

改正旅館業法に基づく宿泊施設向け接遇研修ツール（本編） の作成方針（案）

厚生労働省 健康・生活衛生局
生活衛生課

Ministry of Health, Labour and Welfare of Japan

宿泊施設向け接遇研修ツール（本編）の作成方針（案）

これまでの検討会での議論及びWGでのヒアリング結果を踏まえ、以下のとおり作成していくことにしてはどうか。

研修ツールの作成目的・位置付け

【ツールの作成目的】

- 改正旅館業法の施行（令和5年12月）から約1年が経過する中で、個々の宿泊施設の規模やタイプ、人手不足の状況にかかわらず、全ての宿泊施設に対して今回の法改正の趣旨を踏まえた研修の実践を促すことを目的とする。

【位置付け】

- 旅館業の営業者が、旅館業法第3条の5第2項の規定に基づき、高齢者、障害者その他の特に配慮を要する宿泊者に対する接遇対応の研修を実施していただくに当たって活用いただくツールとして作成する。
- 作成する研修ツールは、一義的には研修の企画等を行う旅館業の営業者の皆様をターゲットとしつつ、研修に参加する従業員の皆様にもお使いいただけるような内容とする。
- 観光庁作成の「高齢の方・障害のある方などをお迎えするための接遇マニュアル（宿泊施設編）」（以下「接遇マニュアル」とする。）の内容を踏まえた研修ツールとして、厚生労働省と観光庁の連名で作成する。

研修ツールの作成方針

- 接遇マニュアルに盛り込まれている内容を基本としつつ、令和6年12月に実施したワーキンググループにおけるヒアリング結果等を踏まえたものとして作成する。
- 研修ツールの構成（目次）は、以下のとおりとする。
（総論）ユニバーサルツーリズム推進の意義・ユニバーサルデザイン2020行動計画のポイント、改正旅館業法及び改正障害者差別解消法のポイント、改正旅館業法に基づく要配慮者に対する接遇対応研修の基本的ポイント
（各論）接客シーン別の接遇対応、緊急時・災害時における対応、障害の種別や特性等に関する基本的知識と求められる配慮
（付録）当事者団体が提供するプログラム等、その他参考資料
- ワーキンググループにおけるヒアリング結果のまとめ及び研修ツールへの反映方針については、次ページ以降のとおり。

WGにおけるヒアリング結果の反映方針（案）

（１）障害者等の特性や実際の困りごと及び接遇全般に求めたいこと

WGにおけるヒアリング結果のまとめ（案）

【障害等の特性や実際の困りごと】

（参考資料 1 5～16頁左欄、46～47頁参照）

- 障害等の特性は、障害等の種別や程度、障害の重複状況等によって多種多様であり、それによって生じる実際の困りごとや支援のニーズも様々なものがある。
- 外見では困っていること自体が分かりにくい障害等や個人差・症状の波がある障害等もあり、それによって誤解や偏見につながるケースもある。
- また、基本的な制度の理解（例：身体障害者補助犬法）が不足していることにより宿泊拒否等につながるケースもある。
- 宿泊施設における接遇については、旅館業法改正時の議論を踏まえ、感染症差別の防止も重要な視点として位置付けていく必要がある。

【接遇全般に求めたいこと】（参考資料 1 5～16頁右欄参照）

- どのような支援を必要としているのかしっかり把握するとともに、設備の状況や対応可能な支援の内容などについて丁寧に説明するなど、1人ひとりに向き合ったコミュニケーションが求められている。

研修ツールへの反映方針（案）

（接遇マニュアルからの主な変更点）

【配慮が必要な宿泊者に対する接遇対応全般の基本的ポイント】

（資料 2 4～7頁参照）

- 改正障害者差別解消法に基づく合理的配慮のポイントの追加。バリアや接遇に関する基本的事項に加え、障害等の多様性への理解の重要性について記載を追加。
- 営業者に行う研修においては、障害等の多様性に対する認識・理解を促すことが重要であり、当事者から実際の話を聞いたり、交流したりする当事者参加型・体験型の研修を行うことが有効であることを明記。
- また、配慮を要する方への接遇について理解を深めるには、宿泊施設において、感染症への偏見に起因する宿泊拒否等が行われた過去を学ぶこと等の重要性を明記。

