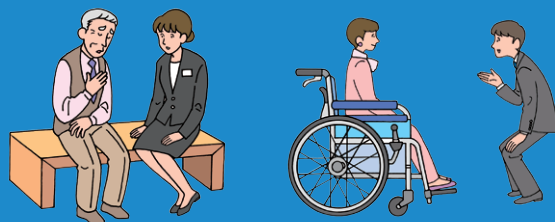
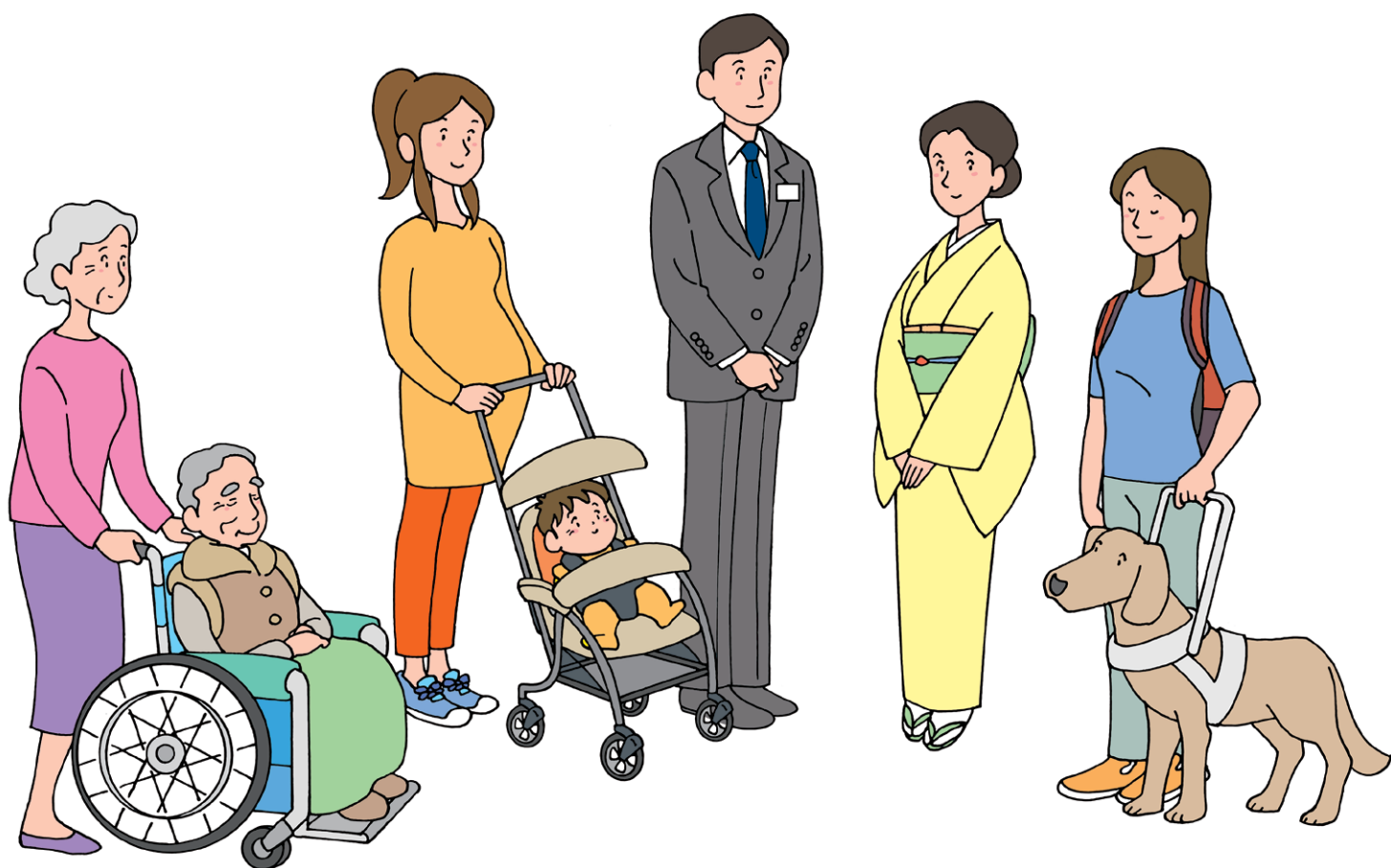


高齢の方、障害のある方など  
配慮を要する



# 宿泊者に対する接遇研修ツール

～宿泊者も従業員も、誰もが気持ちよく過ごせる宿泊施設を目指して～



令和7年3月  
厚生労働省・観光庁

# 本研修ツールの策定経緯とそのねらいについて

## (策定経緯)

令和5年6月、特定感染症の国内発生時における感染防止対策への宿泊者の協力の求めや、宿泊拒否事由の明確化、差別防止の更なる徹底等を内容とする「改正旅館業法」が成立し、令和5年12月13日から施行されることとなりました。

その中で、高齢の方、障害のある方など、配慮を要する宿泊者に対する接遇に関する従業員向け研修の実施が営業者の努力義務となりました。

また、「改正障害者差別解消法」により、これまで努力義務とされていた民間事業者による障害のある方への合理的配慮の提供が、令和6年4月1日から義務化されることとなりました。

その後、「改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会」において、政省令や指針の策定に向けた検討が進められ、同検討会のとりまとめにおいて、以下の内容が盛り込まれました。

改正法施行までの期間が限られていることから、厚生労働省は、まずは改正法や政省令、指針の趣旨や内容を中心にまとめた研修ツールを作成し、施行までの期間、その内容の浸透に努めることが適当。

令和6年4月までの間に障害者差別解消法に基づく衛生事業者向けガイドラインの改訂版における旅館業関係の内容を研修ツールとしてまとめて公表することが適当。

更に、一定の時間を要するものであるとの前提の下、意見聴取先の意見等を踏まえ、追加の研修ツールの作成等を検討すべき。

以上を踏まえ、厚生労働省として、高齢者、障害者等配慮を要する宿泊者に対する接遇に関する研修ツールについては、営業者や当事者団体等の協力を得て、経験や事例に則し、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できる限り盛り込んだ研修ツールとするため、「宿泊施設向け接遇研修ツール作成等のための検討会」（以下「ツール検討会」とします。）を立ち上げ、平成29年2月にユニバーサルデザイン2020閣僚会議において決定された「ユニバーサルデザイン2020行動計画」を受けて、観光庁が平成30年に策定した「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）」を基に、研修ツールの作成に向けた検討を行ってきました。

ツール検討会においては、宿泊現場の実態や当事者の目線からの困りごとなどをできるだけツールに反映する観点から、全国の宿泊事業者及び当事者団体へのアンケート調査や、検討会の下でのワーキンググループにおける当事者団体からのヒアリングを行ってきました。

こうしたプロセスを経て、ツール検討会構成員において改めて議論を行った上で、本研修ツールを策定・公表するものです。

## (本研修ツールのねらい)

本研修ツールは、改正旅館業法に基づき、旅館業の営業者の皆様において、配慮を要する宿泊者の方々に対して、1人1人の特性に応じた適切なサービス提供を行うための従業員向け研修に取り組んでいただくに当たって、研修の企画立案や、実際の研修の場面でご活用いただけるよう策定したものです。

営業者の皆様におかれては、本研修ツールを積極的にご活用いただき、宿泊者も従業員も、誰もが気持ちよく過ごし、働くことのできる宿泊施設を目指していただきたいと思います。

あわせて、住宅宿泊事業者等の皆様においてもご活用いただける内容となっています。事業形態に応じて本研修ツールを積極的に活用していただき、誰もが安心して旅行を楽しむことができる環境づくりの促進につながることを期待しています。

# contents

<b>1 総論</b> .....	3
1. ユニバーサルツーリズム推進の意義に係るポイント.....	3
2. ユニバーサルデザイン2020行動計画（平成29年2月）のポイント.....	3
3. 改正旅館業法のポイント.....	4
4. 改正障害者差別解消法のポイント.....	4
5. 研修主体（営業者・経営者）が押さえておくべき接客対応研修の基本的なポイント... 5	
(1) バリアとは？.....	5
(2) 接客とは？.....	6
(3) 障害の種別や特性等の多様性について.....	6
(4) 改正旅館業法に基づく接客対応研修の企画立案及び実施に当たっての基本的ポイント... 7	
【関連情報】 当事者団体が提供するプログラム等.....	8
<b>2 各論</b> .....	10
1. 接客シーン別の接客対応について.....	10
(1) 情報提供・問合せ・予約.....	11
(2) チェックイン.....	15
(3) 設備や客室の案内・誘導.....	18
(4) 食事.....	21
(5) 入浴.....	23
(6) チェックアウト.....	23
2. 緊急時・災害時における対応について.....	24
3. 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について.....	25
(1) 肢体不自由／車いす使用.....	25
(2) 視覚障害.....	27
(3) 聴覚障害・言語障害.....	28
(4) 知的障害・発達障害・精神障害.....	29
(5) 内部障害・難病・慢性疾患.....	31
(6) 認知症.....	32
(7) 加齢に伴う障害.....	33
(8) 感染症の患者等.....	34
(9) その他配慮が必要な方.....	35
(10) 複合障害.....	36
<b>3 参考資料</b> .....	40

# 1

## 総論

### 1. ユニバーサルツーリズム推進の意義に係るポイント

高齢の方や障害のある方の割合は、国内総人口の3割以上（国民の約3人に1人が高齢者・障害者）を占めており、家族や友人などと旅行に出かけることを考えると、マーケットはさらに拡大します。

また、潜在的に発達障害の特性がある方は人口の10%程度といわれており、その他、障害者手帳などを有していない方の中にも支援が必要な方はたくさんいます。平成28年4月には「障害者差別解消法」が施行され、障害のある方の社会参加への対応が社会全般に求められています。

観光関連事業においても、高齢の方や障害のある方の受入環境を整備し、ユニバーサルツーリズム（誰もが気兼ねなく参加できる旅行）を推進していくことは、将来的な安定した顧客を確保する上で、取組む意義やメリットは大きいと考えます。

### 2. ユニバーサルデザイン2020行動計画（平成29年2月）のポイント

政府はすべての人がお互いの人権や尊厳を大切に、支え合い、誰もが生き生きとした人生を享受することのできる共生社会の実現に向けた取組みをとりまとめた「ユニバーサルデザイン2020行動計画」を策定しました。

共生社会を実現するための柱として「国民の意識やそれに基づくコミュニケーションなど個人の行動に向けて働きかける取組（「心のバリアフリー」分野）」、「ユニバーサルデザインの街づくりを推進する取組（街づくり分野）」をとりまとめています。

「心のバリアフリー」とは、様々な心身の特性や考え方を持つすべての人々が、相互に理解を深めようとコミュニケーションをとり、支え合うことです。

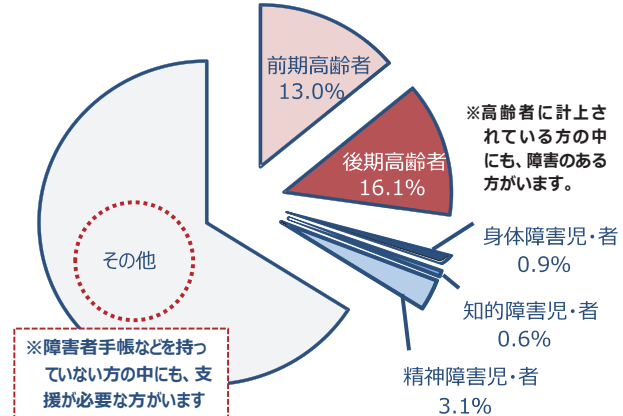
そのためには、一人一人が具体的な行動を起こし継続することが必要です。各人がこの「心のバリアフリー」を体現するためのポイントは、「ユニバーサルデザイン2020行動計画」では、以下の3点とされています。

- (1) 障害のある人への社会的障壁を取り除くのは社会の責務であるという「障害の社会モデル」を理解すること。
- (2) 障害のある人（及びその家族）への差別（不当な差別的取扱い及び合理的配慮の不提供）を行わないよう徹底すること。
- (3) 自分とは異なる条件を持つ多様な他者とコミュニケーションを取る力を養い、すべての人が抱える困難や痛みを想像し共感する力を培うこと。

### 国民の約3人に1人が高齢者・障害者

高齢者※：29.1%（約3,630万人）

※障害者手帳などをお持ちの高齢者（約570万人）を含む



障害者※（高齢者を除く）：4.6%（約570万人）

（「高齢者」に計上した方を含めると、障害者全体で9.2%（約1,140万人））

※障害者手帳などをお持ちの方

▲国内の人口に占める、高齢者・障害者の割合  
（令和6年版障害者白書、令和6年版高齢社会白書より作成）

### 3. 改正旅館業法のポイント

2023（令和5）年12月13日から施行されている改正旅館業法においては、カスタマーハラスメントへの対応の観点等からの宿泊拒否事由の追加や感染防止対策の充実のための規定の整備が行われるとともに、**差別防止等の更なる徹底の観点から、高齢の方、障害のある方など、配慮を要する宿泊者に対する接遇に関する従業員向けの研修を営業者の努力義務とするなどの規定が設けられました。**

厚生労働省では、旅館業の営業者の皆様が、こうした改正旅館業法の基本的な内容について研修を行い、従業員の皆様の理解を深めていただくための様々な研修ツールを作成・公表しています。

旅館業の営業者は、その施設において特定感染症のまん延を防止するための対策を適切に講ずるとともに、**高齢者、障害者その他の特に配慮を要する宿泊者に対してその特性に応じた適切なサービスを提供するため、その従業員に対して必要な研修の機会を与えるよう努めなければならないこととする。**（法第3条の5第2項）

