

3 ソフト面の対応

ソフト面のバリアフリー情報については、公表を義務付けるものではないですが、利用者の安心につながる情報であるため、対応状況をきめ細やかに公表していただきますよう、御協力をお願いいたします。

また、本手引では、ソフト面の対応の例示を具体的に示していますので、公表にお役立ていただくとともに、その他にも、各施設で独自に取り組まれている内容がある場合は、自由に積極的に公表してください。

公表に当たっての留意事項

観光庁から公表されている以下のマニュアルも参考にしてください。

- ・「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～実践に向けた手引き～」

(URL) https://www.mlit.go.jp/kankocho/topics06_000158.html

- ・「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 宿泊施設編」

(URL) https://www.mlit.go.jp/kankocho/news06_000352.html

(1) 備品の貸出・設備の設置

新築等施設
努力義務

既存施設
努力義務

【公表事項】

各種備品の貸出・設置に関する対応状況

【公表事項の解説】

バリアフリーに配慮した備品の貸出・設置を行っている場合は、その旨を公表してください。以下に例を示します。

ア 施設内用の車椅子の貸出

屋外で利用されていた車椅子から、施設内用に、乗り換え用の車椅子の貸出しされている場合はその旨を公表してください。

なお、玄関の上がり框や屋内に段差があり、車椅子利用者の方に事前にバリア（段差）があることを知っていただきたい場合は、ハード面の整備状況の「床面の段差の有無」欄を御記入ください。

推奨ピクトグラム



車椅子貸出可

車椅子の貸出しの例



館内用車椅子



玄関付近に据置く場合

イ ベビーカーの貸出

屋外で利用されていたベビーカーから、施設内用に乗り換え用のベビーカーの貸出を行っている場合は、その旨を公表してください。

推奨ピクトグラム



ベビーカー貸出可

ウ シャワーチェア（入浴用椅子）の貸出

高齢者や肢体の不自由な方が座って身体を洗いやすいよう、シャワーチェア（入浴用椅子）の貸出を行っている場合は、その旨を公表してください。

シャワーチェアの貸出しの例



シャワーチェア（背もたれあり）



シャワーチェア（背もたれなし）

エ シャワー用車椅子の貸出

客室内の浴室や共用の浴室等において、高齢者及び肢体不自由者（車椅子使用者、杖使用者及び上下肢体障害者）等の浴室利用の際に使用できる車椅子の貸出を実施している場合は、その旨を公表してください。

シャワー用車椅子の貸出の例



シャワー用車椅子（自走型）



シャワー用車椅子（トイレ兼用型）

オ 浴室用滑り止めマットの貸出

客室内の浴室や共用の浴室等において、高齢者及び肢体不自由者（車椅子使用者、杖使用者及び上下肢体障害者）等の浴室利用の際に使用できる浴室用滑り止めマットの貸出を実施している場合は、その旨を公表してください。

滑り止めマットの貸出しの例



浴槽内での滑り止めマット及び浴槽内椅子

カ 据え置き型スロープ（工事を伴わないもの）の利用

施設内の玄関や客室内の段差に対応した据え置き型スロープを利用できる場合は、その旨を公表してください。

据え置き型スロープの例



車椅子用可搬型スロープ

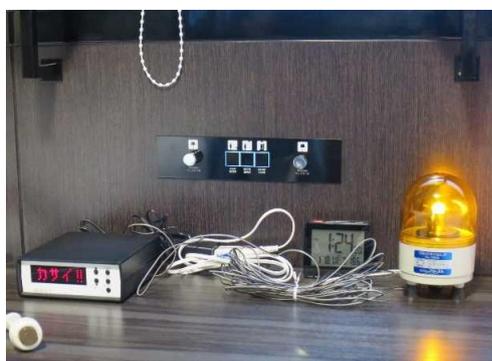
キ 据え置き型手すり（工事を伴わないもの）の利用

施設内の玄関の上がり框や施設内の床段差に対応した据え置き型スロープを利用できる場合は、その旨を公表してください。

ク 室内信号装置の貸出（来客、電話、非常時のお知らせ用の情報伝達）

室内信号装置（ドアノック、ドアベルやインターホン、電話の着信、目覚まし時計のアラーム等の音等を感知して、時計等の受信機器の光の点滅（フラッシュライト）や振動等により、視覚情報や体感情報として伝える機器）の貸出を実施している場合は、その旨を公表してください。

