

# 「ひょうごユニバーサルなお宿」宣言・登録制度の概要

参考資料 1

## 制度概要

ユニバーサルツーリズムの推進に積極的に取り組むことを宣言した宿泊施設を県が支援し、登録・情報発信する制度を創設（令和5年度から運用開始）

## 目的

- ユニバーサルツーリズムの推進に向けた宿泊施設の取組を促進
- 高齢者・障害者やその支援者等が容易に情報収集できるよう取組の「見える化」

宣言

- ・ユニバーサルツーリズムの推進に積極的に取り組もうとする宿泊施設の宣言を募る。

【要件】①チェックリストで自施設の取組状況をチェック（チェック結果を発信）  
②高齢者等に配慮した従業員向け接客研修の実施又はUTおもてなし研修の受講

支援

- ・県が定める要件を満たす宣言施設に対して、ユニバーサルツーリズムの推進に必要なソフト対策経費・ハード整備経費を支援

取組促進

【対象経費】

ソフト

インターネットと連動したフラッシュライト導入、貸出用品（シャワーチェア等）の購入、館内の点字案内充実、従業員の接客研修受講等

ハード

①バリアフリー（BF）改修設計 ②BF改修工事（EV有） ③BF改修工事（EV無）  
※福祉のまちづくり条例に規定する基準と同等以上のバリアフリー化

【補助率】 1/2（上限額：[ソフト] 30万円、[ハード] ①250万円 ②1,800万円 ③800万円）

※ハードはR6年度までの着手分（万博までの2年間を重点期間として拡充）

見える化

登録

- ・宣言施設のうち、県が定める基準を満たす宿泊施設を登録

【登録基準】チェックリストのクリア項目の合計が35項目以上であること（全73項目）

発信

- ・県公式観光サイト（HYOGOナビ）で宣言施設・登録施設の取組内容を発信
- ・利用者の関心事である各施設の障害種別ごとの取組状況等も発信（利用者目線に立った「見える化」）

## 本制度の対象となる宿泊施設

- 旅館業法上の営業許可を得ている施設（ホテル・旅館、簡易宿所）
  - 住宅宿泊事業法上の届出をしている施設（民泊）
- ※風営法に定める風俗営業施設を除く  
※暴力団員である者又は役員に暴力団員がいる法人が営む施設を除く

## 宣言

- ・ユニバーサルツーリズム推進に積極的に取り組もうとする宿泊施設が宣言
- ・宣言期間は5年間（期間満了後、再度宣言を行うことで更新可）

### 【宣言時の要件】

- ①県が定めるチェックリストで自施設の取組状況をチェック  
（チェック結果は県公式観光サイト（HYOGOナビ）で発信）
- ②高齢者・障害者等に配慮した従業員向け接遇研修の実施  
または県が実施するユニバーサルツーリズムおもてなし研修の受講

### チェックリストの構成

区分	チェック項目	取組項目数
情報発信	1 情報発信への配慮	13項目
受入体制	2 受入体制の整備	13項目
ホスピタリティ	3 備品の貸出	8項目
	4 コミュニケーション	10項目
	5 食への配慮	12項目
	6 移動への配慮	11項目
	7 入浴への配慮	6項目
	計	73項目

