

【当事者団体の視点でお伺いしたい事項】

(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
 - * 場所がわからなくなる。(部屋に戻れないで迷う・外に出て行こうとする。急に家に帰るからとフロントに言ってくる等)
 - * 目を離すと、どこかに行ってしまう。
 - * お風呂で、自分が脱いだものがわからず人の物を着てしまう。
 - * ちょっとしたことで、急に大きな声を上げて怒り出す(本人なりの原因はあります)
 - * 相手に対しての配慮ができなくなる。
- 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
 - * 迷子になったり、いなくなってしまう
(家族が寝ている間に、夜中部屋から出てしまうなどもある)
 - * お風呂で人のものを着てトラブルになってしまう
 - * 受付時・帰宅時のフロントでの手続きの際にも目が離せない。
 - * 判断力・抑制力・思考力が低下してくることで、ちょっとしたことでパニックになったり、他のお客様とトラブルを起こしてしまうことも出てくる
- 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
 - * ある程度、認知症が進んでいても見た目には病気とわかりにくい為、もしトラブルが起きた時など、対応が遅れたり、病気が原因と理解されない場合も出てくる。職場全体で認知症という病気について学習していただき理解を深めていただきたい。
 - * 若くして認知症になられる若年性認知症の方もあります。
 - * 他のお客様との間でのトラブルが起きることもあるので、その際には対応をよろしくお願いします。
 - * 皆さんに迷惑をかけてはいけないと、家族はとても気を遣いながら利用していますので、そのことでもご理解いただけたらと思います。

(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
 - * 施設概要(館内バリアフリー・部屋の段差・障害者用トイレ有無・家族風呂の有無・ベッドの有無・部屋のトイレの広さ(一緒に入って介助可能かどうか)
 - * 食事のこと(普通食で無い場合への対応の有無)
 - * 従業員がどこまでサポート可能か
 - * 宿泊施設を選ぶ際に参考になるよう、ホームページやパンフレットに、バリアフリー状況・エレベーターの有無・障害者用トイレ有無など事前に確認できるような記述が欲しい。
 - ② チェックイン
 - 認知症が少し進んでいるとチェックインの手続き中も目が離せないなので、同伴の本人にも気を配っておいて欲しい。
 - 駐車場からの移動へのサポート
 - ③ 設備や客室の案内・誘導

和室の場合は、座る立つが大変なので、少し高めの座椅子が準備してあると助かる

* 不測の事態（下痢等）で準備していた紙パンツが足りなくなってしまうという場合もおこるので、緊急時に使えるよう紙パンツを準備してあると助かる。（有料でもいいので）

④食事

* 箸が使えない場合にスプーンをお願いする場合があるが、れんげなども使いやすいので何種類か選べるようになっていると使いやすい物が選べるのでありがたい。

* じっとして座ってられない場合は、すぐに出て行こうとするので、さりげなく声をかけて誘導していただけると家族はとても助かる。

⑤入浴

* 大浴場は男女別々なので、一人でお風呂に入ると困り事が起きるのではと心配な場合は、せっかく温泉にきていても部屋のお風呂を使っているという場合が多い。認知症が軽い場合はほんの少し中の様子をみていただくだけで、一人で入れるので、軽度の方にはそのような配慮がいただけると助かる。

* 一人で入れない場合、家族風呂があればそれを使うなど出来るが、家族風呂の時間が30分～45分程度で設定されているところが多く、病気が進んでくると脱ぎ着に時間がかかり、時間が足りないので使えないという方もある。そのような場合、金額の増額なしに時間延長がしてもらえると助かる

* お風呂に障害者用 シャワーチェアー・手すりの設置

⑥チェックアウト

チェックイン時と同様

○ 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

緊急時・災害時に認知症の本人がどのような状況に陥るのかは、その時になってみないと家族もよくわからない。パニックになりその場から動いてくれない場合も想定される。関わり方によってはより混乱を増してしまうので、認知症の方への落ち着いた声かけの仕方なども知っておいて欲しい。安全に誘導していただけることが何より

（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

障害者の方の特性に合わせ必要項目についてチェックリストを作成してそれを確認していくようにするとよいのでは

○ 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

認知症サポーター養成講座の講師

○ 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

認知症の方についての項目を別立てとしていただきたい

認知症がない高齢者の特性についての部分ももう少し必要。

（膝や腰が悪い方が多いが、座る・立つ・階段の上がり下りが大変になってくるので、そのあたりへの配慮なども必要。目も耳も悪くなってくるので併せてそのあたりへの配慮も）