

令和4年10月26日  
東日本高速道路株式会社  
株式会社ネクスコ東日本エリアサポート

## SA・PAとして日本初「心のバリアフリー認定制度」取得 ～東日本エリア計34SA・PAインフォメーションが認定～

NEXCO東日本(東京都千代田区)とネクスコ東日本エリアサポート(東京都港区)が連携して運営するサービスエリア(SA)・パーキングエリア(PA)のインフォメーションは、10月14日、「観光施設における心のバリアフリー認定制度」の認定を34カ所(別紙参照)にて取得しました。これはSA・PAとして日本初の取得です。

本制度の認定を通して、インフォメーションにおけるご高齢の方や障がいのある方に対する取り組みをより多くの方に知っていただき、安心してご利用いただくために申請しました。

NEXCO東日本グループでは、今後もすべてのお客さまに安全・安心・快適・便利にご利用いただけるよう環境整備を進めてまいります。

### 1. 「観光施設における心のバリアフリー認定制度」とは？

バリアフリー対応や情報発信に積極的に取り組む姿勢のある観光施設を観光庁が認定する制度です。認定により認定マークの使用が可能となり、施設名が公表されます。詳しくは[観光庁HP](#)をご覧ください。

観光施設  
心のバリアフリー認定



【認定マーク】

### 2. 3つの認定基準と取り組み

(1) 施設のバリアフリー性能を補完するための措置を3つ以上行い、ご高齢の方や障がいのある方が施設を安全かつ快適に利用できるような工夫を行っていること

各インフォメーションでは、ご高齢の方や障がいのある方にも安心してご利用いただくため、①車椅子の貸し出し、②筆談ボードの備え付け、③エリアコンシェルジェによる手話技能検定5級以上の資格等を活用したサービスの提供を行っています。



① 車椅子の貸し出し



② 備え付けている筆談ボード

## (2) バリアフリーに関する教育訓練(研修や資格取得)を年に1回以上実施していること

お客さまの案内業務にあたるエリアコンシェルジェに、手話技能検定やサービス介助士、防災介助士等の資格取得を推進するべく教育訓練を行っています。

## (3) 自社のウェブサイト以外のウェブサイトで、施設のバリアに関する情報などのバリアフリー情報を積極的に発信していること

日本政府観光局(JNTO)のHPにおいて、SA・PAのバリアフリー等に関する情報を掲載しています。

### E4 東北自動車道 安達太良SA

エリアコンシェルジェ 大和田 久美子(おおわだ くみこ)

私たちエリアコンシェルジェは高速道路やSA・PAでお客さまに快適に過ごして頂くために、ご案内やお手伝いをさせていただく総合案内係です。

SA・PAをご利用のお客さまは多様で、お困り事やサポートの内容もさまざまです。そうしたなか、お客さまの気持ちに寄り添い、ご要望に沿った対応をするために、会話などのコミュニケーションをしっかりと取ることを常に心がけています。

例えば、車椅子貸出しのご要望があった際は、「私に何かお手伝いできることはございますか？」と必ずお声がけするようにしています。そのことでお客さまに大変喜んでいただいた事例を一つご紹介します。

ご高齢の男性のお客さまから車椅子を貸して欲しいとのご要望を受け、お手伝いできることがないかお伺いすると、「妻が車で待っている。トイレに寄っただけだけど手伝ってくれるならありがたい。」とのことでした。トイレの利用だけでなく、ぜひSAを楽しんでいただきたいと思い、トイレへの移動をお手伝いした後、一緒にショッピングコーナーを回ることをご提案しました。おすすめのお土産や名産品のご案内をしながら店内を回ったところ、お帰りの際に「サービスエリアでの買い物は足が悪いからあきらめていたけど、おかげで楽しい時間を過ごすことができました。ありがとう。また利用させてください。」と笑顔で感謝の言葉を頂きました。

こうしたお客さまからの笑顔や感謝の言葉を励みに、今後もすべてのお客さまに「安全・安心・快適・便利」をご提供できるよう、お客さまそれぞれの状況やお気持ちに配慮したサポートに努めてまいりたいと思います。



NEXCO東日本グループでは、令和3～7年までの期間を「SDGsの達成に貢献し、新たな未来社会に向け変革していく期間」と位置づけ、様々な取組みを行っています。

今回の「心のバリアフリー認定制度」の取得については、快適な休憩空間の提供などにつながる事業活動としてSDGs目標の3番、10番に貢献するものと考えています。



【別紙】認定取得SA・PAインフォメーション一覧

No.	路線名	施設名
1	E5 道央自動車道	輪厚PA(上り線)インフォメーション
2	E5 道央自動車道	輪厚PA(下り線)インフォメーション
3	E4 東北自動車道	蓮田SA(上り線)インフォメーション
4	E4 東北自動車道	蓮田SA(下り線)インフォメーション
5	E4 東北自動車道	佐野SA(上り線)インフォメーション
6	E4 東北自動車道	佐野SA(下り線)インフォメーション
7	E4 東北自動車道	那須高原SA(上り線)インフォメーション
8	E4 東北自動車道	那須高原SA(下り線)インフォメーション
9	E4 東北自動車道	安達太良SA(上り線)インフォメーション
10	E4 東北自動車道	安達太良SA(下り線)インフォメーション
11	E4 東北自動車道	長者原SA(上り線)インフォメーション
12	E4 東北自動車道	長者原SA(下り線)インフォメーション
13	E4 東北自動車道	前沢SA(上り線)インフォメーション
14	E4 東北自動車道	前沢SA(下り線)インフォメーション
15	E17 関越自動車道	三芳PA(上り線)インフォメーション
16	E17 関越自動車道	三芳PA(下り線)インフォメーション
17	E17 関越自動車道	高坂SA(上り線)インフォメーション
18	E17 関越自動車道	高坂SA(下り線)インフォメーション
19	E17 関越自動車道	上里SA(上り線)インフォメーション
20	E17 関越自動車道	上里SA(下り線)インフォメーション
21	E17 関越自動車道	越後川口SA(上り線)インフォメーション
22	E17 関越自動車道	越後川口SA(下り線)インフォメーション
23	E18 上信越自動車道	横川SA(上り線)インフォメーション
24	E18 上信越自動車道	横川SA(下り線)インフォメーション
25	E6 常磐自動車道	守谷SA(上り線)インフォメーション
26	E6 常磐自動車道	守谷SA(下り線)インフォメーション
27	E6 常磐自動車道	友部SA(上り線)インフォメーション
28	E6 常磐自動車道	友部SA(下り線)インフォメーション
29	E14 館山自動車道	市原SA(上り線)インフォメーション
30	E14 館山自動車道	市原SA(下り線)インフォメーション
31	E51 東関東自動車道	酒々井PA(上り線)インフォメーション
32	E51 東関東自動車道	酒々井PA(下り線)インフォメーション
33	E8 北陸自動車道	黒埼PA(上り線)インフォメーション
34	E8 北陸自動車道	黒埼PA(下り線)インフォメーション

