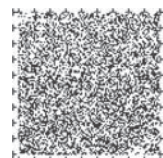


高齢者、障害者等 誰もが安心して利用できる 宿泊施設のための手引



※このマークは音声コード「Uni-Voice」です。スマートフォンなどの専用アプリで読み取ると、資料の内容を音声で聞くことができます。

名古屋市
令和8年4月



はじめに

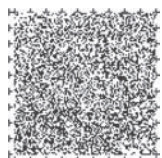
2026年に愛知・名古屋で開催される第20回アジア競技大会・第5回アジアパラ競技大会は、国内外から多様な方々が訪れる大きな機会となります。この大会を契機に、宿泊施設においても、高齢者や障害のある人など、さまざまな特性に応じた配慮が必要な方を受け入れるための環境・体制を整えることの重要性が高まっています。

宿泊施設は、来訪者にとって滞在の拠点となる重要な場所です。安心して快適に利用できれば、旅の満足度や思い出は大きく高まります。その体験が、再訪やクチコミにつながることを期待されます。また、何らかの配慮を必要とする方の外出を後押しするきっかけにもなります。

誰もが安心して施設やサービスを利用できる環境づくりは、事業者に求められる重要な取組です。法令上では、事業者がサービスを提供する際に、障害のある人からの意思表示があった場合には、合理的配慮を提供することが義務付けられています。

本冊子では、宿泊事業者の皆様が、配慮を必要とする方への適切な対応や環境整備を進める際の参考として、利用場面ごとの具体的な対応事例をまとめました。また、あわせて建築物に関する基準や支援制度をご紹介します。日々のサービスや施設づくりの手引として、ぜひご活用ください。

なお、本手引の作成にあたり、ご協力いただいた関係団体の皆様に深く感謝申し上げます。



目 次

はじめに	1
目 次	2
① さまざまな特性	3
② 利用場面ごとの対応事例	6
場面① 情報収集・予約	6
場面② チェックイン	9
場面③ 客室への経路・案内	11
場面④ 客室内	12
場面⑤ 共用部（食事・共用トイレ・浴場）	16
その他 スタッフの研修・非常時の備え	18
③ 建築物に関する基準	20
① 共用部分等に関する基準	21
② 一般客室に関する基準	23
④ 支援制度	25
⑤ 参考資料	26



1

さまざまな特性

各個人には、心身機能の状態や年齢、出身などによるさまざまな特性があり、それにより何らかの配慮を必要とする方も少なくありません。

ここで紹介する内容は一例にすぎません。それぞれの特性は、一人ひとり異なります。また重複することもあります（視覚と聴覚の両方に障害を併せ持つ方など）。困っていることや求める配慮も、具体的場面によって一人ひとり違うため、コミュニケーションを必ずとり、相手にとって必要な支援・サポートを考え、提供することが大切です。



▲ こんなとき
どうする？

障害特性についての詳細 参考資料▶P27「こんなときどうする？障害のある人を理解し、配慮のある接し方をするためのガイドブック」

● 視覚障害

まったく見えない「全盲」、眼鏡などで矯正しても視力が弱い「弱視」、見える範囲（視野）がせまい「視野狭窄」、暗いところが見えない「夜盲」があります。盲導犬を連れた方もいます。

● 聴覚障害

人の声や物音が聴こえない、または聴こえにくい障害です。聴導犬を連れた方もいます。

● 肢体不自由

手や足、体の胴の部分に障害があることをいいます。歩いたり、立ったり、物の持ち運びなどに支障があり、多くの方が杖や装具、車いすなどを使用しています。介助犬を連れた方もいます。

● 内部障害・難病

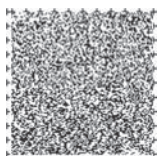
病気などで、身体の内部（心臓、腎臓等）の働きに支障がある機能障害や免疫機能の障害を内部障害、発病の原因が不明で治療方法が確立しておらず長期の医療・療養を必要とする疾患を難病と言います。症状は個人差が大きく体調の変動が大きいです。

● 知的障害

生活や学習面で現れる知的な働きや発達が同年代の人の平均と比べ、ゆっくりしていることをいいます。コミュニケーション力が弱い、抽象的な概念や複雑なことが理解しにくいなどの特性があります。

● 発達障害

脳の機能障害が関係する生まれつきの障害で、知的な遅れがある場合もあれば知的な遅れがない、または平均以上の場合もあります。感覚が過敏、または逆に感覚が鈍い、コミュニケーションが苦手などの特性があります。



● 重症心身障害

重度の肢体不自由と重度の知的障害などが重複している最も重い障害です。日中などは大きな車いすで外出したりしています。

● 精神障害

精神疾患により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限がある方で、認知症、アルコール依存症や薬物依存症、統合失調症、うつ病や躁うつ病などさまざまな疾患があります。

● 高次脳機能障害

ケガや病気で脳に損傷があったときに生じる脳の機能障害の一つで、物覚えや注意力などの認知能力の障害や性格や行動の障害により、仕事や生活に困難が生じます。

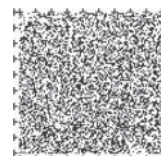
● 合理的配慮の提供とは

「合理的配慮の提供」とは、障害のある人から何らかの配慮を求められたときに、過度な負担とならない範囲で、その人の困っていること（社会的障壁）を取り除くために必要かつ合理的な配慮を行うことをいいます。合理的配慮は、障害のある人への特別扱いではなく、「障害のある人が障害のない人と同じ生活を営むための大切な配慮」です。

障害のある人が求める配慮は、障害の特性や年齢、利用する場面などにより一人ひとり違います。そのため、一律の対応ではなく、本人の困りごとを丁寧に聞き取り、建設的な対話を通じて相互理解を深めながら柔軟に対応する必要があります。また、負担が大きくて（過重な負担）配慮ができない場合は、その理由を丁寧に説明し、理解を得るよう努めなければいけません。

さらに、合理的配慮をしやすいようにするために、施設のバリアフリー化や情報のアクセシビリティ向上（例：ウェブサイトの改善）に加え、職員研修などの環境の整備に努めることとされています。

参考資料 ▶ P27「障害のある人もない人も共に生きるための障害者差別解消推進条例【ガイドブック】」



● 高齢者

加齢に伴う身体の変化によって、視力や聴力、身体機能が低下しています。また、病気などの影響で、いくつかの障害が重なっている可能性もあります。

● 妊産婦・子育て

妊産婦は体調が変化しやすく、長時間の立位が負担になります。子育て中の方はベビーカーの使用や荷物の多さ等、移動時の負荷のほか、子ども自身への配慮が必要です。

● 性的少数者（性的マイノリティ）

性的指向や性自認が多数派と異なる人々で、偏見や制度上の不利益、トイレ・更衣室利用など日常場面での困りごとを抱えています。

● 外国人

訪日外国人はコロナ禍により一時的に減少したものの、令和6年度には約3,687万人まで増加しています。世界各地から多様な背景（言語、文化、生活習慣）を持つ人々が訪れます。

● 見た目ではわかりにくい特性

弱視、聴覚障害、知的障害、発達障害、精神障害、高次脳機能障害、内部障害や難病、妊娠初期の妊婦や産後の方、性的少数者等、外見からはわかりづらい特性が多くあります。「ヘルプマーク」などの存在に気づくことはもちろん、そうでない場合も、チェックイン時や宿泊者が困っていそうなときには、配慮が必要か積極的に声かけをすることが大事です。



