

高齢者、障害者等の配慮を要する方への 接遇対応の研修を実施する際の基本的ポイント

～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～

改正旅館業法（令和5年12月13日施行）の概要

1. 宿泊拒否事由の追加
2. 感染防止対策の充実
3. 差別防止の更なる徹底等
4. 事業譲渡に係る手続の整備

旅館業の営業者は、高齢の方、障害のある方など、**特に配慮を要する宿泊者への適切な宿泊サービスの提供のため、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されました。**（旅館業法第3条の5第2項）

<旅館業法第5条の2に基づく営業者向け指針（令和5年11月15日決定）>

研修に当たっては、国において作成する研修ツールや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を活用するほか、

- ・ 旅館・ホテル関係団体等の研修に参加すること
- ・ 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。）
- ・ 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 等が考えられる。

（参考）障害者差別解消法について

令和6年4月1日から、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。

<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（障壁）を取り除くための申出**

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

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



次ページ以降で、配慮を要する方への接遇について、従業員の皆様にお伝えいただきたい基本的ポイントを紹介します。

「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) / 観光庁」(以下「接客マニュアル」という。)の中から、配慮を要する方への接客のポイントをご紹介します。詳細は巻末のリンクをご確認下さい。

接客とは？ 接客マニュアルP9

接客とは、「お客様のニーズに“気づき”、理解と尊厳を尊重して対応すること、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、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。

接客の心構え・ポイント 接客マニュアルP9

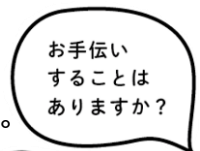
■ ひとりひとりの**尊厳を尊重**する

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。



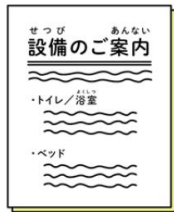
■ **できることはご本人に任せる、無理なことはしない**

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。



■ **施設や設備などの**情報を発信**する**

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。



接客の基本 接客マニュアルP21

ポイント1

困っている方がいたら積極的に声をかけ、お話を伺いましょう。

ポイント2

支援を断られた時は、そっと見守ります。

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。

ポイント4

言葉づかいやプライバシーに配慮します。

接客シーン別の対応のポイント

接遇マニュアルP22～P33

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、接客シーン別の対応のポイントを整理します。

情報提供・問合せ

- 1 ・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。

チェックイン

- 2 ・積極的にお声がけします。介助者がいる場合でも、ご本人に声かけを行きましょう。
・部屋の番号やチェックアウトの時間などの**大切な情報は口頭だけでなく、メモにして渡すなどの配慮**が必要です。

設備や客室の案内・誘導

- 3 ・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。



食事

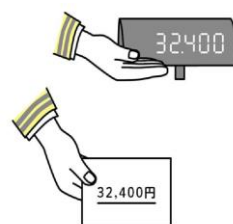
- 4 ・座席にご案内する際は、積極的に声をかけ、**ご本人や同行者と相談の上、可能な限り利用しやすい席をご用意**します。

入浴

- 5 ・家族や同行者、介助者と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。

チェックアウト

- 6 ・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



災害など緊急時・非常時における対応の基本的ポイント

接遇マニュアルP34

- 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。
- 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。

ドアを出て
左に10mほど行くと、
左側に非常階段があります



※緊急時・非常時に役立つ備品の一例



▲おんぶ隊プラス



▲キャリダン(非常用階段避難車)

関連資料

<<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>>

- 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】（観光庁）

(<https://www.mhlw.go.jp/content/11130500/001345095.pdf>)

→宿泊施設において、高齢の方や障害のある方などをお迎えするための取組の第一歩につながる基本的内容を整理したマニュアルです。



- 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。



厚生労働省及び観光庁では、令和6年5月から、「宿泊施設向け接客研修ツール作成等のための検討会」を立ち上げ、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しています。令和7年度以降の研修にご活用いただけるよう、令和6年度中に公表を予定しております。

（ご参考）検討会で実施したアンケート調査結果概要

(<https://www.mhlw.go.jp/content/11130500/001302540.pdf>)

- 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客研修の実態等について、全国の宿泊事業者及び当事者団体（高齢者関係団体、障害者団体、患者団体等）にアンケート調査を実施しました。
- P9以降では、当事者の目線で、宿泊施設の接客シーン別に事業者の接遇に望む対応などがまとめられていますので、ご参考になしてください。