「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

チェック項目・取組項目		共通	高齢の方	肢体不自由の方	視覚障害の方	聴覚障害の方	知的障害の方
情報発信	1 高齢の方・障害のある方等に配慮した情報発信を行っている。						
	取組項目						
	<input type="checkbox"/> 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。	○					
	<input type="checkbox"/> 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。	○					
	<input type="checkbox"/> 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。	○					
	<input type="checkbox"/> 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。	○					
	<input type="checkbox"/> ⑤ バリア（施設内の段差等）の情報を発信している。	○					
	<input type="checkbox"/> ⑥ 施設周辺の医療機関の情報を発信している。	○					
	<input type="checkbox"/> 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。		○	○		○	○
	<input type="checkbox"/> ⑧ ホームページのウェブアクセシビリティの確保（文字サイズの変更機能、画像等の代替テキストの提供等）に配慮している。	○					
	<input type="checkbox"/> 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。					○	○
	<input type="checkbox"/> ⑩ ホームページが音声読み上げソフトに対応している。					○	
	<input type="checkbox"/> ⑪ ピクトグラムを活用した情報発信を行っている。	○					
	<input type="checkbox"/> ⑫ 施設のパンフレットやホームページの文字サイズや表現の分かりやすさに配慮している。	○					
<input type="checkbox"/> ⑬ 施設内のバリアフリー情報等をまとめたパンフレットを作成している。	○						
<input type="checkbox"/> その他（ ）							
受入体制	2 高齢の方・障害のある方等の受入体制を整えている。						
	取組項目						
	<input type="checkbox"/> 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。	○					
	<input type="checkbox"/> 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。	○					
	<input type="checkbox"/> 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。	○					
	<input type="checkbox"/> 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。	○					
	<input type="checkbox"/> 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。	○					
	<input type="checkbox"/> 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。	○					
	<input type="checkbox"/> 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）	○					
	<input type="checkbox"/> 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）						○
	<input type="checkbox"/> 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。						○
	<input type="checkbox"/> 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）		○	○			
	<input type="checkbox"/> 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。		○	○			
	<input type="checkbox"/> 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。	○					
<input type="checkbox"/> ⑬ キッズルームやキッズスペース等を設置している。	○						
<input type="checkbox"/> その他（ ）							

「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

チェック項目・取組項目		共通	高齢の方	肢体不自由の方	視覚障害の方	聴覚障害の方	知的障害の方
ホスピタリティ	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。						
	取組項目						
	<input type="checkbox"/> ① 車椅子の貸出を行っている。		○	○			
	<input type="checkbox"/> ② 車椅子のタイヤカバーの貸出を行っている。		○	○			
	<input type="checkbox"/> 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。		○	○	○		
	<input type="checkbox"/> ④ 足の不自由な方向けに松葉杖等の杖の貸出を行っている。		○	○			
	<input type="checkbox"/> ⑤ 視覚障害の方向けに杖や杖カバーの貸出を行っている。				○		
	<input type="checkbox"/> 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。						○
	<input type="checkbox"/> 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。		○	○			
	<input type="checkbox"/> ⑧ ベビーカーの貸出を行っている。	○					
	<input type="checkbox"/> その他（ ）						
	4 高齢の方・障害のある方等に配慮したコミュニケーションを行っている。						
	取組項目						
	<input type="checkbox"/> 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。				○		
	<input type="checkbox"/> 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。				○		○
	<input type="checkbox"/> 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。					○	
	<input type="checkbox"/> ④ 客室内テレビの字幕表示に対応している。					○	
	<input type="checkbox"/> ⑤ 筆談タブレット等の筆談対応を行っている。					○	
	<input type="checkbox"/> ⑥ 従業員による手話対応を行っている。					○	
	<input type="checkbox"/> ⑦ 施設案内等の漢字にルビ（ふりがな）を付けている。						○
	<input type="checkbox"/> 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。						○
	<input type="checkbox"/> 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。				○		
	<input type="checkbox"/> 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。					○	
	<input type="checkbox"/> その他（ ）						
	5 高齢の方・障害のある方等に配慮した食事を提供している。						
	取組項目						
	<input type="checkbox"/> ① 刻み食を提供している。（対応の度合いは要相談）		○	○			
<input type="checkbox"/> ② ミキサー食を提供している。（対応の度合いは要相談）		○	○				
<input type="checkbox"/> 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。	○						
<input type="checkbox"/> 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）	○						
<input type="checkbox"/> 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。		○	○				
<input type="checkbox"/> ⑥ バイキングの際に配膳のサポートを行っている。	○						
<input type="checkbox"/> ⑦ 障害のある方が使いやすい食器類を準備している。		○	○			○	
<input type="checkbox"/> ⑧ 子ども用の食器類を準備している。	○						
<input type="checkbox"/> ⑨ クロックポジションを用いた配膳説明を行っている。				○			