【耳マーク】

耳が不自由であることを表示し、協力を求めることを表します。



【ヘルプマーク】

外見から分からなくても、援助や配慮を必要とすることを周囲に知らせるためのマークです。



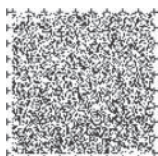
【ハート・プラスマーク】

内部障害・内部疾患がある人を表しています。



【マタニティマーク】

妊娠初期の妊婦の方は外見からは分かりにくい場合もあるため、理解と協力を求めるためのマークです。



※表記以外にも、配慮を必要とすることを示すいろんなマークがあります。

② 利用場面ごとの事例

当事者の方々からいただいた、「こういう配慮がうれしい」、「こういうサポートがあったら助かる」という事例を、宿泊施設の利用場面ごとにご紹介します。

必要な配慮は個人により異なるため、この事例が正解とは限りません。この事例を、利用者とコミュニケーションをとり対応を検討する際の、みなさんの「気づき」のきっかけにしてください。

場面① 情報収集・予約

予約の段階で「ここなら安心」と感じてもらえると、不安がぐっと減ります。こんな工夫が喜ばれています。

■ 情報アクセシビリティの確保

- 印刷物、ホームページ等の文字は大きめにし、コントラストをはっきりさせ、ユニバーサルデザイン(UD)フォントを使用すると読みやすいです。
- 印刷物には、音声コードや点字版、拡大版があると視覚障害者も情報を得られます。
- 英語に加えて、他言語も用意されているとありがたいです。
- ホームページ等でバリアフリー情報(P7,8)をわかりやすく提供するとともに、市内の施設のバリアフリー情報を発信する「なごやバリアフリーお出かけナビ(支援制度▶P25参照)」などのウェブサイトに掲載すると、利用者が選びやすいです。

■ 問い合わせ手段の多様化

- 電話やファックスで対応できると、パソコンやスマートフォンが苦手な方も安心です。
- メール対応もできると、聴覚障害者や電話が難しい方も連絡がしやすいです。

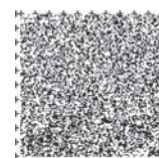
■ 配慮希望の事前申告

- 予約フォームに「備考欄」を設ける等により、希望を事前に伝えられるように工夫されていると助かります。[例:自閉症の場合は食べられないものが多く、個別の依頼をしたい]



視覚障害者向け音声コード「Uni-Voice」

スマートフォン・タブレット端末(アプリ)などで読み取り、文字情報を音声で確認できる仕組みです。文字が読みづらい方でも、必要な情報を把握しやすくなります。



■ ホームページに載せておく親切なバリアフリー情報

● スタッフの体制や宿泊施設からのメッセージ

- どのような配慮・サービスがあるのか、また「何かあった時はお声かけください」というようなメッセージがあるとありがたいです。
 - ▶ フロントの有人・無人
タッチパネル操作等によるチェックインの場合、視覚障害者は人的サポートが必要
 - ▶ 「耳マーク」「筆談マーク」「手話マーク」
聴覚障害者への配慮が可能なサイン
 - ▶ 心のバリアフリー認定制度（下記コラム参照）
認定マークで見える化
 - ▶ スタッフが対応可能な「言語」
 - ▶ 補助犬同伴の受け入れ
補助犬の同伴が可能というメッセージがあると、予約がしやすくなります。
（※同伴の受け入れは法律で義務付けられていますが、断られないか不安に感じられている方もいます。）
- 施設側で「できないこと」も記載してあると、宿泊の可否が自分で判断できて、宿泊時に双方が困ることもありません。



● 心のバリアフリー認定制度（観光庁）

高齢者や障害のある人など、誰もが安心して利用できるよう、思いやりの接遇や情報提供に取り組む施設（宿泊施設、飲食店など）を認定する制度です。

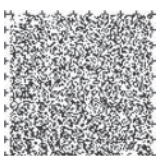
◆ 認定の主なポイント

- 設備だけでなく、接遇や情報発信など“心の配慮”を評価
- 従業員研修の実施
- バリアフリー対応の情報公開

◆ 認定のメリット

- 認定マークの掲出で、利用者へ安心を“見える化”
- 旅行をあきらめていた方も利用しやすくなり、選ばれる施設へ

▶ https://www.mlit.go.jp/kankocho/seisaku_seido/kokorono_barrier-free/index.html



● 施設や設備・備品など

- 入口から客室まで、客室内、共用部の写真や動画、図面があると、移動のイメージがしやすく安心です。
- 出入口や通路などの幅や段差の有無(スロープ等の解消策の有無)・高さ、客室内の浴室・便所の出入口幅、ベッドの高さなどの寸法(数値)があると利用の可否を判断しやすいです。
- 貸出備品・サービス・設備があらかじめわかると安心です。
 - ▶ 子ども向けサービス(子ども用のいす/食事メニュー/離乳食の持ち込み可否/ミルクのお湯の提供など)
 - ▶ テレビの字幕ボタン付リモコン、シャワーチェア、バスボード など
 - ▶ 補助犬のトイレスペース(バリアフリートイレ、専用スペース、屋外等)
- その他、対応可能な配慮事項を、できるだけ公表することが望ましいです。

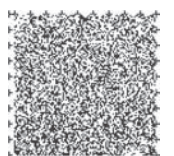
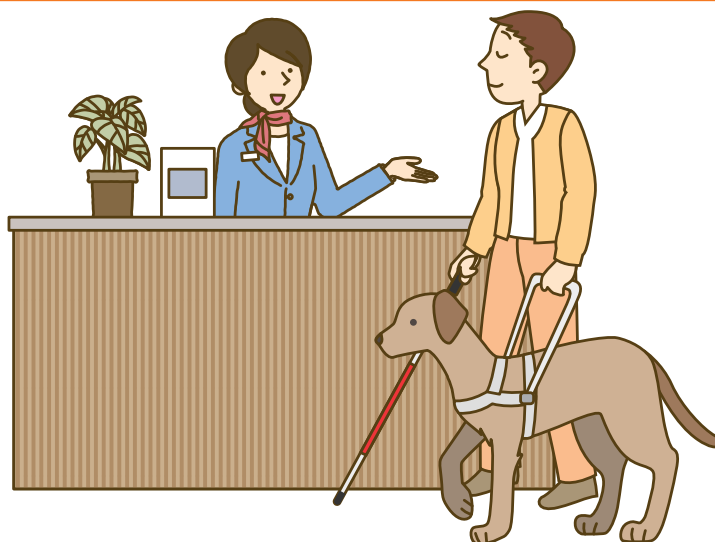
● 身体障害者補助犬の同伴について

- 身体障害者補助犬(盲導犬・介助犬・聴導犬)の同伴受け入れは、身体障害者補助犬法や障害者差別解消法により義務付けられており、正当な理由なく同伴拒否できません。
- 補助犬は適切な行動をとること、使用者は補助犬の衛生・健康・行動を適切に管理できることを審査のうえ認定されているため、安心して受け入れられます。使用者には身体障害者補助犬認定証の携帯が義務付けられているので、確認が必要な場合は、提示をお願いしてください。

参考資料▶P26「補助犬ユーザー受け入れガイドブック:宿泊施設編」



【ほじょ犬マーク】
身体障害者補助犬
同伴の啓発のため
のマークです。



場面② チェックイン

チェックインは滞在の第一歩です。迷わず・負担なく・安心して手続きできる工夫があると満足度が上がります。

■ 屋外から入館、フロント

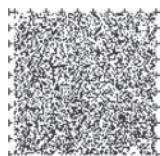
- 建物の近くへの車いす利用者用駐車場等の設置や、道路や駐車場からの動線のバリアフリー化、点字ブロックの敷設があれば移動がスムーズです。
- 入口からフロントまでスタッフのお迎え、地図や文字による案内、インターホン・音声案内の設置があれば、安心です。

