

<北海道>

支笏湖観光案内所 (支笏湖ビジターセンター)

- センター正面玄関前からセンターカウンター前までの点字ブロックを設置
- 聴覚障害者へ向けて「筆談での対応可」の表示
- 車椅子貸し出しサービスを無料で行っている。
- 多目的トイレを備えている。

小樽国際インフォメーションセンター (運河プラザ観光案内所)

- 案内所カウンターが車椅子のお客様でも利用しやすい高さ、形状になっている。
- 車椅子の無料レンタルをしている。
- オストメイト対応トイレがある。

NEXCO 東日本 輪厚パーキングエリア 上り線インフォメーション

NEXCO 東日本 輪厚パーキングエリア 下り線インフォメーション

スタッフのうち6名がサービス介助士取得(うち3名防災介助士も取得)、3名が手話検定5級を取得している。資格を活かし、お客様が当エリアを快適に過ごせるよう対応している。

北斗市観光案内所

案内所の扉は3カ所あり、一番JR改札口に近い扉のみ自動ドアで、残り2カ所の扉は両開きの引き戸になっているため、通り道に十分な幅を確保できている。2枚の引き戸はレールの無い構造で、案内所内にも段差は無く、どなたにも快適にご利用いただける空間である。また、案内所のカウンターはローカウンター的设计で、車椅子に乗ったまま問合せが可能。筆談用のホワイトボードの用意もあり、館内限定ではあるが車椅子の貸し出しも行っている。

<東北>

青森市観光交流情報センター

当案内所がある建物はバスの待合所も兼ねており、高齢者や知的障害者の方も毎日利用される。そのため、掲示物を作成する際は文字の大きさや配色に配慮し、文章もできるだけ短く平易な表現になるよう心掛けている。また、外国籍の利用者はアジア圏の方が圧倒的に多く、英語では正確に伝わらない事も多いため、窓口での案内も掲示物も極力シンプルなセンテンスを使い、掲示物にはピクトグラムを活用している。その他、車椅子貸し出し(1台のみ。予約不可)、筆談も行っている。

弘前市観光案内所

- 車椅子貸し出しといったバリアフリー対応の他、当案内所で作成している各観光地・施設へのアクセスをまとめた時刻表をユニバーサルデザインのフォントへ移行中。
- 筆談対応のお知らせPOPを設置しており、耳が不自由な人だけでなく発声が難しい人などにも対応している。
- 度数の異なる老眼鏡を自由に手に取っていただける場所に設置している。

弘前市立観光館

- 約30年前に建てられた当観光館は、当時としては、エレベーター内や階段の手すり、スロープ、点字ブロック、車椅子の貸し出しや専用の駐車スペース、多目的トイレ等近代的な設備ではあったものの、現在となって

は決して皆様に優しい建物とは言い難い。時代に追いつかず、私達の方ではどうにもならない部分もあり、様々な面において不便と感じられる点が幾つもあるかと思う。

- (上記について)スタッフ間で協議し、時代に合わせて努力や工夫をした点もある。ベビーカーの貸し出し、筆談対応の案内プレート、掲示板の多言語併記、当観光館に2カ所ある多目的トイレを案内板に「みんなのトイレ(Multipurpose Restrooms)」と表示。授乳室を祈祷室としても貸し出し、アレルギーや宗教上の理由で食事制限のある方や、菜食主義等の方へ配布用のアレルギーシートを作成した。

はちのへ総合観光プラザ

- 耳の不自由な方へは筆談で対応している。
- ベジタリアンの方への食の対応をしている飲食店や、車椅子の方でも行きやすい多目的トイレなどがある観光施設情報を把握して、いつでも紹介できるようにしている。
- 子どもと一緒に楽しめる場所の地図を掲示している。この地図は地元の大学生が授業で制作したもので、「風が強いので上着があると安心」、「駐車場が広い」といった子育て世代の目線で見たい細かい情報も載っている。このような情報は子ども連れ以外のお客様にも有益なものだと思う。

