

第1回 公共交通事業者等における接客ガイドライン等改訂のための検討会 議事概要

日時：令和3年7月8日（木）10:00～12:00

会場：Web 会議(事務局：中央合同庁舎3号館3階総合政策局局議室)

議題

- (1) 検討会の設置について
- (2) 本事業の概要及び進め方について
- (3) 「新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた高齢者・障害者等に対する接客のあり方について（案）」について

---

議題（1）（2）について →意見なし

議題（3）について

○ロービジョンの方などは消毒液のボトルが目立たず見つけられないことがある。非接触型の設備については、触れて情報を得ている視覚障害者に不安感を与えないような対策があれば紹介してほしい。また、窓を開けて走行しているとトンネルなどでは反響音でアナウンスが聞こえないことがよくある。

○知的障害では、コロナ禍で自家用車での送迎が多くなるなど、公共交通の利用を控えている状況のため、公共交通機関に関する意見はなかった。

○「感染症対策をしております。何かお手伝いすることがありますか」というのが基本である。札幌でも多くの方が外出を控えている状況であるが、必要な場合は個々で公共交通機関を利用して外出する場合もある。事故の防止を第一に、追補版のコロナ対策も含め、今後も基本的な対策を講じてほしい。

○ミライロ ID については、精神障害者はまだ交通運賃の割引対象適用外になっているため、誤解を与えないような記載を追記してほしい。困りごとが障害種別の特性に配慮することもあると思うが、基本的にはその人の困りごとがどこにあるのかという根本的なところの姿勢を事業者がこれまで通り意識して接客を実施していくことが重要である。

○マスクでお互いに対応しづらいと思うが、筆談などできることで対応いただけるよう周知をお願いしたい。窓口の方などに透明マスクの着用義務があれば聞こえる方・聞こえない方平等に対応できる。課題1に筆談でペンを通して接触感染の恐れがある点を追記してほしい。課題2で、高齢の聴覚障害者は、例えば身体的距離などの言葉の意味合いがつかめない場合がある。手話動画等を用いてわかりやすく情報を伝える必要がある。

- そもそも自分が困っていることを積極的に訴えて支援を求めることに困難を抱えており、さらにコロナ禍という環境の変化でなお混乱が生じているという点を理解いただきたい。課題1で見守りが減ったとあるが、これは付帯的なことなので、まずはメインの課題を書いていただきたい。課題2・3では「場合がある、生じている」など断定しない書き方で書いていただきたい。
- 会員へのアンケート結果から、障害の特性により本人がマスクの必要性を理解できず、外したり、よだれで濡れてしまい装着し続けることができない、それによって周囲の視線が気になる、という課題を追記いただいた。課題は共通なので、車椅子使用者・肢体不自由者の欄に重症心身障害児者を追記いただけるとよい。好事例で「やむを得ない事情でマスクを着用できないお客さまもいる旨の放送を行っている」とあるが、このような放送等をしていただくと公共交通機関が大変利用しやすくなる。
- 特に若年性認知症の方は外出を控えている方が多いので、公共交通を安心して利用し、今まで通り外出の機会を多くの方に作っていただけるようなニュアンスを入れていただきたい。また、研修プログラムで、見方、触れ方、話し方など認知症以外の人にも活用できる基本的なスキルについても記載できると、認知症の人も家族も安心安全に公共交通機関が利用できるようになる。
- エレベーターの人数制限によって車椅子使用者が利用できない場合がある。普段利用している人を考慮して制限するべきで、教育の場でもどのような人に必要かを学べるようにする必要がある。また、車椅子使用者や視覚障害者の特に女性に対し、降車駅の確認アナウンスをもとにした嫌がらせや痴漢行為、つきまといがあった。アナウンスの理由が安全のためであれば、再度早急に協議する必要がある。
- 補助犬からコロナウイルスに感染するのではという不安を抱かれる方がいるが、現時点では人から犬への感染は報告されていない。
- 課題3に車内の文字掲示板やデジタルサイネージの活用を入れてはどうか。コロナ禍で今までになかったアナウンスが実施されており、文字情報をタイムリーに流すことは重要である。音声と文字情報をセットで考えるとよりユニバーサルな対応になる。課題4で、呼吸器疾患等内部障害のためにマスク着用が難しい方もいる点を追記いただきたい。
- マスクや消毒などの感染症対策は人によって基準が違うので、どの程度対策しているか具体的に示すべきではないか。また、コミュニケーションツールとしてAI搭載の接客ロボットの活用や、今後想定されるワクチンパスポートへの対応も考える必要がある。

