

観光施設における心のバリアフリー認定制度(宿泊・飲食・観光案内所)

参考資料4

高齢者・障がい者の方の旅行への障壁を取り除くには、ハード的な整備に加えて、
 ① バリアフリー対応に関する情報の対外発信、② ソフト的な対応(筆談対応等)が不可欠。
 そこで、上記2点に係る取組を確認した施設を認定・観光庁HPにて情報発信することで、
 高齢者・障がい者の方々の旅行に対する障壁を取り除くことを目指す。

認定対象

観光客が訪れる以下の施設を対象



宿泊施設



飲食店



観光案内所

認定条件

- ① ソフト的なバリアフリー対応措置の実施
(例: 筆談対応、移動式スロープの備置)
- ② 年1回以上の従業員教育実施
- ③ 施設のバリアフリー情報の積極的発信



⇒ 認定した施設は観光庁HPで情報発信するとともに、
認定マークの使用を許可

制度の狙い

- ① バリアフリー情報の積極的な発信による、高齢者・障がい者の方への情報提供の促進
- ② ハードだけでは対応できないソフト的な「心のバリアフリー」の取組の促進
- ③ 観光庁HP・認定マークを活用した情報発信による、ユニバーサルツーリズムの推進



バリアフリー情報の見える化・ソフト施策の推進によるユニバーサルツーリズムの促進

観光施設における心のバリアフリー認定基準

以下に掲げる基準をすべて満たすこと。

- ① 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、ご高齢の方や障害のある方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：聴覚障害者に対する筆談用のタブレット端末の貸出し
浴室用の取外し可能な手すりの貸出し
視覚障害者に対する「クロックポジション」を用いた配膳の説明 等

- ② 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研修に参加
観光庁の作成したマニュアルや動画を活用し、社内勉強会を実施
バリアフリーに関する資格を有する従業員を雇用 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：宿泊予約サイト、グルメ予約サイト、市町村ウェブサイト等にバリアフリー情報を掲載
バリアフリー情報を特集するウェブサイトで施設の取組を発信 等

基準①の措置例



基準②の措置例

車椅子利用者の介助に関する実技研修を実施



基準③の措置例

ユニバーサルデザインな設備・サービス

© 2012年01月20日掲載 バリアフリー ユニバーサルデザイン 重いま

備品の貸出し

車いす、移乗台(入浴補助)、シャワーチェアー、おむつ用ごみ箱、手すり(入浴補助用と、立ち上がる際の客室用)、浴槽内いす、ベッドガード

高齢者、障害者向けのバリアフリー情報サイトに施設情報を掲載

※ 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

観光施設における心のバリアフリー認定制度(宿泊・飲食・観光案内所)

認定事例

宿泊施設



簡易スロープの設置 車椅子の貸出し 室内信号灯の設置 浴室介助用品の貸出し

飲食店



軽い食器・多機能スプーンの貸出し クロックポジションを用いた説明 アレルギー対応

観光案内所



筆談用タブレットの貸出し 老眼鏡・拡大鏡の貸出し 杖ホルダーの設置

研修用動画

視聴することで要件を満たすことのできる研修用動画を作成しました。動画は観光庁HPよりご覧いただけます。



都道府県別認定数

総数341件を認定(令和4年5月12日時点)
うち宿泊施設251件、飲食店51件、観光案内所39件