青森県観光情報センター

当案内所は、車椅子や体の不自由な方でも気軽に立ち寄ることのできる動線の確保、多言語での案内表示、案内の際にはタブレット端末を活用するなどの対応を行っている。また、当案内所のある青森県観光物産館アスパムは、車椅子の貸し出しや補助犬の同伴が可能、車椅子対応トイレやオストメイト設備があるなど、多くのお客様に安心して楽しんでいただける施設になっている。

青森空港インフォメーションセンター

- 車椅子専用カウンターの設置、車椅子の貸し出しサービス(空港内のみ利用可能)
- 筆談ボードはブギーボード型のボードを使い、筆談での会話がスムーズにできるようにしている。
- コミュニケーション支援ボードの活用:財団法人交通エコロジー・モビリティ財団(※1)で提供している「コミュニケーション支援ボード」を使用して、口頭での会話が難しいお客様や日本語が話せない海外のお客様への対応に活用している(下記※1のホームページよりダウンロード可能)。

<http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/comboard/print.html>

- 手話の勉強:ユニバーサル対応強化のため、今年から全スタッフ手話の勉強を始める予定。

いわて・盛岡広域観光センター

- 高齢のお客様には、できるだけ「ゆっくり・はっきり・大きな声で」の案内を心掛けている。
- 改札等がわからないという年配の方には、口頭で場所を伝えるだけでなく、できる限りその場所まで付き添って案内している。
- 耳の不自由な方が来所された際は、筆談対応している。
- 目の不自由な方から旅行相談の電話を受けた際、音で楽しめるスポット、手で触れて体感できるスポットを案内した。また、三陸鉄道にも乗ってみたいとのことだったので、絶景ポイントで車内アナウンスが流れる旨を伝え、少しでもイメージしていただきやすいよう案内した。

平泉観光案内所

車椅子の無料貸し出し(バス、タクシーへの乗車を手伝う事もある)、授乳室が近隣にないので希望があれば会議

室の貸し出し。また、耳の聞こえない方との筆談での案内等。

NEXCO 東日本 前沢サービスエリア 下り線インフォメーション

どなたにでもお使いいただけるよう筆談器を準備している。筆談器を使い会話を行うのはもちろん、筆談器に文字を書いて外国籍のお客様に案内することもある。

仙台多文化共生センター

- 幣所が入っている仙台国際センターは公共施設として、多目的トイレ、スロープ、低い位置に貨幣投入口がある自動販売機などが完備されている。また補助犬同伴の来館も可能。
- 様々な宗派の教会やモスク等の情報を揃え、またムスリムの方向けに、幣所内児童室を祈りの部屋として利用していただく等の対応をとっている。
- 小さいお子さんを連れている方への対応として、授乳スペースを備えている。
- 様々な情報は、多言語とやさしい日本語で準備するようにしている。

NEXCO 東日本 長者原サービスエリア 上り線インフォメーション

NEXCO 東日本 長者原サービスエリア 下り線インフォメーション

施設では駐車場の段差の解消、車椅子用駐車スペース、多目的トイレ、オストメイト対応トイレ、ベビーケアルーム等を備えている。他にも、一般道から利用されるお客様へ車椅子専用駐車スペース、車椅子専用ゲートの設置がある。その他、案内所のカウンターの上に筆談対応の耳マークのカード設置、車椅子の貸し出し、ベビーカー貸し出しをしている。

あきた旅のサポートセンター

秋田バリアフリーツアーセンターを併設し、高齢者や障がい者からの旅行相談に対応している。外国籍の方向けに宿泊・観光施設のバリアフリー情報についても英語で発信している他、Wi-Fi や多言語対応、ハラール対応の有無、クレジットカード対応状況等についてもホームページ上で情報を提供している。

秋田空港総合案内所

筆談対応、車椅子用ローデスクの他、コロナ対策で設けているアクリル板による聞こえづらさ解消のため、壁面用マイク・スピーカーを設置している。

かみのやま温泉観光案内所

館内のバリアフリー、自動ドア、センサー式蛇口、シャワートイレ、多機能トイレ、授乳室、ピクトグラム、AEDの設置がある。

NEXCO 東日本安達太良サービスエリア上り線インフォメーション

- 多機能トイレ、オストメイトトイレ、車椅子の無料貸し出し、障がい者等専用駐車スペース、スロープ、AEDの設置。補助犬の受け入れ。
- 多言語対応対話型翻訳機、観光案内コミュニケーションボード、メニューの食品成分表示