■ 受付の方法

- 2次元コードでのチェックインなどでフロントが無人の際は、インターホンやモニター、呼び鈴でスタッフにつながる方法があると不安が減ります。
- カウンターで立ってチェックインすることが難しく、いすがあるデスク等へ案内してもらえると助かります。[高齢者、妊産婦、難病患者、車いす利用者など]

■ 丁寧に聴く姿勢

- 困っている様子の方には、スタッフから主体的に声をかけてもらえると助かります。[知的障害等、外見からは気づきにくい特性のある方は、自分からサポートを申し出にくい場合があります]
- 難病患者は同じ名前の疾患でも、重症度により必要なサービスが一人ひとり異なるため、本人・家族などからいねいに「聴く」ことが大事です。
- コミュニケーションが難しいときも、笑顔で対応してもらとうれしいです。



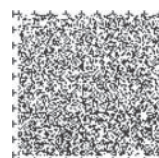
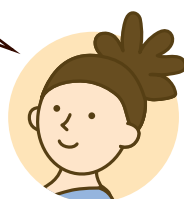
■ 希望に沿った部屋案内

※以下は配室の一例です。「車いす使用者の方＝車いす使用者用客室」というような思い込みがないよう、本人の希望を必ず確認しましょう。

- 長い距離の移動が難しい高齢者や難病者にとっては、フロントやエレベーターに近い部屋だと負担が軽くなり助かります。
- 知的・発達障害者等は、パニックで大きな声を出すことがあり、周りへの配慮がしやすい位置（隅の部屋、人通りの少ない部屋等）を希望することがあります。
- 視覚障害者は、ベッドや机、壁との距離が一定でわかりやすいレイアウトの部屋が使いやすいです。

■ 必要に応じたサポート

- 聴覚障害者とのコミュニケーションツールとして、筆談ボード、タブレット端末（音声文字化して表示するアプリ（「音声文字変換」等で検索）をインストールしたもの）等の用意があれば、円滑なやりとりができます。（多言語に対応したアプリであれば、外国人も利用できます）
- 外国人スタッフの日本語に不安がある場合は、日本語対応スタッフと連絡がとれる体制や翻訳ツール（上記のタブレット端末等）があれば安心です。
- 受付の性別欄には「男・女」だけでなく「無回答」等を用意（※スタッフの前で回答すること自体に不安な方がおり、配慮が求められます）
- キャッシュレス支払いに不慣れな方は、現金が使用できると安心して支払いや買い物ができます。



場面③ 客室への経路・案内

館内では迷わず、安全に目的地へ到達できることが大切です。

■ スタッフの人的対応

- フロントから客室、客室からレストラン等への誘導や説明には、スタッフの人の手と心と口にかなうものではありません。

■ 動線の配慮

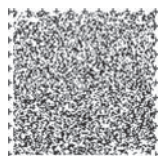
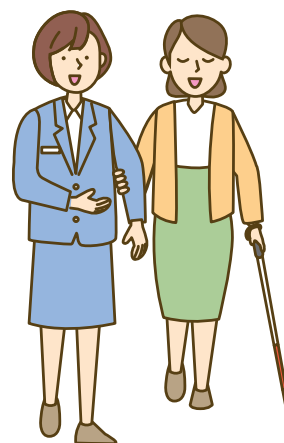
- 通路幅の確保や、段差にスロープの併設(または備品のスロープを通行時に設置するなどの対応)があると安心して移動できます。また、什器や備品の配置は動線に支障しないことが大切です。
- 車いす使用者等、エレベーターでなければ移動できない方の優先利用の喚起が望ましいです。

■ 解錠等の機器操作の案内

- 客室入口の解錠や、エレベーターの操作がカードタッチ式や暗証番号を押すタイプの場合は、操作位置、操作方法の説明があると助かります。[特に視覚障害者には必要]

■ 案内表示の工夫

- ピクトグラムの利用が望ましいです。[知的障害者等、図や絵で理解するほうが得意な方もいます]
- 文字は大きく、漢字はルビ付きかひらがな表記とし、背景は黒地に白文字などコントラストに配慮することが大切です。
- 電光掲示板：ロビー、エレベーターの待合スペース、通路等に、文字による案内表示があると、聴覚障害者をはじめ、緊急情報が得やすくなります。
- 点字付き施設案内図、客室番号やトイレなど部屋名を確認できるサイン(点字や浮出し文字)など、**触知サイン**(触って分かる)の整備が望まれます。[視覚障害者]
- エレベーターは、かごの中だけでなく「乗り場」にも音声案内や点字表示が必要です。(視覚障害者は到着したかごの昇降方向や、かごから降りた階が分かりません)
- 非常口や避難経路の表示は、見やすい位置に設置することが大事です。



客室内では、「使い方が分かる」「すぐ連絡できる」「安全に過ごせる」の三つが鍵です。

■ 客室内の説明

- 室内のレイアウト（ベッド、浴室、便所等）や、設備（Wi-Fiの接続、照明やエアコンのスイッチ、テレビのリモコン）の操作方法、フロントへの連絡方法、また緊急時の避難方法等について、スタッフにより丁寧に説明してもらうことが望ましいです。
- 説明を受けた後でも確認できるような用意があると助かります。
 - ▶ 紙の説明書やテレビモニター、スマートフォン（二次元コードを読取）での表示
 - ※外国人向けには多言語で、また浴衣や布団など馴染みのない文化に配慮した内容としてほしい。
 - ▶ 客室内を案内する音声録音された、視覚障害者向けの機器の貸出

■ フロントへの連絡手段

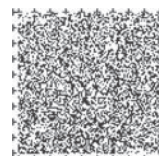
- サポートの依頼や緊急時には、フロントへ確実に連絡できることが重要です。
 - ▶ 内線のかけかた（機器の位置、番号）の説明
 - ▶ タブレットの活用など、聴覚障害者が連絡できる手段の用意



■ 設備や家具の安全性と使いやすさ

● 安全性の確保

- 快適に滞在するためには、けがなどの心配のない環境が大事です。
 - ▶ 柱や梁、家具のぶつかりそうな箇所に角を作らない、クッションをつける等
 - ▶ 窓には、強風で大きく開かないようにあおり止めを設置し転落を防止
 - ▶ コンセントは、子どもが指を入れたりケーブルを引っ張ったりしないような位置への設置や、カバーを取り付け
- 装飾品等を含めた備品を壊してしまわないか心配となることがあり、要望を伝えた場合には片づけてもらえるとうれしいです。



● 使いやすさへの配慮

【空間の確保】

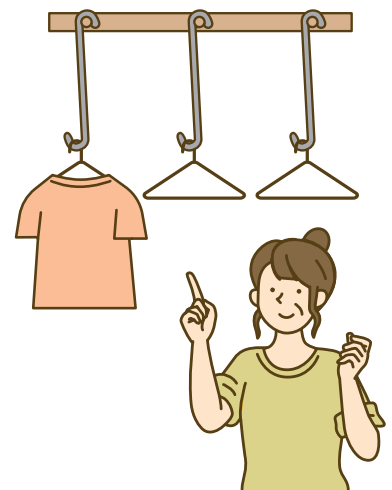
- 車いす使用者は、転回やベッドへ移乗するための空間が必要です。狭い客室でも、ベッドにキャスターがあれば、配置を変えて対応できる可能性もあります。
- 部屋の中でベビーカーや車いすが使える工夫があるとよいです。
- 小さな部屋でも、テーブル等が折りたたみ式であれば、たたんで通路等の空間をとることもできます。

【出入口】

- 車いすには大型のものもあるので、そうした利用者の出入りのためには、客室の入口の幅は80cmよりも広いとよいです。
- 扉は開き戸より引き戸がよいです。子どもや高齢者でも使いやすくなります。

