

平成 30 年 5 月 30 日
総合政策局安心生活政策課

「交通事業者向け接遇ガイドライン」を作成しました

～交通事業者による一定水準の接遇を確保し、高齢者や障害者等の移動等円滑化を推進します～

国土交通省では、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」を踏まえ、高齢者や障害者等に対する交通事業者による統一された一定水準の接遇を確保すべく、交通モード毎の特性や様々な障害の特性等に対応した「交通事業者向け接遇ガイドライン」を作成しました。

「ユニバーサルデザイン 2020 行動計画」では、東京オリンピック・パラリンピック競技大会に向けて、政府全体で「心のバリアフリー」に取り組むこととされています。国土交通省においては、高齢者や障害者等に対する交通事業者による統一された一定水準の接遇を確保すべく、学識経験者、高齢者、障害者等関係団体、事業者団体等の参画のもと「交通事業者向け接遇ガイドライン作成等のための検討委員会」(委員名簿は別紙2)において検討を行い、交通モード毎の特性や様々な障害の特性等に対応した「交通事業者向け接遇ガイドライン」を作成しました。

本ガイドラインは、交通事業者各社が自社の接遇マニュアルを作成・改訂する際に指針となるものであり、これにより、高齢者や障害者等の移動等円滑化が推進されることを期待しています。

【交通事業者向け接遇ガイドラインの構成】(別紙1)

- 接遇ガイドラインの目的と構成
- 接遇の基本
- 接遇対象者の特性と基本的な接遇の方法
- 交通モード別(鉄軌道/バス/タクシー/旅客船/航空)の対応について
- 緊急時・災害時の対応について
- 教育内容をブラッシュアップできる PDCA を備えた体制の構築について

【ガイドラインの公表ページ】

国土交通省の以下のページにて公表しています。

<http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/index.html>

<問い合わせ先>

総合政策局安心生活政策課 勘場 千葉

代表：03-5253-8111 (内線 25-519、25-515)

直通：03-5253-8305 (直通)

FAX：03-5253-1552

■ユニバーサルデザイン2020行動計画(H29.2ユニバーサルデザイン2020関係閣僚会議決定)

「交通事業者向け接遇ガイドライン(身体障害(聴覚・視覚・内部障害、肢体不自由等)、知的障害、精神障害(発達障害を含む)等様々な障害のある人(身体障害者補助犬を同伴した人を含む)を想定したガイドライン)及びその普及方法を平成29年度にとりまとめる。」

序. ガイドラインの目的等

【目的】交通事業者による一定水準の接遇を全国的に確保し、高齢者、障害者等の移動等円滑化を推進

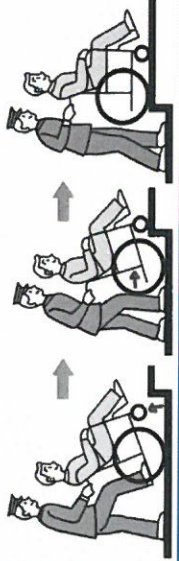
【対象事業者】鉄軌道、バス、タクシー、旅客船、航空事業者等
 【接遇対象者】高齢者、障害者等(ベビーカー利用者を含む)

I. 接遇の基本

・接遇の前提として身に付けるべき基本的な心構えや、「障害の社会モデル」の理解等

II. 基本の応対

・接遇対象者ごとに特性・困りごと等について整理するとともに、基本的な接遇方法を記載。



III. 交通モード別の応対

・交通モード別に接遇対象者に対する具体的な接遇方法を整理

- ①交通モード別(鉄軌道、バス、タクシー、旅客船、航空)に整理
- ②特性別(高齢者、肢体不自由者・車椅子利用者、視覚障害者、聴覚障害者、発達・知的・精神障害者、内部障害者等(ベビーカー利用者を含む))に整理
- ③場面別(予約、改札、構内移動、乗降、車内、乗り換え等)に整理

