

# 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 ～

観光庁



## □はじめに

高齢の方や障害のある方の人口に占める割合は3割以上を占めており、2020年パラリンピック競技大会の開催をきっかけとして、訪日外国人を含めて旅行機会のさらなる拡大が見込まれています。

宿泊事業においても、拡大するマーケットへの対応にいち早く取り組み、受入を実践していくことは、将来的な事業展開において重要なポイントとなります。

高齢の方や障害のある方が宿泊施設を安心して利用するためには、施設を利用できるかどうかを事前に判断するための情報が必要です。そのため、施設のバリアフリー情報やバリア情報を適切に提供していくことが求められています。また、平成30年5月のバリアフリー法の一部改正では、宿泊施設を含む建築物等のバリアフリー情報提供の充実を図ることを位置づけています。

高齢の方や障害のある方は特別な情報を必要としているわけではありません。施設の状態を的確に把握し、発信することが大切です。

本マニュアルは、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みの方法を整理しています。マニュアルの中には、宿泊施設のみならず、旅行会社や観光案内所において活用できる内容も含まれています。

宿泊施設の皆様が本マニュアルを活用し、情報発信を行うことで、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。

平成30年8月 観光庁

### 【観光庁のこれまでの取組みのご案内】

- ▶観光庁HPにおいて、ユニバーサルツーリズムの促進に向けた取組みの概要や結果を公開しています（観光庁HP）。

【URL】 <http://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/sangyou/manyuaru.html>

- ▶高齢者や障害者等の受入・対応のポイントを示した、下記マニュアルもダウンロードできます（詳細は次頁参照）。

『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 / 旅行業編 / 観光地域編



## □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

- ユニバーサルツーリズムの普及促進に向けて、高齢の方や障害のある方等が安心して旅行を楽しむために、「障害の特性、各業種の現場で求められる“接客”のポイント」をまとめたマニュアルを作成。

⇒ 『接客』に着目した基礎レベルのマニュアル（3編）

①宿泊施設編／②旅行業編／③観光地域編



### 【接客マニュアルの構成および内容（宿泊施設編）】

◇第1部・第2部は3編共通、第3部は業種ごとの対応シーンに分けてポイントを整理

#### 第1部 ユニバーサルツーリズムの必要性

1. マーケットの広がり
  - \* マーケット規模 \* 取組む意義・メリット
  - \* 障害者差別解消法の解説
2. バリアとは？
  - \* 4つのバリア、社会モデルの考え方の解説
3. 接客とは？
  - \* 接客の心構えとポイントの解説

#### 第2部 障害を知る

1. 障害の種別
2. 肢体不自由／車いす使用
3. 視覚障害
4. 聴覚障害・言語障害
5. 知的障害・発達障害・精神障害
6. 内部障害・難病・慢性疾患
7. 加齢に伴う障害
8. その他配慮が必要な方

#### 第3部 シーンごとの接客のポイント

1. 接客の基本
    - \* 接客の基本となる4つのポイント
  2. シーンごとの接客のポイント
    - \* 接客が求められるシーンを想定
    - \* シーンごとに配慮すべき事項などを整理
- シーン① 情報提供・問合せ  
シーン② チェックイン  
シーン③ 設備や客室の案内・誘導  
シーン④ 食事  
シーン⑤ 緊急時・非常時の対応

##### 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保します。

- ◆ 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。
- ◆ 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、お客様の状況やご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。



【観光庁 HP（ユニバーサルツーリズムについて）】

URL <http://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/sangyou/manyuaru.html>

## ❖ 目 次 ❖

### 第 1 部：バリアフリー情報発信の必要性

---

1. バリアフリー情報に対するニーズ	4
2. 利用者が感じるバリア	5
3. バリアフリー情報を発信することによる効果	6

### 第 2 部：宿泊施設の情報に対するニーズ

---

高齢の方や障害のある方が求める情報の一例	7
①入口・アクセス / ②施設内・通路 / ③客室 / ④浴室・トイレ / ⑤食事 / ⑥情報発信・問合せ / ⑦その他	

### 第 3 部：バリアフリー情報発信のポイント

---

1. バリアフリー情報発信の実践ステップ	9
STEP 1：お客様が求める情報を知る（障害の理解）	10
STEP 2：施設のセルフチェック・情報収集	11
STEP 3：収集した情報の発信	13
STEP 4：問合せ対応・コミュニケーション	21
2. 情報の活用方法	22

巻末資料	23
------	----

\* 宿泊施設のセルフチェック・情報収集のための『チェックシート』

# 第 1 部：バリアフリー情報発信の必要性

## 1. バリアフリー情報に対するニーズ

- ❖ 高齢の方や障害のある方が宿泊施設を利用する際には、ご本人が事前に施設の情報を確認し、宿泊できるかどうかを判断することが必要です。

ご本人の心身の状況によって、施設を利用できる条件や利用するにあたって必要となる支援・サービスは、ひとりひとり異なります。同じ障害だからといって、求めることが同じというわけではありません。

そのため、お客様ひとりひとりが、『施設を利用できるかどうか』を事前にご自身で判断するための情報が必要

です。施設を利用できるかどうかは、ご本人が一番理解しています。

- ❖ 高齢の方や障害のある方の受入を実践してくためには、お客様が必要とする情報を的確に発信することが大切です。

ご本人が、事前に施設の情報を確認できることがお客様ひとりひとりの安心で安全な利用、満足度の向上につながります。高齢の方や障害のある方の中には、ご本人の心身の状況から、旅行や外出に不安を感じている方がいます。事前に情報を確認し安心して宿泊施設を利用した経験をすることで、継続的な施設の利用につながることを期待できます。

また、お客様の安心・安全を確保するためには、バリアフリー情報の発信を行うとともに、問合せ対応を含めた、お客様との『利用前のコミュニケーション』の充実がポイント

### コラム ①

#### バリアフリー法の一部改正に伴う情報提供の強化（平成 30 年 5 月 25 日公布）

- 『高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律の一部を改正する法律』が平成 30 年 5 月に成立しました。この法律の中で、“更なる利用し易さ確保に向けた様々な施策の充実”のひとつとして、建築物等のバリアフリー情報の提供を新たに努力義務化することを定めています。
- “建築物等”には、ホテルや旅館も対象に含まれており、高齢の方や障害のある方の利便性向上のため、情報提供の充実を図る必要があります。

▶国土交通 HP : [http://www.mlit.go.jp/report/press/sogo09\\_hh\\_000173.html](http://www.mlit.go.jp/report/press/sogo09_hh_000173.html)

## 2. 利用者が感じるバリア

- ❖ 高齢の方や障害のある方が、日常生活や宿泊施設を利用する際に感じるバリアは、『ハード面』の物理的なものだけではありません。

高齢の方や障害のある方は生活をする上で様々な「バリア」を感じています。階段や段差といった「物理的なバリア」だけでなく、**情報の不足や分かりにくさ、障害に対する理解不足等が要因**となり、様々な不便が生じています。

障害への理解を深め、**どのような「バリア」が生じているかを理解**することが、お客様が求める情報の的確な提供につながります。



- ▶ 『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（P.5）』に、高齢の方や障害のある方が感じるバリアの内容を解説しています。

- ❖ 情報提供を行う際には、施設の「ハード面」に係る情報だけでなく、人的対応やサービス等の「ソフト面」の情報も重要です。

高齢の方や障害のある方が感じる「バリア」は、個人の心身機能に起因するのではなく、“社会が作り出している”という考え方が示されています（『社会モデル』と言います）。この『社会モデル』の考え方にに基づき、高齢の方や障害のある方も含めたすべての人が、**必要な情報を手軽に入手できる環境づくり**が求められています。