「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

チェック項目・取組項目		共通	高齢の方	肢体不自由の方	視覚障害の方	聴覚障害の方	知的障害の方
取組項目	<input type="checkbox"/> 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。						○
	<input type="checkbox"/> 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。	○					
	<input type="checkbox"/> ⑫ 離乳食を提供している。（対応の度合いは要相談）	○					
	<input type="checkbox"/> その他（ ）						
6 高齢の方・障害のある方等の移動に配慮したサービス提供に取り組んでいる。							
取組項目	<input type="checkbox"/> 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。	○					
	<input type="checkbox"/> 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）		○	○	○		○
	<input type="checkbox"/> 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。		○	○			
	<input type="checkbox"/> ④ 緊急時・非常時に避難のしやすい客室に案内している。	○					
	<input type="checkbox"/> ⑤ 従業員による施設内移動時のサポートを行っている。		○	○	○		○
	<input type="checkbox"/> ⑥ 車椅子に対応可能な送迎車を配備している。		○	○			
	<input type="checkbox"/> 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。			○	○	○	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○					
	<input type="checkbox"/> 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。		○	○	○		○
	<input type="checkbox"/> 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。		○	○			
	<input type="checkbox"/> 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。		○	○			
<input type="checkbox"/> その他（ ）							
7 高齢の方・障害のある方等の入浴に配慮したサービス提供に取り組んでいる。							
取組項目	<input type="checkbox"/> 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。		○	○	○		○
	<input type="checkbox"/> 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。		○	○			
	<input type="checkbox"/> 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。	○					
	<input type="checkbox"/> 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。		○	○	○		○
	<input type="checkbox"/> 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）				○		
	<input type="checkbox"/> 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を説明している。		○		○		○
	<input type="checkbox"/> その他（ ）						

ホスピタリティ

共通	高齢の方	肢体不自由の方	視覚障害の方	聴覚障害の方	知的障害の方
30	23	23	16	10	15

## 支援

- ・宣言した宿泊施設（宣言施設）に対して、ユニバーサルツーリズムの推進に必要なソフト対策経費・ハード整備経費を支援

### ソフト対策支援

- ・登録施設を目指すために必要なソフト対策経費を支援
- ・宣言期間中（5年間）に1回のみ活用可

補助対象	ユニバーサルツーリズム取組宣言を行い、かつ登録を目指す宿泊施設
補助要件	チェックリストのチェック結果において、クリアした取組項目の合計が <u>20項目以上</u> かつ <u>34項目以下</u>
対象経費	登録基準の達成に必要なとなるソフト対策経費 [例] ・インターホンと連動したフラッシュライト導入 ・施設内の点字案内充実 ・貸出用品（シャワーチェア等）の購入 ・従業員の接遇研修受講費 ・施設HPにおけるユニバーサルツーリズムページの作成等
補助率	1/2（上限額：30万円）

## ハード整備支援

- ・既存のホテル等がバリアフリー改修工事を行う際に、福祉のまちづくり条例に定める基準と同等以上の整備を行うための設計費や工事費を支援

補助対象	ユニバーサルツーリズム取組宣言を行った既存の宿泊施設
補助要件	<ul style="list-style-type: none"><li>・福祉のまちづくり条例に規定する特定施設整備基準と同等以上のバリアフリー化</li><li>・チェック&amp;アドバイス制度を活用</li></ul>
対象経費	バリアフリー改修工事経費 ①バリアフリー改修設計 ②バリアフリー改修工事（エレベーター工事有り） ③バリアフリー改修工事（エレベーター工事無し）
対象施設	出入口、廊下、階段、スロープ、エレベーター等、便所、客室、敷地内の通路、駐車場、浴室、サイン等 （建築確認申請や条例に基づく届出を行う場合においては、義務となる整備基準に係る施設を除く）
補助率	1/2（上限額：①250万円、②1,800万円、③800万円）

※補助率は、令和6年度までの着手分が対象  
令和7年度以降着手分は、県1/4、市町1/4（随伴義務）、1/2事業者

## 登録

- ・ 宣言施設のうち、以下の基準を満たす宿泊施設を登録
- ・ 登録施設は県独自のロゴマークを活用可
- ・ 登録期間は3年間（期間満了後、再度申請することで更新可）

### 【登録基準】

クリアした取組項目の合計が35項目以上であること（全73項目）

## 発信

- ・ 県公式観光サイト（HYOGOナビ）のユニバーサルツーリズム特設ページで宣言施設・登録施設の取組内容を発信
- ・ 各施設の取組項目のチェック結果、障害種別ごとの取組項目数、宿泊施設から高齢者・障害者等へのメッセージ等をホームページに掲載

《ホームページ掲載イメージ》

宿泊施設写真

宿泊施設名(市町名)

共通	高齢の方	肢体不自由の方	視覚障害の方	聴覚障害の方	知的障害の方
10	9	9	5	4	3

宿泊施設からのメッセージ