

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

(1) 目的

「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」（以下「接遇ガイドライン」という。）は、平成 29 年 2 月に決定された政府の「ユニバーサルデザイン 2020 行動計画」（以下「UD2020 行動計画」という。）を踏まえ、接遇の基本的事項のほか、交通モードごと、具体の場面ごとの接遇のあり方等を示すことで、交通事業者による一定水準の接遇を全国的に確保し、高齢者、障害者等の移動等円滑化の推進を図ることを目的に、平成 30 年 5 月に策定されました。

令和元年 6 月 18 日に決定した「認知症施策推進大綱」においては、認知症の人が尊厳と希望を持って認知症とともに生きる、また、認知症があってもなくても同じ社会とともに生きる共生社会を目指していくことが基本的な考え方として挙げられました。

また、平成 27 年に国連サミットにおいて全会一致で採択された持続可能な開発目標（SDGs）は、「誰一人取り残さない」持続可能で多様性と包括性のある社会の実現を掲げています。そのうち、「目標 11：住み続けられるまちづくりを」では、脆弱な立場にある人々、女性、子ども、障害者及び高齢者のニーズに特に配慮し、公共交通機関の拡大などを通じた交通の安全性改善により、すべての人々に安全かつ安価で容易に利用できる持続可能な輸送システムへのアクセスを提供することをひとつのターゲットとしています。

この大綱や SDGs の考え方を受け、公共交通事業者に向けた接遇ガイドラインにおいても、認知症の人に対する対応の際の留意点についてとりまとめる「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）」（以下「認知症の人編」という。）を策定することで、接遇を通して認知症の人や家族がいきいきと暮らしていける地域社会を実現していくことを目的とします。

(2) 位置付け

認知症の人編は、接遇ガイドラインとともに、交通事業者各社が自社のマニュアルを作成・改訂する際に指針となるものであり、交通事業者が利用者の利便性・安全性の確保のために実施することが望ましい事項について具体的に示した目安です。義務づけられるものではありませんが、認知症の人編の内容を、各社が実施している教育内容に取り込んでいくことが望まれます。

(3) 対象事業者

認知症の人編の対象事業者は、鉄軌道、バス、タクシー、旅客船、航空、旅客ターミナルを業として営む交通事業者とします。

(4) 接遇の対象となる者

認知症の人編による接遇を受ける対象となる者（以下「接遇対象者」という。）は、接遇ガイドラインの対象に「認知症の人」を加えるものとします。

2. ガイドラインの基本構成

認知症の人編の基本構成は、接遇ガイドラインに準拠し、以下のとおりとします。

I. 接遇の基本

1. 基本的な心構え
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
4. 「認知症施策推進大綱」における基本の考え方

II. 基本の対応について

1. 接遇対象者（認知症の人）の特性、困りごと等の理解
2. 基本的な接遇の方法
3. 周囲や地域と連携した対応

III. 交通モード別の対応について

1. 鉄軌道
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

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

I .接遇の基本

1 .基本的な心構え

高齢者、障害者等にとって、公共交通機関を利用する際には、移動や乗降等に困難を感じていることがあります。

「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律」(以下「バリアフリー法」という。)に基づき、設備や施設などいわゆるハードのバリアフリー化整備は進んでいるものの、人的対応などのソフト面は充分とはいえません。こうしたハード面の対応と併せソフト面からの対応も行っていくこと、すなわち、適切な接遇を行っていくことが必要となっています。適切な接遇をするためには、その前提となる考え方を理解し、そのうえで交通モードごと、場面ごとの具体の接遇のあり方について統一された一定水準の知識を身に付けることが必要です。

高齢者、障害者等の接遇対象者も、交通事業者にとって利用者に他ありません。そのことをまず徹底する必要があり、待ち時間等について可能な限り他の利用者と同等の利便性を確保できるように配慮することが重要です。したがって、適切な接遇を行うためには、接遇対象者の移動等に際しての困りごとを理解し、移動等円滑化を図るために必要なことは何かを聞き、考えていくことが重要です。

高齢者、障害者等の場合、心身の特性の違いや個人差などによって困りごとは異なっており、さらには、個人の中でも状況によってニーズは変わってきます。そのため、接遇ガイドライン及び認知症の人編を基本にしつつ、個々のケースでは、接遇対象者との適切なコミュニケーションをとることにより、どのように接すべきなのかを見極めることが重要です。

特に、障害者等については、①障害種別ごと、さらに障害者個人にとっての移動上の制約、すなわちバリアと感ずることも多様であること、また、②障害のない人からは、障害のある人が感じているバリアは分かりづらいことがあることを理解し、③目の前の利用者にとって何がバリアなのか気づき、それを取り除く行動を起こす必要があるという考え方を常に持つておく必要があります。

更に、公共交通機関におけるこうした接遇が、認知症の人であってもなくても同じ社会でともに生きる「共生社会」を実現するものとなります。

2 .接遇の前提となる考え方等

(1) 高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律(バリアフリー法)

ア. 法目的

高齢者、障害者等の自立した日常生活及び社会生活を確保することの重要性に鑑み、公共交通機関の旅客施設及び車両等の構造及び設備を改善するための措置、移動等円滑化に関する国民の理解の増進及び協力の確保を図るための措置その他の措置を講ずることにより、高齢者、障害者等の移動上及び施設の利用上の利便性及び安全性の向上の促進を図り、もって公共の福祉の増進に資することを目的としています。

イ. 事業者の責務等

公共交通機関の事業者は、移動等円滑化のために必要な措置を講ずるよう努めなければなりません。

また、第196回国会で改正されたバリアフリー法（平成30年5月25日公布、平成30年11月1日施行）では、基本理念として、『高齢者、障害者等にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のものの除去に資すること及びすべての国民が年齢、障害の有無その他の事情によって分け隔てられることなく共生する社会の実現に資することを旨として行わなければならない』としているほか、公共交通事業者等による取組の強化として、『公共交通事業者等は、高齢者、障害者等に対し、これらの者が公共交通機関を利用して移動するために必要となる乗降についての介助、旅客施設における誘導その他の支援を適切に行うよう努めなければならない』としています。

