

宿泊施設向け接遇研修ツール作成に向けた アンケート調査結果（概要）

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 アンケート調査の概要

・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、事業者の接遇の実態等についてアンケート調査を実施

調査実施期間

令和6年6月28日～7月19日

調査内容・対象

- ① 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

回答数

- ① 合計245事業者 (単位：事業者数)
 - ・全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会加盟：168
 - ・日本ホテル協会加盟：23
 - ・全日本ホテル連盟加盟：11
 - ・日本旅館協会加盟：41
 - ・その他（所属団体不明）：2
- ② 合計8団体

※施設類型（旅館・ホテル営業のみ）計239事業者

(単位：事業者数)

①旅館	102
②リゾートホテル	21
③ビジネスホテル	76
④シティホテル	40

回答団体名（五十音順）：①（一社）全国手をつなぐ育成会連合会、②（一社）ゼンコロ(社会福祉法人山形県コロニー協会)、③（一社）全日本難聴者・中途失聴者団体連合会、④NPO法人日本障害者協議会、⑤（公社）全国精神保健福祉会連合会、⑥（公社）全国脊髄損傷者連合会、⑦（公社）認知症の人と家族の会、⑧社会福祉法人日本身体障害者団体連合会

宿泊事業者アンケート調査項目について①

【1】現状における高齢者、障害者、患者等の要配慮者に対する接遇研修の実態について

（１）高齢者、障害者、患者等の要配慮者に対する接遇対応の研修は実施していますか。	（①実施している／②実施していない／③その他）から選択
（２）要配慮者に対する接遇研修の実態において課題となった点を教えて下さい。	（自由記載）
（３）上記の課題を解決するために工夫されたことがあれば教えてください。	（自由記載）
（４）要配慮者に対する接遇対応において特に必要が高いと考える研修内容を教えて下さい。（複数回答可）	（①障害の多様性や特性、困り事／②障害者差別解消法／③補助犬への対応／④要配慮者とのコミュニケーション上の留意点／⑤接遇・介助の方法／⑥障害理解の方法（ヘルプマーク等）／⑦社会モデル研修／⑧配慮者から実際に話を聞くこと／⑨障害者の発作やパニックに陥った場合の対応策や支援方法／⑩肢体不自由者の接遇・介助実技／⑪視覚障害者の接遇・介助実技／⑫聴覚障害者の接遇・介助実技／⑬認知症の方及びご家族への支援方法／⑭ベビーカー利用者や妊婦への対応／⑮感染症法／⑯過去の宿泊拒否事件／⑰新型コロナ流行期における患者差別の実情と要因／⑱差別の理由や防止策に関するディスカッションの手法／⑲その他）から選択

【2】 1. 現在貴社で実施している接遇の取組について

（１）高齢者、障害者、患者等に対する接遇において特に困難を感じる場面等を教えて下さい。（複数回答可）	（①障害の多様性や特性、困り事への対応／②補助犬への対応／③要配慮者とのコミュニケーション／④障害者の発作やパニックに陥った場合の対応や支援／⑤肢体不自由者の接遇・介助／⑥視覚障害者の接遇・介助／⑦聴覚障害者の接遇・介助／⑧認知症の方への対応／⑨ベビーカー利用者や妊婦への対応／⑩その他）から選択
（２）ICTを活用した接遇の取組 （例：聴覚障害・言語障害の方に対して、コミュニケーションを補完するタブレットやアプリを利用する）	（自由記載）

【2】 2. 利用者から高評価を得ている接遇対応の事例や、対応上の工夫によりスムーズに対応できたと考える事例、又は困難に感じた事例があれば、その具体的な事例の内容をお答え下さい。対応した要配慮者の特性（障害の種別等）もあわせてお答え下さい。宿泊の各場面での事例の場合は下記（１）～（６）の該当する回答欄に、各場面に共通する事例の場合は（７）の回答欄に記入して下さい。

（１）情報提供・問い合わせ（予約時等）／（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／（７）各場面共通	（自由記載） 高評価を得ている又はスムーズに対応できた事例／困難に感じた事例
--	---

宿泊事業者アンケート調査項目について②

【2】3. 緊急時、災害時において、応対上の工夫などにより適切に対応できたと考える事例、又は困難に感じた事例があれば、その具体的な事例の内容をお答え下さい。応対した要配慮者の特性（障害の種別等）もあわせてお答え下さい。宿泊者の特性に応じた応対の場合は下記（1）～（3）の該当する回答欄に、支援を必要とする方に共通の応対の場合は（4）の回答欄に記入して下さい。

- （1）移動が困難な人への応対（車いす使用の方、杖歩行の方、義足の方など）
- （2）情報を得ることが困難な人への応対（視覚障害、聴覚障害、言語障害の方など）
- （3）コミュニケーションが困難な人への応対（知的障害、発達障害、精神障害の方など）
- （4）障害の有無や特性等にかかわらず、支援を必要とする方に共通して行っている応対

（自由記載）
適切に対応できた事例／困難に感じた事例

【3】その他

- （1）貴社では、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）」（以下「接遇マニュアル」という。）をご存じでしたか。