<参考>改正旅館業法全体に関する研修ツール

#### ①（研修ツール詳細版）

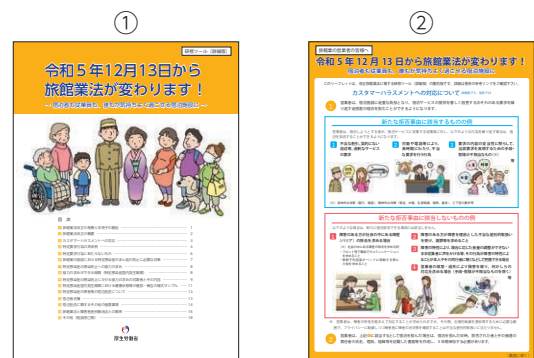
改正旅館業法の基本的な内容をまとめた冊子です。

[https://www.mhlw.go.jp/kaiseiryokangyohou/download/pamphlet\\_dl.pdf](https://www.mhlw.go.jp/kaiseiryokangyohou/download/pamphlet_dl.pdf)

#### ②（研修ツール要約版）

改正旅館業法に関する研修ツール（詳細版）の要約版です。  
新たな宿泊拒否事由に該当するものの例・しないものの例（障害の特性による場合等）をわかりやすくまとめています。

[https://www.mhlw.go.jp/kaiseiryokangyohou/download/leaflet\\_dl.pdf](https://www.mhlw.go.jp/kaiseiryokangyohou/download/leaflet_dl.pdf)



### 4. 改正障害者差別解消法のポイント

我が国では、障害のある人もない人も、互いにその人らしさを認め合いながら、共に生きる社会（共生社会）を実現することを目指しています。「障害者差別解消法」では、障害を理由とする「不当な差別的取扱い」を禁止し、障害のある人から申出があった場合に「合理的配慮の提供」を求めることなどを通じて「共生社会」を実現しようとしています。

**令和6年4月1日から、「改正障害者差別解消法」が施行され、民間事業者による合理的配慮の提供が義務となりました。**また、障害者差別解消法では、合理的配慮を的確に行えるようにする「環境の整備」（不特定多数の障害者に向けた事前改善措置）が事業者の努力義務とされています。

#### 合理的配慮とは？

事業者や行政機関等が、障害のある人から、社会の中にあるバリア（障壁）を取り除くために何らかの対応を求められたときに、負担が重すぎない範囲で対応を行うこと。

<合理的配慮の流れ>

#### ① 社会的バリアを取り除くための申出

<社会的障壁(バリア)とは>  
障害がある者にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のものをいいます。

#### ② 建設的対話

障害のある人と事業者等が話し合っ、ともに対応策を検討  
⇒障害者からの申出への対応が難しい場合でも、建設的対話と相互理解を深めることで、目的に応じた代替手段を見つけることが可能となります。

#### ③ 合理的配慮の提供

例) 数センチの段差があり、車椅子が進めなくなる事象が生じたため、建設的対話の結果、段差に一時的に板等でスロープを渡す等

<参考>改正障害者差別解消法研修ツール（改定版衛生事業者向けガイドライン）

<https://www.mhlw.go.jp/content/11130500/001242271.pdf>

## 5. 研修主体（営業者・経営者）が押さえておくべき接遇対応研修の基本的なポイント

高齢の方、障害のある方など、配慮を要する宿泊者に対する接遇に関する研修を考えるに当たっては、まず、営業者（経営者）自身が、高齢の方、障害のある方などにとっての「バリア」とは何か、そして、そうした方に対する「接遇」とは何かを理解することが重要です。

こうした基本を押さえた上で、自施設において、要配慮者に対する接遇対応研修として何ができるのか、従業員に何をどのように伝えることが有効かなど、各宿泊施設の実情も踏まえつつ、具体的な対応を考えていく必要があります。

### （1）バリアとは？

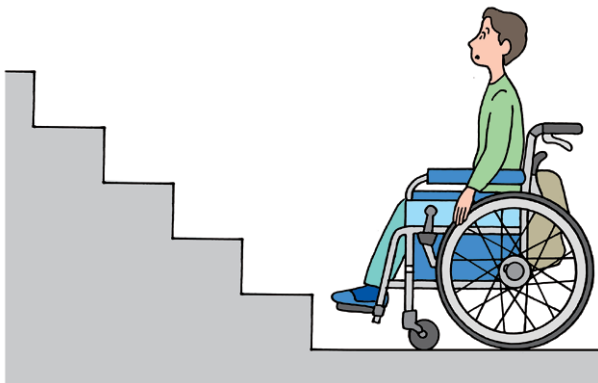
高齢の方や障害のある方が生活をする上で、4つの「バリア」（①物理的バリア、②制度のバリア、③文化・情報のバリア、④意識（心）のバリア）が存在すると言われています。階段や段差といった物理的な「バリア」はイメージしやすいと思いますが、意識や制度といった目に見えない「バリア」もあります。

高齢の方や障害のある方をお迎えするためには、まず、これらの「バリア」を理解し、取り除こうとすることが大切です。

そして、そうした「バリア」を取り除いていくためには、障害を知り、お客様への「接遇」のポイントを理解することが重要です。

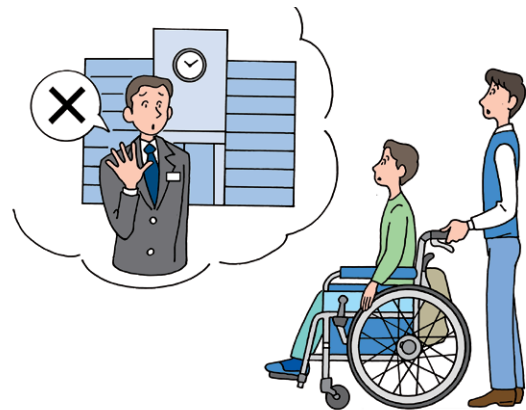
#### ◆物理的バリア

道路や建物、住宅、駅などにおいて物理的に生じるバリア（段差など）



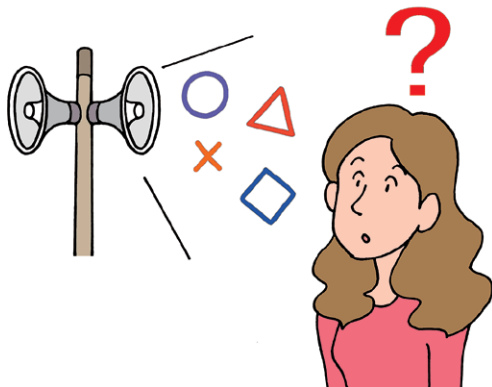
#### ◆制度のバリア

教育や就労、地域での自立生活を送る中で、制度上の制約などにより生じるバリア



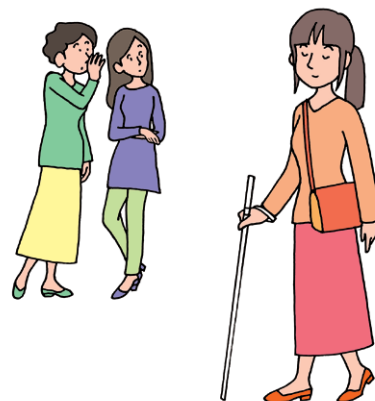
#### ◆文化・情報のバリア

特に、音声情報や文字情報など、生活や移動に欠かせない情報が提供されていないことで生じるバリア



#### ◆意識（心）のバリア

障害のある方に対する差別や偏見、理解不足による誤解により生じるバリア



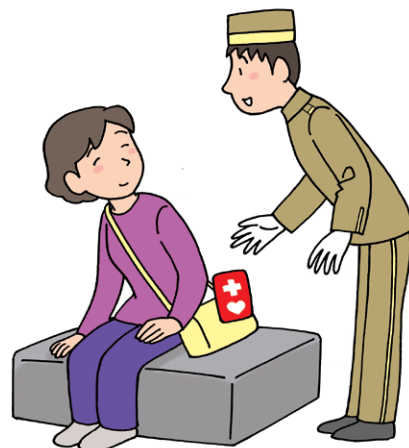
※知的障害や発達障害の方などは情報が多すぎることや情報をうまく処理できないことでバリアが生じることがあります。

## (2) 接遇とは？

**「接遇」とは『お客様のニーズに“気づき”、ひとりひとりを個人として尊重して対応する、サービスを提供すること』を指します。**

高齢の方や障害のある方にとっての「バリア」を取り除いていくためには、**施設などのハード面の整備だけではなく、コミュニケーションをとりながら、的確な支援・サービスを提供することが重要です。**

高齢の方や障害のある方に対して、「接遇」の心構えを持ち、しっかりとお迎えする準備をすることが大切だと考えます。「介助」には正しい知識と技術が必要となりますが、「接遇」は意識を変えることで、すぐに対応することができます。



### 接遇の心構え・ポイント

#### ひとりひとりの尊厳を尊重する

高齢の方や障害のある方の尊厳を尊重して対応することは接遇の基本です。特別な扱いを必要としているわけではありません。他の方と同じように対応します。

同行者や介助者に話しかけるのではなく、ご本人としっかりと意思疎通を図ります。

#### 必要な支援をしっかりと確認して対応する

心身機能や障害の程度、必要な支援は、ひとりひとり異なります。勝手な思い込みや判断をせずに、どのような支援が必要かをしっかりと伺います。

支援を押し付けず、積極的な声かけとコミュニケーションが重要です。求めていることをしっかりと把握し、適切な対応を心がけます。

#### できることはご本人に任せる、無理なことはしない

高齢や障害があるからといって、あらゆる支援が必要なわけではありません。自主的な行動を尊重し、支援が必要ない時は、見守りましょう（ただし、安全面で配慮が必要な場合は、積極的に声をかけて支援します）。自分だけでは対応が難しい場合には無理をせず、周りの人に協力を求めます。

#### 施設や設備などの情報を発信する

心身の状況や障害の程度、必要な支援は、ご本人が一番わかっています。ニーズを把握して対応することも重要ですが、高齢の方や障害のある方がご自身で判断できるよう、詳細な情報を提供することも大切です。

## (3) 障害の種別や特性等の多様性について

**心身の状態や障害の程度、困りごととはひとりひとり異なります。ひとりとして同じ方はいません。「この障害の方はこのような対応が必要」と決めつけるのではなく、必要な配慮の多様性を理解することが大切です。** 配慮が必要な方の特性と困りごとを知り、その上で相手が求めることを確認し、必要な支援・サポートを提供することが求められます。

※本研修ツールでは、配慮が必要な方の障害種別ごとに、特性やコミュニケーションの基本などを整理しています。これらの方の中には、盲ろう（目と耳が不自由）の方や、内部障害のある肢体不自由の方のように「複合障害」の方もいます。（第2の各論3参照）

**相手のニーズを確認して、柔軟に対応することが大切です。**

## (4) 改正旅館業法に基づく接遇対応研修の企画立案及び実施に当たっての基本的ポイント

### (研修に期待される内容について)

ツール検討会として実施した当事者団体からのヒアリングにおいては、以下のような点の重要性が強調されました。

- ・ 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であること
- ・ 接遇全般に求めたいこととして、配慮を要する宿泊者が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、ひとり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こと
- ・ 配慮を要する方への接遇について理解を深めるに当たっては、宿泊施設において、感染症への偏見に起因する宿泊拒否や接遇拒否が行われた過去があることを学び、そして、そうしたことは許されないことが確認されること

これらの点に共通することは、障害等の多様性や宿泊拒否が行われた過去の事例等についての理解を深め、配慮を要する宿泊者ひとりひとりとの建設的対話を通じた合理的配慮や差別防止対策の実践を促すことであると言え、こうした点を踏まえつつ、それぞれの宿泊施設が我が事として、自施設で実施すべき研修内容を主体的に検討していくことが重要です。

### (研修の手法について)

障害の多様性や特性、困りごとなどへの理解を深めるためには、机上による研修だけでなく、当事者参加型や体験型の研修も組み合わせて実施することが重要です。

当事者参加型・体験型研修の具体的な手法としては、

- ・ 障害者団体や自治体の障害者部局と協力して、実際に障害者の話を聞くこと（どのような行為を差別と感じるかの質疑応答を含む。）や、可能であれば、宿泊施設を利用する側の体験（車いすに乗る、目隠しする、ヘッドホンをする等）ができるプログラムを用意すること
- ・ 社会的障壁の除去の必要性を理解するための社会モデル研修を行うこと
- ・ 患者団体等と協力して実際に感染症患者等の話を聞くこと

などがあり、こうした内容を研修プログラムに積極的に取り入れていきましょう。

また、業界団体が主催する研修会への参加も有効です。

なお、障害者団体等においては様々な研修プログラムを提供しており、その内容や問合せ窓口について次頁以降にまとめておりますので、是非ご活用ください。

また、当事者団体が作成する映像教材の視聴も有効です。

### 業界団体主体の研修事例について

島根県 松江旅館ホテル組合では、2023年から「あいサポーター研修会\*」をこれまでに5回開催しています。（市内の全旅館ホテル、全従業員を対象に約250人が受講）

\*詳細は下記のリンクをご覧ください。

あいサポート運動（障がい者サポーター）

<https://www.pref.tottori.lg.jp/dd.aspx?menuid=151488>





## 当事者団体が提供するプログラム等

- 種別** 総合研修・補助犬ユーザー
- 研修名** 障害理解・接遇研修
- 内容** 当事者講師を基本にオーダーメイドで研修内容を構築。要望に応じてワークショップを実施している。  
①障害理解研修、②接遇体験研修、③2030SDGs ワークショップ&障害理解研修  
※費用：研修実施場所と規模により要相談（コーディネート費、講師謝礼、交通費等）  
※開催場所に近い全国の訓練事業者やユーザーの会の紹介も可能
- 窓口** 特定非営利活動法人日本補助犬情報センター 電話：045-275-7770 <https://www.jsdrc.jp>
- 

- 種別** 総合研修・講師養成
- 研修名** 講師派遣、出前講座、バリアフリー障害当事者リーダー養成研修
- 内容** 障害当事者講師と障害の社会モデルの考え方を学び、行動へと結びつけるプログラム。依頼側の事情に合わせてプログラムの構築が可能。  
※費用：研修実施場所と規模により要相談（コーディネート費、講師謝礼、交通費等）
- 窓口** 特定非営利活動法人 DPI 日本会議 担当：山崎涼子 E-mail：[cilkodaira3@hotmail.com](mailto:cilkodaira3@hotmail.com)
- 

