

公共交通機関等における障害者等への対応に
係る職員教育の充実に関する調査研究

報告書

平成30年3月

国土交通省総合政策局安心生活政策課

目 次

1 調査概要	1
1.1 調査目的	1
1.2 調査フロー	2
2 接遇ガイドラインを作成する上での調査研究	3
2.1 調査概要	3
2.2 既往の接遇マニュアル（研修プログラム）の実態及び内容調査	7
2.3 障害当事者の意識及びニーズの実態調査	20
2.4 交通事業者の接遇実施の実態及び好事例の調査	30
2.5 交通事業者の運用体制（PDCA 体制等）に関する調査	41
3 接遇ガイドラインの作成	46
3.1 ガイドラインの枠組みの考え方の整理	46
3.2 各枠組みの項目の検討	49
3.3 理解を得られる内容構成の検討	50
3.4 ガイドラインの運用体制（PDCA 体制等）のあり方の検討	51
3.5 交通事業者による実施促進	52
4. 検討委員会の開催	53
4.1 検討委員会の設置	53
4.2 検討委員会の実施	55
参考資料 検討委員会議事概要	参考-1

1 調査概要

1.1 調査目的

国民一人ひとりに「心のバリアフリー」が浸透するためには、多様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る社会を構築していくことが重要であり、そのために一人ひとりが具体的な行動を起こし、継続していくことが必要である。

平成 28 年 4 月に施行された障害者差別解消法で求めている合理的配慮を行うことができるコミュニケーションスキルを身に付けるためには、障害を持つ人の心理、障害の状態に応じた接遇・介助の方法、無関心と過剰にならないための適切な障害当事者との向き合い方などを理解し、習得していくことが重要である。こうした一人ひとりの心がけとコミュニケーションをきっかけに、社会にあるバリアが除去されていくのである。

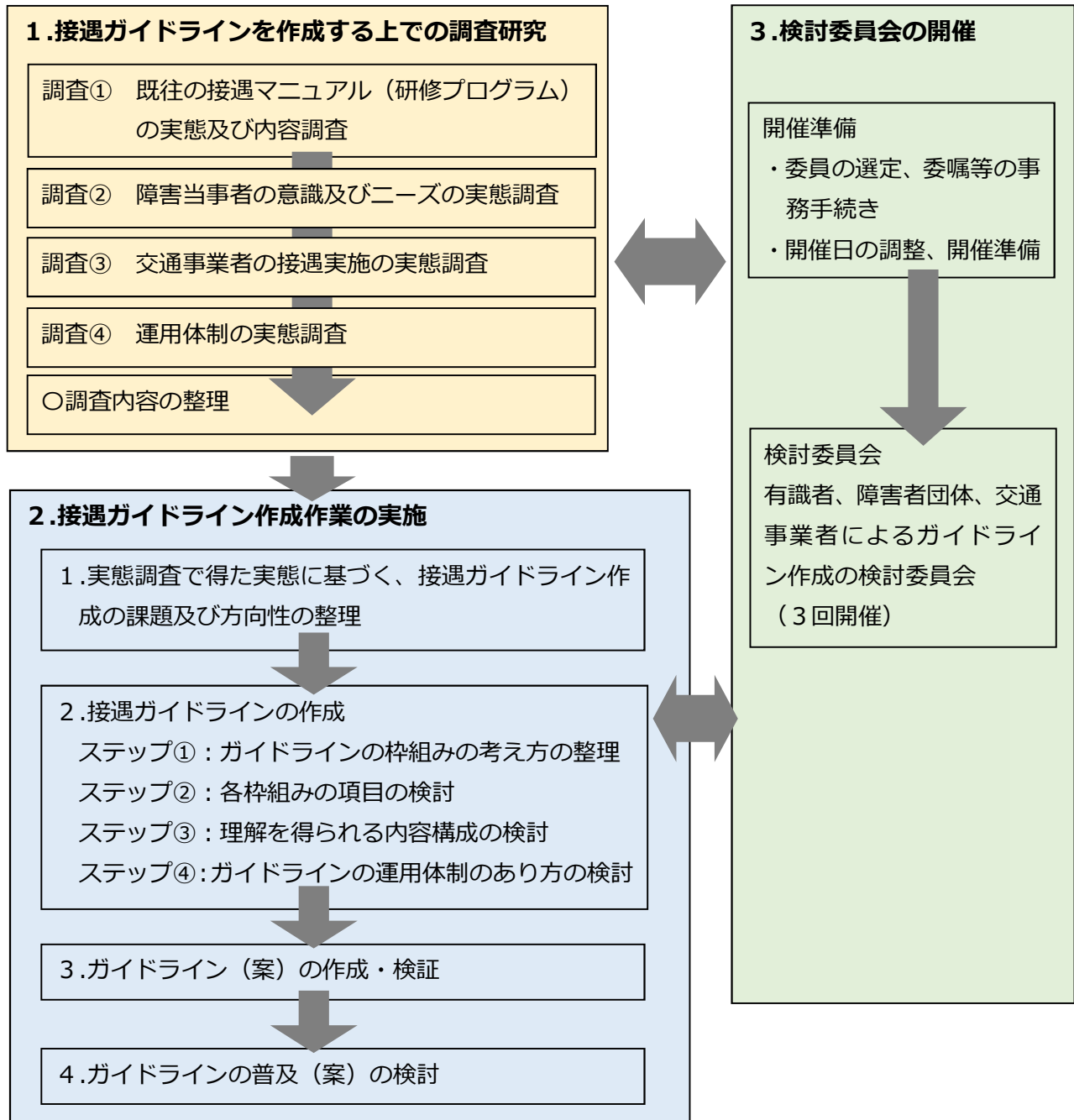
現在、バリアフリー法では、交通事業者による移動等円滑化に必要な研修を実施することは努力義務としており、各事業者等が障害者等への接遇に関するマニュアルを作成して職員教育を行っているが、個々のニーズに合わせた接遇ではなく、画一的な対応で、事業者毎の接遇の方法や水準にばらつきがある等の指摘を受けており、職員教育の内容を一層充実させ、統一された一定水準の接遇を全国で実現することが求められている。

このような中、内閣官房では、ユニバーサルデザイン 2020 関係府省等連絡会議を設置し、企業の本来的使命として「心のバリアフリー」を推進していくことが位置付けられた。さらに、平成 28 年度には、広く企業に「心のバリアフリー」社員教育を展開していくための、「汎用性のある研修プログラム」が策定されている。

本事業では、「ユニバーサルデザイン 2020 行動計画（以下、UD2020 とする）」において策定が位置付けられている、交通事業者向け接遇ガイドラインを策定することを目的とし、交通事業者におけるマニュアルや職員研修の実態などの調査を実施し、交通事業者が UD2020 に基づく考え方や接遇・介助のあり方を習得するためのガイドラインを、有識者、障害者団体、事業者等が参加する検討委員会等により作成を行うことを目的とする。

1.2 調査フロー

本事業は以下の調査フローのとおり実施した。接遇ガイドライン作成にあたっては、学識経験者、高齢者、障害者等関係団体、交通事業者団体等の参画のもと、検討委員会による検討・検証を行った。



2 接遇ガイドラインを作成する上での調査研究

2.1 調査概要

(1) 調査実施方針

接遇ガイドラインの作成にあたっての基礎的な調査として、以下の3つの実態やニーズを把握し、ガイドライン作成に向けた課題・方向性を整理した。

調査① 既往の接遇マニュアル（研修プログラム）の内容・体制

調査② 障害当事者の交通事業者の接遇等に対する意識やニーズ

調査③ 交通事業者の接遇実施の実態及び好事例

調査④ 交通事業者の運用体制（PDCA 体制等）の実態

調査にあたっては、ガイドラインの枠組みを想定し、以下の①～④の「検証の視点」によって整理を行った。

検証の視点	整理の主な方針
1. 心のバリアフリーの理念	<ul style="list-style-type: none">・ 障害の社会モデルについての理解を促す内容となっているか。・ UD2020 の理念※に基づき、障害当事者の視点がプログラムに反映されているか。（UD2020 の理念は次頁参照）・ 障害者差別解消法等、法律での位置付けや不当な差別の取扱い及び合理的配慮の不提供を行なわないよう徹底することを行動に移せる内容となっているか。
2. 接遇にあたって共通的に必要な項目	<ul style="list-style-type: none">・ 機能障害の特性、その困りごとの具体例が示されているか。・ 機能障害別の接遇・介助の方法をどこまで整理しているか。・ 接遇の方法やポイントについてどこまで整理されているか。・ 機能障害の多様性、複数の障害を持っている場合などを理解できる内容となっているか。・ 機能障害の別に、接遇・介助の必要性（重要度）が示されているか。
3. 交通モード別に必要な項目	<ul style="list-style-type: none">・ 交通モードの特性に応じた場面による接遇のあり方が示されているか。・ 場面の別に接遇・介助の必要性（重要度）が示されているか。・ 具体的な優良事例が示されているか。
4. 持続的・発展的運用にあたって必要な体制	<ul style="list-style-type: none">・ 研修プログラムの導入にあたって、障害当事者の視点（検討への参画、講師登用等）を入れているか。・ 自社特有の対応など必要性に応じて研修プログラムの内容をブラッシュアップできる PDCA サイクルが構築されているか。

※「ユニバーサルデザイン 2020 行動計画」における心のバリアフリーに関する考え方

●ユニバーサルデザイン 2020 行動計画（以下、「UD2020」とする）の概要

①共通の認識

- ・2020年にパラリンピックは、共生社会の実現に向けて人々の心の在り方を変える絶好の機会であり、この機を逃さず、国民全体巻き込んだ取組を展開すべき
- ・「障害の社会モデル[※]」の考え方を共有し、全国で人々の心にある障壁の除去に向けた取組（「心のバリアフリー」）及び物理的障壁や情報にかかわる障壁の除去に向けた取組（ユニバーサルデザインの街づくり）を進めるべき

②政策立案段階からの障害者参画施策

- ・障害者に関する施策の検討及び評価に当たっては、障害者が委員等に参画し、障害者の視点を施策に反映させること

③主な具体的施策

<心のバリアフリー>

- ・2020年度 学習指導要領改訂を通じ、すべての子供達に「心のバリアフリー」を指導

・今年度以降、接遇を行う業界（交通、観光、流通、外食等）における全国共通の接遇マニュアルの策定・普及

- ・障害に対する理解を持ち、困っている障害者等に自然に声をかけることができる国民文化の醸成に向けた仕組みの創設

<ユニバーサルデザインの街づくり>

- ・今年度中に交通バリアフリー基準（省令）・ガイドラインを改正
- ・本年3月にホテル等の建築物に係る設計標準を改正
- ・バリアフリー法を含む関係施策について、今年度中に検討等を行う等により、そのスパイラルアップを図る。

④2020年に向けた実効性担保のための継続的な方策

- ・2020年にこれら施策が確実に実現されるよう、障害当事者等を過半とする評価会議を毎年開催し、関係府省等が施策を改善することにより、実行性を担保

※障害の社会モデル

障害は、その人自身の中にあるのではなく、社会にあって、これを取り除くのは社会の責務であるとする考え方

UD2020において、「心のバリアフリー」に向けて求められていること

- (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。

(2) 調査対象及び把握内容

接遇ガイドラインを作成する上での実態調査の対象及び内容は以下の通りである。

対象	把握内容
調査① 既往の接遇マニュアル（研修プログラム）の内容・体制	
アクセシビリティ・サポートガイド基礎編	<ul style="list-style-type: none"> ○マニュアルの構成、内容 ○接遇の対象
交通事業者独自の作成マニュアル	<p>提供のあった交通事業者のマニュアルについて、記載内容を把握する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○マニュアルの構成、内容 ○接遇の対象 ○社会モデルや心のバリアフリーについての記載の有無 等
交通事業者に対するアンケート調査	<p>交通事業者に対してアンケート調査を実施し、接遇マニュアルや研修プログラムの実態について把握する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○マニュアルの作成状況 ○研修プログラムの実施状況、内容、課題、工夫
研修実施主体が作成しているマニュアル・研修プログラム (交通事業者が活用している研修の実施主体)	<p>内閣官房オリパラ事務局東京オリンピック競技大会・東京パラリンピック競技大会推進本部事務局、交通エコロジー・モビリティ財団、日本ケアフィット共育機構が作成している、事業者に対する研修マニュアルを例に、既往接遇マニュアル（研修プログラム）の内容を把握する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○研修の内容、プログラム構成、実施方法等
調査② 障害当事者の交通事業者の接遇等に対する意識やニーズ	
高齢者、障害当事者等に対するアンケート調査	<ul style="list-style-type: none"> ○各交通モード、各場面での接遇対応に関わる事項について <ul style="list-style-type: none"> ・各交通モード及び各場面において、交通事業者の接遇対応で良かったこと、困りごと・課題と感じたこと ・高評価と感じた接遇対応の場面と内容 ○その他 <ul style="list-style-type: none"> ・緊急時、災害時において必要と感じた接遇対応の場面と内容 ・接遇ガイドラインに対する意見、要望等
調査③ 交通事業者の接遇実施の実態及び好事例	
交通事業者に対するアンケート調査	<ul style="list-style-type: none"> ○各障害特性、各場面での接遇対応に関わる事項について <ul style="list-style-type: none"> ・各交通モード及び各場面において、実施している対応のポイント、好事例、対応の困りごと・課題と感じたこと ・特に利用者から高評価を得ている事例 ・緊急時、災害時における対応の場面と内容 ○その他 <ul style="list-style-type: none"> ・その他の先進的な取り組み ・接遇ガイドラインに対する意見、要望等

対象	把握内容
調査④ 交通事業者の運用体制（PDCA 体制等）の実態	
交通事業者に対するアンケート調査	<ul style="list-style-type: none"> ○ 接遇ブラッシュアップ体制 <ul style="list-style-type: none"> ・ 構築している体制、障害当事者の参画の有無、見直しの頻度 ○ 意見窓口の設置 <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者に対して、サービスへの意見を受け付ける窓口等の設置 ○ 現場からの意見や問題、改善案等 <ul style="list-style-type: none"> ・ 実際に接遇にあたった従業員からの問題提起の促進 ・ 社内共有の仕組み

2.2 既往の接遇マニュアル（研修プログラム）の実態及び内容調査

各交通事業者では、独自に障害者等への接遇に関するマニュアルを作成したり、バリアフリー教育研修実施機関が作成しているマニュアルを活用し、職員教育を行っている。いくつかの代表的な接遇マニュアル及び研修プログラムを例に実施内容や体制等の実態を把握した。

