

平成 31 年 4 月 10 日  
総合政策局安心生活政策課

## 交通事業者による接遇研修充実のためのモデルプログラムを作成しました！

～交通事業者による一定水準の接遇を確保し、高齢者や障害者等の移動等円滑化を推進します～

国土交通省では、平成 29 年 2 月に決定された「ユニバーサルデザイン 2020 行動計画」を踏まえ、交通事業者による接遇研修を充実し、高齢者や障害者等に対する一定水準の接遇を確保するため、研修モデルプログラムを作成しました。

「ユニバーサルデザイン 2020 行動計画」では、東京オリンピック・パラリンピック競技大会に向けて、政府全体で「心のバリアフリー」に取り組むこととされています。

国土交通省においては、高齢者や障害者等に対する交通事業者による一定水準の接遇を確保すべく、平成 30 年 5 月に「交通事業者向け接遇ガイドライン」を作成・公表しました。

今般、「交通事業者向け接遇ガイドライン」の実施を促進するため、「交通事業者向け接遇研修プログラム作成等のための検討会議」（委員名簿は別紙 2）において検討を行い、交通事業者による接遇研修を充実するための研修モデルプログラムを作成しました。

このプログラムの活用により、交通事業者各社が自社の接遇研修をより一層充実し、ソフト面での高齢者・障害者等の移動等円滑化が推進されることを期待しています。

### 【交通事業者向け接遇研修モデルプログラムの構成】（別紙 1）

#### ○ I. 交通事業者向け接遇研修モデルプログラムについて

##### カテゴリ 1：基本理念の理解

- ①職場のバリアから考える接遇の心構え
- ②法令や社会的背景から学ぶ「心のバリアフリー」の基本

##### カテゴリ 2：障害理解と接遇技術の基本

- ③障害の特性と基本の接遇方法
- ④接遇ガイドラインに基づく接遇方法
- ⑤接遇方法の実技実習
- ⑥障害の疑似体験

#### II. 効果的な障害当事者参画を図るために

#### ○副教材(上記モデルプログラムの教材)

### 【交通事業者向け接遇研修プログラムの公表ページ】

国土交通省の以下のページにて公表しています。

[http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei\\_barrierfree.tk\\_000176.html](http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree.tk_000176.html)

#### <問い合わせ先>

国土交通省総合政策局安心生活政策課 高橋、千葉

TEL：03-5253-8111（内線 25-502、25-515）

03-5253-8305（直通）

FAX：03-5253-1552