

事務連絡
令和2年12月18日

(一社) 日本旅館協会 専務理事 殿

観光庁観光産業課長

感染症対策におけるバリアフリーへの配慮に関する依頼について

観光行政に関して、日頃より格別のご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

加盟宿泊施設におかれましては、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を講じながら工夫して営業を続けられていることと承知しております。一方で、障害のある方が施設を利用される際に、施設において感染症拡大防止のために講じられた対策が、かえって支障を生じさせる場合があるとの事例が報告されているところです。つきましては、障害のある方の利便にも配慮し、適切な対応を講じていただきますようお願い申し上げます。

対応の一例を下記に挙げますが、列挙したもの以外にも、利用者の障害の内容や程度に応じた配慮を柔軟に講じることが望ましいものと考えております。

記

- 1 発達障害のある方は、触覚・嗅覚等の感覚過敏といった障害特性により、マスク等の着用が困難な状態にある場合があります。また、重度の知的障害等、障害特性によってはフェイスシールド等のマスクに代わる代替措置が難しい場合があります。その場合、マスクを着用することが困難な方が、フェイスシールド等のマスク以外のものを着用されることや、マスク等を着用されないことがあるため、そのような事情に配慮した上で対応することが望ましいです。
- 2 視覚障害のある方は、障害の性質上、物に触って周囲の状況を判断することが不可欠です。しかし、感染症拡大防止の観点から、不特定多数の方が手で接触される物品（タッチパネルによる案内板等）を撤去した場合、視覚障害のある方にとって周囲の状況が把握しづらくなることが想定されます。そこで、非接触化を進めるにあたって物品を撤去する場合も、周囲の状況を把握するために必要と思われる物品は残し消毒するほか、感染症拡大防止策に配慮しつつ積極的に声をかけて案内する等の措置を取ることが望ましいです。
- 3 聴覚障害のある方は、相手の口の動きから相手の話す内容を読み取ることがあり

ますが、従業員がマスクを着用している場合、口の動きから話の内容を読み取れず、意思疎通が難しくなっている場合があります。そこで、代わりとなる手段として、感染症拡大防止対策に留意しつつ、紙と筆記用具等による筆談でのコミュニケーションに積極的に応じていただくことが望ましいです。

- 4 車椅子を利用されている方は、車椅子を自ら操作する場合、感染予防の観点から手の消毒を必要とされています。一方で、施設に設置されている消毒液が、車椅子に座った状態では届かない高さに置かれていることも少なくありません。そこで、車椅子を利用されている方でも手の届く高さに消毒液を設置することが望ましいです。

以上