

**「ひょうごユニバーサルなお宿」宣言・登録制度
チェックリスト解説書
(第1版)**

令和5年5月

兵庫県産業労働部観光局観光振興課

※本解説書は、チェックリストのうち解説が必要な取組項目について、詳細な説明を行うものである。(すべての取組項目について解説があるわけではない)

※本解説書は、必要に応じて随時見直しを行う。

1-①

施設のバリアフリー情報（バリアフリー対応の客室、設備、サービス等）を発信している。

- ・ホームページ等において、施設のバリアフリー情報・ユニバーサル情報を発信していること。

《例》

- 施設のホームページに、バリアフリー情報ページを設けている
- 施設のホームページの「基本情報」の項目の一つに「バリアフリー対応」情報を掲載 など
- ・発信情報は、バリアフリー化の状況などハード面の情報だけでなく、人的対応・サービスなどソフト面の情報も含む。(必ずしもハード・ソフト両方の情報を網羅している必要はない)

1-②

施設や客室等の配置や広さ、寸法等（客室の入口や通路の幅、ベッドの高さ、ベッド間の距離、エレベーターの奥行きと幅等）の情報を発信している。

- ・ホームページ等において発信する情報の例は以下のとおり。

施設の仕様	施設レイアウト、施設入口の段差の有無・高さ、スロープ等の有無、通路の段差の有無・高さ、階段の手すりの設置有無、車椅子対応トイレの有無 等
客室の仕様	ドアの形状、入口や通路の幅、段差の有無・高さ、転回可能な幅の有無、ベッドの高さ、ベッド間の距離、トイレ・浴室の配置、浴室の段差の有無・高さ 等
エレベーターの仕様	奥行きと幅、定員数、エレベーター内の音声案内・文字情報表示の有無 等

- ・上記のすべてを網羅している必要はないが、概ね半数程度に対応していること。

1-③

高齢の方・障害のある方等に配慮した交通アクセス（駅や空港からの距離や所要時間、バリアフリー経路等）の情報を発信している。

- ・ホームページ等において、アクセスの起点となる空港や最寄りの駅、バス停等から施設までの距離、所要時間、バリアフリー経路などの情報を発信していること。
- ・上記のすべてを網羅している必要はないが、通常のアクセス情報に加えて、高齢の方・障害のある方等に配慮した情報を発信していること。

1-④

宿泊、食事、入浴等に際して必要となる備品の有無等（個数や貸出方法等）の情報を発信している。

- ・ホームページ等において発信する備品の例は、本チェックリストの3（高齢の方・障害のある方等に配慮した備品の貸出を行っている。）で示す備品など。
- ・利用者が備品を持参する必要があるか、施設で借りることができるかを判断できるように、数や貸出方法などの情報を提供していること。

1-⑤

バリア（施設内の段差等）の情報を発信している。

- ・ホームページ等において、バリアフリー情報だけでなく、高齢の方・障害のある方等にとって障害となるバリア（施設内の段差等）の情報も発信していること。

1-⑥

施設周辺の医療機関の情報を発信している。

- ・滞在中に体調が急変した場合に備えて、ホームページ等において施設周辺の医療機関の情報（医療機関名、住所、施設からのアクセス等）を発信していること。

1-⑦

視覚的に確認・判断ができるよう写真や図、動画等を活用している。

- ・ホームページ等において、写真や図、動画等を用いて、設備や備品等の施設情報を視覚的に発信することで、利用者目線に立った効果的な情報発信を行っていること。

1-⑨

動画は音声によるナレーションだけでなく字幕表示を掲載している。

- ・動画による情報発信を行う際は、様々な利用者に配慮し、音声によるナレーションだけでなく、字幕表示も掲載していること。

1-⑩

ホームページが音声読み上げソフトに対応している。

- ・視覚障害の方が情報を得られるよう、ホームページ上の文字情報を音声に変換して読み上げるソフト（音声読み上げソフト）を導入していること。

1-⑪

ピクトグラムを活用した情報発信を行っている。

- ・ピクトグラムについては、JIS規格、標準案内用図記号ガイドラインで定められたもの以外に、独自のピクトグラムの活用も可

2-①

従業員が高齢の方や障害のある方に対する接遇研修を受講している。

- ・自施設が開催する研修、外部機関が開催する研修のいずれも可
- ・高齢の方・障害のある方に特化した研修、高齢の方・障害のある方への接遇を学ぶカリキュラムを含むすべての利用者を対象にした研修のいずれも可
- ・すべての従業員が受講していることが望ましいが、高齢の方・障害のある方に接する部署の従業員もしくはその代表者が受講していれば可
- ・年に1回程度の頻度で受講していること。

