

公共交通機関の「移動等円滑化整備ガイドライン」等を改訂しました

国土交通省では、公共交通機関における高齢者、障害者等の更なる移動等の円滑化を進めるため、「移動等円滑化整備ガイドライン」、「接遇ガイドライン」及び「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、高齢者、障害者等をはじめとした多様な利用者の多彩なニーズに応えることができるよう、旅客施設及び車両等の整備及びそれらを使用した役務の提供の方法のあり方を具体的に示した「公共交通機関の旅客施設・車両等・役務の提供に関する移動等円滑化整備ガイドライン」（以下「公共交通機関の移動等円滑化整備ガイドライン」という。）を公表しています。この度、学識経験者、障害当事者、公共交通事業者等で構成する検討会での議論等を踏まえ、「公共交通機関の移動等円滑化整備ガイドライン」を改訂しました。

また、公共交通機関における一定水準の接遇を全国的に確保し、障害のある人等への接遇を的確に行うことで、高齢者、障害者等の移動等の円滑化を推進するため、公共交通事業者による研修の充実及び適切な接遇の実施を推進するための指針となる「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン、同ガイドライン（認知症の人編）」及び「接遇研修モデルプログラム（改訂版）」を改訂しました。

【主な改訂内容】※詳細は別紙1及び2参照

○公共交通機関の移動等円滑化整備ガイドライン

- （1）障害者差別解消法改正を踏まえた国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針の改正内容の反映
- （2）障害者のための国際シンボルマーク（いわゆる車椅子マーク）の表現の見直し

○公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン等

- （1）障害者差別解消法改正に伴う関係記載の見直し
- （2）多機能トイレ等からバリアフリースイートイレ等への表現の見直し

なお、改訂後のガイドラインの全体版は、以下のURLで公表しています。

【公共交通機関の移動等円滑化整備ガイドライン】

https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_mn_000001.html

【公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン等】

https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000180.html

<問い合わせ先>

総合政策局バリアフリー政策課 久島、川又

TEL : 03-5253-8111（内線 25-503、25-513）

03-5253-8306（直通）