

## 1. アンケート調査結果について

- 調査結果については、協力いただいた方々にフィードバックをお願いしたい。
- アンケート調査方法については、高齢者には解説が必要、パソコンを持たない若い層にはスマホでの回答ができる仕組みなどの工夫が欲しかった。

## 2. 接遇ガイドライン(案)について

### □ I 章について

- 認知症は今回のスコープとしないのか。
- 社会モデルの理解の中に、「障害がある人にとって社会にあるバリアは、事物、制度、観光、観念を問わず・・・」という記載があるが、ここに「意思疎通」もあった方がいいのではないか。
- 「高齢者、障害者等のコミュニケーションでは、理解と尊厳を持って接することが・・・」とあるが、尊厳を持つのは当事者であって、介助するほうがもつものではないのではないのか。
- 接遇対象者は障害手帳の区分を基本としているのか。手帳はもっていなくても同様の困りごとを抱えている人はいる。例えば難病の方など。  
⇒手帳の有無は考えていない。ある程度の類型かが必要であったのでそのような書きぶりとなっているところがある。ご意見をいただきたい。
- 接遇対象者について身体障害者補助犬を同伴する人を含むと入れていただきたい。
- 差別解消法と併せて、身体障害者補助犬法についても記述いただきたい。
- 身体障害者を同伴する人というカテゴリーを新たに挙げていただきたい。
- 配慮点の中にプライバシーの配慮を入れてほしい。

### □ II 章について

- 認知症、また、知的・発達・精神障害などは外見ではわからない。まずはその人と意思疎通をすることが重要。参考として「まずはコミュニケーションをとることにより、思い込みや不当な対応をなくす」とあるが、基本の接遇方法の一番前に出てくるべき事項。  
⇒知的、発達、精神障害に関するコミュニケーションハンドブックにも冒頭にコミュニケーションの重要性を書き込んでいる。  
⇒II章のタイトルが「接遇対象者の特性、困りごと等の理解」とあるのに対して、小項目ではこの言葉が消えてしまっている。「こんな特性があります」「公共交通を利用する際の困りごと」とすると理解が深まるのではないのか。
- エコモの介助マニュアルを参考としているという記述があるが、2000年に作られたものであり、古いのではないのか。  
⇒表現の方法を工夫すべき。
- 丁寧すぎる記述（例えば23ページの、一番上に、筆談などの工夫という所で、筆談に切り替えるときには、『口をはっきり開けて「筆談をお願いします」と伝える』とあるが、聞こ

えない人に言葉で伝えるよりは、手でメモを書く格好をしてジェスチャーで通じる。)は見直すべき。

- 逆に、シチュエーションが説明されていないもの（例えば、『口話のポイント』や『筆談のポイント』で良い事例の記載があるが、これはシチュエーションが説明されておらず書き方だけ説明されている）は、状況によって対応は変わるため、例として挙げるべきなのか。
- II章の構成としては、対応を優先し、その中に障害別の対応を記述するという方がよいのではないか。
- バギー利用者も最近差別されているという問題がある。種別として加えていただきたい。

#### □ III章について

- 他社線への乗り換えの事例として中継場所まで確実にお連れするという事例があるが、人によってはうっとうしい。好事例とは思わない。
- 視覚障害者に「テンキーなどに手を誘導する・・・」とあるが、特に女性は嫌なのでは？あまりにも丁寧すぎる方法というのが整理されていない。
- 構成がシーン別、機能別となっているが、シーンごとに現象を書くという構成もあるのではないか。2案作っていただきたい。

⇒今回の案のような構成で教育を行っているので違和感がない。職員の実際に動きや教育内容と合っている。

⇒シーンを大項目として、障害を小項目とするという構成も考えられる。

⇒この構成は、各社のマニュアルやエコモのマニュアルなどを参考に整理したもの。

⇒航空はシーン別に分けていただきたい。障害別はひとつのシーンごとに障害者をくくっていくほうがわかりやすいか。

⇒2案を提示してご意見をいただきたい。

⇒どのように使うのかによって構成は変わる。研修が中心であるならば、それを想定した骨組みとすべき。

- 接し方が非常に抽象的で精神論的な書きぶりとなっていて、たぶん使えない。  
⇒基本となる事項だけが書いてあるほうが事業者はアレンジしやすい。ベースとなるところが定まっているということが重要。  
⇒それぞれの事業規模、事業形態で違うため、画一的な書きぶりはよくない。
- 必要以上に時間を取られることが、移動を妨げている。事業者が連携してレベルを上げていくことが必要。
- 基本事項に「接遇を実施するにあたっては、安全を最優先とすることが前提となる」と書かれている。しかし、一方で安全を最優先することによって利便性が大きく損なわれている現実もある。少なくとも最優先という表現は適切ではないのでは。
- 鉄軌道の車内での対応シーンも入れていただきたい。
- 視覚障害者の移動困難は情報障害がもととなっているため、情報の提供について入れていただきたい。
- トイレへの誘導についても記述をいただきたい。

- 共通事項には、I章に書かれている「まずはコミュニケーションを取ることで、思い込みや不当な対応をなくす」を入れることを提案する。繰り返し入れることで浸透するのではないかと思う。
- コミュニケーションの留意点には口頭のやりとりだけでなく、ツールの使用についても記述していただきたい。
- 対応の好事例をもっと強調していただきたい。
- 好事例については、事業者名を記載して紹介したい。  
⇒必ずしもすべての職員が同じように対応しているわけではないために難しいか。  
⇒好事例は、シチュエーションがわからないと見方が違うことになる場合がある。説明が必要か。  
⇒事例が個別的なものなのか、組織的なものなのかが分かればご教示いただきたい。

#### □IV章について

- 震災の場合、補助犬をペットと間違えてしまう対応が見られる。どこに盛り込むかは別として補助犬が同伴できることを明記していただきたい。
- 飛行機内での緊急時の対応については、点字のものが準備されている。これを出してくれないことが多い。そうしたことも指導していただければよい。
- 重度心身障害児は、親が連絡先をかばんに付けるなどしている。対応が難しいために人をケガさせたり、関係者の方を興奮させたりすることがある。関係者に背早く連絡をとることが重要。

#### □その他

- このガイドラインは研修のときに使われる資料と考えたほうが良いのか。  
⇒ガイドラインはガイドラインで一つの形にし、来年度以降の研修にもつながっていくものとして考えていただければよい。
- 現場の方が本当に末端まで周知されるようなシステムをつくっていただきたい。
- 図やイラストを団体や事業者の方に提供していただければどうか。
- ガイドラインに関する問合せが必要ではないか。  
⇒コミュニケーションハンドブックでは問合せ先を記載している。
- ガイドラインとマニュアルは同じものになるのか、分かれるのか。  
⇒このガイドラインは事業者各社でのマニュアルに落としこんでいただくにあたっての指針を記載している。