

『公共交通機関における認知症者の利用実態把握と対応の研究』

交通機関における認知症者の対応の現状  
交通事業者アンケート調査結果

平成 29 年 4 月

(公益財団法人)交通エコロジー・モビリティ財団

## 1. 調査概要

・アンケート調査の実施目的は以下の通りである。

- ①認知症の方の公共交通利用実態の把握
- ②公共交通事業者の対応状況の把握
- ③公共交通事業者の認知症に関する教育・訓練の実態把握

・アンケート調査の実施概要は以下の通りである。

- 郵送配布日:平成 28 年 8 月 29 日
- 郵送回収期限:平成 28 年 9 月 16 日投函まで
- 集計対象とした調査票:平成 28 年 11 月 7 日までに返送されたもの
- 配布票数:381 票(全国の鉄道、バス、タクシー・ハイヤー事業者)
- 回収票数:190 票
- 回収率:約 50%(鉄道事業者 約 63%、乗合バス 約 40%、タクシー・ハイヤー 約 38%)

種別	内訳	配布数	回収数	回収率	抽出基準
鉄道	合計	174	109	62.6%	※貨物12、無軌条電車1は対象外 ※複数区分への重複計上あり
	公営12	12	9	75.0%	
	JR6	6	16	61.5%	
	大手16、準大手4 (第三種事業者1を含まず)	20			
	中小105 (第三種事業者・軌道整備事業者18を含まず)	105	65	61.9%	
	モノレール9、新交通システム9	18	19	61.3%	
	鋼索鉄道13	13			
乗合バス	合計	113	45	39.8%	各都道府県2社程度＋大都市圏10社程度
	公営	21	15	71.4%	バスターミナルについては自動車ターミナル法
	日本バス協会役員企業 (各県1以上)	79	29	36.7%	に記載があり、差別解消法でのアンケートで
	バスターミナル	13	1	7.7%	送付したターミナルを対象とした
タクシー・ハイヤー	合計	94	36	38.3%	各都道府県2社程度＋大都市圏10社程度
	全国ハイヤー・タクシー連合会役員企業	93	36	38.3%	
	全国個人タクシー協会	1			
総計		381	190	49.9%	

## 2. アンケート調査結果(主な結果概要)

### ■鉄道、バス、タクシー事業者がみかける、お客様が困っている場面・状況

- いずれの交通機関においても、8割程度以上の事業者が何らかの場面・状況（認知症と思われる）に遭遇【問1~3】
- 鉄道：駅でのやり取りで様子がおかしいお客様、改札の通り方が分からず、まごつくお客様、駅構内をうろうろしているお客様、どこで降りるか分からず終点まで行くなど困っているお客様がいる 等【問1】
- バス：バス乗り場やバス停周辺をうろうろしているお客様、運賃支払いでまごつくお客様、敬老バスや現金を持たずに乗車するお客様、終点まで行ってしまい、車内にとどまっているお客様がいる 等【問2】
- タクシー：乗車後に行き先を告げられないお客様、目的地に近づいた時に詳細な道筋を告げられないお客様、車内で失禁してしまうお客様、現金を持っていないお客様がいる 等【問3】

### ■鉄道、バス、タクシー事業者における認知症者への対応

- 主に、鉄道では駅職員、バスやタクシーでは運転手が対応【問4-2】
- 認知症者の家族の連絡先が把握できた場合は家族に連絡し、分からない場合は警察に連絡するケースが多い【問4-4】
- 認知症者への対応上の問題点として、認知症者の発見が難しい、コミュニケーションの取り方が難しいといった意見が多くみられる【問5】
- 認知症者が交通機関を利用する上での工夫点として、本人確認等が可能なものを携帯して欲しい、付き添いの人と一緒に行動して欲しいといった意見が多くみられる【問5】

### ■認知症者の対応方法を従業員に周知するためのマニュアル等の有無

- いずれの交通機関においても、マニュアル等があるとの回答は少なく、大半が「ない（今後作成の予定もない）」との回答となっている【問6】
- マニュアル等があるとの回答は11例みられるが、そのうち自社で作成している例は3例であり、そのうち2例は1ページとなっている【問7】

### ■認知症の基礎知識や対応方法などを学ぶ機会の開催状況

- 学ぶ機会を設けている12例についてみると、自社での主催が多くなっているが、講師は自社の職員以外が多い【問8】
- 対象者についてみると、鉄道事業者は駅職員が多いのに対し、バス・タクシーでは、運転手や事務職員が多くなっている【問8】
- 開催頻度は年1回程度が比較的多く、1回あたりの開催時間は1時間程度や2時間程度が比較的多い【問8】

■認知症者の対応についての**訓練や、認知症サポーター養成講座を受講する機会**

- いずれの交通事業者においても、「特に機会を設けていない」が大半を占めている【問9】
- 訓練を実施している5例についてみると、主催者は**いずれも自社**となっている【問10】
- 対象者は、**いずれも運転者**となっているほか、一部の事業者では、駅・ターミナル職員や事務職員も含まれている【問10】
- 他機関との合同については、**市区町村や地域包括支援センターとの連携**がみられる【問10】
- 開催頻度は**半年に1回程度や1年に1回程度が多く**、1回あたりの時間は**30分程度や2時間程度が多い**【問10】

■認知症者の対応に関する**教育や訓練を行うようになったきっかけ**

- 認知症者の増加**により必要性を感じた、**関係機関から要請があった、経営計画等に位置づけた、自社で介護施設の送迎**を始めた、**自社職員の資格取得等**が、教育や訓練のきっかけとなっている【問11】

■認知症者の公共交通利用に関する**意見等**

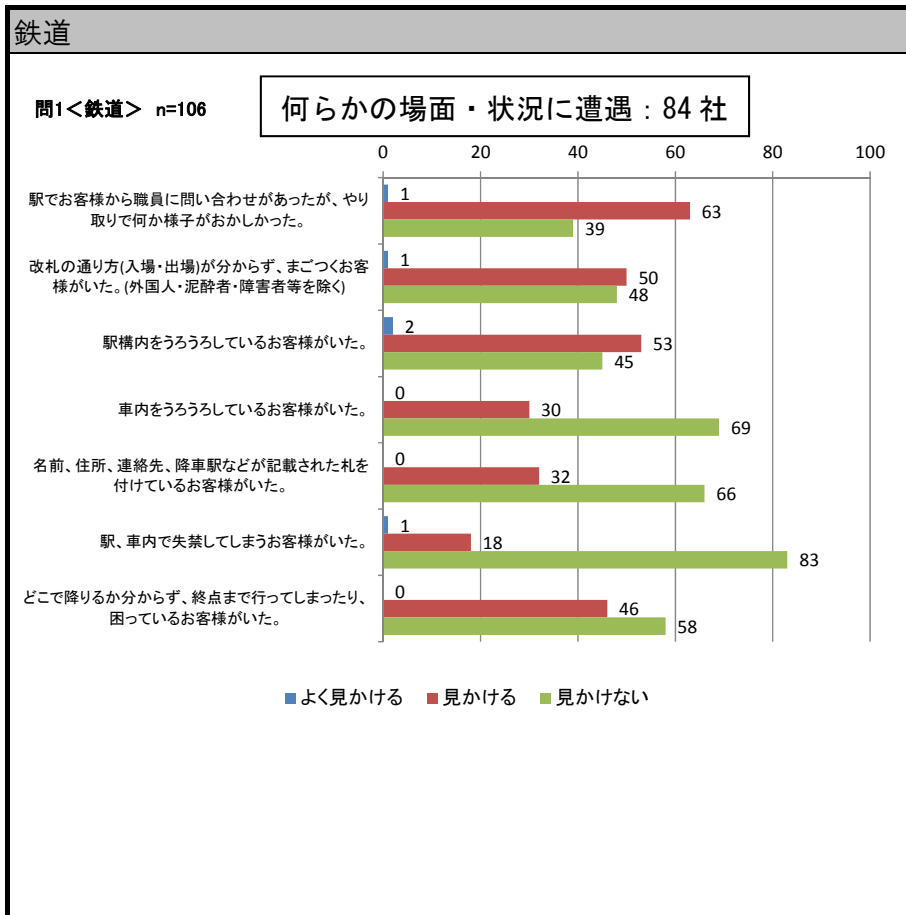
- 本人確認等が可能なものを携帯して欲しい**との意見が最も多く、次いで、**付き添いの人と一緒に行動して欲しい**との意見が多くなっている【問15】
- 対応が難しい、不安があるといった意見がみられる一方で、**マニュアル作成をはじめとした具体的な取組みを提案する意見や、誰もが移動しやすい環境の構築を期待する前向きな意見**もみられる【問15】

### 3. アンケート調査結果（個々の設問の集計結果）

#### A. 交通利用でお困りのお客様（認知症と思われる方）がいた場合の対応について

問1～3 鉄道・バス・タクシーを利用するお客様が困っている場面・状況のうち、見かけることがあるもの

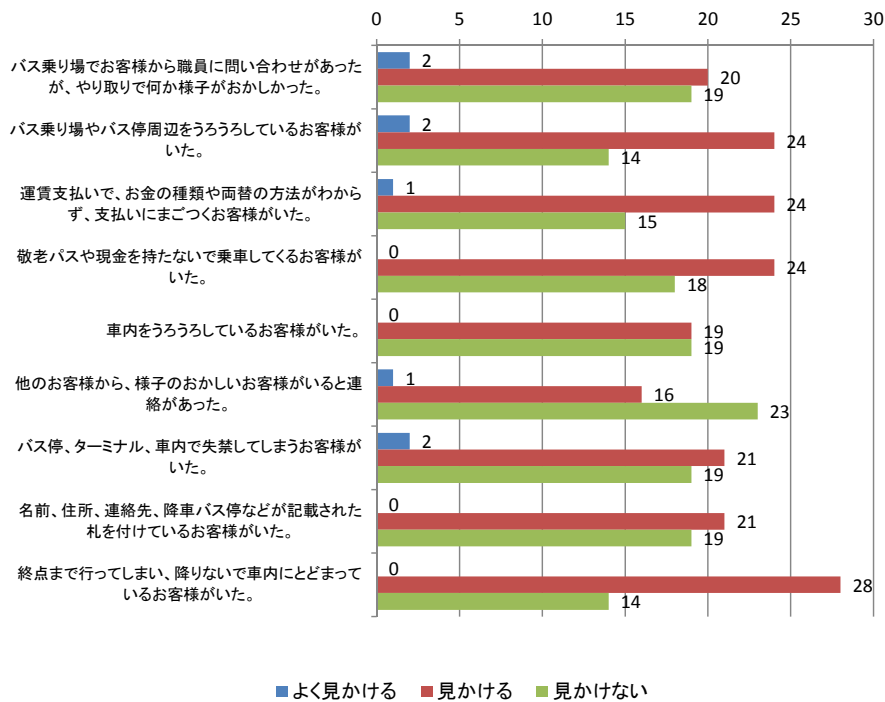
- ・いずれの交通機関においても、8割程度以上の事業者が何らかの場面・状況に遭遇している（鉄道：79%＝84/106、バス：93%＝42/45、タクシー：82%＝28/32）
- ・鉄道：駅でのやり取りで様子がおかしかったお客様や、改札の通り方が分からず、まごつくお客様、駅構内をうろろしているお客様、どこで降りるか分からず終点まで行くなど困っているお客様が比較的多くみられている。
- ・バス：バス乗り場やバス停周辺をうろろしているお客様、運賃支払いでまごつくお客様、敬老パスや現金を持たずに乗車するお客様、終点まで行ってしまい、車内にとどまっているお客様が比較的多くみられている。
- ・タクシー：乗車後に行き先を告げられないお客様、目的地に近づいた時に詳細な道筋を告げられないお客様、車内で失禁してしまうお客様、現金を持っていないお客様が比較的多くみられている。