- 種別** 認知症
- 研修名** 講師派遣相談
- 内容** 認知症の人と家族の当事者による全国組織。全都道府県に支部があり、依頼があれば認知症の人や家族等の講師を派遣する。
- 窓口** (公社) 認知症の人と家族の会 <https://www.alzheimer.or.jp/>
- 

- 種別** 視覚障害
- 研修名** 講師派遣相談
- 内容** 外部窓口となる団体事務局を紹介し、依頼事項を確認の上、講師派遣の相談に応じます。  
※費用：交通費実費、謝金（要相談）
- 窓口** (社福) 日本視覚障害者団体連合組織部団体事務局 電話：03-3200-0011 E-mail：[jim@jfb.jp](mailto:jim@jfb.jp)
- 

- 種別** 聴覚障害
- 研修名** 講師派遣相談
- 内容** 全日本ろうあ連盟の加盟団体と連携して手話教室等に講師を派遣
- 窓口** (一財) 全日本ろうあ連盟 <https://www.jfd.or.jp/>
- 

- 種別** 身体障害
- 研修名** 当事者参画
- 内容** 研修への障害当事者参画への協力  
※費用：交通費実費、謝金（要相談）
- 窓口** (社福) 日本身体障害者団体連合会 電話：03-3565-3399 <https://www.nissinren.or.jp/>
-

**種 別** 知的障害・発達障害

**研修名** 人権研修等

**内 容** 学校、行政、企業に対する人権研修、地域団体主催のイベント等での実演。開催場所に近い団体を派遣。  
※費用：交通費、謝金（要相談）

**窓 口** 全国手をつなぐ育成会連合会「知的・発達障害啓発キャラバン隊」 電話：03-5358-9274  
E-mail：info@zen-iku.jp

---

**種 別** 精神障害

**研修名** 障害理解・接遇対応研修

**内 容** 家族学習会としてアドバイザー（講師）を派遣。全国の事務局が窓口となって派遣要請に応じている。  
※費用：交通費実費、諸経費（要相談）

**窓 口** みんなねっと（(公社)全国精神保健福祉会） <https://seishinhoken.jp/events>

以下窓口では、配慮を要する宿泊者への対応に関して宿泊施設からの相談を受けることができます。

**みんなねっと電話相談室**

毎週水曜日 10:00～12:00, 13:00～15:00

03 - 5941 - 6347

**法人事務局**

平日 10:00～16:00

03 - 5941 - 6345

---

**種 別** 発達障害

**研修名** 講師派遣相談

**内 容** 講師（家族、支援者）派遣の相談に応じます。

**窓 口** 日本発達障害ネットワーク E-Mail: office@jddnet.jp  
TEL. 03 - 6721 - 7817 FAX. 03 - 6721 - 7818

---

## 2

# 各論

### 1. 接客シーン別の接遇対応について

#### <接客の基本について>

高齢の方や障害のある方をお迎えするにあたっては、「接遇」の心構えをもち、相手が必要とする支援・サポートを提供することが大切です。

宿泊施設の現場において、高齢の方や障害のある方が安心して利用できる環境をつくっていくために、「接遇の基本」をしっかり理解し、適切な行動を実践していきましょう。

#### ポイント1

**困っている方がいたら積極的に声をかけましょう。**

施設の入口などで困っている様子の方がいたら、積極的に声をかけます。

本人と目線を合わせて、ゆっくりとコミュニケーションを図ります。



#### ポイント2

**支援を断られた時は、そっと見守ります。**

障害の程度や状況によって、支援が必要ない方もいます。

支援を断られた場合も落ち込んだりせず、そっと見守りましょう（親切な気持ちは伝わります）。



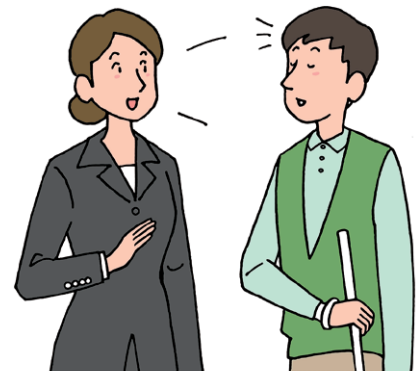
#### ポイント3

**コミュニケーションを大切に、柔軟な対応を心がけましょう。**

ニーズはひとりひとり異なり、必要な支援は本人が一番ご存知です。

決して勝手に判断をせず、普段の対応を聞いて必要な支援を提供します。

▶ 困った時は、『いつもどのようにしていますか？』と聞いてみましょう！



#### ポイント4

**言葉づかいやプライバシーに配慮します。**

障害のある方の中には、見た目では年齢を判断しにくい方がいるため、言葉づかいに注意します。

合理的配慮のために情報を確認することは大切ですが、守秘義務を徹底します。

「障害」を知り、気づいたことがあれば、事前に対応しておくことも大切なポイントです。

## <シーンごとの接遇について>

宿泊施設において、『接遇』が求められる6つの場面を想定し、ポイントを整理します。

①情報提供・問合せ・予約 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

## シーン① 情報提供・問合せ・予約

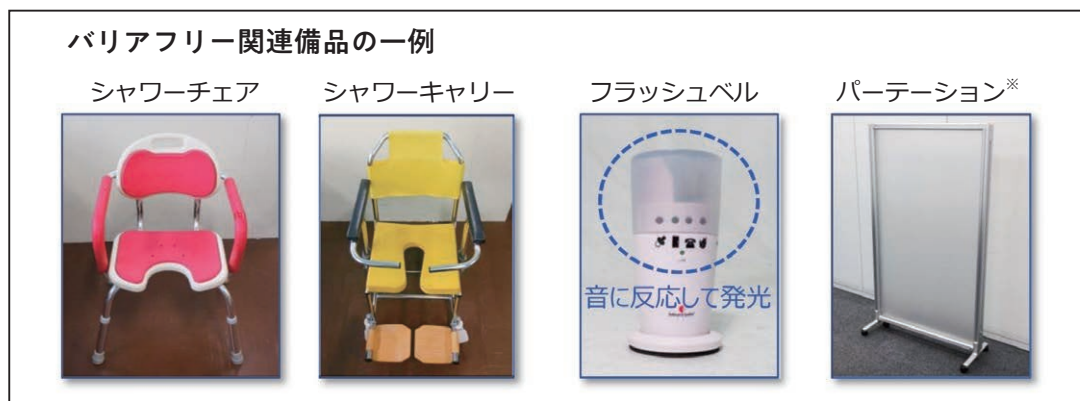
■まずは、宿泊できるかどうかを利用者がご自身で判断できるように、施設内の設備や備品等に関するバリアフリー情報を提供します。

- ユニバーサルルームやバリアフリールームの有無、施設や客室入口の寸法だけでなく、可能な限り写真や図などの視覚的に確認・判断ができる情報を提供することが望ましいです。
- ユニバーサルルームやバリアフリールームは、すべてのお客様が利用しやすいわけではありません。利用できるかどうかはご本人が一番理解しています。
- そのため、ご自身で利用可否を判断できる情報を提供することが大切です。
- 近年では、3Dウォークスルーによって室内の立体図や寸法などをインターネット上で公開できるウェブサービスも増えてきています。
- パンフレットやWebサイトなどで情報提供を行う場合は、文字のサイズや表現の分かりやすさに配慮します。
- Webサイトは、視覚障害の方や文字の読みが苦手な方などに配慮し、文字の音読化ができるようにすることも重要です。
- 情報を提供する際には、駅や空港などからの送迎や駐車場の有無といった、宿泊施設までの交通アクセスの情報をわかりやすく発信することも重要です。
- 交通アクセスの情報は、地図だけでなく、駅や空港などからの距離や所要時間といった詳細な情報を提供することが望ましいです(交通事業者が発信している情報などを確認しておくことが大切です)。
- 施設周辺の医療機関の情報を確認し、問合せがあった場合に提供することで、お客様の安心につながります。



■施設内にバリアフリー関連設備や備品がある場合は、備品の数や貸出し方法などの情報と合わせて提供しましょう。

- 施設への宿泊、食事、入浴などに際して必要となる備品の有無も、宿泊先を判断する基準の一つです。
- お客様が備品を持参する必要があるか、施設で借りることができるかを判断できるように、数や貸出し方法などを合わせて提供することが大切です。



※知的障害や発達障害の方などがパニックになった際に、落ち着く(クールダウン・カムダウン)ための空間をつくる(仕切る)目的でパーテーションの使用を希望されることがあります。

■問合せ・予約の手段は、お客様が選択できるように複数の手段を確保します。また、問合せ・相談の窓口をパンフレットやWebサイトなどに分かりやすく明示しましょう。

- メールや電話、ファックスなどの手段を用意し、お客様が選択した手段に応じて対応しましょう。
  - ・聴覚障害の方との電話でのコミュニケーションを支援するサービスとして、通訳を介して会話ができる「電話リレーサービス」を活用することができます。(P14参照)  
(電話リレーサービスのオペレーターを介して連絡が入ることがありますので、セールスと誤解して電話を切ることのないよう注意しましょう。)
- 事前の問合せへの対応は、障害のある方にとって施設を利用できるかといった不安を取り除くための重要なポイントとなります。施設の情報を提供するとともに、お客様がどのような設備や準備を必要としているかを確認するなど、利用前のコミュニケーションを大切に対応しましょう。
  - ・「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。」の一言があると、当事者の方は心強く安心することができます。
- お客様からの希望がある場合は、障害種別や特性、必要な配慮等について、事前に聞き取り、お客様の希望の範囲内で接遇に反映しましょう。

よくある問合せの例(肢体不自由の方の場合)

- 入口や通路 ⇒ 入口の間口幅、段差の有無、ドアの開閉・施錠が可能か など
- トイレや浴室 ⇒ 便座や浴槽の配置や広さ、段差の有無、手すりの有無と位置 など
- ベッド ⇒ 客室内の配置(アクセスがしやすいか)、高さ、ベッド移動の可否 など
- エレベーター ⇒ 有無、サイズ、定員数 など

※客室の入口や通路の幅、ベッドの高さなど、お客様が知りたい情報(備品の有無やサイズなど)を事前に把握しておくことで、スムーズな対応につながります。

聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律(令和2年12月施行)

聴覚障害者等による電話の利用の円滑化のため、公共インフラとしての電話リレーサービスの適正かつ確実な提供を確保するなどの必要があることから、「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律」が制定され、令和2年12月1日に施行されました。

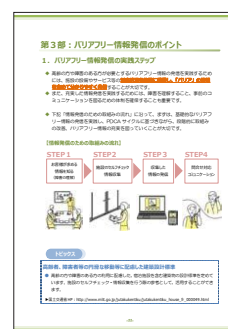
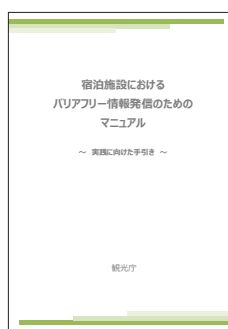
宿泊施設におけるバリアフリー情報発信のためのマニュアル～実践に向けた手引き～

宿泊施設がバリアフリー情報の発信に取り組むための実践的な方法等を整理したマニュアルです。

<https://www.mlit.go.jp/kankocho/content/001250789.pdf>

(内容)

- 第1部：バリアフリー情報発信の必要性
- 第2部：宿泊施設の情報に対するニーズ
- 第3部：バリアフリー情報発信のポイント
- 巻末資料：セルフチェックシート



## ■高齢の方や障害のある方が求める情報の一例

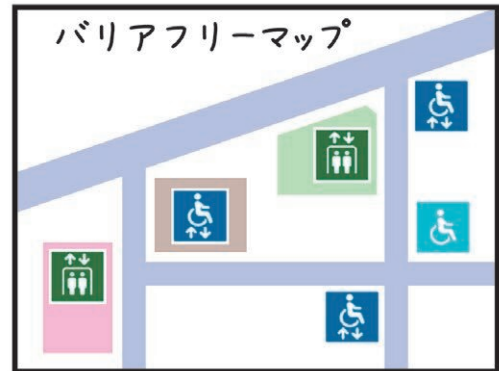
観光庁作成「宿泊施設におけるバリアフリー情報発信のためのマニュアル～実践に向けた手引き～」より  
同マニュアルの巻末のチェックシートも是非ご活用ください。

### ①入口・アクセス

- ・施設入口の段差の有無・高さ、スロープ等の段差解消策の有無
- ・アクセスの起点となる最寄りの駅やバス停から施設までの経路案内  
(写真や図を用いた経路案内、文字による経路案内等)
- ・夜間通用口の解錠方法、施錠時のコミュニケーション手段
- ・駐車施設、専用スペースの有無 など

### ②施設内・通路

- ・通路の段差の有無・高さ、階段の手すりの設置有無
- ・エレベーターの有無 (サイズ・定員数等)
- ・エレベーター内の音声案内、文字情報表示の有無
- ・視覚障害者誘導用ブロックの有無
- ・施設内のバリアフリーマップの有無
- ・点字や浮き出し文字による館内案内マップの有無 など



### ③客室

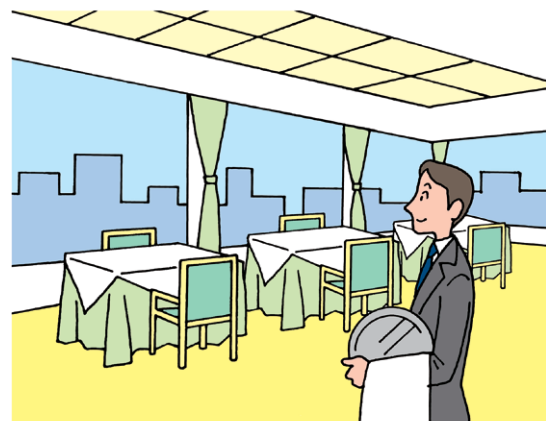
- ・客室の仕様 (ドアの形状、入口や通路の幅、段差の有無・高さ、転回可能な幅の有無、ベッドの高さ等)
- ・客室番号の点字表示、立体的な番号表示の有無
- ・字幕対応テレビの有無 など

