

## 公共交通事業者及び障害者等団体アンケート調査結果概要

### 1. 接遇研修の実態に関する事業者アンケート

#### (1) アンケートの概要

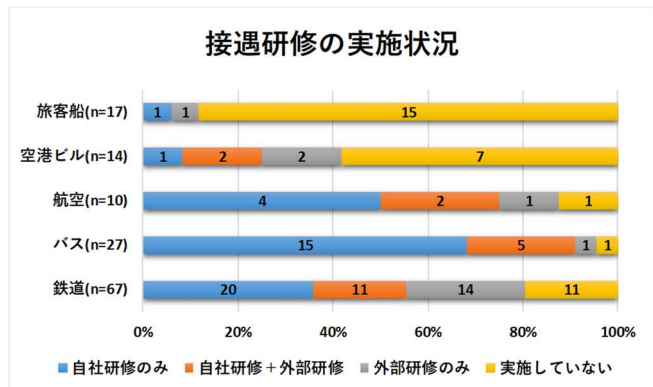
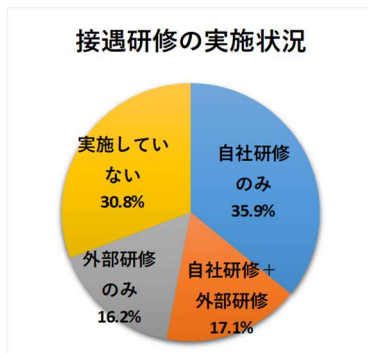
本アンケートは、公共交通事業者（鉄軌道、バス、タクシー、航空、空港ビル、旅客船）を対象に実施した。

アンケート手法	メール又はファックスによるアンケート用紙の配布・回収 (各モードの協会等を通じ、ご協力をお願い掛けていただいた)
回答状況	各モードの回答数は以下のとおり。 鉄軌道 56 社、バス 22 社、タクシー 2 社、航空 8 社、 空港ビル 17 社、旅客船 17 社

#### (2) 調査結果の概要

##### ① 接遇研修の実施状況

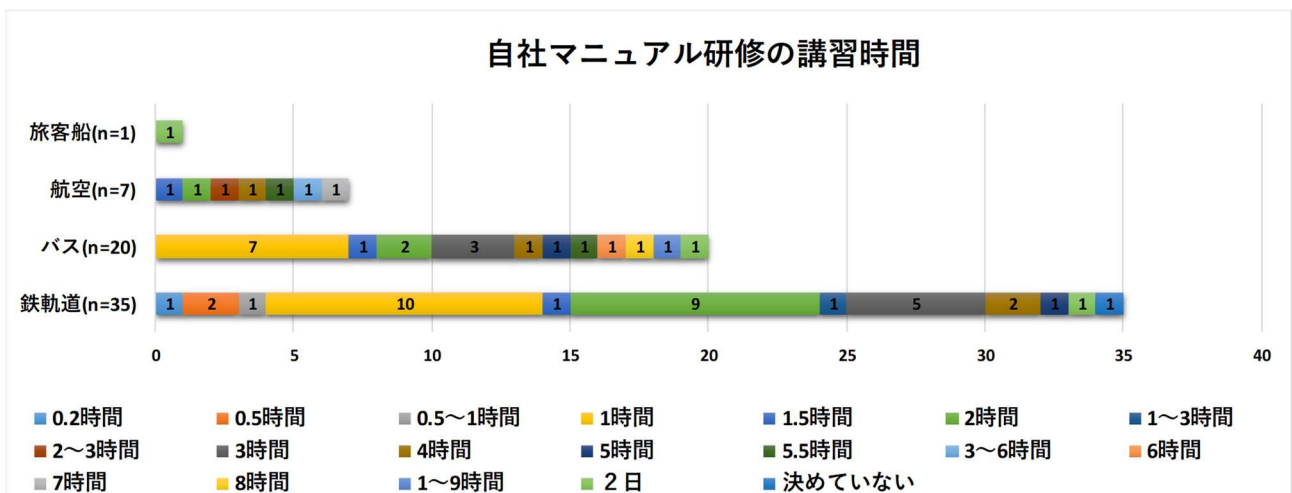
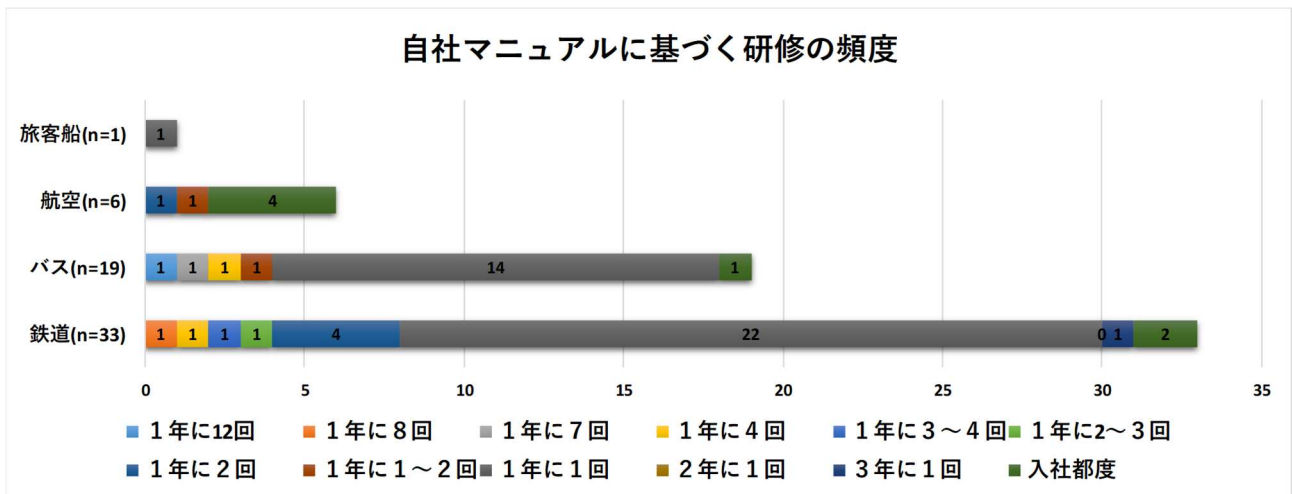
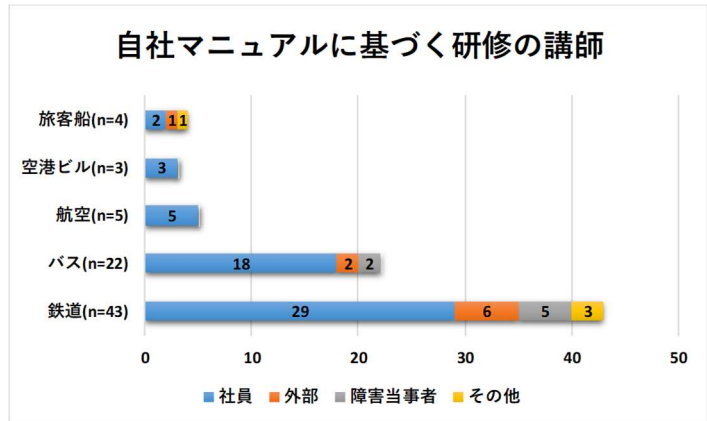
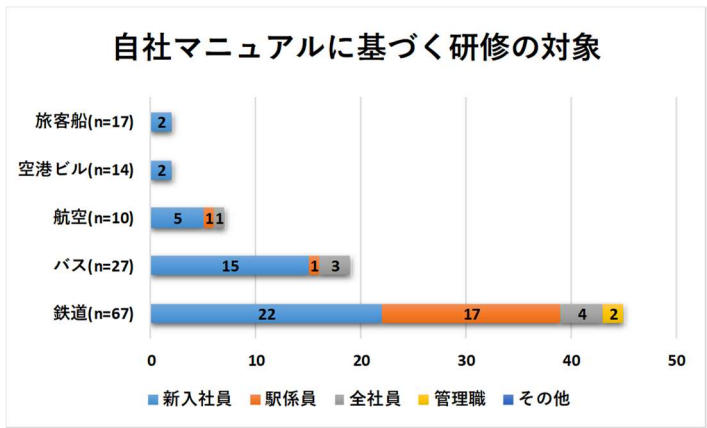
- 鉄道、バス、航空事業者は8割以上が接遇研修を実施しており、自社研修や自社研修と外部研修で実施している社が多い。
- 旅客船は殆どが研修を実施しておらず、また空港ビルにおいても実施していない社が5割となっている。



