

宿泊施設向け接客研修ツール作成等のための検討会 WG 意見書

一般社団法人日本認知症本人ワーキンググループ(JDWG)

代表理事 藤田 和子

ヒアリング事項について、JDWG 本人会員からこれまで寄せられた声をもとに以下まとめました。

(1). 障害等の特性や実際の困りごと及び接客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
- 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
- 上記を踏まえ、宿泊施設の従業員に対して、接客やコミュニケーション全般において求めたいこと

○宿泊する高齢者、そして若年の人の中にも、「認知症の人がいてもあたりまえの時代」という認識を、事業者全体、全職員に、徹底してほしい

- ・ 旅行や仕事等で、宿泊を望んでいる認知症の人たちが多数いることを知ってほしい。
- ・ 「共生社会の実現を推進するための認知症基本法」が2024年1月に施行されている。旅行を楽しみ、宿泊にもチャレンジしたいという認知症の人たちが、これまで以上に増えていくことが期待されている。

(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 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客として、事業者 zu 期待すること
- ①情報提供・問合せ・予約時 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・災害時における接客や事前の備えとして、事業者 zu 期待すること

○接客シーンに関して

①情報提供・問合せ・予約時

- ・ 自分が必要としているサービスや宿泊環境の対応があるか、事前に確認するための窓口や連絡先をわかりやすく明示してほしい。
- ＊ 一人一人にとってバリアは多種多様。滞在中、快適・安全にすごすにはどのようなことが必要か、本人が事前に施設側に伝えられ、配慮いただくと宿泊施設を安心して選択・利用しやすい
- 例：エレベータを降りてから客室までの距離が遠いと、館内で迷ったり、部屋間違いをする場合もある。事前に電話等で、エレベータに近い部屋の予約をお願いするなど対応

- ・ わざわざ問い合わせしなくても、宿泊前に、配慮が必要な人に対して提供されるサービスや宿泊環境の内容を確認してから予約できるように、ホームページ上にそれらの情報を具体的に(できればビジュアルに)掲載してほしい。

例:①廊下や部屋の床や敷物の模様によっては、障害物や穴に見えて歩きにくかったり、恐怖を感じる人が少なくない。転倒の引き金にもなる。床や敷物が確認できる写真が掲載されていると安心して利用できる。

②一人部屋を選択する本人も少なくないが、照明器具のスイッチや、洗面台、トイレ、シャワーの蛇口等が分かりにくく使用が困難な場合もある。掲載する部屋の写真に、そういう箇所が映っていると、予約時の判断に役立つ。

③「車いす対応あり」の宿泊先のレストランで、車いすの高さにあったテーブルがなかったことがあり困った。館内のレストラン等にも、車いす対応の有無を表記してほしい。

②チェックイン

- ・ 最寄りの公共交通機関(駅の出口等)から宿泊施設まで、写真つき案内があるとわかりやすい。
- ・ 宿の館内の設備・サービス等を、口頭で説明されたことを忘れてしまうことがあるので、紙で説明をもらえるとありがたい。

* エレベータの使い方、特にセキュリティ対応がある場合

* 朝食券とともに、時間・場所を書いたメモをもらったことがあり、とてもわかりやすかった

* 大浴場の時間・場所、セキュリティコードなどもメモでいただけるとありがたい

- ・ チェックイン時の署名等で、できないことがおきたときにさりげなくサポートを。すべての手伝いを希望しない場合も多く、どんな手伝いが必要かきいてもらえたらいい。

例:①自分の名前や住所が、ふだんは書けるのに、急に書けなくなるときがある

②ふだんと違う環境だと急にできなくなることがある(タブレットの署名はやりづらい)

③タッチパネルが見えづらく、操作しづらい事がある。忙しそうで、聞きづらい時がある
→手伝いを希望する人が内容を具体的にかけるヘルプカード等をフロントに置いてほしい。気軽に、頼みやすい。

③設備や客室の案内・誘導

後ろから声をかけられると驚いたり、混乱することがあるので、前から声をかけてほしい

- ・ 部屋番号が入室の鍵カードに書かれていない施設が多いので、不便になった。
 - * 何号室に泊まっているか、毎回、自分の腕にマジックで書いている。
 - * チェックインの時に、テプラで部屋番号をキーに貼ってもらえた時は、わかりやすかった。
- ・ 部屋の中で使用する機器等の、わかりやすい説明があるといい。みやすい案内文を。

例:お風呂のお湯の調整、テレビや時計のアラーム等の操作方法、等

- ・ 部屋の中の水まわりについて、わかりやすいマニュアルがあると便利
 - * 部屋の洗面台の水を抜く栓が蛇口背後にあって見つけられず、水が溢れそうになってフロントに連絡した事がある。
 - * 風呂の蛇口からお湯ではなく冷水から出ることがあった。蛇口をひねる方向がわからず、裸のまま、慌てた時があった。はじめから、39 度等に適温設定されているとありがたい。

○緊急時・災害時において

- ・ 夜眠る際に、睡眠剤を常用していたり、旅先で服用する本人は少ない。そのため、就寝時になんらかの災害で避難が必要になった場合、睡眠剤の影響で、目が覚めにくかったり、反応が鈍くなり、避難行動がスムーズにとれない場合もありうる。（実際に夜中の地震で、そうした体験をした本人がいます）
- ・ 本人自身もそのことに備える必要があり、自分が服用する薬の作用と持続時間等を主治医と確認したり、自分の状態についてまわりの人たちと話し合うこともよびかけしている。睡眠剤の利用は認知症のない高齢者や若い人にも少ないので、宿泊施設の方たちにもこうした状況があることも知っておいていただきたい。自分の状態に関して、申し出ておきたい人がフロント等に伝えておけるしくみ等、対応策を一緒に考えていただきたい。

(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
- 事業者の行う研修に団体として協力できること
- 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

① 気づきにくいバリアを、宿泊した本人の声から知り、改善につなげてほしい

- ・ 私たちは、宿泊すると様々なバリアを感じている。しかし、その気づきを伝えられないままのことがほとんどなので、気づきを伝えられる機会や、気づきをもとに一つ一つ改善につなげていく取組みがほしい(上述の、ヘルプカードの設置の工夫等)

②研修時に、私たち本人の声を聴く、知る機会をつくってほしい

- ・ 認知症や対応方法を画一的に学ぶのではなく、個性や能力をもった人(顧客)として理解するために、話を聴く機会をつくってほしい。
- ・ 私たちなりに、宿泊時に工夫していることがたくさんある。認知症の有る人が宿泊時に工夫していることも知って、一緒に工夫をしてほしい。

【自分たちの工夫の例】

- ・ 従業員の方とのコミュニケーションを大事にする
- ・ チェックイン後に外出するとき、宿泊施設がわからなくならないよう、施設名・住所がかかれた予約票を持ち歩く
- ・ 自分の状態にあわせて、サービスを選んで利用する（大浴場の脱衣所は、自分の服がどこにあるかわからなくなるので利用は控える）

☆直接、本人から話を聴けない場合も、「認知症とともに生きる希望宣言（※）」を研修で従業員に伝えたり、社内で掲示して、これからの新しい考え方の浸透を図ってほしい。（法人として協力が可能）

※：認知症とともに生きる希望宣言 <http://www.jdwg.org/statement/>

★現在、各都道府県による、認知症希望大使（本人大使）の任命がすすんでおり、希望大使を中心に、各地の本人がさまざまな製品・サービスの改善や開発に参画する取組みもすすめられている。宿泊施設業界団体の地域ブロック研修などで、地元の本人が参画したり、現場でのサービス点検等を行うことも有効と思われる。

以上