### ④浴室・トイレ

- ・客室内の浴室の段差の有無・高さ、手すりの有無
- ・大浴場内の配置図の有無
- ・大浴場内の段差の有無・高さ、手すりの設置有無
- ・家族や介助者と利用可能な貸切風呂の有無 (予約の可否、利用可能な時間帯等)
- ・共用の車いす対応トイレ・オストメイト対応設備の有無、設置個数
- ・補助犬用トイレ (スペース) の有無 など

### ⑤食事

- ・バイキング形式の場合の人的支援の有無
- ・テーブル席の有無 (車いす使用のまま食事が可能等)
- ・パーティー等で区切られた空間の確保 (座席の指定)
- ・部屋食対応の可否
- ・アレルギー対応食、きざみ食の提供可否
- ・食事等の成分表示、アレルギー表示の有無 など



### ⑥情報発信・問合せ

- ・施設や設備・サービス等に関する詳細なバリアフリー情報の有無
- ・写真や動画を用いた視覚的に判断可能な情報
- ・電話・FAX・メール等の複数の問合せ手段の確保 など

### ⑦その他

- ・貸出し可能なバリアフリー備品の有無
- ・車いす、シャワーチェア、シャワーキャリー、フラッシュベル等
- ・施設までの送迎の有無、送迎時の移動手段 (車両の仕様)
- ・施設内での人的介助・誘導の対応可否、対応可能な範囲
- ・非常時に音声以外で情報を伝達する設備や備品の有無
- ・筆談具の有無、職員による手話対応の可否 など

シャワーチェア



シャワーキャリー



## 電話リレーサービスのイメージ

「こちらは電話リレーサービスです。」すぐに切らないで！聴覚などに困難がある人の電話をつなぐサービス | 政府広報オンライン (gov-online.go.jp)



宿泊施設に電話リレーサービスから電話がかかってくる場合の流れは、以下のとおりです。

### STEP01 着信

固定電話又は携帯電話に、通常の電話と同様に着信があります。

### STEP02 通訳オペレータからの案内

電話を受けると、通訳オペレータから「こちらは電話リレーサービスです。耳の聞こえないかなどからのお電話を通訳しております。双方のお話を全て通訳いたします。」という案内があります。

### STEP03 通話

その後、通訳オペレータがきこえない人の手話や文字による発話を音声に通訳し、受け手側であるきこえる人に伝えます。きこえる人が話した内容は、通訳オペレータが文字や手話に通訳してきこえない人に伝えますので、いつもの通話と同じように応答してください。

### STEP04 終了

用件が済んだら、通常どおり電話を切ります。

なお、電話を受ける側には金銭的な負担が発生することはありません。また、通訳オペレータは通話内容をそのまま通訳します。代わりに交渉をしたり、用件を済ませたりすることはできません。

電話リレーサービスの新サービスである「文字表示電話サービス」(サービス名:「ヨメテル」)の提供が、令和7年1月23日(木)に開始されました。

「ヨメテル」を利用した電話を受けると、相手方の発言が文字化されることを伝えるために、冒頭に機械音で「電話リレーサービスのヨメテルです。あなたの声を文字にして、相手に表示します。はっきりとお話してください。」というアナウンスが流れます。電話を受けた方が誤解しないように、内容を広く知っていただくことが必要です。

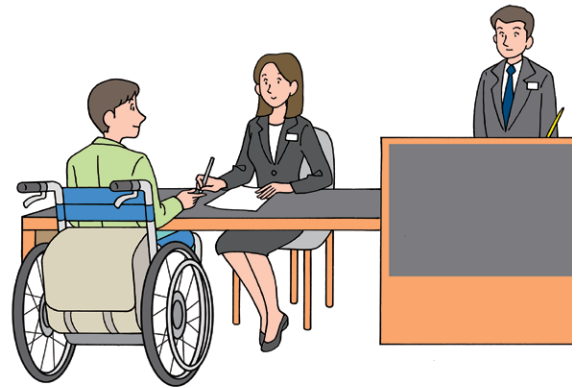
## シーン② チェックイン

■配慮が必要な方が施設を訪れた際は、積極的にお声がけます。  
介助者がいる場合でも、ご本人に声かけを行いましょう。

- 視覚障害の方が訪れた場合には、施設スタッフであることと名前を伝え、チェックインカウンターなどにご案内します。
- 介助者の方に声かけをするのではなく、ご本人とコミュニケーションを図ることが大切です。
  - ・介助者とのコミュニケーションを希望される場合や、知的障害や発達障害の方などでコミュニケーションを苦手としている場合などは、お客様の状況や要望に応じて対応します。
- 自分から障害のことを話しづらいと感じる方もいます。このため、チェックインの手続きにおける書類に、支援の要否、内容等を記載できる欄を設けることで、当事者の方が支援を求めやすくなります。

(個人情報個人情報保護法に基づき適切に管理しましょう。)

- 特に、精神障害を抱える方は、障害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他のお客様の面前での対応には気を付けることが大切です。



■窓口でのコミュニケーション手段は、お客様が選択できるように複数の手段を確保します。

- 窓口には、筆談具やコミュニケーションボードなどを用意しておきます。
  - ・コミュニケーションツールとして役立つ無料アプリなどが開発されています。手段の一つとして、現場でも活用することができます。
  - 例) 音声文字化して表示するアプリ、筆談ができるアプリ など
- 対応可能な施設においては、「手話マーク」、「筆談マーク」などの表示を活用することも重要です。
- 遠隔でのチェックインやタッチパネル方式の機器を導入する施設においても、そうした設備を利用することが困難な方への支援や配慮の方法を予め確認し、代替りのコミュニケーション手段を周知することが重要です。

■入口やチェックインカウンター周辺は、可能な限りアクセス性を確保します。

- 施設の入口に段差があり、簡易スロープを設置することが難しい場合や夜間はインターフォン対応になる場合などには、事前に Web サイトなどで状況を発信することが大切です。
- 車いす使用の方が利用される際に、チェックインカウンターの高さが高い場合は、ロビーのテーブル等にご案内し、手続きを行います。

■コミュニケーションをとるときは、相手のペースに合わせ、情報をゆっくりと分かりやすく、簡潔に伝えることを心がけます。

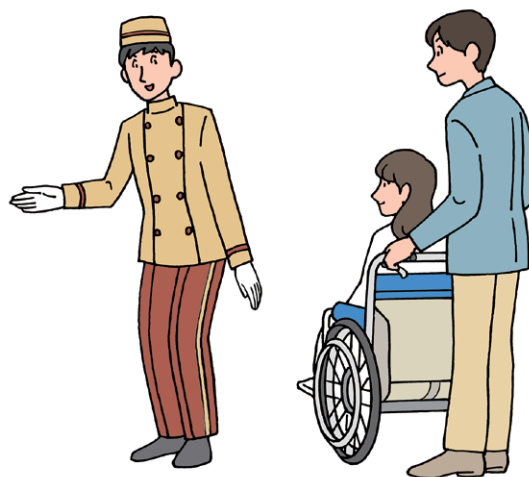
- 障害のある方の中には、一度にたくさんの情報を理解することが苦手な方もいます。
- 専門用語や業界用語、略語などの使用を避け、話した内容や情報が伝わっていないと感じた時には、繰り返したり、表現を変えたりと、工夫をしながら情報を伝えましょう。
  - ・口頭だけでなく、視覚的に確認できる情報を提供することも効果的です。





■施設を利用されるお客様に、施設のサービス内容、施設内の経路やバリアフリー情報をはじめに説明します。

- エレベーターや主要な経路、トイレなどの設備、貸出しが可能な備品などを紹介し、必要かどうかを確認します。
- 説明する際には、施設内のバリアフリー情報や配置などをまとめたパンフレットを用意しておくとお客様の理解が深まります。
- ・地図やイラスト、写真、ピクトグラムなどを活用し、視覚的に分かりやすく情報を伝えることができるように配慮します。



■部屋の番号やチェックアウトの時間などの大切な情報は口頭でお伝えるだけでなく、メモにして渡すなどの配慮が必要です。

- 特に、聴覚障害の方、知的障害や発達障害の方などは、説明の聞き逃しや確認漏れ、位置関係の理解が難しいことなどが想定され、大切な情報は、メモにして渡すように配慮します。
- また、認知症の方は口頭で説明されたことを忘れてしまうことがあるため、施設内の設備やサービス等についてもメモにして渡すように配慮します。

■施設内の情報を説明した上で支援が必要かどうかと支援の内容を確認し、相手のニーズに応じて対応します。

- 支援を求められた場合には、普段の利用方法などを伺いながら、可能な範囲で対応することを心がけます。
- 聴覚障害の方に対しては、食事時間のご案内、モーニングコールなどの連絡に必要な、連絡先や連絡手段をチェックイン時に確認します。

■視覚障害の方や発達障害の方への対応中に、一旦お客様の前を離れる場合は、その旨をお伝えしてから行動するように心がけましょう。

- お客様の前から離れたことに気がつかずに、お客様がおひとりで話し続けてしまうことがあります。また、発達障害の方には、見通しの立たないことや曖昧なことが苦手とされる方がいます。このため、戻る時間を明確に（「〇分後」等）お伝えしましょう。戻った際にも、一言お声がけをします。

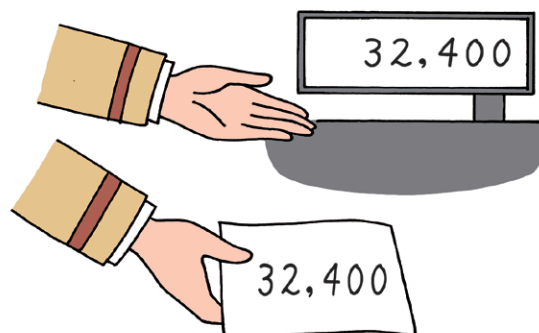
■宿泊者カードの自筆が困難な場合は、ご本人の意向を確認し、代筆するなどの対応をとりましょう。

- 視覚障害の方や肢体不自由の方、知的障害や発達障害の方など、自筆が困難な方がいます。その場合は、お客様に確認を取りながら、代筆を行います（視覚障害の方には、記入した内容を口頭でお伝えします）。



■料金をお支払いいただく際は、金額がわかりやすいように、お客様の状況に応じた配慮を心がけます。

- 聴覚障害の方や高齢の方、知的障害や発達障害の方などには、「金額の表示場所を指差す」、「紙に金額を書いて提示する」といった配慮が必要です。
- ・視覚障害の方には、金額を読みあげてお伝えするなど、適切な配慮が必要です。



■施設内に大浴場がある場合は、あらかじめ滑りやすい箇所や危険な箇所を確認し、お客様がご利用になる前のご案内することが望ましいです。

- 高齢の方や障害のある方の中には、少しの段差や傾斜で転倒しやすい方がいるため、事前に施設内を確認し、危険な箇所などの情報を提供することが大切です。

■家族や同行者、介助者が入浴されることが多いため、家族風呂がある場合にはご案内し、利用しやすい時間帯を確保するなどの配慮があると、安心して入浴していただけます。

- 肢体不自由の方、知的障害や発達障害の方など、介助を必要とする場合には、入浴や着替えに時間を要することがあります。
- 家族風呂の予約時間の枠が短い場合は、予約枠を2つ確保するなどの配慮が望ましいです。他のお客様の予約状況などに応じて、可能な範囲で対応しましょう。



■大浴場など補助犬の同伴が難しい場面では、客室に補助犬を待機させる、フロントにて一時お預かりするなどの対応を使用者と事前に確認します。

- 補助犬を同伴することにより、特別に広い部屋等を用意する必要はありません。
- 大浴場など、補助犬の同伴が難しい場面は、使用者が理解しています。
- 補助犬を預かる義務は、施設側にはありません。基本的に補助犬の行動管理と衛生管理は、補助犬法上、使用者の責任となります。使用者が安心して施設をご利用いただけるように配慮し、対応を相談することが大切です。
- ・施設側で預かりが可能な場合は、待機の場所や情報をきちんと説明します。補助犬の管理責任者である使用者の目の届かないところでは、施設側も責任が取れないことを伝え、最終的には使用者の判断を仰ぎます。

## シーン③ 設備や客室の案内・誘導

### ■客室までご案内する際に経路を確認し、移動しやすい動線を確認します。

- 客室までの経路上に障害となるものがある場合は場所を移すなど配慮し、お客様が通行できるようアクセス性を確保します。
- ・客室までご案内する際は、お客様の速度に合わせて移動します。
- 介助者の方に声かけをするのではなく、ご本人とコミュニケーションを図ることが大切です。
- ・介助者とのコミュニケーションを希望される場合や、知的障害や発達障害のある方などでコミュニケーションを苦手としている方の場合などは、お客様の状況や要望に応じて対応します。

### ■視覚障害の方を客室に誘導する際は、エレベーターや非常口、避難経路などの位置や距離を説明しましょう。

- 非常口や避難経路は、入室前に、客室のドアを背に向けて方向や距離をお伝えします。
- ・客室内で説明すると、方向を捉えにくい場合があります。
- ・客室を出た後に、進むべき方向を的確に伝えるための配慮として、ドアを背にして方向をご確認いただくことが大切です。



#### 視覚障害の方への配慮の例

- 客室のドアに凹凸文字の部屋番号の記載がない場合⇒ドアノブに輪ゴムやリボンなどで印をつけ、他の客室との区別を図る
- 客室の鍵がカードキーの場合⇒カードに印をつけ、開錠時に挿入方向を間違えないよう配慮する