2-②

従業員に障害者差別解消法における合理的配慮の提供に関する教育を行っている。

- ・従業員に対して、具体的な事例等を交えながら、法令の内容や合理的配慮の提供について理解を深める教育を行っていること。
- ・自施設が開催する研修、外部機関が開催する研修等のいずれも可
- ・年に1回程度の頻度で実施し、全従業員に情報が行き渡るよう努めていること。

2-③

高齢の方・障害のある方等への対応を想定した災害時の避難訓練を実施している。

- ・ 高齢の方・障害のある方等に特化した訓練、高齢の方・障害のある方等を想定した訓練を含むすべての利用者を対象にした訓練のいずれも可

2-④

高齢の方・障害のある方等の宿泊をサポートする資格（サービス介助士、旅行介助士等）を有する従業員がいる。

- ・ 資格は、公的な資格、民間団体等が認定する資格のいずれも可
- ・ ただし、高齢の方・障害のある方等の宿泊・滞在等のサポートに資する資格であること。
- ・ 県が実施する「ひょうごユニバーサルツーリズムコンシェルジュ育成プログラム」を修了した従業員も対象とする。

2-⑤

高齢の方や障害のある方等に対する接遇マニュアルを作成している。

- ・ 高齢の方・障害のある方等に特化したマニュアル、高齢の方・障害のある方等に対する接遇を含むすべての利用者を対象にしたマニュアルのいずれも可

2-⑥

高齢の方や障害のある方等の受入に向け、他事業者（福祉系事業者、移送サービス事業者、ユニバーサルツーリズム推進に取り組む NPO 等）と連携している。

- ・ 高齢の方や障害のある方等を受け入れる際に、必要に応じて介助や移動等の依頼や相談などを行う他事業者（福祉系事業者、移送サービス事業者、ユニバーサルツーリズム推進に取り組む NPO 等）との繋がりがあること。
- ・ 連携する他事業者と年間契約等を結んでいることまでは求めない。

2-⑦

問い合わせ・予約時に、複数のコミュニケーション手段を確保している。(メール、電話、ファックス等)

- ・障害特性等によって求められる連絡手段が異なることから、利用者が選択できるように、問い合わせ・予約時に、メールや電話、ファックスなど複数のコミュニケーション手段を確保していること。

2-⑧

窓口対応時に、複数のコミュニケーション手段を確保している。(筆談具、コミュニケーションボード等)

- ・窓口対応の際に、聴覚障害の方等とコミュニケーションがとれるよう、筆談具、音声を文字化して表示するアプリ、筆談ができるアプリ、コミュニケーションボードなど複数のコミュニケーション手段を確保していること。

2-⑨

聴覚障害の方が安心して訪れることができるよう、入口や受付等に聴覚障害に関するマーク(耳マーク、手話マーク、筆談マーク等)を表示している。

- ・聴覚障害の方が少しでも安心して訪れ、従業員に援助の依頼がしやすくなるよう、施設の入口や受付等に聴覚障害に関するマーク(耳マーク、手話マーク、筆談マーク等)を表示・掲示していること。
- ・上記のマークの1つ以上を表示・掲示していることで可



《例》耳マーク

2-⑩

車椅子で利用できるようカウンターの高さを考慮している。(車椅子も利用できる高さの机等で代替等)

- ・車椅子対応専用のカウンターを用意する必要はなく、車椅子も利用できる高さの机等での代替(ロビーのテーブルに案内する等)で可

2-⑪

車椅子対応トイレを整備している、またはそれに代わる対応を行っている。

- ・共用部もしくは客室に車椅子対応トイレを整備していること。
- ・客室の場合、すべての客室ではなく、1以上の客室に整備していることで可

2-⑫

ユニバーサルルームやバリアフリールームを整備している、またはそれに代わる対応を行っている。

- ・すべての客室ではなく、1以上の客室に整備していることで可

2-⑬

キッズルームやキッズスペース等を設置している。

- ・小さい子どもを連れた家族専用の客室（安全な材質を使用した内装、子どもが怪我をしないよう角が尖っていないコーナーやカウンター、子ども用の便器・便座のあるトイレ等）があること。
- ・もしくは共用部に子どもが楽しめるスペース（子ども用のおもちゃや遊具等のあるプレイコーナー等）があること。

