

Ⅲ.交通モード別の対応について

本項では、交通モード別に認知症の人の接遇の方法について整理しています。

交通モードによって、接遇を行うべき場面は異なります。交通モードを利用する流れに沿って、接遇方法、対応の事例について紹介します。また、交通モードが交差するターミナルにおいては、事業者間の連携が必要であるため、その際の配慮事項等について、各交通モードの最後に「乗り換え時」の項目を入れ記載しています。

交通モード：
交通モード別に整理しています。

場面：
利用の流れに沿った場面別に整理しています。

障害別：対象となる主な機能障害の別に以下のように整理しています。

- ◆高齢者
- ◆肢体不自由者・車椅子使用者
- ◆視覚障害者（ロービジョン（弱視）者、色覚障害者を含む）
- ◆聴覚障害者・言語障害者（難聴者を含む）
- ◆発達障害者・知的障害者・精神障害者（高次脳機能障害者を含む）
- ◆内部障害者
- ◆その他（その他の心身の機能障害・妊産婦・乳幼児連れ（ベビーカー使用者含む）・けが人等）
- ◆認知症の人

2 乗降時、運賃の支払い、車内		タクシー
		認知症の人
<p>【基本の接遇方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ■行先などを言わずに困っているとき …やさしく、ゆっくり、簡潔に確認、支援を行います。 ■料金の支払い方法について説明を求められたとき、困っているとき …料金の所持、行先等を確認した上で、支払いの工程を簡潔に説明します。 ■運転中の車内で危険な行動をしている場合 …利用者の安全の確保を第一に対応します。その後の対応においては、急き立てたり、責めたりはせず、シートベルトの着用などを促します。 ■緊急時における車内での対応 …支援や避難誘導を行う際、理解していない様子、不安な様子の場合には、「大丈夫ですよ」などと落ち着くように促し、状況をゆっくり、簡潔に説明します。 		
<p>○対応の留意点</p> <ul style="list-style-type: none"> ●行先などの確認をする際は、簡潔に、理解を確認しながら <ul style="list-style-type: none"> …①行先の書かれたもの、家族の連絡先が書かれたものがないか確認します。 ②行先がわからない場合には、警察や地域の支援者との連携により解決しましょう。 ※繰り返しての確認、メモによる内容表示などが重要です。 ●パニックになっている場合には、安全確保を第一に、落ち着くのを待つ <ul style="list-style-type: none"> …不安になりパニックとなってしまう場合には、安全確保を第一に行うた上で、落ち着くよう促します。その際、急き立てたり、責めたりするとパニックを助長させてしまうこともあるので、配慮が必要です。 		
<p>○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の声）</p> <ul style="list-style-type: none"> ○道順については、丁寧にわかりやすく説明している。 □認知症であることを言っているので、とてもよく対応していただいている。 □道が分からなくて困っていた時、タクシーの運転手が声をかけて乗せてくれた。 □忘れ物を届けてもらった。 □よく利用するため、運転手が顔見知りであり行先などをわかっていたり、家族に聞いたりしてくれる。 		
<p>（参考）利用において生じている事象</p> <ul style="list-style-type: none"> ・行先を忘れてしまう <ul style="list-style-type: none"> …行先を言えない、忘れてしまう、タクシーを呼んだことを忘れる、道を聞かれても分からない ・料金の支払いがうまくできない <ul style="list-style-type: none"> …支払いにとまどってパニックになってしまう、お釣りが小銭の場合いくらあるのかわからない ・その他 <ul style="list-style-type: none"> …持ち物を忘れる 		

基本の接遇方法

基本的にも実施することが望ましい接遇方法を整理しています。高齢者、障害者等が公共交通機関で移動等を円滑に行うために対応が望まれる事項です。各社で実施している接遇事項と併せて、取り組むことが望まれます。

対応の留意点(参考)

