

公共交通事業者等の接遇向上に向けた取組みについて

■ユニバーサルデザイン2020行動計画(平成29年2月関係閣僚会議決定)(抜粋)

「交通・観光を含めた幅広い分野の企業が、様々な障害のある人が活躍しやすい環境づくりに向けて、経営者から現場の社員まで、一体となって「心のバリアフリー」に取り組むことが期待される。」

➡交通・観光分野における接遇の向上と職員研修の充実を図るために、平成30年度に接遇ガイドライン・マニュアルを公表。

交通事業者向け接遇ガイドライン

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

【接遇対象者】高齢者、障害者等(ベビーカー使用者を含む)。

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. 基本の対応

* 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. 交通モード別の対応

* 交通モード別、特性格(高齢者/肢体不自由者・車椅子使用者/視覚障害者/聴覚障害者/発達・知的・精神障害者/内部障害者(ベビーカー使用者を含む)、場面別に整理

IV. 緊急時・災害時の対応

* 緊急時等における配慮事項と具体的な対応について記載

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



高齢の方・障害のある方などをお迎えするための接遇マニュアル

第1部:ユニバーサルツーリズムの必要性

* ユニバーサルツーリズムの取組みを推進する必要性、基本事項等を整理(3編共通)

第2部:障害を知る

* 障害種別ごとに、特性やコミュニケーションの基本を整理
(3編共通)

⇒ 肢体不自由・車いす使用/視覚障害/聴覚障害・言語障害/知的障害・発達障害・精神障害/内部障害・難病・慢性疾患/加齢に伴う障害/その他(妊産婦・乳幼児連れの方・障害のある外国人旅行者など)/コラム:補助犬について

第3部:シーンごとの対応のポイント

* 業種ごとに、接遇が求められる現場のシーンを想定し、障害種別ごとの接遇のポイントを整理

- 1) 宿泊施設編
- 2) 旅行業編
- 3) 観光地域編

参考資料

関連資料の紹介



・ 記載例(36ページ) 聴覚障害者、言語障害者

④筆談の方法

■筆談をしてよいかどうか確かめる

聴覚や音声に障害のある人の中には、手話言語は習得していても、日本語文法や文字習得が十分でなく、筆談が難しい人もいます。そのため、筆談をしてよいか事前に確認する必要があります。

■簡潔に短い文章で伝える

筆談器やメモ用紙を使って筆談をする。話すことを全部書く必要はなく、キーワードや短い文章で、横書きで書くと伝わりやすくなる。また、書いているときは、文字が見えるようにし、発声しながら筆談するようにする。



■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)

交通事業者に行う研修について、障害のある人が参加し、座学に加えて実習を行うカリキュラム、研修教材となるようにする等の充実を図る。➡平成31年3月 交通事業者による接遇研修充実のためのモデルプログラムを作成

カテゴリ1: 基本理念の理解

①職場のバリアから考える接遇の心構え
「職場」のバリアを理解し「障害の社会モデル」の考え方について実際の接遇の場面を通して理解します。

②法令や社会的背景から学ぶ「心のバリアフリー」の基本
障害に関する法令や障害の社会モデルの考え方などを理解します。

カテゴリ2: 障害理解と接遇技術の基本

③障害の特性と基本の接遇方法
高齢者、障害者等の特性と移動の際の困りごとを理解し、コミュニケーションの重要性を学びます。併せて、接遇介助の基本について学びます。

「基本的に必要な研修項目(モデルプログラム)」

※可能な限り、全社員に実施

カテゴリ1: 基本理念の理解

(目標: 障害当事者参画により、社会モデルの理解、差別を行わない、コミュニケーション力を養う)

全社員

交通モード別プログラム

①職場のバリアから考える接遇の心構え(座学/0-17°レ/対話) 1時間

- バリアはどこに? (対話)
- 実際の場面で考える(0-17°レ)
- 多様な障害への対応の必要性(理念と社会的背景の理解)

特に管理職

共通プログラム

②法令や社会的背景から学ぶ「心のバリアフリー」の基本(座学/対話) 30分

- 障害をとりまく法令制定の流れ
- 障害の社会モデルとは?
- 「心のバリアフリーの理念」の理解

カテゴリ2: 障害理解と接遇技術の基本

(目標: 多様な障害への対応、接遇対応の技術の習得)

特に現場社員、
管理職

共通プログラム

③障害の特性と基本の接遇方法(座学/自主学习) 1.5時間

- 障害の多様性の理解と声かけの必要性
- 障害の特性と基本の接遇方法(障害別)

特に現場社員、
管理職

交通モード別プログラム

④接遇ガイドラインに基づく接遇方法(座学/自主学习) 1時間

- 対応の際の配慮点
- 基本の接遇方法(障害別)

特に現場社員

交通モード別プログラム

⑤接遇方法の実技実習(障害当事者参画) 1.5時間

- 介助技術の実習(車椅子の介助、視覚障害者の誘導等)

特に現場社員、
管理職

共通プログラム

⑥障害の疑似体験(障害当事者参画) 1.5時間

- 障害の疑似体験を通じてどのようなサポートが必要かに気づく

④接遇ガイドラインに基づく接遇
各交通モードの場面別に接遇ガイドラインに基づく接遇方法について学びます。

⑤接遇方法の実技実習
具体的な接遇技術を実技演習によって習得します。

⑥障害の疑似体験
当事者の困りごとを疑似体験することにより、どのようなサポートが必要かについて気づきを得ます。

※効果的な障害者参画を図るため
障害当事者講師の紹介窓口、障害者団体/企業リストを掲載

※自主学习にも使える副教材も付録として掲載

・ 記載例(28ページ)視覚障害者

 <p>基本の接客方法①</p> <p>【コミュニケーションの基本】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 困った様子ときには、声をかけ、支援が必要かを確認する ● 誘導する場合には、「どうしたらよいですか?」とどんな支援が必要かを確認する ● 危険な場合には躊躇なく声をかける ● 「1人で歩いているから支援はいらないだろう」、「白杖を持っているから一部始終支援が必要だろう」などの断定は禁物 	<p>コミュニケーションにあたっては、「<u>声掛け</u>」が重要です。近くに人がいるかがわからない場合もあるため、困った様子を見かけた際には、声をかけ、<u>支援が必要かを確認</u>します。</p> <p>誘導が必要な場合には「<u>どのようにお手伝いしたらよいですか?</u>」とお伺いし、どのように誘導すべきか確認します。<u>危険な場合には、躊躇なく「止まれ!」などと声をかけ</u>ましょう。</p>
 <p>基本の接客方法②</p> <p>【接客のポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● いきなり触れたり、手を引いたりせず、何をすべきかを確認める ● 支援してほしいことはさまざま。どんな支援が必要かを確認する ● 支援を断られた場合でも、安全を確認するために見守る  <p>☞白杖SOSシグナル</p> <p>視覚障害者が周囲に助けを求めて、白杖を頭上50cm程度に掲げて意思表示を行う場合があります。</p>	<p>誘導をする際には、いきなり触れたり、手を引いてはいけません。支援をしてほしいことはさまざまですので、確認しましょう。</p> <p>声かけをしても、なれている場合は「大丈夫です!」と断られる場合もあります。しかし、視覚障害の方には危険が見えていない場合もあります。安全を確認し、見守ることも重要です。</p>