



『サポマネ※通信』では、サポマネ研修事務局からの情報発信として、バリアフリーに関する最新の動向や、日常業務に役立つ接遇・介助に関する演習問題を定期的にお届けします！

※「サポマネ」は、平成27年度よりBEST研修の修了者に対して認定する「交通サポートマネージャー」の略称です。

バリアフリーに関する最新の動向 ⑤

～認知症のお客さまへの対応～

◇平成22年度の厚労省の試算では、**認知症の方は440万人**にのぼり、65歳以上の**高齢者人口の15%**を占めます。**2025年には約700万人**にのぼると試算されています。

◇多くの認知症の方が、**日常的に公共交通機関を利用**し外出することで、社会参加されています。

◇交通エコロジー・モビリティ財団では、**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。

● 公共交通機関を利用する時に困っていること

- ▶ **行き先や経路がわからなくな**ってしまうことがある
- ▶ 不意のアクシデントによる**経路変更が苦手**
- ▶ 路線図や運賃表などから**経路を計画することが難しい**
- ▶ 券売機や自動改札など、**新しい機器の操作は苦手**
- ▶ 困った際に混乱してしまい、適切に**助けを呼べない**
- ▶ 電車やバスの停留所を**乗り過ごして**しまう
- ▶ 高齢の場合、**身体機能に不安**を感じる方も多い

研修テキストより

● 事業者がみかけるお客様が困っている場面・状況

- 鉄道**
- ・ 駅でのやり取りで様子がおかしい
 - ・ 改札の通り方が分からず、まごついている
 - ・ 駅構内をうろうろしている
 - ・ どこで降りるか分からず終点まで行く
- 等

- バス**
- ・ 運賃支払いでまごついている
 - ・ 乗り場やバス停周辺をうろうろしている
 - ・ 敬老パスや現金を持たずに乗車する
 - ・ 終点まで行ってしまい、車内にとどまっている
- 等

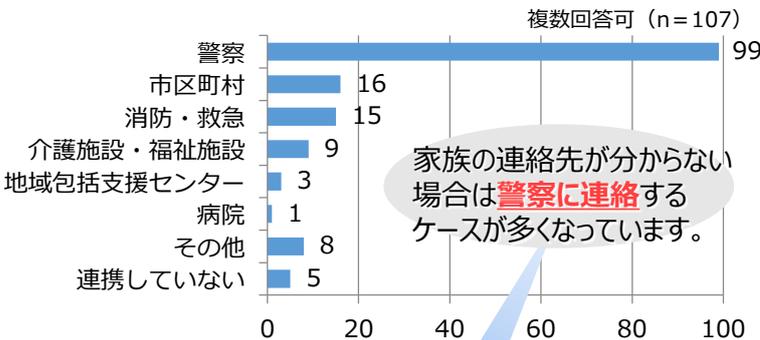
- タクシー**
- ・ 乗車後に行き先を告げられない
 - ・ 目的地に近づいた時に詳細な道筋を告げられない
 - ・ 車内で失禁してしまう
 - ・ 現金を持っていない
- 等

「交通機関における認知症者の対応の現状」アンケート結果より



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・状況に遭遇

認知症が疑われる方を保護した場合の連携対応先



家族の連絡先が分からない場合は**警察に連絡**するケースが多くなっています。

その後、**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。

認知症が疑われる方への対応のワンポイント！

加齢や疾病に伴い認知症は高齢者の5人に1人の方に認知機能低下の症状がみられます。

複雑なサインやシステムでは交通機関利用が難しい場合が多く、多くの方が諦めざるを得ない状況にあります。

よりシンプルで安全安心して利用できる交通システムが求められています。券売機や改札の利用方法がわからない、行き先を忘れてしまうといった困りごとが起こります。

迷惑をかけると思い自ら助けを呼べない方も大勢います。その時の対応として、まずは気づき、落ち着かせてゆっくり話を聞いてあげることが重要です。



前田亮一
DFJI (認知症フレンドリー
ジャパン・イニシアチブ)



