

公共交通事業者に向けた

**接遇ガイドライン（認知症編）
（案）**

目 次

序. 本ガイドラインの目的と構成	1
1. ガイドラインの目的等	1
2. ガイドラインの基本構成	2
I. 接遇の基本	3
1. 基本的な心構え	3
2. 接遇の前提となる考え方等	3
3. 「障害の社会モデル」の理解	4
4. 「認知症施策推進大綱」における基本の考え方	5
II. 基本の対応について	7
1. 接遇対象者（認知症の人）の特性、困りごと等の理解	10
2. 基本的な接遇の方法	17
3. 周囲や地域と連携した対応を	19
III. 交通モード別の対応について	20
1. 鉄軌道	21
2. バス	28
3. タクシー	33
4. 旅客船	37
5. 航空	44
IV. 緊急時・災害時の対応について	53
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	53

公共交通事業者等における 認知症の人への接遇ガイドライン作成のための検討会 委員名簿

01	中野 泰志	慶應義塾大学経済学部 教授
02	永田 久美子	社会福祉法人浴風会 認知症介護研究・研修東京センター 副センター長
03	丹羽 菜生	中央大学研究開発機構 助教
04	三村 將	慶應義塾大学医学部精神・神経科学教室 教授
05	原 等子	公益社団法人 認知症の人と家族の会 理事（新潟県立看護大学看護学部 准教授）
06	吉田 哲朗	公益財団法人 交通エコロジー・モビリティ財団 理事兼バリアフリー推進部長
07	下坂 厚	公益社団法人 認知症の人と家族の会
08	中田 哲行	一般社団法人 日本認知症本人ワーキンググループ
09	阿部 真臣	東日本旅客鉄道株式会社 鉄道事業本部 サービス品質改革部次長
10	榊原 篤	東海旅客鉄道株式会社 営業本部 副本部長
11	佐伯 祥一	西日本旅客鉄道株式会社 鉄道本部 駅業務部部長
12	滝澤 広明	一般社団法人 日本民営鉄道協会 運輸調整部長
13	石島 徹	一般社団法人 日本地下鉄協会 業務部長
14	稲田 浩二	公益社団法人 日本バス協会 業務部長
15	熊谷 敦夫	一般社団法人 全国ハイヤー・タクシー連合会 ケア輸送等総括
		一般財団法人 全国福祉輸送サービス協会 専務理事
16	畠山 博文	一般社団法人 日本旅客船協会 企画部長
17	村山 公崇	一般社団法人 日本外航客船協会 法務保険委員会委員（郵船クルーズ株式会社 運航部長）
18	佐久間 真一	一般社団法人 全国空港ビル事業者協会 事務局長
19	奥山 哲也	定期航空協会 部長
20	真鍋 英樹	国土交通省 総合政策局 安心生活政策課長
21	森高 龍平	国土交通省 鉄道局 鉄道サービス政策室長
22	早船 文久	国土交通省 自動車局 旅客課長
23	星 明彦	国土交通省 自動車局 総務課企画室長
24	秋田 未樹	国土交通省 海事局 内航課長
25	高木 正人	国土交通省 海事局 外航課長
26	西尾 保之	国土交通省 港湾局 産業港湾課長
27	北村 朝一	国土交通省 航空局 航空ネットワーク企画課長
28	黒須 卓	国土交通省 航空局 航空事業課長

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で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。

この大綱の考え方を受け、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・別冊（認知症編）」（以下「認知症編」という。）を策定することで、接遇の更なる充実を図っていくことを目的とします。

(2) 位置付け

認知症編は、接遇ガイドラインとともに、交通事業者各社が各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ある。義務つけられるものではないが、認知症編の内容を、各社が実施している教育内容に取り組みしていくことが望まれるものである。

(3) 対象事業者

認知症編の対象事業者は、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を対象とする。

(4) 接遇の対象となる者

認知症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」を加えるものとする。

2.ガイドラインの基本構成

認知症編の基本構成は、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

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・災害時における対応の方法

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、移動や乗降などの際に困難を感じていることがある。

「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る、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ある。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、どのように接する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。

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、2006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2011年に改正された「障害者基本法」で明確化され、2013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」における基本の考え方

「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対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ある。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、合理的配慮の提供を求めている。

○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る。

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る。

【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

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対応すること（事業者に対しては、対応に努めること）を求めている。

