

「公共交通の利用に関するアンケート」集計結果

2020.11.25

1. 公共交通の利用に関するアンケートの概要について

認知症の人への対応を交通モード毎にまとめた認知症の人に対する接遇ガイドラインを作成するにあたり、検討の参考とすることを目的として、認知症、もしくは認知症の疑いのある方（以下、ご本人）を対象にアンケートを実施した。

(1) アンケートの配布・回収方法

ご本人に対し、以下の2つの支援団体のご協力を得て紙アンケート票を送付し、記入済みのアンケート用紙を同封の返信用封筒にて郵送で回収した。

- ・公益社団法人 認知症の人と家族の会
- ・一般社団法人 日本認知症本人ワーキンググループ

(2) アンケートの実施期間

2020年9月8日（火）～10月29日（木）

(3) アンケート票の回収数

アンケート票の配布数及び回収数を次に示す。

表 アンケートの配布数及び回収数

配布数	回収数	回収率
208	138	66.3%

※10/29（木）までの回収数

2. 各設問の集計結果について

【結果の概要】

①乗車券・チケット等の予約時

- ・全体では、**乗車券・チケットの予約等**はしない割合が高かった。
- ・年代別では、高齢になるほど上記割合が高かった。
- ・どれか一つでもひとりで乗車する人は、そうでない人に比べ、アクセスするサイトや電話の問合せ先が分からない割合が高かった。
- ・ご本人が記入している場合、そうでない場合に比べ、インターネットでの予約・購入方法が分からない割合が高く、乗車券・チケットの予約等しない割合が低かった。

②乗車券・チケット等の購入、ICカードチャージ時

- ・全体では、**券売機・チャージ機等の使い分けや操作方法、表示内容**が分からない割合が高かった。
- ・年代別では、50 歳代で機械の操作方法や料金等の探し方が分からない割合が高く、60 歳代では券売機・チャージ機等の使い分けが分からない割合が高かった。
- ・どれか一つでもひとりで乗車する人は、そうでない人に比べ、料金等の探し方が分からない割合が高く、乗車券・チケット等を購入したことがない割合が低かった。
- ・ご本人が記入している場合、そうでない場合に比べ、乗車券・チケット等を購入したことがない割合が低かった。

③駅構内・空港内等の移動時

- ・全体では、**乗り場・出口やトイレ等の目的地**にたどり着けなかったり、必要な案内表示が見つけれなかったりする割合がやや高かった。
- ・年代別では、60 歳代で上記の割合が高かった。
- ・どれか一つでもひとりで乗車する人は、そうでない人に比べ、見るべき表示が分からない割合がやや低く、表示内容が分からない割合がやや高かった。
- ・ご本人が記入している場合、そうでない場合に比べ、見るべき表示が分からない割合が低く、困ったことはない割合が高かった。

④乗降、支払い時

- ・全体では、**乗車路線、降車駅・バス停、乗換方法**が分からない割合が高かった。
- ・年代別では、60 歳代で、上記に加えて切符の挿入や IC カードのタッチがうまくいかない割合が高かった。
- ・どれか一つでもひとりで乗車する人は、そうでない人に比べ、乗り間違いの割合が高く、搭乗手続き等が分からなかったり、切符の挿入等がうまくいかなかったりする割合が低かった。
- ・ご本人が記入している場合、そうでない場合に比べ、乗り間違いの割合が高く、乗り換えの仕方が分からない割合が低かった。

⑤乗車・乗船・搭乗中

- ・全体では、**現在地が分からなかったり、手荷物を置き忘れたりする割合が高かった。**
- ・年代別では、60歳代と80歳代以上で、上記に加えてトイレ等の場所が分からない割合が高く、さらに60歳代では、**混雑により危険を感じて動けなくなる割合が高かった。**
- ・どれか一つでもひとりで乗車する人は、そうでない人に比べ、混雑により危険を感じて動けなくなったり、車内の揺れによる恐怖を感じたりする割合が高かった。
- ・ご本人が記入している場合、そうでない場合に比べ、トイレ等の場所や車内設備の使い方が分からない割合が低かった。

⑥係員への質問時

- ・全体では、**係員の居所や呼び方が分からない割合が高かった。**
- ・年代別では、60歳代で、上記に加えて説明がうまくできない割合が高かった。
- ・どれか一つでもひとりで乗車する人は、そうでない人に比べ、説明をしようとしたがうまくできなかった割合がやや低かった。
- ・ご本人が記入している場合、そうでない場合に比べ、困っていることをうまく伝えられなかったり、説明をしようとしたがうまくできなかったりした割合が低かった。

(1) 記入者について

(設問：このアンケートを記入しているのはどなたですか？)

【結果の概要】

・ご本人が約 30%、ご家族が約 60%であった。

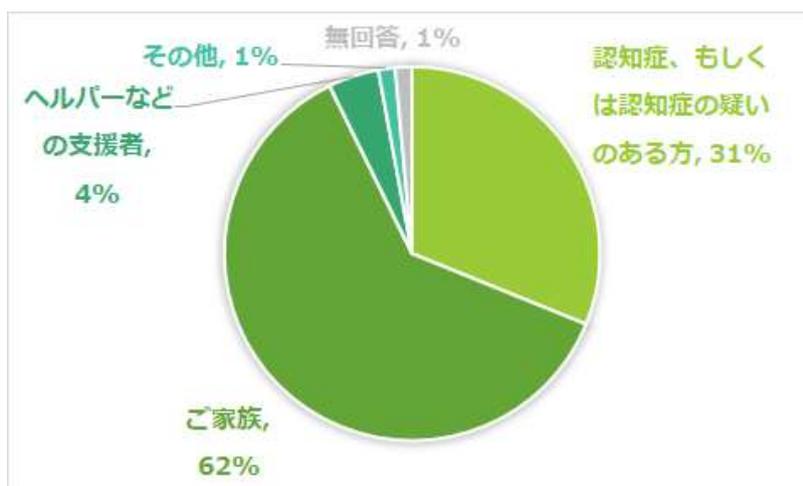


図 アンケート記入者 (n=138)

(2) ご本人の属性について

(設問：認知症、もしくは認知症の疑いのある方についてうかがいます)

【結果の概要】

- ・性別は、男女が約半数ずつであった。
- ・年齢は、60歳代～80歳代が25%ずつであり、50歳代が14%、30歳代、40歳代、90歳代はわずかであった。(最小：30歳、最高：96歳)
- ・50歳代以下では、どれか一つでもひとりで乗車する人が約70%であったが、60歳代及び70歳代では、家族または支援者とのみ乗車する人と約半数ずつであり、80歳代以上では、家族または支援者とのみ乗車する人が約60%であった。
- ・居住地は、東京都、神奈川県、京都府、大阪府、香川県がやや多いものの、全国に分散している。

① 性別

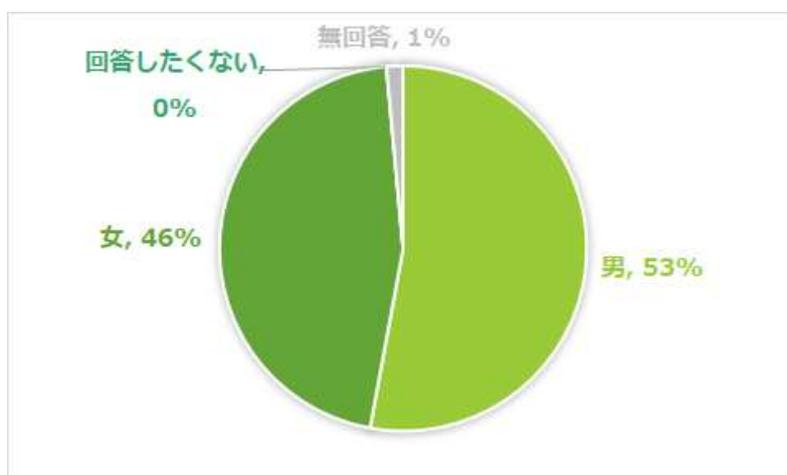


図 ご本人の性別 (n=138)

② 年齢

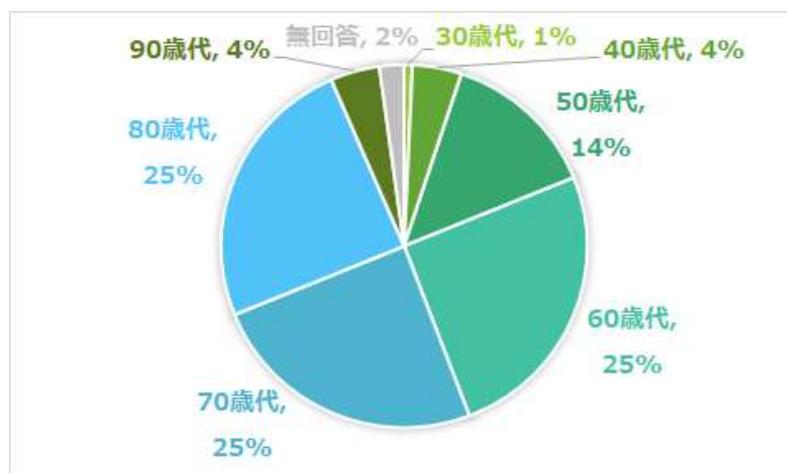


図 ご本人の年齢 (n=138)

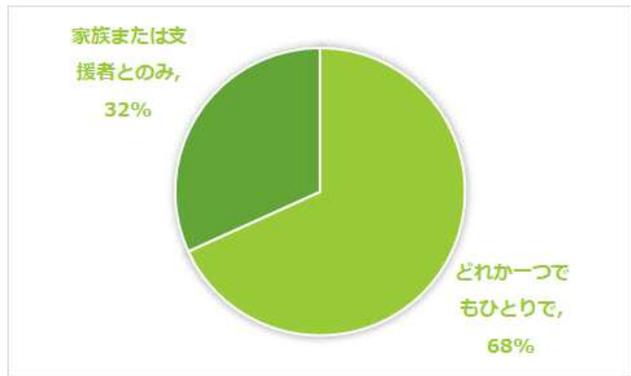


図 50 歳代以下でご本人と一緒に乗る人 (n=22)

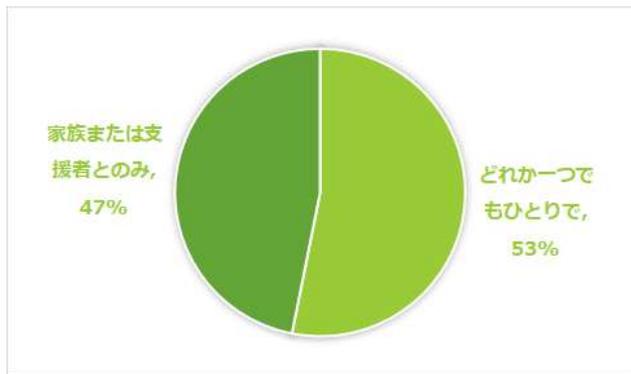


図 60 歳代でご本人と一緒に乗る人 (n=32)