## バス

問2<バス> n=45

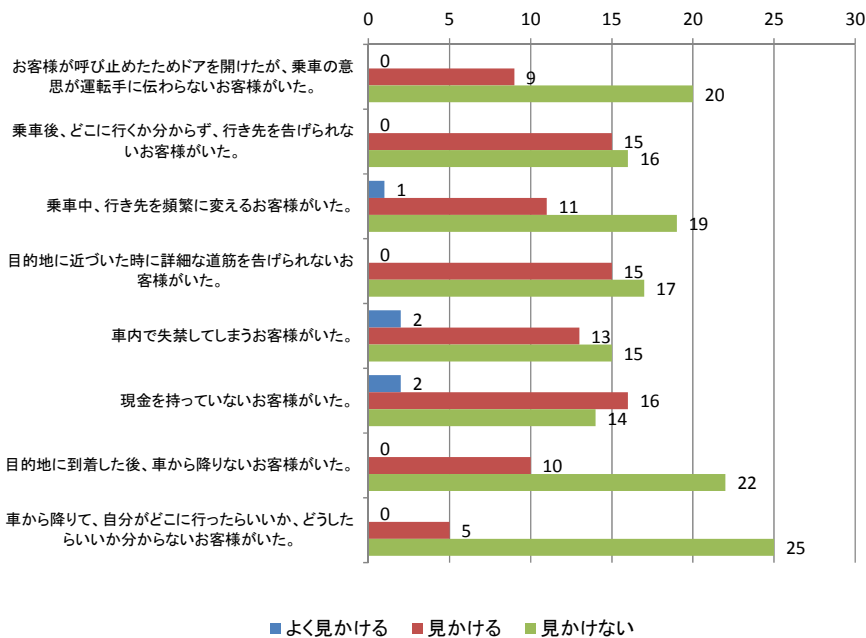
何らかの場面・状況に遭遇：42社



## タクシー

問3<タクシー> n=34

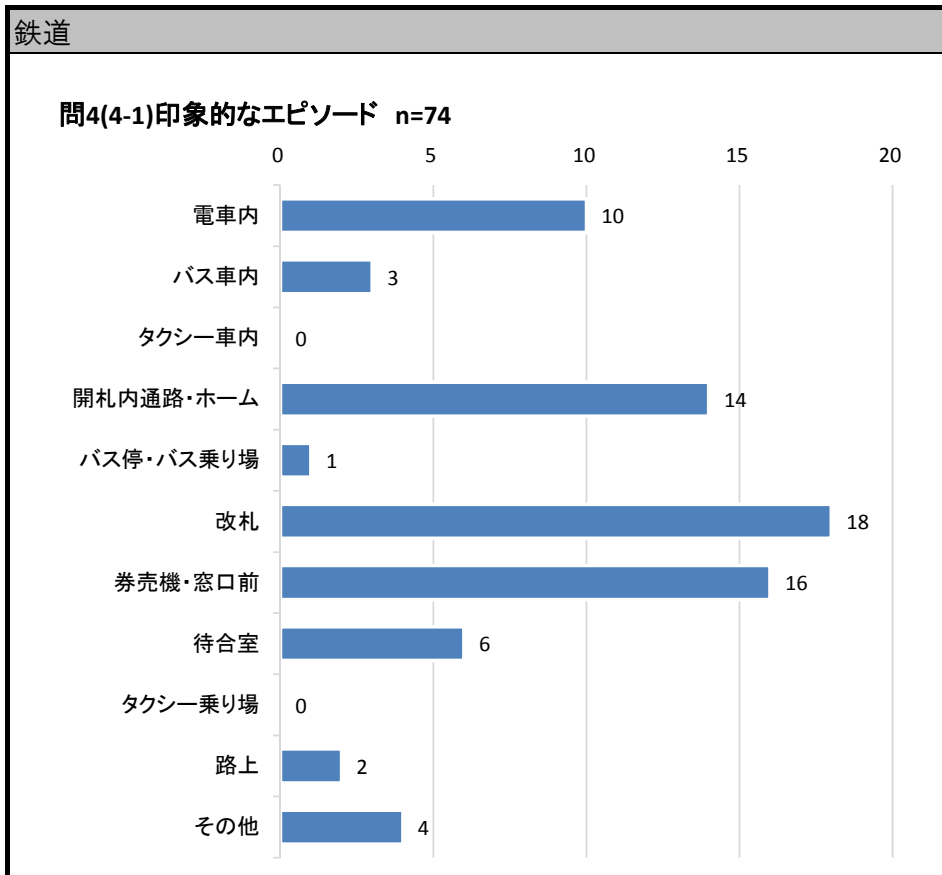
何らかの場面・状況に遭遇：28社



問4 認知症と思われる利用者に関連して最も印象的なエピソード

4-1) 発生した場所

- ・鉄道：改札や券売機・窓口前、改札内通路・ホームが比較的多い。
- ・バス：バス車内が大半を占めている。
- ・タクシー：タクシー車内が大半を占めている。

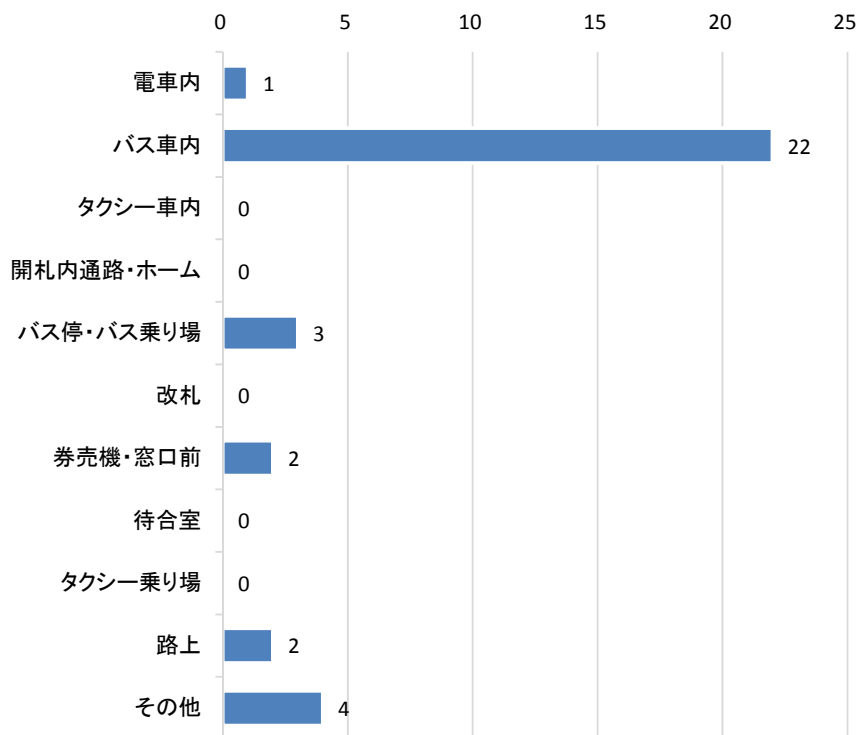


<その他の回答>

No.	4-1) 11その他
76	駅事務所
149	線路内

バス

問4(4-1)印象的なエピソード n=34



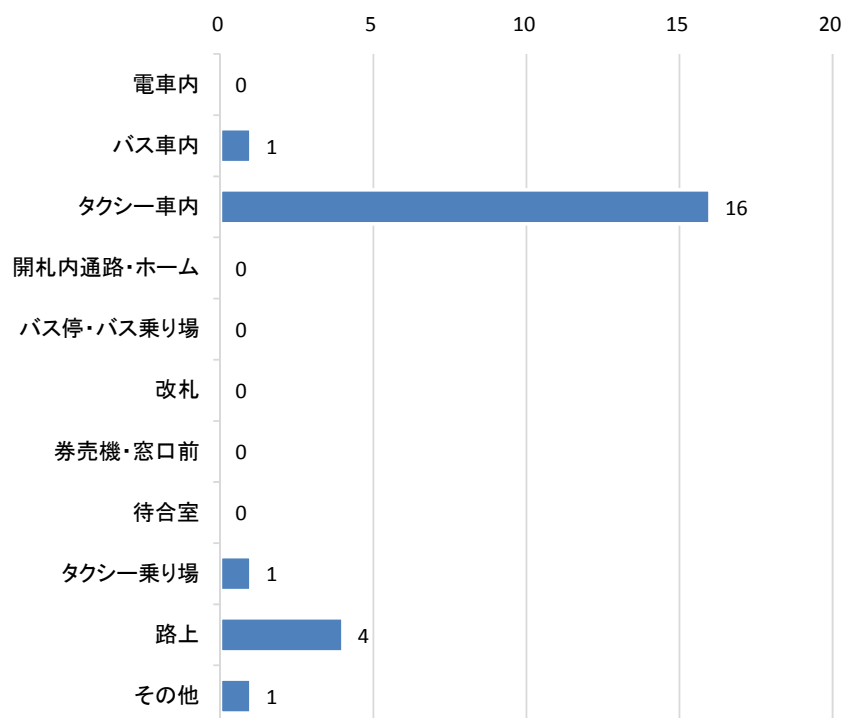
<その他の回答>

No.	4-1) 11その他
69	バスターミナル内
99	営業所(事務所)
160	営業所



タクシー

問4(4-1)印象的なエピソード n=23

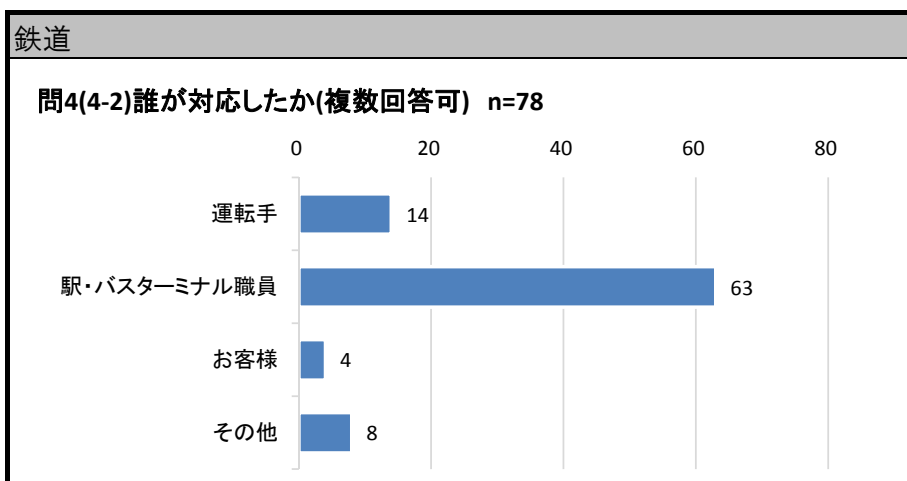


<その他の回答>

なし

4-2) 対応した人

- ・鉄道: 駅職員が大半を占めている。
- ・バス: 運転手が大半を占めている。
- ・タクシー: 運転手が大半を占めている。

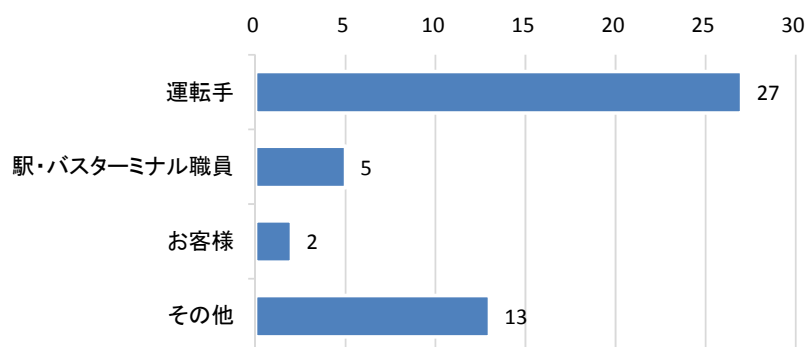


<その他の回答>

No.	4-2) 4その他
52	警察からの問い合わせ
105	警察官
108	警備員
119	車掌
130	運転手から連絡を受けた運行管理者
147	駅務員
150	駅係員

