

平成 28 年度老人保健事業推進費等補助金(老人保健健康増進等事業分)

認知症の人の責任能力を踏まえた支援のあり方に関する調査研究

報告書

平成 29 年 3 月

株式会社 野村総合研究所

目次

I. 調査研究の概要	3
1. 調査研究の背景と目的	3
2. 調査研究の方法	5
II. インタビュー調査から把握された公共交通機関における困りごと・トラブルの実態	9
1. プレ・インタビュー結果	9
2. 補足インタビュー結果	11
III. アンケートから把握された公共交通機関における困りごと・トラブルの実態	16
1. スクリーニングの状況と回答者属性	17
1) 公共交通機関職員調査回答者の特徴	17
2) 家族調査の回答者の特徴	22
2. 困りごと・トラブル等に関わった高齢者の属性等	28
1) 性・年齢等	28
2) 要介護度・認知症の状況等	30
3) 同行者の有無、外出の状況	31
3. 困りごと・トラブル等の経験	36
1) 困りごと・トラブル等の経験	36
2) 困りごと・トラブル等の経験回数	40
4. 困りごと・トラブル等に関するクロス分析	42
1) 交通機関別に見た困りごと・トラブルの傾向	42
2) 当該高齢者の性別に見た困りごと・トラブルの傾向	44
3) 当該高齢者の認知症の状況別に見た困りごと・トラブルの傾向	46
5. 困りごと・トラブル等に伴う損害等の状況	48
1) 損害等の発生状況	48
2) 損害等の額	50
3) 損害等への対処と保険の活用	52
6. 事態の収束のための対応・仕組み	54
1) 事態の収束にあたった人	54
2) 困りごと・トラブルに関する報告・記録等の仕組み	56
3) 高齢者や認知症等に関する研修の状況	58
7. 公共交通機関以外での困りごと・トラブル等	60
IV. 考察・まとめ	62
【付属資料】	
1. 公共交通機関職員調査 調査項目	
2. 家族調査 調査項目	
3. 平成 27 年度老人保健事業推進等補助事業「認知症の行動・心理症状(BPSD)等に対し、認知症の人の意思決定能力や責任能力を踏まえた対応のあり方に関する調査研究事業」の概要	
4. 「認知症高齢者等にやさしい地域づくりに係る関係省庁連絡会議」資料(抜粋)	

I. 調査研究の概要

1. 調査研究の背景と目的

1) 調査研究の背景

高齢化の進行を背景に、国内の認知症高齢者の人数は 2012 年時点の約 462 万人(高齢者の約7人に1人)から 2025 年には約 700 万人(高齢者の約5人に1人)まで増加すると見込まれている。

認知症になると、記憶障害、見当識障害、理解・判断能力の低下といった中核症状に加え、ご本人の性格や生活環境、人間関係等の様々な要因が絡み合って生じる、不安や抑うつ、興奮、徘徊、妄想、不潔行為等の周辺症状(BPSD)が生じることがある。こうした症状等の影響によって、認知症高齢者は生活上の様々な場面でトラブルや事故・事件等に直面することがある。社会の中では、認知症高齢者が被害者になるケース、加害者になるケースの双方を含め、実際に数多くの困りごとやトラブルが発生していると考えられるが、認知症の人を取り巻く困りごと・トラブル等の内容や広がり体系的に整理したものは存在しない。そのため、困りごと・トラブル等が生じた後の対応のあり方や、困りごと・トラブル等が生じないようにするためにどのような支援や取り組みが効果的なのか、といった点についても、十分な調査・研究や議論が行われていない。

そのような中、昨年度の老人保健健康増進等事業において、「認知症の行動・心理症状(BPSD)等に対し、認知症の人の意思決定能力や責任能力を踏まえた対応のあり方に関する調査研究事業」(国立研究開発法人国立長寿医療研究センター)として、商業施設におけるトラブル実態調査が実施され、ようやく認知症の人を取り巻く困りごと・トラブル等の一端が明らかにされつつある。

本調査研究では、昨年度研究の成果を踏まえつつ、特に、公共交通機関・空間に着目し、そこで認知症の方々が直面している困りごとやトラブル、事故等の実態把握を通じて、その内容や広がりを体系的に整理することを目的とする。

また、困りごと・トラブル等を未然に防ぐための支援・取り組み、困りごと・トラブル等が生じた後の対応についても実態把握を行い、困りごと・トラブル等の内容・類型に応じてどのような支援・取り組みが効果的と考えられるかもあわせて検討・整理する。