(1) アクセシビリティ・サポートガイド基礎編

東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会では、東京 2020 大会が、障害の有無に関わらず、すべての人々にとってアクセシブルでインクルーシブな大会となるよう様々な取組みを推進しており、大会スタッフ・ボランティア等によるサポートの基礎的な内容について、障害当事者団体を含む幅広い関係者の参画のもと、「アクセシビリティ・サポートガイド基礎編」を作成している。

この「アクセシビリティ・サポートガイド基礎編」については、接遇の基本、さらには主な障害特性に対するサポート方法を中心とした内容となっており、大会スタッフ・ボランティア向けの学習ツールとして、組織委員会内の活用を図っていく一方、「心のバリアフリー」の拡充に向け、幅広い業界において、指針としての自主的な活用を呼び掛けている。

2. 2 「視覚による情報が得にくい方」に対するサポート
クライアントの中には、全く見えない方や弱視の方など、視覚による情報の得にくさに違いがあります。弱視の方の中には白杖を持っていない方もいます。つねに困った様子のクライアントがいなくなかぬ配慮、気づいたらすぐに声をかけましょう。

2. 2. 1 サポートのための基本ポイント

「まずは、笑顔であいさつから」
クライアントの正面に立ち、明るい声であいさつをしましょう。たとえ、あなたの笑顔を見ることができない方でも、あなたの声から性別や身長、大体の年齢や雰囲気などを察することができ、より親しみやすく感じてもらえる可能性が高まります。まず、「こんにちは」等とあいさつした後に「〇〇担当の〇〇です。」と自己紹介するとより安心感を与えられます。



「必要なサポートを聞きましょう」
同じ視覚に関することで支援が必要な方でも、クライアントそれぞれの見え方で必要なサポートは異なります。「何かお手伝いすることはありますか?」と声をかけ、必要なサポートと、希望する誘導方法を聞きましょう。

声をかけ、必要なサポートと希望する誘導方法を聞きましょう。

「サポートは、必ず声をかけてから」
クライアントにいきなり触れたり、手を引いたり、白杖を持つことは失礼にあたります。サポートは、その場その場でクライアントに声をかけて、確認しながら行いましょう。



「言葉による説明は、より具体的に」
例えば、方向や場所について説明する際には、「あちら」「こちら」などの言葉を避け、「左・右・前・後ろ」、「〇歩先・〇メートル先」というように具体的な言葉で正確に伝えるようにします。主観は避け、「的確かつ客観的」な説明を

言葉による説明は具体的な言葉（〇m先など）で伝えます。

項目	内容
1.接遇の基本	東京オリンピック・パラリンピック時における障害のある方に対する接遇の基本（例、「各クライアントの多様な特性に配慮する」）を整理している。
2.サポート方法の習得	以下の主な障害特性に対するサポートのための基本ポイント、対応の方法について整理している。 <ul style="list-style-type: none"> ・スムーズな移動がしにくい方 ・視覚による情報が得にくい方 ・音声による情報が得にくい方 ・伝えること・理解することが難しい方 ・補助犬を連れている方
参考：アクセシビリティに関する国内マークの例	障害者のための国際シンボルマークをはじめ、アクセシビリティに関する国内のマークの例を紹介している。

(2) 交通事業者のマニュアル内容の整理

事業者や業界団体等が作成した接遇に関するマニュアルについて、記載内容を整理した。調査対象は、マニュアルの提供が可能であった事業者・業界団体から、鉄道3者、バス1者、タクシー1者、旅客船1者、航空1者を選定した。

① 全体の概要

- ・接遇の基本、さらには主な障害特性別に、基本的な知識、特性、接遇と介助のポイント、乗車から降車までの具体的な対応方法を中心とした内容となっている。

<共通項目>

- ・基本的な心構えの部分に関しては、交通事業者として安全確保等の観点からの記述はされているものの、根本的な障害当事者の基本的人権の配慮に関する記述は少なかった。
- ・接客のプロとして、障害当事者の様々なコミュニケーション方法に配慮し、意思や希望を尊重しまずは尋ねることを示している。
- ・一方で、実際の対応・接遇技術の習得の前提とした「障害の社会モデル」に関する記述等は見られなかった。
- ・心のバリアフリーを「優しさ」「親切」「笑顔」で対応することという認識に留まっているマニュアルも見受けられた。

<個別項目>

- ・車椅子使用者、視覚障害のある者については、詳細に対応方法についての記述がある一方で、精神・知的・発達障害のある者や内部障害など、外見からでは気づきにくい障害のある者については、記述が少ない傾向にある。

② マニュアルの構成

各モードのマニュアルの構成と主な内容は以下の通りである。障害別、場面別の構成となっている場合が多く、特に移動の面で支援が必要な車椅子使用者や視覚障害者への支援について重点的に記載されている。

モード	主な内容
鉄道（A社）	<ul style="list-style-type: none">・障害別、場面別に項目立てをしており、接客・介助方法、安全上の留意点を説明文とイラストで示している。・障害別に特徴的な場面の案内を記載・視覚障害者について重点的に記載している。（ホームや乗降時に困ること、視覚障害者に気づいた際の対応等）
鉄道（B社）	<ul style="list-style-type: none">・障害別に項目立てをしており、接客・介助方法、安全上の留意点を説明文とイラストで解説している。・車椅子使用者については、場面別に項目立てをしており、詳細に記述をしている。・声かけの例を具体的に示している。
鉄道（C社）	<ul style="list-style-type: none">・障害別に項目立てをしており、接客・介助方法、安全上の留意点を説明文とイラストで解説している。・車椅子使用者については、場面別に項目立てをしており、詳細に記述をしている。・乗降については写真つきで詳細に示している。

バス	<ul style="list-style-type: none"> ・対応時のマナーとして、基本的な心構え、対応の方針（相手を尊重）を示している。 ・車椅子使用者の乗降時の対応、技術が中心 ・他の乗客への協力要請、状況説明について示している。 ・乗車をお断りする場合の対応についても示している。
タクシー	<ul style="list-style-type: none"> ・障害別に、基本的な知識、特性、接遇と介助のポイント、乗車から降車までの具体的なポイントを示している。 ・救急車や警察を要請すべき状況について具体的に示している。 ・ヒヤリハット、グッドプラクティスを示している。
旅客船	<ul style="list-style-type: none"> ・乗下船補助用の車椅子車両導入に伴う対応マニュアルのため、電動車椅子使用者の予約～乗降時が中心 ・予約時の確認事項を詳細に記載している。 ・障害者差別解消法のリーフレットを巻末に添付している。
航空	<ul style="list-style-type: none"> ・以下の3パートに分けて記載している。 ①障害者等の接遇に対する会社としての取り組みと目標 ②障害等全般に対する心構えとコミュニケーションについて、各種障害の特性理解と具体的な困りごとと対応 ③空港内での接遇の具体的な方法（手順、技術、コミュニケーション例）

③ 扱っている障害

マニュアルで扱っている障害は以下の通りである。対象を絞って記載しているマニュアルもあるが、概ねひとつおりの障害について記載されている。

	鉄道 (A社)	鉄道 (B社)	鉄道 (C社)	バス	タクシー	旅客船	航空
肢体不自由者、 車椅子使用者	○	○	○	○	○	電動車 椅子	○
視覚障害者	○	○	○	○	○		○
聴覚・言語障害者		○	○	○	○		○
補助犬		○	○	盲導犬	○		○
内部障害		○	○	○	○		○
発達障害		○	○				○
知的障害		○	○	○	○		○
精神障害							○
高齢者		○	認知症	○	○		○
妊婦、ベビーカー使 用者、乳幼児連れ、け が人		○	○	○	○		○
その他の対象者			LGBT				パニック 障害

④ 障害の理解、接遇の基本

障害や接遇に対する理解を深めるために記載されている内容は以下の通りである。バリアフリー法などの法律や、自社のバリアフリーに関する取り組みについて記載されている。「心のバリアフリー」については、バス事業者のマニュアルにのみ記載があった。

鉄道（A社）	なし
鉄道（B社）	<ul style="list-style-type: none"> ・バリアフリー法、障害者差別解消法について ・自社のバリアフリーに関する取組みの基本方針、ハード・ソフト面の具体的取組み、当事者への情報提供 ・お客様の声
鉄道（C社）	<ul style="list-style-type: none"> ・バリアフリー法、障害者差別解消法について ・自社のバリアフリーに関するハード・ソフト面の具体的取組み、当事者への情報提供 ・お客様の声
バス	<ul style="list-style-type: none"> ・バリアフリー法 ・心のバリアフリーについて ・障害に対する理解について
タクシー	<ul style="list-style-type: none"> ・障害に対する理解について
旅客船	<ul style="list-style-type: none"> ・障害者差別解消法について（リーフレットを添付） ・自社のバリアフリー設備について
航空	<ul style="list-style-type: none"> ・自社のバリアフリーに関する取組みについて ・障害に対する理解について ・自社の接遇に対する理念について

⑤ 具体的な接遇方法

障害種別別に具体的な接遇方法を整理した。

●機能障害別の接遇方法（その1）

モード		鉄道（A社）	鉄道（B社）	鉄道（C社）
基本対応	全体	×		
	特徴	×		
	対応する際の基本的な心がまえ	×		
	声かけの例	×		
車椅子使用者	機能障害について、特徴	○	○	○
	対応する際の基本的な心がまえ	○	○	○
	補装具等の基礎知識	車椅子（手動、電動）の各部の名称	車椅子（手動、ジョイスティック型、ハンドル型）の各部の名称、車椅子での利用条件	車椅子（手動、ジョイスティック型、ハンドル型）の各部の名称、車椅子での利用条件
	介助方法の基本	車椅子の押し方、声のかげ方	○	○
	場面	移動（段差、階段）、ホーム、乗降	<ul style="list-style-type: none"> ・手動：受付、手配、移動（段差、スロープ、溝、EV、ESC、階段）、ホーム、乗降、車内 ・ハンドル型：受付、手配、移動 	<ul style="list-style-type: none"> ・手動：受付、手配、移動（段差、スロープ、溝、EV、ESC、階段）、ホーム、乗降、車内 ・ハンドル型：受付、手配、移動

モード		鉄道（A社）	鉄道（B社）	鉄道（C社）
視覚障害者	機能障害について、特徴	弱視、盲導犬使用者	見え方の例、弱視	見え方の例、弱視
	対応する際の基本的な心がまえ	○	○	○
	補装具等の基礎知識	○		
	介助方法の基本	声のかけ方	声のかけ方	声のかけ方
	場面	移動（狭い通路、段差、階段、エスカレーター）、ホーム、乗降 ※別途フロー図を掲載	移動（狭い通路、段差、階段、エスカレーター）、ホーム、券売機、トイレ	移動（狭い通路、段差、階段、エスカレーター）、ホーム、券売機、トイレ
身体障害者補助犬同伴者	機能障害について、特徴	○	○	○
	対応する際の基本的な心がまえ	○		
	補装具等の基礎知識	補助犬の表示	補助犬の種類、表示	補助犬の種類、表示
	介助方法の基本	声のかけ方、周囲への案内	○	○
	場面			
聴覚障害者	機能障害について、特徴		○	耳マーク
	対応する際の基本的な心がまえ			
	補装具等の基礎知識			
	介助方法の基本		コミュニケーションの種類、基本的な手話	コミュニケーションの種類、基本的な手話
	場面			
高齢者	機能障害について、特徴		○	○、認知症
	対応する際の基本的な心がまえ			
	補装具等の基礎知識			
	介助方法の基本		○	○
	場面		階段、障害物	階段、障害物
内部障害			身体的特徴、対応の方法	
知的障害			身体的特徴、対応の方法	

モード		鉄道（A社）	鉄道（B社）	鉄道（C社）
発達障害				
精神障害			身体的特徴、対応の方法	
他障害			電源を用いた医療機器の使用者等	
その他	妊婦、ベビーカー使用者、乳幼児連れ		<ul style="list-style-type: none"> ・移動（ホーム、階段） ・車両内のフリースペース、授乳場所 ・マタニティマーク 	
		<ul style="list-style-type: none"> ・視覚障害者に気づいた際の対応（フロー図） 	<ul style="list-style-type: none"> ・身体障害者割引・知的障害者割引について ・他モードへの乗換誘導までは「おほめの言葉」で紹介あり 	<ul style="list-style-type: none"> ・輸送障害（異常）時の対応（視覚、聴覚、外国人、車椅子使用者） ・LGBT（コラム） ・介助の際の事故事例 ・通達・事務連絡等

●機能障害別の接遇方法（その2）

モード		バス	タクシー	船舶	航空
基本対応	全体				○
	特徴				
	対応する際の基本的な心がまえ	○			○
	声かけの例	○			
車椅子使用者	機能障害について、特徴	○	○	×	○
	対応する際の基本的な心がまえ	○	○	×	○
	補装具等の基礎知識	・車椅子（手動、電動）の各部の名称	○（車椅子の種類）	×	・車椅子（手動、電動）の各部の名称
	介助方法の基本	○	○	×	○
	場面	・乗降、段差		・乗下船補助車両の手配、手配までのアプローチヤート	・移動（狭い場所、EV、段差、坂）
視覚障害者	機能障害について、特徴		○		見え方の例、弱視者、色覚障害
	対応する際の基本的な心がまえ		○		○
	補装具等の基礎知識				
	介助方法の基本		○		○
	場面	・乗降、誘導、運賃收受時	乗車前、乗車、走行中、運賃・料金、降車時		・移動（狭い場所、着席、階段、ESC）
身体障害者補助犬同伴者	機能障害について、特徴		○		○
	対応する際の基本的な心がまえ		○		○
	補装具等の基礎知識				
	介助方法の基本		○		○
	場面		乗車前、乗車、走行中、運賃・料金、降車時		×
聴覚障害者	機能障害について、特徴				○
	対応する際の基本的な心がまえ				○
	補装具等の基礎知識				

モード		バス	タクシー	船舶	航空
	介助方法の基本				○
	場面				×
高齢者	機能障害について、特徴		○、認知症		○
	対応する際の基本的な心がまえ				○
	補装具等の基礎知識				
	介助方法の基本		○		○
	場面		乗車前、乗車、走行中、運賃・料金、降車時		×
内部障害					不安や不便など、対応のポイント
知的障害					
発達障害					
精神障害					
他障害					
その他	妊婦、ベビーカー使用者、乳幼児連れ				不安や不便など、対応のポイント
		<ul style="list-style-type: none"> ・混雑時に車椅子の乗車を断る場合 ・他の乗客への協力要請、状況説明 ・割引、無料乗車券制度 	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時や警察や救急車を呼ぶべき場合の対応 ・ヒヤリハット、グッドプラクティスの例 ・感染症予防など乗務員の健康管理 	・Q & A	・サービスアニマル（海外）

