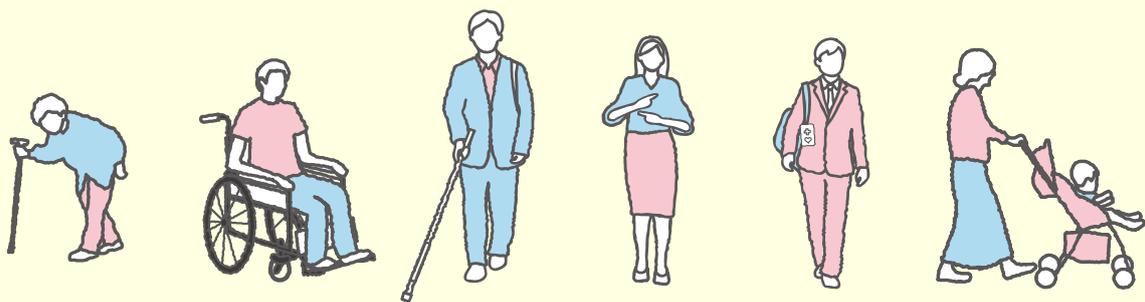


公共交通事業者に向けた
接遇ガイドライン



平成 30 年 5 月
国土交通省

目 次

序. 本ガイドラインの目的と構成	1
1. ガイドラインの目的等	1
2. ガイドラインの基本構成	2
I. 接遇の基本	4
1. 基本的な心構え	4
2. 接遇の前提となる考え方等	4
3. 「障害の社会モデル」の理解	5
II. 接遇対象者の特性と基本的な接遇の方法	8
1. 高齢者	11
2. 肢体不自由者、車椅子使用者	13
3. 視覚障害者	25
4. 聴覚障害者・言語障害者	34
5. 発達障害者、知的障害者、精神障害者	39
6. 内部障害者	41
7. その他の公共交通機関を利用する際に困難がある人	43
III. 交通モード別の対応について	50
1. 鉄軌道	52
2. バス	78
3. タクシー	97
4. 旅客船	113
5. 航空	136
IV. 緊急時・災害時の対応について	181
V. 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	182

「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

委員長	中野 泰志	慶應義塾大学 経済学部 教授
委員	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
	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
	岸田 ひろ実	日本ユニバーサルマナー協会 講師
	朴 善子	公益財団法人日本補助犬協会 代表理事
	橋爪 智子	特定非営利活動法人 日本補助犬情報センター 専務理事兼事務局長
	白井 昭彦	株式会社ANA総合研究所 主席研究員
	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
	榑原 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

序.本ガイドラインの目的と構成

1. ガイドラインの目的等

(1) 目的

日本が世界に先がけて超高齢社会を迎えている現状、さらには高齢者、障害者等の来訪が多く見込まれる 2020 年東京オリンピック、パラリンピック競技大会に向け、様々な移動制約者のニーズにきめ細やかな対応を行うためには、旅客施設や車両等のハード面と、交通事業者職員によるソフト面の一体的な対応が必要となる。

現在、先進的な交通事業者の中には、障害者差別解消法等を踏まえた接遇に関するマニュアルを作成した上での職員への教育訓練を実施している事業者や、統一的な研修マニュアルを作成している業界もあるが、教育訓練の実施やその教育内容は個々の事業者の判断に委ねられているため、事業者ごとの接遇の方法や水準のばらつきがあり、一定水準の接遇のあり方を示すことが求められている。

このため、平成 29 年 2 月に決定された政府の「ユニバーサルデザイン 2020 行動計画」（以下「UD2020」という。）を踏まえ、接遇の基本的事項のほか、交通モードごと、具体の場面ごとの接遇のあり方等を示すことで、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することをその目的とする。

(2) 位置づけ

本ガイドラインは、交通事業者各社が自社のマニュアルを作成・改訂する際に指針となるものであり、交通事業者が利用者の利便性・安全性の確保のために実施することが望ましい事項について具体的に示した目安である。義務付けられるものではないが、本ガイドラインの内容を、各社が実施している教育内容に取り込んでいくことが望まれるものである。

