

■よくあるご質問

No.	Q	A
1	申請について 申請にあたっては、何が必要ですか。	申請に当たっては、以下の書類を提出してください。 ①申請書 ②営業許可証など、認定対象施設であることを証する資料 ③ソフト面でのバリアフリーの取り組みの具体的な内容がわかる写真・資料等 ④教育訓練を行った日時がわかる書類(社内日誌や研修案内等)、教育訓練の内容がわかる書類(パンフレットや使用教材等)※ ⑤全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会が定める「シルバースター登録制度」の認定を受けている場合、それを証明するもの※ ⑥その他、観光庁が必要と判断するもの ※④、⑤は該当資料があれば提出
2	全国に事業所が複数あります。まとめてすべての施設を申請することは可能ですか。	認定申請書の「施設名」「所在地」に記載された施設(一事業所)ごとに認定を行っております。1施設ごとに申請を行ってください。
3	グループ企業でまとめて申請できますか。	認定申請書の「施設名」「所在地」に記載された施設(一事業所)ごとに認定を行っております。1施設ごとに申請を行ってください。
4	認定は、どのような観光施設でも対象になるのですか。	旅館業法上の営業許可を得ている宿泊施設、国家戦略特別区域法上の認定を受けている宿泊施設、住宅宿泊事業法上の届出をしている宿泊施設、食品衛生法上の営業許可を得ている飲食店、日本政府観光局から外国人観光案内所の認定を受けている等の観光案内所が対象です。
5	観光案内所の要件として、「日本政府観光局から外国人観光案内所の認定を受けている施設等」とありますが、認定を受けていない施設も対象になりますか。	観光案内所としての機能を果たしている施設であれば対象となります。申請の際に観光案内所の実在性が分かるものおよび活動内容が分かる資料(施設パンフレット等)をご提出ください。
6	法人格の無い任意団体や個人事業主等は申請できますか。	Q4の対象施設の要件を満たしているのであれば、任意団体や個人事業主等でも申請可能です。
7	認定審査は通年行われているのでしょうか。	通年で実施しております。(土・日・祝日・年末年始を除く)
8	審査の結果が出るまでどのくらいの期間になりますか。	認定審査の処理は、原則として申請受付日から30日以内に行うこととしていますが、場合によりそれ以上になることもあります。
9	審査の結果はどのように通知されるのですか。	認定施設には通知書を交付(メール送付)します。
10	認定されなかった場合、理由を照会することはできますか。	照会できます。観光庁 観光産業課 観光施設における心のバリアフリー認定制度担当までご連絡ください。
11	認定期間(5年間)中に認定を取り下げたい場合はどうすればよいですか。	観光庁 観光産業課 観光施設における心のバリアフリー認定制度担当までご連絡ください。
12	認定後、施設名や代表者などに変更がありました。届出は必要ですか。	観光庁 観光産業課 観光施設における心のバリアフリー認定制度担当までご連絡ください。
13	認定後、施設の増改築を行いました。届出は必要ですか。	取組内容に変更がなければ届出は必要ありません。取組内容に変更が生じる場合は、個別に対応しますので、観光庁 観光産業課 観光施設における心のバリアフリー認定制度担当までご連絡ください。
14	認定後、施設の移転がありました。届出は必要ですか。	個別に対応しますので、観光庁 観光産業課 観光施設における心のバリアフリー認定制度担当までご連絡ください。
15	認定後、認定要件を満たさなくなったり、申請時の誓約事項に違反する状況となってしまいました。引き続き認定法人として認められるのでしょうか。	申請時点で記載した事実・取組状況に変更が生じ、その結果、認定基準を満たさなくなった場合や誓約事項に違反した場合は、認定取り消しとなります。速やかに観光庁 観光産業課 観光施設における心のバリアフリー認定制度担当までご連絡ください。
認定基準について		
16	「ソフト面」でのバリアフリー化とはどのような取組ですか。	備品の備付、貸し出し、サービス等の取組を対象としています。取り付けに工事を伴うものについては対象としていません。具体的な取組についてはこちらも参照ください。 https://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/sangyou/content/001380496.pdf
17	施設のバリアフリー性能を補完するための措置について、3つ以上の取組とありますが、備品の種類が異なれば認定基準を満たしますか。	認定対象となるのは、「一つのバリアに対して一つの取組」とみなします。 ○基準を満たす例→ ①入浴の際のバリア解消の取組として、椅子や手すりやすべり止め等を貸し出す。②館内移動時のバリア解消の取組として、車椅子や杖を貸し出す。③感覚が非常に敏感に音や臭いに影響を受ける方のバリア解消として、パーテーションの貸し出しや、個室をご案内する等のサービスを実施。 ×基準を満たさない例→ 入浴の際のバリア解消の取組として、①「椅子」②「手すり」③「すべり止めのマット」を貸し出す。

