



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」アンケート結果を公表しました

現在、認知症者は440万人と言われており、2025年には約700万人にあがると試算されています。認知症者が起こした鉄道事故において家族の監督責任が問われた最高裁判決が2016年3月に出され社会的にも注目を集めました。認知症者の対応については交通の現場ではすでに課題となっています。

交通エコロジー・モビリティ財団では2016年から交通機関における認知症者の対応について検討を立ち上げていますが、交通機関へのアンケート、ヒアリング調査を全国規模で実施しました。

現状ではほとんどの交通事業者で認知症と思われる方に遭遇していますが、対応方法については明確に定まっておらず、訓練も行われていない事業者がほとんどであることが明らかになりました。認知症を理解しないために困った場合には警察に連絡することとしています。家族に警察から連絡が入ると家族は以後、認知症者の外出を制限する対応となり社会との接点が少なくなると推測され、認知症の進行を進める弊害もあると考えられます。地域が連携して認知症者をケアしなければ交通事業者の負担が増えるばかりでなく、家族にも負担がのしかかり、ついには社会全体の負担が増加する悪循環が生ずると考えられます。

交通エコロジー・モビリティ財団では認知症者が交通機関を安全に利用できるように今後、交通事業者の対応マニュアル、認知症当事者のみならず交通機関の利用に不自由がある方が活用できるコミュニケーションカード等を作成する予定です。

アンケート調査の概要

【アンケート調査の実施目的】

- 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】

- 郵送配布日:平成 28 年 8 月
- 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

【主なアンケート結果】

■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
- 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
- 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いる 等
- 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

■ 鉄道、バス、タクシー事業者における認知症者への対応

- 認知症者の家族の連絡先を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
- 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

■ 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

■ 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

■ 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

■ 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

別資料 「交通機関における認知症者の対応の現状」アンケート結果をご覧ください。

http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/ninchi/ninchi_top.html

または交通エコモ財団 Top ページの「新着情報」からアクセス下さい。

公益財団法人 交通エコロジー・モビリティ財団

平成6年9月30日に、高齢者や障害のある方々が安全かつ快適に移動できる交通システムの実現のため、各種調査研究・情報提供を行うとともに鉄道駅等の交通ターミナルにおけるエレベーター、エスカレーター等のバリアフリー施設の整備事業等の支援を行う『財団法人交通アメニティ推進機構』として運輸大臣(現国土交通大臣)より設立認可され、平成9年には業務内容の充実を図るとともに、名称を『交通エコロジー・モビリティ財団』に改め、運輸及びその関連分野における移動円滑化(交通バリアフリー)の推進並びに環境対策の推進を図ることを目的とし、人と地球にやさしい社会環境の実現を目指して活動を推進しています。

お問い合わせ先

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

松原、澤田 電話 03-3221-6673 FAX 03-3221-6674