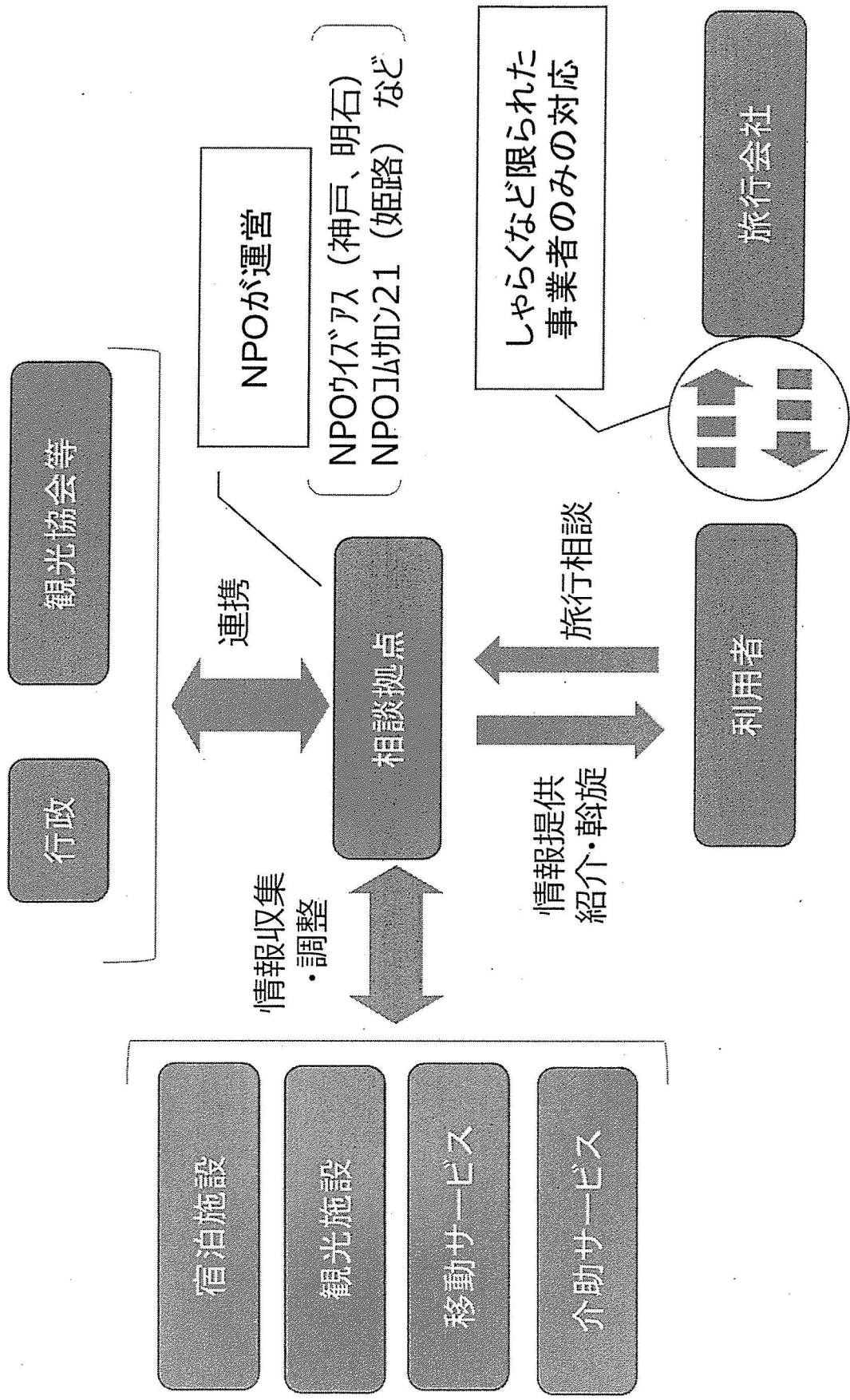


参 考 資 料

< 目 次 >

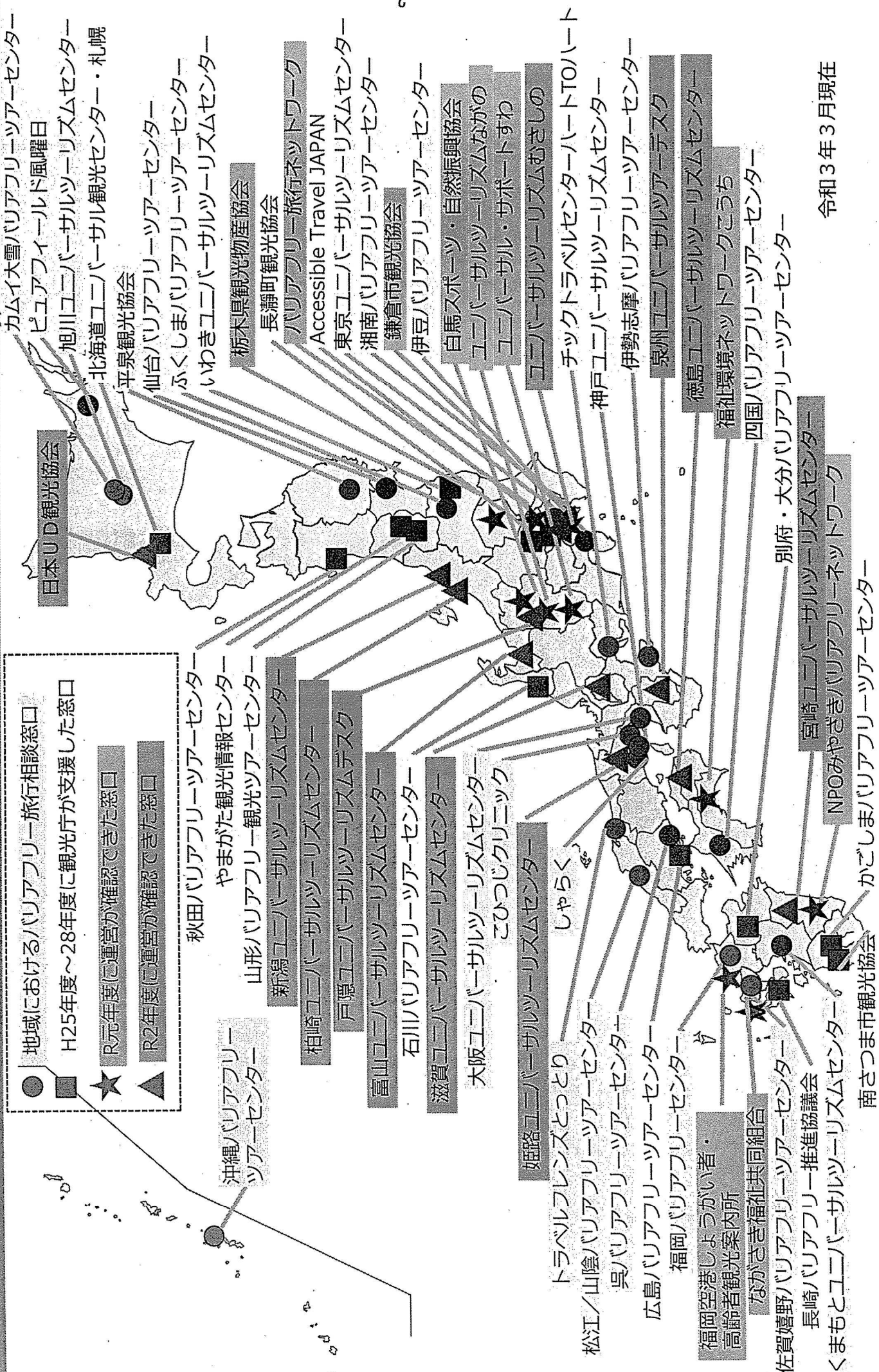
1 ユニバーサルツーリズムの構造	1
2 主なバリアフリー旅行相談窓口（観光庁）	2
3 宿泊施設等にかかる認定・登録制度	3
4 介助者の養成・認定制度	4
5 観光施設における心のバリアフリー認定制度（観光庁）	5

ユニバーサルツーリズムの構造



主なバリアフリー旅行相談窓口

- 地域におけるバリアフリー旅行相談窓口
- H25年度～28年度に観光庁が支援した窓口
- ★ R元年度に運営が確認できた窓口
- ▲ R2年度に運営が確認できた窓口



