

2024/12/02

「意見聴取でお伺いしたい事項」に対する回答

公益社団法人全国脊髄損傷者連合会

(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

脊髄損傷者の障害特性としては、

- 体温調整ができないこと
- 麻痺部分の触感がまったくないこと
- 痛みや熱さもわからないこと、

などが挙げられます。

また、一般的に車椅子使用者には、

- 高い場所に手が届かない
- 備え付けのテーブルや椅子が移動の邪魔になる

などの事情もあります。

○ 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

四肢麻痺の電動車椅子使用者が宿泊施設にお願いしている合理的配慮としては、

- 体位交換のためにそば殻のマクラ（重たいマクラ）をご用意いただく
- 清拭用のタオルをたくさんご用意いただく
- 車椅子からベッドに移乗するときの手助けしていただく（2分～3分程度）
- 冬など体温低下の著しいときにストーブなどの追加していただく
- 夏に扇風機などの追加していただく

などが挙げられます。

また、下肢障害の車椅子使用者の場合は

- 高い場所に置かれたタオル、浴衣、シャワーヘッドなどには手が届かないので、あらかじめ低い場所に移動していただく
- 車椅子で部屋内を移動するときに備え付けのテーブルや椅子が邪魔になるので、あらかじめ邪魔にならない場所に移動しておくか、客室から撤去していただく

- 部屋のレイアウトによっては、カーテンの開け閉め、冷蔵庫やクローゼットなどが使用できないことがあるので、お手伝いをお願いします

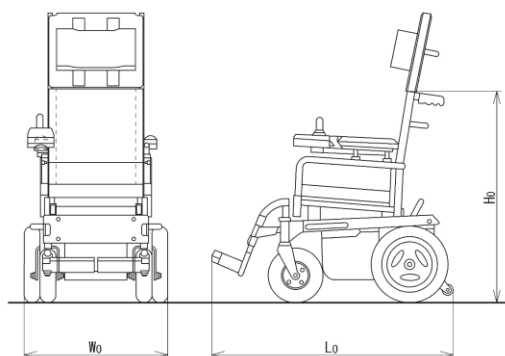
などが挙げられます。 …【a】

合理的配慮によって解決できない困りごととして、客室の広さや構造が挙げられます。最近では、大型の電動車椅子を使用しているため24平米のツインルームでは狭くて身動きがとれなかった（この者は、少なくとも28平米以上のデラックスツインルームでないと客室内で移動できなません）、客室の玄関に入ってすぐに直角路があって入室できなかった、などの事例がありました。

- 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

バリアフリー化や従業員研修などの基礎的環境整備は、合理的配慮の提供を円滑化したり、合理的配慮を不要にしたりすることがあります。しかし、社会的障壁が生じるか否かは、事業者の状況だけではなく、障害者の状況にも左右されます。たとえば、JIS規格の電動車椅子を前提とした設計のエレベーターでは、海外製の電動車椅子やストレッチャータイプの車椅子を使用する人は、利用できないかもしれません。このため、基礎的環境整備だけでは対応しきれずに、合理的配慮によって補う必要がある場合もあります。

■ 電動車椅子（自操用標準型）の例
（JIS T 9203の自操用標準型車椅子の図をもとに作成）



■ JIS T 9203（電動車椅子）
における電動車椅子の最大寸法（単位：mm）

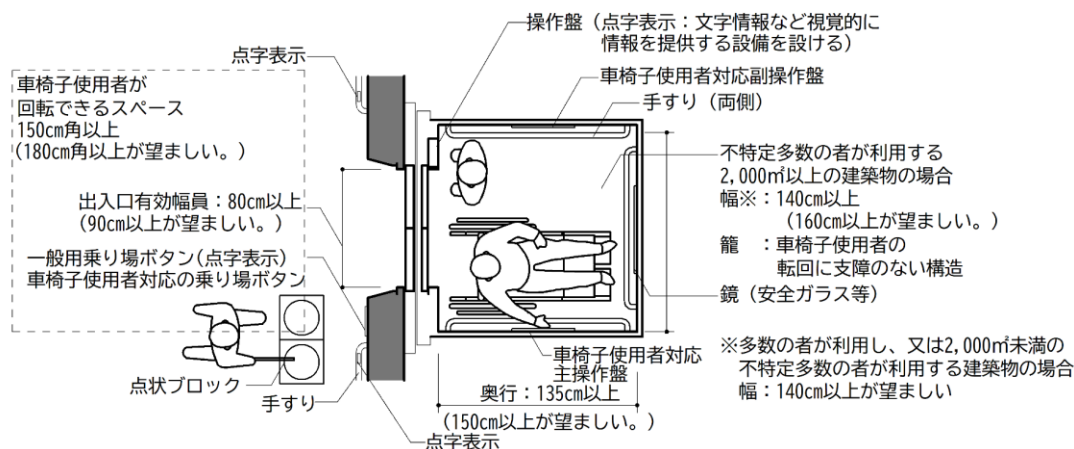
区分	最大寸法 ^{a)}
全長（L ₀ ）	1200
全幅（W ₀ ）	700
全高（H ₀ ） ^{b)}	1200

a) リクライニング機構、リフト機構及びティルト機構を装備する電動車椅子は、標準状態の寸法とする。

b) ヘッドサポート取外し時。ただし、バックミラーを持つ場合、その高さは1090mmとする。

<エレベーターの乗降ロビー、籠の設計例>

○平面図



国土交通省「高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準」
(2021年3月) から抜粋

以上のことから、合理的配慮は仕組み化やマニュアル化が難しいかもしれません。障害者差別解消法の基本方針にもあるように、建設的対話による相互理解を通じて、「何ができるのか」をその都度、丁寧に検討いただくようにお願いします。