(2) UD2020 行動計画における「心のバリアフリー」の考え方

本計画では、「心のバリアフリー」とは、様々な心身の特性や考え方を持つすべての人々が、相互に理解を深めようとコミュニケーションをとり、支え合うことであるとし、心のバリアフリーを体現するためのポイントとして以下の3点が挙げられています。

- ① 障害者への社会的障壁を取り除くのは社会の責務であるという「障害の社会モデル」を理解すること。
- ② 障害者（及びその家族）への差別（不当な差別的取扱い及び合理的配慮の不提供）を行わないよう徹底すること。
- ③ 自分とは異なる条件を持つ多様な他者とのコミュニケーションを取る力を養い、すべての人が抱える困難や痛みを想像し、共感する力を培うこと。

3. 「障害の社会モデル」の理解

障害者が日常・社会生活で受ける制限は、社会における様々な障壁と相對することによって生ずるものという考え方を「障害の社会モデル」と言います。

この障害の社会モデルの考え方は、平成18年に国連総会で採択された「障害者の権利に関する条約」において提示されました。日本では、条約の締結に当たり平成23年に改正された「障害者基本法」で明確化され、平成25年に制定された「障害者差別解消法」で具体化されているほか、UD2020 行動計画においても、その考え方が明確に記されています。障害者にとって社会にある障壁は、事物、制度、慣行、観念等の様々なものがあり、日常生活や社会生活において相当な制限を受ける状態をつくっており、社会の責務として、この障壁を取り除いていく必要があります。

交通事業者やその職員は、自らが行う接遇やコミュニケーションが利用者にどう受け止められるかを、利用者の立場に立って意識した上で、社会的障壁を取り除いていくことを重視し、高齢者、障害者等の移動等円滑化を具体的に確保していくという姿勢で臨むことが重要です。

4. 「認知症施策推進大綱」における基本的考え方

「認知症施策推進大綱」は、政府関係閣僚会議により、令和元年6月にとりまとめられました。認知症になっても住み慣れた地域で自分らしく暮らし続けられる「共生」を目指し、「認知症バリアフリー」の取組を進めていくとともに、「共生」の基盤の下、通いの場の拡大など「予防」の取組を政府一丸となって進めていくとされています。

この中で「基本的な考え方」としては、『認知症はだれもがなりうるものであり、家族や身近な人が認知症になることなどを含め、多くの人にとって身近なものとなっている。認知症の発症を遅らせ、認知症になっても希望を持って日常生活を過ごせる社会を目指し、認知症の人や家族の視点を重視しながら、「共生」と「予防」を車の両輪として施策を推進していく』とされています。

また、施策である「認知症バリアフリーの推進・若年性認知症の人への支援・社会参加支援」の基本的考え方としては次の通りとなっています。

- 認知症の人も含め、様々な生きづらさを抱えていても、一人ひとりが尊重され、その本人に合った形での社会参加が可能となる「地域共生社会」に向けた取組を進めることが重要である。認知症の人の多くが、認知症になることで、買い物や移動、趣味活動など地域の様々な場面で、外出や交流の機会を減らしている実態がある。このため、移動、消費、金融手続き、公共施設など、生活のあらゆる場面で、認知症になってからもできる限り住み慣れた地域で普通に暮らし続けていくための障壁を減らしていく「認知症バリアフリー」の取組を推進する。

(参考) 障害者差別解消法

平成18年に「障害者権利条約」が国連で採択され、障害者が日常・社会生活で受ける制限は、心身の機能の障害のみならず、社会における様々な障壁と相對することによって生ずるものという「障害の社会モデル」の考え方が示されました。平成26年には日本もこの条約を批准し、障害の社会モデルの考え方に基づく、「障害者差別解消法」が平成28年4月に施行されました。

この障害者差別解消法は、正式名称を「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」といい、障害がある人もない人も、互いに、その人らしさを認め合いながら、共に生きる社会をつくることを目指していくための法律です。令和6年4月に「改正障害者差別解消法」が施行され、国・地方公共団体・事業者に対して、不当な差別的取扱いの禁止、負担が重すぎない範囲で必要かつ合理的な配慮を講ずることを義務付けています。

○不当な差別的取扱いの禁止

国・地方公共団体・事業者が、障害者に対して、正当な理由なく、障害のみを理由として差別することを禁止しています。

障害者権利条約では、「障害に基づく差別」について、障害に基づくあらゆる区別・排除・制限、合理的配慮の否定を挙げています。

【正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたると思われる事例】

- 鉄道において、障害があることのみをもって、車椅子使用者の案内を拒否された。
- 飛行機を利用する際に、車椅子使用者ということで、その必要もないのに他の利用者と比べてかなり早い時間（離陸の3時間前）に空港に来るように言われた。
- 旅客船において、盲導犬と一緒に乗船をした際に、甲板にいるように言われ、客室や売店に入ることができなかった。
- タクシーにおいて、車椅子使用者や白杖使用者など外見で障害者と認識されて止まることなく乗車を拒否された。または障害者と認識した時点で乗車を拒否された。

○合理的配慮の提供の義務

国・地方公共団体・事業者に対して、障害者から、社会の中にあるバリアを取り除くために何らかの対応を必要としているとの意思が伝えられたときに、負担が重すぎない範囲で必要かつ合理的な配慮を講ずることを義務付けています。

事業者は、過重な負担に当たると判断した場合は、障害者にその理由を説明して理解を得るよう努めることが望ましく、コミュニケーションをとりながら、代替措置の選択も含め、適正な方法を探ることが重要です。

【合理的配慮の提供の具体例】

- 乗換駅で車椅子使用者や視覚障害者への対応として、本人の希望があった場合には、鉄道事業者間で連絡し、乗換改札口までの案内誘導をしている。
- ノンステップバスの運行時刻について、インターネットを利用して情報提供サービスを実施している。
- タクシーで車椅子等の大きな荷物のトランクへの収納の手助けをしている。
- 視覚障害者には、機内のドリンクメニューを読み上げて理解していただくようにしている。
- 車椅子使用者の旅客船の利用時には、本人の希望を確認した上で、出入口に近い場所などの利用しやすい席を確保するなどをしている。

