

改正旅館業法に基づく宿泊施設向け接遇研修ツール作成 に向けたヒアリング結果

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作成に向けた ヒアリングの概要

改正旅館業法に基づき宿泊事業者の努力義務とされた高齢者、障害者等に対する接遇研修について、その実施に活用いただける研修ツールの作成の参考とするため、当事者団体からのヒアリングを実施

ヒアリング日時

令和6年12月2日（月）15～18時、12月5日（木）15～18時

ヒアリング方法

- 「宿泊施設向け接遇研修ツール作成等のための検討会」の下でワーキンググループを開催し、高齢者、障害者、患者等の当事者団体からの意見聴取を実施。意見表明を希望いただいた15団体に対し、2日間で意見聴取を実施。
- 別途、7団体（うち3団体は検討会構成員所属団体）から書面による意見書を提出いただき、ワーキンググループ資料として配布・公表。

協力団体名

① ワーキンググループにおける意見聴取（意見聴取実施順）

【第1回WG】全国盲ろう者協会、日本身体障害者団体連合会、全国脊髄損傷者連合会、日本発達障害ネットワーク、全国「精神病」者集団、日本認知症本人ワーキンググループ

【第2回WG】日本自閉症協会、日本視覚障害者団体連合、特定非営利活動法人日本補助犬情報センター、全日本難聴者・中途失聴者団体連合会、全日本ろうあ連盟、全国がん患者団体連合会、ハンセン病訴訟弁護団、ハンセン病違憲国賠訴訟全国原告団協議会、ハンセン病家族訴訟原告団

② 書面による意見書の提出（50音順）

【検討会構成員所属団体】全国精神保健福祉会連合会、全国手をつなぐ育成会連合会、認知症の人と家族の会

【その他団体】全国B型肝炎訴訟原告団・弁護団、日本肝臓病患者団体協議会、日本ダウン症協会、薬害肝炎全国原告団

(参考) 宿泊施設向け接遇研修ツール作成等のための検討会

1. 検討会の概要

- 「改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会」とりまとめ（令和5年10月10日）において、高齢者、障害者、患者等その他の特に配慮を要する宿泊者に対する適切なサービスを提供するための内容に関して、旅館業の施設特有の接客シーンを想定した具体的な内容を盛り込んだ研修ツールを検討すべきとされたことを踏まえ、その作成等に向けた検討会を開催する。

2. 検討会の構成員

青木 幸裕	一般社団法人日本旅館協会 専務理事
阿部 一彦	日本障害フォーラム (JDF)
今村 登	認定NPO法人DPI (障害者インターナショナル) 日本会議 事務局次長
岡本 賢治	サービス・ツーリズム産業労働組合連合会 政策局長
尾之内 直美	認知症のひとと家族の会
小幡 恭弘	全国精神保健福祉会連合会 事務局長
掛江 浩一郎	一般社団法人日本ホテル協会
勝谷 有史	全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会 シルバースター部会 委員
久保田 美穂子	亜細亜大学 経営学部 ホスピタリティ・マネジメント学科 准教授
清水 嗣能	一般社団法人全日本ホテル連盟 会長
◎玉井 和博	立教大学観光研究所 特任研究員
辻川 圭乃	辻川法律事務所 弁護士
又村 あおい	全国手をつなぐ育成会連合会 常務理事兼事務局長
三浦 雅生	五木田・三浦法律事務所銀座オフィス 弁護士
吉田 哲也	ハンセン病訴訟弁護団

※ ◎は座長 検討会の庶務は観光庁参事官（産業競争力強化）の協力を得て、厚生労働省生活衛生課が行う。

3. 検討会における主な検討事項

(1) 宿泊施設向け接遇研修ツールを作成する上での調査研究

- ① 宿泊者の目線における宿泊事業者の対応の実態及びニーズの把握
調査対象：高齢者関係団体、障害者団体、患者団体等
- ② 宿泊事業者に対する接遇の実態及びニーズの調査
調査対象：全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会、日本ホテル協会、
全日本ホテル連盟及び日本旅館協会の傘下の事業者

(2) 宿泊施設向け接遇研修ツールの作成

- ・観光庁の「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」（H30.3）を参考に作成
- ・国交省の「交通事業者向け接遇研修モデルプログラム」（R6.3）を参考に、
宿泊施設が研修を企画・実行する上で有益な情報を参考資料に盛り込む

4. これまでの開催実績

- **令和6年5月28日 第1回検討会**
検討会の検討内容及び今後の進め方案、アンケート調査票案
- 令和6年6月28日～7月19日
当事者団体及び事業者団体に対するアンケート調査実施
- **令和6年9月11日 第2回検討会**
アンケート調査結果報告、第1回検討会の議論の整理及び今後の対応方針
- **令和6年12月2日・5日 ワーキンググループ**
研修ツールに盛り込む事項等について当事者団体からの意見聴取等

ヒアリング項目について

(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

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

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

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

(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

右記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、②チェックイン、③設備や客室の案内・誘導、④食事、⑤入浴、⑥チェックアウト

緊急時・災害時における接遇や事前の備えとして、事業者 zu 期待すること

(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

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

事業者の行う研修に団体として協力できること

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

宿泊施設向け接遇研修ツール作成に向けたヒアリング結果

※本ページ以降については、基本的に各団体から提出のあった意見書に基づき作成している。

（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

団体名	意見陳述内容	
	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及び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	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
全国盲ろう者協会	【理解をしてほしいと考える障害等の具体的な特性】 ・目と耳の両方に障害のある人を盲ろう者と言う。 ・盲ろう者として世界的に有名な人としては、ヘレン・ケラー（1880～1968）が挙げられる。こうした盲ろう者は、日本にも少なくとも1万4千人いると推定されているが、実は「盲ろう」という障害は、日本の法律（身体障害者福祉法）上の規定はない。 ・そのため、現状では、身体障害者手帳に目（視覚）と耳（聴覚）の両方の障害が記載されている人のことを、「盲ろう者」と定義している。 ・見え方・聞こえ方によって、全盲ろう・全盲難聴・弱視ろう・弱聴難聴の4つのタイプがあり、盲ろうとなる経緯がまちまちなため、そのニーズとコミュニケーション方法も一人ずつ異なる。 ・共通する困難には、コミュニケーション、情報取得・周囲の状況把握、移動の3つが挙げられる。こうした盲ろう者に合ったコミュニケーション方法で情報保障をしたり移動支援をするのが通訳・介助員である。各都道府県市で、通訳・介助員を派遣する制度がある。 ・見え方や聞こえ方、これまでの生育歴・教育歴によって、それぞれにあったコミュニケーション方法を用いている。また、体調や周囲の明るさ・騒音等により、複数の方法を使い分ける方もいる。 ・盲ろう者は、基本的には単独での移動が困難なため、ホテル・旅館を利用する際には、通訳・介助員を同行することが多い。また、先天性の盲ろう児・者の場合は、家族と同行することもある。ただし、少し見えたり、少し聞こえたりする場合、一人で利用する人も少なくない。 【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】 ①電話で予約などの連絡ができない。 ②自力で宿泊施設内での移動が困難。 ③話しかけられても気づかない。 ④スタッフとのコミュニケーションが困難。 ⑤災害や火事などの緊急時、何が起きているか、どこへ避難してよいかわからない。	【具体的なコミュニケーション方法】 －手書き文字：盲ろう者の手のひらに文字を書いて伝える方法。「手のひら書き」とも言う。 －音声：盲ろう者の耳元や補聴器のマイク等に向かって話す方法。 －点字：「プリスタ」という点字タイプライターと、盲ろう者の指を点字の6点に見立てて、直接たたく「指点字」という2つの方法がある。 －手話：手話の形を盲ろう者が触って読み取る「触手話」と、盲ろう者の見え方にあった範囲で手話をあらわす「弱視手話」という2つの方法がある。 －筆談：通訳者が紙やタブレットなどに書いた文字を、盲ろう者が読む方法。 －指文字：日本語式（五十音式）、ローマ字式があり、盲ろう者は見たり触ったりして読み取る。 －パソコン：通訳者がパソコンで入力した文字を、盲ろう者が画面で読む方法。 －先天性盲ろう児・者のコミュニケーション：上記のような言語的な方法と同様に、オリジナルサイン、視覚的・触覚的シンボルや物などの非言語的な方法を使用している盲ろう児・者もいる。 【宿泊施設の従業員に対して求めたいこと】 ①電話の代わりにメールやファックス等での連絡ができるようにしてほしい。 ②宿泊施設内全体や客室内の設備やサービス内容がわかる点字や拡大文字、触図等の案内、求めに応じて移動支援をしてほしい。 ③本人の肩や腕を軽くたたいて、気づかせる。 ④手話や点字がわからなくても、手のひらに指で書く「手書き文字」でコミュニケーションがとれるようにしてほしい。 ⑤緊急事態であることが振動でわかる方法を講じてほしい。

宿泊施設向け接遇研修ツール作成に向けたヒアリング結果

(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

団体名	意見陳述内容	
	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及び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	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
日身体障害者団体連合会	現在、宿泊施設においては、ハード・ソフト両面で、障害のある方やその同行者の方を迎えるための接遇等の改善に積極的に取り組まれていることに、あらためて感謝しております。 その一方で、今回、研修ツールに盛り込むべき事項等について日身連加盟団体関係者に意見聴取したところ、多様なご意見や提案等が寄せられました。障害種別により改善を求める接遇等は様々ですが、一番の主張は、障害特性への認識と理解です。障害の特性、宿泊者の状況によって望まれる接遇はさまざまですが、どのような支援が必要であるか、どのような設備整備の必要があるか等、宿泊施設側が、障害者と向き合い、求めることをしっかり把握するとともに、各々の障害特性に応じた施設設備の状況や可能な接遇の対応について丁寧な説明を行う等、施設スタッフとの良好なコミュニケーションが肝要と考えます。 そして、団体旅行において、障害のない人を含むように条件をつける等の行為が解消することも付け加えさせていただきます。	―（意見書に対応する記載なし）

宿泊施設向け接遇研修ツール作成に向けたヒアリング結果

(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

団体名	意見陳述内容	
	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及び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	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
全国脊髄損傷者連合会	【理解をしてほしいと考える障害等の具体的な特性】 脊髄損傷者の障害特性としては、 ・体温調整ができないこと ・麻痺部分の触感がまったくないこと ・痛みや熱さもわからないこと、 などが挙げられます。 また、一般的に車椅子使用者には、 ・高い場所に手が届かない ・備え付けのテーブルや椅子が移動の邪魔になる などの事情もあります。 【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】 四肢麻痺の電動車椅子使用者が宿泊施設にお願いしている合理的配慮としては、 ・体位交換のためにそば殻のマクラ（重たいマクラ）をご用意いただく ・清拭用のタオルをたくさんご用意いただく ・車椅子からベッドに移乗するときの手助けしていただく（2分～3分程度） ・冬など体温低下の著しいときにストーブなどの追加していただく ・夏に扇風機などの追加していただく などが挙げられます。 また、下肢障害の車椅子使用者の場合は ・高い場所に置かれたタオル、浴衣、シャワーヘッドなどには手が届かないので、あらかじめ低い場所に移動していただく ・車椅子で部屋内を移動するときに備え付けのテーブルや椅子が邪魔になるので、あらかじめ邪魔にならない場所に移動しておくか、客室から撤去していただく ・部屋のレイアウトによっては、カーテンの開け閉め、冷蔵庫やクローゼットなどが使用できないことがあるので、お手伝いをお願いする などが挙げられます。 … 【a】 合理的配慮によって解決できない困りごととして、客室の広さや構造が挙げられます。最近では、大型の電動車椅子を使用しているため24平米のツインルームでは狭くて身動きがとれなかった（この者は、少なくとも28平米以上のデラックスツインルームでないと客室内で移動できなません）、客室の玄関を入ってすぐに直角路があって入室できなかった、などの事例がありました。	バリアフリー化や従業員研修などの基礎的環境整備は、合理的配慮の提供を円滑化したり、合理的配慮を不要にしたりすることがあります。しかし、社会的障壁が生じるか否かは、事業者の状況だけではなく、障害者の状況にも左右されます。たとえば、JIS規格の電動車椅子を前提とした設計のエレベーターでは、海外製の電動車椅子やストレッチャータイプの車椅子を使用する人は、利用できないかもしれません。このため、基礎的環境整備だけでは対応しきれずに、合理的配慮によって補う必要がある場合もあります。 以上のことから、合理的配慮は仕組み化やマニュアル化が難しいかもしれませんが、障害者差別解消法の基本方針にもあるように、建設的対話による相互理解を通じて、「何ができるのか」をその都度、丁寧にご検討いただくようにお願いします。