バス

問4(4-2)誰が対応したか(複数回答可) n=35

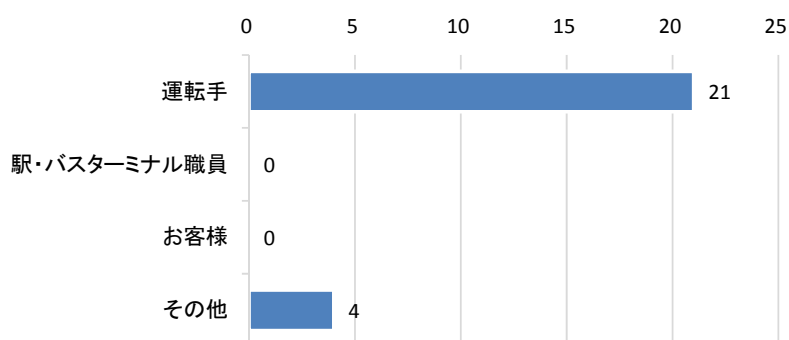


<その他の回答>

No.	4-2) 4その他
5	当社窓口従業員
39	基本は乗務員ですが、常習の場合は、営業課で家族に相談もある
50	点呼場
63	運転手からの連絡で運行管理者が対応
99	営業所(事務所)
136	運行管理者
144	管理者
156	運行管理者
161	事務職員
169	事務職員
185	営業所職員
186	近くの人

タクシー

問4(4-2)誰が対応したか(複数回答可) n=23



<その他の回答>

No.	4-2) 4その他
1	管理者
22	警察
47	社員
168	電話係(配車係)

4-3)～4) 発生した事象と対応した内容

<鉄道>

- ・発生した事象としては、終点でも降りずに車内にとどまったり、行き先が分からない人、駅構内をうろうろする人がみられることや、捜索願いや多く挙げられている。
- ・対策内容としては、警察や家族等への連絡、捜索願いやへの対応が多くなっているほか、何もしないと回答もみられる。

		問4-4) 対策の内容							合計
		あ. 警察に連絡	い. 連絡先が判明し、家族等に連絡	う. タクシーに乗せ、目的地に送り届けた	え. 目的地までの道案内	お. 捜索依頼への対応	か. 何もせず	き. その他	
問4-3) 何が起きたか	A.駅でのやり取りで、様子がおかしい	4	1					1	6
	B.改札を通れずにまごつく、無札で通過する	2		1	1			2	6
	C.駅構内をうろうろ(改札、券売機、窓口を含む)	13			2		4	2	21
	D.車内をうろうろしている								
	E.連絡先、降車駅等が記された札を携帯								
	F.駅、車内で失禁							3	3
	G.終点でも降りない、行き先が分からない	15	6	2	2			4	29
	H.線路内への立ち入り	1						2	3
	I.家族や施設、警察からの捜索願いや	1	1			5		2	9
	J.その他	1				1			2
合 計		37	8	3	5	6	4	16	79

<バス>

- ・発生した事象としては、終点でも降りずに車内にとどまったり、行き先が分からない人や、失禁する人がみられることが比較的多く挙げられている。
- ・対策内容としては、警察や家族等への連絡が多くなっている。

		問4-4) 対策の内容					合計
		あ. 警察に 連絡	い. 連絡先が判明し、 家族等に連絡	う. 同乗者(知り合い) に対応を依頼	え. 目的地までの 道案内	お. その他	
問4-3) 何が起きたか	A.バス乗り場でのやり取りで、様子がおかしい						
	B.バス停付近をうろうろ、乗車バスが分からない	1			1	1	3
	C.運賃の支払いが分からず、まごつく						
	D.敬老パスや現金を持たずに乗車している						
	E.バス車内をうろうろしている	1			1	1	3
	F.様子がおかしい人がいると連絡						
	G.バス停、ターミナル、車内で失禁			1		4	5
	H.連絡先、降車バス停等が記された札を携帯			1			1
	I.終点でも降りず車内にとどまる、行き先が不明	12	2	1	1	2	18
	J.家族や施設、警察からの捜索願い					2	2
合 計		14	4	1	3	10	32

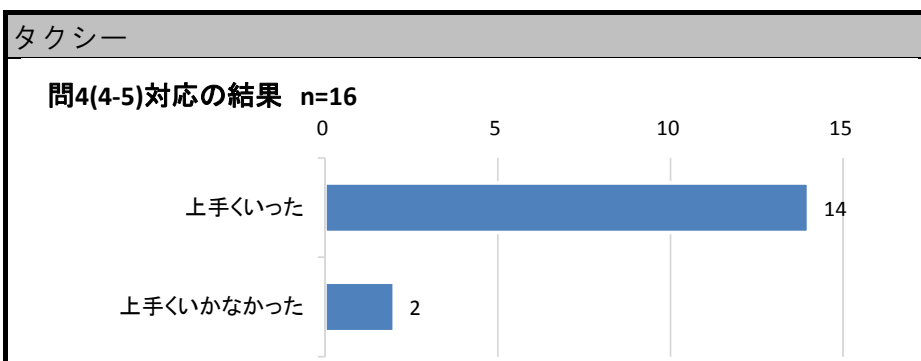
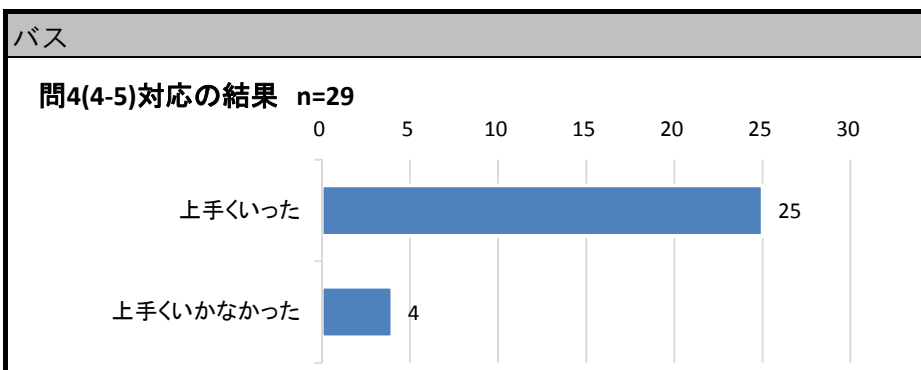
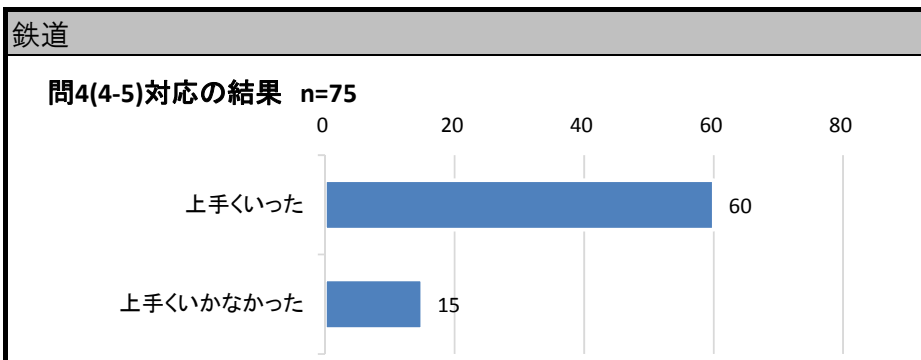
<タクシー>

- ・発生した事象としては、お客様が行き先を告げられない、行き先を頻繁に変更するが比較的多くなっている。
- ・対策内容としては、警察や家族等への連絡が多くなっている。

		問4-4) 対策の内容				合計
		あ. 警察に 連絡	い. 連絡先が判明し、 家族等に連絡	う. 車内の履歴から 本人・行き先を把握	え. その他	
問4-3) 何が起きたか	A.タクシーを呼び止めたが、乗車意思が確認できない					
	B.乗車後、行き先を告げられない	1	1	1	1	4
	C.乗車中、行き先を頻繁に変える、目的地の間違い	3	2			5
	D.目的地に近づいた時に詳細な道筋を告げられない					
	E.車内で失禁してしまう				2	2
	F.現金を持っていない	1				1
	G.目的地に到着した後、車から降りない					
	H.降車後にどこに行ったらいいか分からない					
	I.降車後にすぐ戻ると言って戻ってこない		1		2	3
	J.その他		1		4	5
合 計		5	5	1	9	20

