



令和3年2月24日

総合政策局安心生活政策課

## 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）を作成しました ～認知症の人もいきいきと暮らしていける地域社会を目指します～

国土交通省では、接遇を通して認知症の人や家族がいきいきと暮らしていける地域社会を実現していくことを目的に、「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）」を作成しました。

平成30年5月に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」を作成し、交通事業者による一定水準の接遇を全国的に確保し、高齢者、障害者等の移動等円滑化を推進してきたところです。

一方、令和元年6月に決定した「認知症施策推進大綱」において、認知症の人対応のための公共交通事業者向け接遇ガイドラインを作成・周知し、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こととされました。

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認知症の人への接遇ガイドライン作成のための検討会」（委員名簿は別紙2）において検討を行い認知症の人への対応を行う際の留意点等をまとめた「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）」を作成しました。

### 【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）の概要】

○別紙1のとおり

### 【参考】

○「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）」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\\_000257.html](https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000257.html)

<問い合わせ先>  
国土交通省総合政策局安心生活政策課  
川口、渡辺  
TEL：03-5253-8111（内線25-503）  
03-5253-8306（直通）  
FAX：03-5253-1552