・基本的に応対することが望ましい接遇方法を整理

・接遇の際に心に留めておくべき留意点を整理

・基本の接遇方法を上回って実施している好事例を紹介

IV. 緊急時・災害時の応対

・緊急時等における配慮事項と全体の応対について記載

1. 鉄軌道	2. 構内の移動	視覚障害者
<p>○階段の利用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・階段を利用する場合には、安全を確認し、支援 (p.31 参照) を行う。 ・エレベーターやエスカレーターが点検等で利用できないとき、改札口等で視覚障害者を見かけた場合は、その旨を伝え、支援の要否を確認した上で、別のルートで支援を行う。 <p>○通路の利用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・混雑時や、移動に困難な様子が見られる場合には、支援の要否を確認し、必要に応じて支援 (p.27~29 参照) する。 <p>○トイレ等の設備の利用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレまでの誘導の申し出があった場合には、どこまでの誘導が必要かを確認の上、必要な場所に誘導する。出入口や欄干、手洗い場の位置や距離を示す、トイレ・個室内の設備の配置を説明するなど、支援を行う。(p.30 参照) 	<p>○対応の留意点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・最終目的地まで支援ができない際に設置等の位置を尋ねられた場合には、具体的に説明する。(「あななが向いている方向をまっすぐ〇mほど進むと、右側にあります。」など) ・慣れた駅でも、天候、体調により方向を見失う場合もあるので、声かけをすることで安心を確かめる。 <p>【事業者の事例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・視覚障害者の方には、具体的な移動のイメージをご説明いただけるよう、誘導の際は、「ここから、下り階段です。」といった、より具体的な案内を行っています。 ・聴覚障害者の方の誘導の際には、段差、左右に曲がるなどの場面ごとに、お声がけし、歩数・距離・難などを具体的ににお伝えしています。 	<p>○対応の好事例 (参考) ○: 事業者の事例 □: 利用者の事例</p> <p>例: 移動時の対応事例</p> <ul style="list-style-type: none"> □駅構内が工事中の時に、警備員さんや駅員さんが声をかけてくれたり、誘導してくれるのが、とてもありがたい。いつも状況が強い、自力で安全に歩きたいことあるので、本当に助かる。 ○通称やホームでは、すべてのお客様に対して目配りをして、すれ違うお客様には挨拶をすることで声かけしやすく、親しみやすい雰囲気を感じています。

V. PDCAを備えた体制の構築

・ガイドラインに基づく教育内容を検証・見直しするための体制構築のあり方を記載

「交通事業者向け接遇ガイドライン作成等のための検討委員会」委員名簿

ご氏名	ご所属等
中野 泰志	慶應義塾大学 経済学部 教授
川内 美彦	東洋大学ライフデザイン学部人間環境デザイン学科 教授
星加 良司	東京大学大学院教育学研究科附属バリアフリー教育開発研究センター 准教授
稲垣 具志	日本大学理工学部交通システム工学科 助教
大部 令絵	日本女子大学人間社会学部社会福祉学科 助教
丹羽 菜生	中央大学研究開発機構 助教
伊藤 和男	社会福祉法人日本盲人会連合 副会長
小泉 いと子	全国手をつなぐ育成会連合会 正会員 社会福祉法人 大阪市手をつなぐ育成会理事長
小西 慶一	社会福祉法人日本身体障害者団体連合会 副会長
佐藤 一幸	特定非営利活動法人全国精神障害者団体連合会 事務局長代行
唯藤 節子	一般財団法人全日本ろうあ連盟 理事
谷野 香	公益財団法人全国老人クラブ連合会 事務局長
玉木 一成	公益社団法人全国脊髄損傷者連合会 理事
橋口 亜希子	一般社団法人日本発達障害ネットワーク 事務局長
平野 祐子	主婦連合会 副会長
山崎 涼子	特定非営利活動法人DPI日本会議
岸田 ひろ実	日本ユニバーサルマナー協会 講師
坂下 晃	公益財団法人 交通エコロジー・モビリティ財団 理事兼バリアフリー推進部長
白井 昭彦	株式会社ANA総合研究所 主席研究員
橋爪 智子	NPO法人日本補助犬情報センター 専務理事兼事務局長
朴 善子	公益財団法人日本補助犬協会代表 代表理事
渡辺 雅博	東日本旅客鉄道株式会社 鉄道事業本部 サービス品質改革部次長
榎原 篤	東海旅客鉄道株式会社 営業本部担当部長
多田 真規子	西日本旅客鉄道株式会社 鉄道本部 CS推進部部長
滝澤 広明	一般社団法人 日本民営鉄道協会 運輸調整部長
稲田 浩二	公益社団法人 日本バス協会 業務部長
熊谷 敦夫	一般社団法人 全国ハイヤー・タクシー連合会 業務部長
佐藤 宏幸	一般財団法人 全国福祉輸送サービス協会 専務理事
津田 吉信	一般社団法人 日本旅客船協会 企画部長
村山 公崇	一般社団法人 日本外航客船協会 法務保険委員会委員
高柴 和積	一般社団法人 全国空港ビル協会 常務理事
中西 康晴	定期航空協会 次長

《国土交通省》

氏名	所属等
長井 総和	総合政策局安心生活政策課長
内海 雄介	鉄道局鉄道サービス政策室長
金指 和彦	自動車局旅客課長
谷口 礼史	自動車局総務課企画室長
山田 輝希	海事局外航課長
飯塚 秋成	海事局内航課長
魚住 聡	港湾局産業港湾課長
大沼 俊之	航空局航空ネットワーク部航空事業課長
岡本 誠司	航空局航空ネットワーク部空港業務課長