



令和 3 年 7 月 9 日

総合政策局バリアフリー政策課

「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」をとりまとめました

～新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた接遇のあり方について～

国土交通省では、公共交通事業者による接遇の更なる充実を図るため、新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」をとりまとめました。

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」を受け、交通モード毎の特性や様々な障害の特性等に対応した「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 月に作成・公表し、また、令和元年 6 月に決定した「認知症施策推進大綱」を受けて、認知症の人対応のための「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」の別冊（認知症編）を令和 3 年 2 月に作成・公表したところです。

一方、新型コロナウイルスの感染が懸念される中、公共交通事業者では、既に各々の感染防止対策を踏まえた接遇がなされていますが、今般のオリパラ開催を踏まえ、改めて、障害当事者や交通事業者からのヒアリング等を通じて、障害者等の困りごとを整理し、それに対する感染対策を踏まえた適切な接遇方法をガイドラインとしてとりまとめ、交通事業者に周知・徹底を図る必要があります。

このため、今般、学識経験者、障害者等関係団体、交通事業者等の参画のもと「公共交通事業者等における接遇ガイドライン等改訂のための検討会」（委員名簿は別紙 2）を開催し、新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」をとりまとめました。

【主な項目】（別紙 1 参照）

- （1）新型コロナウイルス感染症を踏まえた接遇の考え方
- （2）感染症対策下で生じている新たな課題（当事者の具体的な困りごと等）
- （3）新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた上での接遇のポイント

【参考】

○新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」については、国土交通省のホームページ（下記）にて公表します。

https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000267.html

＜問い合わせ先＞

国土交通省総合政策局バリアフリー政策課 西永、渡辺
TEL : 03-5253-8111（内線 25-514）
03-5253-8306（直通）
FAX : 03-5253-1552