

宿泊施設向け接遇研修ツール作成等のための検討会WGヒアリング  
意見書

2024年11月20日  
社会福祉法人 全国盲ろう者協会

(1) 障害等の特性や実際の困りごと及び接遇全般において求めたいこと

○宿泊事業者及び従業員に理解をしてほしいと考える障害等の具体的な特性

- ・目と耳の両方に障害のある人を盲ろう者と言う。
- ・盲ろう者として世界的に有名な人としては、ヘレン・ケラー（1880～1968）が挙げられる。こうした盲ろう者は、日本にも少なくとも1万4千人いると推定されているが、実は「盲ろう」という障害は、日本の法律（身体障害者福祉法）上の規定はない。
- ・そのため、現状では、身体障害者手帳に目（視覚）と耳（聴覚）の両方の障害が記載されている人のことを、「盲ろう者」と定義している。
- ・見え方・聞こえ方によって、全盲ろう・全盲難聴・弱視ろう・弱視難聴の4つのタイプがあり、盲ろうとなる経緯がまちまちなため、そのニーズとコミュニケーション方法も一人ずつ異なる。
- ・共通する困難には、コミュニケーション、情報取得・周囲の状況把握、移動の3つが挙げられる。こうした盲ろう者に合ったコミュニケーション方法で情報保障をしたり移動支援をするのが通訳・介助員である。各都道府県市で、通訳・介助員を派遣する制度がある。
- ・見え方や聞こえ方、これまでの生育歴・教育歴によって、それぞれにあったコミュニケーション方法を用いている。また、体調や周囲の明るさ・騒音等により、複数の方法を使い分ける方もいる。

（具体的なコミュニケーション方法）

- －手書き文字：盲ろう者の手のひらに文字を書いて伝える方法。「手のひら書き」とも言う。
- －音声：盲ろう者の耳元や補聴器のマイク等に向かって話す方法。
- －点字：「ブリスト」という点字タイプライターと、盲ろう者の指を点字の6点に見立てて、直接たたく「指点字」という2つの方法がある。
- －手話：手話の形を盲ろう者が触って読み取る「触手話」と、盲ろう者の見え方にあった範囲で手話をあらわす「弱視手話」という2つの方法がある。
- －筆談：通訳者が紙やタブレットなどに書いた文字を、盲ろう者が読む方法。
- －指文字：日本語式（五十音式）、ローマ字式があり、盲ろう者は見たり触ったりして読み取る。
- －パソコン：通訳者がパソコンで入力した文字を、盲ろう者が画面で読む方法。

ー先天性盲ろう児・者のコミュニケーション：上記のような言語的な方法と同様に、オリジナルサイン、視覚的・触覚的シンボルや物などの非言語的な方法を使用している盲ろう児・者もいる。

- ・盲ろう者は、基本的には単独での移動が困難なため、ホテル・旅館を利用する際には、通訳・介助員を同行することが多い。また、先天性の盲ろう児・者の場合は、家族と同行することもある。ただし、少し見えたり、少し聞こえたりする場合、一人で利用する人も少なくない。

○宿泊施設を利用する際に、障害等の特性によって生じる実際の困りごと

- ①電話で予約などの連絡ができない。
- ②自力で宿泊施設内での移動が困難。
- ③話しかけられても気づかない。
- ④スタッフとのコミュニケーションが困難。
- ⑤災害や火事などの緊急時、何が起きているか、どこへ避難してよいかわからない。

○上記を踏まえ、宿泊施設の従業員に対して、接遇やコミュニケーション全般において求めたいこと

- ①電話の代わりにメールやファックス等での連絡ができるようにしてほしい。
- ②宿泊施設内全体や客室内の設備やサービス内容がわかる点字や拡大文字、触図等の案内、求めに応じて移動支援をしてほしい。
- ③本人の肩や腕を軽くたたいて、気づかせる。
- ④手話や点字がわからなくても、手のひらに指で書く「手書き文字」でコミュニケーションがとれるようにしてほしい。
- ⑤緊急事態であることが振動でわかる方法を講じてほしい。

(2) 接客シーン別の接遇や緊急時・災害時の対応において事業者に期待すること

○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予約時など

- ・電子メールやFAX等、電話以外の方法で予約申し込みや変更、キャンセルの受付ができるようにする。

→電話やホームページからのアクセスが困難なため。

※電子メールは、携帯型点字情報端末（ブレイルセンス等）でメールができる盲ろう者には有効。

## ②チェックイン

- ・拡大文字・白黒反転などに設定した筆談アプリが使える弱視者に読みやすいタグレットを用意する。(例) iPadの「筆談パッド」などの筆談アプリ。
- ・本人の求めに応じて、チェックインの際に書く書類を代筆できるようにする。
- ・「手書き文字」のコミュニケーション手段で意思疎通ができるようにする。  
→ICTを活用できない人がいるため。

