

■ 認知症施策推進大綱(令和元年6月18日認知症施策推進関係閣僚会議決定)(抄)

(1) 認知症バリアフリーの推進 ② 移動手段の確保

- ソフト面では、認知症の人対応のための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。

序. ガイドラインの目的等

【目的】

交通事業者による一定水準の接遇を全国的に確保し、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

【対象事業者】

鉄軌道、バス、タクシー、旅客船、航空事業者

【位置付け】

交通事業者各社が自社のマニュアルを作成・改訂する際に指針となるものであり、交通事業者が実施することが望ましい事項を具体的に目安として示すもの

【接遇対象者】

認知症の人

I. 接遇の基本

- ・ 接遇対象者の移動等に際しての困りごとを理解し、移動等円滑化を図るために必要なことは何かを聞き、考える。

II. 基本の対応

- ・ 認知症の人が困っているときは、まずは「安心してもらうこと」が重要。

○ 認知症の人の特性と困りごと

特 性	・ 外見ではわかりにくく、困っていることや不安を口に出しにくい ・ 記憶障害、見当識障害、判断力・理解力の低下 等
困りごと	・ 目的地の駅名などを忘れてしまう、乗り過ごしてしまう、行先はわかっても乗り場がわからない ・ 機械の操作や時刻表などの理解が難しい 等

○ 認知症の人の基本的な接遇方法

落ち着いた環境に移動するなどしたうえで、

- ・ 驚かせない
- ・ 急がせない
- ・ 自尊心を傷つけない という3つの原則に則った対応を心掛ける。

III. 交通モード別の対応 【次ページ】

IV. 緊急時・災害時の対応

- ・ 緊急時・災害時における安全な移動ルート確保や多様な手段による情報提供等の基本的な配慮事項について整理

V. PDCAを備えた体制の構築

- ・ ガイドラインに基づく教育内容をブラッシュアップできる体制構築のあり方を整理

Ⅲ. 交通モード別の対応

・交通モード別に認知症の人の接遇の方法について整理しています。なお、交通モードによって、接遇を行うべき場面は異なりますので、交通モードを利用する流れに沿って、接遇方法、対応の事例について紹介しています。

- ①交通モード別(鉄軌道、バス、タクシー、旅客船、航空)に整理
- ②特性格(認知症の人)に整理
- ③場面別(予約、改札、構内移動、乗降、車内、乗り換え等)に整理

・基本的に実施することが望ましい接遇方法を整理

・接遇の際に心に留めておくべき留意点を整理

・基本の接遇を上回って実施している事例を紹介

鉄軌道	
1	予約、改札利用、切符購入
認知症の人	
【基本の接遇方法】	
<ul style="list-style-type: none"> ■電話や窓口で説明をするとき …説明や対応を理解していない場合があります。理解しているか、簡潔な言葉(同時に2つのことを説明しないなどの工夫が必要)で、ひとつひとつ確認します。また、予約時に認知症であることを自己開示されている方には同伴者の有無、支援の要否を確認します。 ■きっぷの購入が難しいと対応を求められたとき、困っているとき …行先を忘れてしまった、路線図等の表示がわからない、機械の操作がわからないなどの場合があります。まずは何に困っているかを確認し、支援を行います。 ■改札の入場ができないと対応を求められたとき、困っているとき …自動改札機の使い方がわからない、きっぷを紛失してしまった、きっぷの入れ方がわからなくなってしまったなどの場合があります。まずは何に困っているかを確認し、支援を行います。 	
○対応の留意点	
<ul style="list-style-type: none"> ●行先などの確認をする際は、落ち着いた状態で理解を確認しながら <ul style="list-style-type: none"> ①落ち着ける場所でゆっくりとヒントを示しながら記憶を引き出します。 ②行先の書かれたもの、家族の連絡先が書かれたものがないか確認します。 ③行先がわからない場合には、警察や地域の支援者との連携により解決しましょう。 ※繰り返しの確認、メモによる内容表示などが重要です。 ●機械(券売機、自動改札機等)の使い方の説明は、ゆっくり、簡潔に <ul style="list-style-type: none"> …具体的な工程を、簡潔に区切りながら説明し、一緒にゆっくりと操作します。 ●路線図や案内表示の内容の説明は、具体的に、ゆっくりと <ul style="list-style-type: none"> …指を指すなどして、ゆっくりと説明します。 ●無人窓口においてインターホンを通じて案内をするとき <ul style="list-style-type: none"> …説明を理解していない場合があります。簡潔な言葉を繰り返し、理解しているかを確認します。同時に2つのことを説明しないなどの工夫が必要です。理解ができないようであれば、「近くに誰かいませんか?その人に聞いてみましょう」など、周囲のお客様に協力を求めることも重要です。 	
○対応の好事例(参考) (○:事業者の事例、□:利用者の声)	
<ul style="list-style-type: none"> ○切符購入、ICカードのチャージのお手伝いをしている。 □わからなければ、職員の方にたずね、わかりやすい対応をしてもらっている。 □一般の利用者に親切に教えてもらった。 	