

宿泊施設向け接遇研修ツール作成にかかる意見シート

(一社) 全国手をつなぐ育成会連合会

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

(1) 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

知的障害は、生来もしくは幼少期の疾病や事故などによって知的な遅れを有することとなった障害特性であり、ほぼ「中途障害」の者がいない点が特徴といえます。知的障害の類型は「最重度」「重度」「中度」「軽度」で分類されることが多く、「最重度」「重度」の場合、言葉でのコミュニケーションが困難である者が多数です。他方で「中度」「軽度」の場合には言葉でのコミュニケーションも十分に可能な者もおられますが、知的な遅れはあるため、難解な単語や長い文章、二重否定や比喻表現、大きな数字や類推などが混じると内容の理解が難しくなります。

また、特に「中度」「軽度」の場合は外形的に障害があると分かりにくいという特徴もあり、会話を重ねる中で知的な遅れが疑われるケースもあります。

なお、発達障害や他の疾患との関係性については、重複していることが多いものの、あくまで異なる障害、疾患となります。すなわち、知的障害を伴う自閉スペクトラム症の人もいれば、知的障害を伴わない自閉スペクトラム症の人もいますし、ダウン症の人でも知的障害を伴う、伴わないが分かります。

(2) 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 および上記を踏まえ、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

(具体的な困りごとと、求めたい対応を以下に記載してください)

- ・すべての場面で見守り、付き添い(希望者)が必要です。
- ・基本のコミュニケーションは「ゆっくり」「丁寧」「短く」となります。
- ・本人が理解ないし納得できるまでやり取りを繰り返す(何度も挨拶をする、同じことを何度も言うなど)、あるいは移動や選択、返事にとても時間がかかることがあります。業務妨害の意図はありません。
- ・「最重度」「重度」「中度」の知的障害者が単独で宿泊する機会は少なく、同伴者がいると思われませんが、緊急時も含めて、同伴者が不在の場合も考えられます。当事者自身が読んで理解できる内容や視覚的に判断できる資料や会話を意識した対応を検討いただければ幸いです。
- ・落ち着いた雰囲気とするためにレストラン(食事処)の場所を目立たないようにしている宿泊施設もありますが、分かりやすく表示してください。

2 接客シーン別の接遇や緊急時・災害時の対応で事業者に期待すること

(1) 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

- ・家族などの介助者が**本人の特性を伝えるので、参照してください。**
- ・保護者等と同伴する場合には、保護者等と情報を共有し対応（役割分担）してください。本人のみの宿泊の場合には、大半が「軽度」の知的障害です。事前に保護者等と情報を共有し、過度の支援（対応）とならないよう配慮してください。

【以下は、知的障害者本人からの意見です】

- ・できるだけ具体的に聞いてください。たとえば「何月何日に泊まりたいですか」「何人で泊まりたいですか」といったように、具体的な内容を一つ一つ聞いてください。
- ・やり取りや本人からの申し出などで知的障害者本人と分かったときには、個人情報（尊厳）に配慮しつつ、どのような支援が必要か確認をしてください。
- ・対応が難しい支援内容のときには、保護者や施設等の連絡先を確認して連絡してください。
- ・情報を共有し支援内容について協議（確認）をお願いします。
- ・ネット予約時に音声ガイダンスがあれば、利用しやすいと思います。
- ・障害のあるなしではなく、「何か配慮が必要なこと、心配なことがありましたら遠慮なくお申し付けください」との一言があると心強く安心できます。

② チェックイン

- ・必ず対面对応必要です。チェックイン時に必要な支援を聞いてもらえると助かります。
- ・チェックインの用紙に、自分から障害のことを話づらい方もいるので、手続き書類の中に『障害があり手伝いが必要』というチェック項目を作り、ホテルの職員で配慮点を共有してください。
- ・多くの場合は同伴者が対応されると思われますが、障害分類によって支援のあり方が異なりますので、どの程度の支援が必要かを事前に確認してください。また、できる限り確認内容を全ての従事者で共有してください。

③ 設備や客室の案内・誘導

- ・非常階段や非常口の場所を従業員と一緒に確認できると安心します。
- ・必要に応じて、実際に非常口から外に出てみると緊急時にも戸惑うことが減ります。非常時にどうなるのか体験（体感）できるように理想的です。
- ・避難時の従業員誘導を配慮してください。

④ 食事

- ・食事処の場所に実際行ってみると見通しが持てます。
- ・希望者には食事の時間を電話などで連絡するとともに、見守りや付き添い、声掛けがあるとスムーズです。
- ・食事に時間を要する人が多いので、たとえば早い時間からゆっくり食べられるような工夫をお願いします。
- ・水やご飯がなくなるまで食べ終われないケースもあるので、事前に家族等へ確認してください。

⑤ 入浴

- ・大浴場しかない宿泊施設では、障害者本人と保護者の性別が異なるケースが大きな課題です。可能な範囲で、同性の従業員が本人に付き添ってください。
- ・他の宿泊者と入浴の時間をずらす配慮も検討してください。

⑥ チェックアウト

- ・基本的にはチェックインと同じ対面対応が必要です。

(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
(緊急時・災害時における接遇や事前の備えとして必要と思われる接遇対応を以下に記載してください)

- ・予約時に知的障害者がいることを開示して希望した場合は、可能な範囲で部屋まで来て避難誘導してください。
- ・わかりやすい、ふりがな付きの緊急経路地図などを用意してください。
- ・サイレンなどが「緊急連絡」であるという認識を持っていない人もいるため、直接に説明をすることも検討してください。
- ・特に移動がゆっくりな人の場合、できれば外付けの非常階段が利用できる低い階での部屋を使えるようにしてください。
- ・分かりやすい「災害時フローチャート」のようなものが客室にあると不安が薄らぎます。

3 その他、接遇研修ツール作成に当たってのご意見等

(1) 事前（予約時など）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

・2の(1)に同じ。

(2) 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

- ・タブレット版のコミュニティーボードや「宿のしおり」などを活用できると、絵や写真、動画などによるコミュニケーションで安心できる人には適しています。

(3) 事業者の行う研修に団体として協力できること

- ・(一社)全国手をつなぐ育成会連合会では、知的障害や発達障害の特性を親しみやすい実演を中心に理解できる「啓発キャラバン隊」の取組みを実践しています。派遣経費は必要となりますが、事務局までお問い合わせください。

(4) 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

- ・研修時に実際障がいのある人のサポートをしてみる。(実体験)
- ・接遇研修に障害者や高齢者に対する理解の項目があれば、戸惑いの目で見たり、はれ物に触るようなことはなくなるのではないのでしょうか。
- ・国や自治体と連携し、「ヘルパー旅館・ヘルパーホテル(仮称)」といった指定も必要ではないかと思います。