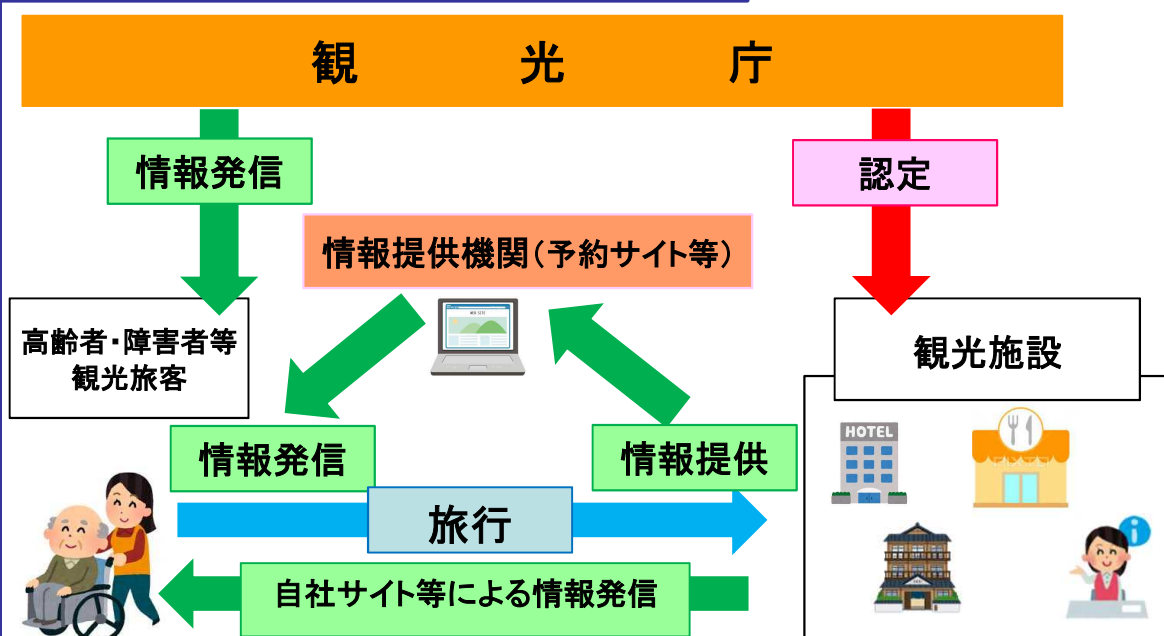


観光施設における心のバリアフリー認定制度

背景・必要性

- 高齢者、障害者等の潜在的な観光需要があるところ、観光施設におけるバリア・バリアフリーに関する情報が不足している。
- 高齢者、障害者等がより安全で快適な旅行をするための環境整備が求められるところ、ハード面でのバリアフリー対応に加え、「心のバリアフリー」の観点から、ソフト面でのバリアフリー対応を促進する必要がある。
- 「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」(令和2年法律第28号)が成立し、令和2年6月より施行された。

認定制度による情報発信



認定対象



※1: 以下のいずれかに該当する施設

- i) 旅館業法上の営業許可を得ている施設。
- ii) 国家戦略特別区域法上の認定を受けている施設
- iii) 住宅宿泊事業法上の届出をしている施設

※2: 飲食店(食品衛生法上の営業許可を得ている施設)

※3: 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

本制度の効果

バリアフリー対応に取り組み、積極的に情報発信する姿勢のある観光施設を幅広く認定することにより、「心のバリアフリー」の取組の裾野拡大や取組全体の底上げを図る。

観光施設における心のバリアフリー認定制度

認定基準

○ 以下に掲げる要件をすべて満たすこと。

- ① 備品の備付け・貸出し、接客サービス等によるソフト面でのバリアフリーの取組を3つ以上行い、**高齢者や障害者等が施設を安全かつ快適に利用できるような工夫を行っていること。**

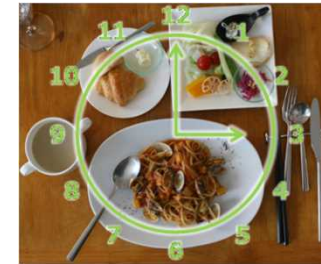
例：移動式のスロープ、発達障害者向けのパーテーションの貸出し、
聴覚障害者向けにテレビの字幕を表示できるリモコン、室内信号装置の備付け、
筆談器具・コミュニケーションボードを用いた施設の案内、車いす利用者の介助 等



筆談用のタブレット端末



浴室用の椅子・手すり



料理を配膳する際の「クロックポジション」を用いた説明

※接客やサービス等による取組については、「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」(2019年観光庁発行)もご参照ください。

- ② 施設の従業員に対し、**高齢者や障害者の方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等、バリアフリーに関する教育訓練を年に1回以上実施していること。**

例：障害を持った顧客へのコミュニケーションやサポートに関する外部の研修に参加、
観光庁の作成したマニュアルを活用し、社内勉強会を実施 等



- ③ **自社のウェブサイト以外のウェブサイトで、施設のバリアやバリアフリー対応に関する情報を積極的に発信していること。**

例：宿泊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 等

※ 認定基準については、DPI日本会議やWheeLog等の障害者に関係する団体や有識者のご意見を伺うとともに、総合政策局主催の「バリアフリー法及び関連施策のあり方に関する検討会」にも諮った上で策定