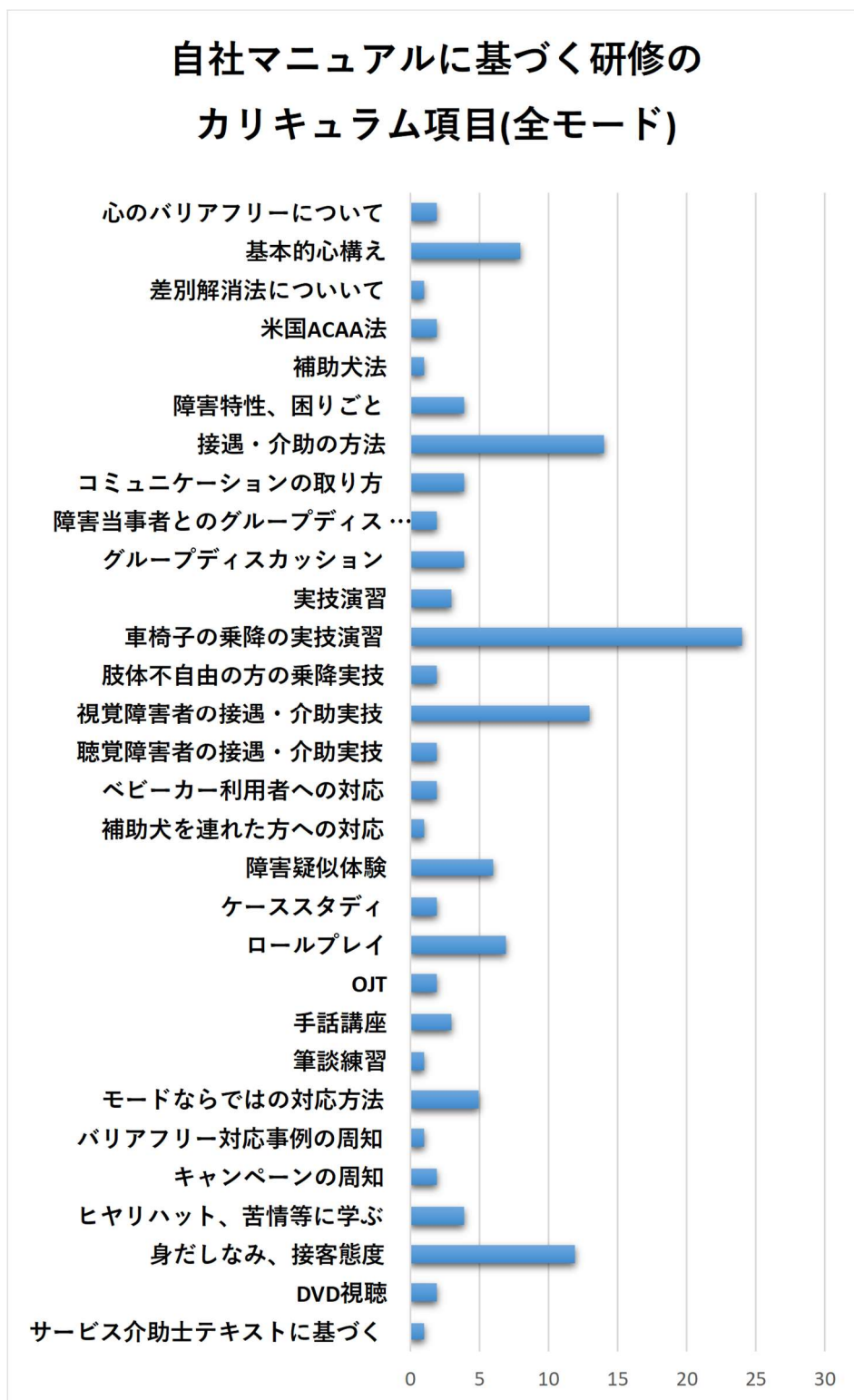
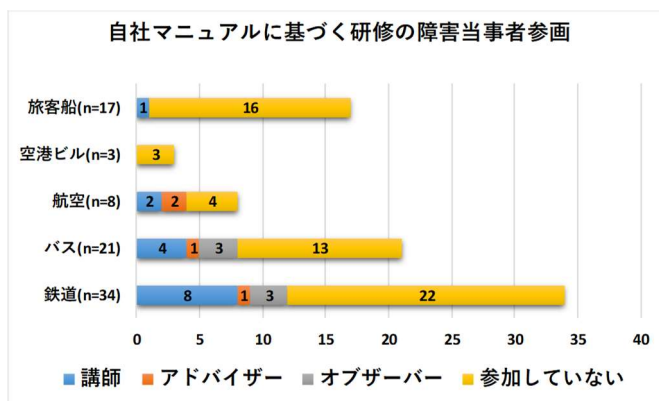
#### 接遇研修を実施していない理由

- 【鉄軌道】
- ・ 人員不足のため時間がとれない。
  - ・ 高齢者、障害者対応に特化した研修は素材が不十分でできていない。
  - ・ 随時指導している。
  - ・ 勤務体系上、集合研修が難しい。
  - ・ 一部サービス介助士を取得させており、今後自社社員による研修を計画している。
  - ・ やり方がわからない、費用がない、人的余裕がない。
- 【バス】
- ・ 高齢者、障害者対応に特化した研修できていないが、一般研修を応用している。
- 【タクシー】
- ・ お客様ひとりひとりに合った対応が必要。健康者と障害者を分けて全体の接遇を考えている。車椅子の乗降については別途実施している。
- 【航空】
- ・ 客室乗務員は乗務員養成訓練で高齢者・障害者対応について学んでいるため。
- 【空港ビル】
- ・ 各航空会社での対応が多いため。
  - ・ 業務を委託しているため。
  - ・ どのような研修がよいかを検討中である。
- 【旅客船】
- ・ 一般的な接遇研修を実施しているため。一般的な接遇研修がまずは必要。
  - ・ スタッフ不足
  - ・ 高齢者や障害者に特化した接遇研修があることを知らなかった。
  - ・ 接遇研修を受講する機会がなかった。また提供されている機関等の情報を持っていない。

- 鉄道、バス、航空事業者は自社マニュアルに基づく研修を実施している社が多いが、その対象は新入社員が多くなっている。
- 頻度は1年に1回が多く、鉄道では1年に数回という社も見られた。
- 講師としては、自社社員がいずれのモードでも多い。
- 講習時間は、鉄道・バスは1時間が多くなっており、また鉄道では次いで2時間が多くなっている。2日の研修が見られたのは、鉄道、旅客船のそれぞれ1社である。



- カリキュラムの内容としては、車椅子の乗降実技演習を取り入れている社が最も多く、次いで接遇・介助の方法、視覚障害者に対する接遇・介助の実技演習が挙げられた。また、一方で身だしなみや接客態度についてを接遇研修のカリキュラム項目として挙げている社も見られた。

