

接遇ガイドラインの普及について(案)

【ユニバーサルデザイン2020 行動計画】

Ⅱ. 「心のバリアフリー」

2. 具体的な取組

2) 企業等における「心のバリアフリー」の取組

② 接遇対応の向上

i) 交通分野におけるサービス水準の確保

- ◆ ……平成30年度以降、業界単位で接遇ガイドラインを展開し、事業者による実施を促進する。
- ◆ 交通事業者の行う研修について、障害のある人が参加し、座学に加えて実習を行うカリキュラム、研修教材となるようにする等の充実を図る。

交通事業者による実施の促進

- ◆ 国土交通省のホームページ等による展開
 - ・ 国土交通省のホームページにおいて公表するほか、セミナーや地方運輸局等を通じて周知を図り、交通事業者による実施を促進する。
- ◆ 各交通モードの業界団体等を通じた展開
 - ・ 各交通モード(鉄軌道、バス、タクシー、旅客船、航空)の業界団体等を通じて周知を図り、交通事業者による実施を促進する。

※ 周知にあたっては、テキスト版やルビ振り版などを用意し、誰もが読めるように配慮する。

モデルとなる研修プログラムの作成

- ◆ 接遇ガイドラインに基づいた、従業員が理解し、実行に移すためのモデルとなる教育プログラムを作成する。