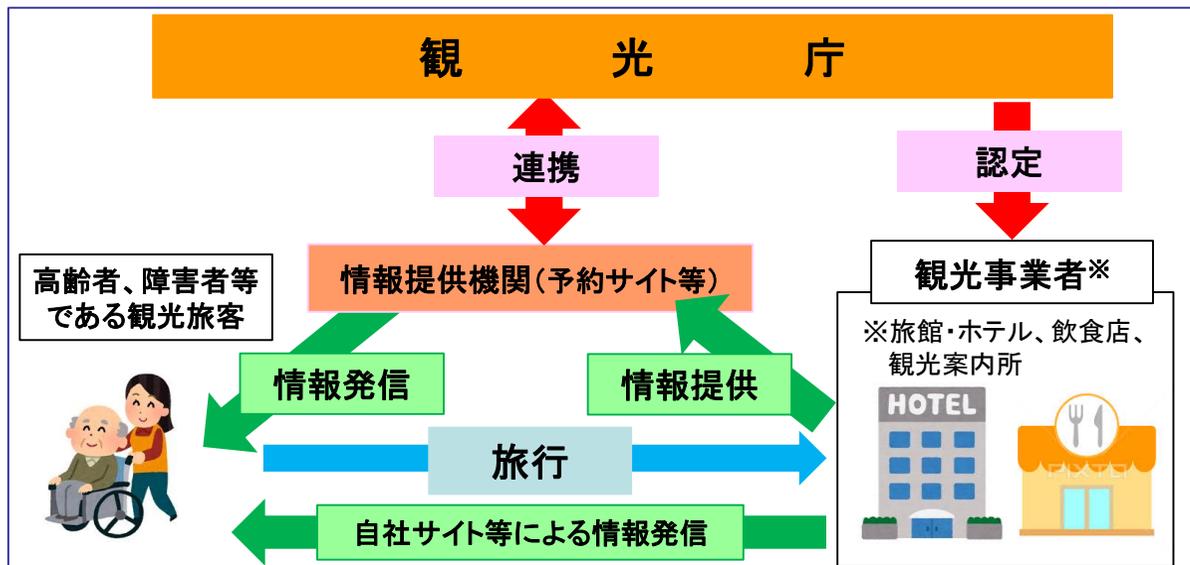


# 観光施設のバリアフリー情報の提供を促進する仕組み

## 背景・必要性

- 高齢者、障害者等である観光旅客は、普段は馴染みの無い土地に赴くという点において、旅行先の施設に係るバリアフリーに関する情報が不足している。
- 観光旅客の訪問先としては、バリアフリー法に基づくハード面でのバリアフリーに係る基準適合義務が課されていない小規模な施設も多く、ソフト面でのバリアフリー化を促進する必要がある。

## 仕組みの概要



### 観光事業者に係る認定基準のイメージ

- ・バリアフリーに関する用具(車椅子、筆談器具等)の設置、貸出が行われている



- ・バリアフリーに関する教育訓練が行われている

- ・自社サイトだけでなく旅行者向けのウェブサイト等を通じてバリアフリーに関する情報発信が行われている



## 本仕組みの効果

- 観光施設のバリアフリー状況をわかりやすく高齢者、障害者等に提供することができるようになり、高齢者、障害者等はより安全で快適な旅行が可能になる。
- 本仕組みの活用が進むことで、観光施設におけるソフト面でのバリアフリー対応が促進される。

# 認定基準(案)

## 認定を行う趣旨

- 施設の設備やサービスが一定の水準を満たすことを表示するのではなく、高齢者、障害者等のバリアフリー対応を必要とする利用者が安全で快適に施設を利用できるよう、積極的に何らかの工夫に取り組んでいることについて表示することを目的とする。

## 認定対象

宿泊施設



飲食店



観光案内所



## 認定基準

- 高齢者、障害者等が対象となる観光施設を安全で快適に利用できるよう、以下に掲げる措置をすべて行っていること。
  - 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
 

