

## 「バリアフリー旅行相談窓口設置に係る実証事業」実施に係る募集要項

観光庁観光産業課

### 1. 趣旨

2020年のオリンピック・パラリンピック東京大会には、世界中から高齢者や障害者が日本を訪問します。高齢者や障害者にとっては、旅行に出る前の不安の解消や旅行中のトラブルの回避のためにも旅行先のバリアフリー情報の事前収集が不可欠となっています。高齢者や障害者のためにバリアフリー情報発信を目的としたバリアフリー旅行相談窓口が全国に約40ヶ所設置されております。しかし、バリアフリー旅行相談窓口が設置されていない地域もあり、また外国人の高齢者や障害者への対応が不十分との指摘がございます。

観光庁では、これまでのユニバーサルツーリズム<sup>※1</sup>促進施策のなかでバリアフリー旅行相談窓口の設置や機能強化に向けた各種施策を実施して参りました<sup>※2</sup>。今年度も引き続き、各観光地域のバリアフリーに関する情報収集が容易にできることを目的とした「バリアフリー旅行相談窓口設置に係る実証事業」を実施します。

※1：ユニバーサルツーリズムとは、すべての人が楽しめるように創られた旅行であり、高齢や障害の有無にかかわらず、誰もが安心して参加出来る旅行のこと

※2：観光庁のこれまでのユニバーサルツーリズムに関する取組は以下を参照  
観光庁HP：<http://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/sangyou/manyuaru.html>

### 2. 事業概要

「バリアフリー旅行相談窓口設置に係る実証事業」に御協力を頂ける観光案内所の運営団体を5～7件程度募集します。審査により選定された団体には事業実施期間内に「バリアフリー旅行相談窓口<sup>※3</sup>」を設置して頂きます。窓口設置後は、窓口設置に係る課題や窓口設置後の問合せや利用状況等について報告をお願いします。

窓口設置にあたっては、相談業務に必要な人材育成に係る費用や地域内の宿泊施設のバリアフリー情報を集約し、ホームページ等で一覧的に発信するための費用等の一部を負担いたします。事業の対象となる観光案内所とは、現時点で地域のバリアフリー情報の集約や発信が不十分であり、多言語対応が可能な観光案内所とさせていただきます。

本事業は観光庁が契約する受託事業者が事務局として、実施工程の管理補助・執行管理・コンサルティング等を行います。なお、本事業は補助金、交付金の類ではなく、観光庁の調査事業として行うものであり、事業の趣旨に合致する取組に要する経費を負担するものです。

※3：本事業における「バリアフリー旅行相談窓口」とは、高齢者、障害者が面的に旅行情報を入手することができるよう、宿泊施設や博物館等観光施設、バス、タクシー等交通機関のバリアフリー情報についてホームページ等で網羅的に発信しており、問合せについて積極的に対応ができる体制が構築されている観光案内所を言う。

### 3. 応募者の要件

以下の（1）及び（2）に掲げる要件を満たす団体を対象とします。

- （1）事業実施期間内にバリアフリー旅行相談窓口を新規に設置することができる既存の観光案内所の運営団体（自治体が管理・運営する観光協会や地域の宿泊団体等）であること<sup>※4</sup>。

※4: 複数の観光案内所を所有する自治体等の運営団体におかれては、提供する情報内容が共通している場合であれば一括して申請することを可能とする。また、バリアフリー旅行相談窓口機能を外部の事業者へ委託する場合であっても既存の観光案内所の運営団体が申請を行うこと（申請者となること。）。

(2) 暴力団員が実質的に経営を支配する者又はこれに準ずるものとして、警察当局から、国土交通省公共事業等への排除要請があり、当該状態が継続している者でないこと。

#### 4. 選定要件

- ・ 本年（令和元年）11月末日までにバリアフリー旅行相談窓口設置が可能であること。
- ・ 外国人旅行者の対応が十分であること。
- ・ 地域内の全宿泊施設のうちの一定の割合の宿泊施設のバリアフリー情報<sup>※5</sup>の発信が可能であること。
- ・ 観光庁が作成した「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」や「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（観光地域編）」を参考とすること。
- ・ 観光庁又は事務局へ定期的な報告を行い、加えて窓口設置に係る課題や改善点の整理、窓口開設後の問合せ状況や利用状況等について翌年（令和2年）2月末日までに所定の様式にて終了報告をすること。また、観光庁にて3月に開催を予定している事業の効果検証を目的とした検討会に参加<sup>※6</sup>ができること。

※5: ここで言う宿泊施設のバリアフリー情報とは、バリアフリー法や福祉のまちづくり条例等に定める基準によらず、基礎的な受入情報で可能とする（観光庁作成「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」16ページを参考とすること）。

※6: 検討会出席に係る旅費等は参加者（選定された団体）の負担とする。

#### 【事業規模】

選定された団体には1件あたり50～100万円程度（税込）、合計500万円を上限として、以下項目のとおり、バリアフリー旅行相談窓口開設に係る準備費用を負担します。

- ・ 外国人障害者の受入に向けた人材育成に係る費用
- ・ 地域の宿泊施設のバリアフリー調査に係る費用（宿泊施設以外の観光施設や交通機関等の調査は対象外）
- ・ 多言語による宿泊施設のバリアフリー情報発信のためのツール作成に係る費用
- ・ その他、バリアフリー旅行相談窓口開設に係る準備費用

