

**公共交通事業者等における認知症の人への対応に係る
職員教育の充実に関する調査研究業務**

報告書

令和2年12月

国土交通省

目 次

1.本業務の目的と検討体制	1
(1) 本業務の目的	1
(2) 本業務の検討体制	1
2.ガイドライン別冊を作成する上での調査研究	3
(1) 認知症の人・関係者の目線における公共交通事業者の対応の実態及びニーズの把握	3
(2) 医療関係者への認知症に関するヒアリング	39
(3) 海外における認知症の人に対する公共交通事業者等の取組	41
3.公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン（認知症の人編）	46
4.検討委員会の開催	103
(1) 第1回検討委員会	103
(2) 第2回検討委員会	108

1.本業務の目的と検討体制

(1) 本業務の目的

「ユニバーサルデザイン 2020 行動計画」において、平成 29 年度に公共交通事業者向け接遇ガイドラインを策定し、平成 30 年度以降、業界単位で接遇ガイドラインを展開し、公共交通事業者による実施を促進するとともに、公共交通事業者の行う研修について、障害のある人が参加し、座学に加えて実習を行うカリキュラム・研修教材となるようにする等の充実を図ることとされている。これを受け、公共交通事業者による一定水準の接遇を全国的に確保するため、平成 29 年度に交通モード毎の特性や様々な障害の特性等に対応した「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」を作成し、公表した。さらに、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、認知症の人対応のための公共交通事業者向け接遇ガイドラインを作成・周知し、事業者による研修の充実及び適切な接遇の実施を推進することとされた。

しかしながら、「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」には、認知症の人を対象とした具体的な接遇内容が記載されていないため、認知症の人への対応を行う際の留意点を交通モード毎にまとめた接遇ガイドラインを作成し、公共交通事業者による接遇の更なる充実を図る必要がある。

そこで、本業務は、公共交通事業者における認知症の人への対応の取組事例を収集・分析し、学識経験者や当事者団体、公共交通事業者等を委員とする有識者会議において対応の留意点等の検討を行い、その結果を踏まえガイドラインの作成を行った。なお、このガイドラインは、平成 29 年度に作成した「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」の別冊（認知症の人編）とすることとする。

(2) 本業務の検討体制

本業務は、有識者、障害者団体、交通事業者等の意見を聴取するため、2 回の検討委員会を開催し検討を行った。以下、検討会の開催日および検討委員の名簿を掲載する。

● 検討委員会の開催

- ・ 第 1 回 令和 2 年 8 月 3 日(月) 14:00～16:00
- ・ 第 2 回 令和 2 年 11 月 25 日(水) 15:00～17:00

●検討委員会名簿

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

2.ガイドライン別冊を作成する上での調査研究

(1) 認知症の人・関係者の目線における公共交通事業者の対応の実態及びニーズの把握

認知症の人に対する公共交通事業者の対応の実態やニーズを把握すべく、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調査を実施した。

① アンケート調査の概要

■ 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

■ アンケートの実施期間

2020年9月8日（火）～10月29日（木）

■ 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%

② アンケート調査結果について

【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・チケットの予約等は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ら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、手荷物を置き忘れて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つ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つたりした割合が低かった。

② - 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。

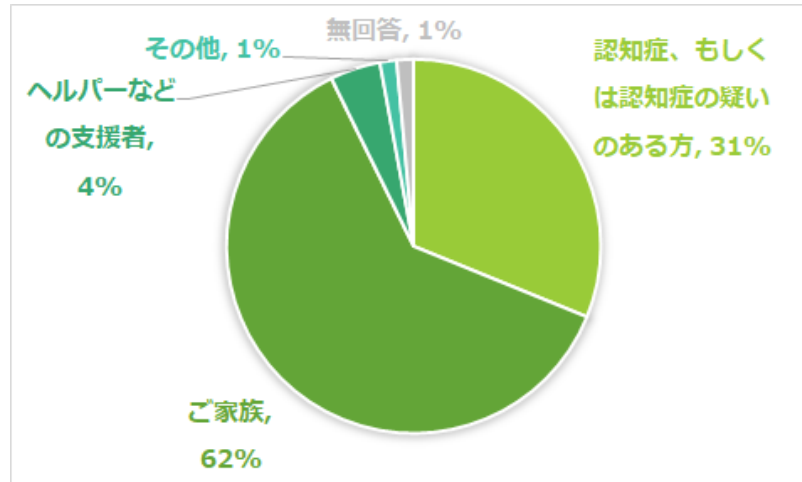


図 アンケート記入者 (n=138)

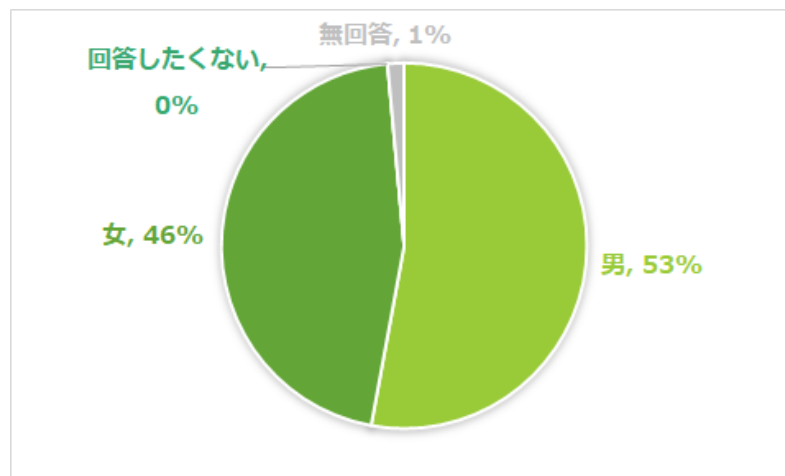
② - 2. ご本人の属性について

(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。

●性別



●年齢

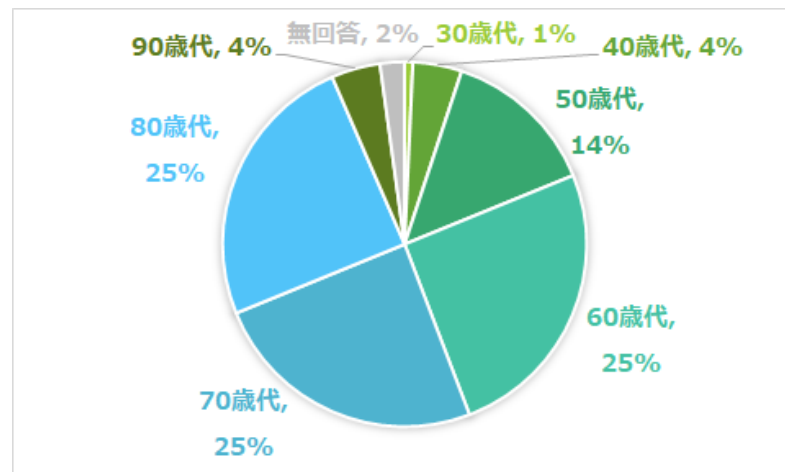


図 ご本人の年齢 (n=138)

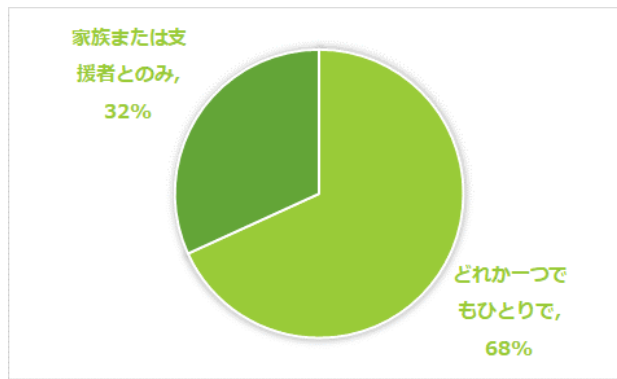


図 50 歳代以下でご本人と一緒に乗る人 (n=22)

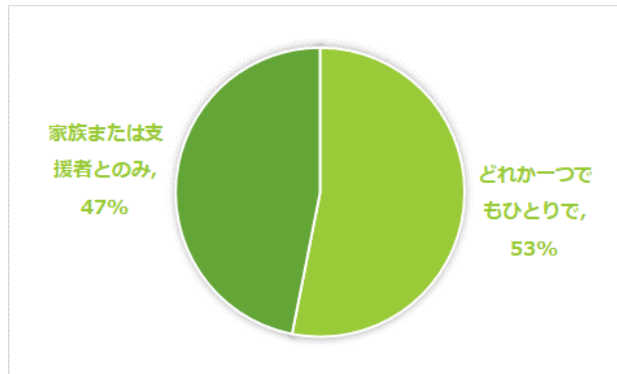


図 60 歳代でご本人と一緒に乗る人 (n=32)

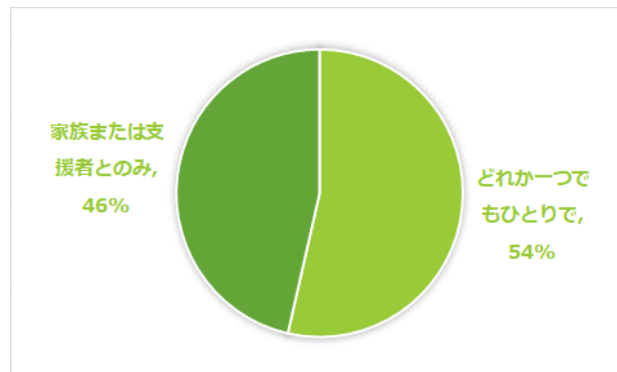


図 70 歳代でご本人と一緒に乗る人 (n=28)

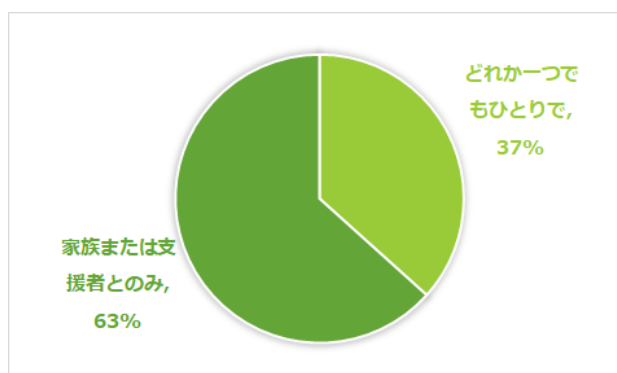


図 80 歳代以上でご本人と一緒に乗る人 (n=30)

●居住地

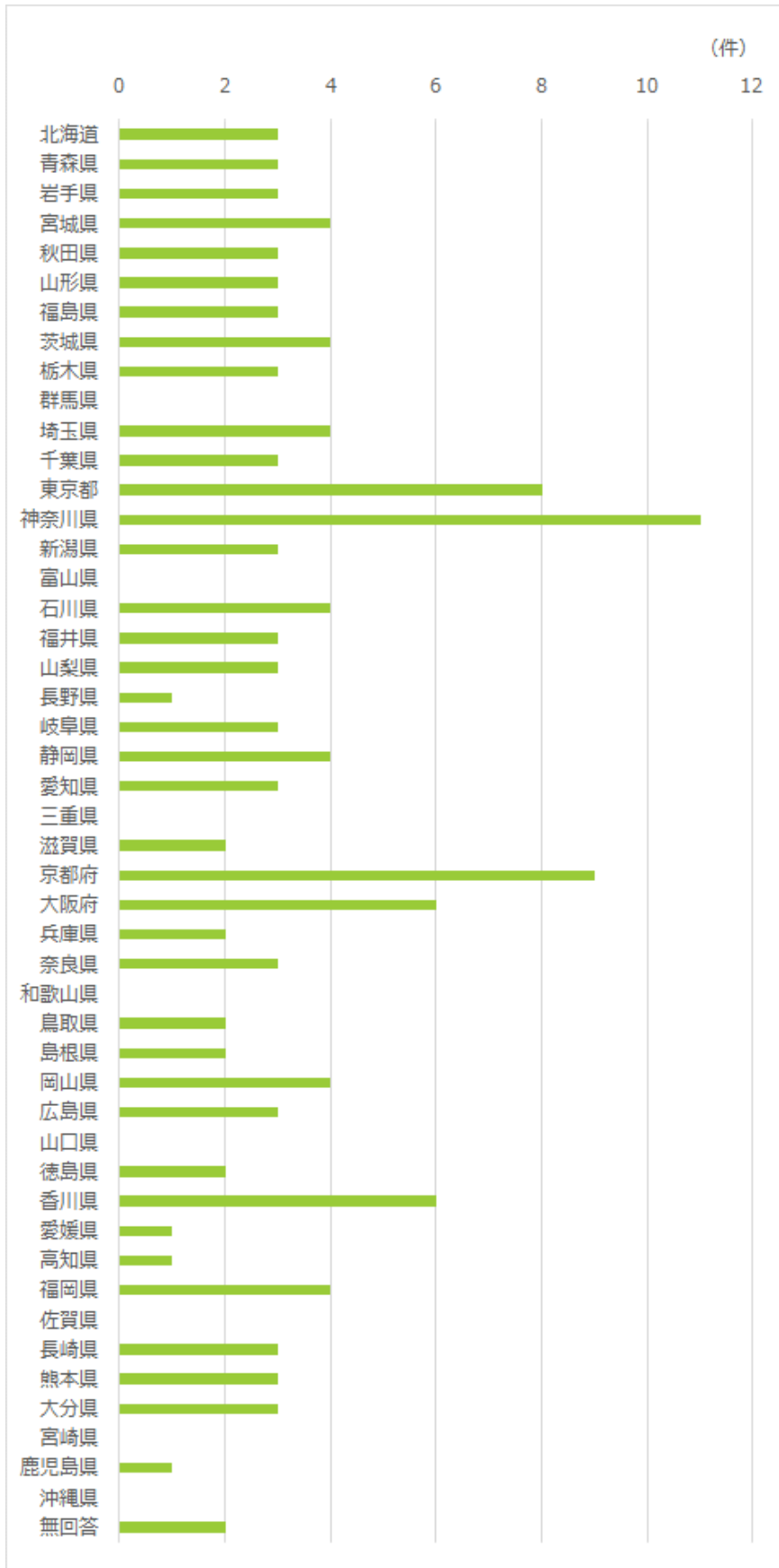


図 ご本人がお住まいの都道府県 (n=138)