宿泊施設向け接遇研修ツール作成に向けたヒアリング結果

(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

団体名	意見陳述内容	
日本発達障害ネットワーク	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及び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 【理解をしてほしいと考える障害等の具体的な特性】 発達障害の【障害の特性】については、「自閉症（ASD）、学習障害（LD）、注意欠陥多動性障害（ADHD）、ディスレクシア、吃音、チックなど、会話や読み書き、待つことなどの行動で配慮が必要になることがあります」としてください。 【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】 「◆ルールや予定の変更がある場合に、代替案の提示が無い場合はとても不安になることがあります。◆音や光、匂いなどの刺激に敏感（あるいは鈍感）で、個別に程度の調整ができない場合は苦痛に感じることがあります。◆じっと待っていることが苦手、会話や読み書きが苦手であることが、ワガママな行動だと捉えられてしまうことに悲しい思いをすることがあります。」としてください。	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 【コミュニケーションの基本】について、「代筆や代読などの依頼があった場合には、対応ができるようにしておきましょう」と追加してください。 (参照) https://www.fsa.go.jp/news/r5/ginkou/20240419/05.pdf
全国「精神病」者集団	【理解をしてほしいと考える障害等の具体的な特性】 精神障害については以下の特性に鑑みた理解推進をお願い致します。 ①障害の社会モデルに基づいた障害理解の推進を行うこと。特に精神障害についての根 深い偏見や差別は、人々の固定観念や無意識に基づく社会的障壁により生じていることから、精神障害のある人々との交流機会の創出や宿泊施設の利用の経験事例も踏まえた当事者の語りを研修内容に踏まえることは極めて重要である。 ②症状および日常生活の困難が疾患名により一般化しにくいこと（個人差があること） ③症状および日常生活の困難が固定化していないことがあること（波があること） ④平時からの服薬治療の影響により、しばしば疲労負担が生じやすいこと ⑤症状や体調の状況が良くないときには静音な環境がしばしば必要であること ⑥見た目では分かりにくい障害であること ⑦偏見や差別の問題等から障害開示に困難があり、合理的配慮の提供を求めることに困難を抱えやすいこと。 【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】 ①長距離の移動や普段とは異なる生活空間にいて、症状や体調に負担が生じやすく、静音な環境や心理的安全が必要となること。 ②症状や体調に困難があっても、偏見や差別の問題等から障害開示に困難があり、障害の合理的配慮を求めることがしばしば困難であること。	①精神障害領域の診断ごとの理解ではなく、障害の社会モデルの視点に立脚した障害理解に基づいた接遇やコミュニケーションを行うこと。 ②そのために、精神障害のある人の生活視点から経験に基づく事例から、接遇やコミュニケーションのありかたを研修等の機会から学習いただくこと。 ③特に、精神障害についての開示について、根深い偏見や差別の問題から困難を抱えている者が多いことに鑑みて、接遇やコミュニケーションに際してはほかの利用客の面前で、当人の障害についての暴露を行わないよう留意すること。

宿泊施設向け接遇研修ツール作成に向けたヒアリング結果

(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

団体名	意見陳述内容	
	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及び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	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
日本認知症本人ワーキンググループ (JDWG)	ー (意見書に対応する記載なし)	宿泊する高齢者、そして若年の人の中にも、「認知症の人がいてもあたりまえの時代」という認識を、事業所全体、全職員に、徹底してほしい ・旅行や仕事等で、宿泊を望んでいる高齢の認知症の人たち、そして若年性認知症の人たちが多数いることを知ってほしい。 ・「共生社会の実現を推進するための認知症基本法」が2024年1月から施行されている。旅行を楽しみ、宿泊にもチャレンジしたいという認知症の人たちが、これまで以上に増えていくことが期待されている。

宿泊施設向け接遇研修ツール作成に向けたヒアリング結果

(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

団体名	意見陳述内容	
	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及び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	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
日本自閉症協会	【理解をしてほしいと考える障害等の具体的な特性】 ①じっとしていることや待つことが苦手。 ②たくさんの人が集うざわざわした場所が苦手（ビュッフェ等）。 ③感覚過敏の人が多い。 ④聴覚過敏から特定の音が苦手（特に子どもの声や泣き声等）。 ⑤視覚刺激で興奮しやすい人が多い。 ⑥不安になりやすい（見通しが大事。急な変更が苦手。） ⑦言葉でのコミュニケーションが成り立ちにくい。視覚優位。 ⑧奇声をあげたり、床や壁などをたたく、ジャンプする、同じ行動を繰り返す。 ⑨施設内をうろうろしてしまう。初めての場所では施設内を探検（確認）する。 ⑩まわりの人に構わずふるまう（ルーティン化している行動をとる）。 ⑪羞恥心をあまり感じない。 ⑫止められるとかえってこだわることもある。 ⑬多飲や水中毒の人もいる。 【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】 ①チェックインが混雑していると待たずにうろうろしたり、パニックを起こす。 ②その階の端の部屋をできるだけ利用したい（声や音で迷惑をかけないため）。 ③ベランダがない、窓が大きく開かないような部屋を選択（危険防止のため）。 ④聴覚過敏から、もしくは食事をきれいに食べられず、部屋食のあるプランや宿泊施設しか利用できない。 ⑤利用客の少ないシーズン、時期、時間帯に利用したほうが楽。 ⑥ほかの利用客に迷惑がかからないか常に気になる。家族的な民宿のような小規模のほうが気をつかうため宿泊しづらいと思う人もいる。 ⑦聴覚過敏から子どもの多い宿泊施設は避ける。 ⑧障子やふすま、花瓶や瀬戸物などがある部屋は避けたい。（破損の恐れ） ⑨同性介助が必要な場合、家族風呂しか入れない。 ⑩空いている時間を見計らって食事処や入浴など。 ⑪事前に部屋の冷蔵庫には飲料を入れないでお願い。（水中毒） ⑫オートロックは避けたい。 ⑬トイレに曲を流している場合、消せるようにしてほしい。（排泄に集中） ⑭障害団体の貸し切り宿泊の場合、夜間に勝手に外出することがある。それを防ぐための見回りや、出入り口の配慮に協力してほしい	①命にかかわることや他の利用客の迷惑になること以外は、まずはどうしたいのかを本人や付添人に尋ねてほしい（触って止められたりすることで暴れることがある）。 ②パニック時は付添い人の指示に従う。いなければ、大声を出さず、静かな所に優しく誘導してほしい。力による鎮圧は避ける。 ③自傷他害の時は付添人の指示に従ってほしい。 ④口頭で伝える場合は短い言葉で順序立てて伝えてほしい。 ⑤知っておくべきことや約束事などは視覚的に示してほしい。 ⑥感覚過敏等が原因で行動が限られてしまう場合等、できる範囲で構わないので施設側は要望に対応してほしい（混んでいる時間を避けて食事処や入浴など利用できる等） ⑦支援や配慮があれば、障害のない人と同じように楽しく安心して過ごすことができることを知っていてほしい。

宿泊施設向け接遇研修ツール作成に向けたヒアリング結果

(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

団体名	意見陳述内容	
日本視覚障害者団体連合会	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及び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 【理解をしてほしいと考える障害等の具体的な特性】 視覚障害者の中には、全く見えない者（全盲）、何らかの見えにくさがある者（弱視・ロービジョン）等、様々な見え方の者がおり、その見え方の違いにより移動や情報取得等に関するニーズが大きく異なっている。それこそ、歩行の方法だけでも、白杖を使って単独で歩行する、遮光眼鏡をかけて単独で歩行する、ガイドヘルパーと一緒に歩行する、盲導犬を利用して歩行する等、その者のニーズによって異なっている。 そのため、宿泊施設を利用する際に求める支援内容は、それぞれの視覚障害者によって大きく異なることを認識してほしい。接遇を行う上では「視覚障害者だから〇〇だ」と決めつけず、宿泊施設を利用する視覚障害者と対話を行い、その者が求める支援を行うことが大前提になる。 【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】 視覚障害者の困りごととは「移動に関すること」「情報取得に関すること」に分かれている。人間が外部から情報を得る際、五感（視覚、聴覚、触覚、味覚、嗅覚）を使っている。その中でも「視覚」は重要で、一般的に8割～9割の情報は視覚を使って獲得している。つまり、視覚障害者は8割～9割の情報を得られないため、前述の移動と情報取得に困っている。例えば、移動することは一見すると情報を得ることと関係のないものと思われるが、道を歩く場合、段差等の路面の情報を得ないと安全に歩くことはできない。また、多くの視覚障害者は施設内に掲示されているフロアガイドを見ることができないため、目的の階がどこにあるか把握することができない。この他にも、「移動に関すること」「情報取得に関すること」を発端とした困りごとが非常に多い。 そのため、視覚障害者が宿泊施設を利用する際、この2点の困りごとを解決するための支援を行うことができれば、多くの視覚障害者は安心して宿泊することができる。なお、「移動に関する困りごと」「情報取得に関する困りごと」の具体的な事例及び解決方法は、1の(3)【右欄参照】には代表的な事例を記載し、2【P19、22、26、28、31、32参照】にはシーンごとの事例を記載する。	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 ①移動に関すること 視覚障害者によっては、駅からタクシーで宿泊施設に移動する者がいる。ただし、宿泊施設の前で下車したとしても、入り口がどこにあるか分からないことが多い。また、入り口が分かり、宿泊施設内に入れたとしても、フロントの場所が分からないことがある。そのため、視覚障害者を見かけたら、宿泊施設の従業員等が声をかけ、困っているかどうかを確認し、誘導等の必要な支援を行うことが必要である。 また、朝食がビュッフェ形式になっている場合、どこに何が置いてあるか、通路幅がどの位なのか分からないため、朝食が置いてある場所へ移動することを躊躇う視覚障害者が多い。また、待機列があった場合、他の人と一緒に進むことが難しい視覚障害者もいる。そのため、従業員と視覚障害者が一緒に回る等の人的支援を行うことが必要である。なお、視覚障害者によっては、一緒に移動するのではなく、希望する朝食内容を従業員に伝え、従業員が代わりに持ってくる方法を求める者もいる。 ②情報取得に関すること 宿泊施設でチェックインをした際、朝食券を渡されることが多い。ただし、多くの視覚障害者は朝食券に書かれた内容を読むことができず、朝食会場がどこにあり、何時から入れるかが分からないことがある。そのため、チェックインの際、朝食券に記載された情報を従業員から詳しく説明することが必要である。 また、客室内に入ったが、浴室内に設置されているシャブー、コンディショナー、ボディークリーム等の並び方が分からないことが多い。そのため、これらの配置の説明を希望する視覚障害者がいた場合は、チェックイン後に従業員と共に客室へ移動し、従業員からこれらの並び方を説明することが必要である。なお、客室内の場合、エアコン、内線電話、テレビ等の位置や操作方法、Wi-Fiの接続方法を尋ねるケースもある。

宿泊施設向け接遇研修ツール作成に向けたヒアリング結果

(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

団体名	意見陳述内容	
日本補助犬情報センター	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及び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 【理解をしてほしいと考える障害等の具体的な特性】 障害等の具体的な特性に関しましては、盲導犬ユーザー＝視覚障害者、介助犬ユーザー＝肢体不自由者、聴導犬ユーザー＝聴覚障害者の接遇に準じます。 基本的な知識として、「身体障害者補助犬法」という法律があり、接客において補助犬を理由に拒んではならないと定められていることをご認識いただきたい。また、障害者差別解消法の中でも、補助犬を理由に拒否することは、差別的取扱いとなることを理解し、障害者が補助犬を同伴する意味は、自立と社会参加が目的であり、それを拒否することはコンプライアンス違反であり、人権侵害にあたることをご理解いただきたい。 【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】 障害等の具体的な特性に関しましては、盲導犬ユーザー＝視覚障害者、介助犬ユーザー＝肢体不自由者、聴導犬ユーザー＝聴覚障害者の接遇に準じます。 「補助犬を同伴している」という観点からは、排泄場所の確保の問題が大きいです。基本的には多目的トイレの床に、ペットシーツを敷いて、その上で排泄をさせ、排泄物は処理するよう、人も犬も訓練は受けていますが、宿泊施設の敷地内の屋外で排泄させて良い場所（例：駐車場の隅などで排水口が近くにあれば、水で洗い流します。植え込み等、土のある場所もありがたいです。水は流します。）をご提示いただき、選択肢があると嬉しいです。 また、他のお客様から、「アレルギーや犬が嫌い」などの理由から不安なお声があるかもしれません。その場合は、「補助犬法に則った受け入れである」旨ご説明いただいた上で、お食事のお席は離す、などの配慮によって、双方が安心して快適に利用できる方法を見つけていただければと思います。	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 障害等の具体的な特性に関しましては、盲導犬ユーザー＝視覚障害者、介助犬ユーザー＝肢体不自由者、聴導犬ユーザー＝聴覚障害者の接遇に準じます。他のお客様がご理解いただけてないことがあります。その場合は、是非、従業員の方から「補助犬（盲導犬・介助犬・聴導犬）の同伴は、身体障害者補助犬法で認められており、当施設は法律に基づいた受け入れをしております。なにか気になることがございましたら、当方にお気軽にお申し出ください。」とサポートいただけるとありがたいです。 逆に、「補助犬だ！かわいい！」と急に触ってくる方がいらっしゃることもあるので、その場合も、「補助犬はお仕事中でございます。触ったりせず、温かく見守っていただけますようお願いいたします。」と声掛けいただけると助かります。