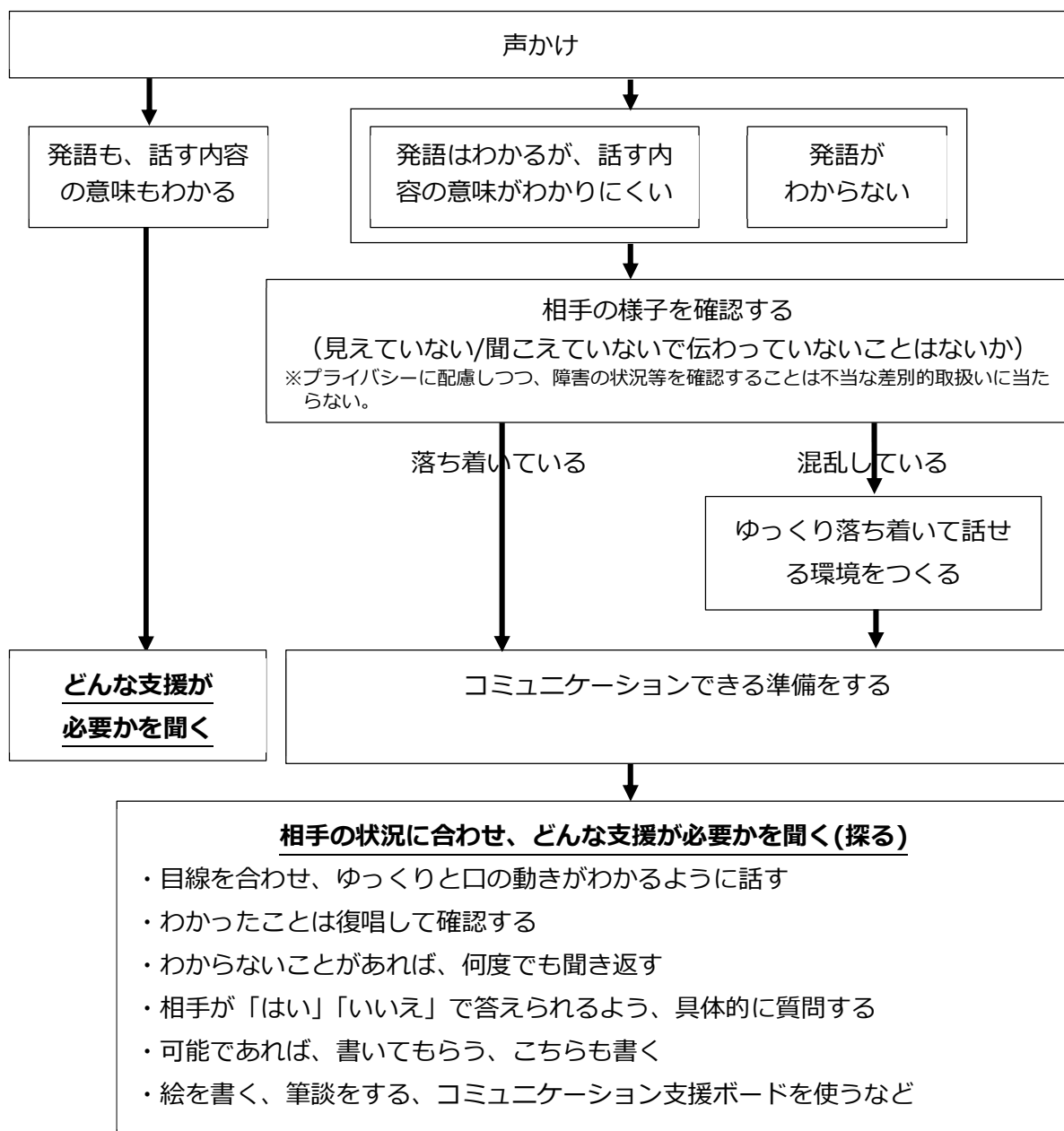
※事例出典：「2016年版すぐわかる！障害者差別解消法（公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団）」、「合理的配慮等具体例データ集（内閣府）」

Ⅱ.基本の対応について

高齢者、障害者等の特性や困りごとを理解することは、接遇の前提として不可欠です。しかし、車椅子使用者や白杖使用者は外見でわかりやすいですが、聴覚障害者、内部障害者などは外見ではわかりにくく、どのようなコミュニケーションをとるべきかをとっさに判断することは難しいです。

困っている様子に気づいた際など、対応が必要と思われる場合には、まずは声をかけることにより特徴をつかんで、どのような対応をすべきかを判断することからはじめることが重要です。

【「見た目では障害の内容がわからない人」への対応が必要なときの、声かけによる支援内容の判断チャート例】



(参考) 障害者等への対応の際の配慮点

■ 障害特性、高齢者、障害者等に対する理解を高め、偏見を取り除く

高齢者、障害者等への接遇の前提として、高齢者、障害者等がどのようなバリアに困っているのか、それを取り除くために何をすべきか、障害特性の特徴について知り、これによって偏見を取り除くことが接遇の前提となります。

そのためには、本ガイドラインの内容を参考に研修を実施し、障害特性による心身の特徴の多様さ、特徴などを理解し、「知らないことがつくるバリア」をなくしていくことが必要です。

■ まずは、コミュニケーションをとることにより、思い込みや不当な対応をなくす

障害特性は多様であり、また高齢者、障害者等のニーズはそれぞれ異なります。「車椅子使用者は、これを求めている」といった固定概念で接遇を行うと、必要な接遇とは異なったものとなり、その人が危険な状態になったり、不快な思いをしたりすることになりかねません。また障害者が、全て介助が必要とは限らず、過度な支援が移動の円滑を妨げる場合もあります。

『まずは、コミュニケーションから何が 필요한のかを知る』ことからはじめることが必要です。聞くことをためらって、不当な対応となってしまうことを避ける必要があります。

ただし、重すぎる負担を求められた場合でも、障害者に対してなぜ負担が重すぎるのか理由を説明し、別の方法を提案することも含めて、話し合い、理解を得るよう努めることが必要です。