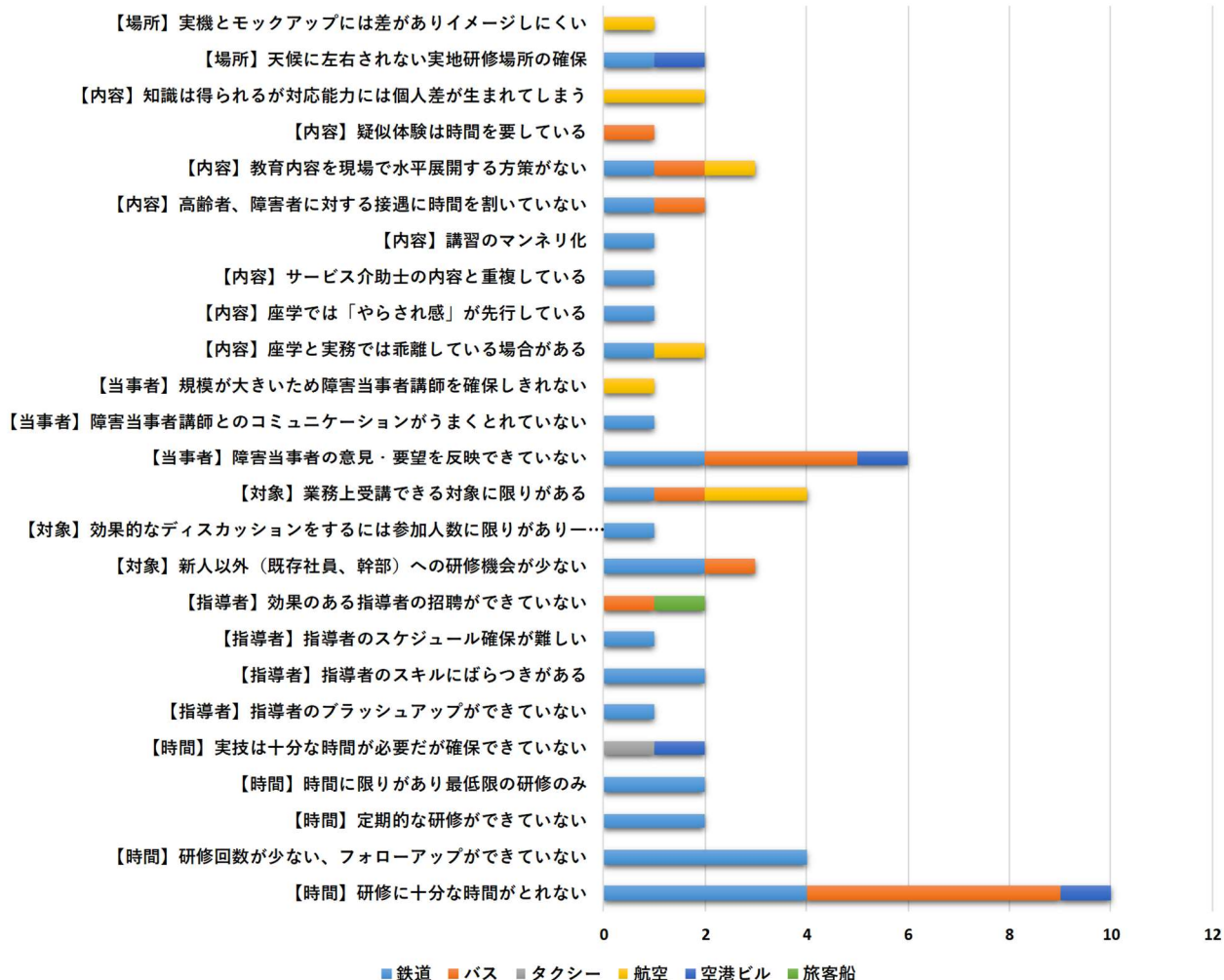


## 業態ならではの研修内容の工夫

- 【鉄軌道】
  - ・実際に駅構内や列車を使って研修をしている。
  - ・鉄道事業ならではの不当な差別取扱い、合理的配慮について研修している。
  - ・駅ホームにおける安全対策についてロールプレイなどで研修している。
  - ・体験談や失敗談などを活用している。
  - ・視覚障害者のホームからの転落事故などに学んでいる。
  - ・鉄道をよく利用する障害当事者の話を聞いている。
  - ・駅特性（EVの有無、駅により異なる動線等）に応じたカリキュラム作成
  - ・ディスカッションの内容を現場に反映している。
  - ・車椅子のお客様の乗降対応について
  - ・ワンマン運行での対応について
  - ・乗り換え時に対応について
- 【バス】
  - ・バス車両を使用した研修。
  - ・目配り、気配り、心配りが大切であること、洞察力を養うことを、ルールをお客さまに分かっていただくことなどを認識させている。
  - ・実際の体験などを共有している。ドラレコ画像などで対応を共有している。
  - ・疑似体験により、バスの発車・停止の実体験をさせている。
  - ・車椅子取扱いについてドライビングコンテストを実施し、技術向上を図っている。
- 【タクシー】
  - ・車両を使った車椅子乗降の手順を実際に行ってみている。
- 【航空】
  - ・機内用車椅子の取扱いについて。
  - ・機内という特殊な空間における介助について具体的にわかりやすく伝えている。
  - ・ロールプレイにより実際の場面を想定した研修を実施している。
  - ・他社で発生した罰金対象事例なども含め、航空会社としてどのような対応が好ましくないかを学び、接客のヒントとしている。
  - ・「印象」が大きい業種であるため、印象の差でどのような違いが出るかを学んでいる。
- 【空港ビル】
  - ・階層移動が多いため、EV、ES等の利用時の介助方法を学んでいる。
- 【旅客船】
  - ・クレーム対応の事例を研修の材料としている。

- 研修実施の課題としては、十分に時間がとれないことが最も多く挙げられ、次いで障害当事者の意見・要望を反映できていないことが挙げられている。

### 自社マニュアルに基づく研修実施の課題



### 課題解決方策

- 【鉄軌道】
- ・【内容】法改正・指針等の新たに身に付けるべき知識は事務連絡で共有している
  - ・【内容】サービス介助士をまず取得させ知識・技能を習得させている。
  - ・【内容】他社での取組みなども紹介し新たな気づきを得させている。
  - ・【内容】職員参加型の研修を実施し、意識が浸透しやすいようにしている。
  - ・【内容】うまくいった/いかない経験を共有しさまざまな場面の対応方法を学んでいる
  - ・【指導者】指導者に外部の研修を受講させブラッシュアップを図っている。
  - ・【指導者】外部講師を招き、内容のマナー化を防いでいる
  - ・【時間】部署を限定せずに研修を行う機会を設定している。
  - ・【時間】研修の受講機会を増やしている。
  - ・【当事者】地元の障害者団体等と協働の研修を実施している。
  - ・【当事者】障害当事者との意見交換会を開催している
  - ・【対象】新入社員以外への定期的な研修の実施
- 【バス】
- ・【内容】研修後の運転状況を見て始動を継続的に行っている。
  - ・【内容】実地体験のシミュレーションとしてロールプレイを実施している。
  - ・【対象】少人数でも研修を実施している。

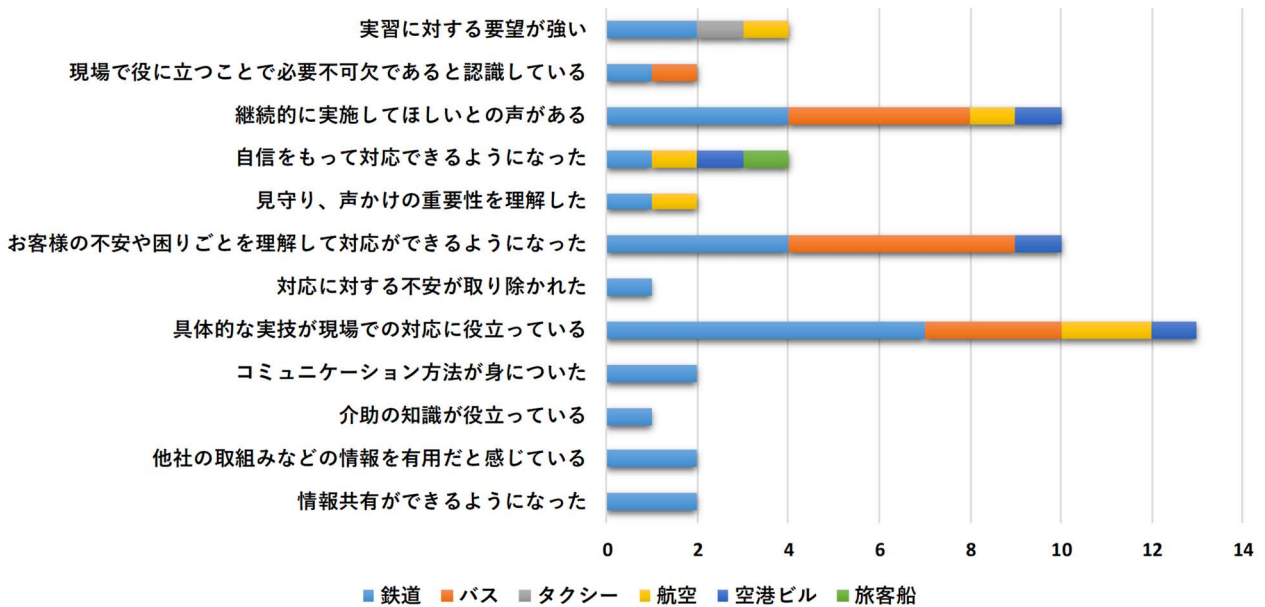


## 課題解決方策 つづき

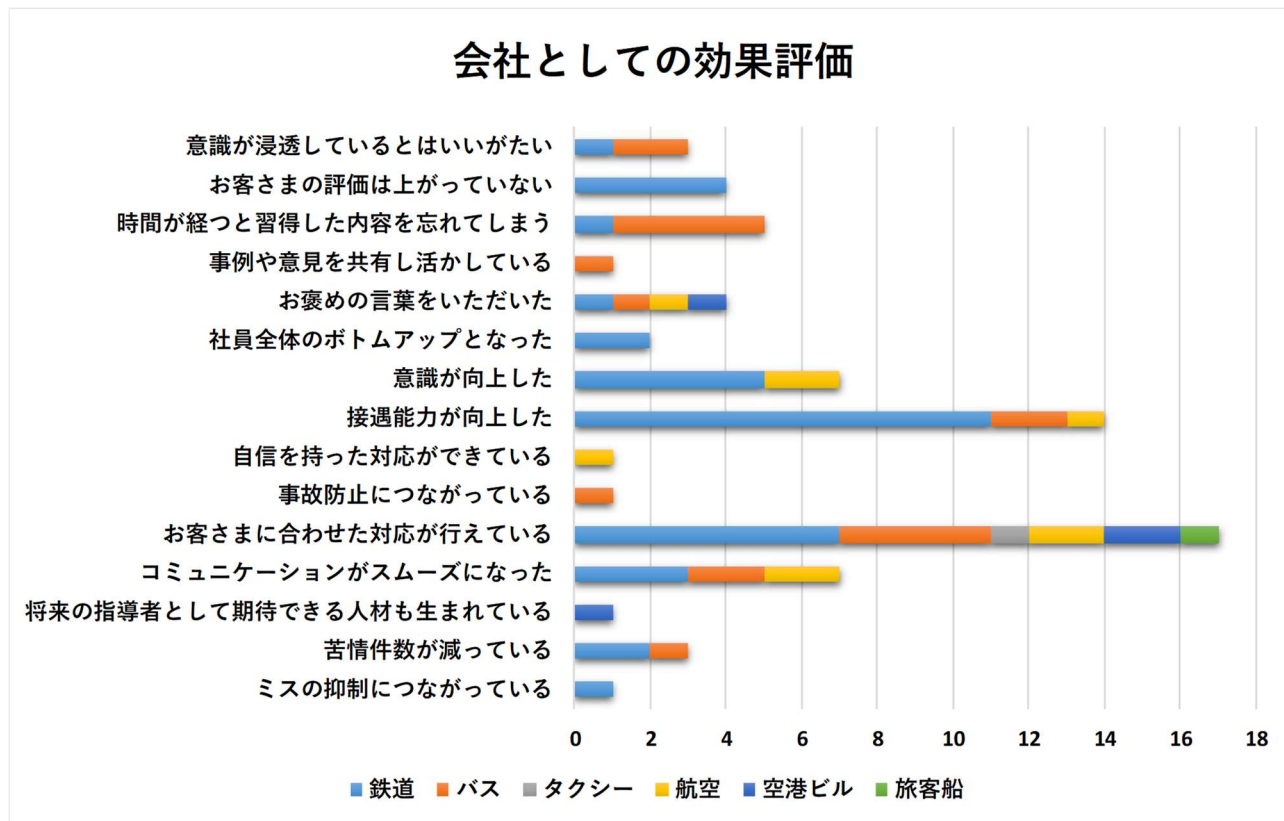
- 【バス】
  - ・【時間】複数回に分けて実施している。
  - ・【時間】効率よく実施するために班分けなどの工夫をしている。
  - ・【時間】班会議などでもケーススタディを学べる工夫をしている。
  - ・【内容】アドバイザーの意見を聞いて早期の集約に努めている。
  