【接遇マニュアルURL】 <https://www.mlit.go.jp/kankocho/content/001226563.pdf>

（①知っていて自社の接遇教育に反映している／②知っているが自社の接遇教育には取り入れていない／③知ってはいたが内容はわからない／④知らなかった）から選択

上記設問で②の場合はその理由を右欄に記載ください。

（自由記載）

- （2）接遇マニュアルで改善すべきと考える点があれば記載ください。

（自由記載）

- （3）その他接遇研修に関する行政への要望や御意見があれば記載ください。

（自由記載）

宿泊施設向け接遇研修ツール作成に向けたアンケート調査 結果（宿泊事業者）

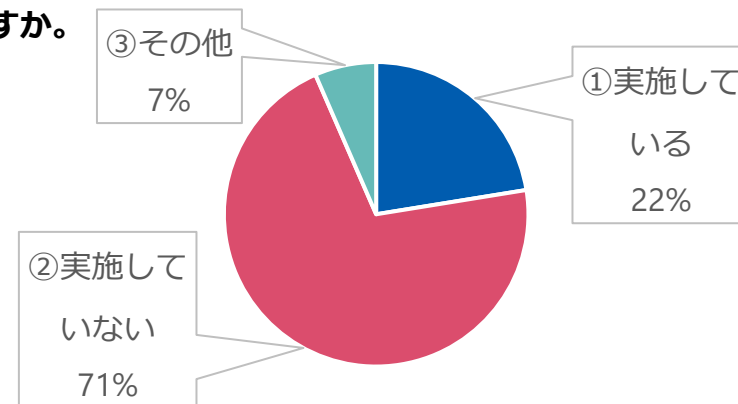
宿泊事業者

【1】現状における高齢者、障害者、患者等の要配慮者に対する接遇研修の実態について

問. 高齢者、障害者、患者等の要配慮者に対する接遇対応の研修は実施していますか。

(単位：事業者数)

①実施している	55
②実施していない	174
③その他	16
合計	245



問. 要配慮者に対する接遇対応において特に必要性が高いと考える研修内容を教えてください。（複数回答可）

(単位：事業者数)

①障害の多様性や特性、困り事	156
②障害者差別解消法	70
③補助犬への対応	100
④要配慮者とのコミュニケーション上の留意点	127
⑤接遇・介助の方法	141
⑥障害理解の方法（ヘルプマーク等）	69
⑦社会モデル研修	37
⑧配慮者から実際に話を聞くこと	70
⑨障害者の発作やパニックに陥った場合の対応策や支援方法	136

(単位：事業者数)

⑩肢体不自由者の接遇・介助実技	99
⑪視覚障害者の接遇・介助実技	105
⑫聴覚障害者の接遇・介助実技	103
⑬認知症の方及びご家族への支援方法	86
⑭ベビーカー利用者や妊婦への対応	76
⑮感染症法	72
⑯過去の宿泊拒否事件	70
⑰新型コロナ流行期における患者差別の実情と要因	33
⑱差別の理由や防止策に関するディスカッションの手法	39

宿泊施設向け接客研修ツール作成に向けたアンケート調査 結果（宿泊事業者）

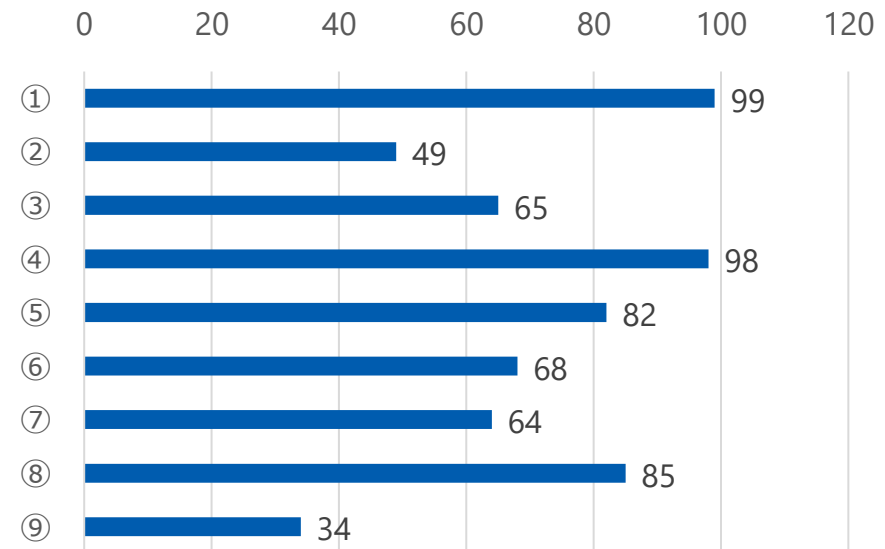
宿泊事業者

【2】 1. 現在貴社で実施している接客の取組について

問. 高齢者、障害者、患者等に対する接客において特に困難を感じる場面等を教えてください。（複数回答可）

（単位：事業者数）

①障害の多様性や特性、困り事への対応	99
②補助犬への対応	49
③要配慮者とのコミュニケーション	65
④障害者の発作やパニックに陥った場合の対応や支援	98
⑤肢体不自由者の接客・介助	82
⑥視覚障害者の接客・介助	68
⑦聴覚障害者の接客・介助	64
⑧認知症の方への対応	85
⑨ベビーカー利用者や妊婦への対応	34

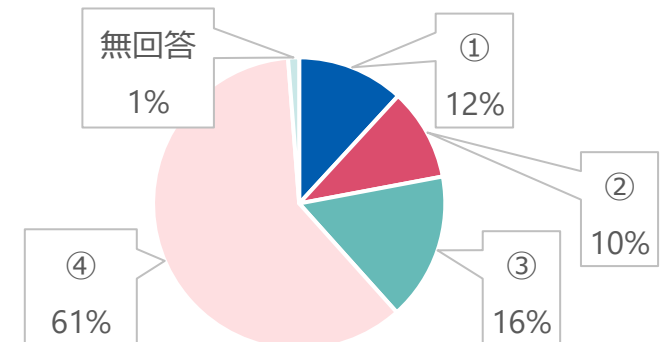


【3】 その他

問. 貴社では、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客マニュアル（宿泊施設編）」をご存じでしたか。

（単位：事業者数）

①知っている自社の接客教育に反映している	29
②知っているが自社の接客教育には取り入れていない	25
③知ってはいたが内容はわからない	40
④知らなかった	148
無回答	3
合計	245



宿泊施設向け接客研修ツール作成に向けたアンケート調査 結果（宿泊事業者）

宿泊事業者

問. 「観光庁の接客マニュアルを知っているが自社の接客教育には取り入れていない」と回答した場合の理由（自由記載）主なもの

- ・ 近い内容の研修を行っているため
- ・ 他の資料にて教育している
- ・ 新入社員、中堅社員、新任管理職研修が主な研修だが、全部門合同の研修では接客よりも規定や食品衛生に偏ってしまう
- ・ 全体へ教育する時間がとれない
- ・ スタッフが限られており時間が取れないことが大きな要因
- ・ 人員不足