信号装置の貸出しの例



貸出用室内信号装置

ケ 文字対応テレビ及び文字表示ボタン付きリモコンの貸出又は設置

高齢者や聴覚障害者等への対応のため、文字対応テレビ及び文字表示ボタン付きリモコンの貸出又は設置を実施している場合は、その旨を公表してください。

コ ファクシミリの貸出又は設置

高齢者や聴覚障害者等への対応のため、ファクシミリの貸出又は設置を実施している場合は、その旨を公表してください。

公表に当たっての留意事項（備品の貸出・設備の設置全般）

- 当該各種備品がいつでも対応可能な場所に保管されているか、また、正常に作動するかを再度御確認いただいたうえで、公表してください。
- 届出書の記載に当たって、補足説明が必要な場合は「その他欄」を御活用ください。例えば、「各種備品の詳細については、施設お問合せ先まで直接御連絡ください。」など。
- 例示以外の備品の貸出・設備の設置を実施されている場合は、「その他欄」に御記入ください。

【公表事項】

各種コミュニケーションサービスの対応状況

【公表事項の解説】

バリアフリーに配慮したコミュニケーションサービスに対応している場合は、公表してください。以下に一例を示します。

ア 予約時及び宿泊時の電子メールによる対応

イ 予約時及び宿泊時のファックスによる対応

ウ 筆談による対応

エ 手話による対応

オ 多言語による対応及び対応可能な言語の種別

推奨ピクトグラム



予約・宿泊時の
電子メール対応



予約・宿泊時の
F A X対応



筆談対応



手話対応



外国語対応
(●●語)
(●●語)
(●●語)

公表に当たっての留意事項

- ・ 常時対応可能なサービスを公表してください。
- ・ 電子メール並びにF A Xの対応が可能な場合は、必ず連絡先も公表してください。
- ・ 外国語対応等について、補足説明が必要な場合は「その他欄」を御活用ください。

【公表事項】

各種案内等のサービスの対応状況

【公表事項の解説】

バリアフリーに配慮した案内等のサービスに対応している場合は、公表してください。以下に一例を示します。

ア スタッフによる案内設備から客室内部までの人的誘導

イ 映像による施設の利用案内

施設情報をわかりやすく発信するための取組として映像による利用案内を行っている場合は、公表してください。

また、字幕や手話通訳者の表示の有無も併せて公表することが望ましいです。

ウ 非常時の館内及び客室内への音声放送

非常時の避難誘導等について、視覚障害者への配慮として音声による誘導を行う設備・態勢が整備されている場合は、公表してください。

エ 館内及び客室内におけるフラッシュライト等の火災警報装置（光警報装置）の設置

聴覚障害者への配慮として、火災時警報装置を光警報装置（フラッシュライト等）としている場合は、公表してください。

【公表事項】

上記（１）～（３）以外に各宿泊施設で実施しているバリアフリー対応

【公表事項の解説】

上記（１）～（３）以外のバリアフリー対応を実施されている場合は、その旨を公表してください。以下に一例を示します。

ア 家族や介助者と利用できる貸切風呂

入浴介助が必要な方の利用に配慮し、家族や介助者と利用可能な貸切風呂を設けている場合は、その旨を公表してください。



イ 個室での食事の提供対応

知的障害者、発達障害者、精神障害者等が落ち着いて食事ができるよう、音や光を遮ることができる個室（簡易な仕切りを含む）への案内を行っている場合は、その旨を公表してください。

ウ 円滑な往診等の対応が可能な医療施設との連携

宿泊施設と連携した医療施設がある場合は、その旨を公表してください。

公表に当たっての留意事項

- ・連携している医療施設の名称や、宿泊施設との位置関係が分かる地図を併せて公表してください。

エ 運営会社内の年1回以上のバリアフリーに関する社員研修の実施

高齢者、障害者等の利用者に係る接遇について、従業員の教育訓練に係る研修、勉強会等の取組を行っている場合は、その旨を公表してください。

オ 介護タクシーの呼び出し対応

宿泊施設のサービスとして介護タクシーの呼び出しを行っている場合は、その旨を公表してください。

なお、介護タクシーとは、車椅子やストレッチャーのまま乗ることができるよう改造されたタクシーであり、介護士関連の資格を有する者が乗降介助を行うものです。

カ 補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）の受入れ体制の充実に向けた取組

補助犬のための備品（犬用マット、水とえさ用のボウル等）貸出しを行っている場合や、屋外に補助犬の排泄用スペースを設けている場合など、補助犬の受入れが可能であるのみでなく、受け入れ体制の充実に向けた取組を行っている場合は、公表してください。

