

## 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 20 日

一般財団法人全日本ろうあ連盟

## 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

- ・きこえない・きこえにくい状態は人によってまちまちで、必要となるコミュニケーション手段や情報獲得手段がそれぞれ異なることを知っていただきたい。
- ・障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法が制定されたにもかかわらず、音声中心の社会に起因する情報アクセスのしづらさ、コミュニケーションの取りづらさによる課題がまだ残されており、視覚的に確認できる情報を提供できるようにしてほしい。
- ・相手のニーズに応じて手話言語、筆談などのコミュニケーション方法を確認、選択できるようにしてほしい。

## 2. 接客シーン別の接客や緊急時・災害時の対応において事業者 zu 期待すること

- ・情報提供・問い合わせ・予約時  
電話だけでなく、メールや F A X、電話リレーサービスなど用意し、選択できるように
- ・チェックイン  
手話マークや筆談マークを窓口に掲示  
「コミュニケーション支援ボード」を常置、または文字起こしアプリをダウンロードしたデバイスを使用  
食事の時間や連絡方法をあらかじめ確認
- ・設備や客室の案内・誘導  
案内図があれば提示、指さしながら説明  
テレビリモコンに字幕ボタンがない場合があるので、テレビに字幕放送の切替設定やリモコンの貸し出し等可能とするよう配慮を  
内線電話でコミュが難しいため、例えば、内線電話でフロントにコールするだけでスタッフが駆けつけられるような方法や音声以外でコミュニケーションが取れるような方法
- ・食事  
メニューを指さしながら確認、必要に応じて手話言語、筆談
- ・チェックアウト  
金額表記は電卓、必要に応じて手話言語、筆談
- ・災害時、緊急時  
連絡方法を事前に確認  
ドアチェーンをかけない

## 3. その他接客研修ツール作成にあたってのご意見等

- ・きこえない・きこえにくい人への接客研修に当連盟加盟団体に相談を