

意見書

宿泊施設向け接遇研修ツール作成のための検討会 御中

2024年11月21日

日本肝臓病患者団体協議会

薬害肝炎全国原告団

全国B型肝炎訴訟原告団・弁護団

(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

ウイルス性肝炎は内部障害という特性があり、外部からは分からない。そして、ウイルス性肝炎患者であっても、（宿泊施設に泊るなどの）日常生活を送っている場合には健常者と接遇において区別する必要はない。

そのようなウイルス性肝炎患者の特性について理解をして接遇されたい。

(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
特にない。

(3) その他、接遇研修ツール作成に当たってのご意見

1 標準予防策に関する研修について

ウイルス性肝炎患者に対する偏見・差別の要因の一つは、ウイルス性肝炎が感染症であり、人にうつることから忌避されるという点にあると考えられる。

ところで、現在の医学では、感染症の有無にかかわらず、全ての人の血液・体液などは感染性を有するものとして対応する標準予防策が基本的な考え方となっている。

そして、ウイルス性肝炎の感染形式は血液・体液による感染であることから、標準予防策を取っていれば感染することはなく、ウイルス性肝炎を怖がっ

たり、忌避したりすることもないと思われる。

そうすると、標準予防策の考え方を理解し、それを実践することにより、ウイルス性肝炎患者に対する偏見・差別の要因の一つを取り除くことができる。

したがって、宿泊施設向け接遇研修ツールに標準予防策の考え方及びその実践に関する研修を行うべきである。

2 ウイルス性肝炎患者を特別扱いする必要がないことについて

(1) で述べたとおり、ウイルス性肝炎は内部障害であり、本人からの申告やウイルス検査をしなければ、外部からは判別することはできない。

そして、ウイルス性肝炎患者であっても、(宿泊施設に泊るなどの)日常生活を送っているのであり、その意味で健常者と接遇において区別する必要はない。

また、接遇において健常者と区別する必要がないこと及び前記の標準予防策の考え方から、宿泊施設は、宿泊者がウイルス性肝炎患者か否かを知る必要はない。(したがって、宿泊者から自己申告を求める必要もない。) 宿泊施設が、宿泊者がウイルス性肝炎患者かどうかを知ろうとしなければ、ウイルス性肝炎患者であることを理由に偏見・差別が起こることもない。

したがって、宿泊者がウイルス性肝炎患者であるか否かを知ろうとしたりせずに、健常者と区別して特別扱いする必要がない旨の研修を行うべきである。

以上