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ある。

【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。

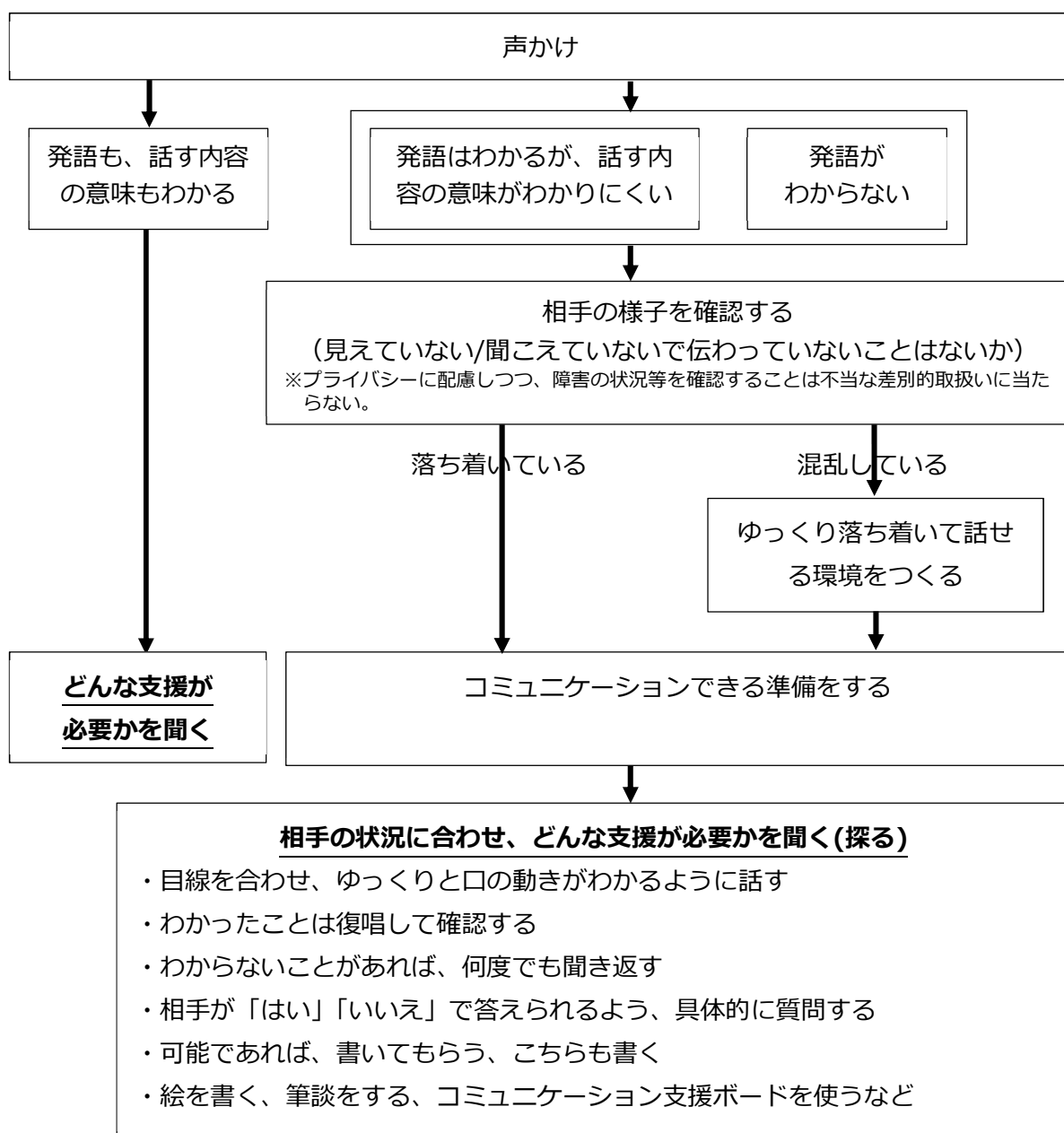
※事例出典：「2016年版すぐわかる！障害者差別解消法（公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団）」、「合理的配慮等具体例データ集（内閣府）」

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ある。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。

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ある。

【「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る。

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ある。

■ 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る。「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、不快な思いをすることになりかねない。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る。

『まずは、コミュニケーションから何が必要なのかを知る』ことから始めることが必要である。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る。