2) 関連する研究・検討会等

本調査研究と主旨の近い先行研究、政府検討会として、以下の2つが存在する。

(1) 先行研究

本研究と主旨の近い先行研究として、平成 27 年度老人保健事業推進等補助事業において、「認知症の行動・心理症状(BPSD)等に対し、認知症の人の意思決定能力や責任能力を踏まえた対応のあり方に関する調査研究事業」(実施主体:国立研究開発法人国立長寿医療研究センター)が実施されている。

この研究では、商業施設における認知症高齢者を取り巻くトラブルの実態が把握されていることから、先行研究として内容を把握し、今年度研究の内容や方法等を検討する際の参考とした。

当該研究の報告書の要約は、本報告書の付属資料として巻末に掲載する。

(2) 関連分野の検討会

認知症の人びとを含めた高齢者を地域で支えるための取組について関係省庁で連携して推進するため、平成 25 年9月より「認知症高齢者等にやさしい地域づくりに係る関係省庁連絡会議」が設置され、内閣府、警察庁、金融庁、消費者庁、総務省、法務省、文部科学省、農林水産省、経済産業省、国土交通省、厚生労働省が参画して協議・検討が行われている。

本年度は、認知症高齢者等による事故等の実態把握をテーマとして掲げ、下表のとおり第4回、第5回の2回の会議が開催されている。

この2回の資料のうち、本研究にも参考となる資料(抜粋)を、本報告書の付属資料として巻末に掲載する。

<平成 28 年度の開催実績>

開催日	回	議 題 等
5月31日	第4回	(1) 関係府省庁における認知症高齢者等による事故等の実態把握等について (2) 意見交換
12月13日	第5回	(1) 認知症高齢者等による事故等の実態把握等に関するワーキンググループにおける検討について(報告) (2) その他

2. 調査研究の方法

1) 検討委員会の設置・開催

調査研究の実施にあたっては、法律、認知症(医学)、介護・ケアマネジメント、成年後見・権利擁護、介護者家族、公共交通等の関連分野に精通した有識者7名で構成される検討委員会を設置し、全4回の議論を踏まえて調査設計や分析、報告書のとりまとめ等を行った。

認知症の人に係るトラブル・事故等の実態把握に関する検討委員会 委員名簿

(50音順)

	赤沼 康弘	赤沼法律事務所 弁護士
	阿部 等	株式会社ライトレール 代表取締役社長
	杉山 孝博	認知症の人と家族の会 副代表理事 川崎幸クリニック 院長 (医師)
	助川 未枝保	社会福祉法人 六親会 船橋市三山・田喜野井地域包括支援センター センター長
座長	鈴木 隆雄	桜美林大学大学院 教授 (医師)
	中原 一隆	認定特定非営利活動法人あさがお 副所長 (大津市権利擁護サポートセンター)
	長沼 建一郎	法政大学 社会学部 教授

オブザーバー

厚生労働省 老健局 総務課 認知症施策推進室	室長	宮腰 奏子
	室長補佐	川島 英紀
	室長補佐	山田 義人
	係員	山崎 修

<開催実績>

回	実施日時	アジェンダ
第1回	8月3日(水) 14:00~16:00	・調査研究の主旨・全体像 ・調査方法・内容等について(ディスカッション)
第2回	9月6日(火) 15:30~17:30	・プレ・インタビュー結果の報告 ・調査項目の検討(ディスカッション)
第3回	11月7日(月) 17:30~19:30	・アンケート調査結果の報告 ・分析・考察・追加インタビュー項目等の検討(ディスカッション)
第4回	1月30日(月) 17:30~19:30	・クロス集計・追加インタビュー結果の報告 ・報告書案に関する検討(ディスカッション)

2)インタビューの実施

調査設計 及び アンケート調査では補足できない定性的な状況を把握するため、
 ○プレ・インタビュー
 ○補足インタビュー
 の2種類のインタビュー調査を実施した。

