

公共交通事業者に向けた「接遇ガイドライン」

目次

序. 本ガイドラインの目的と構成	1
1. ガイドラインの目的等	1
2. ガイドラインの基本構成	2
I. 接遇の基本	4
1. 基本的な心構え	4
2. 接遇の前提となる考え方等	4
3. 「障害の社会モデル」の理解	5
II. 接遇対象者の特性と基本的な接遇の方法	8
1. 高齢者	11
2. 肢体不自由者、車椅子使用者	13
3. 視覚障害者	25
4. 聴覚障害者・言語障害者	34
5. 発達障害者、知的障害者、精神障害者	39
6. 内部障害者	41
7. その他の公共交通機関を利用する際に困難がある人	43
III. 交通モード別の対応について	50
1. 鉄軌道	52
2. バス	78
3. タクシー	97
4. 旅客船	113
5. 航空	136
IV. 緊急時・災害時の対応について	181
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	182

「交通事業者向け接遇ガイドライン作成等のための検討委員会」委員名簿

委員長	中野 泰志	慶應義塾大学 経済学部 教授
委員	川内 美彦	東洋大学ライフデザイン学部人間環境デザイン学科 教授
	星加 良司	東京大学大学院教育学研究科附属バリアフリー教育開発研究センター 准教授
	稲垣 具志	日本大学理工学部交通システム工学科 助教
	大部 令絵	日本女子大学人間社会学部社会福祉学科 助教
	丹羽 菜生	中央大学研究開発機構 助教
	伊藤 和男	社会福祉法人日本盲人会連合 副会長
	小泉 いと子	全国手をつなぐ育成会連合会 正会員 社会福祉法人 大阪市手をつなぐ育成会理事長
	小西 慶一	社会福祉法人日本身体障害者団体連合会 副会長
	佐藤 一幸	特定非営利活動法人全国精神障害者団体連合会 事務局長代行
	唯藤 節子	一般財団法人全日本ろうあ連盟 理事
	谷野 香	公益財団法人全国老人クラブ連合会 事務局長
	玉木 一成	公益社団法人全国脊髄損傷者連合会 理事
	橋口 亜希子	一般社団法人日本発達障害ネットワーク 事務局長
	平野 祐子	主婦連合会 副会長
	山崎 涼子	特定非営利活動法人DPI日本会議
	坂下 晃	公益財団法人 交通エコロジー・モビリティ財団 理事兼バリアフリー推進部長
	岸田 ひろ実	日本ユニバーサルマナー協会 講師
	朴 善子	公益財団法人日本補助犬協会 代表理事
	橋爪 智子	特定非営利活動法人 日本補助犬情報センター 専務理事兼事務局長
	白井 昭彦	株式会社ANA総合研究所 主席研究員
	渡辺 雅博	東日本旅客鉄道株式会社 鉄道事業本部 サービス品質改革部次長
	榑原 篤	東海旅客鉄道株式会社 営業本部担当部長
	多田 真規子	西日本旅客鉄道株式会社 鉄道本部 CS推進部部長
	滝澤 広明	一般社団法人 日本民営鉄道協会 運輸調整部長
	稲田 浩二	公益社団法人 日本バス協会 業務部長
	熊谷 敦夫	一般社団法人 全国ハイヤー・タクシー連合会 業務部長
	佐藤 宏幸	一般財団法人 全国福祉輸送サービス協会 専務理事
	津田 吉信	一般社団法人 日本旅客船協会 企画部長
	村山 公崇	一般社団法人 日本外航客船協会 法務保険委員会委員
	高柴 和積	一般社団法人 全国空港ビル協会 常務理事
	中西 康晴	定期航空協会 次長

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

(1) 目的

日本が世界に先がけて超高齢社会を迎えている現状、さらには高齢者、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に向け、様々な移動制約者のニーズにきめ細やかな対応を行うためには、旅客施設や車両等のハード面と、交通事業者職員によるソフト面の一体的な対応が必要となる。

現在、先進的な交通事業者の中には、障害者差別解消法等を踏まえた接遇に関するマニュアルを作成した上での職員への教育訓練を実施している事業者や、統一的な研修マニュアルを作成している業界もあるが、教育訓練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いるため、事業者ごとの接遇の方法や水準のばらつきがあり、一定水準の接遇のあり方を示すことが求められている。

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。）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する。

(2) 位置づけ

本ガイドラインは、交通事業者各社が自社のマニュアルを作成・改訂する際に指針となるものであり、交通事業者が利用者の利便性・安全性の確保のために実施することが望ましい事項について具体的に示した目安である。義務付けられるものではないが、本ガイドラインの内容を、各社が実施している教育内容に取り込んでいくことが望まれるものである。

(3) 対象事業者

本ガイドラインの対象事業者は、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交通事業者を対象とする。

(4) 接遇の対象となる者

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
- ・ 身体障害者（肢体不自由者、車椅子使用者、視覚障害者（ロービジョン（弱視）者、色覚障害者を含む）、聴覚障害者（難聴者を含む）、言語障害者、内部障害者等）、発達障害者、知的障害者、精神障害者（高次脳機能障害者を含む）
※身体障害者補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）を同伴した人を含む
- ・ その他の心身の機能障害、妊産婦、乳幼児連れの人（ベビーカー使用者含む）、けが人等

