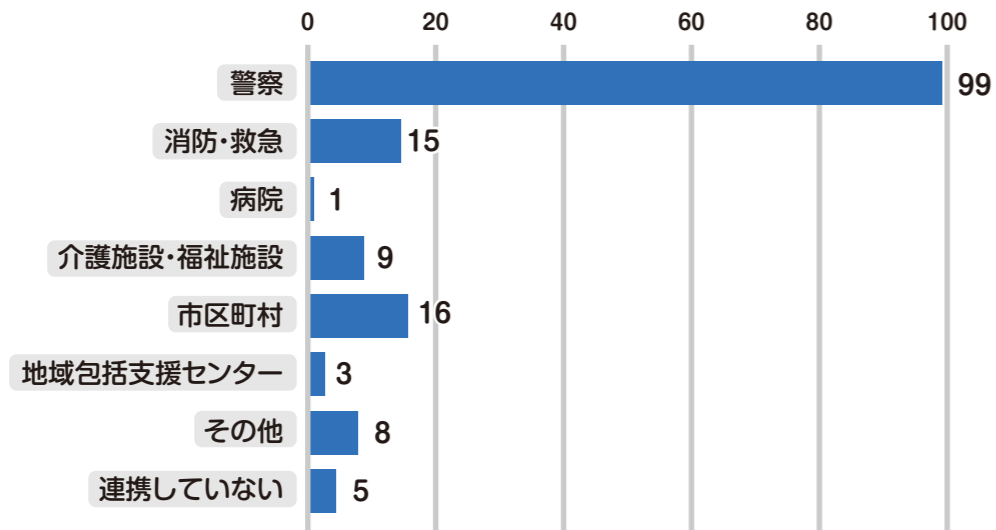


認知症や高齢者など、障害のある方の対応で困ったこと、また、対応について学びたい時は下にあるような福祉機関に相談することをお勧めします。また、地域ではNPOなどのボランティア団体などが支援活動を行っている場合もあります。身近な支援組織を見つけて、もしもの時のためにあらかじめ連携、連絡が行えるように話をしておきましょう。

身近に相談できる福祉関連の窓口

- 各市町村の福祉関連課・部所
- 地域包括支援センター  
高齢者の暮らしを地域でサポートするための拠点として、市区町村または市区町村から受託された医療法人や社会福祉法人などによって運営されています。
- 公益社団法人 認知症の人と家族の会  
認知症に関する相談受付をはじめ、認知症に詳しい知識人によるセミナーを開催しています。
- 認知症カフェ  
NPO団体や地域の医療法人、社会福祉法人などによって運営され、昼食やお茶を楽しみながら、認知症の方とその家族同士が気軽に触れ合えるスペースです。

認知症が疑われる方を保護した場合の連携対応先 (n=107 複数回答可)



「交通機関における認知症者の対応の現状」アンケート調査結果より

交通事業者の認知症の方への対応で多い回答は、「警察に連絡」でした。身元不明者の通報や確認、安全確保の観点では警察に連絡することは間違った対応ではありません。しかし今後、福祉関係機関との連携が図れば、警察に連絡するとともに、地域包括支援センターなどにも連絡をすることで、地域の見守りの連携を図っていくことも大切なことです。



コラム 認知症の方の対応で思うこと

警察が対応すると家族が周りに迷惑をかけたと過敏に反応してしまうことが多く、家から出さないようなケースが見られることがあります。警察対応だけでなく、地域包括支援センターにも連絡をするなどの仕組みがあれば、地域包括支援センターから介護関係の支援サービスや地域の見守り体制に繋げるなどの話ができるようになることが重要だと考えています。



# 困っている人への 声かけ・見守り

日々使えるやさしい交通機関を目指して

## 認知症の方の対応の重要性 (基本事項の理解)

現場からの声

8割以上の事業者が、駅、バスターミナル、車内などで、認知症と思われるお客様が困っている場面、状況に遭遇しています。

認知症者への  
対応上の問題点

認知症者の発見  
が難しい。

対応マニュアルがなく、今後作成の予定もない状況です。

対応を学ぶ機会を特に設けていないため、現場でどのように対応したらいいかわからない状況です。

コミュニケーションの取り方が  
困難と感じています。

「交通機関における認知症者の対応の現状」アンケート調査結果より

冊子を使って教育訓練を行うことで認知症の方の対応を理解するだけでなく、日頃から情報、知識を集めることで、余裕のある対応ができるようになることを目的として冊子を作成しました。

