

第1回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 議事概要

日時：令和2年8月3日 14:00～16:00

場所：合同庁舎2号館 12F 国際会議室

■本事業の概要及び検討の進め方（資料-3）について

- ・外出支援をしている介護職にもぜひヒアリングをすると良いのではないかと。医療従事者は障害の特性は理解していても、生活の視点は介護専門職の方が持っていると思う。
- 当事者団体を含め、介護職、家族の方にもヒアリングを行っていく。

■当事者及び医療関係者に対するアンケート・ヒアリングの実施方針（資料-4）について

- ・何件程度のアンケート・ヒアリングを行う予定なのか。認知症、もしくは認知症の疑いのある当事者は、どのように選定するのか。
- 当事者団体、オレンジカフェ、デイサービス等の協力を得て、全体で50～100件程度を行いたい。

- ・地域による振り分けは考えているのか。
- 公共交通の利用は、都心部と地方で状況が異なるため、地方でヒアリングを行うことは大切であると考えている。

- ・アンケートの内容がかなり複雑なため、認知症でなくとも難しいアンケートではないか。ヒアリングを行った方が、適切な回答を得られやすいと考えられる。
- アンケートの作成方法については検討中である。10名程度が参加するディスカッションを数回行うと、具体的な話を聞くことができると思う。時間の都合も含めて検討する。

- ・網羅的にニーズを把握するのは、期間、予算ともに難しい。
- アンケートが難しいということが分かったため、具体的な内容をヒアリングする方向にシフトしていく。

- ・ガイドライン作成の目的は、接遇であり、各場面での利用方法を把握することではないと考えている。障害者と異なり、事業者が「認知症かもしれない」と気づくことが重要ではないか。
- 障害者と同様にまとめられるかは検討が必要である。事業者とも相談しながら、項目のまとめ方は再検討した方が良い。

- ・モード別、場面別の接遇方法があった方が、実際にガイドラインを利用する事業者には理解しやすい面がある。ヒアリングでは、当事者にとって、あったら良いと感じる内容や本人が工夫している点等を聞くことができれば良い。

- ・認知症にかかわらず、高齢者や障害者等、公共交通には様々な利用者がいる。彼らに共通して、「驚かせない」「急がせない」「自尊心を傷つけない」等が大切である。ガイドラインや研修に、そのような内容を盛り込むことが有効ではないか。
- ・医療従事者は、認知症当事者の医療的側面しか見えていない。認知症をよく知らない状態で当事者に関わる機会がある人にも、可能ならばヒアリングを行ってみてはどうか。
- 医療従事者で推奨される方がいれば、ぜひご紹介いただきたい。
- ・鉄道やバスは徘徊者が乗車してくることもあるため、事業者が「この人は認知症かもしれない」という視点を持つことが重要になる。必ずしもガイドラインは一人で外出できる人のみを対象としなくてもよいのではないか。
- 基本的には、何か目的があって外出している人を対象と考えるが、意図せず公共交通を利用してしまいう人が発生することが考えられるため、取りこぼしがあってはならないと思う。どのように「認知症かもしれない」と判断するか、整理が必要である。
- ・家族が同伴して外出する際にも困ることが多々あると思う。家族が同伴しているから、支援や接遇が不要ということではないため、上記の際も接遇に含めて考えて欲しい。
- ・認知症当事者ができる限り公共交通を利用し続けられるというガイドライン作成の大きな目的を明記して欲しい。場面別の対応方法のみを書き連ねると、現場の負担感が増すことになり、増え続ける当事者との関係が悪化してしまいがちになる。
- 障害に関するガイドラインを作成する際も、上記の点を重視して作成したため、今回もガイドラインの冒頭に同様に明記していきたい。

■ガイドライン作成の方向性（資料-5）について

- ・調査計画に事業者からのヒアリングがなかったが、ぜひ行って欲しい。事業者が当事者に対して、どのような意識を持っているのか受け止めたうえで、互いに歩み寄ることも必要であると考え。
- 事業者に対しては、本編作成の際に既にヒアリングを行っている。
- ・厚生労働省の「認知症サポーター養成講座」との関係性を教えて欲しい。
- 厚生労働省とは特に連携しておらず、国土交通省独自の取組である。
- 認知症施策推進大綱に基づいて実施している事業であるため、関係部局とは適切に連絡を取りつつ進めていきたい。
- ・接遇で大切なのは、事業者が当事者や関係者と日常的につながりを作って話し合う機会を持つ等、地域との関係が大きい要素であると考え。接遇を充実させていくため、地域包括支援センターや当事者団体等とのつながりがあると良い。
- 地域とのつながりについての情報やリソースがガイドラインの中に含まれていることは重要であると思う。

- ・地域包括支援センターと日ごろから情報交換していくと良い。地域包括支援センターには、認知症に関する情報が集約される。地域包括支援センターと事業者は結び付かないため、仲介役があっても良い。
 - 地域包括支援センターに周知するには、体制を検討することが必要。地域包括支援センターと事業者の仲介役は、どこが適しているのか。
 - 仲介役としては、疾患医療センターが考えられる。現実的には地域包括支援センターの管轄や取組に対する温度差から難しいのではないかな。
 - 広報は今後の課題として、引き続き検討していただきたい。
-
- ・2019年度から、異業種のネットワークの仲介役として、全市町村に認知症支援推進員が配置されている。ガイドラインの普及の相手先の一つとして、認知症支援推進員を位置付けると効果的であると考えている。また、当事者の生の声をガイドラインに盛り込むと、事業者にとっても自分たちでできることについて様々な可能性が見えてくると思う。
 - 当事者として、公共交通を使う際に失敗することで、今まで外出できていたものができなくなり、引きこもりや認知症の進行につながりかねないため、事業者には安心安全に外出できるシステムを作りたい。
 - 夫婦で旅行に一緒に行きたいと思っても自分で計画を立てられず、旅行会社の窓口でも何をどのように聞いたらよいのか分からないという状況があった。こうしたことにも対応していただけるとよい。
-
- ・当事者の問題に加え、前向きな提案につなげることができるような内容や、認知症のことをよく知らない一般国民が参考にできる内容も含まれているとなお良い。
-
- ・何をすれば事業者が楽になるかを考え、当事者と事業者が共にこれからの使いやすい公共交通を形成していくガイドラインになれば良いと思う。
-
- ・簡単なところから始めるのが重要であると考えている。認知症サポーター養成講座を受けたことにより、それまで運賃を払わずに公共交通を利用した人を無賃乗車として警察に届けていたのが「認知症かもしれない」と考えるようになった。そういった視点を持つことが大切である。
-
- ・海外の事例を整理するとあるが、日本は、公共交通が非常に発達しており、超高齢社会の先端を行く国であるため、国内事例を整理するべきではないか。金融機関などは、既に認知症当事者に対応するマニュアルを作成している。今回のマニュアルが、事業者のアイディアの元となれば良いと思う。
-
- ・認知症の人が、間違えるようなことがあっても、安心して外出できる公共交通を、ガイドラインを踏まえて実現して欲しい。
-
- ・失敗しても許容してもらえる寛容な社会となり、外出が楽しめるような公共交通を当事者と事業者で作っていききたい。

- ・従来は、認知症当事者を保護すると警察に通報するケースがほとんどであった。様々な接遇の方法があれば、警察に通報するまでもなく、その場で対応できることも多い。より人の尊厳を大切にする対応が望まれる。