NEXCO 東日本 安達太良サービスエリア 下り線インフォメーション

コンシェルジェ全員がサービス介助士の資格を取得済。多目的トイレ、おもいやり駐車場・身障者用駐車場、車

椅子スロープの設置。他に、車椅子やベビーカーの無料貸し出し。外国語版および日本語版手書きイラスト入りおでかけマップの配布。エリア地図の配布、翻訳機や耳の不自由なお客様へ筆談依頼 POP の設置、障がい者補助犬の受け入れ等。

<関東>

NEXCO 東日本 Pasar 守谷 上り線インフォメーション

NEXCO 東日本 Pasar 守谷 下り線インフォメーション

サービスエリアでは、車椅子の貸し出し、バリアフリー化の他、多目的トイレ、点字ブロックの設置などの対応をしている。また、補助犬の館内(フードコート)利用を受け入れている。

水戸観光案内所

- 当案内所は NewDays と常陽銀行の ATM の間にあるため、視覚障碍者の方がよく間違っ入ってくる。お声かけをして腕を取り、目的地を伺い、案内している。水戸駅構内の点字ブロックは、改札から出て南北通路や券売機やエレベーターへの誘導の設置はあるが、NewDays や案内所、ATM 等への個別の設置はない。
- 視覚障碍者の方がタクシーを利用したい時(水戸の地理がわからない方の場合など)は、タクシー乗り場への誘導と共に運転手さんに行き先を伝え、所要時間やおよその料金を確認し、その後乗車いただくようにしている。また、視覚障碍者が行きたい目的地へのアクセスをメモに書き、それを読み上げ、もし道に迷った場合に活用してもらおうように渡している。
- 聴覚障碍者の方には筆談。マジックで大きく丁寧に文字を書くようにしている。また、車椅子の方には水戸駅から弘道館や偕楽園への道のりについて、坂の様子や小砂利道の事などを説明している。また、駅ビルから外に出る際、扉が自動ドアでないところもあるので伝えている。

NEXCO 東日本 佐野サービスエリア 下り線インフォメーション

訪日旅行者も利用し易いよう、各設備の看板の文字は日本語の他、英語・中国語・韓国語を使用している。また、看板の横にピクトグラムがついており、一目で何の設備かわかるようになっている。

奥日光インフォメーションセンター

- 建物入口にスロープが設置され、車椅子の方でも利用しやすくなっている。
- 案内所内に授乳室がある。
- 建物内には多目的トイレがあり、車椅子、オストメイト、オムツ替えに対応している。

NEXCO 東日本 横川サービスエリア 上り線インフォメーション

インフォ窓口にて対面型翻訳機(World Speak)を設置。建物の図と各国の言語のフロアガイドがあり、お問合せがあった際、対応できるようにしている。車椅子やベビーコーナーの利用もできる。その他、スタッフ全員がサービス介助士や普通救命の資格を取得している。

まちなか観光物産館「お富ちゃん家」

- ハラルフードが提供可能な飲食店の情報提供
- バリアフリースロープとバリアフリー通路
- iPad での手話ガイド
- おむつ交換台付きトイレ

川越市川越駅観光案内所

聴覚障がい者用に文字入りの拡大地図を作成。観光スポットに印をつけ、移動所要時間を大きな文字で表示。

川越市本川越駅観光案内所

聴覚障がい者への案内時に、口元が読めるようにスタッフが透明なマスクを使用。スタッフの手話の勉強会を実施。その他、車椅子の貸し出しを行っている。

成田国際空港株式会社 ツーリストインフォメーションセンター (第1旅客ターミナルビル)

成田国際空港株式会社 ツーリストインフォメーションセンター (第2旅客ターミナルビル)

- ローカウンター、筆談器、翻訳機の設置
- ユニバーサルデザインというファイル(紙媒体)を作成し、都内で車椅子が借りられる場所や、車椅子で参加できるツアーの資料などを入れている。また、インターネットのお気に入りにユニバーサルツーリズムというフォルダを作って、車椅子でのお出かけ関係のサイトをブックマークしている。
- 指さし会話帳(英語・中国語・韓国語・スペイン語)、お風呂の入り方(英語・中国語・韓国語・スペイン語)を作成し、配布している。

