



[観光庁ホーム](#) > [政策について](#) > [観光産業](#) > 観光施設における心のバリアフリー認定制度

観光施設における心のバリアフリー認定制度

最終更新日：2021年4月9日

バリアフリー対応や情報発信に積極的に取り組む姿勢のある観光施設を対象とした「観光施設における心のバリアフリー認定制度」を創設しました。認定を受けた観光施設は、観光庁が定める認定マークを使用することができます。これにより、観光施設のさらなるバリアフリー対応とその情報発信を支援し、ご高齢の方や障害のある方がより安全で快適な旅行をするための環境整備を推進します。

※参考：[心のバリアフリーについて（首相官邸ホームページ）](#)

認定を受けるには

詳細は、[観光施設における心のバリアフリー認定制度要綱](#)をご確認ください。

■認定対象

次のいずれかに該当している観光施設が対象です。



宿泊施設※1



飲食店※2



観光案内所※3

※1：宿泊施設

- 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：観光案内所（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）

■認定基準

次の基準を「すべて」満たす必要があります。

<p>① 施設のバリアフリー性能を確保するための措置を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。</p> <p>例：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 浴室内備品（シャワーチェア等）、発達障害者向けのパーテーションの貸出し 筆談録音・コミュニケーションボードを用いた施設の案内 車椅子の通行確保のための机・椅子の配置、移動 等</p>	<p>基準①の措置例</p>  <p>浴室用の 系外し可能 な手すり</p> <p>視覚障害者 に対する 「クロックボ ーション」を 用いた配膳の 検討</p> <p>車椅子用の タブレット端末 (聴覚障害者 向け)</p>
<p>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。</p> <p>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</p>	<p>基準②の措置例</p>  <p>車椅子利用者の 介助に 関する 実践研修を 実施</p>
<p>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。</p> <p>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長とするウェブサイトでの施設取組を発信 等</p>	<p>基準③の措置例</p>  <p>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</p> <p>ユニバーサルデザインな設備・サービス</p>

※ 認定基準については、DPI日本会議やWheelLog等の障害者に関する団体や有識者のご意見を伺うとともに、総合政策用主催の「バリアフリー法及び関連施策のあり方に関する検討会」にも諮った上で決定

※ 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客マニュアル」（2019年観光庁発行）もご参照ください。

宿泊施設編：<https://www.mlit.go.jp/common/001226565.pdf>

観光地域編：<https://www.mlit.go.jp/common/001226567.pdf>

観光施設における心のバリアフリー認定制度要綱

手続き

所定の申請書および必要な関係資料を観光庁に提出してください。

申請書の記入にあたっては、[別紙：申請書記入の際にご注意いただきたい点](#)をご参照ください。

認定審査の処理は、原則として申請受付日から30日以内に行うこととしています。

提出された申請書および資料は返却しません。

■申請書

申請書

[別紙：申請書記入の際にご注意いただきたい点](#)

■必要な関係資料

[1] 下記、認定対象施設であることを証する資料のいずれか

旅館業法上の営業許可証（写し）

国家戦略特別区域法上の認定を受けていることが分かる書類等（写し）

住宅宿泊事業法上の届出を証明する自治体から発行された通知書等（写し）

食品衛生法上の営業許可証（写し）

日本政府観光局からの外国人観光案内所の認定を証明できるもの

観光案内所の実在性が分かるものおよび活動内容が分かるもの

[2] ソフト面でのバリアフリーの取り組みの具体的な内容がわかる写真・資料等

[3] 教育訓練を行った日時がわかる書類（社内日誌や研修案内等）、教育訓練の内容がわかる書類（パンフレットや使用教材等）※

[4] 全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会が定める「シルバースター登録制度」の認定を受けている場合、それを証明するもの※

[5] その他、観光庁が必要と判断するもの

※[3][4]は該当資料があれば提出

■通知

・認定施設に対し、認定通知書を交付します。

- ・認定施設名およびその所在地を、観光庁のウェブサイトにおいて公表します。※準備中

※なお、現下の新型コロナウイルス感染症の感染拡大状況に鑑み、施設の皆様におかれましては、高齢者、障害者等の皆様が安心して施設を利用できるよう、感染拡大防止策の徹底に努めていただきますようお願いいたします。

(参考)「業種ごとの感染拡大予防ガイドライン」<https://corona.go.jp/prevention/pdf/guideline.pdf>

申請先

国土交通省 観光庁 観光産業課
観光施設における心のバリアフリー認定制度担当 宛

(メール送付先) hqt-kanko-bfnintei@mlit.go.jp
(郵送先) 〒100-8918 東京都千代田区霞が関2-1-2

※郵送の際は「観光施設における心のバリアフリー認定制度 新規申請」と朱書きください。

認定マーク

認定を受けた施設は、認定マークを広報・PRを目的として、印刷物または電子媒体へ掲載、その他の方法で使用することができます。

使用にあたっては、[認定マーク使用要綱](#)および[認定マーク様式・デザインガイドライン](#)の内容を遵守してください。

【様式1】



【様式2】



[認定マーク使用要綱](#)

[認定マーク様式・デザインガイドライン](#)

- ※無断で使用することはできません。
- ※趣旨に沿ったご使用をお願いします。
- ※変形や色彩の変更、加筆等の改変は行わないでください。
- ※国内外の第三者への譲渡、誤認される類似マークの使用を禁じます。
- ※商標登録出願中

■ 使用期間

- ・認定の日から起算して5年間。
- ・期間満了時点において、認定要件を満たしていると確認できる場合に限り更新できます。
- ・認定の更新を受けるには、認定期間が満了する30日前までに申請書および必要な添付書類を再度提出する必要があります。
- ・認定が取り消された場合には、認定マークの使用を中止してください。

■ 使用料

無料

■ 取得方法

認定通知書と併せて、様式1・様式2の各マスターデータを申請書に記載のメールアドレス宛に交付します。

よくあるご質問

観光施設における心のバリアフリー認定制度FAQ ※準備中

 このページに関するお問い合わせ

国土交通省 観光庁 観光産業課
観光施設における心のバリアフリー認定制度担当

TEL : 03-5253-8330 (土・日・祝日・年末年始を除く10:00~12:00、13:00~17:00)

Email : hqt-kanko-bfnintei@mlit.go.jp

観光庁 [[アクセス・地図](#)]

住所 : 〒100-8918 東京都千代田区霞が関2-1-2

電話 : 03-5253-8111 (国土交通省代表)

[ご質問・使い方](#) | [サイトポリシー](#) | [著作権・リンク、免責事項について](#)

Copyright © Japan Tourism Agency. All Rights Reserved.