- 【航空】
  - ・【内容】サービス介助士をまず取得させ知識・技能を習得させている。
  - ・【内容】教育の見直し、新たな教材の制作。写真や事例で想像を促す。
  - ・【内容】意識強化を目的マニュアル動画の作成を準備している。
  - ・【指導者】指導者に外部の研修を受講させブラッシュアップを図っている。
  - ・【当事者】当事者の困りごとや要望を動画にして回覧予定。
  - ・【時間】研修のフォローアップの受講機会を増やしている。
  
- 【空港ビル】
  - ・【内容】効率的に進めるために資料を事前に一読させている。
  - ・【内容】日頃対応が難しいと感じている場所や操作を実習に取り入れている。
  
- 【旅客船】
  - ・【内容】受講者全員が共通して想定できる場面の解決策を考えさせている。

- 受講生の反応としては（グラフは良い反応のみを整理）、「具体的な実技が現場での対応に役立っている」という意見が多いが、反面、「研修を活かしていない社員もいる」も拳がっていた。

### 受講生の反応（良い反応のみを整理）



- 会社としての効果評価としては「お客さまに合わせた対応が行えている」「接客能力が向上した」などの意見が多いが、反面、「時間が経つと習得した内容を忘れてしまう」「お客さまの評価は上がっていない」なども挙がっていた。

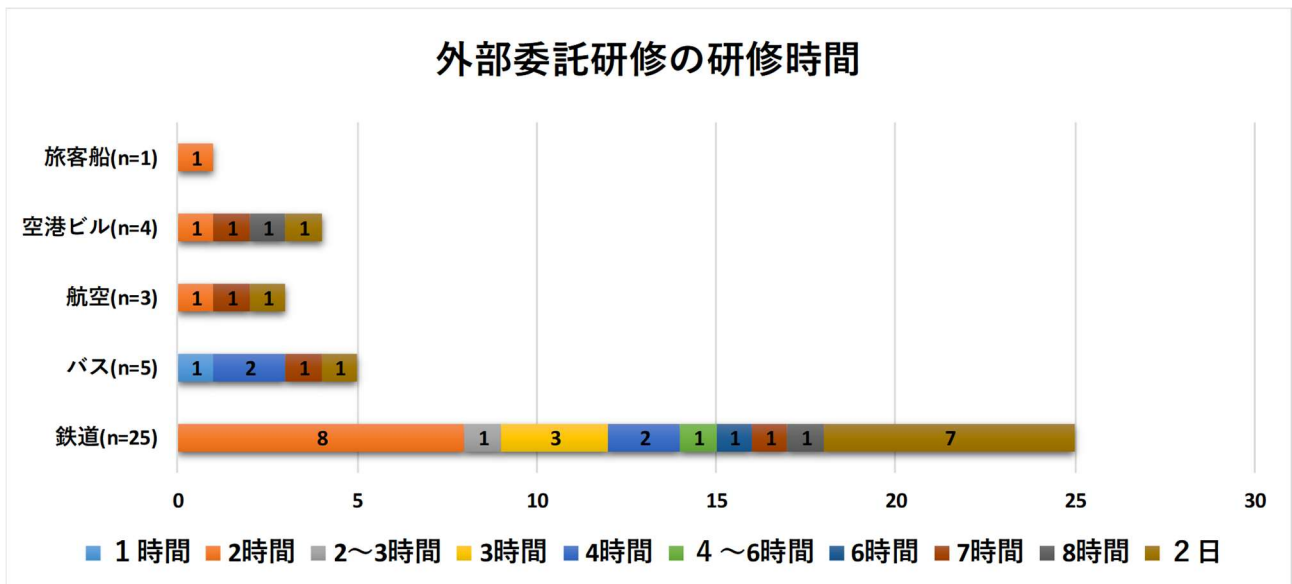
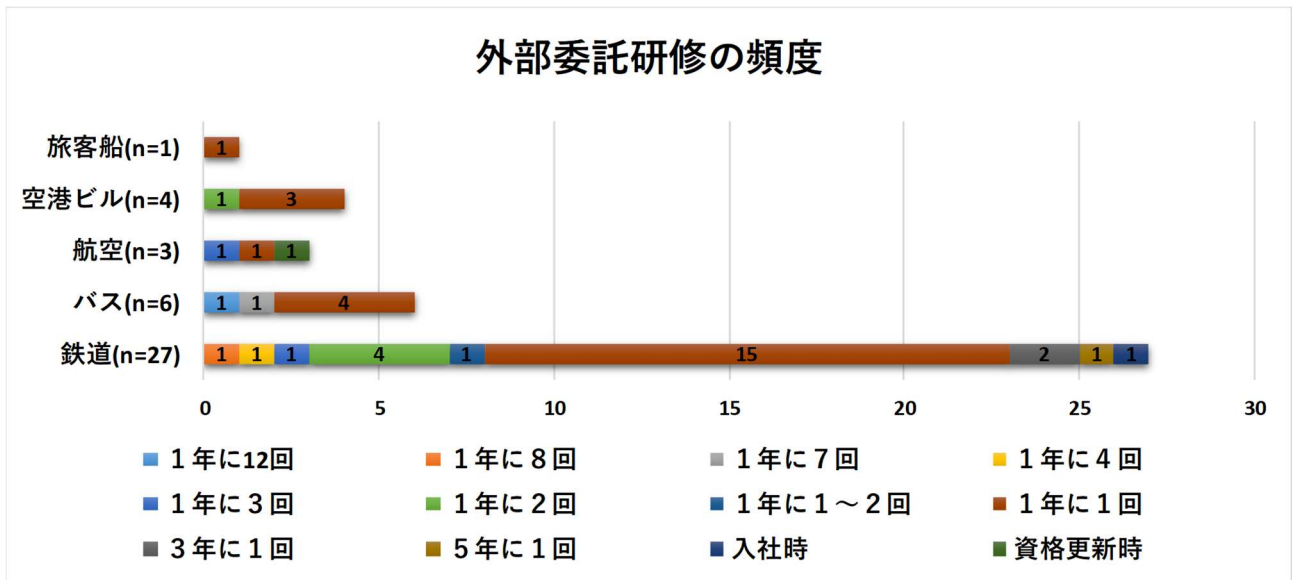
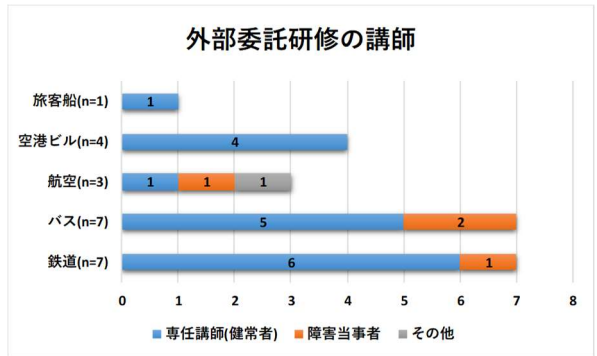
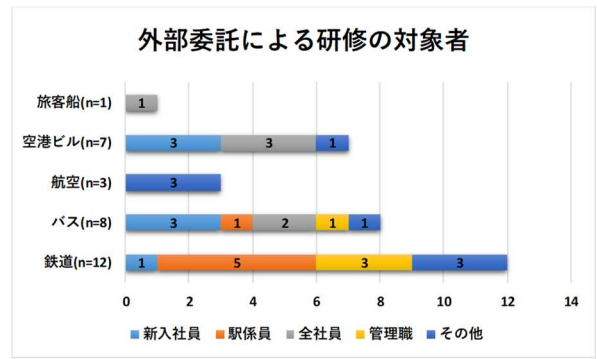


#### 研修成果の現場での活用事例

- 【鉄道】
  - ・自らお手伝いが必要なお客様はいないか？と確認する意識付けができた。
  - ・すすんでお声がけができるようになった。
  - ・車椅子介助がスムーズにできるようになった。
  - ・視覚障害者方の誘導がスムーズにできるようになった。
  - ・対応事例が現場で行かされている。
  - ・他の社員への指導ができるようになった。
  - ・お客さまの目線で対応できるようになった。
  - ・資料を携帯し、役立てている。
  - ・障害当事者ご本人とコミュニケーションができるようになった。
- 【バス】
  - ・接客行動の改善
  - ・情報共有による事案の風化防止
  - ・実際の事例対応が現場で生かされている。
  - ・車椅子介助がスムーズにできるようになった。
  - ・気配り及び安全確保
- 【タクシー】
  - ・車椅子介助がスムーズにできるようになった。
- 【航空】
  - ・介助方法のばらつきが解消された
  - ・お客さまの状態に合わせて、柔軟な対応ができるようになった。
  - ・お客さまの尊厳を尊重する心がけができている。
- 【空港ビル】
  - ・接客がスムーズにできるようになった。
  - ・的確なご案内ができた。
- 【旅客船】
  - ・お客さまの目線で対応ができるようになった。聞き上手になった。