介助者の養成・認定制度

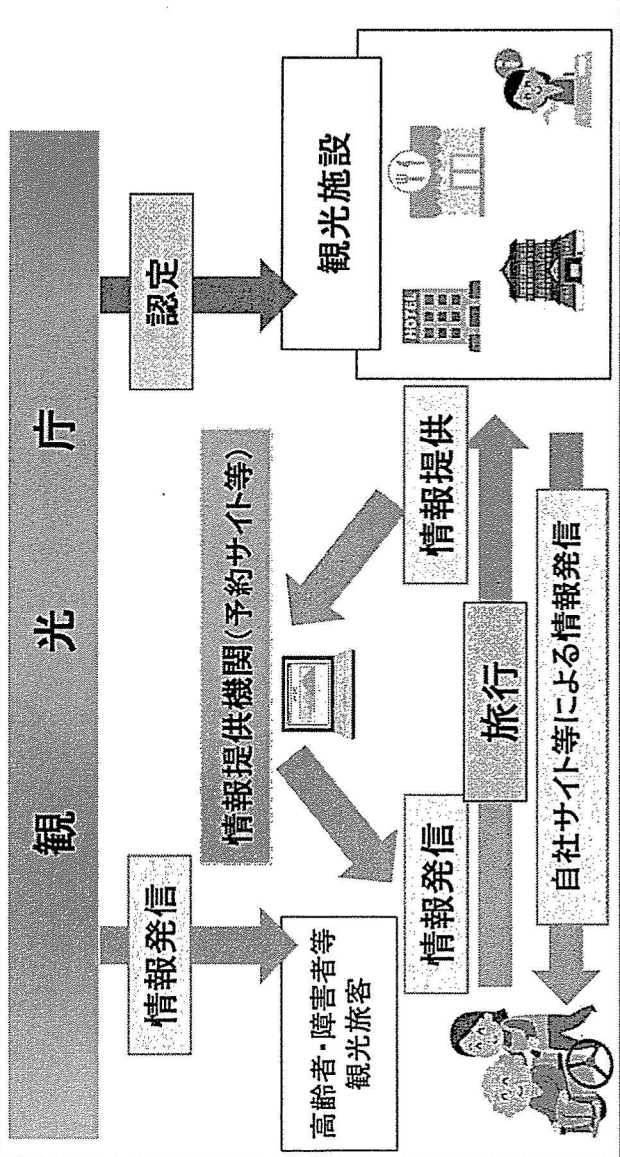
名称	サービス介助士 (ケアファイター)	サービス介助基礎研修 (セミナー)	准サービス介助士	旅行介助士	観光介助士
運営主体	公益社団法人日本ケアファイター共育機構	公益社団法人日本ケアファイター共育機構	公益社団法人日本ケアファイター共育機構	公益社団法人日本介護旅行サポート協会	一般社団法人日本UD観光協会
習得しているスキル	高齢者・障害者に対するおもてなし・接遇の体得	高齢者・障害者に対するコミュニケーション能力の必要性と介助技術の基礎を学習	高齢者・障害者に対するおもてなし・介助知識を在宅で学習	介護旅行の企画・手配の補助 旅程管理	高齢者・障害者に対するサービス・接遇スキル
受講形態	自宅学習(テキスト)+オンライン講座(6-7時間相当)+対面教習1日 提出課題・検定試験あり	2時間1回(座学+実技)	自宅学習(テキスト+DVD) 提出課題・検定試験あり	座学+実務(全3日間)	[初級]座学(3時間) [中級]座学(3時間)+実技(3時間) [上級]座学+実技(日帰り1日)、国内添乗訓練(1泊2日以上)/事前課題・検定試験あり
主なカリキュラム	視覚・聴覚障害者への対応(手話、手引き、金銭授受等) 車椅子利用者への対応(外出・買い物体験) 高齢者疑似体験(操作・移乗等) ロールプレイ・当事者との対話	視覚・聴覚障害者への対応(手話で挨拶、手引きの基本) 車椅子利用者への対応(基本操作) 高齢者疑似体験(白内障ゴーグル体験)	サービス介助士と同一テキスト 学習内容(おび列イ・マインド/高齢者・障害者への理解と介助/障害者の自立支援/接遇/関連法規・制度等)	旅行業法令・約款 国内旅行実務 バス添乗実務 旅程管理者試験 介護旅行の企画 旅行手配等	
取得費用	41,800円	5,500円	22,000円	55,000円	初級: 10,000円/中級: 20,000円/ 上級: 50,000円
人数	約19万人(県内人数不明)	不明	不明	不明	不明
資格期間	3年間(更新料1,650円)	なし	なし	不明	3年間(更新料3,000円)
前提資格	なし (准サービス介助士の取得・基礎研修の受講がなくても取得可能)	なし	なし	<以下のいずれかに該当> 介護職員初任者研修、介護福祉士実務者研修受講者 介護福祉士、看護師、PT、OT、ST、柔道整復師、あんまマッサージ指圧師などの資格者 介護保険適用の事業所、または障害者総合支援法適用の施設で、介護士、ヘルパーとして勤務した経験のある者 その他、要介護者、高齢者の介助業務に従事した経験のある者	[初級]なし [中級]初級講座修了 [上級]中級講座修了、「介護職員初任者研修」修了
付随付与資格	なし	なし	なし	国内旅程管理主任者	国内旅程管理主任者