■ コミュニケーションにおいては、必要な情報保障を

まずはコミュニケーションからはじめることが重要ですが、障害特性によってコミュニケーションの方法もさまざまです。そのことを踏まえて、多様なコミュニケーション方法を身に付ける、ツール（筆談、コミュニケーション支援ボード等）を活用するなど、特性に合わせたコミュニケーションをとっていくことが重要です。

■ 敬意を持った対応を

高齢者、障害者等とのコミュニケーションでは、尊厳を尊重する態度で、その人の意思を尊重し対応することが重要です。本人が必要としていない対応は適切な接遇ではありません。

また、高齢者、障害者等と直接コミュニケーションをとることが基本です。介助者や同伴者がいる場合においても、話をする際には、まずは本人に話しかけることが基本です。

その際、プライバシーには十分配慮するとともに、高齢者、障害者等に対して、保護の対象として接するのではなく、他の利用者に接する場合と同様に、一人の利用者として適切な対応をしていくことが必要です。

■必要な接遇は多様であることを前提に

障害特性の程度は多様であり、それによって必要な接遇も多様です。何が必要なのかをコミュニケーションによって理解し、高齢者、障害者等の主体性を尊重して対応することが重要です。「大丈夫です」と言われた場合には、直接的な対応をしなくとも、見守ることが危険を回避するために重要です。

また、対応の方法がわからず、長時間待たせてしまったりすることは、拒否されていることと同じと捉えられます。待たせていることの説明が必要であるとともに、必要以上に待たせないためにも、障害特性への理解、接遇を身に付けることが必要です。

認知症の人やその家族がいきいきと暮らしていける地域社会の実現の一助として、公共交通機関における接遇の向上を図っていくことが重要です。認知症の人にどのような困りごとがあり、どのような特徴があるかなどの基礎知識も知っておいていただきたい事項です。

1. 接遇対象者（認知症の人）の特性、困りごと等の理解

認知症の人は2018年現在で500万人を超え、65歳以上の高齢者の7人に1人が認知症の人と見込まれています。すなわち、認知症は誰もがなりうるものであり、多くの人にとって身近なものとなっています。

認知機能の低下によって社会参加のあり方に困難が生じてくるものの、今後さらなる増大が見込まれる社会にあって、認知症の人であってもなくても同じ社会でともに生きる「共生社会」をつくっていくことが重要です。

しかし、認知症という状態が「もの忘れ」や「道に迷う」といったイメージで、「自分では理解・判断ができず、何もできないのではないか？」と誤解されてしまうことも多くありますが、実際には、認知症の症状の現れ方には多様性があり、一般的には認知症であっても認知機能が一気に落ちることはなく、維持している機能によってできることもたくさんあります。

認知症の人が尊厳と希望を持って病気とともに生きていくためには、本人にあった形で社会参加が可能となる社会づくりを進めていくことが重要です。

認知症の人は、公共交通機関の利用に対する不安や、乗降や移動に対する困難さを感じていることがあることから、公共交通機関での対応はその重要な鍵となります。認知症の人にとって、外出や交流の機会を維持するためには、公共交通機関は重要な社会基盤であり、できる限り住み慣れた地域で「普通に」暮らし続けるための障壁を減らしていく対応が求められています。



出典：「平成22年65歳以上の高齢者における認知症の現状」（厚生労働省）
「認知症高齢者の現状」より

(1) 認知症とは

①認知症とは？

認知症とは、何らかの病気によって脳の神経細胞に支障が出たり、壊れたりするために起こる症状によって社会生活や日常生活に支障が出る状態をいいます。認知症の症状は、原因疾患により多様であり、主な認知機能である理解する力や判断する力などが低下する場合がありますが、保たれる機能もあります。一律のイメージで対応することがないようにすることが大切です。

誰でも年齢とともに、もの覚えがわるくなったり、人の名前が思い出しにくくなったりしますが、こうした「もの忘れ」は脳の老化によるもので、認知症による「もの忘れ」とは異なると言われています。

②認知症の主な種類

認知症の原因となる病気としては、最も多い「アルツハイマー型認知症」と、「レビー小体型認知症」「血管性認知症」「前頭側頭型認知症」が4大認知症と呼ばれ、その他にも様々な原因疾患があり、これらの疾患が重複することもあります。原因疾患によって、現れやすい症状が異なります。

③原因疾患別にどんな症状があるのか？

A.アルツハイマー型認知症

認知症の原因疾患で最も多いのが「アルツハイマー型認知症」です。症状は記憶障害、見当識障害、判断力・理解力の低下など認知機能の低下を中心に現れます。

しかし、実際には症状の現れ方は多様で、年齢や性格、生活習慣、生活環境等によっても症状の現れ方は違ってきます。以下はあくまでも典型例であり、すべての方に当てはまるわけではありません。

<主な症状の特徴>

- ・記憶障害：何度も同じことを聞く、同じ話を繰り返す。昔のことはよく覚えてい
るのに、数分前の記憶があやふやで、最近の記憶を覚えていられない。
- ・見当識障害：時間、場所、人の認識が混乱する。今日が何日なのか、ここがどこ
かわからなくなる。見覚えのある人と自分との関係がわからない。
- ・実行機能障害：計画的に順序立ててものごとを実行することが難しくなる。気にな
ったことに固執する。
- ・注意力や集中力の低下：同時に2つのことをするのが難しくなる。会話について
いけなくなる。
- ・気分の変化：何かおかしいと本人も自覚している場合、気分が落ち込んだり、意
欲が低下したりするなど、抑うつ気分になりやすい。

B. レビー小体型認知症

歩行に支障がでるパーキンソン症状、幻視やうつ症状のような精神症状、はっきりしている時とぼーっとする時がある認知機能の変動、自律神経症状、レム睡眠行動障害などが主な症状です。認知機能の低下については「もの忘れ」が目立たず、視覚認知機能障害や注意障害に現れます。

<主な症状の特徴>

- ・幻視・錯視：見えないはずのものが見える。細かな模様が虫に見えたり、薄暗い場所にあるものが動いて見えたりする。文字盤、時刻表、料金表も錯視につながりやすい。
- ・視空間認知障害：奥行がわからない、段差が見えにくいなど、位置関係がわからなくなり、転倒転落しやすくなる。
- ・自律神経障害：起立性低血圧、失神、めまい・立ち眩みにより転倒しやすくなる、ほかにも異常な発汗、便秘などがある。
- ・レム睡眠行動障害：寝ている時に怖い夢を見たり、大声をあげたり、四肢を激しく動かすことがある。
- ・パーキンソン症状：筋緊張、筋固縮があり、前かがみで小刻みに歩く、倒れやすい、などの『運動症状』がある。