(3) 交通事業者に対するアンケート調査

交通事業者において、接客マニュアルの作成及び研修の実施状況を把握するため、交通事業者へのアンケート調査により実態を把握した。アンケート調査の詳細については2.4で後述する。交通事業者ごとの規模に差があり、実施内容も異なるため、主な回答を示す。

① 社内マニュアルの作成状況

- ・接客マニュアルについては、事業者独自にマニュアルを作成している他、業界団体等が作成したマニュアルを活用しているとの回答があった。
- ・小規模な事業者では作成していないという回答が多い傾向にあった。
- ・対象者については、一般的な接客マニュアルのみを作成しているとの回答が多くを占めていたが、高齢者、障害者等に特化して作成している回答もあった。ただし、視覚障害者や車椅子使用者といった、誘導方法など対応スキルが必要な対象のみに特化したマニュアルを作成しているとの回答が多くみられた。

② 研修プログラムの実施状況、内容、課題、工夫

○研修の実施状況、内容

- ・事業者独自に研修を実施している場合や、自治体や業界団体等が実施している接客研修に参加しているとの回答があった。
- ・内容は、ロールプレイングや、疑似体験、外部の接客研修実施主体により資格の取得を目指しているなど幅広い回答もあった。
- ・一方で課題としては、研修を行う人員・時間、研修費の確保、接客の重要性の認識不足や、研修後の意識の持続、また、作成したマニュアルは研修の場限りとなり現場で活用されていない、高いレベルに統一された接客のあり方、といった課題が挙げられた。
- ・工夫点等としては、利用者からの現実的なニーズと教育とのバランスについて、お客様毎に事情も異なるため、具体的な方法より、応用が利くよう「障害・症状に対する理解」に焦点をおいて研修を実施した、社内に知識や経験を持った社員が少ないため、地域の障害者団体と連携しマニュアルを作成したとの回答があった。

(4) 研修実施主体が作成しているマニュアル・研修プログラム

① 汎用性のある研修プログラム

内閣官房東京オリンピック競技大会・東京パラリンピック競技大会推進本部事務局では、UD 2020 に定められた「心のバリアフリー」の考え方を踏まえ、全ての企業活動の大前提として「心のバリアフリー」を捉え、企業の本来的使命として「心のバリアフリー」を推進していくため、オリンピック・パラリンピック等経済界協議会や障害者団体等と連携し、「汎用性のある研修プログラム」を策定している。

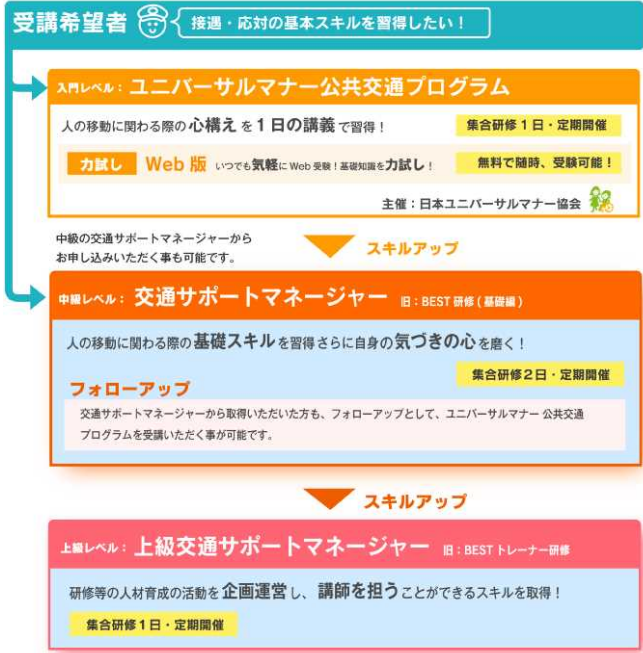
本研修プログラムは、実際の対応・接遇技術の習得の前提として、以下の「気づき」を受講者に与えることを目的としている。

1. 「障害はどこにあるのか？」を理解する（「障害の社会モデル」の理解）
2. 社会にある「バリア」によって人々に生じている困りごとや痛みに気づく
3. 共生社会をつくるために、具体的な行動を起こす

項目	内容
① 「心のバリアフリー」に向けた汎用性のある研修プログラムについて	
1. 「心のバリアフリー」に向けた汎用性のある研修プログラムについて	<ul style="list-style-type: none"> ・全体概要（目的、当事者参画、研修の構造・内容） ・「心のバリアフリー」に向けた汎用性のある研修プログラムを実現していく上での課題 ・今後に向けて
2. 基本プログラムが目指す主な「気づき」	上記に示す「気づき」を整理している。
3. 本研修プログラムに参画する障害当事者の役割及び求められる資質等について	本研修プログラムは、企画及び実施において当事者参画を基本としていることから役割、その資質等について整理している。
4. 基本プログラムの雛形（パターン A、B、C を作成）	<p>A：講師の語りを中心としたプログラム</p> <ul style="list-style-type: none"> ・座学（障害当事者による語り）＋グループディスカッション（障害当事者サポーターが参画） <p>B：体感から獲得した視点を持って、座学で認識を深めるプログラム</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ワークショップ＋座学（障害当事者による語り）＋グループディスカッション（障害当事者サポーターが参画） <p>C：障害当事者ファシリテーターが確保できない場合のプログラム</p> <ul style="list-style-type: none"> ・座学（障害当事者による語りを DVD で提示）＋グループディスカッション（障害当事者サポーターが参画）
5. 基本プログラムの理念をまとめたテキストの雛形	研修プログラムの受講者配布用資料として、障害の社会モデルに基づく本研修プログラムの理念や習得内容を整理している。
6. セルフワークのためのテキストの雛形	受講者個人学習資料として、オリンピック・パラリンピック等経済界協議会が発行した「誰もが暮らしやすい社会をめざして」（平成 28 年）を示している。
② 基本プログラム例の運営教材等（添付データ）	
	基本プログラム例の 3 パターンの教材として、以下を提示。

	<ul style="list-style-type: none">・運営マニュアル、講師用シナリオ兼映像教材、受講者用テキスト、ワークシート、評価アンケート、障害当事者の「困りごと」についての映像教材 等
--	---

② 交通サポートマネージャー研修（公益社団法人交通エコロジー・モビリティ財団）

項目	概要
<p>プログラム構成</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・座学と実技を交えたプログラム（2日） ・入門、中級、上級のプログラムを開催。基礎編に中級レベルの「交通サポートマネージャー」研修が位置付けられている。 
<p>体験コンテンツ</p>	<p>座学と合わせて、以下のコンテンツが実施されている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・グループディスカッション（障害当事者講師とのコミュニケーション） ・実技演習（実際の場面を想定した実習、実車を用いるなど） ・手話の体験 ・気づきのトレーニング（グループディスカッションによる意見交換）
<p>プログラム検討にあたっての考慮事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・対象 <ul style="list-style-type: none"> ・交通事業者の現場職員（直接お客様に接するドライバーや係員の方、現場責任者等） ・当事者参画 <ul style="list-style-type: none"> ・実技演習、グループディスカッションにおいて、当事者を講師として登用している。 ・グループディスカッションにより、障害当事者との意見交換の中で、コミュニケーションが図られる。 ・運用方法 <ul style="list-style-type: none"> ・有識者の講師登用 ・入門レベルのユニバーサルマナー公共交通プログラムについては、Web版を無料で受験可能とし、集合研修1日を加えて、合格としている。 ・入門、中級、上級プログラムの実施でPDCAを促している。

③ ユニバーサルマナー検定（日本ユニバーサルマナー協会）

項目		概要
プログラム構成	構成	3級：座学(基礎的知識、向き合い方や声掛けの方法等 75 分)、グループワーク(45 分)の受講により全員認定 2級：座学・グループワーク(多様な方々の特徴と心理、知的・精神障害者のサポート方法等 70 分)、実技研修(車椅子利用者、視覚障害者、聴覚障害者、高齢者のサポート方法 150 分)の受講の後、検定試験(30 分)
	体験コンテンツ	○グループワーク(具体的なシチュエーション(ハード/ソフト両面)を示し、対応方法についてディスカッション) ○実技研修(企業で受講する場合には、企業の特徴に合わせてカスタマイズ)
プログラム検討にあたっての考慮事項	対象	一般、企業、団体
	当事者参画	講師陣は全て障害当事者
	運用方法	○企業に対しては、当該検定を受講することで、企業としての姿勢が社会的な価値となり、企業のブランディングにプラスとなることを伝えている。 ○現場のヒアリングを行い、受講企業に対するカスタマイズを行い、ニーズに合った講習を実施している。 ○受講後のアンケートは、講習内容にフィードバックしている。 ○講師陣の育成に力を入れている。育成担当を設け、徹底的な育成指導を実施している。 ○障害者への「向き合い方」に特化した講習内容

2.3 障害当事者の意識及びニーズの実態調査

(1) 調査目的

接遇対象者である高齢者・障害者等が交通事業者の対応に対して感じている意識・ニーズについて把握するため、アンケート調査を実施した。交通モード別に、利用時の各場面について、「困りごと」、「好事例」、「課題」をそれぞれ調査し、接遇ガイドラインに反映すべき事項を整理した。

(2) 調査対象及び回収状況

① 調査対象

調査票は高齢者・障害者等団体を通じて加盟団体および会員に配布を行った。協力いただいた団体は以下のとおりである。

高齢者：全国老人クラブ連合会、主婦連合会

肢体不自由・車椅子使用者：日本身体障害者団体連合会、全国脊髄損傷者連合会、
DPI 日本会議（他の障害も含む）

視覚障害：日本盲人会連合

言語・聴覚障害：全日本ろうあ連盟

知的障害：全国手をつなぐ育成会連合会

発達障害：日本発達障害ネットワーク

精神障害：全国精神障害者団体連合会

内部障害：一般社団法人 日本難病・疾病団体協議会

補助犬ユーザー：日本補助犬協会、日本補助犬情報センター

妊産婦、ベビーカー使用者：特定非営利活動法人びーのびーの、
NPO 法人せたがや子育てネット

② 回収状況

アンケートでは障害種別別にそれぞれ以下の回答を得た。

対象	回答数
高齢者	101
肢体不自由・車椅子使用者（介助犬使用者含む）	24
視覚障害者（盲導犬使用者含む）	131
聴覚障害者（聴導犬使用者含む）	73
発達・知的・精神障害者	18
内部障害者	1
ベビーカー使用者	12
重複障害など	36

(3) 調査結果

調査結果は以下のとおりである。なお、各場面での接遇対応に関わる事項については、交通モード別場面別に示す。緊急時や災害時における接遇対応と接遇ガイドラインに対する意見要望については、主な回答を示す。

① 鉄道

A. 事業者の対応で良かったこと

1. 予約、改札利用、切符購入
<ul style="list-style-type: none">・ 指定席を予約したとき、出入口そばで、トイレに近い座席を確保してくれた。(視覚障害者)・ 往復切符を購入時、口頭で確認しながら、行きと帰りを別々に手渡してくれる。(視覚障害者)・ 特急で個室のような席を案内してくれた。(発達・知的・精神障害者)・ 切符の払い戻しとか使用期間など購入後の説明を詳しくしてくれた。(視覚障害者)・ こちらから筆談で聞くと、丁寧に対応してくれる人がいる。マスクを外して対応してくれる。(聴覚障害者)・ 定期紛失の際、自分で利用路線の窓口に電話しなければならないが、代わりに電話してくれた。(聴覚障害者)・ エレベーターがない改札から入ろうとしたら、もう一つの改札を利用すると良いと教えてもらった。(ベビーカー利用者)・ 視覚障害者の団体と協力して、券売機の使い方について講習会をしてくれたので勉強になった。(視覚障害者)
2. 構内の移動
<ul style="list-style-type: none">・ 駅の改札が混雑している時に近場の誘導をお願いしづらく単独利用をすることが多いので、ホームでの駅員さんの声掛けはとて有難い(視覚障害者)・ 電車の遅延状況を教えてくれる。先発電車の位置を教えてくれる。(視覚障害者)・ サポートをお願いすると、強制的にエレベーター利用にされてしまう事が多いが、係員の方が、階段・エスカレーター・エレベーターのどれを使いたいのか、そのつどこちらの希望を尋ねてくださった事があり、とてもありがたかった。(視覚障害者)
3. ホームの利用、乗降時
<ul style="list-style-type: none">・ 足を痛めてホームを歩くのが大変でしたので、車いすを使わせていただくようお願いしたら対応してくれてスムーズに乗車できました。(高齢者)・ 電車の遅延でホームが混雑しているときに、駅員さんが、「一台お待ちください。次の電車の一番初めにご乗車ください。私が案内します」と指示をしてくださった。普段とは全く違う状況なのでうれしかったし、何よりも安全に安心して電車や地下鉄に乗れた。(視覚障害者)・ 特別支援学校に入学したての頃、車掌さんが制服で降りる駅に気づいて声をかけて下さった。(発達・知的・精神障害者)
4. 乗り換え時
<ul style="list-style-type: none">・ 他社線への乗換えを、かなり距離があったにもかかわらず、誘導してもらうことができた。(視覚障害者)

・ 駅員にサポートをお願いし乗り換えた。複数の経路が考えられたが、こちらの負担が少なくなるよう、考慮していただいた。（視覚障害者）

B. 困りごと・課題点（利用者）

- ・ 券売機などの操作がわからない。（高齢者）
- ・ 聞きたいとき、手伝ってほしいときに駅員が見つからない。（高齢者、乳幼児連れ）
- ・ 改札が通れない。降車時に駅員がおらず降車できなかった。（肢体不自由、車椅子使用者）
- ・ 誘導の方法や乗車位置などで柔軟な対応をしてもらいたい。別の会社の路線に乗り換える際の誘導が連携していない。（視覚障害者）
- ・ 番線の変更など音声放送のみの情報がわからない。（聴覚障害者）
- ・ ダイヤが乱れたときに対応できなかった。（発達・知的・精神障害者）

