

2024年12月3日

一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会

情報文化部

『宿泊施設向け接客研修ツール作成等のための検討会ワーキンググループ』意見書提出

【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

中途失聴・難聴の当事者は多数存在する。

1) 聞こえにくさを自覚している人が約 1200 万人以上

2) 2)1)のうち、補聴器ユーザーが約 200 万人

※根拠 JapanTrak2022

3)1)のうち、身体障害者手帳所持の聴覚・言語障害者が約 38 万人

※根拠 厚生労働省 生活のしづらさなどに関する調査(全国在宅障害児・者等実態調査)

1) で補聴器を使用していないが特に言葉が聞こえにくい方、

2)3)で補聴器などを使っても特に言葉が聞こえにくい方

を中心に、音声での会話に困っている。

数は多いが、いずれも外見では、困っていることがわかりにくい。

ご本人が聞こえにくさに無自覚な場合も多く、よりコミュニケーションを困難にしている。

対面でのコミュニケーションの際、視覚的にわかりやすい配慮をお願いしたい。

HP に筆談します、手話ができるスタッフがいますなどの明示や耳マークがフロントにあれば、聞こえにくいことを伝えやすい。

手話を学んでいない難聴者も多いため、案内の際は、掲示や実物を示しながら、語尾まではっきり話し、ジェスチャーの併用を基本とするとスムーズである。

(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

○ 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

①情報提供・問合せ・予約時

電話リレーサービスにて電話で予約や問い合わせを行うことがあるため、電話リレーサービスについて事前に学び、セールス電話と誤解して、電話を切ることがないようにしてほしい。

予約は電話だけでなく、WEB や FAX でも予約できるようにしてほしい。

当事者から合理的配慮の求めがメール等で届いたら、すぐに、届いたことだけでも返信で知らせ、また進捗の都度、連絡があると安心できる。

本人が、宿泊に不慣れで配慮自体も思いつかないこともあるため、聴覚障害である旨の連絡があれば、どのような配慮が可能で、不足がないか、本人に連絡してほしい。

②チェックイン

カウンターへ案内する際は、聞こえなくても伝わるよう、声だけでなく、ジェスチャーも含めて案内する。

カウンターでは音声認識アプリを使用してスムーズな案内を行う。

チェックイン時に確認する事項は、文書にしておき、必要に応じて提示して円滑な手続きを行う。たとえば、ポイントカード本体や見本を提示して、持っているか確認する。

音声認識アプリを使用する際は、認識状況を確認し、誤認識であれば筆談で補うようにする。

非常時の伝達方法や避難経路についても説明する。

夜間到着でインターホン対応となることがあるが、音声インターホンでは相互連絡ができない場合があるため、代替案を提示してほしい。

③設備や客室の案内・誘導

館内のテレビ、室内のテレビとも字幕をオンとするのをデフォルトとしてほしい。リモコンで簡単に字幕のオンオフが操作可能なものが必要。

決まった館内放送がある場合、いつ、どのような内容の放送があるのか説明する。

(何の案内か分からないことから不安になるため)

室内の電話が使えない人がフロントを呼び出せる方法がほしい。受話器を取り上げるのみでスタッフが部屋に来るなどの取り決めを本人と行うとよい。

④食事

テーブルへの案内は、声だけでなくジェスチャーでも行う。

食事の説明は、事前に印刷物等を用意して渡したり、音声認識で行う。

目の前で調理するライブスタイルなどでは、声を出して伝えられない聴覚障害者もいるため、指さしなどで、注文しやすいように説明書きをする。

⑤入浴

入浴にマッサージが併設されている場合は、本人とどのようにコミュニケーションを取るか、確認して進めること。

⑥チェックアウト

「②チェックインにおいて」と同様。

当日の天候、交通機関に乱れがあるようなら、筆談等で伝えてほしい。

テレビの天気やニュースが字幕で見られず、情報を把握できないことがあるため。

○ 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、事業者の接遇で期待することがありましたらお書きください。

就寝時も気づくような配慮の用意(屋内信号装置類や、緊急時の鍵開けの対応)が必要。

館内放送が聞こえにくい場所をあらかじめ調べ、有事の際はその場所に取り残されている人がいないか、確認してほしい。

宿泊の部屋として、緊急時誘導しやすい客室を用意されることがあると思うが、聞こえの程度や聞こえ方は人それぞれのため、一方的に決めるのではなく、連絡の上で調整してほしい。

宿泊施設での大きな楽しみの一つとして客室からの風景もあるため、緊急時誘導しやすい客室からは風景が見られないなどの場合は、部屋を確定する前に本人に伝え、調整してほしい。

聴覚障害で情報入手やコミュニケーションにインターネットを多用することが多いため、客室のネット環境についても、本人に伝えてほしい。

多くのお客様に 緊急事態であることを伝える際、声だけでなく、ジェスチャーをつけて注目しやすく、尋ねやすいようにしてほしい。

人命に関わる事態への対応は、意思疎通が重要であるため、接遇研修に、筆談や手話など意思疎通研修の取り入れや、避難訓練に聴覚障害当事者も参加し、生の声を聞く研修をすること。

(3) . その他、接客研修ツール作成に当たってのご意見等

聴覚障害のお客様から申し出る配慮の必要性を理解するには、スタッフが当施設で宿泊客として過ごし、聞こえる音声を全て書き出し、可視化されていない音声は何か、届いていないことでどのような危険や不利益が発生するかを見出し、可視化について実践していくことが大事。また、聴覚障害者を招き、可視化のチェックを受け、フィードバックを得て、改善してほしい。また、耳マークの意味と必要な配慮について学んでほしい。

○ 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

「(1)①予約時などにおいて」に記載

○ 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

耳マークを着用していることがあるため、耳マークについて周知いただきたい。
音声認識アプリを、研修の一環で、カウンターや食堂などでの音声案内を音声認識させてみて、どのように使用できるか確認してほしい。

○ 事業者の行う研修に団体として協力できること

加盟協会が全国各地にあるため、事業者に近い加盟協会との調整により、または当会理事や担当部署である情報文化部員がオンラインにて、必要とする合理的配慮をお伝えすることが可能である（いずれの場合も情報保障の環境が必要）

○ 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

好事例や有効な ICT ツールは今後も更新されていくため、当事者団体とのつながりを継続してほしい。