補助犬の受け入れ対応の例



犬用マット、水とえさ用のボウル等

【(12) その他のサービスの「その他欄」の記入例】

～以下の項目については、届出書に記載する際は「その他」欄を使用してください～

キ 食物アレルギー等に関する事前相談等の対応

食物アレルギーのある利用者や、宗教上の理由で食べられないものがある利用者に対して、事前相談のための体制を確保している場合は、公表してください。

なお、「事前相談のための体制」とは、食事について相談できる問合せフォームを設けている、施設内で対応のマニュアルを共有している、など組織的に事前相談のための体制を確保しているものをいいます。

公表に当たっての留意事項

食物アレルギーの程度は利用者によって異なり、重篤な症状を招く恐れもあるため、あくまで「食物アレルギー対応可能」といったあいまいな表現による公表は避け、事前相談が可能であるかどうかを公表するようにしてください。

また、併せて「食物アレルギーのある方は事前に御連絡ください」と記載するなどし、利用者への注意喚起や、事前相談の案内を行うよう心がけてください。

「食物アレルギー対応可能」と公表する場合は、どのような対応を行っているかを以下の例のように具体的に記載するようにし、事前相談の案内も併せて行うことで、事故やヒヤリハットの防止を徹底してください。

- 例) ・当該宿泊施設で使用しているアレルギーの原因となる食品をあらかじめ表示している
- ・アレルギーの原因となる食品を使用しない代替食の提供が可能である
 - ・アレルギーの原因となる食品とそれ以外の食物の調理に用いる調理器具や、料理の提供に用いる食器、洗い物に用いるスポンジ等を完全に分けている

ク ルビ振りやイラストの入ったパンフレットによる利用案内

施設情報をわかりやすく発信するための取組としてパンフレットによる利用案内を行っている場合、当該パンフレットをインターネット上で閲覧できるように公表してください。

4 その他の施設情報

	種別	所管
	<p>みやこユニバーサルデザイン優良建築物 マーク交付建築物</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「一定のバリアフリー基準を満たす建築物」に対し、京都市から「みやこユニバーサルデザイン優良建築物マーク」が交付されている建築物です。 	京都市
<p>観光施設 心のバリアフリー認定</p> 	<p>心のバリアフリー認定施設</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「一定の心のバリアフリー基準を満たす建築物」に対し、観光庁が認定し、観光庁ホームページへの掲載や心のバリアフリー認定施設であることの表示マークを利用することができる建築物です。 	観光庁
	<p>シルバースター登録制度の登録施設</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会（全旅連）が認定する「シルバースター登録基準」を満たした建築物です。 	京都府 旅館ホテル 生活衛生 同業組合
	<p>京都ユニバーサル観光ナビ（京都市ポータルサイト）掲載施設</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ユニバーサルトーリズム推進の一環として本市管理による「京都ユニバーサル観光ナビ」に掲載されている建築物です。 ・観光モデルコースの見どころや宿泊施設等バリアフリー情報を紹介しています。 ・GPS機能付き携帯電話で利用者の現在位置を特定し、周辺にあるトイレ・施設情報を検索し、画面に表示するシステムを搭載しています。 	京都市

種別	所管
<p>有形文化財</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国、京都府又は京都市が「有形文化財」に指定又は登録している建築物です。 	<p>国 京都府 京都市</p>
<p>伝統的建造物群保存地区内の建築物</p> <ul style="list-style-type: none"> ・文化財保護法に基づく「伝統的建造物群保存地区」の地区内に立地する建築物です。 ・「伝統的建造物群保存地区」とは伝統的建造物群と一体をなしてその価値を形成している環境を保存するために、市町村が定める地区のことです。 	<p>京都市</p>
<p>景観重要建造物</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の自然、歴史、文化等からみて、外観が景観上の特徴を有する建物のうち、京都市景観計画で定めた景観計画区域内の良好な景観の形成にとって重要な建物等を京都市が指定するものです。 	<p>京都市</p>
<p>歴史的風致形成建造物</p> <ul style="list-style-type: none"> ・京都固有の歴史や伝統を反映した人々の活動や、その営みを今も伝える町並みや環境を形成している歴史的な建物のうち、京都市歴史的風致維持向上計画に定める重点区域において、その町並みや環境の維持及び向上を図るうえで重要な建物等を京都市が指定するものです。 <p>※歴史的風致：地域におけるその固有の歴史及び伝統を反映した人々の活動とその活動が行われる歴史上価値の高い建造物及びその周辺の市街地とが一体となって形成してきた良好な市街地の環境</p>	<p>京都市</p>
<p>歴史的意匠建造物</p> <ul style="list-style-type: none"> ・歴史的な意匠を有し、地域の景観のシンボリックな役割を果たしている建築等を京都市が指定するものです。 	<p>京都市</p>