

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 検討の進め方について

1. 本検討の目的

新型コロナウイルス感染症の拡大を防止するため、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いる。今後、感染拡大の予防と社会経済活動の両立を図り、「新たな日常」を実現していくためには、公共交通事業者において提供するサービス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になるとされているところである。

また、認知症の人ができる限り地域で自分らしく暮らし続けることができる社会の実現を目指し令和元年6月に決定された「認知症施策推進大綱」では、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、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旨記載されており、令和3年2月に「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。

本検討会では、「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」に、新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた「新たな対応のあり方」を加えるとともに、「接遇研修モデルプログラム」（平成30年度作成）について、「新たな対応のあり方」を踏まえた接遇や研修のあり方及び認知症の人の対応に関する内容を検証・追記し、他の障害特性に関する内容についても実態を踏まえ再検証を行うため、対応の留意点等の検討を行い、「接遇研修モデルプログラム」の改訂を実施する。

2. 検討内容

(1) 新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた「新たな対応のあり方」の検討

① 公共交通事業者および研修実施団体に対する新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた接遇の実態調査

公共交通事業者が新型コロナウイルス感染症対策を踏まえて実施している接遇の実態や、研修実施団体が行っている接遇研修教育の実態等について把握するため、アンケート及びヒアリング調査を実施する。

● 調査対象

○ 公共交通事業者

各事業者団体を通じてアンケート調査を実施

○ 研修実施団体

(一社)日本ユニバーサルマナー協会、(公財)日本ケアフィット共育機構、(公財)交通エコロジー・モビリティ財団

●調査内容

○公共交通事業者

- ・コロナ禍における接遇で工夫している点
- ・コロナ禍における接遇で対応に困ったことややむを得ず対応できなかったこと
- ・その他ガイドラインに関する意見等

○研修実施団体

- ・コロナ対応を考慮した研修内容（会話、誘導、介助のとき）のポイント
- ・コロナ対応についての受講者等からのニーズ
- ・接遇ガイドライン及び接遇研修モデルプログラムの改訂に向けたご意見 等

② 障害者団体に対する新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた接遇に関する調査

障害者団体に対し、コロナ禍での公共交通利用時における接遇に関して、アンケート調査を実施する。

●調査内容

- ・コロナ禍での接遇（人的対応）について
- ・公共交通機関の新型コロナウイルス感染症対策に関して困ったこと
- ・公共交通機関の新型コロナウイルス感染症対策に関する優良事例
- ・その他新型コロナウイルス感染症拡大による声掛け等の変化について

(2) 「接遇ガイドライン」への「新たな対応のあり方」の追加

(1)の調査結果を踏まえ、「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」に新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた「新たな対応のあり方」について追加する。

(3) 「接遇研修モデルプログラム」スパイラルアップ作業の実施

(1)(2)の検討を踏まえ、認知症の人への対応、新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた「新たな対応のあり方」についての考え方を追加し、平成 30 年度作成の「接遇研修モデルプログラム」の改訂を行う。

- ・基本構成の考え方の整理（盛り込むべきメニュー、枠組みの考え方等）
- ・内容構成の検討（認知症の人への対応、新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた「新たな対応のあり方」についての考え方等の追加）
- ・交通モード別の留意事項の追加項目の検討
- ・汎用データの作成

3. 検討委員会の開催予定

「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」の「新たな対応のあり方」についての追加作業および「接遇研修モデルプログラム」の改訂にあたっては、有識者による検討会を2回開催して検討を行う。

第1回検討会 (令和3年7月8日)	接遇ガイドラインへの新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた「新たな対応のあり方」の追加についての検討
第2回検討会 (令和4年2月を予定)	接遇研修モデルプログラムの改訂についての検討