

1. 接遇研修プログラムについて

接遇研修モデルプログラムは各交通モードで展開され、交通事業者による研修の実施を促進するとともに、交通事業者の行う研修に、**障害のある方が参加し**、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・研修教材となっている。

このモデルプログラムは、**交通事業に関わる全ての事業者を対象**としており、各事業者が取り組んでいる接遇研修に活用してもらえるように構成されている。

2. 接遇研修プログラム策定の経緯

● 平成29年度に『公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン』の策定・周知を行うとともに、平成30年度には、交通事業者の行う研修のモデルとして『接遇研修モデルプログラム』を各交通モードごとに策定・周知を行った。それ以降、「認知症施策推進大綱」(令和元年6月18日)を踏まえ『接遇ガイドライン(認知症の人編)』(令和2年度)、また、新型コロナウイルス感染症対策を踏まえて『接遇ガイドライン(追補版)』(令和3年度)の策定が行われた。

● 上記の策定を踏まえ、有識者、障害当事者等が参加した検討会を実施し、追加・修正が必要な事項について反映することによって『接遇研修プログラム・改訂版』を作成した。

3. 本プログラムの改訂ポイント

○ 認知症施策推進大綱や新型コロナウイルス感染症対策を踏まえて策定された『接遇ガイドライン(認知症の人編)』や『接遇ガイドライン(追補版)』を反映させた研修プログラム内容。

○ 各団体が行っている接遇研修プログラムについて概要のみを紹介していたが、**改訂版ではより具体的な研修内容を**紹介している。

○ ページのレイアウトを改訂前より見やすくすることによって、より内容がわかりやすくなっている。