

研修ツール（基礎編）構成（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

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、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とする観点から、以下の項目・内容を盛り込むこととしてはどうか。

1. 総論

- **改正旅館業法及び改正障害者差別解消法の内容について**
 - ・法改正の趣旨・理念・内容について簡単に紹介（既に別の媒体で周知しているため、必要最小限の内容とする。）
- **要配慮者に対する接遇対応における基本的ポイント 【観光庁のマニュアル及びアンケート調査結果に基づき作成】**
 - ・障害の種別や特性等にかかわらず、要配慮者への接遇において共通して必要となることを示す

2. 各論

- **旅館業の施設特有の接客シーン別の接遇対応の基本的ポイント 【観光庁のマニュアル及びアンケート調査結果に基づき作成】**
 - ・①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 の各シーン別の接遇対応におけるポイント、留意事項等
 - ・障害の種別等に共通して必要となる対応のポイント等を示すことを基本としつつ、種別ごとの対応についても可能な範囲で盛り込む（詳細な内容はWGの議論を経て本編の段階で盛り込む）
- **緊急時・災害時における対応の基本的ポイント 【観光庁のマニュアル及びアンケート調査結果に基づき作成】**
 - ・緊急時・災害時における望ましい対応について、アンケート調査結果等を踏まえた基本的ポイントを示す

3. その他（付録）

- **好事例その他研修を企画・実行するに当たって参考になる情報 【国交省のガイドライン及びアンケート調査結果に基づき作成】**
 - ・好事例については、アンケート調査結果を踏まえ、個別の障害の種別等と紐付けて対応のポイント等を示す
 - ・その他参考になる情報については、事業者の研修に協力可能な当事者団体のリスト等を示す

接遇研修ツール（基礎編）の作成方針について

- ・作成する研修ツール（基礎編）については、以下のような方針で作成することとしてはどうか。

- 形式については、「使い勝手の良い」ツールにする観点から、改正旅館業法の研修ツール（要約版）と同様、リーフレットの形式（A4縦両面）で作成する。（本体1枚＋付録1枚程度）
- 現場で気軽に活用いただけるよう、できるだけ図やイラストを盛り込み、分かりやすいものとなるよう工夫する。
- 外国人労働者のいる宿泊施設においても活用いただけるよう、多言語化も検討する。
※ 改正旅館業法の研修ツールについても、英語版を作成・公表している。

■研修ツール（要約版）＜旅館業法・障害者差別解消法＞

[illegible]


旅館業の営業者・従業員の皆様へ

厚生労働省

令和6年4月1日から 合理的配慮の提供が義務化されます！

このリーフレットは、障害者雇用による雇用の解消の促進に関する法律（障害者雇用の促進）に基づく観光事業におけるガイドライン（「観光業の指針」）の概要です。

障害者差別解消法とその改正の概要

我が国では、障害のある人もない人も、互いにかつそらの人らしさを認め合いつながら、共に生活する社会（共生社会）の実現を目指して取り組んでいます。
 「障害者差別解消法」では、障害者雇用による「平等な雇用の確保」を主眼とし、障害のある人もない人も共に生活する社会（共生社会）の実現を目指して取り組んでいます。
 中核となる4月1日に「改正障害者雇用促進法」が施行された。事業場による障害のある人への「合理的配慮の提供」が義務化されました。



合理的配慮の提供とは？

事業者や行政機関等が、障害のある人から、社会の中にあるバリア（障壁）を取り除くために自らその対応を求められたときに、負担（コスト）が過ぎる程度で対応をすることがあります。

- 社会的バリアを取り除くための申出**
 - 社会的障壁・内容のバリアとは？
 - 障害者がある場において日常生活又は就業の機会を阻害する物理的または社会的な障壁（物理的・社会的障壁）とは、障害のある人にとって、就業の機会・参加の機会を阻害するものをいいます。
- 建設的対話**
 - 事業者がある人と事業場が話し合っても、ともに対応を模索し
 - 障害者からの申し出への対応が適切にできず、対応が困難な場合、建設的対話を通じて、お互いの負担を軽減し、対応が可能な範囲で対応することが必要となります。
- 合理的配慮の提供**
 - 建設的対話の結果、実現が困難となる事業場に対しては、建設的対話の結果、建設的に対応することが必要となります。

