

令和6年12月2日

宿泊施設向け接遇研修ツール作成等に関する意見等について

社会福祉法人 日本身体障害者団体連合会
会長 阿部 一彦

現在、宿泊施設においては、ハード・ソフト両面で、障害のある方やその同行者の方を迎えるための接遇等の改善に積極的に取り組まれていることに、あらためて感謝しております。

その一方で、今回、研修ツールに盛り込むべき事項等について日身連加盟団体関係者に意見聴取したところ、多様なご意見や提案等が寄せられました。

障害種別により改善を求める接遇等は様々ですが、一番の主張は、障害特性への認識と理解です。障害の特性、宿泊者の状況によって望まれる接遇はさまざまですが、どのような支援が必要であるか、どのような設備整備の必要があるか等、宿泊施設側が、障害者と向き合い、求めることをしっかり把握するとともに、各々の障害特性に応じた施設設備の状況や可能な接遇の対応について丁寧な説明を行う等、施設スタッフとの良好なコミュニケーションが肝要と考えます。そして、団体旅行において、障害のない人を含むように条件をつける等の行為が解消することも付け加えさせていただきます。

なお、意見聴取した個別の意見等につきましては、別紙の通りです。どうぞよろしくお願いいたします。

1. 研修ツールに具体的に盛り込むべき内容

(1) 各接客シーン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 予約時などにおいて

・予約時に確認したいことは、バリアフリーに関する情報が多く、視覚障害者や車椅子利用者など障害の状況によっても異なるが、障害者用駐車場の有無、入り口からの動線、エレベーターの設置状況、トイレ、バスルームのバリアフリー、建物への入り口・館内段差などの情報などについて、質問に応じて、丁寧に答えていただきたい。

・予約時の情報手段としては、聴覚障害者の場合には、電話以外にもメールやFAX、SNS 利用、電話リレーサービスが求められている。電話リレーサービスについてはその利用について理解していただき、電話を切ることがないようにしてほしい。

・WEB 予約の際、連絡先として電話番号が必須であることが多いが、通常の電話は利用できないが、電話リレーサービスを利用することができる。そのためには、電話リレーサービスの利用とその番号を記入できる欄を設けていただきたい。

・電話による難聴者への対応では、聞き取りやすい声の大きさを確認し、少しゆっくりめに、間を取りながら話していただきたい。

また障害によって言語が不明瞭な方への対応では、急ぐあまりに不十分な対応とならないように、しっかりと確認していただきたい。

② チェックインにおいて

・車いす利用者のチェックイン時には、受付カウンターが高くて対応できない場合があるので、可能であれば低いデスクの設置やそれが難しい場合には本人のところに記入できるボードなどを持ってきて対応できるようにしていただきたい。

・聴覚障害者にとってはフロントに耳マークが設置されていると安心できる。「手話ができます」、「筆談ができます」、「なにか困ったら私に相談してください」等のバッチ等が宿泊施設スタッフの服装に着いていると、安心できる。定型のコミュニケーションなどは、カード化してそれを見せながらやり取りできるよう

にすると効率的。

- ・聴覚障害のある人とのコミュニケーション時には、タブレットなどで音声文字変換アプリ利用やコミュニケーション支援ボードを利用できれば、スムーズになる。または、筆談での説明や情報提供も役に立つ。

- ・視覚障害者とのコミュニケーションの取り方(声のかけ方、接し方、立ち位置、誘導の仕方等)を接遇として取り入れてほしい。宿泊者の記入票への記入が困難で自力でのチェックインが難しい障害者等には、代読、代筆など、必要な支援が求められる。

- ・タブレット端末によるチェックインができない方には、本人に説明しながら、適宜、入力支援を行っていただきたい。

- ・介助者が同伴している場合でも、車いす使用者など障害者本人の方を見て、必要に応じて同じ目の高さで対応していただきたい。

③ 施設内の設備や客室の案内・誘導において

- ・視覚障害者には、宿泊する部屋までの案内・誘導も行っていただきたい。

- ・視覚障害者は見て確認できないので、リモコン、電話、コンセントの位置、アメニティなど室内備品等の配置について説明をお願いしたい。特に USB 充電の場所がわかりにくい場合が多いので、説明に盛り込んでいただきたい。