宿泊施設向け接遇研修ツール作成に向けたヒアリング結果

(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

団体名	意見陳述内容	
	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及び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	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
全日本難聴者・中途失聴者団体連合会	中途失聴・難聴の当事者は多数存在する。 1) 聞こえにくさを自覚している人が約1200万人以上 2) 1) のうち、補聴器ユーザーが約200万人 ※根拠 JapanTrak2022 3) 1) のうち、身体障害者手帳所持の聴覚・言語障害者が約38万人 ※根拠 厚生労働省 生活のしづらさなどに関する調査（全国在宅障害児・者等実態調査） 1) で補聴器を使用していないが特に言葉が聞こえにくい方、 2) 3) で補聴器などを使っても特に言葉が聞こえにくい方を中心に、音声での会話に困っている。 数は多いのですが、いずれも外見では、困っていることがわかりにくい。ご本人が聞こえにくさに無自覚な場合も多く、よりコミュニケーションを困難にしている。	ー（意見書に対応する記載なし）
全日本ろうあ連盟	【理解をしてほしいと考える障害等の具体的な特性】 ・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。 【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】 ・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。

宿泊施設向け接遇研修ツール作成に向けたヒアリング結果

(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

団体名	意見陳述内容	意見陳述内容
全国がん患者団体連合会	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及び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 1. がんの病態と治療に関する研修内容について がんは日本人の死因第1位の疾患であり、2人に1人は生涯のうち1度は罹患し、3人に1人が亡くなる疾患であることに鑑み、がんの病態と治療に関する基本的な知識に関する内容を入れてはどうか。例えば、がんにおいてはがんの進行により腫瘍熱を生じる場合があること、がんは他者に「うつる」（感染する）疾患ではないこと、がんの治療には主に外科療法・薬物療法・放射線治療があること、薬物療法や放射線治療による発熱を生じる場合があること、薬物療法や放射線治療は外来で通院により行われる場合が多いこと、などを盛り込んでどうか。 2. がん患者への配慮に関する研修内容について 乳がんの患者さんが大浴場などでの入浴に際して、胸を覆う肌着「入浴着」を着用しての入浴を拒否された事例、あるいは大腸がんでオストメイトの患者さんがトイレや入浴の際にやはり身体的、精神的な障壁を感じた事例がある。前者については、厚生労働省においても「入浴着を着用した入浴にご理解・ご配慮をお願いします」（厚生労働省医薬・生活衛生局生活衛生課）との広報活動を行っているが、未だ入浴着の着用理解が得られない場合もある。従って、乳がんの患者さんは入浴に際して、胸を覆う肌着「入浴着」を着用しての入浴を希望する場合があること、大腸がんの患者さんは治療で人工肛門（ストーマ）を造設した場合にはトイレや入浴で配慮が必要な場合があること、消化器がんの患者さんは十分な食事をとれないため場合や嚥下に困難を有する場合があるため、食事を少なめにしたり食べられない食材があったりすること、などを盛り込んでどうか。	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 ー（意見書に対応する記載なし）
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	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。	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。

宿泊施設向け接遇研修ツール作成に向けたヒアリング結果

(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

団体名	意見陳述内容	
	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及び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	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
日本ダウン症協会	障害のある人の接遇のため、障害特性を知って頂くことはとても重要と思います。ただ、どの障害もそうですが、人によってその状態や程度は異なりますし、重複障害のある方もいます。 特に、ダウン症のある人は、人によって障害の状態や程度は様々です。したがって、接遇に当たっては、障害特性を踏まえつつも、一人ひとり個別のニーズを丁寧に聞き取って頂くことが大切と考えます。この点を是非研修では強調して頂きたいと考えております。	ー（意見書に対応する記載なし）
認知症の人と家族の会	【理解をしてほしいと考える障害等の具体的な特性】 * 場所がわからなくなる。（部屋に戻れないで迷う・外に出て行こうとする。急に家に帰るからとフロントに言ってくる等） * 目を離すと、どこかに行ってしまう。 * お風呂で、自分が脱いだものがわからず人の物を着てしまう。 * ちょっとしたこと、急に大きな声を上げて怒り出す（本人なりの原因はあります） * 相手に対しての配慮ができなくなる。 【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】 * 迷子になったり、いなくなってしまう（家族が寝ている間に、夜中部屋から出てしまうなどもある） * お風呂で人のものを着てトラブルになってしまう * 受付時・帰宅時のフロントでの手続きの際にも目が離せない。 * 判断力・抑制力・思考力が低下してくることで、ちょっとしたことでパニックになったり、他のお客様とトラブルを起こしてしまうことも出てくる	* ある程度、認知症が進んでいても見た目には病気とわかりにくい為、もしトラブルが起きた時など、対応が遅れたり、病気が原因と理解されない場合も出てくる。職場全体で認知症という病気について学習していただき理解を深めていただきたい。 * 他のお客様との間でのトラブルが起きることもあるので、その際には対応をよろしくお願いします。 * 皆さんに迷惑をかけてはいけなと、家族はとても気を遣いながら利用していますので、そのこともご理解いただけたらと思います。

宿泊施設向け接遇研修ツール作成に向けたヒアリング結果

(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

団体名	意見陳述内容	
	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及び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	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
全国精神保健福祉会連合会	【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。	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、個性が高いことを認識して臨機応変な対応を望みます。
全国手をつなぐ育成会連合会	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がいれば、知的障害を伴わない自閉スペクトラム症の人もありますし、ダウン症の人でも知的障害を伴う、伴わないが分かれま	・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、返事にとっ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。

宿泊施設向け接客研修ツール作成に向けたヒアリング結果

(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 (①情報提供等)

団体名	意見陳述内容
全国盲ろう者協会	・電子メールやFAX等、電話以外の方法で予約申し込みや変更、キャンセルの受付ができるようにする。 →電話やホームページからのアクセスが困難なため。 ※電子メールは、携帯型点字情報端末（ブレイルセンス等）でメールができる盲ろう者には有効。
日本身体障害者団体連合会	・バリアフリー対応の説明（車いすの動線や食事処や浴場のバリアフリーの度合いに対する理解度） ・障害種別の確認だけでなく特性、配慮事項や希望を聞く、事前リサーチ ・申し出をしっかりと把握、障害特性に応じた施設設備の状況や可能な接客対応について丁寧に説明 ・障害の状況に対応できる部屋の予約と接遇の対応 ・インターネットだけでなく電話での予約受付 ・玄関、客室への導線（段差や障害物の有無）の確認対応 ・障害者用駐車場の案内 ・パソコン操作が苦手な方や視覚障害者の方からの電話予約に予約サイトと同じレベルの情報提供と丁寧な対応 ・音声認識アプリ使用の場合、電波の影響が生じないように、施設側の事前の確認 ・コンセントプラグや延長コード、モバイルバッテリーの貸出 ・電話以外にメールやFAXでの問合せができること ・予約後の対応（予約確認等の連絡も電話以外で対応、FAX、メール、電話リレーサービス） ・聴覚障害者に対する夜間到着でのインターホン対応となる場合の代替案の提示 ・WEB予約の際の合理的配慮を申し入れを記入できる欄等の工夫、また、連絡先に電話リレーサービスを記入する際、リレーサービスであることを記入できる工夫 ・貸出可能な聴覚支援機器（非常時警報ランプや呼出しバイブレーション・フラッシュ機器、振動式目覚まし時計）についてホームページで周知、また同時に、予約できる環境整備
全国脊髄損傷者連合会	車椅子使用者が宿泊することが事前にわかっている場合は、【a】に掲げる事項【P7参照】などがルームメイキングの時点で済んでいると、宿泊当日にスタッフの手間をいただくことも減ると思います。ただし、車椅子使用者のなかにも、荷物の置き場所としてテーブルや椅子を使いたい人もいます。したがって、障害者から要否を事前に伝えたり、宿泊施設から聞いたりする、などのご配慮をお願いします。 また、部屋のレイアウトをウェブ上で公開して事前に確認できるようにするなど、基礎的環境整備にも取り組んでいただきたいと思います。

宿泊施設向け接客研修ツール作成に向けたヒアリング結果

(2) - 1 接客シーン別の接客において事業者に対して期待すること (①情報提供等)

団体名	意見陳述内容
日本発達障害ネットワーク	【情報提供・問合せ】について、「ホームページ等は、PDFではなく機械可読形式（文字の読みが苦手な場合に、文字の音声化ができるように整備）」としてください。 （参照）https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/shougaishahukushi/sanka/bunka_00003.html
全国「精神病」者集団	・障害についての開示を用意するような記入欄を設けることで、合理的配慮に係る建設対話の促進を行っていただくこと。 ・障害に係る情報トピックスは個人情報保護法に鑑みて、適切に管理をすること。 ・宿泊施設に伝えた障害情報が当該宿泊期間を越えて、履歴として残すことは本人の希望がない場合は基本的には行わないこと。
日本認知症本人ワーキンググループ（JDWG）	・自分が必要としているサービスや宿泊環境の対応があるか、事前に確認するための窓口や連絡先をわかりやすく明示してほしい。 ＊一人一人にとってバリアは多種多様。滞在中、快適・安全に過ごすにはどのようなことが必要か、本人が事前に施設側に伝えられ、配慮いただけると宿泊施設を安心して選択・利用しやすい 例：エレベータを降りてから客室までの距離が遠いと、館内で迷ったり、部屋間違いをする場合もある。 事前に電話等で、エレベータに近い部屋の予約をお願いするなど対応 ・わざわざ問い合わせなくても、宿泊前に、配慮が必要な人に対して提供されるサービスや宿泊環境の内容を確認してから予約できるように、ホームページ上にそれらの情報を具体的に（できればビジュアルに）掲載してほしい。 例：①廊下や部屋の床や敷物の模様によっては、障害物や穴に見えて歩きにくかったり、恐怖を感じる人が少なくない。転倒の引き金にもなる。床や敷物が確認できる写真が掲載されていると安心して利用できる。 ②一人部屋を選択する本人も少なくないが、照明器具のスイッチや、洗面台、トイレ、シャワーの蛇口等が分かりにくく使用が困難な場合もある。掲載する部屋の写真に、そういう箇所が映っていると、予約時の判断に役立つ。 ③「車いす対応あり」の宿泊先のレストランで、車いすの高さにあったテーブルがなかったことがあり困った館内のレストラン等にも、車いす対応の有無を表記してほしい。

宿泊施設向け接遇研修ツール作成に向けたヒアリング結果

(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 (①情報提供等)

団体名	意見陳述内容
自閉症協会	a.事前に破損の恐れのあるものは片づけておいてほしい。 b.迷惑をかけないようにするため、当日の宿泊者数、まわりの宿泊客の情報等も可能な限りで構わないので教えてほしい。 c.こちらからも正直に具体的に障害について伝えるので、配慮や特別な対応が必要な場合、できるだけ前向きにいっしょにどうしたらいいかを考えてほしい。
日本視覚障害者団体連合	近年、宿泊に関する問合せや予約がオンラインのみで受け付けている宿泊施設が多い。ただし、一部の宿泊施設のホームページにおいては、視覚障害者が利用するためのアクセシビリティが高くないため、問い合わせや予約ができない視覚障害者が多い。そのため、オンラインでの受け付けの他に電話等の代替手段を用意し、視覚障害者からの連絡に対応できるようにすることが必要である。
日本補助犬情報センター	Webサイト上で、「補助犬Welcome」であることを明示いただけますと非常に心強いです。 例) 好事例 https://www.keioplaza.co.jp/guide/universal/universal04.html ただ、もちろん、初めての受け入れ時等は不明な点や不安な点もあるかと思います。その場合は、お気軽に「初めての受け入れでわからない点もあるので、なにかこちらが準備しておくものなどありますか？」等、聞いていただいて、OKです。当事者である補助犬ユーザーさんたちも、無理な要望はされず、特別な配慮は不要との回答があると思います。
全日本難聴者・中途失聴者団体連合会	電話リレーサービスにて電話で予約や問い合わせを行うことがあるため、電話リレーサービスについて事前に学び、セールス電話と誤解して、電話を切ることがないようにしてほしい。 予約は電話だけでなく、WEBやFAXでも予約できるようにしてほしい。当事者から合理的配慮の求めがメール等で届いたら、すぐに、届いたことだけでも返信で知らせ、また進捗の都度、連絡があると安心できる。 本人が、宿泊に不慣れで配慮自体も思いつかないこともあるため、聴覚障害である旨の連絡があれば、どのような配慮が可能で、不足がないか、本人に連絡してほしい。
全日本ろうあ連盟	電話だけでなく、メールやFAX、電話リレーサービスなど用意し、選択できるように