ただし、物品の購入（紙媒体等の広告ツールを除く）は負担の対象外とします。

#### 【支払方法】

バリアフリー旅行相談窓口開設に係る準備費用は、事業実施期間終了後に、事務局（業務委託事業者）より一括でお支払いします。費用の支払にあたっては、係った費用を証明できる書類を事務局（業務委託事業者）に所定の期間内に提出することを条件とします。

#### 5. 事業実施期間

- ・ 令和元年8月（選定団体決定日）～令和2年2月末日（予定）

#### 6. 応募に際しての必要書類

- ・ 応募に際しては、以下の様式に記入の上、提出して下さい。様式については観光庁のホームページからダウンロードできます。

(1) 様式1：応募書

- ・応募者の概要や現状の取組み状況、設置するバリアフリー旅行相談窓口のサービス内容や特徴等について記載して下さい。

(2) 様式2：必要経費の概算

- ・様式1に記載する「バリアフリー旅行相談窓口設置に係る実証事業」を実施する上での必要経費の概算（税込）について記載して下さい。

(3) その他

- ・応募者の概要を把握する上での補足資料として、組織や事業のパンフレット、定款（規約）、その他必要資料等を可能な範囲で添付して下さい。

## 7. 募集期間・応募方法

(1) 募集期間

- ・令和元年7月9日（火）～8月6日（火）【当日消印有効】

(2) 応募方法

- ・応募書類は、下記送付先に持参又は郵送（書留郵便に限る）で3部及び電子媒体（光ディスク（CD-R 又はDVD-R ディスク））1部を提出して下さい。

【提出先】（業務委託事業者）

東京トラベルパートナーズ株式会社 実証事業係

〒151-0053 東京都渋谷区代々木 3-22-7 新宿文化クイントビル 14階

※応募書類提出後に必要に応じて、ヒアリングを実施する場合があります。

## 8. 選定について

(1) 選定方法

- ・提出された応募書類をもとに、以下の選定基準を参考にしながら、第三者委員会による総合的な審査を行い選定します。

【選定基準】

①必須項目

- 既存の観光案内所として機能をしていること
- 外国人の高齢者・障害者の対応が可能であること  
(JNTO 認定案内所、外国語対応が可能なスタッフの常駐 他)
- バリアフリー旅行相談窓口設置に向けた計画が明確であること
- ホームページにより地域の観光案内に係る情報発信が構築されていること
- 旅行相談に対応できるスタッフは支援、介助、救急医療等のユニバーサルツーリズムに必要な知識を習得していること（予定含む）
- 車いす等補助器具のレンタル事業者や介護サポート事業者等ユニバーサルツーリズム関連事業者との連携が確立していること
- 本事業に係る収支が明確であること
- ※上記の全てに該当していること

## ②発展性

- 競合する既存のバリアフリー旅行相談窓口が存在しないこと
  - 車いす等補助器具のレンタルや介護サポート等関連サービスの提供が自らの施設で可能であること
  - バリアフリー情報が公表できる宿泊施設数について一定数の見込みがあること  
(例えば、都道府県レベルでは1/5以上、市町村レベルでは1/3以上 等)
  - 宿泊施設以外の観光施設や交通機関等のバリアフリー情報の提供が可能であること
  - バリアフリー旅行相談窓口設置に関するプレスリリース等の発出やマスメディアからの取材の受入れに積極的であること
  - オリンピック・パラリンピックに向けた需要が見込まれること  
(例えば、競技開催地、事前キャンプ地、ホストタウン 他)
- ※上記のいずれかに該当している場合に加点の対象とする

## (2) 選定結果の通知

- ・選定結果の通知については、速やかに観光庁のホームページ等で結果を公表するとともに、選定された応募者には文書にて通知します。
- ・選定結果の通知は、観光庁または観光庁から委託を受けた事業者から行います。

## 9. 問い合わせ先

様式記入方法に関する相談等につきましては、以下連絡先にご相談下さい。

### 【連絡先】(業務委託事業者)

東京トラベルパートナーズ株式会社 (担当：大室、田淵、大角)  
〒151-0053 東京都渋谷区代々木 3-22-7 新宿文化クイントビル 14 階  
TEL：03-6275-2221 FAX：03-5860-7610 E-Mail:info@ttps.co.jp  
受付時間：10:00～12:00・13:00～17:00 (月～金曜日 (祝日を除く))

## 10. その他

- ・応募に必要な資格のない者の提出した書類、また、提出した書類に虚偽の記載を行った場合は、当該書類を無効とします。
- ・必要書類の作成、提出に係る費用は、提出者の負担とします。
- ・提出された書類は、原則返却しないこととします。
- ・提出された書類は、当該応募者に無断で二次的な使用は行いません。
- ・採択された書類は、「行政機関の保有する情報の公開に関する法律」(平成11年5月14日法律第42号)において、行政機関が取得した文書について、開示請求者からの開示請求があった場合は、当該企業等の権利や競争上の地位等を害するおそれがないものについては、開示対象となる場合があります。

以上