- 冊子は主に認知症の方の対応に関して記載していますが、余裕のある対応は、認知症に限らず高齢者、障がいのある方など全ての方の対応にも共通します。
- 冊子を活用して困っている方への対応を身につけてください。

## 対応の基本を理解しましょう

認知症の方も交通機関を利用しています。

### 認知症の方の状況

高齢になれば誰でも同じような現象が見られるように、認知症は特殊な病気ではありません。若年性認知症などもあり、普段、交通機関を利用して生活している方もいます。

そのため、他の乗客と同じように駅、バス停を利用しますが、どこに行くか分からなくなったり、パニックになったりします。

### 対応の基本……相手を安心させることが大切です

そのためには「余裕を持った受け答え」が大事です。余裕とは…

- 尊厳を持った対応(言葉づかい)ができること。
- 色々な方がいるので画一的な対応ではなく、ゆっくりと話を聞いて要望を理解すること。

→この余裕が相手を安心させることにつながります。



色々な方がいます。一人では対応が難しいこともあります。

- 同僚、まわりのお客様に協力をお願いすることも大切なことです。
- 会社、関係機関とも連携を取れるようにすることも大切なことです。



## NO.2 より良い対応とは？

### 1 利用者にとって何が心配？

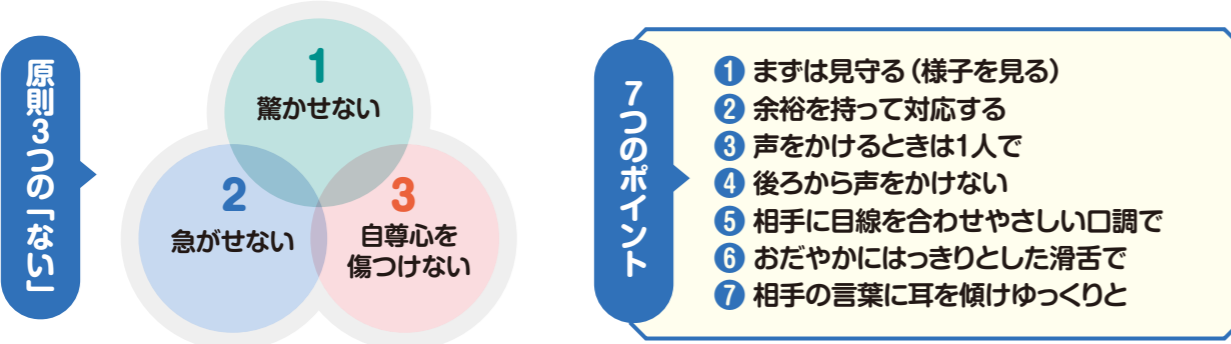
- 「ヘルプカード」などを急に見せても職員が戸惑ってしまうかも？(外見で病気と分からないので戸惑う?) そのため、ヘルプカードなどの普及や支援の啓発が必要です。
- 駅員やバスの運転手が認知症を特異なものではなく、普通に接してもらえるようになって欲しいです。
- 「認知症=徘徊」といった重度患者のイメージが先行していることがおかしいと思います。

認知症の方、支援者へのインタビューより

利用者、交通事業者職員、お互いがコミュニケーションをうまくとり、健常者と変わらない対応が必要です。

### 2 認知症の方の対応の原則とポイント

下記の原則とポイントを理解し、余裕を持ったコミュニケーションを心がけることです。



### コラム 交通事業者と福祉団体との共同訓練

京都市左京区SOSネットワーク部会が叡山電鉄・京都市バスなどと共同で認知症の方が迷われた際を想定した模擬訓練を実施しています。

地域で見守り・発見するネットワーク構築を目指し、認知症の方に「気づき」・「つなげる」ことを進めて、交通事業者と福祉関係者が協力して対応訓練(ロールプレイ)を行う模擬訓練を通じて認知症についての理解を深めるとともに、地域全体で「認知症」を支え合う意識の向上を図っています。