【障害の種別や特性、関連制度等に関する基本的知識や求められる配慮】（資料 2 23～37頁参照）

- 接遇マニュアルに記載のない障害の種別等について項目追加。
- 個々のご意見を踏まえ、障害の特性等について記載を充実。
- 個々の障害等の特性や生じる困りごと、必要な支援に加え、関連する法制度なども記載し、知識の習得を促す。
- 当事者の皆様へのアンケート調査結果に基づき、シーン別の好事例をまとめたコラムを追加。

【その他】（資料 2 38～39頁参照）

- 当事者団体が提供する研修プログラム等を掲載。

WGにおけるヒアリング結果の反映方針（案）

（２）－１ 接客シーン別の接遇において事業者に期待すること

	WGにおけるヒアリング結果のまとめ（案）	研修ツールへの反映方針（案） （接遇マニュアルからの主な変更点）
①情報提供等	（参考資料 1 17～20頁参照） ● バリアフリー情報等についてまずはWebサイト等で当事者が事前に情報収集できる環境が重要。 ● 事前の問合せに支障が生じないよう、障害特性に応じた連絡方法を用意することが求められている。 ● 事前に確認したい情報や宿泊施設に求めたい配慮の内容は障害・疾患の種別等によって様々であるが、必要な配慮等の事前聞き取りの重要性はどの障害等にも共通している。	（資料 2 9～12頁参照） ● 3Dウォークスルーによる室内情報の開示やWebサイトの音読化に関する記載を追加。 ● 問合せ・相談の窓口をパンフレットやWebサイト等に明示すべきことを明記。 ● 必要な配慮等を事前に聞き取ることの重要性に言及。 ● 「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律」に関する記載の追加。「電話リレーサービス」に関する記載の充実及びコラム（電話リレーサービスからの電話を受ける方法と流れ）の追加。 ● 高齢の方や障害のある方が求める情報の一例（観光庁作成「宿泊施設におけるバリアフリー情報発信のためのマニュアル」からの抜粋）の追加。
②チェックイン	（参考資料 1 21～23頁参照） ● チェックイン時に必要な支援を聞き取る等により、接遇の内容に反映することが重要。 ● 障害の特性等に応じたコミュニケーション方法を選択できることが重要。 ● 情報伝達方法や対応の内容についても、障害の特性等に応じた配慮が必要。	（資料 2 13～15頁参照） ● 自分から支援を求めにくい方への配慮方法や開示された情報（個人情報）の取扱いに関する記載を追加。 ● 「手話マーク」等の表示の活用や、遠隔チェックイン・タッチパネル方式の機器などの設備を利用できない方への配慮に関する記載を追加。 ● 認知症の方や知的障害・発達障害の方、身体障害の方への配慮に関する記載の充実。
③設備や客室の案内・誘導	（参考資料 1 24～26頁参照） ● 案内・誘導に当たっては、障害等の特性に応じた配慮・支援を行うことが重要。 ● 設備等に関する案内（掲示物等）について、障害等を有する方でも情報を取得しやすいような配慮を行うこと	（資料 2 16～18頁参照） ● 障害の特性等に応じた配慮・支援の方法に関する記載の充実。 ● 表示物、掲示物の見やすさ・わかりやすさへの配慮に関する記載を追加。