講師コラム

【講師】鍛冶 克哉 (メインストリーム協会)

わたしには生まれつき脳性麻痺という障害があります。電動車いすを利用していますので普段公共交通機関を使う中で日々感じていることをお伝えしたいと思います。

わたしが友人や介助者と公共交通機関を利用する際、わたしを飛び越えて介助者に声をかけられる事が多々あります。研修でこの一例を伝えさせてもらおうと、「そんなつもりはなかった」と言われたりします。

これらの背景には会話の不足ももちろんあると思いますが、障害当事者・健常者ともに日常の中では、「相手の立場にたって考える」という視点が互いにどうしても抜けてしまいがちです。↗

わたしは普段「自立生活センター」という所で活動しています。その活動理念の一つに、「どんなに重い障害をもっていてもその人らしく生活する」というものがあります。

例えば「すべての人にバリアフリーを」と言っても難しい現状があります。車いすユーザーにとっては段差がバリアになりますが、視覚障害者にとってはかえって段差が目安となり認識しやすいといった点が挙げられます。要は「すべての人にとってバリアフリーを」と考えるに当たって最も大切な事は、先にも述べたように「相手の立場にたって考える」という事ではないでしょうか。↗



この事をサポマネ研修でより学ばせてもらっています。この研修は、障害者・健常者の枠を越えて誰もが住みやすい街にしていくために必要不可欠な研修であると思います。今後も出来る限り参加していきたいと思ひますし、誰もが住みやすい社会の実現に向けて、このサポマネ研修が一つのピースになることを願っています。

研修の開催予定

申込受付中!

◆東京会場③

2017年11月21日(火)～11月22日(水)
会場：東京都交通局 東雲研修所

◆関西会場②

2018年2月頃開催予定
(詳細は近日公開予定)

※詳細および申込は、Webサイトをご確認ください。

研修の開催実績

交通サポートマネージャー研修の受講者は、東京、関西合計で

1,000名に達しました。
(旧BEST研修受講生を含む)

これからも継続的に障害の理解やコミュニケーションの基礎を学ぶ“障害当事者参加型の研修”として継続的に開催していきます!



練習問題

～聴覚・言語障害のあるお客さまへの対応～

◇研修内容や実際の業務経験を思い出しながら、以下の空欄を埋めてみましょう。

聴覚・言語障害は、(A)で判断することは難しい障害です。

個人差も大きく、失聴した年齢、聴力レベル、教育歴、成育環境等により コミュニケーション障害や情報障害の程度が異なります。また、(B)になり 耳が聞こえにくくなっている方もいます。

公共交通機関を利用する際には、駅の案内放送、発車ベル、車内放送等が聞こえません。電光表示板や何らかの(C)な表示機器がない駅や車内では、常に不便を感じています。事故、故障等の(D)にも、すぐに周囲の状況を把握する事ができず、不安を感じています。

聴覚や言語に障害のあるお客さまに接する時は、窓口や案内時における(E)のとり方の基本を習得することが大切です。話しかける時の基本、効果的な筆談の方法、簡単な手話等が中心になります。



筆談によるコミュニケーションは、正確さに万全を期したい場合に有効です。

⇒詳しくは、研修テキストの「5.2.4 介助方法の基本～聴覚・言語障害のあるお客さま～」をご覧ください!

【回答】A:外見上、B:高齢、C:視覚的、D:緊急時、E:コミュニケーション

サポマネ事務局

- 今後も、研修を修了された皆さま、これから受講を検討されている皆さまに向けた情報発信として、『サポマネ通信』を発行していきます。今後取り上げてほしい情報、ご意見・ご感想をお寄せください。(次号は、2018年6月頃を予定しております)
- サポマネ研修に関するご質問等がありましたら、是非、お気軽にサポマネ事務局までお問合せください。