

本事業の概要及び進め方について

1. 本事業の目的

多くの障害者や高齢者等の来訪が見込まれる 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て、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、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。事業者ごとの接遇の方法や水準のばらつきを解消すべく、全国共通の接遇マニュアルを策定し、接遇教育研修を通じた普及を行うことで、統一された一定水準の接遇を全国で実現することが求められている。

現在、高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（以下、バリアフリー法）では、交通事業者による移動等円滑化に必要な研修を実施することは努力義務としており、各事業者等が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が、個々のニーズにあわせた接遇ではなく、画一的な対応になっている等の指摘を受けており、職員教育の内容を一層充実させることが必要とされている。

このような中、「ユニバーサルデザイン 2020 行動計画」においては、平成 29 年に交通事業者向け接遇ガイドラインを策定し、平成 30 年度以降、業界単位で接遇ガイドラインを展開し、交通事業者による実施を促進するとともに、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こととされている。

上記のような状況を受け、今年度はこの接遇ガイドラインの普及を図るとともに、接遇ガイドラインに則った適切な対応を交通事業者が行うことができるよう、国がモデルとなる研修プログラムを示し、各事業者に対し、接遇ガイドラインに沿った職員向け研修マニュアルの作成を促すことが必要である。

本業務は、業務単位で接遇ガイドラインの展開を図り、交通事業者等による実施を促進するとともに、交通事業者が現に実施している接遇教育研修の優良事例を把握した上で、有識者、障害者団体、事業者等により設置する「交通事業者向け接遇研修プログラム作成等のための検討会議」の意見を踏まえ、モデルとなる研修プログラムを作成するものである。研修プログラムの作成にあたっては、接遇ガイドラインの内容を踏まえるものとする。

(参考) UD2020

UD2020 は、障害者等関係者からなる心のバリアフリー分科会及び街づくり分科会における議論を経て、平成 29 年 2 月 20 日、ユニバーサルデザイン 2020 関係閣僚会議において決定された。

この計画では、心のバリアフリーや交通事業者の接遇に関し、以下のように記されている。

■心のバリアフリーに関する基本的な考え方

UD2020 で取り組む「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。そのためには、一人一人が具体的な行動を起こし継続することが必要である。各人がこの「心のバリアフリー」を体現するためのポイントは以下の 3 点である。

- (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。

（参考）公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン

UD2020 を踏まえ、接遇の基本的事項のほか、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したガイドラインが、平成 30 年 5 月に策定された。以下が基本的な心構えとして挙げられている。

《接遇の基本 基本的な心構え》

高齢者、障害者等にとって、公共交通機関を利用する際には、移動や乗降などの際に困難を感じることがある。バリアフリー法に基づき、設備や施設などいわゆるハードのバリアフリー化整備は進んでいるものの、こうしたハード面の対応と相まって、人的対応であるソフト対応を行っていくこと、すなわち、適切な接遇を行っていくことが必要となっている。適切な接遇をするためには、その前提となる考え方を理解し、そのうえで交通モードごと、場面ごとの具体の接遇のあり方について統一された一定水準の知識を身に付けることが必要である。高齢者、障害者等の接遇対象者も、交通事業者にとって利用者に他ならない。そのことをまず徹底する必要がある。待ち時間等について可能な限り他の利用者と同等の利便性を確保できるように配慮することが重要である。したがって、適切な接遇を行うためには、接遇対象者の移動等に際しての困りごとを理解し、移動等円滑化を図るために必要なことは何かを聞き、考えていくことが重要である。特に高齢者、障害者等の場合、心身の特性の違いや個人差などによって困りごとは異なっており、さらには、個人の中でも状況によってニーズは変わってくる。そのため、本ガイドラインを基本にしつつ、個々のケースでは、接遇対象者とコミュニケーションをとることにより、どのように接するべきなのかを見極めることが重要である。特に、障害者については、①障害種別ごと、さらに障害者個人にとっての移動上の制約すなわちバリアと感ずることも多様であること、また、②障害のない人からは、障害のある人が感じているバリアは分かりづらいことがあることを理解し、③目の前の利用者にとって何がバリアなのかに気づき、それを取り除く行動を起こす必要があるという考え方を常に持つておく必要がある。

2. 検討内容

(1) 研修プログラムを作成する上での調査研究

研修プログラムを作成するための事前調査として、交通事業者に対する接遇教育研修の実態調査、障害当事者に対する接遇研修に対するニーズ調査を実施し、以下の視点でとりまとめる。

- 既往研修等で効果を上げている研修内容や研修の実施方法等を抽出する。
- UD2020 行動計画、接遇ガイドライン等の視点から、研修内容、実施方法の過不足を精査する。
- 障害当事者ニーズの視点から、研修内容や研修の実施方法等について精査する。

(2) 研修プログラムの作成

(1) の調査結果を踏まえ、公共交通事業者に向けたモデルとなる「高齢者、障害者等を対象とした接遇研修プログラム」の作成を行う。

STEP① 研修プログラムの獲得目標の設定

UD2020 行動計画の位置付けを踏まえ、接遇ガイドラインの展開に資する研修を実施していくための獲得目標を設定する。

STEP② モデルとなる研修プログラムの構造

STEP①の考え方にに基づき、これを実現するために作成する「モデルとなる研修プログラム」のあり方を設定する。

STEP③ カリキュラムに盛り込むメニューの洗い出し

(1) の整理及びUD2020 行動計画、接遇ガイドラインの視点から、本研修プログラムカリキュラムに盛り込むべき項目を整理する。併せて、各モードで盛り込むべき内容について接遇ガイドラインの内容、事業者の実態や障害者等のニーズからカリキュラム項目を整理する。

STEP④ モデル研修プログラムの作成

カリキュラム案に基づき、交通事業者が自社のプログラムと併せてカスタマイズして活用できる「モデルとなる接遇研修プログラム」を作成する。作成した研修プログラムは、以下のような構成で資料を整理し、HPに掲載できる体裁を整える。

【資料構成案】

- a. 当該プログラムの目的、実施方針、カリキュラム等についての説明書
- b. 研修プログラムへの展開上の留意点
- c. 研修カリキュラムとそのねらい
- d. 研修プログラム例とその運営方法

3.スケジュール

本事業は、2回の検討会の開催により、進めていくものとするが、第1回～第2回の間には、必要に応じて意見収集を実施し、プログラムの検討を行っていくものとする。

	時期	内容
第1回	平成30年 12月12日(水)	<ul style="list-style-type: none">・本事業の概要及び進め方について・接遇研修の実態と障害者等のニーズ・研修プログラムの検討方針
		<ul style="list-style-type: none">・交通事業者のご意見収集、内容精査・委員長、学識のご意見収集・当事者団体のご意見収集、内容精査
第2回	平成31年 3月上旬予定	<ul style="list-style-type: none">・モデル研修プログラム(案)の提示・展開にあたっての課題