WGにおけるヒアリング結果の反映方針（案）

（２）－１ 接客シーン別の接遇において事業者に期待すること

	WGにおけるヒアリング結果のまとめ（案）	研修ツールへの反映方針（案） （接遇マニュアルからの主な変更点）
④食事	（参考資料 1 27～29頁参照） ● 宿泊施設に求めたい配慮の内容は障害や疾患の特性によって様々であるが、積極的な声かけや必要な配慮・支援の聞き取りの重要性はどの障害等にも共通している。	（資料 2 19～20頁参照） ● 障害の特性等に応じた配慮・支援の方法に関する記載の充実。 ● 障害や疾患の特性から食事の内容・量に制限がある方への配慮に関する記載の追加。
⑤入浴	（参考資料 1 30～31頁参照） ● 浴室の環境や活用・貸与可能な福祉用具などの情報を事前に開示することが重要。 ● 配慮が必要な方が共同浴室の利用を希望する場合は、入浴施設の情報をチェックイン時に詳しく説明するとともに、必要な配慮を確認することが必要。 ● 客室内の浴室について、アメニティを宿泊者が自ら選択・持ち込みする方式の場合、チェックイン時に説明・配慮を行うことが望ましい。 ● がん患者の方は、「入浴着」を着用した入浴を希望する場合があることなどについて、理解・配慮が必要。	（資料 2 21頁参照） ● 新たに項目を追加し、以下に関する内容を記載。 ・ 浴室の環境等についての事前の情報提供及びチェックイン時の説明 ・ 大浴場の利用を希望される方への必要な配慮内容の聞き取り ・ 客室内の浴室を利用される方へのアメニティの手渡しなどの配慮 ・ がん患者の方が入浴される際の配慮（入浴着の周知等）
⑥チェックアウト	（参考資料 1 32頁参照） ● 基本的にはチェックインと同様であるが、宿泊者のニーズに応じて柔軟に対応することが必要。 ● チェックアウトについて従業員を介さず行う仕組みを導入している場合、そうした仕組みを活用することが困難な方への支援・配慮が必要。	（資料 2 21頁参照） ● 新たに項目を追加し、以下に関する内容を記載。 ・ チェックアウト時間などの柔軟な対応 ・ 聴覚障害の方への配慮（聴覚によらない対応） ・ 機械等によるチェックアウトの仕組みを導入する場合の障害者等への配慮

WGにおけるヒアリング結果の反映方針（案）

（２）－２ 緊急時・災害時の対応において事業者に期待すること

WGにおけるヒアリング結果のまとめ（案）

（参考資料 1 33～36頁参照）

- 障害等を有する方は、緊急時・非常時において、情報伝達や避難の遅れが想定されるため、そうした方々の安全・安心確保のためには、事前の想定と準備、心構えが重要である。
- 平時からの備えは、障害等の当事者を入れた訓練の実施や、当事者の経験を踏まえた映像資料などを活用し、様々な想定・準備を行うことが重要。
- 緊急時・災害時における当事者のニーズは障害特性等によって様々であり、予約時やチェックイン時に、有事の際の支援の必要性や内容、連絡方法等について予め確認しておくことが重要。
- 災害等の発生時においては、事前に確認した内容を踏まえ、当事者1人ひとりに必要な情報や支援が確実に届くようにすることが必要。

研修ツールへの反映方針（案）

（接遇マニュアルからの主な変更点）

（資料 2 22頁参照）

- ①平時からの備え、②事前のコミュニケーション、③発生時の対応に分けて対応を整理。
 - ① 平時からの備え
 - ・ 特に、障害当事者の声を聞くことが多くの気づきをもたらすため、当事者参加型の研修を行うことが重要である旨追記。
 - ・ また、当事者団体作成の映像資料を紹介。
 - ② 事前のコミュニケーション
 - ・ 緊急時・災害時は、1人ひとりの障害特性等を踏まえた対応が必要となるため、事前のコミュニケーション（避難する際の支援の必要性、支援の方法、連絡手段の確認）が重要である旨追記。
 - ③ 発生時の対応
 - ・ 災害等の発生時においては、事前に確認した内容を踏まえ、当事者1人ひとりに必要な情報や支援を確実に届ける（個別支援）ことが重要である旨追記。

