

事 務 連 絡
令和4年6月20日

各 位

国土交通省自動車局旅客課

「**「**接遇研修モデルプログラム・改訂版」の周知について（ご依頼）

平素より、国土交通行政にご協力をいただき厚く御礼申し上げます。

さて、今般、総合政策局バリアフリー政策課より、以下のとおり「接遇研修モデルプログラム・改訂版」の周知依頼がありましたのでお知らせいたします。

認知症施策推進大綱による認知症バリアフリーの取組の推進や、新型コロナウイルス感染症の拡大等の社会情勢の変化を踏まえた接遇や研修のあり方の見直しが求められています。

そのため、今般、有識者、障害当事者等が参加した検討会を実施し、『公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン』の「認知症の人編」や「追補版」を反映させた『接遇研修モデルプログラム・改訂版』をとりまとめるとともに、当省ホームページにおいて、周知用の説明資料を掲載したところです。

つきましては、さらなる接遇研修の推進に向け、上記モデルプログラムにつきまして、傘下会員への周知を図って頂きますようお願いいたします。

■「接遇研修モデルプログラム・改訂版」等関係資料の掲載箇所（国土交通省HP）

https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000317.html

（別添資料）

・総合政策局バリアフリー政策課からの周知依頼文書

事務連絡
令和4年6月17日

各局等バリアフリー施策 ご担当者 様

総合政策局バリアフリー政策課

「接遇研修モデルプログラム・改訂版」の周知・徹底について(依頼)

認知症施策推進大綱による認知症バリアフリーの取組の推進や、新型コロナウイルス感染症の拡大等の社会情勢の変化を踏まえた接遇や研修のあり方の見直しが求められています。

そのため、今般、有識者、障害当事者等が参加した検討会を実施し、『公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン』の「認知症の人編」や「追補版」を反映させた『接遇研修モデルプログラム・改訂版』をとりまとめるとともに、当省ホームページにおいて、周知用の説明資料を掲載したところです。

つきましては、さらなる接遇研修の推進に向け、上記モデルプログラムにつきまして、地方支分部局等を通じ、所管事業者への周知・徹底を図って頂きますようお願いいたします。

記

各事業者においては、国土交通省作成の説明資料の活用等により、接遇を行う職員へガイドラインの主旨・内容が浸透し、適切に反映されるものとする事。

※国土交通省作成の説明資料につきましては、出典を明らかにしていただければ、自由に加工等を行い、ご使用いただいて差し支えありません。

■「接遇研修モデルプログラム・改訂版」等関係資料の掲載箇所(国土交通省HP)

https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree.tk_000317.html

(連絡先)

総合政策局バリアフリー政策課 久島、萩原

内線:25503、25514

Mail:hisajima-y28m@mlit.go.jp

hagiwara-s27y@mlit.go.jp