

**観光地のバリアフリー情報提供のための
ガイドラインの作成等業務 報告書**

平成 31 年 3 月

国土交通省総合政策局安心生活政策課

目次

1. 調査概要	1
1.1 調査の目的	1
1.2 調査手順	2
2. バリアフリー情報の提供手法等の調査研究	3
2.1 調査概要	3
2.1.1 調査の対象	3
2.1.2 質問項目の設計	4
2.2 調査結果概要	5
2.2.1 当事者目線	5
2.2.2 情報提供者目線	6
2.3 バリアフリー情報提供におけるガイドラインに反映させるべき示唆	8
2.3.1 観光施設	8
2.3.2 飲食施設	10
2.3.3 交通アクセス	12
2.3.4 観光地全体	14
2.4 バリアフリー情報提供運用ガイドラインの作成	16
3. 評価指標の普及促進	17
3.1 既存のバリアフリー情報提供手法の整理	17
3.2 具体的な情報提供サイトを活用した情報提供手法の検討	20
3.3 バリアフリー情報提供のあり方に関する論点の整理	21
4. 検討会における議論	23
4.1 検討会メンバー	23
4.2 議事内容	24
5. 参考資料	25
5.1 ヒアリング調査票（当事者目線を有する主体）	25
5.2 ヒアリング調査票（情報提供者目線を有する主体）	27
5.3 ヒアリング調査参考資料（観光地バリアフリーの評価指標）	29

1. 調査概要

1.1 調査の目的

国土交通省では平成 27 年に観光地の既存情報の把握や現地調査を通じて多様なニーズに対応できるバリアフリー評価指標を作成し、平成 29 年度に当該指標の一部を改訂ならびに評価を行う際の考え方及び方法を身につけるためのマニュアルを作成した。課題として、適切な情報提供の手法について取りまとめたガイドラインの整備・当該指標活用の普及促進が必要となっていた。また、「UD2020 行動計画」において、ポータルサイト等による一元的な情報提供を目指すこととされている。

本調査は、これらを踏まえて、観光地のバリアフリー情報提供の普及を促すことを目的として、観光地のバリアフリー評価指標の普及及び観光地のバリアフリー情報の提供方法等について検討を行い、情報提供におけるガイドラインの作成のための調査研究を行った。

1.2 調査手順

本調査は、以下に示す手順に沿って遂行した。

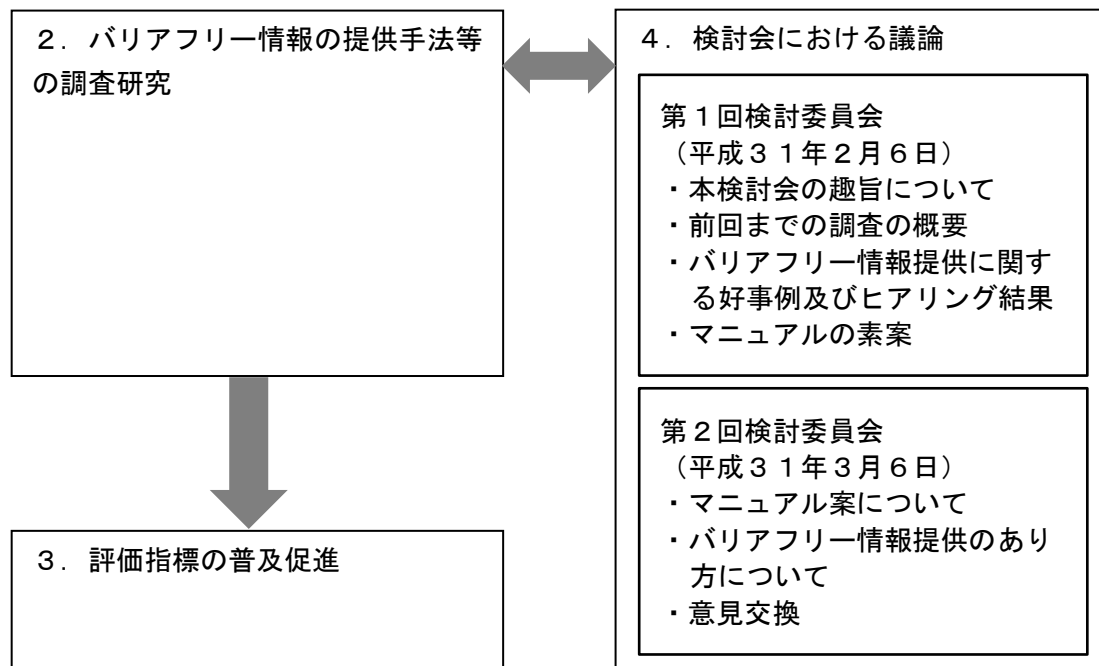


図 1-1 調査手順

2. バリアフリー情報の提供手法等の調査研究

観光地における情報提供等について、当事者目線および情報提供者目線に関するヒアリング調査を実施し、情報提供におけるガイドラインである「観光地におけるバリアフリー情報提供のためのマニュアル」作成に必要な情報を整理した。

2.1 調査概要

2.1.1 調査の対象

当事者目線を有する主体と、情報提供者目線を有する主体に対してヒアリング調査を実施した。

表 2-1 ヒアリング調査対象

調査区分	対象者の属性	団体名	調査実施日
当事者目線を有する主体	車いす使用者	当事者団体 A	平成 31 年 1 月 8 日(水)
		当事者団体 C	※文書にて回答
	視覚障害者	当事者団体 D	平成 30 年 12 月 19 日(水)
	聴覚障害者	当事者団体 E	平成 30 年 12 月 26 日(水)
	全般	当事者団体 F	平成 31 年 1 月 17 日(木)
		当事者団体 G	※アンケート調査結果を回答
情報提供者目線を有する主体	情報提供の実績	情報提供団体 A	平成 31 年 1 月 11 日(金)
		情報提供団体 B	平成 31 年 1 月 29 日(火)
		情報提供団体 C	平成 31 年 2 月 4 日(月)
	観光地自治体	情報提供団体 D	※文書にて回答
		情報提供団体 E	平成 31 年 2 月 1 日(金)
	全般	情報提供団体 F	平成 31 年 1 月 10 日(木)
		情報提供団体 G	平成 31 年 1 月 17 日(木)
		情報提供団体 H	※アンケート調査結果を回答

2.1.2 質問項目の設計

ヒアリング項目は下表のとおり設計した。なお、ヒアリング調査票は「5.1 ヒアリング調査票（当事者目線を有する主体）」及び「5.2 ヒアリング調査票（情報提供者目線を有する主体）」にて示した。

