

## 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><b>【基本の接遇方法】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> </ul>		
<p>○対応の留意点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●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"> <li>…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。</li> <li>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。</li> </ul> </li> <li>※繰り返しての確認、メモによる内容表示などが重要です。</li> <li>●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"> <li>…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。</li> </ul> </li> </ul>		
<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"> <li>○道順については、丁寧にわかりやすく説明している。</li> <li>□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。</li> <li>□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。</li> <li>□忘れ物を届けてもらった。</li> <li>□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。</li> </ul>		
<p>（参考）利用において生じている事象</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・その他 …持ち物を忘れる</li> </ul>		

### 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。

## 5.航空

### 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、チェックイン

## 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には、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。

#### ■チケット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

- …行先空港を忘れてしまった、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。

#### ■チェックイン時に対応を求められたとき、困っているとき

- …チェックイン機の使い方がわからない、チケットを紛失し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

## ●行先やチケットの確認をする際は、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行先がわからないや、チケットが見つからないなどの場合には、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。

## ○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の声）

○空港でのお手伝い（サポート）の申請をすることで、出発・到着時にお迎えがあれば、お一人でもご搭乗されている。

□カウンターでは係員に対応してもらっているので安心。

□何度もやさしく説明してくれて安心した。

## （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、チェックイン機の操作に困る
- ・手続きが難しいと感じる
  - …搭乗までの手続きが難しいと感じる
- ・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）
- ・持ち物を忘れる、取り違える

## 2

## ターミナルでの待合、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

### ● 行先やチケットの確認をする際は、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行先がわからないや、チケットが見つからないなどの場合には、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）

□車椅子を利用した時には、よく対応していただいた。（困難があることが外見からわかりやすくなる）

## （参考）利用において生じている事象

- ・ 待合の場所や搭乗口への行き方がわからない
  - …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
  - …空港内に人が多く混雑していると動けなくなってしまう

## 3

## 保安検査場

## 認知症の人

## 【基本の接遇方法】

## ■ 保安検査で対応を求められたとき、困っているとき

…どんな検査をするのか、そのために準備することなどがわからない場合があります。  
ゆっくりと落ち着かせ、わからないことを確認、支援します。

## ■ 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。わからないことを確認し、支援を行います。

## ○対応の留意点

## ○ チケットが出てこない、しまいこんでいるなどの場合は、落ち着かせて確認

…落ち着ける場所でゆっくりと確認します。家族の方など同伴者への協力を求めます。

## ○ 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。

## ○ 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。

## (参考) 利用において生じている事象

- ・ 金属探知機検査に困ることがある
  - …準備ができない、検査の内容がわからない
- ・ チケットの提示に困ることがある
  - …チケットをしまいこんでいる、なくしてしまう、QRコードがタッチできない
- ・ 出入国審査に対応できない
  - …職員の質問に答えられない、言っていることが理解できない
- ・ 係員の説明がわからない
  - …係員の説明が理解できない、係員に聞きたいが話しかけられない
- ・ その他
  - …忘れ物をしてしまう、荷物を取り違える

## 4

## 搭乗口、搭乗

## 認知症の人

## 【基本の接遇方法】

- 搭乗時に立ちすくむ、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
  - …どのように搭乗す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。
- 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

- 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。

## (参考) 利用において生じている事象

- ・ 搭乗口がわからない
  - …自分が乗るべき飛行機がわからない、サポートされていても最後に搭乗することになって取り残されて不安になった
- ・ 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通路をうろろろしてしまう、座り込んで動かない
- ・ 混雑していると辛くなる
  - …混んでいると苦しくなり座り込んでしまう、座り込んで動かない
- ・ 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
  - …搭乗口に忘れ物をしてしまう、チケットなどを忘れる、落としてしまう

- ・その他
  - …遅延が生じたりするとパニックになる（時間通りにならないと困ってしまう）

## 5

## 機内、降機

## 認知症の人

## 【基本の接遇方法】

- 機内で立ちすくむ、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
  - …どの席に座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。
- シートベルト着用の説明
  - …サイン点灯時におけるシートベルト着用については、ゆっくり、簡潔に説明し、理解しているかについて繰り返し確認を行います。
- トイレ利用についての説明
  - …トイレの利用については、一定時間利用ができないことをゆっくり、具体的に説明し、理解しているかについて繰り返し確認をした上で、離陸前にトイレを利用するよう促します。
- 緊急時における機内での対応
  - …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

- 必要な説明は、繰り返し確認し確実に
  - …シートベルト着用等の必要な説明は、ゆっくり、簡潔に、かつ繰り返して行います。理解しているかの確認も必要です。
- 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、時間をかけて落ち着くのを待ちます。
- 遅延などについては安心させる説明を
  - …搭乗後に遅延が生じた場合には、遅延時間や乗り継ぎについての説明をゆっくり、簡潔に説明し、「大丈夫ですよ」と安心させることが重要です。
- 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った上で、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）

- （事前の情報共有にかかわらず）機内で不安な様子であれば、適宜お声かけをして様子を見る。降機の際に空港係員へ申し送りをする。
- 乗務員はお客様サービスを心掛けてくれているので安心している

## （参考）利用において生じている事象

- ・自分の席がわからなくなる
  - …予約した席がわからない、トイレに行った後自分の席がわからなくなる
- ・機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機内で座り込んでしまう、座り込んで動かない
- ・乗務員に聞けない
  - …乗務員に聞きたいが話しかけられない、乗務員に何をたずねてよいかわからない、乗務員の言っていることがよくわからない
- ・支援をお願いしたことを忘れてしまう
  - …降機支援をお願いしたことを忘れ自分で降りてしまう
- ・忘れ物をしてしまう
  - …機内に忘れ物をしてしまう、チケットなどを忘れる、落としてしまう
- ・その他
  - …飛行機が着いても降りようとしない、機内で転倒する

## 6

## 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。

## （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）