※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。

●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>

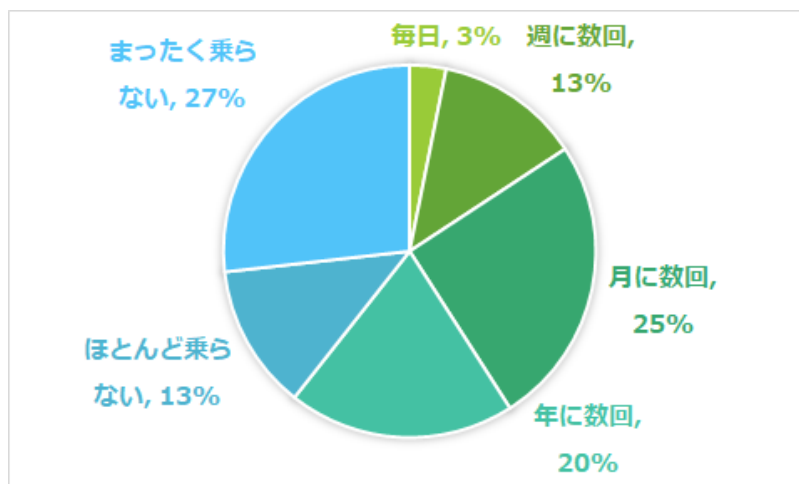


図 ご本人の鉄道利用回数 (n=127)

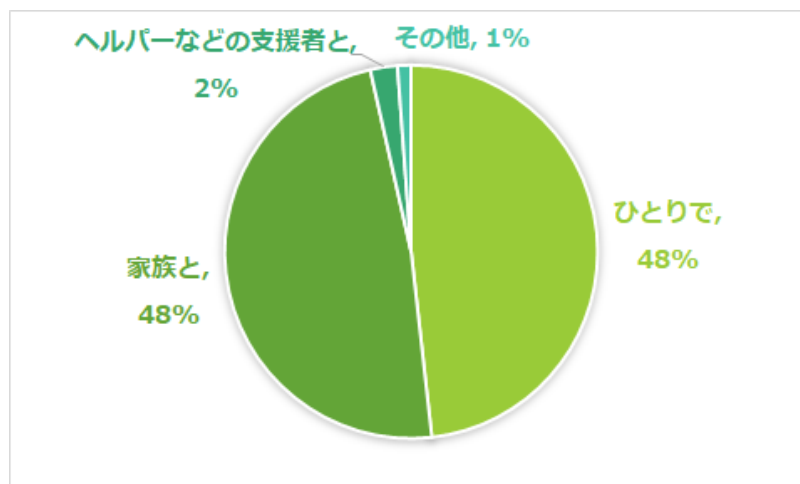


図 ご本人と一緒に鉄道に乗る人 (n=85)

<バス>

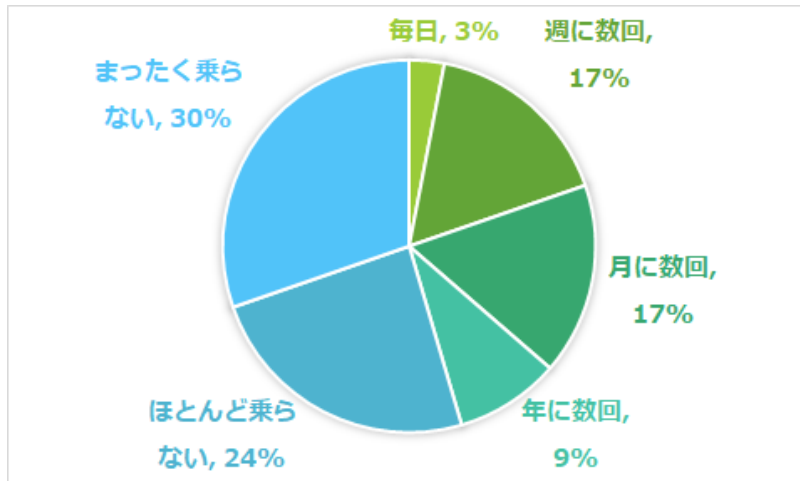


図 ご本人のバス利用回数 (n=132)

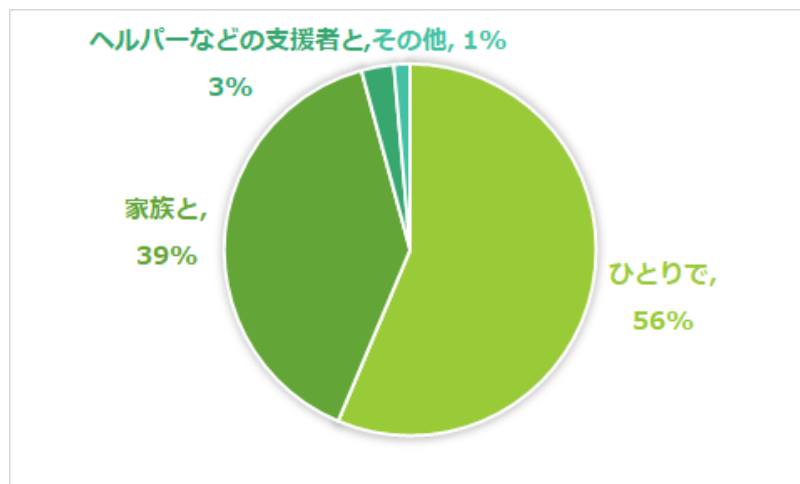


図 ご本人と一緒にバスに乗る人 (n=71)

<タクシー>

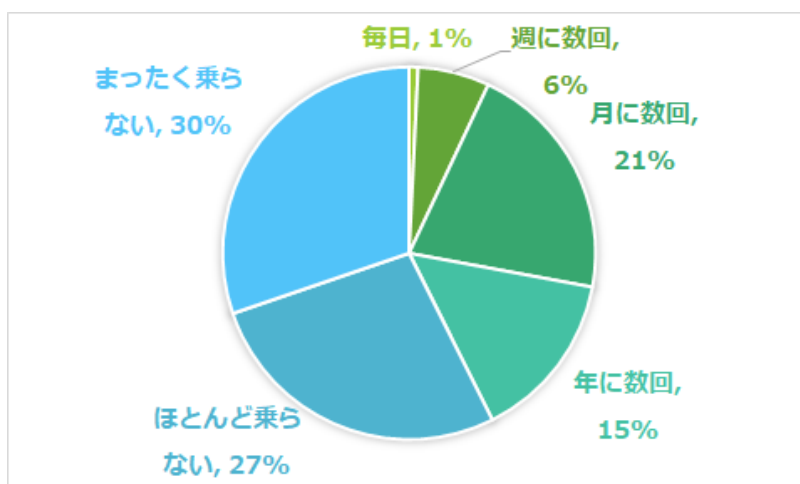


図 ご本人のタクシー利用回数 (n=129)

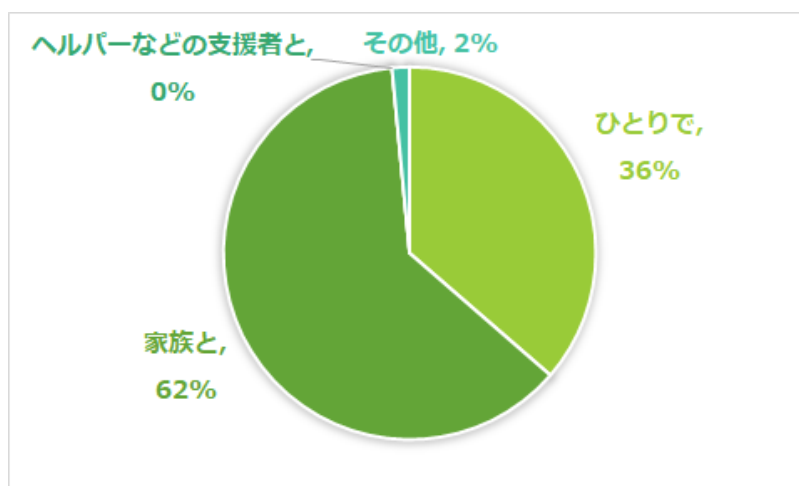


図 ご本人と一緒にタクシーに乗る人 (n=66)

<旅客船>

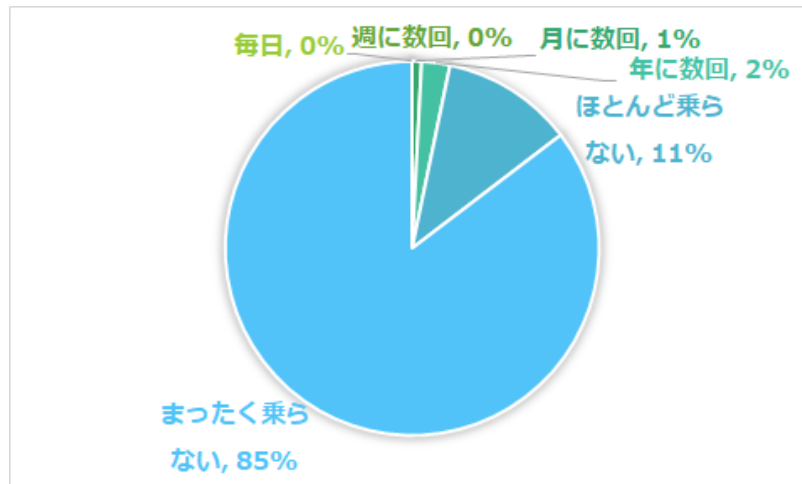


図 ご本人の旅客船利用回数 (n=123)

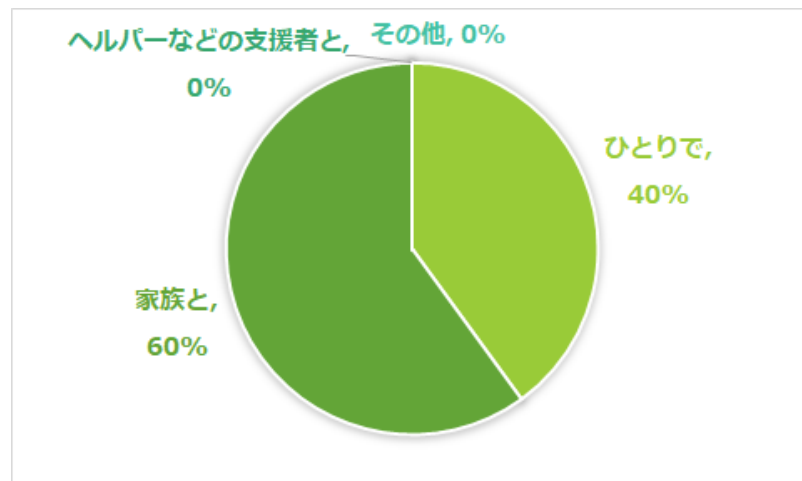


図 ご本人と一緒に旅客船に乗る人 (n=5)

<航空>

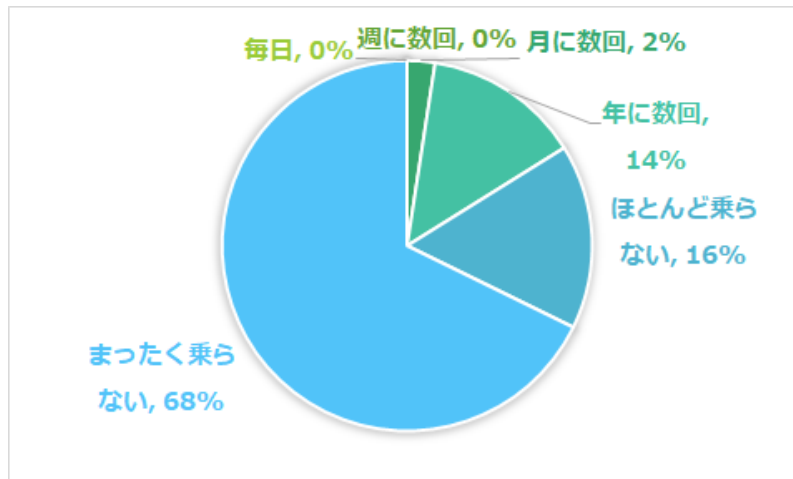


図 ご本人の航空機利用回数 (n=124)

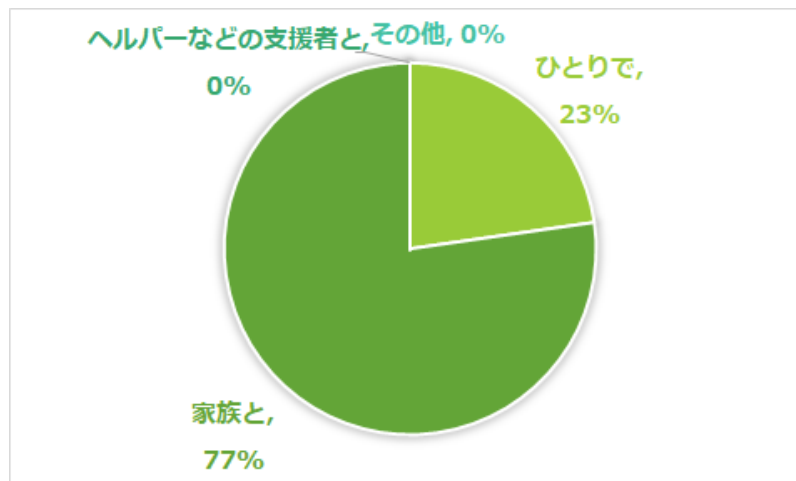


図 ご本人と一緒に航空機に乗る人 (n=22)

●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。

②-3.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)

