

宿泊施設向け接遇研修ツール作成等のための検討会ヒヤリング意見書

公益社団法人全国精神保健福祉会

(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

障害特性は主に急性期の症状を示すことが多く、疲れやすかったり、コミュニケーションを苦手とすることはあるものの日常の宿泊時にはほとんど支障がないことを知ってほしいです。

- 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

一見障害があることは分からないため、スムーズな会話ができない場合などに誤解を受けやすいことがあります。

- 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

これが障害特性とか、課題という事を示しにくいことが困りごとで、個別性が高いことを認識して臨機応変な対応を望みます。

(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 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

チェックイン、チェックアウト時間外の休憩・滞在の可否の確認と対応配慮依頼

Ex.レストコーナーなどでの滞在、もしくはアーリー宿泊対応

②チェックイン

事前に荷物を預かってくれるか。入室はできなくても荷物を預かってくれるか。

Ex.15時チェックインのところ、交通機関の時間都合で3時間早く着いた。

お部屋の準備が完了しているとのことで、チェックインを早め、部屋に案内してもらえた

③設備や客室の案内・誘導

飲用水を購入しないといけないのではなく、常備配置を要望したい。

服薬やリラックスするために、お金の心配をせずに水を提供して欲しい。

Ex.宿泊者ひとり1本のミネラル水無料配布のところ、配慮いただき3本もらえた

④食事

他の方の視線が気になる(ビュフェなど)

個室(ルームサービス)での飲食や衝立の配置を考慮してほしい。

○ 緊急時・災害時における接遇や事前の備えとして、事業者に期待すること

医療機関情報の提供(所在地や緊急外来の当番医など)

(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

ロビーなどでの飲用水の有無、レストコーナーの有無・利用方法確認

精神障害であることを事前に告げなくても、困りごとがでた際に対応してほしい。

○ 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

問いの直接的なものではないが、遠隔操作での対応してもらえるような研修周知

○ 事業者の行う研修に団体として協力できること

家族・当事者の講師派遣

○ 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

限られた時間のなかで、すべての障がい特性を理解するのは困難。接遇の視点を明確にできるプログラムを期待したい。例えば、当事者視点での講和など。

- ・研修ツールが、基礎知識として A4 表裏程度が想定されているため、情報が限られてくる。何を一番主眼に置き、実践的な研修や業務にどうつなげていくのが重要。

- ・業態によって、研修時間が一定程度確保されるということが必須。研修時間がまちまちになる可能性があるので、ポイントについて体感的に触れることは大事ではないか。

- ・災害時など様々なシーン別というのは必要になると思うが、どうすれば応用的な対応ができるのかについても検討いただければと思います。

- ・外国語が母語の方についても習得できるように工夫をしてほしい。。