② バス

A. 事業者の対応で良かったこと

1.事前問合わせ、チケット購入
<ul style="list-style-type: none">・「どこに行く」と行ったら、どこ行きのバスが、何番バス停から何時に出ると、聞きたいことを全部説明してもらえた。(高齢者)・空いたカウンターが分からずにいた時、「どうぞ」と声をかけてくれる方がいてとても助かる。(視覚障害者)・バスの営業所に行って紙に「私は聴覚障害者です。すみませんが、代わりに電話して予約していただけますか」とお願いしたら対応してくれた。(聴覚障害者)
2.乗降時、運賃の支払い、車内
<ul style="list-style-type: none">・いつも同じバスに乗っているので運転手の方も対応(例えば、空席は前から何番目の右)がうまい。盲導犬が空席に近づくと「そこです」と適格にアナウンスで教えて下さる(視覚障害者)・パニック気味でバスに乗るのに躊躇しているとき、運転手さんがせかすことなく待っていて下さった。(発達・知的・精神障害者)・ベビーカー利用時に運転手さんが「ベビーカーで乗車中のため、しばらくお待ちください」と車内アナウンスをしてくれ、焦らず乗降できた。(ベビーカー使用者)・料金を料金箱に入れようとしたとき、または IC カードを機会にかざそうとしていたときに運転手さんがお金を受け取ってくれたり、カードをかざしてくれたこと。(視覚障害者)・運転手が降り際に、バス停からどちらにどれくらいずれているか、歩道と隙間がある、足下が滑る、自転車が来ているなどの情報を一言教えてくれたこと。行き先が異なる複数のバスが止まった際に、行き先放送を大きくしてくれたり、声で案内してくれたこと(視覚障害者)・あらかじめ降りるバス停を伝えたところ、サインを出してくれた。(聴覚障害者)
3.乗り換え時
<ul style="list-style-type: none">・高齢者など、移動が困難な方については、乗務員が見かければ、各乗り場まで案内する。(共通)

B. 困りごと・課題点(利用者)

- ・車外放送がない、聞き取れない場合に行き先がわからない。(視覚障害)
- ・ベビーカーや車椅子使用者が乗車する際、運転手が一言アナウンスしてくれるとよい。(ベビーカー使用者、車椅子使用者)
- ・空いている席、運賃箱や IC カードの読み取り機の位置がわからない。(視覚障害者)
- ・運賃を支払う際時間がかかるので迷惑にならないか気になってしまう。(高齢者、視覚障害者)
- ・バス停から外れた場所で停車したため降りた後で迷った。降りてすぐ電柱や側溝などがある場所で停車したため危険を感じた。(視覚障害者)
- ・イベントのためその日だけコースが変わり、降りることができなかった。(発達・知的・精神障害者)

③ タクシー

A. 事業者の対応で良かったこと

1.予約、事前問合わせ
<ul style="list-style-type: none">・タクシー会社によって電話での配車無料としてくれているが、これは本当に助かる。合理的配慮の素晴らしい例だと思う。(視覚障害者)・最近、ネット予約ができるタクシーが増えている。早朝や緊急時は無理だが、事前にファクスで予約も可能な会社がある。(聴覚障害者)
2.乗降時、運賃の支払い、車内
<ul style="list-style-type: none">・乗る際にドアに顔などがぶつからないように声かけやガードをしていただいととてもありがたい。(視覚障害者)・ベビーカーだとわかるとすぐに降りて運んでくれた。(ベビーカー使用者)・足下にマットを敷いて聴導犬を座らせるとマットはなくても大丈夫ですよと笑ってくれ、気負いが軽減できた。(聴覚障害者)・ゆっくりと代金を言い直してくれる人がいる。「レシートいる？」を、レシート実物を掲げて表情で聞いてくれた。(聴覚障害者)・車内で少し大声が出てしまったときも、嫌な顔をせず「大丈夫ですよ」といつてくれた。(発達・知的・精神障害者)・安全そうな所に止まって、ゆっくりと声をかけてくれたり、荷物をエントランスまで運んでくれた。(高齢者)・降りた場所の詳細を説明してくれて有難かった。入り口がわからなくて、運転手さんが私ができる場所まで手引きしてくださって助かった。(視覚障害者)・「玄関まで一緒に行きましょうか？」や「駅の場合「改札口まで行きましょうか？」などと親切な声掛けをしていただき、誘導もしていただいたことがある。(視覚障害者)
3.乗り換え時
<ul style="list-style-type: none">・停車位置から行先の方向を教えてもらったり、駅の場合は誘導ブロックまで案内してもらってとても助かった。(視覚障害者)

B. 困りごと・課題点(利用者)

- ・路上で白状を持つ手を高く挙げてアピールしてもなかなか停まって止まってもらえず困った。(視覚障害者)
- ・行き先や道順を運転手さんにきちんと説明できない。(発達・知的・精神障害者)
- ・振り向いてもらえないと口型がよみとりにくい。何を話しているかわからない。(聴覚障害者)
- ・車の停車位置が指定した建物などからずれていると、降りた場所がどこなのかわからず困る。(視覚障害者)

④ 旅客船

A. 事業者の対応で良かったこと

1.予約、事前問合わせ、チケット購入
・筆談やメールで対応してくれる。(聴覚障害者) ・悪天候のときファクスで予約船の乗船地の変更連絡をしてもらえた(聴覚障害者)
2.ターミナルでの待合・移動
・待合室から船内まで誘導してくれた。足元の状況を細かく説明してくれた。(視覚障害者) ・身ぶりで教えてくれた。(聴覚障害者)
3.乗下船、船内
・棧橋から船に移るときに手を添えてくれた。(視覚障害者) ・遊覧船で観光したが、私たちの希望を優先して船首に乗せてくれた。「危ない」とか「安全の理由」などは一切言わず、私たちを見て判断してくれたことがとてもうれしかった。(視覚障害者) ・下船の時、船が揺れて危険なため船員さんお二人で棧橋におろしていただき安心して降りることができました。(視覚障害者)
4.乗り換え時
・待合室やタクシーまで誘導してくれる。(視覚障害者)

B. 困りごと・課題点(利用者)

- ・船の場合場所名がよくわからず困った。(高齢者)
- ・白杖をついていたが、足が悪いのかと思われた。船員へも周知が必要。(視覚障害者)
- ・予約や質問をしたい時、電話しかない。急な変更連絡などが電話ではできない。(聴覚障害者)
- ・乗船開始等アナウンスが聞こえない、文字表示がない。(聴覚障害者)

⑤ 航空

A. 事業者の対応で良かったこと

1.予約、チェックイン
<ul style="list-style-type: none">・優先的に足元が広い席をとってもらえた。(盲導犬使用者)・筆談だけでなく予め用意したイラスト付きの説明の紙を出して説明(聴覚障害者)・聴障者だとわかると、まず助けが必要なのか聞いてくれるので安心感をもてる(聴覚障害者)・弱視の私たちのために、搭乗券の搭乗ゲート番号の部分をマジックで見やすく囲んでくださり、番号を大きくマジックで書いてわたしてくださった。これはとても助かった。(視覚障害者)・搭乗率が高い時、知的な障がいのある方が、通路に挟まれたエリアに座ることになってしまい不安になってしまったが、窓がある空席エリアに移してくれた。(発達・知的・精神障害者)・羽田空港で荷物を預けるとき、子連れの方は並ばず別カウンターで預ける手続きができた。(ベビーカー使用者)
2.ターミナルでの待合・移動
<ul style="list-style-type: none">・旅行中、空港内で参加者の一人が突然歩行困難になりました。航空会社のカウンターに事情を話したところ、車椅子にのせてくれ、搭乗させてくれ、降りた後もタクシー乗り場までとどけてくれました。(高齢者)・出発ロビー周囲の環境について説明していただいたため、自力でトイレや喫煙所などを探すことができた。(視覚障害者)・チェックイン後の移動時に、地上係員がお土産屋さんへ立ち寄って商品と一緒に選んでくださった。(視覚障害者)
3.保安検査場
<ul style="list-style-type: none">・補聴器をつけていたので、荷物検査、身体検査の時に手招きしてOKと言ってくれた。(聴覚障害者)
4.搭乗口、搭乗
<ul style="list-style-type: none">・先に乗せてくれるのでゆっくりとしか歩けなくてもあせらないでよい(高齢者)・優先順位が設けてあり、ゆっくり座席まで移動することができる(肢体不自由・車椅子使用者)・タラップでの搭乗の際、こちらが「タラップや階段は大丈夫です」と告げたら、それを信用して下さり、私のペースで搭乗させてくださった。(視覚障害者)・事前にろう者と伝えると、客室乗務員が前もってメモで情報を伝えてくれる(聴覚障害者)
5.機内
<ul style="list-style-type: none">・優先搭乗を利用して、こちらからお願いして、客室乗務員の方にトイレの場所や水洗ボタン、非常ボタンを案内していただいた。搭乗中気兼ねなく安心してトイレを利用することができた。(視覚障害者)・筆談で「何かあれば呼んで下さい」と書いてくれる。(聴覚障害者)・知的な障がいがあり、人との距離感が近いのを嫌う方と搭乗した時、一般客が近くに座るため嫌だった。空席が多い便であったため、事情を説明すると空間が多いエリアに移してくれた。・パニックを起こした時、後ろのスペースへと誘導してくれた。(発達・知的・精神障害者)
6.降機

- ・一番最後に降りるので、あわてなくてよい。荷物をとってくれたり、ロビーまで誘導してくれる。(視覚障害者)

7.乗り換え時

- ・モノレールやバスまで誘導してくれる。(視覚障害者)
- ・飛行機を降りた先で目的のバスが満員だったり飛行機の遅延で利用できなかった際に、バス乗り場から JR の駅へと目的地を変更して案内して下さった。(視覚障害者)

B. 困りごと・課題点 (利用者)

- ・搭乗口までかなり歩く場合があり、時間に余裕が必要。(高齢者)
- ・チェックイン時と保安検査で同様の検査をしなければならないのは負担(車椅子使用者)
- ・最後の降機となるが、ガイドがいる場合や、急いでいるときは通常の順番で降ろしてほしい。(視覚障害者)
- ・保安検査の検査員が口頭で何か言っているかわからない。(聴覚障害者)
- ・急な変更などのアナウンスなどが分からない。(聴覚障害者)
- ・知的な障がいがあり、列に並ぶのが困難な方が、混雑時には待つことができない。(発達・知的・精神障害者)

⑥ 緊急時、災害時において必要と感じた接遇対応の場面と内容

- ・緊急時こそ、職員のゆっくりと落ち着いた、大きな声での説明・指示が必要。（高齢者）
- ・近くにいる人に声をかけてもらいたい。（視覚障害者）
- ・大雨で運行が止まった際、介助を依頼したら「人手が足りないから、できない」と断られたことがある。別の事業者では、このような時でも「ご案内しましょうか」と声をかけていただけた。（視覚障害者）
- ・車両事故等で電車の運転が止まったとき、何度も放送による案内があり、状況を理解することができた。（視覚障害者）
- ・今、何がどこで起こっているのか、私たちはどうしていればよいのか、そして、迷惑とならない待機場所に案内してほしい。（空間に残されるとそれだけで不安になるため、壁や柱など何かに捕まっていられる場所に移るだけでも安心度は高まる）（視覚障害者）
- ・電車の遅延や事故で駅構内が大混雑した時に、有人改札になんとかたどり着いて、混雑が収まるまでそこで待たせてほしいと相談した。快く改札の中で待たせてくださったばかりか、混雑が収まってきたときにそれを教えてくださり、一緒に少し歩いて「この状況で歩けますか？」と確認までしてくださった。（視覚障害者）
- ・ヘルプカードを携帯していたので、人身事故により遅延が発生した時、近くにいた人が遅延のことをメモで伝えてくれた。（聴覚障害者）

⑦ 接遇ガイドラインに対する意見、要望等

- ・接遇ガイドラインの作成は必要であり、ぜひ早期に完成して実現させてほしい。ガイドラインは実際の現場で十分に周知され、実行されてこそ意味のあるものなので、完成から実行までの時間が十分に確保できるよう関係各位の協力をお願いしたい。（高齢者）
- ・要望としては、各交通事業者で接遇が完結するのではなく、交通事業者間のシームレス（途切れることのない）な対応がなされてほしい。つまり、利用者の交通動線の視点から接遇のあり方を考えていただきたい。（高齢者）
- ・当事者の声が反映されたガイドラインになることを望む。また、各交通機関がこのガイドラインを守っていただけように希望する。人的支援が確立されれば物理的なバリアはほとんど解消できると思う。（視覚障害者）
- ・マニュアルで決められていることには従わないといけない…という理由から、利用を諦めなくてはならない場合もある。ガイドラインも、そのような譲ることのできない枠となつては、かえって障害者が利用しにくくなる。システムなどのハード面はしっかりとアクセシビリティを高めていただきたいが、人的な部分は臨機応変・融通さも残すようなゆるやかさも保持いただきたい。（視覚障害者）
- ・接遇担当の職員の方々に過重な負担やプレッシャーをかけるようなガイドラインではなく、「このような対応がこんな風に役立っている」ということが伝わるようなものにしてほしい。視覚障害という特性上、ハードよりも職員のソフト力に頼るところがかなり大きいため。（視覚障害者）
- ・声掛けサポートは大変ありがたいのだが、過剰サービスで混乱することが多いので、本人がサポートを必要としない旨を申し出たら、それを尊重してほしい。（視覚障害者）
- ・ガイドラインを周知徹底してほしい。周知徹底の方法（H.P.・小冊子送付）などを知らせてほしい。（視覚障害者）
- ・ガイドラインに書いてある接遇方法は基本的なこと。自分たちでこの方法でいいと決めつけるのではなく、ろう者と確認しあって接遇（対応）して行ってほしい。（聴覚障害者）
- ・交通機関のハード面の進化はかなり進んでいるよう（改善の余地はまだ残されているが）に思われるが、その機関に従事する職員のソフト面の更なる改善への教育面にも力を入れてほしい。（聴覚障害者）

2.4 交通事業者の接遇実施の実態及び好事例の調査

(1) 調査目的

接遇の対応状況は、施設等のバリアフリー化の実施状況などにより事業者ごとに異なることから、実態に即したガイドラインとするため、現在、交通事業者が実施している接遇の内容、応対に困った場面、工夫をしている事例などについて把握するとともに、優良事例については接遇ガイドラインへの掲載を検討することを目的とし、アンケート調査を実施した。

(2) 調査対象及び回収状況

① 調査対象及び回収状況

調査票は各交通モード別に、全国から偏りのないように事業者を抽出し、メールによりアンケート調査票の配布・回収を行った。

対象	配布数	回答数
鉄軌道	93	63
バス	57	19
タクシー	30	4
旅客船	77	29
航空	9	7
空港ターミナル	12	12

(3) 調査結果

各障害特性、各場面での接遇対応に関わる事項については、交通モード別場面別に示す。障害種別等によって、接遇の必要事項は異なり、また応対の必要性も異なることから、特性別に接遇ガイドラインに反映すべき事項を整理した。航空については、先進的な取り組み（ICTを活用した接遇の事例）があげられたことから、別途取りまとめた。

