

令和6年12月5日

宿泊施設向け接遇研修ツール作成等のための検討会
ワーキンググループ 意見書

社会福祉法人日本視覚障害者団体連合

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

(1) 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

視覚障害者の中には、全く見えない者（全盲）、何らかの見えにくさがある者（弱視・ロービジョン）等、様々な見え方の者がおり、その見え方の違いにより移動や情報取得等に関するニーズが大きく異なっている。それこそ、歩行の方法だけでも、白杖を使って単独で歩行する、遮光眼鏡をかけて単独で歩行する、ガイドヘルパーと一緒に歩行する、盲導犬を利用して歩行する等、その者のニーズによって異なっている。

そのため、宿泊施設を利用する際に求める支援内容は、それぞれの視覚障害者によって大きく異なることを認識してほしい。接遇を行う上では「視覚障害者だから〇〇だ」と決めつけず、宿泊施設を利用する視覚障害者と対話を行い、その者が求める支援を行うことが大前提になる。

(2) 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

視覚障害者の困りごとは「移動に関すること」「情報取得に関すること」に分かれている。人間が外部から情報を得る際、五感（視覚、聴覚、触覚、味覚、嗅覚）を使っている。その中でも「視覚」は重要で、一般的に8割～9割の情報は視覚を使って獲得している。つまり、視覚障害者は8割～9割の情報を得られないため、前述の移動と情報取得に困っている。例えば、移動することは一見すると情報を得ることと関係のないものと思われるが、道を歩く場合、段差等の路面の情報を得ないと安全に歩くことはできない。また、多くの視覚障害者は施

設内に掲示されているフロアガイドを見ることができないため、目的の階がどこにあるか把握することができない。この他にも、「移動に関すること」「情報取得に関すること」を発端とした困りごとが非常に多い。

そのため、視覚障害者が宿泊施設を利用する際、この2点の困りごとを解決するための支援を行うことができれば、多くの視覚障害者は安心して宿泊することができる。なお、「移動に関する困りごと」「情報取得に関する困りごと」の具体的な事例及び解決方法は、1の(3)には代表的な事例を記載し、2にはシーンごとの事例を記載する。

(3) 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移動に関すること

視覚障害者によっては、駅からタクシーで宿泊施設に移動する者がいる。ただし、宿泊施設の前で下車したとしても、入り口がどこにあるか分からないことが多い。また、入り口が分かり、宿泊施設内に入れたとしても、フロントの場所が分からないことがある。そのため、視覚障害者を見かけたら、宿泊施設の従業員等が声をかけ、困っているかどうかを確認し、誘導等の必要な支援を行うことが必要である。

また、朝食がビュッフェ形式になっている場合、どこに何が置いてあるか、通路幅がどの位なのかが分からないため、朝食が置いてある場所へ移動することを躊躇う視覚障害者が多い。また、待機列があった場合、他の人と一緒に進むことが難しい視覚障害者もいる。そのため、従業員と視覚障害者が一緒に回る等の人的支援を行うことが必要である。なお、視覚障害者によっては、一緒に移動するのではなく、希望する朝食内容を従業員に伝え、従業員が代わりに持ってくる方法を求める者もいる。

②情報取得に関すること

宿泊施設でチェックインをした際、朝食券を渡されることが多い。ただし、多くの視覚障害者は朝食券に書かれた内容を読むことができず、朝食会場がどこにあり、何時から入れるかが分からないことがある。そのため、チェックインの際、朝食券に記載された情報を従業員から詳しく説明することが必要である。

また、客室内に入ったが、浴室内に設置されているシャンプー、コンディショナー、ボディーソープの並び方が分からないことが多い。そのため、これらの配置の説明を希望する視覚障害者がいた場合は、チェックイン後に従業員と共に客室へ移動し、従業員からこれらの並び方を説明することが必要である。なお、客室内の場合、エアコン、内線電話、テレビ等の位置や操作方法、Wi-Fiの接続方法を尋ねるケースもある。

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

(1) 接客シーン別の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

近年、宿泊に関する問合せや予約がオンラインのみで受け付けている宿泊施設が多い。ただし、一部の宿泊施設のホームページにおいては、視覚障害者が利用するためのアクセシビリティが高くないため、問い合わせや予約ができない視覚障害者が多い。そのため、オンラインでの受け付けの他に電話等の代替手段を用意し、視覚障害者からの連絡に対応できるようにすることが必要である。

② チェックイン

チェックインの際、宿泊者の情報を書面に記入、またはタッチパネル式の端末で入力することがある。ただし、どちらの方法も視覚障害者には難しいため、代筆または代理入力を行う等の対応を行うことが必要である。

なお、タッチパネル式の端末を設置する宿泊施設の一部は、この端末を設置することでフロントに従業員がいない、または呼び出し方式になっていることがある。特に、呼び出し方式の場合、視覚障害者には呼び出しボタンの位置が分からないため、従業員や他の利用者等が来るまでチェックインができないことがある。そのため、フロント等で支援を求める視覚障害者がいた場合、すぐに支援ができるような体制の構築も求められる。

③設備や客室の案内・誘導

客室があるフロアは宿泊施設によって構造が異なり、複雑な構造になっている施設が少なくはない。そのため、多くの視覚障害者は、フロントの係員からの説明だけではその構造を理解することができない。一方で、自分の客室の位置やフロアの構造が分かれば、館内を単独で移動することができる視覚障害者もいる。そのため、チェックイン後は従業員が客室まで案内し、移動しながら各所の位置関係、注意すべき設備等を説明することが必要である。