基本の接遇方法を補足し、接遇の際に心に留めておくべき留意点を整理しています。併せて、具体的なイメージをお伝えするために、実際の事業者や障害者等における具体事例も紹介しています。

対応の好事例(参考)

接遇方法として、基本の接遇をさらに上回って実施している事例を紹介しています。「利用者とのようなコミュニケーションをとることで対応できたのか」という視点で参考にしてください。

1.鉄軌道

基本 の 心構え

基本事項

○接遇を実施するにあたっては、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を確保するため、支援を適切に行うよう努めます。

<共生社会の実現>

年齢や障害の有無等によって分け隔てられることなく共生する社会を実現するように努めます。

<社会的障壁の除去>

高齢者、障害者等にとって日常生活・社会生活を営む上で障害となるような社会における事物、制度、慣行、観念等を除去するように努めます。

認知症の人

共通事項

【基本の接遇方法】

■ 認知症を自己開示している方に対して

認知症であることを告げて対応を求めてきた場合、またヘルプマーク*など掲示して認知症の人であることが分かった場合には、何に困っているか、どのような支援をしたらよいかを落ち着ける環境のもとうかがい、余裕を持った支援を行います。

*ヘルプマークを携行している人は、衣服や靴などに連絡先が書かれている場合があります。また、携帯電話に連絡先を貼り付けている人もいます。

■ 認知症を自己開示していない方に対して

外見からはわからない障害のある人への対応と同様、困っている様子の場合には、「認知症の人かもしれない」ことを選択肢のひとつと捉え、相手の状況に合わせ、必要な支援をうかがい、対応します。

※認知症の人の典型的な症状などが見られますか？話しかけてみて、状態をうかがいましょう。ただし、症状は多様であることも理解して柔軟な対応をすることが重要です。

- ・ さっき聞いたことや話したことを忘れてしまう（何度も同じことを聞く、同じ話を繰り返す）
- ・ 今日が何日か、ここがどこなのかわからなくなる
- ・ 注意力や集中力が低下し、同時に2つのことをするのが難しくなったり、会話についていけなくなる（具体的な困りごとは、p.16～17を参照）

【対応の留意点】

◆聞くとき

- ・何を聞いてよいか忘れてしまった、何に困っているかを伝えられないなどの場合があります。ゆっくり、落ち着いた環境で聞くことが大切です。おだやかに、一人で話しかけ、急かさずに話を聞くことがポイントです。

◆話すとき

- ・説明の際には、驚かせず、急かさず、自尊心を傷つけないことを念頭に、おだやかに、ゆっくり、簡潔に説明します。
- ・早口であったり、一度にいくつものことを話したりすると、説明を聞き取れない、理解ができないなどの場合があります。説明は、ゆっくり、簡潔に話をすることが重要です。
- ・説明するだけでなく、メモ（大きく太い字で簡潔に）を渡すことで不安が解消されます。
- ・目線を合わせ、理解していることを確認しながら対応します。

◆パニックになってしまっているとき

- ・自分の居場所がわからず、どうしたらよいかわからない、驚いてしまったなどでパニックになってしまう場合があります。安全確保を第一に、対応においては、急ぎ立てたり、責めたりはせず、静かな場所に誘導し、時間をかけて落ち着くまで待つことが大切です。

1

予約、改札利用、切符購入

認知症の人

【基本の接遇方法】

■電話や窓口で説明をするとき

- …説明や対応を理解していない場合があります。理解しているか、簡潔な言葉（同時に2つのことを説明しないなどの工夫が必要）で、ひとつひとつ確認します。また、予約時に認知症であることを自己開示されている方には同伴者の有無、支援の要否を確認します。

■きっぷの購入が難しいと対応を求められたとき、困っているとき

- …行先を忘れてしまった、路線図等の表示がわからない、機械の操作がわからないなどの場合があります。まずは何に困っているかを確認し、支援を行います。

■改札の入場ができないと対応を求められたとき、困っているとき

- …自動改札機の使い方がわからない、きっぷを紛失してしまった、きっぷの入れ方がわからなくなってしまったなどの場合があります。まずは何に困っているかを確認し、支援を行います。