### コラム ②

#### HP を活用した分かりやすい情報発信の方法

- HP を通じて情報発信を行う際には、「ウェブアクセシビリティの確保」に留意した情報発信を実践することが大切です。
- ウェブアクセシビリティを確保するための方法は、JIS 規格（JIS X 8341-3）に定められており、情報の分かりやすさ、利用者の満足度向上につながるとともに、障害者差別解消法で定めている“合理的配慮の提供”にも該当します。
  - 例） ・文字サイズの変更機能をつける ・画像等の代替テキストを提供する
  - ・コントラストを確保する ・キーボードのみで操作可能にする 等

▶ 総務省 HP : [http://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/joho\\_tsusin/b\\_free/guideline.html](http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/b_free/guideline.html)

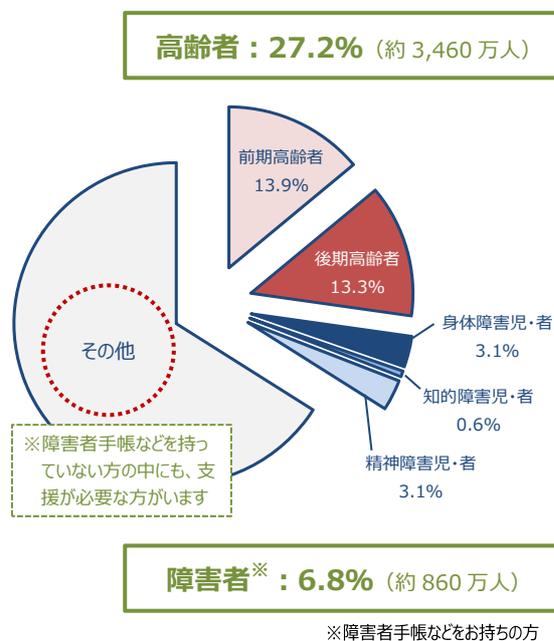
### 3. バリアフリー情報を発信することによる効果

- ❖ 高齢の方や障害のある方等を対象としたユニバーサルツーリズムのマーケットは広がりを見せ、今後の更なる拡大が期待できます。

国内総人口のうち、**高齢の方や障害のある方の割合は3割以上**を占めています。その他、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、**障害者手帳を有していない方の中にも、支援を必要とする方はたくさん**います。

また、高齢の方や障害のある方は、家族や同行者と一緒に旅行に出かける傾向にあり、マーケットの規模はさらに拡大すると考えます。

2020年に開催されるオリンピック・パラリンピック競技大会には、世界中から障害のある方やその家族などが日本を訪れることから、ユニバーサルツーリズムの**マーケットは更なる広がりが期待**できます。



▲国内の人口に占める、高齢者・障害者の割合  
(平成29年版障害者白書、平成29年版高齢社会白書より作成)

- ❖ 施設のバリアフリー情報を提供することは、難しいことではありません。的確な情報発信が新たな顧客の獲得につながります。

高齢の方や障害のある方が求める情報は特別なものではなく、ご本人がその施設を利用できるかを判断するための「設備やサービスの情報」です。設備や備品、サービス等の**バリアフリー対応状況を把握し、発信することが大切**です。

また、少しの段差やバリアがある場合でも施設を利用できる方もいます。施設内に段差等がある場合には、お客様が判断できるように**「バリア」の情報を発信することもポイント**です。

安心して利用できると、リピーターとなることも期待できるため、求める情報を的確に発信することは、将来にわたり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。

## 第2部：宿泊施設の情報に対するニーズ

高齢の方や障害のある方は、ご本人の心身の状況によって、ひとりひとり異なる移動や生活の不便を感じています。そのため、情報に対するニーズはひとりひとり異なり、ご自身の状況に応じて必要となる情報を求めています。

施設の設定やサービス等を把握し情報を発信するとともに、高齢の方や障害のある方からの問合せに応じてコミュニケーションを図り、施設の利用についてお客様ご本人が判断できるようにすることが大切です。

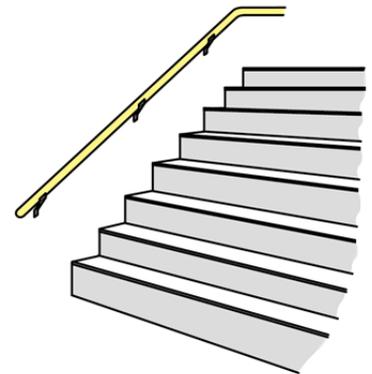
### 高齢の方や障害のある方が求める情報の一例

#### 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



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

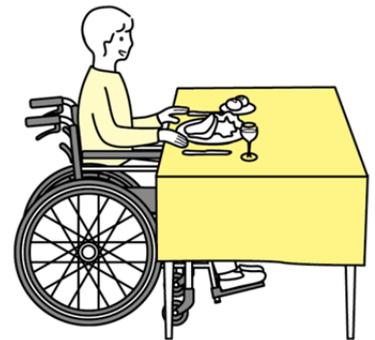


#### ④浴室・トイレ

- 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）
- パーテーション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

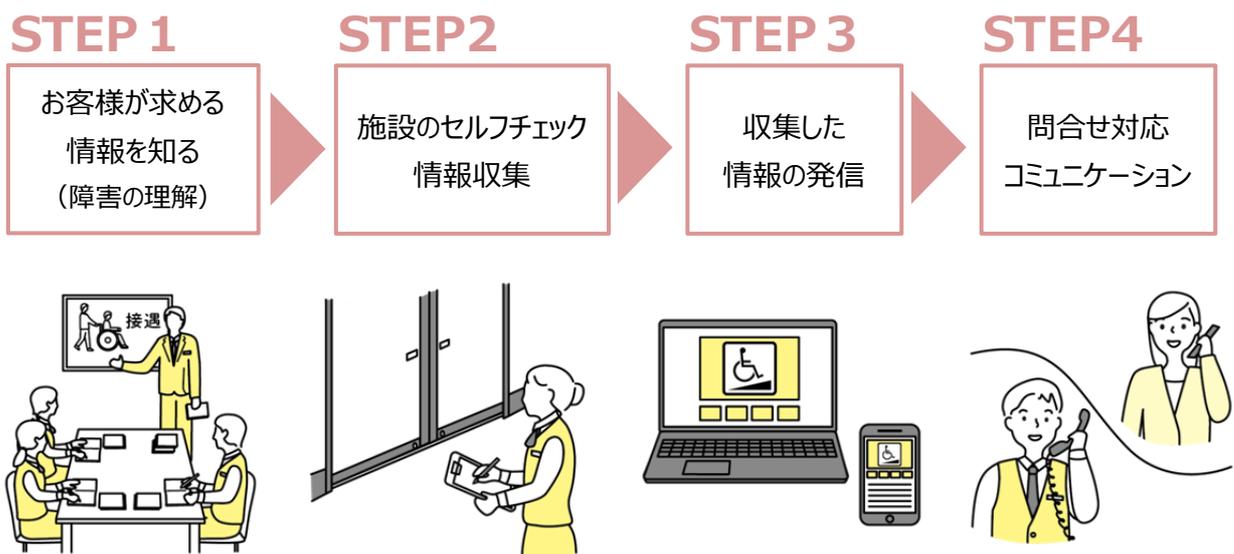


# 第3部：バリアフリー情報発信のポイント

## 1. バリアフリー情報発信の実践ステップ

- ◆ 高齢の方や障害のある方が必要とするバリアフリー情報の発信を実践するためには、施設の設備やサービス等の対応状況を的確に把握し、「バリア」の情報を含めて分かりやすく発信することが大切です。
- ◆ また、充実した情報発信を実践するためには、障害を理解すること、事前のコミュニケーションを図るための体制を確保することも重要です。
- ◆ 下記「情報発信のための取組みの流れ」に沿って、まずは、基礎的なバリアフリー情報の発信を実践し、PDCA サイクルに基づきながら、段階的に取組みの改善、バリアフリー情報の充実を図っていくことが大切です。

