

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

タクシー	
2 乗降時、運賃の支払い、車内	認知症の人
【基本の接遇方法】 ■行先などを言え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。	

○対応の留意点

- 行先などの確認をする際は、簡潔に、理解を確認しながら
 - …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
…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。

○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の声）

- 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、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。

（参考）利用において生じている事象

- ・行先を忘れてしまう
…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
…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
…持ち物を忘れる

基本の接遇方法

基本的に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。

2.バス

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つことが大切です。

1

事前問合せ、チケット購入

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。

■乗車券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。

○対応の留意点

●行先などの確認をする際は、ゆっくりと、理解を確認しながら

- …①ゆっくりとヒントを示しながら記憶を引き出します。
- ②家族などが周囲にいないかを確認します。
- ③窓口で行先など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。

(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
- ・路線図がわからない
…路線図の内容がわからない

2

乗降時、運賃の支払い、車内

認知症の人

【基本の接遇方法】

- バス停で立ちすくむ、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
…どのバスに乗ればよいかわからないなどの場合があります。マイク等でどうしたいかなど簡潔に確認します。
- 路線について説明を求められたとき、困っているとき
…自分の乗車する路線がわからない、行先表示等が目に入っていないなどの場合があります。マイク等でどこに行きたいのか、どうしたいのかを簡潔に確認します。
- 運賃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
…運賃やICカードの所持、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、座席に着くよう促します。
- 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。

○対応の留意点

- 行先などの確認をする際は、簡潔に、理解を確認しながら
…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。

●路線図などの説明は、具体的かつ簡潔に

…指を指すなどして、簡潔に説明し、理解しているか確認をします。

●動けなくなっている場合には、落ち着くよう促します

…人混みや不安で動けなくなっている様子の場合には、「どなたか席をお譲りください」など周囲のお客様の協力を得て、着席させて落ち着くよう促します。

●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、着席するよう促します。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。

○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の声）

- 縁石に正着させ、乗降しやすくしている。
- ゆっくりと、やさしく対応するよう心掛けている。
- 親切に対応してもらっており、安心して乗ることができた。
- 手帳の割引のことを親切にゆっくりと説明してくれた。
- ヘルプカードを見せると、親切に対応していただいた。

（参考）利用において生じている事象

- ・バス停の表示などがわからない
 - …時刻表の表示が認識できない、路線図の内容がわからない
- ・自分の乗る路線がわからない
 - …自分の乗る路線が分からない、違う路線に乗ってしまいパニックになる
- ・運賃の支払い方法がわからない、困る
 - …前乗りか中乗り（後乗り）かがわからない、整理券をとり忘れる、ICカードを忘れる、ICカードをタッチし損ねる、運賃箱にうまくお金を入れられない、整理券での運賃の支払い方法がわからない、お釣りが小銭の場合いくらあるかわからない、障害者手帳をいつ提示していいかわからない、運賃がわからない、運賃を支払わずにおりてしまう
- ・降りるバス停がわからなくなってしまう
 - …どのバス停で降りたらよいかわ忘れてしまう（言えない）、バス停に着くたびに降りようとする、降りたいバス停のことを何度もたずねる、降車ボタンを押すのを忘れる、降りるバス停ではないところで降車ボタンを押してしまう、終点に着いても降りようとしなない
- ・その他
 - …運賃の支払いに手間取って他の客に急かされパニックになってしまう、混んでいる車内でつまずく、混んでいる車内で座り込んでしまう、運転士に聞きたいが話しかけられない、運転士の言っていることがわからない

3

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
 - …何に乗り換えればよいかわからない、どちらの方向に行けばよいかわからないなどの場合があります。可能な限り、どうしたいかなどを確認し、支援します。

○対応の留意点

●行先などの確認をする際は、簡潔に、理解を確認しながら

- …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。

(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
 - …乗り換えるのに方向がわからなくなってしまう、何に乗り換えるのかわからなくなる（言えない）