- ・視覚障害者が1人で宿泊利用する際は、トイレの案内、具体的にはトイレの流すボタンやレバー、センサーなどについて説明していただきたい。

- ・視覚障害者はタッチパネルや非接触タッチパネルに対応することができないので、エレベーターの利用や場合によっては客室への入室時に支援していただきたい。

- ・聴覚障害者の場合にはテレビは字幕が表出できるように設定いただきたい。

- ・部屋までの誘導などを行う場合には、歩行速度の遅い下肢障害者を意識して誘導してほしい。

・案内・誘導時には、災害発生時の避難口などについても教えていただきたい。
音声聞き取れない人もいますので、代替手段の工夫が必要であり、あらかじめ紙面化(見える化)しておくことも大切である。

・客室まで案内していただく場合には、音声聞き取れない人もいますので、代替手段の工夫が必要。目で見て分かる案内や文、図があるとありがたい。

・車いす使用者や下肢障害者で両方の杖を使用している人や上肢障害者などで、客室のドアを開けることが困難な場合には、適宜対応、支援していただきたい。

④ 食事において

・視覚障害者や上肢障害がある人、歩行が不安定な障害者には、バイキングでの食事提供時に適切な配慮が必要になる。その際には、「何かお手伝いいたしませんか」という声掛けなどがあれば、お願いしやすい。

・歩行が不安定な障害者は移動中に液体をこぼしてしまうことに不安を持っている。その場合には食事運搬のための個別のカートなどがあると自分でできる場合もある。

・目の不自由な方には、必要かどうかを本人に意思確認していただき、必要な場合には食事メニューや配膳後は料理の品目の配置について紹介していただきたい。

・腕が不自由な場合や片腕が使えない人の場合には、袋に入っているお手ふきや調味料を開封したり、割り箸を割ったりすることができないので、手伝っていただきたい。

・両手を使えない場合には、肉や魚をカットすることができないので、申し出があれば事前にカットしていただくこともとても助かる。

・また、スプーンでしか食べれない人やストローが必要な人もいますので、申し出た場合には対応していただきたい。

・聴覚障害があると、口頭での説明では伝わらないので、書面での説明や音声認識アプリの活用、そして声を出して伝えられない聴覚障害者もいるため、指さしなどで、注文しやすいように説明書きが必要となる。

⑤ 入浴において

・視覚に障害のある方や盲ろう者のなかには、大浴場を利用したい方もいたり、大浴場には1人で入れなかったり、旅館等においては、家族風呂など個室で自力で入浴できる方もおり、入浴時に必要な支援や配慮等を確認、必要に応じた支援等ができるようにしていただきたい。

・視覚障害者のために、シャンプーやリンス、ボディーソープの区別の説明を加えてほしい。弱視の方には見やすい表記、全盲の方には点字シールやシールの添付や凹凸をつけるなどして触れて分かるような工夫があるとありがたい。

・シャワーチェアなど福祉用具の準備、シャワーヘッドの位置替え調整など障害に応じた事前準備を取り入れてほしい。

・客室内ではタオルなどが高い場所にあたりしてとることができない場合などがあるが、その場合には手の届く場所においてほしい。

・段差があったり、入り口が狭くて車いす利用者がバスルームに入れなくて困る状況があることも理解してほしい。

・オストメイトがストーマ袋を付けたままで入浴することへの理解、周知につとめていただきたい。

・また必要な場合には家族専用にとできると、ゆっくりと楽しむことが出来る。配慮が必要な方がいた場合、時間差で貸し切りにして入浴できるようになるとありがたい。

⑥ チェックアウトにおいて

チェックイン時に記したと同様の配慮が必要。

視覚障害がある場合には必要に応じて、お部屋に忘れ物がないかの確認を一緒に行っていただきたい場合もあります。

1.(2) 緊急時や災害時の対応(備えを含む)について、障害特性を踏まえて、宿泊事業者の接遇で期待すること

- ・事前情報として案内のしおりに QR コードで避難路や緊急時の情報をスマホの音声読み上げ対応の情報を準備しておいていただきたい。

- ・予約時に車椅子等障害者等には避難経路を加味した部屋や対応を行っていただきたい。

- ・チェックイン時に緊急、災害、火災発生時の対応について説明、連絡や避難方法を情報共有、共通理解できるようにしていただきたい。

- ・車椅子使用者、歩行に障害がある方、視覚障害者などに対しては、宿泊施設スタッフなどによる優先した避難誘導等が必要になる。そのためには、スタッフには避難困難者が宿泊している客室を事前に確認、情報を共有しておいていただきたい。