図表 インタビュー調査の概要

	プレ・インタビュー	補足インタビュー
主旨	業界の状況を概観し、調査設計の参考となる情報を得る。	業界における認知症に対する認識や取り組みの状況を把握する。 また、具体的なトラブルケースについても、情報収集を試みる。
実施時期	2016年8月	2016年12月～2017年1月
インタビュー対象	鉄道・地下鉄、バス、タクシー会社の管理部門(総務、お客様センター、経営企画等)の担当者 1)JR系(鉄道、バス) 1社 2)大手私鉄(関東) 1社 3)バス関連の事業者団体 4)タクシー関連の事業者団体	鉄道・地下鉄、バス、タクシー会社の管理部門(総務、お客様センター、経営企画等)の担当者 1)公営系(地下鉄、バス) 2社 2)認知症対応に積極的に取り組むタクシー事業者 1社
主なインタビュー項目	<ul style="list-style-type: none"> ● 業界構造 ● 認知症対応等の必要性への認識 ● トラブル・事故等の把握の仕組み <ul style="list-style-type: none"> ・ どのような内容が把握できているか ・ どの部署で管理しているか ・ 警察や行政、その他の機関との関わり ● その他の高齢化対応、認知症対応等の取り組み 	<ul style="list-style-type: none"> ● 把握できているトラブル・事故等の状況・内容等 ● トラブル・事故把握の仕組み <ul style="list-style-type: none"> ・ 情報集約の仕組み ・ 担当部署 ・ 集約対象とするトラブル・事故の基準(条件) ・ トラブル・事故把握が難しい点 ● 高齢化(者)対応、認知症対応等のための取り組み 等

3) アンケートの実施

(株)野村総合研究所が提供している登録モニタ型 WEB アンケート“True Navi”を活用して、「公共交通機関職員調査」及び「家族調査」の2種類の調査を実施した。

調査方法の決定に際しては、プレ・インタビューの結果をもとに検討委員会での議論を踏まえて選定した。なお、WEB 調査と郵送調査を比較した場合には、次ページに示すようなメリットとデメリットが生じる。本調査は、公共交通機関で認知症に関連した困りごとやトラブル等の経験のある人を対象に情報収集をしたいという、「特殊な条件付けによる抽出」に該当しており、郵送調査で実施するには、時間やコストが多大にかかるということから、WEB 調査で行うこととなった。

配信サンプル数を設定するにあたっては、スクリーニング条件となる設問を用いて、プレ調査を行い、その出現率から、各調査とも何らかの困りごとやトラブル等を経験したことのあるケースとして 200 サンプル以上の有効回答が集まるように逆算をして設定した。

なお、アンケート調査の特性から、回答バイアスが生じることがあるため、調査結果の冒頭に回答者の特徴を記載し、その中で生じている回答バイアスを明示した。

図表 アンケート調査の概要

	公共交通機関職員調査	家族調査
調査対象	<ul style="list-style-type: none"> ● 全国 ● 20～69 歳男女 	<ul style="list-style-type: none"> ● 全国 ● 20～69 歳男女
実施時期	2016 年 10 月 14 日(金)～10 月 19 日(水)	2016 年 10 月 17 日(月)～10 月 19 日(水)
配信サンプル数	32,002 サンプル	8,006 サンプル
有効回答 サンプル数	208 サンプル (出現率 0.8%、有効回答率 80.3%)	217 サンプル (出現率 3.0%、有効回答率 89.7%)
スクリーニング 条件	①直近5年間に、利用者と接点のある公共交通機関での 仕事に、1年以上従事 ②高齢のお客さまの対応で手助け・トラブル等の経験有り ③高齢のお客さまは認知症またはその疑いがあった	①最近5年間に、身近な家族の介護経験有り ②週1日以上介護していた ③介護をしていた人は認知症またはその疑いがあった ④公共交通機関等で困った経験有り
設問数	Q20 まで (SQ を除く)	Q20 まで (SQ を除く)
主な 設問項目	<ul style="list-style-type: none"> ● 困りごと・トラブル等の経験、頻度 ● 最も記憶に残っている出来事 ● 最も記憶に残っている出来事の際の高齢者像 ● 最も記憶に残っている出来事の際の損害の状況 ● 最も記憶に残っている出来事の収束に向けた対応状況 ● 困りごと・トラブルの報告・記録等の仕組み ● 高齢者・認知症等に関する研修の実施状況 ● 回答者属性 	<ul style="list-style-type: none"> ● 困りごと・トラブル等の経験 ● 最も困った出来事 ● 最も困った出来事の際の損害の状況 ● 最も困った出来事の際の高齢者像 (要介護度、認知症の症状、普段の外出状況等含む) ● 公共交通機関以外での困りごと・トラブル ● 回答者属性