C. 血管性認知症

脳梗塞や脳出血など脳血管疾患に伴い認知機能に影響が出た場合に診断される認知症です。高血圧、糖尿病、不整脈などで治療が不十分な場合に発症、悪化しやすいので生活習慣に注意し、もとの病気の管理が重要です。

D. 前頭側頭型認知症

前頭側頭型認知症は前頭葉・側頭葉を中心に脳の障害が起こります。理性的な判断ができなくなると、身勝手に思える行動や『万引き』『道路の飛び出し』など社会的な問題にもつながることがあります。感情や行動の抑制が難しくなり、毎日同じ日課で動かないと気が済まなかったり、目の前の他人の行動に影響されたりします。また言葉の意味が理解しにくくなる意味性認知症などもあります。

このほかにも、治療可能な認知症といわれるビタミンやホルモンの欠乏症や正常圧水頭症、硬膜下血腫などによる認知症もあります。異常を感じたときに、早期に受診し早期対応することが認知症とうまく付き合うためには大切になります。

④認知症の初期症状 ～認知症かもしれないと思うとき～

以下の項目は認知症の人を介護する家族が、認知症かなと思った頃の症状をまとめたものです。当てはまる項目の数が多いから認知症というものではありません。認知症かもしれないと思う目安として知ってください。（認知症の人と家族の会ホームページより、一部改編）

- 物の忘れがひどい（最近のことを記憶する力の低下、物盗られ妄想）
 - ☐ 今切ったばかりなのに、電話の相手の名前を忘れる
 - ☐ 同じことを何度も言う・問う・する
 - ☐ 新しいことが覚えられない
 - ☐ しまい忘れ置き忘れが増え、いつも探し物をしている
 - ☐ 財布・通帳・衣類などを盗まれたと人を疑う
- 判断・理解力が衰える（判断力・理解力の低下）
 - ☐ 料理・片付け・計算・運転などがうまくできない、ミスが多くなる
 - ☐ 話のつじつまが合わない
 - ☐ テレビ番組の内容が理解できなくなる
- 時間・場所がわからない（日時や場所の見当識の低下）
 - ☐ 約束の日時や場所を間違えるようになる
 - ☐ 慣れた道でも迷うことがある
- 人柄が変わる（易怒性や病識の低下）
 - ☐ 些細なことで怒りっぽくなる
 - ☐ 周りへの気づかいがなくなり頑固になる
 - ☐ 自分の失敗を人のせいにする
 - ☐ 自分はまだ「何でもできる」と主張することがある
- 不安・抑うつ感が強い（不安、うつ症状）
 - ☐ ひとりになると怖がったり寂しがったりする
 - ☐ 外出時、持ち物を何度も確かめる
 - ☐ 「何もできなくなった」と本人が訴える
 - ☐ ふさぎ込む
- 意欲がなくなる（意欲低下・無為）
 - ☐ 下着を替えず、身だしなみを構わなくなる
 - ☐ 趣味や好きなテレビ番組に興味を示さなくなる
 - ☐ 何をするのも億劫がる

⑤認知症の症状が進行していくとどうなる？

認知症の症状が進行していくと、認知症自体の症状に加え、そこに様々な要因が絡むことで、心理面や行動面にも影響を及ぼすことがあります。

例えば、認知症のもっともよくみられる症状としてものの忘れがあります。何度も話をしていても、本人にとっては記憶がないので、「聞いたことがない」と言ったりします。すると、まわりから「あの人は嘘を言っている」と疑われてしまうこともあります。

また、時間感覚があやふやになって出来事の記憶があいまいになり、つい先ほどご飯を食べたのに、「ご飯をまだ食べていない」と言ったり、場合によっては「ご飯を食べさせてもらえない」「(ご飯を食べさせてもらえないのは) 他の人が勝手に食べてしまったからだ」と言ったりすることもあります。「何か自分にとって不都合なことが起こっている」という不安な心理になることもあります。

認知機能が低下していく中で、自分の認識・行動と現実の世界の間のずれが広がってくると、本人は恐怖感や警戒感を感じ、「何とかその溝を埋めよう、自分の中でつじつまを合わせよう」として、過去の記憶などを頼りに、実際はつじつまの合わない言動になり、周囲との軋轢を生んでしまうことがあるのです。

⑥MCI（軽度認知障害）とは？

MCI（軽度認知障害）とは、認知症ではなく、むしろ認知症の前段階、予備軍といわれる状態です。認知機能（記憶、言語、判断、計算、遂行など、生活に関わる脳の様々な働きを総称したもの）の低下が一時的にみられても回復する人もいます。食事や入浴など日常の中の基本的な動作を行うには問題がないものの、認知機能の一部が低下している状態を指します。特に、ものの忘れなど記憶に関する支障が認められ、「これまでスムーズにできていたことができなくなる」「これまで理解できていたことが理解しにくくなる」などの変化が出てきます。受診をしても認知症の診断はつかないため、このような変化によって家族や周囲が対応に困ることもあります。

MCI には、いわゆる「年相応」の人も含まれることもあるため、認知機能の低下が一時的にみられても回復することもあり、認知機能低下の予防が重要であると考えられています。しかし、やがては認知症に進行する場合も少なくありません。現在、65 歳以上の高齢者の 4 人に 1 人は MCI（軽度認知障害）もしくは認知症であると言われています。

⑦若年性認知症とは？

認知症は、一般的には高齢者に多い病気ですが、65 歳未満で発症する場合もあり、「若年性認知症」といわれます。発症年齢の平均は 50 歳代前半くらいで、働き盛りの世代で発症するため、仕事に支障がでたり、仕事をやめることになって経済的に困難な状況になるなど、本人だけでなく家族の生活に対しても影響が大きくなりやすいという特徴があります。しかし、症状は高齢者よりも個別性が大きく、ひとりひとり異なるため、職場の中でも工夫して今までの仕事を継続できたり、部署を変えて仕事を継続できたりすることがあり、その際に、自動車運転ができなくなったときには通