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ある。

■ 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あるが、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ある。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ある。

■ 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ある。本人が必要としていない対応は適切な接遇ではない。

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ある。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ある。

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ある。

■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ある。何が 필요한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ある。「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ある。

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る。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ある。

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、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。

(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ています。

② 認知症の原因は？

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、やすい症状が異なります。

③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)

- もの忘れがひどい（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
 - 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・運転などのミスが多くなる
 - 新しいことが覚えられない
 - 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
 - 「頭が変になった」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

④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。症状には記憶障害、見当識障害、判断力・理解力の低下など認知機能の低下症状を中心に現れます。

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：今までできていた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がないわけではないので、気分が落ち込んだり、意欲が低下したりするなど、うつ的な気分になりやすい

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のような身体症状や、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。認知機能の低下は「もの忘れ」ではなく視覚認知機能障害や注意障害に現れます。複数の症状がない場合の診断は「レビー小体病」です。

<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
(視空間認知障害以下の項目は、原因物質が同じ「パーキンソン病」と共通)

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、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を中心に脳の障害が起こる場合は、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と考えられています。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生常圧水頭症、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。

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、認知症の症状のひとつとして「何かを新しく覚える」ことが難しくなるというものがあります。最初から覚えていないことなので、「〇〇について忘れてしまった」といわれても自覚はありません。ですから、他の人から「今言ったのにもう忘れたの？」と指摘を受けても思い当たらないので、「あの人は嘘を言っている」と疑われてしまうことがあります。

また、時間間隔があやふやになること、記憶がしにくくなることにより、つい先ほどご飯を食べたのに、「ご飯をまだ食べていない(記憶障害)」「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」といった、「何か自分にとって突拍子もない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、認知症の前段階といわれる状態ですが、認知症の状態ではありません。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、物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判断はつかないため、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り、認知機能の低下が一時的にみられても積極的な対策をとれば約半数は回復すると言われており、これが「予防」として注目されています。しかし、放置するとやがては認知症に進行する場合があります。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くなる病気ですが、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51歳くらいで、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。そんなときは、「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ったこともありましたが、そんなとき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。

(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

認知症の人は、出かけるときに考えていて行先や目的を、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、やさしい対応ができるかもしれません。

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。

● 公共交通機関の利用時の困りごと

MCIの段階ではもちろん一人で外出できますが、認知症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。

【希望】

- ・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

しかし、認知症の人の症状から、以下のような困りごとがあります。

【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すと、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「だれでもトイレ」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

2.基本的な接遇の方法

(1) 接遇の基本的な考え方

認知症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がわからない人が困っている場合には、「認知症かも知れない」ことを選択肢の一つとして捉え、相手の様子をうかがうことが重要です。

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？という不安感を感じている場合が多くあります。よって、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、3つの原則「驚かせない」「急がせない」「自尊心を傷つけない」を心がけてコミュニケーションをとるとよいでしょう。

(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、ゆっくりと、余裕をもった対応が必要です。早い口調や焦りを感じさせると動揺してしまうことがあります。

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。

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、話しが伝わらない、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忘れてしまった、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。

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効果的です。

- 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を

パニックやトラブルが生じた際には、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重要です。ヘルプカードを所持している場合には、服や靴などに住所が記載してある場合がありますので、確認しましょう。

一方で、認知症の人から目を離さないことも重要です。対応にあたっては、安全の確保のためには警察にお願いすることも必要ですが、周囲のお客様の協力を借りる、地域の支援者に相談することなども今後検討していくことで、認知症の人の社会参加がしやすくなることが期待できます。

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重要です。

【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訳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。
- 支援団体：認知症の人を支援する団体としては、「認知症の人と家族の会」や「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/>

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の「乗り換え時」の項目に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
<p>【基本の接遇方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 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 …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」などと落ち着く用に促し、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 …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る解決しましょう ※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 …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、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、□：利用者の事例）</p> <ul style="list-style-type: none"> □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。 ○道順については、丁寧にわかりやすく説明している。 □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>【利用において生じている事例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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 		

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の事業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、概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、行います。

※認知症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.15～16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すと、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、簡潔に話しをすることが重要です。
- ・説明するだけでなく、メモ（大きく太い字で完結に）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る解決しましょう
- ※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