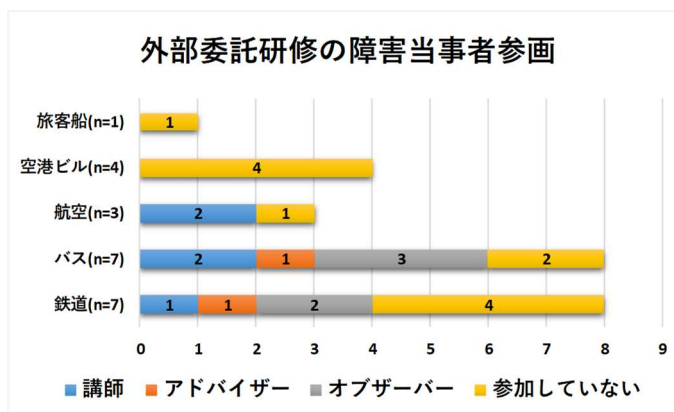
### ③外部委託による接遇研修の実施状況

- 外部委託による接遇研修の対象者は、鉄道では駅係員が多く、バスでは新入社員が多くなっているなど業態により異なっている。
- 講師としては、専任講師（健常者）が多く、障害当事者の例は少ない。
- 受講の頻度としては、1年に1回がどの業態も多く、鉄道では次いで1年に2回が多くなっている。
- 研修時間を見ると、2時間が多くなっており、また鉄道では2日も多くなっている。





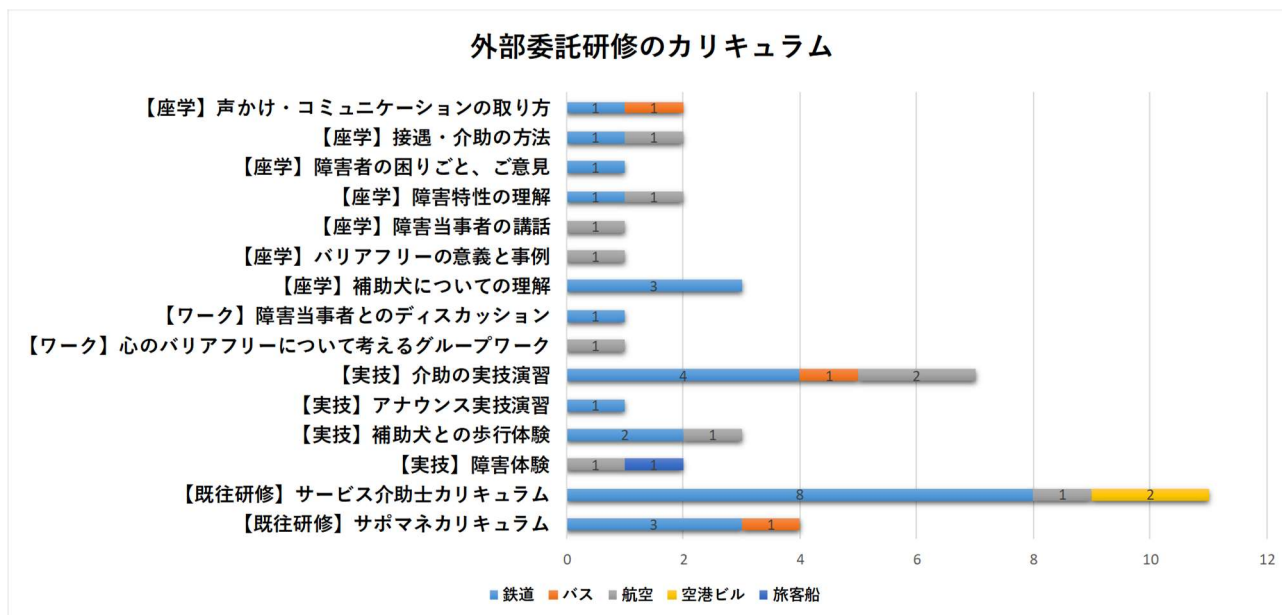
- 障害の当事者参画としては、各モードとも「参加していない」が最も多く、鉄道、バス、航空では講師、オブザーバーの参画も見られた。



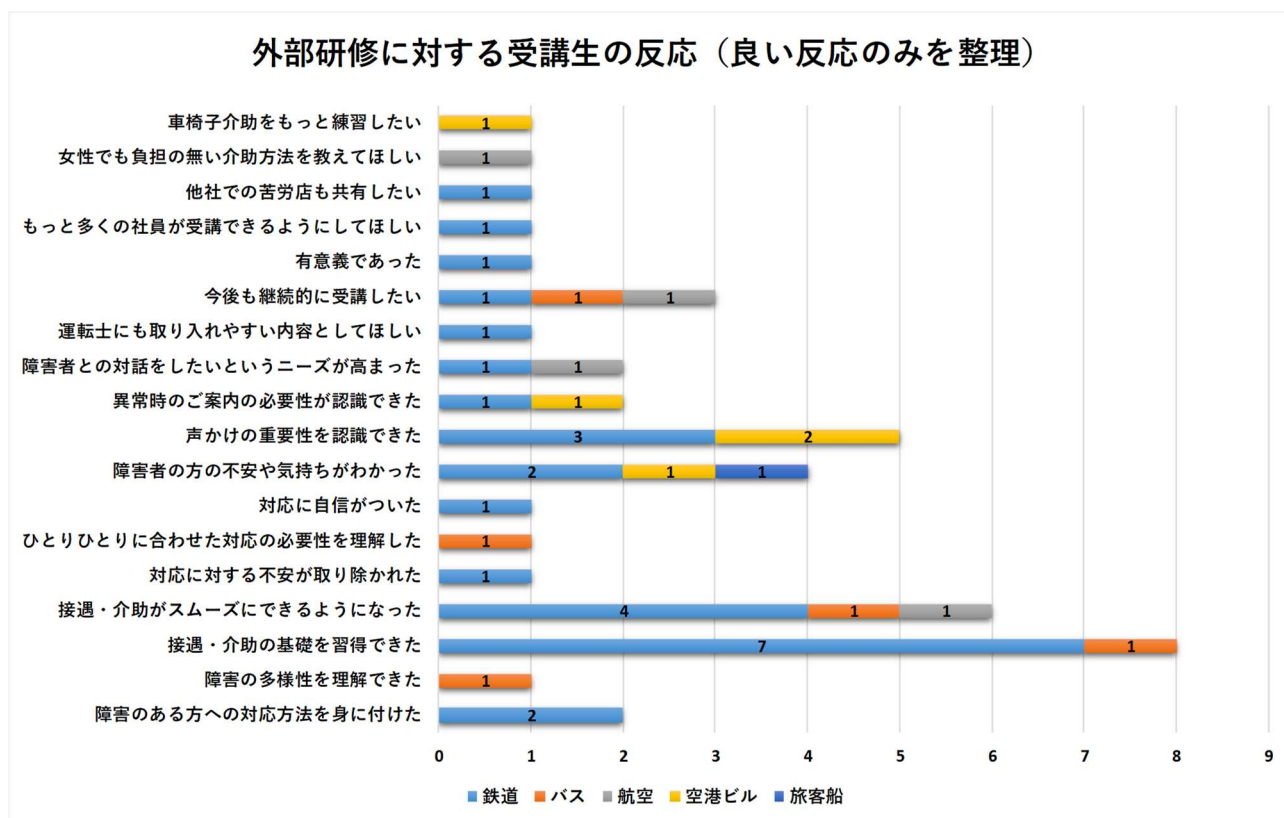
### 外部委託研修に会社として求めていること

【鉄道】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様の立場に立って行動できる力をつける</li> <li>・障害者の不安の取り除き方</li> <li>・アナウンス研修</li> <li>・快適なサービスの提供</li> <li>・視覚障害者に対する声かけ・見守り</li> <li>・介助、案内の実践力をつける</li> <li>・高齢者に関することにも触れてほしい</li> <li>・法改正や時代に合わせた研修内容</li> <li>・サービス介助士の取得</li> <li>・日常の疑問や不安に関する質疑の時間を確保する</li> <li>・客観的な意見や情報を入手できる場</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・具体的な介助の方法</li> <li>・接遇のスキルアップ</li> <li>・障害理解</li> <li>・業務内容に合わせた内容</li> <li>・障害体験</li> <li>・接遇・介助の体験</li> <li>・第三者からの意見・指摘</li> <li>・意識改革</li> <li>・新たな取組みの紹介</li> </ul>
【バス】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者に関することにも触れてほしい</li> <li>・接遇サービス</li> <li>・当事者目線としてどんな意見・ニーズがあるか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・接遇の基本としてマナーや言葉遣い等</li> <li>・実践的なロールプレイ</li> </ul>
【航空】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・より実践的な研修</li> <li>・当事者目線としてどんな意見・ニーズがあるか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第三者からの意見・指摘</li> </ul>
【空港ビル】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自社の方針に合わせたカスタマイズ</li> <li>・事例を使ったロールプレイ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ロールプレイを取り入れた実践型の研修</li> <li>・お客さまとの信頼関係の築き方</li> </ul>
【旅客船】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者体験</li> </ul>	

- 外部委託研修のカリキュラムとしては、「サービス介助士」「交通サポートマネージャー研修（サポマネ）」を利用している社が多いが、その他の研修においても、「介助の実技演習」が多くなっている。



- 外部委託研修に対する受講生の反応（グラフは、良い反応のみを整理）としては、「接遇・介助の技基礎を習得できた」「接遇・介助がスムーズになった」が多く挙げられ、その他には声かけの重要性や障害者の気持ちを理解できたなども挙げられた。