また、接遇ガイドラインに対する意見要望については、主な回答を示す。

① 鉄道

A. 対応の好事例

1.予約、改札利用、切符購入
<ul style="list-style-type: none">・窓口から目視等で日常的に気配りを行い、介助が必要な方がお困りでいらっしゃらないか確認を行う。・1ヶ月で複数回利用されるお客様は、月初めにFAXで利用される日を事前にお送りいただくことにより、お客様の手間（連絡）を省くことができた。・指定席が満席だったが、乗り換えが便利な自由席を案内した。（高齢者）・路線図を見せながら伝える。紙や筆談によってコミュニケーション（聴覚障害者）・お客様と一緒に、券売機を操作しながら切符を購入する。（視覚障害者）
2.構内の移動
<ul style="list-style-type: none">・点字ブロックを頼りに券売機に向かっているお客さまの動線上に荷物があつたので持ち主に荷物をどけていただくようお願いした。（視覚障害者）・高齢者などが両手に荷物を持っている場合、エスカレータでは駅員が荷物を持ち転倒事故を防止する。（高齢者、視覚障害者）・施設改修に伴い、約1ヶ月間の通勤の誘導介助を実施した。（視覚障害者）
3.ホームの利用、乗降時
<ul style="list-style-type: none">・お手伝い不要であっても乗車まで見守り、ホームからの転落を防止した（視覚障害者）・手押し車をご利用のお年を召したお客様を拝見し、安全に安心してご乗車いただくために、スロープを手配した。（高齢者）・駅構内の移動方法および乗車される列車について、いくつかの選択肢をご案内し、乗車まで付き添った。・混雑している時など、周囲の状況を説明しながら歩く。（視覚障害者）・事前申告の無い車椅子使用者の乗車に気づいた駅係員が降車駅まで同乗し介助対応ができた（車椅子使用者）・車椅子のお客様から申し出があった場合、無人駅へも駅員の介助要員手配を行っている。（車椅子使用者）・ご両親より乗車の際戸惑うので声をかけてほしいという依頼があり、車掌が声をかけることとした。（知的障害者）・気分を悪くされているときはベンチなどに誘導する。（妊娠中の方など）・お客さまには座席に座られるか立ったままの方がよいかお伺いするようにしている。

4.乗り換え時

- ・下車された後、バスやタクシー乗り場まで介助のご希望がある場合は、鉄道用地内を基本的に可能な限りご要望にお応えします。
- ・跨線橋を渡らずに利用できるよう、先の駅で折り返して再度ご乗車する経路を案内した。（車椅子使用者）
- ・他社線への乗換えの場合は、他社線窓口までご案内し、利用される社局の駅係員に引継ぎます。
- ・他社線との乗り継ぎ駅で列車が遅延し、乗り継ぎ時間が僅少になった時、連携を図り乗車できるように手配を行った。

B. 対応に困ったこと（事業者）

- ・人員が少なく対応できない。お客様対応中で声かけや介助ができなかった。
- ・事前連絡があっても当日駅に来ないケース。車内で移動したり、途中駅で降りてしまったケース。トイレの介助を依頼された場合。（車椅子使用者）
- ・お手伝いが不要だというお客様もおり、見極めが必要。（視覚障害者）
- ・他社線までの介助を希望された場合。他のお客様への対応もあり、ご希望に添えないことがある。（車椅子使用者、視覚障害者）
- ・一見して障害をお持ちかどうか分からない方への声かけに苦慮している。

② バス

A. 対応の好事例

1. 事前問合わせ、チケット購入
<ul style="list-style-type: none">・電話予約の際、できうる限りスロープ付き車両に変更している。できない場合は希望時間に近いスロープバスの運行時間をお知らせする（車椅子使用者）・カウンターにいるスタッフは「いらっしゃいませ、こちらどうぞ」と声を出して、窓口の位置と、空いていることがわかるよう声で知らせる（視覚障害者）・問合わせで、時間がかかる場合は、折り返し連絡し待たせない。（共通）
2. 乗降時、運賃の支払い、車内
<ul style="list-style-type: none">・乗って良いバスか判らずにいるお客様へ、直接声をかける（高齢者）・常連であっても勝手に案内を始めず、誘導が必要かどうか本人の意思を確認する。「それぞれ本人のやり方があるので、勝手に手を出さないように」と指導している。（視覚障害者、車椅子使用者）・白杖を持っている乗客の前にドアを合わせる。また乗車時は空いてる座席をご案内する。（視覚障害者）・バス停から少し離れていても、車いすでのご乗車できる位置に停車させる時があります。（車椅子使用者）・車椅子使用者の乗車を断る場合は、理由を告げ、誠意ある対応を心掛ける（車椅子使用者）・専用の運賃箱を設置、またはカード等をお預かりし、お客様から見えるように処理を行う。（車椅子使用者）・運賃を伝え、手先を運賃投入口へ誘導（視覚障害者）・お金を頂戴する時やおつりをお返りする時は、たとえば「100 円を 2 枚、千円札を 1 枚で、合計 1200 円頂戴いたします（お返しいたします）」など、金種を声に出す。（視覚障害者）・指さしでもやりとりできるように、時刻や運賃が一覧できるシートを常備している。金額は、口で言うだけでなく電卓に打って数字を見せている。（高齢者、聴覚障害者）・迷惑をかけてはいけないという気持ちから早々に立ち上がろうとする方がいるので、事故防止の意味も兼ねて、「ドアが開いてからお立ち下さい」とお声かけする。（高齢者）・自転車の通過を確認してから、お客様の降車を案内する。（視覚障害者）・バスターミナルでは、乗務員から無線等で連絡を入れることで、降車フロア係員が到着口のドアまでお客さまをお迎えし、高齢者や妊婦や障害者の補助を行っている。（共通）
3. 乗り換え時
<ul style="list-style-type: none">・乗務員が見かければ、各乗り場まで案内する（高齢者等）

B. 対応に困ったこと（事業者）

- ・介護者(協力者)がない場合、介助を乗務員が一人で行うため、時間がかかった（車椅子使用者）
- ・スロープを出すのに十分な道幅が無いバス停の利用希望があった。（車椅子使用者）
- ・障害者手帳を見せることに抵抗があるお客様。（共通）
- ・車内でほかのお客様にむやみに話しかける、大声を出す、うろつくなどの行為があった場合、制止してもいいのか、他のお客様からクレームが来た場合どう対応したらいいのか判断が難しい。（発達・知的・精神障害者）

③ タクシー

A. 対応の好事例

1. 予約、事前問合わせ
<ul style="list-style-type: none">・ 介助の要否、車いすのありなし等の確認を行い、ドライバーに必要な指示を予め出す。（共通）・ お迎えについて、場所だけでなく付近の目標物を同時に聞き出すなどして、間違いが無いよう確実に往く。（高齢者、視覚障害者）・ 利用状況によっては、UD 車両の推薦をする。（共通）・ 車椅子等利用の場合は荷物の量の確認を行い、乗務員に対しては車椅子利用のための準備をするように指示をする。（車椅子使用者）
2. 乗降時、運賃の支払い、車内
<ul style="list-style-type: none">・ 歩道につけ、ガードレールの切れ目等安全な位置で停車する。（共通）・ 後部席にしっかりと体を向けて対応する（聴覚障害者）・ 運賃を読み上げ、お釣りは金額ごとに確認してお渡しをする。（高齢者、視覚障害者）・ 「足元に0cm の段差がございます」等、具体的な数値で情報をお伝えし、方向や場所が分からなくて困っていらっしゃるようであれば、状況に応じて施設や建物の入口までご案内する。（視覚障害者）・ 降車に十分な時間の余裕を持つ事（高齢者、肢体不自由者、視覚障害者）
3. 乗り換え時
<ul style="list-style-type: none">・ 荷物の積み下ろしの手伝い。（共通）

B. 対応に困ったこと（事業者）

- ・ 歩道と車道の段差など、乗降時の道路状況の判断が必要となる。（高齢者、肢体不自由者、視覚障害者）
- ・ 大きな段差など降車場所が整備されていないとき。（高齢者、肢体不自由者、視覚障害者）
- ・ 料金の受け渡しがスムーズに行えない場合やお金を落とされたとき。（高齢者、肢体不自由者）
- ・ 座席から立ち上がる際に十分な力が無いお客様。（高齢者、肢体不自由者）

④ 旅客船

A. 対応の好事例

1. 予約、事前問合わせ、チケット購入
<ul style="list-style-type: none">・電話、FAX、メールの複数の予約対応（共通）・電話での問合せができない場合、メールやFAXで対応（聴覚障害者）・筆談で確認し乗船券を発行している。（聴覚障害者）・ホームページ上の各部屋の案内にはドア幅を記載し、車椅子が入るかを顧客自身が確認できるようにした。（車椅子使用者）・ホームページに、バリアフリー対応船、非対応船を明記。またバリアフリー対応客室、多目的トイレの設置について記載。・高齢者がトイレ無しの部屋を予約された場合は、トイレに近い部屋を予約する。（高齢者）
2. ターミナルでの待合・移動
<ul style="list-style-type: none">・利用者からの申し出により、車椅子の貸出や、乗船口まで社員がエスコートしている（高齢者、肢体不自由者、視覚障害者）・状況を見て、車椅子の貸出し。移動の手伝い。（共通）
3. 乗下船、船内
<ul style="list-style-type: none">・車椅子を利用するお客様については、優先乗船をしている。（車椅子使用者）・手荷物等の船内までの介助及び乗船介助（共通）・歩行補助や可能な限りでの広い席への移動（高齢者、肢体不自由、車椅子使用者）・介助についてはどこまでが 필요한のかを確認する。（共通）
4. 乗り換え時
<ul style="list-style-type: none">・下船口からターミナルの乗換口まで、社員がエスコートしている（高齢者、肢体不自由者、視覚障害者）

B. 対応に困ったこと（事業者）

- ・荒天時のイレギュラー運行の説明に時間を要したり、その説明のニュアンスを伝えにくい。（視覚障害者、聴覚障害者）
- ・混雑時に職員が対応できない場合がある。（共通）
- ・車いす利用者が多い場合、乗り降りに時間がかかるため、公共棧橋の規定時間を大幅にオーバーしてしまう。（車椅子使用者）
- ・階段や狭い通路での移動が困難。（車椅子使用者）

⑤ 空港

A. 対応の好事例

1.予約、チェックイン
<ul style="list-style-type: none">・お体の不自由なお客さま専門の窓口を設置している。（共通）・FAX やメールでの問い合わせ窓口を設けている。（聴覚障害者）・必ずカウンターチェックインを実施し、お客様と対話をして必要なお手伝いなどを確認している。（共通）・電動車椅子は所定のフォームを用意して、事前承認を取ることで、当日の搭乗手続きをスムーズにする（車椅子使用者）・申告があるお客様のみでなく高齢者に対し、積極的に杖や車椅子利用有無、お手伝いの有無確認を行う（高齢者）・手続き時、基本的に筆談ボードを有効に利用しているが、お客様を見て、読話される方なのか等を判断し適宜対応を変えている（聴覚障害者）・簡単な言葉で自動チェックイン機の操作説明を行う（高齢者）・補助犬を伴っている場合には、足元の広い最前列（窓側）に指定している。（補助犬使用者）
2.ターミナルでの待合・移動
<ul style="list-style-type: none">・ターミナルは導線が難しく複雑になっているため、お客様へはカウンターにて地図を提示し、ご自身で移動が可能か係員によるご案内が必要かどうかを必ず確認している。（共通）・ターミナル間の乗り継ぎなど航空事業者との連携の強化によって、繁忙時もお待たせせずスムーズにご案内できる点が、評価されています。（共通）・お客様の状況に合わせた車いすの用意（肢体不自由、車椅子使用者）
3.保安検査場
<ul style="list-style-type: none">・それぞれのお客様に合ったサービスを提供できるよう、積極的にコミュニケーションをとる。（共通）・医療機器使用者など、門型金属探知機を通過することが困難なお客様に対して、代替の通路を積極的に案内する。・金属探知機に反応しない木製車いすの活用（高齢者、肢体不自由、車椅子使用者）・優先レーンでの保安検査（共通）・保安検査機に抵抗がある場合は接触検査に変えるなど身体に負担をかからないよう柔軟に対応している。（共通）
4.搭乗口、搭乗
<ul style="list-style-type: none">・座席までの案内方法を本人に伺い対応。（支えが必要か、手荷物のケアのみか等）（共通）・お手伝いや優先搭乗の申告が無い方へも搭乗口付近で対象の方へ個別でご案内を行っている（高齢者、肢体不自由者）・階段を使用しての搭乗が多いため、お客様としっかりコミュニケーションを取って案内が伝わっているか確認をとりながらアテンドしている。（視覚障害者）・車いすのお客様が多い場合は飛行機のドアを2か所を解放し、搭乗方法を工夫することで少しでも身体の負担を軽減できている。（車椅子使用者）

- ・筆談により、コミュニケーションの正確性・迅速性を向上（聴覚障害者）

5.機内

- ・気圧の変化等の影響により、お客様の体調が変化しやすくなることに留意する。（共通）
- ・座位が安定しない方へ補助ベルトの貸し出しを実施している（肢体不自由、車椅子使用者）
- ・トイレまで案内する際を使用する車いすは準備に時間を要するため、ご希望の際は早めにお声掛けをいただくようご案内している。（高齢者、肢体不自由、車椅子使用者）
- ・機内用車いすは通路の幅に合わせて作られているので、大柄なお客さまの場合不安定なケースがある。操作には細心の注意を払い、機内の段差や動かす方法など、声掛けを多くするなどしてご案内をしている。（高齢者、肢体不自由、車椅子使用者）
- ・狭い機内の通路の移動中に足や腕等が周囲の座席に当たらないよう注視。（高齢者、肢体不自由、車椅子使用者）
- ・狭い機内の通路を通過する際は、多めに声掛けを実施し、通路の様子や座席までの距離を具体的に案内。（視覚障害者）
- ・機内点字パンフレットを配備し適宜案内。（視覚障害者）
- ・フライト情報（通過地点や揺れの情報）を記入したポストカード手交や機内アナウンスの内容を随時メモして知らせる。筆談ボードにて対応。（聴覚障害者）

6.降機

- ・混雑を避け、他のお客様が降機後にご案内を実施（高齢者、肢体不自由、車椅子使用者、視覚障害者）
- ・お手伝いが必要なお客さまはほとんどの場合が最後降機となるため、お待たせしている間、お手荷物の準備などをゆっくりしながら「待たされ感」のないよう留意する。（共通）
- ・お手伝いの必要な旅客に関しては、確実に地上係員に引き継げるよう、一人一人に担当乗務員をアサインしている。（共通）
- ・ご搭乗便に対して、オープンスポットを避けるとともに、移動距離の少ないスポットを調整する。（肢体不自由、車椅子使用者）
- ・車イスの準備が出来ましたらご案内致しますとお伝えしておくことで安心して頂ける。（車椅子使用者）
- ・雨天時など、階段を使用しての降機が危険と判断した場合は、リフト車に切り替える等事故がないように臨機応変に対応している。（車椅子使用者）