当事者団体アンケート調査項目について

【1】 1. 各シーンごとに接遇対応に関わる横軸の事項について（お答えいただける箇所のみで結構です）お答えください。

（1）情報提供・問い合わせ（予約時等）／（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

（自由記載）
事前に確認していること（（1）のみ）・利用に困っていること・課題と感じたこと／事業者に望む対応

【1】 2. 各シーンごとに、特に、高評価と感じた接遇対応の事例があれば、その具体的な場面と対応の内容についてお答えください。

（1）情報提供・問い合わせ（予約時等）／（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

（自由記載）
具体的な場面／対応の内容

【1】 3. 緊急時、災害時において望ましいと感じた接遇対応について、その具体的な場面と対応の内容についてお答え下さい。

事例（1）／事例（2）／事例（3）

（自由記載）
具体的な場面／対応の内容

【2】 1. 接遇研修について

（1）要配慮者に対する接遇研修に関して事業者に期待する内容を教えて下さい。（複数選択可）

①共生社会への理解、②障害者差別解消法の理解、③高齢者や障害者、患者等の特性の理解、④配慮を必要とする方への対応の姿勢、⑤特性格の接遇方法、⑥その他）から選択

（2）要配慮者に対する接遇の研修の講師・運用の体制に関して事業者に期待するものがあれば、教えて下さい。

（自由記載）

（3）営業者の行う接遇研修に関して、当事者団体としてどのような協力が可能か、教えて下さい。

（自由記載）

（4）接遇研修が活かされていると感じた事例を教えて下さい。

（自由記載）

（5）事業者から特性に応じた支援を受けるために活用しているICTツールで、研修等で周知されるとよいと考えるものがあれば教えて下さい。

（自由記載）

【3】 その他

（1）あなたは、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）」（以下「接遇マニュアル」という。）をご存じでしたか。

【接遇マニュアルURL】 <https://www.mlit.go.jp/kankocho/content/001226563.pdf>

①内容含めて知っていた、②知っていたが内容はわからない、③知らなかった）から選択

（2）接遇マニュアルで改善すべきと考える点があれば記載ください。

（自由記載）

（3）その他接遇研修に関する行政への要望や御意見があれば記載ください。

（自由記載）

宿泊施設向け接遇研修ツール作成に向けたアンケート調査 結果（当事者団体）

当事者団体

※本ページ以降については、各団体から回答のあった内容を基本的に原文通り記載している。また、団体名の表記がある設問については、50音順に掲載。

【1】 1. シーンごとの接遇対応の実情について

	事前に確認していること/利用に困っていること/ 課題と感じたこと	事業者に望む対応
（1）情報提供・問合せ（予約時等）	<p>【一般】</p> <p>①バリアフリーに関する情報が整っているか</p> <p>【知的・発達障害】</p> <p>②知的・発達障害があっても受入れ可能か確認しているが、その段階で断られてしまうケースも多い、知的・発達障害フレンドリーであることを明示している宿泊施設は極めて限られている</p> <p>【精神障害（家族）】</p> <p>③チェックイン、チェックアウト時間外の休憩・滞在の可否、依頼</p> <p>【脳性小児麻痺による言語・上肢・移動機能障害】</p> <p>④旅行会社の知人に相談し、話し合いをして自分の希望に合う宿泊先などを決めている。予約の連絡は言語障害があるのでグループホームの世話人をお願いしたりしている。</p> <p>【認知症（家族）】</p> <p>⑤</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設概要（館内バリアフリー・障害者用トイレの有無・家族風呂の有無・ベッドの有無・部屋のトイレの広さ（一緒に入って介助できるか）等） ・お風呂が男女別なので、様子を見に行くことができないので、事情を話して困った時には従業員の方に見に行ってもらえるかどうかの確認をしてから予約をしているというご家族 ・認知症の場合は、少し進むと外で迷惑をかけるのではと、旅行に行くことを辞めてしまう方が多い。あるいは同伴でもうひとりいないと、本人と二人だけでは出掛けられないと旅行を諦める場合も多い。 	<p>【一般】</p> <p>①ホームページのトップ画面（最初に表示される画面）にバリアフリーに関する入口が欲しい</p> <p>【知的・発達障害】</p> <p>②予約段階で特記事項欄に相談したいことを書き込めるようになっていて良い。</p> <p>【精神障害（家族）】</p> <p>③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</p> <p>【脳性小児麻痺による言語・上肢・移動機能障害】</p> <p>④思いつかない。</p> <p>【認知症（家族）】</p> <p>⑤</p> <ul style="list-style-type: none"> ・認知症の方、障害のある方などに対するサポート（どんなこと）が可能というような、文面がホームページとかに書いてあるといい。 ・2階・3階建てでエレベーターが無い場合、ホームページやパンフレットに無いと書いていないことが多いのできちんと明示して欲しい。高齢者の場合膝が悪く階段の上り下りが大変という方も多い。 ・施設の安全性・段差・手すり・スロープ

