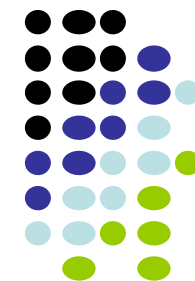


# タクシー業界において 認知症の方の接遇を巡る現状について

タクシーが つなぐ人の輪 地域の輪



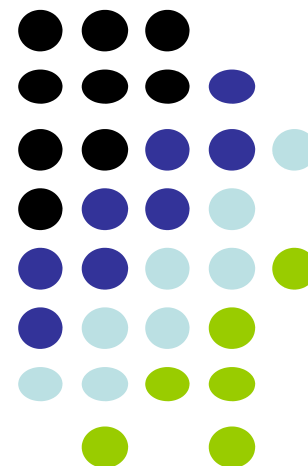
全国ハイヤー・タクシー連合会

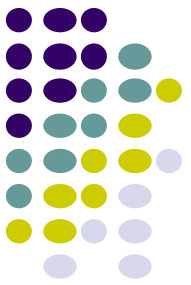


# ユニバーサルドライバー研修®

## お客様の理解と接遇・介助方法

1. 高齢者
  2. 認知症者
  3. 肢体不自由者
  4. 視覚障がい者
  5. 聴覚・言語障がい者
  6. 内部障がい者
  7. 発達障がい者・知的障がい者・精神障がい者
  8. 妊婦・子ども
  9. その他
- 緊急時の対応





## お客様の理解と接遇・介助方法

# お客様を理解しましょう

- お客様を理解し、特性を知ることが適切な接遇・介助へとつながり、『安心して乗れるタクシー』としての信頼を得ることになります。
- 高齢者や障がい者を理解するには、原因となる加齢や病気、障害について知ることが、きっかけとなります。
- 複数の障害があるお客様の場合、特徴や困っていることが複雑になります。

## できることはお客様自身で

自分のことは  
自分で行いたい

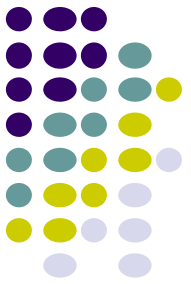


- 車いす＝歩けないと決めつけない
- 時間がかかっても待つ

など

# お客様の理解と接遇・介助方法

## お客様の接遇・介助



お客様のニーズ(要望)を確認します



(1) 乗務員の介助が《必要ない》場合

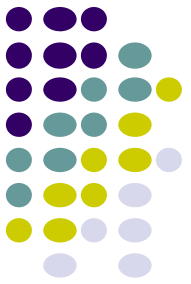
- 同乗者が介助

乗務員は 声かけや見守り

(2) 乗務員の介助が【必要】な場合

- 同乗者がいない(一人乗車)
- 同乗者が介助できない

乗務員が やり方を聞いて実施



## (1) 認知症の主な原因疾患

- アルツハイマー型
- 脳血管障害
- レビー小体型
- 前頭葉側頭葉型(ピック病)
- その他
  - ・ 正常圧水頭症
  - ・ 慢性硬膜下血腫
  - ・ 外傷
  - ・ 薬物やアルコール中毒

など

## (2) 認知症の主な症状

病的な物忘れ

時間や季節、今いる場所が分からない

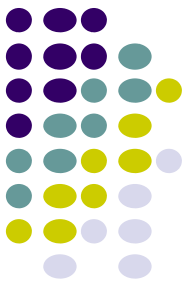
物事を考えたり判断できなくなる

感情のコントロールができなくなる



# 認知症者

## 接遇・対応のポイント



接 遇	接	<ul style="list-style-type: none"><li>● 人格を否定するような態度や口調は控えます（自尊心を傷つけない）</li><li>● 行動や会話の意味の理解に努めます（行動を注意・制止しようとする、攻撃的な行動になる場合があります）</li><li>● 徘徊が疑われる場合は、警察（110番）に相談します（一人にしないようにします）</li></ul>
	対 応	<ul style="list-style-type: none"><li>● 一定の距離を保って、正面から目を見て声をかけます（驚かせない）</li><li>● ゆっくり落ち着いた雰囲気、安心して話ができるように、お客様のペースに合わせて対応します（急がせない）</li><li>● 表情を見ながら、短く分かりやすい言葉で説明します</li><li>● 説得するよりも、納得していただけるように対応します</li></ul>

# 認知症者

## 乗車から降車までの接遇・対応の実際

### 乗車前

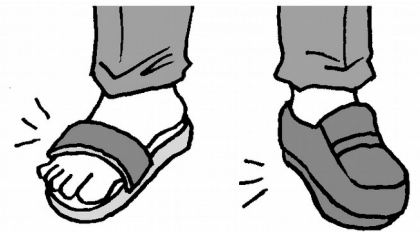
#### お客様の状態

- 外見で分かりにくい
- 服装が乱れていることがある
- 本人なりの目的があり、行動する



#### 接遇・対応のポイント

- 服装の乱れや持ち物を確認する(時・場所・場合に合っているか)
- 話の内容や態度を見ながら判断する
- 「何かお手伝いできることはありますか」と正面から目を見て声をかける



# 認知症者

## 乗車から降車までの接遇・対応の実際

### 乗車時

#### お客様の状態

- 同じ行き先を何回も言う
- 行き先が言えない
- 自分のいる場所や日時が分からない



#### 接遇・対応のポイント

- 笑顔でゆっくり、優しい口調で話すと落ち着く
- 連絡先の分かるものを衣服や持ち物につけていないか確認する
- 混乱している様子のときは交番に行く





# 認知症者

## 乗車から降車までの接遇・対応の実際

走行中  
～  
到着

お客様の状態

- キョロキョロしたり、行先がくるくる変わる
- 同じ話を何度もする
- イライラが爆発して、急に大声を出す
- 目的地で「ここじゃない」と言う



接遇・対応のポイント

- 問題のある行動や会話でも意味の理解に努める
- 会話の中で、否定的な表現は避け、傾聴する
- おかしいと感じたら、この後の行き先や目的を聞いてみる



# 認知症者

## 乗車から降車までの接遇・対応の実際

### 運賃・料金

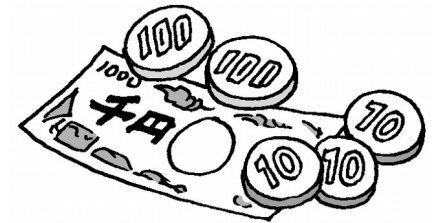
#### お客様の状態

- 小銭を使えず、紙幣を出す
- 物取られ妄想（財布を入れた場所や、ラゲージに預かったことを忘れてしまう）



#### 接遇・対応のポイント

- 細かいお金がないか聞いてみる
- 釣り銭があるときは、先に準備してから交換するようにする
- 物盗られ妄想は、一緒に探しながら本人が見つけるように誘導する



# 認知症者

## 乗車から降車までの接遇・対応の実際

### 降車時

#### お客様の状態

- 自宅や目的地への道が分からない



#### 接遇・対応のポイント

- 急いで降りようとする場合、「ゆっくり降りてください」「信号が青になってから渡ってください」など、注意を呼び掛ける
- 認知症を確信したら、降ろさずに警察に相談する