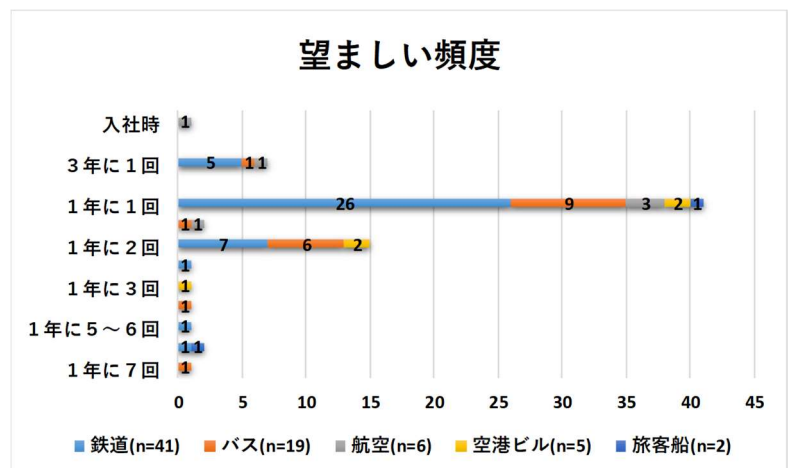
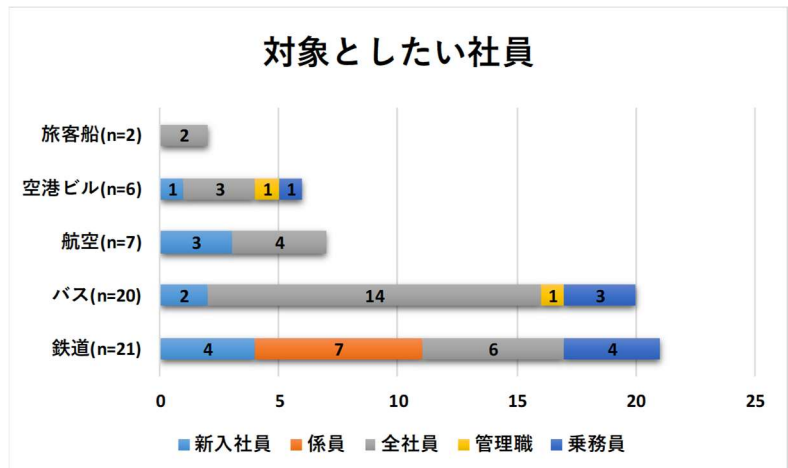


### 外部研修成果の現場での活用事例

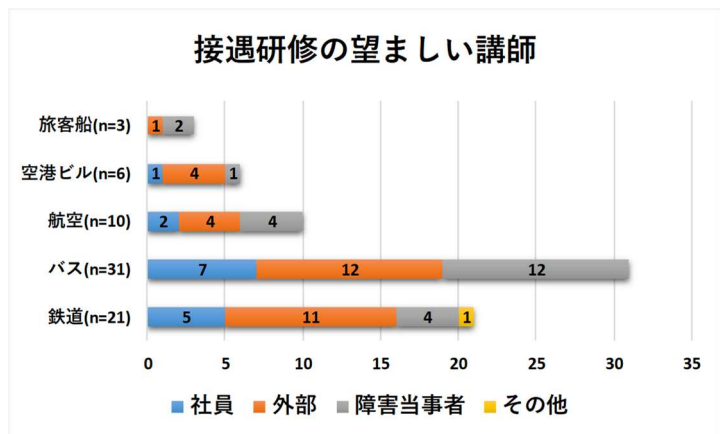
【鉄道】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・視覚障害者のご案内がスムーズにできた</li> <li>・お声がけ・介助ができた</li> <li>・お客様の目線になるなどができている</li> <li>・積極的な声かけができるようになった</li> <li>・コミュニケーションでニーズを引き出せるようになった</li> <li>・外見ではわかりにくい障害があることが参考となった</li> <li>・補助犬についての理解が深まった</li> <li>・研修担当者として登用した</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・車椅子の方の介助がスムーズにできた</li> <li>・お客様に対する表情に変化が見られる</li> <li>・対応方法を社内で情報共有、実践できている</li> <li>・心のバリアフリーについて理解できた</li> </ul>
【バス】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・視覚障害者の誘導のポイントがわかった</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・車椅子の方の介助がスムーズにできた</li> </ul>
【航空】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者の困りごとを理解し業務に活かしている</li> <li>・声かけ、気づきができるようになった</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自身を持って対応ができるようになった</li> </ul>
【空港ビル】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・接遇・介助技術の向上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害時対応への活用</li> </ul>

### ④ 研修実施担当者等が望む研修形態のあり方

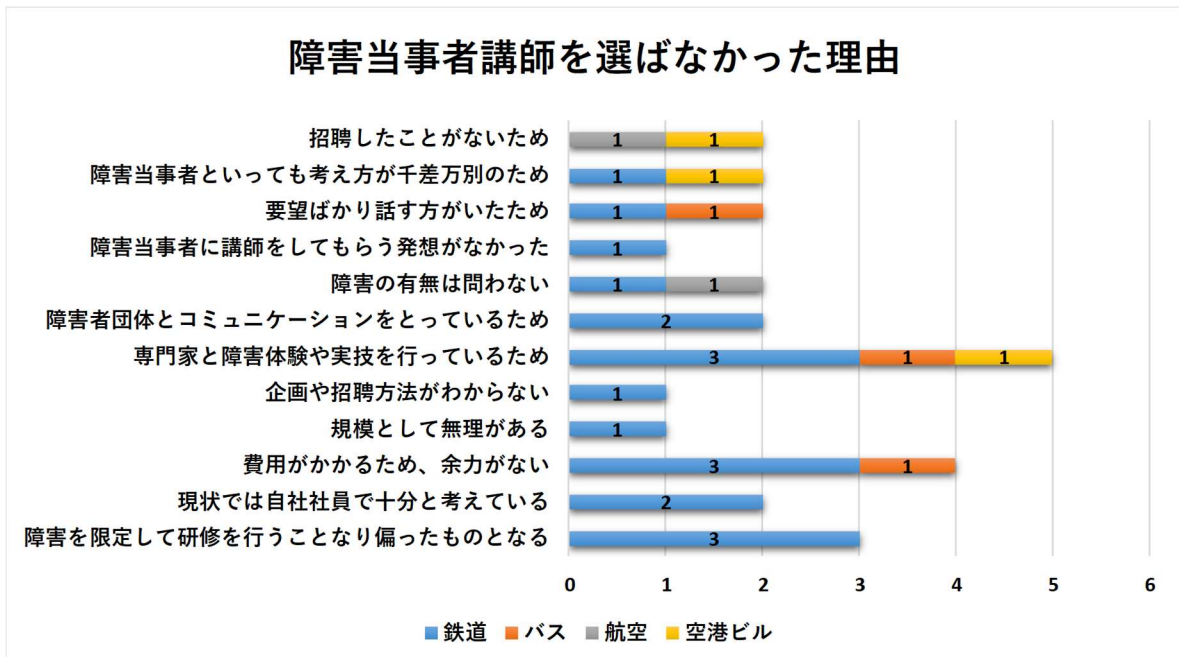
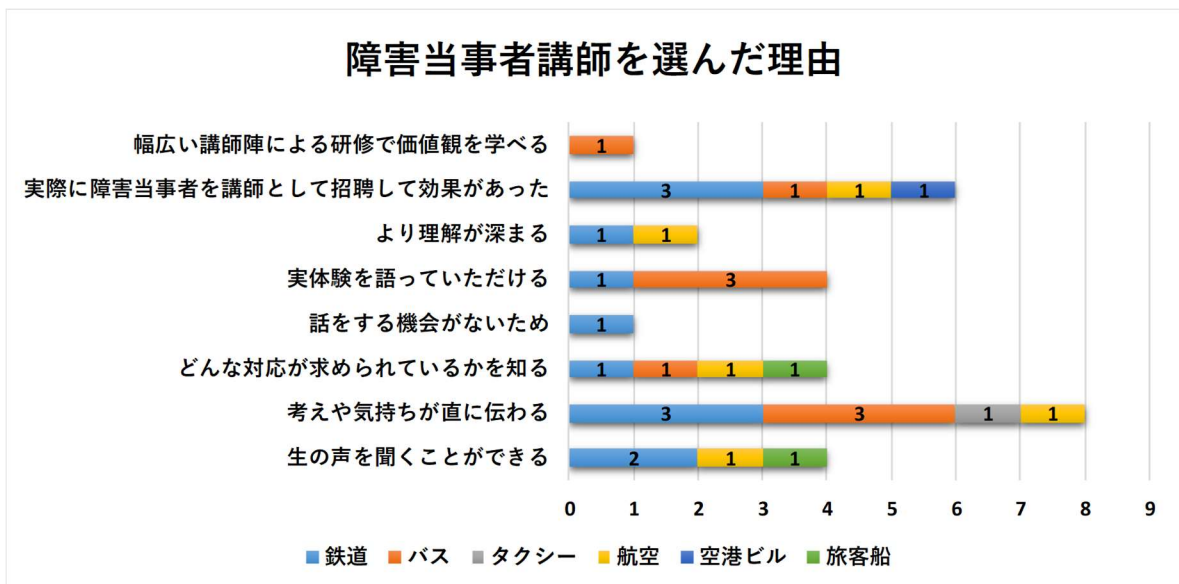
- 対象としたい社員としては、すべてのモードで「全社員」が多く挙げられている。
- 望ましい頻度としては、「1年に1回」が最も多く、次いで「1年に2回」が挙げられている。