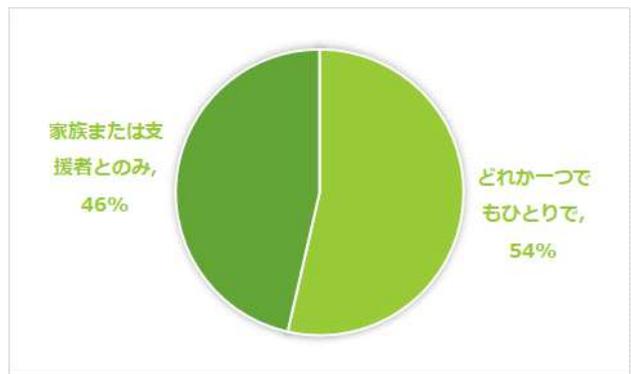


図 70 歳代でご本人と一緒に乗る人 (n=28)

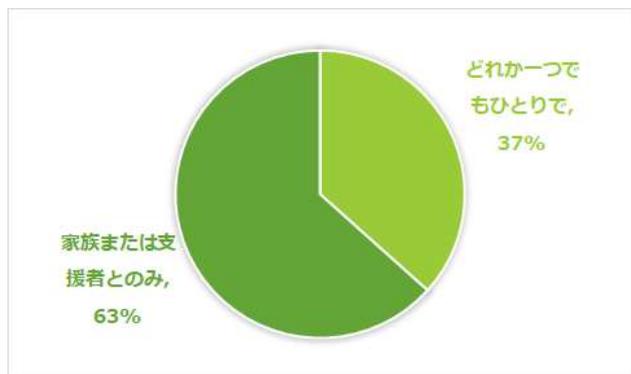


図 80 歳代以上でご本人と一緒に乗る人 (n=30)

③ 居住地



図 ご本人がお住まいの都道府県 (n=138)

※団体の支部等を通して配布したため、都道府県ごとの配布数及び回収数に差があることに留意。

④ 公共交通利用回数と一緒に乗る人

【結果の概要】

- ・利用回数について、鉄道、バス、タクシーの3つのモードは、毎日～月に数回利用するという回答がそれぞれ約30%～40%であった。旅客船及び航空は、年に数回以下という回答が90%以上を占めた。
- ・一緒に乗る人について、バスのみ「ひとりで」が半数を超えたものの、その他のモードは「家族と」が半数以上であった。航空は、「家族と」が約80%を占めた。

<鉄道>

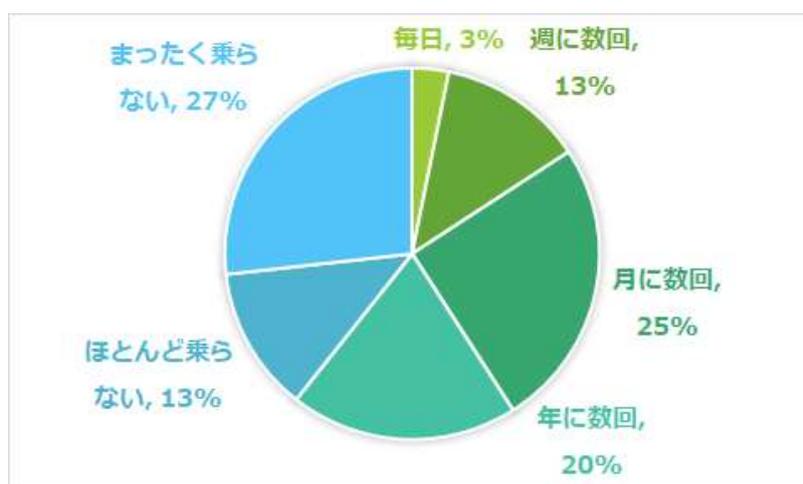


図 ご本人の鉄道利用回数 (n=127)

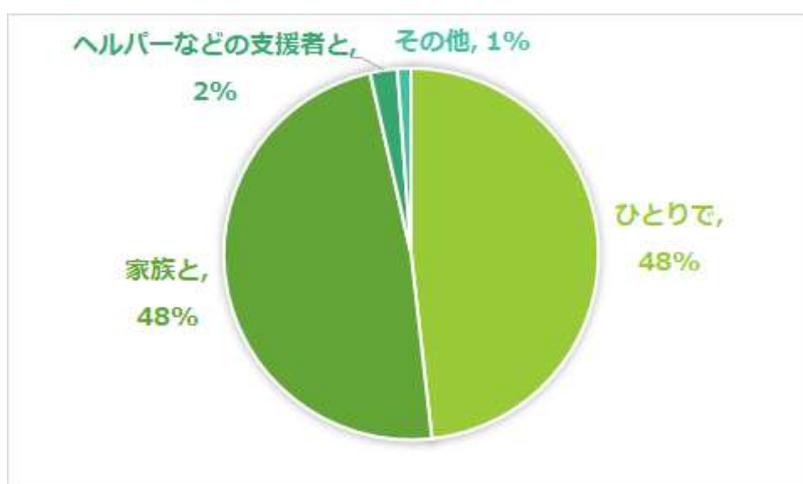


図 ご本人と一緒に鉄道に乗る人 (n=85)

<バス>

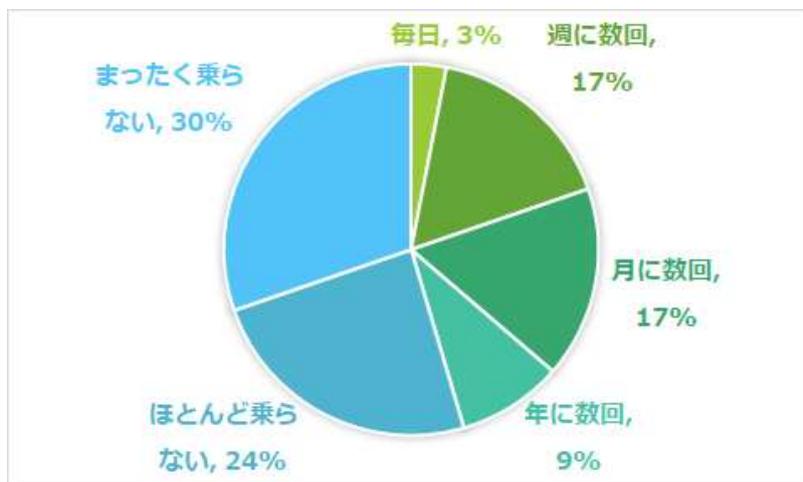


図 ご本人のバス利用回数 (n=132)

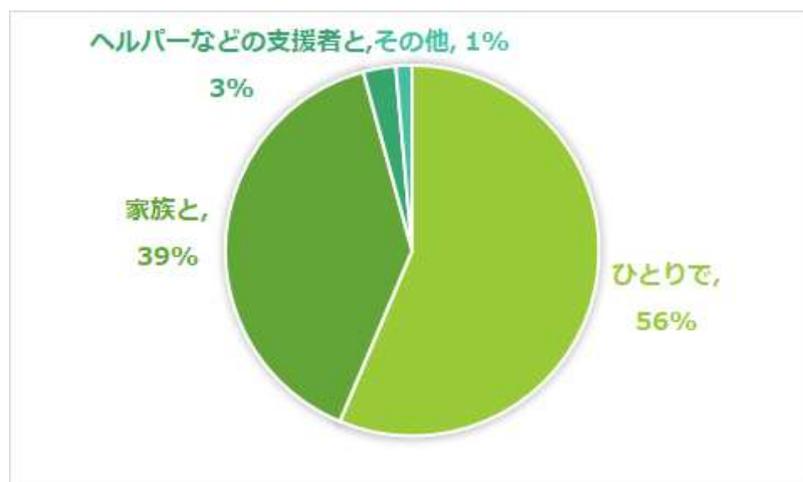


図 ご本人と一緒にバスに乗る人 (n=71)

<タクシー>

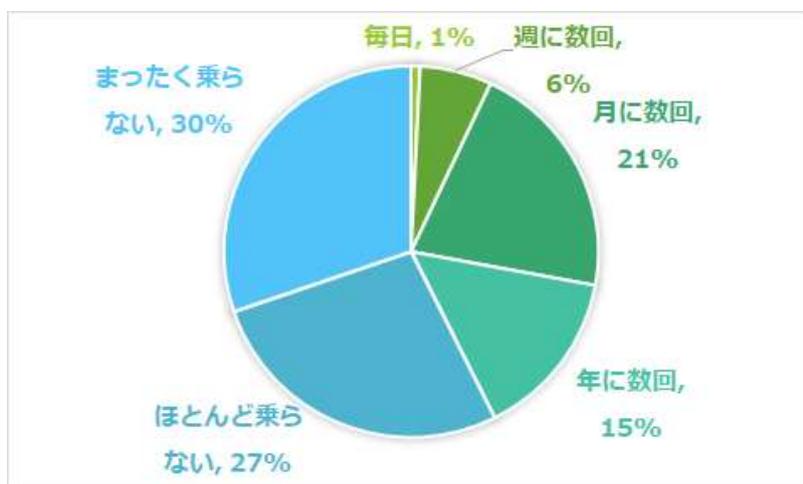


図 ご本人のタクシー利用回数 (n=129)

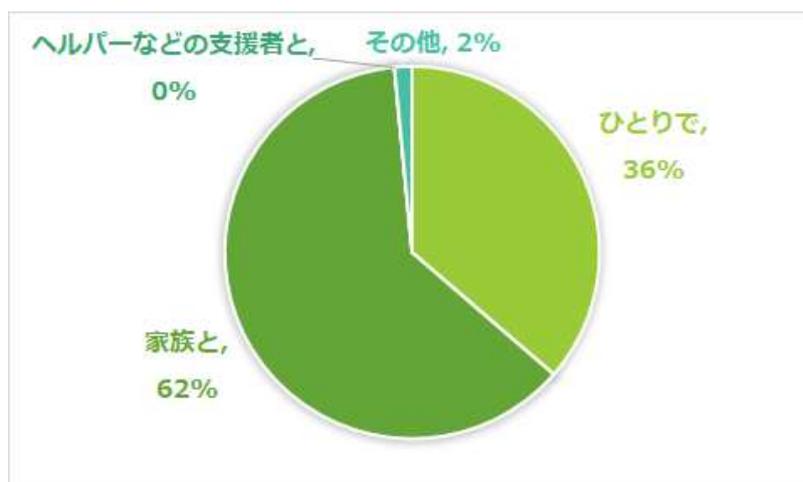


図 ご本人と一緒にタクシーに乗る人 (n=66)