(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 zu 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た接遇として、事業者 zu 期待すること

① 情報提供・問合せ・予約時

車椅子使用者が宿泊することが事前にわかっている場合は、【a】に掲げる事項などがルームメイキングの時点で済んでいると、宿泊当日にスタッフの手間をいただくことも減ると思います。ただし、車椅子使用者のなかにも、荷物の置き場所としてテーブルや椅子を使いたい人もいます。したがって、障害者から要否を事前に伝えたり、宿泊施設から聞いたりする、などのご配慮をお願いします。

また、部屋のレイアウトをウェブ上で公開して事前に確認できるようにするなど、基礎的環境整備にも取り組んでいただきたいと思います。

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・災害時における接遇や事前の備えとして、事業者 zu 期待すること

電動車椅子の充電のため貸出品として延長コードをご用意いただく、車椅子のタイヤのパンクや機器の不具合に対応できるよう近隣の福祉用具店の情報などを確認しておく、などのご配慮をいただけるとありがたいです。

(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（予約時等）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
- 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

近年では、3Dウォークスルーによって客室の立体図や寸法などをインターネット上で公開する宿泊施設やウェブサービス（<https://ikkel.or.jp/>など）も、少しずつ増えています。

- 事業者の行う研修に団体として協力できること

障害も多種多様で、どこまでが本人の尊厳に関わる内容で、どこからがワガママなのかというのが非常にわかりにくいと思われます。したがって、研修では障害による特性についての内容を盛り

込んでいただきたいと思います。

また、国土交通省の「交通事業者向け接遇研修モデルプログラム」で強調されているとおり、障害当事者を講師とした研修を実施していただきたいと思います。その際、質疑応答の時間を多く作り、日常業務の中で感じる「これは差別なんだろうか」という疑問を講師に回答してもらうことが大切だと考えます。当会からも講師を派遣できますので、ぜひお申し付けください。

- 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

2024/09/11の検討会資料のうち参考資料1と参考資料2について、次の点が気になりました。研修ツール作成の際のご参考としてください。

- 参考資料1：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（宿泊施設編）
<https://www.mhlw.go.jp/content/11130500/001302547.pdf>
- 9ページの「日常生活で感じる不便」
 - 「周囲の温度に応じた体温の調整が難しい方もいます」は「~~周囲の温度に応じた~~体温の調整が難しい方もいます」の方が良いと思います。
- 10ページ
 - 「手動車いす（介助用）」のイラストが自走式のものになっています。通常、介助用の後ろの車輪は自分で漕げるようになっていない、小さな車輪です。
 - 自走式の車輪は一般的に24インチ、介助用は16インチ程度です。
 - 「手動車いす（自走用）」で、「（幅は60cm程度、重さは10kg程度）」とありますが、幅は66cmほどあり、重さも15kgのものがほとんどです。
 - 「軽量化されているものもあります」と文中にあるので一番軽量な車椅子の重さを記載しているのかもしれませんが、幅も60cm程度としているのかもしれませんが、実際に60cm幅の通路では通れない場合も多いと思います。目安として記載するのであれば、一般的な既製品サイズで、ある程度正確な数字を記載する方が良いと思います。「（幅は66cm程度、重さは10～15kg程度）」とする方が良いと思います。
- 31ページの「視覚障害の方に料理を配膳する際は…」
 - カニやエビ、貝など殻があるような場合、食べた後の殻をお皿に戻すと、その殻を気づかずに再度口に入れられる場合もあります。殻入れのような別容器を準備することも必要だと思います。
 - バランなど、基本的に食べない飾りについても注意が必要だと思います。

- その他
 - 電動車いすで宿泊する方にとって、宿泊中に充電することは必須だと思います。ホテルによっては、宿泊客が使えるコンセント差込口がない場合もあるので、コンセントが必要であること、可能であればベッドに近い位置にあると良いことなどの記載が必要だと思います。
- 参考資料2： 接遇研修モデルプログラム改訂版・バス編（抜粋版）
<https://www.mhlw.go.jp/content/11130500/001302548.pdf>
- 5～14ページ
 - 「研修プログラムの実施ポイント」内に補助犬に関する記載が不足しているように思います。バスは狭い空間なので、どのように対応すれば良いのか迷う方も出てくるのではないのでしょうか。
 - 「障害当事者講師の紹介窓口・研修実施団体/企業リスト」には補助犬関連の団体名も見受けられますが、他の団体が講師をするとしても、障害当事者だけでなく補助犬の視点もふまえた研修プログラムとすることが必要と考えます。