●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>

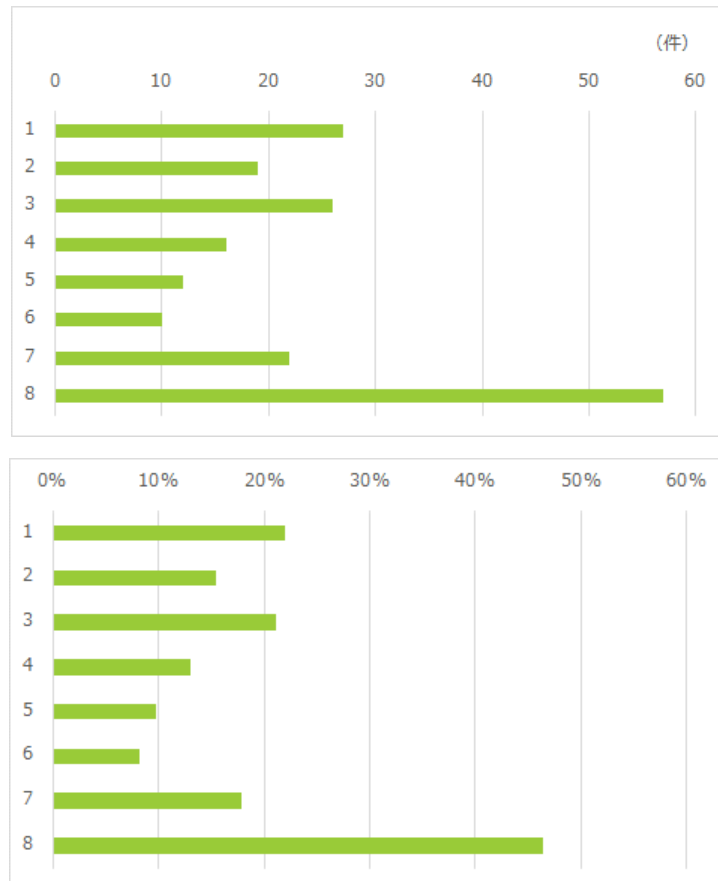


図 乗車券・チケット等の予約時の困りごと (上：件数、下：割合)

【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>

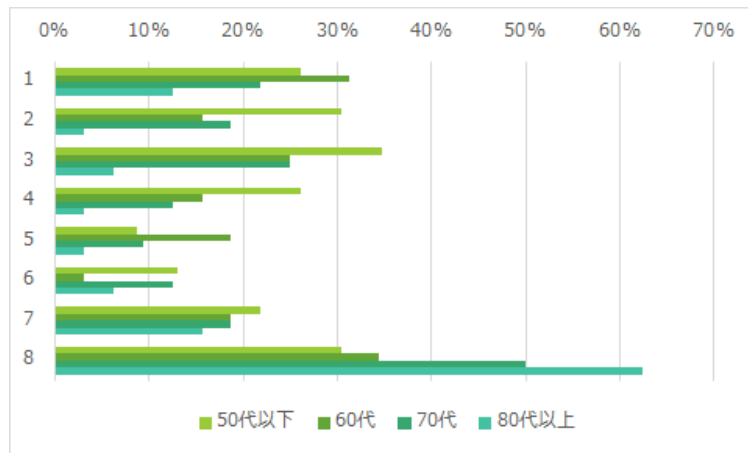


図 乗車券・チケット等の予約時の困りごと（年代）

<一緒に乗る人>

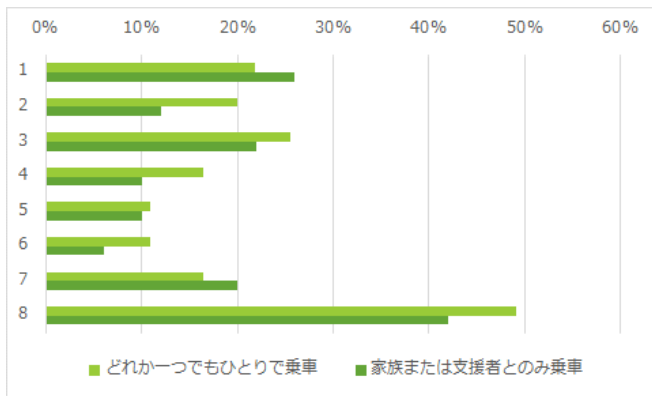


図 乗車券・チケット等の予約時の困りごと（一緒に乗る人）

<記入者>

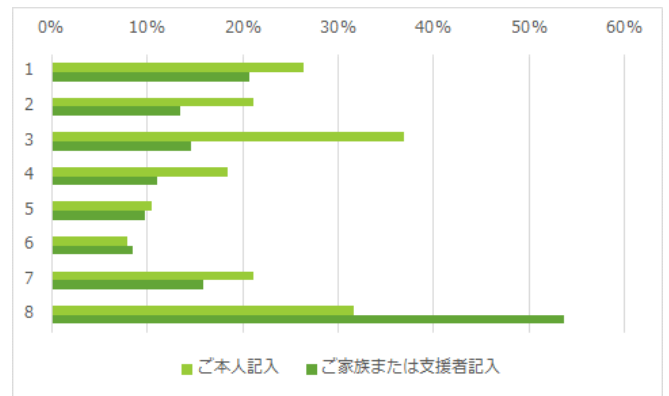


図 乗車券・チケット等の予約時の困りごと（記入者）

【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

●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せんか?)

<全体>

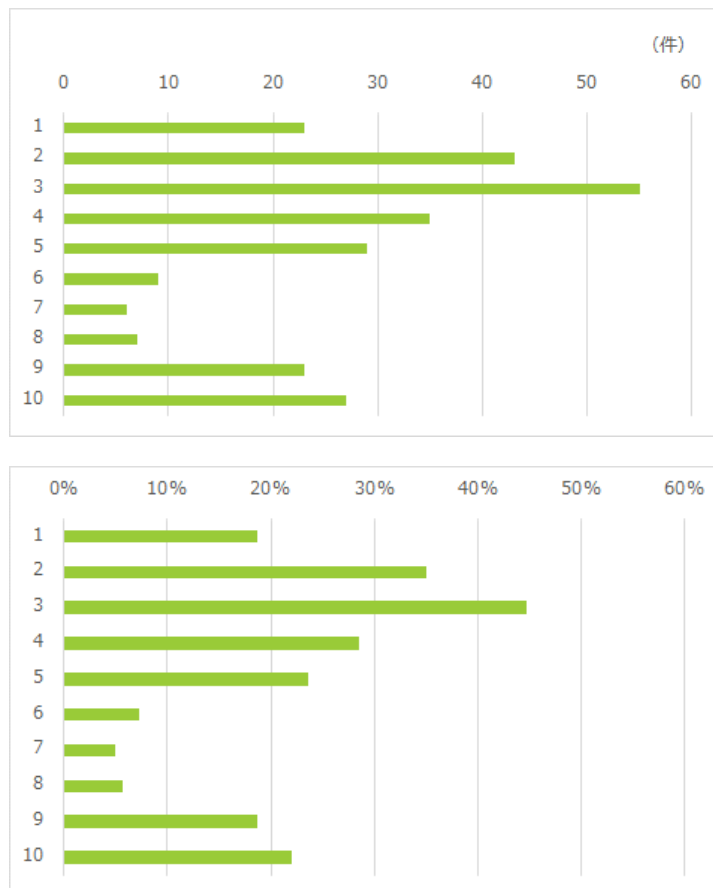


図 乗車券・チケット等の購入、ICカードチャージ時の困りごと (上：件数、下：割合)

【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>

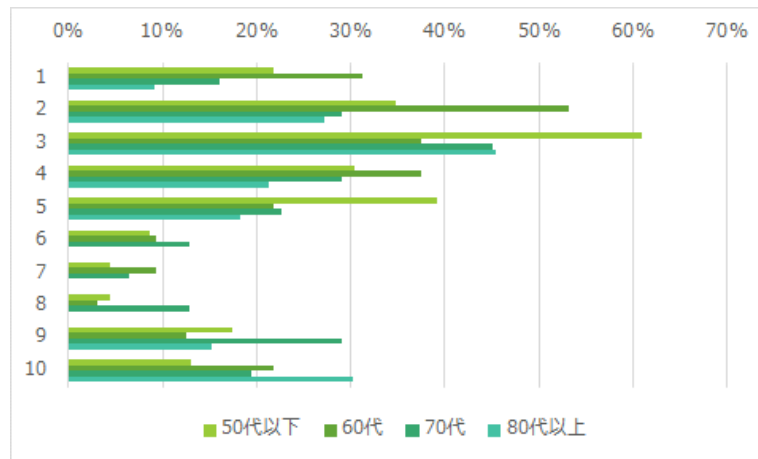
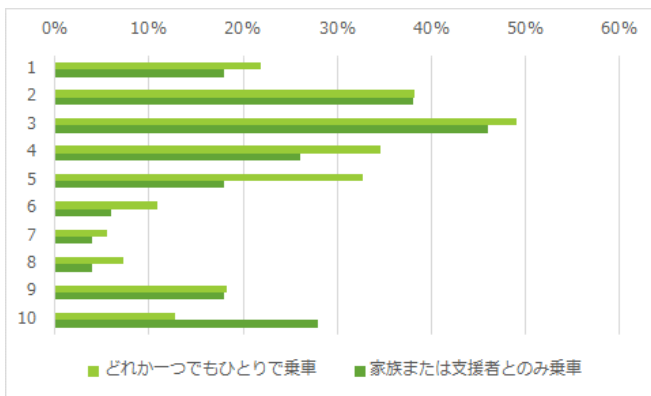


図 乗車券・チケット等の購入、ICカードチャージ時の困りごと（年代）

<一緒に乗る人>



<記入者>

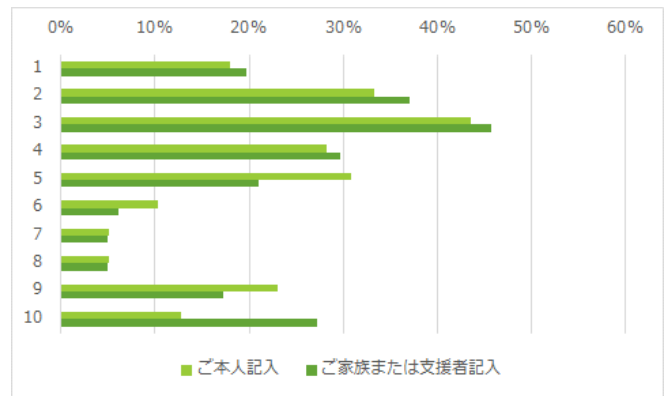


図 乗車券・チケット等の購入、ICカードチャージ時の困りごと（一緒に乗る人）

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

● 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たどり着けなかった
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

<年代>

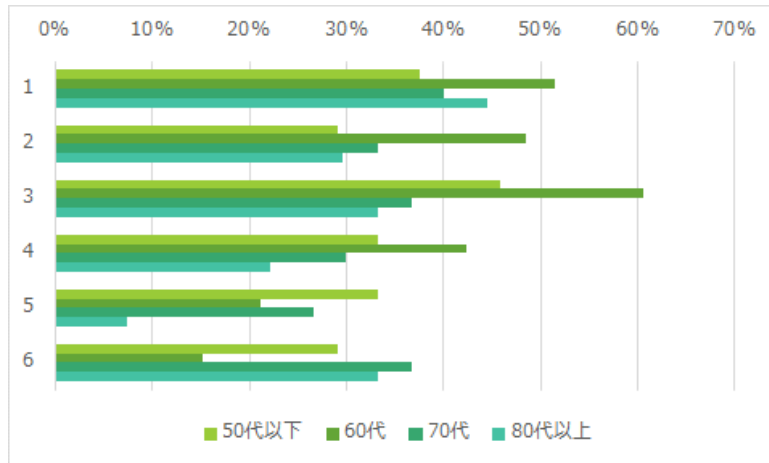


図 駅構内・空港内等の移動時の困りごと（年代）

<一緒に乗る人>

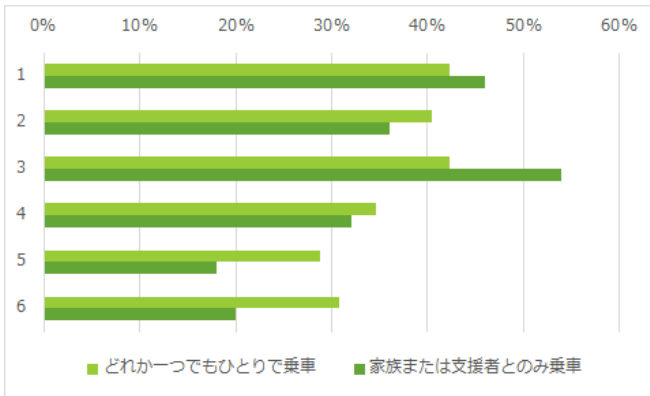


図 駅構内・空港内等の移動時の困りごと（一緒に乗る人）

<記入者>

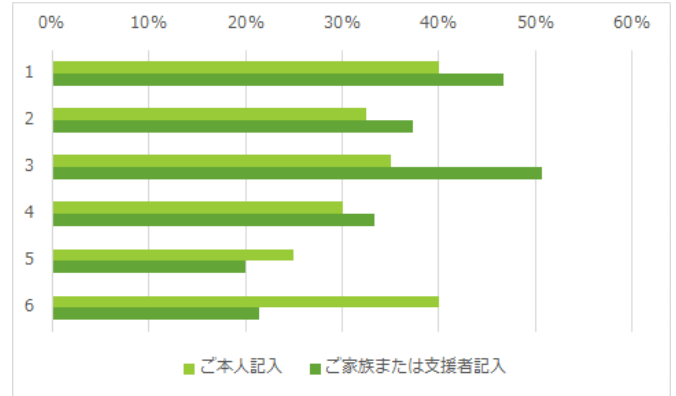


図 駅構内・空港内等の移動時の困りごと（記入者）

【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たどり着けなかった
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

●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したか?)