合理的配慮とは、
 事業場の目的・内容・機能に照らし、以下の3つを満たすものであることと見做するものであること。

- 必要となる障害者本人の状況やニーズに照らして、事業場に対する負担を過度に課せられないこと。
- 必要かつ合理的な比較して、以下に同等の機会の提供が期待されるものであること。
- 必要・事業場の目的・内容・機能の必要範囲を必要と見做すことと見做すこと。

図1 合理的配慮の提供に関する関係図

図2 合理的配慮の提供に関する関係図

図3 合理的配慮の提供に関する関係図

図4 合理的配慮の提供に関する関係図

図5 合理的配慮の提供に関する関係図

図6 合理的配慮の提供に関する関係図

図7 合理的配慮の提供に関する関係図

図8 合理的配慮の提供に関する関係図

図9 合理的配慮の提供に関する関係図

図10 合理的配慮の提供に関する関係図

図11 合理的配慮の提供に関する関係図

図12 合理的配慮の提供に関する関係図

図13 合理的配慮の提供に関する関係図

図14 合理的配慮の提供に関する関係図

図15 合理的配慮の提供に関する関係図

図16 合理的配慮の提供に関する関係図

図17 合理的配慮の提供に関する関係図

図18 合理的配慮の提供に関する関係図

図19 合理的配慮の提供に関する関係図

図20 合理的配慮の提供に関する関係図

図21 合理的配慮の提供に関する関係図

図22 合理的配慮の提供に関する関係図

図23 合理的配慮の提供に関する関係図

図24 合理的配慮の提供に関する関係図

図25 合理的配慮の提供に関する関係図

図26 合理的配慮の提供に関する関係図

図27 合理的配慮の提供に関する関係図

図28 合理的配慮の提供に関する関係図

図29 合理的配慮の提供に関する関係図

図30 合理的配慮の提供に関する関係図

図31 合理的配慮の提供に関する関係図

図32 合理的配慮の提供に関する関係図

図33 合理的配慮の提供に関する関係図

図34 合理的配慮の提供に関する関係図

図35 合理的配慮の提供に関する関係図

図36 合理的配慮の提供に関する関係図

図37 合理的配慮の提供に関する関係図

図38 合理的配慮の提供に関する関係図

図39 合理的配慮の提供に関する関係図

図40 合理的配慮の提供に関する関係図

図41 合理的配慮の提供に関する関係図

図42 合理的配慮の提供に関する関係図

図43 合理的配慮の提供に関する関係図

図44 合理的配慮の提供に関する関係図

図45 合理的配慮の提供に関する関係図

図46 合理的配慮の提供に関する関係図

図47 合理的配慮の提供に関する関係図

図48 合理的配慮の提供に関する関係図

図49 合理的配慮の提供に関する関係図

図50 合理的配慮の提供に関する関係図

図51 合理的配慮の提供に関する関係図

図52 合理的配慮の提供に関する関係図

図53 合理的配慮の提供に関する関係図

図54 合理的配慮の提供に関する関係図

図55 合理的配慮の提供に関する関係図

図56 合理的配慮の提供に関する関係図

図57 合理的配慮の提供に関する関係図

図58 合理的配慮の提供に関する関係図

図59 合理的配慮の提供に関する関係図

図60 合理的配慮の提供に関する関係図

図61 合理的配慮の提供に関する関係図

図62 合理的配慮の提供に関する関係図

図63 合理的配慮の提供に関する関係図

図64 合理的配慮の提供に関する関係図

図65 合理的配慮の提供に関する関係図

図66 合理的配慮の提供に関する関係図

図67 合理的配慮の提供に関する関係図

図68 合理的配慮の提供に関する関係図

図69 合理的配慮の提供に関する関係図

図70 合理的配慮の提供に関する関係図

図71 合理的配慮の提供に関する関係図

図72 合理的配慮の提供に関する関係図

図73 合理的配慮の提供に関する関係図

図74 合理的配慮の提供に関する関係図

図75 合理的配慮の提供に関する関係図

図76 合理的配慮の提供に関する関係図

図77 合理的配慮の提供に関する関係図

図78 合理的配慮の提供に関する関係図

図79 合理的配慮の提供に関する関係図

図80 合理的配慮の提供に関する関係図

図81 合理的配慮の提供に関する関係図

図82 合理的配慮の提供に関する関係図

図83 合理的配慮の提供に関する関係図

図84 合理的配慮の提供に関する関係図

図85 合理的配慮の提供に関する関係図

図86 合理的配慮の提供に関する関係図

図87 合理的配慮の提供に関する関係図

図88 合理的配慮の提供に関する関係図

図89 合理的配慮の提供に関する関係図

図90 合理的配慮の提供に関する関係図

図91 合理的配慮の提供に関する関係図

図92 合理的配慮の提供に関する関係図

図93 合理的配慮の提供に関する関係図

図94 合理的配慮の提供に関する関係図

図95 合理的配慮の提供に関する関係図

図96 合理的配慮の提供に関する関係図

図97 合理的配慮の提供に関する関係図

図98 合理的配慮の提供に関する関係図

図99 合理的配慮の提供に関する関係図

図100 合理的配慮の提供に関する関係図

■ 英語版＜旅館業法＞

For Lodgers

The Hotel Business Act was amended at December 13, 2023

to keep accommodations comfortable for Lodgers and Employees

1 The **holder** can deny lodging to the **person seeking lodging** who repeatedly makes demands to the hotelier that have the risk of imposing an excessive burden on the holder and making it extremely difficult to offer lodging services to other lodgers.