<旅客船>

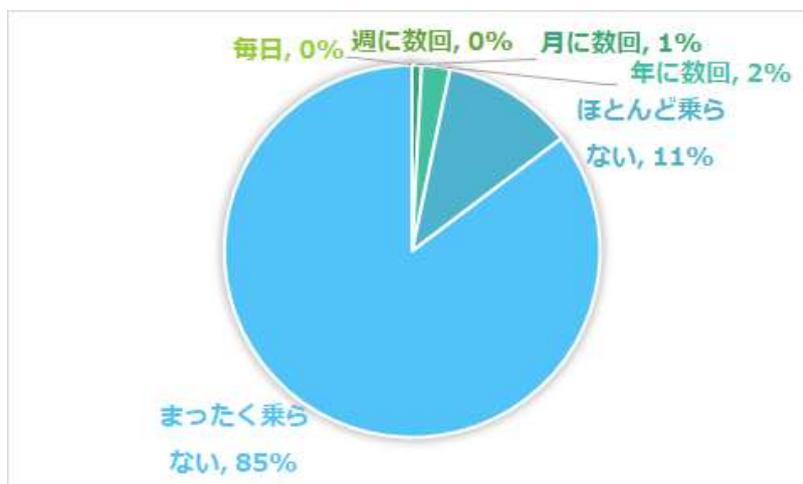


図 ご本人の旅客船利用回数 (n=123)

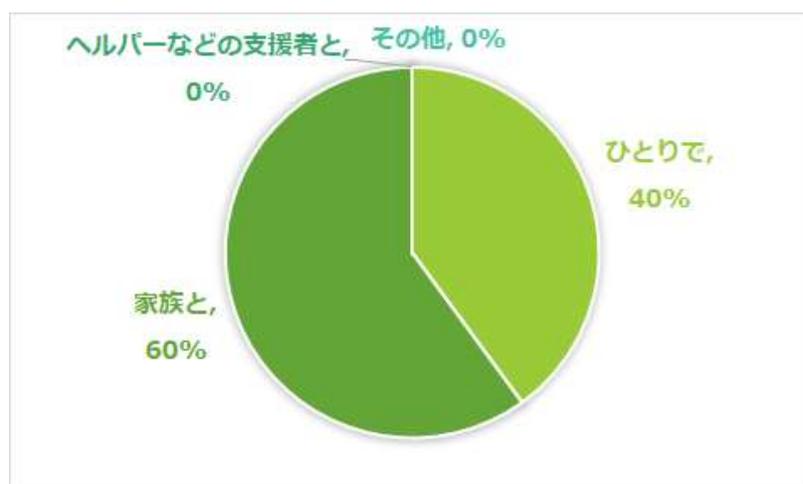


図 ご本人と一緒に旅客船に乗る人 (n=5)

<航空>

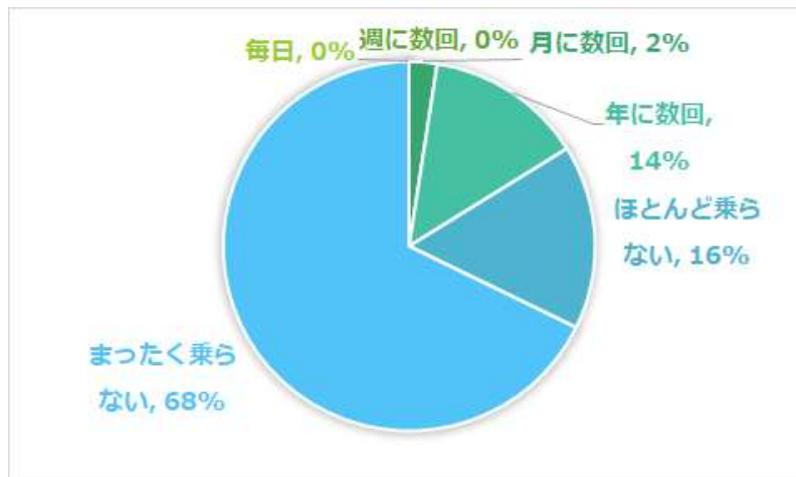


図 ご本人の航空機利用回数 (n=124)

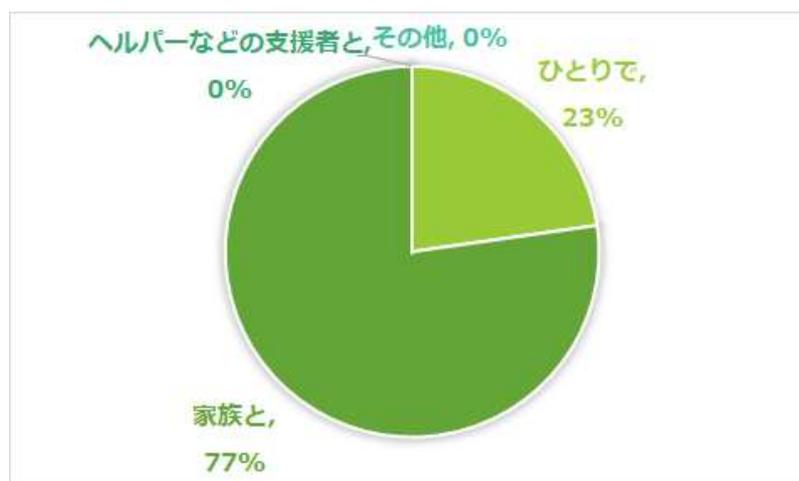


図 ご本人と一緒に航空機に乗る人 (n=22)

⑤ 公共交通を使って行きたいところ

【結果の概要】

- ・旅行、帰省、子や孫の家等が多かったが、買い物や病院等、比較的身近な場所の回答もあった。
- ・旅行の行先としては、北海道、京都、沖縄等の有名観光地の他、名古屋、大阪等の大都市まで全国に分散していた。そのほか、具体的な場所ではなく温泉や美術館等の回答もあった。

(3) ご本人の困りごとについて

(設問：認知症、もしくは認知症の疑いのある方が公共交通機関を利用するときに困ったことについて
うかがいます)

① 乗車券・チケット等の予約時

(設問：乗車する交通について、家で調べたり予約するときに困ったことはありましたか?)

<全体>

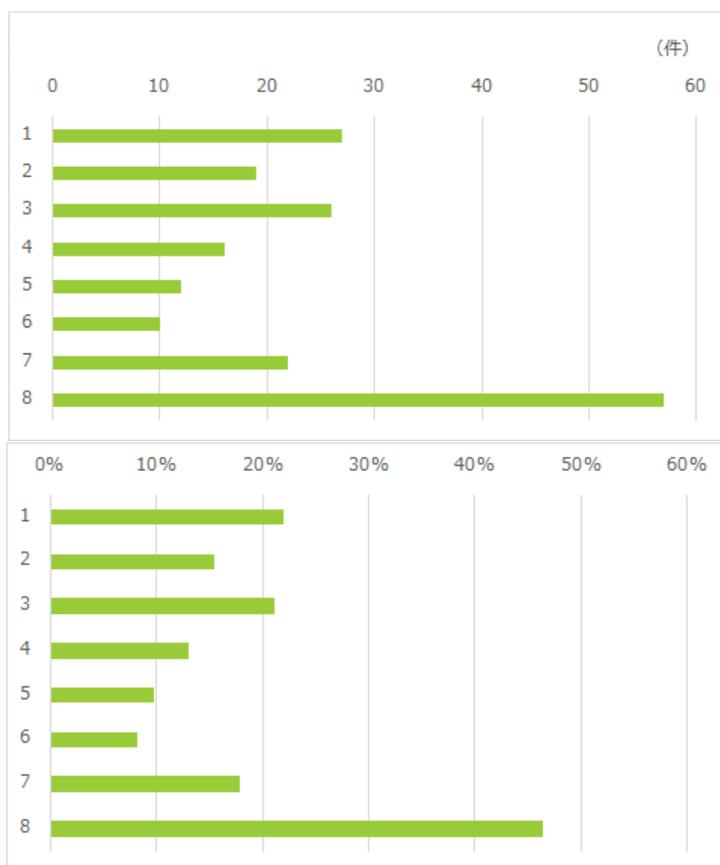


図 乗車券・チケット等の予約時の困りごと (上：件数、下：割合)

【凡例】

1. インターネットで予約・購入や問い合わせをしたかったが、パソコンなどの使い方がわからなかった
2. インターネットで予約・購入や問い合わせをしたかったが、どこにアクセスしたらよいかわからなかった
3. インターネットで予約やチケットを購入したかったが、購入方法がわからなかった
4. 電話で予約・購入や問い合わせをしたかったが、どこに電話をすればよいかわからなかった
5. 電話で予約・購入や問い合わせをしたかったが、どう伝えればよいかわからなかった
6. 電話で予約・購入や問い合わせをしたかったが、係員が言っていることがよくわからなかった
7. 困ったことはない
8. 家で調べたり、インターネットや電話で予約をしたりしたことはない