<全体>

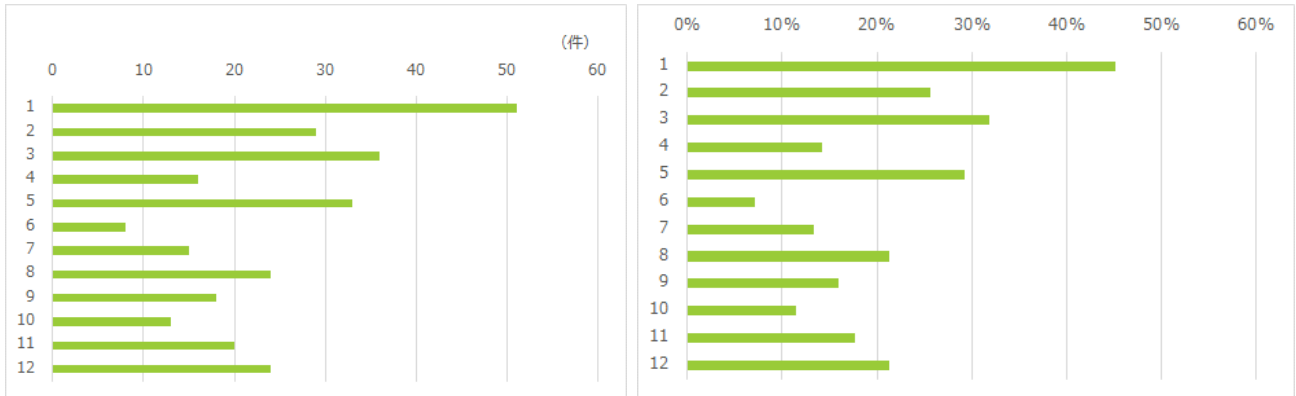


図 乗降、支払い時の困りごと (左：件数、右：割合)

【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>

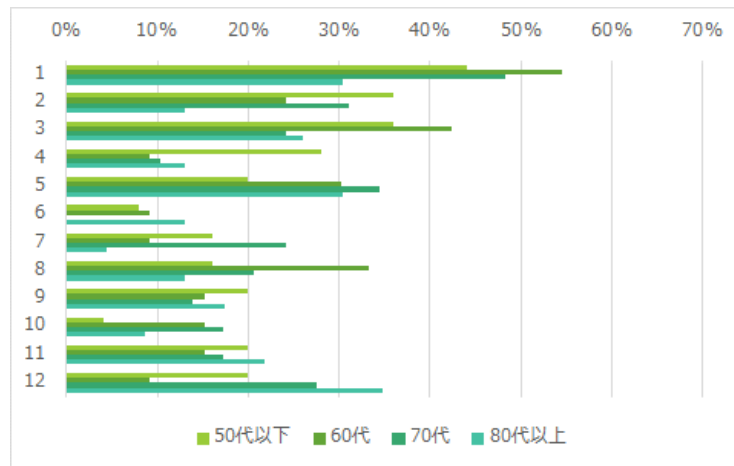
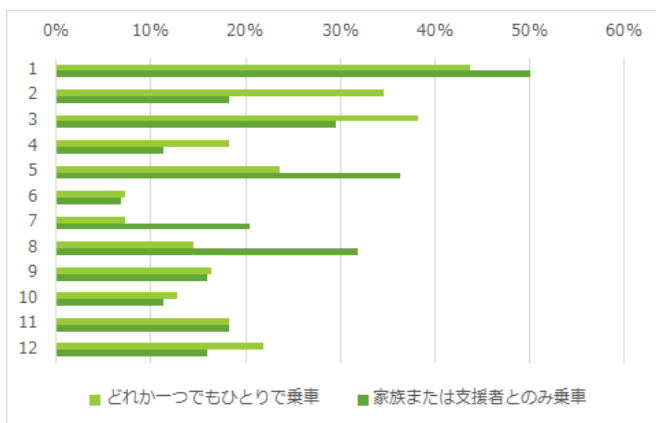


図 乗降、支払い時の困りごと（年代）

<一緒に乗る人>



<記入者>

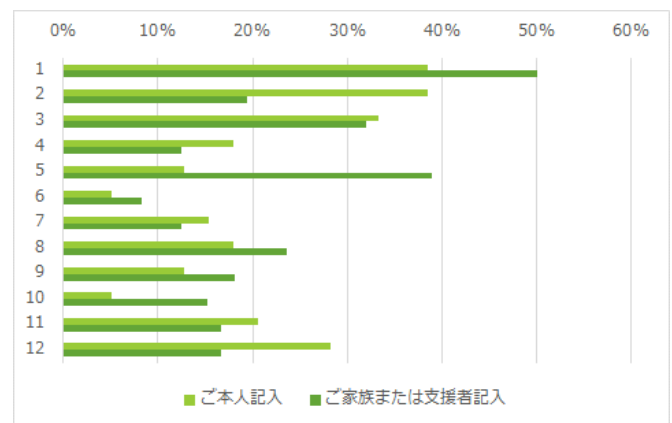


図 乗降、支払い時の困りごと（一緒に乗る人）

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

●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?)

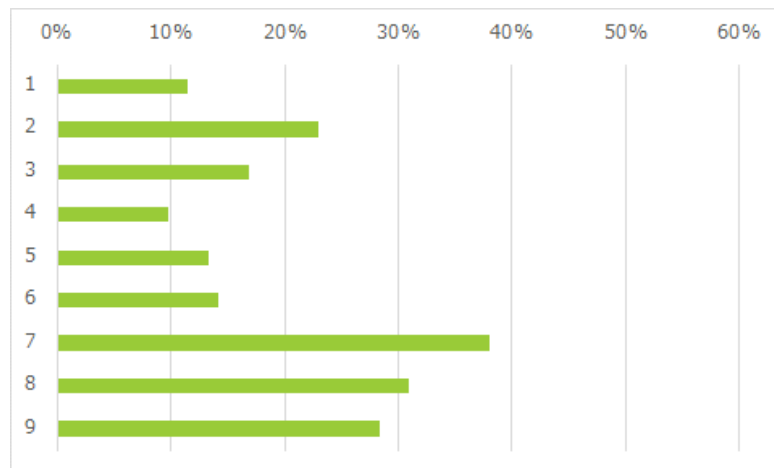
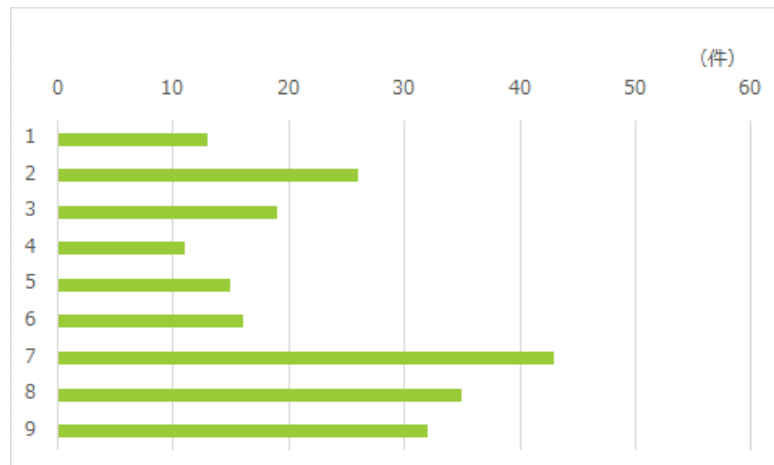


図 乗車・乗船・搭乗中の困りごと (上：件数、下：割合)

【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

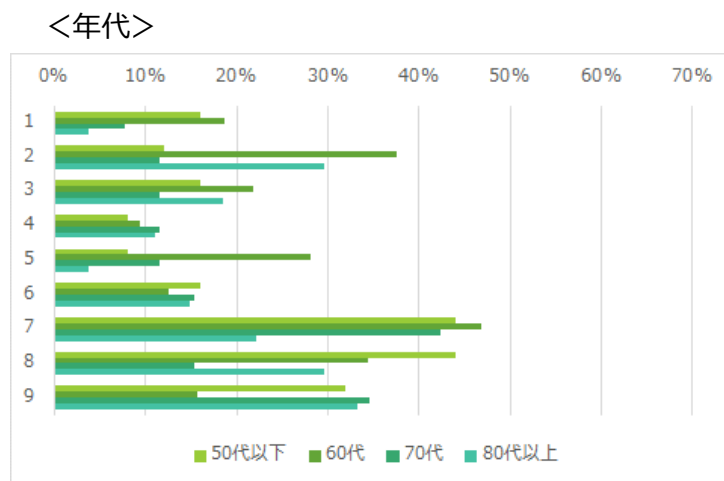
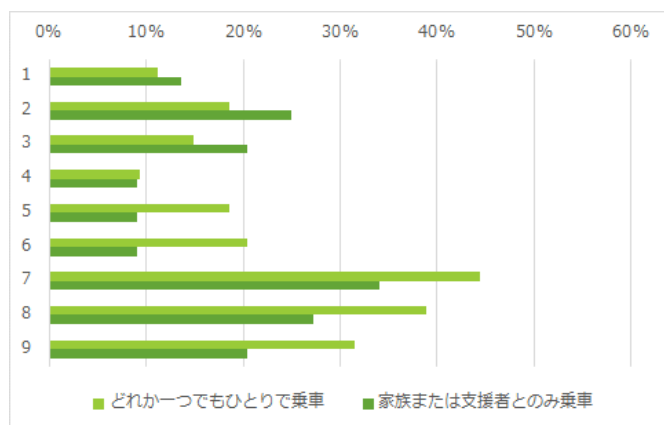


図 乗車・乗船・搭乗中の困りごと（年代）

<一緒に乗る人>



<記入者>

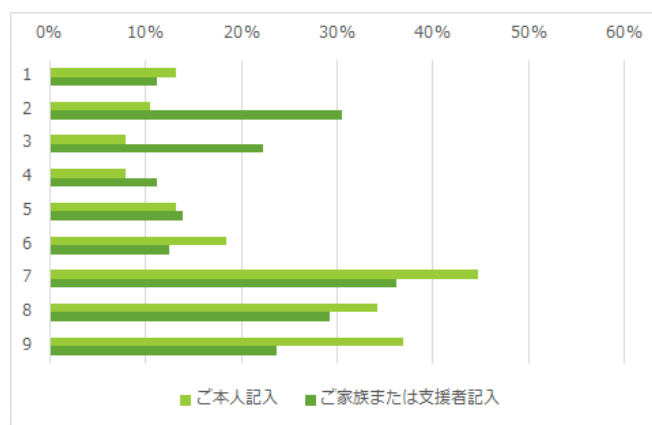


図 乗車・乗船・搭乗中の困りごと（一緒に乗る人）

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

●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?)

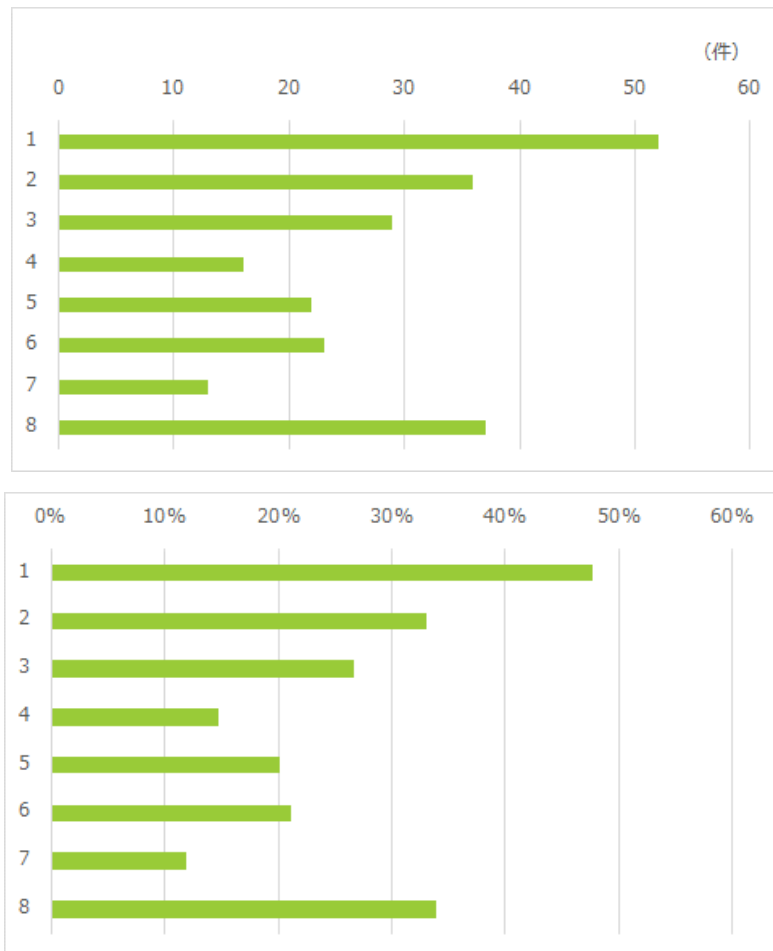


図 係員への質問時の困りごと (上：件数、下：割合)

【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

<年代>

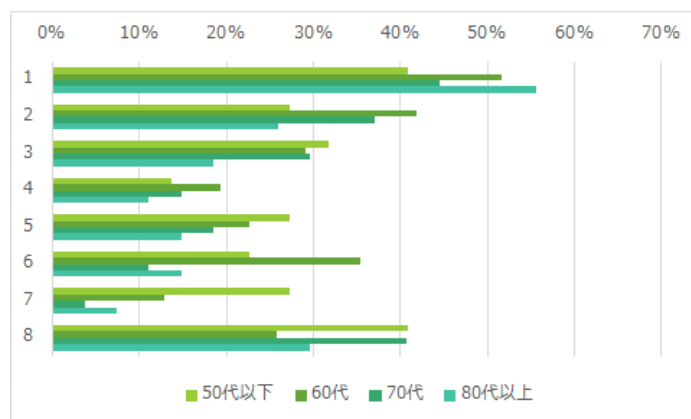


図 係員への質問時の困りごと（年代）

<一緒に乗る人>

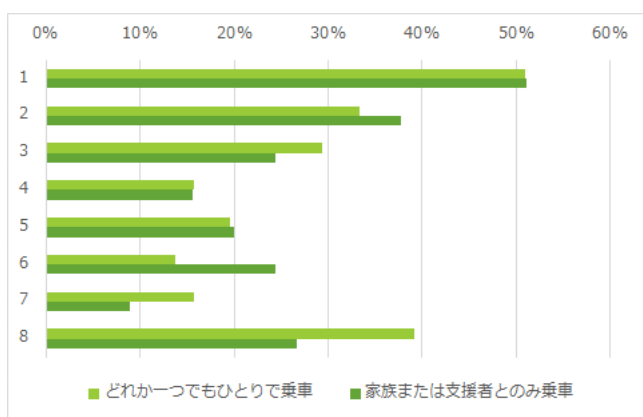


図 係員への質問時の困りごと（一緒に乗る人）

<記入者>

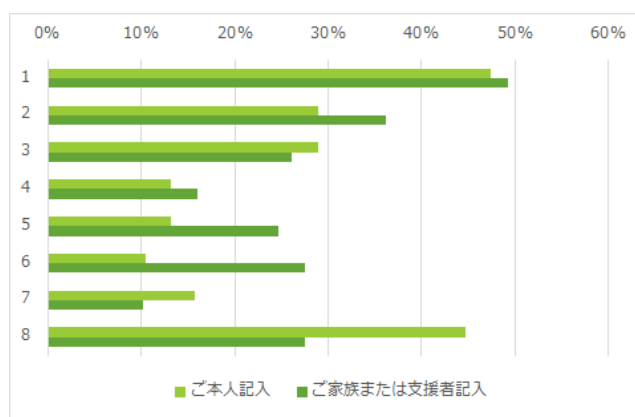


図 係員への質問時の困りごと（記入者）

【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することができるのだが、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の場所が分かりにくい ● 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 ● 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