- ミライロ ID については、障害者団体の皆様並びに交通事業者の皆様のご理解、支援のもとで広がっており、今後、障害のある方々のチケットの購入や手続きがより簡素化されることは、この追補版によっても各事業者の理解が広がると思う。
- コロナ禍で今まで不便を感じていなかった人にも困りごとが発生するなど、障害は環境にあるということ意識した人が増えたのではないかと。事業者も一般の方もお手伝いしたいという気持ちをどう伝えるか、また距離の取り方がわからず困っていると思うので、この追補版をもとに事業者に動いていただき、一般の方の見本・参考となるとよい。
- 有識者あるいは障害当事者に対しコロナ禍での困りごと等について調査を行っており、その結果をホームページで公開しているのでぜひご覧いただきたい。
- コロナ禍においても、感染防止対策をしっかりと行いながら、今後も積極的な声かけを行うとともに、「声かけ・サポート」運動を推進しお客様にもご協力をいただきつつ、今回のガイドラインを参考に安全安心に鉄道をご利用いただける環境を作っていきたい。
- 今回の追補版の内容に沿って今まで以上に教育訓練等を充実させていきたい。今までの接遇ガイドラインは交通モード別・障害特性別に分けた構成だと思うが、教育訓練は障害特性ごとに行っているため、次回以降は構成についても検討いただけるとありがたい。
- コロナ禍においてもお体の不自由なお客様に引き続き安心してご利用いただけるように努めていきたい。障害の特性により必要な対応が少しずつ異なり、一律に対応するのは難しい。こういう場合はこのような対応が望ましいといった場合分けで書いていただくと交通事業者としても対応しやすいかと思う。
- まずは接遇ガイドライン本体があり、コロナ禍における追補版があるという流れを明記したほうがよい。追補版ガイドラインの構成については、課題に対しどのような対応ができるのか、対比する形式の方が現場の方々には助かるのではないかと。また、必要／重要という書き方をしているが、「必要」は事業者としては義務と受け止めるので言葉を整理していただきたい。
- 追補版については速やかに周知し、関係者・有識者の皆様にご意見を伺い、改善できることはしていきたい。また、事業者が実際にガイドラインに対してフィードバックすることも必要になるので、その点もお伝えしつつより良いものにしていければと思う。

- 各事業者は協会で作成した感染予防対策ガイドラインに従って対応を行っている。バスの換気性能は非常に良く、協会のホームページに換気性能やガイドラインについて掲載している。この追補版については、事業者に速やかに周知させていただきたい。
- タクシーの車内の感染対策としては、空気清浄機やビニールカーテン・アクリル板の設置等を行っている。また、ミライロ ID についても全国の協会を通じて導入促進をしているところである。
- ガイドラインに従ってコロナ対策を行ってきたが、資料をみると障害のある方々にご不便をおかけしているのかなと感じているところである。追補版については速やかに展開し、個々の事業者にできることを取り入れていただき、より良い環境にさせていただきたい。
- クルーズ船は現在停止している状況で、今月下旬から徐々に動き出す予定である。その際、コロナに対する安全対策は当然のこと、今回うかがった障害者のための対策についても順次進め、皆様に以前と同じようなサービスを提供できるようにしたい。
- 本日のご意見で出た聴覚障害の方に対する視覚的にわかりやすい示し方について具体的に整理してほしい。笑顔を見せることも大変重要だが、マスクを外すことに拒否感がある方もおり非常に難しい。デジタルサイネージについては情報過多になると逆に見づらいなため場所の案内など特定の目的で使用している。使い方についてはご意見を頂きたい。
- 航空事業者においては、コロナ禍における接遇の対応方法やノウハウの共有を会社間で行う動きが出てきており、一部の空港ビル様とも勉強会等を実施している。接遇の対応レベルや各社の意識をこれまで以上に高めていけるよう、追補版の内容はしっかりと共有していく。
- 「まず声かけを」とあるが、外見上の障害がある方だけになってしまうので、どのような人に声をかけるべきかわかるようになることよい。正面から声かけをとあるが、他の記述やイラストと矛盾している。また、フェイスシールドのように隙間があるものを感染防止対策として入れているのはおかしい。むしろ文字の活用を追記すべきである。車内アナウンスによって女性障害者が被害にあったケースについては、アナウンスせず対応している会社もある。視覚障害者の方のアナウンスが聞こえないという問題については、滑舌やボリュームなどアナウンス技術のトレーニングが必要ではないか。特性別に分けるかについては、実際は外見からわからない場合もあり、その人にあったコミュニケーションを手探りで探す必要がある。これがまさに接遇の一番最初なのではないか。

○ICTの活用については、困りごとを解決するためのICTと、最初から困らないようにするためのICTがあり、今後はアプリなどの情報もガイドラインに追加できるとよい。また、知的障害のある人については、いずれ保護者が車を運転できなくなるので、公共交通の利用をためらわないようにしてほしいし、そのためにもサービス提供側の環境が重要である。インクルーシブ教育に取り組む学校も増えているが、まだまだ困っている人に声をかけられない人がたくさんいる。サービス提供側でできるとすれば、積極的に声をかけることかと思う。ガイドラインの構成については、例えば文字が読めないというのは視覚障害の人、知的障害のある人、場合によっては外国人なども該当するので、将来的にはアクセシビリティの問題で困っているという切り口でまとめられるとよい。

○コロナ禍でサービスカウンターに人を配置せず呼び出しボタンで対応するケースが多いが、視覚障害者の方が一人で行ってボタンを探すのは大変なので工夫が必要である。また、デジタルサイネージ、音声情報と文字情報を同時に使うことが必要である。インクルーシブ教育については、当大学では「席を譲ります」というマークを任意で学生に着けてもらっており、声かけしやすい状況が生まれている。

○コロナ禍でも家にこもりがちにならないよう、認知症のご本人が公共交通を使って郊外の人が少ないところに出かけようという動きが活発になっている。コミュニケーションの基本的なポイントは認知症の対応と共通するので、マスクをしている今の時期だからこそ、この基本的な点を強化拡充してほしい。外出することの喜びとそのために公共交通事業者がどれほどかけがえのない機能を果たしているかという前向きなメッセージについても書き加えていただきたい。また、係員の方がご本人ではなく同行者に向けて説明され、ご本人が非常に傷ついているという体験が多く報告されている。基本的なことだが、マスクでコミュニケーションの取りにくい今こそ、一言補強していただけるとよい。

以上