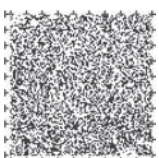
【取りやすさの工夫】

- 引く動作が難しい方には、引き出しよりも扉のない棚が使いやすいです。
- バスタオルなど高い棚にあり手が届かない場合には、低い位置に置くなどの配慮があると助かります。
- 冷蔵庫は床置きではなく、机の上などにあるとしゃがまずに取りやすいです。
- ハンガーラックが高くて使いにくい場合は、S字フックで延長すると低い位置で使えるようになります。



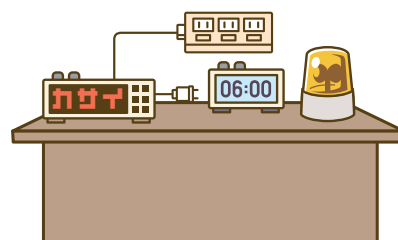
【水回り】

- 適切な位置に手すり(L型手すり等)があれば、トイレ、浴槽へ移動できる方、移動しやすくなる方がいます。
- 蛇口のハンドルは、レバー式等の操作が容易なものが便利です。
- 洗面台の下に十分な空間があると、車いす使用者も無理なく利用できます。
- トイレの操作ボタンの位置をJISに準拠させることで、各ボタンの位置がわかりやすくなり、使いやすくなります。[視覚障害者等]
- ボトルに輪ゴムを巻く等により、シャンプー・コンディショナーを触って識別できる工夫をしてもらえると視覚障害者等が助かります。



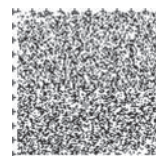
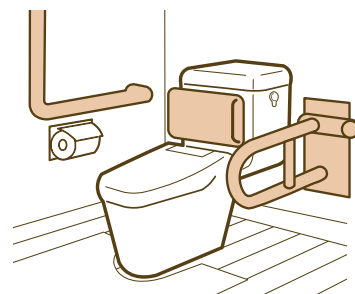
【機器の利用】

- テレビ(館内情報や緊急情報なども)を字幕付きで見るために、リモコンには字幕ボタンが付いていることが大切です。(※テレビが対応していても、リモコンが有料放送用等に変更されている場合があるためご確認ください)
- 医療機器や介助の荷物を置いたり広げるためには、机・台があるとよいです。
- スマートフォンや音声で遠隔操作できるスマート家電があると、照明やエアコン、テレビ等の操作やフロントへの連絡をより簡単に行える方がいます。
- 枕元に十分な数のコンセントの設置(または延長コードの用意)が重要です。
[例:聴覚障害者は、充電式補聴器、人工内耳、振動式目覚まし時計などの機器の給電に利用]
- 聴覚障害者が火災・来客・非常時の呼び出しなどを把握できるよう、光や振動で知らせる屋内信号装置が備わっていると安心です。



● 介助等を想定したバリアフリールーム

- 障害のある人等の団体利用のニーズはあるので、複数室があると望ましいです。
- バリアフリールームは、使いやすさに加えて、どなたでも満足できるよう、デザイン面にも配慮した魅力ある空間であることが望ましいです。
- バリアフリールームの利用者には、介助者が同行するケースが多いため、ベッドは2台あるとよいです。
- ベッドの横や床に近いところ、トイレ、浴室にフロントに繋がる非常用ボタンが設置されていると安心です。
- 浴室とトイレが分かれたセパレートタイプは、車いす使用者や、介助により入浴をする方[※]等に使いやすいです。(※被介助者を寝かせて洗う場合には、洗い場が必要(フロアは柔らかいものが望ましい))
- 浴槽の高さは、介助者が抱いて出入りする場合には、低めであるとならず危険が少ないです。一方で、極端に低いと車いす使用者の方が移乗する場合には難しくなります。
- トイレには両サイドに手すりと、体幹が弱い方のための背もたれがあると助かります。

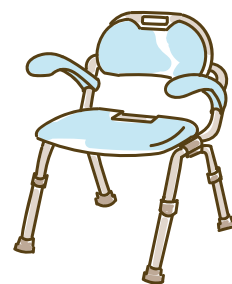


● 多様な利用者に配慮した客室

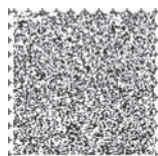
- 宿泊施設に設けられる、高齢者や障害のある人等が安心して利用できるよう、動きやすい空間や使いやすい設備を備えた客室には、いくつかの呼称があります。
- 「車いす使用者用客室」は、バリアフリー法に基づき一定規模以上の施設に設置が求められる客室で、段差解消や回転スペース、使いやすい浴室・トイレなどの基準があります。
- また、主に車いす利用者への配慮を中心にした一般呼称である「バリアフリールーム(アクセシブルルーム)」や、「誰もが使いやすい」設計をめざした「ユニバーサルルーム」などがありますが、明確な定義はありません。
- 客室名だけでなく、出入口の幅や、浴室の形式、貸出備品など、可能な範囲でできるだけ詳細に情報提供を行うことが、利用者の安心と選びやすさにつながります。

■ 備品の貸出し

- 利用者のニーズに対応した備品の用意があれば、バリアが解消されます。
 - ▶ 聴覚障害者のための屋内信号装置(光の点滅や文字、振動で、来客や目覚まし、非常時等を知らせるもの)
 - ▶ ベビーベッド、ポット(調乳や離乳食用)、ベビーバスチェア
 - ▶ ベッドからの落下防止柵
 - ▶ 使用済み紙おむつを回収するバケツ[子育て、高齢者、内部障害、重症心身障害、補助犬利用者等](紙おむつを処理してもらえると助かります)
 - ▶ シャワーチェア(背もたれ・肘かけがあれば座位保持が不可能な方でも使用でき、キャスター付きのものは、浴室外から利用できるため車いすからの移乗の際の転倒リスクが防げます。)
 - ▶ バスボード: 車いすから浴槽への移乗台
 - ▶ バスツール: 浴槽内でいすや踏み台として使用
 - ▶ 滑り止めマット: 浴槽内や洗い場に設置しすべり止めや姿勢の安定に利用
 - ▶ トイレフレーム: 便器周りに工事不要で設置できる手すり
 - ▶ 布団、抱き枕等(肢体不自由者等の睡眠時の転落防止や姿勢保持に役立ちます。)
- 「女性用アメニティ」等、性別や対象者を限定するような案内は、心理的に使いにくく感じる方もいます。[案内と異なる性別の方やトランスジェンダー等]



※名古屋市では、障害のある人への合理的配慮として必要となる物品の購入費用等を助成する制度があります(支援制度▶P25参照)

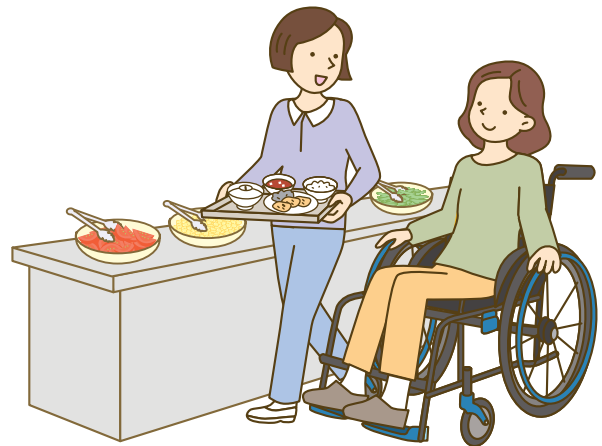


場面⑤ 共用部（食事・共用トイレ・浴場）

共用部は多様な方が集まる場所。落ち着ける環境づくりが安心につながります。

■ 食事

- ビュッフェ（バイキング）形式の食事はサポートを必要とする方がいます。
 - ・ 料理と一緒に取る、または事前にお皿に準備してもらえると助かります。
 - ・ 時間を最初または最後にする、衝立で囲う等、落ち着いて食事ができる個室のような空間を用意してもらえるとありがたいです。
- 持病、文化、宗教等により食事に制限がある人が安心して食事するために、食品の成分表示（多言語）が必要です。
- 介助用の箸の用意、服薬のための水の提供があると安心です。