	<ul style="list-style-type: none"> ● 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"> ● 家族が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

	<ul style="list-style-type: none"> ● 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欲しい ● 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欲しい（「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欲しい ● 認知症サポーターのオレンジリングを身につけて欲しい <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

②-4.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 ● 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

	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● 運賃が見つけれられない、運賃の表示がわからない ● 行きたいところはどのバスに乗るかわからない ● 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れられない ● 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 ● 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

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">● 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 |
|--|---|

② - 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 ● 整理券を取っていなかったが、教えていただき助かった

	<ul style="list-style-type: none"> ● 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だいた ● 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"> ● 乗換えをともなう時に、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

③ 当事者への対面ヒアリング調査

認知症の当事者2名の対面（web）によるヒアリングを実施した。以下、ヒアリング内容を掲載する。

日時	令和 2 年 9 月 16 日 13:00~14:00
対象者	F 氏（若年性認知症）59 歳
<p>■ 自家用車について</p> <ul style="list-style-type: none">・自分では運転しない。 <p>■ 航空について</p> <ul style="list-style-type: none">・様々な用事があるため、よく利用する。・最初は慣れなかったのですが、家族と行くことがほとんどであったが、最近は羽田（HND）～鳥取（TTJ）であれば一人で搭乗できる。・持ち物の準備やチケットの整理には注意しており、保安検査場や搭乗口でチケットの収納場所が分からなくならないように、薄いピンクの透明なジッパー付き袋に手荷物引換証等とともに収納している。・機内で過ごす時間が長く、鉄道のように好きな時に席を立つことができないため、飲食物を用意している。（トラブル等で拘束時間が長引く可能性も考慮している。）・鳥取便にはパーソナルモニター等がついていない機材が使用されることが多く、機内で特に何か自分で操作することはないため、困ることはない。・チケットは、最初のころはパートナーに購入して送付してもらっていたが、最近は事務局で予約のみ行い、夫とネットで決済することが多い。・空港でランプバスを利用する際、優先席が機能していないことがあるため、車内アナウンスをして欲しい。・サポートが必要と伝えると、他の乗客全員の搭乗終了後、最後に案内されて不安になった経験から、サポートが必要とは伝えていない。 <p>■ バスについて</p> <ul style="list-style-type: none">・鳥取県内は自家用車移動がほとんどのため、バスは認知症になってから利用し始めた。・停留所名が分からないため、景色を頼りに乗車している。・利用する路線は1時間に1本程度と本数が少なく、目的地に早く着きすぎるか間に合わないかのどちらかで、利便性が低い。利用者は、高齢者や障害者が比較的多いので、誰も急かさない。・運賃の支払いは、回数券で行っている。（障害者手帳の中に回数券を入れている。）定期券を購入するほど利用しない。・乗車前に、運転士に行先や目的地の停留所名を確認するようにしているが、乗車中に何か問題があっても伝える相手がいない。 <p>■ タクシーについて</p> <ul style="list-style-type: none">・市内で使用する際は、目印となる建物もあるため困ることはない。・運転士が、伝えた目的地を知らずに、反対に自分に道を尋ねられると困る。・県外では、誰かが一緒にいることが多い。・静かに乗車していてもかかわらず、観光案内等で話しかけられると疲れる。・料金の支払いで特に困ることはない。 <p>■ 鉄道について</p>	

- ・切符の購入時は、窓口で乗車日時と行先を告げて調べてもらう。パートナーが事前に確認してくれることもある。一人で購入すると確認だけで疲れる。
- ・鉄道は、日常生活では利用せず、県外に行く際に利用する。
- ・乗車位置表示が分かりにくい。どちらの方向が1号車か分からないこともある。
- ・指定された座席に座るまでも緊張感がある。(号車、席番、窓側/通路側)
- ・駅員に気軽に尋ねられる環境にないため、駅員から困っていないか聞いてもらえると安心する。他の乗客に何か尋ねても、地元の人でないこともあるため、駅員を増やして欲しい。
- ・現在地と目的地の位置関係が分からず、路線図から目的地を探し出せない。
- ・一人で判断する経験はあまりない。
- ・ある時、運休で空港まで行けないことがあったが、空港へのアクセス方法を駅員に尋ねたところ、タクシーで行くしかないと言われた。しかし、事務局に電話すると運転再開を待った方が良いことを知り、駅員の答えは適切でないことが分かった。

■外出について

- ・認知症と診断されてから13年経つが、一人ではあまり外出しない。一緒に行った人と共に二人で迷うと安心感がある。(自分は案内表示等上の方を見て、パートナーは地図やスマホ等下の方を見る傾向がある。)
- ・認知症初期の頃、できると思っているのにできないことがあると、冷静さを失い声も出せなくなった。脳が非常に疲れることがあり、意思があっても実行できずに固まってしなうことがある。
- ・ヘルプマークを鞆に付けているが、付けていて良かったと感じたことはあまりない。ヘルプマークが、まだあまり浸透していないと感じる。視線を感じたものの、声を掛けられなかったこともあった。常に立ってられないほど辛いわけではないが、声を掛けて欲しいからヘルプマークを付けているため、遠慮しないで欲しい。優先席に座っている人は目に見えない事情があると考えているが、もしたただ空いているから座っている人がいたらヘルプマークをつけている人に席を譲って欲しい。
- ・単純に行きたいところはあるものの、経済的理由もあるため、特に公共交通を使って行きたいところはない。

日時	令和 2年 9月 29日 16:00~16:30
対象者	T氏（若年性認知症）46歳
<p>■鉄道について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・急に降車駅の駅名を忘れてしまい、乗り越してしまう。 ・定期入りに「私は若年性アルツハイマー本人です。ご協力ください。」という一文と駅名を書いた紙を入れており、車内で一般の人に聞くようにしている。 ・高齢者ではなく認知症に見えないため、聞いても変な顔をされたり、女性に聞いたら新手的なナンパかと疑われたりしたことがあった。 ・地下鉄を降りて外に出て、いつもの風景と違うと分からなくなるため、出口に風景の写真が貼ってあるとわかりやすい。 ・聞くと皆教えてくれるが、中高年よりも学生のほうがスマホで調べてきちんと教えてくれる。 ・駅員から声を掛けてもらう必要はない。一般の人がきちんと教えてくれることもある。 <p>■バスについて</p> <ul style="list-style-type: none"> ・通勤で毎日自宅から必ず利用する。 ・地域によって、前乗り、後乗り等の乗車方法や、先払い、後払い等の支払方式の違いが分かりにくい。また、次の次のバス停が分からない。 ・支払いでもたつくと、運転士に嫌がられる。バスが、最も対応が悪い。 ・なるべく Suica を使うようにしているが、使えないところもある。カードリーダーの場所も異なり、統一性がない。 ・降車ボタンを押すのを忘れてしまう。ICカードで降車バス停を登録しておいて、降りる時に教えてもらえれば分かりやすい。通り過ぎてしまっても歩いて戻ればよいが、高齢者になると大変である。 <p>■タクシーについて</p> <ul style="list-style-type: none"> ・住所を書いている紙を持ち歩いて運転士に見せるが、ナビを使いこなせない年配の運転士もいる。 ・料金支払いをキャッシュレスにしてほしい。ICカードが使えるかどうか分からない。 ・道に迷ってタクシーを使おうとしても、近すぎるからと拒否されたことが何度もある。 ・認知症で、道に迷ったからとタクシーを使う人はまずいない。 <p>■航空について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・誰に聞いても優しく丁寧にきちんと教えてくれる。 ・ターミナルを間違えて搭乗できなかったことがあった。乗り遅れるとその時点でチケットが無効になってしまう。勘違いして予約し、何万円も無駄にしている。 ・予約時に病名を話すことはない。 <p>■外出について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自分の仲間は一人で来るようになってきたが、そもそも認知症の人が一人で歩ける環境がない。 ・一番の問題は、家族と社会の理解がないことである。認知症の人が働く際の労働条件に、必ず家族の送り迎えがあることを記載しているケースも多い。 ・本来は、失敗することでヘルプカードを作るなど工夫するようになる。 ・手に持っているものは忘れるため、リュックか首から下げるカバンを使うようにしている。 ・病名を言うと駅員は優しく接してくれる。きちんと病名を伝えることが大切である。 	

- 成功体験がなさすぎるから、病名が言えない人が多いのではないか。自分は、他人の何倍も出かけているので、聞いたほうが早いと思う。
- 最初の頃は、パニックになって駅員に泣きながら聞いたこともある。パニックになると何もできなくなり、ケータイを持っていることも忘れる。冷静にならないとダメである。貴重品と同じで、慌てて探しても見つからず、落ち着いてゆっくり探すと見つかる。
- ヨーロッパは、駅に礼拝堂があり、パニックに陥った人はそこで休ませて落ち着くと一人で帰すそうである。対して、日本ではパニックになると駅員などが警察を呼ぶことも多い。警察沙汰になったら、家族としては出かけないでほしいとなってしまう。そこまで一人で来ているということは、帰れるということである。
- 認知症になって7年経つが、全国に一人で出かけている。頭は疲れやすいが、体は40代であり、ケータイを使うことができるため困らない。

(2) 医療関係者への認知症に関するヒアリング

認知症の人に対する適切な対応をガイドラインに盛り込むため、医療関係者に対するヒアリングを実施した。

日時	令和 2年 8月 21日 13:00~15:00
対象者	認知症介護研究・研修東京センター

■ 認知症の人の特性と公共交通事業者の認知症への対応について

- ・「認知症介護指導者」や「認知症地域支援推進員」としては、事業者が認知症の人への対応に困った場合、警察ではなく自分たちに連絡して欲しいと考えている。
(認知症介護研究・研修東京センターでは、認知症介護指導者や認知症地域支援推進員の養成も行っている。)
- ・事業者として、認知症の人も大切な乗客の一人という認識のもと、「認知症に強い交通機関」になるという意識を持ってほしい。「認知症の人」=「弱った高齢者」ではなく、自分たちと同じ人間の一人である。)
- ・当事者がパニックになっている場合、まずは自分を取り戻してもらうことが大切であり、何も分からない人と決めつけないことが求められる。また、用語に注意する動きも広がっており、例えば「徘徊」は、本人にとって何か目的があって外出しているにもかかわらず、「あてもなく歩き回る」という誤ったイメージが助長されるため、使用しないことになっている。
- ・事業者が人手不足の場合、他の乗客に認知症の人の見守りを願う等工夫が必要である。重要なことは、認知症の人に過剰な声掛けを行うと、かえってパニックを助長したり、世間体を気にしたりする傾向にあるということで、まずは本人が SOS を発しやすい環境づくりが大切である。
- ・免許返納後、一人で外出できなくなる事態が起きうる。認知症の人が、社会参加・まちづくりをする手助けをするという認識を事業者には持って欲しい。
- ・行政や地域包括支援センターは、担当者が頻繁に異動するため、年度初めには事業者から地域包括支援センターと認知症地域支援推進員に挨拶をすることを心がけて欲しい。
- ・フットワークの良い介護サービス事業者（グループホームやデイサービス等）が、行政から相談所として委託を受けている例がある。（加賀市、大仙市等）
事業者が、認知症の人への対応に時間を割けない場合、そういった場所で家族が迎えに来るまでお待ちいただく方法もある。公共交通が「たまり場」として開放されていると、なお良いと思う。
- ・一気に全国展開は難しいため、地域ブロック別の先行事例を作ると、見学や相談に行きやすくなる。
- ・認知症の人の見守りのネットワークの一員に駅を組み込む方法もある。家族の同意を得て万一の場合の連絡先を駅に渡すことで、個別情報の共有が図られる。
- ・認知症サポーター養成講座は、17年前に作られたもので、重度の認知症の人を想定しており、優しく接することに力点を置いている等、時代にそぐわない面も多い。交通事業者向けの簡易版を新たに作れば役立つのではないか。「優しさ」を押しつけず、合理的配慮をすることが求められる。

・認知症の人一般への接遇と捉えてしまうと、どこから手をつければよいか分からなくなるため、まずは目の前の一人と向き合うことが大切である。そこから、他の人への応用も可能になる。

■公共交通事業者の認知症への対応における好事例

- ・ある当事者が認知症であることを空港のチェックインカウンターで表明した際、受託手荷物に分かりやすいよう印をつけてくれた。
- ・名古屋市交通局では、「ばすちか'お助け'ボランティア」と称し、地下鉄駅やバスターミナルで市民ボランティアが高齢者等に声掛けしている。
- ・紀州鉄道では、認知症の人のために車内を開放し、ギター演奏等を行っている。

(3) 海外における認知症の人に対する公共交通事業者等の取組

① 海外における認知症の人に関わる制度等

■イギリス

イギリスでは、1970年代からの認知症の人の増加を受け、認知症当事者の家族が、認知症の普及啓発活動の促進を目的として、非営利団体 Alzheimer's Disease Society を設立した（1999年に Alzheimer's Society に変更）。この団体は、地域でのチャリティー活動、Dementia Friends（日本の認知症サポーターに相当）の育成や普及啓発活動等を推進した。一方、更なる認知症の人の増加と社会的コストの増大が見込まれ、国家主導の取組が不可欠であるとの認識から、2009年には、認知症ケア改善に集中的に取り組む包括的な認知症国家戦略“Living well with dementia”が発表された。2014年までの5年間を集中改革期間と定め、保健省内に認知症局を設置して、認知症政策の本格的推進に着手した。この国家戦略推進のため、企業と官公庁との連携不足を補うことを目的として、2010年に産官学連携のプラットフォームである Dementia Action Alliance (DAA)が設立された。

“Living well with dementia”で定められた5つの重点課題の中でも特に重視されているのが、「プライマリ・ケア（家庭医、総合診療医（GP））セクターにおける早期診断と早期支援」の推進政策である。発病後に早期診断と適切な支援を受けられるようにするため、プライマリ・ケア医の認知症発見力の向上とメモリーサービスの全国的普及と質の向上を掲げている。メモリーサービスは、認知症の早期診断と支援の地域拠点として、65歳以上人口の約4万人に1カ所程度の割合で設置されている。このメモリーサービスには、多職種によるチームが置かれ、診断から当事者・家族へのフィードバック、一定期間の継続的支援及びかかりつけ医への引継ぎまで、一連の流れで支援が行われる。