表 2-2 質問項目の設計（質問項目、質問先、得られる示唆の活用）

質問項目	質問先		得られる示唆の活用		
	当事者	情報提供者	情報の内容	情報の作成・更新	情報の見せ方
訪問する地域を選ぶ上で必要な情報	○	—	○	—	—
施設・観光先毎の訪問前に確認している情報、確認したい情報	○	—	○	—	○
観光地の情報を入手するために利用している手段・ツール	○	—	—	—	○
観光地の情報を入手する時期、費やしている時間	○	—	—	—	○
観光地、観光施設・観光先に関して、現在提供している情報の内容、提供方法、更新頻度	—	○	○	○	—
観光地、観光施設・観光先のバリアフリー情報に関して、現在提供している情報、提供方法、更新頻度	—	○	○	○	—
現在提供している情報の利用者（利用者数、属性（地域や年代等）の傾向）	—	○	—	—	○
提供している情報の入手先、入手の頻度	—	○	○	○	—
提供している情報の加工・選定の考え方	—	○	—	○	○
バリアフリー情報の提供における運用（一元的な情報提供を含む）への考え方	○	○	○	○	○
評価指標の活用のあり方	○	○	○	○	○

2.2 調査結果概要

ヒアリング調査で把握された示唆を以下に示す。

2.2.1 当事者目線

当事者へのヒアリング調査から、一般的に提供されている情報に加え、必要な情報内容や提供方法について、以下に示すニーズが把握された。

(1) 車いす使用者

＜事前情報として必要な情報内容＞

- ・多目的トイレやエレベーターについて、設置状況のほか、設置無しの場合の代替措置。
- ・トイレについて、位置のほか、大型電動車いすの利用有無、オストメイト対応の可否、簡易型・一体型の区別など。
- ・福祉タクシーの有無。

(2) 視覚障害者

＜事前情報として必要な情報内容＞

- ・視覚障害者や同行者も楽しめるスポットの情報
- ・ボランティア（観光ボランティアを含む）の有無および事前申し込みの可否
- ・観光名所の口頭説明を受けられる観光タクシーの有無。

＜現地で必要な情報内容、提供方法＞

- ・観光地全体や施設の地図の触知図
- ・各施設の入り口の場所の情報
- ・対面案内などのタッチパネル以外での案内手段。

(3) 聴覚障害者

＜事前情報として必要な情報内容＞

- ・聴覚障害があっても楽しめるルート
- ・接遇に関する情報（発話以外のコミュニケーションの対応可能なスタッフの有無など）。

＜現地で必要な情報内容、提供方法＞

- ・交通に関し、電光掲示板など非常時の情報を音声案内以外の文字情報で確認したい。
- ・飲食施設に関し、タブレットによる注文受付や、指さしし易い写真付きのメニュー。

(4) バリアフリー情報の提供における運用（一元的な情報提供を含む）

- ・利用者が自分自身の基準に基づいて訪問や利用の可否を判断するために、バリアの有無だけでなく、写真や数値情報などのバリアそのものの情報を確認したい。
- ・例えば、現地の内装の写真によって、飲食施設であればテーブルの有無、椅子の固定の有無、通路の広さなど、利用者自身の状況に応じた判断基準で、自己判断ができる。
- ・段差などを数値情報として提供することは、テキスト読み上げソフトウェアを利用する視

覚障害者などにとっても必要な情報である。

(5) 評価指標の活用のあり方

- ・評価は主観的になってしまう点には留意が必要である。
- ・評価の対象としてソフト面における対応や文字情報の充実度合いも重要である。
- ・評価結果などの情報は、他の観光地にとって参考になる形で公表・活用されるべき。

2.2.2 情報提供者目線

(1) 情報の入手・加工について

- ・バリアフリーに関する詳細な情報を提供している主体：

現地調査によってバリアフリー情報を把握。現地調査では、設備ごとに多岐にわたる項目を調査することができる反面、調査員のコストや調査期間がかかるため、情報の更新頻度は低くなる。

- ・多くの観光地の情報を提供している主体：

施設管理者等からバリアフリー情報の提供を受ける。調査項目が少なく、情報の更新頻度が年に1度であり、かつ督促も行う場合には情報の更新率は8割強に達する事例があった。また、所定の様式を通じて情報提供を受ける場合は、あらかじめ提示した様式にない情報は得られない。

バリアフリーの充実した施設をピックアップして紹介したこともあるが、一部だけの紹介になり公平性が担保できず更新も難しい。

一方で、担当者の変更や営業エリアが広い事業者などで、情報提供の仕組みがスムーズに機能せず、最新情報の提供が難しい事例もみられた。

乗合バスの情報は公開するのは難しい。

飲食施設は出店・閉店のサイクルが短いため、全ての施設の情報を網羅的に収集・更新することは難しい。

小規模な施設や家族経営の施設は、人手不足や繁忙のため情報提供が難しい。

情報の入手先として SNS を通じて利用者からの情報を掲載する方法を検討した事例もあったが、情報の信頼性の担保が難しい。

(2) バリアフリー情報の提供における運用（一元的な情報提供を含む）

- ・利用者が訪問可否を判断するために、写真や寸法や段数などの数値情報が有効である。
- ・全国を網羅したサイトは、細かい地域の情報（距離感）が得にくい。
- ・観光協会とバリアフリー情報を提供する主体が連携すれば良い。
- ・観光客の行動を考えると必ずしも一元化が最も効果的な手段とは言えない。
- ・本当に必要な情報を取捨選択しないと情報提供者の負担も高くなる。
- ・網羅的に全国の宿泊施設を紹介している事業者では、他サイトで紹介されているバリアフリー情報の充実した施設を紹介することに積極的な事業者と、公平性の面で慎重な事業者

がいた。

(3) 評価指標の活用のあり方

- ・最終的に点数を算出し評価結果まで出すことは不要。
- ・評価はせずとも、評価基準項目に関する情報を提供するのみでも十分意義がある。
- ・施設側が提供するべき情報に気づき、積極的に情報提供できるよう促すことや、バリアフリー非対応であっても非対応であるという情報が当事者にとっては有用である。
- ・指標や基準が示されれば、施設管理者側が今後の対応や施設改修を検討する際の参考とすることができる。
- ・評価結果は当該施設だけに提供し、他の事業者には提供しない方が良い。

2.3 バリアフリー情報提供におけるガイドラインに反映させるべき示唆

ヒアリング調査により得られた示唆を以下に整理した。

なお、ヒアリング調査で示唆が得られなかった項目は「－」で示した。

2.3.1 観光施設

(1) 提供情報内容

- 車いす使用者
 - ✓ 多目的トイレの設置状況、設置無しの場合の代替措置
 - ✓ エレベーターの設置状況、設置無しの場合の代替措置
 - ✓ トイレの位置、大型電動車いすの利用有無、オストメイト対応の可否、オストメイト対応の簡易型、一体型の区別
 - ✓ 施設前の写真と、写真の撮影時点
- 視覚障害者
 - ✓ 視覚障害があっても楽しめる場所やアクティビティの有無
(音、香り、触覚で楽しめる施設、音声で説明してくれる設備がある施設など)
 - ✓ 料金
 - ✓ 受けられるサポート（誘導や解説など）
 - ✓ 各施設の入り口の場所の情報
- 聴覚障害者
 - ✓ －