7.乗り換え時

- ・次便に関する情報をより丁寧に伝えるなど、適宜お声掛けを実施することで、乗換えに関する不安の軽減に努める。（共通）
- ・不慣れな方に対するお出迎えの方や乗継ぎ先への案内（共通）
- ・到着口で案内所スタッフが車椅子を準備して待機。航空会社との連携が大切。（車椅子使用者）
- ・どこまで車いす移動が必要か必ず確認を取るようになっている（車椅子使用者）
- ・お客さまのご要望に合わせて駅や駐車場へご案内（共通）
- ・駅やバス停までケアをし、時刻等の確認をお手伝いする（共通）

B. 対応に困ったこと（事業者）

- ・お客様によりお手伝いしてほしい内容が異なるため、個々のニーズをどのように把握すればよいのか、失礼にならない確認の仕方。（共通）
- ・複数の便で複数のお客様が集中した場合、対応のためお待ちいただくことがある。（共通）
- ・大柄なお客様の移動を支援できるスタッフの確保（肢体不自由、車椅子使用者）
- ・事前連絡や申請がなく対応に時間がかかってしまう場合。（車椅子使用者、医療機器使用者）
- ・搭乗時間が少し早まったが、アナウンスが聞こえず所在の把握に苦慮した。機内アナウンスの内容をタイムリーに伝えることができない。（聴覚障害者）
- ・コミュニケーションが難しいお客様のご要望の把握（発達・知的・精神障害者）

C. ICT の活用

【移動に係る支援】

○ANA スキップサービス：身体障害者割引利用の際に、手帳確認のためにカウンターでの立寄りが必要であったが、マイレージクラブ会員登録により、スキップサービスが利用でき、円滑な利用が可能となった。【身体障害者割引対象者】

○OHND Route Master（日本空港ビルディング株式会社）：羽田空港の各国内旅客ターミナルビルから、電車・モノレール・バス等を利用していききたい場所（駅、バス停、ホテル、観光地等）へのアクセス方法が検索可能。車椅子、ベビーカー、手荷物多めのオプションが選べる。駅のトイレ設置状況なども表示する。（PC、スマートフォン、タブレットで利用可能）

【車椅子使用者、妊産婦、高齢者等】

https://www.tokyo-airport-bldg.co.jp/access/route_master/



【コミュニケーション支援】

○手話フォン（日本財団）：羽田空港国内線ターミナルに導入されている聴覚障害者向けの電話リレーサービス。利用者はオペレーターと手話で会話し、電話が利用できる。今後、全国の主要空港に設置される予定。【聴覚・言語障害者】



○コミュニケーション支援ボード（（公財）交通エコロジー・モビリティ財団）：コミュニケーションの困難な人のための支援ツール。紙版とウェブ版がある。【聴覚・言語障害者、発達・知的・精神障害者等】

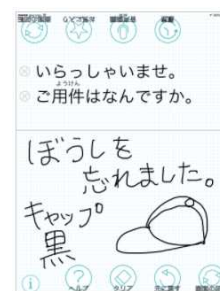


○ミライスピーカー（株式会社サウンドファン）：聞こえにくい人の聴覚をサポートし、健聴者にも近くではうるさくなく、遠くまではっきりした音が伝わるスピーカー。アナウンス等が聞こえにくい状況をカバーする。【聴覚・言語障害者、高齢者等】



○UDトーク (Shamrock Records株) : 会話をリアルタイムで文字化するアプリケーション。音声の読み上げも可能。

○筆談パットアプリ「SpeechCanvas (スピーチキャンバス)」(国立研究開発法人情報通信研究機構 (NICT)) : 聴覚障害者と健聴者との会話を支援するアプリ。話した言葉が次々と画面上で文字になり、画面を指でなぞれば絵や字を書くことができる。【聴覚・言語障害者、高齢者等】



⑥ 接遇ガイドラインに対する意見、要望等

- ・ 障害者等の考え方も千差万別であり、また、交通事業者も各社のハード面・ソフト面の特性に合わせて、それぞれの実情に即した柔軟な対応をおこなっている。したがって、画一的な対応を交通事業者に求めるような接遇ガイドラインとならないようご配慮いただきたい。
- ・ たとえば手帳を拝見して本人確認する際など、社員が「あまり見ると差別だと言われるから」と過剰に恐れたり、お客様が「細かく見せろというのは差別だ」と過剰に怒ったりする例が現場であるようなので、誤解が生じがちな事例に於いて、「この点に注意して接客すべき」と示すのと同時に、正当な行為については「差別ではない」と明言していただけたら心強いし、お互いの認識のズレや偏見も少なくなるのではないかと。
- ・ 完成後、ガイドラインの理解を深める研修や講演会があったらぜひ参加したい。
- ・ 接遇ガイドラインを今後の研修等に活用したいので、交通業者等へ配布してほしい。
- ・ 障害者の方にご利用いただく場面がほとんどなく、特に対応した研修を実施していないのが実態です。参考となるマニュアルができましたら利用させていただきたいと思います。
- ・ 交通モード別に対応について取りまとめるとのことであるが、交通事業者間の連携も重要な課題であると認識している。
- ・ また、障害者にとっても事前に事業者とのコミュニケーションを取ることが、より快適な移動を楽しむことに繋がる、といった啓蒙活動にもご尽力いただきたい。
- ・ テキストならびに動画作成も行ってもらえると、未経験者は見て学ぶことができ、実務に活かしやすくなる。
- ・ ガイドラインの必要性を実感している。接遇対象者となる利用者の数は増加傾向にあり、失礼なく必要な情報を収集し、それを具体的にどのように活用して行動化すれば良いのか自信がない。
- ・ 各障害特性、シチュエーションに合わせたガイドラインがあれば、利用者に負担をかけずに利用いただけるだけでなく、事業者としても安心して対応ができると思う。

2.5 交通事業者の運用体制（PDCA 体制等）に関する調査

（1）調査目的

接客ガイドラインの持続的・発展的運用にあたっては、接客マニュアルに基づく教育内容を、継続的に検証・ブラッシュアップしていく体制を構築することが必要である。そのため、従業員の意見をマニュアルや研修等で反映している事例及び接客の PDCA を備えた体制づくりの好事例を収集することを目的とし、交通事業者に対しアンケート調査を実施した。

（2）調査対象及び回収状況

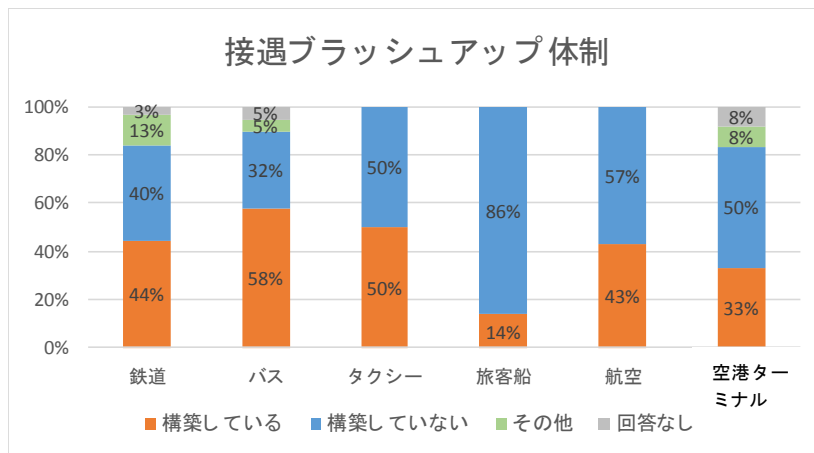
調査対象及び回収状況は 2.4 と同様である。

（3）調査結果

① 接客マニュアルに基づく教育内容の継続的なブラッシュアップ体制の構築

① -1 ブラッシュアップ体制構築の有無

接客マニュアルに基づく教育内容の継続的なブラッシュアップ体制を構築していると回答した事業者は、鉄道・バス・タクシー・航空で約半数程度であった。旅客船ではその割合が 14% と他のモードに比べ低い傾向にあり、その理由としては少数の従業員で運営しているため、その場の状況に合わせて対応をしているとの意見があった。

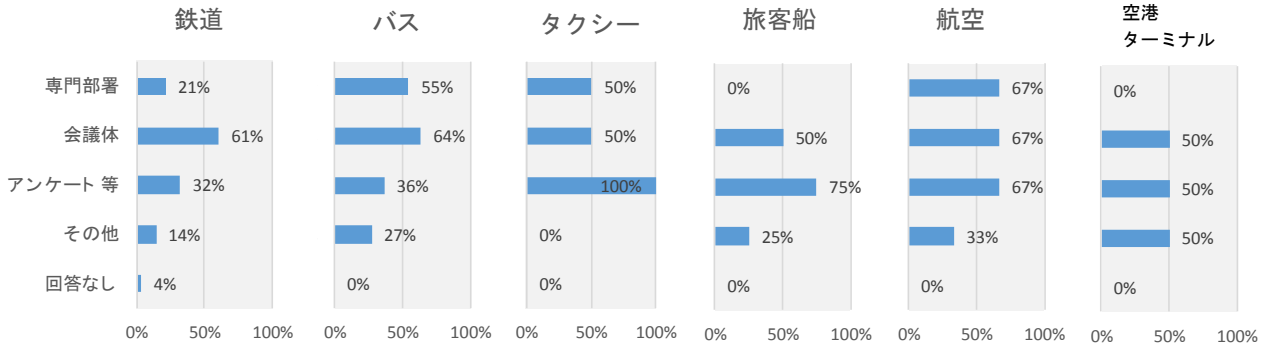


【その他の意見】

- ・ 同業他社との情報交換を行っている。
- ・ 現場の意見が挙がる度に見直しを実施している。
- ・ 適宜見直してはいるが、体制の構築とまでは言えない。
- ・ 事例ごとに対応策を構築している。

①-2 構築している体制

- ・ブラッシュアップの体制を構築していると回答があった事業者に対して検討体制の内容を尋ねたところ、「会議体を設置している」、「アンケートやヒアリングを実施している」という回答が多かった。

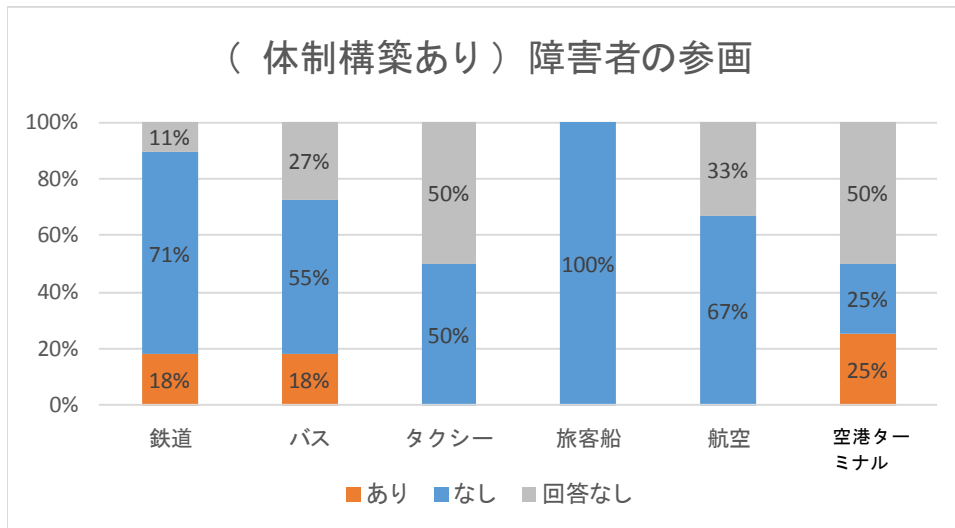


【その他の意見】

- ・各研修における知悉度の確認や職場でのOJT教育の振り返り、障害者団体等との意見交換により接遇レベルの確認と向上を図っている。
- ・定期的な研修を実施している。
- ・接遇優秀社員表彰制度、ネットモニター制度、グループ会社との相互添乗等を行っている。
- ・毎日部内ミーティングを実施しているため、課題が判明毎に検討を行う。