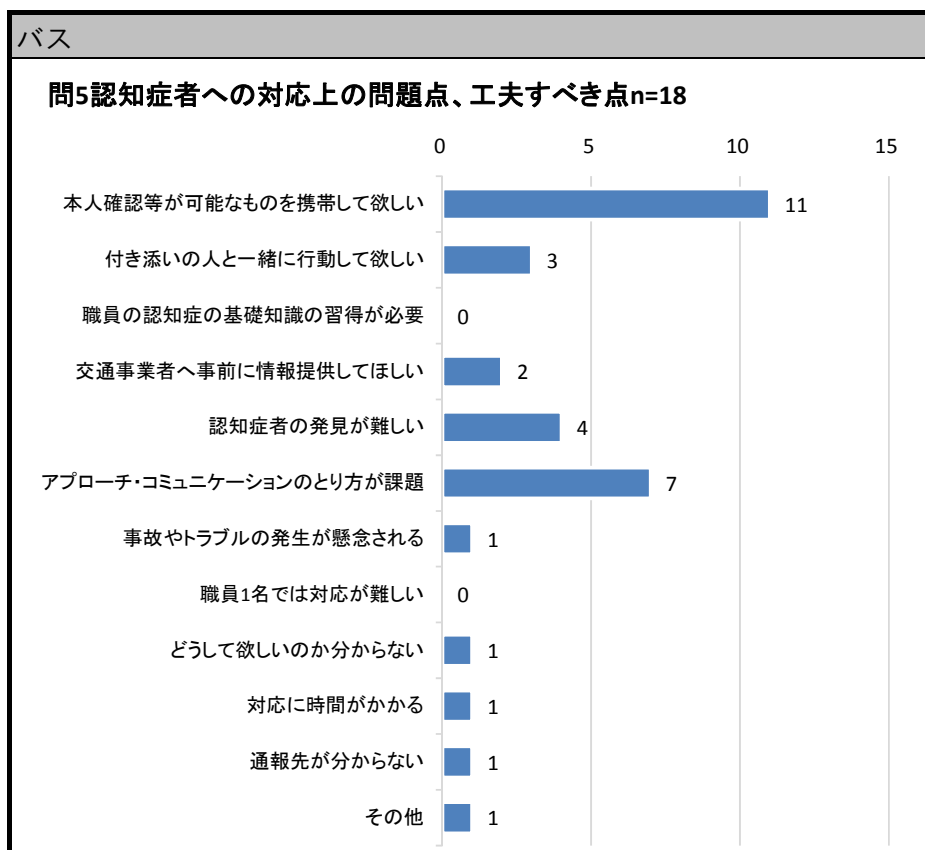
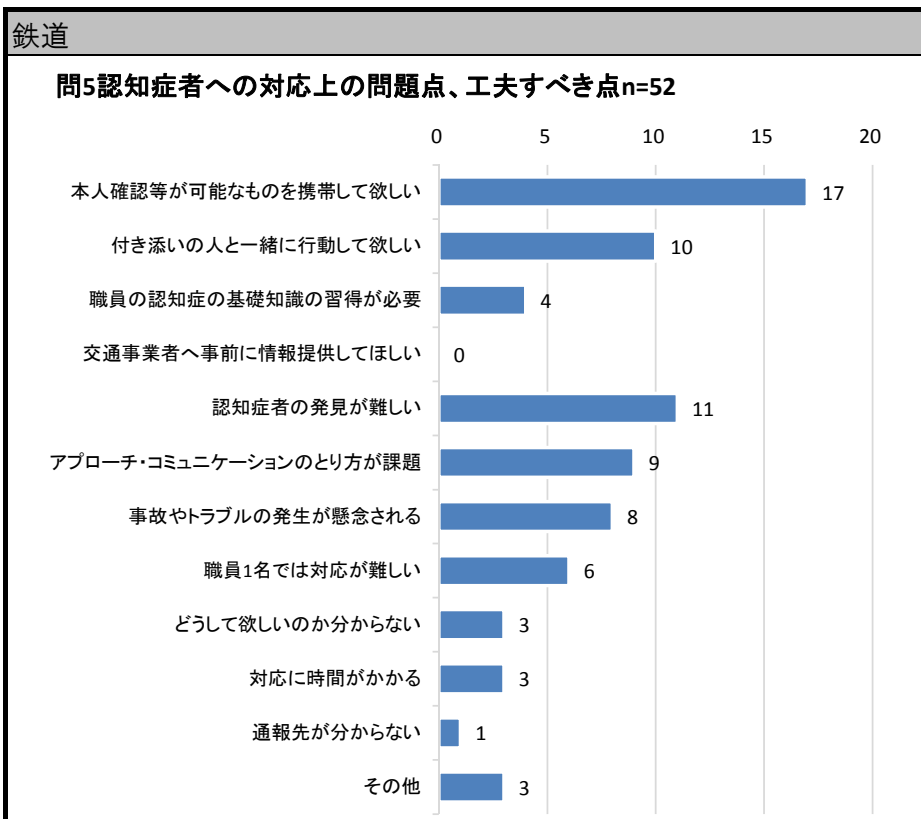
4-5) 対応の結果

・いずれの交通機関においても、大半の事業所で「上手くいった」と回答している。



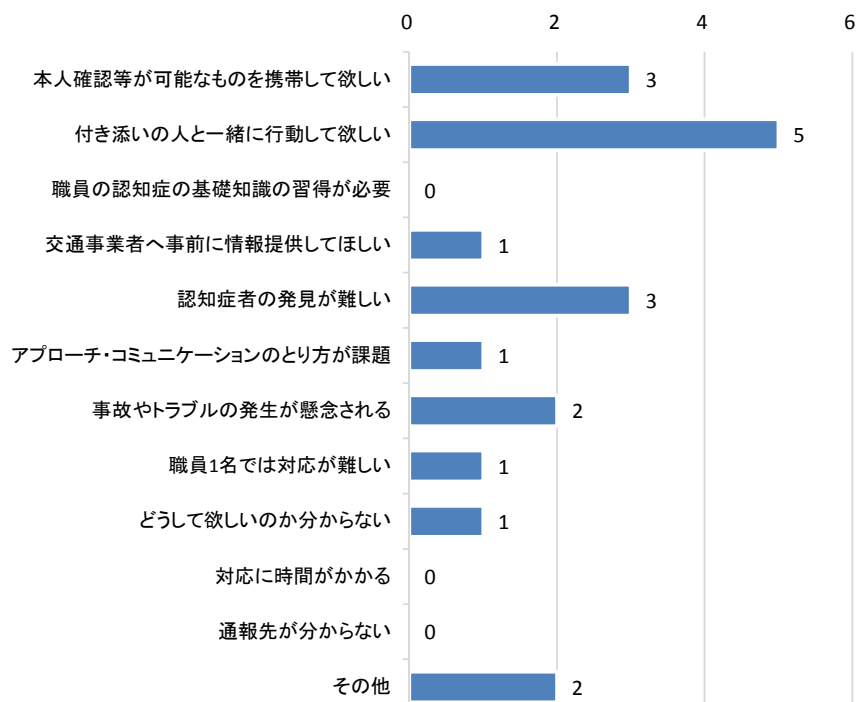
問5 認知症者への対応において現場で不安に感じていること等の問題点、または、認知症者が困ることなく交通機関を利用できるように工夫すべき点

・本人確認等が可能なものを携帯して欲しい、付き添いの人と一緒に行動して欲しい、認知症者の発見が難しい、コミュニケーションの取り方が難しいといった意見が比較的多くみられる。





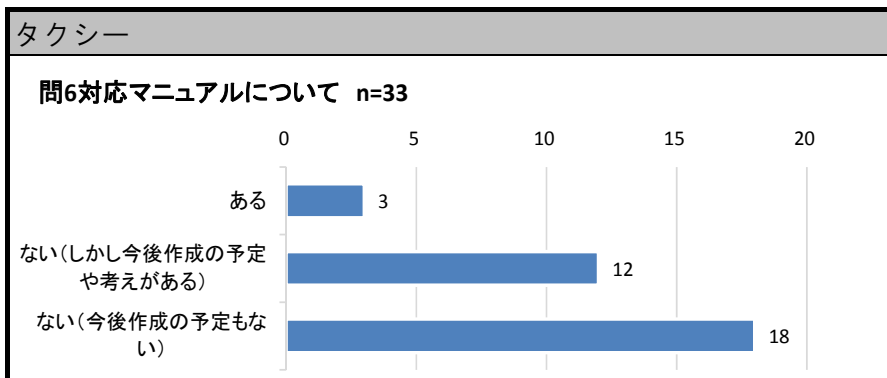
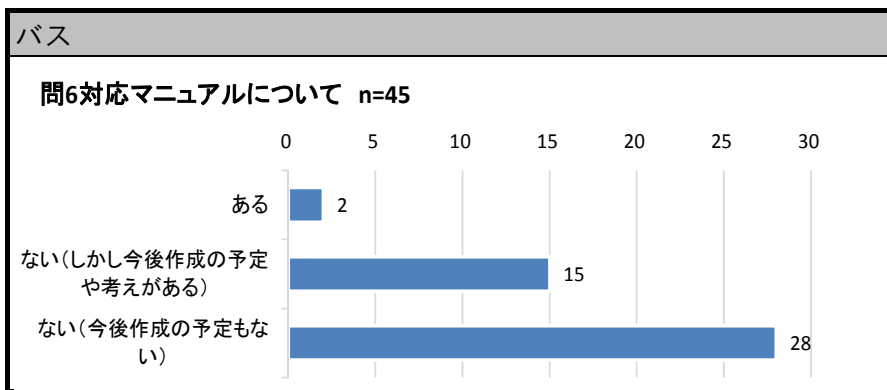
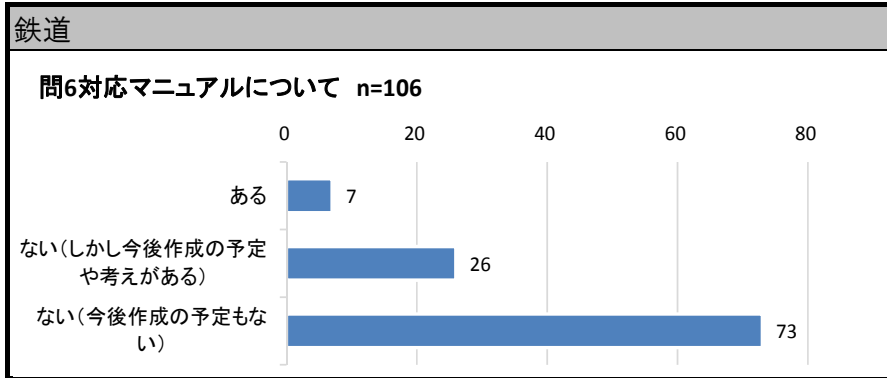
問5認知症者への対応上の問題点、工夫すべき点n=13



B. 交通利用でお困りのお客様への対応に関する教育・訓練等の取り組みについて

問6 認知症者の対応方法を従業員に周知する際に使用している資料（マニュアル等）の有無

・いずれの交通機関においても、資料（マニュアル等）があるとの回答は少なく、大半が「ない（今後作成の予定もない）」との回答となっている。



問7 実際を使用している資料（マニュアル等）の概要

- ・使用されている資料（マニュアル等）の概要をみると以下の通りである。
- ・11例のうち自社で作成している例は3例であり、そのうち2例は1ページとなっている。
- ・主な内容としては、認知症の一般的な基礎や、認知症者への対応の注意点を掲載している例が多くなっている。

事業者 分類	7-1) 資料作成者	7-2) ページ数	7-3) 主な内容					使用している資料 (マニュアル等)の提供
			認知症者とは (一般的な基礎)	認知症者の 発見方法、 見分け方	認知症者への 対応の注意点	関係各所 への連絡	その他	
鉄道1	自社	4	●		●			
鉄道2	自社	1	未回答					
鉄道3	自社以外 (NPO法人地域ケア政策ネットワーク)	30	●	●	●	●		
鉄道4	自社以外(市役所)	25	●	●	●	●		あり
鉄道5	自社以外(国土交通省)	16	●	●	●			あり
鉄道6	自社以外(市役所)	21	●		●			あり
バス1	自社以外(市役所)	21	●		●			あり
バス2	自社	1					保護が必要と思われる 乗客の初動マニュアル	あり
タクシー1	自社以外(市役所)	未回答	●	●	●	●		
タクシー2	自社以外(詳細不明)	数十	●	●	●	●		
タクシー3	自社以外(厚生労働省)	未回答		●				

※追跡ヒアリング調査により、使用している資料（マニュアル等）の提供依頼及び、照査不明部分の確認を実施中

※相模鉄道株式会社は、アンケート調査において「マニュアルあり」との回答であったが、追跡ヒアリング調査において、「アンケート時と状況が変わり、現在はマニュアルは無く、