■ 共用トイレ

- 「車いす使用者用便房」や「オストメイト用設備を有する便房」などを必要とする人にとって、それらのバリアフリートイレがあること、またそれらがあることをわかりやすく表示することは、安心して滞在するために欠かせません。
- さまざまな機能が求められており、1箇所ではなく、それぞれ分散して設置することが望ましいです。
 - ▶ 異性の介助者や性的少数者などが男女問わず利用できるもの
 - ▶ 乳幼児設備（ベビーキープ、ベビーベッド）、着替えやオムツ交換を安全・衛生的に行うための大型ベッド（重度障害者等）、フィッティングボード（知的障害者、子育て等）を設置したもの
- 荷物をかけるフックは、低い位置にも設置してあるとよいです。



男女共用お手洗
All gender toilet



介助用ベッド
Care bed



オストメイト用設備
／オストメイト
Facilities for Ostomy
or Ostomate

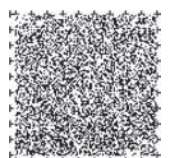


おむつ交換台
Diaper changing
table



着替え台
Changing board

【便房機能の表示例】



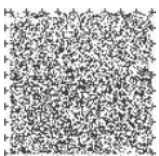
■ 浴場

- 介助者が異性の場合に、家族風呂を優先利用できる支援があると助かります。
- 視覚障害者など、客室から家族風呂等へ誘導してもらえるとありがたいです。
- 車いす専用の入浴設備があると安心して利用できます。
- 足元の配管や金具等にカバーがあれば、ぶつけてもケガをしないです。
- 入浴マナーがわからない外国人向けに説明(イラスト等)があるとよいです。



■ その他共用部

- 赤ちゃんが泣いたときに、親が必要以上に周囲に気を使わなくてもいいように、「大丈夫ですよ」という空気をスタッフにつくり出してもらえると安心します。
- カームダウンスペース(知的障害者、発達障害者、精神障害者等、パニックになった方が落ち着くための空間。仕切りで区切るだけでもよい)があると安心です。



その他 スタッフの研修、非常時の備え

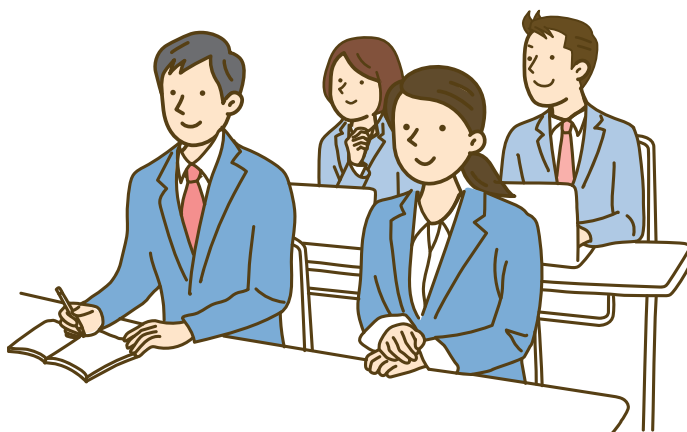
設備や備品の整備だけでなく、柔軟に対応できる「人」の育成と情報共有が不可欠です。

■ スタッフへの期待

- 建築や設備等による対応(ハード面)が難しい場合も、スタッフによる人的対応等(ソフト面)があれば安心して宿泊施設が利用できます。
- 特性にはさまざまあります。第一に考えていただきたいのは、それぞれの特性を理解することです。それぞれの特性に応じた工夫や配慮があれば、できることも広がります。

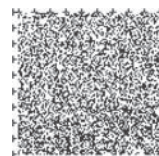
■ スタッフ研修、改善

- バリアフリー化の試みが宝の持ち腐れにならないよう、スタッフがバリアフリーに関する情報(設備、備品、対応可能なサービス等)を把握し、利用者に聞かれた際にはすぐ対応できるようにしてほしいです。
- 知的障害や発達障害、精神障害のように、資料だけではわかりづらい特性などは、体験しながらできる研修も効果的です。
- 視覚障害者向けの点字・音声は専門性が高く、読めない点字、逆さまの点字、物理的に指が届かない点字等が現実にあるので、適切な監修を受けることが大切です。
- 施設のバリアフリー化にあたっては、高齢者や障害者等の当事者、専門家の方から意見を聞き、また意見を交換しながら進めることで質の高いものができます。



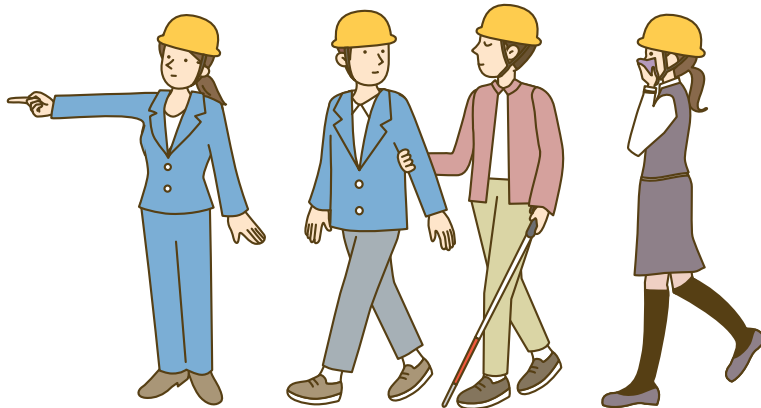
※名古屋市では障害者理解のための研修講師を派遣する制度があります(支援制度▶P25参照)

参考資料▶P26「高齢の方、障害のある方など配慮を要する宿泊者に対する接遇研修ツール」



■ 非常時の備え

- さまざまな特性のある方々の宿泊を前提とした、災害時の対応マニュアルを準備しシミュレーションを実施しておくことが望ましいです。
 - 非常口、避難経路の説明（視覚障害者の場合、触知図や音声案内の整備）
 - 災害時における情報伝達方法（聴覚障害者の場合、屋内信号装置の利用）
 - 避難用の器具の用意（車いす使用者などの場合、階段移動避難具）



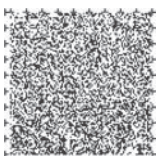
- 対応マニュアルの策定には、当事者の方々の意見を聞くことが重要です。
- けが、体調不良、調子を崩した際などには、すぐスタッフに相談でき、また受診できる医療機関を案内してもらえると安心です。



● 当事者参画

- 施設の整備や改修、運営において、実際に利用する高齢者や障害者の方などが意見を出し、検討に参加することで、質の高いバリアフリー化を進めることを「当事者参画」といいます。
- 多様な特性の方々の声を聞くことで、事業者だけでは気づきにくい課題や改善点を把握することができます。
- 施設内の動線やレイアウト、客室等の使いやすさ、表示サインの分かりやすさ、予約時の情報提供や接客方法など、当事者の体験に基づく意見は、施設の品質向上に直結します。
- 建築時に限らず、どんなことでも取り組みやすいことから当事者参画を始めることが大切です。

参考資料▶P26「建築プロジェクトの当事者参画ガイドライン」



3 建築物に関する基準

名古屋市内の宿泊施設については、これまで2つの建築物に関する基準により、共用部分や車いす使用者用客室の設置といったバリアフリー化が進められてきています。

- ・ 高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（通称：バリアフリー法）
- ・ 人にやさしい街づくりの推進に関する条例（愛知県条例 通称：人街条例）

