

# ホテル又は旅館における バリアフリー情報の公表について

令和 2 年 1 月

## これまでの意見

---

### ◆情報の公表について

- 既存ホテルのバリアフリー情報の公表は努力義務となっているが、情報の公表をしっかりとってもらう方策が必要である。
- 客室タイプが一律でなく多数ある場合、全ての客室タイプのバリアフリー情報を公表してほしい。
- 脊髄損傷の人は入浴の際に浴槽マットを使用することが多いため、(10) 備品の貸出、設備の設置の項目に浴槽マットも入れていただきたい。
- 知的障がい者の場合、ホテル等の選択に際し、他の人の目を気にせずに家族で利用できるかを重視するため、単にバリアフリー情報だけでなく、お風呂が家族で利用できるかなどのアメニティの情報も併せて公表すると実用的。

### ◆ピクトサインについて

- ピクトサインは、できるだけシンプルで遠くからでもわかりやすいことが望ましい。筆談の欄に2つピクトサインを記載しているが、一般化されたものを提示していただきたい。

### ◆用語の説明について

- UDルームについては、ホテル事業者も利用者一言で説明する必要があることから、UDルームⅡのように、UDルームⅠにも説明の記載が必要。
- 用語の説明に属性を入れると誤解を招くところがあるため、「最低限」や「標準」等のグレードで表現する方法もある。

# バリアフリー情報の公表制度の概要（案）

---

- 新基準が適用されるホテルの営業者は、バリアフリー情報の公表は義務【条例】  
公表前に公表内容、方法等を記した計画書の届出義務【条例】
- それ以外のホテルの営業者は、バリアフリー情報の公表は努力義務【条例】  
公表内容、方法等を記した計画書の届出可能【条例】
- バリアフリー情報の公表項目【規則】
- 公表方法【条例、規則】
  - ① インターネットの利用（原則）
  - ② パンフレットその他これに類するものへの掲載
  - ③ その他、知事が適当と認める方法
- 知事は計画書の届出があったときは、その概要をインターネット等で公表【条例】
- 公表はピクトサインを用いるなど、高齢者や障がい者等に分かりやすく表示【規則】
- ハード対応は、対応できない項目についても、その旨記載。  
ソフト対応は、対応できる項目のみ、その旨記載【規則】

## 推奨するホームページでの公表例の考え方（ガイドライン等で規定）

- 文字の内容を読み取ることが難しい外国人や知的障がい者、発達障がい者などへ対応するため、できるだけピクトサインを併記する。
  - ピクトサインは、できるだけシンプルで遠くからでもわかりやすいものとし、可能な限りJISや公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団が作成している図記号を用いる。また利用上の注意を基本的に遵守する。（参考資料4）
  - 兵庫県が平成23年度からピクトサインを用いたバリアフリー情報の公表の義務化を先行して行っていることから、そのピクトサインも考慮する。（参考資料4）
  - ピクトサインは視覚障がい者の閲覧にも配慮し、音声対応の文字情報を併記する。
  - バリアフリー情報のページを専用に設け、トップページから直接アクセスできるようにする。
  - ソフト情報において、利用者が記載のない公表項目（未対応項目）も把握できるように、各施設のHPで、大阪府の公表項目全体が分かるようにする。
  - 多くの方が利用するスマートフォンによる表示にも対応する。
  - 上記の内容については、「福祉のまちづくり条例ガイドライン」と「（仮称）バリアフリー情報公表マニュアル」で規定し、ホテル営業者に啓発する。
- ➡ 大阪府のピクトサイン一覧（案） 参考資料3
- ➡ 推奨するホームページ例 参考資料5

# バリアフリー情報の公表項目

- (1) 駐車場
- (2) 主要な出入口までの経路
- (3) 主要な出入口の戸の形式
- (4) 受付案内所・案内設備
- (5) エレベーター
- (6) 共用部分の便所
- (7) 共用部分の浴室等
- (8) 共用部分の子育て支援設備
- (9) 客室
- (10) 備品の貸出、設備の設置
- (11) コミュニケーションサービス
- (12) 案内等のサービス