なお、客室に入るための鍵は、旅客施設によって内容が大きく異なる。そのため、上記の客室への案内の際は、客室に入るための鍵の内容、解除方法の説明は必須になる。特に、比較的新しい旅客施設では、フロントがある下階のフロアから、客室がある上階のフロアにエレベーターで移動する際、エレベーターの呼び出しボタン等に客室内のカードキーをタッチしないと操作できないものがあるため、エレベーターを利用する際にこの操作があることを説明し、操作方法の詳しい説明を行う必要がある。

④食事

朝食がビュッフェ形式になっているため、希望する朝食内容を従業員に伝え、従業員が代わりに用意した場合、テーブルに配膳した内容、位置をクロックポジション等の表現を交えて視覚障害者に伝えることが必要である。

⑤入浴

大浴場の利用を希望する視覚障害者には、男湯と女湯、その他の浴場に関わる設備の位置を説明することが必要である。また、時間帯によって男湯と女湯の場所が変わることがある場合は、時間帯別の場所を伝えることも必要になる。

なお、大浴場への移動が難しいと感じることから、多くの視覚障害者は客室内の浴室を利用している。そのため、前述のシャンプー、コンディショナー、ボディーソープの並び方を説明する他に、タオルや各種アメニティーの位置を説明する必要がある。その中で、一部の宿泊施設では、フロントのあるフロアにアメニティーが設置されており、宿泊者が必要なものを選ぶ方式が取られているが、このことに気付か

ず、入浴して初めてアメニティーが浴室内に無いことに気付く視覚障害者もいる。このようなことが無いようにするため、チェックインの際にフロントの従業員から説明し、必要なアメニティーを手渡しすることも必要である。

⑥チェックアウト

客室からフロントへ移動することが困難な視覚障害者は、フロントまでの誘導を依頼することがある。また、客室から出る前に、客室内に忘れ物が無いかの点検を求める場合がある。宿泊する視覚障害者から支援を求められた場合、支援内容を聞き取り、必要な支援を柔軟に行うことが必要である。

また、昨今導入されている専用端末によるチェックアウトでは、音声ガイドによる操作補助がないタッチパネル方式になっていることから、従業員等による操作の支援が必要である。さらに、追加精算なく客室カードを専用ボックスに投入するのみでチェックアウトする方式においては、チェックイン時に視覚障害者の宿泊者に対して、そのような方式であることを知らせた上で、客室カードを専用ボックスに投入できない場合は、従業員等が直接客室カードを受け取る等の対応が必要である。

(2) 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

宿泊施設では避難経路等を示した資料を客室内に置くことで、入館時の説明を省略することが多い。ただし、多くの視覚障害者はこの資料を確認することができない。そのため、緊急時や災害時には、従業員がすぐに視覚障害者の元に行き、避難誘導を行うことが必要である。

また、緊急時・災害時に非常ベルやサイレンが鳴ることが想定される。健常者であれば窓から煙が見えた等の周りの環境の変化が確認できるが、視覚障害者が確認することは難しい。そのため、緊急時・災害時に非常ベルやサイレンが鳴った直後に、館内放送を用いて、従業員より状況を説明するアナウンスを行うことが必要である。

3. その他、接遇研修ツール作成に当たってのご意見等

(1) 接遇研修ツールを効果的に利用すること

接遇研修ツールを作成するにあたっては、様々な業界団体が作った接遇研修ツールを参考にしながら、宿泊施設等の従業員向けに必要な接遇研修ツールを作ってほしい。なお、鉄道等の交通事業者では、作成した接遇研修ツールの効果を最大限に発揮するため、従業員の研修会で障害当事者を講師に招き、体験型の研修会を開くことがある。この研修会の効果は高く、従業者の障害者に対する接遇が向上したケースが多い。そのため、接遇研修ツールの中で、研修会を開催する際のポイントとして、地域の障害当事者を招くことを言及してほしい。

(2) 接遇研修を受ける者に関すること

接遇研修は宿泊施設の全ての従業者が受けるべきだが、実際には一部の者しか受けていない、eラーニング等で従業員が空いている時間に受講する等の方法が取られており、研修を受けた者・受けていない者が混在することで、接遇の差が出てしまうことがある。このことにより、支援を求めた視覚障害者が、ある従業員には「できない」と言われたのに、別の従業員に相談したら「できます」と言われた等の事例が発生している。このようなことが無いよう、全ての従業員に接遇研修を受けさせる体制が必要である。

また、宿泊施設によっては、飲食や物品販売等の店舗が施設内に入居しているが、宿泊施設が直接運営していないもの（別会社が運営しているもの）がある。この場合、宿泊施設に直接関わる従業員には研修が行われるが、別会社の従業員には研修が行われないケースがある。当該宿泊施設を利用する者は、これらの店舗の従業員等も宿泊施設の従業員として認識していることから、これらの従業員に対しても研修を行ってほしい。

(3) その他

障害者に対する接遇を学ぶ上で一番大切なことは「障害者を理解すること」だと考える。そのため、要点だけでも良いので、障害者権利条約、障害者基本法、障害者差別解消法、身体障害者補助犬法等の理念等を学ぶ部分を接遇研修ツールの中に設けてほしい。