

2025 年大阪・関西万博に向けた宿泊施設衛生管理等講習会
質 問 と 回 答

No.	質問事項	回答
1	簡易宿泊施設で入口から共用部は靴を脱いで利用する施設。館内ではスタッフ配置人員の問題で、常時、お客様に付き添うことが困難な状況。階段や段差も多い。 ・車椅子のお客様利用は入口に車椅子を置いて利用していただく他ないのですが、屋内用の車椅子の準備以外、合理的配慮はないか？アドバイスをお願いします。 ・盲導犬はカプセルルーム内にも一緒に入ることが難しく、共用部で世話するにも限界がある。合理的配慮のヒントをお願いします。	・車いすを利用している人に限らず、障がいのある人への合理的配慮は、一人ひとり内容が異なりますので、どのような配慮を必要としているか、障がいのある人の意思を確認したうえで、提供をお願いします。障がいのある人の希望が、既存の設備等で対応が難しい方法の場合は、どうすれば障がいのない人と同じようにサービスを提供できるかという視点で、代替案を提案するなど建設的に話し合ってください。個別の事案で対応に悩まれた場合は、障がい者差別に関する相談窓口へ御相談ください。 参考 URL:市町村の相談窓口と府の広域支援相談員の連絡先 https://www.pref.osaka.lg.jp/o090050/keikakusuishin/syougai-plan/sabekai_soudan.html ・宿泊施設において、盲導犬を含む身体障がい者補助犬(以下「補助犬」という。)を同伴していることを理由に宿泊を拒否することは、身体障害者補助犬法及び障害者差別解消法で禁止されています。一方で、補助犬を使用する身体障がい者(以下、「ユーザー」という。)には、補助犬の衛生確保と行動管理に関する義務があります。 御質問内容のように宿泊施設の構造上、ユーザーと補助犬が同じ客室で過ごすことができず、補助犬のみが共用部で長時間過ごさざるを得ない場合、ユーザーは補助犬を適切に管理することが難しいと考えられます。そのため、ユーザーから予約があった場合は、宿泊を拒否するのではなく、施設の構造(客室の大きさ等)やスタッフの配置状況を丁寧に説明し、改めて宿泊の意思確認をお願いします。 また、実際に宿泊を受け入れるにあたり御心配がございましたら、都道府県身体障害者補助犬法担当窓口等へ御相談をお願いします。 参考 URL:厚生労働省作成 都道府県身体障害者補助犬法担当窓口一覧 https://www.mhlw.go.jp/content/001257015.pdf
2	介助犬の世話(散歩や御飯・水の準備等)も宿泊施設側が行うことが必要ですか。	・身体障害者補助犬法により、介助犬を含む身体障がい者補助犬の衛生管理は介助犬を使用する身体障がい者(以下「ユーザー」という。)の義務として定められています。 宿泊施設側が介助犬の世話を行う必要はありませんが、ユーザーから配慮を求める申出を受けた場合は、どのような対応が可能か十分に検討を行っていただきますようお願いします。
3	障がい者差別に関することを、もう少し詳細に説明してほしい。	・大阪府では、障がいを理由とする差別の解消について、今回の研修内容以外にもホームページで啓発冊子等を通じて御案内しています。また、より詳細な障がいを理由とする差別の解消に関する研修会も毎年度開催しておりますので、御参考いただけますと幸いです。 参考 URL: https://www.pref.osaka.lg.jp/o090050/keikakusuishin/syougai-plan/sabekai-kaisai.html ・障がいを理由とする差別の解消に関する具体的な対応についてお悩みの際は、市町村や大阪府に相談窓口が設置されていますので、御相談ください。以下のホームページで御連絡先等を御案内しています。 参考 URL: https://www.pref.osaka.lg.jp/o090050/keikakusuishin/syougai-plan/sabekai_soudan.html

