

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の 検討の進め方について

1. 本検討の目的

「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。

そこで、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. 本検討の内容

(1) ガイドライン別冊を作成する上での調査研究

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

当事者目線における公共交通事業者の対応の実態及び接遇に望む事項等について、当事者・関係者等へのアンケート及びヒアリング調査を実施し、当事者ニーズを整理する。

対象	当事者団体 1～2 団体
内容	公共交通使用時の困りごと・困る場面、事業者への対応、対応の優良事例など

② 医療関係者への認知症についてのヒアリング

認知症の人への適切な対応を盛り込むべく、当事者の特性や対応の留意点について医療関係者にヒアリングを実施し整理する。

対象	医療関係者 1～2 名
内容	認知症の特徴、事業者が知っておくべき特性、交通事業者の対応時における留意点、参考とすべき文献など

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

海外における認知症の人に対する公共交通事業者等の先進的な取組を、学識経験者へのアドバイスのもと、ネットリサーチで調査してとりまとめる。

対象	候補：オランダ、スウェーデン、デンマーク、フランス、イギリスなど
内容	・ 認知症の人に関わる制度等 ・ 公共交通事業者の認知症の人に対する対応例

④ 調査結果の分析・とりまとめ

①～③についての調査結果の分析・とりまとめを行う。

(2) 「公共交通事業者向け接遇ガイドライン」別冊（認知症編）の作成

(1) の調査結果を踏まえ、『公共交通事業者向け接遇ガイドライン・別冊(認知症編)』を作成する。

- 接遇の基本的な考え方の再検証
- 特性と基本的な接遇方法の整理
- 交通モード別対応の整理

2. 検討会実施の予定

第 1 回検討会	<ul style="list-style-type: none"> ● 実態調査の方法・内容について ● ガイドライン作成の方向性について
(メール審議)	<ul style="list-style-type: none"> ● 実態調査結果の報告 ● 海外調査の報告 ● 接遇ガイドライン・認知症編(案)の内容について
第 2 回検討会 (R2.12 を予定)	<ul style="list-style-type: none"> ● 接遇ガイドライン認知症編(案)について