

「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」にかかる アンケート調査のお願いにつきまして

公共交通事業者の皆さまにおかれましては、長引くコロナ禍に対する対策の実施や対応など、感染リスクの中、日々責任を果たされていることに尊敬の念と敬意を表します。

このような状況の中、公共交通事業者の皆さまが取り組まれている「接遇」につきましては、平成30年に国土交通省が「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」を作成しておりますが、令和2年2月に「認知症の人編」を、さらには今年度（令和3年7月）、感染症対策を踏まえた上での接遇のあり方として接遇ガイドラインの「追補版」を作成しております。追補版ではコロナ禍においても高齢者・障害者等が安心・安全に外出できるよう、そのためのかけがえのない公共交通サービスの提供における接遇上の留意点を示しております。



つきましては、皆さまにこの「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」の「認知症の人編」および「追補版」についてアンケートにご協力を賜りたく、お願い申し上げます。

○当該アンケートは、職員の方々に対する接遇にかかる教育指導などを実施されているご担当にご回答いただきたいと存じます。

○国土交通省の接遇ガイドラインにつきましては、以下の URL をご参照ください。

https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000180.html

ご多忙のところ恐縮ですが、令和4年2月22日(火)までにご回答いただければ幸甚です。なにとぞ、ご協力のほど、どうぞよろしくお願い申し上げます。

調査主体：社会システム株式会社

〒150-0013 渋谷区恵比寿 1-20-22

電話 03(5791)1133 E-mail survey@crp.co.jp

事業主体：国土交通省総合政策局バリアフリー政策課

※なお、アンケート調査票は、下記 URL または右 QR コードのインターネットフォームでも受け付けております。

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf32LJ1bSUUexroco_UzJS8WxC-wb6m3SpmuePaJvNjpAPkIA/viewform?usp=sf_link

※アンケート調査の結果は、集計処理をした上で使用させていただき、本調査の報告書に整理させていただきます。本調査以外の目的に使用または提供するものではありません。



*****ここからがアンケート調査票です*****

業態(該当に○)	鉄軌道・バス・タクシー・旅客船・航空
事業者名	

<公共交通事業者に向けた接遇ガイドラインの認知>

質問 1.あなたは(貴社では)、国土交通省の「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」をご存じでしたか？(一つ選んで☑を入れてください)

- 知っていて、自社の接遇教育に反映している
- 知っているが、自社は独自の接遇教育を実施している
- 知ってはいたが、内容はわからない
- 知らなかった

質問 2.あなたは(貴社では)、令和2年2月に追加された「接遇ガイドライン・認知症の人編」をご存じでしたか？(一つ選んで☑を入れてください)

- 知っていて、自社の接遇教育に反映している
- 知っているが、自社は独自の接遇教育を実施している
- 知っているが、特に自社の接遇教育には取り入れていない
- 知ってはいたが、内容はわからない
- 知らなかった

質問 3.あなたは(貴社では)、令和3年7月に追加された「接遇ガイドライン・追補版(新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた高齢者・障害者等に対する接遇のあり方について)」をご存じでしたか？(一つ選んで☑を入れてください)

- 知っていて、自社の接遇教育に反映している
- 知っているが、自社は独自の接遇教育を実施している
- 知っているが、特に自社の接遇教育には取り入れていない
- 知ってはいたが、内容はわからない
- 知らなかった

<接遇研修実施の有無>

質問 4.貴社での職員の方に対する研修の実施状況を教えてください。(一つ選んで☑を入れてください)

- 行っている
- 現在は行っていないが、今後行う予定
- 行っていない(今後も行わない)

質問 5.質問 4.で「行っていない(今後も行わない)」と答えた方はその理由・お考えをお書きください。

<研修を実施している場合のガイドラインとの関係について>

質問 6. 質問 4. で「行っている」と答えた方、「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン（認知症の人編、追補版を含む）」を実施内容に取り入れていますか？（一つ選んでを入れてください）

- 「接遇ガイドライン」をもとに、研修に取り入れた
- 未だ取り入れていないが、検討している
- 取り入れていない

質問 7. 質問 5. で「取り入れていない」と答えた方はその理由・お考えをお書きください。

<研修を実施している場合の障害当事者参画の取組について>

質問 8. 質問 4. で「行っている（今後行う予定）」と答えた方、障害当事者参画の取組状況を教えてください。（一つ選んでを入れてください）

- 行っている
- 現在は行っていないが、今後行う予定
- 行っていない（今後行う予定はない）

質問 9. 質問 8. で「行っていない（今後行う予定はない）」と答えた方はその理由・お考えをお書きください。

<その他>

質問 10. 貴社での職員の方に対する研修を行うに当たっての課題・行政側への要望・ご意見等ありましたら、お書きください。（例：マニュアルや行政の方針として示して欲しい内容、当事者団体の紹介、他の事業者における研修の実施例 等）

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。