4	「合理的配慮」、「建設的対話」の姿勢を示したが、結果的に相手の要望を答えることが出来なかった場合、相手が納得しなければ障がい者差別に該当するのか。 障がい者からの不当な割引や長時間にわたる要求行為、度を越えた要求にはどのように対応すればよいのか。	・合理的配慮の提供は、重過ぎない負担の範囲で、障がいのある人が障がいのない人との比較において、同等の機会の提供を受けるために行われる調整や変更等の対応を指します。そのため、事業者は、障がいのある人が求める対応を行うことに重過ぎる負担がある場合は、どうすれば同等の機会を提供できるのかといった観点で、他の方法を提案するなど、建設的な対話を行うことが求められます。 ・十分な話し合いが行われた結果、障がいのある人の求め通りの対応ができず、障がいのある人が納得をしないということのみをもって、障がいを理由とする差別に該当すると考えられる訳ではありません。 ・不当な割引要求や長時間にわたる要求行為については、障がいを理由とする差別に関する相談の対応ではなく、通常顧客が行う過度な要求等と同様の対応を行うことが想定されます。宿泊施設等において、このような状況は、旅館業法の改正時に厚生労働省が宿泊施設向けにリーフレット等を作成していますので、御参考いただけますと幸いです。 参考 URL: https://www.mhlw.go.jp/kaiseiryokangyohou/
5	麻しん・風しんなどの予防接種ができる医療機関を知りたい。	・麻疹・風疹を予防するにはMRワクチン(麻しん・風しん混合ワクチン)を接種することが有効です。 ・定期接種の対象年齢の子どもは無料で接種ができますが、それ以外の方も任意接種として自己負担で接種を受けることができます。 ・MRワクチンは多くの医療機関で取り扱っていますので、かかりつけ医等の身近な医療機関にご相談ください。
6	トコジラミ対策(もしくは発生した場合)に使用すると効果があると想定される具体的な薬剤などが知りたい。	・商品の成分表を御確認いただき、「プロフラニリド」「メトキサジアゾン」「プロボクスル」などの成分が入っている薬剤を選択してください。(従来の殺虫剤に使用されているピレスロイド系成分が効かないトコジラミが報告されています。) 【資料スライド p.16「トコジラミの駆除方法」参照】
7	トコジラミ対策における補助金制度はありますか？	・大阪府、大阪市では、トコジラミ対策における補助金制度はありません。 ・なお、トコジラミ被害発生時の補償を行う保険商品が販売されています。
8	トコジラミを自力で駆除することは非常に困難なので、一匹でも発見した際はすぐに駆除業者を呼ぶよう、さらなる注意喚起が必要だ。	・大阪府では、トコジラミに関する情報をホームページに掲載し、トコジラミの生息が疑われるような場合の相談先(一般社団法人大阪府パストコントロール協会(06-6942-1891))を紹介しております。 参考 URL: https://www.pref.osaka.lg.jp/o100090/kankyoeisei/kininarumusi/bedbugs2.html ・今回の講習会の内容について、対面講習に参加できなかった方向けに動画を作成しました。より多くの方にトコジラミに関する注意喚起ができるよう、さらなる啓発を進めていきます。 参考 URL: https://youtu.be/FUoFUB4ttKU
9	スーパートコジラミについて特に注意すべき国はありますか？	・特定の国や地域でトコジラミが集中的に発生しているという情報は把握しておりません。
10	トコジラミの予防として、スーツケースなど、宿泊者の持込物に処置できることがないか教えてほしい。	・持込物から施設内へのトコジラミの移動を防ぐ手段としては、持込物を袋で密封する等の処置が考えられます。 ・万一施設内にトコジラミが持ち込まれた場合に早期発見できるよう、こまめなチェックをお願いします。
11	トコジラミ予防のためのスプレーや燻煙剤を教えてほしい。	・「プロフラニリド」「メトキサジアゾン」「プロボクスル」などの成分が入っている薬剤を選択してください。(従来の殺虫剤に使用されているピレスロイド系成分が効かないトコジラミが報告されています。) 【資料スライド p.16「トコジラミの駆除方法」参照】