勤・移動で、公共交通を利用することが必要となります。つまり、交通事業者等の支援を受ければ仕事等の社会活動を継続できる可能性が広がります。

コラム：若年性認知症を発症しても公共交通機関で移動できる

30代で若年性アルツハイマー型認知症と診断されたAさんは、いろいろな工夫をしながら公共交通機関を使ってひとりで外出しています。

毎日通勤で使っている電車やバスでも、降りる駅名を忘れてしまい、乗り過ごしてしまうことがあります。そのようなときは、「私は若年性アルツハイマー本人です。ご協力ください。」といった一文と駅名を書いた紙を乗り合わせた乗客に見せ、聞くようにしています。最初はパニックになってしまい何もできなくなってしまうこともありましたが、そのような場合には冷静になるように心がけています。

⑧公共交通と認知症

MCI（軽度認知障害）や若年性認知症に限らず、認知症の症状があっても公共交通機関を利用している人、また利用したいと思う人は多く、高齢化に伴って今後も増えていくと考えられます。認知症とともに生きる社会には公共交通事業において物理的な環境などのハード面も含め、寛容なサービス整備、特にソフト面の支援が不可欠です。

コラム：認知症サポーター養成講座

認知症に対する正しい知識と理解を持ち、地域で認知症の人やその家族に対してできる範囲で手助けする「認知症サポーター」を全国で養成し、認知症高齢者等にやさしい地域づくりに取り組んでいます。サポーター養成講座は公共交通事業者をはじめ各企業や学生などを対象に全国の自治体で実施されています。

なお、認知症サポーターには認知症を支援する目印として、ブレスレット（オレンジリング）をつけてもらうこととしています。

※東広島市の芸陽バス(株)では、社長以下幹部社員が養成講座を受講。会社内でも研修を展開し、社員の意識改革を実現し、地域のバス事業者として大きく貢献しています
(第13回国土交通省バリアフリー化推進功労者大臣表彰を令和元年度に受賞)。



(2) 認知症の人の外出時の行動の特徴と、公共交通機関の利用時の困りごと

● 認知症の人の外出時の行動の特徴と対応のポイント

認知症の人が一人で外出する際には、十分な配慮があれば、ゆっくりと考えながら、利用できる人が多くいます。しかし、いつもとは違った状況などが起きると、出かけるときに考えていた行先や目的を、途中で忘れ、混乱して、行き方に迷い、目的を忘れることがあります。認知症の人の言動は、基本的にわからなくなっているのではなく、混乱し困っていると考えていくことで、やさしい対応を心掛けることができます。

また、前頭側頭型認知症では、行動抑制がきかなくなるなどして習慣的な行動を繰り返すため毎日同じ時間同じルートで外出をすることがあります。この時、一部の動作を忘れて金銭の支払いをしないなど反社会的行動が問題になることもあります。このような行動をした場合に、一方的に責めを受けると頑なになり、対応が難しくなることがあります。

● 公共交通機関を利用するとき

MCI の段階ではもちろん一人で外出できますが、認知症の人でも一人で外出できるのは、初期～中期の段階となります。認知症があるからといって、一人で外出させてはいけないわけではありません。一人で目的地にたどり着き、用事を足して自宅まで帰ってくるのできる認知症の人はたくさんいます。また、症状や年齢により運転免許を返納した場合、慣れない公共交通機関を利用して外出することが必要となります。

【困りごと】

- ・ 目的地の駅名などを忘れてしまう、乗り過ごしてしまう、行先はわかっても乗り場がわからない
- ・ 目的地で降りられるかわからなくて不安になる
- ・ トイレや出口の場所がわからない
- ・ 機械の操作や時刻表などの理解が難しい、デジタル表示の時計は読めるが、何分後かは判断しにくい
- ・ 早口であったり、いくつものことを一度に話したりすると、理解できない場合がある
- ・ 忘れ物をしたり、荷物の取り違いをしたりする
- ・ トイレに行った後、自分の座席がわからなくなってしまう
- ・ 料金の支払いが事業者や車両によりまちまちで、戸惑うことがある（金額がわからない、払い方がわからない等）
- ・ ベンチや座席から立ち上がる時、起立性低血圧を起こしたり眩暈（めまい）によって倒れたりするが、救急車が来る頃には症状が改善している
- ・ 段差が見えにくかったり、床の模様で戸惑い立ちすくんだり、転倒、階段から転落することがある、下りのエスカレーターにうまく乗れない
- ・ 階段の蹴上部分に、宣伝文字や矢印などが張り付けられていると注意がそらされて怖い思いをする
- ・ 同じことを何度も聞くなどうまくコミュニケーションがとれない

- ・パニックになってしまい、何もできなくなってしまうことがある
- ・各駅のトイレ仕様や構造がさまざまで使い方がわからない
- ・異性の介助者と一緒に入れる「バリアフリートイレ」の認知が十分でないため、一緒に入るとき通りすがりの人の視線が気になる など

【希望すること】

- ・通勤に公共交通を使い、仕事を続けていきたい
- ・新たに、慣れない公共交通機関を使って、新しい職場や作業所に通って、少しでも社会の役に立ちたい
- ・通院のためには公共交通機関の利用が必要だ
- ・公共交通機関を使って、買い物などを楽しみたい
- ・友人と会う、旅行をするなど生活や人生を楽しむために公共交通機関を使いたい など

2.基本的な接遇の方法

(1) 接遇の基本的な考え方

認知症の人は外見ではわかりにくく、また本人も困っていることや不安を口に出しにくいために認知症の人と見極めて対応をするということが難しいことがあります。認知症であることを告げて対応を求めてくる、ヘルプマークなどを掲示していて認知症であることがわかる場合には、以下に挙げるような特性に応じた対応が可能です。どんな特性を持っているかわからない人が困っている場合には、「認知症の人かもしれない」ことを選択肢の一つとして捉え、基本的な見守りや声かけをすることで、落ち着いて公共交通機関を利用することの後押しとなります。