ハード面のバリアフリー情報

→ ピクトサインも記載

→ 対応できない項目も記載

ソフト面のバリアフリー情報

→ ピクトサインは可能なもののみ記載

→ 対応できる項目のみ記載

(項目が多くなることから)

# バリアフリー情報の公表内容 (1) 駐車場

---

## (1) 駐車場

① 駐車場の有無

② 駐車場がある場合の令第17条に規定する車椅子利用者用駐車施設の有無

### 【留意事項】

- ・有る場合には、それぞれ台数を記載することが望ましい。
- ・駐車場の位置を示した配置図を公表することが望ましい。

【ピクトサイン案】 ※対応無しの場合も記載



駐車場 有



車椅子利用者用  
駐車施設 有

## バリアフリー情報の公表内容 (2) 主要な出入口までの経路

---

### (2) 主要な出入口までの経路

道等及び車椅子利用者用駐車施設から主要な出入口までの経路について

- ① 段差の有無
- ② 段差がある場合のスロープの設置の有無
- ③ 当該経路における視覚障がい者誘導用ブロック又は音声案内の有無

#### 【留意事項】

- ・ 段差がある場合、階段の段数を記載することが望ましい。
- ・ 道等及び車椅子利用者用駐車施設から主要な出入口までの経路を示した配置図の公表が望ましい。

【ピクトサイン案】 ※対応無しの場合も記載



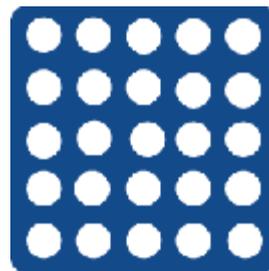
平坦



スロープ



階段



視覚障がい者  
誘導用ブロック 有



音声案内 有



該当するものを記載

## バリアフリー情報の公表内容（3） 主要な出入口の戸の形式

### （3） 主要な出入口の戸の形式

- ・基本的に自動ドア、手動の開き戸、手動の引き戸のいずれかを記載

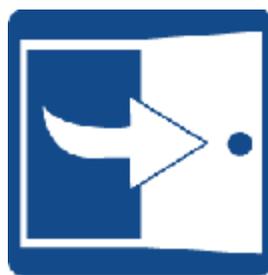
#### 【留意事項】

- ・出入口の幅の有効寸法を記載することが望ましい。

#### 【ピクトサイン案】



自動ドア



開き戸（手動）



引き戸（手動）



該当するものを記載

## バリアフリー情報の公表内容（4）受付案内所・案内設備

### （4）受付案内所・案内設備

①人的対応のある受付案内所の有無

②視覚障がい者が利用することができる案内設備の有無

・エレベーター又は便所の配置を点字や文字等の浮き彫り、音による案内設備

③主要な出入口から当該受付案内所及び案内設備までの視覚障がい者誘導用ブロック又は音声案内の有無

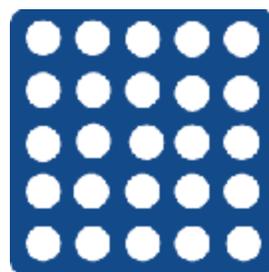
【ピクトサイン案】 ※対応無しの場合も記載



受付案内所 有  
(人的対応)



点字案内板 有



視覚障がい者  
誘導用ブロック 有



音声案内 有

# バリアフリー情報の公表内容（5）エレベーター

## （5）エレベーター

- ①エレベーターの有無
- ②車椅子使用者が円滑に利用することができるエレベーターの有無
- ③点字・音声案内付きエレベーターの有無

### 【留意事項】

- ・①～③までそれぞれで有無を記載する。

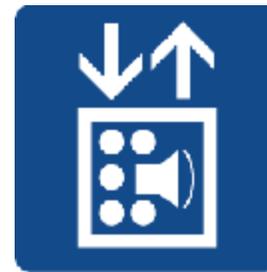
### 【ピクトサイン案】 対応無しの場合も記載



エレベーター 有



車椅子使用者対応  
エレベーター 有



点字・音声付き  
エレベーター 有

それぞれ有無を掲載

## バリアフリー情報の公表内容（6）共用部分の便所

### （6）共用部分の便所

- ①温水洗浄便座付きの洋風便器を設けた便所の有無
- ②令第14条第1項第一号に規定する車椅子使用者用便所の有無
- ③人工肛門又は人工ぼうこうを使用している者（以下「オストメイト」という。）が円滑に利用することができる構造の水洗器具を設けた便所の有無
- ④大人のおむつを交換することができる長さ1.2メートル以上のベッドを設けた便所の有無

