**接遇ガイドライン作成のためのアンケート調査のお願い**

貴殿におかれましては、益々ご清祥のことと、お慶び申し上げます。

さて、高齢者、障害者等の来訪が多く見込まれる2020年東京オリンピック、パラリンピック競技大会や超高齢社会への対応に向け、障害者を始めとする有識者の意見を踏まえ、関係閣僚会議が29年2月に決定した「ユニバーサルデザイン2020行動計画」（以下「UD2020」という。）では、29年度中に交通事業者向け接遇ガイドラインを作成し、その普及を図るとされています。

これを受けて、国土交通省総合政策局安心生活政策課では、本年度、交通事業者を対象とした接遇ガイドラインを作成することとなり、11月29日に第１回の検討会を実施したところです。

本ガイドラインは、交通事業者が現実的に対応可能な範囲で、接遇の基本的事項、交通モードごと、具体の場面ごとの接遇のあり方等について、有識者、障害者団体、事業者等が参加する検討委員会においてとりまとめていくこととしております。

特に、交通モードごと、具体の場面ごとの接遇のあり方を整理するにあたりましては、障害者等の皆さまが日常に公共交通機関を利用するにあたっての具体的な場面において困っていることや良好な応対、課題点などをうかがわせていただき、ガイドライン作成の参考にさせていただきたいと考えております。

つきましては、皆さまご多用中のところ、大変恐縮ではございますが、アンケート調査にお答えいただきたく、お願いを申し上げる次第です。

本ガイドラインは、平成29年度中にとりまとめることを目標とし、大変タイトなスケジュールで実施しております。大変申し訳ございませんが、何卒、ご理解の上、アンケートのご回答を**平成29年12月22日(金)までに**いただけましたら、幸甚です。

何卒、ご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。

事業主体：国土交通省総合政策局安心生活政策課

調査受託事業者（内容のお問合せはこちらにお願いいたします）

：社会システム㈱　社会経済部　担当：市原、吉田、高光

　　東京都渋谷区恵比寿1-20-22　電話03(5791)1133

　　Mail address：bf@crp.co.jp

|  |  |
| --- | --- |
| 所属名 |  |
| 記述した内容の機能障害  例.視覚障害 |  |

**（１）各交通モード、各場面での接遇応対に関わる事項について**

各交通モード及び各場面において、利用に困っていること、交通事業者の接遇応対で良かったこと、課題と感じたことについて（お答えいただける箇所のみで結構です）お答えください。

事例はいくつご記入いただいても構いません。また、該当する事例がなければご記入いただかなくて構いません。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **鉄　道** | 利用で困っていること | 事業者の応対で良かったこと | 課題と感じたこと |
| ①指定席及び鉄道利用の予約、情報検索時 |  |  |  |
| ②有人窓口、改札口の利用 |  |  |  |
| ③券売機の利用 |  |  |  |
| ④構内の移動 |  | ・応対が必要でないといった場合でも、必ず近くで見守っている。 |  |
| ⑤ホーム~電車に乗る |  |  |  |
| ⑥乗車中~電車を降りる |  |  |  |
| ⑦駅で乗り換える |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **バ　ス** | 利用で困っていること | 事業者の応対で良かったこと | 課題と感じたこと |
| ①情報検索時 |  |  |  |
| ②チケットの購入 |  |  |  |
| ③バスに乗る |  |  |  |
| ④バス車内で、料金を支払う |  |  |  |
| ⑤バスを降りる |  |  |  |
| ⑥ターミナルで乗り換える |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **タクシー** | 利用で困っていること | 事業者の応対で良かったこと | 課題と感じたこと |
| ①予約、情報検索時 |  |  |  |
| ②タクシーを止める |  |  |  |
| ③車に乗る |  |  |  |
| ④車内で、料金を支払う |  |  |  |
| ⑤車を降りる |  |  |  |
| ⑥ターミナルで乗り換える |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **旅客船** | 利用で困っていること | 事業者の応対で良かったこと | 課題と感じたこと |
| ①予約時、情報検索時 |  |  |  |
| ②チケットの購入 |  |  |  |
| ③旅客船ターミナルの待合、移動 |  |  |  |
| ④乗船のとき |  |  |  |
| ⑤船内で |  |  |  |
| ⑥下船のとき |  |  |  |
| ⑦旅客船ターミナルで乗り換える |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **航　空** | 利用で困っていること | 事業者の応対で良かったこと | 課題と感じたこと |
| ①予約時、情報検索時 |  |  |  |
| ②チェックイン時、荷物を預ける |  |  |  |
| ③空港ターミナルの待合、移動 |  |  |  |
| ④保安検査 |  |  |  |
| ⑤搭乗のとき |  |  |  |
| ⑥機内で |  |  |  |
| ⑦降機のとき |  |  |  |
| ⑧空港ターミナルで乗り換える |  |  |  |

**（２）特に、高評価と感じた接遇応対の事例があればお答えください**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 場面 | 応対の内容 |
| 事例① |  |  |
| 事例② |  |  |
| 事例③ |  |  |
|  |  |  |

**（３）緊急時、災害時における接遇応対の好事例についてお答えください**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 場面 | 応対の内容 |
| 事例① |  |  |
| 事例② |  |  |
| 事例③ |  |  |
|  |  |  |

**（４）その他**

|  |  |
| --- | --- |
| 接遇ガイドラインに対するご意見・ご要望 |  |

**アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。**