(3) 対象事業者

本ガイドラインの対象事業者は、鉄軌道、バス、タクシー、旅客船、航空、旅客ターミナルを業として営む交通事業者を対象とする。

(4) 接遇の対象となる者

本ガイドラインによる接遇を受ける対象となる者（以下「接遇対象者」という。）は、以下のとおりとする。

- ・ 高齢者
- ・ 身体障害者（肢体不自由者、車椅子使用者、視覚障害者（ロービジョン（弱視）者、色覚障害者を含む）、聴覚障害者（難聴者を含む）、言語障害者、内部障害者等）、発達障害者、知的障害者、精神障害者（高次脳機能障害者を含む）
※身体障害者補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）を同伴した人を含む
- ・ その他の心身の機能障害、妊産婦、乳幼児連れの人（ベビーカー使用者含む）、けが人等

(2) 障害当事者が参画している研修プログラム等のご紹介

下表は、障害当事者が参画している研修プログラムの実施主体や、障害当事者講師の派遣を行っている窓口などのリストです。接遇研修プログラムの計画・実施にあたってご活用ください。

また、リストに挙げられている研修プログラムのうち、★印がついている研修については、具体的な実施内容、実施主体の思い、障害当事者の参画方法、その効果などについてリストの後に掲載しておりますので、ぜひ、参考としてください。

※接遇研修プログラムへの障害当事者の参画は、研修の計画段階から当事者の意見を反映していくことが有効です。

【障害当事者講師の紹介窓口・研修実施団体/企業リスト】

※令和4年3月現在 (種別ごとに窓口名50音順で記載)

種別	研修名 (★詳細あり)	内容	窓口
総合研修	★障害の社会モデルの視点から考える「心のバリアフリー研修」	障害当事者の視点で制作した動画を見ながら、障害の社会モデルの考え方を学び、行動へと結びつけるプログラム。依頼側の事情に合わせてプログラムの構築が可能。 ※費用：研修実施場所と規模により要相談(コーディネート費、講師謝礼、交通費等)	(一財)国土技術研究センター及び(公財)交通エコロジー・モビリティ財団 E-mail : kokorobf@jice.or.jp
総合研修	★サービス介助士/その他個別研修	①サービス介助士:高齢者・障害者との良好なコミュニケーションを築くためのおもてなしの心と正しい介助技術を身に付ける資格取得研修 ※費用:41,800 円/人 ※講師:認定サービス介助士インストラクター+サービス介助士アドバイザー(障害当事者講師) https://www.carefit.org/carefit/ P.23 にて詳細記載 ②障害当事者による社会モデルワークショップ :ワークショップを通して心のバリアフリーの実践を目指す対話式研修 ※費用:60 分 80,000 円~+実費相談 ※ワークショップ形式のため90 分~/60 人まで程度が望ましい ※講師:認定サービス介助士インストラクター+サービス介助士アドバイザー(障害当事者講師) ※オンライン/対面どちらも可能 ③映像を利用した心のバリアフリー実践講座 :障害の社会モデルの理解、多様な他者とのコミュニケーション能力の養成など UD2020 行動計画において位置付けられている心のバリアフリー実践に重要な事項を体系だてて学ぶプログラム。 監修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センター	公益財団法人日本ケアフィット共育機構 電話：0120-0610-64 E-mail : toiawase@carefit.org 東京事務所：東京都千代田区神田三崎町 2-2-6 大阪事務所：大阪府大阪市中央区東心斎橋 1-7-30 21 心斎橋 5F

