

「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」  
の設置について（案）

令和2年8月3日

## 1. 趣旨

「ユニバーサルデザイン 2020 行動計画」において、平成 29 年度に公共交通事業者向け接遇ガイドラインを策定し、平成 30 年度以降、業界単位で接遇ガイドラインを展開し、公共交通事業者による実施を促進するとともに、公共交通事業者の行う研修について、障害のある人が参加し、座学に加えて実習を行うカリキュラム・研修教材となるようにする等の充実を図ることとされている。これを受け、公共交通事業者による一定水準の接遇を全国的に確保するため、平成 29 年度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、公表した。さらに、令和元年 6 月 18 日に決定した「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た。

しかしながら、「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」には、認知症の人を対象とした具体的な接遇内容が記載されていないため、認知症の人への対応を行う際の留意点を交通モード毎にまとめた接遇ガイドラインを作成し、公共交通事業者による接遇の更なる充実を図る必要がある。

### ○認知症の人に対応するための「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」の別冊（認知症編）の作成

本業務は、公共交通事業者における認知症の人への対応の取組事例を収集・分析し、学識経験者や当事者団体、公共交通事業者等を委員とする有識者会議において対応の留意点等の検討を行い、その結果を踏まえガイドラインを作成する。なお、このガイドラインは、平成 29 年度に作成した「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」の別冊（認知症編）とすることとする。

## 2. 検討会の設置

認知症の人に対応するための「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」の別冊（認知症編）の作成に向けて、公共交通事業者における認知症の人への対応の取組事例を収集・分析し、学識経験者や当事者団体、公共交通事業者等を委員とする有識者会議において対応の留意点等を検討するため、「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（仮称）」を設置する。検討事項等は次のとおり。

### （1）調査事項

- ①認知症の人・関係者の目線における公共交通事業者の対応の実態及びニーズの把握
- ②医療関係者への認知症についてのヒアリング
- ③海外における認知症の人に対する公共交通事業者等の取組

### （2）検討事項

- ①「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」の枠組みの考え方の整理
- ②各項目に記載する内容の検討
- ③理解を得られる内容構成の検討

(3) 検討方法、スケジュール

検討会を下記のとおり開催・検討する。

- ・ 第1回検討会 令和2年8月3日(月)
- ・ 第2回検討会 令和2年11月下旬頃

3. 構成員等

検討会は、学識経験者、障害者団体、公共交通事業者等、行政機関等の実務者により構成する。

事務局は、国土交通省総合政策局安心生活政策課、社会システム(株)