#### 【留意事項】

- ・各便所の位置を示した配置図の公表が望ましい。

#### 【ピクトサイン案】 ※対応なしの場合も記載



温水洗浄便座付き  
便器設置便所 有



車椅子使用者用  
便所 有



オストメイト対応  
便所 有



介護用ベッド設置  
便所 有

## バリアフリー情報の公表内容（7） 共用部分の浴室等

### （7） 共用部分の浴室等

- ①車椅子使用者が円滑に利用することができる浴室又はシャワー室（以下「浴室等」という。）の有無
- ②貸切ることができる浴室等の有無

・肢体不自由者や知的障がい者、発達障がい者など、異性による介助への配慮や、知的障がい者や発達障がい者で周囲の視線や周りの音などに敏感な方への対応に利用できる個室タイプの貸切ることができる浴室等の有無を記載。

#### 【留意事項】

- ・②について、車椅子使用者でも利用できるか記載することが望ましい。
- ・②について、数や予約可能な時間帯、価格等を記載することが望ましい。

#### 【ピクトサイン案】 ※対応無しの場合も記載



車椅子使用者対応  
浴室等 有



貸切用の  
浴室等 有

## バリアフリー情報の公表内容（8）共用部分の子育て支援設備

### （8）共用部分の子育て支援設備

- ①乳幼児を座らせることができる設備（ベビーチェア）を設けた便房の有無
- ②乳幼児のおむつ交換をすることができる設備（ベビーベッド）を設けた便所の有無
- ③授乳及びおむつ交換をすることができる場所（ベビーケアルーム）の有無

#### 【留意事項】

- ・子育て支援設備を設けた便房等の位置を示した配置図の公表が望ましい。

#### 【ピクトサイン案】 ※対応無しの場合も記載



ベビーチェア設置  
便房 有



ベビーベッド設置  
便所 有



ベビーケアルーム 有  
(授乳・おむつ交換室)

# バリアフリー情報の公表内容（9） 客室

## （9） 客室

### ①車椅子使用者用客室

### ②UDルームⅠ

### ③UDルームⅡ

- ・各客室の有無、ある場合の客室数
- ・主な客室の間取り図の公表の有無

### ④ ②③以外の一般客室

- ・客室数
- ・当該客室の間取り図の公表の有無
- ・客室の出入口の幅
- ・通路の幅
- ・便所及び浴室等の出入口の幅
- ・便所及び浴室等の段差寸法

### 【留意事項】

- ・①から③は努力義務の規定で対応した規定がある場合は、その旨記載が望ましい。
- ・①から③の客室は、客室の出入口の幅、便所及び浴室等の出入口の幅、通路の幅、便所及び浴室等の段差寸法を記載することが望ましい。
- ・間取り図の公表と併せて、適宜写真（便所及び浴室等の手すりの設置状況など）や動画（車椅子使用者が実際に利用しているところ等）等の公表が望ましい。
- ・①から③に該当しない客室は、④の一般客室として、各項目の数値等を記載。
- ・客室タイプ（シングル、ダブル、ツイン等）を分けて記載することが望ましい。