### 【情報発信のための取組みの流れ】



### トピックス

#### 高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準

- 高齢の方や障害のある方の利用に配慮した、宿泊施設を含む建築物の設計標準を定めています。施設のセルフチェック・情報収集を行う際の参考として、活用することができます。

▶ 国土交通 HP : [http://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/jutakukentiku\\_house\\_fr\\_000049.html](http://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/jutakukentiku_house_fr_000049.html)

## STEP 1

## お客様が求める情報を知る（障害の理解）

- ◆ 施設のバリアフリー情報発信を実践するためには、第一に、高齢の方や障害のある方が、“どのような情報を必要としているか”、情報に対するニーズを理解することが重要です。
  - ▶▶ そのためには、高齢の方や障害のある方の特性や日常生活で感じる不便、施設利用にあたっての“バリア”を知ることが必要不可欠です。
- ◆ バリアフリー情報の発信、高齢の方や障害のある方の受入に向け、施設で働く方が障害に対する理解・基礎知識を深めることが求められます。
  - ▶▶ 接遇マニュアルや既存の参考資料等を活用することで、障害への理解を推進していくことが望ましいです。

### ■ 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（再掲）

高齢の方や障害のある方への対応のポイント等をまとめたマニュアルです。「第2部：障害を知る」では、障害種別ごとの“特性”や“日常生活で感じる不便”を掲載しており、障害を理解するためのテキストとして宿泊事業の現場で活用していただけます。また、巻末には、参考資料として、障害の理解の参考となる関連資料を紹介しています。



【観光庁 HP（ユニバーサルツーリズムについて）】

URL <http://www.mlit.go.jp/kankochou/shisaku/sangyou/manyuaru.html>

## トピックス

### シャワールームのみの客室の利便性

- 客室内の浴室に浴槽があることで段差や空間上の制約が生じ、肢体不自由の方や車いす使用の方にとって浴室が利用しにくくなる場合があります。
- 海外の宿泊施設にみられる「シャワールームのみの客室」は、バリアフリー対応客室としての利用が期待されます。



▲シャワールームのみの客室のイメージ

出典：KARIYUSHI LCH. Izumizaki 県庁前

## STEP 2

## 施設のセルフチェック・情報収集

- ◆ バリアフリー情報として発信する、施設の設備や備品、サービス等の対応状況をセルフチェックし、情報を収集します。
  - ▶▶ セルフチェックを実施する項目は、段差・入口や通路の幅といった「ハード面」のバリアフリー対応状況だけでなく、人的対応やサービスといった「ソフト面」を含め幅広く収集します。
- ◆ 施設のセルフチェックを行う際は、高齢の方や障害のある方が施設の利用可否を判断するために必要な情報をまとめた『チェックシート』（本マニュアル巻末に記載）を活用します。
  - ▶▶ チェックシートは、施設全体で1枚作成することを基本としていますが、客室ごとにチェックを実施することで、さらにきめ細やかな情報提供につながります。

### 【情報収集のポイント】

- \* チェックシートを活用し、施設の対応状況をしっかりと確認します。
- \* 設備や備品等の「有無」や「可否」だけでは、高齢の方や障害のある方が判断できない場合が想定されるため、可能な限り、「寸法（幅や高さ）」、「個数」等の詳細な情報も記録します。
- \* セルフチェックの際に、対象となる設備や備品の「写真」や「動画」を撮影しておくことが望ましいです。
  - ⇒ 視覚的に判断できる写真や動画の情報は、分かりやすい情報発信につながります。

※次頁に示す「チェックシートの使い方と記入方法」を参考に、自施設のセルフチェック・情報収集を実践してみましよう。

- ◆ 高齢の方や障害のある方の受入に積極的に取り組みたい場合は、チェックシートの項目以外の設備の状況を「バリアフリー調査」により把握し、ハード面・ソフト面のよりきめ細やかな情報収集を行います。
  - ▶▶ 施設のバリアフリー調査を行う際には、障害のある方を含めた「当事者参加型」で実施することで、必要な情報の収集、発信が期待できます。



▲バリアフリー調査の実施イメージ

## ■ チェックシートの使い方と記入方法

- ❖ チェックシートは、障害種別ごとに宿泊施設の利用可否を判断するために必要となる情報を施設担当者がチェックし、発信することを目的としています。

### 【チェックシートの構成】

#### ①チェック項目

⇒ 「設備の有無・備品貸出の可否（ハード面）」、「人的対応・サービスの可否（ソフト面）」の求められる情報を整理

#### ②仕様

⇒ 設備やサービスの有無や可否だけでは利用可否を判断することが難しい場合があるため、『仕様欄』に補足する「サイズ・数・対応範囲 等」の情報をチェックし追記  
 例）・階段や段差の高さ、入口や通路の幅、エレベーターの定員数等の数値情報  
 ・設備やサービスの利用方法・利用可能時間、貸出備品の個数 など

### 【チェックシートの記入方法】

※詳細は、巻末の「チェックシートおよび記入例」を参照

障害種別	チェック項目		チェック欄	仕様欄 (サイズ・数・対応範囲等)	
	設備の有無 備品貸出の可否	人的対応・サービスの可否			
肢体不自由の方 車いす使用の方	共用部	障害者用駐車スペース（専用スペース）	有・無	） 台	
		建物入口の段差解消	有・無	差の高さ（ ） cm	
		施設内の段差解消	有・無	差の高さ（ ） cm	
		階段の手すり	有・無		
		エレベーター	有・無	員数（ ） 名	
		車いす対応 客室	車いす対応の客室	有・無	車タイプ・数（ ）
			車いすで利用可能な入口	有・無	口の有効幅（ ） cm 段差の高さ（ ） cm
			車いすで移動可能なスペース	有・無	幅の幅（ ） cm
		一般客室	車いすで利用可能なトイレ・浴室	有・無	入口の有効幅（ ） cm 段差の高さ（ ） cm
			客室から大浴場までの段差解消	有・無	すのこの有無（ ） 差の高さ（ ） cm
	大浴場	大浴場内の手すり	有・無		
		客室または施設内通路から食事会場（宴会場）までの段差解消	有・無	差の高さ（ ） cm	
	食事会場 (宴会場)	車いすで食事可能な客室	有・無		
		共用トイレ	車いす対応の共有トイレ	有・無	
	貸出備品	車いすの貸出	有・無		
入浴備品の貸出（シャワーチェア、シャワーキャリー、移乗台、入浴用リフト等）		有・無			
人的対応・サービスの可否	従業員による施設内移動時の介助	有・無			
	食事会場（宴会場）における従業員による介助・サポート	有・無			
視覚障害の方	共用部	階段の手すり	有・無		
		建物入口の視覚障害者誘導用ブロックまたは音声案内	有・無		
		館内案内図の点字表示	有・無		
		文字サイズ、コントラストに配慮した館内案内図	有・無		
		エレベーター内の音声案内	有・無		
		エレベーター内の操作盤の点字表示または立体表示	有・無		
		客室のドアに表示されている部屋番号の点字表示または立体表示	有・無		
		客室内への非常時の音声放送	有・無		
		大浴場	文字サイズ、コントラストに配慮した大浴場内の配置図	有・無	
			共用トイレ内の触知図	有・無	
	共用トイレ	文字サイズ、コントラストに配慮した共用トイレ内の配置図	有・無		
		従業員による建物入口・客室までの誘導（施設到着時）	有・無		
	人的対応・サービスの可否	従業員による客室内設備や操作方法の説明	有・無		
		従業員による施設内移動時の介助	有・無		
		食事会場（宴会場）における従業員による介助・サポート	有・無		