(2) 事前の情報提供方法で留意すべき事項

- 車いす使用者
 - ✓ －
- 視覚障害者
 - ✓ －
- 聴覚障害者
 - ✓ －
- 情報提供者目線

- ✓ 現地調査の場合、情報の掲載数や更新頻度は少なくなる。ただし、一度現地調査を行った施設には、施設管理者への電話問い合わせ等で更新に使う情報を入手可能な場合もある。

(3) 現地での情報提供方法で留意すべき事項

- 車いす使用者
 - ✓ —
- 視覚障害者
 - ✓ 名所施設などは、施設を手で確かめられる模型等があることが望ましい。
 - ✓ 対面案内などのタッチパネル以外での案内手段の提示が望ましい。
- 聴覚障害者
 - ✓ 音声以外の情報提供を行うことが望ましい。（例：タブレットによるガイドや、スマートフォンのアプリ など）
- 情報提供者目線
 - ✓ —

2.3.2 飲食施設

(1) 提供情報内容

- 車いす使用者
 - ✓ —
- 視覚障害者
 - ✓ 飲食施設までの道順
 - ✓ メニューのアクセシビリティ
 - ✓ 料金
 - ✓ 店員のサポートの有無（特に、鍋や焼肉などのサポート）
- 聴覚障害者
 - ✓ タブレットによる注文の可否

(2) 事前の情報提供方法で留意すべき事項

- 車いす使用者
 - ✓ 利用者の視点に立ったバリアフリー情報を提供するように留意する。
（例えば、エレベーターありの場合も、エレベーターまでに段差がある場合は、段差の有無もあわせて提示する など）
 - ✓ 現地の内装の写真を提供することが望ましい。（テーブルの有無、椅子の固定の有無、通路の広さなど、利用者自身の状況に応じた判断基準で、自己判断できる）
- 視覚障害者
 - ✓ —
- 聴覚障害者
 - ✓ —
- 情報提供者目線
 - ✓ 飲食施設の出店・閉店のサイクルは短いことに留意が必要。特に、現地調査では全ての飲食施設の情報を網羅的に収集・更新することは困難。

(3) 現地での情報提供方法で留意すべき事項

- 車いす使用者
 - ✓ —

- 視覚障害者
 - ✓ —
- 聴覚障害者
 - ✓ メニューは写真付きとするなど、指さし注文の際にも誤注文が起こりにくいように留意するべき。
- 情報提供者目線
 - ✓ —

2.3.3 交通アクセス

(1) 提供情報内容

- 車いす使用者
 - ✓ タクシーの場合、福祉タクシー（車いすりフト車）の有無
 - ✓ 乗合バスの場合、ノンステップバスの有無
- 視覚障害者
 - ✓ タクシーの場合、観光名所の口頭説明を受けられるか否か、電話番号
 - ✓ 電車及び乗合バスの場合、時刻表、料金、乗り場
- 聴覚障害者
 - ✓ 運転見合わせや運休・遅延におけるリアルタイムな文字情報

(2) 事前の情報提供方法で留意すべき事項

- 車いす使用者
 - ✓ 公共交通機関の充実度合いを提示する。
 - ✓ タクシーの呼びやすさを提示する。
 - ✓ EV やトイレ等の情報提供は、ベビーカーユーザーにとっても有用な情報である。
- 視覚障害者
 - ✓ —
- 聴覚障害者
 - ✓ —
- 情報提供者目線
 - ✓ 提供する情報の内容は写真だけでなく、寸法や段数などの数値情報が有効。
 - ✓ バスターミナル情報は、バスターミナル法に基づく内容のみを対象としているため、法律に該当しない箇所については情報が不足する場合がある。
 - ✓ 乗合バスの運行情報は、事業者からの情報提供の協力が得られないことも多い。
 - ✓ 情報の鮮度は、NAVITIME やジョルダンなどの商用サービスの方が優れる。
 - ✓ 任意の情報提供の場合、担当者変更時の引継ぎ不足などの課題がある。
 - ✓ 任意の情報提供の場合、営業エリアが広い事業者では情報の集約に時間がかかり最新情報を常に提供するのは難しいとの課題がある。
 - ✓ SNS を通じて利用者から情報を収集する手法は情報の信頼性の担保が困難。

- ✓ 事業者からの情報提供の場合、提供された情報を Web サイトの掲載用に加工することが必要である。
- ✓ 事業者からの情報提供の場合、提示した質問項目にない情報は得られない。

(3) 現地での情報提供方法で留意すべき事項

- 車いす使用者
 - ✓ 駅やバスの乗り場や時刻表は、わかりやすく提示する。
 - ✓ ナンバリングや出口付近の施設は、わかりやすく表示する。(東京メトロの駅構内サインは、情報提供の好事例)
- 視覚障害者
 - ✓ —
- 聴覚障害者
 - ✓ 電光掲示板などを活用し、文字情報においてもリアルタイムな情報を提供する。
- 情報提供者目線
 - ✓ —

2.3.4 観光地全体

(1) 提供情報内容

- 車いす使用者
 - ✓ 平日など、混雑のピーク時を避けた観光情報
- 視覚障害者
 - ✓ 視覚障害があっても楽しめるスポット、同行者も楽しめるスポットの有無
 - ✓ ボランティア（観光ボランティアを含む）の有無および事前申し込みの可否
 - ✓ 視覚情報以外の観光情報（例えば、花の名所であれば時期、匂いの内容など）
 - ✓ 観光地全体のマップ（触知図）
 - ✓ トイレの場所
 - ✓ 地元の名産物
 - ✓ コインロッカーの位置
- 聴覚障害者
 - ✓ 接遇に関する情報（発話以外のコミュニケーションの対応可能なスタッフの有無など）
 - ✓ 聴覚障害があっても楽しめるルート など

(2) 事前の情報提供方法で留意すべき事項

- 車いす使用者
 - ✓ 現地の外観のほか、現地の内装なども写真で提示することが望ましい。（利用者自身の状況に応じた判断基準で、自己判断できる情報が必要。）
 - ✓ 写真には、写真の撮影時点を付すことが望ましい。（利用者自身で情報の鮮度を判断できる）
 - ✓ 紙媒体のガイドブックやリーフレットよりも、電子媒体の方が使い勝手が良い。（紙媒体は荷物になるほか、利用者によってはページを開きにくい場合もある。）
 - ✓ 実際に車いすを利用して観光地を訪れた人の情報を提示することも有用である。
- 視覚障害者
 - ✓ 地域ごとに Web サイトを準備する場合、情報を簡単にたどれる構造で、構造を統一することが望ましい。