<年代>

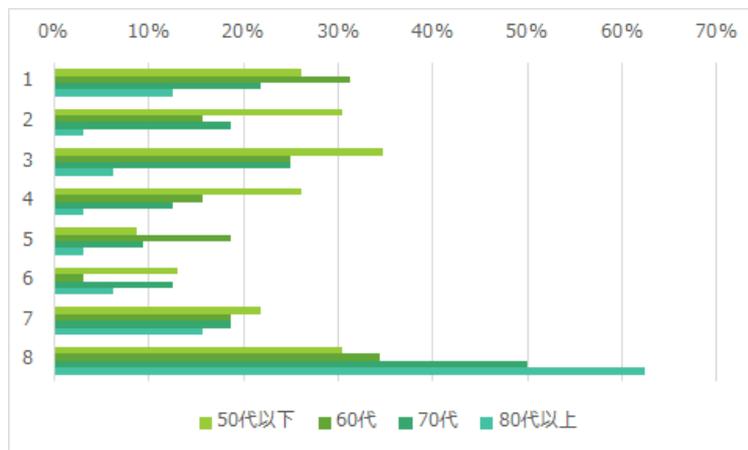


図 乗車券・チケット等の予約時の困りごと（年代）

<一緒に乗る人>

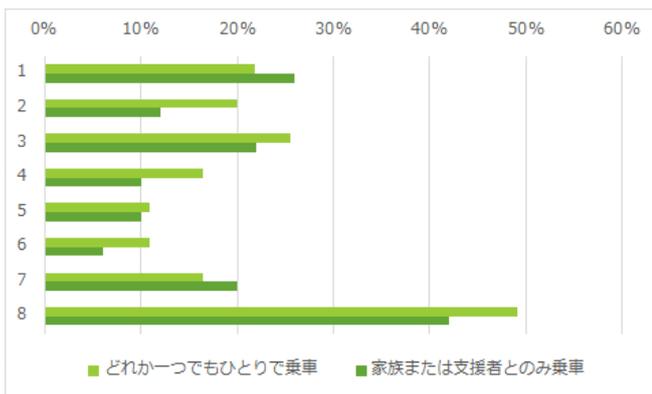


図 乗車券・チケット等の予約時の困りごと
（一緒に乗る人）

<記入者>

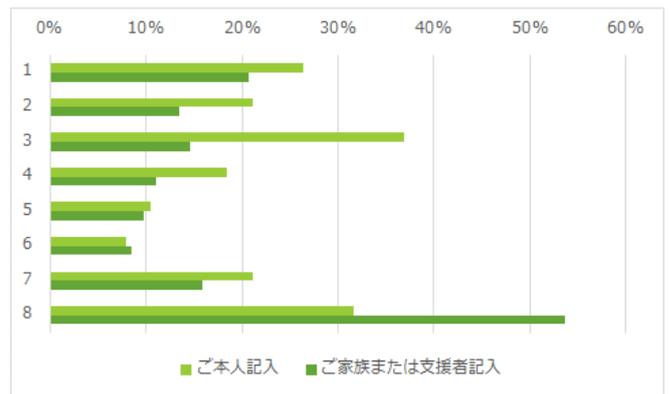


図 乗車券・チケット等の予約時の困りごと
（記入者）

【凡例】

1. インターネットで予約・購入や問い合わせをしたかったが、パソコンなどの使い方がわからなかった
2. インターネットで予約・購入や問い合わせをしたかったが、どこにアクセスしたらよいかわからなかった
3. インターネットで予約やチケットを購入したかったが、購入方法がわからなかった
4. 電話で予約・購入や問い合わせをしたかったが、どこに電話をすればよいかわからなかった
5. 電話で予約・購入や問い合わせをしたかったが、どう伝えればよいかわからなかった
6. 電話で予約・購入や問い合わせをしたかったが、係員が言っていることがよくわからなかった
7. 困ったことはない
8. 家で調べたり、インターネットや電話で予約をしたりしたことはない

② 乗車券・チケット等の購入、ICカードチャージ時

(設問:切符やチケットを買うとき、ICカードにチャージするときなどで困ったことはありましたか?)

<全体>

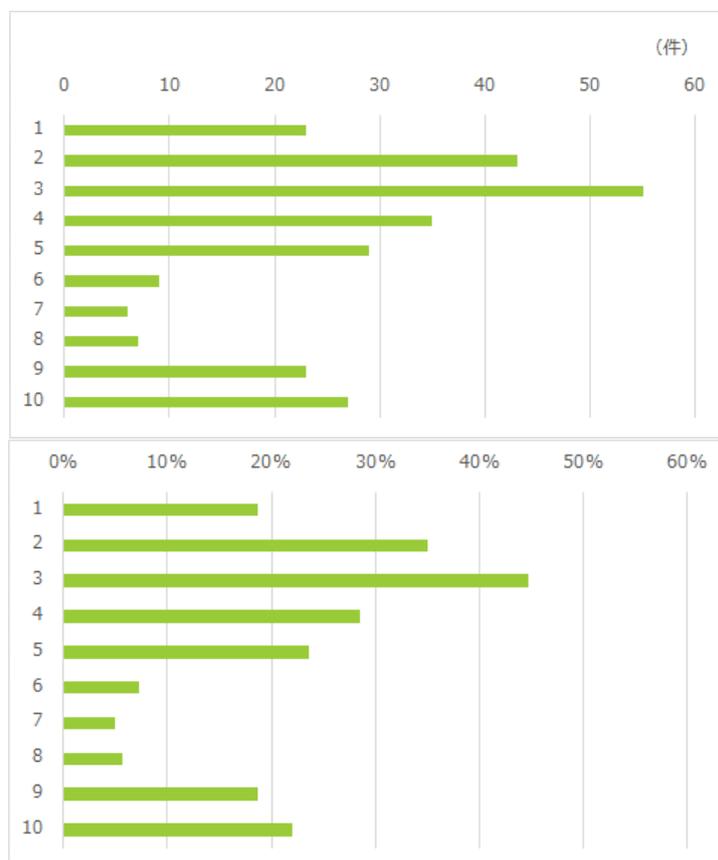


図 乗車券・チケット等の購入、ICカードチャージ時の困りごと (上:件数、下:割合)

【凡例】

1. 切符やチケットを買う場所、ICカードをチャージする場所がわからなかった
2. いろいろな機械があり、どれを使えばよいかわからなかった
3. 機械の操作方法がよくわからなかった
4. 機械に表示される内容がよくわからなかった
5. 目的地や料金をどう探せばよいかわからなかった
6. 機械の操作方法について、係員が言っていることがよくわからなかった
7. 窓口で購入(チャージ)したかったが、係員への伝え方がわからなかった
8. 窓口で購入(チャージ)したかったが、係員が言っていることがよくわからなかった
9. 困ったことはない
10. 切符やチケット、ICカードを買ったことはない

<年代>

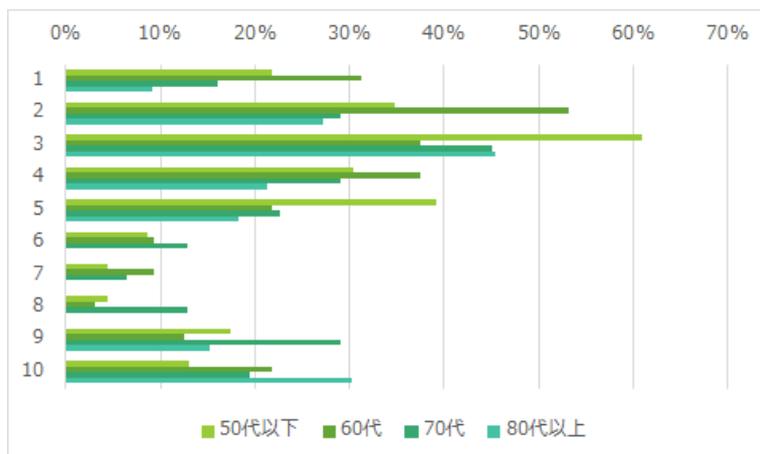
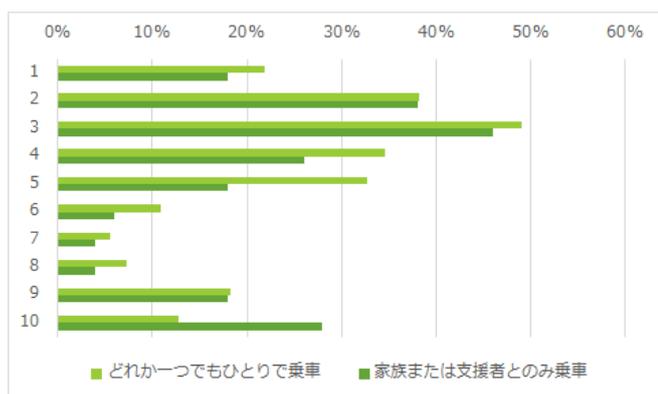


図 乗車券・チケット等の購入、ICカードチャージ時の困りごと（年代）

<一緒に乗る人>



<記入者>

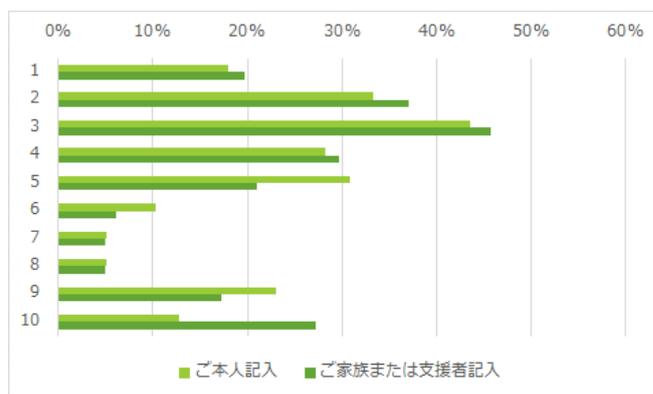


図 乗車券・チケット等の購入、ICカードチャージ時の困りごと（一緒に乗る人）

図 乗車券・チケット等の購入、ICカードチャージ時の困りごと（記入者）

【凡例】

1. 切符やチケットを買う場所、ICカードをチャージする場所がわからなかった
2. いろいろな機械があり、どれを使えばよいかわからなかった
3. 機械の操作方法がよくわからなかった
4. 機械に表示される内容がよくわからなかった
5. 目的地や料金をどう探せばよいかわからなかった
6. 機械の操作方法について、係員が言っていることがよくわからなかった
7. 窓口で購入（チャージ）したかったが、係員への伝え方がわからなかった
8. 窓口で購入（チャージ）したかったが、係員が言っていることがよくわからなかった
9. 困ったことはない
10. 切符やチケット、ICカードを買ったことはない

③ 駅構内・空港内等の移動時

(設問：駅や空港などの中を移動するときに困ったことはありましたか?)

<全体>



図 駅構内・空港内等の移動時の困りごと (上：件数、下：割合)

【凡例】

1. 乗り場・出口やトイレなど行きたいところになかなかどり着けなかった
2. 乗り場・出口やトイレなどの案内表示がつけられなかった
3. たくさん表示があるので、どれを見ればよいかわからなかった
4. 電光掲示板や案内板などにたくさん情報が書いてあるので、自分の知りたい情報が見つからなかった
5. 電光掲示板や案内板などに表示されている内容がよくわからなかった
6. 困ったことはない