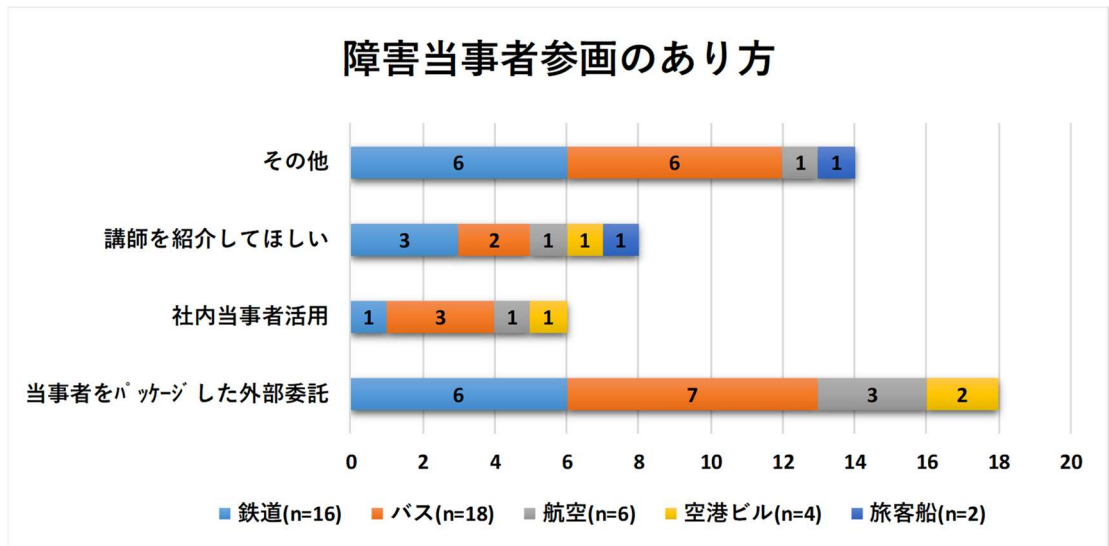
- 望ましい講師としては、各モードともに「外部講師」を挙げているが、バスでは同率で「障害当事者講師」を挙げている。



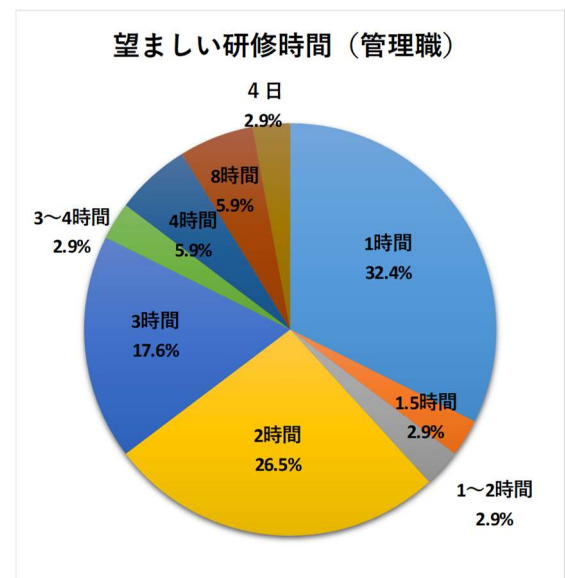
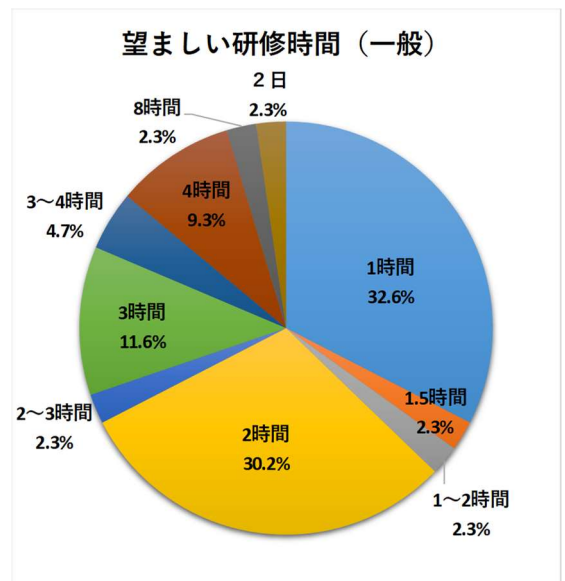
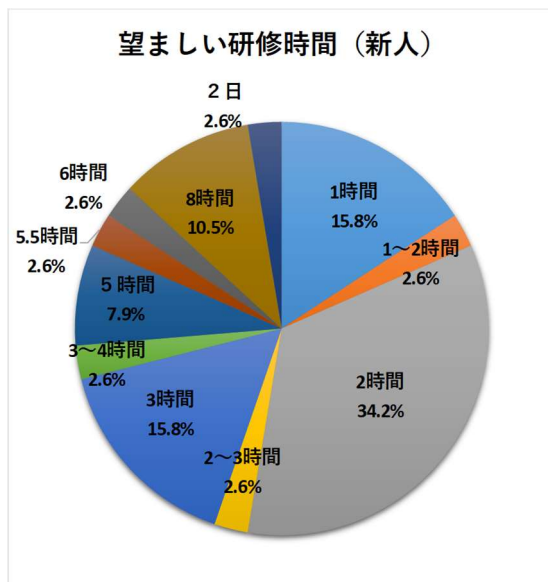
- 望ましい講師として、「障害当事者講師」を選んだ／選ばなかった理由としては、以下が挙げられた。
- 選んだ理由としては、「考えや気持ちが直に伝わる」「実際に招聘して効果があった」などが挙げられ、一方選ばなかった理由としては、「専門家と体験や実技を行っているため」や「費用がかかる、余力がない」などが挙げられた。



- 障害当事者の参画のあり方については、「当事者をパッケージした外部委託」が最もニーズが高い。その他として挙げられたのは、整理ができていない、費用がかかる、イメージができていない、まずは研修の開催頻度を上げることが先決、会社の考え方を理解してもらえないのではないか、事業者単体では規模に限界があるなどが挙げられている。



- 望ましい研修時間については、新人/一般社員/管理職ともに、1時間～3時間程度が望まれている。





## カリキュラムに望むこと

### 【座学】

- ・意識の醸成、心のバリアフリーの理解
- ・最新の考え方や NG ワードなどの事例
- ・障害別の特性
- ・介助のスキル向上に結び付く内容
- ・当事者の立場から見るサポートが必要な場面
- ・具体的なサポートの方法
- ・苦情の対応方法
- ・接遇ガイドラインの理解
- ・少人数で講師と受講者が向き合う研修であること
- ・グループワークによる活発な発言
- ・映像を活用した研修
- ・一方的に話す座学とはして欲しくない
- ・ベースとなるテキストがあれば実態に沿って講習ができる
- ・接遇用 DVD による統一した研修の実施
- ・心構え
- ・障害の種類
- ・交通利用の不便さ、困難さの場面
- ・お客様からの暴力を防ぐには
- ・当事者の実体験に基づく内容
- ・望まれる対応
- ・障害者差別解消法の解説
- ・飽きさせない身につく内容
- ・受講者の気づきにつながる研修
- ・回数を重ね、段階を経た教育が必要
- ・他社のマニュアル等も参考に研修を組みたい
- ・最新の情報がメールマガジンなどで得られるといい

### 【実習】

- ・何がバリアとなっているのか？
- ・トラブル事例の対応方法
- ・実例を用いた実習
- ・日常の業務の実態を講師に見ていただき指導をして欲しい
- ・車輛を使った実践形式の研修
- ・実習に関する最新の情報が得られるといい
- ・障害特性に応じた介助の方法
- ・業務に沿った実習内容
- ・ロールプレイなどの具体的な場面を用いた実習
- ・障害の疑似体験
- ・お手本⇒実習⇒アドバイスの流れで体得できる流れ

## 業態ならではの必要項目

### 【鉄軌道】

- ・事故発生時、運転見合わせ時の対応
- ・鉄道利用時に困ったこと
- ・ワンマン運転時の対応
- ・コミュニケーションの取り方、お声のかけ方
- ・駅構内、車内での案内
- ・ホームからの転落など危険が迫っている場合の対応
- ・駅構内のバリアの場所の確認

### 【バス】

- ・車内事故防止に関する意見交換
- ・安全確保の方法
- ・実車を利用したロールプレイ
- ・マイクアナウンス、車内への案内の方法
- ・乗降時のサポート方法
- ・マニュアル作成のための情報が欲しい