- ✓ 情報の一元的な管理・運用を行う場合も、情報の検索のしやすさや、更新頻度に差異が出ないことに留意することが必要。
- ✓ 画像や PDF ファイルだけでなくテキスト情報、音声情報の充実が望ましい。
- ✓ 情報の見せ方について、色覚異常者に対してはユニバーサルデザインの観点から色の組み合わせを考える必要がある。
- 聴覚障害者
 - ✓ —
- 情報提供者目線
 - ✓ 行事・祭事は流動的であるため、掲載を行う場合は、開催時期に合わせた情報更新が必要。（開催日の 3 か月前は目安の一つである）
 - ✓ 多言語対応にはコンテンツの作成、更新など、初期費用・運用費用がかかる。
 - ✓ 当事者だけでなく、当事者の家族が問い合わせることも想定される。
 - ✓ 利用者からの問い合わせの内容は、観光地の特性に応じて異なる。例えば、温泉地であれば入浴介助の問い合わせなどが目立つ傾向にある。
 - ✓ 掲載数ではなく必要な情報を的確に提供することが重要。必要な情報を取捨選択しないと、情報提供者の負担も高くなる。
 - ✓ 提供する情報は、媒体ごとに相手に伝わりやすい形に加工する必要がある。

(3) 現地での情報提供方法で留意すべき事項

- 車いす使用者
 - ✓ 観光先（施設等）など、現地で工程を修正するための情報を提示する
- 視覚障害者
 - ✓ —
- 聴覚障害者
 - ✓ —
- 情報提供者目線
 - ✓ —

2.4 バリアフリー情報提供運用ガイドラインの作成

情報提供者が、バリアフリー情報の管理も含め、適切に情報提供を行うために、上記の調査研究を踏まえたガイドラインとして「観光地におけるバリアフリー情報の提供のためのマニュアル」を作成した。

作成にあたり、平成 27 年度調査において作成したバリアフリー化の評価ツールおよび平成 29 年度調査において作成した「観光地のバリアフリー評価マニュアル」を参考とした。

3. 評価指標の普及促進

評価指標の普及促進に向けた検討として、国交省 HP や一般利用者向け民間サイトを活用したバリアフリーに関する情報提供手法の検討を行った。

3.1 既存のバリアフリー情報提供手法の整理

平成 27 年度調査「オリンピック・パラリンピックを見据えたバリアフリー化の推進に関する調査研究（主要な観光地のバリアフリー化評価指標の検討）」では、全国各地の観光地バリアフリー情報提供サイトを調査し、提供情報の内容や提供手法を整理している。

今年度調査においては、全国の多くの地域の情報を提供しているサイトや、全国各地のサイトを紹介しているサイトなどを調査し、提供情報の内容や提供手法を整理した。整理結果は表 3-1 に示すとおり。

表 3-1 既存の情報提供事例および提供情報の内容

名称			全国バリアフリー旅行情報	全国観るなび	らくらくおでかけネット	えきペディア	ドコネ	ウォーキングナビ	WheeLog ！
提供主体			日本バリアフリー観光推進機構	日本観光振興協会	交通エコロジー・モビリティ財団	NPO 法人まちの案内推進ネット	長崎電気軌道株式会社	認定 NPO 法人ことばの道案内	一般社団法人 WheeLog
情報提供媒体			WEB サイト	WEB サイト	WEB サイト	WEB サイト	WEB サイト	WEB サイト	スマートフォンアプリ
概要			・バリアフリー情報に特化した全国の観光情報の検索サイト。 ・宿泊施設、旅客施設、観光名所等におけるバリアフリー情報が一覧表で整理されている。	・全国の観光情報・季節観光情報を集約し、電子データとして整備している。 ・一部、バリアフリー情報（トイレ、車いす貸出などの設備・サービスの有無）を掲載している施設がある。	・全国の駅・ターミナル情報、経路検索、駅構内図一覧、運行情報などの旅客施設の情報をバリアフリーの観点から提供。 ・各駅・ターミナルにおける車いす移動可能な経路、バリアフリー対応トイレの有無、エレベーター設置箇所などの情報が整理されている。	・全国の主要駅の駅構内・ターミナルのマップおよびバリアフリー情報を提供。 ・バリアフリー情報はトイレ、エレベーター、案内図等の情報を写真付きで掲載している。	・路面電車の電停周辺のバリア情報を Google Map 上に表示され、各アイコンをクリックすると停留所や歩道における段差、傾斜、幅員などの詳細情報が閲覧できる。 ・バリア情報のほか、スロープの有無や車いす対応トイレの設置場所などのバリアフリー情報も掲載されている。	・主に視覚障がい者や視力の低下した方に向け、地図や画像ではなくテキスト表示により駅周辺・構内の道案内や電車編成等の情報を提供している。	・車いす使用者向けの情報が集まる SNS アプリ。 ・走行ログ、施設・設備のバリアフリー情報、欲しい情報のリクエスト、つぶやき、投稿へのコメントなどの機能がある。
特徴			・掲載する項目が多岐に渡るほか、数値による情報（エレベーターかごサイズなど）により、精度の高い情報が提供されている。 ・写真の掲載数が多いため、場所の状況がイメージしやすい。	・13 万件に及ぶ膨大なデータ量により、全国の観光情報が広く網羅されている。	・構内図に車いす経路を表示する、場所ごと（地上出入口～改札口／改札口～各ホームなど）に車いす移動可否を記載するなど、車いす使用者に対する情報が充実している。	・写真の掲載数が多いため、場所の状況がイメージしやすい。 ・駅構内・ターミナルマップは視認性を考慮したユニバーサルデザインで作成されている。	・路地などの詳細なポイントまで調査が行き渡っており、綿密な情報が網羅されている。	・距離、段数、方向など数値を用い、目的地までの経路が点字ブロックに沿って正確に記載されており、音声再生しながら歩行することが想定された記載となっている。	・各施設・設備に対するチェック項目が充実しているため、詳細な情報が得られる。
対象施設			宿泊施設・旅客施設以外の観光地点	観光情報、主要イベント情報	駅・ターミナル	主要駅・観光案内所	電停周辺（周辺施設への移動含む）	駅	施設一般（駅、病院、民間施設等）
対象地域			全国	全国	全国	全国の主要駅	特定地域内（長崎電気軌道沿線）	全国	全国
バリアフリー情報について	掲載情報（バリアフリー情報／バリア情報）		主にバリアフリー情報を掲載。一部バリア情報も掲載（段差の有無など）。	バリアフリー情報を掲載。	バリアフリー情報を掲載。	バリアフリー情報を掲載。	バリアフリー情報を掲載。	バリアフリー情報を掲載。	バリアフリー情報およびバリア情報を掲載。
	対象	設備	・駐車場：各種駐車場の有無（障がい者用駐車場、多目的駐車場、一般駐車場）／ <u>仕上げ／建物までの屋根の有無／入口への横付けの可否</u> ・エレベーター：エレベーターの有無／設置場所／ <u>かごサイズ（奥行、幅）</u> ※写真有 ・トイレ：バリアフリー対応トイレの有無（車いす対応トイレ、ユニバーサルシート、オストメイト対応トイレ、ベビーベッド、ベビーチェア）／設置場所／便座の種類／ <u>ドアの種類／入口幅／緊急通報装置の有無</u> ※写真有 ・エスカレーターの有無	・駐車場：障がい者用駐車場の有無 ・トイレ：車いす対応トイレの有無	・トイレ：バリアフリー対応トイレの有無（車いす対応トイレ、オストメイト対応トイレ、ベビーベッド）／設置場所 ・エレベーターの設置場所	・トイレ：バリアフリー対応トイレの有無（電動車いす、オストメイト対応トイレ、介助ベッド、ベビーベッド、チャイルドシート）／設置場所 ※写真有 ・エレベーターの設置場所 ※写真有	・車いす対応トイレの設置場所	－	・トイレ： <u>転回スペースの有無／便座への横付け可否／各種設備の有無（両側手すり、便座の背もたれ、オストメイト、介助用ベッド、ベビーベッド）</u> ・エレベーター：2 台以上の乗車可否、車いす用操作盤の有無、鏡の有無 ・駐車場：出入口の段差の有無／車いす専用の駐車場スペースの有無・台数／屋根の有無／ <u>ハイルーフ対応の有無／障害者割引・無料の有無</u> ・レストラン・その他店舗・観光地など：出入口の段差の有無／ <u>出入口幅の程度（80cm 以上）／椅子の移動可否</u> ／多目的トイレの有無／車いす専用駐車スペースの有無／バリアフリー対応個室有無 ・宿泊施設：出入口の段差の有無／バリアフリールームの有無・部屋数／貸切・家族風呂の有無／ <u>シャワーチェア貸出の有無／入浴用リフトの有無</u> ／多目的トイレの有無／車いす専用駐車場の有無 ・乗り物：車いす専用駐車スペースの有無／障害者割引の有無／車いす乗車の可否／乗り物内における多目的スペースの有無 ・ <u>車いすのバリア情報（エレベーターがない、自動ドアがない、など）</u> ※各施設の情報には写真有