※項目ごとのチェック結果に応じて「○」を記入

※項目ごとチェックした補足情報を記入  
 (数値や対応範囲等の詳細を記入)

## STEP 3

## 収集した情報の発信

- ◆ STEP2のセルフチェックにより収集した施設のバリアフリー情報を、HPやパンフレット等の媒体を通じて積極的に発信します。
  - ▶▶ 情報を発信する場合には、情報が煩雑にならないよう、情報の見やすさ、分かりやすさに配慮することが大切です。
  - ▶▶ 「設備や備品等が無い」、「対応が難しい」といった情報も高齢の方や障害のある方が施設の利用可否を判断する上で重要な情報となるため、すべての情報を発信することが重要です。

### 注意

- 現時点で未対応の場合でも、施設の正確な情報を提供することが大切です。
- まずは現状を示し、設備や備品等の整備、サービス範囲の拡充等が図られた時点で、発信情報を更新していくことが求められます。

### 【バリアフリー情報発信の方法の一例】

- 基礎編、応用編に分けて、バリアフリー情報の発信方法の例を示します。

#### ❖基礎編：施設の基礎的なバリアフリー情報を発信（P.14）

[対象] これからバリアフリー情報発信に取り組む施設

- セルフチェックにより収集した施設のバリアフリー情報を提供
- 取り組みの第一歩として、基礎的な情報発信を実践
  - ※バリアフリー情報発信の「フォーマット案」を参考に情報を発信

#### ❖応用編：客室単位のきめ細やかな情報発信（P.17）

[対象] すでにバリアフリー情報発信を実施し、情報の充実に取り組む施設  
高齢の方や障害のある方の受入に積極的に取り組みたい施設

- 客室ごとの細やかなバリアフリー情報を発信
- 写真や動画を用いた分かりやすい情報発信を実践
  - ※セルフチェック結果＋αの詳細な情報の発信

## ❖基礎編：施設の基礎的なバリアフリー情報を発信

\*セルフチェックにより収集した情報をもとに、「施設情報」のひとつとして、収集した施設のバリアフリー情報を発信します。

⇒ HP のトップ画面やメニュー等に、「バリアフリー情報」へのリンクがあると、情報の探しやすさ、利便性が向上します。

\* バリアフリー情報発信を実践することが最も大切です。『フォーマット案 (P.16)』を参考に、基礎的な情報から発信することが組みの第一歩となります。

⇒ 情報収集や対応が整った時点で、段階的に発信する情報を充実させていくことも進め方のひとつです。

### □和心の宿オーモリの例

- 施設の『基本情報』の項目のひとつに、『バリアフリー対応』情報を掲載（館内設備ページ内）
- バリアフリー対応の設備、貸出備品、サービス内容等を発信

#### メニューバー



#### 館内設備情報ページ（下部のみ抜粋）

基本情報	
住所	〒377-0102 群馬県渋川市伊香保町伊香保58
TEL & FAX	TEL:0279-72-2611 / FAX:0279-72-2651
交通アクセス	圏線道「渋川伊香保IC」より12km/JR上越線「渋川駅」で下車後、渋川駅前より伊香保温泉行きバスにて約25分、終点「伊香保」で下車
駐車場	無料駐車場 / 100台 駐車場は施設とは離れたところにあります。車種係がお車をお預り
チェックイン/チェックアウト	チェックイン 15:00（最終チェックイン 23:00 ※夕食提供の場合は19:00になります） チェックアウト 10:00（プランにより11:00）
総部屋数	37室
カード	VISA / JCB / American Express / Diner's Club / UC / DC / NICOS / OMC / UJF Card / Master Card / Saison / AEON / JACCS / デビットカード
キャンセルポリシー	キャンセル料は以下の通り頂戴いたします。 当日 / 宿泊料金の50% 前日 / 宿泊料金の20% 2日前から / 宿泊料金の20% 3日前から / 宿泊料金の20% ※宿泊プランや日毎に、別途キャンセルポリシーが設定されている場合があります。
連絡なしの宿泊について	不泊については以下の通り頂戴いたします。 連絡なしの不泊・不着 / 宿泊料金の100% ※宿泊プランや日毎に、別途ポリシーが設定されている場合があります。
バリアフリー対応	バリアフリー客室（和洋室1室、洋室1室）あり。 車椅子可 / 貸出用車椅子 / 客室内に洋式トイレあり / 客室内トイレに手すりあり / 大浴場浴槽に手すりあり / 大浴場での介助入浴可能 / 高齢者用料理への対応（要相談にて） / アレルギーに配慮した料理への対応（要相談にて） ※予めお電話にて直接ご確認ください。
その他	

※施設の基本情報一覧（所在地、アクセス、客室数等）の項目のひとつとして、「バリアフリー対応」の情報を掲載

#### バリアフリー対応情報（拡大）

バリアフリー客室（和洋室1室、洋室1室）あり。  
車椅子可 / 貸出用車椅子 / 客室内に洋式トイレあり / 客室内トイレに手すりあり / 大浴場浴槽に手すりあり / 大浴場での介助入浴可能 / 高齢者用料理への対応（要相談にて） / アレルギーに配慮した料理への対応（要相談にて）  
※予めお電話にて直接ご確認ください。

※施設におけるバリアフリー対応の状況（設備、貸出備品、サービス内容等）を一覧にして掲載  
※対応状況の詳細な確認は事前の問合せを基本としている

出典：和心の宿オーモリ HP

## □箱根パークス吉野の例

- ページのメニューバーに「バリアフリー情報」の項目を表示し、情報の検索しやすさを確保

### メニューバー



※メニューバーに「バリアフリー」情報ページへのリンクを表示  
 ※リンク先のページにおいて、バリアフリールーム、共用空間、貸切展望露天風呂のバリアフリー対応情報を掲載  
 ⇒ 写真を掲載する等、分かりやすい情報発信を実践

出典：箱根パークス吉野 HP

## □宿泊予約サイトじゃらん net の例 (バリアフリー対応情報を発信している施設の一例)

- 一部の宿泊施設の『基本情報』ページに、施設の『バリアフリー対応』情報を掲載
- 項目ごとの対応状況を「○・△・×」を用いて示すことで、施設のバリアフリー情報とバリアの情報を発信

### 施設の基本情報ページ (下部のみ抜粋)

バリアフリー対応情報 (拡大)

バリアフリー対応	
○ 玄関前の車椅子用スロープ	○ 車椅子の貸し出し
○ 館内の通路・階段に手すり	○ バリアフリールーム
○ 大浴場に手すり	× 館内通路に点字ブロック
△ 介助者なしでの館内車椅子移動	× 館内案内に点字表示
○ フロア移動時のエレベーター利用	○ 非常用館内放送設備
× 駐車場の優先スペース設置	× フロント従業員が手話で対応
○ 車椅子対応共用トイレ	× 耳の不自由な方向向けの警報ランプ対応客室

○: 対応あり / △: 一部対応あり / ×: 対応なし  
 ※宿泊施設によって、バリアフリー設備内容や、対応できるサービス範囲が異なります。ご不便なく安心してご利用いただくために、あらかじめ宿泊施設へ直接ご確認ください。