#### 訓練のストーリー例

**電車** 認知症と思われる女性が、車掌さんに話しかけるが会話が噛み合わない。

無線で、有人駅に支援の連絡をしてもらい対応してもらう。



叡山電鉄での様子  
行方不明役

**バス** 認知症の方が高齢者施設より単独で外出してしまいバスに乗ってしまう。他の県に帰りたい…と運転手さんに訴える。

警察から行方不明の届けが出ており、各車に連絡が入り、運転手が乗客とし協力してそれらしき乗客を発見して、営業所まで案内する。



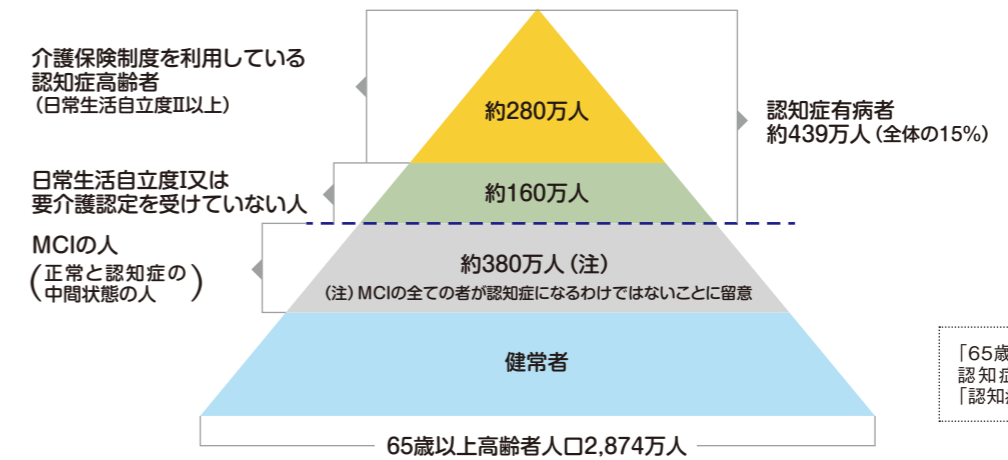
京都バスでの様子  
行方不明役

訓練の動画も配信していますのでご覧ください。<http://sankokai.sakura.ne.jp/images/kyotobus.mp4>

## NO.3 認知症の現状を理解しましょう。

### 1 高齢者の5人に1人は認知症

65歳以上の高齢者の認知症患者数と有病率の将来推計についてみると、平成24(2012)年は認知症患者数が462万人と、65歳以上の高齢者の7人に1人(有病率15.0%)であったが、37(2025)年には約700万人、5人に1人になると見込まれています。人ごとではありません。



「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

### 2 認知症は高齢者だけの病気ではない

今後、高齢化がさらに進んでいくにつれ、認知症の患者数がさらに膨らんでいくことは確実です。だからといって、「認知症=高齢者の病気」だけではありません。

65歳未満で認知症を発症する場合もあり、「若年性認知症」と呼ばれています。若年性認知症は特に40代、50代の働き盛りで起こるため、まだ働いている方も多く、通勤、通院で交通機関を利用する方もいます。そのため、日常生活において症状の理解とサポートが必要です。

### コラム 「軽度認知障害(MCI)」についてご存知ですか？

健常者と認知症の人の中間にあたる段階(グレーゾーン)を、軽度認知障害(MCI: Mild Cognitive Impairment)といいます。認知機能(記憶、決定、理由づけ、実行など)のうち1つの機能に問題が生じてはいるものの、日常生活に支障なく過ごされています。認知症の方は全員、程度の差はあれ、MCIの時期を経験しています。MCIと推計される認知症患者約400万人を合わせると、高齢者の約4人に1人が認知症あるいはその予備群ということになります。

## NO.4 若年性認知症の方の生活

「認知症フォーラム.com」では認知症の方の生活や意見が動画でみることができます。若年性認知症と診断された丹野智文さんの意見を聞いて、職員の教育訓練の場で認知症の方は何に困っているか話し合ってみましょう。  
「認知症フォーラム.com」

アドレス <https://www.ninchisho-forum.com/>



丹野智文さん  
「おれんじドア」実行委員会代表