

令和2年7月30日

総合政策局安心生活政策課

## 認知症の人を対象とした接遇ガイドラインの検討

～令和2年度第1回「公共交通事業者等における認知症の人への接遇ガイドライン作成のための検討会」の開催～

国土交通省は、公共交通事業者による接遇の更なる充実を図るため、公共交通事業者等における認知症の人への接遇ガイドライン作成に関する検討を開始します。

平成30年5月に交通モード毎の特性や様々な障害の特性等に対応した「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」を策定し、業界単位で接遇ガイドラインを展開すると共に公共交通事業者による実施を促進してきたところです。

しかしながら、令和元年6月に決定した「認知症施策推進大綱」において、認知症の人対応のための公共交通事業者向け接遇ガイドラインを作成・周知し、事業者による研修の充実及び適切な接遇の実施を推進することとされたところです。

このため、今般、認知症の人への対応の取組事例を収集・分析し、その結果を踏まえ、公共交通事業者等に向けた接遇ガイドラインの別冊（認知症編）を作成することを目的として、「公共交通事業者等における認知症の人への接遇ガイドライン作成のための検討会」を設置し、検討を開始します。

### 記

- 日時：令和2年8月3日（月） 14：00～16：00
  - 場所：中央合同庁舎2号館 国土交通省 12階国際会議室（東京都千代田区霞が関2-1-2）  
〔 本会議は、Web 会議方式により開催しますので、国土交通省以外のメンバーは、原則として職場や自宅から映像と音声での参加になります。 〕
  - 議題：公共交通事業者等における認知症の人への接遇ガイドライン作成のための検討会の設置（案）について 等
  - 委員名簿：別紙のとおり
  - その他
    - ・検討会は、Web 会議形式で行います。
    - ・会議については非公開、カメラ撮りについては冒頭のみ（議事開始前まで）とさせていただきます。取材を希望される方は、7月31日（金）15時迄に、別添の取材申込書に必要事項を記入の上、FAXにてお申し込みください。当日は会議開始15分前に会議室前までお越しください。
    - ・会議資料等については、後日、国土交通省のホームページにて公開する予定です。
- ※今般の新型コロナウイルスの状況を踏まえ、取材については各社1名とし、「手洗い」や「マスクの着用を含む咳エチケット」等の感染症予防対策にご協力をお願いいたします。また、風邪のような症状がある場合には、ご自身の体調を優先し、参加を控えていただきますよう併せてお願いいたします。**

<問い合わせ先>

国土交通省総合政策局安心生活政策課 川口、富安

TEL：03-5253-8111（内線25-515）

03-5253-8306（直通）

FAX：03-5253-1552