<年代>

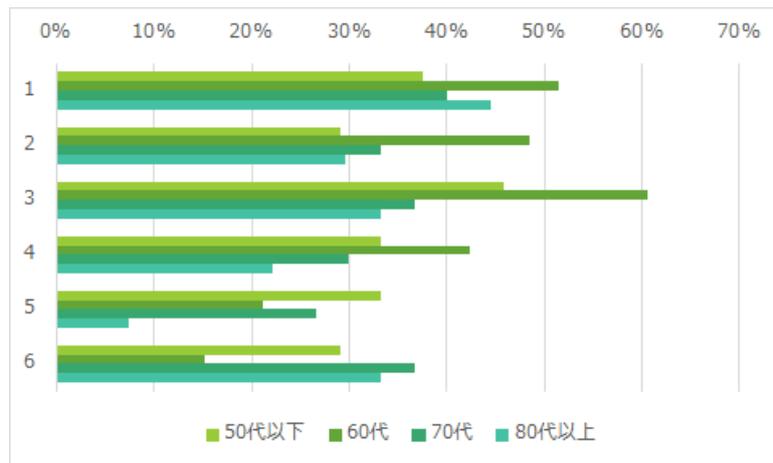


図 駅構内・空港内等の移動時の困りごと（年代）

<一緒に乗る人>

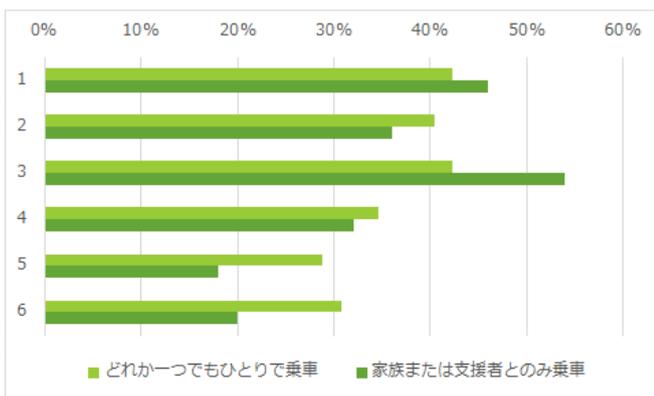


図 駅構内・空港内等の移動時の困りごと（一緒に乗る人）

<記入者>

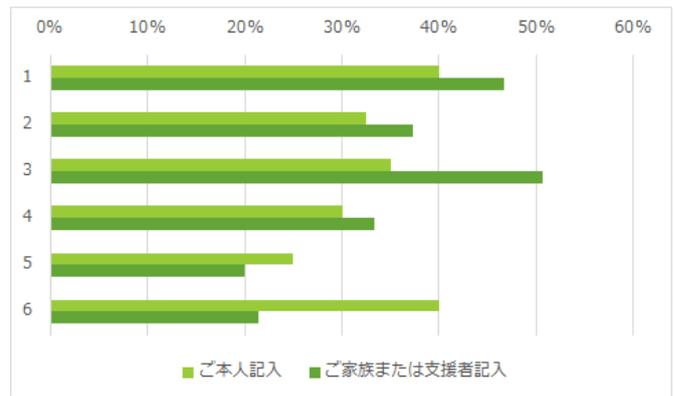


図 駅構内・空港内等の移動時の困りごと（記入者）

【凡例】

1. 乗り場・出口やトイレなど行きたいところになかなかどり着けなかった
2. 乗り場・出口やトイレなどの案内表示が見つけれなかった
3. たくさん表示があるので、どれを見ればよいかわからなかった
4. 電光掲示板や案内板などにたくさん情報が書いてあるので、自分の知りたい情報が見つからなかった
5. 電光掲示板や案内板などに表示されている内容がよくわからなかった
6. 困ったことはない

④ 乗降、支払い時

(設問：乗り物に乗り降りするときや料金を支払うときに困ったことはありませんか？)

<全体>



図 乗降、支払い時の困りごと (左：件数、右：割合)

【凡例】

1. 電車やバス、旅客船で、路線や行き先がたくさんあり、自分が乗りたいものがどれかわからなかった
2. 電車やバス、旅客船で、路線や行き先がたくさんあり、乗り間違えてしまった
3. 電車やバスで、どこで降りればよいかわからなくなった
4. 電車やバスで、アナウンスや車内の表示がわからず、目的地を過ぎてしまった
5. 電車やバスで、乗り換えの仕方がわからなかった
6. タクシーで、運転士に行先がうまく伝わらなかった
7. 飛行機で、乗るまでの手続きや手荷物検査の方法などがわからなかった
8. 電車やバスで機械に切符を入れるときや、ICカードやチケットをタッチしたときうまくいかなかった
9. 料金の支払い方がわからなかった
10. 料金がいくらなのかわからなかった
11. 切符やチケット、整理券をなくしてしまった
12. 困ったことはない

<年代>

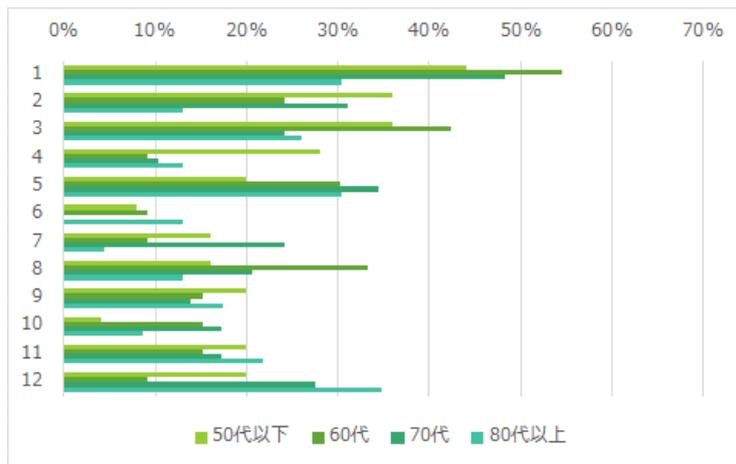


図 乗降、支払い時の困りごと（年代）

<一緒に乗る人>

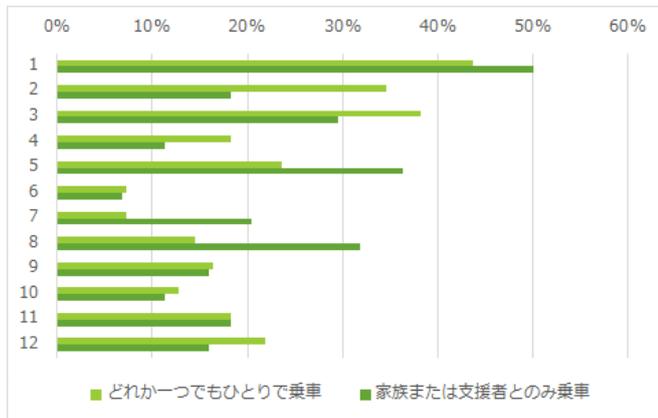


図 乗降、支払い時の困りごと（一緒に乗る人）

<記入者>

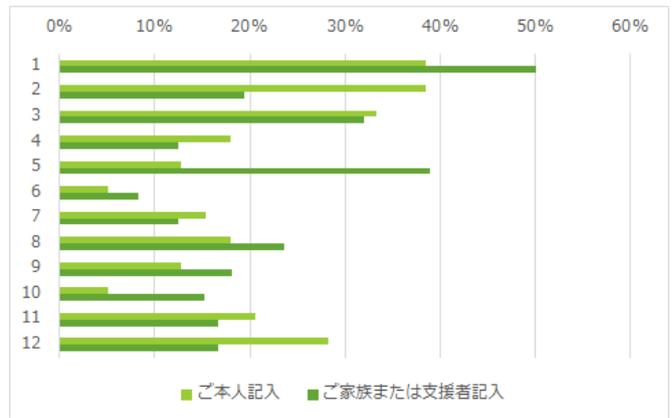


図 乗降、支払い時の困りごと（記入者）

【凡例】

1. 電車やバス、旅客船で、路線や行き先がたくさんあり、自分が乗りたいものがどれかわからなかった
2. 電車やバス、旅客船で、路線や行き先がたくさんあり、乗り間違えてしまった
3. 電車やバスで、どこで降りればよいかわからなくなった
4. 電車やバスで、アナウンスや車内の表示がわからず、目的地を過ぎてしまった
5. 電車やバスで、乗り換えの仕方がわからなかった
6. タクシーで、運転士に行先がうまく伝わらなかった
7. 飛行機で、乗るまでの手続きや手荷物検査の方法などがわからなかった
8. 電車やバスで機械に切符を入れるときや、ICカードやチケットをタッチしたときうまくいかなかった
9. 料金の支払い方がわからなかった
10. 料金がいくらなのかわからなかった
11. 切符やチケット、整理券をなくしてしまった
12. 困ったことはない

⑤ 乗車・乗船・搭乗中

(設問：乗り物に乗っているときに困ったことはありましたか?)

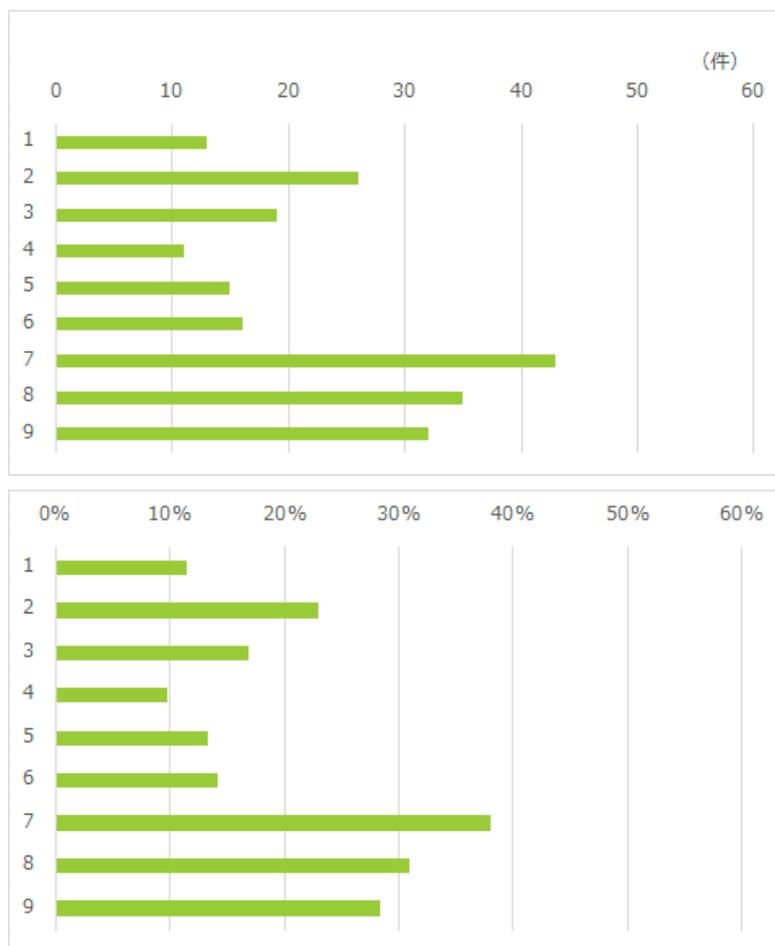


図 乗車・乗船・搭乗中の困りごと (上：件数、下：割合)

【凡例】

1. 予約した座席がわからなかった
2. トイレなどの設備がどこにあるかわからなかった
3. 車内設備の使い方がわからなかった
4. 係員の説明がよくわからなかった
5. 混んでいて危険を感じて動けなくなった
6. 車内が揺れて不安定で怖かった
7. 今どのあたりなのかわからず、目的地を過ぎていないか不安になった
8. 手荷物などを置き忘れてしまった
9. 困ったことはない