宿泊施設向け接遇研修ツール作成に向けたアンケート調査 結果（当事者団体）

当事者団体

	事前に確認していること/利用に困っていること/ 課題と感じたこと	事業者に望む対応
(1) 情報提供・問合せ（予約時等）	<p>【肢体不自由、内部障害】</p> <p>⑥駐車スペース利用の確認 ⑦感染症にかかること（今後、想定されることとして） ⑧施設入口までの動線に段差や階段がある場合のアクセルルートの確認（松葉杖使用者等含め、下肢障害の方） ⑨車いすトイレ（共用スペース）の有無や位置 ⑩部屋にシャワーブースのみ（浴槽がない）の場合、シャワーチェアの貸出の有無 ⑪スーツケース等の宅配サービスの有無（荷物を持たない障害のある方）</p> <p>【聴覚障害】</p> <p>⑫</p> <ul style="list-style-type: none"> ・聴覚によらない連絡方法（メール、FAX、SNS、SMS、電話リレーサービスなど） ・自身が聞こえないことや、連絡先/返信先として、電話リレーサービスの番号であることを補足できること、筆談対応及び、手話スタッフの在籍の有無 <p>【脊髄損傷による歩行困難（車椅子の使用）】</p> <p>⑬バリアフリールームがあるかどうかを電話やWEBサイトで事前確認をしている、最近ではWEBサイトでバリアフリールームの有無の掲載がされていることが増えてきているが、まだまだ不十分に感じている、また、バリアフリールームがあることがわかって、予約サイトを使って宿泊の予約ができない場合も多く、一般の方のように気軽に申込むということが難しい。</p>	<p>【肢体不自由、内部障害】</p> <p>⑥駐車スペースの事前確保や、駐車場からの入口までの移動に不安がある時等は、入口近くに駐車できるよう確保いただきたい。 ⑦予約の際に、予め必要な検査等健康状態を確認することを丁寧に説明し、本人の了解のもとで受け付ける等の対応を検討いただきたい。 ⑧～⑪ —（記載なし）</p> <p>【聴覚障害】</p> <p>⑫</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各種連絡方法の整備、マニュアル化（電話以外の方法で連絡した場合にも、電話と同じように早いアクション（返信、回答）を行う。など） ・非常時の音声聞こえない特性があるが、一方的にEVから近い部屋やスタッフ待機部屋に設定するのではなく、本人の希望を聞いてほしい。 <p>【脊髄損傷による歩行困難（車椅子の使用）】</p> <p>⑬WEBサイトにせめてバリアフリールームの有無と客室内の写真を掲載していただきたい、可能であればシャワーチェア等の貸出品があるのであればそれらも掲載してほしい、宿泊予約サイトを使って予約できる宿泊施設も増えて来ているので、全てのホテルが同じように予約できるとポイントや割引も利用できるのもっと観光がしやすくなると考える。</p>

宿泊施設向け接遇研修ツール作成に向けたアンケート調査 結果（当事者団体）

当事者団体

（２）チェックイン

事前に確認していること/利用に困っていること/
課題と感じたこと

- 【一般】
①障害当事者を置き去りにして介助者やその家族に対してのみ説明をする
②心身の状況に配慮した簡易的な対応が必要
- 【知的・発達障害】
③チェックインが混雑している際に人が多いカウンター周辺で待つことが難しい、チェックイン時に必要な配慮を申し出ることが多く受付に時間を要する
- 【精神障害（家族）】
④事前に荷物を預かってくれるか
- 【脳性小児麻痺による言語・上肢・移動機能障害】
⑤名前や住所、連絡先など、事前にメモを用意して受付の人に出している。
- 【認知症（家族）】
⑥
・障害者用駐車スペースが取ってあっても、施設の玄関から随分離れていることも多い。
・認知症が少し進行しているとチェックイン手続き中も目が離せない
- 【肢体不自由、内部障害】
⑦チェックインに時間がかかる場合の接遇
- 【聴覚障害】
⑧わかりやすい明瞭な音声対応、聴覚によらない対応（手話、筆談、事前資料）
- 【脊髄損傷による歩行困難（車椅子の使用）】
⑨チェックインの順番を待っていると、車椅子の私が一人であるかと思われにくいのか、後ろに並んでいる方に声をかけられる（順番抜きさされる）、また予約者が私であっても健常者同伴の場合は施設の説明などを同伴者にだけされる。

事業者に望む対応

- 【一般】
①障害当事者も1人のゲストとして対応する。特にアイコンタクトや理解の確認などを行う
②その場で長時間、様々な説明を受けても理解できないことがあるため、タブレット端末などを利用して、必要な情報を入手できるようにする
- 【知的・発達障害】
③チェックイン時に待機できるスペースを案内してもらえると良い。
- 【精神障害（家族）】
④入室はできなくても荷物を預かってくれる
- 【脳性小児麻痺による言語・上肢・移動機能障害】
⑤説明等は書いてくれるとわかりやすい。丁寧に対応してもらえると安心するが、「わかるでしょ」という表情をされることがあり不安な気持ちになる。上手く伝えられない時に面倒そうな表情で対応されたこともあり、辛かった。
- 【認知症（家族）】
⑥
・ある程度進行していないと、認知症と気づくことはなかなか難しいので、病気の特性については知っておいて欲しい。
・玄関で本人を降ろして車を駐車場に移動する間やチェックイン・チェックアウトの手続きの際に、ほんの1分2分でも見守ってくださる人があると助かる
- 【肢体不自由、内部障害】
⑦長い時間立って待つことが難しい方への配慮、イスを用意またはロビーのイスへ誘導等
- 【聴覚障害】
⑧
・手話やジェスチャーを含めた案内や筆談用具や資料の事前準備、テレビの字幕が必要か確認
・音声などは子どもに向けたような話し方ではなく、全てに節度を持って対応してほしい。
・耳マークの表示があると、障害者対応していることがわかり、知っている者には安心感がある。
- 【脊髄損傷による歩行困難（車椅子の使用）】
⑨障害（者）に対する理解が乏しい施設であると思わざるを得ない、職員に研修を行い理解を深めて欲しいと考える、可能であれば研修の講師に障害当事者が入ることが基本としていただきたい。