酒々井プレミアム・アウトレット インフォメーションセンター

- 施設で定期的開催される「ユニバーサルサービス研修」にインフォメーションスタッフも参加し、多様なお客様対応に備えている(以下研修内容)。
 - ・車椅子利用のお客様対応として、車椅子体験演習
 - ・目や耳の不自由なお客様対応として、アイマスク体験演習
 - ・ご高齢のお客様への接客対応として、高齢者疑似体験演習
 - ・多様性理解、手話実践演習、その他、配慮が必要なお客様に関する座学
- 館内の敷地は全てバリアフリー仕様で、高齢者や妊婦さん、車椅子を利用される方も移動の制限がなく、自由に場内を回ることが出来る。トイレは全箇所にユニバーサルトイレを設置。また、食事に関してはピクトグラムが導入され、ハラルフード取扱い店舗もあるため、多様なお客様に対応している。

かしわインフォメーションセンター

- 館内の床がフラットになっているので、車椅子の方も利用しやすい。
- 障害者の方には個別に対応し、パンフレットをカバンに入れたり、とって差し上げたり、ご要望に応じている。
- お子さんが絵本を閲覧できたり、乳幼児も過ごせるよう、カーペットスペースを設置している。

NEXCO 東日本 酒々井パーキングエリア 下り線インフォメーション

(提供サービス等の)案内サインは、ピクトグラムで分かりやすいように表示をしている。(貸し出し用の)車椅子やベビーカーを分かりやすく見えるところへ出している。エリア内は、段差がない構造になっている。

東京都台東区立浅草文化観光センター

- 館内3カ所に多目的トイレがあり、体の不自由な方、高齢者、LGBTの方等、どなたでもご利用いただきやすいように配慮している。
- 来館者を対象に、車椅子の貸し出しを無料で行っている。
- 館内表示にピクトグラムを使用している。

- お礼や挨拶など、最低限のコミュニケーションに必要な手話を現在案内スタッフ全員が動画で勉強している。
- 来館者に高齢者が多いため、地下に下りる階段に手すりを設置した。
- ユニバーサル対応ルームがある周辺ホテルや車椅子で入店できる飲食店をリスト化し、案内できるようにしている。

東京シティアイ

- 筆談ボード(用紙・タブレット端末等)の用意。
- 老眼鏡、拡大鏡の貸し出し、カウンターに杖置きを設置。
- スタッフが作成する全ての展示物(店内 POP や資料等)をユニバーサルデザインに対応するものになっている。
- バリアフリー関連パンフレットの収集、配架。
- ベジタリアン、ヴィーガン、ハラールフード対応のレストラン一覧表の作成。
- スタッフの半数が手話対応可能(定期的に手話講座を実施)。
- SNS で手話動画+インスタライブの配信、手話による観光案内サービスも実施。
- 車椅子の操作や視覚障がい者の方の手引き等、バリアフリーに関する研修を実施。

新宿プリンスホテル ベルキャプテンデスク

当ホテルにはユニバーサルルームが1室あり、障害の有無に関わらず全てのお客様が使いやすいように配慮されている。また、ハートフルアドバイザーやサービス介助士の資格を取得したスタッフがおり、お年寄りやお体が不自由なお客様に対して親切、丁寧な接客ができるよう取り組んでいる。

ヴィーナズフォート

- 車椅子の無料貸し出しサービス:館内で快適にお過ごしいただけるよう、車椅子の貸し出しを無料で実施(利用は営業時間内(時間制限無し))
- 筆談用ボード:耳が不自由な方や言語でのコミュニケーションが難しいお客様がいらした際に活用。
- オストメイト対応お手洗い:館内(2階)に1箇所設置有り。

アキバ・インフォ

当店舗では、「Chiyoda City Tourism Accessible Travel Guide」という千代田区のバリアフリー対応施設を掲載している冊子(マップ)を配布している。

