資料－２

接遇ガイドラインの作成について（案）

１．接遇ガイドライン作成の目的

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やその後の超高齢社会に向け、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は、旅客施設や車両等のハード面のバリアフリー化のみに依拠するのではなく、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。

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」という。）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されている。また、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（以下「障害者差別解消法」という。）では、交通事業者は障害者から意思の表明があった場合にバリアを取り除くための合理的配慮を提供する努力義務を負っている。

これらの法律を踏まえ、交通事業者の中には、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者がある。しかしながら、職員教育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おり、その結果、事業者ごとの接遇の方法や水準のばらつきがある、また、移動制約者ごと、さらには個々の制約者ごとのニーズにあわせた接遇が求められるにも関わらず画一的な対応になっている場合がある等の指摘を受けているところであり、実際にソフト面の対応の強化が必要とされる事案も発生している状況にある。

こうした中、障害者を始めとする有識者の意見を踏まえ、関係閣僚会議が 29 年 2 月に決定した「ユニバーサルデザイン 2020 行動計画」（以下「UD2020」という。）では、29 年度中に交通事業者向け接遇ガイドラインを作成し、その普及を図るとされ、また、事業者の研修を充実させることとされた。

こうした状況を踏まえ、交通事業者におけるマニュアルや職員研修の実態を把握した上で、事業者が現実的に対応可能な範囲で、接遇の基本的事項、交通モードごと、具体の場面ごとの接遇のあり方等について、有識者、障害者団体、事業者等が参加する検討委員会においてとりまとめ、普及させることで、高齢者、障害者等の移動等円滑化に資する一定水準の接遇を全国的に確保することをその目的とするものである。

（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、本年 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。

■交通分野における接遇対応の向上の位置付け

- 平成 28 年４月に施行された障害者差別解消法等を踏まえ、障害のあることのみをもって乗車や搭乗を拒否することや身体障害者補助犬を同伴した人を不当に拒否するといった差別的取扱いを行うことのないよう徹底する。更に、Tokyo2020 アクセシビリティ・ガイドライン、東京大会スタッフ向けサポートガイド基礎編及び上記①で策定することとなっている汎用性のある研修プログラムを踏まえ、交通事業者向け接遇ガイドライン（身体障害（聴覚・視覚・内部障害、肢体不自由等）、知的障害、精神障害（発達障害を含む）等様々な障害者（身体障害者補助犬を同伴した人を含む）を想定したガイドライン）及びその普及方法を平成 29 年度にとりまとめる。このため、平成 29 年度に国土交通省において、有識者、障害者団体、事業者（業界団体を含む）等が参加する検討委員会を立ち上げ、交通モード毎の特性も踏まえて検討を行うこととする。平成 30 年度以降、業界単位で接遇ガイドラインを展開し、事業者による実施を促進する。
- 交通事業者の行う研修について、障害者が参加し、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。

接遇内容の充実

アクセシビリティ
サポートガイド
基礎編
（東京大会スタッフ向け）

公共交通分野固有のサポートの必要性
（イメージ）
- 乗降時のサポート
- 乗（車、船）券、搭乗券購入
- 輸送中の安全確保
- 輸送障害発生時の対応

公共交通分野
の
接遇ガイドライン

研修の充実

２．検討内容

（１）接遇ガイドラインを作成する上での調査研究

ガイドライン作成に向けた課題・方向性を導出するため、ガイドラインの枠組みを想定した検証の視点で整理を行う。

① 調査の前提となる既往資料の整理

・UD2020 で示されている方向性
・汎用性のある研修プログラム、アクセシビリティ・サポートガイドで示されている内容
・交通事業者が作成している接遇マニュアル等で整理している項目の整理
・既往の交通事業者向けプログラム内容

② 優良事例の現状把握

・高齢者、障害者等の意識及びニーズの実態調査

高齢者、障害者等が良いと感じている又は悪いと感じている応対の実態、また接遇に望む事項等について把握を行う。

・交通事業者の接遇実施の実態調査

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、工夫をしている優良事例、ICT を活用した接遇の事例などについて把握を行う。

（２）接遇ガイドラインの作成

（１）を踏まえ、さらにガイドラインの方向性の指針となるＵＤ2020 等の視点での検証を実施し、接遇ガイドラインをとりまとめる。

・ガイドラインの考え方
・接遇の基本、障害の理解
・基本応対について（共通項目）
・交通モード別/場面別/接遇対象者の特性別の接遇方法（個別事項）

3．本検討委員会の進め方

検討委員会における検討内容及びスケジュールについては、下図のように進めるものとする。

調査の前提となる既往資料の整理

・既往の接遇マニュアル、研修プログラムの実態及び内容の整理

接遇ガイドラインの検討のたたき台（案）の作成

・全体構成、記述内容などについて骨子のたたき台案を作成

第１回検討委員会（11/29）

・接遇ガイドラインの作成について

・調査の前提となる既往資料の整理

・接遇ガイドラインの基本的方向性(案)、検討のたたき台（案）の議論　　等

高齢者、障害者等の意識及びニーズの把握、交通事業者の接遇の実態の把握

・接遇の基本的な場面の確認、好事例、課題、職員教育内容等を整理

接遇ガイドライン（修正案）の作成

・実態調査結果、第１回検討会ご意見を踏まえた接遇ガイドライン（修正案）の作成

第２回検討委員会（18/1/26 午前 予定）

・接遇ガイドライン（案）の議論　　等

接遇ガイドライン（最終案）作成

・必要に応じた追加ヒアリング調査の実施・整理

・ヒアリング結果、第２回検討会ご意見を踏まえた接遇ガイドライン（最終案）の作成

第３回検討委員会（18/3/1 午前 予定）

・接遇ガイドライン（最終案）の議論　　等

接遇ガイドライン及びその普及方法のとりまとめ

接遇ガイドラインに基づくモデルとなる研修プログラムの作成

モデルとなる研修プログラムを作成することで、公共交通事業者が接遇ガイドラインに基づく教育プログラムの展開を図っていくことを促す

交通事業者による実施促進

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周知を図る

平成29年度

平成30年度