宿泊施設向け接遇研修ツール作成に向けたアンケート調査 結果（当事者団体）

当事者団体

	事前に確認していること/利用に困っていること/ 課題と感じたこと	事業者にも望む対応
（３）設備や客室の 案内・誘導	<p>【一般】</p> <p>①口ビー床材の形状（絨毯であるなど）・わずかな段差の有無</p> <p>②心身機能の状態に合わせた立ち位置や誘導方法など個別的な対応が必要</p> <p>【精神障害（家族）】</p> <p>③飲用水の常備</p> <p>【脳性小児麻痺による言語・上肢・移動機能障害】</p> <p>④渡された鍵で自分で部屋を探せるが、回すタイプの鍵だけでなく最近ではカードタイプもあるので、戸惑ったことがあった。</p> <p>【認知症（家族）】</p> <p>⑤</p> <ul style="list-style-type: none"> ・家族風呂とか貸切り風呂とかがあっても３０分とか４５分の使用で時間が短いため、脱いだり着せたりに時間がかかると時間が足りない。なので使うのを諦めている。 ・家族風呂が狭くて車椅子で行けないところもある。 <p>【聴覚障害】</p> <p>⑥</p> <ul style="list-style-type: none"> ・テレビの字幕をオンにする、字幕ボタン付きリモコン貸し出し その他の設備や食事の時間について口頭案内が多いこと ・緊急時やノック、ドアホンに気付けないこと ・フロントと音声連絡ができないこと <p>【脊髄損傷による歩行困難（車椅子の使用）】</p> <p>⑦部屋に入るとバスタオルは高い棚の上で取れない、シャワーも高い位置にあるので利用できないということがほとんど。</p>	<p>【一般】</p> <p>①車椅子・歩行器・杖・視覚障害など従業員が擬似的に体験し問題点を洗い出す</p> <p>②スタッフに疾患や心身機能についての理解と対応方法を事前に入力しておくソフト面の整備と教育システム</p> <p>【精神障害（家族）】</p> <p>③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。</p> <p>【脳性小児麻痺による言語・上肢・移動機能障害】</p> <p>④部屋キーの使い方について説明があると良い。</p> <p>【認知症（家族）】</p> <p>⑤一（記載なし）</p> <p>【聴覚障害】</p> <p>⑥</p> <ul style="list-style-type: none"> ・字幕ボタン付きリモコンを整備、なければ貸し出し用に用意 ・案内内容が書かれたものを事前に用意し、補足も早く漏れなく筆談 ノックやドアホンで光ったり、寝ていても振動で分かる機器、フロントと視覚的に連絡できる機器または手段の用意 ・ホテル内でのエンターテインメントについて参加前提で考えること <p>【脊髄損傷による歩行困難（車椅子の使用）】</p> <p>⑦車椅子での宿泊がわかっている時は、通常高い位置にあるものについては、車椅子でも手の届く高さに用意していただきたい。</p>

宿泊施設向け接遇研修ツール作成に向けたアンケート調査 結果（当事者団体）

当事者団体

	事前に確認していること/利用に困っていること/ 課題と感じたこと	事業者に望む対応
(4) 食事	<p>【一般】</p> <p>①食事形態の工夫ができるか？</p> <p>②食事をとる環境を考慮しているか？</p> <p>【知的・発達障害】</p> <p>③食堂での会席スタイル、ブフェスタイルでは落ち着かないケースが多い</p> <p>【精神障害（家族）】</p> <p>④他の方の視線が気になる(ビュフェなど)</p> <p>【脳性小児麻痺による言語・上肢・移動機能障害】</p> <p>⑤食事をつけると宿泊費が高くなるので、基本食事はコンビニで購入している。</p> <p>【肢体不自由、内部障害】</p> <p>⑥バイキング形式を利用する場合、トレーを持てなかったり、料理をうまくとれない上肢や下肢障害の方への配慮</p> <p>【聴覚障害】</p> <p>⑦</p> <ul style="list-style-type: none"> ・聴覚によらない案内方法（注文時、選択肢がある食事等） ・食事の説明を音声認識しようと思ったら、電波が悪い個室でした。 <p>【脊髄損傷による歩行困難（車椅子の使用）】</p> <p>⑧ビュッフェ形式の食事も多く、あたたかいものが冷めないように蓋されていると、蓋を大きく開ける必要があり届かない状況であったり、台の高さで鍋の中が見えない状況があったりする。</p>	<p>【一般】</p> <p>①食事形態の変更（一口大にカット・刻みなど）が可能か否かの表示や案内がある</p> <p>②個室の用意、車椅子で入るための床面の養生、音についての配慮など</p> <p>【知的・発達障害】</p> <p>③部屋食への変更、ないしは時間帯をずらす対応がいただけると良い。</p> <p>【精神障害（家族）】</p> <p>④個室（ルームサービス）での飲食</p> <p>【脳性小児麻痺による言語・上肢・移動機能障害】</p> <p>⑤ー（記載なし）</p> <p>【肢体不自由、内部障害】</p> <p>⑥トレーを乗せるワゴン（キャスター）の準備や、お手伝いが必要かどうか、声をかけていただく等の配慮ある接遇をしていただきたい。</p> <p>【聴覚障害】</p> <p>⑦</p> <ul style="list-style-type: none"> ・タッチパネルディスプレイ（注文時）等 ・電波が届く個室の割り当て。 <p>【脊髄損傷による歩行困難（車椅子の使用）】</p> <p>⑧こちらからも手伝ってほしい場合にはスタッフの方に声をかけるのですが、すぐ近くにスタッフの方がいることがほとんどなので、お手伝いの声をかけていただけると助かります。</p>