※項目ごとに「○・△・×」を表示し、施設のバリアフリー対応状況を発信  
 ※対応している施設や設備の情報だけでなく、バリアの情報 (×表示) も発信  
 ※詳細な設備やサービスの確認は、施設への問合せを基本としている

※施設の基本情報のひとつとして、  
 14 項目の『バリアフリー対応』情報を掲載

出典：じゃらん net

## ■ バリアフリー情報発信の『フォーマット案』

- ❖ これからバリアフリー情報発信に取り組む施設が、実践の第一歩となるように、基礎的な情報の発信を行うための『フォーマット案』です。
  - ⇒ 情報が煩雑で分かりにくならないように、チェックシートから基礎的な情報項目を整理しました。
- ❖ 情報発信の取組みの広がりを図るため、取り組みやすさ、汎用性の高さを考慮して検討しました。

### 【フォーマット案と情報の表示方法】

障害種別	設備・備品・サービス		仕様	写真・動画
肢体不自由の方 車いす使用の方	設備の有無 備品貸出の可否	障害者用駐車スペース（専用スペース）		
		建物入口の段差解消		
		施設内の段差解消		
		階段の手すり		
		エレベーター		
		車いす対応の客室		
		客室から大浴場までの段差解消		
		大浴場内の手すり		
		車いす対応の共用トイレ		
		車いすの貸出		
	入浴備品の貸出			
人的対応・サービスの可否	食事会場（宴会場）における従業員による介助・サポート			
視覚障害の方	設備の有無 備品貸出の可否	階段の手すり		
		エレベーター内の音声案内		
		エレベーター内の操作盤の点字表示または立体表示		
		客室のドアに表示されている部屋番号の点字表示または立体表示		
	人的対応・サービスの可否	客室内への非常時の音声放送		
		従業員による建物入口・客室までの誘導（施設到着時）		
聴覚障害の方	設備の有無 備品貸出の可否	従業員による客室内設備や操作方法の説明		
		食事会場（宴会場）における従業員による介助・サポート		
		エレベーター内の行先階表示（ランプ表示）		
		エレベーター内の非常時の文字情報表示		
	人的対応・サービスの可否	客室内の非常時警報ランプまたは呼出用バイブレーション		
字幕対応テレビ・字幕表示ボタン付きリモコン				
その他 全般	設備の有無 備品貸出の可否	字幕対応テレビ・字幕表示ボタン付きリモコン		
		従業員による筆談対応		
	人的対応・サービスの可否	オストメイト対応設備のある共用トイレ		
		部屋食の提供		
		食事の提供のフレキシブルな対応		
	食事の食品成分表示			
	多言語対応			

項目ごとの対応状況を「○」、「×」で表示

【仕様】  
チェックシートに記入した項目ごとの補足情報を表示（数値 等）

【写真・動画】  
写真や動画を活用した情報発信をしていけば「○」を表示

※セルフチェックで収集した情報は施設内で共有し、利用前の問合せがあった際に、バリアの情報を含めてお客様に提供できるように準備しておきます。

## ❖ 応用編：客室単位のきめ細やかな情報発信

＊基礎編と同様に、セルフチェックにより収集した情報をもとに、「施設情報」のひとつとして、収集した施設のバリアフリー情報を発信します。

＊客室は、同一施設においてもタイプによって仕様が異なるため、部屋単位のセルフチェックを実施し、それぞれの客室のバリアフリー情報を発信することが望ましいです。

⇒ 海外の先進地域では、施設のバリアフリー情報を発信するとともに、バリアフリー対応客室を中心に**客室ごとの詳細な情報を発信しています。**

＊さらに、写真や動画を用いて、設備や備品等の情報を視覚的に発信することで、利用者目線に立った効果的な情報発信につながります。

## □ Four Seasons Resort Oahu (ハワイ) の例

- 『客室紹介』のメニューのひとつに“バリアフリールーム”の紹介ページへのリンクを表示
- それぞれの客室紹介ページに、『バリアフリー設備』を掲載

The image shows a screenshot of the Four Seasons Resort Oahu website. On the left, the '客室ページ TOP' (Room Page Top) menu is visible, with 'バリアフリールーム' (Barrier-free room) highlighted. The main content area shows a list of room types such as 'デラックスジャグジールーム', 'プライムコーナーオーシャンフロントルーム', etc. A blue dashed box highlights the 'バリアフリールーム' section, which includes a '設備紹介' (Equipment Introduction) section. This section lists accessibility features like '車椅子対応ドア' (Wheelchair accessible door), '車椅子対応ラナイ' (Wheelchair accessible lanai), and '低位置ドアスコープ' (Low door peephole). A red box with a white background contains the text '※客室ごとのバリアフリー設備の情報を掲載' (Information on barrier-free equipment for each room is provided). At the bottom left, another red box with a white background contains the text '※バリアフリールーム紹介ページへのリンク（メニュー欄）' (Link to the barrier-free room introduction page (menu)).

出典：Four Seasons Resort Oahu HP

## ■ 分かりやすい情報発信の工夫（先進的な取組みの紹介）

### （1）写真や動画を活用した施設情報の発信

- ❖ 高齢の方や障害のある方への分かりやすい施設情報の発信を行うための工夫として、写真や動画を活用した取組みが進められています。

#### □ 富士レークホテルの例

- TOP ページのメニューバーに、バリアフリー情報の項目を表示
- TOP ページの目的検索に、「バリアフリー・ユニバーサルデザインルームプラン」のメニューを表示
- 施設の「ユニバーサルデザイン情報」として、設備や備品の寸法が記載された写真と動画を活用し、それぞれの客室の詳細な情報を発信

**バリアフリールームの詳細情報ページ**

お部屋の紹介  
バリアフリー

寸法情報（図面）

※入口幅、設備や備品、スペース等の詳細な寸法情報を発信

※写真と動画により、客室内の様子や寸法等の詳細を確認できる情報を発信  
※動画は様々な利用者に配慮し、音声によるナレーションだけでなく、字幕表示も掲載

**動画を用いた情報発信のイメージ**

長さ190cm  
高さ54cm  
幅120cm  
長さ190cm、幅120cmと、95cmの2タイプのリクライニングベッドが1台づつあり

お部屋への入り口は、車椅子の方でも開けやすい引き戸タイプを採用しております。

出典：富士レークホテル HP

## □ 宿泊予約サイトじゃらん net の例

- 「人に優しいバリアフリー宿 360°ビュー特集」のページを公開
  - ⇒ エリアごとに分け、全国のバリアフリー対応宿泊施設の情報を発信
- 利用者が施設の利用可否を判断できるよう、施設の入口、ロビー、通路、客室、浴室等の状況を見ることができる『360°ビュー』を掲載
  - ⇒ 施設によっては、「バリアフリー対応」の状況も基本情報のひとつとして掲載

**TOP 画面**

**360°ビュー画面 (施設入口)**

**360°ビュー画面 (客室)**

※施設の主要な箇所（入口、通路、客室等）の状況を、360°の画像により確認することが可能

※スロープや手すり、点字ブロック、駐車場の優先スペース、車いす対応トイレ、設備・サービス等の状況を「○・△・×」で表示（一部施設のみ）

**施設のバリアフリー情報**

バリアフリー対応	
○ 玄関前の車椅子用ロープ	○ 車椅子の取出し
○ 廊下の縁取・段差の手すり	○ バリアフリールーム
○ 大浴場の手すり	× 障子・障子の点字ブロック
△ 自動巻上り、電動車椅子移動	× 障子・障子の点字表示
△ 3D印刷されたエレベーター利用	○ 非常時対応の設備
× 駐車場の優先スペース設置	× 20分従業員の手袋着用
○ 車椅子対応専用バス	× 緊急時対応の警報システム設置