3-②

車椅子のタイヤカバーの貸出を行っている。

- ・車椅子の汚れを室内に持ち込まないためにタイヤに付けるカバーの貸出を行っていること。

3-③

シャワーチェアやシャワーキャリー、滑り止め用具等の貸出を行っている。

- ・入浴用の椅子（シャワーチェア）や入浴用の車椅子（シャワーキャリー）、滑り止め用具（滑り止めマット等）など、足の不自由な方や高齢の方等の入浴をサポートする備品の貸出を行っていること。

3-⑥

混乱時のクールダウン用にパーテーション等の貸出を行っている。

- ・知的障害の方などがパニックになった際に、落ち着ける（クールダウン）空間をつくる（仕切る）ため、パーテーション等の貸出を行っていること。
- ・同様の目的を果たせるのであれば、パーテーションに限らない。

3-⑦

簡易ベッド(和室用)の貸出を行っている、またはベッドを常設している和室がある。

- ・車椅子利用者等が和室を利用する際に、容易に移乗できるよう簡易ベッドの貸出を行っていること。
- ・もしくはベッドを常設している和室が1室以上あること。

4-①

点字や浮き出し文字による館内案内マップを設置している。

- ・視覚障害の方向けに、点字や浮き出し文字等を使った点字案内板や触知案内図などをロビー等に設置していること。
- ・もしくは点字や浮き出し文字等を使った携帯用の館内案内パンフレット等をフロント等に置いていること。

4-②

従業員による食事メニュー等の読み上げに対応している。

- ・視覚障害や知的障害の方から要望があった場合に、食事メニュー等の文字情報の読み上げに対応していること。

4-③

呼び出し用の振動装置やフラッシュライトを客室に設置している。

- ・聴覚障害の方に、インターホン等の呼び出しを、振動や光で知らせる装置を客室に設置していること。
- ・すべての客室ではなく、1以上の客室に設置していることで可
- ・申し出があった場合に貸し出す方式でも可

4-④

客室内テレビの字幕表示に対応している。

- ・聴覚障害の方にとって、テレビは貴重な情報の入手先となるため、字幕対応テレビ、字幕表示ボタン付きリモコンを客室に備え付けていること。
- ・字幕表示ボタン付きリモコンは、申し出があった場合に貸し出す方式でも可
- ・すべての客室ではなく、1以上の客室に設置していることで可

4-⑤

筆談タブレット等の筆談対応を行っている。

- ・聴覚障害の方とコミュニケーションがとれるよう、フロント等に筆談具（筆談タブレット、ホワイトボード、筆談用メモ帳等）を用意していること。

4-⑥

従業員による手話対応を行っている。

- ・聴覚障害の方とコミュニケーションがとれるよう、手話ができる従業員をフロント等に配置していること。
- ・手話ができる従業員を常時配置することまでは求めない。

4-⑧

知的障害の方に対してあいまいな表現を避け、ゆっくりと分かりやすく簡潔に話すよう対応している。

- ・知的障害の方の中には、複雑な話やあいまいな表現の理解が難しい方もいるため、的確に内容をつかむことができるよう、ゆっくりと分かりやすく簡潔に話すよう対応していること。

4-⑨

エレベーター内の音声案内に対応している、またはそれに代わる対応を行っている。

- ・音声で、階床案内（○階です）、方向案内（上へまいります、下へまいります）、戸閉案内（ドアが閉まります）等をアナウンスするエレベーターであること。
- ・すべてのエレベーターではなく、1以上のエレベーターで対応していることで可

- ・または、それに代わる対応（従業員がエレベーターに同乗して案内する等）を行っていること。

4-⑩

エレベーター内の文字情報表示に対応している、またはそれに代わる対応を行っている。

- ・現在の階数表示、方向表示など、聴覚障害の方が情報を得られるよう文字情報が表示されるエレベーターであること。
- ・すべてのエレベーターではなく、1以上のエレベーターで対応していること
- ・または、それに代わる対応（従業員がエレベーターに同乗して案内する等）を行っていること。