### ■疲れやすい方もいるため、ご案内する際に、重い荷物などをお持ちの場合は、積極的に支援します。

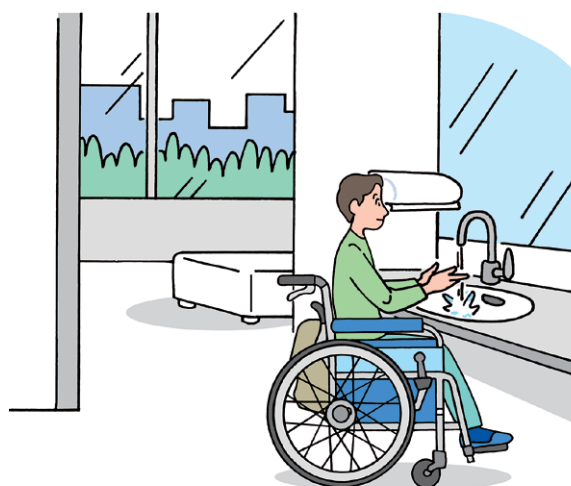
- 高齢の方、肢体不自由の方、知的障害や発達障害、精神障害の方、内部障害の方などの中には、疲れやすい方もいます。積極的にお声がけをし、ご本人に確認したうえで、荷物を持つなどの配慮が必要です。
- ・妊産婦の方や小さい子供連れの方の場合も配慮が必要です。
- ・エレベーター内などに宿泊者が座ることができる椅子を配置するといった配慮があると喜ばれます。

### ■客室内でご案内すべき最も重要な情報は、「内線電話の位置・使用方法」、「フロントの番号」です。

- 客室内で困りごとが生じた場合に、支援を求めることができるように内線電話の位置と使用方法、フロントの番号をしっかりとお伝えします。
- ・内線電話が使用できるかどうかを客室内で確認し、お客様の状態に合わせて配置などを調整しましょう(口頭などでの説明だけでは理解できない方もいるため、使用方法の説明が書かれたメモなどを用意することが望ましいです)。
- 「お気軽にフロントまでお問合せください」といった声かけがあると、安心してフロントに連絡することができます。
- 聴覚障害の方は、内線電話でのコミュニケーションが難しいため、内線電話でフロントにコールをするだけで、スタッフが駆けつけられるような体制を整え、ご案内時にその旨をお伝えします。

## ■客室の設備や備品の種類、位置などを、ご案内時にしっかりとお伝えします。

- 肢体不自由の方や車いす使用の方の場合は、室内の動線をご本人と確認し、必要に応じて家具などを移動します。
- ・ 車いすでの回転スペース、ベッドへのアプローチなどに留意し、客室内のアクセス性を確保します。
- ・ 客室のドアや鍵の開閉がご自身で可能かどうかを確認することも大切です。
- ・ 室温に応じた体温調整が難しい方がいるため、温度管理に留意しましょう。
- ・ 入浴時に、車いすやシャワーチェアなどに移乗する際に、タオルを多く必要とする方がいます。あらかじめ客室にタオルを数枚用意するなど、お客様の要望を確認し対応します。



### 確認が必要な備品の例(肢体不自由の方の場合)

クロークの開閉や洋服掛けの位置・高さ、リモコンや内線電話の位置、室温の調整方法、シャワーの位置・高さ、洗面台の高さ、タオルを置く位置、蛇口の使用可否(蛇口まで手が届くかどうかなど)、トイレへのアクセス、トイレの使用可否 など

- ・ 客室内の設備や備品の高さ、サイズなどを把握し、具体的な数値を回答できるように準備をしておくことでスムーズな対応につながります。

- 視覚障害の方に対しては、入室後に、部屋の間取りや家具などの配置、設備とその使用方法、リモコンの位置などを、実際に手で触れていただきながら確認することが大切です。
  - ・ 特に、トイレや浴室、洗面所は入念に確認することが必要です。
  - ・ シャンプーやボディソープなどのボトルの形状が同じ場合、判別をすることが難しいため、ボトルやキャップに印をつけるといった配慮が大切です。
- (視覚障害の方だけでなく、知的障害や発達障害の方なども配慮が必要です)
- ・ 知的障害や発達障害、認知症の方の中には、空間の把握が苦手な方や慣れない空間に戸惑う方がいるため、室内の設備や備品、配置などを細かく確認することが必要です。

### シャンプーボトルのユニバーサルデザイン

市販のシャンプーボトルには、コンディショナーボトルとの違いが分かるように、ボトルの側面などに凸マークがついています。

宿泊施設において、凸マークがないボトルを使用している際には、シャンプーボトルに輪ゴムを巻くといった工夫があると、ボトルの判別がしやすくなります(お客様に判別方法のご案内が必要です)。



出典：花王株式会社 HP

### 聴覚障害の方への配慮事項

テレビのデジタル放送が主流になり、ほとんどの番組で「字幕放送」を見ることができるようになっています。有料放送用のリモコンには字幕ボタンがない場合があるため、注意が必要です。

テレビは貴重な情報の入手先となるため、字幕放送の閲覧を必要としています。

字幕ボタンの有無を確認し、聴覚障害の方から要望があった場合には、テレビに付属しているリモコンを貸し出すなどの配慮が必要です（字幕放送への切り替え方法を聞かれた場合に備え、閲覧方法を事前に確認しましょう）。



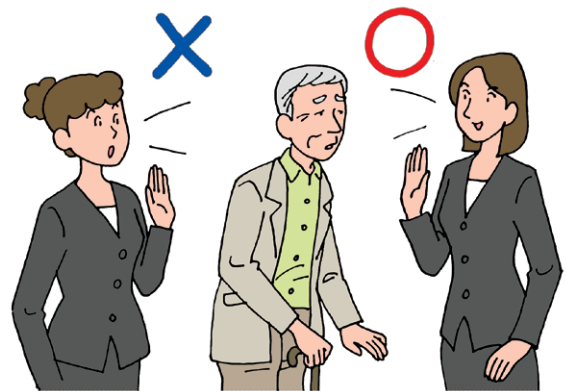
### その他の配慮事項

背後から声をかけるなど相手を驚かせたり、急がせたりして混乱させることがないように気をつけましょう。

表示、掲示物についても、見やすさ・わかりやすさに配慮します。

以下のような工夫をすることで、宿泊施設の伝えたいことが、よりしっかり理解できるようになる方がいます。

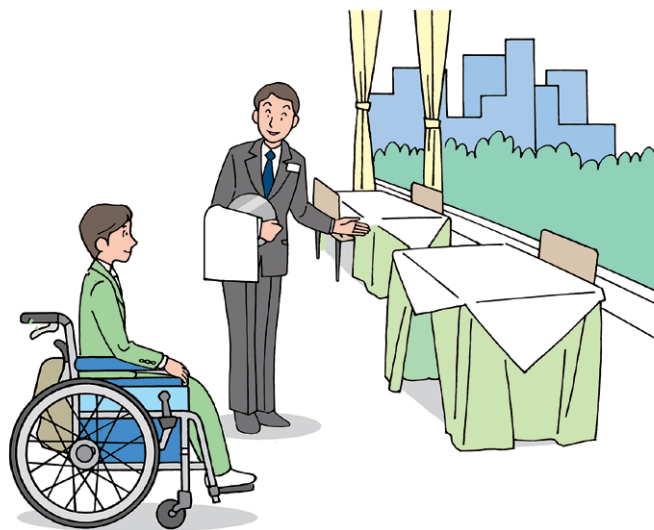
- ・分かりやすい日本語
- ・ユニバーサルデザインなどの読みやすいフォント（明朝体は避ける）
- ・読みやすい文字の大きさ
- ・文字を詰めすぎない、行間を十分に取る
- ・文章表記の際、文節の区切りを意識した改行を行う
- ・短い文で構成する



## シーン④ 食事

■座席にご案内する際は、積極的に声をかけ、ご本人や同行者と相談の上、可能な限り利用しやすい席をご用意します。

- 車いす使用の方の場合、車いすのまま食事をする方、椅子への移乗を希望される方などニーズが異なります。ご本人の意向を確認して席にご案内しましょう。
- ・車いすのまま食事を希望される場合は、机の下に膝が入るテーブル席にご案内します。
- 知的障害や発達障害の方は、周囲の視線や周りの音などに敏感な方もいるため、ご本人や同行者に確認し、食事会場の端の席をご用意する、またはパーテーションを用意するといった配慮があると、落ち着いて食事を楽しむことができます。
- ・時間帯をずらすことや個室の手配が可能な場合は、その旨ご案内します。



■メニューの表示は、見やすさを確保し、なるべく大きな文字で、金額などの重要な情報を分かりやすく記載しましょう。

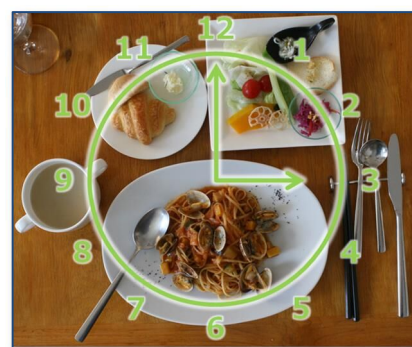
- 可能な限り、料理の写真などを掲載し、視覚的に判断できる情報を提供することが望ましいです。

■メニューのご案内や注文、会計の際は、介助者がいる場合でも、ご本人とコミュニケーションを図ります。

- 視覚障害の方など、お客様から要望があった際には、メニューを読みあげてご案内しましょう。
- 聴覚障害の方や高齢の方などが注文される際は、メニューを指差しながら間違いがないように確認をとりましょう。
- ・必要に応じて、筆談でご注文の内容を確認します。
- 障害や疾患の特性から食事の内容や量に制限がある方もいます。まずは本人の要望を確認し、施設として可能な対応についてご案内しましょう。

■視覚障害の方に料理を配膳する際は、お皿に手を導きながら料理の配置を説明します。

- お客様に一声かけてから、料理の内容と配置を丁寧に説明します。
- ・特に、スープや飲み物などの熱いもの、こぼれる危険性があるものがある場合は、食事の前に手を導いて確認していただくことが大切です。
- ・カニやエビ、貝など殻がある料理の場合、食べた後の殻を再度口に入れてしまうことがあるので、その旨説明し、求めがあれば別容器（殻入れなど）を用意しましょう。
- クロックポジションを用いて説明するなど、分かりやすい説明を心がけます(方向の伝え間違いに注意が必要です)。  
例) 1時の方向にサラダがあります。  
9時の方向に温かいスープがあります。



▲クロックポジションのイメージ

■食事がバイキング形式の場合は、ご本人に料理の種類や量の希望を確認し、料理を取分けるといった支援を行うことが望ましいです。

- 視覚障害の方には、料理の種類などを始めに説明し、希望を確認します。
- チェックインの際などに、食事の支援が必要かどうかと支援の内容を確認しておくことで、スムーズな対応につながります。
  - ・知的障害や発達障害、認知症の方の中には、空間の把握が苦手な方がいます。スムーズに料理を取ることができるようシンプルな動線やレイアウトが望ましいです。
  - ・料理名や成分表示などは、文字のサイズや分かりやすさに配慮します。

■障害の程度や身体の状態に応じて、必要とする食器類が異なります。様々なサイズや種類の食器を準備しておくことが望ましいです。

- 特に、はしやスプーン、フォーク、ナイフ、ストローなどは使いやすいものが異なるため、お客様の希望を確認し、食器を提供しましょう



▲障害のある方用の食器類のイメージ

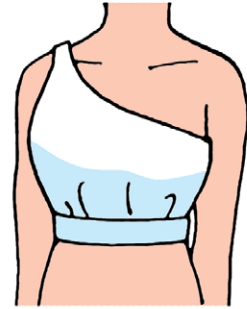
## シーン⑤ 入浴

■浴室の環境や活用・貸与可能な福祉用具などの情報を HP など事前に提供します。

- 可能な限り写真や図などの視覚的に確認・判断ができる情報を提供することが望ましいです。
- ・お客様が事前に情報を収集し、準備を整えられるようにすることが重要です。

■配慮が必要な方が施設内の大浴場の利用を希望する場合は、チェックイン時に、入浴施設の情報について詳しく説明します。

- 男湯と女湯の位置、入浴可能時間、浴場の設備、貸し切り風呂の有無など



■大浴場の利用を希望される場合、本人の障害特性に応じて、どのような配慮が必要かチェックイン時に確認し、可能な範囲で対応することも重要です。

- たとえば、知的障害や発達障害の方は、入浴や着替えに時間を要することがあるので、家族風呂がある場合にはご案内したり、大浴場の利用しやすい時間帯を提案するなどの配慮があると、安心して入浴いただけます。

■視覚障害者の方など、障害のある方には客室内の浴室を利用される方も多くいます。アメニティを宿泊者が自ら選択・持ち込みする方式を取っている場合、チェックインの際に従業員から説明し、必要なアメニティを手渡しするなどの配慮をすることが望ましいです。

■乳がん等の患者さんが手術などによるあとが目立たないように、「入浴着」を着用して入浴することを希望する場合がありますので、そうしたことをもって入浴を拒否することのないようにしましょう。また、大腸がんや膀胱がん等の患者さんは、治療で人工肛門・人工膀胱を造設した場合、入浴に当たって配慮が必要な場合があります。

## シーン⑥ チェックアウト

■基本的にはチェックイン時と同様です。

■お客様のニーズに応じて、チェックアウトの時間などについて柔軟に対応します。

■聴覚障害の方には、聴覚によらない対応（筆談、事前資料）などの配慮を行います。

■チェックアウトについて従業員を介さずに機械等により行う仕組みを導入している施設においては、そうした対応が困難な方への支援や配慮の方法について、チェックイン時に予め周知することが重要です。





## 2. 緊急時・災害時における対応について

■地震や火災発生時などの緊急時・非常時には、高齢の方や障害のある方は、情報伝達や避難の遅れが想定されます。

- ・高齢の方や障害のある方の安全・安心を確保するためには、事前の想定と準備、心構えが大切です。

### <平時からの備え>

■避難訓練などの機会に、高齢の方や障害のある方が滞在中の支援方法、役割分担などを確認し、日頃から対応を検討しておくことが大切です。

- ・地域の消防や障害者団体などと連携し、合同での訓練を実施できると緊急時・非常時への備えが高まります。特に、障害当事者の生の声を聞くことは多くの気づきをもたらすため、当事者参加型の研修が重要です。
- ・当事者団体が作成した映像資料を活用することも有効です。