宿泊施設向け接遇研修ツール作成に向けたヒアリング結果

(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 (①情報提供等)

団体名	意見陳述内容
認知症の人と家族の会	* 施設概要（館内バリアフリー・部屋の段差・障害者用トイレ有無・家族風呂の有無・ベッドの有無・部屋のトイレの広さ（一緒に入って介助可能かどうか） * 食事のこと（普通食で無い場合への対応の有無） * 従業員がどこまでサポート可能か * 宿泊施設を選ぶ際に参考になるよう、ホームページやパンフレットに、バリアフリー状況・エレベーターの有無・障害者用トイレ有無など事前に確認できるような記述が欲しい。
全国精神保健福祉会連合会	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
全国手をつなぐ育成会連合会	・ 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。

宿泊施設向け接客研修ツール作成に向けたヒアリング結果

(2) - 1 接客シーン別の接客において事業者が期待すること (②チェックイン)

団体名	意見陳述内容
全国盲ろう者協会	・拡大文字・白黒反転などに設定した筆談アプリが使える弱視者に読みやすいタブレットを用意する。(例) iPadの「筆談パッド」などの筆談アプリ。 ・本人の求めに応じて、チェックインの際に書く書類を代筆できるようにする。 ・「手書き文字」のコミュニケーション手段で意思疎通ができるようにする。→ ICTを活用できない人がいるため。
日本身体障害者団体連合会	・受付カウンターの高さ(車いすや松葉杖使用者の方等)配慮 ・混雑時の待機スペースの確保 ・通常より時間を要することへの理解 ・言語が不明瞭な方への対応(急がせず、丁寧な確認対応) ・介助者が同伴でも、障害者本人へ説明する等の対応 ・立位でのチェックインが困難な下肢障害者への椅子等の配慮 ・宿泊者の記入台帳の記入が困難な方への代筆等の対応 ・タブレットの音声文字変換アプリやコミュニケーション支援ボードの利用、なお、アプリの誤認識を想定して筆談での支援も必要 ・フロントに「耳マーク」の設置 ・定型の説明等はカード化し、やり取りできるような仕組み ・筆談での対応のほか、「手話ができます」「筆談できます」「何か困ったら相談してください」等のバッジ等をつけてもらえると安心 ・手話通訳が可能なスタッフの配置と職員の研修の検討 ・聞こえなくても伝わるように、声だけではなくジェスチャーも含めた案内等の工夫 ・チェックイン時に確認する事項については文書にしておき、必要に応じて見本を提示して持っているか確認する等の工夫
日本発達障害ネットワーク	【チェックイン】について、発達障害者にとっても必要なことは網羅されていますが、接客マニュアル(H30観光庁)P24の2の「お客様の前を離れる際は…」は、見通しの立たないことが苦手な発達障害者の場合にも配慮が必要な場面ですので、「発達障害の方」を追記してください。

宿泊施設向け接客研修ツール作成に向けたヒアリング結果

(2) - 1 接客シーン別の接客において事業者に期待すること (②チェックイン)

団体名	意見陳述内容
全国「精神病」者集団	・旅先の体調の急変により、予定のチェックイン時刻より、早い時間帯で入室を希望する場合があります。部屋の清掃やほかの業務の都合などもあるかと思いますが、可能な範囲で柔軟な対応を行うこと。
一般社団法人日本認知症本人ワーキンググループ (JDWG)	・最寄りの公共交通機関（駅の出口等）から宿泊施設まで、写真つき案内があるとわかりやすい。 ・宿の館内の設備・サービス等を、口頭で説明されたことを忘れてしまうことがあるので、紙で説明をもらえるとありがたい。 * エレベータの使い方、特にセキュリティー対応がある場合 * 朝食券とともに、時間・場所を書いたメモをもらったことがあり、とてもわかりやすかった * 大浴場の時間・場所、セキュリティーコードなどもメモでいただけるとありがたい ・チェックイン時の署名等で、できないことがおきたときにさりげなくサポートを。すべての手伝いを希望しない場合も多く、どんな手伝いが必要かきいてもらえたらいい。 - 例：①自分の名前や住所が、ふだんは書けるのに、急に書けなくなるときがある ②ふだんと違う環境だと急にできなくなることがある（タブレットの署名はやりづらい） ③タッチパネルが見えづらく、操作しづらい事がある。忙しそうで、聞きづらい時がある →手伝いを希望する人が内容を具体的にかけけるヘルプカード等をフロントに置いてほしい。 - 気軽に、頼みやすい。
日本自閉症協会	- a.部屋についてや、決まっているスケジュール等視覚的にわかるように伝えてほしい。 - b.待ち時間は短めでお願いしたい。
日本視覚障害者団体連合	チェックインの際、宿泊者の情報を書面に記入、またはタッチパネル式の端末で入力することがある。ただし、どちらの方法も視覚障害者には難しいため、代筆または代理入力を行う等の対応を行うことが必要である。 なお、タッチパネル式の端末を設置する宿泊施設の一部は、この端末を設置することでフロントに従業員がいない、または呼び出し方式になっていることがある。特に、呼び出し方式の場合、視覚障害者には呼び出しボタンの位置が分からないため、従業員や他の利用者等が来るまでチェックインができないことがある。そのため、フロント等で支援を求める視覚障害者がいた場合、すぐに支援ができるような体制の構築も求められる。

宿泊施設向け接客研修ツール作成に向けたヒアリング結果

(2) - 1 接客シーン別の接客において事業者に対して期待すること (②チェックイン)

団体名	意見陳述内容
日本補助犬情報センター	補助犬同伴することにより、特別に広い部屋等は不要です。(介助犬の場合は、ユーザーが車椅子利用の場合が多いので、車椅子利用できる部屋であることが求められる) 基本的に補助犬の行動管理と衛生管理は、補助犬法上、使用者であるユーザーの責任となっています。受け入れ事業者側は、安心して受け入れてください。 また、万が一の迷惑行為(衛生管理上や行動管理上)があった場合は、正直にその点を指摘して、改善を求めていると結構です。その際、補助犬法の中でユーザーの責務として定められている、認定証及び健康管理手帳の提示を求めることは失礼にあたりません。
全日本難聴者・中途失聴者団体連合会	カウンターへ案内する際は、聞こえなくても伝わるよう、声だけでなく、ジェスチャーも含めて案内する。 カウンターでは音声認識アプリを使用してスムーズな案内を行う。 チェックイン時に確認する事項は、文書にしておき、必要に応じて提示して円滑な手続きを行う。たとえば、ポイントカード本体や見本を提示して、持っているか確認する。 音声認識アプリを使用する際は、認識状況を確認し、誤認識であれば筆談で補うようにする。 非常時の伝達方法や避難経路についても説明する。 夜間到着でインターホン対応となることがあるが、音声インターホンでは相互連絡ができない場合があるため、代替案を提示してほしい。
全日本ろうあ連盟	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
認知症の人と家族の会	認知症が少し進んでいるとチェックインの手続き中も目が離せないで、同伴の本人にも気を配っておいて欲しい。 駐車場からの移動へのサポート
全国精神保健福祉会連合会	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
全国手をつなぐ育成会連合会	・必ず対面対応が必要です。チェックイン時に必要な支援を聞いてもらおうと助かります。 ・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そうですが、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。

宿泊施設向け接客研修ツール作成に向けたヒアリング結果

(2) - 1 接客シーン別の接客において事業者が期待すること (③設備や客室の案内・誘導)

団体名	意見陳述内容
全国盲ろう者協会	・館内や宿泊部屋の設備、ルームサービス、朝食・夕食などの場所や時間帯、非常時の連絡方法などの案内の文字と点字が併記されたもの、テキストデータを用意する。 ※テキストデータ：自分の端末、例えば、ブレイルセンス（携帯型点字情報端末）、タブレット等で自分の読みやすい方法（文字を拡大、音声読み上げ等）で読める。 ・客室内の洗面所と浴室に置いてある用品やドライヤーの場所、湯の出し方と栓などの案内をする。 ・エレベーターの「開く」、「閉じる」、階数のボタンの横に「点字」をつけたり、「浮き出し文字」のボタンにする。 ・客室のカギの使い方、客室内の電源の位置、エアコンの操作方法などを従業者が実際に触らせながら丁寧に説明する。
日本身体障害者団体連合会	・ロビーのソファに座りづらさを感じている者への配慮（下肢不自由の場合、ソファが低すぎたり柔らかすぎたりすると、立ち上がるのが困難等） ・部屋への誘導や荷物運搬等のサポート ・施設内の浴場やロビー等にスロープの設置 ・分かりやすい館内案内（パンフレット等）の活用 ・客室のドアの開閉が困難な方（両松葉使用者の方や上肢障害の方等）への支援 ・誘導の際の歩行速度の遅い障害のある方への配慮 ・車いす使用者の方等多数利用する場合、トイレや入浴の利用のためにバリアフリールームをオープンにして共有する等の工夫 ・オストメイト対応のトイレの有無や場所の明示 ・ピクトグラムの使用 ・視覚障害者への配慮（リモコン、電話、コンセント、USB充電の位置、アメニティ等備品の配置の説明） ・エレベーターの非接触ボタンは視覚障害者にとっては不便 ・決まった館内放送がある場合、聞こえないことからの不安解消として、いつ、どのような内容の放送があるのか事前に説明 ・室内のテレビは字幕表示ができるように設定 ・電話の音声聞き取れない方に対する代替手段の工夫 ・案内や誘導はあらかじめ紙面化（見える化） ・目で見て分かる案内文や図の準備。 ・タブレットによる案内、説明、注文 ・室内の電話を使用できない障害者への対応（呼び出すだけでスタッフが部屋に来る等の取り決めを本人と相談等）

宿泊施設向け接客研修ツール作成に向けたヒアリング結果

(2) - 1 接客シーン別の接客において事業者に対して期待すること (③設備や客室の案内・誘導)

団体名	意見陳述内容
日本発達障害ネットワーク	【設備や客室の案内・誘導】について、発達障害者にとっても必要なことは網羅されていますが、接客マニュアル（H30観光庁）P28の1□1◆の家具の移動については、刺激が多くて気になるものを目に見えないようにした方が良い発達障害者の場合にも必要な内容になりますので、「発達障害の方」を追記してください。 また、一表示、掲示物に関して配慮をしましょうを新しく追加してください。 「知的障害者や発達障害者の中には、以下のような工夫をするだけで、宿泊施設の伝えたいことが、よりしっかり伝わるようになる人がいます。 ・わかりやすい日本語 ・読みやすいフォント（明朝体は避ける） ・読みやすい文字の大きさ ・文字を詰めすぎない、行間を十分に取る ・文章表記の際、文節の区切りを意識した改行を行う ・短い文で構成する
一般社団法人日本認知症本人ワーキンググループ (JDWG)	後ろから声をかけられると驚いたり、混乱することがあるので、前から声をかけてほしい ・部屋番号が入室の鍵カードに書かれていない施設が多いので、不便になった。 * 何号室に泊まっているか、毎回、自分の腕にマジックで書いている。 * チェックインの時に、テプラで部屋番号をキーに貼ってもらえた時は、わかりやすかった。 ・部屋の中で使用する機器等の、わかりやすい説明があるといい。みやすい案内文を。 例：お風呂のお湯の調整、テレビや時計のアラーム等の操作方法、等 ・部屋の中の水まわりについて、わかりやすいマニュアルがあると便利 * 部屋の洗面台の水を抜く栓が蛇口背後にあって見つけられず、水が溢れそうになってフロントに連絡した事がある。 * 風呂の蛇口からお湯ではなく冷水から出ることがあった。蛇口をひねる方向がわからず、裸のまま、慌てた時があった。はじめから、39度等に適温設定されているとありがたい。
日本自閉症協会	a.関係者以外立入禁止などの場所は可能な限り施錠をお願いしたい。 b.団体で大きな宿泊施設を利用する場合、表札のような見て分かるものが部屋入り口にあれば便利。 c.「〇〇御一行様」と看板を宿泊施設入り口等に立てかける場合、団体名を表記していかどうか確認してほしい。

