

【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**

障害等の具体的な特性に関しましては、盲導犬ユーザー＝視覚障害者、介助犬ユーザー＝肢体不自由者、聴導犬ユーザー＝聴覚障害者の接遇に準じます。

基本的な知識として、「身体障害者補助犬法」という法律があり、接客において補助犬を理由に拒んではならないと定められていることをご認識いただきたい。また、障害者差別解消法の中でも、補助犬を理由に拒否することは、差別的取扱いとなることを理解し、障害者が補助犬を同伴する意味は、自立と社会参加が目的であり、それを拒否することはコンプライアンス違反であり、人権侵害にあたることをご理解いただきたい。

○ 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

障害等の具体的な特性に関しましては、盲導犬ユーザー＝視覚障害者、介助犬ユーザー＝肢体不自由者、聴導犬ユーザー＝聴覚障害者の接遇に準じます。

「補助犬を同伴している」という観点からは、排泄場所の確保の問題が大きいです。基本的には多目的トイレの床に、ペットシートを敷いて、その上で排泄をさせ、排泄物は処理するよう、人も犬も訓練は受けていますが、宿泊施設の敷地内の屋外で排泄させて良い場所(例：駐車場の隅などで排水口が近くにあれば、水で洗い流します。植え込み等、土のある場所もありがたいです。水は流します。)をご提示いただき、選択肢があると嬉しいです。

また、他のお客様から、「アレルギーや犬が嫌い」などの理由から不安なお声があるかもしれません。その場合は、「補助犬法に則った受け入れである」旨ご説明いただいた上で、お食事のお席は離す、などの配慮によって、双方が安心して快適に利用できる方法を見つけていただければと思います。

○ 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

障害等の具体的な特性に関しましては、盲導犬ユーザー＝視覚障害者、介助犬ユーザー＝肢体不自由者、聴導犬ユーザー＝聴覚障害者の接遇に準じます。

他のお客様がご理解いただけてないことがあります。その場合は、是非、従業員の方から「補助犬(盲導犬・介助犬・聴導犬)の同伴は、身体障害者補助犬法で認められており、当施設は法律に基づいた受け入れをしております。なにか気になられることがございましたら、当方にお気軽にお申し出ください。」とサポートいただけるとありがたいです。

逆に、「補助犬だ！かわいい！」と急に触ってくる方がいらっしゃることもあるので、その場合も、「補助犬はお仕事中でございます。触ったりせず、温かく見守っていただけますようお願いいたします。」と声掛けいただけると助かります。

(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

障害等の具体的な特性に関しましては、盲導犬ユーザー＝視覚障害者、介助犬ユーザー＝肢体不自由者、聴導犬ユーザー＝聴覚障害者の接遇に準じます。

その上で、補助犬同伴であるが故に必要な対応をお伝えします。

①情報提供・問合せ・予約時

Web サイト上で、「補助犬 Welcome」であることを明示いただけますと非常に心強いです。

例) 好事例 <https://www.keioplaza.co.jp/guide/universal/universal04.html>

ただ、もちろん、初めての受け入れ時等は不明な点や不安な点もあるかと思います。その場合は、お気軽に「初めての受け入れでわからない点もあるので、なにかこちらが準備しておくものなどありますか？」等、聞いていただいて、OK です。当事者である補助犬ユーザーさんたちも、無理な要望はされず、特別な配慮は不要との回答があると思います。

②チェックイン

補助犬同伴することにより、特別に広い部屋等は不要です。(介助犬の場合は、ユーザーが車椅子利用の場合が多いので、車椅子利用できる部屋であることが求められる) 基本的に補助犬の行動管理と衛生管理は、補助犬法上、使用者であるユーザーの責任となっています。受け入れ事業者側は、安心して受け入れてください。

また、万が一の迷惑行為(衛生管理上や行動管理上)があった場合は、正直にその点を指摘して、改善を求めていただいて結構です。その際、補助犬法の中でユーザーの責務として定められている、認定証及び健康管理手帳の提示を求めることは失礼にあたりません。

