

公共交通事業者に向けた
接遇ガイドライン

令和6年3月

国土交通省

目 次

序. 本ガイドラインの目的と構成	1
1. ガイドラインの目的等	1
2. ガイドラインの基本構成	2
I. 接遇の基本	4
1. 基本的な心構え	4
2. 接遇の前提となる考え方等	4
3. 「障害の社会モデル」の理解	5
II. 接遇対象者の特性と基本的な接遇の方法	8
1. 高齢者	11
2. 肢体不自由者、車椅子使用者	13
3. 視覚障害者	25
4. 聴覚障害者・言語障害者	34
5. 発達障害者、知的障害者、精神障害者	39
6. 内部障害者	41
7. その他の公共交通機関を利用する際に困難がある人	43
III. 交通モード別の対応について	50
1. 鉄軌道	52
2. バス	78
3. タクシー	97
4. 旅客船	113
5. 航空	136
IV. 緊急時・災害時の対応について	181
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	182