- ・緊急時の通路や出入口については、視覚・聴覚障害両方に配慮した表示とするとともに段差をなくすなどの移動しやすい環境づくりにつとめていただきたい。また、館外に脱出したあとの避難地・避難所についても明示していただきたい。

- ・警報や緊急アナウンスが聞き取れない人もいるので、ランプ点滅や点灯等で見て確認できるようにしたり、文字による説明案内掲示板で音情報を見える化していただきたい。

そして、安全な場所まで係員の誘導避難をお願いします。

- ・人命に関わる事態への対応は、意思疎通が重要であるため、避難訓練や研修には、筆談や手話など意思疎通研修を取り入れ、障害者も参加し、生の声を聞く研修を行っていただきたい。

- ・宿泊施設が避難所になる場合には、人工呼吸器及び痰吸引器を使用しているのでバッテリーへの充電器の確保をお願いしたい。

1. (3) その他、研修ツールに盛り込む必要があると考えること

・研修ツールとして、障害理解促進のための研修が極めて重要と考える。例えば、当事者を講師として講演や疑似体験、移動ガイドや視覚に障害のある方へのサポート方法のほか、障害者差別解消法（合理的配慮の提供）や情報コミュニケーションに係る施策などについても学習していただきたい。

・障害理解の点からは、障害特性に対応した配慮を把握、理解するために、普段から当事者の声をひろい、可視化されていないことが何か、届いていないことでどのような危険や不利益が発生するのか等を収集し、可視化を実践していくことが大事と考える。また、障害は多種多様であり、例えば、聞こえの程度や聞こえ方は人それぞれ違い、一方的に決めるのではなく、本人と確認し、本人が了解（納得）するまでが大事であることを理解して研修を積んでいただきたい。

2. 要配慮者への接遇の充実に資する取組み

(1) 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について

・接遇や情報の共有等に関しては、障害者に対して、ハード面ソフト面において受け入れやすい環境整備がなされているか、例えば、バイキング等の提供方法や食事のルールなどに関する情報を事前に確認できる情報の提供をお願いしたい。また、車椅子使用者や上肢・下肢障害者等は、荷物を持ち移動するのが困難なため、宅配サービスを使用できるかなどについても、事前に情報として確認させていただきたい。

・車椅子使用者の方に対しては、バリアフリー情報、例えば、入口や館内や客室の段差の有無、食事会場（テーブル間の広さ、座敷席かテーブル席か等）、客室内のトイレや浴室が使えるか、ドアの幅、室内の段差の確認のほか、館内の浴場等への移動でバリアがあるか等の情報等について具体的に提供いただきたい。

・車椅子使用者、歩行困難者、視覚障害者等に対しては、施設や交通機関の情報を提供するバリアフリーマップアプリ等を活用することで、宿泊施設周辺のバリアフリー環境を事前に確認でき、このようなサービスを提供いただけるのか確認させていただきたい。

・聴覚障害者のコミュニケーションツールとして、音声文字変換アプリ（UDトーク、YY 文字起こし等）は大変役立ち、こうしたアプリに関する情報を習得し

ていただきたい。

視覚障害者に対しては、スマートフォンやタブレットの視覚障害者向けのアプリや、パソコンの画面拡大ソフトや音声スクリーンリーダーについての情報を習得していただきたい。

3. 適切なサービス提供に役立つ取組として行政に期待することについて

当事者団体と事業者との連携が図れる機会として、障害理解に係る研修会、学習会や交流イベントの開催のほか、防災対策（訓練）等を行政が中心となって、当事者団体と事業者と連携し行うことが大変有効と考えます。さらに、事業を実施するにあたっては、行政からの助成などをしていただきたい。