

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

提出：全国「精神病」者集団

(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

精神障害については以下の特性に鑑みた理解推進をお願い致します。

- ① 障害の社会モデルに基づいた障害理解の推進を行うこと。特に精神障害についての根深い偏見や差別は、人々の固定観念や無意識に基づく社会的障壁により生じていることから、精神障害のある人々との交流機会の創出や宿泊施設の利用の経験事例も踏まえた当事者の語りを研修内容に踏まえることは極めて重要である。
- ② 症状および日常生活の困難が疾患名により一般化しにくいこと（個人差があること）
- ③ 症状および日常生活の困難が固定化していないことがあること（波があること）
- ④ 平時からの服薬治療の影響により、しばしば疲労負担が生じやすいこと
- ⑤ 症状や体調の状況が良くないときには静音な環境がしばしば必要であること
- ⑥ 見た目では分かりにくい障害であること
- ⑦ 偏見や差別の問題等から障害開示に困難があり、合理的配慮の提供を求めることに困難を抱えやすいこと。

○ 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 長距離の移動や普段とは異なる生活空間にすることで、症状や体調に負担が生じやすく、静音な環境や心理的安全が必要となること。
- ② 症状や体調に困難があっても、偏見や差別の問題等から障害開示に困難があり、障害の合理的配慮を求めることがしばしば困難であること。

○ 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 精神障害領域の診断ごとの理解ではなく、障害の社会モデルの視点に立脚した障害理解に基づいた接遇やコミュニケーションを行うこと。
- ② そのために、精神障害のある人の生活視点から経験に基づく事例から、接遇やコミュニケーションのありかたを研修等の機会から学習いただくこと。
- ③ 特に、精神障害についての開示について、根深い偏見や差別の問題から困難を抱えている者が多いことに鑑みて、接遇やコミュニケーションに際してはほかの利用客の面前で、本人の障害についての暴露を行わないよう留意すること。

(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た接遇として、事業者に期待すること

① 情報提供・問合せ・予約時

- ・障害についての開示を用意するような記入欄を設けることで、合理的配慮に係る建設対話の促進を行っていただくこと。
- ・障害に係る情報トピックスは個人情報保護法に鑑みて、適切に管理をすること。
- ・宿泊施設に伝えた障害情報が当該宿泊期間を越えて、履歴として残すことは本人の希望がない場合は基本的には行わないこと。

②チェックイン

- ・旅先の体調の急変により、予定のチェックイン時刻より、早い時間帯で入室を希望する場合があります。部屋の清掃やほかの業務の都合などもあるかと思いますが、可能な範囲で柔軟な対応を行うこと。

③設備や客室の案内・誘導

④食事

- ・精神障害のうち発達障害については、体調の影響等により感覚過敏が強まる者がいます。食事会場において、光や音、におい（ほかの利用客の食事等）が負担になることがあり、優先席（ほかの利用客やテレビの配置等から一定の距離があることが望ましい）の利用ができるような体制整備を行うこと。

⑤入浴

- ・精神障害のうち発達障害については、体調の影響等により感覚過敏が強まる者がいます。入浴については特にタオルの肌感覚や嗅覚に神経質になることがあります。タオルの大きさの交換含めて可能な範囲で柔軟な対応を行うこと。

⑥チェックアウト

- ・体調の急変により、予定のチェックアウト時刻より、遅れて退室を希望する場合があります。部屋の清掃やほかの業務の都合などもあるかと思いますが、可能な範囲で柔軟な対応を行うこと。
- ・精神障害のうち発達障害については、不注意特性の者がいます。忘れものがないかの声掛けを希望する者もいます。可能な範囲で、お声がけを行うこと。

○ 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

- ・精神障害のある者の被災経験を踏まえた障害者団体が制作した映像資料を活用し、緊急時、災害時における接遇や事前の備えの強化を行うこと。

※参考資料：映像資料「ふだんからの防災ー精神障害のある人の経験から学びあおうー」

（制作：一般社団法人精神障害当事者会ボルケ）

<https://porque.tokyo/2024/03/23/video-materials-disasterprevention/>

(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
 - ・ 障害の開示があった場合は、法に則り、個人情報の扱いの留意を確認すること。
 - ・ 当該予約以外における二次利用については積極的な希望がない場合は、行わないこと。
- 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
- 事業者の行う研修に団体として協力できること
 - ・ 精神障害（発達障害含む）に係る事例や宿泊施設利用の経験談等による障害理解の推進に係る研修（コンテンツ制作含む）に会員を複数人派遣すること。
 - ・ 量的および質的調査を行う場合は、会員から対象者の紹介を行うこと。
- 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や、研修ツールに盛り込む必要があると考えること

障害者権利条約の総括所見（2022 年）パラグラフ 19 及び 20 に鑑みて、研修ツールの開発については以下の点を盛り込むことが極めて重要である。

 - ・ 障害理解に遅れがちな精神障害の項目については、優生思想の問題を含む根深い偏見や差別の問題に鑑みて課題を整理し、精神障害者の障害者団体の参画のもと推進すること。
 - ・ 研修ツールの開発に際しては、指標の設定とともに、研修ツールの効果測定をはかる尺度を設定すること。
 - ・ 研修ツールについては、対面研修のみならず、オンデマンドでの実施を想定し、宿泊施設の規模感に左右されず、宿泊施設が恒常的に研修を受講できる環境を整備すること。

<参考>

19.委員会以下を懸念する。

(a)社会及びメディアにおける、障害者の尊厳及び権利に関する意識を向上させるための努力及び予算配分が不十分であること。

(b)障害者、知的障害者及び精神障害者に対する差別的な優生思想に基づく態度、否定的な定型化された観念及び偏見。

(c)「心のバリアフリー」に関する教材のような、意識向上のための率先した取組の準備における障害者の参加及びそれら措置の評価が不十分であること。

20.委員会は、締約国に以下を勧告する。

(a)策定、実施及び定期的な評価に障害者の緊密な参加を確保しつつ、障害者に対する否定的な定型化された観念、偏見及び有害な慣習を排除するための国家戦略を採用すること。

以上