

旅館業における配慮を要する方への接遇対応の基本的ポイント(仮称)

～宿泊者も従業員も、誰もが気持ちよく過ごせる宿泊施設を目指して～

令和5年12月13日から「改正旅館業法」が施行され、高齢の方、障害のある方など、配慮を要する宿泊者に対する接遇に関する従業員向け研修の実施が営業者の努力義務となりました。このリーフレットは、今後、営業者の皆様が、配慮を要する宿泊者に対する接遇対応に関する研修を企画・実施いただくに当たっての基本的ポイントや参考となる情報をまとめたものです。

要配慮者に対する接遇対応における基本的ポイント

心身の状態や障害の程度、困りごとは1人1人異なります。障害ごとの特性と困りごとを知り、その上で相手が求めることを理解し、必要な支援・サポートを提供することが求められます。そのためにも、まずは以下のようなポイントを心がけましょう。

- ✓ 困っている方がいたら積極的に声をかけ、お話を伺いましょう。
- ✓ 支援を断られたときは、そっと見守りましょう。
- ✓ コミュニケーションを大切に、柔軟な対応を心がけましょう。
- ✓ 言葉遣いやプライバシーに配慮しましょう。



接客シーン別の対応のポイント

宿泊施設において、「接遇」が求められる6つの場面を想定し、障害の種別等に共通する対応のポイントを整理します。

予約時・事前確認時

- 1** 宿泊について利用者自身が判断できるように、施設内の設備や備品等に関するバリアフリー情報を、HPでご案内したり、お問い合わせ時にご案内しましょう。

チェックイン

- 2** ・状況に応じ、ご本人や同行者にお声がけしましょう。
・大切な情報は口頭だけでなく、メモにして渡すなどの配慮を行いましょう。

設備や客室の案内・誘導

- 3** 客室の設備や備品の種類、位置などを、ご案内時にしっかりと伝えましょう。

食事

- 4** 座席にご案内する際は、積極的に声をかけ、ご本人や同行者と相談の上、可能な限り利用しやすい席をご用意しましょう。

入浴

- 5** 家族や同行者、介助者でご相談の上、家族風呂がある場合にはご案内する、利用しやすい時間帯を確保する等、ご希望に応じた配慮をしましょう。

チェックアウト

- 6** 料金をお支払いいただく際は、金額がわかりやすいように、お客様の状況に応じた配慮を心がけましょう。

災害など緊急時・非常時における対応の基本的ポイント

地震や火災発生時などの緊急時・非常時には、高齢の方や障害のある方は、情報伝達や避難の遅れが想定されます。そのため、以下のような点に留意する必要があります。

- ✓ 宿泊中に地震や火災などが発生した場合を想定し、あらかじめ避難する際の支援の必要性、支援の方法、連絡手段などをお客様と確認しましょう。
- ✓ ご本人や同行者の希望を踏まえ、緊急時・非常時に避難のしやすい客室にご案内するなどの配慮を行いましょう。



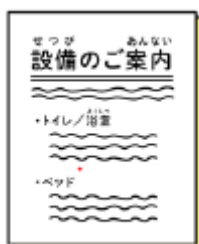
旅館業の施設における接遇対応の取組例

表面では、配慮を要する方の接遇に関する基本的なポイントを押さえましたが、**以下では具体的な障害の種別等に応じた接遇対応の取組例を紹介します。**

1

障害の種別や特性に応じた事前の配慮として、以下のような対応を行う。

- ・フロントに説明書（イラストや点字、二次元コード等）を置く
- ・壁に看板（イラストや点字、二次元コード等）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）を設置し、又はコミュニケーション支援ボードを置く



2

聴覚障害の方に対しては、食事時間のご案内、モーニングコールなどの連絡に必要な、連絡先や連絡手段をチェックイン時に確認する。

3

聴覚障害の方は、内線電話でのコミュニケーションが難しいため、内線電話でフロントにコールをするだけで、スタッフが駆けつけられるような体制を整え、ご案内時にその旨をお伝えする。

4

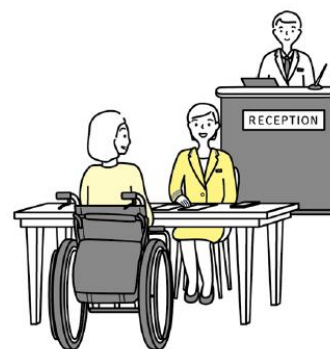
知的障害や発達障害の方は、周囲の視線や周りの音などに敏感な方もいるため、ご本人や同行者に確認し、食事会場の席の配置を配慮する、またはパーテーションを用意するといった配慮を行う。