バリアフリー情報について	対象	施設・道路形状	・ <u>仕上げ(通路／床)</u> ・ <u>幅員(出入口／通路)</u> ・ 段差の有無 ・ スロープの有無 ・ 経路の勾配(平坦、坂など)	・ スロープの有無	—	—	・ 停留所形状:<u>有効幅員／延長</u>／スロープの有無／<u>土間高</u> ・ 歩道形状:スロープの設置場所・<u>傾斜の程度(緩急)</u>／<u>幅員が狭い箇所</u>／<u>段差の有無</u>・<u>高さ</u>・<u>大小</u>	—	・ スロープの有無
		表示案内・	・ 受付案内の有無 ※受付案内、案内板の写真有 ・ <u>視覚障がい者用表記の有無</u>	—	—	・ 案内図の設置場所 ※写真有	—	—	—
		貸出・サービス	・ 車いす貸出の有無 ※写真有 ・ 障がい者割引の有無 ・ 授乳室の有無 ・ 救護室の有無 ・ 特別な食事対応(アレルギー食など)の有無	・ 車いす貸出の有無 ・ 障がい者割引の有無	・ 車いす: <u>ハンドル形電動車いす利用可能駅</u>	—	—	—	—
		経路	・ 車いすルートの有無	—	・ <u>車いす移動可能な経路図</u> ・ <u>各ポイント(地上出入口～改札口／改札口～各ホーム／各ホーム間)における車いす移動可否</u>	—	・ <u>電停から主要目的地までの移動経路図</u>	・ <u>点字ブロックに沿った経路</u>	・ 車いすで移動可能な経路
		その他	・ 屋外／屋内施設の区分	—	—	—	・ <u>歩車共存、人通りの多い場所、段差の多い場所などの危険箇所</u> ・ <u>段差がない歩道、川に蓋がされ通行可能な箇所など、歩行しやすい箇所の情報</u>	—	・ つぶやきやコメントなど、コミュニケーションを通じた情報収集が可能である。 ・ 物理的なバリアフリー情報のほか、ユニバーサルマナーに関するチェック項目がある。
	情報提供方法		一覧表、写真	一覧表	一覧表、図	写真、図	図・アイコン ※各アイコンに詳細コメントが付いている。	テキスト	図・アイコン、写真、テキスト
	その他特記事項		検索時に、観光／宿泊／飲食／物販など調べたい施設に絞り込み検索することが可能。	—	—	バリアフリー施設情報から絞り込み検索することも可能。	—	—	—

3.2 具体的な情報提供サイトを活用した情報提供手法の検討

「3.1 既存のバリアフリー情報提供手法の整理」で整理した情報提供サイトの中から、全国の観光地のバリアフリー情報提供に適したサイトを選定し、具体的な提供方法を検討した。

具体的には、実際の WEB サイト・アプリ画面を用い、各事例について情報提供方法の詳細を整理した（別途資料「観光地におけるバリアフリー情報の提供のためのマニュアル

《別冊》情報提供方法 事例集」参照）。整理にあたっては、「2.4 バリアフリー情報提供運用ガイドラインの作成」の記載内容に対応する箇所にマニュアルの該当項目番号を記載し、特に参考となる箇所を抽出した。

また、後述する検討会委員からの指摘を踏まえ、情報提供サイトを追加したうえで、同様の様式で「観光地におけるバリアフリー情報の提供のためのマニュアル《別冊》情報提供方法 事例集」に掲載した。

3.3 バリアフリー情報提供のあり方に関する論点の整理

ユニバーサルデザイン 2020 行動計画において、「将来的には・・・ポータルサイト等による一元的な情報提供の実現を目指す。」とされているが、一元的な情報提供については、過年度における検討会や後述する今年度の検討会における議論、ヒアリング等で以下の論点が挙げられている。

(1) 情報提供の単位

- 利用者（当事者）の視点
 - バリアフリー情報が独立して提供されるのではなく、地域の観光情報の中にバリア情報が組み込まれている方が使いやすい
 - 情報提供は、利用者自身が行動（観光地を楽しむこと）を達成できるか否かを予測することに資する
- 情報提供主体の視点
 - 「全国」か「地域（県、市等）ごと」か
 - 観光地間での競争を促すことためにも、県や市がどう関わるか等は場所によって異なるため情報提供主体を一元的にすべきではなく、観光地間の競争を促すような単位での提供が重要
 - 日本版 DMO が情報提供主体になるのがいいのではないか

(2) 情報の収集

- 利用者（当事者）の視点
 - 当事者の経験・体験を含めた情報提供のメリット・デメリット
 - 当事者の意見、体験談は、当事者の障害の程度や同行者の有無などを併せて提供すべき
- 情報提供主体の視点
 - 情報保有主体（交通事業者や施設管理者等）が情報を提供するメリット
 - 対象とする情報の要素やフォーマットの統一
 - 一元的に情報を集約する作業の負担
 - 利用者による体験談は誤解を招く可能性もあるため、情報発信を行うのであれば表現方法や発信方法を定めるべき