よくあるご質問

No.	Q	A
18	施設のバリアフリー性能を補完するための措置について、車椅子利用者に向けたスタッフの誘導等、接遇やサービスに取り組んでいますが、写真や資料が用意できません。どうしたらよいですか。	誘導を行っている旨のご案内などの写真や資料などでもかまいません。ご用意が難しい場合は、個別にご相談下さい。
19	施設のバリアフリー性能を補完するための措置について、インバウンド対応も取組として認められますか。	要件を満たしません。本制度は、「1. 備品の備付け、貸出等により施設内の段差解消やコミュニケーションの円滑化を図る取組等施設のバリアフリー性能を補完するための措置を3つ以上行い、高齢者、障害者等が施設を安全かつ円滑に利用できるような工夫を行っていること。」と定めており、当該施設は高齢者、障害者等が施設を安全かつ円滑に利用できるような工夫を行っていることを要件としております。
20	措置事例で紹介されていないバリアフリー対応も取組として認められますか。	認定基準案の措置事例として掲載されていないバリアフリー対応であっても、「施設のバリアフリー性能を補完するための措置」を行っている場合は、幅広く認定の対象としております。判断に困るものがありましたら、個別にご相談ください。
21	バリアフリーに関する年1回以上の教育訓練について、要件の中に「バリアフリーに関する資格を有する従業員を雇用」とありますが、バリアフリーに関する資格とはどのようなものがありますか。	手話通訳士、言語聴覚士、介護士などの資格が該当し、民間団体が認定するバリアフリーに関する資格も該当します。幅広く認定の対象としておりますが、判断に困る場合は個別にご相談ください。
22	バリアフリーに関する年1回以上の教育訓練について、従業員全員が研修に参加している必要はありますか。参加人数の規定はあるのでしょうか。	人数規定は設けておりません。従業員1名以上の参加があれば要件を満たします。
23	バリアフリーに関する教育訓練について、外部講師を手配する、外部の研修を受講する等はハードルが高いのですが、どうしたらよいですか。	教育訓練については、講師等が教える形式の他、冊子や観光庁HPに掲載されている動画教材等を用いて自主的に学習するもの、手話通訳士等のバリアフリーに資する資格を持った職員を雇用していることのみを審査対象としていますので、必ずしも外部の研修等を受講していただく必要はございません。
24	自社のウェブサイト以外のウェブサイトとは、例えばどのようなサイトでしょうか。	宿泊予約サイトや、グルメ予約サイト、市町村ウェブサイト、観光案内サイト、バリアフリー情報を特集するウェブサイト等になります。
25	自社のウェブサイト以外のウェブサイトについて、掲載内容の規定はありますか。	内容の詳細な規定はなく、施設のバリアフリーに関する情報であれば幅広く認めるものとなっております。また、ソフト面のバリアフリー情報および、ハード面のバリアフリー情報を含めることが望ましいとしております。
26	自社のウェブサイト以外のウェブサイトでの情報発信について、リンクの掲載だけでも対象となりますか。	ソフト面でのバリアフリー情報およびハード面でのバリアフリー情報について、具体的な取組内容を掲載しているものを対象としています。バナー掲載などの相互リンクのみは対象としません。
認定マークについて		
27	認定マークはどのように使用できるのでしょうか。	認定マークは、認定施設の広報活動に広くご使用いただけます。別途定めている「認定マーク使用要綱」と「認定マーク様式・デザインガイドライン」を遵守してください。使用方法、使用範囲において明らかな誤使用を行っている場合は、使用状況の聴取などを行った上で認定マークの使用を控えていただく場合がありますので、御留意ください。
28	認定マークの使用に申請は必要ですか。	認定施設であれば、認定マークの使用に申請は必要ありません。認定された際に、申請書に記載のメールアドレスにデータを送付します。
29	製品・サービスなどに認定マークを使用できますか。	本制度は心のバリアフリー化に取り組む優良な施設を認定するものであり、認定施設が提供する製品やサービス等を認定しているわけではありません。そのため、こうした製品やサービスのPRのために認定マークを使用することはできません。
30	今回認定された施設以外に、グループ会社でも認定マークを使用できますか。	認定マークは認定申請書の「施設名」「所在地」に記載された施設（一事業所）のみが使用できます。認定施設の親会社やグループ会社がCSR報告書等により当該施設の取り組みを紹介する場合には、認定施設の心のバリアフリー化の取り組みを評価・広報する趣旨での使用であれば使用可能です。その際、ロゴデータは認定施設より例外的に貸与を認めます。また、関係府省庁、地方公共団体が認定マーク使用の目的に沿った使用及び普及活動を行う場合、または報道関係機関が報道目的に使用する場合には、申請及び承認の手続きを省略します。
31	ロゴマークの使用期間はいつまでですか。更新申請はできますか。	認定日から5年間使用できます。認定期間が満了する30日前までに申請し、認定基準を満たしている場合は更新可能です。ただし、使用方法、使用範囲において明らかな誤使用を行っている場合は、使用状況の聴取などを行った上で認定マークの使用を控えていただく場合がありますので、御留意ください。
32	観光庁ロゴ・施設名・認定年月なしバージョンの認定マークは取得できますか。	観光庁ロゴ・施設名・認定年月が入っているマークを（様式1）、観光庁ロゴ・施設名・認定年月なしのマークを（様式2）とし、あわせて交付します。
その他		
33	今後対象となる観光関係施設を拡充することはありますか。	拡充のご要望やお問い合わせが増えてきた場合、有識者や関係団体の皆様にご意見を伺いながら、より良い制度となるよう検討してまいります。