（自由記載）

	具体的な対応の内容・要配慮者の特性
(1)情報提供・問い合わせ（予約時等）	
(2)チェックイン	
(3)設備や客室の案内・誘導	
(4)食事	
(5)入浴	
(6)チェックアウト	
(7)各場面共通	

3. 緊急時、災害時において、対応上の工夫などにより適切に対応できたとする事例があれば、その場面や対応のポイントをお答え下さい。宿泊者の特性に応じた対応の場合は下記（1）～（3）の該当する回答欄に、支援を必要とする方に共通の対応の場合は（4）の回答欄に記入して下さい。（自由記載）

	場面・対応のポイント
(1)移動が困難な人への対応（車いす使用の方、杖歩行の方、義足の方など）	
(2)情報を得ることが困難な人への対応（視覚障害、聴覚障害、言語障害の方など）	
(3)コミュニケーションが困難な人への対応（知的障害、発達障害、精神障害の方など）	
(4)障害の有無や特性等にかかわらず、支援を必要とする方に共通して行っている対応	

【3】その他（自由記載）

(1)観光庁の「高齢の方・障害のある方などをお迎えするための接客マニュアル（宿泊施設編）」で改善すべき点があれば記載ください。	
(2)その他接客研修に関する行政への要望や御意見があれば記載ください。	

(別紙2) 高齢者団体、障害者団体、患者団体その他の利用者関係団体様用アンケートイメージ案

貴団体名		ご担当者ご芳名、役職名(例:〇〇課長)	
記述した内容の要配慮者の特性		※例:視覚障害	

※選択式でないものについては、可能な範囲でご協力をお願いいたします。

【1】 1. 各シーンごとに接客対応に関わる横軸の事項について(お答えいただける箇所のみで結構です)お答えください。

	利用に困っていること/課題と感じたこと	事業者に見る対応
(1)情報提供・問い合わせ(予約時等)		
(2)チェックイン		
(3)設備や客室の案内・誘導		
(4)食事		
(5)入浴		
(6)チェックアウト		

2. 各シーンごとに、特に、高評価と感じた接客対応の事例があればお答えください。

	場面	対応のポイント
(1)情報提供・問い合わせ(予約時等)		
(2)チェックイン		
(3)設備や客室の案内・誘導		
(4)食事		
(5)入浴		
(6)チェックアウト		

3. 緊急時、災害時における望ましい接客対応について、場面、対応のポイントについてお答え下さい。

	場面	対応のポイント
事例(1)		
事例(2)		
事例(3)		

【2】 接客研修について

※複数回答の場合は「、」でつないでください。

(1)要配慮者に対する接客研修に関して事業者に見る内容を教えてください。(複数選択可)		※①社会モデルの理解、②法律等の理解、③移動特性の理解、④対応姿勢、⑤具体的な接客方法の実習、⑥特設の接客方法、⑦その他 から選択してください。
(1)で⑦の場合はその内容を右欄に記載ください。		
(2)要配慮者に対する接客の研修の講師・運用の体制に関して事業者に見るものを教えてください。		※①すべての運営を当事者が行う(進行、講師、補佐)、②当事者講師と当事者サポーター、③気づきを与える当事者専任講師に加えて当事者ではない研修運用ファシリテーターが補佐、④当事者であり、理念や法律を理解させる能力を持つ専任講師、⑤特性や実習実施ができる専任講師であれば当事者でなくてもよい、⑥理念や法令等の知識があれば当事者でなくてもよいから選択してください。
(3)事業者の行う接客研修に関して、当事者団体としてどのような協力が可能か、教えてください。		
(4)接客研修が活かされていると感じた事例を教えてください。		
(5)事業者から特性に応じた支援を受けるために活用しているICTツールで、研修等で周知されるとよいと考えるものがあれば教えてください。		

【3】 その他

(1)あなたは、観光庁の「高齢の方・障害のある方などをお迎えするための接客マニュアル(宿泊施設編)」(以下「接客マニュアル」という。)をご存じでしたか。		※①内容含めて知っていた、②知っていたが内容はわからない、③知らなかったから選択ください。
(2)接客マニュアルで改善すべきと考える点があれば記載ください。		
(3)その他、接客研修に関する行政への要望や御意見があれば記載ください。		