

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