観光施設における心のバリアフリー認定制度

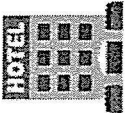
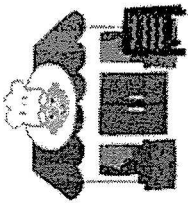
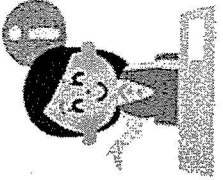
背景・必要性

- 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

-  宿泊施設※1
-  飲食店※2
-  観光案内所※3

※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。

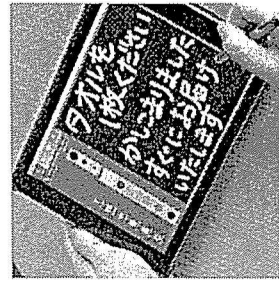
観光施設における心のバリアフリー認定制度

認定基準

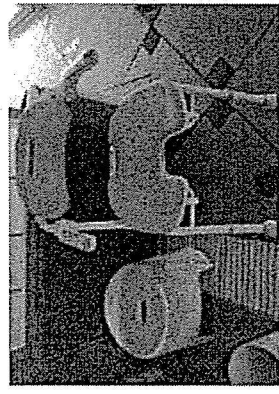
○ 以下に掲げる要件をすべて満たすこと。

- 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。

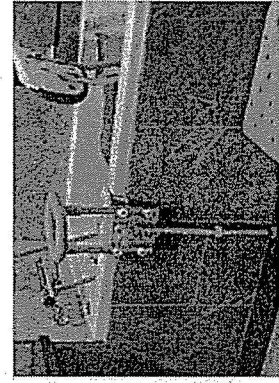
例：移動式のスロープ、発達障害者向けのパーテーションの貸出し、
聴覚障害者向けにテレビの字幕を表示できるリモコン、室内信号装置の備付け、
筆談器具・コミュニケーションボードを用いた施設の案内、車いす利用者の介助 等



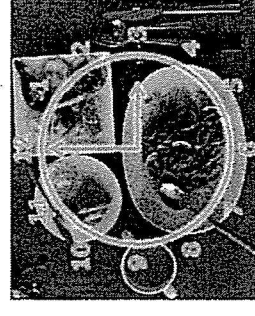
筆談用のタブレット端末



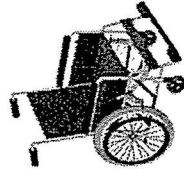
浴室用の椅子・手すり



料理を配膳する際の「クロックホ
ジション」を用いた説明

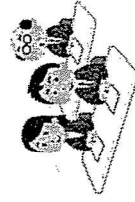


※接客やサービス等による取組については、「高齢の方・障害のある方などをお迎えするための接遇マニュアル」(2019年観光庁発行)もご参照ください。



- 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WheelLog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