

宿泊施設向け接客研修ツール作成等のための検討会

WG の皆様へ

日本発達障害ネットワーク

理事長 市川 宏伸

宿泊施設向け接客研修ツールに関する要望

(1) 障害者等の特性や実際の困りごと及び接客全般に求めたいこと

○発達障害の【障害の特性】については、「自閉症（ASD）、学習障害（LD）、注意欠陥多動性障害（ADHD）、ディスレクシア、吃音、チックなど、会話や読み書き、待つことなどの行動で配慮が必要になることがあります」としてください。

○発達障害の【日常生活で感じる不便】について、

「◆ルールや予定の変更がある場合に、代替案の提示が無い場合はとても不安になることがあります。◆音や光、匂いなどの刺激に敏感（あるいは鈍感）で、個別に程度の調整ができない場合は苦痛に感じることがあります。◆じっと待っていることが苦手、会話や読み書きが苦手であることが、ワガママな行動だと捉えられてしまうことに悲しい思いをすることがあります。」としてください。

○【コミュニケーションの基本】について、「代筆や代読などの依頼があった場合には、対応ができるようにしておきましょう」と追加してください。

(参照) <https://www.fsa.go.jp/news/r5/ginkou/20240419/05.pdf>

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

○【情報提供・問合せ】について、「ホームページ等は、PDF ではなく機械可読形式（文

字の読みが苦手な場合に、文字の音声化ができるように整備)」としてください。

(参照)

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/shougaishahukushi/sanka/bunka_00003.html

○【チェックイン】について、発達障害者にとっても必要なことは網羅されていますが、接遇マニュアル（H30 観光庁）P24 の2□の「お客様の前を離れる際は・・・」は、見通しの立たないことが苦手な発達障害者の場合にも配慮が必要な場面ですので、「発達障害の方」を追記してください。

○【設備や客室の案内・誘導】について、発達障害者にとっても必要なことは網羅されていますが、接遇マニュアル（H30 観光庁）P28 の1□1◆の家具の移動については、刺激が多くて気になるものを目に見えないようにした方が良い発達障害者の場合にも必要な内容になりますので、「発達障害の方」を追記してください。

また、一口表示、掲示物に関して配慮をしましょうーを新しく追加してください。

「知的障害者や発達障害者の中には、以下のような工夫をするだけで、宿泊施設の伝えたいことが、よりしっかり伝わるようになる人がいます。

- ・わかりやすい日本語
- ・読みやすいフォント（明朝体は避ける）
- ・読みやすい文字の大きさ
- ・文字を詰めすぎない、行間を十分にとる
- ・文章表記の際、文節の区切りを意識した改行を行う
- ・短い文で構成する

○【食事】について、発達障害者にとっても必要なことは網羅されていますが、接遇マニュアル（H30 観光庁）P30 の1□2◆について、周囲の音に敏感な場合・・・だけでな

く、本人が大きな声を出してしまうことがあるので、「時間帯を柔軟にずらす、個室の手配などの配慮」を追記してください。

○【緊急時・非常時の対応】について、発達障害者にとっても必要なことは網羅されていますが、接遇マニュアル（H30 観光庁）の3□1◆について、発達障害者の場合も、音声の案内だけでは避難できない場合、大きなアラームでパニックになってしまう場合もあります。連絡方法を事前に確認しておくことは、聴覚障害と同様であること」を追記してください。

（3） その他、接遇研修ツール作成に当たってのご意見等

○ 地域で宿泊施設の会合等がある際に、障害者団体や支援者（例えば発達障害の場合、発達障害者支援センター職員）などと定期的に情報交換をする機会を設けてください。

（参照） <https://www.rehab.go.jp/ddis/action/center/>

以上。