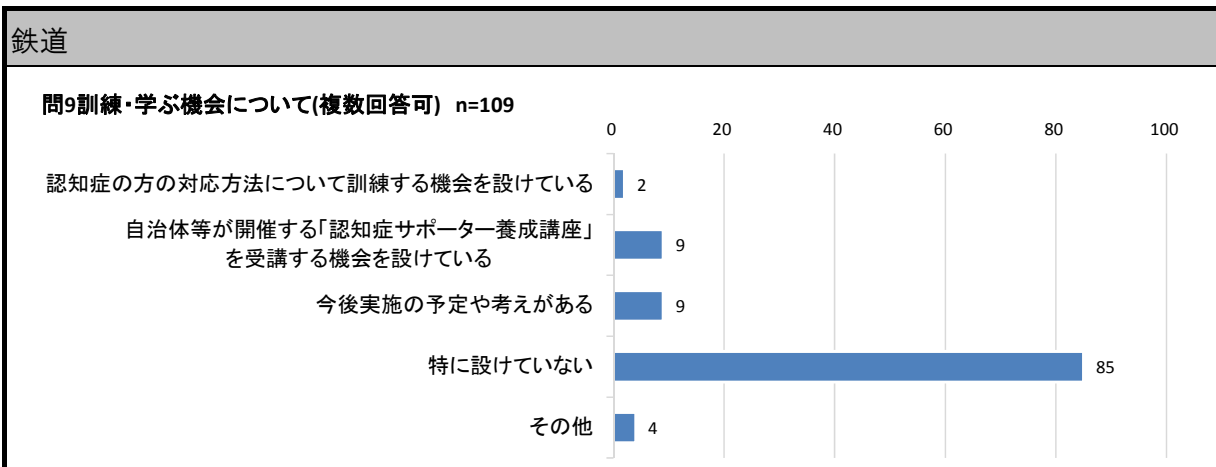
※青字は、追跡ヒアリング調査をもとに加筆・修正したもの

問8 認知症の基礎知識や対応方法などを学ぶ機会

- ・認知症について学ぶ機会の開催状況をみると、自社で主催している例が多いが、講師は自社の職員以外が多くなっている。
- ・また、対象者についてみると、鉄道事業者は駅職員が多いのに対し、バス・タクシーでは、運転手や事務職員が多くなっている。
- ・開催頻度は年1回程度が比較的多く、1回あたりの開催時間は1時間程度や2時間程度が比較的多い。

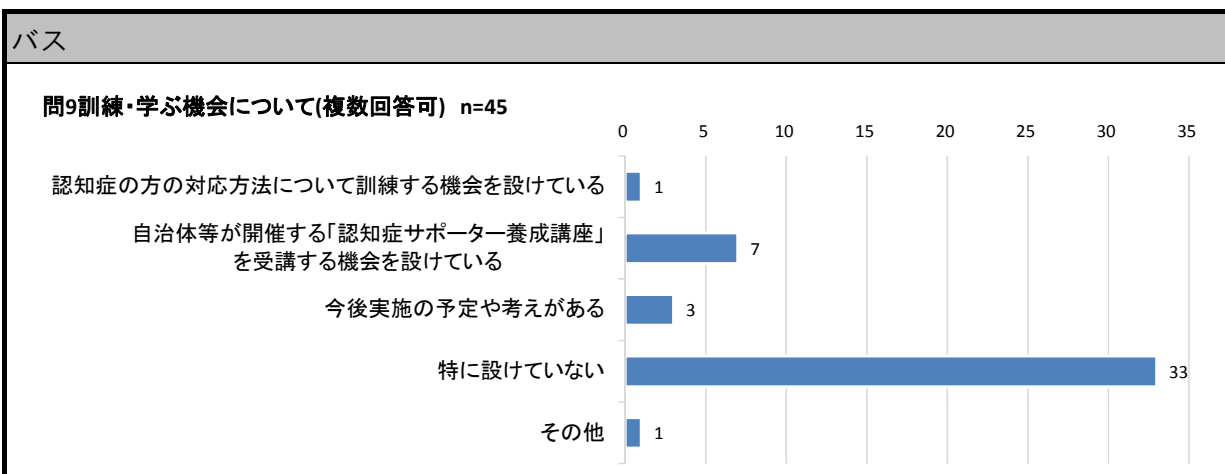
事業者 分類	8-1) 主催者	8-2) 対象者				8-3) 講師	8-4) 開催頻度	8-5) 1回あたりの時間
		運転手	駅・ターミナル 職員	事務職員	その他			
鉄道1	自社		●			自社の職員以外 (部外)	年に1回程度	1時間程度
鉄道2	自社		●			自社の職員	その他 (新規採用者および転入者に対して1回)	1時間程度
鉄道3	自社		●			自社の職員以外 (詳細不明)	その他 (詳細不明)	2時間程度
鉄道4	自社		●			自社の職員	未回答	2時間程度
鉄道5	自社以外 (詳細不明)			●		自社の職員以外 (詳細不明)	未回答	未回答
鉄道6	自社	●	●			自社の職員	半年に1回程度	30分程度
鉄道7	自社以外 (市役所)	●	●	●		自社の職員以外 (市役所の依頼講師)	年に1回程度	2時間程度
バス1	自社以外 (市役所)	●	●	●		自社の職員以外 (市役所の依頼講師)	年に1回程度	2時間程度
バス2	自社	●		●	運行管理者	自社の職員以外 (社会福祉協議会)	その他 (開催頻度は決めていないが数年に1回)	未回答
タクシー1	自社以外 (市役所)	●		●		自社の職員以外 (市役所)	その他 (未実施、検討中)	1時間程度
タクシー2	自社	●		●		自社の職員以外 (詳細不明)	その他 (不定期)	内容により 異なる
タクシー3	自社	●		●	添乗員	自社の職員	年に1回程度	2時間程度

問9 従業員が、認知症者の対応についての訓練や、認知症サポーター養成講座を受講する機会の有無  
 ・いずれの交通事業者においても、「特に機会を設けていない」が大半を占めている。



<その他の回答>

No.	9) 5その他
83	今後の頻度等を考慮し検討していく。
110	2.の自治体が開催する「認知症サポーター養成講座」を受講したことがある。
116	認知症の方の対応方法等の講習会があれば職員を出席させたい。
176	警察と地域包括支援センターと合同で開催された「高齢者はいかい時対処訓練」に参加しました。

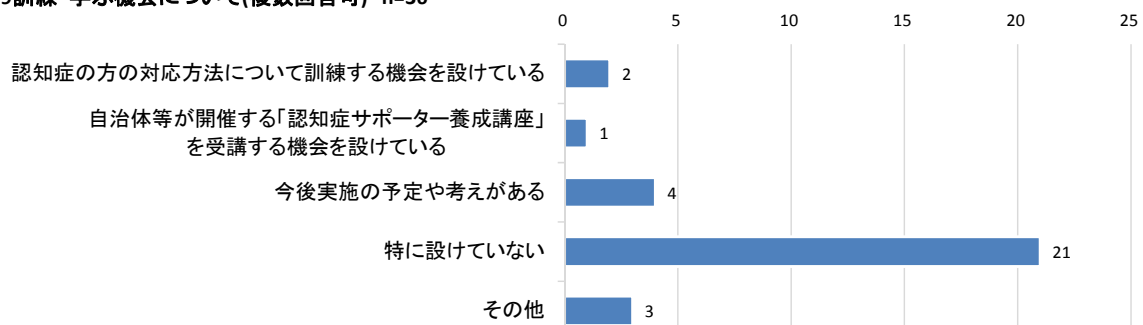


<その他の回答>

No.	9) 5その他
69	バス運転手等を対象に、サービス介助士の資格取得を推進しており、認知症の方を含む高齢者への理解と介助について学習させている。

タクシー

問9 訓練・学ぶ機会について(複数回答可) n=36



<その他の回答>

No.	内容
9)	5その他
26	事例が起こるたびに周知している。
58	乗車無線サービススタンダードによる考えに基づき、随時対応
168	口頭で指導している。

問10 認知症者の対応方法について学ぶ訓練機会の概要

- ・訓練機会の概要についてみると、主催者はいずれも自社となっている。
- ・対象者は、いずれも運転者となっているほか、一部の事業者では、駅・ターミナル職員や事務職員も含まれている。
- ・他機関との合同については、市区町村や地域包括支援センターとの連携がみられる。
- ・開催頻度は半年に1回程度や1年に1回程度が多く、1回あたりの時間は30分程度や2時間程度が多い。

事業者 分類	10-1) 主催者	10-2) 対象者				10-3) 他機関との合同								10-4) 開催頻度	10-5) 1回あたりの時間
		運転手	駅・ターミナル 職員	事務 職員	その他	警察	消防 救急	病院	介護・福祉 施設	市区 町村	地域包括 支援センター	その他	合同で 行っていない		
鉄道1	自社	●	●	●									●	年に1回程度	30分程度
鉄道2	自社	●	●											半年に1回程度	30分程度
バス1	自社	●		●						●				年に1回程度	2時間程度
タクシー1	自社	●												半年に1回程度	2時間程度
タクシー2	自社	●									●			不定期	内容により異なる

問1 1 認知症者の対応に関する教育や訓練を行うようになったきっかけ

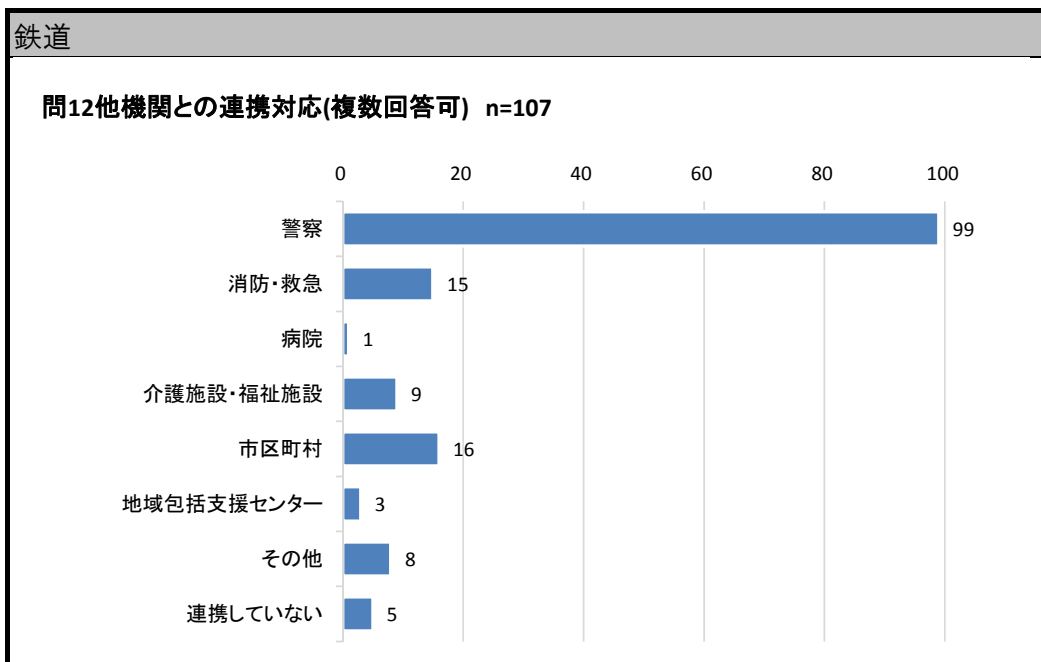
・認知症者の増加により必要性を感じたことや、関係機関から要請があったこと、経営計画等に位置づけたこと、自社で介護施設の送迎を始めたこと、自社職員の資格取得等が、教育や訓練のきっかけとなっている。