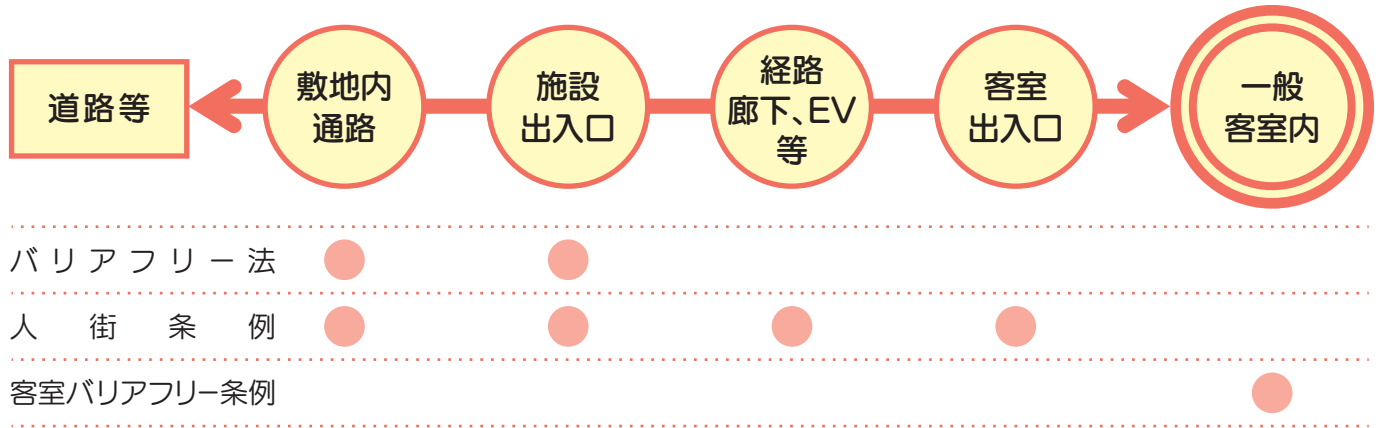
また、名古屋市ではアジア競技大会・アジアパラ競技大会をきっかけに、社会や地域に貢献するレガシーとして、高齢者、障害者の方等を含む全ての方が利用しやすい宿泊施設とするために、一般客室内部の基準を新たに決めました。（令和8年10月から運用開始）

- ・ 高齢者、障害者等が円滑に利用できる宿泊施設の客室の整備に関する条例（通称：客室バリアフリー条例）

いずれも最低基準を定めたものです。すべての方が使いやすい施設となるよう、これらの基準にとどまらず、下記の参考資料等を参考に、より望ましい姿を目指しましょう。

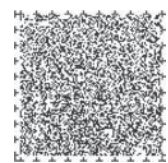
参考資料 ▶ P26 「高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準」
 P27 「福祉都市環境整備指針」

各基準の適用範囲のイメージ



- ・ バリアフリー法の基準は、建築確認申請時に審査されます。
- ・ 人街条例、客室バリアフリー条例は着工の30日前までに名古屋市への届出が必要です。

参考資料 ▶ P27「人にやさしい街づくりの推進に関する条例（愛知県条例）について」、
 「宿泊施設の客室のバリアフリー化基準」



① 共用部分等に関する基準

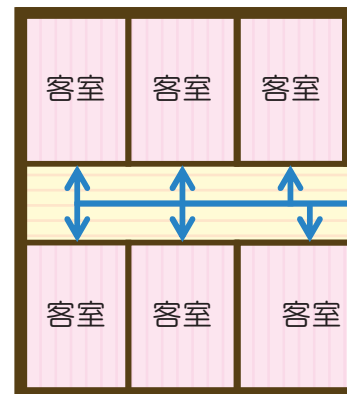
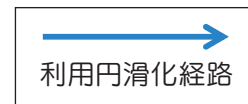
ここでは、宿泊施設に対してかかる人街条例の主な基準を紹介します。

※施設の床面積等により適用の有無が異なります。

参考資料▶P27「人にやさしい街づくりの推進に関する条例(愛知県条例)について」

利用円滑化経路

道路から目的とする居室等まで、高齢者・障害者等が円滑に利用できる経路を最低1つ確保することとしています。

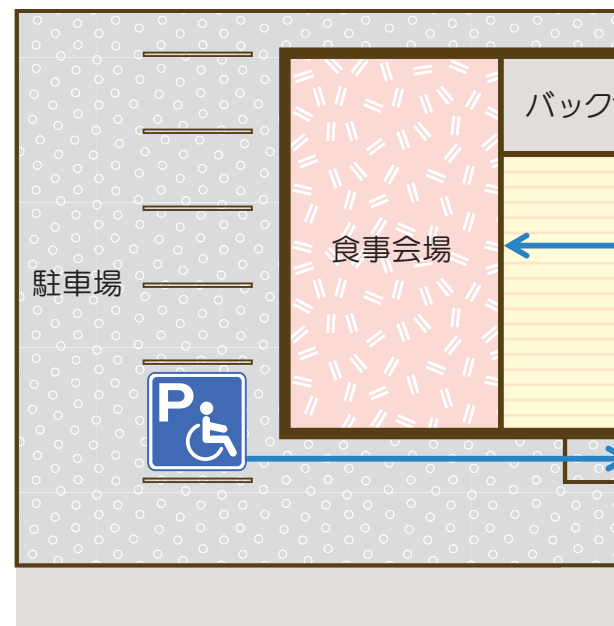


出入口

玄関の有効幅員は90cm以上、それ以外(客室の出入口も含む)は80cm以上とすること、段は設けないこととしています。

通路、廊下

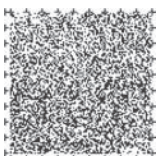
車いすのすれ違いや方向転換を考慮し幅員(原則1.4m)を確保すること、表面は滑りにくくすること、段を設けないこと(設ける場合はスロープも設置)としています。



利用円滑化経

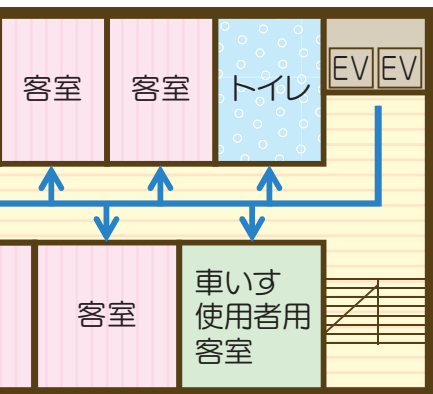
駐車場

車いす使用者の移動手段確保、また円滑な乗降のため、車いす使用者用駐車施設の設置と有効幅員を定めています。

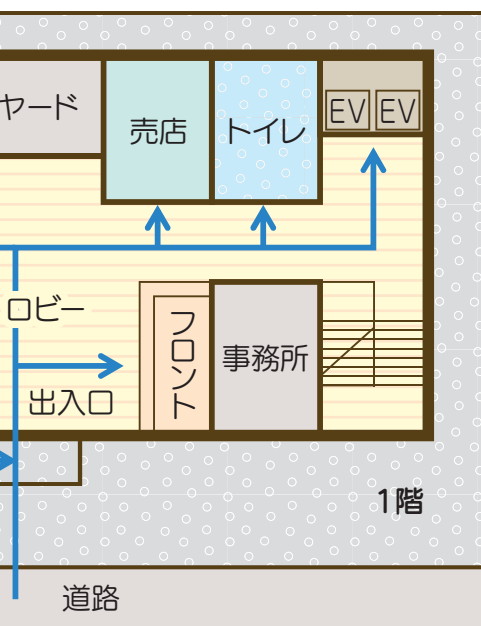


エレベーター

車いす使用者が円滑に利用できるよう、かご内及びロビーの空間や出入口幅を確保すること、また、誰でも使いやすい位置に操作ボタンを設置することを定めています。



2階



1階

路イメージ図

案内表示

安全かつ確実に目的場所へ到達できるよう、視覚障害者のための誘導ブロック設置や、車いす使用者用便房やオストメイトなどの標識をトイレ出入口に設置することとしています。

