

平成 30 年 12 月 10 日
総合政策局安心生活政策課

交通事業者による接客研修充実のためのモデルプログラムを作成します！

～第 1 回「交通事業者向け接客研修プログラム作成等のための検討会議」を開催～

交通事業者による接客研修を充実し、本年 5 月に公表した「公共交通事業者に向けた接客ガイドライン」の実施を促進するため、モデルとなる研修プログラムを作成します。

多くの障害者や高齢者等の来訪が見込まれる 2020 年東京オリンピック・パラリンピック競技大会を契機として、様々な移動制約者のニーズに対応するための交通事業者職員によるきめ細やかな接客の実現を促進するため、本年 5 月に接客の基本や対応方法を示した「公共交通事業者に向けた接客ガイドライン」を公表しました。

交通事業者による職員向け接客研修の充実を図り、このガイドラインに則った接客の実施を促進するため、モデルとなる研修プログラムを作成するための検討会議を開催します。

記

1. 日 時：平成 30 年 12 月 12 日（水）10：00～12：00
2. 場 所：中央合同庁舎 2 号館 共用会議室 3A・3B
（東京都千代田区霞が関 2-1-2）
3. 内 容：研修プログラムの検討方針について 等
4. 構 成 員：別紙のとおり
5. 取 材 等：
 - ・ 会議は非公開ですが、冒頭挨拶までは撮影可能です。撮影を希望される方は、12月12日（水）9：45までに会議室前にお集まりください。
 - ・ 取材位置・時間については、係員の指示に従ってください。

(参考)公共交通事業者に向けた接客ガイドライン

「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おり、これを踏まえ、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客を確保すべく、交通モード毎の特性や様々な障害の特性等に対応したガイドラインを作成。

同ガイドラインは、交通事業者各社が自社の接客マニュアルを作成・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。

ガイドライン本文：http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000143.html

<問い合わせ先>

国土交通省総合政策局安心生活政策課 中野、千葉
T E L : 03-5253-8111 (内線 25-504、25-515)
03-5253-8305 (直通)
F A X : 03-5253-1552