2012年及び2015年には、官公庁のみならず、研究機関や非営利団体、民間事業者等が参画する形での政策推進を目指す、“Prime Minister's Challenge on Dementia”が発表された。

Alzheimer's Society は、各業界にとって実用的な認知症ガイドライン作成を支援していることが特筆される。Alzheimer's Society が、各業界の認知症対策に対するモチベーションが高い企業の役員を Champion 候補として首相に推薦し、首相が Champion として任命する。Champion がリードして、民間主導でガイドライン策定を推進することで、実態に即したガイドライン作成が可能となり、各業界に関連する固有の課題が明示される。各業界共通の内容としては、企業が認知症に寛容になるメリットや社会的責任、スタッフの認知症に関するトレーニングの必要性が示されている。

個別の業界の例として、例えば、バス業界向けのガイドラインである“Dementia-friendly bus travel”では、運転手の配慮事項として、「運賃支払い時等に急かさない」や「目に見えない障害もあることを忘れずに」、「一般の乗客と認知症の人のつながりを作る」等10のポイントを挙げている。また、認知症の人にやさしいバス事業者となるため、「人材」「運行」「バスの設備等」の3つの分野で取り組むべき内容を挙げている。

Alzheimer's Society と DAA は認知症にフレンドリーな地域社会の構築推進を提唱している。DAA の活動内容は随時 Alzheimer's Society に報告され、Alzheimer's Society と DAA は密接な連携をとり、包括的な認知症対策を推進している。

■アメリカ

アメリカでは、2011年に制定された National Alzheimer's Project Actのもと、National Alzheimer's Plan が毎年保健福祉省から発表され、政府の政策指針となっている。世界中からアルツハイマー病を根絶することを目的として、1980年に設立された非営利団体 The Alzheimer's Association (AA)は、保健福祉省やアメリカ国立衛生研究所(NIH)等とも連携しながら、アルツハイマー病医療機関及び研究機関、認知症当事者並びに介護者のサポートやアルツハイマー病に対する政治的理解を促すための活動等を実施している。

■デンマーク

デンマークでは、1970年代からの長期不況による高齢者の医療費削減のため、24時間巡回型ヘルパーと訪問看護が導入され、1987年には施設介護、在宅介護という考え方や介護と看護の領域隔絶を緩和し、すべて高齢者のくらす場所を「住宅」という概念で捉え直した。これにより、従来主流となっていたホームヘルパーの家事援助では高齢者の生活を支えられなくなり、認知症の人の暮らしを見守り、自己実現を可能としていく専門的なケアを行うことのできる人材を養成するため、1990年に社会保健介助士（身体ケア中心）と社会保健介護士（身体ケアと一部医療処置が可能）という2つの資格を創設した。1990年代に入ると、各自治体は、75歳以上の高齢者に対して家庭訪問を年2回行い、生活能力が低下していないかを確認することを通して、認知症の疑いのある高齢者の早期発見の取り組みを開始した。2007年以降、これまで各専門職が積み上げてきた認知症の実践において相互の連携が必要であるとされ、「協力モデル」の取り組みが各自治体で始まった。「協力モデル」は、医療（診断・治療）・ケアを自治体が包括的に提供するというものである。この要となるのが、認知症コーディネーターであり、医療・ケアの専門職との協働と認知症の人と家族の支援、ケアワーカーの支援、市民への認知症の啓発・教育などを実施した。2002年には法改正により、すべての自治体に認知症コーディネーターの配置が義務づけられた。

近年は、保健省主導で2025年に向けた National Action Plan on Dementia 2025 を展開している。認知症ケアの責任の所在を基礎自治体（kommune）に置き、抗精神薬病の使用を半減させるといった目標を設けている。また、自己の生活の決定権を有することや個々人に対する包括的な治療、看護、ケアを大切にするといった価値観とそれを踏まえた政策を有している。基礎自治体の職員の専門的スキルを向上させるため、専門家チームが各自治体を巡回し、教育プログラムを提供している。その他、認知症専門外来に来院した人の全国データベースを構築している。

【参考】

「事例紹介 英国における認知症対策」(デトロイト トーマツ グループ)

(<https://www2.deloitte.com/jp/ja/pages/life-sciences-and-healthcare/articles/hc/uk-dementia.html>)

「平成 30 年度商取引・サービス環境の適正化に係る事業（認知症対策の社会実装に向けた普及啓発に関する調査）調査報告書」(有限責任監査法人トーマツ)

(https://www.meti.go.jp/meti_lib/report/H30FY/000651.pdf)

「Alzheimer's Society」

(<https://www.alzheimers.org.uk/>)

「英国の認知症国家戦略」(西田淳志,海外社会保障研究 190 号,2015)

(<http://www.ipss.go.jp/syoushika/bunken/data/pdf/20038602.pdf>)

「デンマークの認知症ケア国家戦略と福祉・介護人材」(汲田千賀子,海外社会保障研究 190 号,2015)

(<http://www.ipss.go.jp/syoushika/bunken/data/pdf/20038605.pdf>)

② 海外の公共交通事業者等の認知症の人に対する対応の事例

■ダイアル・ア・ライド（イギリス）

ロンドン交通局では、メンバー登録制のドア to ドアの小型バス運行サービス「ダイアル・ア・ライド(Dial-a-Ride)」を展開している。事前登録した 85 歳以上のロンドン在住者及び短期滞在者、障害者、認知症の人が、買い物、通院、友人を訪問する等の用途（送迎手段のあるデイケアセンター通いや通学等は除く）で、無料でこのサービスを利用することができる。8:00 から 20:00 まで年中無休で運営され、電話もしくはメールで、希望日時や行き先を伝えて予約すると、障害者サポートのトレーニングを受けた運転士が自宅まで迎えに来る。この小型バスには、車椅子でもゆったり入れる入口やスロープが設けられ、車内も数名の乗客がゆったり座れるレイアウトとなっている。

認知症の人は、乗降口の段差が怖い等の理由で、乗降に時間がかかる場合があるが、「ダイアル・ア・ライド」であれば、訓練を受けた運転士が乗降を手伝うため安心である。また、予約制のため、他の利用者と乗り合いになることはあっても、座れない心配はない。

■キンチ・バス（イギリス）

2018 年と 2019 年に Alzheimer's Society と提携し、認知症にやさしいバスサービスに取り組んだのが、イギリスのラフバラーを拠点としている「キンチ・バス(Kinch Bus)」である。認知症の人がバスを避ける要因として、バス停が分かりにくい場所にあったり、混雑していて座れなかったりする等の理由が挙げられる。キンチ・バスの運転士は研修を通して、バス乗車中に認知症の人に困りごとが生じた際に必要な手助けを学び、実践してきた。

また、2018 年から 2019 年の 2 年間、キンチ・バスは Alzheimer's Society の活動資金獲得にも取り組んだ。活動資金は、認知症カフェの改善や調査等のために活用されている。

■コミュニティ・トランスポート（オーストラリア）

コミュニティ・トランスポートは、オーストラリア政府・地域と、数千人規模のボランティアで支えられている、非営利交通サービスである。車・小型バス・大型バス等用途やニーズに応じた移動手段で、プロとボランティアの運転士が対応しながら、高齢者の移動を支援している。

シドニーに拠点を置く Community Transport Organisation Ltd (CTO)は、ニューサウスウェールズ州に多数あるコミュニティ・トランスポートの組織を取りまとめる最高機関で、活動は 25 年以上に及ぶ。移動を必要としている高齢者や認知症の人に、個別に対応するのみならず、手ごろな価格の旅行オプションや、1 回数ドルで参加できる定期的なグループショッピングも実施されている。高齢者や認知症の人は、家族を頼らなくても、自分の意思で好きな時に外出可能である。

【参考】

「ケーススタディ編③『移とデザイン』～認知症にやさしい公共交通機関・バス・タクシー（ほか～）」（認知症未来共創ハブ）

(https://designing-for-dementia.jp/design/005_casestudy_transportation/)

「Dial-a-Ride」(Transport for London)

(<https://tfl.gov.uk/modes/dial-a-ride/>)

「Community Transport Organisation」

(<https://cto.org.au/>)

3.公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン（認知症の人編）

2. の調査研究をもとに、「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン（認知症の人編）」を作成した。次頁よりガイドラインの内容を示す。

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と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。

また、平成 27 年に国連サミットにおいて全会一致で採択された持続可能な開発目標（SDGs）は、「誰一人取り残さない」持続可能で多様性と包括性のある社会の実現を掲げています。そのうち、「目標 11：住み続けられるまちづくりを」では、脆弱な立場にある人々、女性、子ども、障害者及び高齢者のニーズに特に配慮し、公共交通機関の拡大などを通じた交通の安全性改善により、すべての人々に安全かつ安価で容易に利用できる持続可能な輸送システムへのアクセスを提供することをひとつのターゲットとしています。

この大綱や SDGs 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（認知症の人編）」（以下「認知症の人編」という。）を策定することで、接遇を通して認知症の人や家族がいきいきと暮らしていける地域社会を実現していくことを目的とします。

(2) 位置付け

認知症の人編は、接遇ガイドラインとともに、交通事業者各社が自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す。義務づけられるものではありませんが、認知症の人編の内容を、各社が実施している教育内容に取り込んでいくことが望まれます。

(3) 対象事業者

認知症の人編の対象事業者は、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とします。

(4) 接遇の対象となる者

認知症の人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」を加えるものとします。

2. ガイドラインの基本構成

認知症の人編の基本構成は、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
3. 周囲や地域と連携した対応

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・災害時の対応について

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、移動や乗降等に困難を感じていることがあります。

「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とあり、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す。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の人編を基本にしつつ、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。

更に、公共交通機関におけるこうした接遇が、認知症の人であってもなくても同じ社会でともに生きる「共生社会」を実現するものとなります。

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、平成18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平成23年に改正された「障害者基本法」で明確化され、平成25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」における基本的考え方

「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の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對することによって生ずるものという「障害の社会モデル」の考え方が示されました。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月に施行されました。

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す。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ます。

○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ます。

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ます。

【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）を求めています。

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す。

【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。

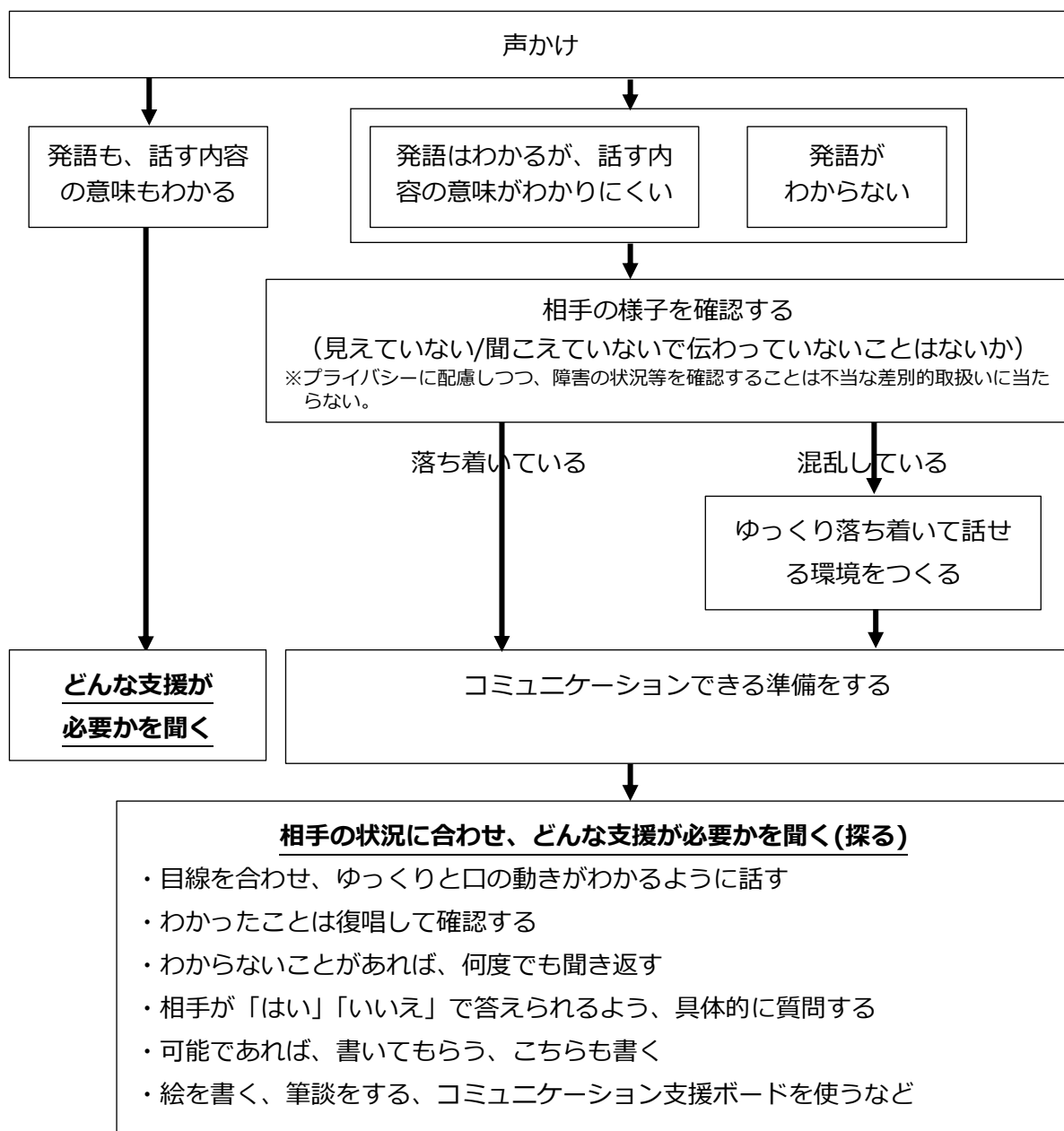
※事例出典：「2016年版すぐわかる！障害者差別解消法（公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団）」、「合理的配慮等具体例データ集（内閣府）」

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す。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ですが、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です。

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す。

【「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ります。

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す。

■ 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ります。「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、不快な思いをしたりすることになりかねません。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ります。

『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す。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ります。

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す。

■ 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すが、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す。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す。

■ 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す。本人が必要としていない対応は適切な接遇ではありません。

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す。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す。

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す。

■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す。何が必要なの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す。「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す。

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ます。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す。

認知症の人やその家族がいきいきと暮らしていける地域社会の実現の一助として、公共交通機関における接遇の向上を図っていくことが重要です。認知症の人にどのような困りごとがあり、どのような特徴があるかなどの基礎知識も知っておいていただきたい事項です。