## 【ピクトサイン案】 対応無しの場合も記載



車椅子利用者用客室 ● 室  
間取り図 有



UDルーム I  
(段差のない客室)  
● 室  
間取り図 有



UDルーム II  
(車椅子利用にも配慮)  
● 室  
間取り図 有



その他の一般客室  
● 室  
間取り図 有  
※ 出入口等の寸法  
は備考欄に記載

※ その他の一般客室については、備考欄に客室出入口の幅、通路の幅、便所及び浴室等出入口の幅及び段差の寸法を記載

通路の幅は、客室出入口から便所及び浴室等並びに 1 ベッドまでの経路の幅で、最小のものを記載する。

※ 車椅子利用者用客室、UDルーム I、UDルーム II の基準の内容を示すため、府のHPに基準を記載し、リンクを貼っていただく予定

## バリアフリー情報の公表内容（10）備品の貸出、設備の設置

### （10）次に掲げる備品の貸出、設備の設置の有無

#### ①車椅子及びベビーカーの貸出

##### 【留意事項】

- ・車椅子は、客室及び便所・浴室等への出入りが可能な大きさのものを選択
- ・従業員が、車椅子の全幅、客室及び便所・浴室等の出入口有効幅員を把握しておくことが望ましい。

#### ②シャワーチェア、シャワー用車椅子、浴槽滑り止めマット及び入浴台の貸出

##### 【留意事項】

- ・浴室等の大きさや浴槽の形・大きさなどを考慮し、設置可能なものを選択

#### ③据置き型スロープの貸出

##### 【留意事項】

- ・UDルームⅠ、Ⅱの浴室等においてユニットバスを利用した場合は、浴室等の内側に防水上必要な最低限の高低差が生じることから、より円滑に車椅子使用者が使えるよう据置き型スロープを貸出すことが望ましい。

#### ④室内信号装置の貸出

室内信号装置：聴覚障がい者に対して、ドアロック、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じて、時計等の受信機器の光の点滅（フラッシュ）や振動等により、視覚情報や体感情報として伝える機器

#### ⑤文字対応テレビ及び文字表示ボタン付きリモコンの設置又は貸出

#### ⑥タブレット端末又はファクシミリの設置又は貸出

・宿泊時における聴覚障がい者や外国人等への対応のための機器の設置又は貸出

【ピクトサイン案】 ※対応可能なものを記載。下記以外は言葉のみで記載。



車椅子の貸出



ベビーカーの貸出

# バリアフリー情報の公表内容（11）コミュニケーションサービス

---

## （11）次に掲げるコミュニケーションサービスの有無

### ① 予約時・宿泊時の電子メールによる対応

- ・予約時・宿泊時における聴覚障がい者や外国人等からの電子メールによる対応

### ② 予約時・宿泊時のファックスによる対応

- ・予約時・宿泊時における聴覚障がい者や外国人等からのファックスによる対応

### ③ 受付時の筆談又は手話による対応

- ・受付時における聴覚障がい者や外国人等への筆談対応
- ・受付時における聴覚障がい者への手話による対応

### ④ 予約時・受付時・宿泊時の多言語による対応（対応言語を記載）

- ・予約時・受付時・宿泊時における外国人への多言語による対応

【ピクトサイン案】 ※対応可能なものを記載



予約・宿泊時の  
電子メール対応



予約・宿泊時の  
F A X 対応



受付時の  
筆談対応



受付時の  
手話対応



予約・受付・宿泊  
時の外国語対応

- (●●語)
- (●●語)
- (●●語)

## バリアフリー情報の公表内容（12）案内等のサービス

---

### （12）次に掲げる案内等のサービスの有無

#### ①建物入口から客室までの人的な誘導案内

##### 【留意事項】

- ・視覚障がい者等は、空間を把握することや目的地までの距離や経路を確認することが困難であるので、建物入口から客室までの人的な誘導案内が望ましい。

#### ②ルビ振りやイラストの入ったパンフレット及び映像による利用案内

##### 【留意事項】

- ・知的障がい者や発達障がい者等は、複雑な話や抽象的な表現の理解が難しく、的確に内容をつかむことが困難な方もいるので、イラストや映像による利用案内を作成することが望ましい。

### ③食事の部屋での提供及び個室での提供

#### 【留意事項】

- ・知的障がい者や発達障がい者等は、周囲の視線や周りの音などに敏感な方もいるため、食事の部屋での提供や個室での提供が望ましい。

### ④館内及び客室内への非常時の音声放送

#### 【留意事項】

- ・視覚障がい者は視覚的な情報が制限されるため、音声アナウンスやチャイムなどの音による案内や誘導が望ましい。

【ピクトサイン案】 ※対応可能なものを文字で記載。ピクトサインはなし。