

1. 接遇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遇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掲載されているが、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ても、相手は私にどう話をしてよいかわ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。