Ⅱ. 接遇研修モデルプログラムの実施にあたって

種別	研修名 (★詳細あり)	内容	窓口
		<p>※費用:60 分 80,000 円～+実費相談</p> <p>※ワークショップ形式のため90 分~/60 人まで程度が望ましい</p> <p>※講師:認定サービス介助士インストラクター+サービス介助士アドバイザー(障害当事者講師)</p> <p>※オンライン/対面どちらも可能</p>	
総合研修	★ユニバーサルマナー検定	<p>3級では基本的な向き合い方等を、2級では実践的なサポート方法を学ぶ</p> <p>※費用:3級 5,000 円/人、2級 15,000 円/人</p>	<p>日本ユニバーサルマナー協会 電話:06-6195-4466 http://www.universal-manners.jp/</p>
総合研修・補助犬ユーザー	★障害理解・接遇研修	<p>当事者講師を基本にオーダーメイドで研修内容を構築。要望に応じてワークショップを実施している。</p> <p>①障害理解研修 ②接遇体験研修 ③2030SDGs ワークショップ&障害理解研修</p> <p>※費用:研修実施場所と規模により要相談(コーディネート費、講師謝礼、交通費等)</p> <p>※開催場所に近い全国の訓練事業者やユーザーの会の紹介も可能</p>	<p>特定非営利活動法人日本補助犬情報センター 電話:045-275-7770 https://www.jsdrc.jp/</p>
総合研修・講師養成	★交通サポートマナージャー研修	<p>交通事業者職員向け、接遇・介助技術の習得と気付きの心を磨く2日間の研修プログラム。講師養成の上級は1日のプログラム。</p> <p>※費用:20,000 円(上級 10,000 円)</p>	<p>(公財)交通エコロジー・モビリティ財団バリアフリー推進部 電話:03-3221-6673 E-mail: best-sapomane@ecomoto.or.jp</p>
総合研修・講師養成	★障害平等研修、講師養成研修	<ul style="list-style-type: none"> ・社会の様々な障害(障壁)を見抜き、それを改善していく具体的な解決行動を考える研修。 ・基本はワークショップ型(1-3時間)だがオンデマンド学習版(個別学習、動画教材:50分)もある。 ・障害者がファシリテーター(対話の進行役)を務め、発見型学習の方法で進める。障害の社会モデルに根ざした内容。 ・費用:ワークショップ型(4,000-6,000 円/人:内容と時間による)、オンデマンド型(2,000 円/人) ・講師は、80時間の養成研修を受講し「障害の社会モデル」の知識と発見型学習ファシリテーションを獲得している障害者。 	<p>特定非営利活動法人 障害平等研修フォーラム 電話:070-5363-6443 Email: info@detforum.com HP: www.detforum.org</p>
総合研修・講師養成	★講師派遣、出前講座、バリアフリー障害当事者リーダー養成研修	<p>障害当事者講師と障害の社会モデルの考え方を学び、行動へと結びつけるプログラム。依頼側の事情に合わせてプログラムの構築が可能。</p> <p>※毎年交通エコロジー・モビリティ財団からの助成金で「バリアフリー障害当事者リーダー養成研修」を実施し、毎年約25名を輩出。各地域への講師を派遣。</p>	<p>特定非営利活動法人 DPI 日本会議 担当:山崎涼子 E-mail: cilkodaira3@hotmail.com</p>

