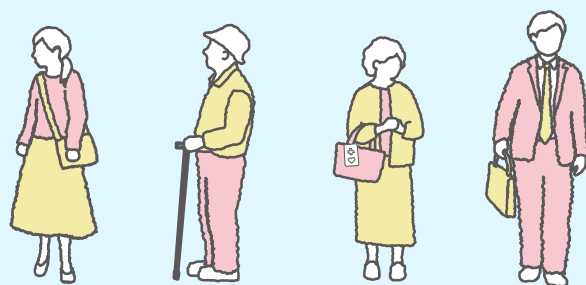
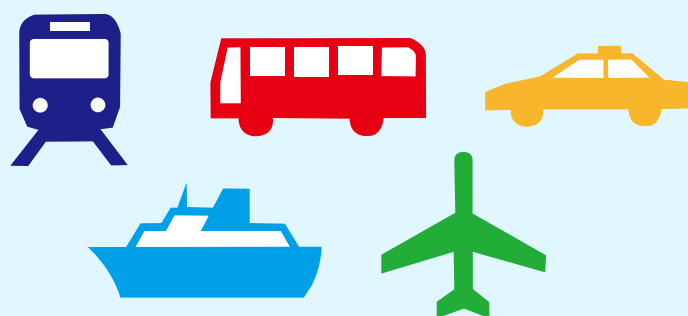


公共交通事業者に向けた

接遇ガイドライン

(認知症の人編)



令和 6 年 3 月
国土交通省

目 次

序．本ガイドラインの目的と構成	1
1．ガイドラインの目的等	1
2．ガイドラインの基本構成	2
I．接遇の基本	3
1．基本的な心構え	3
2．接遇の前提となる考え方等	3
3．「障害の社会モデル」の理解	4
4．「認知症施策推進大綱」における基本的考え方	5
II．基本の対応について	7
1．接遇対象者（認知症の人）の特性、困りごと等の理解	10
2．基本的な接遇の方法	17
3．周囲や地域と連携した対応	19
III．交通モード別の対応について	21
1．鉄軌道	22
2．バス	29
3．タクシー	34
4．旅客船	38
5．航空	44
IV．緊急時・災害時の対応について	52
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	53

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 委員名簿

01	中野 泰志	慶應義塾大学経済学部 教授
02	永田 久美子	社会福祉法人浴風会 認知症介護研究・研修東京センター 副センター長
03	丹羽 菜生	中央大学研究開発機構 助教
04	三村 將	慶應義塾大学医学部精神・神経科学教室 教授
05	原 等子	公益社団法人 認知症の人と家族の会 理事（新潟県立看護大学看護学部 准教授）
06	吉田 哲朗	公益財団法人 交通エコロジー・モビリティ財団 理事兼バリアフリー推進部長
07	下坂 厚	公益社団法人 認知症の人と家族の会
08	中田 哲行	一般社団法人 日本認知症本人ワーキンググループ
09	阿部 真臣	東日本旅客鉄道株式会社 鉄道事業本部 サービス品質改革部次長
10	榊原 篤	東海旅客鉄道株式会社 営業本部 副本部長
11	佐伯 祥一	西日本旅客鉄道株式会社 鉄道本部 駅業務部部长
12	滝澤 広明	一般社団法人 日本民営鉄道協会 運輸調整部長
13	石島 徹	一般社団法人 日本地下鉄協会 業務部長
14	稲田 浩二	公益社団法人 日本バス協会 業務部長
15	熊谷 敦夫	一般社団法人 全国ハイヤー・タクシー連合会 ケア輸送等総括
		一般財団法人 全国福祉輸送サービス協会 専務理事
16	畠山 博文	一般社団法人 日本旅客船協会 企画部長
17	村山 公崇	一般社団法人 日本外航客船協会 法務保険委員会委員（郵船クルーズ株式会社 運航部長）
18	佐久間 真一	一般社団法人 全国空港ビル事業者協会 事務局長
19	奥山 哲也	定期航空協会 部長
20	真鍋 英樹	国土交通省 総合政策局 安心生活政策課長
21	森高 龍平	国土交通省 鉄道局 鉄道サービス政策室長
22	早船 文久	国土交通省 自動車局 旅客課長
23	星 明彦	国土交通省 自動車局 総務課企画室長
24	秋田 未樹	国土交通省 海事局 内航課長
25	高木 正人	国土交通省 海事局 外航課長
26	西尾 保之	国土交通省 港湾局 産業港湾課長
27	北村 朝一	国土交通省 航空局 航空ネットワーク企画課長
28	黒須 卓	国土交通省 航空局 航空事業課長