- 第 2 回検討会提出資料

第1回検討会における議論の整理

第1回検討会（令和6年5月28日）において、各委員からご発言のあった内容を以下のとおり整理した。

	宿泊業界側からのご意見（要約）	当事者側からのご意見（要約）
検討会の検討事項や進め方に関するご意見	●観光庁のマニュアルを策定した平成30年当時と現在では人手不足の状況が大きく異なる。そうした状況変化の中で、どのような内容をマニュアルに盛り込むか、合意を図っていききたい。（清水委員） ●施設の規模・タイプは様々であり、できること・できないことがある。また障害にも多様性があり、全てを網羅することはハードルが高い。共通するのはお客様にどのように喜んでもらうかであり、そうした視点で検討していくことがよいのではないかと。（勝谷委員）	●重要なことは、障害があっても気持ちよく過ごせるように、当事者と事業者と一緒に考えていくこと。（阿部委員） ●ツールの活用方法やフォローアップも検討してほしい。（今村委員、又村委員） ●いかに活用されるものを作成するか、やるべきことをどうすれば実践してもらえるかを考えていくことが重要。そうした観点から建設的な話し合いができるとよい。（小幡委員） ●改正旅館業法の議論において、当事者側には不当な差別に対するおそれ・不信感があることが明らかとなったことから、今回の検討プロセスにおいても、宿泊業界と当事者が話し合い、生の声を聞いた上で対応を検討することが重要ではないかと。（三浦委員）
研修ツールの作成方針や内容、研修内容に関するご意見	●人手不足の状況下でも現場が気軽に活用できる使い勝手のよいツールを作成していくことが重要。新たにルールを設定するのではなく、法改正の内容をいかに現場で実践してもらえるかを考えるべき。（掛江委員） ●現場は、教育が行き届いているところとそうでないところがあり、後者については複雑な内容では対応が難しいため、シンプルな内容にすべき。（永山委員） ●現場は人手不足であり、そうした中で最低限どこまで対応してもらいたいのか、明確にする必要があるのではないかと。（岡本委員）	●使い勝手のよいものを作成してほしい。（辻川委員） ●外国人労働者がいる現場でも活用できるものを作成していくことが重要。また、周辺業種にも影響を及ぼすことができるようなものを作成していくことがよい。（小幡委員、尾之内委員） ●障害者差別解消法については、不当な差別的取扱の問題となる場面と、合理的配慮が問題となる場面の双方があり、そうした違いが明確になるよう工夫していく必要があるのではないかと。（吉田委員） ●障害の理解を深めるには、当事者と接する機会を作ることが有効。（辻川委員） ●具体的な接遇シーンと障害の特性・重さのマトリクスで考えることが重要。（又村委員）
その他のご意見	●ビジネスホテルの多くは、ユニットバスなど車椅子では利用しづらい設備が多いのが実情。そうした実情を当事者の皆様に、前もって確認していただけるとありがたい。（清水委員） ●作成したツールの内容を実際に伝えることができる人材不足が問題。今後育成していく必要がある。（勝谷委員）	●事前の問い合わせで解決できることも多くあり、当事者がどのような情報を伝えることで対応がスムーズになるのか、情報提供の在り方についても検討できるとよいのではないかと。（今村委員）

第1回検討会における議論を踏まえた今後の対応案

第1回検討会での各委員のご意見を踏まえ、本検討会の議論を今後以下のように進めることにしてはどうか。

第1回検討会の議論の整理（案）

- 今般の法改正や障害者差別解消法の改正内容を宿泊現場で実践していただくには、人手不足の状況下においても、現場の宿泊事業者が気軽に活用できる研修ツールを検討していく必要があり、こうした観点から宿泊事業者及び当事者双方が建設的な話し合いを進めていくことが重要。
- 作成する研修ツールについては、できるだけ「使い勝手の良い」ものとしつつ、また様々な規模やタイプの宿泊施設、外国人労働者がいる宿泊施設でもしっかりと実践してもらえるものを作成していくことが重要。
同時に、どのような現場であっても、従業員に対して、改正旅館業法や改正障害者差別解消法の内容への理解、障害者はじめ配慮を要する宿泊者への理解を促すことができる内容にしていく必要がある。
- 研修ツールを用いて現場で指導する人材の育成や、宿泊事業者及び障害者等の当事者の双方の事前の情報提供の在り方についても検討していく必要がある。