(3) 情報の更新

- 利用者（当事者）の視点
 - 提供される情報のメンテナンス（現地の状況と齟齬がないよう、情報を更新）

- 更新の際には当事者の声を反映すべき
- 情報提供主体の視点
 - 情報保有主体（交通事業者や施設管理者等）から定期的・継続的に情報収集するためのスキームづくり
 - 情報提供主体が情報の更新に対して責任を持つことが必要（更新を行わない、単発の情報提供は避けるべき）

(4) 情報提供の際の配慮

- 利用者（当事者）の視点
 - 写真等の画像とテキスト情報から選択可能な形で情報提供が望ましい
 - Web サイトのアクセシビリティ（JIS 規格）
 - 障害の種類や程度に応じた必要な情報を、検索しやすく提供すべき
 - 視覚障害者にとって情報量が増えるほど検索が困難になるので検索しやすさにも留意が必要

4. 検討会における議論

上記「2.4 バリアフリー情報提供運用ガイドラインの作成」について、有識者、障害者団体等の意見を聴取するため、検討会を2回開催した。

4.1 検討会メンバー

検討会は、学識経験者、障害者団体、地方公共団体、公共交通機関や観光地のバリアフリー施策に精通した団体、関係行政機関により構成した。

表 4-1 検討会委員

	氏名	所属・役職
有識者	宍戸 学	日本大学 国際関係学部 国際総合政策学科 教授
	中子 富貴子	公立小松大学 国際文化交流学部 国際文化交流学科 准教授
	石塚 裕子	(公財) ひょうご震災記念21世紀研究機構研究調査部主任研究員
	室崎 千重	奈良女子大学 生活環境学部 住環境学科 准教授
障害者団体	今村 登	認定NPO法人 DPI 日本会議 事務局次長
	玉木 一成	公益社団法人 全国脊髄損傷者連合会 理事
	橋井 正喜	社会福祉法人 日本盲人会連合会 常務理事
	唯藤 節子	一般財団法人 全日本ろうあ連盟 理事
	織田 友理子	一般社団法人 WheelLog 代表
事業者等	中村 元	特定非営利活動法人 日本バリアフリー観光推進機構 理事長
	吉田 哲朗	公益財団法人 交通エコロジー・モビリティ財団 理事兼バリアフリー推進部長
	佐藤 由香利	NPO法人ふくしまバリアフリーツアーセンター センター長
	浅井 重彦	公益社団法人日本観光振興協会 事業推進本部 観光地域づくり・人材育成部門 地域ブランド創造部担当部長
地方自治体	中村 洋	伊勢市 観光企画課 主幹
	川原 幸彦	高山市 商工観光部 観光課長
オブザーバー	坂野 修一	観光庁 観光産業課 課長補佐(総括)
	清水 将之	道路局 環境安全・防災課 地域道路調整官

※敬称略。

4.2 議事内容

検討会は2回開催した。各回における検討内容（議事次第）は以下のとおりである。

第1回検討委員会（平成31年2月6日）

場所：国土交通省 2号館 1階 共用会議室 3A、3B 会議室

1. 開会
2. 国土交通省挨拶
3. 座長挨拶
4. 委員紹介
5. 議事
 - (1) 本検討会の趣旨について
 - (2) 前回までの調査の概要
 - (3) バリアフリー情報提供に関する好事例及びヒアリング結果
 - (4) マニュアルの素案
6. 意見交換
7. 今後の予定について
8. 閉会

第2回検討委員会（平成31年3月6日）

場所：中央合同庁舎 2号館地下1階 国土交通省第2会議室 A・B

1. 開会
2. 委員紹介
3. 座長挨拶
4. 議事
 - (1) マニュアル案について
 - (2) バリアフリー情報提供のあり方について
 - (3) 意見交換
5. 今後の予定について
6. 国土交通省挨拶
7. 閉会

5. 参考資料

5.1 ヒアリング調査票（当事者目線を有する主体）

当事者目線を有する主体へのヒアリング調査に用いた調査票を以下に示す。

ヒアリング質問項目：当事者目線を有する主体

以下必要な情報について、それぞれ、①観光地全体、②交通、③観光施設（鑑賞、アクティビティ、土産物店等）、④飲食施設に分けて、お答えください。

(1) 訪問する観光地を選ぶ上で必要な情報

- 普段の旅行等で訪問する観光地を選ぶ際に、どんな情報が必要ですか、
- また、どんな情報があれば、訪問する観光地を選びやすくなると思いますか。

(2) 観光地の訪問前に確認している情報、確認したい情報

- 普段の旅行等で訪問地を決めた後、訪問前にどんな情報を事前確認していますか
- また、事前確認しておきたいと思う情報は、どのような情報ですか。

(3) 観光地で確認している情報、確認したい情報

- 普段の旅行等で観光地において、どんな情報を確認していますか
- また、現地で確認したいと思う情報は、どのような情報ですか。

(4) 観光地の情報を入手するために利用している手段・ツール

- 普段の旅行等で観光地の情報を入手するために利用している手段やツールを教えてください。（例えば、ガイドブック、友人・知人の話、ウェブサイト、SNS など）
- 現行の情報提供サイト等で優良な事例はありますか。

(5) バリアフリー情報の提供における運用（一元的な情報提供を含む）への考え方

- 観光地のバリアフリー情報の提供について、一元的な情報提供主体（Web サイト等）は必要と考えられますか。
- その他、観光地のバリアフリー情報の提供について、考えをお聞かせ下さい。

(6) 評価指標の活用のあり方

- 平成 29 年度までに国土交通省が検討してきた観光地バリアフリーの評価指標につ

いて、どのような活用がなされることが望ましいですか。改善点はありますか。考えをお聞かせ下さい。

5.2 ヒアリング調査票（情報提供者目線を有する主体）

情報提供者を有する主体へのヒアリング調査に用いた調査票を以下に示す。

ヒアリング質問項目：情報提供者目線を有する主体

以下提供情報について、それぞれ、①観光地全体、②交通、③観光施設（鑑賞、アクティビティ、土産物店等）、④飲食施設に分けて、お答えください。

(1) 観光地等（地域全体、観光施設等）に関して、現在提供している情報の内容、提供方法、更新頻度

- 観光地等に関して、現在提供している情報の内容を教えてください。
- 観光地等に関して、現在提供している情報の提供方法を教えてください。
- 観光地等に関して、現在提供している情報の更新頻度を教えてください。

(2) 観光地等（地域全体、観光施設等）のバリアフリー情報に関して、現在提供している情報の内容、提供方法、更新頻度

- 観光地等のバリアフリー情報に関して、現在提供している情報の内容を教えてください。
- 観光地等のバリアフリー情報に関して、現在提供している情報の提供方法を教えてください。
- 観光地等のバリアフリー情報に関して、現在提供している情報の更新頻度を教えてください。

(3) 現在提供している情報の利用者（利用者数、属性の傾向）

- 現在提供している情報は、どれくらいの利用者がいらっしゃいますか。バリアフリー情報についてはいかがですか。
- 現在提供している情報の利用者の属性（地域、年代、障害種類など）の傾向について教えてください。バリアフリー情報についてはいかがですか。