宿泊施設向け接客研修ツール作成に向けたアンケート調査 結果（当事者団体）

当事者団体

	事前に確認していること/利用に困っていること/ 課題と感じたこと	事業者に望む対応
(5) 入浴	<p>【一般】</p> <p>①浴室環境や保有している福祉用具などの画像が事前に確認できると良い</p> <p>②他の客との時間や空間の分け方や双方への配慮があると良い</p> <p>【知的・発達障害】</p> <p>③特に大浴場スタイルの場合、必ずしも同性が同行しているわけではないので非常に困る。また、部屋の風呂もユニットバスでのシャワーでは自宅とあまりに環境が異なるので対応できないことが多い</p> <p>【認知症（家族）】</p> <p>④</p> <ul style="list-style-type: none"> ・シャワーチェアー・手すりの設置・段差の有無 ・せっかく温泉にきてても本人一人で大浴場が使えない場合は、温泉に入れてあげたいと思って難しいので、部屋のお風呂で済ませている ・男女別々なので、無事に一人で入れるかとヒヤヒヤしながら外で待っていたら無事に出てきたので安心した。 <p>【肢体不自由、内部障害】</p> <p>⑤オストメイトの方の浴場利用</p> <p>【聴覚障害】</p> <p>⑥入浴時間、男女入れ替え時間の視覚的案内</p> <p>【脊髄損傷による歩行困難（車椅子の使用）】</p> <p>⑦大浴場などで、浴室へ自分の車椅子で入ってはいけなと言われる。</p> <p>⑧バリアフリールームでない部屋の場合ユニットバスで、必ずといってよいほど段差が10cm以上あり、扉の幅も60cm程度のため利用できない。</p>	<p>【一般】</p> <p>①ホームページに画像や動画で情報を得ることができる</p> <p>②事前に情報を収集し、対応方法の準備が整えられる</p> <p>【知的・発達障害】</p> <p>③可能な範囲で貸切対応いただけると良い。その場合、入浴時間が制限されてしまうこともある程度は容認できる。</p> <p>【認知症（家族）】</p> <p>④お風呂から出て、自分の着ていたものをどこに置いたかを忘れてしまうので、他人のものと間違えて着てしまうなど、認知症の場合、トラブルが起きやすい場所でもあることを知っておいていただきたい。</p> <p>【肢体不自由、内部障害】</p> <p>⑤障害特性に対する理解の上、他のゲストへの丁寧な説明を行う等、適切な対応に努めていただきたい。</p> <p>【聴覚障害】</p> <p>⑥事前説明、入り口内外での視覚的案内</p> <p>【脊髄損傷による歩行困難（車椅子の使用）】</p> <p>⑦何故入ってはいけないのか理由が良くわからない。明確であればその対応を考え提案することもできるのだが。</p> <p>⑧扉をもう少し広くするだけで車椅子でも利用できる人は増えると思うし、最初からユニットバス下のパイプスペースを考慮した建て方をすれば段差も小さくできるのではと考える。ユニットバスの規格を改定すると良いのではないか。</p>
(6) チェックアウト	<p>【一般】</p> <p>①バリアフリーに関する情報が整っているか</p> <p>【聴覚障害】</p> <p>②わかりやすい明瞭な音声対応、聴覚によらない対応（筆談、事前資料）</p>	<p>【一般】</p> <p>①ホームページのトップ画面（最初に表示される画面）にバリアフリーに関する入口が欲しい</p> <p>【聴覚障害】</p> <p>②手話やジェスチャーを含めた案内や筆談用具や資料の事前準備</p>

宿泊施設向け接遇研修ツール作成に向けたアンケート調査 結果（当事者団体）

当事者団体

【1】 2. シーンごとの接遇対応の好事例について

	具体的な場面	対応の内容
(1) 情報提供・問合せ（予約時等）	【一般】 ①電話での問い合わせ場面 【聴覚障害】 ②メールで、聞こえないことや音声認識でコミュニケーションをとることについて連絡した 【脊髄損傷による歩行困難（車椅子の使用）】 ③予約サイト利用時、バリアフリールームがあるかわからなかったので一般シングルの部屋を予約し、備考欄に車いす使用者であることを入力した。	【一般】 ①「不安なことやわからないことはなんでも聞いてほしい」という一言で安心感を得られた 【聴覚障害】 ②求めた配慮について、聞こえない人への配慮ではなく、お客様への接遇として当然に対応する旨の返信があった。 【脊髄損傷による歩行困難（車椅子の使用）】 ③後日ホテル側から電話があり、バリアフリールームがあり予約した日が空室のため、部屋を変えませんかとの提案をいただいた。
	(2) チェックイン 【一般】 ①ホテルのチェックインカウンター 【知的・発達障害】 ②ー（記載なし） 【精神障害（家族）】 ③15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。 【脳性小児麻痺による言語・上肢・移動機能障害】 ④よく覚えていないが、宿泊先施設のスタッフと話しをする必要がある場面 【聴覚障害】 ⑤チェックイン時 【脊髄損傷による歩行困難（車椅子の使用）】 ⑥チェックイン時、名前や住所の記入を求められた際。	【一般】 ①カウンターの高さが一定ではなく、車椅子ユーザーや低身長の方も使いやすく配慮されている。 【知的・発達障害】 ②チェックイン時間より早くホテルに着いてしまい、待つのが苦手な子供と40分どうしようと思っていたが、事情を説明したら部屋の準備が出来しだい客室に案内してくれた。 【精神障害（家族）】 ③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 【脳性小児麻痺による言語・上肢・移動機能障害】 ④メモを書いてわかりやすいように自分に渡してくれて、とても有難かった。 【聴覚障害】 ⑤ ・音声認識の結果を確認しながら話してくれる ・確認事項をフリップで用意 ・手話のできるスタッフが説明・筆談で説明 【脊髄損傷による歩行困難（車椅子の使用）】 ⑥車椅子でも利用しやすい低いカウンターが用意されているホテルもある、低いカウンターの無いホテルでも待合にあるテーブル席に移動し、そこで受付をしてくださるホテルもあった。