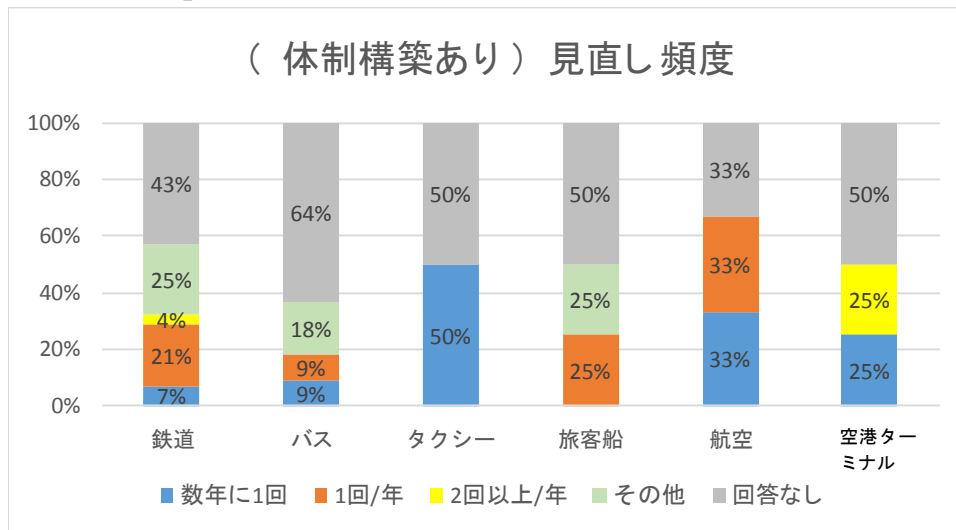
①-3 障害者の参画

- ・さらに検討時における障害当事者参画の有無を尋ねたところ、「参画なし」の回答が、無回答も含めると8割以上を占めていた。



①-4 見直しの頻度

- ・また、構築した検討体制によるマニュアル等の見直しの頻度について尋ねたところ、「1回/年」以下が多く、「不定期に実施」という回答が多く挙げられた。

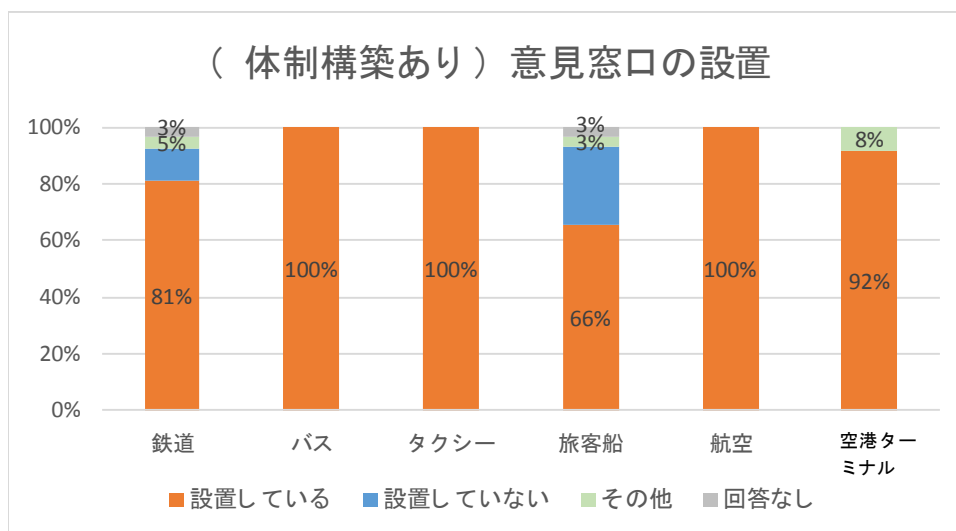


【その他の意見】

- ・社会事情などを鑑みその都度実施している。
- ・必要があればその都度実施している。

② 意見窓口の設置

- ・利用者に対するサービスへの意見を受け付ける窓口の設置については、概ね 8 割以上の事業者で「設置している」との回答があった。



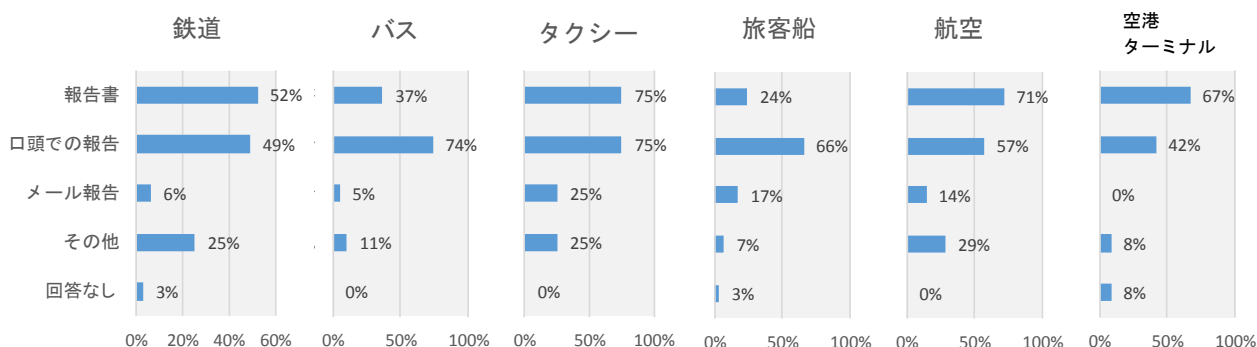
【その他の意見】

- ・意見箱を設置したり、駅や本社等にて対応している。
- ・特定の窓口はないが、「お客様の声」として集約している。
- ・有人窓口、電話やメールの他、聴覚障害者専用の FAX 等を設置している。

③ 現場従業員からの意見や問題提起の促進

③-1 問題提起の促進

現場の従業員からの問題提起の促進策については、「報告書の作成・提出など所定の方法を定めている」、「口頭での報告や聞き取りを行う」などという回答が半数程度を占めていた。

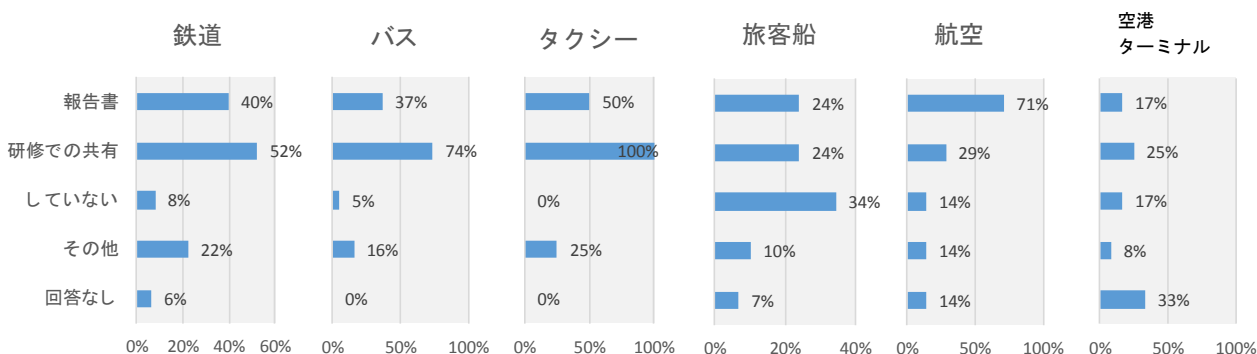


【その他の意見】

- ・研修時に意見を出し合ったり、代表者が集まる会議の中で議論している。
- ・「業務改善提案制度」を導入している。
- ・改善提案箱の設置。

③-2 社内共有の仕組み

- ・また、マニュアルの範囲外の接客対応が発生した場合に、社内で共有できる仕組みが構築されているかを尋ねたところ、「報告書や事例集としてまとめて共有している」、「研修等で事例を報告するなどして共有している」などといった回答があった。



【その他の意見】

- ・接客で良い取組みと評価された内容は、メールで社内全体へ配信して共有している。
- ・お客様の声を全社員が閲覧可能なシステムに入力し情報を蓄積。また各現場の改善活動の報告会を定期開催。
- ・点呼時等に情報の共有を行っている。
- ・お客様からの改善要望等を全件全数回答している。
- ・会議体などで話し合い、他社で発生した場合でも対応に違いがないように確認をしている。

3 接遇ガイドラインの作成

3.1 ガイドラインの枠組みの考え方の整理

前項で整理した既往接遇マニュアルの内容、障害者から見た実態、交通事業者の対応の実態、運用体制等を踏まえるとともに、本ガイドラインの前提となる「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）」、「ユニバーサルデザイン 2020 行動計画」等の考え方を踏まえ、本ガイドラインの目的と構成について、以下のように設定した。

(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

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

(5) ガイドラインの基本構成

前述の目的等を踏まえ、以下を基本構成とする。

- ・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す。
- ・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す。
- ・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す。
- ・Ⅳ章では、緊急時・災害時における配慮事項を示す。
- ・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す。

表 ガイドラインの基本構成

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	
	待遇の対象となる者	
2.ガイドラインの基本構成		
Ⅰ.待遇の基本		
1.基本的な心構え		対応方法や待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.待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.待遇対象者の特性、困りごと等の理解	(1)高齢者	待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.基本的な待遇の方法	(1)高齢者	待遇の一般的な事項について、主な待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、待遇対象者ごとの特性の別に、配慮のポイント、場面別待遇方法、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。		

3.2 各枠組みの項目の検討

前項で設定した構成に基づき、障害別、場面別等の整理が必要となるⅡ章、Ⅲ章について具体的な項目について以下のように設定した。

(1) Ⅱ章（接遇対象者の特性と接遇の方法）

本章は基本的に身に付けておくべき障害者の特性に加え、場面によらない基本的な接遇方法を整理することにより、接遇時における基本的に身に付けておくべき事項を整理した。

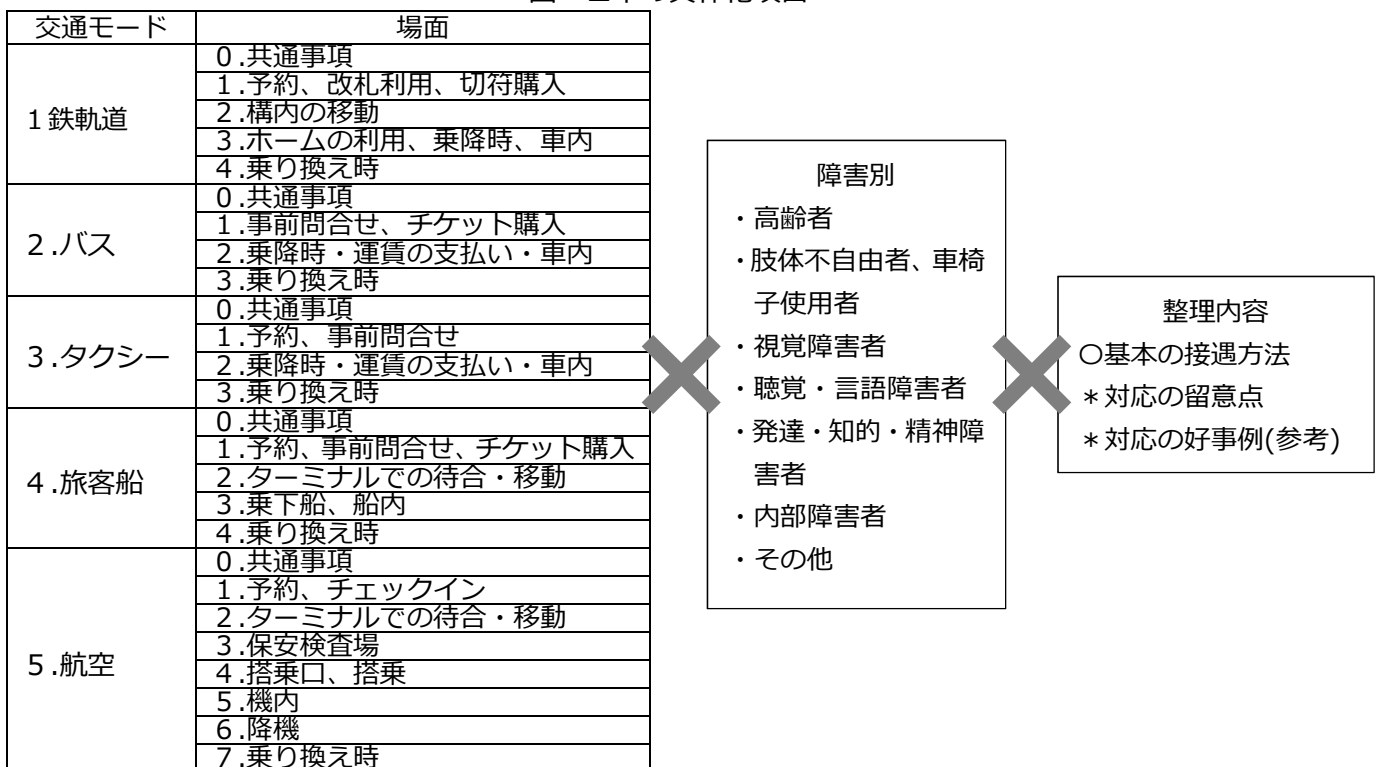
表 Ⅱ章の具体化項目

基本項目	具体化項目
1.基本事項	○「見た目では障害の内容がわからない人」への対応が必要なときの、声かけによる支援内容の判断のあり方 ○対応の際の配慮点
2.障害者の特性	○特性 ○公共交通機関を利用する際の困りごと ○コミュニケーションの基本
3.基本的な接遇方法	○支援の際の確認事項 ○誘導や介助の方法、配慮点 * 補助具についてや具体的な誘導・介助の方法などについては、コラムを設けて説明をする。
4.その他（コラムで説明）	* 身体障害者補助犬について * バリアフリーに関するサインやシンボルマークについて

(2) Ⅲ章（交通モード別の対応について）

本章は交通モード別での接遇方法について整理するため、モードによって異なる場面の別、及び接遇対象の障害の別に、接遇方法、対応の留意点、対応の好事例を整理した。

図 Ⅲ章の具体化項目



3.3 理解を得られる内容構成の検討

以上の枠組みを基本として、具体的な内容を検討したが、本ガイドラインを利用する事業者、また
 接遇対象者である障害者の理解を得ていくため、検討委員及び関係事業者等を対象に、以下のような
 ステップで検討を行った。

表 理解を得ていくための検討ステップの実施内容

①「たたき台」に対する意見収集 (第2回検討会での「たたき台」 提示後(～H30.2.9))	・構成(Ⅲ章)について障害を項目立てして整理する案、 場面別のみとして障害別の事項は列記して整理する 案の比較検討をメール審議した。 ⇒障害を項目立てすべきとの意見が多くあった。 ・各章の内容についての具体的な修正案箇所、修正案につ いてのメールでの意見収集を行った。 ⇒具体的な修正案が提示された。
① で収集した意見に基づく「修正案」を第3回検討会で提示	
②「修正案」に対する意見収集(第 3回検討会での「修正案」提示後 (～H30.3.6))	・各章の内容についての具体的な修正案箇所、修正案につ いてのメールでの意見収集を行った。
②で収集した意見に基づく「修正案2」を作成	
③「修正案2」に対する確認(～ H30.3.20)	・各章の内容についての修正箇所を再度確認。メールで の意見確認を行った。

上記の意見収集・確認により理解を得て、最終案としての「接遇ガイドライン」を作成した。最終
 案については、別冊の「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」を参照のこと。

3.4 ガイドラインの運用体制（PDCA 体制等）のあり方の検討

事業者に対するアンケート調査で整理された接遇の PDCA を備えた体制づくりの好事例を踏まえて、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、以下のような方針を整理した。

ガイドラインの運用体制のあり方の方針

高齢者・障害者等の特性は多様であるため、その対応方法も交通モード、場面、対応内容によって異なる。そのため、マニュアルの範囲には収まらない場面も生じることが予測されるが、マニュアル外の対応をした場合の安全性の確保の問題などから、対応にあたって二の足を踏んでしまい、対応を受けたい障害者などが困ってしまう場面が出てくることが懸念される。

こうしたことから、接遇マニュアルに基づく教育内容を、継続的に検証・ブラッシュアップしていく体制をつくる必要がある。

検証ブラッシュアップにおいては、接遇に対する意見を継続的に収集する、現場で接している従業員からの問題提起を促進する、また、これらを元に、障害者の視点を入れつつ接遇方針の見直しの意思決定を行うことが重要である。こうした仕組みをつくり、PDCA を備えた体制を構築していく必要がある。

3.5 交通事業者による実施促進

作成した待遇ガイドラインについては、ホームページで公表するとともに、業界団体及び関係局を通じて交通事業者に周知を図ることが重要となる。そのため、以下のとおり実施促進案を検討した。

●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。

なお、周知にあたっては、テキスト版などを用意し、誰もが読めるように配慮する。

4. 検討委員会の開催

4.1 検討委員会の設置

以下の構成員をメンバーとし、「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」を設置し、3回の検討会を実施した。

表 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

ご氏名	ご所属等
中野 泰志	慶應義塾大学 経済学部 教授
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
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
榊原 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

