

令和4年1月26日

総合政策局バリアフリー政策課

接遇研修モデルプログラムを改訂します

～令和3年度「第2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、交通事業者向け接遇ガイドラインについて令和3年2月に策定した「認知症の人編」及び同年7月に策定した「追補版」の内容を、平成31年4月に公表した接遇研修モデルプログラムに反映するための検討を行います。

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」を踏まえ、交通モード毎の特性や様々な障害の特性等に対応するため、平成30年5月に作成・公表した「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」について、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（認知症の人編）を令和3年2月に作成・公表したところです。

また、新型コロナウイルス感染症の世界的な広がりを受けて、令和3年7月に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」（追補版）の作成・公表を行いました。

これに伴い、交通事業者向け接遇ガイドラインの内容を業界単位で展開し、交通事業者による実施を促進するとともに、交通事業者の行う研修について、障害のある人が参加し、座学に加えて実習を行うカリキュラム・研修教材として交通モード別（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」についても、上記ガイドライン「認知症の人編」及び「追補版」の内容を反映する等の必要があることから、当該検討を行うため、第2回検討会を下記のとおり開催いたします。

記

1. 日時：令和4年1月28日（金） 14：00～16：00
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：接遇研修モデルプログラムの改訂案について 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、1月27日（木）15時迄に、下記メールアドレス宛、所属、氏名、連絡先等をメールで打ちにてご登録ください。ご参加は各社1名までとさせていただきます。
- ・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。

※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）

E-Mail：hqt-sousei-barrierfree@gxb.mlit.go.jp