2. ガイドラインの基本構成

本接遇ガイドラインでは、前述の目的等を踏まえ、以下の構成で編集されている。

I章では、接遇にあたっての基本的な心構えなど、接遇を実施するにあたって、身に付けるべき考え方を示している。

II章では、接遇を行うにあたって理解すべき高齢者、障害者等の特性や基本的な接遇方法などの基本的な事項を示している。

III章では、交通モード別に基本の接遇方法を場面ごとに示しており、参考として、配慮事項や好事例を示している。

IV章では、緊急時・災害時における配慮事項を示している。

V章では、接遇の教育内容をブラッシュアップしていくためのPDCAを備えた体制の構築のあり方について示している。

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。
	位置づけ	
	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		対応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.基本の対応について		
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)肢体不自由者、車椅子使用者	
	(3)視覚障害者	
	(4)聴覚障害者、言語障害者	
	(5)発達障害者、知的障害者、精神障害者	
	(6)内部障害者	
	(7)その他	
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)車椅子使用者	
	(3)視覚障害者	
	(4)聴覚障害者、言語障害者	
	(5)発達障害者、知的障害者、精神障害者	
	(6)内部障害者	
	(7)その他	
Ⅲ.交通モード別の対応について		
1.鉄軌道		各交通モードの対応場面別、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、対応の好事例を整理する。
2.バス		
3.タクシー		
4.旅客船		
5.航空		
Ⅳ.緊急時・災害時の対応について		
緊急時、災害時における対応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。		

I .接遇の基本

1 .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ていることがある。

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 . 接遇の前提となる考え方等

①高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（バリアフリー法）

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。

また、第 196 回国会で成立した「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律の一部を改正する法律」（平成 30 年 5 月 25 日法律第 32 号）では、基本理念として、『高齢者、障害者等にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、

制度、慣行、観念その他一切のものの除去に資すること及びすべての国民が年齢、障害の有無その他の事情によって分け隔てられることなく共生する社会の実現に資することを旨として行わなければならない』としているほか、公共交通事業者等による取組の強化として、『公共交通事業者等は、高齢者、障害者等に対し、これらの者が公共交通機関を利用して移動するために必要となる乗降についての介助、旅客施設における誘導その他の支援を適切に行うよう努めなければならない』としている。

②UD2020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。

3. 「障害の社会モデル」の理解

障害者が日常・社会生活で受ける制限は、社会における様々な障壁と相対することによって生ずるものという考え方を「障害の社会モデル」と言う。

この障害の社会モデルの考え方は、2006年に国連総会で採択された「障害者の権利に関する条約」において提示され、日本では、条約の締結に当たり2011年に改正された「障害者基本法」で明確化され、2013年に制定された「障害者差別解消法」で具体化されているほか、UD2020行動計画でも、その考え方が明確に記されている。障害者にとって社会にある障壁は、事物、制度、慣行、観念等の様々なものがあり、日常生活や社会生活において相当な制限を受ける状態をつくっており、社会の責務として、この障壁を取り除いていく必要がある。交通事業者やその職員は、自らが行う接遇やコミュニケーションが利用者にどう受け止められるかを、利用者の立場に立って意識した上で、社会的障壁を取り除いていくことを重視し、高齢者、障害者等の移動等円滑化を具体的に確保していくという姿勢で臨むことが重要である。

(参考) 障害者差別解消法

平成 18 年に「障害者権利条約」が国連で採択され、障害者が日常・社会生活で受ける制限は、心身の機能の障害のみならず、社会における様々な障壁と相対することによって生ずるものという「障害の社会モデル」の考え方が示された。平成 26 年には日本もこの条約を批准し、障害の社会モデルの考え方に基づく、「障害者差別解消法」が平成 28 年 4 月に施行された。

この障害者差別解消法は、正式名称を「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」といい、障害がある人もない人も、互いに、その人らしさを認め合いながら、共に生きる社会をつくることを目指していくための法律である。国・地方公共団体・事業者に対して、不当な差別的取扱いの禁止、合理的配慮の提供を求めている。

○不当な差別的取扱いの禁止

国・地方公共団体・事業者が、障害者に対して、正当な理由なく、障害のみを理由として差別することを禁止している。

障害者権利条約では、「障害に基づく差別」について、障害に基づくあらゆる区別・排除・制限、合理的配慮の否定を挙げている。

【正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたると思われる事例】

- 鉄道において、障害があることのみをもって、車椅子使用者の案内を拒否された。
- 飛行機を利用する際に、車椅子使用者ということで、その必要もないのに他の利用者とは比べてかなり早い時間（離陸の 3 時間前）に空港に来るように言われた。
- 旅客船において、盲導犬と一緒に乗船をした際に、甲板にいるように言われ、客室や売店に入ることができなかった。
- タクシーにおいて、車椅子使用者や白杖使用者など外見で障害者と認識されて止まることなく乗車を拒否された。または障害者と認識した時点で乗車を拒否された。

○合理的配慮の提供

国・地方公共団体・事業者に対して、障害者から、社会の中にあるバリアを取り除くために何らかの対応を必要としているとの意思が伝えられたときに、負担が重すぎない範囲で対応すること（事業者に対しては、対応に努めること）を求めている。

事業者は、過重な負担に当たると判断した場合は、障害者にその理由を説明して理解を得るよう努めることが望ましく、コミュニケーションをとりながら、代替措置の選択も含め、適正な方法を探ることが重要である。

【合理的配慮の提供の具体例】

- 乗換駅で車椅子使用者や視覚障害者への対応として、本人の希望があった場合には、鉄道事業者間で連絡し、乗換改札口までの案内誘導をしている。
- ノンステップバスの運行時刻について、インターネットを利用して情報提供サービスを実施している。

- タクシーで車椅子等の大きな荷物のトランクへの収納の手助けをしている。
- 視覚障害者には、機内のドリンクメニューを読み上げて理解していただくようにしている。
- 車椅子使用者の旅客船の利用時には、本人の希望を確認した上で、出入口に近い場所などの利用しやすい席を確保するなどをしている。

※事例出典：「2016年版すぐわかる！障害者差別解消法（公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団）」、「合理的配慮等具体例データ集（内閣府）」