回答分類	認知症者の対応に関する教育や訓練を行うようになったきっかけ	事業者分類
<5票> 認知症者の増加により 必要性を感じたこと	当社でも、該当者らしい方のご利用があり、 <b>今後増えると予想</b> されるため。	鉄道1
	<b>認知症患者が一般的に増える中</b> 、乗務員に対して知識を習得させ少しでも不幸な事故等を減らす為。	バス1
	<b>全国的に認知症者が増加する中</b> 、北九州市としても認知症サポーターを増やす取り組みを行っており、その取り組みについて必要性を感じたため。	バス2
	<b>前記事例、もしくはバス運賃を持たずに乗車する方など、認知症と思われる旅客対応のため</b> 、地元自治体に協力を求め、認知症サポーター講座を開きました。(営業所まで出向いていただいて)	バス3
	<b>問4で答えていることがよくある為。</b>	タクシー1
<5票> 関係機関から 要請があったこと	<b>地元警察より訓練参加の要請</b> があったため	鉄道2
	現時点では行っていないが、地域の団体と合同での訓練を予定している。 <b>地域団体からの要請</b> によるもの。	鉄道3
	<b>自治体からの連絡</b> で「認知症サポーター講座」を受講した。	鉄道4
	<b>施設からの提案</b>	鉄道5
	<b>地域包括支援センター様からの働きかけ</b> による。	バス4
<3票> 経営計画等に 位置づけたこと	<b>N市 交通事業経営計画(2015-2018)において、主な施策の1つとして「認知症サポーターの養成」を掲げました。</b> この施策を通して、職員力を高め、お客さまへのより質の高いサービスの提供を実現していくことを目的としております。	鉄道6
	交通事業者としての <b>バリアフリー特定事業計画</b> のなかで、各種移動制約者対応の取り組みのひとつとして、認知症対応研修を実施しているもの。	鉄道7
	<b>N市 交通事業経営計画(2015-2018)において、主な施策の1つとして「認知症サポーターの養成」を掲げました。</b> この施策を通して、職員力を高め、お客さまへのより質の高いサービスの提供を実現していくことを目的としております。	バス5
<2票> 自社で介護施設の	<b>介護タクシーや、介護施設の送迎を始めたため</b>	タクシー2
	<b>社内、グループ内に福祉及び介護事業部があるため</b>	タクシー3
<2票> 自社職員の 資格取得との関連	改札窓口で認知症と思われる方を見うけ対応することが年に数回あったので、駅係員の知識向上に寄与する方策を検討していたところ、以前より関心を持っていた <b>弊社職員がキャラバンメイトの資格を取得</b> し、駅係員に毎年説明会を実施するに至った。	鉄道8
	<b>サービス介助士の資格所得者を育成</b> し、その中で「認知症」対応についても取組む事としている。	鉄道9
<4票> その他	認知症者の対応についての教育は行っていないが、藤沢市障害福祉課主催の「藤沢市心のバリアフリー講習会」に参加し、障害者や高齢者に対しての介助体験を通じ、おもてなしやサービスの向上に努めている。	鉄道10
	認知症者ではなく高齢者、障害者の対応の為、市、社会福祉協議会と連携し、高齢者体験、障害者体験の訓練が過去2回あり(直近5年間に)	バス6
	乗務員教育の中で認知症だけでなく、全てのお客様(特に酔客)対応の教育をしている。	タクシー4
	認知症の方は考え方が確信的であり、その行動や意見を否定すると(侮辱すると)場合によってはトラブルが起るので、ご意見は、ご無理ご尤も、あなたの言う通りですと肯定すれば、その次は従ってくれる事を基本とすれば十分にコントロール出来ます。	タクシー5



問12 認知症が疑われる方を保護した場合の連携対応先

・いずれの交通事業者においても、警察との連携が大半を占めている。

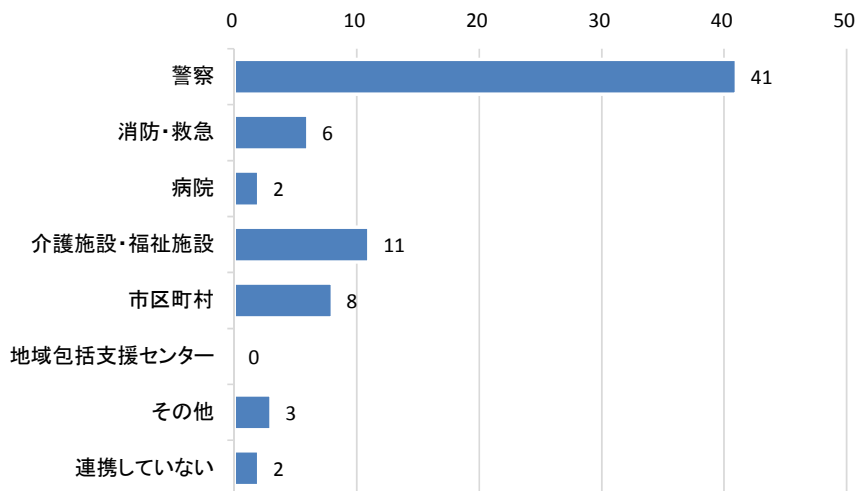


<その他の回答>

No.	12) 7その他機関名
85	A電鉄(株)
98	豊橋おかえりネット
107	※摂津市のみ「認知症高齢者等徘徊ネットワーク事業」からの協力依頼を受け連携している。
111	大阪見守り相談室
116	鎌倉市徘徊高齢者SOSネットワーク
128	同業他社
132	B電鉄株式会社
158	C社

バス

問12他機関との連携対応(複数回答可) n=45

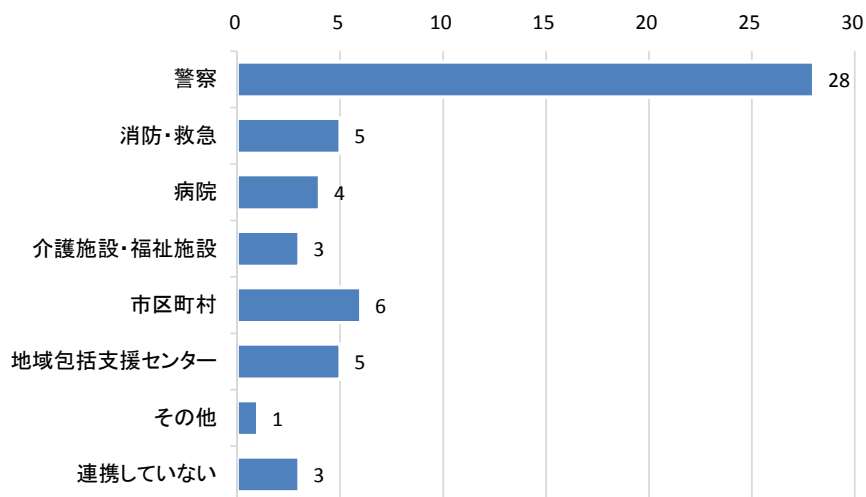


<その他の回答>

No.	12) 7その他機関名
3	施設警備員
39	家族
136	・高齢者地域見守り協定事業(登録)・警察生活安全

タクシー

問12他機関との連携対応(複数回答可) n=32

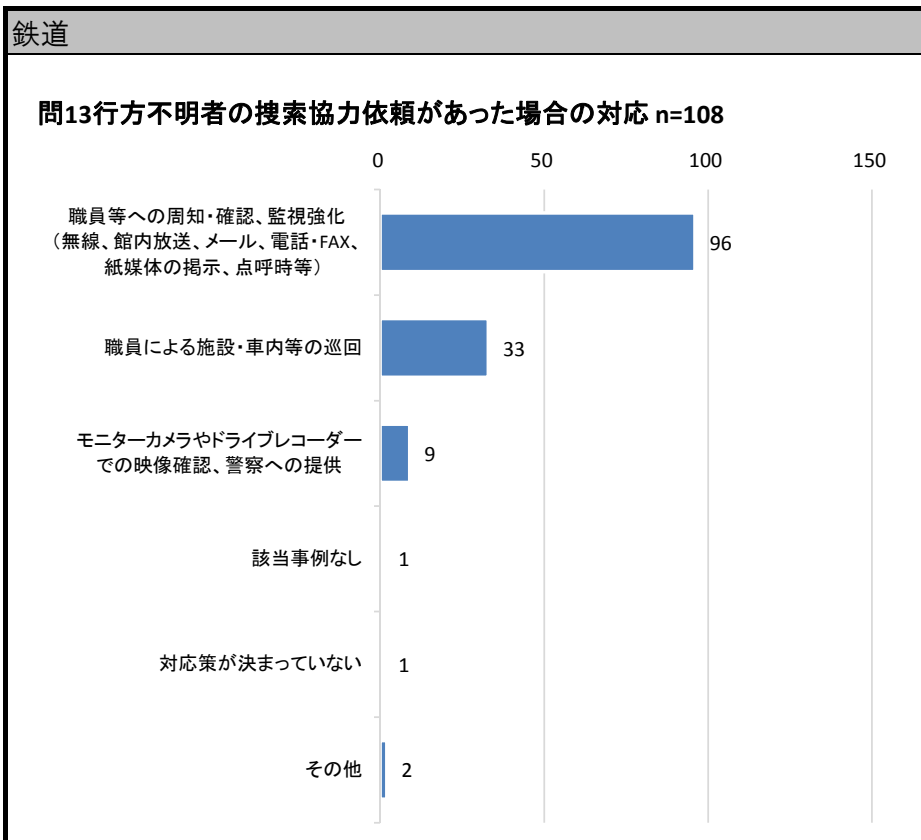


<その他の回答>

No.	12) 7その他機関名
44	民生委員

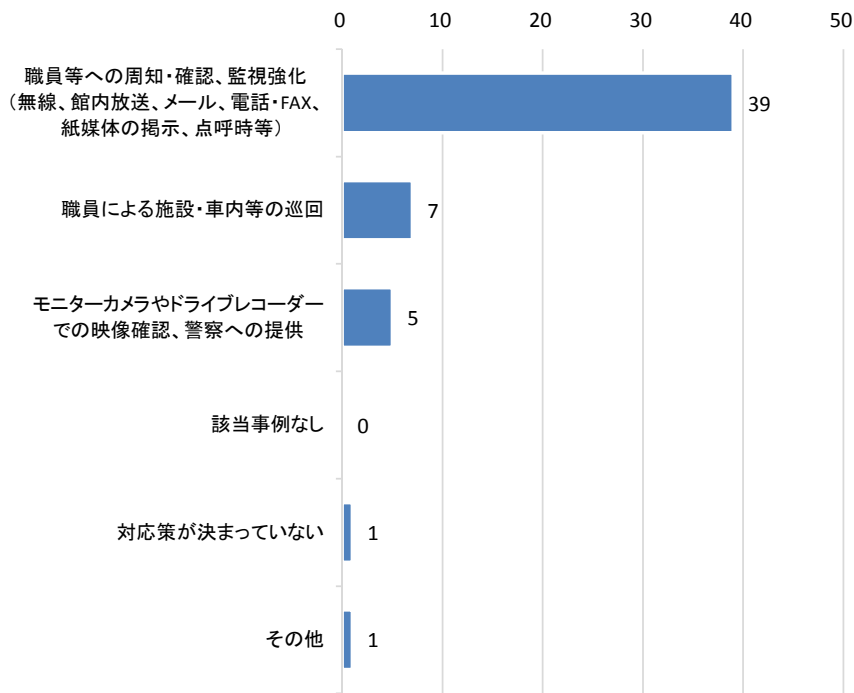
問13 行方不明者の捜索協力の要請があった場合の対応について

- ・いずれの交通機関においても、大半の事業所において、無線や館内放送、メール、電話・FAX、紙媒体の掲示、点呼等において、職員等への周知・確認を行っている。
- ・施設内や車内の巡回を行う事業所や、映像の確認・警察への提供を行う事業所もみられる。