今後の対応方針（案）

（研修ツール基礎編の作成・公表について）

- 改正旅館業法の成立・公布（令和5年6月）から約1年が経過する中で、宿泊施設の規模やタイプ、人手不足の状況など、宿泊施設の個別の状況にかかわらず、全ての宿泊施設に対して今回の法改正等を踏まえた研修の実践を促していく観点から、営業者が令和6年度中に実施する研修にも活用いただけるものとして、まずは研修ツール（基礎編）を作成・公表することとしてはどうか。
- 研修ツール（基礎編）については、第1回検討会での議論の内容やアンケート調査の結果、観光庁のマニュアルや国交省のモデルプログラムを踏まえ、全ての宿泊事業者に実践いただきたいポイントを盛り込むこととしてはどうか。

（ワーキンググループにおける検討について）

- その後、ワーキンググループにおいて、上記研修ツール（基礎編）に基づき、研修ツール（本編）作成に向けた議論を行うこととしてはどうか。具体的には以下のような事項について意見聴取を行ってはどうか。
 - ・ 研修ツール（基礎編）を踏まえ、研修ツール（本編）に具体的に盛り込んでいくべき事項
 - ・ 研修ツールの内容に関わる事項のほか、要配慮者への接遇の充実に資する取組に関する意見など

接遇研修ツール（基礎編）の構成について

研修ツール（基礎編）については、観光庁のマニュアル・国交省のモデルプログラムの目次も参考に構成を検討してはどうか。

観光庁のマニュアル目次

第1部：ユニバーサルツーリズムの必要性

1. マーケットの広がり
2. バリアとは？
3. 接遇とは？

第2部：障害を知る

1. 障害の種別
 2. 肢体不自由／車いす使用
 3. 視覚障害
 4. 聴覚障害・言語障害
 5. 知的障害・発達障害・精神障害
 6. 内部障害・難病・慢性疾患
 7. 加齢に伴う障害
 8. その他配慮が必要な方
- コラム：身体障害者補助犬について

第3部：シーンごとの接遇のポイント

1. 接遇の基本
2. シーンごとの接遇のポイント
 - シーン① 情報提供・問合せ
 - シーン② チェックイン
 - シーン③ 設備や客室の案内・誘導
 - シーン④ 食事
 - シーン⑤ 緊急時・非常時の対応

国交省のモデルプログラム目次

I. 接遇研修モデルプログラム（改訂版・バス編）について

II. 接遇研修モデルプログラムの実施にあたって

1. 基本的に必要な研修項目
 2. 研修の組み立て方
 3. 研修プログラムの実施ポイント
 - プログラム① 基本理念（障害の社会モデルについて知る）
 - プログラム2－① 障害の特性と基本の接遇方法
 - プログラム2－② 接遇ガイドラインに基づく接遇方法
 - プログラム2－③ 接遇方法の実技実習
 - プログラム2－④ 障害当事者の困難さ、配慮・支援の体験
 4. 研修の実施にあたって
 - （1）効果的な障害当事者参画を図るために
 - （2）障害当事者が参画している研修プログラム等のご紹介
- 参考：接遇研修モデルプログラム・教材例
（参考）研修に活用可能な映像教材など

（出展）

- ・高齢の方・障害のある方などをお迎えするための接遇マニュアル（宿泊施設編）（平成30年3月 観光庁）
- ・接遇研修モデルプログラム 改訂版・バス編（令和6年3月 国土交通省）