

VI

参考資料

- ◆本マニュアルの作成において以下の関連資料を参照しています。
- ◆本マニュアルには記載できていない接遇手法に関する詳細なポイントなど、現場での対応や人材育成の場面において参考となる内容が紹介されていますのでご確認ください。

●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 / 観光地域編 / 旅行業編)

発行元：観光庁（平成 30 年 3 月）

参照先：<http://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/sangyaku/sangyuaru.html>

●公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン

発行元：国土交通省（平成 30 年 5 月）

参照先：https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000143.html

●外食産業における障がい者接遇マニュアル

発行元：（一社）日本フードサービス協会・（公財）日本補助犬協会（平成 30 年 3 月）

参照先：<http://www.jfnet.or.jp/syakai/syakai.html>

●業種別観光バリアフリー対応マニュアル

発行元：沖縄県文化観光スポーツ部 観光振興課（平成 28 年 3 月）

参照先：<http://okibf.jp/pref/manual>

●障害者差別解消法【合理的配慮の提供等事例集】

発行元：内閣府障害者施策担当（平成 29 年 3 月）

参照先：<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/example.html>

県では、令和元年度に、障がいのある方やそのご家族向けに、障がい特性に応じた対応や備えなどをまとめた「障がい者災害対応のてびき」を作成していますので、災害時における支援の参考としてください。

<https://www.pref.ehime.jp/h20700/syougai/saigaitebiki.html>

