関連情報

当事者団体が提供するプログラム等

研修ツール本編 P8 ～ P9

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、③ 2030SDGs 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：山嵜涼子　E-mail：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

---

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：03-5358-5274
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えている。
※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連合会）　https://seishinhoken.jp/events

以下窓口では、配慮を要する宿泊者への応対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

厚生労働省
国土交通省 観光庁

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（基礎編）

この研修ツールは、旅館業の営業者の皆様が、改正旅館業法の規定に基づき、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、その基本的ポイント等をまとめたものです。

研修主体が押さえておくべき接遇応対研修の基本的ポイント

以下も参考にしながら、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を主体的に検討していきましょう。

内容例

- ☑ 障害の多様性等についての理解を深める
- ☑ 配慮を要する宿泊者ひとりひとりとの対話を通じた合理的配慮の実践
- ☑ 感染症への偏見に起因する宿泊拒否等の事例学習を通じた差別防止対策の実践

手法例

- ☑ 机上による研修と当事者参加型や体験型の研修を組み合わせて実施
- ☑ 当事者団体の作成した映像教材の活用

取組のステップ

ステップ１　**まずは自施設の取組の確認・課題の検討**

ステップ２　**自施設独自の研修の企画立案**

当事者団体が様々な研修プログラムを提供していますので、積極的に活用しましょう。
団体が開催する研修会への参加も有効です。

ステップ３　**自施設の取組の更なる深化・発展**

① 接客シーン別の応対
② 緊急時・災害時の応対やその備え
③ 障害種別等に応じたコミュニケーション

などについて、更に学びを深めましょう。

▼研修ツール本編（詳細版）はこちら

https://www.mhlw.go.jp/kaiseiryokangyohou/

研修で学ぶべき基本的ポイント～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～

接客シーン別の応対のポイント

研修ツール本編 P11~P23

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、接客シーン別の応対のポイントを学びましょう。

1 情報提供・問合せ・予約

・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。

※バリアフリー情報発信マニュアル
https://www.mlit.go.jp/kankocho/content/001250789.pdf

2 チェックイン

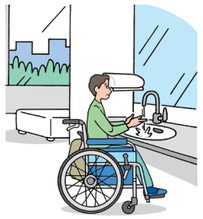
・**積極的にお声がけします**。介助者がいる場合でも、ご本人に声かけを行いましょう。

・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。

3 設備や客室の案内・誘導

・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。

・客室までご案内する際は、経路を確認し、移動しやすい同線を確保します。



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。

5 入浴

・配慮が必要な方が大浴場の利用を希望する場合は、**チェックイン時に、入浴施設の情報を詳しく説明**します。

・**本人の障害特性等に応じて、どのような配慮が必要か確認する**ことも重要です。

6 チェックアウト

・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。

災害など緊急時・非常時における応対の基本的ポイント

研修ツール本編 P24

■ 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。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。

■ 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。

※参考資料：映像資料「ふだんからの防災ー精神障害のある人の経験から学びあおうー」（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/

障害の種別等に応じたコミュニケーションの基本

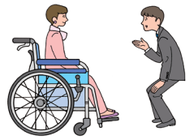
研修ツール本編 P25 ～ P36

配慮が必要な方の障害種別ごとに、コミュニケーションの基本を学びましょう。

1 肢体不自由／車いす使用

・**目線を合わせてコミュニケーション**をとりましょう。

・ご本人に声をかけ、サポートが必要か確認しましょう。**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。



2 視覚障害

・**正面から声をかけ、支援が必要か確認**しましょう。

例）「●×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。

3 聴覚障害・言語障害

・相手の視野に入るようにして声をかけましょう。

・**相手のニーズに応じたコミュニケーション方法を確認し、選択**します。

4 知的障害・発達障害・精神障害

・困っている様子を見かけたらゆっくり声をかけます。**分かりやすく簡潔に、具体的に話すことを心がけます**。

・障害の内容等について開示があった場合も、情報の取扱には十分留意しましょう。

5 内部障害・難病・慢性疾患

・**困っている様子を見かけたらゆっくり声をかけ、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。

・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

・**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。

・行動・心理症状（BPSD）と呼ばれる症状がみられる場合があるため、**困った様子のときは、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支援**します。

7 加齢に伴う障害

・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。

・説明文や表示にも工夫することが望ましいです。特に伝えたい点を、マーカー等で色つけしたり、印を付けて渡すと良いです。

8 感染症の患者等

・特定感染症まん延時には、厚生労働省の作成するマニュアル等に従って感染拡大防止に努めるとともに、**みだりに宿泊を拒むことのないよう十分留意**しましょう。

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、小さな子ども連れの方、外国人の方なども配慮が必要な場合があり、**必要なニーズを確認しながら対応**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。