

平成29年度ユニバーサルツーリズム促進検討業務の実施体制

ユニバーサルツーリズム促進検討委員会

【検討事項】 ①接遇マニュアルの作成と普及方法の検討
②観光案内所への機能付加に関する検討
(③宿泊施設の情報発信のあり方検討の報告)

【参加者】 有識者、障害者団体
宿泊事業者団体、日本観光振興協会、
全国旅行業協会、日本旅行業協会
内閣官房オリパラ推進室、厚生労働省、
国土交通省総合政策局

【開催日程】 第1回1月26日、第2回3月14日（最終）

報告

宿泊施設の情報発信に係る検討部会

【検討事項】 宿泊施設の情報発信のあり方検討
・ 宿泊施設のバリアフリー情報の課題の整理
・ 宿泊施設のバリアフリー評価制度の活用方策
・ 今後の宿泊施設のバリアフリー情報の統一基準
の検討 等

【参加者】 有識者、障害者団体
宿泊事業者団体
宿泊予約サイト運営事業者等
国土交通省総合政策局、住宅局

【開催日程】 第1回1月30日（別掲）、第2回3月2日
第3回5～6月（予定）

接遇マニュアル作成に係る宿泊施設分科会

【検討事項】 宿泊施設を対象とした接遇マニュアル
作成および活用方策に向けた検討

【参加者】 有識者、宿泊事業者団体

【開催日程】 第1回2月1日、第2回3月6日（最終）

合同開催

接遇マニュアル作成に係る旅行業分科会

【検討事項】 旅行会社を対象とした接遇マニュアル
作成および活用方策に向けた検討

【参加者】 有識者、全国旅行業協会、日本旅行業協会

【開催日程】 第1回2月5日、第2回3月6日（最終）

接遇マニュアル作成に係る観光地域分科会

【検討事項】 自治体・観光協会等を対象とした接遇
マニュアル作成および活用方策に向けた検討

【参加者】 有識者、日本観光振興協会、自治体

バリアフリーフリー観光における集客を

目的としたセミナー開催（3月22日）

詳細：<https://universaltourism.jp/>

第1回 宿泊施設の情報発信に係る検討部会 結果概要

【開催概要】

日 時

1月30日（火） 10：00～12：00

主な議題

- 国の関連施策（報告）
- 宿泊施設の情報発信の現状と課題認識

発言要旨

- 視覚障害者に対して、アクセス方法等を文字情報で提供すること（音声読みあげアプリ等で判読可能となるため）や、人的対応の範囲を明示することは有効である。
- ろうあ者に対して、時間帯によって出入口がインターフォン対応となる場合や自動チェックイン・アウトの場合などを事前に情報提供することが求められる。
- BFルーム、UDルームの基準を把握していない利用者や事業者もいるため、わかりやすく情報提供できる基盤ができれば、正確な情報が集約されるのではないか。
- 外国人旅行者に対応するため、情報提供の項目や表現方法について海外の宿泊予約サイトなどを参考にすべき。
- 観光案内所に行くと地域のバリアフリー情報が得られるなど現地にも情報拠点があることが重要である。

【委員】

（敬称略・50音順）

秋元 智広	楽天株式会社トラベル事業品質管理室 オフィスマネージャー
浅香 博文	社会福祉法人日本身体障害者団体連合会 理事
市川 正	全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会 事務局長
岩佐 英美子	一般社団法人日本ホテル協会 事務局長
岩崎 満男	日本パラリンピアンズ協会 理事
神田 裕幸	一般社団法人日本旅館協会 事務局長
粉川 季雄	一般社団法人全日本シティホテル連盟 専務理事
齋藤 修	認定 NPO 法人 DPI 日本会議
白木 信彦	株式会社昭文社 出版事業本部 出版制作事業部 旅行書編集グループ長
関 裕之	株式会社 JTB グループ本社国内事業本部 全社ユニバーサルツーリズム担当マネージャー
高橋 儀平 【部会長】	東洋大学ライフデザイン学部 人間環境デザイン学科 教授
廣田 喜春	一般財団法人全日本ろうあ連盟 理事
三宅 隆 (代理)	社会福祉法人日本盲人会連合 情報部長
山崎 まゆみ	跡見学園女子大学 兼任講師

【オブザーバー】

花森 剛 (代理)	国土交通省 住宅局 建築指導課 係長
森岡 信人	国土交通省 総合政策局安心生活政策課 課長補佐

- 近年、地震、火山噴火、大雪、火災などの大規模な自然災害等が頻発している中、このような緊急時において、特に災害弱者となりやすい高齢者・障がい者等を含めた訪日外国人旅行者が安全・安心を確保することができる避難場所等として利用できるホテル等の宿泊施設が求められているところ。
- 一方、ホテル等の宿泊施設のバリアフリー化は十分進んでいるとは言えず、その加速化が求められているところ。
- このため、宿泊施設の中でも、とりわけ、観光ビジョンの目標年である2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会など、高齢者・障がい者等を含めた訪日外国人旅行者の加速度的な増加に対する対応が必要。本事業では、緊急対策として、2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会における会場等の周辺の宿泊施設において、優先的に**共用部や客室のバリアフリー化のための改修を支援**する。

事業の内容

<主な改修の例>

① 客室における躯体工事等を伴わない必要最低限の緊急改修

(1) 手すりの設置



(2) スロープの設置



(3) 車いす対応ハンガーラックの設置



② 共用部の改修、客室の統合等を伴う大規模改修

(1) 出入口の改修



(2) 段差解消(スロープ、エレベーター)



(3) トイレのバリアフリー化



旅館業法の許可(旅館・ホテル)を得ている施設を対象とし、左の事業に対する支援を行う。

<1事業者あたり>

- ①: 定額(上限100万円)
- ②: 1/2補助(上限500万円)

期待される効果

- 災害発生時、高齢者・障がい者等を含めた訪日外国人旅行者が安心・安全に宿泊施設を利用することができる。
- 宿泊施設における高齢者・障がい者等を含めた訪日外国人旅行者への対応にかかる人的コストが軽減され、効率的な経営が期待される。