

「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」 の設置について

令和3年4月30日

1. 趣旨

「ユニバーサルデザイン 2020 行動計画」において、東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催に向けて、平成 29 年度に公共交通事業者向け接遇ガイドラインを策定し、平成 30 年度以降、業界単位で接遇ガイドラインを展開し、公共交通事業者による実施を促進するとともに、公共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・研修教材となるようにする等の充実を図ることとされている。これを受け、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 年度に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」を作成し、公表した。

さらに、令和元年 6 月 18 日に決定した「認知症施策推進大綱」において、認知症の人対応のための公共交通事業者向け接遇ガイドラインを作成・周知し、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こととされたことから、令和 3 年 2 月、「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）を作成したところである。

一方、新型コロナウイルス感染症の拡大を防止するためには、飛沫感染や接触感染への対策をこれまで以上に取り入れた「新しい生活様式」を実践していくことが求められており、公共交通事業者において提供する接遇の場面ごとに具体的な感染予防対策を検討し、実践することが必要であるため、東京大会を見据え、コロナ禍を踏まえた「接遇ガイドライン」の見直しを図る必要がある。

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、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、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る。

○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

○新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた接遇や研修のあり方、認知症の人対応及び他の障害特性に関して実態を踏まえた接遇研修モデルプログラムの改訂

2. 検討会の設置

「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」の見直し、接遇研修モデルプログラムの改訂に向けて、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、学識経験者や当事者団体、公共交通事業者等を委員とする有識者会議において対応の留意点等を検討するため、「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（仮称）」を設置する。検討事項等は次のとおり。

(1) 調査事項

- ①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
- ②公共交通事業者が現に実施している接客教育研修の優良事例の把握

(2) 検討事項

- ①「公共交通事業者に向けた接客ガイドライン」の枠組みへの新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた具体的な接客方法の検討
- ②認知症の人への接客ガイドラインを踏まえたモデル研修プログラムの検討
- ③他の障害特性に関するモデル研修プログラムの実態を踏まえた再検証
- ④理解を得られる内容構成の検討

(3) 検討方法、スケジュール

検討会を下記のとおり開催・検討する。

- ・第1回検討会 令和3年7月上旬
- ・第2回検討会 令和4年2月上旬

3. 構成員等

検討会は、学識経験者、障害者団体、公共交通事業者等、行政機関等の実務者により構成する。

事務局は、国土交通省総合政策局バリアフリー政策課、社会システム(株)