5-①

刻み食を提供している。（対応の度合いは要相談）

- ・食べ物を噛む力が低下した方向けに、刻み食（料理を細かく刻んだ食事）を提供していること。
- ・刻み食のサイズ（刻む大きさ）など、対応の度合いは要相談で可

5-②

ミキサー食を提供している。（対応の度合いは要相談）

- ・食べ物を飲み込む力が低下した方向けに、ミキサー食（食材をミキサーにかけ、ペースト状にした食事）を提供していること。
- ・対応の度合いは要相談で可

5-③

一人前の料理の量が多すぎる方向けに半分程度の量（ハーフポーション）の食事を提供している。

- ・高齢の方など一人前の料理の量が多すぎる方に対して、半分程度の量（ハーフポーション）の食事を提供していること。
- ・メニュー等に記載していなくても、申し出に応じて対応していれば可

5-④

アレルギー物質を除去した食事を提供している。(対応の度合いは要相談)

- ・事前にアレルギーの種類等の申し出があった場合に、アレルギー物質を除いた食事を用意するなどの配慮を行っていること。
- ・対応の度合いは要相談で可

5-⑤

レトルト介護食品、離乳食など利用者の持ち込み食の加温・配膳に対応している。

- ・温めるだけで簡単に食べられるレトルト介護食品や、インスタントの離乳食など、利用者が持ち込んだ食事の加温・配膳などに対応していること。

5-⑥

バイキングの際に配膳のサポートを行っている。

- ・バイキングの際に自身で配膳が困難な方から申し出があった場合に、従業員が同行もしくは代わりに配膳する等のサポートを行っていること。

5-⑦

障害のある方が使いやすい食器類を準備している。

- ・障害のある方が使いやすい食器（握りやすい持ち手のスプーン、先端部の角度を調整できるスプーン、食べ物がすくいやすいデザインの皿、頭を後ろに傾けずに飲めるよう鼻に当たる部分をカットしたコップなど）を準備していること。
- ・上記は例示であり、すべてに対応している必要はない。

5-⑨

クロックポジションを用いた配膳説明を行っている。

- ・視覚障害の方に対して、時計の文字盤に例えて位置情報を知らせるクロックポジション（手前が6時、向こう側が12時、右手が3時、左手が9時）を用いて、配膳した料理の位置を説明していること。

5-⑩

知的障害の方向けに部屋食の提供や食事会場の席の配置への配慮などを行っている。

- ・知的障害の方は、周囲の視線や周りの音などに敏感な方もいるため、落ち着いて食事を楽しんでもらえるよう、ご本人や同行者に確認の上、部屋食の提供や、食事会場の席の配置への配慮などを行っていること。

5-⑪

バイキングの場合はシンプルな動線やレイアウトに配慮している。

- ・知的障害の方等の中には、空間の把握が苦手な方もいることから、スムーズに料理を取ることができるようシンプルな動線やレイアウトに配慮していること。

5-⑫

離乳食を提供している。(対応の度合いは要相談)

- ・乳児向けに離乳食メニューの提供を行っていること。
- ・対応の度合い(月齢に応じて固さや内容を調整等)は要相談で可

6-①

施設の出入口が自動ドアである、またはそれに代わる対応(人的対応等)を行っている。

- ・高齢の方や障害のある方等がスムーズに通行できるよう、施設の出入口に自動ドアを設置していること。
- ・すべての出入口ではなく、1以上の出入口に設置していることで可
- ・または、それに代わる対応(従業員が求めに応じてドアを開閉する等)を行っていること。

6-②

客室までの経路のアクセス性を確保している。(障害物の移動等)

- ・客室までの経路上に障害となるものがある場合は、場所を移すなど配慮し、利用者が通行できるようアクセス性を確保していること。

6-③

車椅子での回転スペース等に留意した客室内のアクセス性を確保している。

- ・車椅子での回転スペース、ベッドへのアプローチなどに留意し、障害となるものの移動等により、客室内のアクセス性を確保していること。
- ・すべての客室ではなく、1以上の客室で確保していることで可
- ・ユニバーサルルームやバリアフリールームを整備している場合は、当該取組項目をチェック可

6-④

緊急時・非常時に避難のしやすい客室に案内している。

- ・緊急時・非常時には、高齢の方や障害のある方は情報伝達や避難の遅れが想定されることから、本人が希望する場合に、客室までの駆けつけやすさ、避難のしやすさ等に配慮した客室を案内していること。

