



令和3年2月24日

総合政策局安心生活政策課

## 公共交通事業者等に向けた接遇ガイドライン（認知症の人編）を作成しました ～認知症の人もいきいきと暮らしていける地域社会を目指します～

国土交通省では、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に、「公共交通事業者等に向けた接遇ガイドライン（認知症の人編）」を作成しました。

平成30年5月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、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を推進してきたところです。

一方、令和元年6月に決定した「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ました。

今般、学識経験者、障害者等関係団体、交通事業者等の参画のもと「公共交通事業者等における認知症の人への接遇ガイドライン作成のための検討会」（委員名簿は別紙2）において検討を行い認知症の人への対応を行う際の留意点等をまとめた「公共交通事業者等に向けた接遇ガイドライン（認知症の人編）」を作成しました。

### 【公共交通事業者等に向けた接遇ガイドライン（認知症の人編）の概要】

○別紙1のとおり

### 【参考】

○「公共交通事業者等に向けた接遇ガイドライン（認知症の人編）」については、国土交通省のホームページ（下記）にて公表します。

[https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei\\_barrierfree\\_tk\\_000257.html](https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000257.html)

<問い合わせ先>  
国土交通省総合政策局安心生活政策課  
川口、渡辺  
TEL：03-5253-8111（内線25-503）  
03-5253-8306（直通）  
FAX：03-5253-1552

## ■認知症施策推進大綱(令和元年6月18日認知症施策推進関係閣僚会議決定)(抄)

(1)認知症バリアフリーの推進 ②移動手段の確保

○ ソフト面では、認知症の人対応のための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。

### 序. ガイドラインの目的等

#### 【目的】

交通事業者による一定水準の接遇を全国的に確保し、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る地域社会を実現

#### 【対象事業者】

鉄道、バス、タクシー、旅客船、航空事業者

#### 【位置付け】

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、交通事業者が実施することが望ましい事項を具体的に目安として示すもの

#### 【接遇対象者】

認知症の人

### Ⅲ. 交通モード別の対応【次ページ】

### Ⅰ. 接遇の基本

- ・ 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、考える。

### Ⅱ. 基本の対応

- ・ 認知症の人が困っているときは、まずは「安心してもらうこと」が重要。

○ 認知症の人の特性と困りごと

特性	・ 外見ではわかりにくく、困っていることや不安を口に出しにくい ・ 記憶障害、見当識障害、判断力・理解力の低下 等
困りごと	・ 目的地の駅名などを忘れてしまう、乗り過ぎてしまう、行先はわかっても乗り場がわからない ・ 機械の操作や時刻表などの理解が難しい 等

○ 認知症の人の基本的な接遇方法

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つの原則に則った対応を心掛ける。

### Ⅳ. 緊急時・災害時の対応

- ・ 緊急時・災害時における安全な移動ルート確保や多様な手段による情報提供等の基本的な配慮事項について整理

### Ⅴ. PDCAを備えた体制の構築

- ・ ガイドラインに基づく教育内容をブラッシュアップできる体制構築のあり方を整理

## Ⅲ. 交通モード別の応対

・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。なお、交通モードによって、接遇を行うべき場面は異なりますので、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ています。

- ① 交通モード別(鉄軌道、バス、タクシー、旅客船、航空)に整理
- ② 特性別(認知症の人)に整理
- ③ 場面別(予約、改札、構内移動、乗降、車内、乗り換え等)に整理

- ・ 基本的に実施することが望ましい接遇方法を整理

- ・ 接遇の際に心に留めておくべき留意点を整理

- ・ 基本の接遇を上回って実施している事例を紹介

1 予約、改札利用、切符購入	認知症の人
<p><b>【基本の接遇方法】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 電話や窓口で説明をするとき                     <ul style="list-style-type: none"> <li>…説明や対応を理解していない場合がある。理解しているか、簡単な言葉(同時に2つ)のことで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、交際の要否を確認します。</li> </ul> </li> <li>● ぎっぴ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                     <ul style="list-style-type: none"> <li>…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。</li> </ul> </li> <li>● 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                     <ul style="list-style-type: none"> <li>…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、きっぷの入力がわからなくなってしまう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。</li> </ul> </li> </ul>	
<p><b>◎対応の留意点</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 行先などの確認をする際は、落ちついた状態で理解を確認しながら                     <ul style="list-style-type: none"> <li>…①落ち着ける場所までゆっくりとヒントを示しながら配慮を引き出します。</li> <li>…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。</li> <li>…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。                             <ul style="list-style-type: none"> <li>※誤り感での確認、メモによる確認依頼などが重要です。</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>● 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                     <ul style="list-style-type: none"> <li>…具体的な工程を、順番に区切りながら説明し、一緒にゆっくりと操作します。</li> </ul> </li> <li>● 路線図や案内表示の内容の説明は、具体的に、ゆっくりと                     <ul style="list-style-type: none"> <li>…指を指すなどして、ゆっくりと説明します。</li> </ul> </li> <li>● 無人窓口においてインターホンを通じて案内をするとき                     <ul style="list-style-type: none"> <li>…説明を理解できない場合もあります。簡単な言葉を繰り返し、理解しているかを確認します。同時に2つ以上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。</li> </ul> </li> </ul>	
<p><b>◎対応の好事例(参考)(0:事業者と連携、1:利用者の声)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 切符購入、ICカードのチャージの手伝いをしている。 □ わかりませんが、職員の方にたずね、わかりやすい対応をしてくらっている。 □ 一般の利用者に親切に教えてもらった。</li> </ul>	

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

(敬称略・順不同)

## 【有識者】

中野 泰志 慶應義塾大学経済学部 教授  
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  
丹羽 菜生 中央大学研究開発機構 助教  
三村 將 慶應義塾大学医学部精神・神経科学教室 教授

## 【障害者団体等】

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)  
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  
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  
下坂 厚 公益社団法人認知症の人と家族の会

## 【公共交通事業者】

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  
榊原 篤 東海旅客鉄道株式会社 営業本部 副本部長  
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  
滝澤 広明 一般社団法人 日本民営鉄道協会 運輸調整部長  
石島 徹 一般社団法人 日本地下鉄協会 業務部長  
稲田 浩二 公益社団法人 日本バス協会 業務部長  
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  
熊谷 敦夫 一般財団法人 全国福祉輸送サービス協会 専務理事  
畠山 博文 一般社団法人 日本旅客船協会 企画部長  
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)  
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  
奥山 哲也 定期航空協会 部長

## 【国土交通省】

森高 龍平 鉄道局 鉄道サービス政策室長  
大辻 統 自動車局 旅客課長  
星 明彦 自動車局 総務課企画室長  
秋田 未樹 海事局 内航課長  
高木 正人 海事局 外航課長  
西尾 保之 港湾局 産業港湾課長  
北村 朝一 航空局 航空ネットワーク企画課長  
黒須 卓 航空局 航空事業課長  
真鍋 英樹 総合政策局 安心生活政策課長