## ③設備や客室の案内・誘導

- ・館内や宿泊部屋の設備、ルームサービス、朝食・夕食などの場所や時間帯、非常時の連絡方法などの案内の文字と点字が併記されたもの、テキストデータを用意する。  
※テキストデータ：自分の端末、例えば、ブレイルセンス（携帯型点字情報端末）、タブレット等）で自分の読みやすい方法（文字を拡大、音声読み上げ等）で読める。
- ・客室内の洗面所と浴室に置いてある用品やドライヤーの場所、湯の出し方と栓などの案内をする。
- ・エレベーターの「開く」、「閉じる」、階数のボタンの横に「点字」をつけたり、「浮き出し文字」のボタンにする。
- ・客室のカギの使い方、客室内の電源の位置、エアコンの操作方法などを従業者が実際に触らせながら丁寧に説明する。

## ④食事

- ・1人宿泊の場合、客室からの移動支援をして、食事の時、テーブルに置いてある食材の内容を伝えるようにする。  
→見えないため、目の前に何があるのかわからず、やけどをする可能性があるため。
- ・バイキングの場合、出された食材は何があるかを伝えるようにする。  
<例>和食と洋食のどちらかあるのか、食材の内容は何があるのか、飲み物は何があるかを情報提供する。
- ・宿泊部屋で食事がとれるようにする。  
→食堂まで自力で移動が困難なため。
- ・他の客と別の部屋で食事ができるようにする。  
→先天性の盲ろう児・者など、盲ろう障害のほかに他の病気や障害を併せもっている場合、他の客と同じ場所では食事が困難なケースがあるため。

## ⑤入浴

- ・大浴場の浴室内の設備の配置が、触図などでわかるようにする。

- ・大浴場や浴室での転倒防止のため、段差をなくしたり、滑り止めを設置する。
- ・大浴場までの移動支援をする。
- ・客室内の浴室の中の設備がわかるようにする。
  - 髪を洗うシャンプー、コンディショナー、ボディシャンプーの区別、湯の出し方などがわかるようにする。>

#### ⑥チェックアウト

- ・ホテルでの一人宿泊の時、宿泊していない通訳・介助員が盲ろう者の宿泊部屋まで迎えに行けるようにする。
  - 朝の混雑により、エレベーターが混んでいて、なかなかフロントまでたどりつけないことがあるため。また、宿泊室内に忘れ物がないか、目視で確認してもらうため。

#### ○緊急時・災害時における接遇や事前の備えとして、事業者に期待すること

- ・通訳・介助員など同行者にも部屋の鍵を共有する。
- ・客室から緊急の呼び出しができるようにする。
  - 客室内での体調の急変、思いもよらない転倒や衝突によるケガなど緊急に呼び出したとき、ワンボタンでかけつけてもらえるようにする。
- ・客室からメールでフロアと緊急連絡がとれるようにする。
- ・災害時などで振動（バイブレーター）などで知らせる手段を整備する。

#### (3) その他、接遇研修ツール作成に当たってのご意見等

#### ○事前（予約時など）に、宿泊施設との間で確認しておけるとよいと考えること

- ・予約方法（メールでの予約、変更）の可否
- ・客室内でのW i - F iの使用の可否
- ・ルームサービスの内容
- ・チェックアウトの時間と方法
- ・支払い方法（クレジットカード、現金、その他の方法）

#### ○宿泊施設に宿泊する際に活用している I C T ツールで、研修等で周知されるとよいと考えるもの

- ・振動で知らせる目覚まし
- ・ワンボタンで用事で呼び出したり、緊急通報ができるシステム
  - <例> ナースコールのような、フロントへの呼び出しボタン
    - 客室内の呼び出し（ヘルプ）のボタンを設置し、従業員が迎えに来て、大浴場、食堂、フロントへの移動支援ができるようにする。

- ・同じ宿泊施設内の別の客室で宿泊している通訳・介助員への呼び出しのための「合図くん」

○事業者の行う研修に団体として協力できること

- ・盲ろう者の障害特性と基本的な接し方についての講習
- ・多くの盲ろう者が用いる手書き文字などのコミュニケーション学習
- ・盲ろう者への食事時の配慮についての研修

○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や、研修ツールに盛り込む必要があると考えること

- ・全国盲ろう者協会のホームページ (<https://www.jdba.or.jp/>)  
→相談フォーム、団体PVなど

### 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

- ・宿泊施設が障害特性に応じた接遇に必要な設備や情報機器等が整備できるように、国や地方自治体が必要な費用の補助をする。
- ・宿泊施設での接遇に関わる相談窓口を設置する。

以上