出典：じゃらん net 「人に優しいバリアフリー宿 360° ビュー特集」

## (2) ピクトグラムを活用した情報の発信

- ❖ ピクトグラムは、言語を含めた文字情報の理解が困難な方も、ひと目で情報を理解することができるツールとして、様々な場面で活用されています。
- ❖ 施設のバリアフリー情報を分かりやすく簡潔に伝える手段のひとつとして、ピクトグラムは有効です。JIS規格、標準案内用図記号ガイドラインで定められたもの以外に、独自のピクトグラムを活用した情報発信の取組みが進められています。

### □バリアフリー情報発信の現場で活用されているピクトグラムの例

#### 【沖縄県バリアフリーマップ（一例）】

- 設備や人的対応に関する「沖縄県福祉マーク」を独自に設定し、情報発信に活用



車いす使用者 駐車場      車いす対応 客室      車いす対応 エレベーター      音声案内      点字対応 メニュー      聴覚障害者 対応客室      人的介助

出典：沖縄県子ども生活福祉部障害福祉課／沖縄県バリアフリーマップ・福祉マーク

#### 【カムイ大雪バリアフリーツアーセンター（一例）】

- 文字での説明を可能な限り省略した情報発信を行うため、設備や人的対応に関する独自の「絵文字説明」を情報発信に活用

#### ▼ピクトグラムを活用した情報発信のイメージ

ユニソイン札幌      札幌市      一覧画面

2016年1月22日にオープン。ホテルとしての快適性とコストパフォーマンスを両立させたスタンダードな宿泊特化型ホテルです。「札幌駅前通地下歩行空間 <チ・カ・ホ>」の7番出入口から徒歩1分未満で、悪天候でも便利なアクセス。札幌時計台や大通公園、北海道庁や札幌市役所からも徒歩圏内で、観光にもビジネスにも便利な立地です。朝食は、和洋食を揃えるビュッフェ形式をご用意しています。

[施設詳細](#)

ユニソイン札幌      札幌市      泊まる      2016/3/17

施設詳細ページ

施設情報			
※各項目部分をクリックすると写真が見れます。			
施設画像	<input type="checkbox"/>	その他画像あり	ほしよ犬 <input type="checkbox"/>
手話通訳	<input checked="" type="checkbox"/>	メモ対応	車いす貸出 <input type="checkbox"/> 1台無料
授乳室	<input checked="" type="checkbox"/>		駐車場 <input type="checkbox"/> 契約駐車場
多目的駐車場	<input type="checkbox"/>	要事前予約	建物出入口段差 <input checked="" type="checkbox"/>
点字ブロック	<input type="checkbox"/>		エレベーター <input type="checkbox"/>
一般トイレ	<input type="checkbox"/>	1階	多目的トイレ <input type="checkbox"/> 1階
オストメイト	<input type="checkbox"/>		飲食店 <input type="checkbox"/> 2階
特別食対応	<input type="checkbox"/>	事前連絡	物販店 <input checked="" type="checkbox"/>
バリアフリールーム	<input type="checkbox"/>	ユニバーサルルーム	二浴客室 <input type="checkbox"/>
大浴場	<input checked="" type="checkbox"/>		貸切風呂 <input checked="" type="checkbox"/>

⇒ 地域内の宿泊施設の一覧画面に、施設の特徴と各施設のバリアフリー対応状況を示すピクトグラムを表示

⇒ 施設ごとのページにおいて、写真を用いた設備・サービス等の詳細な情報を発信

出典：カムイ大雪バリアフリーツアーセンターHP

-20-

## STEP 4

## 問合せ対応・コミュニケーション

- ◆ 高齢の方や障害にある方にとって、安心・安全な施設の利用を実現するためには、利用前のコミュニケーションを充実させ、利用可否の判断をご本人にさせていただくことが大切です。
- ◆ セルフチェックに基づく施設のバリアフリー情報を発信した上で、設備や備品、サービス等の詳細な状況や対応範囲について、お客様と双方で確認し、利用前の問合せにおいて最終的な利用可否の判断をさせていただくことを基本として対応することが望ましいです。
  - ▶▶ 心身の状況により求める支援やサービスがひとりひとり異なる中で、様々なニーズへの対応可否をお互いに確認しましょう。利用前に意思疎通を図ることで、施設側・利用者側双方の安心・安全につながります。
- ◆ 問合せへの対応、利用前のコミュニケーションを的確に行うために、セルフチェックによって収集した施設のバリアフリー情報を職員間で共有しておくことが重要です。
  - ▶▶ 利用前の問合せや施設利用時に、職員によって対応のレベルに差が生じると、高齢の方や障害のある方は不安を感じてしまう恐れがあります。
- ◆ 問合せやコミュニケーションの手段は、電話だけでなく、メールやFAX等、複数の連絡手段を確保しておくことが望ましいです。
  - ▶▶ 障害の特性やお客様の心身の状況によって、求められる連絡手段が異なります。お客様の多様性に応じた柔軟な対応を心がけることが大切です。

\*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。  
(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。)

## 2. 情報の活用方法

- ◆ 施設のバリアフリー情報は、HP やパンフレット等の媒体を通じて発信するとともに、高齢の方や障害のある方の取得しやすさ、利便性の確保に向けて関係機関と共有し、広く活用していくことが求められます。
- ◆ 例えば、観光や宿泊情報の起点となる、観光案内所をはじめとした地域の観光関連団体、宿泊検索サイトを運営する事業者等と情報を共有し、統一的な情報発信を図ることが大切です。

### 【観光案内所や宿泊施設検索サイト等での情報発信の考え方】

#### \* 宿泊施設のセルフチェック結果を共有し、情報発信を展開

- ①バリアフリー対応の有無やバリアフリー情報があるかどうかを簡単に判別可能な表示  
⇒ 施設一覧情報に、バリアフリー情報の有無がわかるようにマークを表示 等
- ②セルフチェックの項目を活用した情報発信のフォーマット化  
⇒ フォーマット案（P.16）の内容は確実に施設情報に掲載 等
- ③施設の取組みレベルに応じた + α の情報発信  
⇒ 施設側が撮影した写真や動画といった視覚的に判断できる情報の掲載 等

## コラム ③

### 外国人の障害者等を対象とした情報発信のポイント

- 基本的には、施設のセルフチェック結果をもとに、英語等の多言語でバリアフリー情報を日本語と同様に発信することで対応可能と考えます。
- その他に、障害のある外国人特有の配慮事項に留意した情報の追加があると利便性のさらなる向上につながります。

#### 【障害のある外国人特有の配慮事項の一例】

- ▶ 大型の車いすを使用し、100cm 以上の入口幅・通行幅を必要とする場合がある  
⇒ 「チェックシート」に基づく、寸法等の情報発信により対応  
⇒ 写真や動画を活用し、視覚的に利用可否を判断できる情報発信も効果的
- ▶ 医療機器やバッテリー等の電圧が国内の規格と異なる場合がある
- ▶ セラピー犬（国内では補助犬認定対象外）等、制度や認識が異なる場合がある