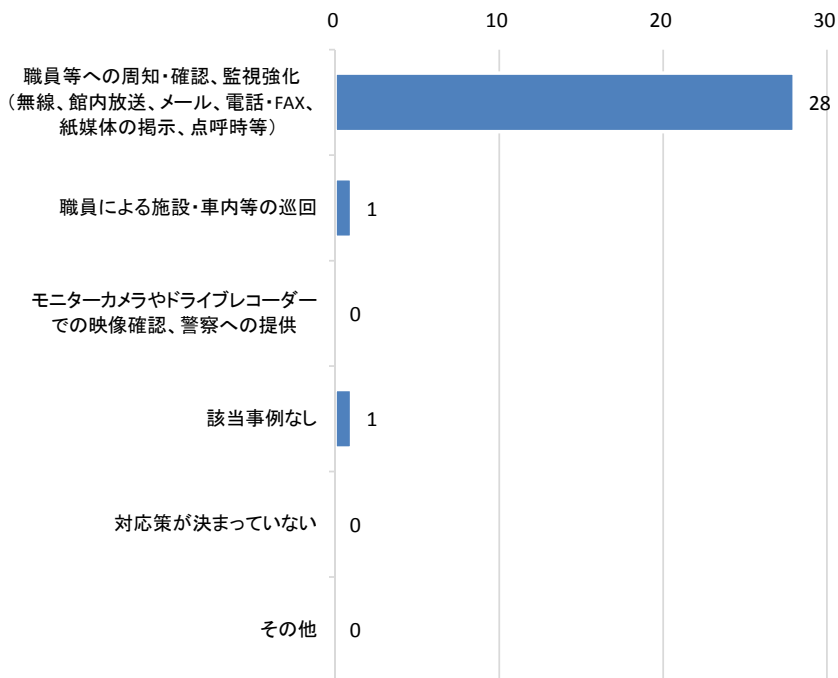
バス

問13行方不明者の捜索協力依頼があった場合の対応 n=41



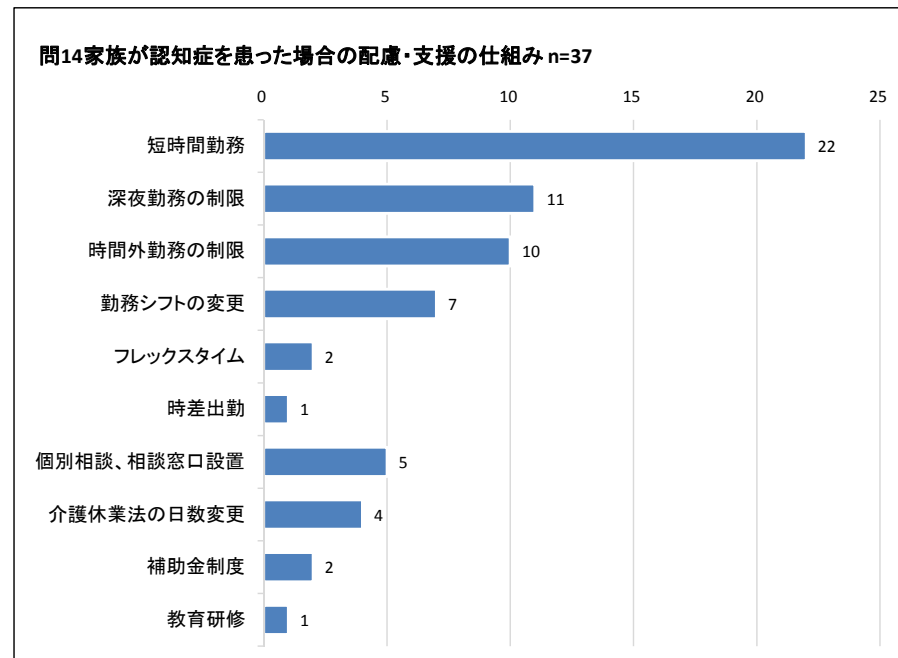
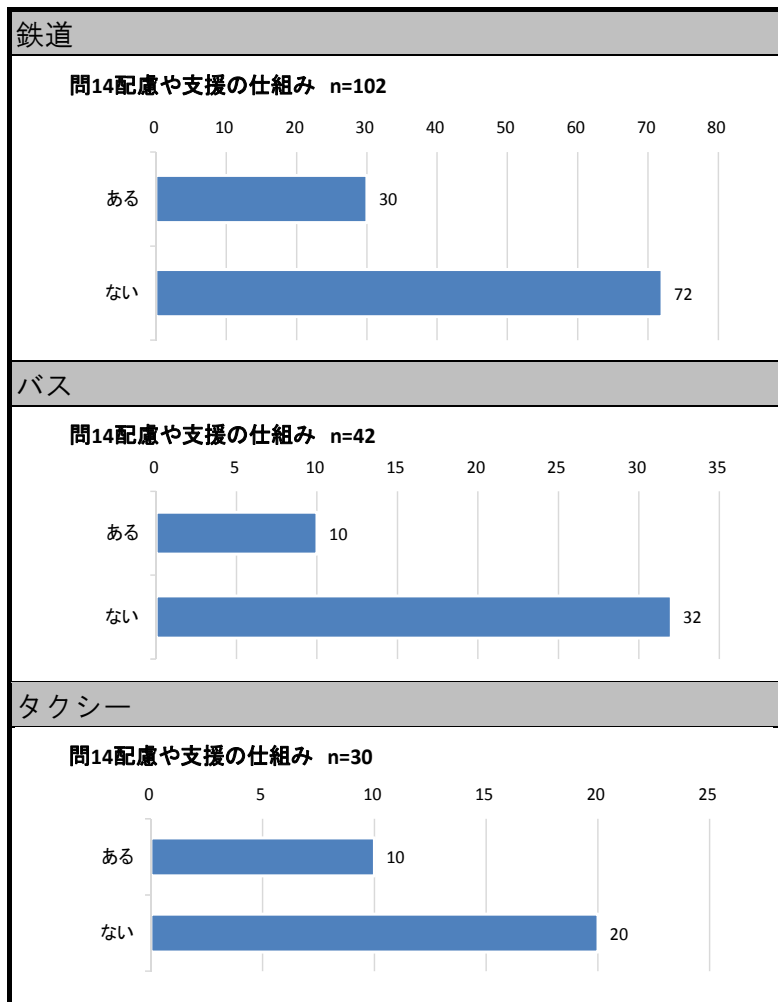
タクシー

問13行方不明者の捜索協力依頼があった場合の対応 n=29



問14 従業員の家族が認知症を患った場合、介護休業法に基づく介護休業や介護休暇以外の配慮や支援の有無

- ・法定以外の配慮や仕組みがあると回答した事業所は3割程度見られたが、具体的内容は、概ね法定内となっている。
- ・内容は短時間勤務が最も多く、次いで、深夜勤務の制限、時間外勤務の制限、勤務シフトの変更と続いている。
- ・法定を上回る内容として、介護休業法の定める93日を超えた日数設定、相談窓口設置、教育研修等が見られる。



<参考:介護のための勤務時間の短縮等の措置について>

働きながら要介護状態にある対象家族を介護することを容易にするため、要介護状態にある対象家族を介護する労働者について、次のいずれかの措置を講じなければならない。(法定内)

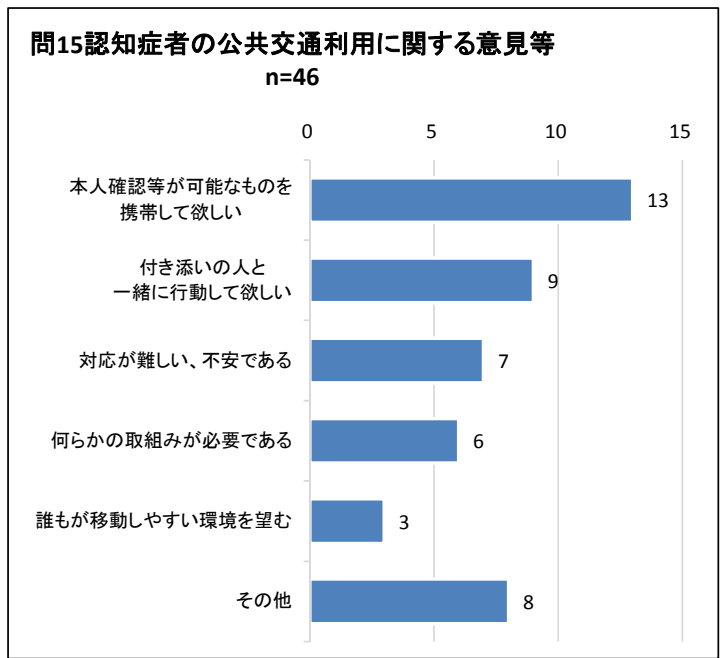
- ① 短時間勤務制度
- ② フレックスタイム制
- ③ 始業・終業時刻の繰上げ・繰下げ
- ④ 労働者が利用する介護サービスの費用の助成その他これに準ずる制度

法定を上回る内容は以下となる。

- ・休業や措置の日数を93日より増やしている場合
- ・措置を2つ以上実施している場合
- ・相談窓口や教育研修を設けている場合

問15 認知症者の公共交通利用に関する意見等

- ・本人確認等が可能なものを携帯して欲しいとの意見が最も多く、次いで、付き添いの人と一緒に行動して欲しいとの意見が多くなっている。
- ・対応が難しい、不安があるといった意見がみられる一方で、マニュアル作成をはじめとした具体的な取組みを提案する意見や、誰もが移動しやすい環境の構築を期待する前向きな意見もみられる。



## 「認知症の方を想定した交通利用の支援状況」に関するアンケート ご協力をお願い

高齢化と診断技術の向上により、認知症者は全国で460万人と推計され(2012年)、軽度認知症などの予備群を含めると800万人とも言われる状況となっております。認知症の多くの方は、まちなかで生活しており、軽度認知症の方は日常的に外出し、公共交通機関を利用している方も多い状況です。その一方で、駅での乗換えが分からなくなるなど、交通利用に関わるトラブルも少なからず発生しているものと思われまます。

この調査は、交通事業者の認知症者への対応状況等を把握し、マニュアルを作成することを目的としております。

なお、お客様と接する現場では、認知症の方を見分けることは難しいと思われまます。そこで、本アンケートでは、高齢者や障害者も含め、公共交通を利用した際に困っている人への対応を何うようにしてしております。

回答いただいた内容は、全て統計資料として扱い、個別に公表することはありません。

お忙しいところ誠に恐縮ですが、調査の趣旨をご理解いただき、ご協力くださいますようお願い申し上げます。

平成28年8月

### ◆調査対象について

この調査は、交通事業者を対象としています。

### ◆記入方法について

回答は、各質問の指示に従って当てはまる番号を○で囲むか、回答を記入欄に直接ご記入ください。

### ◆アンケート回答用紙の返送について

アンケート回答用紙は、同封の返信用封筒に入れ、下記の期日までに郵便ポストに投函してください。(切手は不要です。)