トイレ

誰もが気軽に利用できるよう、滑りにくい仕上げ、手すりやオストメイト設備の設置、また車いす使用者用便房の整備を定めています。

車いす使用者用客室

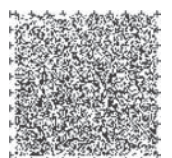
一定規模以上の宿泊施設には、車いす使用者が円滑に利用できるよう、出入口や便所、浴室等に配慮した客室を設けることとしています。

階段

転倒などの事故の危険性が高いため、手すりを設けること、色等で段を識別しやすくすること、表面は滑りにくくすることとしています。

カウンター

高齢者、障害者等の利用に配慮したローカウンター等を設置することとしています。



② 一般客室に関する基準

名古屋市では、新たに一般客室内部のバリアフリー基準を制定しました。建築した後の改修等では対応が難しい項目について、条例により基準を定めています。

(客室バリアフリー条例(令和8年10月1日施行))

■ 対象

建築(新築、増築、改築又は用途変更)する部分の床面積の合計が、1,000㎡以上の宿泊施設における、車いす使用者用客室を除くすべての一般客室が対象となります。

■ 基準

① 高齢者や障害者の方等に配慮した基準

客室面積15㎡未満(ツインルーム等ベッド2台以上の場合:19㎡未満)

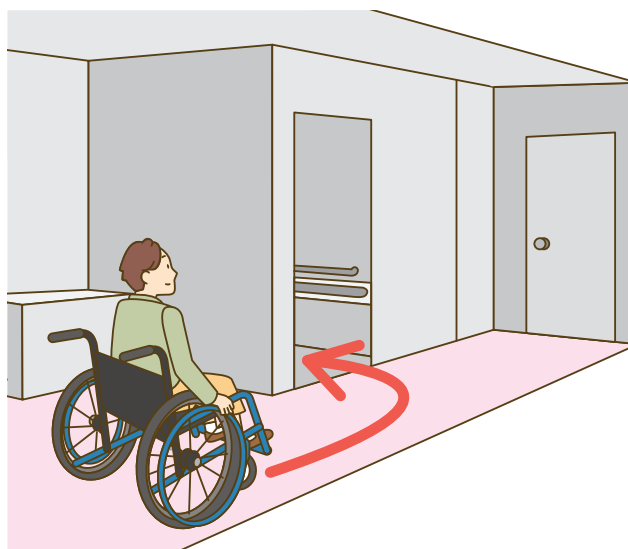
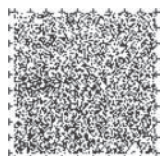
② 車いす使用者を含めた高齢者や障害者の方等に配慮した基準

客室面積15㎡以上(ツインルーム等ベッド2台以上の場合:19㎡以上)

	①	②
A 客室内の便所及び浴室等の出入口幅	有効幅員70cm以上	有効幅員75cm以上
B 客室内の便所及び浴室等の出入口に接する通路の幅	有効幅員80cm以上	有効幅員100cm以上
C 客室内の段差等	階段又は段を設けない	階段又は段を設けない
その他	便所・浴室への手すりの適切な配置に努める	車いすの転回スペース、ベッド移乗スペースの確保、便所・浴室への手すりの適切な配置に努める

※ **A B** の基準は、介助の必要な方や、車いす使用者が便所及び浴室等に入出入りするためのスペースを確保するためのものです。

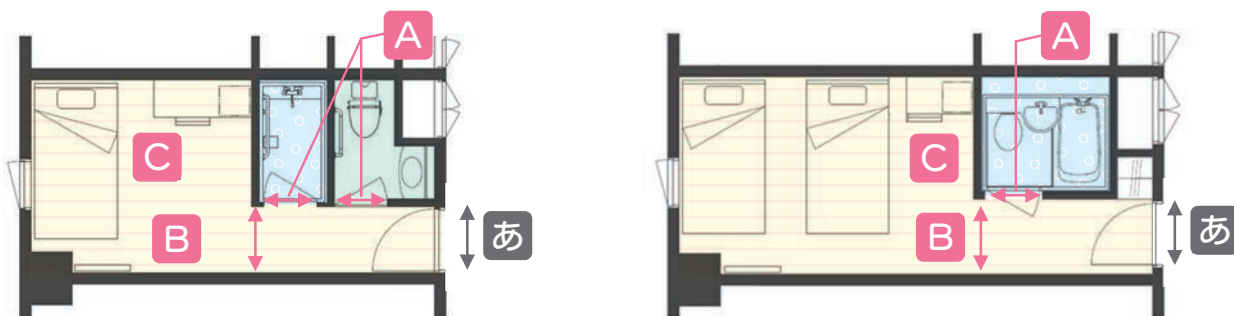
※ バリアフリー法の建築物等円滑化誘導基準及び客室バリアフリー条例による基準に適合する施設への容積率緩和制度があります。(支援制度▶P25参照)



■ イメージ図

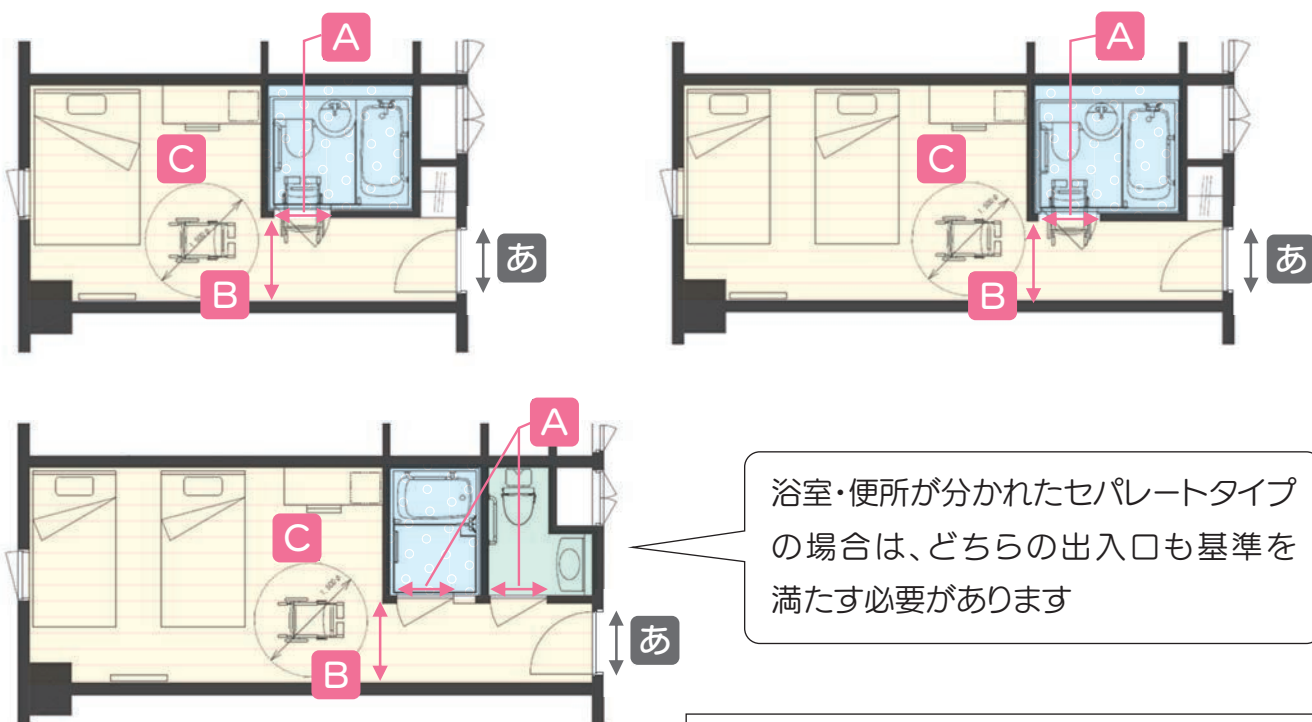
① 高齢者や障害者の方等に配慮した基準

客室面積15㎡未満(ツインルーム等ベッド2台以上の場合：19㎡未満)