(4) 提供している情報の入手先、入手の頻度

- 現在提供している情報は、どのような主体から入手したものですか（施設管理者、事業者、自社作成 等）。バリアフリー情報についてはいかがですか。
- 現在提供している情報は、どの程度の頻度で入手していますか。バリアフリー情報についてはいかがですか。

- 観光地等の情報を入手・提供するにあたり、施設管理者との連携はございますか。バリアフリー情報についてはいかがですか。

(5) 提供している情報の加工・選定の考え方

- 提供している情報は、どのような考え方で選定（取捨選択）していますか。バリアフリー情報についてはいかがですか。
- また、どのような考え方で、情報を追加・加工していますか。バリアフリー情報についてはいかがですか。
- 提供する情報の粒度や精度について、基準または考え方があれば、教えて下さい。バリアフリー情報についてはいかがですか。

(6) バリアフリー情報の提供における運用（一元的な情報提供を含む）への考え方

- 観光地のバリアフリー情報の提供について、一元的な情報提供主体（Web サイト等）は必要と考えられますか。
- その他、観光地のバリアフリー情報の提供について、考えをお聞かせ下さい。

(7) 評価指標の活用のあり方

- 平成 29 年度までに国土交通省が検討してきた観光地バリアフリーの評価指標について、どのような活用がなされることが望ましいですか。改善点はありますか。考えをお聞かせ下さい。

5.3 ヒアリング調査参考資料（観光地バリアフリーの評価指標）

観光地バリアフリーの評価指標に関する設問の際には、平成 27 年度以降の国土交通省における観光地バリアフリーの評価指標に関する検討概要等を整理した資料を提示した。利用した資料を以下に示す。

参考：「観光地バリアフリーの評価指標」（国土交通省）について

国土交通省では、平成 27 年度に観光地のバリアフリー化の評価について検討し、地方公共団体等が観光地エリア全体のバリアフリー状況を把握するためのバリアフリー評価ツールを作成した。

その翌年の平成 28 年度には、内閣官房の委託事業により当該評価ツールを用いたモデル評価が実施され、課題の洗い出し等が行われた。

平成 29 年度は、これらの背景を踏まえて、評価ツールに沿って評価を行う際の考え方・方法等を身につけるためのマニュアルを整備した。

●バリアフリー評価ツール作成の際の施設分類

1. 観光施設
2. 飲食施設
3. 宿泊施設
4. 観光案内所
5. 交通アクセス
6. エリア内の案内情報・施設間の連携
7. 人的な代替対応の可否

●評価の基本姿勢

評価ツールは、観光エリア内の各施設のバリアフリーの現状を把握するとともに、今後の改善に活かすことにより、エリア全体のバリアフリー化の底上げを図ることを目的としている。

評価を行うにあたっては、地域の関係機関等と障害者当事者とのネットワークの構築や実際に使用する人の視点を踏まえた評価が重要になることから、障害者当事者の参加を原則とする。

●バリアフリー評価マニュアルの目次

1. 駐車場

- (1) 障害者用駐車場の有無
- (2) 駐車場から入口までの案内図の有無
- (3) 駐車場から入口までの外国語案内の有無

2. 出入口・通路

- (1) 出入口・通路の段差解消
- (2) 通路上の梁や柱など危険個所の有無と注意喚起

- (3) 施設内の配置図の有無
- (4) 施設内の外国語案内の有無
- 3. 階段**
 - (1) 手すりの点字案内の有無
- 4. スロープ**
 - (1) 車いすの通行可否（勾配、幅員、折り返し）
- 5. エスカレーター**
 - (1) 音声案内の有無
- 6. エレベーター**
 - (1) 車いすが無理なく入ることができる大きさ、車いすに配慮された操作盤
 - (2) 行先階等の表示の有無
 - (3) 行先階等の音声案内の有無
 - (4) 行先階等の外国語案内の有無
 - (5) 操作盤の点字表記の有無
 - (6) 操作盤の外国語表記の有無
- 7. トイレ**
 - (1) 多機能トイレの有無
 - (2) トイレ内配置の触知図の有無
 - (3) 乳幼児連れ利用者に配慮した設備（ベビーベッド、ベビーチェア等）の有無
- 8. 施設、展示場等の案内**
 - (1) 車いす使用者の方が楽しめる施設・展示上の工夫の有無
 - (2) 聴覚情報（イヤホンガイド、アナウンス、音案内など）の有無
 - (3) 触る展示
 - (4) 文字情報の充実・わかりやすさ
 - (5) 外国語表記の充実
 - (6) 外国語聴覚情報（イヤホンガイド、アナウンスなど）の有無
- 9. 飲食スペース**
 - (1) 車いす使用者の着席配慮の有無
- 10. メニュー**
 - (1) 多言語表記の有無
 - (2) 写真の有無
 - (3) ハラル対応の有無
 - (4) アレルギー対応の有無
- 11. 客室**
 - (1) 車いすで利用できる入口幅、客室内スペース、トイレ・浴室設備
 - (2) 視覚障害者のための客室内設備配置や操作方法の案内（音声案内、点字案内等）の有無
 - (3) 緊急時の聴覚障害者対応（フラッシュライト等）の有無
- 12. 人的対応**

- (1) 車いす使用者受入の実績
- (2) 車いす使用者受入体制の有無
- (3) 車いす使用者対応の研修実施の有無
- (4) 視覚障害者受入の実績
- (5) 視覚障害者受入体制の有無
- (6) 視覚障害者対応の研修実施の有無
- (7) 聴覚障害者受入の実績
- (8) 聴覚障害者受入体制の有無
- (9) 聴覚障害者対応の研修実施の有無
- (10) 聴覚障害者対応として手話ができる施設職員等の有無
- (11) 外国人受入の実績
- (12) 外国人受入体制の有無
- (13) 外国人対応の研修実施の有無
- (14) 外国人対応として外国語ができる施設職員等の有無
- (15) その他の障害者受入の実績
- (16) その他の障害者受入体制の有無

13. 案内カウンター

- (1) 車いすの高さからの視線を考慮した対応
- (2) 車いす貸し出しの有無
- (3) 聴覚情報（イヤホンガイド、アナウンス、音声案内など）の有無
- (4) 文字情報の充実・わかりやすさ
- (5) 手話通訳、筆談の有無
- (6) 外国語表記の有無
- (7) 外国語聴覚情報（イヤホンガイド、アナウンスなど）の有無

14. 観光案内所におけるパンフレット

- (1) バリアフリーマップの有無
- (2) 点字パンフレットの有無
- (3) 外国語パンフレットの有無

15. 空港、幹線鉄道駅における対応

- (1) 駅の中の段差解消（EV、スロープ）
- (2) 車いすで移動可能な交通機関案内の有無
- (3) 視覚障害者への交通機関案内の有無（点字ブロック、音声案内等）
- (4) 聴覚障害者への緊急時情報提供の有無（表示装置等）
- (5) 外国語による交通機関案内の有無
- (6) 多機能トイレの有無