③設備や客室の案内・誘導

障害等の具体的な特性に関しましては、盲導犬ユーザー＝視覚障害者、介助犬ユーザー＝肢体不自由者、聴導犬ユーザー＝聴覚障害者の接遇に準じます。

④食事

基本的に一般客と同様に、希望の席などあるか？確認してください。

席へ案内する前に、近くに座っている他のお客様に「補助犬ユーザーさんをこちらのお席に案内してよろしいでしょうか？」と確認をとってください。そのお客様が、アレルギーがあったり犬が嫌いだった場合は、無理なお願いはせず、別のお席を案内しましょう。基本的に双方のお客様が安心して快

適にお過ごしいただけるための配慮をお願いします。

⑤入浴

基本、補助犬はお部屋内で待機させるので、大浴場に連れていくことはありません。

⑥チェックアウト

特になし

○ 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

障害等の具体的な特性に関しましては、盲導犬ユーザー＝視覚障害者、介助犬ユーザー＝肢体不自由者、聴導犬ユーザー＝聴覚障害者の接遇に準じます。（特に、緊急アナウンスが届かない聴覚障害者に対する対応は抜けがちなので、しっかり取り組んでいただきたいです。特に、2025 年は東京デフリンピック開催予定で、世界中から DEAF の方が来日されます。）

とにかく、災害時対応は日頃の準備・訓練が全てです。日頃から、様々な配慮が必要なお客様を想定した訓練の実施を強く期待します。是非、当事者を入れた訓練実施をご検討ください。当事者を入れた訓練の実施は、多くの気付きがあり、必ず全てのお客様の安心安全につながります。

(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

障害当事者の接遇になれるまでは、時間も経験も必要です。全てを事前に身につけて把握しておくことは不可能です。それよりも、誰にでもすぐできて、相手が安心するのは「どのようにお手伝いすればよろしいでしょうか？」と素直に聞くことができるかどうか？です。同じ障害でも、その人一人一人が必要とするサポートは違います。ぜひ、「障害者」と一括りにするのではなく、「目の前の一人のお客様」という気持ちで接客いただければ、自ずと良質なコミュニケーションは取れると思います。

○ 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

UDトーク(リアルタイム文字変換アプリ)の活用はおすすめいたします。聴覚障害者対応はもちろんのこと、多言語対応もできるので、様々なお客様のサポートの場面で活用できます。

○ 事業者の行う研修に団体として協力できること

当会では、障害理解研修として、補助犬ユーザーや障害当事者を講師とした接遇研修プログラムを提供しています。すでに様々な企業様や教育機関様から研修依頼をいただき、好評いただいております。簡単な座学の後、実際の当事者の方と一緒にワークショップをすることにより、身体障害(視覚障害・肢体不自由・聴覚障害)のある方々とのコミュニケーションの成功体験を積んでいただき、業務でも自信を持って実践できるようになります。その他、オーダーメイドで障害当事者による施設確認セミナーなど、現地対応もいたしますので、お気軽にご連絡くださいませ。

○ 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

『避難訓練』は受け入れ側・利用側にとって、非常に重要な共通キーワードです。なかなか、接遇研修の実施が難しいとお考えの事業者様は、まずは、避難訓練を当事者参加型で実施するのがおすすめです。地域の方や企業さんなども巻き込んで、地域での避難訓練の場を作られると、いろいろな意味で相乗効果が生まれるので、是非前向きに取り組んでいただきたいと思います。

百聞は一見にしかずで、当事者とまずはコミュニケーションをとってみる！最初の1歩を踏み出すチャレンジをしていただければ、決して難しいことではない、他人事ではない、全ては自分を含め多様な全ての人たちのためになることに気づいていただけたと思います。

<参考>

ホテルでの当事者参加型避難訓練(前編) https://www.jsdrc.jp/ud_repo/no11_ud/

ホテルでの当事者参加型避難訓練(後編) <https://www.jsdrc.jp/2021/?cat=9>

当事者参加型ヘリによる救助訓練

<https://prtmes.jp/main/html/rd/p/000000014.000109327.html>

鉄道会社の社員が「補助犬」を学ぶ研修 <https://www3.nhk.or.jp/tokai-news/20240515/3000035504.html>

補助犬ユーザーおよび障害当事者の接遇マナー等についてワークショップ形式で研修を実施
https://www.jsdrc.jp/past-event/20231011_tokyo_koen/