○対応の留意点

●行先などの確認をする際は、落ち着いた状態で理解を確認しながら

- …①落ち着ける場所でゆっくりとヒントを示しながら記憶を引き出します。
 - ②行先の書かれたもの、家族の連絡先が書かれたものがないか確認します。
 - ③行先がわからない場合には、警察や地域の支援者との連携により解決しましょう。
- ※繰り返しての確認、メモによる内容表示などが重要です。

●機械(券売機、自動改札機等)の使い方の説明は、ゆっくり、簡潔に

- …具体的な工程を、簡潔に区切りながら説明し、一緒にゆっくりと操作します。

●路線図や案内表示の内容の説明は、具体的に、ゆっくりと

- …指を指すなどして、ゆっくりと説明します。

●無人窓口においてインターホンを介して案内をするとき

- …説明を理解していない場合があります。簡潔な言葉を繰り返し、理解しているかを確認します。同時に2つのことを説明しないなどの工夫が必要です。理解ができないようであれば、「近くに誰かいませんか？その人に聞いてみましょう」など、周囲のお客様に協力を求めることも重要です。

○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の声）

- 切符購入、ICカードのチャージのお手伝いをしている。
- わからなければ、職員の方にたずね、わかりやすい対応をしてもらっている。
- 一般の利用者に親切に教えてもらった。
- 駅に設置されている経路検索（かかる料金を含む）をプリントアウトして持っている
と忘れないで目的地に行くことができる。
- 利用する当日は、窓口で「私は認知症です」と申告して、対応してもらっている。
- ICカードをオートチャージとしていることで、お金が足りないなどの困りごとがない。
- トイレに近い座席を予約してくれた。

(参考) 利用において生じている事象

- ・機械が操作できず、説明を求めることもできない
 - …インターネットで予約できない、インターネットで決済することに不安を感じる、券売機の操作に困る、ICカードにチャージができない、ICカードをタッチし損ねてしまう
- ・表示などが複雑であり、理解できず使えない
 - …券売機のレイアウトや色が事業者によって異なるため戸惑う、路線図の内容がわからない、ICカード専用改札機と通常の自動改札機の区別がつかずに困っている
- ・聞きたいことを忘れてしまい、行動できない
 - …電話をするが、問合せ事項を忘れる（言えない）、行先を忘れる（言えない）
- ・誰に聞いてよいかわからず困っている
 - …案内窓口で職員がおらず、どうしてよいかわからなかった
- ・持ち物を忘れる、取り違える
- ・その他
 - …お釣りが小銭の場合、いくらあるのかわからない(細かい計算が苦手、とりあえず大きなお金を出しがち)、障害者手帳をどこで提示してよいかわからない

2

構内の移動

認知症の人

【基本の接遇方法】

- **立ちすくむ、行ったり来たりしている、座り込んでいるなどで対応を求められたとき、困っているとき**
 …どこに行けばよいかわからない、トイレに行きたいがわからない、混雑していて歩けなくなってしまったなどの場合があります。ゆっくりと落ち着かせ、わからないこと、どうしたいかなどを確認します。
- **案内表示について説明を求められたとき、困っているとき**
 …案内表示の内容が理解できていない、目に入っていないなどの場合があります。どこに行きたいのか、どうしたいのかを確認し、支援を行います。
- **立入禁止エリアに入ろうとしているとき**
 …利用者の安全の確保を第一に対応します。その後の対応においては、急ぎ立てたり、責めたりはせず、静かな場所に誘導し、時間をかけて落ち着くまで待ちます。
- **緊急時における対応**
 …支援や避難誘導を行う際、理解していない様子、不安な様子の場合には、「大丈夫ですよ」などと落ち着くように促し、状況をゆっくり、簡潔に説明します。