《国土交通省》

氏名	所属等
長井 総和	総合政策局安心生活政策課長
内海 雄介	鉄道局鉄道サービス政策室長
金指 和彦	自動車局旅客課長
谷口 礼史	自動車局総務課企画室長
山田 輝希	海事局外航課長
飯塚 秋成	海事局内航課長
魚住 聡	港湾局産業港湾課長
大沼 俊之	航空局航空ネットワーク部航空事業課長
岡本 誠司	航空局航空ネットワーク部空港業務課長

4.2 検討委員会の実施

検討委員会では、以下を議題として会議を実施した。議事概要については、巻末参考に示す。

表 各検討委員会における議題

	議題
第1回 平成29年 11月29日	(1) 待遇ガイドラインの作成について (2) 調査の前提となる主な既往資料の整理について (3) 待遇ガイドラインの基本的方向性(案)、検討のたたき台(案)について (4) アンケート(案)について
第2回 平成30年 1月31日	(1) アンケート調査結果概要について (2) 待遇ガイドライン(案)について
第3回 平成30年 3月23日	(1) 待遇ガイドライン(案)について (2) 待遇ガイドラインの普及方法について

第1回 交通事業者向け接客ガイドライン作成等のための検討委員会 議事要旨

1. 接客ガイドラインの策定について

□ガイドラインの主旨、前提等について

- 根底に思いやりを持ったマニュアルとしていただきたい。
- バリアフリー法とUD2020を理解させるべきとあるが、バリアフリー法の障害の定義は社会モデルにはなっていないため混乱するのではないか。
- 本ガイドラインの前提はUD2020の3つの柱であり、また不当な差別取扱いの禁止、合理的配慮の提供である。権利条約を批准したところから日本は変わっていかねばならない立場にある。
- 実施促進は踏み込んで実施すべきか。これは評価となり、この後のスパイラルアップの視点となる。
- 1人の障害者も乗車拒否しない、利用拒否しないという方針を前提にすることが重要ではないか。
- ガイドラインにはできるだけ絵や写真を入れてわかりやすくしていただきたい。
⇒リオのオリパラ時のパンフレットは、こうしたことをわかりやすく、絵を多用して説明している。文字ばかりではないというのも重要。

□ガイドラインのスコープについて

- ガイドラインの対象事業者は交通事業者であるものの、例えば駅員だけでなく、実際に駅に立っている警備員にもこのマニュアルが波及するのか。
- どこまでの範囲でお手伝いが必要なのかは定めていくことが必要ではないか。営利企業である以上負担が大きくなるということがある。
- 外国人への対応も入れるべきではないか。
⇒言語という意味では今回の検討の対象外であるが、障害者という意味では国籍を分けて考えるべきものではないと考える。
- 無人駅についてはどのような記述となるのか。
⇒本ガイドラインはカバーすべき範囲が広いため、無人駅についてはここで議論すべきかどうかは難しい。こうした固有の問題についてはご意見をいただきこの場かどうかは別にして広められればと考える。
- 高次脳機能障害のある人のことが記述されていない。

□記述内容、検討の方向性について

- 乗り継ぎの場面でどのような接客が必要かは各社マニュアルで違っていると思うが、連携して接続ができるような検討をしていただきたい。
⇒移動の連続性と安心の連続性を確保することが重要。同じ施設内でも不連続な所がある。

- 新幹線の発券システムの問題は、障害者の行動を制約する社会の因子であり、問題であるという程度のことは書き込んでいただきたい。
⇒この内容については鉄道局で現在検討しており、この結果を待ちたい。
⇒ガイドラインにどう盛り込むかは慎重に考える必要がある。
- 合理的配慮の提供の事例にタクシーでの送迎で改札までというものがあるが、タクシーを止めてこのような行為は実際にできない。
- 介助がバリアになることもある。例えば「車椅子ご案内中です」と大声で言ってほしくないのにそういう対応をする、1人でいきますというと危ないですからと言われるなど。
- 社会モデルについての記述があるが、これは相互作用モデルと呼ばれているものである。
- プライバシーが全く守られていないという問題。例えば、女性の車椅子使用者の利用において「〇〇駅までのご乗車です」とアナウンスされれば、からまれたり、自宅までついてこられたりという被害にあっている。
- 聴覚障害者としては、アナウンスが聞こえないという問題がある。また、差別・偏見という面であると、相手の言っていることが分からずにいる、相手は私にどう話をしてよいか分からずに終わってしまう場合があるが、何を言っていたのかがとても気になる。心の面では何を言われたかわからずに傷つくことがある。筆談など相互のコミュニケーションが重要であることを記述していただきたい。
- 対応の好事例を挙げていただくことが重要。具体的かつ建設的な関係ができると思う。
- 視覚障害者について、全く見えないという認識が多いが、弱視のことについても入れていただきたい。
- PDCA の記述についてであるが、「ハードがここまでしかできていないから接遇でカバーする」というのが従来の考え方であるが、逆のあるのではないか。最後にハードへフィードバックするようなこともあるかと思う。

□障害の捉え方について

- 外見からは気づきにくい障害についての記述を増やしていただき、そういう方と接していただく実感していただくことが重要。
- 発達障害などのコミュニケーション障害と言われる人のコミュニケーションについてであるが、「情報を交換すること」と捉えていただきたい。井戸端会議的な余計な情報ではなく、必要とする情報が交換できるという視点でとらえてほしい。
- 発達障害のある人とのコミュニケーションは「異文化コミュニケーション」と捉えていただければよいと思う。人との関わり方、コミュニケーション、想像力、認知、感覚などのジャンルで異なる文化を持っていると考えられると思う。
- 実際、目の前にいる人がどのような障害のある方なのかは分からない場面が多い。どういう特徴がある人に、どんな対応が必要なのかということで結び付けられるといい。

2. アンケートの実施について

- 視覚障害者は特に書きにくいことがあるため、団体と連携して進めていただきたい。
- 認知症の団体に聞いていただくことも必要か。

第2回 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 議事要旨

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法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おいていただきたい。
- 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により、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いてはどうか。
- 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。

1.接遇ガイドライン（案）について

□ I章について

- 3.「障害の社会モデル」の理解について、最後の一文「この考え方・・・」が何を示しているのか、もう少し丁寧かつ具体的に書くべき。
 - ①社会的障壁をつくりだしている要因のひとつとして、交通事業者や職員が関与しているということも意識する。（事業のあり方が社会的障壁を作っているかもしれないという自覚をもつ）
 - ②その障壁を取り除くという責務を負って、何らかの社会的障壁の除去や配慮をしていく。
- 普段当たり前のこととして行っている接遇や設備が、社会的障壁の一部となっていることについての意識化を促す記述、もしくはその記述が難しい場合には、重視した展開を考えるべきといった留意点を書き添えていただきたい。

□ II章について

- 補助犬に関するコラムは、途中に掲載されていると見落とすことがある。II章最後のシンボルマークの前のページに移動すべきである。また、関係する項目には、ページ番号を示し、コラム参照と追記してほしい。
- 視覚障害者の同行援護の方法として、エスカレーターではガイドが前に立つことになっている。修正してほしい。
- 車椅子利用者のエスカレーターの利用について、車いす対応エスカレーターでは、過去に転落事故があったので、基本的には2人の対応が良いと考える。また、車いす対応エスカレーターは残っているため、別のマニュアルや研修も必要であると考えているので別途説明したい。
- 特に難病患者や慢性疾患の場合には、倒れる、うずくまるという緊急事態が頻繁に起こり得るのが特徴であるので、IV章だけでなくII章にも記載すべき。緊急の場合は、基本的に声を上げられないことの方が多いので、P45の「支援の申し出があった場合、望む方法で対応する」だけでなく、「緊急時連絡先がある場合には、その情報に従って対応する」といったような記載が必要。
- また、III章の各論（鉄道の『基本の接遇方法』『ホームの移動・乗車待ち』のその他など）にも、同様に緊急対応時に関する記載の追加をお願いしたい。
 - ⇒発達障害者・知的障害者・精神障害者も同様の状況であるため、ヘルプマークを携帯している人には追記が必要。
 - ⇒パニック時に押さえつけられるなどして、プラスアルファのメンタル的な障害を負ってしまう事例が多くある。障害を一番よく理解している方に、すぐ連絡していただくということが重要。
- シンボルマークに、手話マーク、筆談マークについても追加してもらいたい。観光庁でとりまとめたガイドラインでも掲載している。
- ヘルプマークの概要に、発達・知的・精神についても追記すべき。
- ヘルプマークの「(規定)」は不要である。

- オストメイトマークという名称は、JIS 規格にはないので、「オストメイト用設備/オストメイト」とした方が良いと思う。当事者団体に確認し修正すること。

□Ⅲ章について

- 高齢者の構内の移動において、コミュニケーションの留意点に「・・・腰の位置でサポートするなど・・・」と記載されているが、これはかなり歩けない人の介助である。「・・・相手の状態に合わせてサポートするなど・・・」に修正してほしい。
- 視覚障害者の改札利用時において、「介助者がいない視覚障害者を見かけた場合には、支援の要否を確認するための声かけを行い、必要に応じた支援を行う。」とあるが、他の障害種別では「困っている様子の場合には、声をかける・・・」という条件節がついており、書きぶりが異なる。これは読みようによっては、介助者がいない視覚障害者は常に困っていると受け取られかねない。
 - ⇒その人の体調や身体能力にもよるので、個人的にはこの記述のままでよいと思う。
 - ⇒支援を必ず受けなければいけないと読み取られる可能性もあるので、調整が必要。
- 空港の保安検査場で、医療器具だけでなく、明確に人工内耳というのが分かるようにしてほしい。本人が申告せずに通過してしまう場合があるので、職員や本人に対して注意喚起が必要。全国の空港に周知してほしい。
 - ⇒人工内耳そのものが壊れてしまう問題が発生すると、その後の移動等に非常に大きな影響が出てくる。人工内耳の当事者が、そこでちゃんと伝えないといけないということが分かるようにすることは重要。各空港にお伝えするようにしたい。
- 空港の保安検査場の場面で、電動車椅子のバッテリーについては記載をしないのか。
 - ⇒知っていただくという部分では、記載はしてもいいと思う。電池の種類というよりも、その扱い方でトラブルになっていると思う。
 - ⇒電動車椅子メーカー側から、航空機搭乗 OK の表示をバッテリーに出していただくようになれば、共通認識として事業者には伝われば搭乗時の時間短縮につながるのではないかと。
 - ⇒航空局から通達が出されているので、それとあわせて検討をしていただきたい。
- バスの乗降時におけるリフトバス等の場合の対応について記載が必要。
- 航空の搭乗では、ボーディングブリッジやリフトがない場合の車椅子利用への対応についても記載が必要。

□その他

- 地方など空港によって対応の水準に差があるので、マニュアルを事業者間で統一してほしい。
- 障害の有無に関わらず、同じような時間で利用できるよう、安全と安心と優しさが継続することが大事。サービスの均一化で改善できるものは、この中でも指摘しておく必要があるのではないかと考える。
 - ⇒4 ページの『基本的な心構え』のところに記載できないか。
- 高次脳機能障害についての記載がわかりづらい。
- 事業者に対する質問であるが、補助犬ユーザーが優先席に座っていただくことができるというのは、鉄道事業者やバスの事業者の方々は、ご理解いただいているのか。
 - ⇒椅子に座られるほうが安全に、安心して利用していただけることは理解しており、声かけ

するべきと感じているが、座席をあらかじめ指定してない席で、既に他のお客さまがお座りになられている場合、事業者の立場から強制的に代わってもらうことは難しいので、そういったところまでは踏み込んで記載することは難しいと考えている。

- 鉄道に乗車後、車椅子スペースがあっても、そこに人がいて入れないことがある。こうした面にも配慮すべきではないか。また、降車駅でどちらのドアが開くのかも事前に案内していただきたい。

⇒そういうニーズがあるので、マニュアルの中に声かけが可能であれば留意するということを記載しても問題ないか。

⇒状況に応じて対応できる範囲は異なるが、意識をもつとか留意するレベルであれば差し支えない。

⇒車椅子スペース等に案内できるように努めていくということを記載する。

2. 接遇ガイドラインの普及方法について

- 知的障害者、精神障害者、発達障害者などは特に、外見からはわからない点が多い。障害特性の理解を深めるためにも、一緒に時間を過ごす参加型の研修をしていただきたい。
- 現行の研修では、疑似体験型の研修が多く見受けられるが、疑似体験では伝わらないものがあるので、障害当事者を呼んで研修を行うようにしてほしい。当事者側も参加できる体制は作っていきたいと考えている。

⇒内閣官房でも当事者参画の汎用性のある研修プログラムの普及促進にむけて、経済界、教育界でも全面的にバックアップをしていただいているところ。そういった動きとも連動する話かと思うので、来年度モデルとなる研修プログラムを作成される際には、是非ご検討いただきたい。

- 当事者にもきちんと周知されることが非常に重要。バリアフリー関係の懇談会などを活用して、全国の高齢者や障害者に伝わるようお願いしたい。同時に、各障害当事者団体のホームページ等でも周知できれば良い。

⇒サービスを提供してくださっている各事業者が、一体どういう考え方でサービスを展開していただいているのかを当事者が知ることもすごく大切なことである。是非このような観点でも今後の普及促進を考えていただきたい。

- 全国の小中高等学校や、さらには特別支援学校の方々にもガイドラインが伝わると良い。障害有無に関わらず、遠足や校外学習で外出する機会は増えていくので、このガイドラインを先生と交通事業者との話し合いの材料としても活用できるのではないか。

⇒国交省では、接遇ガイドラインとは別に、教育現場での普及啓発のプロジェクトを進めており、このガイドラインのことも含めて展開ができると、教育現場の中でも広がっていくことができると思う。それから事業者が様々な努力を重ねていることを周知することにもつながるので検討していただきたい。

- 公共交通機関で、利用者に対しての障害のある方への声かけを促進するアナウンスは、効果があると実感している。また、当事者と一緒に行動すると色々な配慮すべきことに気づくことができるので、やはり事業者と当事者と一緒に研修を行うことは意義が大きい。

- 研修プログラムの作成が事業計画のゴールになってしまいがちである。作成したプログラムをどのように実際に研修の場にも実装していくのかの議論や、試行的な実施、それを踏まえた

プログラムのアップデートやリバイズ、あるいはどういう効果を上げるのかということについても、一定程度の見通しが立つような事業計画で進めていただきたい。

- 研修の実施により、今回作った接遇ガイドラインの理念や内容が事業者の中で浸透し、接遇の在り方に変化がもたらされることが真の目的だと思う。この目的が達成されているかどうかについてモニタリングをする段階においても、当事者参画の枠組みをつくる視点を含めるということも、中長期的な課題として踏まえて進めていただきたい。