

第 1 回検討会の議論の整理及び今後の進め方（案）

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1回検討会における議論の整理

第1回検討会（令和6年5月28日）において、各委員からご発言のあった内容を以下のとおり整理した。

	宿泊業界側からのご意見（要約）	当事者側からのご意見（要約）
検討会の検討事項や進め方に関するご意見	●観光庁のマニュアルを策定した平成30年当時と現在では人手不足の状況が大きく異なる。そうした状況変化の中で、どのような内容をマニュアルに盛り込むか、合意を図っていききたい。（清水委員） ●施設の規模・タイプは様々であり、できること・できないことがある。また障害にも多様性があり、全てを網羅することはハードルが高い。共通するのはお客様にどのように喜んでもらうかであり、そうした視点で検討していくことがよいのではないかと。（勝谷委員）	●重要なことは、障害があっても気持ちよく過ごせるように、当事者と事業者と一緒に考えていくこと。（阿部委員） ●ツールの活用方法やフォローアップも検討してほしい。（今村委員、又村委員） ●いかに活用されるものを作成するか、やるべきことをどうすれば実践してもらえるかを考えていくことが重要。そうした観点から建設的な話し合いができるとよい。（小幡委員） ●改正旅館業法の議論において、当事者側には不当な差別に対するおそれ・不信感があることが明らかとなったことから、今回の検討プロセスにおいても、宿泊業界と当事者が話し合い、生の声を聞いた上で対応を検討することが重要ではないかと。（三浦委員）
研修ツールの作成方針や内容、研修内容に関するご意見	●人手不足の状況下でも現場が気軽に活用できる使い勝手のよいツールを作成していくことが重要。新たにルールを設定するのではなく、法改正の内容をいかに現場で実践してもらえるかを考えるべき。（掛江委員） ●現場は、教育が行き届いているところとそうでないところがあり、後者については複雑な内容では対応が難しいため、シンプルな内容にすべき。（永山委員） ●現場は人手不足であり、そうした中で最低限どこまで対応してもらいたいのか、明確にする必要があるのではないかと。（岡本委員）	●使い勝手のよいものを作成してほしい。（辻川委員） ●外国人労働者がいる現場でも活用できるものを作成していくことが重要。また、周辺業種にも影響を及ぼすことができるようなものを作成していくことがよい。（小幡委員、尾之内委員） ●障害者差別解消法については、不当な差別的取扱の問題となる場面と、合理的配慮が問題となる場面の双方があり、そうした違いが明確になるよう工夫していく必要があるのではないかと。（吉田委員） ●障害の理解を深めるには、当事者と接する機会を作ることが有効。（辻川委員） ●具体的な接遇シーンと障害の特性・重さのマトリクスで考えることが重要。（又村委員）
その他のご意見	●ビジネスホテルの多くは、ユニットバスなど車椅子では利用しづらい設備が多いのが実情。そうした実情を当事者の皆様に、前もって確認していただけるとありがたい。（清水委員） ●作成したツールの内容を実際に伝えることができる人材不足が問題。今後育成していく必要がある。（勝谷委員）	●事前の問い合わせで解決できることも多くあり、当事者がどのような情報を伝えることで対応がスムーズになるのか、情報提供の在り方についても検討できるとよいのではないかと。（今村委員）

第1回検討会における議論を踏まえた今後の対応案

第1回検討会での各委員のご意見を踏まえ、本検討会の議論を今後以下のように進めることにしてはどうか。

第1回検討会の議論の整理（案）

- 今般の法改正や障害者差別解消法の改正内容を宿泊現場で実践していただくには、人手不足の状況下においても、現場の宿泊事業者が気軽に活用できる研修ツールを検討していく必要があり、こうした観点から宿泊事業者及び当事者双方が建設的な話し合いを進めていくことが重要。
- 作成する研修ツールについては、できるだけ「使い勝手の良い」ものとしつつ、また様々な規模やタイプの宿泊施設、外国人労働者がいる宿泊施設でもしっかりと実践してもらえるものを作成していくことが重要。
同時に、どのような現場であっても、従業員に対して、改正旅館業法や改正障害者差別解消法の内容への理解、障害者はじめ配慮を要する宿泊者への理解を促すことができる内容にしていく必要がある。
- 研修ツールを用いて現場で指導する人材の育成や、宿泊事業者及び障害者等の当事者の双方の事前の情報提供の在り方についても検討していく必要がある。