○対応の留意点

- **行先などの確認をする際は、落ち着いた状態で理解を確認しながら**
 …①落ち着ける場所でゆっくりとヒントを示しながら記憶を引き出します。
 ②行先の書かれたもの、家族の連絡先が書かれたものがないか確認します。
 ③行先がわからない場合には、警察や地域の支援者との連携により解決しましょう。
 ※繰り返しての確認、メモによる内容表示などが重要です。
- **案内表示の内容の説明は、具体的に、ゆっくりと**
 …指を指すなどして、ゆっくりと説明します。
- **動けなくなっている場合には、落ち着ける場所に誘導する**
 …人混みや不安で動けなくなっている様子の場合には、ゆっくりと落ち着かせ、「静かな場所で休みましょう」などと落ち着ける場所に誘導し、時間をかけて落ち着くのを待ちます。
- **パニックになっている場合には、安全確保を第一に、落ち着くのを待つ**
 …不安になりパニックとなってしまう場合には、安全確保を第一に行った上で、前項と同様、落ち着ける場所に誘導し、時間をかけて落ち着くのを待ちます。その際、急ぎ立てたり、責めたりするとパニックを助長させてしまうこともあるので、配慮が必要です。

○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の声）

- 足元に大きく路線や行先を表示してわかりやすくしている。（足元を見ている高齢者にもわかりやすい）
- 色のコントラストは少なめにしている。（段差がわかりやすい）
- 大きな図柄でトイレを示しているのがわかりやすく、認識しやすい。
- エスカレーターより、エレベーターの方が移動しやすい。
- 混み合っている時の階段昇降（特にくだり）は気を付けている。
- 持っていたきっぷを見て、ホームまで案内していただいた。
- 笑顔で対応してくれたのがよかった。
- 認知症の夫がトイレを利用して流せなかったことを係員さんに話したら、快く対応していただいた。

（参考）利用において生じている事象

- ・乗車する列車の発車ホームがわからない
 - …どこに行ったらよいか分からず、うろうろと歩いている
- ・案内表示などが複雑であり、理解できず使えない
 - …案内表示の内容が理解できない、案内表示が目に入らない、案内情報が多く、どれが自分の知りたい情報かわからない
- ・トイレやエレベーターなどを見つけられない
 - …トイレが見つからずに困っている、エレベーターが見つけれずに困っている
- ・混雑していると動けなくなる
 - …構内に人が多く混雑していると動けなくなってしまう
- ・間違えて立入禁止エリアに入ってしまう
 - …どこに行ってもよいかわからず、立入禁止エリアに入ってしまう

3

ホームの利用、乗降時、車内

認知症の人

【基本の接遇方法】

- ホームで立ちすくむ、行ったり来たりしている、座り込んでいるなどで対応を求められたとき、困っているとき
 - …どの列車に乗ればよいかわからない、混雑していて歩けなくなってしまうなどの場合があります。ゆっくりと落ち着かせ、わからないこと、どうしたいかなどを確認します。
- 列車案内、行先表示について説明を求められたとき、困っているとき
 - …案内表示の内容が理解できていない、目に入っていないなどの場合があります。どこに行きたいのか、どうしたいのかを確認し、支援を行います。
- ホームをのぞき込んでいるなど危険な行動をしている場合
 - …利用者の安全の確保を第一に対応します。その後の対応においては、急き立てたり、責めたりはせず、静かな場所に誘導し、時間をかけて落ち着くまで待ちます。

■ 緊急時における車内での対応

…支援や避難誘導を行う際、理解していない様子、不安な様子の場合には、「大丈夫ですよ」などと落ち着くように促し、状況をゆっくり、簡潔に説明します。

○ 対応の留意点

● 行先などの確認をする際は、落ち着いた状態で理解を確認しながら

- …① 落ち着ける場所でゆっくりとヒントを示しながら記憶を引き出します。
 - ② 行先の書かれたもの、家族の連絡先が書かれたものがないか確認します。
 - ③ 行先がわからない場合には、警察や地域の支援者との連携により解決しましょう。
- ※ 繰り返しての確認、メモによる内容表示などが重要です。

