

## 交通事業者向け接遇ガイドラインの基本的方向性（案）

### 1. ガイドラインの目的

高齢者、障害者等の来訪が多く見込まれる 2020 年東京オリンピック、パラリンピック競技大会やその後の超高齢社会に向け、様々な移動制約者のニーズにきめ細やかに対応するためには、旅客施設や車両等のハード面のバリアフリー化のみに依拠するのではなく、交通事業者職員によるソフト面の対応が必要不可欠である。

現在、交通事業者の中には、障害者等への接遇に関するマニュアルを作成し、職員教育を行っている者があるものの、職員教育の実施やその教育内容は個々の事業者の判断に委ねられており、その結果、事業者ごとの接遇の方法や水準のばらつきがある、また、移動制約者ごと、さらには個々の制約者ごとのニーズにあわせた接遇が求められるにも関わらず画一的な対応になっている場合がある等の指摘を受けているところであり、実際にソフト面の対応の強化が必要とされる事案も発生している状況にある。

このため、平成 29 年 2 月に決定された政府の「ユニバーサルデザイン 2020 行動計画」（以下「UD2020」という。）に基づき、接遇の基本的事項、交通モードごと、具体の場面ごとの接遇のあり方等を示すことで、交通事業者による一定水準の接遇を全国的に確保し、高齢者、障害者等の移動等円滑化を推進することをその目的とする。

### 2. 対象事業者

本ガイドラインの対象事業者は、交通事業者であり、具体的には、鉄軌道、バス、タクシー、旅客船、航空、旅客ターミナルを業として営む者を対象とする。

### 3. 接遇対象者

本ガイドラインによる接遇を受ける対象となる者（以下「接遇対象者」という。）は、以下のとおりとする。

- ・ 高齢者
- ・ 身体障害（肢体不自由、視覚障害、聴覚・言語障害、内部障害等）、知的障害、精神障害、発達障害等のある人（身体障害者補助犬（盲導犬、聴導犬、介助犬）を同伴した人を含む）
- ・ 妊産婦、けが人等

## 4. 接遇ガイドラインのねらい

接遇ガイドラインにおいては、1. の目的を実現するため、各交通事業者がマニュアルを作成する際に最低限確保されるべき水準を示す指針となるものとし、接遇の前提となる基本的考え方等として以下の①及び②の考え方を理解したうえで、交通モードごと、具体の場面ごとの接遇のあり方等について交通事業者、さらにはその職員が習得し、実践に移すことを目指す。

### ① バリアフリー法の法目的、事業者の責務等

#### ア. 法目的

高齢者、障害者等の自立した日常生活及び社会生活を確保することの重要性にかんがみ、旅客施設及び車両等の構造及び設備を改善するための措置その他の措置を講ずることにより、高齢者、障害者等の移動上及び施設の利用上の利便性及び安全性の向上の促進を図ること。

#### イ. 事業者の責務等

・移動等円滑化のために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

(その具体の例として、職員に対し、移動等円滑化を図るために必要な教育訓練を行うよう努めなければならない。)

### ② UD2020 における「心のバリアフリー」の考え方

「心のバリアフリー」とは、様々な心身の特性や考え方を持つすべての人々が、相互に理解を深めようとコミュニケーションをとり、支え合うことであるとし、心のバリアフリーを体現するためのポイントとして以下の3点が挙げられている。

- (1) 障害者への社会的障壁を取り除くのは社会の責務であるという「障害の社会モデル」を理解すること。
- (2) 障害者（及びその家族）への差別（不当な差別的取扱い及び合理的配慮の不提供）を行わないよう徹底すること。
- (3) 自分とは異なる条件を持つ多様な他者とのコミュニケーションを取る力を養い、すべての人が抱える困難や痛みを想像し、共感する力を培うこと。

## 5.基本項目とその概要

本ガイドラインの基本項目とその概要は、以下とする。

基本項目	細項目	概要
序.本ガイドラインの目的と構成		
1.ガイドラインの目的等	目的	ガイドラインの目的等を整理する。
	対象事業者	
	接遇の対象となる者	
2.ガイドラインの基本構成		
Ⅰ.接遇の基本		
1.基本的な心構え		応対方法や接遇技術の前提として身に付けるべき心構えや考え方等を整理する。
2.接遇の前提となる考え方等		
3.「障害の社会モデル」の理解		
Ⅱ.基本の応対について		
1.接遇対象者の特性、困りごと等の理解	(1)高齢者	接遇対象者の理解のために、特性、困りごと等の基本について整理する。
	(2)肢体不自由、車椅子を使用している人	
	(3)視覚障害者	
	(4)聴覚障害、言語障害者	
	(5)発達、知的、精神障害者	
	(6)内部障害者	
	(7)妊産婦、けが人等	
2.基本的な接遇の方法	(1)高齢者	接遇の一般的な事項について、主な接遇対象者の別に整理する。
	(2)車椅子を使用している人	
	(3)視覚障害者	
	(4)聴覚障害、言語障害者	
	(5)発達、知的、精神障害者	
	(6)内部障害者	
	(7)妊産婦、けが人等	
Ⅲ.交通モード別の応対について		
1.鉄軌道及び駅		各交通モードの応対場面別、接遇対象者ごとの特性の別に、配慮のポイント、場面別接遇方法、応対の好事例を整理する。
2.バス及びバスターミナル		
3.タクシー		
4.旅客船及び旅客船ターミナル		
5.航空及び航空旅客ターミナル		
Ⅳ.緊急時・災害時の応対について		
緊急時、災害時における応対の方法について整理する。		
Ⅴ.教育内容をブラッシュアップできる PDCA を備えた体制の構築について		
ガイドラインに基づく教育の内容をブラッシュアップできる体制の構築のあり方について整理する。		