宿泊施設向け接客研修ツール作成に向けたヒアリング結果

(2) - 1 接客シーン別の接客において事業者に期待すること (③設備や客室の案内・誘導)

団体名	意見陳述内容
日本視覚障害者団体連合	客室があるフロアは宿泊施設によって構造が異なり、複雑な構造になっている施設が少なくはない。そのため、多くの視覚障害者は、フロントの係員からの説明だけではその構造を理解することができない。一方で、自分の客室の位置やフロアの構造が分かれば、館内を単独で移動することができる視覚障害者もいる。そのため、チェックイン後は従業員が客室まで案内し、移動しながら各所の位置関係、注意すべき設備等を説明することが必要である。 なお、客室に入るための鍵は、旅客施設によって内容が大きく異なる。そのため、上記の客室への案内の際は、客室に入るための鍵の内容、解除方法の説明は必須になる。特に、比較的新しい旅客施設では、フロントがある下階のフロアから、客室がある上階のフロアにエレベーターで移動する際、エレベーターの呼び出しボタン等に客室内のカードキーをタッチしないと操作できないものがあるため、エレベーターを利用する際にこの操作があることを説明し、操作方法の詳しい説明を行う必要がある。
日本補助犬情報センター	障害等の具体的な特性に関しましては、盲導犬ユーザー＝視覚障害者、介助犬ユーザー＝肢体不自由者、聴導犬ユーザー＝聴覚障害者の接客に準じます。
全日本難聴者・中途失聴者団体連合会	館内のテレビ、室内のテレビとも字幕をオンとするのをデフォルトとしてほしい。リモコンで簡単に字幕のオンオフが操作可能なものが必要。決まった館内放送がある場合、いつ、どのような内容の放送があるのか説明する。(何の案内か分からないことから不安になるため) 室内の電話が使えない人がフロントを呼び出せる方法がほしい。受話器を取り上げるのみでスタッフが部屋に来るなどの取り決めを本人と行うとよい。
全日本ろうあ連盟	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
認知症の人と家族の会	和室の場合は、座る立つが大変なので、少し高めの座椅子が準備してあると助かる * 不測の事態(下痢等)で準備していた紙パンツが足りなくなってしまうという場合もおこるので、緊急時に使えるよう紙パンツを準備してあると助かる。(有料でもいいので)
全国精神保健福祉会連合会	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本もらった
全国手をつなぐ育成会連合会	・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。

宿泊施設向け接遇研修ツール作成に向けたヒアリング結果

(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 (④食事)

団体名	意見陳述内容
全国盲ろう者協会	・1人宿泊の場合、客室からの移動支援をして、食事の時、テーブルに置いてある食材の内容を伝えるようにする。→見えないため、目の前に何があるのかわからず、やけどをする可能性があるため。 ・バイキングの場合、出された食材は何があるかを伝えるようにする。 ＜例＞和食と洋食のどちらかあるのか、食材の内容は何があるのか、飲み物は何があるかを情報提供する。 ・宿泊部屋で食事がとれるようにする。→食堂まで自力で移動が困難なため。 ・他の客と別の部屋で食事ができるようにする。→先天性の盲ろう児・者など、盲ろう障害のほかにも他の病気や障害を併せもっている場合、他の客と同じ場所では食事が困難なケースがあるため。
日本身体障害者団体連合会	・バイキング形式で食材をとり際におけるサポート -「何かお手伝いしましょうか」等の声がけ -ナイフとフォークの代わりに箸を準備 -小袋に入った調味料の対応 -視覚障害者に対するメニューの説明や食べ方の説明 -紙等による説明表示 -食事を運ぶための個別のカート等の配慮 ・介護スプーンやフォークでしか食事ができない方や固形食が無理な方等への対応 ・昇降テーブルの設備 ・座位が保てない方の身体状況にあったテーブルの配慮 ・食事会場がテーブル席か、畳席かの確認 ・食事の量を調整することが可能かどうかの確認 ・食事の説明は事前に用意し手渡したり、アプリで行う等の対応 ・聴覚障害者への配慮としてテーブルへの案内は声だけでなくジェスチャーでも行う等の対応 ・目の前で調理するライブスタイル等では、指差し等で注文しやすいように説明書きを準備する等の対応
日本発達障害ネットワーク	【食事】について、発達障害者にとっても必要なことは網羅されていますが、接遇マニュアル（H30観光庁）P30の1□2◆について、周囲の音に敏感な場合・・・だけでなく、本人が大きな声を出してしまうことがあるので、「時間帯を柔軟にずらす、個室の手配などの配慮」を追記してください。

宿泊施設向け接客研修ツール作成に向けたヒアリング結果

(2) - 1 接客シーン別の接客において事業者が期待すること (④食事)

団体名	意見陳述内容
全国「精神病」者集団	・精神障害のうち発達障害については、体調の影響等により感覚過敏が強まる者がいます。 食事会場において、光や音、におい（ほかの利用客の食事等）が負担になることがあり、 優先席（ほかの利用客やテレビの配置等から一定の距離があることが望ましい）の利用ができるような体制整備を行うこと。
日本自閉症協会	a.部屋食が無理な場合、空いてる時間をできるだけ案内してほしい。 b.できるだけ落ち着いて食事ができるよう、食事処では座るテーブルに配慮してほしい。（端の方の広めのテーブルの利用、パーテーション利用等） c.落ち着いて食事をとることが難しい場合でも、騒がないでほしい。 d.やけどなど気をつけるべきものがあるときは事前に伝えてほしい。 e.特にビュッフェタイプは見てわかるようなシステムであってほしい。並び方、取り分け方、やってはいけないこと等。
日本視覚障害者団体連合	朝食がビュッフェ形式になっているため、希望する朝食内容を従業員に伝え、従業員が代わりに用意した場合、テーブルに配膳した内容、位置をクロックポジション等の表現を交えて視覚障害者に伝えることが必要である。
日本補助犬情報センター	基本的に一般客と同様に、希望の席などあるか？確認してください。 席へ案内する前に、近くに座っている他のお客様に「補助犬ユーザーさんをこちらのお席に案内してよろしいでしょうか？」と確認をとってください。 そのお客様が、アレルギーがあったり犬が嫌いだったりした場合は、無理なお願いはせず、別のお席を案内しましょう。基本的に双方のお客様が安心して快適にお過ごしいただけるための配慮をお願いします。
全日本難聴者・中途失聴者団体連合会	テーブルへの案内は、声だけでなくジェスチャーでも行う。 食事の説明は、事前に印刷物等を用意して渡したり、音声認識で行う。 目の前で調理するライブスタイルなどでは、声を出して伝えられない聴覚障害者もいるため、指さしなどで、注文しやすいように説明書きをする。
全日本ろうあ連盟	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

宿泊施設向け接遇研修ツール作成に向けたヒアリング結果

(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 (④食事)

団体名	意見陳述内容
全国がん患者団体連合会	乳がんの患者さんが大浴場などでの入浴に際して、胸を覆う肌着「入浴着」を着用しての入浴を拒否された事例、あるいは大腸がんでオストメイトの患者さんがトイレや入浴の際にやはり身体的、精神的な障壁を感じた事例がある。前者については、厚生労働省においても「入浴着を着用した入浴にご理解・ご配慮をお願いします」（厚生労働省医薬・生活衛生局生活衛生課）との広報活動を行っているが、未だ入浴着の着用に理解が得られない場合もある。 従って、乳がんの患者さんは入浴に際して、胸を覆う肌着「入浴着」を着用しての入浴を希望する場合があること、大腸がんの患者さんは治療で人工肛門（ストーマ）を造設した場合にはトイレや入浴で配慮が必要な場合があること、消化器がんの患者さんは十分な食事をとれないため場合や嚥下に困難を有する場合があるため、食事を少なめにしたり食べられない食材があったりすること、などを盛り込んでほしい。
認知症の人と家族の会	* 箸が使えない場合にスプーンをお願いする場合があるが、れんげなども使いやすいので何種類か選べるようになっていないと使いやすい物が選べるのでありがたい。 * じっとして座ってられない場合は、すぐに出て行こうとするので、さりげなく声をかけて誘導していただけると家族はとても助かる。
全国精神保健福祉会連合会	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。
全国手をつなぐ育成会連合会	・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。

宿泊施設向け接客研修ツール作成に向けたヒアリング結果

(2) - 1 接客シーン別の接客において事業者に期待すること (⑤入浴)

団体名	意見陳述内容
全国盲ろう者協会	・大浴場の浴室内の設備の配置が、触図などでわかるようにする。 ・大浴場や浴室内での転倒防止のため、段差をなくしたり、滑り止めを設置する。 ・大浴場までの移動支援をする。 ・客室内の浴室の中の設備がわかるようにする。→髪を洗うシャンプー、コンディショナー、ボディシャンプーの区別、湯の出し方などがわかるようにする。
日本身体障害者団体連合会	・浴場や浴槽等の手すりや高めのイスの設置 ・浴槽の高さ、角度、床の材質（滑りやすい資材）等にも配慮いただきたい。 ・車いす利用者への対応（シャワーチェア等福祉用具の提供） ・ユニバーサルデザインのアメニティの準備 ・浴室に入るまでに階段がない導線 ・家族風呂の有無または浴場の時間貸切 ・オストメイトの方への理解と配慮 ・洗い場以外の場所への椅子の設置（補助具等の取り外しのため）や補助具置き場の確保 ・マッサージが併設されている場合は、聴覚障害者とどのようにコミュニケーションを取るかについて本人と確認して行う
全国「精神病」者集団	・精神障害のうち発達障害については、体調の影響等により感覚過敏が強まる者がいます。 - 入浴については特にタオルの肌感覚や嗅覚に神経質になることがあります。タオルの大きさの交換含めて可能な範囲で柔軟な対応を行うこと。
日本自閉症協会	a.家族風呂だけでなく、大浴場も楽しみたい場合もある。可能な範囲で要望を実現してほしい。（湯温がわからず火傷をしてしまう、跳びはねて転んでしまう、こだわりから他の利用客が使っているシャワーやシャンプー等のボトルの向きなどが気になり触ってしまう、タオルを湯船に浸けてしまう等のルールが守れない、脱衣場で忘れ物をする、ロッカーの鍵がかけられない、他の人の服を間違えて持って帰ってきてしまう、裸で出てきてしまう、脱衣場をびしょびしょにしてしまう.....等々を避けたい） b.混んでいる時間帯を避けたい。

宿泊施設向け接遇研修ツール作成に向けたヒアリング結果

(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 (⑤入浴)

団体名	意見陳述内容
日本視覚障害者団体連合	大浴場の利用を希望する視覚障害者には、男湯と女湯、その他の浴場に関わる設備の位置を説明することが必要である。また、時間帯によって男湯と女湯の場所が変わることがある場合は、時間帯別の場所を伝えることも必要になる。 なお、大浴場への移動が難しいと感じることから、多くの視覚障害者は客室内の浴室を利用している。そのため、前述のシャンプー、コンディショナー、ボディーソープの並び方を説明する他に、タオルや各種アメニティの位置を説明する必要がある。その中で、一部の宿泊施設では、フロントのあるフロアにアメニティが設置されており、宿泊者が必要なものを選ぶ方式が取られているが、このことに気付かず、入浴して初めてアメニティが浴室に無いことに気付く視覚障害者もいる。このようなことが無いようにするため、チェックインの際にフロントの従業員から説明し、必要なアメニティを手渡しすることも必要である。
日本補助犬情報センター	基本、補助犬はお部屋内で待機させるので、大浴場に連れていくことはありません。
全日本難聴者・中途失聴者団体連合会	入浴にマッサージが併設されている場合は、本人とどのようにコミュニケーションを取るか、確認して進めること。
全国がん患者団体連合会	乳がんの患者さんが大浴場などでの入浴に際して、胸を覆う肌着「入浴着」を着用しての入浴を拒否された事例、あるいは大腸がんでオストメイトの患者さんがトイレや入浴の際にやはり身体的、精神的な障壁を感じた事例がある。前者については、厚生労働省においても「入浴着を着用した入浴にご理解・ご配慮をお願いします」（厚生労働省医薬・生活衛生局生活衛生課）との広報活動を行っているが、未だ入浴着の着用に理解が得られない場合もある。 従って、乳がんの患者さんは入浴に際して、胸を覆う肌着「入浴着」を着用しての入浴を希望する場合があること、大腸がんの患者さんは治療で人工肛門（ストーマ）を造設した場合にはトイレや入浴で配慮が必要な場合があること、消化器がんの患者さんは十分な食事をとれないため場合や嚥下に困難を有する場合があるため、食事を少なめにしたり食べられない食材があったりすること、などを盛り込んでどうか。
認知症の人と家族の会	* 大浴場は男女別々なので、一人でお風呂に入ると困り事が起きるのではと心配な場合は、せっかく温泉にきていても部屋のお風呂を使っているという場合が多い。認知症が軽い場合はほんの少し中の様子をみていただだけで、一人で入れるので、軽度の方にはそのような配慮がいただけると助かる。 * 一人で入れない場合、家族風呂があればそれを使うなど出来るが、家族風呂の時間が30分～45分程度で設定されているところが多く、病気が進んでくると脱ぎ着に時間がかかり、時間が足りないので使えないという方もある。そのような場合、金額の増額なしに時間延長がしてもらえると助かる * お風呂に障害者用 シャワーチェア・手すりの設置
全国手をつなぐ育成会連合会	・ 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。