● 案内表示の内容の説明は、具体的に、ゆっくりと

…指を指すなどして、ゆっくりと説明します。

● 動けなくなっている場合には、落ち着ける場所に誘導する

…人混みや不安で動けなくなっている様子の場合には、ゆっくりと落ち着かせ、「静かな場所で休みましょう」などと落ち着ける場所に誘導し、時間をかけて落ち着くのを待ちます。

● パニックになっている場合には、安全確保を第一に、落ち着くのを待つ

…不安になりパニックとなってしまう場合には、安全確保を第一に行った上で、前項と同様、落ち着ける場所に誘導し、時間をかけて落ち着くのを待ちます。その際、急き立てたり、責めたりするとパニックを助長させてしまうこともあるので、配慮が必要です。

○ 対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の声）

- 段差を最小にする、バリアフリー構造にすることで転倒を防いでいる。
- めまいで混乱していて、静かな場所に対応してもらった。
- アナウンスが大きく聞き取りやすかった。
- 大きな声でゆっくりと説明してもらった。

（参考）利用において生じている事象

- ・ 乗るべき列車がわからない
 - …自分が乗るべき列車の行先、種別がわからずどれに乗ってよいかわからない
- ・ どこで待てばよいかわからない
 - …順番に並べない、人の流れに反した行動をとってしまう、どこで待てばよいかわからない、どうしてよいかわからずホームをうろうろしてしまう、座り込んで動かない
- ・ 自分の席がわからなくなる
 - …トイレに行った後自分の席がわからなくなる、予約した席がわからない
- ・ 車内の設備の使い方がわからない
 - …トイレのカギのかけ方がわからない、カギをかけられない、位置がわからない
- ・ 混雑していると辛くなる
 - …混んでいると苦しくなり車内で座り込んでしまう、座り込んで動かない

- ・降りる駅がわからなくなる
 - …どの駅で降りたらよいか忘れてしまう（言えない）、降りたい駅のことを何度もたずねる、終点になっても降りようとしない
- ・係員に聞けない
 - …係員に聞きたいが話しかけられない、係員に何をたずねてよいかわからない、係員の言っていることがよくわからない
- ・忘れ物をしてしまう
 - …車内やホームに忘れ物をしてしまう、切符やICカードを忘れる、落としてしまう
- ・その他
 - …ホームをのぞき込む、線路に降りてしまう、料金不足のまま改札を出ようとする

4

乗り換え時

認知症の人

【基本の接遇方法】

- 乗り換えがわからず、立ちすくむ、行ったり来たりしている、座り込んでいるなどで対応を求められたとき、困っているとき
 - …乗り換えにはどこに行けばよいかわからない、混雑していて歩けなくなってしまったなどの場合があります。ゆっくりと落ち着かせ、わからないこと、どうしたいかなどを確認します。

○対応の留意点

●行先などの確認をする際は、落ち着いた状態で理解を確認しながら

- …①落ち着ける場所でゆっくりとヒントを示しながら記憶を引き出します。
 - ②行先の書かれたもの、家族の連絡先が書かれたものがないか確認します。
 - ③行先がわからない場合には、警察や地域の支援者との連携により解決しましょう。
- ※繰り返しての確認、メモによる内容表示などが重要です。

○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の声）

- 乗り換え口まで連れて行ってもらった。

（参考）利用において生じている事象

- ・乗り換えがわからない
 - …乗り換える列車がわからない、乗換のホームにどう行ったらよいかわからない、方向がわからなくなってしまう
- ・その他
 - …料金不足のまま改札を出ようとする、改札を抜けてどこかへ行ってしまう