<年代>

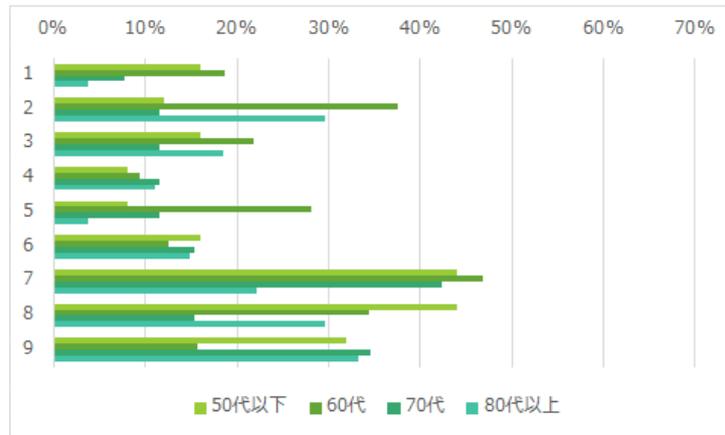
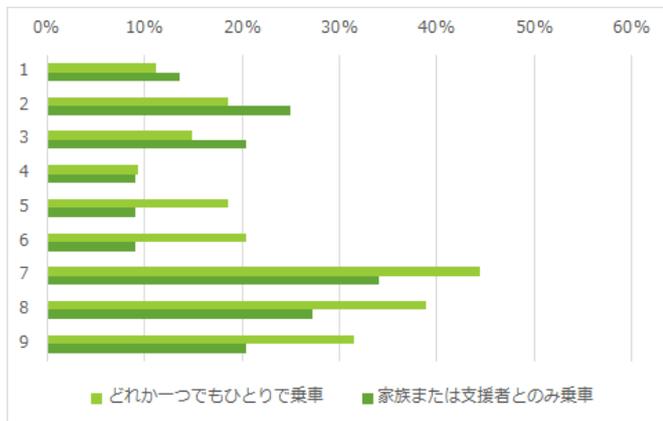


図 乗車・乗船・搭乗中の困りごと（年代）

<一緒に乗る人>



<記入者>

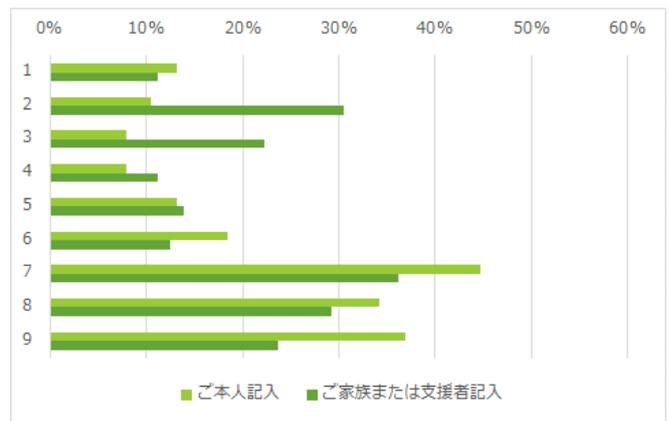


図 乗車・乗船・搭乗中の困りごと（一緒に乗る人）

図 乗車・乗船・搭乗中の困りごと（記入者）

【凡例】

1. 予約した座席がわからなかった
2. トイレなどの設備がどこにあるかわからなかった
3. 車内設備の使い方がわからなかった
4. 係員の説明がよくわからなかった
5. 混んでいて危険を感じて動けなくなった
6. 車内が揺れて不安定で怖かった
7. 今どのあたりなのかわからず、目的地を過ぎていないか不安になった
8. 手荷物などを置き忘れてしまった
9. 困ったことはない

⑥ 係員への質問時

(設問：係員を探したり、何かを聞きたいときに困ったことはありましたか?)

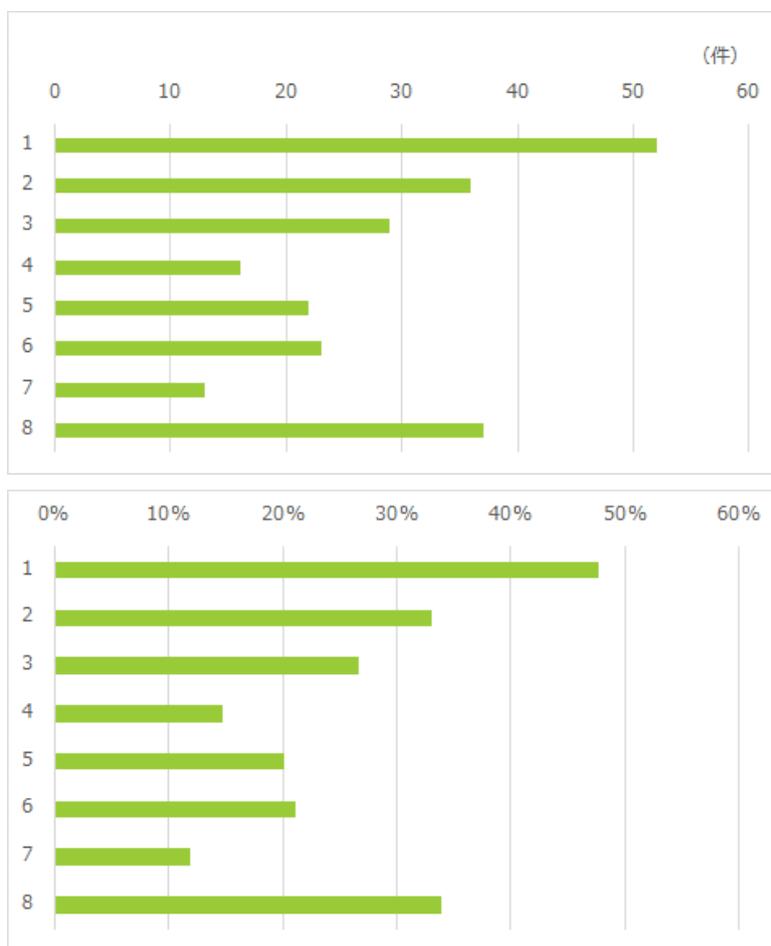


図 係員への質問時の困りごと

【凡例】

1. 係員がどこにいるのかわからなかった
2. どうすれば係員が来てくれるのかわからなかった
3. どの係員に聞けばよいかかわからなかった
4. 係員が言っていることがよくわからなかった
5. 困っていることをうまく伝えられなかった
6. 説明をしようとしたがうまくできなかった
7. 体調不良や困ったことがあったが誰にも言えなかった
8. 困ったことはない

<年代>

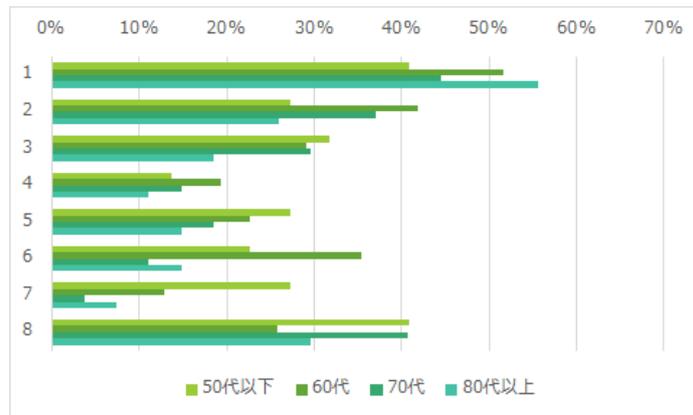


図 係員への質問時の困りごと（年代）

<一緒に乗る人>

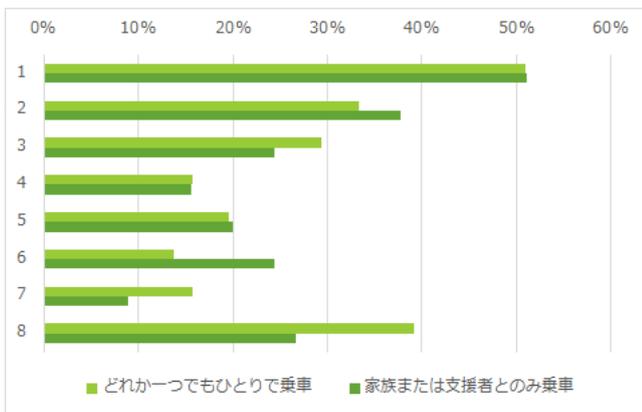


図 係員への質問時の困りごと（一緒に乗る人）

<記入者>

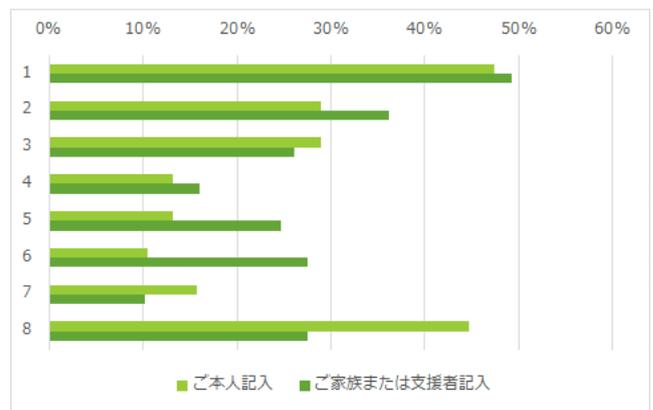


図 係員への質問時の困りごと（記入者）

【凡例】

1. 係員がどこにいるのかわからなかった
2. どうすれば係員が来てくれるのかわからなかった
3. どの係員に聞けばよいかわからなかった
4. 係員が言っていることがよくわからなかった
5. 困っていることをうまく伝えられなかった
6. 説明をしようとしたがうまくできなかった
7. 体調不良や困ったことがあったが誰にも言えなかった
8. 困ったことはない

<各設問の自由記述>

	困りごとの詳しい内容など
①乗車券・チケット等の予約時	<p>【困りごと、要望】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 誤ってクリックすることに対する不安がある ● 係員の説明が一方的で早口である ● 字が小さくよく見えない ● 耳が遠いため、電話は難しい ● 年、月、日や、時刻、料金プランの入力で失敗が続き、やめてしまう ● 操作方法等を教えてもらえれば次回から自分一人で行けると思うのだが、身近に教えてくれる人がいない ● 行きたい場所の名前が思い出せない <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● インターネット等の使い方が分からないため、家族が前もって調べたり予約したりしている（本人は困らない） ● 家族もPCが使えないため、駅窓口や旅行会社を利用する
②乗車券・チケット等の購入、ICカードチャージ時	<p>【困りごと、要望】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 係員を見つけにくい、声を掛けにくい ● 機械の操作方法や表示内容が分からない ● 障害者割引があれば教えて欲しい ● 持っているカードが複数あると、どれを使えばよいのか判断できない ● 後ろに人が並んでいると焦ってパニックになり、混乱してしまう ● ICカードを頻繁に紛失する <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 一般の利用者に教えてもらう ● オートチャージのため、困らない ● チャージは家族が行う ● 係員に操作を代行してもらう ● 障害者手帳を見せて係員に尋ねる ● 家族が付き添って行動する ● ICカードを使用しない
③駅構内・空港内等の移動時	<p>【困りごと、要望】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● トイレの表示が分かりにくい、辿り着けない、男女別が分からない ● どこでもまずトイレを探している ● トイレに入ったあと、家族との待ち合わせを忘れる、元の場所に戻れない ● エレベーターやエスカレーターが分かりにくい ● 方向が分からなくなる ● 入口と出口の区別がつかない ● 休憩場所が欲しい