### 【タクシー】

- ・高齢ドライバーの乗降サポートの方法

### 【航空】

- ・場面にあった介助方法や配慮の内容
- ・LGBT に対する知識
- ・合理的配慮の知識

### 【空港ビル】

- ・業務中の事例における対応のあり方

## 2. 接遇研修に対するニーズ等に関する障害当事者アンケート

### (1) アンケートの概要

本アンケートは、各種障害等の団体を対象に実施した。

アンケート手法	メール又によるアンケート用紙の配布・回収 (本検討会の委員である団体を対象とした)
回答状況	7団体8回答をいただいた。

### (2) 調査結果の概要

#### ① 接遇研修に必要な内容

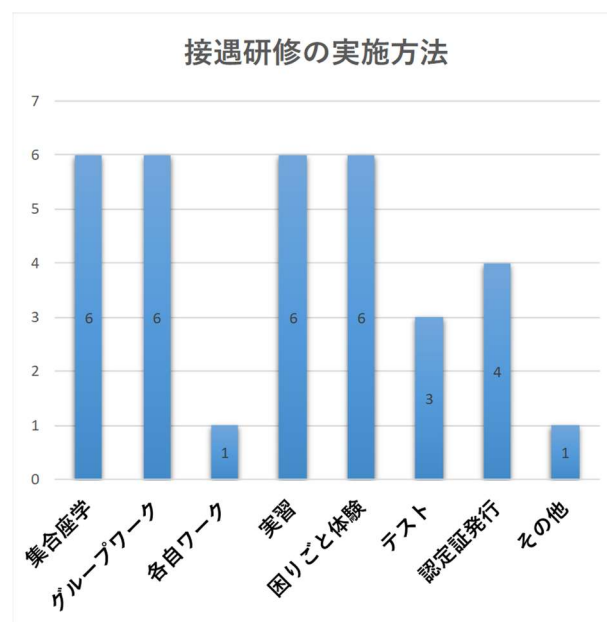
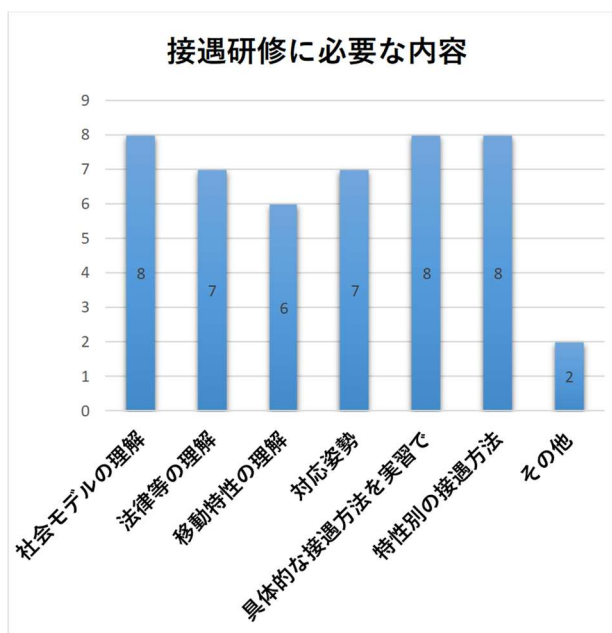
- 接遇研修に必要な内容としては、「社会モデルの理解」「具体的な接遇方法の実習」「特性別の接遇方法」が多く挙げられた。
- また、その他にカリキュラムとして取り入れるべきこととしては、障害疑似体験、障害者権利条約（他の者との平等）、臨機応変さを身に付ける、障害当事者の参画などが挙げられた。

#### その他にカリキュラムに取り入れるべきこと

- ・ 尊厳の気持ちを忘れないこと
- ・ マニュアル通りではなく、臨機応変に対応できる柔軟さを身に付ける
- ・ 障害の疑似体験を組み込んでいただくのが必須
- ・ 障害当事者が講師やアドバイザー役となり研修を進めること
- ・ 補助犬についての基礎的知識
- ・ 補助犬法の理解、補助犬の認定証・表示の理解
- ・ 障害者権利条約（他の者との平等）

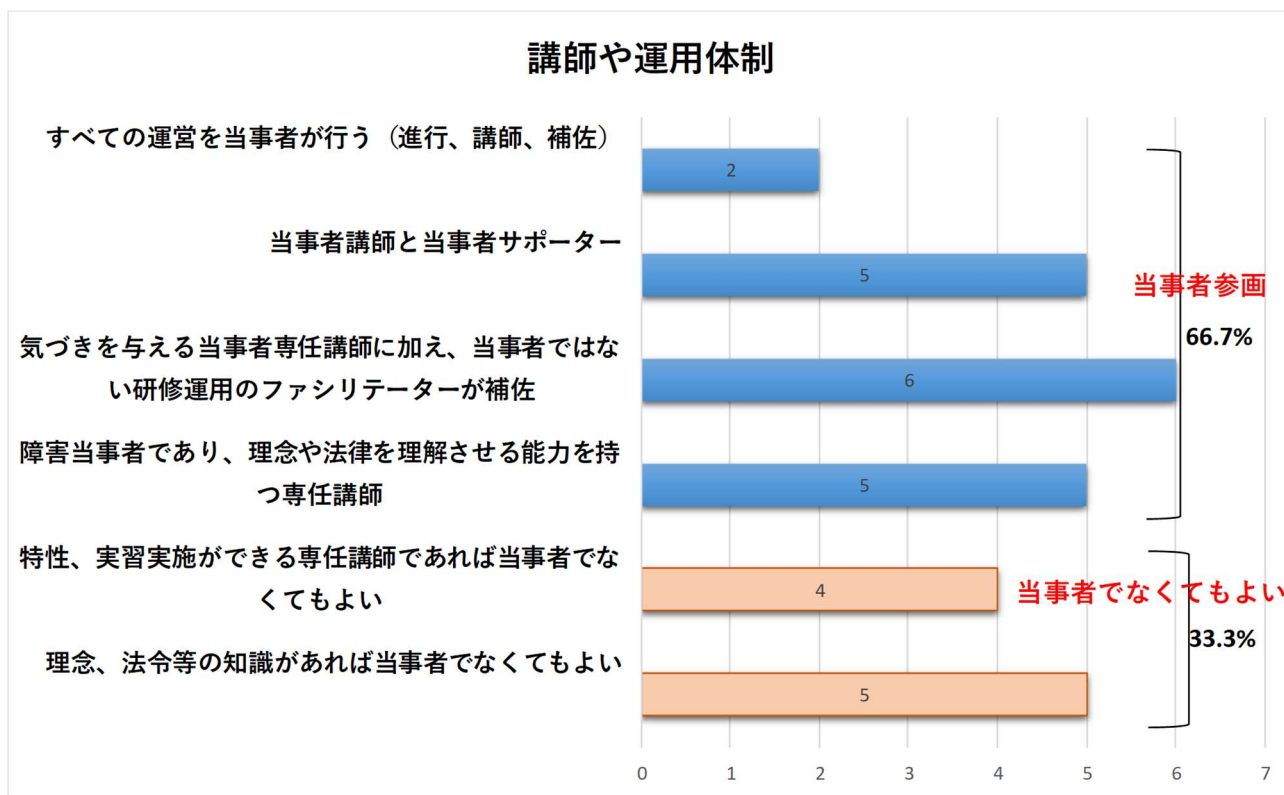
#### ② 接遇研修の実施方法

- 接遇研修の実施方法としては、座学、グループワーク、実習、困りごと体験などが挙げられた。
- その他として、「グループワークには当事者が入り、対話に慣れてもらう」が挙げられた。



### ③講師や運用の体制

- 接遇研修の障害当事者参画のあり方、講師のスキル、運用体制等については、「気づきを与える当事者専任講師に加え、研修運用のファシリテーター（当事者ではない）が補佐をして行う」が最も多く挙げられた。



#### 当事者参画の課題

- ・ひとつの機能障害に偏ることなく、選定にはさまざまな方を選んでほしい。
- ・個人の価値観は異なるため、講師を務める者は、障害の特性を幅広く説明できる必要がある。
- ・講師は、自身の機能障害に加え、他の機能障害の知識を持つことが必要。
- ・講師は、個人の経験や感想にとどまらず、マクロ的視点を持って説明できることが必要。
- ・社会モデルや法規を熟知し、理解させられることのできる障害当事者は少ない。当事者でなくてもこのような解説、理解をさせることはできる。ただし、経験談については当事者がすべき。単なる経験談ではなく、受講者とともに考えていくことが重要。
- ・当事者講師の育成が必要。重度の肢体不自由への接遇ほど学ぶべき点が多いが、この当事者は体力的にも移動的にも負担が大きく講師として確保するのは難しい。

#### ④各モードで取り入れるべき内容

- 各モードの研修に取り入れるべき内容として挙げられた（視覚障害、聴覚障害、車椅子使用者のご意見）のは、情報伝達や案内方法、介助方法等についてであった。

鉄軌道	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 駅施設・鉄道車内における情報伝達について。</li> <li>・ 緊急時のアナウンスや誘導について。</li> <li>・ 駅ホームや電車乗降での誘導の実地研修（例：車いすの誘導、被誘導を体験する）</li> <li>・ 補助犬がいる場合の誘導方法。</li> </ul>
バス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 遅延・迂回などの情報伝達。</li> <li>・ 車いすの乗降には、スロープとリフトがあるので、それぞれの手順や補助犬の扱いを、誘導者・被誘導者の両方の立場で実地研修。</li> </ul>
タクシー	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ドライバーと乗客の意思疎通について。</li> <li>・ 障害者のタクシー・車いす間の移乗方法を実地研修。</li> <li>・ 「補助犬は、シートではなく足下に待機すること」などの説明。</li> </ul>
航空、空港ビル	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 機内アナウンス、緊急時の誘導、搭乗時の案内について</li> <li>・ 「車いす・機内専用車いす間」「機内専用車いす・シート間」の移乗方法の実地研修。</li> </ul>
旅客船	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 船内アナウンス、緊急時の誘導</li> <li>・ バリアフリーでない箇所が多いと思うので、「車いすごと運ぶこと」や「運ぶ際に離れた補助犬の扱い」について実地研修して欲しい。</li> </ul>
共通	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 視覚障害者であれば「誘導方法」「声かけ」「情報提供の方法」を行っていただきたい。</li> </ul>

#### ⑤接遇研修が活かされていると感じた事例

##### 接遇研修が活かされている事例

- ・ 小田急バスでは、障害者、妊婦、ベビーカー利用者への声がけを自然体でこなしているのは、研修の成果だと感じた。
- ・ J R 新宿駅で車椅子や白杖使用者への対応が丁寧になされていた。
- ・ サポマネ研修では、素晴らしい対応を行った係員を称賛している。これにより、さらに研鑽を積む意識となっている。
- ・ 聴導犬を連れて航空機を利用した際、アナウンスの内容を記載した手紙をいただいた。「知らなくても困らないこと」かもしれないが、聞こえない者にとっては、同じ情報を共有できることがうれしかった。
- ・ 介助犬同行のことを J R 窓口で伝えた際、笑顔で対応していただいた。小学生の際に自分の講習を聞いてくれた方であった。こうした触れ合いや学びがあったことで、優しく受け入れる気持ちができていたことがうれしかった。