

## 接遇ガイドライン・認知症編作成の方針について

### 検討項目①.検討の枠組みについて

対象：一人で外出している認知症の人（軽度～中等度、MCI、高齢者/若年者）

接遇：対象者が、公共交通を安全かつ円滑に利用するために必要な対応

### 検討項目①.認知症別冊の構成について

本編を踏襲すべき項目、追加して認知症について記述する項目を検討する必要がある。

本編の構成		認知症別冊の構成
基本項目	細項目	概要
序.本ガイドラインの目的と構成		
1.ガイドラインの目的等	目的	ガイドラインの目的等を整理する。
	位置づけ	
	対象事業者	
	接遇の対象となる者	
2.ガイドラインの基本構成		
I.接遇の基本		
1.基本的な心構え		対応方法や接遇技術の前提として身に付けるべき心構えや考え方を整理する。
2.接遇の前提となる考え方等		
3.「障害の社会モデル」の理解		
II.基本の対応について		
1.接遇対象者の特性、困りごと等の理解	(1)高齢者	接遇対象者の理解のために、特性、困りごと等の基本について整理する。
	(2)肢体不自由者、車椅子使用者	
	(3)視覚障害者	
	(4)聴覚障害者、言語障害者	
	(5)発達障害者、知的障害者、精神障害者	
	(6)内部障害者	
	(7)その他	
2.基本的な接遇の方法	(1)高齢者	接遇の一般的な事項について、主な接遇対象者の別に整理する。
	(2)車椅子使用者	
	(3)視覚障害者	
	(4)聴覚障害者、言語障害者	
	(5)発達障害者、知的障害者、精神障害者	
	(6)内部障害者	
	(7)その他	
III.交通モード別の対応について		
1.鉄軌道		各交通モードの対応場面別、接遇対象者ごとの特性の別に、配慮のポイント、場面別接遇方法、対応の好事例を整理する。
2.バス		
3.タクシー		
4.旅客船		
5.航空		
IV.緊急時・災害時の対応について		
緊急時、災害時における対応の方法について整理する。		
V.教育内容をブラッシュアップできるPDCAを備えた体制の構築について		
ガイドラインに基づく教育の内容をブラッシュアップできる体制の構築のあり方について整理する。		

本編の内容を踏襲する基本項目

「認知症の人」として新たな項目を追加

本編の内容を踏襲する基本項目

## 検討項目②.別冊における検討項目について

### (1) 特性、困りごと等の理解

当事者及びその家族等へのアンケート調査、医療関係者へのヒアリング調査の結果の整理から、認知症の人の特性、困りごと等を理解するための整理を行う。

### (2) 基本的な接遇方法

(1)と同様、実態調査等の結果整理から、「公共交通を利用する際の認知症の人に対する基本的な接遇の方法」について一般的な事項を整理する。

### (3) 交通モード別の対応について

- (1)と同様、実態調査等の結果整理から、また、事業者が抱える認知症の人に対する対応に対する不安なども踏まえて、交通モード別、場面別の認知症の人に対する対応について整理する。
- 整理にあたっては、本編と同様、基本の心構え、共通事項、各場面で整理するとともに、基本の接遇方法、対応の留意点、対応の好事例（アンケート調査から）を整理する。