

経緯

- 「ユニバーサルデザイン2020行動計画」を受け、公共交通事業者による一定水準の接遇を全国的に確保するため、平成29年度、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」を作成・公表。さらに、「認知症施策推進大綱」(令和元年6月18日)を踏まえ、令和2年度、「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン 別冊(認知症編)」を追補。
- 一方、昨年来より、新型コロナウイルス感染症の拡大を踏まえ、公共交通事業者では既に感染防止対策をそれぞれ講じているところ。**今般のオリパラ東京大会の開催に向け、改めて、障害当事者や交通事業者へのアンケート、ヒアリング等を実施し、高齢者・障害者等の困りごとを整理するとともに、感染対策を踏まえた障害当事者等に対する適切な接遇内容をガイドラインとしてとりまとめ、交通事業者に周知・徹底を図ることとする。**なお、オリパラ終了後は、ガイドラインの内容と実態を検証し、必要な見直しを行う等オリパラのレガシーとする。

概要

※学識経験者や障害当事者団体等を委員とする検討会で取り纏め予定。(7月8日)

1. 新型コロナウイルス感染症を踏まえた接遇の考え方

- 新型コロナウイルス感染症の拡大により、多くの人々が利用する公共交通機関における高齢者・障害者等への接遇場面では、感染症対策を踏まえた「新たな対応のあり方」が求められている。
- 具体的には、現在、旅客等に対して、マスクの着用、会話を控える等の感染対策への協力を仰いでおり、**コミュニケーションがとりにくい状況**。このため、高齢者・障害者等に対する接遇では、まず**職員が積極的に、①当事者が求めている支援内容を確認するとともに、②当事者への支援内容を適確に伝えることが必要**。また、高齢者・障害者等が安心して支援を受けられるよう、**感染症対策に即したコミュニケーションや支援を簡潔に行う等の接遇上の配慮**を行うことが重要。

2. 感染症対策下で生じている新たな課題(当事者の具体的な困りごと等)

- **声かけや見守り等の支援を受けにくい** (ソーシャルディスタンスの確保等の感染対策により、旅客や職員等からの支援を求めることをためらう 等)
- **これまでのコミュニケーションや接遇を受けにくい** (マスク着用等で聞き取りにくい、口元が見えず話しているのかわからない、体に触れにくい 等)
- **感染症対策設備が利用しにくい** (消毒液や検温設備の位置や使用方法が分かりにくい、適切な距離の取り方等がわからない 等)
- **感染症対策がしづらい、理解しにくい** (障害の特性上、マスク着用が難しい、会話を控える等の対策内容が理解しづらい 等)
- **新たな工夫が求められている** (予約、各種手続き等を非接触、短時間で行う等の工夫が必要となっている 等)

3. 新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた上での接遇のポイント

- 変わらず「**まず声かけ、そして必要な支援**」を行うことが重要 (感染対策を講じている旨の伝達、斜めから声かけ、支援必要性の有無の確認 等)
- **コミュニケーションツールを準備**する (口元が見えるマスク、フェイスシールドなどの活用、マイクや筆談具、コミュニケーションボードの活用 等)
- **感染症対策設備の設置方法や変更事項等の伝え方に配慮**する (消毒液等を異なる高さで設置、文字・イラスト・音声による案内、情報提供 等)
- **感染症対策についての情報提供**を行う (事業者が行う感染症対策を文字、音声、Web等で情報発信、マスク着用が困難な旅客について周囲に理解を求める対策(ヘルプマーク等の掲示)の呼びかけ 等)
- **感染症対策下における新たな工夫** (チケットのオンライン購入等、ICTの更なる活用 等)