1. 接遇対象者（認知症の人）の特性、困りごと等の理解

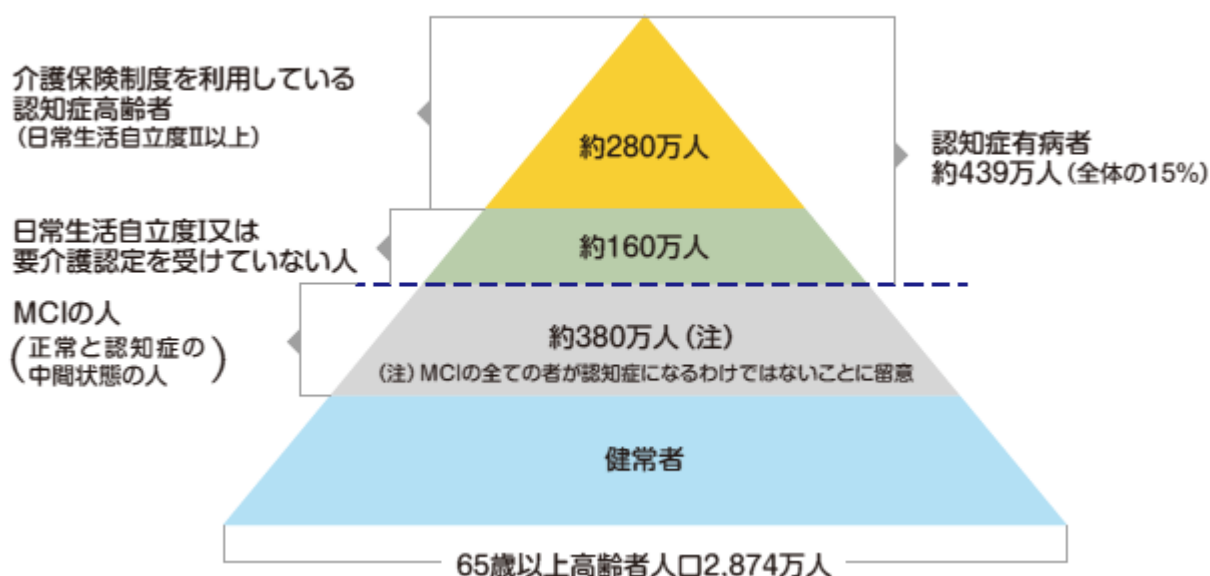
認知症の人は2018年現在で500万人を超え、65歳以上の高齢者の7人に1人が認知症の人と見込まれています。すなわち、認知症は誰もがなりうるものであり、多くの人にとって身近なものとなっています。

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、認知症の人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、一般的には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。



出典：「平成22年65歳以上の高齢者における認知症の現状」（厚生労働省）
「認知症高齢者の現状」より

(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認知症の主な種類

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、現れやすい症状が異なります。

③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：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している場合、気分が落ち込んだり、意
欲が低下したりするなど、抑うつ気分になりやすい。

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、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。認知機能の低下については「もの忘れ」が目立たず、視覚認知機能障害や注意障害に現れます。

<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。

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、もとの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・側頭葉を中心に脳の障害が起こります。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ことがあります。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正常圧水頭症、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。

④ 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、一部改編）

- 物の忘れがひどい（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
 - 新しいことが覚えられない
 - 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・運転などがうまくできない、ミスが多くなる
 - 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・抑うつ感が強い（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
 - 「何もできなくなった」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

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、認知症のもっともよくみられる症状としてもの忘れがあります。何度も話をしていても、本人にとっては記憶がないので、「聞いたことがない」と言ったりします。すると、まわりから「あの人は嘘を言っている」と疑われてしまうこともあります。

また、時間感覚があやふやになって出来事の記憶があいまいになり、つい先ほどご飯を食べたのに、「ご飯をまだ食べていない」と言ったり、場合によっては「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」と言ったりすることもあります。「何か自分にとって不都合な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。

⑥ MCI（軽度認知障害）とは？

MCI（軽度認知障害）とは、認知症ではなく、むしろ認知症の前段階、予備軍といわれる状態です。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、もの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診断はつかないため、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るため、認知機能の低下が一時的にみられても回復することもあり、認知機能低下の予防が重要であると考えられています。しかし、やがては認知症に進行する場合も少なくありません。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い病気ですが、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50歳代前半くらいで、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。そのようなときは、「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うこともありました。そのような場合に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。

コラム：認知症サポーター養成講座

認知症に対する正しい知識と理解を持ち、地域で認知症の人やその家族に対してできる範囲で手助けする「認知症サポーター」を全国で養成し、認知症高齢者等にやさしい地域づくりに取り組んでいます。サポーター養成講座は公共交通事業者をはじめ各企業や学生などを対象に全国の自治体で実施されています。

なお、認知症サポーターには認知症を支援する目印として、ブレスレット（オレンジリング）をつけてもらうこととしています。

※東広島市の芸陽バス(株)では、社長以下幹部社員が養成講座を受講。会社内でも研修を展開し、社員の意識改革を実現し、地域のバス事業者として大きく貢献しています（第13回国土交通省バリアフリー化推進功労者大臣表彰を令和元年度に受賞）。



(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

認知症の人が一人で外出する際には、十分な配慮があれば、ゆっくりと考えながら、利用できる人が多くいます。しかし、いつもとは違った状況などが起きると、出かけるときに考えていた行先や目的を、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、やさしい対応を心掛けることができます。

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。

● 公共交通機関を利用するとき

MCI の段階ではもちろん一人で外出できますが、認知症の人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。

【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したりすると、理解できない場合がある
- ・ 忘れ物をしたり、荷物の取り違いをしたりする
- ・ 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）によって倒れたりするが、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

【希望すること】

- ・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

2.基本的な接遇の方法

(1) 接遇の基本的な考え方

認知症の人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が、どんな特性を持っているかわからない人が困っている場合には、「認知症の人かもしれない」ことを選択肢の一つとして捉え、基本的な見守りや声かけをすることで、落ち着いて公共交通機関を利用することの後押しとなります。

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？」という不安を感じている場合が多くあります。そのため、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、「驚かせない」「急がせない」「自尊心を傷つけない」という3つの原則に則ったコミュニケーションを心掛けましょう。

(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、いきなり声をかけると動揺させてしまうことがあります。焦らず、余裕をもった対応が必要です。

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。

コラム：落ち着ける場所への誘導で不安を取り除く

パニックを引き起こす障害のある人などのために、国内の空港でも「カームダウン・クールダウンスペース」の設置が進んでいます。認知症の人にとってもこうした場所に誘導し、「一旦落ち着きましょう」と促すことで、不安が解消されます。

これらは、事務所の一角や椅子ひとつをパーテーションで囲むといった工夫でも可能です。このような場所を作っておくことは、さまざまな障害でこうした場所が必要な人にとって有効となり、公共交通機関を安心して利用できる一助となります。今後スペースの設置を検討しましょう。

カームダウン・クールダウン Calm down, cool down について

((公財)交通エコロジー・モビリティ財団)

<http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/pictogram/calmdown-cooldown/>

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。安心感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

相手の言葉を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。

利用者の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。

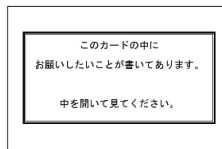
3. 周囲や地域と連携した対応

パニックやトラブルが生じた際には、本人が落ち着きを取り戻せるよう、職員は焦らずに穏やかな対応に徹することが必要です。認知症の人から目を離さず、周囲のお客様などの協力も得て、落ち着くことができるような状況を作ることが大切です。本人はなじみの人の名前や連絡先がわかると安心することがあるので、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必要です。本人がヘルプカードを所持していたり、服や靴、杖、キーホルダーなどに連絡先が記載してある場合がありますので、さりげなく確認しましょう。また、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、このような場合には役立ちます。

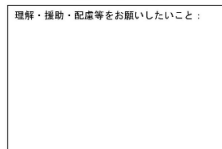
なお、安全に関わるような緊急時には、警察等との連携も大切です。

コラム：支援が必要としている人が携帯しているヘルプカードなど

認知症の人だけでなく、支援を必要としている人が携帯しているヘルプカードやおでかけサポートカードなどがあります。その人の連絡先や必要な支援事項などが書かれていますので、これらを携帯していないかを確認することが重要です。また、服や靴などに住所が記載されている場合もあります。



(ふりがな)				
氏名	(男・女)			
住所				
生年月日	年	月	日	血液型(型)
連絡先	-	-	Rh	+ -
緊急連絡先	-	-	()	
障害名・病名等				
かかりつけ医療機関				
住	-	-	(主治医)	



各自治体が発行しているヘルプカード



おでかけサポートカード
((公財) 交通エコロジー・モビリティ財

団)

おでかけサポートカード：http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/ninchi/ninchii_top.html

【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役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。
- 当事者団体・支援団体：認知症の人を支援する団体として「認知症の人と家族の会」、当事者団体として「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。 		

○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。
- 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。

（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、簡潔に話をするのが重要です。
- ・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）

- 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ふ

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

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づく、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）

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、簡潔に話をするのが重要です。
- ・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、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。

（参考）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
 - …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。

（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

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）

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、簡潔に話をするのが重要です。
- ・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、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。
- **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、□：利用者の声）

□わからないことは、職員の方にあずね、わかりやすく説明してもらっている。

（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
- ・ 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**
 …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

●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）

□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。

（参考）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。
- 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）

□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。

（参考）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船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

【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。

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、簡潔に話をするのが重要です。
- ・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、チェックイン機の手操作に困る
- ・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）

□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うろしてしまう、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）

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ますが、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必要があります。

※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/>

住所 : 京都市上京区晴明町 811-3 電話番号 : 050-5358-6580

- **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/>

4. 検討委員会の開催

本業務は、検討委員会の設置・開催により検討を行った。検討委員は5～6ページに示す通りであり、2回の開催を行った。

(1) 第1回検討委員会

開催日時：令和2年8月3日（月）14:00～16:00

開催場所：WEB 会議（事務局：合同庁舎3号館8階国際会議室）

① 出席者名簿

01	中野 泰志	慶應義塾大学経済学部 教授	会場出席
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	Web 出席
03	丹羽 菜生	中央大学研究開発機構 助教	Web 出席
04	三村 将	慶應義塾大学医学部精神・神経科学教室 教授	Web 出席
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）	Web 出席
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	Web 出席
07	下坂 厚	公益社団法人 認知症の人と家族の会	Web 出席
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	Web 出席
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	Web 出席
10	榊原 篤	東海旅客鉄道株式会社 営業本部 副本部長	Web 出席
11	平川 英彦	西日本旅客鉄道株式会社 鉄道本部 駅業務部 駅CS考動課長	Web 出席 (代理)
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	Web 出席
13	石島 徹	一般社団法人 日本地下鉄協会 業務部長	Web 出席
14	稲田 浩二	公益社団法人 日本バス協会 業務部長	Web 出席
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	Web 出席
		一般財団法人 全国福祉輸送サービス協会 専務理事	Web 出席
16	畠山 博文	一般社団法人 日本旅客船協会 企画部長	Web 出席
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）	Web 出席
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	Web 出席
19	奥山 哲也	定期航空協会 部長	Web 出席
20	真鍋 英樹	国土交通省 総合政策局 安心生活政策課長	会場出席

21	土平 峰久	国土交通省 鉄道局 鉄道サービス政策室長	会場出席 (代理)
22	本間 浩	国土交通省 自動車局 旅客課長	会場出席 (代理)
23	高橋 寛明	国土交通省 自動車局 総務課企画室長	会場出席 (代理)
24	伊藤 健一	国土交通省 海事局 内航課長	会場出席 (代理)
25	永井 忠行	国土交通省 海事局 外航課長	会場出席 (代理)
26	後藤 嘉雄	国土交通省 港湾局 産業港湾課長	会場出席 (代理)
27	佐々木 勇幸	国土交通省 航空局 航空ネットワーク企画課長	会場出席 (代理)
28	丹野 正樹	国土交通省 航空局 航空事業課長	会場出席 (代理)

- ・安心生活政策課 交通バリアフリー政策室長 平野 洋喜
- ・安心生活政策課 交通事故被害者支援企画調整官 阪場 進一
- ・安心生活政策課 課長補佐 川口 禎昭

② 議事概要

■本事業の概要及び検討の進め方（資料-3）について

- ・外出支援をしている介護職にもぜひヒアリングをすると良いのではないかと。医療従事者は障害の特性は理解していても、生活の視点は介護専門職の方が持っていると思う。
- 当事者団体を含め、介護職、家族の方にもヒアリングを行っていく。

■当事者及び医療関係者に対するアンケート・ヒアリングの実施方針（資料-4）について

- ・何件程度のアンケート・ヒアリングを行う予定なのか。認知症、もしくは認知症の疑いのある当事者は、どのように選定するのか。
- 当事者団体、オレンジカフェ、デイサービス等の協力を得て、全体で 50～100 件程度を行いたい。
- ・地域による振り分けは考えているのか。
- 公共交通の利用は、都心部と地方で状況が異なるため、地方でヒアリングを行うことは大切であると考えている。
- ・アンケートの内容がかなり複雑なため、認知症でなくとも難しいアンケートではないか。ヒアリングを行った方が、適切な回答を得られやすいと考えられる。