宿泊施設向け接遇研修ツール作成に向けたアンケート調査 結果（当事者団体）

当事者団体

	具体的な場面	対応の内容
(3) 設備や客室の案内・誘導	<p>【一般】</p> <p>①客室までの移動</p> <p>【知的・発達障害】</p> <p>②一（記載なし）</p> <p>【精神障害（家族）】</p> <p>③飲用水の確認をした</p> <p>【認知症（家族）】</p> <p>④夜中に部屋から出ていき場所がわからずウロウロしていた。</p> <p>⑤旅行に来ているということがわからず、今から家に帰ると宿泊施設から出て行こうとした。</p> <p>【聴覚障害】</p> <p>⑥案内・誘導時</p> <p>【脊髄損傷による歩行困難（車椅子の使用）】</p> <p>⑦チェックイン後、部屋まで案内してくださった際。</p>	<p>【一般】</p> <p>①一方的に介助をするのではなく、介助が必要か否かを確認する。必要に応じて介助する</p> <p>【知的・発達障害】</p> <p>②息子の障害を伝えて電車や車を見るのが好きなので、窓から見える部屋を希望したところ、すぐ下に道が伸びて車がよく見える部屋(三人部屋ではそこだけ)を用意してもらえた</p> <p>【精神障害（家族）】</p> <p>③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</p> <p>【認知症（家族）】</p> <p>④気づいていただき、声をかけてもらった。</p> <p>⑤本人の話をゆっくり聞いて上手に対応してもらえた。いなくなる前に対応出来た。</p> <p>【聴覚障害】</p> <p>⑥音声認識の結果を確認しながら話してくれる 手話のできるスタッフが説明・筆談で説明</p> <p>【脊髄損傷による歩行困難（車椅子の使用）】</p> <p>⑦一緒に部屋に入り、最初に必要ことはないか質問をいただき、棚上のバスタオルなどを下に下ろしていただいたり、車椅子の旋回に邪魔になっていたテーブルを部屋の端に移動していただいたり、手の届かないカーテンを閉めていただいたりし、また何か必要あればお声掛けくださいと戻って行かれた。</p>
	<p>(4) 食事</p> <p>【一般】</p> <p>①事前準備</p> <p>【知的・発達障害】</p> <p>②一（記載なし）</p> <p>【聴覚障害】</p> <p>③お品書きを用意</p> <p>【脊髄損傷による歩行困難（車椅子の使用）】</p> <p>④ビュッフェで食べ物を取りに行った際。</p> <p>⑤家族で旅行に行ったとき。</p>	<p>【一般】</p> <p>①障害特性に合わせて事前にヒヤリングをしてくれた</p> <p>【知的・発達障害】</p> <p>②夕食のレストランで、知的障害であることを事前に伝えていたら、人と少し距離のあるテーブルにしてくれていた。料理もナイフフォークをうまく使えない子どもには、途中から食材を一口サイズにカットしてくれた</p> <p>【聴覚障害】</p> <p>③</p> <ul style="list-style-type: none"> ・魚の産地、料理方法など書いてあり、情報があるととても美味しく感じた ・音声認識の結果を確認しながら話してくれる ・他のお客様と同じように話しかけてくれる <p>【脊髄損傷による歩行困難（車椅子の使用）】</p> <p>④私を見かけたスタッフの方が、食事をお取りしますのでおっしゃってください。とすぐに声をかけてくださった。</p> <p>⑤父が癌のため食事が呑み込みにくくなったので、出てきた食事を飲み込みやすい大きさに刻んでほしいとお願いしたところ、どのくらいの大きさが良いですかと快く対応していただいた。</p>

宿泊施設向け接遇研修ツール作成に向けたアンケート調査 結果（当事者団体）

当事者団体

	具体的な場面	対応の内容
(5) 入浴	<p>【一般】</p> <p>①福祉用具のアナウンス</p> <p>【知的・発達障害】</p> <p>②一（記載なし）</p> <p>【認知症（家族）】</p> <p>③お風呂に入り、出てきたら人の浴衣や下着を着ていた。</p> <p>【聴覚障害】</p> <p>④一（記載なし）</p>	<p>【一般】</p> <p>①利用直前に改めて福祉用具の配置場所や使用方法のガイダンスがあった</p> <p>【知的・発達障害】</p> <p>②同性介助ができないため、息子の特性やヘルパーさんとスーパー銭湯に行って大きいお風呂に慣れているが初めての場所なので脱衣所の使い方や、お風呂の見守りをお願いしたいと依頼したら快諾いただけた。実際にも、男湯に同行して脱衣所での様子を見守ってくれ、男湯入口で張ってる私に「ちゃんと洗ってましたよ」とお風呂での様子も伝えてくれた</p> <p>【認知症（家族）】</p> <p>③</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相手の方との中に入っていたいただき事なきを得た ・障害者が利用出来ると言う施設では、バリアフリー、ユニバーサルはもちろん仲居さんがヘルパーの資格を持っており、お風呂やトイレの介助をしてもらえて助かった。なによりも「迷惑をかけるのでは」と心配しなくていい、「うろうろする本人に対して変な目でみられないし、困ったことも気軽に相談できる雰囲気がある <p>【聴覚障害】</p> <p>④入浴後のドリンク・アイスのサービスを視覚的に表示</p>
(6) チェックアウト	<p>【知的・発達障害】</p> <p>①一（記載なし）</p> <p>【聴覚障害】</p> <p>②チェックイン時と同様</p>	<p>【知的・発達障害】</p> <p>①娘がベッドでお漏らししてしまった時、フロントでお話させてもらったら（弁償、こんな時の保険です）報告だけで大丈夫です。黙って帰られる方もいる中でありがとうございますと神対応。また、お世話になりたいと思いました</p> <p>【聴覚障害】</p> <p>②</p> <ul style="list-style-type: none"> ・音声認識の結果を確認しながら話してくれる ・手話のできるスタッフが説明・筆談で説明

宿泊施設向け接遇研修ツール作成に向けたアンケート調査 結果（当事者団体）

当事者団体

【2】接遇研修について

問. 要配慮者に対する接遇研修に関して事業者に期待する内容を教えて下さい。（複数回答可）

①共生社会への理解	4 団体
②障害者差別解消法の理解	6 団体
③高齢者や障害者、患者等の特性の理解	6 団体
④配慮を必要とする方への対応の姿勢	5 団体
⑤特性別の接遇方法	7 団体
⑥その他	1 団体

※その他の回答

・コミュニケーション力の研修

問. 営業者の行う接遇研修に関して、当事者団体としてどのような協力が可能か、教えて下さい。

団体名	協力の内容
①一般社団法人全国手をつなぐ育成会連合会	全国手をつなぐ育成会連合会では、「啓発キャラバン隊」という、知的・発達障害の特性をできるだけ親しみやすく体験できる啓発活動を展開しております。経費は必要となりますが、研修に派遣可能です。
②一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会	当事者視点でのアドバイス可能 地域に難聴者協会があるため、つなぐことが可能
③NPO法人日本障害者協議会	リハビリテーション専門職として身体機能や構造・障害特性を理解した対応方法を伝えることができる。またハード面のバリアフリー化のコンサルティング、ケーススタディなどを通じた具体的な対応方法を学ぶ場を提供することができる。
④公益社団法人全国精神保健福祉会連合会	当事者視点での講話など
⑤公益社団法人全国脊髄損傷者連合会	障害当事者（車椅子使用者）として講師を行える者もいます。またシュミレーションなどされるのであればお客役として参加も可能かと思います。
⑥公益社団法人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
⑦社会福祉法人日本身体障害者団体連合会	障害当事者の方の講師等の派遣 研修内容の企画協力等