宿泊施設向け接客研修ツール作成に向けたヒアリング結果

(2) - 1 接客シーン別の接客において事業者に期待すること (⑥チェックアウト)

団体名	意見陳述内容
全国盲ろう者協会	・ホテルでの一人宿泊の時、宿泊していない通訳・介助員が盲ろう者の宿泊部屋まで迎えに行けるようにする。→朝の混雑により、エレベーターが混んでいて、なかなかフロントまでたどりつけないことがあるため。また、宿泊室内に忘れ物がないか、目視で確認してもらうため。
日本身体障害者団体連合会	・荷物の持ち運びや送迎の手配の配慮 ・精算時に予約時と違う請求が生じることがないように事前の説明と確認 ・天候や交通機関に乱れがある場合等は、筆談等で対応し情報を提供
全国「精神病」者集団	・体調の急変により、予定のチェックアウト時刻より、遅れて退室を希望する場合があります。部屋の清掃やほかの業務の都合などもあるかと思いますが、可能な範囲で柔軟な対応を行うこと。 ・精神障害のうち発達障害については、不注意特性の者がいます。忘れものがないかの声掛けを希望する者もいます。可能な範囲で、お声がけを行うこと。
日本自閉症協会	a.チェックイン時と同様、スムーズにできるようにお願いしたい。
日本視覚障害者団体連合	客室からフロントへ移動することが困難な視覚障害者は、フロントまでの誘導を依頼することがある。また、客室から出る前に、客室内に忘れ物が無いかの点検を求める場合がある。宿泊する視覚障害者から支援を求められた場合、支援内容を聞き取り、必要な支援を柔軟に行うことが必要である。 また、昨今導入されている専用端末によるチェックアウトでは、音声ガイドによる操作補助がないタッチパネル方式になっていることから、従業員等による操作の支援が必要である。さらに、追加精算なく客室カードを専用ボックスに投入するのみでチェックアウトする方式においては、チェックイン時に視覚障害者の宿泊者に対して、そのような方式であることを知らせた上で、客室カードを専用ボックスに投入できない場合は、従業員等が直接客室カードを受け取る等の対応が必要である。
全日本難聴者・中途失聴者団体連合会	当日の天候、交通機関に乱れがあるようなら、筆談等で伝えてほしい。 テレビの天気やニュースが字幕で見られず、情報を把握できないことがあるため。
全日本ろうあ連盟	金額表記は電卓、必要に応じて手話言語、筆談
認知症の人と家族の会	チェックイン時と同様
全国手をつなぐ育成会連合会	基本的にはチェックインと同じ対面対応が必要です。

宿泊施設向け接遇研修ツール作成に向けたヒアリング結果

(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

団体名	意見陳述内容
全国盲ろう者協会	・通訳・介助員など同行者にも部屋の鍵を共有する。 ・客室から緊急の呼び出しができるようにする。→客室内での体調の急変、思いもよらない転倒や衝突によるケガなど緊急に呼び出したいとき、ワンボタンでかけつけてもらえるようにする。 ・客室からメールでフロアと緊急連絡がとれるようにする。 ・災害時などで振動（バイブレーター）などで知らせる手段を整備する。
日本身体障害者団体連合会	・個別の避難支援が必要であることへの理解と支援（どの部屋に障害者が宿泊しているかという情報をスタッフが把握、共有） ・エレベーターが動かない時の対応について宿泊者とともに確認（義足や松葉杖を使用する方への支援） ・館外に脱出した後の対応（避難地や避難所の明示等） ・障害特性を踏まえた（理解した）対応 ・避難経路の事前説明 ・車いす使用者等の避難経路を想定した部屋割り等の対応 ・人工呼吸器や痰吸引器の電源（充電器）確保 ・喉摘者への対応（声が出しにくので丁寧に聞いてもらいたい） ・添乗員等が居ない場合はチェックイン時に避難についての説明が必要 ・オストメイトの方への理解と配慮（定期的な装具交換や手入れのための個室や空間が必要） ・障害特性（視覚・聴覚障害両方）に配慮した表示や誘導、適切なアナウンス。視覚障害者は避難経路や火災の状況が見えない（見えづらい）、聴覚障害者は非常放送が聞こえない（聞こえにくい）ことからスタッフによる避難誘導が必要 ・視覚や聴覚に障害のある方には、健常者より早く事態を伝える必要があることを認識。 ・事前情報としての案内のしおりにQRコードで避難路や緊急時の情報をスマホの音声読み上げ対応の情報の準備 ・聴覚障害者の場合、浴場で、地震や停電等で緊急に逃げるとき、館内放送（音声）では分からないためスタッフによる誘導の対応 ・聴覚障害者にとって、「今、何が起きているのか？」状況把握に時間を要することから、文字による説明案内掲示板やランプ点滅、点灯等の見てわかるもの、安全な場所までのスタッフの誘導避難が必要 ・宿泊での楽しみの一つとして客室からの風景があるが、緊急時誘導しやすい客室が風景が見られない等ある場合やインターネット環境について本人へ説明 ・緊急事態であることを伝える際は、声だけでなくジェスチャーをつけ注目しやすく、尋ねやすいような対応が必要 ・接遇研修において、筆談や手話等意思疎通研修を取り入れ、避難訓練に障害当事者が参加する等、生の声を聞く研修が重要 ・停電の場合、視覚情報が断たれるため、部屋だけでなく、廊下等にも懐中電灯を設置、動作確認をする等の体制が必要

宿泊施設向け接遇研修ツール作成に向けたヒアリング結果

(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

団体名	意見陳述内容
全国脊髄損傷者連合会	電動車椅子の充電のため貸出品として延長コードをご用意いただく、車椅子のタイヤのパンクや機器の不具合に対応できるよう近隣の福祉用具店の情報などを確認しておく、などのご配慮をいただけるとありがたいです。
日本発達障害ネットワーク	【緊急時・非常時の対応】について、発達障害者にとっても必要なことは網羅されていますが、接遇マニュアル（H30観光庁）の3□1◆について、発達障害者の場合も、音声の案内だけでは避難できない場合、大きなアラームでパニックになってしまう場合もあります。連絡方法を事前に確認しておくことは、聴覚障害と同様であることを」を追記してください。
全国「精神病」者集団	・精神障害のある者の被災経験を踏まえた障害者団体が制作した映像資料を活用し、緊急時、災害時における接遇や事前の備えの強化を行うこと。 ※参考資料：映像資料「ふだんからの防災－精神障害のある人の経験から学びあおう－」（制作：一般社団法人精神障害当事者会ポルケ） https://porque.tokyo/2024/03/23/video-materials-disasterprevention/
日本認知症本人ワーキンググループ（JDWG）	・夜眠る際に、睡眠剤を常用していたり、旅先で服用する本人は少なくない。そのため、就寝時になんらかの災害で避難が必要になった場合、睡眠剤の影響で、目が覚めにくかったり、反応が鈍くなり、避難行動がスムーズにとれない場合もありうる。（実際に夜中の地震で、そうした体験をした本人がいます） ・本人自身もそのことに備える必要があり、自分が服用する薬の作用と持続時間等を主治医と確認したり、自分の状態についてまわりの人たちと話し合うこともよびかけしている。睡眠剤の利用は認知症のない高齢者や若い人にも少なくないので、宿泊施設の方たちにもこうした状況があることも知っておいていただきたい。自分の状態に関して、申し出ておきたい人がフロント等に伝えておけるしくみ等、対応策を一緒に考えていただきたい。
日本自閉症協会	a.館内放送等で緊急時を知らせる際、“突然急に”大きなサイレン音が鳴りだすのは避けるなど、パニック防止の工夫をして欲しい。(例えば、鳴らす時に「サイレンになります」のアナウンスなど)

宿泊施設向け接遇研修ツール作成に向けたヒアリング結果

(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

団体名	意見陳述内容
日本視覚障害者団体連合	宿泊施設では避難経路等を示した資料を客室内に置くことで、入館時の説明を省略することが多い。ただし、多くの視覚障害者はこの資料を確認することができない。そのため、緊急時や災害時には、従業員がすぐに視覚障害者の元に行き、避難誘導を行うことが必要である。 また、緊急時・災害時に非常ベルやサイレンが鳴ることが想定される。健常者であれば窓から煙が見えた等の周りの環境の変化が確認できるが、視覚障害者が確認することは難しい。そのため、緊急時・災害時に非常ベルやサイレンが鳴った直後に、館内放送を用いて、従業員より状況を説明するアナウンスを行うことが必要である。
日本補助犬情報センター	障害等の具体的な特性に関しましては、盲導犬ユーザー＝視覚障害者、介助犬ユーザー＝肢体不自由者、聴導犬ユーザー＝聴覚障害者の接遇に準じます。（特に、緊急アナウンスが届かない聴覚障害者に対する対応は抜けがちなので、しっかり取り組んでいただきたいです。特に、2025年は東京デフリンピック開催予定で、世界中からDEAFの方が来日されます。） とにかく、災害時対応は日頃の準備・訓練が全てです。日頃から、様々な配慮が必要なお客様を想定した訓練の実施を強く期待します。是非、当事者を入れた訓練実施をご検討ください。当事者を入れた訓練の実施は、多くの気づきがあり、必ず全てのお客様の安心安全につながります。
全日本難聴者・中途失聴者団体連合会	就寝時も気づくような配慮の用意（屋内信号装置類や、緊急時の鍵開けの対応）が必要。 館内放送が聞こえにくい場所をあらかじめ調べ、有事の際はその場所に取り残されている人がいないか、確認してほしい。 宿泊の部屋として、緊急時誘導しやすい客室を用意されることがあると思うが、聞こえの程度や聞こえ方は人それぞれのため、一方的に決めるのではなく、連絡の上で調整してほしい。 宿泊施設での大きな楽しみの一つとして客室からの風景もあるため、緊急時誘導しやすい客室からは風景が見られないなどの場合は、部屋を確定する前に本人に伝え、調整してほしい。 聴覚障害で情報入手やコミュニケーションにインターネットを多用することが多いため、客室のネット環境についても、本人に伝えてほしい。 多くのお客様に緊急事態であることを伝える際、声だけでなく、ジェスチャーをつけて注目しやすく、尋ねやすいようにしてほしい。 人命に関わる事態への対応は、意思疎通が重要であるため、接遇研修に、筆談や手話など意思疎通研修の取り入れや、避難訓練に聴覚障害当事者も参加し、生の声を聞く研修をすること。

宿泊施設向け接遇研修ツール作成に向けたヒアリング結果

(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

団体名	意見陳述内容
全日本ろうあ連盟	連絡方法を事前に確認 ドアチェーンをかけない
認知症の人と家族の会	緊急時・災害時に認知症の本人がどのような状況に陥るのかは、その時になってみないと家族もよくわからない。パニックになりその場から動いてくれない場合も想定される。 関わり方によってはより混乱を増してしまうので、認知症の方への落ち着いた声かけの仕方なども知っておいて欲しい。安全に誘導していただけることが何より
全国精神保健福祉会連合会	医療機関情報の提供（所在地や緊急外来の当番医など）
全国手をつなぐ育成会連合会	・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。