※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/>



### <事前のコミュニケーション>

■緊急時・災害時は、ひとりひとりの障害等の特性を踏まえた対応が必要となり、事前のコミュニケーションが重要です。

■宿泊中に地震や火災などが発生した場合を想定し、あらかじめ避難する際の支援の必要性、支援の方法、連絡手段などをお客様と確認します。

- ・特に、聴覚障害の方の場合、緊急時・非常時の館内放送やアナウンスだけでは情報を得ることができません。連絡方法を事前に確認し、宿泊中はドアチェーンをかけないように依頼するなど、対応が必要です。

### <発生時の対応>

■災害等の発生時は、事前に確認した内容を踏まえ、配慮が必要なお客様ひとりひとりに、必要な情報や支援を確実に届けます。

### 3. 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について

#### (1) 肢体不自由／車いす使用

##### 【障害の特性】

- 肢体不自由とは、外傷や疾病などによって手や足の動作が不自由になることです。
- 歩行手段は、四肢(両手と両足)や体幹の状態により様々です。  
例)電動車いす、自走式の車いす、杖や装具を使う方、義足・義手の方など
- 車いすや歩行補助具などは身体の状態に応じて様々な種類やサイズがあり、常に使用する方もいれば、移動する時だけ使用する方もいます。
- 身体が大きい方など、幅が70cm以上あるサイズの大きい車いすを使用する方もいます。  
・受入にあたって事前に確認することができる場合は、身体の高さや特徴をしっかりと把握しましょう。
- 肢体不自由の方や車いす使用の方の中には、介助犬を連れて移動する方もいます。
- 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、麻痺部分の感触が全くないこと、痛みや熱さが分からないことなどが挙げられます。

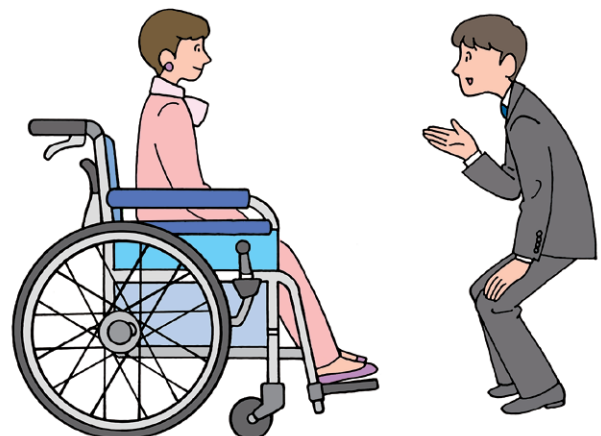
##### 【日常生活で感じる不便】

- 段差や階段、急な坂道などを移動することが困難です。
- 長い距離を歩行することや、長時間立っていることが難しい方がいます。  
・車いすを使用して移動する場合は、歩行時よりもスペースを必要とします。  
(施設の通路などの幅を確認し、問合せがあった場合に回答するための準備が大切です)
- 上肢に障害がある方は、手動のドアの開閉や手腕での操作が困難です。
- 外出中に、車いすで使用できるトイレを探すことに苦労することがあります。
- 雨の日に傘を使うことが難しい方もいます。
- 体温の調整が難しい方もいます。
- 言葉を発することに障害があり、コミュニケーションが難しい場合があります。

- すべての肢体不自由の方が、同じ困難を抱えているわけではありません。  
身体の状態によって、小さい段差を超えること、ドアの開閉、車いすからの移乗など、ご自身でできる方もいます。必要な支援はご本人が一番ご存知です。
- 社会的障壁が生じるか否かは、事業者の状況だけでなく、障害当事者の状況にも左右されます。(例えば、JIS規格適合の電動車いすを前提とした設計のエレベーターでは、海外製の車いすを使用する人は利用できないなど)
- このため、障害者差別解消法の合理的配慮の考え方に基づき、当事者との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、丁寧に確認することが重要です。

##### 【コミュニケーションの基本】

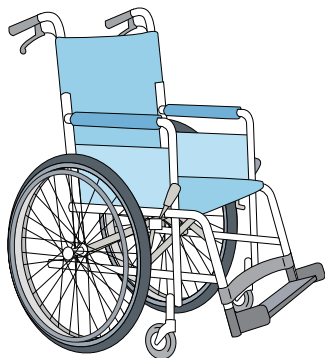
- 目線を合わせてコミュニケーションをとりましょう。  
・車いすを使用している方は目線が低くなっています。  
目線を合わせて話を聞き、コミュニケーションをとる姿勢が大切です。
- ご本人に声をかけ、サポートが必要かを確認しましょう。同行者や介助者がいる場合でも、ご本人に声をかけ、必要なことを確認します。



## 様々な車いすの種類（一例）

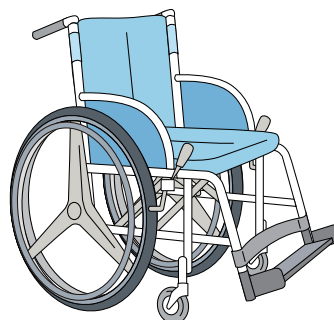
### ①手動車いす（介助用）

高齢の方やけがをした方などが使用する、介助者が後ろから押して利用する車いすです。  
（幅は 60cm 程度、重さは 10 ～ 15kg 程度）



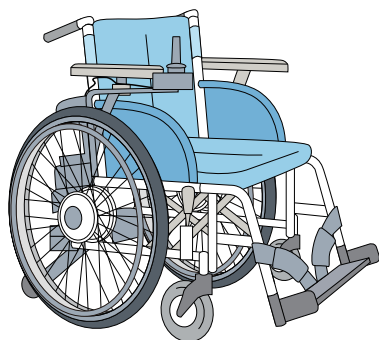
### ②手動車いす（自走用）

利用者自身が手で漕いで利用する車いすです。介助用よりも軽量化されているものもあります。  
（幅は 66cm 程度、重さは 10 ～ 15kg 程度）



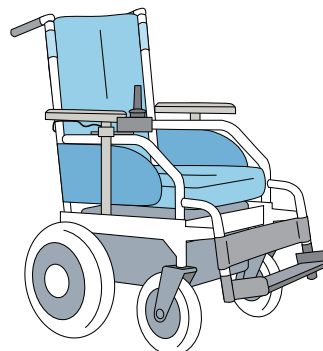
### ③簡易電動車いす

軽量のモーターやバッテリーを搭載した電動車いすです。ジョイスティック等で操作し、電動と手動の切り替えが可能です。  
（幅は 60 ～ 70cm 程度、重さは 30kg 程度）



### ④電動車いす

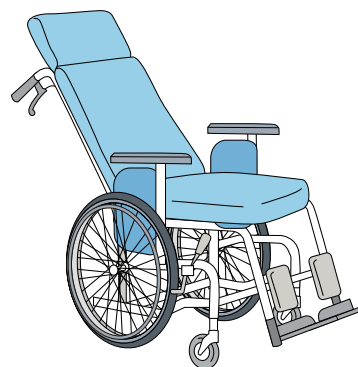
障害の程度や身体の状態などに合わせて作られており、形状や操作方法などは様々です。大型のものでは重量が 100kg 以上のものもあります。  
（幅も車いすの形状によって様々です）



### ⑤座位変形型車いす

座面や背もたれの角度を変えられ、休息姿勢などをとることができる形状の車いすです。電動車いすに座位が変形する機能がついたものもあります。  
（幅や重量は車いすの形状によって様々です）

車いすで通行する際には、車いすの幅に加え、操作するためのスペースなどが必要です。例えば、幅 60cm の車いすの場合、入口や通路では 80cm 以上の通行幅を確保する必要があります。

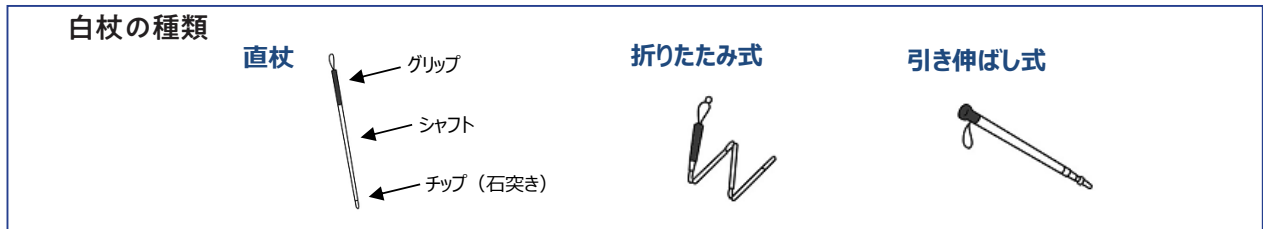


※車いすは、使用者の身体の状態に応じてオーダーすることが多く、幅などの仕様は様々です。

## (2) 視覚障害

### 【障害の特性】

- 視覚に障害があるからといって、すべての方がまったく見えないわけではありません。視力や見える範囲は人それぞれです(視覚障害者のうち、全盲の方は10%程度といわれています)。  
例)全盲、弱視、視野狭窄(見える範囲が制限)、色覚異常(色の見え方が異なる)、緑内障(視野の一部が欠ける)、白内障(ぼやけて見える)など
- 生まれつき見えない方もいますが、疾病などによって後天的に視覚障害となる方が多いです。
- 白杖を使って移動する方、盲導犬を連れて移動する方がいます。



### 【日常生活で感じる不便】

- 視覚障害の方の困りごとは、大きく、「移動に関すること」と「情報取得に関すること」に分かれ、この2点に着目した支援が重要です。
- すべての視覚障害の方が、同じ困難を抱えているわけではありません。必要な支援はひとりひとりの特性によって大きく異なります。

#### (移動に関すること)

- 空間を把握すること、目的地までの距離や経路を確認することが困難です。  
例)入口やフロントの場所が分からない、バイキング形式の朝食の場合に食事が置かれた場所までの移動に躊躇する など

#### (情報取得に関すること)

- 視覚的な情報が制限されるため、情報を収集することが困難です。
  - ・従業員の言葉や音声アナウンス、チャイムなどの音による案内や誘導が大切です。
- チェックイン時に渡された朝食券の内容を読むことができず、朝食会場や時間帯が分からないことや、浴室内のシャンプー等の並び順がわからないことなどがあります。
- 文字を読むことや、書くことが難しい方がいます。特に、中途障害の方などは、点字を読むことができない場合が多いため、読み上げなどの配慮が大切です。
- 弱視の方などは、外見では障害があることに気づかれにくく、誤解を招いたり、不便を感じたりすることがあります。
- 案内板などの背景色と文字色が同系色の場合、内容を判別することが難しいことがあります。コントラストをつけることが大切です。
- 料金支払いの際は、受領した金額を口頭で確認し、おつりはご本人の希望を伺い、紙幣と硬貨を分けて金額を伝えながら渡すといった対応を心がけます(紙幣に硬貨をのせてお渡しすると、誤って硬貨を落としてしまう恐れがあります)。

### 【コミュニケーションの基本】

- 正面から声をかけ、支援が必要か確認しましょう。
  - ・自分に声をかけているかがわかりません。身分や名前を明かして声をかけると安心感が高まります。
- 例)「〇×ホテルの△△です。お手伝いは必要ですか？」など情報を言葉や音で伝えます。
  - ・「見える情報」を「聞こえる情報」にすることがポイントです。

入口



化粧室

〇〇ホテルの△△です。  
お手伝いは必要ですか？



### (3) 聴覚障害・言語障害

#### 【障害の特性】

- 全く聞こえない方、片耳は聞こえる方、高音が聞こえにくい方、補聴器をつけて聞こえを補っている方など、聞こえ方は人それぞれです。
- 聴覚障害の方の中には、聴導犬を連れて移動をしている方もいます。
- 音が聞こえないことで、うまく発音できない障害を伴っている場合もあります。
- 失語症とは、脳出血、脳梗塞などによって発症する言語機能の障害です。

#### 聴覚障害に関連する各種マークの紹介

聴覚障害の方をお迎えするにあたり、窓口などに掲示すると利用者の安心につながります。

##### 耳マーク



(一社) 全日本難聴者・中途失聴者団体連合会  
<https://www.zennancho.or.jp/>

##### 手話マーク



(一財) 全日本ろうあ連盟 <https://www.jfd.or.jp/>

##### 筆談マーク

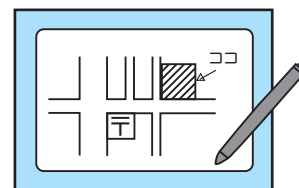


#### 【日常生活で感じる不便】

- 外見上で判断することが難しいため、障害があることに気づかれにくく、誤解を招いたり、不便を感じたりすることがあります。  
例) 挨拶や声かけをしたのに無視をされた など
- 音声やチャイムなどの音によって情報を認知することが困難です。
  - ・ 文字や図など、目で見てわかる情報にして伝えることが大切です。
- 音声によるコミュニケーションが困難です。補聴器をつけている方も、すべてを聞き取れているわけではありません。
- 本人が聞こえにくさに無自覚な場合も多く、その場合、音声によるコミュニケーションがより困難になります。
- 窓口越しの場合や、相手がマスクをしている場合など、相手の表情が見えないとコミュニケーションが取りにくい場合があります。

#### 【コミュニケーションの基本】

- 相手の視野に入るようにして声をかけましょう。相手の視野に入り、視線を合わせることを心がけます。後ろから声をかけたり、急に触れたりしてはいけません。
- 相手のニーズに応じたコミュニケーション手法を選択します。口話や筆談、手話、身振り、空書などコミュニケーション方法を確認します。
  - ・ 筆談などでコミュニケーションを図る際には、ポイントを絞って簡潔に伝えましょう。
  - ・ 携帯電話や無料のアプリも役立つツールの一つです。