- …説明を理解してし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、□：利用者の事例）

- わからなければ、職員の方にたずね、わかりやすく対応してもらっている。
- 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。
- 切符購入、ICカードのチャージのお手伝いをしている。
- 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

【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**
 …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る解決しましょう
 ※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、□：利用者の事例）

- 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。
- 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）
- 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。

【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

…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る解決しましょう
- ※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、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、□：利用者の事例）

- 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、静かな場所での対応をしてもらった。
- 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。

【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めない
- 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る解決しましょう
 ※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、□：利用者の事例）

- 乗り換え口まで連れて行ってもらった

【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

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の事業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、概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、行います。

※認知症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.15～16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すと、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、簡潔に話しをすることが重要です。
- ・説明するだけでなく、メモ（大きく太い字で完結に）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る解決しましょう

※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。

【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**
…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る解決しましょう
- ※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、□：利用者の事例）

- 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。
- 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。

【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る解決しましょう
 ※繰り返しての確認、メモによる内容表示などが重要です。

【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)

3.タクシー

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の事業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、概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、行います。

※認知症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.15～16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すと、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、簡潔に話しをすることが重要です。
- ・説明するだけでなく、メモ（大きく太い字で完結に）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

予約、事前問合せ

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。

○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周囲に家族の方がいないかなどを確認します

【利用において生じている事象】

- 電話をしたものの、問合せができない
- …問合せ事項を忘れる（言えない）、行先が言えない、自宅の場所が言えない（迎車の場合等）

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
…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る解決しましょう
※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
…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、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、□：利用者の事例）

- 認知症であることを言っているのでも、とてもよく対応していただいている。
- 道順については、丁寧にわかりやすく説明している。
- 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。

【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

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る解決しましょう
 ※繰り返しての確認、メモによる内容表示などが重要です。

【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)

4. 旅客船

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の事業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、概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、行います。

※認知症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.15～16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すと、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、簡潔に話しをすることが重要です。
- ・説明するだけでなく、メモ（大きく太い字で完結に）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

予約、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。

■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

…乗船する航路がわからない、忘れ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（乗船する航路）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（乗船する航路）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る解決しましょう

※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

●**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

○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

□わからないことは、職員の方にたずね、わかりやすく説明し、対応してもらっている。

【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
- 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

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**

…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る解決しましょう
- ※繰り返しての確認、メモによる内容表示などが重要

●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、□：利用者の事例）

- 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）
- 何十年も乗船しており、私が認知症であることも知っているために対応をよくしていただいている。

【利用において生じている事象】

- 待合の場所や乗船場がわからない
 - …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

乗下船、船内

認知症の人

【基本の接遇方法】

- 乗船時や船内で立ちすくむ、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
 - …どのように乗船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。
- 船内や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。
- 甲板上で危険な行動をしている場合
 - …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。
- 緊急時における船内での対応
 - …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る解決しましょう
 - ※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、□：利用者の事例）

□何十年も乗船しており、私が認知症であることも知っているために対応をよくしていただいている。

- 【利用において生じている事象】**
- 乗船場がわからない
 - …自分が乗るべき船がわからない
 - 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通路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
 - 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
 - …船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
 - …船が着いても降りようとしなない、船内で転倒する

4	乗り換え時	認知症の人
<p>【基本の接遇方法】</p> <p>■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</p> <p>…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。</p>		

○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る解決しましょう
- ※繰り返しての確認、メモによる内容表示などが重要です。

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の事業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、概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、行います。

※認知症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.15～16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すと、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、簡潔に話しをすることが重要です。
- ・説明するだけでなく、メモ（大きく太い字で完結に）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

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る解決しましょう

※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、□：利用者の事例）

○手助け（サポート）の申請をしていただくことで、発地、着地のお迎えがあれば、お一人でも搭乗されている。

□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。

□スマイルカウンターでの対応がとても親切だった。

【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、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

…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る解決しましょう

※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、□：利用者の事例）

□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）

【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からずに困っている

○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。

【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、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。

【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。
- 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。
- 緊急時における船内での対応
…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、□：利用者の事例）

□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

○（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。

【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

○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る解決しましょう
- ※繰り返しての確認、メモによる内容表示などが重要です。

【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）

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るところであるが、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ことが必要です。

※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 : <http://www.alzheimer.or.jp/> 電話番号 : 0120-279-456

●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/>