宿泊施設向け接遇研修ツール作成に向けたヒアリング結果

(3) - 1 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

団体名	意見陳述内容
全国盲ろう者協会	・予約方法（メールでの予約、変更）の可否 ・客室内でのWi-Fiの使用の可否 ・ルームサービスの内容 ・チェックアウトの時間と方法 ・支払い方法（クレジットカード、現金、その他の方法）
日本身体障害者団体連合会	・車いす対応、浴場のバリアフリー、障害者用トイレの有無や箇所、食事対応 ・バリアフリーの状況、入浴、食事会場までの動線 ・ハード、ソフト両面にわたって障害を伝えやすい、障害を受け入れやすい環境整備がなされているかどうかの確認 ・トイレの広さ、浴室に入るまでのルートにバリアがないかの確認 ・飲食するお店の広さや状況（テーブル間の広さ、座敷席かテーブル席か等）の確認 ・施設の入口や館内、客室の段差の確認 ・客室内のトイレや浴室を車いす使用者が使えるか、ドアの幅、室内の段差の確認 ・オストメイト用のトイレの確認
全国「精神病」者集団	・障害の開示があった場合は、法に則り、個人情報の扱いの留意を確認すること。 ・当該予約以外における二次利用については積極的な希望がない場合は、行わないこと。
日本自閉症協会	a.障害名にとどまらず、その利用者のとくに配慮すべきことを確認しメモに残す
日本補助犬情報センター	障害当事者の接遇になれるまでは、時間も経験も必要です。全てを事前に身につけて把握しておくことは不可能です。それよりも、誰にでもすぐできて、相手が安心するのは「どのようにお手伝いすればよろしいでしょうか？」と素直に聞くことができるかどうか？です。同じ障害でも、その人一人一人が必要とするサポートは違います。ぜひ、「障害者」と一括りにするのではなく、「目の前の一人のお客様」という気持ちで接客いただければ、自ずと良質なコミュニケーションは取れると思います。
全日本難聴者・中途失聴者団体連合会	「（1）①予約時などにおいて」【P19参照】に記載
認知症の人と家族の会	障害者の方の特性に合わせ必要項目についてチェックリストを作成してそれを確認していくようにするとよいのでは
全国精神保健福祉会連合会	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。
全国手をつなぐ育成会連合会	2の（1）【P20参照】に同じ。

宿泊施設向け接遇研修ツール作成に向けたヒアリング結果

(3) - 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

団体名	意見陳述内容
全国盲ろう者協会	・ 振動で知らせる目覚まし ・ ワンボタンで用事で呼び出したり、緊急通報ができるシステム ＜例＞ ナースコールのような、フロントへの呼び出しボタン → 客室内の呼び出し（ヘルプ）のボタンを設置し、従業員が迎えに来て、大浴場、食堂、フロントへの移動支援ができるようにする。 ・ 同じ宿泊施設内の別の客室で宿泊している通訳・介助員への呼び出しのための「合図くん」
日本身体障害者団体連合会	・ 音声認識文字変換ツール、但し、周囲が騒がしいと正しく機能しないことに留意 ・ タブレット端末利用による音声文字変換アプリ ・ 筆談ツール ・ ノックの音を光や振動に変えるツール ・ 目覚まし時計の音の代わりに振動する機器 ・ バリアフリーマップアプリを活用したサービス ・ スクリーンリーダーのソフト導入 ・ 携帯端末スマートフォン
全国脊髄損傷者連合会	近年では、3Dウォークスルーによって客室の立体図や寸法などをインターネット上で公開する宿泊施設やウェブサービス（ https://ikkel.or.jp/ など）も、少しずつ増えています。
日本補助犬情報センター	UDトーク（リアルタイム文字変換アプリ）の活用はおすすめいたします。聴覚障害者対応はもちろんのこと、多言語対応もできるので、様々なお客様のサポートの場面で活用できます。
全日本難聴者・中途失聴者団体連合会	耳マークを着用していることがあるため、耳マークについて周知いただきたい。 音声認識アプリを、研修の一環で、カウンターや食堂などでの音声案内を音声認識させてみて、どのように使用できるか確認してほしい。
全国手をつなぐ育成会連合会	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。

宿泊施設向け接遇研修ツール作成に向けたヒアリング結果

(3) - 3 事業者の行う研修に団体として協力できること

団体名	意見陳述内容
全国盲ろう者協会	・盲ろう者の障害特性と基本的な接し方についての講習 ・多くの盲ろう者が用いる手書き文字などのコミュニケーション学習 ・盲ろう者への食事時の配慮についての研修
全国脊髄損傷者連合会	障害も多種多様で、どこまでが本人の尊厳に関わる内容で、どこからがワガママなのかというのが非常にわかりにくいと思われます。したがって、研修では障害による特性についての内容を盛り込んでいただきたいと思います。 また、国土交通省の「交通事業者向け接遇研修モデルプログラム」で強調されているとおり、障害当事者を講師とした研修を実施していただきたいです。その際、質疑応答の時間を多く作り、日常業務の中で感じる「これは差別なんだろうか」という疑問を講師に回答してもらうことが大切だと考えます。当会からも講師を派遣できますので、ぜひお申し付けください。
全国「精神病」者集団	・精神障害（発達障害含む）に係る事例や宿泊施設利用の経験談等による障害理解の推進に係る研修（コンテンツ制作含む）に会員を複数人派遣すること。 ・量的および質的調査を行う場合は、会員から対象者の紹介を行うこと。
日本自閉症協会	a.知識よりも慣れであることから、当事者に接する研修機会の提供協力
日本補助犬情報センター	当会では、障害理解研修として、補助犬ユーザーや障害当事者を講師とした接遇研修プログラムを提供しています。すでに様々な企業様や教育機関様から研修依頼をいただき、好評いただいております。簡単な座学の後、実際の当事者の方と一緒にワークショップをすることにより、身体障害（視覚障害・肢体不自由・聴覚障害）のある方々とのコミュニケーションの成功体験を積んでいただき、業務でも自信を持って実践できるようになります。その他、オーダーメイドで障害当事者による施設確認セミナーなど、現地対応もいたしますので、お気軽にご連絡くださいませ。
全日本難聴者・中途失聴者団体連合会	加盟協会が全国各地にあるため、事業者に近い加盟協会との調整により、または当会理事や担当部署である情報文化部員がオンラインにて、必要とする合理的配慮をお伝えすることが可能である（いずれの場合も情報保障の環境が必要）
認知症の人と家族の会	認知症サポーター養成講座の講師
全国精神保健福祉会連合会	家族・当事者の講師派遣
全国手をつなぐ育成会連合会	（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」の取り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。

宿泊施設向け接遇研修ツール作成に向けたヒアリング結果

(3) - 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

団体名	意見陳述内容
全国盲ろう者協会	(参考となる情報) ・全国盲ろう者協会のホームページ (https://www.jdba.or.jp/) →相談フォーム、団体PVなど (高齢者、障害者等の特に配慮を要する宿泊者への適切なサービス提供に資する取組として、行政に期待すること) ・宿泊施設が障害特性に応じた接遇に必要な設備や情報機器等が整備できるように、国や地方自治体が必要な費用の補助をする。 ・宿泊施設での接遇に関わる相談窓口を設置する。
日本身体障害者団体連合会	(その他研修ツールに盛り込む必要があると考えること) ・ユニバーサル・ツーリズム認定の取得を目指してもらいたい。 ・まずは、心のバリアフリーが大事 ・障害種別ごとの疑似体験 ・必要な配慮に関する情報をスタッフで共有 ・障害者が必要とする配慮を把握、理解するために、普段から聞こえてくる声をひろい、可視化されていないことが何か、届いていないことでどのような危険や不利益が発生するのか収集し、可視化を実践していくことが大事。また、障害者を招き、可視化のチェックを受ける等、フィードバックを得て改善していくことが重要 ・聞こえの程度や聞こえ方は人それぞれのため、一方的に決めるのではなく、障害者との確認する上においては、しつこいように思われるかもしれないが、本人が了解(納得)するまで質問をすること等への理解

宿泊施設向け接遇研修ツール作成に向けたヒアリング結果

(3) - 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

団体名	意見陳述内容
全国脊髄損傷者連合会	2024/09/11の検討会資料のうち参考資料1と参考資料2について、次の点が気になりました。研修ツール作成の際のご参考としてください。 参考資料1：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） https://www.mhlw.go.jp/content/11130500/001302547.pdf ・ 9ページの「日常生活で感じる不便」 「周囲の温度に応じた体温の調整が難しい方もいます」「周囲の温度に応じた体温の調整が難しい方もいます」の方が良いと思います。 ・ 10ページ 「手動車いす（介助用）」のイラストが自走式のものになっています。通常、介助用の後ろの車輪は自分で漕げるようになっていない、小さな車輪です。 自走式の車輪は一般的に24インチ、介助用は16インチ程度です。 「手動車いす（自走用）」で、「（幅は60cm程度、重さは10kg程度）」とありますが、幅は66cmほどあり、重さも15kgのものがほとんどです。 「軽量化されているものもあります」と文中にあるので一番軽量の車椅子の重さを記載しているのかもしれませんが、幅も60cm程度としているのかもしれませんが、実際に60cm幅の通路では通れない場合も多いと思います。目安として記載するのであれば、一般的な既製品サイズで、ある程度正確な数字を記載する方が良いと思います。「（幅は66cm程度、重さは10～15kg程度）」とする方が良いと思います。 ・ 31ページの「視覚障害の方に料理を配膳する際は…」 カニやエビ、貝など殻があるような場合、食べた後の殻をお皿に戻すと、その殻を気づかずに再度口に入れられる場合もあります。殻入れのような別容器を準備すること必要だと思います。 ・ バランなど、基本的に食べない飾りについても注意が必要だと思います。 - その他 電動車いすで宿泊する方にとって、宿泊中に充電することは必須だと思います。ホテルによっては、宿泊客が使えるコンセント差込口がない場合もあるので、コンセントが必要であること、可能であればベッドに近い位置にあると良いことなどの記載が必要だと思います。 参考資料2：接遇研修モデルプログラム改訂版・バス編（抜粋版） https://www.mhlw.go.jp/content/11130500/001302548.pdf ・ 5～14ページ 「研修プログラムの実施ポイント」内に補助犬に関しての記載が不足しているように思います。バスは狭い空間なので、どのように対応すれば良いのか迷う方も出てくるのではないのでしょうか。 「障害当事者講師の紹介窓口・研修実施団体/企業リスト」には補助犬関連の団体名も見受けられますが、他の団体が講師ををするとしても、障害当事者だけでなく補助犬の視点もふまえた研修プログラムとすることが必要と考えます。

宿泊施設向け接遇研修ツール作成に向けたヒアリング結果

(3) - 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

団体名	意見陳述内容
日本発達障害ネットワーク	地域で宿泊施設の会合等がある際に、障害者団体や支援者（例えば発達障害の場合、発達障害者支援センター職員）などと定期的に情報交換をする機会を設けてください。 (参照) https://www.rehab.go.jp/ddis/action/center/
全国「精神病」者集団	障害者権利条約の総括所見（2022年）パラグラフ19及び20に鑑みて、研修ツールの開発については以下の点を盛り込むことが極めて重要である。 ・ 障害理解に遅れがちな精神障害の項目については、優生思想の問題を含む根深い偏見や差別の問題に鑑みて課題を整理し、精神障害者の障害者団体の参画のもと推進すること。 ・ 研修ツールの開発に際しては、指標の設定とともに、研修ツールの効果測定をはかる尺度を設定すること。 ・ 研修ツールについては、対面研修のみならず、オンデマンドでの実施を想定し、宿泊施設の規模感に左右されず、宿泊施設が恒常的に研修を受講できる環境を整備すること。 <参考> 19.委員会以下を懸念する。 (a)社会及びメディアにおける、障害者の尊厳及び権利に関する意識を向上させるための努力及び予算配分が不十分であること。 (b)障害者、知的障害者及び精神障害者に対する差別的な優生思想に基づく態度、否定的な定型化された観念及び偏見。 (c)「心のバリアフリー」に関する教材のような、意識向上のための率先した取組の準備における障害者の参加及びそれら措置の評価が不十分であること。 20.委員会は、締約国に以下を勧告する。 (a)策定、実施及び定期的な評価に障害者の緊密な参加を確保しつつ、障害者に対する否定的な定型化された観念、偏見及び有害な慣習を排除するための国家戦略を採用すること。

宿泊施設向け接遇研修ツール作成に向けたヒアリング結果

(3) - 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

団体名	意見陳述内容
日本認知症本人ワーキンググループ (JDWG)	①気づきにくいバリアを、宿泊した本人の声から知り、改善につなげてほしい ・私たちは、宿泊すると様々なバリアを感じている。しかし、その気づきを伝えられないままのことがほとんどなので、気づきを伝えられる機会や、気づきをもとに一つ一つ改善につなげていく取組みがほしい（上述の、ヘルプカードの設置の工夫等） ②研修時に、私たち本人の声を聴く、知る機会をつくってほしい ・認知症や対応方法を画一的に学ぶのではなく、個性や能力をもった人（顧客）として理解するために、話を聴く機会をつくってほしい。 ・私たちがなりに、宿泊時に工夫していることがたくさんある。認知症の有る人が宿泊時に工夫していることも知って、一緒に工夫してほしい。 【自分たちの工夫の例】 ・従業員の方とのコミュニケーションを大事にする ・チェックイン後に外出するとき、宿泊施設がわからなくなならないよう、施設名・住所がかかれた予約票を持ち歩く ・自分の状態にあわせて、サービスを選んで利用する（大浴場の脱衣所は、自分の服がどこにあるかわからなくなるので利用は控える） ☆直接、本人から話を聴けない場合も、「認知症とともに生きる希望宣言（※）」を研修で従業員に伝えたり、社内で掲示して、これからの新しい考え方の浸透を図ってほしい。（法人として協力が可能） ※：認知症とともに生きる希望宣言 http://www.jdwg.org/statement/ ★現在、各都道府県による、認知症希望大使（本人大使）の任命がすすんでおり、希望大使を中心に、各地の本人がさまざまな製品・サービスの改善や開発に参画する取組みもすすめられている。宿泊施設業界団体の地域ブロック研修などで、地元の本人が参画したり、現場でのサービス点検等を行うことも有効と思われる。
日本自閉症協会	a.文書ではなかなか伝わりにくいので、複数の短い動画から会得できるのが有効ではないか。

