



令和4年6月17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」を改訂しました

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、社会情勢の変化、接遇ガイドラインの改訂・追補の内容を反映させた「接遇研修モデルプログラム」の改訂版を作成しました。

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・公表しました。さらに、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、令和3年7月には、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（追補版）を作成・公表しました。

また、平成31年3月に交通モード別に作成している「接遇研修モデルプログラム」においても、コロナ禍を受け「新しい生活様式」を踏まえた接遇や研修のあり方の見直しや、「認知症ガイドライン」を踏まえた内容の検証・追記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、内容を改訂する必要があるため、今般、有識者、障害当事者等が参加した検討会を実施し、「接遇研修モデルプログラム」の改訂を行いました。

### 【主な改訂ポイント】（別紙参照）

- （1）接遇ガイドラインの改訂・追補の内容を反映させた研修プログラム内容
- （2）各団体が行っている接遇研修プログラムのより具体的な紹介
- （3）ページのレイアウトをよりわかりやすく改訂

### 【参考】

○接遇ガイドラインの改訂・追補の内容を反映させた「接遇研修モデルプログラム」の改訂版については、国土交通省のホームページ（下記）にて公表します。

[https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei\\_barrierfree\\_tk\\_000317.html](https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000317.html)

### ＜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 久島、萩原  
TEL：03-5253-8111（内線 25-514）  
03-5253-8306（直通）  
FAX：03-5253-1552