



# バリアフリー推進レポート



## 《初開催！！》

タクシー会社の管理職・運転手を対象として、子育てタクシーの接遇講習会を開催しました！

11月15日(火)、一般社団法人広島県タクシー協会様、株式会社東広島タクシー様、NPO法人ひろしまNPOセンター様に御協力いただき、タクシー会社の管理職・運転手の皆様を対象に、子育てタクシーの接遇講習会を開催しました。本取組みは中国地方で初となります。

- 日 時： 令和4年11月15日(火) 9:30～11:30
- 場 所： 広島合同庁舎 4号館会議室・庁舎駐車スペース
- 参加者： タクシー会社の管理職職員・運転手 計10名
- 講 師： 株式会社東広島タクシー 専務取締役 山田章夫様  
NPO法人ひろしまNPOセンター 理事 香川恭子様
- 協 力： 一般社団法人 広島県タクシー協会
- 内 容： 座学とタクシー・妊婦ジャケット・ベビーカーを使った接遇体験。



### ①座学

- (1) 公共交通事業者接遇ガイドライン・子育て関係サイトの紹介（中国運輸局）
- (2) 「子育て世代のタクシー運行について」  
（株式会社東広島タクシー）
- (3) 「タクシーを利用する際に妊娠中の女性・子育て中の保護者がうれしい対応／困ること」  
（NPO法人ひろしまNPOセンター）

### ②接遇体験

- (1) ベビーカーの広げ方、畳み方。(2タイプ)
- (2) コンフォート型のタクシーとユニバーサルデザインタクシーの比較・車両を使用した接遇。  
ベビーカーと荷物を持った妊婦役職員を参加者がアテンド。接遇方法について講師の助言。
- (3) 管理者職員・運転手の妊婦ジャケット着用体験。

①座学(全体の様子)



②座学(株式会社東広島タクシー様)



③座学(NPO 法人ひろしま NPO センター様)



④接遇のポイント(株式会社東広島タクシー様)



⑤タクシー接遇(コンフォート型)



⑥接遇アドバイス(NPO 法人ひろしま NPO センター様)



⑦ベビーカー積み込み(UD タクシー)



⑧ベビーカー折り畳み



#### 【参加者の感想】

- ・子育てタクシーとしての心掛けやチャイルドシートの取り付けを理解できました。地域社会に貢献できるように努めなければならないと強く思いました。積極的にお手伝いのお声掛けをします。
- ・心のバリアフリーの考え方等、相手の立場になって「対話」が必要と思った。
- ・実際のタクシー会社さんの取組を聞いて大変参考になった。自社でもサービスメニューに取り入れたい。
- ・「何か気を付ける事はありますか？」の声掛けを実施して妊婦さんのお気遣いを心掛ける事が必要。リスクを確認し、対応できるように自身の価値を高める。
- ・妊娠中である、子連れであるというだけで苦勞する事が多々あるのだという事を再認識しました。
- ・やはりお客様への第一声が大事だとすごく感じました。
- ・(妊婦ジャケット着用して)足元の不安が多いです。今後、対応をもっと丁寧にしようと思いました。
- ・ベビーカーの畳み方、妊娠中の女性の乗降、体験すると大変だなと思った。
- ・ベビーカーの組み立て型や接遇の流れのロールプレイングを実施して頂き、今後の実務に役立てる事が出来る内容でした。