5

視覚障害の方や肢体不自由の方、知的障害や発達障害の方など、自筆が困難な方には、お客様に確認を取りながら、代筆を行う（視覚障害の方には、記入した内容を口頭でお伝えする）。

6

車いす使用の方が利用される際に、チェックインカウンターの高さが高い場合は、ロビーのテーブル等にご案内し、手続きを行う。



7

肢体不自由の方や車いす使用の方の場合は、室内の動線や状況をご本人と確認し、必要に応じて家具を移動するなどの配慮を行う。

<確認が必要な備品の例>

- ・洋服掛けの位置や高さ
- ・リモコンや内線電話の位置
- ・室温の調整方法
- ・シャワーの位置や高さ
- ・洗面台の高さやタオルを置く位置
- ・蛇口の有無
- ・トイレへのアクセス
- ・トイレの使用方法 など

関連資料

- ・ 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（観光庁）
- ・ 改正旅館業法特集ページ（[旅館業法改正 | TOP \(mhlw.go.jp\)](#)）
- ・ 改正障害者差別解消法 [研修ツール（改定版衛生事業者向けガイドライン） \(mhlw.go.jp\)](#)



その他営業者の参考になる関連資料等があれば追加で盛り込む

障害当事者講師の紹介窓口・研修実施団体/企業リスト

種別	研修名	内容	窓口
総合研修・補助犬ユーザー	障害理解・接遇研修	当事者講師を基本にオーダーメイドで研修内容を構築。要望に応じてワークショップを実施している。 ①障害理解研修、②接遇体験研修、③2030SDGsワークショップ&障害理解研修 ※費用：研修実施場所と規模により要相談（コーディネート費、講師謝礼、交通費等） ※開催場所に近い全国の訓練事業者やユーザーの会の紹介も可能	特定非営利活動法人日本補助犬情報センター 電話：045-275-7770 https://www.jsdrc.jp
総合研修・講師養成	講師派遣、出前講座、バリアフリー障害当事者リーダー養成研修	障害当事者講師と障害の社会モデルの考え方を学び、行動へと結びつけるプログラム。依頼側の事情に合わせてプログラムの構築が可能。 ※費用：研修実施場所と規模により要相談（コーディネート費、講師謝礼、交通費等）	特定非営利活動法人 DPI 日本会議 担当：山寄涼子 E-mail： cilkodaira3@hotmail.com
認知症	講師派遣相談	認知症の人と家族の当事者による全国組織。全都道府県に支部があり、依頼があれば認知症の人や家族等の講師を派遣する。	(公社)認知症の人と家族の会 https://www.alzheimer.or.jp/
視覚障害	講師派遣相談	外部窓口となる団体事務局を紹介し、依頼事項を確認の上、講師派遣の相談に応じます。※費用：交通費実費、謝金（要相談）	(社福)日本視覚障害者団体連合組織部団体事務局 電話：03-3200-0011 E-mail： jim@jfb.jp
聴覚障害	講師派遣相談	全日本ろうあ連盟の加盟団体と連携して手話教室等に講師を派遣	(一財)全日本ろうあ連盟 https://www.jfd.or.jp/
身体障害	当事者参画	研修への障害当事者参画への協力 ※費用：交通費実費、謝金（要相談）	(社福)日本身体障害者団体連合会 電話：03-3565-3399 http://www.nissinren.or.jp/
知的障害・発達障害	人権研修等	学校、行政、企業に対する人権研修、地域団体主催のイベント等での実演。開催場所に近い団体を派遣。 ※費用：交通費、謝金（要相談）	全国手をつなぐ育成会連合会「知的・発達障害啓発キャラバン隊」 電話：077-536-5297 E-mail： ikuseikai-bunshitsu@wonder.ocn.ne.jp
精神障害	障害理解・接遇対応研修	家族学習会としてアドバイザー（講師）を派遣。全国の事務局が窓口となって派遣要請に応じている。 ※費用：交通費実費、諸経費（要相談）	みんなねっと（(公社)全国精神保健福祉会） https://seishinhoken.jp/events
発達障害	講師派遣相談	講師（家族、支援者）派遣の相談に応じます。	日本発達障害ネットワーク E-Mail: office@jddnet.jp TEL. 03 - 6721 - 7817 FAX. 03 - 6721 - 7818