	<ul style="list-style-type: none"> ● 案内板の矢印の通りに進むも、次の矢印を見つけられない ● 案内表示の文字が小さい <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 慣れているところでは迷いにくい ● 慣れない場所には一人で行かない ● 一般の利用者に尋ねる
④乗降、支払い時	<p>【困りごと、要望】</p> <p><共通></p> <ul style="list-style-type: none"> ● 乗車券・チケット等を紛失する、どこにしまったか分からなくなる ● 運賃、料金がいくらか忘れる ● 運賃表示の見方が分からない ● アナウンスを聞き取れない ● 駅構内を巡回する係員を配置して欲しい <p><鉄軌道></p> <ul style="list-style-type: none"> ● 自動改札機で、ICカードをタッチする場所が分からなくなる ● 改札口をすりぬけ、他駅まで移動してしまう ● 降車中にドアが閉まりそうになる ● 切符にもかかわらず、直前の人に倣ってICカード同様タッチしてしまう ● 残高不足の際に精算することが分からない <p><バス></p> <ul style="list-style-type: none"> ● 乗車時にICカードをタッチするのを忘れる ● シルバーカーを利用しているため、乗降が困難である ● 運賃表示後、降車までに運賃を準備できない <p>【対応】</p> <p><共通></p> <ul style="list-style-type: none"> ● 家族と一緒に行動しているため、本人は困らない <p><バス></p> <ul style="list-style-type: none"> ● できるだけ運転手に伝えて手伝ってもらう ● 無料のバスカードを提示するだけのため、困らない <p><航空></p> <ul style="list-style-type: none"> ● スマイルサポートカウンターで全て対応してもらっている
⑤乗車・乗船・搭乗中	<p>【困りごと、要望】</p> <p><共通></p> <ul style="list-style-type: none"> ● トイレの使用方法や鍵のかけ方が分かりにくい ● トイレ使用后、自分の座席が分からなくなる ● 車内に手荷物や土産を置き忘れる ● アナウンスが聞き取れない <p><鉄軌道></p>

	<ul style="list-style-type: none"> ● 進行方向左側の窓側席に座りたいが、購入時に伝え方が分からない ● 新幹線は、眠ると目的地を過ぎる不安がある ● 新幹線の多目的室の座席が固いため、ゆっくり座れるようにしてほしい <p><バス></p> <ul style="list-style-type: none"> ● 降車ボタンを押し忘れる ● 急にブレーキをかけ、足がふらつくことがある <p>【対応】</p> <p><共通></p> <ul style="list-style-type: none"> ● 手荷物は手や肩から離さないようにしている、一つだけになっている ● 予約した座席を覚えられないことがあるので、何度も確認している ● 目的地をスマホに記入している
⑥係員への質問時	<p>【困りごと、要望】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 改札口に係員が不在の際は、対処方法がわからずパニックにつながる ● 係員がなかなか見つからない、見つけても忙しそうで声が掛けにくい ● 誰が係員か分からない、目立つ色の制服を着用してほしい ● 係員の説明が早口である ● 案内カウンターまでの移動が困難である ● 係員を探している間に尋ねようとしたことを忘れる ● 質問を整理できないことがあるため、係員の方から具体的に何に困っているかを聞いてほしい（「切符を購入しますか」「トイレをお探しですか」等） ● 難聴のため、説明が聞きとりにくい、音声文字変換アプリ等が欲しい ● 自動券売機の利用方法を掲示してほしい ● 認知症サポーターのオレンジリングを身につけてほしい <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 一般の利用者に尋ねる ● 一人で乗ることはないので困らない

(4) 公共交通機関別の困った、不安に思った経験

(設問：①～⑥以外で、認知症もしくは認知症の疑いの症状が出始めてから公共交通を利用した際に、困ったこと、不安に思ったことがあれば、お書きください。)

	公共交通を利用した際に、困ったこと、不安に思ったこと
鉄軌道	<ul style="list-style-type: none"> ● 窓口がどこかわからなかった ● ICカードの残金が不安、タッチがうまくできない ● 障害者手帳をどこで提示してよいかわからなかった ● 支払う金額を理解できない ● 駅の中で迷う ● 混雑で家族が見失う ● 大きな音に驚いてしまう ● 線路をのぞき込んでしまって危険だったことがある ● 係員が近くにいないので聞けない ● 無人駅では聞きようがなく安心して出かけられない ● 逆方向の電車に乗ってしまった ● 路線が変わって困った ● 行先を忘れる、行先が分からなくなり途中で降りた ● 整理券をとらなかったので多めに払うことになった ● 目的地にたどり着けるか不安 ● 乗り換えが分からない ● 乗り過ごしてしまいそうで不安、乗り過ごしてしまう ● 電車の種類が多くどれに乗ればよいかわからない ● 電車の乗り方がわからない ● 乗降時につまずく ● 優先席使えない ● 自分の席がわからなくなる ● 指定席をとっていたが、乗る時間を間違えてトラブルになった ● 自動でないと自分で扉の開閉ができない ● 忘れ物に気づかない ● トイレの場所がわからない、不安、一人で入るのが不安 ● 案内表示がわかりにくい、情報が多すぎてわからない ● 地下から地上に出るとどこなのかわからなくなる ● 階段がづらい ● 周りの人が気になり言葉を発してしまう ● 自分の居場所がわからなくなる ● 頭が真っ白になるときがある
バス	<ul style="list-style-type: none"> ● バス乗り場がたくさんありわからない

	<ul style="list-style-type: none"> ● 路線が見つけられない、わからない ● 別の路線に乗ってしまった ● 初めての場合は運賃がいくらになるか不安 ● 前払いか後払いかわからない ● バス停が認識しにくい ● 運賃が見つけられない、運賃の表示がわからない ● 行きたいところほどのバスに乗るのかわからない ● 行きたいバス停がどのあたりにあるのか位置関係がわからない ● 足が不自由で乗降に時間がかかり、他人に迷惑をかけてしまう ● 今どこを走っているかわからなくなる ● 行先を忘れる ● 降りるバス停がわからない、わからず終点まで行った ● 聞きたくても運転中の運転士に聞けない ● 降車ボタンを押すタイミングがわからず乗り越してしまった ● 混みあっていると降車ボタンがどこにあるかわからない ● トイレに行きたくなって困った ● 整理券を取り忘れ、乗車バス停を聞かれたが、「忘れた」と言ったら「そんなはずがない」と叱られた ● 整理券を取り忘れた ● 小銭を持っておらず困った ● 障害者手帳を見せた際に「これは使えない」と突き返された ● 両替の方法がわからなかった ● 料金箱にうまく小銭が入れられない ● 料金の支払いにとまどっていて他の客から急かされているように感じた ● 忘れ物をしてしまった ● 目的地ではないバス停で降りてしまい、歩いた ● 間違えても乗り継ぎや折り返しができない ● 帰りのバス停が見つけられない ● 乗りなれていないのですべてが不安
タクシー	<ul style="list-style-type: none"> ● 運転手によって対応が違う ● 道に迷ってタクシーに乗ったのに、近くだからと断られた ● 乗り場がわからなかった ● 迎車をお願いしたが、電話をかけたことも忘れていた ● 行先をうまく伝えられない ● 車椅子の乗車拒否がある ● 車椅子での乗車に非協力的だった ● 行先をうまく伝えられないと、運転手がいら立ったことがある ● 道順を聞かれても困る

	<ul style="list-style-type: none"> ● 交通系カードの支払いだと楽なので増やしてほしい
航空	<ul style="list-style-type: none"> ● サポートを申請したが搭乗口で一番最後まで待たされて不安になった ● トラブルで、1時間以上機内で待たされ不安だった ● 間違った予約をしたときの変更が難しい ● 搭乗口がわかりにくい ● 手順やルールが多いためサポートがあっても不安になる ● 案内表示が理解できないため空港をたくさん歩いた ● 手続きが難しく自分ではできない ● カウンターでとても不安になる ● 割引が少ない ● 搭乗までの距離が長い

(5) 公共交通機関別の良かった対応事例

(設問: 認知症もしくは認知症の疑いの症状が出始めてから利用した公共交通で、施設や設備の配慮や、係員の対応で良かったことがあれば、お書きください。)

	施設や設備の配慮や、係員の対応で良かったこと
鉄軌道	<p>【認知症と伝えたら】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 切符を購入してくれた ● 係員は良く対応していただいている ● チャージをしてもらった <p>【係員の対応が良かった】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 親切に案内していただいている ● 出入口が2箇所あるトイレで迷子になりそうになり案内してもらった時はホッとした ● 駅乗換で間違ったときに、乗換口まで連れて行っていただいた ● トイレに近い座席を取ってくれた ● 家族が先に改札を入ってしまったときに家族の入場をキャンセルしてくれて助かった ● 夫がトイレを利用して流せなかった時駅の清掃員の方に頼んだら、快く対応して下さった ● 車椅子での乗降の補助がとてもよい ● いつも利用しているので駅員さんがわかってくれて気にかけてくれている ● 乗り継ぎに親切に対応していただいている ● 笑顔で接してくれているのが良い ● アナウンスが大きく聞き取りやすい ● 大きな声でゆっくりと説明してもらった ● 持っていた切符をみてホームまで案内してくれた ● 車内で車掌さんが巡回していて声をかけてくれている <p>【設備対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● トイレマークが大きく掲示され、迷わなくなった
バス	<p>【認知症と伝えたら】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 運転手は良く対応していただいている <p>【運転手の対応が良かった】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 親切に対応してもらっている ● 親切な対応で安心して乗ることができた ● 手帳割引のことを親切にゆっくりと説明してくれた ● 聞いたことには普通に対応していただき助かっている ● 車椅子での乗降を手伝っていただいている ● ヘルプカードを見せると親切に対応していただいた