- アンケートの作成方法については検討中である。10名程度が参加するディスカッションを数回行くと、具体的な話を聞くことができると思う。時間の都合も含めて検討する。
- ・網羅的にニーズを把握するのは、期間、予算ともに難しい。
- アンケートが難しいということが分かったため、具体的な内容をヒアリングする方向にシフトしていく。
- ・ガイドライン作成の目的は、接遇であり、各場面での利用方法を把握することではないと考えている。障害者と異なり、事業者が「認知症かもしれない」と気づくことが重要ではないか。
- 障害者と同様にまとめられるかは検討が必要である。事業者とも相談しながら、項目のまとめ方は再検討した方が良い。
- ・モード別、場面別の接遇方法があった方が、実際にガイドラインを利用する事業者には理解しやすい面がある。ヒアリングでは、当事者にとって、あったら良いと感じる内容や本人が工夫している点等を聞くことができれば良い。
- ・認知症にかかわらず、高齢者や障害者等、公共交通には様々な利用者がいる。彼らに共通して、「驚かせない」「急がせない」「自尊心を傷つけない」等が大切である。ガイドラインや研修に、そのような内容を盛り込むことが有効ではないか。
- ・医療従事者は、認知症当事者の医療的側面しか見えていない。認知症をよく知らない状態で当事者に関わる機会がある人にも、可能ならばヒアリングを行ってみてはどうか。
- 医療従事者で推奨される方がいれば、ぜひご紹介いただきたい。
- ・鉄道やバスは徘徊者が乗車してくることもあるため、事業者が「この人は認知症かもしれない」という視点を持つことが重要になる。必ずしもガイドラインは一人で外出できる人のみを対象としなくてもよいのではないか。
- 基本的には、何か目的があって外出している人を対象と考えるが、意図せず公共交通を利用してしまふ人が発生することが考えられるため、取りこぼしがあってはならないと思う。どのように「認知症かもしれない」と判断するか、整理が必要である。
- ・家族が同伴して外出する際にも困ることが多々あると思う。家族が同伴しているから、支援や接遇が不要ということではないため、上記の際も接遇に含めて考えて欲しい。
- ・認知症当事者ができる限り公共交通を利用し続けられるというガイドライン作成の大きな目的を明記して欲しい。場面別の対応方法のみを書き連ねると、現場の負担感が増すことになり、増え続ける当事者との関係が悪化してしまいがちになる。
- 障害に関するガイドラインを作成する際も、上記の点を重視して作成したため、今回もガイドラインの冒頭に同様に明記していきたい。

■ガイドライン作成の方向性（資料-5）について

- ・調査計画に事業者からのヒアリングがなかったが、ぜひ行って欲しい。事業者が当事者に対して、どのような意識を持っているのか受け止めたうえで、互いに歩み寄ることも必要であると考えられる。
- 事業者に対しては、本編作成の際に既にヒアリングを行っている。
- ・厚生労働省の「認知症サポーター養成講座」との関係性を教えて欲しい。
- 厚生労働省とは特に連携しておらず、国土交通省独自の取組である。

- 認知症施策推進大綱に基づいて実施している事業であるため、関係部局とは適切に連絡を取りつつ進めていきたい。
- ・接遇で大切なのは、事業者が当事者や関係者と日常的につながりを作って話し合う機会を持つ等、地域との関係が大きい要素であると考え。接遇を充実させていくため、地域包括支援センターや当事者団体等とのつながりがあると良い。
- 地域とのつながりについての情報やリソースがガイドラインの中に含まれていることは重要であると思う。
- ・地域包括支援センターと日ごろから情報交換していくと良い。地域包括支援センターには、認知症に関する情報が集約される。地域包括支援センターと事業者は結び付かないため、仲介役があっても良い。
- 地域包括支援センターに周知するには、体制を検討することが必要。地域包括支援センターと事業者の仲介役は、どこが適しているのか。
- 仲介役としては、疾患医療センターが考えられる。現実的には地域包括支援センターの管轄や取組に対する温度差から難しいのではないか。
- 広報は今後の課題として、引き続き検討していただきたい。
- ・2019年度から、異業種のネットワークの仲介役として、全市町村に認知症支援推進員が配置されている。ガイドラインの普及の相手先の一つとして、認知症支援推進員を位置付けると効果的であると考え。また、当事者の生の声をガイドラインに盛り込むと、事業者にとっても自分たちでできることについて様々な可能性が見えてくると思う。
- 当事者として、公共交通を使う際に失敗することで、今まで外出できていたものができなくなり、引きこもりや認知症の進行につながりかねないため、事業者には安心安全に外出できるシステムを作って欲しい。
- 夫婦で旅行に一緒に行きたいと思っても自分で計画を立てられず、旅行会社の窓口でも何をどのように聞いたらよいか分からないという状況があった。こうしたことにも対応していただけるとよい。
- ・当事者の問題に加え、前向きな提案につなげることができるような内容や、認知症のことをよく知らない一般国民が参考にできる内容も含まれているとなお良い。
 - ・何をすれば事業者が楽になるかを考え、当事者と事業者が共にこれからの使いやすい公共交通を形成していくガイドラインになれば良いと思う。
 - ・簡単なところから始めるのが重要であると考え。認知症サポーター養成講座を受けたことにより、それまで運賃を払わずに公共交通を利用した人を無賃乗車として警察に届けていたのが「認知症かもしれない」と考えるようになった。そういった視点を持つことが大切である。
 - ・海外の事例を整理するとあるが、日本は、公共交通が非常に発達しており、超高齢社会の先端を行く国であるため、国内事例を整理するべきではないか。金融機関などは、既に認知症当事者に対応するマニュアルを作成している。今回のマニュアルが、事業者のアイディアの元となれば良いと思う。
 - ・認知症の人が、間違えるようなことがあっても、安心して外出できる公共交通を、ガイドラインを踏まえて実現して欲しい。
 - ・失敗しても許容してもらえらる寛容な社会となり、外出が楽しめるような公共交通を当事者と事業者で作っていきたい。

- ・従来は、認知症当事者を保護すると警察に通報するケースがほとんどであった。様々な接遇の方法があれば、警察に通報するまでもなく、その場で対応できることも多い。より人の尊厳を大切にする対応が望まれる。

(2) 第2回検討委員会

開催日時：令和2年11月25日（月）15:00～17:00

開催場所：WEB会議（事務局：合同庁舎3号館8階国際会議室）

① 出席者名簿

01	中野 泰志	慶應義塾大学経済学部 教授	会場出席
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	欠席
03	丹羽 菜生	中央大学研究開発機構 機構助教	Web出席
04	三村 将	慶應義塾大学医学部精神・神経科学教室 教授	Web出席
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）	Web出席
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	会場出席
07	下坂 厚	公益社団法人 認知症の人と家族の会	Web出席
08	藤田 和子	一般社団法人 日本認知症本人ワーキンググループ 代表理事	Web出席 (代理)
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	Web出席
10	前田 英一郎	東海旅客鉄道株式会社 営業本部 担当課長	Web出席 (代理)
11	平川 英彦	西日本旅客鉄道株式会社 鉄道本部 駅業務部 駅CS考動課長	Web出席 (代理)
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	Web出席
13	石島 徹	一般社団法人 日本地下鉄協会 業務部長	Web出席
14	稲田 浩二	公益社団法人 日本バス協会 業務部長	Web出席
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	会場出席
		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	Web出席
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）	Web出席
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	Web出席
19	奥山 哲也	定期航空協会 部長	欠席
20	真鍋 英樹	国土交通省 総合政策局 安心生活政策課長	会場出席
21	土平 峰久	国土交通省 鉄道局 鉄道サービス政策室長	Web出席 (代理)
22	本間 浩	国土交通省 自動車局 旅客課長	Web出席 (代理)

23	高橋 寛明	国土交通省 自動車局 総務課企画室長	Web 出席 (代理)
24	松崎 誠一	国土交通省 海事局 内航課長	Web 出席 (代理)
25	永井 忠行	国土交通省 海事局 外航課長	会場出席 (代理)
26	後藤 嘉雄	国土交通省 港湾局 産業港湾課長	Web 出席 (代理)
27	佐々木 勇幸	国土交通省 航空局 航空ネットワーク企画課長	Web 出席 (代理)
28	丹野 正樹	国土交通省 航空局 航空事業課長	Web 出席 (代理)

- ・ 安心生活政策課 交通バリアフリー政策室長 平野 洋喜
- ・ 安心生活政策課 交通事故被害者支援企画調整官 阪場 進一
- ・ 安心生活政策課 課長補佐 川口 禎昭

② 議事概要

■ 公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン（認知症の人編）（案）（資料-3）について

- ・ 一般客と様子が異なる場合、認知症かもしれないという視点で対応することが重要である。基本的な見守り、声掛け等があることで、落ち着いて公共交通を利用できる「予防的対応」の効果があることを意識していただきたい。
- ・ 認知症の乗客は、可能な限り同伴者に同行していただき、また予約時に現状を伝えていただきたい。
- 認知症当事者や家族は、認知症を発症したら外出できなくなると考えており、予約や同行者の存在を求めるのはガイドラインの趣旨に反している。認知症の人の家族が、当事者を一人で外出させたことを責められるがゆえに、外出させたくないということにもなりかねない。
- 認知症の人を特別な存在としてみなすのではなく、一般人の延長として困っている人がいれば声を掛けて欲しい。
- 前置きの部分に関しては、お二方のご意見を反映したい。同伴を求めることを表明することは、現在の法律等の観点から難しいと考えている。
- ・ 前回の接遇ガイドラインの別冊ということだが、1冊で完結するものという理解で良いか。
- 認知症の人編を別冊として単体で使用することを想定している。
- ・ 基本的な心構えの部分は、本編から文末を取って変更したのか。
- 本編において、読みにくいという声があったため、今回はです/ます調に変更している。
- ・ 文章が多く、イメージがしにくいのではないか。
- 図表等を使用しながら、現状を把握できるようにしたい。

- ・落ち着ける場所について、新設するのが難しければ、事務所の一角や椅子1つ、パーティションで囲むだけでも良いので、係員で共有していただくと有効ではないか。また、以前「おでかけサポートカード」というものを作成している。
- カードについては、コラムのかたちで記載して欲しい。落ち着ける場所については、静かな場所に対応すると良いということで、共通事項として取り上げて欲しい。
- ・19ページの警察という用語に違和感がある。
- 警察を強調している訳ではないが、警察という用語を入れて良いかご意見をいただきたい。
- 事業者にとっては、警察にお願いするということになるが、パニックを防ぐためにも、本人が安心できる人に連絡することが重要であるということが明記されていると良い。
- 混雑せず落ち着く環境であれば、習慣的な行動を取れることが多い。優先順位として、まずは周囲の人の協力を借りることが必要との記載があると良い。
- 警察という用語があると、本来伝えたい趣旨がうまく伝わらない恐れがあるため、修正したい。
- 認知症かどうかの見極めが非常に難しい。認知症であることを示すものを身につけていない限り、パニックになっている要因が分からないため、警察にお願いすることもあり得る。
- 緊急性が高い場合を考慮する必要はあるが、警察という用語を使うか否かは考慮しなければならないため、表現を含めて検討したうえでまとめたい。23ページにおいては、対応の留意点の中に19ページとは異なった意味合いで警察という用語があるが、この点についてはどうか。警察という用語が全て強い表現になるとは限らないので、23ページについてはこのままで良いということであれば、19ページのみ再検討したい。
- ・日本では、パニックになった認知症の人をすぐに家族を呼んで連れ帰らせるが、イギリスには駅や空港等に教会があり、認知症の人が迷った際に落ち着かせる。落ち着いてゆっくりできる場所が必要という考え方を明記してはどうか。
- ・10ページからの認知症の症状を確認し、概ね表記の通りで良いと思うが、かなり詳しい内容になっていると思う。接遇に直接関係しない部分もあるため、もう少し簡略でも良いかもしれない。また、表現を若干修正した方が良い点がある。
- 事業者からも認知症について知りたいとの声があるため、詳細な内容も掲載している。修正すべき箇所についてはご指摘いただき修正したい。
- ・ヘルプマークやヘルプカードの写真を掲載して欲しい。
- ・ガイドラインが、認知症の人の取扱説明書のようにになってしまう恐れがあり、当事者が公共交通を使って外出しやすいようにするという目的を大切にしたい。
- ・ご意見をいただいた内容に関して、事務局で修正したうえで内容を諮りたい。
- ・若年性認知症であっても1人で外出されている方もいることを事業者にも知って欲しい。その中で、パニックになったり、困ったり、不安になったりすることもあるため、地域で見守っていくことができると良い。
- ・事業者の協力を得るためのガイドラインであると考えており、当事者や家族が係員の手を煩わせることに対し、責められることのないようにして欲しい。基本的には、記載されている通りの対応をすれば、本人は安心できると思う。
- ・公共交通における接遇を通して、当事者や家族がいかに生き生きと地域社会で暮らしていけるかというのが基本的な視点である。状況が少しでも分かるよう修正し、使いやすいかたちにしていきたい。

- ・日ごろから、落ち着ける場所の確保や関係者間の合意がないと対応できない。認知症に限らず、障害や困りごとを抱えた人がいた場合の対応内容と場所を考えて欲しい。
- ・ガイドラインが、うまく活用されることを望む。事業者や当事者、家族等にガイドラインの存在を知っていただき、当事者の外出が増えると良い。
- ・単なる取扱説明書にならず、当事者が安心して外出できるようなガイドラインになって欲しい。認知症によって、不安を感じやすかったり、思ったように行動しにくかったりする等、どのようなことが起きるのかを記載して欲しい。
- ・各事業者において、乗客や現場の状況に応じて対応することになると思う。今後、少子高齢化が進行していく中、乗客も係員も共に減少していく。社会全体で配慮が必要な乗客を見守っていくことが必要である。基本的な理念に上記を記載し、共通認識を生むことが重要である。
- ・ガイドラインに関して、広く関係社員に周知すると共に、接遇に関するハンドブックに反映させる等、認知症の乗客にも適切に対応するよう努めていく。
- ・自己開示の有無による対応等、分かりやすくまとまっていると思う。ガイドラインが確定したら、マニュアル等に反映し、教育にも対応していきたい。
- ・状況を見たらうで最後は警察を呼ばざるを得ないことがあるため、19 ページについては表現を工夫して欲しい。
- ・ガイドラインが完成したら、会員事業者の選択肢が増えるため、非常にありがたい。
- ・警察の方が迅速な対応をしてくれるのではないかという意見があったため、表現を修正する際の参考として欲しい。
- ・ガイドラインが完成したら、これに基づいて接遇がなされると考えている。
- ・係員が安心感を与えて十分なサポートや配慮ができるよう対応していきたい。
- ・ガイドラインの完成自体が、事業者の意識を高める機会や認知症の人への理解を深める機会になると思う。ハード・ソフト両面での向上に努めていきたい。立入禁止エリアに入ることは、不法侵入に当たるため、状況が把握できていない対応の初期段階においては、係員もしくは警備員は、全力でこれを制止しようとする。
- ・研修でガイドラインを活用していきたい。
- ・認知症の人の公共交通の利用は、全ての人にとって、身近で大切な問題である。家族の問題であり、将来の自身のことでもある。日本が、共生社会を実現していくため、公共交通が非常に重要な役割を果たすと考える。公共交通から社会を変え、共生社会や SDGs は公共交通がつくると言っても過言ではない。国民全体で目標を達成していく際の旗振り役が、公共交通事業者であると考えている。共生社会を実現するため、事業者と我々が協力していきたい。