例：移動式のスロープ、発達障害者向けのパーテーションの貸出し、聴覚障害者向けにテレビの字幕を表示できるリモコン、室内信号装置の備付け、筆談器具・コミュニケーションボードを用いた施設の案内、車いす利用者の介助 等
  - ② 施設の従業員に対し、高齢者、障害者等へのコミュニケーションやサポートの仕方に関する研修を実施すること等**バリアフリーに関する教育訓練**を行っていること
 

例：自社の職員に対し、年に一度、障害者の顧客へのコミュニケーションやサポートの仕方に関するセミナーを実施していること、手話通訳士の資格を持った職員を雇用していること 等
  - ③ **自らのウェブサイト以外のウェブサイト**で、施設のバリアに関する情報などの**バリアフリー情報を、積極的に発信していること**

例：予約サイトにおいて自社の施設におけるバリアフリー情報を発信していること 等



認定を受けていただいた皆様の施設に関するバリア・バリアフリー情報が、高齢の方や障害のある方に、よりわかりやすいかたちで伝わるよう、以下の4ステップに留意し、バリアフリー情報の発信に努めていただきますようお願い致します。

STEP 1

お客様が求める  
情報を知る  
(障害の理解)



STEP 2

施設のセルフチェック  
情報収集



STEP 3

収集した  
情報の発信



STEP 4

問合せ対応  
コミュニケーション



<バリア・バリアフリー情報を発信する際に参考となる資料>

- ・「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」: <https://www.mlit.go.jp/common/001250845.pdf>
- ・「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」: <https://www.mlit.go.jp/common/001226565.pdf>

施設のバリア・バリアフリー情報発信を効果的に行うためには、まずは、**高齢の方や障害のある方の特性**を理解することが重要です。

## 加齢に伴う障害



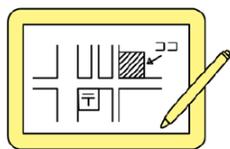
## 肢体不自由／車椅子使用



## 視覚障害



## 聴覚障害・言語障害



▲筆談などがあると便利です

## 知的障害・発達障害・精神障害



## 内部障害・難聴



▲オストメイトマーク

## その他配慮が必要な方(妊産婦・乳幼児連れの方)



## 加齢に伴う障害



### 【障害の特性】

- 加齢に伴う身体の変化によって、視力や聴力、身体機能が低下しています。
- 加齢に伴い、認知症と呼ばれる、認知や記憶機能障害を有する場合があります。

### 【コミュニケーションの基本】

- **相手のペースでゆとりを持って対応**しましょう。
- 要件をしっかりと聞き、確認しましょう。
- 礼儀と尊敬の気持ちをもって対応しましょう。

# STEP3 収集した情報の発信

STEP2により収集した情報は、自社以外のHPやパンフレット等の媒体を通じて、幅広く積極的に発信しましょう。

## 情報発信のポイント

- ◆ 現時点でバリアフリー対応ができていない場合であっても、施設の正確な情報を提供することが大切です。
- ◆ STEP2でご紹介した障害の特性などを踏まえ、「**どういった種類の障害**」に対して、「**どういった内容のバリアフリー対応**」が可能なのか、写真や動画、ピクトグラム等も活用しながら可能な限り具体的な情報発信をすることが重要です。
- ◆ 外国人の高齢の方や障害のある方にも情報が伝わるように、**多言語で情報発信**をするように努めましょう。
- ◆ 情報発信の対象となる施設や備品、サービス内容に変更が生じた場合には、**迅速に発信情報を更新**しましょう。
- ◆ 「**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**」を参考にして、**ソフト面はもとより、ハード面についても**、幅広くバリアフリー対応の情報を発信しましょう。



障害のある人が  
使える設備  
Accessible facility



スロープ  
Slope



高齢者優先設備  
Priority facilities for  
elderly people



障害のある人・  
けが人優先設備  
Priority  
facilities for  
injured people



内部障害のある人  
優先設備  
Priority facilities  
for people with  
internal  
disabilities, heart  
pacer, etc.



乳幼児連れ優先設備  
Priority facilities  
for people accompanied  
with small children



妊産婦優先設備  
Priority facilities  
for expecting  
mothers