認知症の人が困っているときは、本人の認識と現実の状況にずれがあり、本人は、「どうなってしまったのか？」という不安を感じている場合があります。そのため、まずは「安心してもらうこと」が重要となります。可能であれば、落ち着ける環境に移動するなどしたうえで、「驚かせない」「急がせない」「自尊心を傷つけない」という3つの原則に則ったコミュニケーションを心掛けましょう。

(2) 具体的な対応の6つのポイント

認知症の人の社会参加を支えるため、まずは偏見を持たず、基本的な対応を普通に行っていくことが必要ですが、認知症に伴う認知機能の低下があることを正しく理解し以下のポイントを心掛けましょう。

ポイント① 特別視をせず、対応には一呼吸おいて

対応する人が緊張していると、緊張感が伝わり、動揺させてしまいます。まずは自身がリラックスし、可能な限り自然体で対応します。

ポイント② まずは見守り、余裕をもって対応する

うろうろしている、じっといつまでも座っている、わからない・困っている様子などに気づいたら、まずはさりげなく様子を見守ることが重要です。必要に応じて声をかけます。

対応するときには、いきなり声をかけると動揺させてしまうことがあります。焦らず、余裕をもった対応が必要です。

ポイント③ 声をかけても不安な様子の場合には

複数人で取り囲んでしまうことで、恐怖心を感じてパニックになることがあります。不安な様子の場合には、可能であれば1人で声をかけ、まずは落ち着いた対応をします。

コラム：落ち着ける場所への誘導で不安を取り除く

パニックを引き起こす障害のある人などのために、国内の空港でも「カームダウン・クールダウンスペース」の設置が進んでいます。認知症の人にとってもこうした場所に誘導し、「一旦落ち着きましょう」と促すことで、不安が解消されます。

これらは、事務所の一角や椅子ひとつをパーテーションで囲むといった工夫でも可能です。このような場所を作っておくことは、さまざまな障害でこうした場所が必要な人にとって有効となり、公共交通機関を安心して利用できる一助となります。今後スペースの設置を検討しましょう。

カームダウン・クールダウン Calm down, cool down について

((公財) 交通エコロジー・モビリティ財団)

<http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/pictogram/calmdown-cooldown/>

ポイント④ 本人の視野に入り、目線を合わせて

相手の視野に入って声をかけることが重要です。唐突に後ろから声をかけられると驚いてしまいかねません。安心感を与えるためにも目線を合わせた対応が必要です。家族の方が同伴されていても、本人に対応することが重要です。

ポイント⑤ ゆっくり、簡潔に、はっきりとした話し方で

早い口調では、話が伝わらない、理解できない場合があります。ゆっくりと、簡潔に、はっきりとした滑舌で話します。いくつもの問いかけを同時にすることはせず、相手の反応を見ながら会話を進めます。

ただし、子ども扱いするような話し方は、相手の尊厳を傷つけることとなります。

ポイント⑥ 相手の言葉に耳を傾けて、ゆっくり対応する

相手の言葉をゆっくりと聞くことが必要です。急かされるのが苦手なので、ゆっくりと聞き、何をしたいのか、何をしてほしいのかを推測、確認していきます。

コラム：失敗を容認・支援することで、成功体験が積み重なり、社会参加がしやすくなる

降りる駅がわからなくなってしまった、降りたバス停でどこに行けばよいかわれてしまった、わからなくてうろうろしていたら警察を呼ばれてしまったなど、認知症の症状によって困っている状態がトラブルになってしまい、家族が「もう外出はさせない」など、失敗が容認されずに社会参加をあきらめてしまっている認知症の人が多くいます。

しかし、地域社会が認知症の人について理解を深め、適切な支援をすることで、「これならば外出できる、人生が楽しめる」という成功体験へと変わります。成功体験が積み重なることで自信ができ、社会参加への意欲、認知症とともに生きていくことへの意欲が生まれるのです。

(3) パニックやトラブルが起きてしまった時の対応のポイント

認知症の人は、記憶力や判断能力が衰えていることから、自分の行動に自信が持てない、わからない、社会的なルールを守れないなど、トラブルとなったり、本人がパニックとなったりする場合があります。また、入ってはいけない場所に入ろうとするなど、危険が伴う場合があるかも知れません。

利用者の安全確保が第一ですが、対応する場合には、大きな声で叱責したり、驚かせたり、大ごとにしてしまうとますますパニックになってしまいます。まずはゆっくりと落ち着かせる冷静な対応を探ることが重要であり、声をかける前に深呼吸をするとう�효果的です。

- まずは、おだやかに、ゆっくりと声をかける。
- 可能であれば静かな場所に移動し、落ち着いていただく。
- 急かさず、何に困っているか、どうしたいのかをゆっくりと聞く。
- 連絡先などの記載されているものを持っているかを確認する。

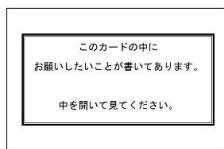
3. 周囲や地域と連携した対応

パニックやトラブルが生じた際には、本人が落ち着きを取り戻せるよう、職員は焦らずに穏やかな対応に徹することが必要です。認知症の人から目を離さず、周囲のお客様などの協力も得て、落ち着くことができるような状況を作ることが大切です。本人はなじみの人の名前や連絡先がわかると安心することがあるので、本人が連絡先の記載されているものを持っているかを確認するなどが必要です。本人がヘルプカードを所持していたり、服や靴、杖、キーホルダーなどに連絡先が記載してある場合がありますので、さりげなく確認しましょう。また、事業の沿線地域や営業エリアの自治体や支援団体等との連携体制をつくっておくことが、このような場合には役立ちます。

なお、安全に関わるような緊急時には、警察等との連携も大切です。

コラム：支援が必要としている人が携帯しているヘルプカードなど

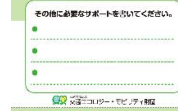
認知症の人だけでなく、支援を必要としている人が携帯しているヘルプカードやおでかけサポートカードなどがあります。その人の連絡先や必要な支援事項などが書かれていますので、これらを携帯していないかを確認することが重要です。また、服や靴などに住所が記載されている場合もあります。