6-⑤

従業員による施設内移動時のサポートを行っている。

- ・申し出があった場合に、過重な負担にならない範囲で、従業員が施設内の移動のサポートに対応していること。

6-⑥

車椅子に対応可能な送迎車を配備している。

- ・車椅子のまま乗り降りできる車両など、車椅子に対応可能な送迎車を配備していること。

6-⑦

障害のある方用の駐車スペースを整備している、またはそれに代わる対応を行っている。

- ・施設の出入口から近い場所に、車椅子使用の方等が乗降できる幅（3.5メートル以上）を確保した駐車スペースを設けていること。

- ・もしくは「兵庫ゆずりあい駐車場制度」（公共施設や商業施設、飲食店、病院、ホテルなどの駐車場に設置している、障害のある方などのための駐車スペースの適正利用を図るため、兵庫県が県内共通の利用証を交付する制度）の登録駐車場を設けていること。
- ・または、それに代わる対応（上記以外で障害のある方が優先的に利用できる駐車スペースを確保している等）を行っていること。

6-⑧

お土産や重い荷物等を運ぶサポートや宅配サービス等を提供している。

- ・加齢や障害等により重いものを持つことが困難な方から申し出を受けた場合に、施設内でお土産や重い荷物等を運ぶサポートや、自宅まで荷物等を発送する宅配サービス等を提供していること。

6-⑨

階段に手すりを設置している、またはそれに代わる対応を行っている。

- ・施設内の階段の片側もしくは両側に手すりを設置していること。
- ・すべての客室について、それぞれ1以上の経路で手すりを設置していることが必要

6-⑩

車椅子で利用可能なエレベーターを整備している、またはそれに代わる対応を行っている。

- ・車椅子の方が利用できる仕様（車椅子で通行できる間口・奥行き等の確保、鏡の設置等）のエレベーターであること。
- ・または、それに代わる対応（車椅子のまま階段を昇れる機器の設置、人の手等で車椅子利用者の階段昇降をカバーなど）を行っていること。

6-⑪

エレベーターに車椅子対応の行き先ボタン（車椅子でも押せる位置に配置）を設置している、またはそれに代わる対応を行っている。

- ・乗り場、エレベーター内ともに、車椅子の方が押しやすいボタン配置（車椅子に乗ったままで押せるよう低い位置に配置）であること。

7-①

大浴場など共同で利用する浴室での介助入浴が可能である、または同行者と同伴入浴が可能な貸切風呂・家族風呂や、部屋付属の露天風呂などのサービスを提供している。

- ・大浴場など不特定多数の人が共同で利用する浴室で、介助目的で介助者が一緒に入浴することを認めていること。
- ・または、家族等で専用できる貸切風呂・家族風呂や、部屋付属の露天風呂など介助者等の同行者と同伴入浴することが可能なサービスを提供していること。

7-②

大浴場など共同で利用する浴室での車椅子利用が可能である。

- ・大浴場など不特定多数の人が共同で利用する浴室に、車椅子のまま入ることが可能であること。

7-③

大浴場など共同で利用する浴室での入浴着の着用が可能である。

- ・大浴場など不特定多数の人が共同で利用する浴室で、乳がん手術や皮膚移植などの傷跡をカバーする専用の入浴着を着用したままで入浴することが可能であること。

7-④

浴室に手すりを設置している、またはそれに代わる対応を行っている。

- ・大浴場や客室内の浴室に手すりを設置していること。
- ・すべての浴室ではなく、1以上の浴室に設置していることで可

7-⑤

シャンプーやコンディショナー等のボトル判別に対応している。(凸マークのついたボトルの使用や輪ゴムを巻く等の工夫)

- ・視覚障害の方は、シャンプーやコンディショナーなどのボトルの形状が同じ場合、判別することが難しいため、側面に凸マークのついたボトルを使ったり、ボトルに輪ゴムを巻くなど印をつけたりするなどの配慮を行っていること。

7-⑥

チェックイン時等に、求めに応じて浴室内の配置や設備の使用方法等を説明している。

- ・利用者から求められた場合に、チェックイン時等に浴室内の配置（浴槽やシャワー、シャンプー等の位置など）や設備の使用方法（シャワーの使用方法、温度調節の方法など）等の説明に対応していること。

【問い合わせ先】

兵庫県 産業労働部 観光局 観光振興課
ユニバーサルツーリズム推進担当

TEL : 078-362-3375 FAX : 078-362-4275

MAIL : kankoushinkou@pref.hyogo.lg.jp