**投函期日：平成28年9月16日(金)まで**

この調査は、公益財団法人 交通エコロジー・モビリティ財団が実施主体となり、パシフィックコンサルタンツ株式会社に委託して実施しております。

《調査実施主体》 公益財団法人 交通エコロジー・モビリティ財団

バリアフリー推進部 企画調査課

担当：松原・澤田 電話 03-3221-6673

### 《アンケート回答用紙の記入に関するお問い合わせ先》

アンケート回答用紙の記入に当たって、ご不明な点やご質問等がございましたら、お手数ですが下記までお問い合わせください。

パシフィックコンサルタンツ株式会社 交通政策部 交通政策室

担当：吉沢・神尾 電話 03-6777-4463

### ◆認知症者支援の取り組み事例(参考)

交通事業者の認知症者支援の取り組みとして、京都市・岩倉地域包括支援センターが交通事業者と認知症の方の対応訓練を行っています。下記に訓練の様子がわかる動画のアドレス、また、裏面には平成28年9月6日に行われる訓練の案内を記しますので参考としてください。

<http://sankokai.sakura.ne.jp/images/kyotobus.mp4>

**叡山電鉄・京都バスにおける認知症高齢者 見守り声かけ訓練**  
**【叡山電車用】**  
 平成28年9月6日(火)実施



**認知症高齢者役への声かけ訓練**

**オレンジカラーのきさらぎ2両日**は訓練のため貸切になります。最寄りの駅より乗車して頂き、各駅停車時、声かけ訓練を行いましょ!! ※乗車無料

**乗客・叡山電鉄・警察による連携訓練**

**“気づき・つながる”乗客、運転手、駅員、警察による連携**プレーで行方不明者を保護します。

※出町柳駅にて下鴨警察署により保護

**認知症になっても、外出を続けたい!!**

年を重ねても、**あきらめないで外出を続けたい**。認知症の方の抱える課題は、障害を持つ方、健常者と同じです。おでかけしやすい左京区を目指します。

**認知症の理解を深める普及啓発活動**

**世界アルツハイマー月間**にちなみ左京区民の一般の方に認知症サポーター養成講座のティッシュを配布します。  
 ※10:00～開始。出町柳駅のノボリ周辺に集合して下さい!!

市原	10:48
二軒茶屋	10:50
京都精華大前	10:53
木野	10:55
岩倉	10:57
八幡前	10:58
宝ヶ池	11:01
修学院	11:03
一乗寺	11:04
茶山	11:06
元田中	11:07
出町柳	11:10

**認知症 とともに暮らそう 左京区の街で**  
**ともに新しい時代へ**



**第32回 国際アルツハイマー病学会国際会議**  
**認知症:ともに新しい時代へ**  
 2017年4月26日(水)~29日(土)国立京都国際会館  
[www.ad2017.org](http://www.ad2017.org)

**交通機関における 認知症高齢者**  
**見守り声かけ訓練**

- 叡山電鉄・京都バス 区間「市原～出町柳」  
 平成28年9月6日(火) 9時30分～11時30分  
**<世界アルツハイマー月間>**

出町柳駅周辺にて認知症への理解を求める普及啓発活動に取り組みます!!

- 京都市交通局【京都市バス】 錦林車庫予定  
 平成28年12月13日(火)10時～12時



主催:左京区認知症SOSネットワーク部会  
 高齢サポーター:大原・左京南・左京北・岩倉・修学院・白川・高野  
 協力:左京区地域ケア連絡協議会・公益社団法人 認知症のひと家族の会 京都府支部  
 京都府属下鴨警察署・川端警察署・京都市保健福祉局長寿社支部長寿福祉課  
 左京区役所支展課・叡山電鉄株式会社・京都バス株式会社・京都市交通局



## アンケート回答用紙

**A. 交通利用でお困りのお客様(認知症と思われる方)がいた場合の対応についてお伺いします。  
お客様と接する機会のある職員の報告等から、貴事業所が把握している状況をご回答ください。**

問1～問3 については鉄道、バス、タクシーの交通機関ごとにお答え下さい。  
(貴事業所で該当する交通機関だけの回答で構いません。)

回答欄に「よく見かける:◎」、「見かける:○」、「見かけない:×」をご記入下さい。

問1<鉄道> 鉄道を利用するお客様が困っている以下の場面・状況について見かけますか？

場面・状況	回答欄
1-1) 駅でお客様から職員に問い合わせがあったが、やり取りで何か様子がおかしかった。	
1-2) 改札の通り方(入場・出場)が分からず、まごつくお客様がいた。(外国人・泥酔者・障害者等を除く)	
1-3) 駅構内をうろうろしているお客様がいた。	
1-4) 車内をうろうろしているお客様がいた。	
1-5) 名前、住所、連絡先、降車駅などが記載された札を付けているお客様がいた。	
1-6) 駅、車内で失禁してしまうお客様がいた。	
1-7) どこで降りるか分からず、終点まで行ってしまったり、困っているお客様がいた。	

問2<バス> バスを利用するお客様が困っている以下の場面・状況について見かけますか？

場面・状況	回答欄
2-1) バス乗り場のお客様から職員に問い合わせがあったが、やり取りで何か様子がおかしかった。	
2-2) バス乗り場やバス停周辺をうろうろしているお客様がいた。	
2-3) 運賃支払いで、お金の種類や両替の方法がわからず、支払いにまごつくお客様がいた。	
2-4) 敬老バスや現金を持たないで乗車してくるお客様がいた。	
2-5) 車内をうろうろしているお客様がいた。	
2-6) 他のお客様から、様子のおかしいお客様がいると連絡があった。	
2-7) バス停、ターミナル、車内で失禁してしまうお客様がいた。	
2-8) 名前、住所、連絡先、降車バス停などが記載された札を付けているお客様がいた。	
2-9) 終点まで行ってしまい、降りないで車内にとどまっているお客様がいた。	

問3<タクシー> タクシーを利用するお客様が困っている以下の場面・状況について見かけますか？

場面・状況	回答欄
3-1) お客様が呼び止めたためドアを開けたが、乗車の意思が運転手に伝わらないお客様がいた。	
3-2) 乗車後、どこに行くか分からず、行き先を告げられないお客様がいた。	
3-3) 乗車中、行き先を頻繁に変えるお客様がいた。	
3-4) 目的地に近づいた時に詳細な道筋を告げられないお客様がいた。	
3-5) 車内で失禁してしまうお客様がいた。	
3-6) 現金を持っていないお客様がいた。	
3-7) 目的地に到着した後、車から降りないお客様がいた。	
3-8) 車から降りて、自分がどこに行ったらいいか、どうしたらいいか分からないお客様がいた。	

問4 認知症と思われる利用者に関連して最も印象的なエピソードを一つ具体的に教えてください。  
(他にもエピソードがある場合には別途、白紙にご記入下さい)

設 問	回 答 欄
4-1) どこで起きましたか？ (○は1つ)	1. 電車内 2. バス車内 3. タクシー車内 4. 改札内通路・ホーム 5. バス停・バス乗り場 6. 改札 7. 券売機・窓口前 8. 待合室 9. タクシー乗り場 10. 路上 11. その他( )
4-2) 誰が対応しましたか？ (○はいくつでも)	1. 運転手 2. 駅・バスターミナル職員 3. お客様 4. その他( )
4-3) 何が起きましたか？	
4-4) 対応の内容について ご記入下さい。	
4-5) 対応の結果は上手く いきましたか？ (○は1つ)	1. 上手くいった 2. 上手くいかなかった(理由をご記入下さい) [ ]

問5 職員が認知症の方への対応について現場で不安に感じていることなど問題点の報告はありますか？  
また、何をどのように工夫すれば認知症の方が困ることなく交通機関を利用できると思いますか？  
ありましたらご記入下さい。

**B. 交通利用でお困りのお客様への対応に関する教育・訓練等の取り組みについてお伺いします。**

問6 従業員の皆様へ、認知症の方の対応方法を周知する際に使用している資料(マニュアル等)はありますか？

1. ある 2. ない(しかし今後作成の予定や考えがある) 3. ない(今後作成の予定もない)

→ 問9へお進み下さい

問7 問6で「1. ある」と回答された方にお伺いします。

実際に使用している資料(マニュアル等)について教えてください。

設 問	回 答 欄
7-1) 作成者(○は1つ)	1. 貴事業所 2. その他( )
7-2) ページ数	[ ]ページ
7-3) 主な内容(目次構成 など) (○はいくつでも)	1. 認知症とは(一般的な基礎) 2. 認知症者の発見(気づき)方法、見分け方 3. 認知症者への対応の注意点 4. 関係各所への連絡 5. その他(内容などをご記入下さい) [ ]

※可能であれば、貴事業所で使用されている資料を本アンケートの返信用封筒に同封いただくようお願いします。

問8 問6で「1. ある」と回答された方にお伺いします。

認知症の基礎知識、対応方法などを学ぶ機会について教えてください。

設 問	回 答 欄
8-1) 主催者(○は1つ)	1. 貴事業所                      2. その他(                      )
8-2) 対象者 (○はいくつでも)	1. 運転手                      2. 駅・ターミナル職員                      3. 事務職員 4. その他(                      )
8-3) 講師は誰ですか?	1. 貴事業所の職員                      2. その他(                      )
8-4) 開催頻度 (○は1つ)	1. 2~3ヶ月に1回程度                      2. 半年に1回程度                      3. 年に1回程度 4. その他(                      )
8-5) 1回あたりの時間 (○は1つ)	1. 30分程度                      2. 1時間程度                      3. 2時間程度 4. その他(                      )

問9 貴事業所では従業員の皆様が認知症について訓練または学ぶ機会を設けていますか?(○はいくつでも)

1. 認知症の方の対応方法について訓練する機会を設けている ⇒問10へ  
(注:訓練とは、具体的なシナリオや車両等を使い、実地で対応を学ぶような機会を指します。)
2. 自治体等が開催する「認知症サポーター養成講座」を受講する機会を設けている
3. 今後実施の予定や考えがある
4. 特に設けていない
5. その他(                      )

問10 問9で「1」と回答された方にお伺いします。 訓練機会の概要について教えてください。

設 問	回 答 欄
10-1) 主催者(○は1つ)	1. 貴事業所                      2. その他(                      )
10-2) 対象者 (○はいくつでも)	1. 運転手                      2. 駅・ターミナル職員                      3. 事務職員 4. その他(                      )
10-3) 他機関との合同 (○はいくつでも)	1. 警察                      2. 消防・救急                      3. 病院                      4. 介護施設・福祉施設 5. 市区町村                      6. 地域包括支援センター 7. その他(機関名:                      )                      8. 合同で行っていない
10-4) 開催頻度 (○は1つ)	1. 2~3ヶ月に1回程度                      2. 半年に1回程度                      3. 年に1回程度 4. その他(                      )
10-5) 1回あたりの時間 (○は1つ)	1. 30分程度                      2. 1時間程度                      3. 2時間程度 4. その他(                      )

問11 認知症者の対応について教育や訓練などを行っている場合、行うことになったきっかけを教えてください。

問12 貴事業所で認知症者が疑われる方を保護した場合、貴事業所ではどのような機関と連携して対応していますか? (○はいくつでも)

1. 警察                      2. 消防・救急                      3. 病院                      4. 介護施設・福祉施設                      5. 市区町村
6. 地域包括支援センター                      7. その他(機関名:                      )                      8. 連携していない