Examples of acts falling into the new reason for denying lodging

1 repeat demands of excessive services such as unfair discount, privilege and drop-off service not included in a contract.



2 making unfair demands for a long time, face-to-face, on the phone, etc.



3 making demands with inadequate methods in light of reasons of demands (e.g., etc).



(*) physical aggression (assault, injury), psychological aggression (intimidation, slander, insult), request to get on one's knee, etc.

Examples of acts not falling into the new reason for denying lodging

1 Request to eliminate the social partner under the Act of Eliminating Discrimination against Persons with Disabilities (e.g., request to remove installation of wheelchair ramp)

- ▶ Request for removal of installation of wheelchair ramp
- ▶ Request for stay with smoking (from nonsmoker to a guest)



2 Request a staff to apologize when the staff treat a lodger discriminatorily.



3 Case where a reasonable person might consider that such acts were caused due to the flexibility of the lodger, for example, through explanation from the lodger or the lodger's accommodation.

- ▶ Request for damage of a lodger for his accommodation caused intentionally or negligently by a staff (such as the towel, that is the means and manner of the staff's work, and the inappropriate 1 items of society associated standards based on the variety of the content of the request, the act such a reasonable reason and such request like unreasonable act, paragraph 1, Item 3 of the Act).



2 Limited to the period in which a domestic outbreak of a Specified Infectious Disease(*) is occurring, the Holder can request lodgers to provide the necessary on to prevent the spread of infection of the specified disease.

When Lodgers are requested, Lodgers must provide such cooperation unless they have just cause for not providing such cooperation.

(*) Specified Infectious Disease : Class I Infectious Disease, Class II Infectious Disease, New Influenza Infection, etc. New Infectious Disease and Designated Infectious Disease for which provisions regarding hospitalization, etc. are applicable under the Act on the Prevention of Infectious Diseases, Covid-19 is not a Specified Infectious Disease.

3 "Occupations" was deleted and "Contact" was added in the necessary information of the register of lodgers.

Please see HP of Ministry of Health, Labour and Welfare for Details of amendment and Inquiry