

「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」、「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン（認知症の人編）」及び「交通事業者向け接遇研修モデルプログラム（改訂版）」の改訂案について

1. 趣 旨

国土交通省では、ユニバーサルデザイン2020行動計画（※）に基づき、公共交通機関における一定水準の接遇を全国的に確保し、障害のある人等への接遇を的確に行うことで、高齢者、障害者等の移動等の円滑化を推進するため、交通事業者による研修の充実及び適切な接遇の実施を推進するための指針となる「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」を平成30年5月に策定し、交通事業者への継続的な周知等を行うことで、更なる接遇レベル向上を図ることとしている。

（※）ユニバーサルデザイン2020行動計画（ユニバーサルデザイン2020関係閣僚会議決定）

- ・交通事業者向け接遇ガイドライン（身体障害（聴覚・視覚・内部障害、肢体不自由等）、知的障害、精神障害（発達障害を含む）等様々な障害のある人（身体障害者補助犬を同伴した人を含む）を想定したガイドライン）及びその普及方法ととりまとめる。

また、公共交通事業に関わる全ての事業者を対象として、接遇に関する社内研修を行う際の参考として活用いただくため、障害のある人が参加し、座学に加えて実習を行うためのモデルとなるカリキュラム・研修教材として、交通モード別に「接遇研修モデルプログラム」を平成31年3月に策定し、交通事業者への継続的な周知等を行うことで、更なる接遇レベル向上を図ることとしている。

今般、改正障害者差別解消法が令和6年4月1日から施行されることに伴い、「接遇ガイドライン」及び「接遇研修モデルプログラム」について、所要の改訂を行うこととする。

2. 改訂内容の概要

- （1）国土交通省では、令和6年4月1日に施行される改正障害者差別解消法等を踏まえ、令和5年11月に「国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」の改正を行ったところである。

障害者差別解消法の主な改正内容である「事業者における合理的配慮の提供の義務化」や基本方針の改正内容、意見交換会・パブリックコメントの結果を踏まえて、不当な差別的取扱いや合理的配慮の提供の具体例等を追加する改正を踏まえ、「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」、「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン（認知症の人編）」及び「交通事業者向け接遇研修モデルプログラム（改訂版）」の関係する記載について所要の改訂を行うものである。

- （2）その他、表現の適正化のための所要の改訂を行う。