(ふりがな)			
氏 名	(男・女)		
住 所			
生年月日	年 月 日	血液型 (型)	
連絡先	- -	Rh + -	
緊急連絡先	- -	()	
障害名・病名等			
かかりつけ医療機関			
血	-	(主治医)	

理解・援助・配慮等をお願いしたいこと：

各自治体が発行しているヘルプカード



おでかけサポートカード
((公財) 交通エコロジー・モビリティ財団)

おでかけサポートカード：http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/ninchi/ninchii_top.html

【認知症の人を支援している地域関係者】

- 地域包括支援センター：高齢者の暮らしをサポートする拠点として、自治体等により設置されている機関です。自治体窓口（介護保険窓口等）から連絡体制を構築することができます。
- 認知症地域支援推進員：各市町村が進めている認知症施策の推進、地域における支援ネットワークの構築の要役として活動を展開しています。自治体の認知症施策担当課などが窓口となっています。
- 若年性認知症コールセンター：企業等に配置されている若年性認知症支援コーディネーター等からの個別相談や企業等に対する若年性認知症の普及・啓発を実施しています。
- 当事者団体・支援団体：認知症の人を支援する団体として「認知症の人と家族の会」、当事者団体として「日本認知症本人ワーキンググループ」などがあります。

□公益社団法人認知症の人と家族の会 <http://www.alzheimer.or.jp/>

□一般社団法人日本認知症本人ワーキンググループ <http://www.jdwg.org/>

Ⅳ.緊急時・災害時の対応について

緊急時・災害時には、各交通事業者において作成する安全管理規程等により対応が行われますが、認知症の人は、移動が困難、情報を得ることが難しい、コミュニケーションが困難であるなど、緊急時や災害時には特に配慮が必要です。安全な移動ルートの確保、多様な手段による情報の提供、的確なコミュニケーションによる安全の確保など、様子を確認した上での確かつスピーディーな対応を行うことが重要です。

【緊急時・災害時の基本的な配慮事項】

- 遅延・運転の見合わせなどの時には、必要な情報を乗客が得やすい手段で伝えることに努める**
 - ・認知症の人に対しては、ゆっくり、はっきりと、簡潔な情報伝達が必要です。音声情報（アナウンス等）や拡大文字などで繰り返し伝えることが重要です。また、これから公共交通機関を利用する人にとっても重要な情報ですので、窓口などにおける情報伝達にも努めていくことが重要です。
- 緊急事態に陥った時には、迅速かつ適切な対応を図ることに努める**
 - ・急に具合が悪くなった、ケガをした、パニックになっているなど、緊急の対応が必要である場合には、救援を行うことに努めます。
 - ・救援を行う時には、緊急の連絡先やかかりつけ医の情報などを確認し、連絡を行います。
 - ・ヘルプマークやヘルプカード等を持っている場合は、緊急時連絡先や必要な支援等が記載されている場合があるため、記載内容を確認のうえ対応します。
- 地震、火災などの災害時には、乗客の安全を確認し、認知症の人が安全に避難できるよう誘導、介助を行う。また、適宜一般の乗客にも誘導・介助の協力を求める**
 - ・認知症の人は移動が困難な人も多いことから、車椅子の備えがあれば、車椅子を移動手段として活用することが望ましいでしょう。
 - ・パニックとなってしまった場合には、ゆっくりと声をかけ、落ち着かせてから避難誘導を行いましょう。

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

高齢者、障害者等の特性は多様であるため、その対応方法も交通モード、場面、対応内容によって異なります。そのため、マニュアルの範囲には収まらない場面も生じることが予測されますが、マニュアル外の対応をした場合の安全性の確保の問題などから、対応にあたって二の足を踏んでしまい、対応を受けたい認知症の人などが困ってしまう場面が出てくるのが懸念されます。

こうしたことから、接遇マニュアルに基づく教育内容を、継続的に検証・ブラッシュアップしていく体制をつくる必要があります。

検証・ブラッシュアップにおいては、接遇に対する意見を継続的に収集する、現場で接している従業員からの問題提起を促進する、また、これらを元に、障害者の視点を入れつつ接遇方針の見直しの意思決定を行うことが重要です。こうした仕組みをつくり、PDCA を備えた体制を構築していく必要があります。

※参考：接遇の PDCA を備えた体制づくりの好事例

○接遇マニュアルのブラッシュアップ

- ・現場からの意見が挙がるたびに、見直しを図っている。
- ・お客様からの意見を参考に、必要に応じて改訂している。
- ・定期的に情報共有のための連絡会を開催。懸案事項があれば改善提案を実施している。

○接遇ブラッシュアップ体制

- ・各研修における知悉度の確認や職場での OJT 教育の振返り、障害者団体等との意見交換により接遇レベルの確認と向上を図っている。
- ・接遇優秀社員表彰制度をつくっている。
- ・係長級以上の職員による添乗調査を行っている。

○意見や問題、改善案等の抽出方法

- ・意見箱の設置等によるお客様の意見の収集。
- ・社内提案制度により、改善策の提起を促している。
- ・係員が投稿出来る、「業務改善提案制度」を導入している。
- ・現場係員は現場代表者に問題点等を伝え、1 回/月行われる代表者会議の中で議論する。
- ・意見交換会を開催している。
- ・ヒヤリハット事例として事例を収集している。
- ・「アイデアシート」という改善提案シートにより問題提起や課題改善提案が行えるようになっている。
- ・職員の日報で情報共有している。

○接遇に関わる問題点等の情報共有の方法

- ・全社員が閲覧可能なシステムや社内メールで共有。
- ・定例会議や点呼時における共有。
- ・配慮が必要なお客様に特化したものではなく、お客様の声を社内 HP で共有している。

＜付録＞ 主な当事者団体、支援団体等の連絡先

- 公益社団法人認知症の人と家族の会

ホームページ URL : <https://www.alzheimer.or.jp/>

住所 : 京都市上京区晴明町 811-3 電話番号 : 050-5358-6580

- 一般社団法人日本認知症本人ワーキンググループ

ホームページ URL : <http://www.jdwg.org/>

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３年２月：発行

令和６年３月：改訂

国土交通省総合政策局バリアフリー政策課

〒100-8918 東京都千代田区霞が関 2-1-3

電話 03-5253-8111