

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

2024 年 11 月 21 日

一般社団法人 日本自閉症協会

【当事者団体の視点でお伺いしたい事項】

全体共通：障害名が同じでも、ニーズや様子は人それぞれ違うため、個々人の特性・特徴に合った対応をお願いしたい。そのため支援者や親、当事者からよく聴取して欲しい。

以下の内容は皆がそうだというわけではなく、「〇〇〇の場合もある」と理解してください。

(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

- ① じっとしていることや待つことが苦手。
- ② たくさんの人が集うざわざわした場所が苦手（ビュッフェ等）。
- ③ 感覚過敏の人が多い。
- ④ 聴覚過敏から特定の音が苦手（特に子どもの声や泣き声等）。
- ⑤ 視覚刺激で興奮しやすい人が多い。
- ⑥ 不安になりやすい（見通しが大事。急な変更が苦手。）
- ⑦ 言葉でのコミュニケーションが成り立ちにくい。視覚優位。
- ⑧ 奇声をあげたり、床や壁などをたたく、ジャンプする、同じ行動を繰り返す。
- ⑨ 施設内をうろうろしてしまう。初めての場所では施設内を探検（確認）する。
- ⑩ まわりの人に構わずふるまう（ルーティン化している行動をとる）。
- ⑪ 羞恥心をあまり感じない。
- ⑫ 止められるとかえってこだわることもある。
- ⑬ 多飲や水中毒の人もある。

○ 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

- ① チェックインが混雑していると待てずにうろうろしたり、パニックを起こす。
- ② その階の端の部屋をできるだけ利用したい（声や音で迷惑をかけないため）。
- ③ ベランダがない、窓が大きく開かないような部屋を選択（危険防止のため）。
- ④ 聴覚過敏から、もしくは食事をきれいに食べられず、部屋食のあるプランや宿泊施設しか利用できない。
- ⑤ 利用客の少ないシーズン、時期、時間帯に利用したほうが楽。
- ⑥ ほかの利用客に迷惑がかからないか常に気になる。家族的な民宿のような小規模のほうが気をつかうため宿泊しづらいと思う人もいる。
- ⑦ 聴覚過敏から子どもの多い宿泊施設は避ける。

- ⑧ 障子やふすま、花瓶や瀬戸物などがある部屋は避けたい。(破損の恐れ)
- ⑨ 同性介助が必要な場合、家族風呂しか入れない。
- ⑩ 空いてる時間を見計らって食事処や入浴など。
- ⑪ 事前に部屋の冷蔵庫には飲料を入れないでおいでもらう。(水中毒)
- ⑫ オートロックは避けたい。
- ⑬ トイレに曲を流している場合、消せるようにして欲しい。(排泄に集中)
- ⑭ 障害団体の貸し切り宿泊の場合、夜間に勝手に外出することがある。それを防ぐための見回りや、出入り口の配慮に協力をしてほしい

○ 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 命にかかわることや他の利用客の迷惑になること以外は、まずはどうしたいのかを本人や付添人に尋ねてほしい(触って止められたりすることで暴れることがある)。
- ② パニック時は付添い人の指示に従う。いなければ、大声を出さず、静かな所に優しく誘導してほしい。力による鎮圧は避ける。
- ③ 自傷他害の時は付添人の指示に従ってほしい。
- ④ 口頭で伝える場合は短い言葉で順序立てて伝えてほしい。
- ⑤ 知っておくべきことや約束事などは視覚的に示してほしい。
- ⑥ 感覚過敏等が原因で行動が限られてしまう場合等、できる範囲で構わないので施設側は要望に対応してほしい(混んでいる時間を避けて食事処や入浴など利用できる等)
- ⑦ 支援や配慮があれば、障害のない人と同じように楽しく安心して過ごすことができることを知っていてほしい。

(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

- a. 事前に破損の恐れのあるものは片づけておいてほしい。
- b. 迷惑をかけないようにするため、当日の宿泊者数、まわりの宿泊客の情報等も可能な限りで構わないので教えてほしい。
- c. こちらからも正直に具体的に障害について伝えるので、配慮や特別な対応が必要な場合、できるだけ前向きにいっしょにどうしたらいいかを考えてほしい。

②チェックイン

- a. 部屋についてや、決まっているスケジュール等視覚的にわかるように伝えてほしい。
- b. 待ち時間は短めをお願いしたい。

③設備や客室の案内・誘導

- a. 関係者以外立入禁止などの場所は可能な限り施錠をお願いしたい。
- b. 団体で大きな宿泊施設を利用する場合、表札のような見て分かるものが部屋入り口にあれば便利。
- c. 「〇〇御一行様」と看板を宿泊施設入り口等に立てかける場合、団体名を表記していいかどうか確認してほしい。

④食事

- a. 部屋食が無理な場合、空いてる時間をできるだけ案内してほしい。
- b. できるだけ落ち着いて食事ができるよう、食事处では座るテーブルに配慮してほしい。(端の方の広めのテーブルの利用、パーテーション利用等)
- c. 落ち着いて食事をとることが難しい場合でも、騒がないでほしい。
- d. やけどなど気をつけるべきものがあるときは事前に伝えてほしい。
- e. 特にビュッフェタイプは見てわかるようなシステムであってほしい。並び方、取り分け方、やってはいけないこと等。

⑤入浴

- a. 家族風呂だけでなく、大浴場も楽しみたい場合もある。可能な範囲で要望を実現してほしい。
(湯温がわからず火傷をしてしまう、跳びはねて転んでしまう、こだわりから他の利用客が使っているシャワーやシャンプー等のボトルの向きなどが気になり触ってしまう、タオルを湯船に浸けてしまう等のルールが守れない、脱衣場で忘れ物をする、ロッカーの鍵がかけられない、他の人の服を間違えて持って帰ってきてしまう、裸で出てきてしまう、脱衣場をびしょびしょにしてしまう……等々を避けたい)
- b. 混んでいる時間帯を避けたい。

⑥チェックアウト

- a. チェックイン時と同様、スムーズにできるようにお願いしたい。

○ 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

- a. 館内放送等で緊急時を知らせる際、”突然急に”大きなサイレン音が鳴りだすのは避けるなど、パニック防止の工夫をして欲しい。(例えば、鳴らす時に「サイレンがなります」のアナウンスなど)

(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
 - a. 障害名にとどまらず、その利用者のとくに配慮すべきことを確認しメモに残す
- 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
 - a. 知識よりも慣れであることから、当事者に接する研修機会の提供協力
- 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
 - a. 文書ではなかなか伝わりにくいので、複数の短い動画から会得できるのが有効ではないか。