# 巻末資料

## 宿泊施設のセルフチェック・情報収集のための『チェックシート』

- ▶ 次頁のシートを印刷し、施設のセルフチェックにご活用ください。  
※記入例を参考に、設備や備品、サービス等の「仕様・対象範囲」等も記録しましょう。

障害種別	チェック項目			仕様		
				チェック欄	(サイズ・数・対応範囲等)	
肢体不自由の方 車いす使用の方	設備の有無 備品貸出の可否	共用部	障害者用駐車スペース（専用スペース）	有・無	( )台	
			建物入口の段差解消	有・無	段差の高さ( )cm	
			施設内の段差解消	有・無	段差の高さ( )cm	
			階段の手すり	有・無		
			エレベーター	有・無	定員数( )名	
		車いす対応 客室	車いす対応の客室	有・無	客室タイプ・部屋数( )	
			車いすで利用可能な入口	有・無	入口の有効幅( )cm 段差の高さ( )cm	
		一般客室	車いすで移動可能なスペース	有・無	通路の幅( )cm	
			車いすで利用可能なトイレ・浴室	有・無	出入口の有効幅( )cm 段差の高さ( )cm 手すりの有無( )	
			客室から大浴場までの段差解消	有・無	段差の高さ( )cm	
		大浴場	大浴場内の手すり	有・無		
			食事会場 (宴会場)	客室または施設内通路から食事会場（宴会場）までの段差解消	有・無	段差の高さ( )cm
		車いすで食事可能なテーブル席		有・無		
		共用トイレ	車いす対応の共用トイレ	有・無		
		貸出備品	車いすの貸出	可・否		
			入浴備品の貸出（シャワーチェア、シャワーキャリー、移乗台、入浴用リフト等）	可・否		
		人的対応・サービスの可否	従業員による施設内移動時の介助		可・否	
			食事会場（宴会場）における従業員による介助・サポート		可・否	
	視覚障害の方	設備の有無 備品貸出の可否	共用部	階段の手すり	有・無	
				建物入口の視覚障害者誘導用ブロックまたは音声案内	有・無	
館内案内図の点字表示				有・無		
文字サイズ、コントラストに配慮した館内案内図				有・無		
エレベーター内の音声案内				有・無		
エレベーター内の操作盤の点字表示または立体表示				有・無		
客室のドアに表示されている部屋番号の点字表示または立体表示				有・無		
客室内への非常時の音声放送				有・無		
大浴場			文字サイズ、コントラストに配慮した大浴場内の配置図	有・無		
			共用トイレ	共用トイレ内の触知図	有・無	
文字サイズ、コントラストに配慮した共用トイレ内の配置図		有・無				
人的対応・サービスの可否		従業員による建物入口・客室までの誘導（施設到着時）		可・否		
		従業員による客室内設備や操作方法の説明		可・否		
		従業員による施設内移動時の介助		可・否		
	食事会場（宴会場）における従業員による介助・サポート		可・否			
聴覚障害の方	設備の有無 備品貸出の可否	共用部	エレベーター内の行先階表示（ランプ表示）	有・無		
			エレベーター内の非常時の文字情報表示	有・無		
			夜間の出入口の音声（インターフォン）以外での対応	有・無		
		客室	客室内の非常時警報ランプまたは呼出用バイブレーション	有・無		
			字幕対応テレビ・字幕表示ボタン付きリモコン	有・無		
	人的対応・サービスの可否	電話、FAX、メールなどの複数の問合せ手段		可・否		
		従業員による筆談対応		可・否		
		従業員による手話対応		可・否		
その他 全般	設備の有無 備品貸出の可否	大浴場 貸切風呂	同行者との同伴入浴が可能な貸切風呂	有・無		
			入浴着の貸出	可・否		
		共用トイレ	オストメイト（人工肛門や人工膀胱を持つ方）対応設備のある共用トイレ	有・無		
			補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）専用トイレ・トイレ用排泄スペース	有・無		
	人的対応・サービスの可否	部屋食の提供		可・否		
		食事の提供のフレキシブルな対応（アレルギー対応食、きざみ食等）		可・否		
		食事の食品成分表示		有・無		
多言語対応		可・否	対応言語( )			