▲筆談具などがあると便利です

#### 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（令和4年5月施行）

- ・ 「障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策の推進に関する法律」（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）が令和4年5月に公布・施行されました。
- ・ この法律において、「事業者は、その事業活動を行うに当たっては、障害者が必要とする情報を十分に取得し及び利用し並びに円滑に意思疎通を図ることができるようにするよう努めるとともに、国又は地方公共団体が実施する障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策に協力するよう努めなければならない」とされています。

## (4) 知的障害・発達障害・精神障害

### 【障害の特性】

#### ①知的障害

- 出生時または発達期に、脳に何らかの障害を受けたことで知的な発達が遅れ、考えたり、理解したり、感情をコントロールすることに困難を抱えています。
- 知的障害の類型は、「最重度」、「重度」、「中度」、「軽度」に分かれ、「最重度」、「重度」の場合、言葉でのコミュニケーションが困難な方が多数です。
- 「中度」、「軽度」の場合は、言葉でのコミュニケーションが十分可能な方もいますが、難解な単語や長い文章、二重否定や比喩表現、大きな数字や類推などの表現が含まれると理解が難しくなります。

#### ②発達障害

- 自閉症、アスペルガー症候群その他の広汎性発達障害、学習障害、注意欠陥多動性障害などの脳機能障害があり、低年齢において発現するものと定義されています(潜在的に発達障害の特性がある方は、人口の10%程度いるといわれています)。
- 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。

#### ③精神障害

- 気分障害、統合失調症、うつ病、てんかん、高次脳機能障害など、精神疾患によって疲れやすいなどの生活のしにくさを抱えている障害です。
- 高次脳機能障害は、交通事故の受傷や脳血管障害などの発症により、脳にダメージを受けることで日常生活に制約があり、主たる原因が認知や記憶、行動に生じる器質性精神障害です。
- 症状や日常生活における困難さに個人差や波があります。

### 【日常生活で感じる不便】

- ・ 共通する困りごととして、外見上で判断することが難しく、誤解を招くことがあります。
- ・ 情報をうまく判断したり、処理したりすることが苦手な方がいます。

#### ①知的障害

- 自分の考えや気持ちを、相手にうまく伝えることが難しい方がいます。
- 複雑な話や抽象的な表現の理解が難しく、的確に内容をつかむことが困難な方がいます。
- 一度にたくさんのかたを聞くと混乱してしまうことがあります。

#### ②発達障害

- コミュニケーションの場面で、言葉や表情等を用いてやりとりをしたり、自分の気持ちを伝え、相手の気持ちを読み取ることが苦手な部分もあります。
- こだわりが強く、急に予定を変更することなどが難しい方がいます。
- 音や光、においなどに対して敏感(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場合があります。
- 長時間座っていることやじっとしていることが苦手で、そわそわと休みなく動いてしまう場合があります。
- ルールや予定の変更がある場合に、代替案の提示がない場合はとても不安になることがあります。

#### ③精神障害

- 旅行先などの慣れない場所では、緊張して不安を感じやすいです。臨機応変な対応が苦手な方もいます。
- 薬を服用しているため、のどが渇きやすく、疲れやすい方がいます。
- 警戒心が強く、人と話すことが苦手な方もいます。
- 症状や体調が良くないときは、静かな環境が必要となる方がいます。
- 根強い障害に対する偏見差別により、傷つく多くの体験から、障害について触れられることに不安を感じている方もいます。



## 【コミュニケーションの基本】

●困っている様子を見かけたらゆっくり声をかけます。

- ・ けっして、急がせてはいけません。
- ・ ゆっくりとやさしく声をかけ、分かりやすく簡潔に、具体的に話すことを心がけます。

相手に内容が伝わっているかを確認します。

- ・ 話した内容が伝わっていないと感じた時は、言い方を変えて伝えてみましょう。
- ・ 大切な情報は、メモに書いて残すことも効果的です。
- ・ 代筆や代読などの依頼があった場合には、対応できるようにしておきましょう。

※危険な行動やパニック状態にある場合は、まずご本人の安全を確保しましょう。ご本人が落ち着いてから、簡潔に分かりやすい言葉で話しかけます。

※障害の内容等について開示があった場合も、他の利用者に聞かれたり、知られたりすることのないよう、情報の取扱には十分に留意しましょう。

### ヘルプマーク

外見では分からなくても支援や配慮が必要なことを周囲に知らせ、支援を得やすくなるように作成されたマークです。東京都が作成し、平成 29 年 7 月には JIS 規格に追加されるなど、様々な地域や民間企業にもヘルプマークが普及しています。

※利用者の中には、裏面に緊急時の連絡先などを記載している方もいます。



## (5) 内部障害・難病・慢性疾患

### 【障害の特性】

- 病气やけがなどにより、内臓の機能に障害がある方を「内部障害者」といいます。
- 内臓の機能に応じて、ペースメーカーや人工呼吸器を使用している方、オストメイト(人工肛門や人工膀胱を持つ方)、定期的に人工透析を受けている方などがいます。
- 難病は、細分化すると5,000～7,000種類あるとされています。症状や心身機能の状況は人それぞれです。症状によって肢体や視覚、聴覚、精神などの機能障害がある方がいます。体調の変動が大きく、突然動けなくなる方もおり、ご本人の状況に応じた配慮を行うことが必要です。
- ウイルス性肝炎は内部障害という特性があります。なお、宿泊施設の滞在時など日常生活を送っている場面において、健常者への接遇と区別する必要はありません。

### 【日常生活で感じる不便】

- 外見上で判断することが難しいため、障害があることに気づかれにくく、誤解を招いたり、不便を感じたりすることがあります。
  - ・優先席に座っていると、周りの方から冷ややかな目を向けられる など
- 疲れやすく、長い距離を移動することや、長時間立っていることが難しい方がいます。
- オストメイトの場合、専用のトイレを必要とするため、トイレを探すことに苦労したり、通常のトイレを使用して不便を感じたりすることがあります。



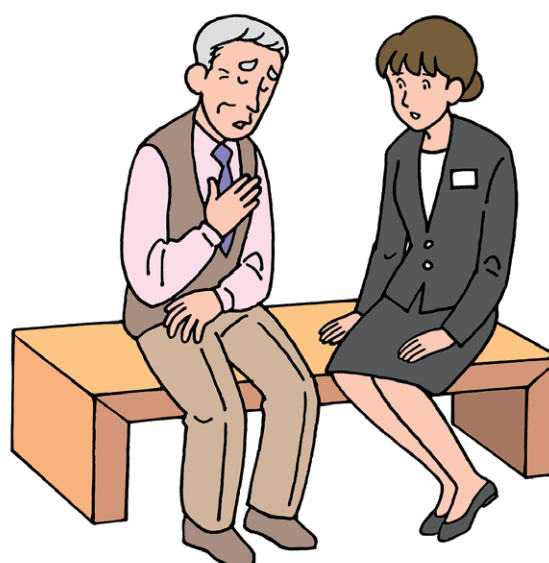
▲オストメイトマーク



▲オストメイト対応設備

### 【コミュニケーションの基本】

- 困っている様子を見かけたらゆっくり声をかけます。
  - ・ゆっくりと声をかけ、相手の困りごとやニーズを確認します。ベンチなど楽な姿勢が取れるところに案内して話をしましょう。
  - ・立ったまま話をするのが負担となる方がいます。ベンチなどがある場合は誘導し、座ってゆっくりとコミュニケーションをとりましょう。
- 医療器具の使用に配慮します。
  - ・人工呼吸器やインスリン注入ポンプ、酸素ボンベなどを使用したり、携行したりしている方がいます。ご本人に配慮事項を確認して対応しましょう。





## (6) 認知症

### 【障害の特性】

- 加齢等に伴い、認知症と呼ばれる、認知や記憶機能の障害を有する場合があります。また、認知障害のほかに、行動・心理症状（BPSD）と呼ばれる症状（抑うつ・不安、幻覚、妄想など）がみられる場合があります。
- 認知症の多くは、発症後10年後から20年以上の長い経過をたどります。突然多様な症状や生活障害が出るのではなく、初期は外見上、気づかれにくく、徐々に症状とそれに伴う生活障害が重度化していきます。
- 認知症は、原因疾患のみではなく、環境による影響を大きく受け、その人が置かれた環境（人との関わりも含む。）によって状態像が大きく変動します。
- 認知症は、65歳以上の高齢者のみではなく、65歳未満の人でもなり得ます（若年性認知症）。



### 【日常生活で感じる不便】

- いま現在、何年の何月何日か、時刻はいつか、自分が今どこにいるか、目の前にいる人との関係など、基本的な状況を把握することが難しくなります。
- 多くの人に、覚えられない・すぐに忘れるといった記憶障害が起こります。
- 本人が困っている状況にあるときに、不安やうつ、いらいら・興奮、幻覚・妄想、歩き回るなどの症状が出る場合があります。
- 考えるスピードがゆっくりになる、同時に二つ以上のことを処理することがむずかしいなど、理解力・判断力の低下が生じることがあります。

### 【コミュニケーションの基本】

- おだやかに、落ち着いた調子で、自然な表情で接することを心がけます。
- 相手と同じ目線で、優しい口調を心がけます。一生懸命なあまり強い口調になったり、複数人で取り囲んで一度に話しかけたりすると相手に恐怖心を与えたり、混乱させてしまいます。
- 話しかける時は、ゆっくり、はっきりした口調で、相手に伝わるように、一言ずつ短く簡潔に伝えます。急かさず、相手の答えを待ってから次の言葉を発するようにしましょう。その土地の言葉でコミュニケーションをとることも、安心感につながります。
- 困った様子ときは、落ち着いて対応します。
  - ・行動・心理症状（BPSD）は、慣れない環境やなじみのない人の関わり、睡眠や生活リズムの乱れ、不安によって引き起こされ、増幅されやすいため、まずは周囲が落ち着いて対応し、本人が静かに落ち着きを取り戻せるようにします。
  - ・症状が変化した等の場合には、本人の家族や支援者等の連絡先が分かり、かつ、本人の同意がある場合には、そうした者と連絡・相談をしながら、速やかに主治医を受診し、必要に応じて専門機関に相談することなどを促します。

#### 共生社会の実現を推進するための認知症基本法（令和6年1月施行）

「共生社会の実現を推進するための認知症基本法」が令和5年6月に公布され、令和6年1月から施行されています。

この法律において、「公共交通事業者等、金融機関、小売業者その他の日常生活及び社会生活を営む基盤となるサービスを提供する事業者は、国及び地方公共団体が実施する認知症施策に協力するとともに、そのサービスを提供するに当たっては、その事業の遂行に支障のない範囲内において、認知症の人に対し必要かつ合理的な配慮をするよう努めなければならない」とされています。

## (7) 加齢に伴う障害

「高齢者」の中には、健康面の不安がなく元気に活動している方もいれば、年齢を重ねることで身体機能が低下し生活に困難を抱えている方もいます。ここでは、加齢に伴う障害により、支援や配慮が必要な方を対象にしています。

### 【障害の特性】

- 加齢に伴う身体の変化によって、視力や聴力、身体機能が低下しています。病気などの影響で、いくつかの障害が重なっている可能性もあります。
- 心身機能の変化によって自信をなくし、心理的に気力が低下している方がいます。

### 【日常生活で感じる不便】

- 体力が衰えることで、長い距離を移動することや、長時間立っていること、素早い行動が難しい方がいます。
- 転倒やつまずきやすくなることで、大きなけがにつながる可能性があります(中には、体力の衰えなどを自覚していない方もいます)。
- 小さな文字や高い位置に表示されている文字を見ることが困難です。加齢によって白内障を発症する割合が高くなります。
- 外出意欲が低下したり、外出時の不安感が増加したりする傾向にあります。
- トイレに頻繁にいきたくなる方もいます。



### 【コミュニケーションの基本】

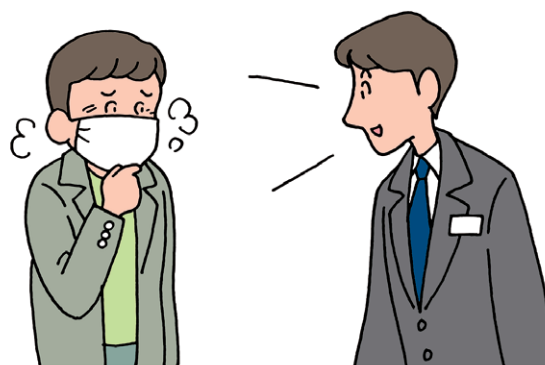
- 相手のペースでゆとりを持って対応しましょう。
  - ・急がせたり、慌てさせたりせず、ゆとりを持ち、相手のペースに合わせて対応します。
  - ・ストレスをかけないよう、本人に笑顔で向き合い、ゆっくり、分かりやすい簡潔な説明や対応に努めます。
  - ・同じことを繰り返すこともありますが、しっかりと話を聞き、要件を聞き取りましょう。
- 礼儀と尊敬の気持ちをもって対応します。
  - ・礼儀をもって、真摯にコミュニケーションを図ることが大切です。
- 説明文や表示にも工夫することが望ましいです。
  - ・既存の説明文や記入用紙、館内や室内の説明文等が、簡潔で読みやすく、分かりやすいかを点検し、改善しましょう。
  - ・本人に特に分かってほしい点を、マーカー等で色付けしたり、印を付けて渡すと良いです。
  - ・ロビーや廊下、室内、食堂、浴室等の環境や備品等に分かりやすい表示や説明があるか、物品がシンプルで扱いやすいか等、本人の視点に立って点検し、改善しましょう。

## (8) 感染症の患者等

改正旅館業法では、宿泊拒否事由の一つである「伝染性の疾病にかかっていると明らかに認められるとき」が「特定感染症の患者等」に改正されました。

※特定感染症：一類感染症、二類感染症、新型インフルエンザ等感染症、指定感染症（入院等の規定が準用されるものに限る）及び新感染症。

特定感染症まん延時においては、厚生労働省等が作成する感染防止対策のマニュアル等も参照し、感染症に対して適切に対応するとともに、不当な偏見差別が起きないように努めましょう。