16. 空港、幹線鉄道駅から地域への公共交通アクセス

- (1) 車いすで移動可能な公共交通機関の有無
- (2) 車両等における車いすスペースの十分な広さ
- (3) 車両等内の音声案内の有無
- (4) 車両等内の視覚表示案内の有無
- (5) 車内の外国語表記、外国語音声案内の有無

17. 最寄り駅までの対応

- (1) 施設から駅までの車いす移動経路の案内の有無
- (2) 施設から駅までの経路の視覚障害者への案内の有無（点字ブロック、音声案内等）
- (3) 施設から駅までの経路の地図等の有無
- (4) 施設から駅（交通機関の場合は「駅から各観光施設等」）までの経路の外国語による案内の有無

18. 最寄り駅における対応

- (1) 駅の中の段差解消（EV、スロープ）
- (2) 駅から各観光施設等までの車いす移動経路の案内の有無
- (3) 駅から各観光施設等までの経路の視覚障害者への案内の有無（点字ブロック、音声案内等）
- (4) 駅から各観光施設等までの経路の地図等の有無
- (5) 駅から各観光施設等までの経路の外国語による案内の有無
- (6) 多機能トイレの有無

19. 最寄りバス停までの対応

- (1) 施設からバス停までの車いす移動経路の案内の有無
- (2) 施設からバス停までの経路の視覚障害者への案内の有無（点字ブロック、音声案内等）
- (3) 施設からバス停までの経路の地図等の有無
- (4) 施設からバス停までの経路の外国語による案内の有無

20. 最寄りバス停における対応

- (1) バス停から各観光施設等までの車いす移動経路の案内の有無
- (2) バス停から各観光施設等までの経路の視覚障害者への案内の有無（点字ブロック、音声案内等）
- (3) バス停から各観光施設等までの経路の地図等の有無
- (4) バス停から各観光施設等までの経路の外国語による案内の有無

21. 最寄駅、最寄バス停から観光施設等への経路

- (1) 車いすでの移動可能性（段差の有無等）
- (2) 主要地点での音声案内の有無
- (3) 主要地点の住所表示、地図等の有無
- (4) 主要地点名や地図における多言語表記、外国語音声案内の有無

22. 現地での情報発信

- (1) 車いすで移動可能な経路・交通機関の情報
- (2) エリア内の多機能トイレの位置の情報
- (3) 聴覚情報（イヤホンガイド、アナウンス、音案内など）の充実・わかりやすさ
- (4) 危険個所の注意喚起情報
- (5) 交通機関、観光施設、飲食施設、宿泊施設等の外国語表記・人的対応情報
- (6) バリアフリー情報を提供する組織・施設の有無（バリアフリースターセン

ター等)

2 3. 事前の情報発信

- (1) パンフレット、冊子等を活用したバリアフリー情報発信の有無（日本語）
- (2) パンフレット、冊子等を活用したバリアフリー情報発信の有無（多言語）
- (3) インターネット、SNS 等によるバリアフリー情報発信（日本語）
- (4) インターネット、SNS 等によるバリアフリー情報発信（外国語）
- (5) 施設のバリアフリーについて説明できる人の有無

2 4. 連続した経路

- (1) 車いすでの移動可能性・利便性（段差、急坂、砂利道等、障害の存在）
- (2) 誘導用ブロックの連続性

2 5. 連続した案内情報

- (1) 音声案内の連続性
- (2) 案内サインの連続性
- (3) 外国語案内サインの連続性

2 6. エリア全体の案内

- (1) エリア全体のバリアフリーマップ
- (2) エリア全体の外国語マップ

2 7. 情報発信

- (1) エリア全体のバリアフリー状況の共同発信
- (2) エリア全体の外国語による情報の共同発信
- (3) 施設のバリアフリーについて説明できる人や組織の有無

2 8. アピールポイント（自由記述）

●評価マニュアルの記載例（車いす利用者用）

1. 駐車場

（1）障害者用駐車場の有無

対象者
車いす対応、視覚障害者対応（全盲）、視覚障害者対応（弱視）、聴覚障害者対応、外国人対応、その他の対応
対象施設
①観光施設、②飲食施設、③宿泊施設、④観光案内所、⑤交通アクセス、⑥エリア内の案内情報・施設間の連携

① 評価項目の説明

障害者用駐車場は車いす利用者など移動が困難な方のための駐車場である。



出所）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（平成 28 年度）

② 評価の考え方

■ ハード面の整備

幅が 3.5 メートル以上で、かつ当該駐車場から出入口までの経路ができるだけ短くなる位置に設けられた障害者用駐車場があれば「○」、障害者用駐車場がなければ「×」とする。

なお、当該施設に付随した駐車場がない場合は「×」とする。

出所）国土交通省 HP（平成 30 年 12 月確認）

http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000147.html

●評価マニュアルの記載例（視覚障害者用）

2. 出入口・通路

（2）通路上の梁や柱など危険個所の有無と注意喚起

- ・対象者：視覚障害者対応（全盲）、視覚障害者対応（弱視）
- ・対象施設：観光施設、飲食施設、宿泊施設

① 評価項目の説明

施設内および駐車場から施設内（施設所有の敷地内）までの通路にある、通行の妨げとなる梁や柱のことである。

② 評価の考え方

■ ハード面の整備

施設内等の通路上に梁や柱がない場合及び梁や柱がある場合でも、点字ブロックや音声案内等による注意喚起ができていれば「○」とする。施設内等の通路上に梁や柱があり、点字ブロック等で注意喚起ができていなければ「×」とする。

●評価マニュアルの記載例（聴覚障害者用）

1 1. 客室

（3）緊急時の聴覚障害者対応（フラッシュライト等）の有無

対象者

車いす対応、視覚障害者対応（全盲）、視覚障害者対応（弱視）、聴覚障害者対応、外国人対応、その他の対応

対象施設

観光施設、飲食施設、宿泊施設、観光案内所、交通アクセス、エリア内の案内情報・施設間の連携

① 評価項目の説明

客室内にいる聴覚障害者に対して緊急時に必要な情報を知らせるための対応のことである。

対応としては、携帯電話、フラッシュライト、テレビ放送、簡易文字表示器等がある。



出所）「旅館・ホテルの火災時等における聴覚障害者への情報伝達手段のあり方検討委員会報告書（平成 17 年 3 月）」旅館・ホテルの火災時等における聴覚障害者への情報伝達手段のあり方検討委員会

(http://www.fdma.go.jp/neuter/topics/chokaku_shogai/chapter05.pdf)

② 評価の考え方

■ ハード面の整備

携帯電話、フラッシュライト、テレビ放送、簡易文字表示機器等により、緊急時の聴覚障害者対応ができていれば「○」、いなければ「×」とする。

■ 人的な代替対応

緊急時の聴覚障害者対応用の機器がない場合でも、施設職員等が客室内に赴いて知らせるなどの対応が可能な場合は「○」とする。