Ⅱ. 接遇研修モデルプログラムの実施にあたって

種別	研修名 (★詳細あり)	内容	窓口
		※費用：研修実施場所と規模により要相談(コーディネート費、講師謝礼、交通費等)	
認知症	認知症サポーター養成講座	認知症についての基礎知識と対応の基本を学ぶ(90分以上)。講師(キャラバン・メイト)は所定の研修を修了した医療・福祉・介護の専門職や介護経験者等がボランティアで務めるが、認知症のご本人が講師として参加する講座もある。 ※費用：受講料は無料。教材代 105 円/人、別途送料。詳細は全国キャラバン・メイト連絡協議会まで 電話：03-3266-0551 https://www.caravanmate.com/	自治体(市町村・都道府県)の高齢福祉担当課 (全国キャラバン・メイト連絡協議会 HP 一覧 https://www.caravanmate.com/office/) ※企業が実施主体となりキャラバン・メイト、認知症サポーターを養成し、業務に即した対応法を盛り込んだ講座を行うことも可能。
認知症	交通事業者対象 認知症接遇ガイドライン対応研修	交通事業者を対象とした、接遇ガイドライン(認知症の人編)に対応した内容の認知症接遇研修。 ※費用：120 分、6,600 円/人 ※1 社のみでの専用開催も可能(人数応相談) ※認知症当事者の家族が現地または動画で参加 ※オンライン/対面どちらも可	公益財団法人日本ケアフィット共育機構 電話：0120-0610-64 E-mail： toiawase@carefit.org 東京事務所：東京都千代田区神田三崎町 2-2-6 大阪事務所：大阪府大阪市中央区東心斎橋 1-7-30 21 心斎橋 5F https://www.carefit.org/dementia/business/setsugu_training.php
認知症	講師派遣相談	認知症の人と家族の当事者による全国組織。全都道府県に支部があり、依頼があれば認知症の人や家族等の講師を派遣する。	(公社)認知症の人と家族の会 https://www.alzheimer.or.jp/
視覚障害	講師派遣相談	外部窓口となる団体事務局を紹介し、依頼事項を確認の上、講師派遣の相談に応じます。 ※費用：交通費実費、謝金(要相談)	(社福)日本視覚障害者団体連合組織部団体事務局 電話：03-3200-0011 E-mail： jim@jfb.jp
聴覚障害	手話教室	交通事業者職員向け、聴覚障害に対する理解を図るため全 10 回のコースを年 2 回開催。 ※費用：6,000 円(別途テキスト代実費)	(公財)交通エコロジー・モビリティ財団バリアフリー推進部 電話：03-3221-6673 E-mail： t-takahashi@ecomoto.or.jp
聴覚障害	講師派遣相談	全日本ろうあ連盟の加盟団体と連携して手話教室等に講師を派遣	(一財)全日本ろうあ連盟 https://www.jfd.or.jp/
身体障害	当事者参画	研修への障害当事者参画への協力 ※費用：交通費実費、謝金(要相談)	(社福)日本身体障害者団体連合会 電話：03-3565-3399 http://www.nissinren.or.jp/
知的障害 発達障害	人権研修等	学校、行政、企業に対する人権研修、地域団体主催のイベント等での実演。開催場所に近い団体を派遣。 ※費用：交通費、謝金(要相談)	全国手をつなぐ育成会連合会 「知的・発達障害啓発キャラバン隊」 電話：077-536-5297 E-mail：

Ⅱ. 接遇研修モデルプログラムの実施にあたって

種別	研修名 (★詳細あり)	内容	窓口
			ikuseikai- bunshitsu@wonder.ocn.ne.jp
精神障害	障害理解・接 遇対応研修	家族学習会としてアドバイザー（講師）を派遣。 全国の事務局が窓口となって派遣要請に応じて いる。 ※費用：交通費実費、諸経費（要相談）	みんなねっと（(公社)全国精 神保健福祉会） https://seishinhoken.jp/ev ents
発達障害	講師派遣相 談	講師（家族、支援者）派遣の相談に応じます。	日本発達障害ネットワーク E-Mail: office@jddnet.jp TEL. 03 - 6721 - 7817 FAX. 03 - 6721 - 7818
発達障害	心のバリアリ ー研修(出前研 修)	講師、ファシリテーターとして、以下の研修な どを実施。 ①交通事業者向け「発達障害を手掛かりとした 心のバリアリ-研修」 ②企業人事担当向け「発達障害を理解すると進 むバリアフリー」 ※費用：講師料、別途交通費	発達障害を手掛かりとした UD コンサルタント 橋口亜希子個人事務所 E-mail : ahinfo@hashiguchi- akiko.com
補助犬ユ ーザー	心のバリアリ ー研修	①心のバリアフリー検定：90分、5,000円/人、 障害当事者講師（補助犬ユーザー）の派遣 ②補助犬受入接遇セミナー：60分～、要相談 ～(参加者数により変動)、障害当事者講師(補 助犬ユーザー)の派遣 ③企業・団体主催の「心のバリアリ-研修」、「補助 犬受入接遇セミナー」：障害当事者講師(補助 犬ユーザー)の派遣	(公財)日本補助犬協会 電話：045-951-9221 https://www.hojyoken.or.jp/

※紹介窓口については、国土交通省のホームページで随時更新していきます。