### 【対応の基本】

- 過去には、感染症への理解不足や人権意識の不足から、ハンセン病を患ったことがある方やエイズ患者の宿泊を拒否された事例もありました。改正旅館業法では、改正後の宿泊拒否事由に該当する場合でなければ宿泊を拒んではならないとされたほか、「みだりに宿泊を拒むことのないようにする」ことも営業者の責務として規定されており、不当な差別的取扱いを行わないよう十分留意しましょう。
- 特定感染症のまん延時においては、感染防止対策を徹底するため、厚生労働省の作成するマニュアル等に従って対応し、感染の拡大防止に努めましょう。

### 感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律（令和6年4月施行（最終改正））

（前文）

（略）一方、我が国においては、過去にハンセン病、後天性免疫不全症候群等の感染症の患者等に対するいわれのない差別や偏見が存在したという事実を重く受け止め、これを教訓として今後に生かすことが必要である。

（略）

### 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（抜粋）

（指針 P 2）

改正法の施行に当たっては、旅館業の施設において、改正法による改正後の法が適切に運用されることが極めて重要である。特に、過去のハンセン病元患者の宿泊拒否事案等を踏まえれば、改正法の施行後も、旅館業の施設において特定感染症の患者等や障害者に対する不当な差別的取扱いが行われないよう、営業者、国、都道府県等（略）は十分に注意しなければならない。法の規定が遵守されることはもとより、感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律（略）制定までの歴史的経緯や社会的背景及び感染症法第4条、障害者基本法（昭和45年法律第84号）、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（略）等を踏まえ、患者等や障害者等に対する差別防止が徹底されることが必要である。

（指針 P39）

研修の内容としては、

- ・ 感染症法前文の意味とその経緯
- ・ ハンセン病元患者や HIV 患者等に対する宿泊拒否事件
- ・ 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
- ・ 障害者差別解消法の合理的配慮と建設的対話
- ・ 障害の多様性や特性
- ・ 障害者や認知症患者とのコミュニケーション上の留意点
- ・ 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
- ・ ヘルプマークなど障害者に関係するマークを用いた障害理解等について理解する内容が考えられる。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」等を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。

## (9) その他配慮が必要な方

移動や情報という面では、障害のある方以外にも、不便を抱えている方もいます。  
例えば、妊産婦の方、小さな子供連れの方、外国人の方なども配慮を必要としています。

### ■妊産婦・乳幼児連れの方への対応

- 妊娠初期の場合は、外見上で判断することが難しいため、配慮が必要です。
- ベビーカーを使用している場合は、段差や坂道の移動、通行時のスペースの確保に配慮が必要です。
- 乳幼児や小さい子供と一緒に行動する時には、荷物やベビーカーを持ちながら子供と手をつなぐため、両手がふさがり危険が生じることがあります。
- 子供に注意が向き、周りの状況に気がつかないことがあります。
- 周りの方の優しい声かけがあると、移動や施設の利用などがしやすくなります。
- 妊娠中や育児中の障害のある方もいます。

### ■外国の方への対応（障害のある方の場合）

- 障害の種別や不便を感じることは、日本人の障害のある方と変わりません。
- 障害を理解し、必要な支援を提供することを心がけます。
- 電動車いすや医療機器を使用している方には、電圧などを事前に確認します。
- 生活習慣やマナー、考え方が異なることがあるので、相手に確認しながら対応しましょう。



## (10) 複合障害

障害のある方の中には、盲ろう（目と耳が不自由）の方や、内部障害のある肢体不自由の方のように「複合障害」の方もいます。相手のニーズを確認して、柔軟に対応することが大切です。

### ■盲ろうの方への対応

#### 【障害の特性】

- 身体障害者手帳に視覚障害と聴覚障害の両方が記載されている人を盲ろう者と言います。
- 見え方・聞こえ方によって、①全盲ろう、②全盲難聴、③弱視ろう、④弱視難聴の4つのタイプがあり、盲ろうとなる経緯がまちまちのため、支援のニーズとコミュニケーション方法はひとりひとり異なります。

#### 【日常生活で感じる不便】

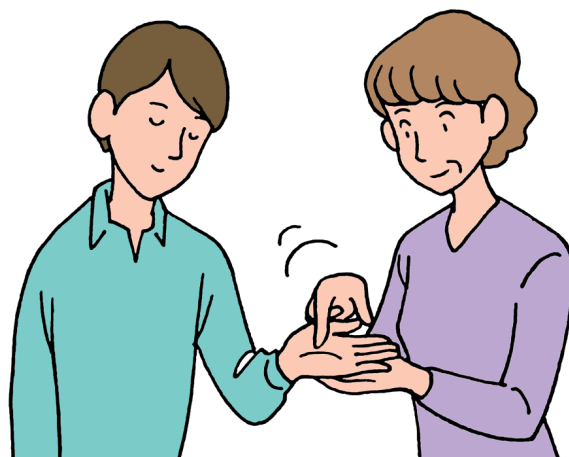
- 共通する困難には、①コミュニケーション、②情報取得・周囲の状況把握、③移動の3つが挙げられます。
- 盲ろう者は、基本的には単独での移動が困難なため、ホテル・旅館を利用する際には、通訳・介助員を同行することが多いです。また、先天性の盲ろう者・児の場合は、家族と同行する場合があります。（ただし、障害の程度によっては、一人で利用する方も少なくありません。）

#### 【コミュニケーションの基本】

相手のニーズに応じたコミュニケーション手法を選択します。通訳・介助員・家族を同行されている場合は、同行者にも相談しましょう。

### ■盲ろう者の方の具体的なコミュニケーション方法の例

- 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：「ブリスト」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。
- 先天性盲ろう者・児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。



# 身体障害者補助犬について

## ■身体障害者補助犬法（平成 14 年 10 月 1 日施行）

- 補助犬とは、「盲導犬」、「介助犬」、「聴導犬」の3種類の総称です。
- 身体障害者補助犬法では、公共施設や公共交通機関だけでなく、個人店舗や民間施設などにも同伴の受入義務が示されています。
- 使用者には、補助犬であることを示す表示(認定証)と健康管理手帳の携帯が義務付けられており、不明な場合は、提示を求めて確認しましょう。

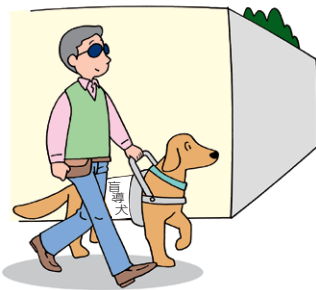
〇〇 犬	
認定番号	
認定年月日	
犬種	
認定を行った 認定法人の名称	
認定法人の 住所及び連絡先	

▲法律で定める表示  
(認定表示)

## ■補助犬の種類

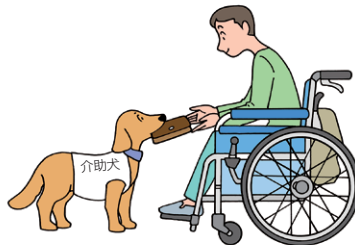
### 盲導犬

視覚障害の方の安全で快適な歩行をサポートします。白または黄色のハーネスをつけています。



### 介助犬

肢体不自由の方などの日常生活動作をサポートします。「介助犬」という表示をつけています。



### 聴導犬

聴覚障害の方に必要な音を教え音源へ誘導します。「聴導犬」という表示をつけています。

(様々な犬種が活躍しています)



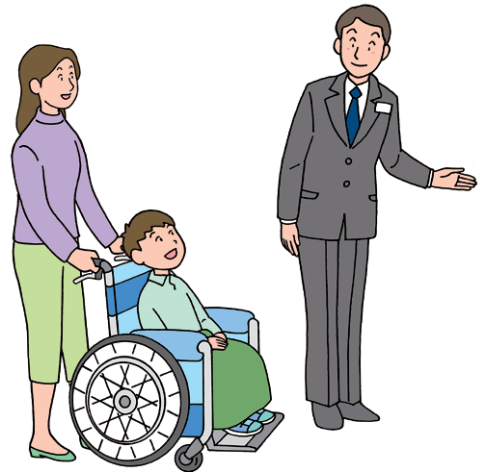
## ■補助犬の受入にあたって

- 補助犬は、使用者に寄り添い生活を支えるパートナーです。補助犬について正しく理解し、適切に受入れることが大切です。正当な理由のない同伴拒否は、障害者差別解消法で禁止する差別的取扱いに該当します。
- 補助犬の健康面や衛生面、行動は使用者が管理しています。周りの方に迷惑をかけることはありません。
- 補助犬を同伴していても、使用者に声をかけ、支援が必要かを確認しましょう。
- 外出中、補助犬は常に仕事をしています。触ったりせずそっと見守ります。周りのお客さまにもそっと注意を促しましょう。
- 座る位置など、補助犬が周囲に迷惑をかけている場合は使用者に伝えます。
- 犬アレルギーの方、犬が苦手な方もいるため、隣の席の方に声を掛けましょう。
- 排泄場所を尋ねられた時には、希望の場所を確認して案内します。  
例)土や植え込みのある場所、アスファルトやコンクリート

## シーン別の好事例 ～当事者の皆様へのアンケートより～

### シーン① 情報提供・問合せ・予約

- ・「不安なことや分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。
- ・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ところ、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。【聴覚障害】
- ・予約サイト利用時、バリアフリールームがあるか分からなかったため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ところ、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。【脊髄損傷による歩行困難】



### シーン② チェックイン

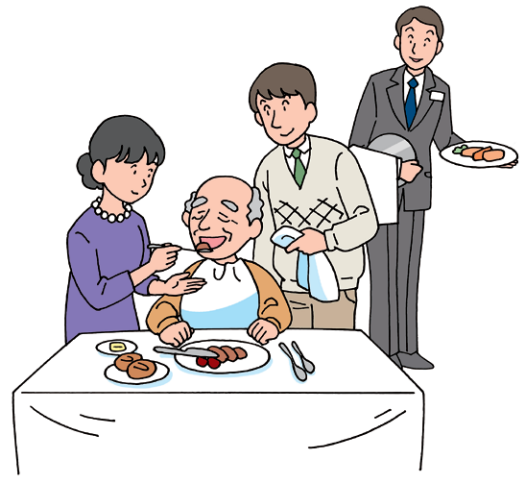
- ・カウンターの高さが一定ではなく、車椅子ユーザーや低身長の方も使いやすく配慮されている。
- ・チェックイン時間より早くホテルに着いてしまい、待つのが苦手な子供と40分間どうしようと思っていたが、事情を説明したら部屋の準備ができ次第客室に案内してくれた。【知的・発達障害】
- ・お部屋の準備が完了しているとのこと、チェックインを早め、部屋に案内してもらえた。【精神障害（家族）】
- ・メモを書いて分かりやすいように自分に渡してくれて、とてもありがたかった。【脳性小児麻痺による言語・上肢・移動機能障害】
- ・音声認識の結果を確認しながら話してくれる。確認事項をフリップで用意。手話のできるスタッフが説明・筆談で説明。【聴覚障害】
- ・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、低いカウンターのな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。【脊髄損傷による歩行困難】

### シーン③ 設備や客室の案内・誘導

- ・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。
- ・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。【知的・発達障害】
- ・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本もらえた。【精神障害（家族）】
- ・夜中に部屋から出ていき、場所が分からずウロウロしていたところ、気づいていただき、声をかけてもらった。旅行に来ているということが分からず、今から家に帰ると宿泊施設から出ていこうとしたところ、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。【認知症（家族）】
- ・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。【聴覚障害】
- ・一緒に部屋に入り、最初に必要な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、また何か必要であればお声掛けくださいと戻って行かれた。【脊髄損傷による歩行困難】

## シーン④ 食事

- ・障害特性に合わせて事前にヒヤリングをしてくれた。
- ・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。【知的・発達障害】
- ・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。【聴覚障害】
- ・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。父が癌のため食事が飲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、どのくらい大きさが良いですかと快く対応していただいた。【脊髄損傷による歩行困難】



## シーン⑤ 入浴

- ・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。
- ・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。【知的・発達障害】
- ・お風呂に入り、出てきたら人の浴衣や下着を着ていたが、相手の方との中に入っていたき事なきを得た。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」と心配なくていい、うろろう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。【認知症（家族）】
- ・入浴後のドリンク・アイスのサービスを視覚的に表示。【聴覚障害】

## シーン⑥ チェックアウト

- ・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。【知的・発達障害】
- ・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。【聴覚障害】



# 3

## 参考資料

### 【改正旅館業法関係】

改正旅館業法特集ページ（厚生労働省）(<https://www.mhlw.go.jp/kaiseiryokangyohou/>)

改正旅館業法の概要、これまでに作成した研修ツールや周知ポスター、動画などを掲載しています。

### 【改正障害者差別解消法関係】

改正障害者差別解消法 研修ツール（改定版衛生事業者向けガイドライン）(<https://www.mhlw.go.jp/content/11130500/001242271.pdf>)

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）に基づく衛生事業者向けガイドライン（旅館業関係）の内容を分かりやすくまとめた資料です。

### 【関連マニュアル等】

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（観光庁）(<https://www.mlit.go.jp/kankocho/content/001250789.pdf>)

宿泊施設がバリアフリー情報の発信に取り組む実践に向けた手引きとなるよう、情報発信の必要性や取組の方法を整理したマニュアルです。

### 【身体障害者補助犬法関係】

身体障害者補助犬の宿泊施設などの場面に応じた受入に関する「補助犬ユーザー受け入れガイドブック」等を掲載しています。

身体障害者補助犬 HP:[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi\\_kaigo/shougaishahukushi/hojoken/index.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/shougaishahukushi/hojoken/index.html)

### 【当事者団体作成の映像教材等】

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/>