宿泊施設向け接遇研修ツール作成に向けたアンケート調査 結果（当事者団体）

当事者団体

問. 要配慮者に対する接遇の研修の講師・運用の体制に関して事業者に期待するものがあれば、教えて下さい。

団体名	回答
①一般社団法人ゼンコロ(社会福祉法人 山形県コロニー協会)	健常者でも障害者でも接遇は変わらない。目に見えない部分でわかりにくさや理解しにくい部分が健常者よりも障害者は多く、自ら質問したりすることもできない方も多い。困っていることはないか？わからないことはないか？等、ひと声かけてもらう対応は安心に繋がる。言葉だけでなく、書いて伝えたり、施設内の地図や写真を見せながら説明をしてもらう等の対応も検討してほしい。
②一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会	・障害内容の理解 ・地域行政が観光アクセシビリティや宿泊施設について取り組み、当事者団体とも繋がりがあるため、まず行政に問い合わせてみてほしい。
③NPO法人日本障害者協議会	当事者+専門家の組み合わせでの研修。当事者の体験に加えて専門家の視点で客観的かつ汎化した解説をすることができる。
④公益社団法人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。
⑤公益社団法人全国脊髄損傷者連合会	障害当事者を講師にして、生の声を聴いていただきたい、そしてさらに可能であれば実際の業務の流れを利用する側としての体験（車椅子に乗ったり、目隠ししたり、ヘッドホンしたり）もしていただけるとなおよいかと思います。
⑥社会福祉法人日本身体障害者団体連合会	・机上の研修だけでなく、実践的な研修も行っていたきたい。 ・従業員の方だけでなく経営者側も含め、障害特性を正しく理解し、障害のある方やその家族等の滞在期間、他のゲストと同じように快適なホテルステイが保たれるよう、障害当事者の方を講師に招く等、適切かつ継続した研修が行える環境を整えていただきたい。

問. 事業者から特性に応じた支援を受けるために活用しているICTツールで、研修等で周知されるとよいと考えるものがあれば教えて下さい。

団体名	回答
①一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会	・音声認識アプリや、スマホ標準アプリでも文字入力や音声入力が可能なこと。 ・手話を学ぶアプリや動画など沢山ある。
②NPO法人日本障害者協議会	WheelLog!（街歩きプログラムを新人研修などで定期的 to 開催すると効果的）、UDトーク

宿泊施設向け接遇研修ツール作成に向けたアンケート調査 結果（当事者団体）

当事者団体

【1】 3. 緊急時、災害時における接遇対応について

問. 緊急時、災害時において心配なことや配慮をお願いしたいことについて、お答えください。

団体名	回答
①一般社団法人ゼンコロ(社会福祉法人 山形県コロニー協会)	緊急時は宿泊先施設のスタッフの指示があればそれに従うことができるが、指示がないと判断できないことがある。避難誘導の指示はわかりやすいように配慮してほしい。
②一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会	火災などの災害発生時の視覚・触覚的案内。特に就寝時は聴覚警報ではわからない。
③NPO法人日本障害者協議会	事前に避難経路のアナウンスがある、障害者対応の避難具（ストレッチャーや非常用階段避難車など）が配備されている。
④公益社団法人全国精神保健福祉会連合会	災害等については一般のお客様と同じように情報をしっかり伝えていただければよい。体調不良など医療に関する対応に備えて、医療情報を整理しておいてほしい。
⑤公益社団法人全国脊髄損傷者連合会	客室が2階以上となる場合が多いと考えるが、災害時エレベーターの停止など車椅子での避難ということに大きな困難があるように思う。それらをふまえた避難計画や必要な機器の選定をお願いしたいと考える。
⑥公益社団法人認知症の人と家族の会	緊急時パニックになってしまうのでは、本人がどのような状況になるのかが不安。緊急時、災害時、階段を利用しがたい方への安全最優先での適切な避難経路誘導・対処。
⑦社会福祉法人日本身体障害者団体連合会	避難誘導の対応については、障害特性に配慮した対応等を含め、従業員の方の研修に障害当事者と一緒に定期的に行っていただきたい。特に、階段での移動が困難な方（車いす使用者に限らず）への安全な誘導等の検討ができていくか。

宿泊施設向け接遇研修ツール作成に向けたアンケート調査 結果（当事者団体）

当事者団体

問. 望ましいと感じた接遇対応について、その具体的な場面と対応の内容についてお答え下さい。

	具体的な場面	対応の内容
事例 1	バリアフリールームの位置	緊急時に退避しやすい位置にバリアフリールームが配置されている
事例 2	避難訓練の実施	障害者や高齢者を想定した避難訓練を実施していることが安心感につながる
事例 3	客室からフロントと筆談できる機器の整備	－（記載なし）
事例 4	ストロボ・振動端子付き屋内信号装置で伝達	フロント・ドア・時間・警報・電話などの着信信号をストロボ、強い振動で伝えてくれる
事例 5	受付 透明ディスプレイ	受付の案内内容を自動音声認識で端末に表示
事例 6	電気が止まり復旧にどのくらいの時間が必要かわからない	呼吸器など電源が必要な機器があるため、カセットボンベ式の発電機を準備する。
事例 7	階段を利用し車椅子使用者を下の階へ移動させる	JINRIKIを利用し、階段を後ろ向けに複数人でゆっくり下ろしていく。

【3】その他

問. あなたは、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）」をご存じでしたか。

①内容含めて知っていた	3 団体
②知ってはいたが内容はわからない	3 団体
③知らなかった	2 団体
合計	8 団体