

WGにおけるヒアリング項目（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

ワーキンググループにおけるヒアリング項目（案）

秋頃のWGにおいては、研修ツール（本編）の作成に向けて、以下のような項目についてヒアリングを実施してはどうか。

1. 研修ツール（本編）に具体的に盛り込むべき内容

- 以下の接客シーンのそれぞれにおいて、障害等の特性や実際の困りごとを踏まえて事業者の接遇に期待すること
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
- 緊急時・災害時の対応（備えを含む）について、障害等の特性を踏まえて事業者の接遇に期待すること
- その他、研修ツール（本編）に盛り込む必要があると考えること

2. 要配慮者への接遇の充実に資する取組

- 事前（予約時等）に、宿泊施設に対して確認しておきたいこと
- 宿泊施設に宿泊する際に活用しているICTツールで、研修等で周知されるとよいと考えるもの
- 営業者の行う研修に当事者団体として協力できること
- その他、事業者の接遇の充実に向けた取組において参考となる情報

3. その他

- 高齢者、障害者等の特に配慮を要する宿泊者への適切なサービス提供に資する取組として、行政に期待すること

ワーキンググループの進め方（案）

【今後の流れ】

- 第2回検討会終了後 ワーキンググループ（以下「WG」とする。）での意見聴取等への協力について関係団体に依頼
⇒ 依頼先は、昨年の施行検討会における意見聴取団体を中心とする
- 秋頃 各WGにおいて、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や、要配慮者への接遇の充実に資する取組などについて意見聴取及び構成員との議論を実施。
※ WGの数、各団体からの意見表明及び議論の時間は、意見聴取に協力いただける団体数に応じて設定。
- 第3回検討会において、各WGの議論内容を全構成員で共有するとともに、各WGの議論を踏まえた接遇研修ツール（本編）について議論。

【ワーキンググループの設置・構成】

- 患者等団体、障害者団体、高齢者等関係団体のうち、打診して応じていただけた団体への意見聴取を実施するため、検討会の下に数個のWGを設置する。
- 各WGの主査及び構成員は、本検討会の構成員の中から選出することとし、その構成及び意見聴取を行う団体は、座長一任とする。
※ なお、本検討会の構成員が他のWGの意見聴取への参加を希望する場合、その参加を認めることとする。
- WGは、原則公開とし、会議資料及び議事録も、後日厚生労働省ホームページで公開する。

【参考】施行検討会WGにおける意見聴取先

【意見聴取実施団体】（21団体）

WG1（令和5年8月17日）

- ・一般財団法人全日本ろうあ連盟
- ・社会福祉法人日本身体障害者団体連合会
- ・公益社団法人全国脊髄損傷者連合会
- ・特定非営利活動法人日本補助犬情報センター
- ・公益社団法人全国精神保健福祉会（みんなねっと）
- ・一般社団法人全国児童発達支援協議会
- ・一般社団法人日本認知症本人ワーキンググループ

WG2（令和5年8月21日）

- ・一般社団法人全国手をつなぐ育成会連合会
- ・らい予防法違憲国家賠償訴訟瀬戸内弁護士（ハンセン病違憲国賠訴訟全国弁護士連絡会）
- ・ハンセン病違憲国家賠償訴訟全国原告団協議会
- ・公益社団法人認知症の人と家族の会
- ・一般社団法人全国がん患者団体連合会
- ・全国「精神病」者集団
- ・一般社団法人日本発達障害ネットワーク
- ・一般社団法人日本自閉症協会

WG3（令和5年8月23日）

- ・一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会
- ・社会福祉法人日本視覚障害者団体連合
- ・認定NPO法人日本障害者協議会
- ・日本肝臓病患者団体協議会/全国B型肝炎訴訟原告団・弁護士
- ・認定NPO法人ぷれいす東京
- ・東京HIV訴訟原告団/大阪HIV訴訟原告団

【意見書のみ提出団体（意見聴取は実施せず）】（4団体）

- ・薬害肝炎全国原告団
- ・全国盲ろう者協会
- ・全国ハンセン病療養所入所者協議会
- ・ハンセン病家族訴訟原告団