今後の対応方針（案）

（研修ツール基礎編の作成・公表について）

- 改正旅館業法の成立・公布（令和5年6月）から約1年が経過する中で、宿泊施設の規模やタイプ、人手不足の状況など、宿泊施設の個別の状況にかかわらず、全ての宿泊施設に対して今回の法改正等を踏まえた研修の実践を促していく観点から、営業者が令和6年度中に実施する研修にも活用いただけるものとして、まずは研修ツール（基礎編）を作成・公表することとしてはどうか。
- 研修ツール（基礎編）については、第1回検討会での議論の内容やアンケート調査の結果、観光庁のマニュアルや国交省のモデルプログラムを踏まえ、全ての宿泊事業者に実践いただきたいポイントを盛り込むこととしてはどうか。

（ワーキンググループにおける検討について）

- その後、ワーキンググループにおいて、上記研修ツール（基礎編）に基づき、研修ツール（本編）作成に向けた議論を行うこととしてはどうか。具体的には以下のような事項について意見聴取を行ってはどうか。
 - ・ 研修ツール（基礎編）を踏まえ、研修ツール（本編）に具体的に盛り込んでいくべき事項
 - ・ 研修ツールの内容に関わる事項のほか、要配慮者への接遇の充実に資する取組に関する意見など

接遇研修ツール（基礎編）の構成について

研修ツール（基礎編）については、観光庁のマニュアル・国交省のモデルプログラムの目次も参考に構成を検討してはどうか。

観光庁のマニュアル目次

第1部：ユニバーサルツーリズムの必要性

1. マーケットの広がり
2. バリアとは？
3. 接遇とは？

第2部：障害を知る

1. 障害の種別
2. 肢体不自由／車いす使用
3. 視覚障害
4. 聴覚障害・言語障害
5. 知的障害・発達障害・精神障害
6. 内部障害・難病・慢性疾患
7. 加齢に伴う障害
8. その他配慮が必要な方

コラム：身体障害者補助犬について

第3部：シーンごとの接遇のポイント

1. 接遇の基本
2. シーンごとの接遇のポイント
 - シーン① 情報提供・問合せ
 - シーン② チェックイン
 - シーン③ 設備や客室の案内・誘導
 - シーン④ 食事
 - シーン⑤ 緊急時・非常時の対応

国交省のモデルプログラム目次

I. 接遇研修モデルプログラム（改訂版・バス編）について

II. 接遇研修モデルプログラムの実施にあたって

1. 基本的に必要な研修項目
2. 研修の組み立て方
3. 研修プログラムの実施ポイント
 - プログラム① 基本理念（障害の社会モデルについて知る）
 - プログラム2－① 障害の特性と基本の接遇方法
 - プログラム2－② 接遇ガイドラインに基づく接遇方法
 - プログラム2－③ 接遇方法の実技実習
 - プログラム2－④ 障害当事者の困難さ、配慮・支援の体験
4. 研修の実施にあたって
 - （1）効果的な障害当事者参画を図るために
 - （2）障害当事者が参画している研修プログラム等のご紹介

参考：接遇研修モデルプログラム・教材例

（参考）研修に活用可能な映像教材など

（出展）

・高齢の方・障害のある方などをお迎えするための接遇マニュアル（宿泊施設編）（平成30年3月 観光庁）

・接遇研修モデルプログラム 改訂版・バス編（令和6年3月 国土交通省）

- **令和6年5月28日** **第1回検討会**

- ・ 検討会における検討内容及び今後の進め方案

（6月28日～7月19日 当事者団体及び事業者団体への実態・ニーズ調査）

- **令和6年9月11日** **第2回検討会**

- ・ 第1回検討会の議論の整理及び今後の対応方針（案）
- ・ 研修ツール（基礎編）の作成方針（案）

（研修ツール（基礎編）公表）

- 令和6年秋頃 ワーキンググループでの議論

- **令和6年中目処** **第3回検討会**

ワーキンググループでの議論を踏まえた接遇研修ツール本編（素案）