横浜駅観光案内所

- 「筆談で対応しています」というPOPをカウンターに設置している。
- ユニバーサルツーリズム地図の配布
- 当所のある駅周辺は構造が複雑であるため、車椅子利用などの方々の移動に役立つよう、周囲のエレベーターの情報把握に努めている。
- 昨年移転して新しくなった当所は、車椅子の方がご自身で移動してチラシを取れる十分なスペースがあり、目線の高さも考えてチラシ等を取りやすいように配置している。
- 入居している施設の防災センターと連携をとり、時間外のエレベーター利用を可能にしている。
- 助けが必要な方にはスタッフが目的地までご一緒する場合もある(駅内、駅周辺施設)。

桜木町駅観光案内所

- 駅の改札から案内所に向かって点字ブロックが設置されており、誘導の補助となっている。
- ユニバーサルツーリズム地図の配布。
- 自動ドアとフロアの段差がない。
- 入口に大きくてわかりやすい地図を設置している。
- 筆談に対応している。

鎌倉市観光総合案内所

当案内所では車椅子の貸し出しを行っており、事前の予約優先ではあるが、お電話か窓口でお申込みいただければ、無料でご利用いただけるサービス。また、案内所の運営元である鎌倉市観光協会事務所にて、湘南バリアフリーツアーセンター様と協働で、今夏より電動車椅子の貸し出し業務を有料で開始する予定。また、観光資料に関しては、前述した湘南バリアフリーツアーセンター様が作成された市内バリアフリー観光マップを案内の際に活用させていただいている。ご希望のお客様へ、その他の観光地図や資料とともに配布しているもの。

公益社団法人やまなし観光推進機構

案内所が山梨県庁内にあり、スロープ、エレベーターや点字の設置、多目的トイレの設備などがある。

山梨県立富士山世界遺産センター

多目的トイレが南館と北館にある他、エレベーターの設置、自動ドアの設備がある。

<北陸信越>

十日町市総合観光案内所

オストメイト、車椅子対応のトイレがある。その他、案内所が提供しているサービスのピクトグラム掲示。

村上駅前観光案内所

案内所の建物は昔ながらの町屋造りを意識して作られているので、間口も狭く、お手洗いの車椅子対応も出来ておらず、ユニバーサル対応とは程遠い構造となっている。デザイン的にはお褒めをいただくことも多いのだが、少々残念なところである。構造自体は変えられないので、できる事から不便なところを改善するようにしている。以下は、実践したユニバーサル対応の詳細。

- ・ 入口のドアが重く開けにくかったため、大きな取っ手を付けた。
- ・ 新型コロナウイルス感染拡大防止対策としてアルコール消毒を準備しているが、新たにオートタイプのものを設置。また、お子様や車椅子の方でも使えるような低い位置にも設置した。
- ・ 子ども目線にある案内表示にはひらがな表記でルビを振った。

佐渡相川観光案内所

障がい者用駐車スペース、玄関前の車椅子用スロープ、車椅子対応の展示室、車椅子対応の共有トイレ、施設内は完全バリアフリーとなっている。

黒部峡谷鉄道案内所

- 聴覚に障害がある方にはメモパッドを用いて筆談を行うようにしている。
- 案内所の看板などは誰が見ても分かりやすいような表記を心掛けている。

- 足の不自由な方への車椅子の貸し出しと聴覚と発話の不自由な方への筆談対応をしている。
- 授乳室、礼拝ができる場所や、多目的トイレなどの案内をしている。

長野道 梓川サービスエリア 下り線 エリア・コンシェルジュ

- 身体障がい者補助犬の受け入れ
- 人が触れることなく照明の操作ができるセンサー式のスイッチ(ベビーケアルーム)
- 多目的駐車スペースの確保
- 駐車場から施設内の段差・階段がないバリアフリールート
- 筆談器の設置
- 多機能トイレ、オストメイト対応トイレ
- AEDの設置
- 車椅子・ベビーカーの貸し出し
- 子ども用トイレ(幼児用便座)

松本市観光情報センター

貸し出し用の車椅子を一台用意している。また、問合せに対応できるよう、車椅子で入れる飲食店や観光施設、バリアフリーの宿などの情報を集めている。「世界一、車椅子が元気に走る街まつもとプロジェクト」の街歩きマップも用意している。