	<ul style="list-style-type: none"> ● 整理券を取っていなかったが、教えていただき助かった ● あいさつをしてもらってうれしかった ● 条項の際に遅くなってもゆっくりと待っていただき、やさしく声かけをしていた ● ゆっくり対応してもらってよかった ● 縁石にバスを停車させ、乗降しやすくしてもらえた
タクシー	<p>【認知症と伝えたら】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 運転手には良く対応していただいている ● 色々とたずねてくれる ● 体調を気遣ってもらっている <p>【運転手の対応が良かった】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 住所や電話を書いたカードをもちあるいて安心して乗車している ● なかなか行きたい場所をつたえられずにいたら住所でさがしてくれた ● 忘れ物を届けていただいた ● 乗降の手伝いをしていただいた ● 道順を複数示されて困ったとき、丁寧にわかりやすく説明してもらったので答えられた ● 車椅子の乗降を親切に対応していただいた ● 道が分からなくなっていた時、タクシーの方が声をかけて乗せてくれたので助かったことがある
旅客船	<ul style="list-style-type: none"> ● 何十年も乗っている船であり、そして私が認知症と知っているから船員の対応はよい ● 障害者手帳を見せなくても障害者として対応してくれている
航空	<ul style="list-style-type: none"> ● 乗換えをとまなう時に、乗換え先の搭乗口まで案内をしてくれた ● 車いすを利用すると全てにおいて対応が良い。外見でわかる障害は、配慮してもらいやすい。 ● カウンターでの対応は人によって安心できる ● 空港の窓口では、何度でもやさしく説明してくれて安心した。機内でも案内（座席へ）してくれたり、良かった。 ● 乗務員（係員）はお客様サービスを心がけてくれるので安心 ● スマイルカウンターでの対応がとても親切でした

公共交通に関するアンケート

このアンケートは、認知症、もしくは認知症の疑いのある方が**公共交通機関（鉄道(電車)、バス、タクシー、旅客船、航空）**を利用する際の困りごとを把握し、公共交通事業者向けの接遇ガイドライン作成の参考にさせていただくために行うものです。

お忙しいところ大変恐縮ですが、ご協力のほど、よろしく願いいたします。

- ・認知症、もしくは認知症の疑いのある方が直接回答するのが難しい場合は、ご家族や支援者の方より聞き取りを行っていただき、ご記入をお願いいたします。
- ・わからないところ、回答しづらいところは空白のまま構いません。

<連絡先>

社会システム株式会社 担当：石澤、吉田、高光（たかみつ）
住所：〒150-0013 東京都渋谷区恵比寿 1-20-22
電話番号：03-5791-1133（代表） FAX：03-5791-1144

○このアンケートを記入しているのはどなたですか？

あてはまる番号に○をつけてください。

1	認知症、もしくは認知症の疑いのある方
2	ご家族
3	ヘルパーなどの支援者
4	その他（ ）

1. 認知症、もしくは認知症の疑いのある方についてうかがいます

- ① 性別は？ 1.男 2.女 3.回答したくない
- ② 年齢は？ _____ 歳
- ③ お住まいの都道府県は？ _____ 都・道・府・県

④ 公共交通には、どれくらいの回数で、誰と乗りますか？

交通手段ごとに当てはまる番号に○をつけてください。なお、回数は（ ）に書いてください。

交通手段	回数	誰と
電車	1.毎日	1.ひとりで
	2.週に（ ）回	2.家族と
	3.月に（ ）回	3.ヘルパーなどの支援者と
	4.年に（ ）回	4.その他
	5.ほとんど乗らない	（ ）
	6.まったく乗らない	
バス	1.毎日	1.ひとりで
	2.週に（ ）回	2.家族と
	3.月に（ ）回	3.ヘルパーなどの支援者と
	4.年に（ ）回	4.その他
	5.ほとんど乗らない	（ ）
	6.まったく乗らない	
タクシー	1.毎日	1.ひとりで
	2.週に（ ）回	2.家族と
	3.月に（ ）回	3.ヘルパーなどの支援者と
	4.年に（ ）回	4.その他
	5.ほとんど乗らない	（ ）
	6.まったく乗らない	
旅客船	1.毎日	1.ひとりで
	2.週に（ ）回	2.家族と
	3.月に（ ）回	3.ヘルパーなどの支援者と
	4.年に（ ）回	4.その他
	5.ほとんど乗らない	（ ）
	6.まったく乗らない	
航空	1.毎日	1.ひとりで
	2.週に（ ）回	2.家族と
	3.月に（ ）回	3.ヘルパーなどの支援者と
	4.年に（ ）回	4.その他
	5.ほとんど乗らない	（ ）
	6.まったく乗らない	

公共交通を使って行きたいところがあれば、お書きください。

2.認知症、もしくは認知症の疑いのある方が公共交通機関を利用するときに困ったことについてうかがいます

①乗車する交通について、家で調べたり予約するときに困ったことはありましたか？

あてはまる番号に○をつけてください。(いくつでも)

1	インターネットで予約・購入や問い合わせをしたかったが、パソコンなどの使い方がわからなかった
2	インターネットで予約・購入や問い合わせをしたかったが、どこにアクセスしたらよいかわからなかった
3	インターネットで予約やチケットを購入したかったが、購入方法がわからなかった
4	電話で予約・購入や問い合わせをしたかったが、どこに電話をすればよいかわからなかった
5	電話で予約・購入や問い合わせをしたかったが、どう伝えればよいかわからなかった
6	電話で予約・購入や問い合わせをしたかったが、係員が言っていることがよくわからなかった
7	困ったことはない
8	家で調べたり、インターネットや電話で予約をしたりしたことはない

<自由記入欄> 困りごとの詳しい内容など、自由にご記入ください。

<参考写真>



新幹線のインターネット予約画面



飛行機のインターネット予約画面

②切符やチケットを買うとき、ICカードにチャージするときなどで困ったことはありませんか？

あてはまる番号に○をつけてください。(いくつでも)

1	切符やチケットを買う場所、ICカードをチャージする場所がわからなかった
2	いろいろな機械があり、どれを使えばよいかわからなかった
3	機械の操作方法がよくわからなかった
4	機械に表示される内容がよくわからなかった
5	目的地や料金をどう探せばよいかわからなかった
6	機械の操作方法について、係員が言っていることがよくわからなかった
7	窓口で購入(チャージ)したかったが、係員への伝え方がわからなかった
8	窓口で購入(チャージ)したかったが、係員が言っていることがよくわからなかった
9	困ったことはない
10	切符やチケット、ICカードを買ったことはない

<自由記入欄>

困りごとの詳しい内容など、自由にご記入ください。

<参考写真>



空港の窓口



駅の窓口



自動券売機



③ 駅や空港などの中を移動するときに困ったことはありましたか？

あてはまる番号に○をつけてください。(いくつでも)

1	乗り場・出口やトイレなど行きたいところになかなかどり着けなかった
2	乗り場・出口やトイレなどの案内表示が見つけれなかった
3	たくさん表示があるので、どれを見ればよいかわからなかった
4	電光掲示板や案内板などにたくさん情報が書いてあるので、自分の知りたい情報が見つからなかった
5	電光掲示板や案内板などに表示されている内容がよくわからなかった
6	困ったことはない

<自由記入欄> 困りごとの詳しい内容など、自由にご記入ください。

<参考写真>



案内表示



路線図



電光掲示板



案内図・情報板

**④乗り物に乗り降りするときや料金を支払うときに
困ったことはありませんか？**

あてはまる番号に○をつけてください。(いくつでも)

1	電車やバス、旅客船で、路線や行き先がたくさんあり、自分が乗りたいものがどれかわからなかった
2	電車やバス、旅客船で、路線や行き先がたくさんあり、乗り間違えてしまった
3	電車やバスで、どこで降りればよいかわからなくなった
4	電車やバスで、アナウンスや車内の表示がわからず、目的地を過ぎてしまった
5	電車やバスで、乗り換えの仕方がわからなかった
6	タクシーで、運転士に行先がうまく伝わらなかった
7	飛行機で、乗るまでの手続きや手荷物検査の方法などがわからなかった
8	電車やバスで機械に切符を入れるときや、I Cカードやチケットをタッチしたときうまくいかなかった
9	料金の支払い方がわからなかった
10	料金がいくらなのかわからなかった
11	切符やチケット、整理券をなくしてしまった
12	困ったことはない

<自由記入欄> 困りごとの詳しい内容など、自由にご記入ください。

<参考写真>



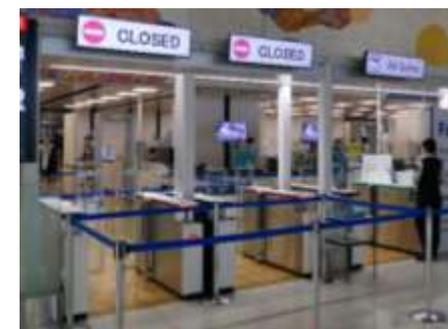
自動改札機



電車の車内案内表示装置



空港の自動チェックイン機



空港の保安検査場



バスの運賃表示



バスの運賃箱

⑤ 乗り物に乗っているときに困ったことはありませんか？

あてはまる番号に○をつけてください。(いくつでも)

1	予約した座席がわからなかった
2	トイレなどの設備がどこにあるかわからなかった
3	車内設備の使い方がわからなかった
4	係員の説明がよくわからなかった
5	混んでいて危険を感じて動けなくなった
6	車内が揺れて不安定で怖かった
7	今どのあたりなのかわからず、目的地を過ぎていないか不安になった
8	手荷物などを置き忘れてしまった
9	困ったことはない

<自由記入欄> 困りごとの詳しい内容など、自由にご記入ください。

<参考写真>



新幹線の座席番号



新幹線のトイレ



飛行機の座席



機内安全ビデオ



船内案内図

⑥係員を探したり、何かを聞きたいときに困ったことはありましたか？

あてはまる番号に○をつけてください。(いくつでも)

1	係員がどこにいるのかわからなかった
2	どうすれば係員が来てくれるのかわからなかった
3	どの係員に聞けばよいかわからなかった
4	係員が言っていることがよくわからなかった
5	困っていることをうまく伝えられなかった
6	説明をしようとしたがうまくできなかった
7	体調不良や困ったことがあったが誰にも言えなかった
8	困ったことはない

<自由記入欄>

困りごとの詳しい内容など、自由にご記入ください。

<参考写真>



空港の案内カウンター



駅のインフォメーションセンター

①～⑥以外で、認知症もしくは認知症の疑いの症状が出始めてから公共交通を利用した際に、困ったこと、不安に思ったことがあれば、お書きください。

どの交通で	困ったこと・不安に思ったこと
電車	
バス	
タクシー	
旅客船	
航空	

認知症もしくは認知症の疑いの症状が出始めてから利用した公共交通で、施設や設備の配慮や、係員の対応で良かったことがあれば、お書きください。

どの交通で	良かった対応
電車	
バス	
タクシー	
旅客船	
航空	

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。