12	「民泊施設での出火防止対策等」の講義資料の中にある【建物火災の主な出火原因：円グラフ】の電気機器(1,268 件)と電気装置(441 件)の違いを教えてください。また、それぞれ具体的に該当するものは何か教えてください。	・いずれも総務省消防庁が定める「火災報告取扱要領」等で、用いられる言葉の定義で、「電気機器」は乾電池・テレビ・電子レンジなど、「電気装置」は発電機・小型トランス・コンデンサーなどがそれぞれ該当します。詳細については参考を御確認ください。 参考： 「火災報告取扱要領の全部改正について(通知)」(平成6年4月 21 日付け消防災第 100 号)P.39 及び別表第3 1表「発火源」P.1～P.3 https://www.fdma.go.jp/laws/tutatsu/items/100-kasaihoukoku19940421.pdf
13	日本在住の外国人の方は、ID カードの登録番号などを登録しなくても良いのですか。	・日本在住の外国人の ID カードの登録番号などの記載は、不要です。 ・宿泊者名簿に必要な項目は、氏名、住所、連絡先です。なお、<u>日本国内に住所を持たない外国人の方のみ</u>、上記に加えて、国籍及び旅券番号が必要です。
14	本日受講資料に入っていたステッカー 2 枚は PC に取り込んで 予約サイトの画像などに使用してもよいか。	・受講済ステッカーのデータを掲載することは可能ですが、「本施設は、大阪府・大阪市が開催した衛生管理等講習会の受講済み施設です」など講習会を受講したことなど事実のみを記して掲載していただくようお願いします。受講済ステッカーは「安全・安心なお部屋提供を約束します」など広告や販売を促進するような取扱いはできません。
15	宿泊施設への DX 技術の導入について、簡易で安価なものがありますか。	・当課では把握しておりません。 ・厚生労働省が作成した「デジタル化推進の手引き」がありますので、御参考となれば幸いです。 参考 URL： https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/kenkou/seikatsu-eisei/index.html
16	宿泊者トラブル(施設破損など)時の良い対応方法がありますか。	・施設破損等のトラブルについては、当事者間で十分に話し合ってください。当事者間で解決できない場合、弁護士へ相談することなども解決方法の一つです。 ・また、宿泊者が故意に施設の設備を破壊されるなどの場合は、最寄りの警察署へ相談ください。 ・なお、破損箇所や現場を発見時そのままの状態写真等の記録に残すことも有効です。
17	宿泊施設におけるトランスジェンダーの受け入れや考え方について、国や行政のガイドラインがあれば教えてください。	・トランスジェンダーの宿泊施設受け入れに関するガイドラインについては、国や大阪府では作成しておりません。なお、大阪府では人権担当部署において「性の多様性の理解増進に関するリーフレット」を作成しています。御参考になれば幸いです。 参考 URL： https://www.pref.osaka.lg.jp/documents/1523/lgbtq_leaflet_1.pdf ・また、公益財団法人大阪観光局において、LGBTQ の観光客に関する取組が実施されています。 参考 URL： https://octb.osaka-info.jp/sdgs/lgbt_friendly.html
18	外国人等旅行者が滞在中に体調を崩した際、時間帯別に案内できる病院一覧はありますか。	・医療情報ネットで、大阪府内や全国にある病院、診療所、歯科診療所、助産所等に関する情報を検索できます。 ・診療科目や住所、医療機能などから医療機関の情報を検索できるほか、今すぐ近くで診療を受けたい場合、地域を問わず希望する設備やサービスを提供する医療機関を探したい場合など、さまざまな場面で活用できます。 参考：医療情報ネット(ナビイ) https://www.iryuu.teikyouseido.mhlw.go.jp/zkn-web/juminkanja/S2310/initialize?pref=27

19	最近、中国語、韓国語、英語では通じないアジアのお客様もいるので、特に病院や消防関係の緊急事態用にタイ語やベトナム語などにも対応したホームページやチラシを作成して欲しい。	・大阪府では、外国人の方が急な病気やケガで医療機関を受診するとき、役立つ情報を取りまとめたサイト「おおさかメディカルネット for Foreigners」を開設しています。このサイトでは、中国語、韓国語、英語のほか、ベトナム語など 6 言語に対応しています。 参考:おおさかメディカルネット for Foreigners https://www.mfis.pref.osaka.jp/omfo/ ・その他の多言語化対応につきましては、今後の課題とさせていただきます。
20	宿泊者のたばこのマナーがひどいため、客室での喫煙に対し罰則規定を設けてほしい。	・受動喫煙を防止するための措置について定めている健康増進法では旅館業法第2条第1項に規定する旅館業の施設の客室の場所での喫煙は罰則の適用除外となっております。また、大阪府受動喫煙防止条例においても罰則規定は設けておりません。 ・ご要望いただきました内容については、今後の施策の参考とさせていただきます。 参考: https://www.pref.osaka.lg.jp/o100070/kenkozukuri/judoukitsuen/index.html
21	大阪の観光案内情報提供をしてほしい	・大阪府ホームページにおいて、観光情報を提供するサイトや観光パンフレットを配架している場所を紹介しています。御参考ください。 参考: https://www.pref.osaka.lg.jp/o070070/kanko/kankojoho/index.html ・また、公益財団法人大阪観光局や関西観光本部からも観光情報を確認いただけます。 参考: https://octb.osaka-info.jp/ https://www.the-kansai-guide.com/ja/