障害種別	チェック項目		仕様		
			チェック欄	(サイズ・数・対応範囲等)	
肢体不自由の方 車いす使用の方	設備の有無 備品貸出の可否	共用部	障害者用駐車スペース（専用スペース） *車いす使用の方等が乗降できるスペース、傾斜や段差がない駐車スペースの有無を確認	有 無	( 2 ) 台 例) 駐車場内の建物入口に一番近い場所に2台分のスペースを確保
			建物入口の段差解消 *建物入口の段差の有無、段差解消（スロープ等の設置）の有無・対応策を確認	有 無	段差の高さ ( 20 ) cm 例) 入口の自動ドア前に20cmの段差が1段あり
		施設内の段差解消 *施設内の段差の有無、段差がある場所、段差解消（スロープ等の設置）の有無・対応策を確認	有 無	段差の高さ ( 5 ) cm 例) 大浴場に向かう通路に、1段の段差あり	
		階段の手すり *施設内の階段への手すり設置の有無を確認	有 無	例) フロントから客室までの階段には手すりを設置 (その他の階段には設置されていない箇所あり)	
		エレベーター *施設内へのエレベーターの設置の有無、エレベーターのサイズ、車いす対応の有無を確認	有 無	定員数 ( 11 ) 名	
		車いす対応 客室 *車いす使用の方が利用できる客室（BFルーム等）の有無、客室のタイプ・仕様を確認	有 無	客室タイプ・部屋数 ( ツインルーム・1室 ) 例) 入口・客室内はスライド式のドアを設置	
		一般客室	車いすで利用可能な入口 *客室入口の幅、段差の有無を確認（※客室ごとに確認）	有 無	入口の有効幅 ( 70 ) cm 段差の高さ ( 3 ) cm ※一般的な車いすの場合、80cm以上の通行幅が必要
			車いすで移動可能なスペース *客室内の通路の幅、障害となる家具等の有無を確認（※客室ごとに確認）	有 無	通路の幅 ( 70 ) cm ※一般的な車いすの場合、80cm以上の通行幅が必要
		大浴場	車いすで利用可能なトイレ・浴室 *出入口部分の段差の有無、ドア幅、サイズ、手すりの有無等を確認（※客室ごとに確認）	有 無	出入口の有効幅 ( 55 ) cm 段差の高さ ( 5 ) cm 手すりの有無 ( 無 ) ※一般的な車いすの場合、80cm以上の通行幅が必要
			客室から大浴場までの段差解消 *客室から大浴場までの段差の有無、段差解消（スロープ等の設置）の有無・対応策を確認	有 無	段差の高さ ( 15 ) cm 例) 大浴場入口に、15cmの段差が1段あり
		食事会場 (宴会場)	大浴場内の手すり *大浴場内の通路、浴槽出入り部分等への手すり設置の有無を確認	有 無	例) 浴槽の出入り部分に手すりを設置
			客室または施設内通路から食事会場（宴会場）までの段差解消 *食事会場までの段差の有無、段差解消（スロープ等の設置）の有無・対応策を確認	有 無	段差の高さ ( 20 ) cm 例) 食事会場（宴会場）入口にスロープを設置
		共用トイレ	車いすで食事可能なテーブル席 *可動式の椅子があるテーブル席、隣席との距離や周囲にスペースがある席の有無を確認	有 無	例) 入口付近にスペースに余裕があるテーブル席を2つ用意 椅子は可動式のため、動かすことが可能
			車いす対応の共用トイレ *車いす使用の方が利用可能な共用トイレの有無、サイズ・仕様を確認	有 無	例) 施設1階に1室設置
貸出備品	車いすの貸出 *貸出が可能な車いすの有無、台数、仕様を確認	可 否	例) 2台まで貸出可		
	入浴備品の貸出（シャワーチェア、シャワーキャリー、移乗台、入浴用リフト等） *貸出が可能な上記入浴に必要な備品の有無、個数、仕様を確認	可 否	例) シャワーチェア、シャワーキャリー各1個貸出可		
人的対応・サービスの可否	従業員による施設内移動時の介助 *介助の依頼があった場合の対応の可否、対応可能な時間帯および対応範囲等を確認	可 否	例) 混雑する時間帯は、お待ちいただく可能性あり		
	食事会場（宴会場）における従業員による介助・サポート *介助の依頼があった場合の対応の可否、対応可能な時間帯および対応範囲等を確認	可 否	例) 混雑する時間帯は、お待ちいただく可能性あり		
視覚障害の方	設備の有無 備品貸出の可否	共用部	階段の手すり *施設内の階段への手すり設置の有無、手すりへの点字表示の有無を確認	有 無	例) フロントから客室までの階段には手すりを設置、点字表記なし (その他の階段には設置されていない箇所あり)
			建物入口の視覚障害者誘導用ブロックまたは音声案内 *コントラストに配慮した視覚障害者誘導用ブロックまたは音声案内の有無、設置箇所を確認	有 無	
		館内案内図の点字表示 *館内の設備や位置等を説明する案内図への点字表示の有無、設置場所を確認	有 無	例) 視覚障害のあるお客様には、点字の館内マップを配布	
		文字サイズ、コントラストに配慮した館内案内図 *弱視や色覚障害の方等の見やすさに配慮した案内図の有無、設置場所、周辺の状況を確認	有 無	例) 各階の案内図をエレベーターホールに設置（接近して読むことが可）	
		エレベーター内の音声案内 *エレベーターの音声案内機能の有無、仕様（音声案内の内容）を確認	有 無	例) 停止する階数を音声で案内	
		エレベーター内の操作盤の点字表示または立体表示 *操作盤（階数、開閉ボタン等）への点字表示、文字の立体表示の有無を確認	有 無	例) 操作ボタンの階数を示す数字が立体表示	
		客室のドアに表示されている部屋番号の点字表示または立体表示 *客室ドアの通路側に表示されている部屋番号の点字表示、数字の立体表示の有無を確認	有 無	例) 各客室のドアに立体的な部屋番号表示を設置	
		客室内への非常時の音声放送 *災害時や緊急時等の音声によるアナウンスの有無、聞こえる範囲等を確認	有 無		
		大浴場	文字サイズ、コントラストに配慮した大浴場内の配置図 *弱視や色覚障害の方等の見やすさに配慮した案内図の有無、設置場所、周辺の状況を確認	有 無	例) 男女それぞれの更衣室入口に設置（接近して読むことが可）
			共用トイレ内の触知図 *共用トイレ内の配置を説明する触知図の有無、設置場所（入口等）を確認	有 無	※音声による案内でも対応可
		共用トイレ	文字サイズ、コントラストに配慮した共用トイレ内の配置図 *弱視や色覚障害の方等の見やすさに配慮した案内図の有無、設置場所、周辺の状況を確認	有 無	例) 共用トイレ入口に設置（接近して読むことが可）
			従業員による建物入口・客室までの誘導（施設到着時） *施設到着時に依頼があった場合の対応の可否、対応可能な時間帯および対応範囲等を確認	可 否	例) 施設到着前の事前連絡がある場合のみ対応可
		人的対応・サービスの可否	従業員による客室内設備や操作方法の説明 *介助の依頼があった場合の対応の可否、対応可能な時間帯および対応範囲等を確認	可 否	※非常時の避難方法等の説明・確認をすることも必要
			従業員による施設内移動時の介助 *介助の依頼があった場合の対応の可否、対応可能な時間帯および対応範囲等を確認	可 否	例) 混雑する時間帯は、お待ちいただく可能性あり
食事会場（宴会場）における従業員による介助・サポート *介助の依頼があった場合の対応の可否、対応可能な時間帯および対応範囲等を確認	可 否	例) 混雑する時間帯は、お待ちいただく可能性あり			
	エレベーター内の行先階表示（ランプ表示） *モニター等への行先階表示機能（ランプ表示）の有無、仕様（表示の内容）を確認	有 無	例) 停止する階数を文字情報で表示		
設備の有無 備品貸出の可否	共用部	エレベーター内の非常時の文字情報表示 *災害時や緊急時等の文字での情報提供機能の有無、仕様（表示の内容）を確認	有 無		
		夜間の出入口の音声（インターフォン）以外での対応 *施設入口が夜間施錠される場合の解錠の方法、連絡方法、対応範囲等を確認	有 無	例) 職員はモニターで状況を確認することが可 チェックイン時に、連絡方法（メール等）の確認を実施	
客室	客室内の非常時警報ランプまたは呼出用バイブレーション *災害時や緊急時等の音声以外での連絡方法、設備・備品の有無、仕様を確認	有 無	例) 職員による非常時の連絡体制を確保（連絡手段を事前に確認）		
	字幕対応テレビ・字幕表示ボタン付きリモコン *客室内テレビの字幕表示機能の有無、表示切替ボタンのあるリモコンの貸出可否を確認	有 無	例) 事前に申し出があった場合は、客室内にリモコンを用意		
人的対応・サービスの可否	電話、FAX、メールなどの複数の問合せ手段 *顧客のニーズに応じた複数の問合せ手段（連絡方法）の有無、対応可能な時間帯等を確認	可 否	例) 連絡手段：電話、FAX、メール（ホームページに連絡先を掲載）		
	従業員による筆談対応 *フロント等への筆談具の設置の有無、筆談による対応の可否を確認	可 否	例) フロントに筆談具を用意		
従業員による手話対応 *フロント等での職員による手話対応の可否、対応可能な時間帯等を確認	可 否	例) ●時～●時の間は、フロントにて手話対応が可（スタッフが常駐）			
	同行者との同伴入浴が可能な貸切風呂 *同伴入浴が可能な貸切風呂の有無、サイズ・仕様、予約可能な時間帯、価格等を確認	有 無	例) 利用可能時間：16時～22時まで、使用料：●円/1時間		
設備の有無 備品貸出の可否	大浴場 貸切風呂 入浴着の貸出 *入浴着、使用可能なタオルや布等の貸出可否、個数を確認（手術跡等を隠すための配慮）	可 否	例) 2着まで貸出可		
	共用トイレ	オストメイト（人工肛門や人工膀胱を持つ方）対応設備のある共用トイレ *オストメイト対応設備のある共用トイレの有無、設備の仕様を確認	有 無	例) 施設1階に1基（車いす対応トイレ内に設置） ※男女それぞれに対応設備を設置することも可	
補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）専用トイレ・トイレ用排泄スペース *補助犬専用トイレまたは敷地内で使用可能なスペースの有無、設置場所等を確認	有 無	例) 屋外に使用可能な排泄スペースあり			
	部屋食の提供 *部屋食の提供可否、対応可能な時間帯、申込み方法等を確認	可 否			
人的対応・サービスの可否	食事の提供のフレキシブルな対応（アレルギー対応食、きざみ食等） *心身の状況等に応じた食事の提供可否、対応範囲、申込み方法等を確認	可 否	例) 特定原材料7品目除去メニューの提供が可		
	食事の食品成分表示 *食事会場（宴会場）にて提供する食事の成分表示の有無、表示内容、対応範囲等を確認	有 無	例) 朝食バイキングのメニュープレートに成分表示あり		
多言語対応 *フロント等での職員による多言語対応の可否、対応言語、対応可能な時間帯等を確認	可 否	対応言語 ( 英語、中国語 ) 例) フロントにて常時英語対応が可能（施設HPは英語、中国語対応）			

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 ～

平成 30 年 8 月  
観光庁