② 車いす使用者を含めた高齢者や障害者の方等に配慮した基準

客室面積15㎡以上(ツインルーム等ベッド2台以上の場合：19㎡以上)



あ 客室出入口の有効幅員
： 80cm以上(人街条例)

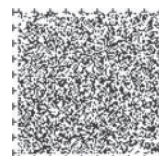
浴室・便所が分かれたセパレートタイプ
の場合は、どちらの出入口も基準を
満たす必要があります

● 適合証

整備基準に適合する
宿泊施設には、適合証
を交付します。



参考資料▶P27「宿泊施設の客室のバリアフリー化基準」



4

支援制度

■ なごやバリアフリーお出かけナビ

- 市内の宿泊施設、観光施設、公園・スポーツ施設、飲食店などのバリアフリー情報を発信しています。
- 段差やトイレなどのハード面を写真付きで紹介するとともに、筆談対応などソフト面の配慮や対応内容などの情報も掲載しています。
- 掲載施設を募集していますので、ぜひ本サイトへの登録をご検討ください。

申請・問合せ先(なごやバリアフリーお出かけナビ内)

URL <https://barrierfree.city.nagoya.jp/>



■ 障害者への合理的配慮の提供支援に係る助成事業

事業者による障害のある人への合理的配慮の提供を支援するため、物品購入等に要する費用に対して助成を行います。

1. 点字メニュー・コミュニケーションボードなどのコミュニケーションツール作成費 最大50,000円
2. 折り畳み式スロープ・筆談ボードなどの物品購入費 最大100,000円

対象者や申請方法等は下記までご相談ください。

問合せ先 名古屋市障害者差別相談センター

電話:052-856-8181 FAX:052-919-7585 <https://nagoya-sabetsusoudan.jp>



■ ナゴヤあいサポート事業

障害の特性を理解して、障害のある人に対してちょっとした手助けや配慮を実践する「あいサポーター」を養成します。市内の事業所等の5名以上の集まりに講師を派遣し、「あいサポーター養成研修」を行います。体験等を取り入れた研修も可能です。講師料は無料。

問合せ先 ナゴヤあいサポート事業事務局

電話:052-678-3001 FAX:052-678-2888 <https://shougairikai-nagoya.jp>

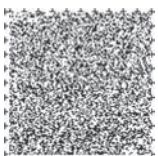


■ 客室内の容積率の緩和（便所及び浴室等）

バリアフリー法の建築物移動等円滑化誘導基準と客室バリアフリー条例の基準に適合する建築物は、客室の便所及び浴室等の床面積の合計が一定の面積を超える部分について容積率緩和の対象とします。(建築基準法第52条第14項第1号に基づく許可が必要)

問合せ先 名古屋市住宅都市局建築指導部建築指導課 電話:052-972-2918

名古屋市公式ウェブサイト トップページのページID検索欄に【1018068】を入力



5 参考資料

本手引の作成にあたり参考としたもの、内容をさらに深く学ぶために、ぜひ読んでいただきたいものをまとめました。

国土交通省

● 高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準(R7.5)

公共施設から宿泊施設・商業施設まで多様な用途を対象に、通路やトイレなどの設計基準や寸法を示したバリアフリー建築ガイドラインです。

また、別冊としてバリアフリー施設の優良事例を集めた「設計事例集」や、当事者参画の重要性や方法などをまとめた「建築プロジェクトの当事者参画ガイドライン」があります。

https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/jutakukentiku_house_fr_000049.htm



観光庁

● 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(宿泊施設編)(R7.2)

宿泊施設で高齢者や障害のある人が安心して利用できるよう、接遇や配慮の方法を場面別に必要な支援のポイントや情報提供方法などを整理したマニュアルです。

● 宿泊施設におけるバリアフリー情報発信のためのマニュアル(R6.11)

高齢者や障害のある人が自分で利用可否を判断できるよう、段差・設備・サービスなどのバリアフリー情報を正確かつ分かりやすく発信するための手引きです。

● 高齢の方、障害のある方など配慮を要する宿泊者に対する接遇研修ツール(R7.3) ※厚生労働省と共同で作成

旅館業法・障害者差別解消法の考え方を踏まえつつ、適切な接遇や合理的配慮を実践するための従業員向け研修内容を体系的にまとめたツールです。

https://www.mlit.go.jp/kankocho/seisaku_seido/kihonkeikaku/kokunaikoryu/kaitaku/universal-tourism.html

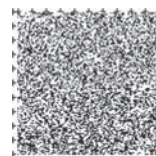


厚生労働省

● 補助犬ユーザー受け入れガイドブック: 宿泊施設編(R3)

宿泊施設が補助犬ユーザーを安心して受け入れられるよう、補助犬の基本知識、法令、受入れ時の具体的な配慮・場面別対応をわかりやすく整理した手引きです。

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/shougai Shahukushi/hojoken/index.html



● 名古屋市

各資料は名古屋市公式ウェブサイトに掲載しています。トップページのページID入力欄に、QRコード下の番号を入力してください。

こんなときどうする？ - 障害のある人を理解し、配慮のある接し方をするためのガイドブック(H27.3)

障害及び障害のある人への正しい理解のため、各障害の特性と実際の事例等をもとに、適切な接し方や場面別の対応方法を紹介したガイドブックです。



1016673

障害のある人もない人も共に生きるための障害者差別解消推進条例【ガイドブック】(R7.4)

名古屋市の「障害者差別解消推進条例」をわかりやすく解説し、障害を理由とする不当な差別の禁止や合理的配慮の提供など、行政・事業者・市民が取り組むべき内容をまとめたものです。



1016692

福祉都市環境整備指針

名古屋市が整備する公共建築物や道路・公園・公共交通機関などの整備にあたり、高齢者や障害者など誰もが安心・快適に過ごせる福祉のまちづくりの技術基準と考え方を示しています。民間施設の整備においても参考にさせていただきます。



1010509

人にやさしい街づくりの推進に関する条例（愛知県条例）について

新築や改修を行う施設に対するバリアフリー整備基準の概要と届出の流れや提出方法、適合証の交付などを案内するものです。



1018678

宿泊施設の客室のバリアフリー化基準

新築や改修を行う宿泊施設に対する一般客室のバリアフリー化基準の概要と届出の流れや提出方法、適合証の交付などを案内するものです。



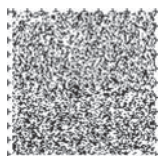
1047628

高齢者、障害者等誰もが安心して利用できる宿泊施設のための手引

本冊子は名古屋市公式ウェブサイトでもご覧いただけます。



1047636



発行 令和8年4月
名古屋市住宅都市局建築審査課
〒460-8508 名古屋市中区三の丸三丁目1番1号
電話：052-972-2929 FAX：052-972-4159
電子メール：a2930@jutakutoshi.city.nagoya.lg.jp