諏訪市観光案内所

当案内所では職員の一方的な判断ではなく、お客様の要望に応じてユニバーサル対応を行うよう心がけている。また、介助などについての問合せの場合には、諏訪地域で介助活動を行っている「ユニバーサル・サポートすわ」を紹介したり、宿泊施設についてお尋ねの場合には、事前に調べているバリアフリー対応の宿泊施設を案内したりしている。

<中部>

坂井市東尋坊観光交流センター

- 介助用車椅子の無料貸し出し:安全にご使用いただけるよう、パーキングブレーキや介助ブレーキ、タイヤの空気圧の保守点検を行っている。
- 多目的トイレの完備

えちぜん鉄道三国駅観光案内所

案内所で行っているユニバーサル対応として、駅舎内に観光案内所があるため、多目的トイレを完備している。また、大雪などの際は、駅周辺の点字ブロックを職員が車椅子の通れる幅に優先的に除雪するなど対応をしている。

飛騨高山観光案内所

- 案内所出入口は段差がない。
- 車椅子の方用の低めのカウンターがある。
- 車椅子の貸し出し
- 耳が遠い方には筆談で対応。

新富士駅観光案内所

案内所の立場から施設の設備を整えるということは難しく、地域をみても車椅子利用者のためのバリアフリー宿泊施設など、ユニバーサル対応は遅れていると感じられる。しかしながら案内所では、日英でサインを表示したり、筆談対応をしたりなど、出来る限り工夫して情報共有や提供サービスの充実を図っている。今後の課題として、ユニバーサル対応の施設、多目的トイレのある場所、車椅子の貸し出しの情報収集を強化し、また、観光施設、お祭りやイベントにおいてもユニバーサル対応に対する意識の共有と連携によって、ユニバーサル対応の推進に努めていきたい。

富士山静岡空港総合案内所

当案内所におけるユニバーサル対応は、点字ブロック、音声案内誘導装置、筆談ボードの設置やコミュニケーション支援ボードの準備がある。コロナ禍の現在、それらの出番は少ないが、速やかに支援するために案内所において情報共有をしている。

浜松市観光インフォメーションセンター

- 浜松市市民部 UD(ユニバーサルデザイン)・男女共同参画課発行の「はままつユニバーサルツーリズムガイドブック」の配布
- 車椅子、ベビーカーの無料貸し出し
- 筆談ボードの設置
- ユニバーサル対応研修へのスタッフの参加

東名道 豊田上郷サービスエリア 下り線 エリア・コンシェルジュ

当エリアの館内のトイレには多機能トイレ、子ども用トイレ、オストメイトがあり、どなたでも利用できる。また、コンシェルジュカウンターの近くにはベビールームがあり、乳幼児を連れてお客様にも安心して利用いただけるようにベッドやソファ、手洗い場などを設けている。また利用中は自動で「使用中」のランプがつくため、気兼ねなく利用できるようになっている。また、4月16日から株式会社ミライロが提供する障がい者手帳アプリ「ミライロID」が導入された。呈示いただくことで、障がい者手帳の呈示の代わりとなり、有料道路における障害者割引適用時の本人確認書類として使えるようになった。

ドライバースサイト: <https://dc2.c-NEXCO.co.jp/etc/discount/handicapped/guidance.html>

安城市観光案内所 KEYPORT

KEYPORTでは高齢者の方や、体の不自由な方でも利用いただけるように、段差のある所にはスロープを設置したり、転落防止のためポールパーテーションを設置したりしている。また、外国籍の方にも安心して利用いただけるよう、イラストつきの案内パネルや、多言語に対応可能なタブレットを設置している。

志摩市観光案内所

- ハード面に関しては段差がなく、自動扉で、ユニバーサルデザインの案内所となっている。
- ソフト面に関してはコロナ禍ということもあり、マスクの着用、消毒、体温測定などについても、優しく、穏やかな声掛けを行っている。マスクをしていない方については、案内所にあるマスクを差し上げ、お使いいただけるようにしている。

宇治浦田観光案内所

- 車椅子、ベビーカーの貸し出し
- 待合室・授乳室・多目的トイレ・おむつ替えシートの完備

以上