宿泊施設向け接遇研修ツール作成に向けたヒアリング結果

(3) - 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

団体名	意見陳述内容
日本視覚障害者団体連合	(1) 接遇研修ツールを効果的に利用すること 接遇研修ツールを作成するにあたっては、様々な業界団体が作った接遇研修ツールを参考にしながら、宿泊施設等の従業員向けに必要な接遇研修ツールを作してほしい。なお、鉄道等の交通事業者では、作成した接遇研修ツールの効果を最大限に発揮するため、従業員の研修会で障害当事者を講師に招き、体験型の研修会を開くことがある。この研修会の効果は高く、従業員の障害者に対する接遇が向上したケースが多い。そのため、接遇研修ツールの中で、研修会を開催する際のポイントとして、地域の障害当事者を招くことを言及してほしい。 (2) 接遇研修を受ける者に関すること 接遇研修は宿泊施設の全ての従業員が受けるべきだが、実際には一部の者しか受けていない、eラーニング等で従業員が空いている時間に受講する等の方法が取られており、研修を受けた者・受けていない者が混在することで、接遇の差が出てしまうことがある。このことにより、支援を求めた視覚障害者が、ある従業員には「できない」と言われたのに、別の従業員に相談したら「できます」と言われた等の事例が発生している。このようなことが無いよう、全ての従業員に接遇研修を受けさせる体制が必要である。 また、宿泊施設によっては、飲食や物品販売等の店舗が施設内に入居しているが、宿泊施設が直接運営していないもの（別会社が運営しているもの）がある。この場合、宿泊施設に直接関わる従業員には研修が行われるが、別会社の従業員には研修が行われないケースがある。当該宿泊施設を利用する者は、これらの店舗の従業員等も宿泊施設の従業員として認識していることから、これらの従業員に対しても研修を行ってほしい。 (3) その他 障害者に対する接遇を学ぶ上で一番大切なことは「障害者を理解すること」だと考える。そのため、要点だけでも良いので、障害者権利条約、障害者基本法、障害者差別解消法、身体障害者補助犬法等の理念等を学ぶ部分を接遇研修ツールの中に設けてほしい。

宿泊施設向け接遇研修ツール作成に向けたヒアリング結果

(3) - 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

団体名	意見陳述内容
日本補助犬情報センター	『避難訓練』は受け入れ側・利用側にとって、非常に重要な共通キーワードです。なかなか、接遇研修の実施が難しいとお考えの事業者様は、まずは、避難訓練を当事者参加型で実施するのがおすすめです。地域の方や企業さんなども巻き込んで、地域での避難訓練の場を作られると、いろいろな意味で相乗効果が生まれるので、是非前向きに取り組んでいただきたいと思います。 百聞は一見にしかずで、当事者とまずはコミュニケーションをとってみる！最初の1歩を踏み出すチャレンジをしていただければ、決して難しいことではない、他人事ではない、全ては自分を含め多様な全ての人たちのためになることに気づいていただけたと思います。 <参考> ホテルでの当事者参加型避難訓練（前編） https://www.jsdrc.jp/ud_repo/no11_ud/ ホテルでの当事者参加型避難訓練（後編） https://www.jsdrc.jp/2021/?cat=9 当事者参加型ヘリによる救助訓練 https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000014.000109327.html 鉄道会社の社員が「補助犬」を学ぶ研修 https://www3.nhk.or.jp/tokai-news/20240515/3000035504.html 補助犬ユーザーおよび障害当事者の接遇マナー等についてワークショップ形式で研修を実施 https://www.jsdrc.jp/past-event/20231011_tokyo_koen/
全日本難聴者・中途失聴者団体連合会	聴覚障害のお客様から申し出る配慮の必要性を理解するには、スタッフが当施設で宿泊客として過ごし、聞こえる音声を全て書き出し、可視化されていない音声は何か、届いていないことでどのような危険や不利益が発生するかを見出し、可視化について実践していくことが大事。また、聴覚障害者を招き、可視化のチェックを受け、フィードバックを得て、改善してほしい。また、耳マークの意味と必要な配慮について学んでほしい。 好事例や有効なICT ツールは今後も更新されていくため、当事者団体とのつながりを継続してほしい。
全日本ろうあ連盟	きこえない・きこえにくい人への接遇研修に当連盟加盟団体に相談を

宿泊施設向け接遇研修ツール作成に向けたヒアリング結果

(3) - 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

団体名	意見陳述内容
ハンセン病訴訟弁護団／ハンセン病違憲国賠訴訟全国原告団協議会／ハンセン病家族訴訟原告団	1 はじめに「宿泊施設向け接遇研修ツール」の作成にあたり、各接遇場面における障がい当事者や高齢者などの各当事者の生の声が反映されるべきことは、当然のことです。当事者らの意見を踏まえて、慎重かつ丁寧な作業が求められます。 2 「研修ツール（本編）に具体的に盛り込むべき内容」 （1）感染症差別防止の観点 宿泊施設における接遇においては、旅館業法完成の際に繰返し議論されてきた経過を踏まえれば、感染症差別も重要な柱として位置づけられる必要があると考えます。具体的には、感染症差別防止のために、「旅館業の施設において特定感染症の感染防止に必要な協力の求めを行う場合の留意事項並びに宿泊拒否制限及び差別防止に関する指針」（以下、単に「指針」といいます。）で示された以下の3点に関する記述を明記した研修ツールを作成すべきであると考えます。 ア 指針2頁 感染症法前文・4条に基づき、感染症の患者等が差別されてきた歴史を教訓として今後に生かし、感染症の患者等の人権が損なわれることがないようにしなければならないこと。 イ 指針3頁 旅館業法第4条の2及び第5条の規定は、宿泊しようとする者の人権に重大な関係を有するものであるから、営業者においては、宿泊しようとする者の自己決定権、プライバシー権、宿泊の自由、平等原則等の基本的人権を最大限尊重し、旅館業が国民生活において果たしている重要な役割に鑑みてこれらの規定を必要な最小限度においてのみ適用すべきであって、これを拡張して解釈するようなことがあってはならないこと。 ウ 指針39頁 研修の内容としては、①感染症法前文の意味とその経緯、②ハンセン病元患者やH I V患者等に対する宿泊拒否事件、③新型コロナウイルス感染症の流行初期における患者差別の実情と要因等について理解する内容であり、その際、誰でも感染症患者にはなり得るものという前提の理解を促すとともに、単に知識だけを伝達するのではなく、上記1点目に関連して言えば、『人はなぜ感染症の患者を差別するのか』、『どうすれば差別を防げるのか』、『感染症の患者にどのように接すればよいのか』等が主体的に考える機会も設け、人権感覚を涵養するものとするのが望ましいこと。

宿泊施設向け接遇研修ツール作成に向けたヒアリング結果

(3) - 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

団体名	意見陳述内容
ハンセン病訴訟弁護団／ハンセン病違憲国賠訴訟全国原告団協議会／ハンセン病家族訴訟原告団（続き）	(2) 過去の宿泊拒否等の事実 各研修が行われるにあたって、障がい当事者などのほか、感染症への偏見に起因する宿泊拒否や接遇の拒否の過去があることや、それが許されないことが確認される必要があると考えます。ハンセン病関連で有名なところでは、2003年に発生した黒川温泉での宿泊拒否事件があります。今さら説明するまでもないことですが、国立ハンセン病療養所である菊池恵楓園の入所者がその病歴を理由に温泉ホテルでの宿泊を拒否された事件であり、後に旅館業法違反により起訴され有罪判決が行なわれることになりました。とりわけ、黒川温泉事件が、ハンセン病回復者やその家族に与えた衝撃は、計り知れないものでありました。この事件の後、宿泊の拒否について抗議した回復者らに対して、凄まじい差別的、侮辱的言動が寄せられました。ハンセン病回復者も家族も、その病歴が知られたときには、とてつもない差別にさらされるということがあらためて可視化されたのです。 事件から20年が経過しました。しかし、ハンセン病回復者は、今もって、宿泊予約にあたって、宿泊拒否されるかもしれないという恐怖を抱きながら、申込みをしています。療養所の入所者のなかには、宿泊にあたり記載が求められる住所について、療養所の所在地を記入することについて、大きな葛藤を感じる人が現にいます。原告団の中心的役割を担ってきた豎山勲さんは、原告団の活動として何度も上京したり、また、名前も顔も出して積極的に啓発活動を行なってきましたが、そんな豎山さんでさえ、宿泊拒否されるのではないかと不安をめぐえず、過去に宿泊経験のある宿泊施設以外を利用しないようにしています。これほどまでに、ハンセン病回復者は、宿泊拒否を恐れています。家族も同様の恐怖を共有しています。全国から家族が宿泊施設に集まって、家族どうしの会合をすることがありますが、その際には、ハンセン病の家族の会合であることは絶対に分からないようにしています。ハンセン病回復者も家族も、国賠訴訟において勝訴し、国は謝罪をし、差別、偏見の除去を約束しましたが、社会に現存する偏見や差別のために、多くの家族は家族内でさえ親族の病歴を隠していますし、また、家族原告のうち、顔や名前を明らかにしている人は数えるほどにとどまっています。 また、療養所からの退所される方のお祝い会を催行するために、内容を明かして、会場として宿泊施設を予約しようとしたら、複数の施設からやんわりと断られたという事例も報告されています。本来であれば、その取扱いが不当であることを訴えるべき場面ですが、当事者として差別を是正するためには多大な物理的、心理的資源を投入することになることから、心ならずも飲み込まざるをえない現状があります。ハンセン病に起因する宿泊拒否や接遇拒否事案の暗数は相当数にのぼるものと考えられます。こうしたことに鑑みれば、研修実施にあたっては、過去の宿泊拒否事案や、接遇拒否事案があったこと、とりわけ、研修ツールの作成にあたっては、これらのことがらが触れられることが必要であると考えます。 (3) 感染症差別解消の取組みの一環として 黒川温泉事件では、宿泊施設は、宿泊拒否の理由として「他の宿泊客への迷惑」をあげました。この理由が宿泊拒否を正当化しえないことは明らかですが、日本社会がハンセン病に対する差別、偏見を克服できていないことはたしかなことです。先ごろ実施された「ハンセン病問題に係る全国的な意識調査」（令和6年3月）によれば、たとえば「ホテルなどで同じ浴場を利用すること」について、57%の人が抵抗を感じると回答しています。研修の成果は、宿泊施設における今後の取組みがこうした社会の偏見を打破していくものであることが期待されます。とすれば、研修ツールにおいては、以上のような調査結果などを示しながら、社会に残る感染症差別解消の取組みの一環として位置づけることができることが明らかにされるべきであると考えます。 3 その他 事業者の行なう研修にあたり、私たちは、「当事者団体として」、講師派遣などの協力を行うことが可能です。また、「高齢者、障害者等の特に配慮を要する宿泊者への適切なサービス提供に資する取組としては、行政に期待すること」としては、宿泊施設における接遇に関し、利用者や当事者団体などからの意見を定期的に聴取し、宿泊拒否や接遇拒否などの問題事例の有無などを共有して議論することが求められます。

宿泊施設向け接遇研修ツール作成に向けたヒアリング結果

(3) - 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

団体名	意見陳述内容
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 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ものであり、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。
認知症の人と家族の会	認知症の方についての項目を別立てとしていただきたい 認知症がない高齢者の特性についての部分ももう少し必要。 (膝や腰が悪い方が多いが、座る・立つ・階段の上がり下りが大変になってくるので、そのあたりへの配慮なども必要。目も耳も悪くなってくるので併せてそのあたりへの配慮も)

宿泊施設向け接遇研修ツール作成に向けたヒアリング結果

(3) - 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

団体名	意見陳述内容
全国精神保健福祉会連合会	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、当事者視点での講話など。 ・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してほしい。
全国手をつなぐ育成会連合会	・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っています。