

令和 3 年 7 月 6 日

総合政策局バリアフリー政策課

新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた接遇ガイドライン等の見直し

～令和 3 年度「第 1 回公共交通事業者等における接遇ガイドライン等改訂のための検討会」の開催～

国土交通省では、公共交通事業者による接遇の更なる充実を図るため、新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」の見直しや、接遇研修モデルプログラムの改訂に関する検討を行います。

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」を受け、交通モード毎の特性や様々な障害の特性等に対応した「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」を平成 30 年 5 月に作成・公表し、また、令和元年 6 月に決定した「認知症施策推進大綱」を受けて、認知症の人対応のための「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」の別冊（認知症編）を令和 3 年 2 月に作成・公表したところです。

一方、新型コロナウイルスの感染が懸念される中、公共交通事業者では、既に各々の感染防止対策を踏まえた接遇がなされていますが、今般のオリパラ開催を踏まえ、改めて、障害当事者や交通事業者からのヒアリング等を通じて、障害者等の困りごとを整理し、それに対する感染対策を踏まえた適切な接遇方法をガイドラインとしてとりまとめ、交通事業者に周知・徹底を図る必要があります。

また、交通モード別（鉄軌道、バス、タクシー、旅客船、航空）に作成している「接遇研修モデルプログラム」においても、新型コロナウイルス感染症及び「接遇ガイドライン（認知症編）」を踏まえた内容の見直しを行う必要があるほか、他の障害特性に関する内容についても実態を踏まえた再検証を行うなど、様々なニーズに対応した「接遇研修モデルプログラム」の内容（スライド、シナリオ、副教材）を改訂する必要があります。

このため、今般、公共交通事業者等における新型コロナウイルス感染症対策の対応の取組事例等を収集・分析し、その結果を踏まえ、「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」の見直し及び「接遇研修モデルプログラム」を改訂することを目的として、「公共交通事業者等における接遇ガイドライン等改訂のための検討会」を設置し、検討を行います。

記

1. 日時：令和 3 年 7 月 8 日（木） 10：00～12：00
 2. 場所：中央合同庁舎 3 号館 国土交通省 3 階総合政策局局議室（東京都千代田区霞が関 2-1-2）
〔本会議は、Web 会議方式により開催しますので、構成員は、原則として職場や自宅から映像と音声での参加になります。〕
 3. 議題：新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」の見直しについて 等
 4. 委員名簿：別紙のとおり
 5. その他
 - ・検討会は、Web 会議形式で行います。
 - ・会議については非公開、カメラ撮りについては冒頭のみ（議事開始前まで）とさせていただきます。取材を希望される方は、7 月 7 日（水）15 時迄に、所属、氏名、連絡先等を以下の登録先までメールで打ち込んでご登録ください。
登録先：hqt-sousei-barrierfree★gxb.mlit.go.jp（★を @ に変えて送信してください）
 - ・会議資料等については、後日、国土交通省のホームページにて公開する予定です。
- ※今般の新型コロナウイルスの状況を踏まえ、取材については各社 1 名とし、「手洗い」や「マスクの着用を含む咳エチケット」等の感染症予防対策にご協力をお願いいたします。また、風邪のような症状がある場合には、ご自身の体調を優先し、参加を控えていただきますよう併せてお願いいたします。

<問い合わせ先>

国土交通省総合政策局バリアフリー政策課 西永、渡辺

TEL：03-5253-8111（内線 25-514）

03-5253-8306（直通）

FAX：03-5253-1552