《参考》WEB 調査と郵送調査のメリット・デメリットの比較

	WEB 調査	郵送調査
メリット	<ul style="list-style-type: none"> ● 調査対象に特殊な条件付けをしやすい。 (数問のスクリーニング調査を位置づけることで、特殊な条件の調査対象でも、一定数を集めることができる) ● 回答から単純集計までの時間が短くてすむ。 (データ入力が必要となるため、入力にかかる作業時間が節約できる) ● 無回答や、回答漏れ・間違いを防ぎやすい。 (回答しないと次に進めない形としたり、選択した回答に応じて設問を表示・誘導したりできる。SA・MA 等回答形式誤りが生じない仕組みにできる) 	<ul style="list-style-type: none"> ● サンプルバイアスが生じにくい方法を取りやすい。 (住民基本台帳ベースなど、サンプルベースの工夫によって、サンプルバイアスが生じにくくすることができる) ● 回答者の都合にあわせて回答しやすい。 (どの設問から回答するか、一度に記入するか分けて記入するか等を回答者が選べる)
デメリット	<ul style="list-style-type: none"> ● 登録モニタの属性等によって、一定のサンプルバイアスが生じる。 (IT 関連の調査、流行感度の影響を受ける内容の調査等はバイアスが大きい、日常生活面等の差はそれほど大きくない) ● 設問数を増やしにくい。 (通信環境等が回答者側に依存するため、設問数が多いと完答されにくい) 	<ul style="list-style-type: none"> ● サンプルバイアスを回避しても、一定の回答バイアスは残る。 (調査テーマに関心の高い人の回答が高くなりやすい等、回答者属性のバイアスの回避は難しい) ● 調査設計によっては、無回答や回答漏れ・間違いが生じやすくなる。 (見落とし・見誤り等による記入漏れ、SA・MA 等回答方法の選択間違い、誘導の誤り等が生じやすい)

4) 報告書のとりまとめ

検討委員会での議論を踏まえ、その成果を本報告書としてとりまとめた。

Ⅱ. インタビュー調査から把握された公共交通機関における困りごと・トラブルの実態

1. プレ・インタビュー結果

1) 鉄道系事業者の業界構造 と トラブル・事故情報の把握の仕組み

<業界構造>

- ・ JR 系事業者が7社(旅客6社+貨物1社)、大手私鉄が16社、準大手私鉄5社と、大手事業者が限定でき、乗降客数等も大手・準大手事業者のシェアが高い業界構造となっている。このほか、大都市部では、鉄道以外に地下鉄・バスを自治体の交通局等が運営している場合が見られる。

<大手私鉄> 16 社

- ・ 関東地方 : 9 社 (①東武鉄道、②京成電鉄、③西武鉄道、④京王電鉄、⑤小田急電鉄、⑥東京急行電鉄、⑦京浜急行電鉄、⑧東京地下鉄、⑨相模鉄道)
- ・ 東海地方 : 1 社 (①名古屋鉄道)
- ・ 近畿地方 : 5 社 (①近畿日本鉄道、②京阪電気鉄道、③阪急電鉄、④阪神電気鉄道、⑤南海電気鉄道)
- ・ 九州地方 : 1 社 (①西日本鉄道)

<準大手私鉄> 5 社

- ・ 関東地方 : 1 社 (①新京成電鉄)
- ・ 近畿地方 : 4 社 (①北大阪急行電鉄、②泉北高速鉄道、③山陽電気鉄道、④神戸高速鉄道)

<認知症対応等の必要性への認識>

- ・ 今後、認知症関連のトラブルが増える可能性があるため、各事業者、認知症高齢者の事故の最高裁裁判は関心を持って見られていた。
- ・ 事業者側でも一定の責任を持つ必要はあるが、一見して認知症とわかるわけではないため、すべての責任を負うことは難しい状況であるのに、事故の損失等が補償されない可能性があることへの不安感も見られた。

<トラブル・事故等の把握の仕組み>

- ・ 日常のお客さまへの対応は、現場の責任となっており、列車の安全運行に関わる事項(運行停止・遅延、ケガ・死亡事故等)がない限りは、特段の報告を義務付けられていない場合が多い。
- ・ 安全運行に関わる事項に関する通常の報告ラインとして、駅→支社・部門等→本社というラインに沿って報告が上がる仕組みになっている。国からも報告を求められる機会は増えており、社内に「安全委員会」等を設置して、適切な運用のための監査的な役割を付与している場合もある。
- ・ これとは別に、本社サイドに、「お客さまセンター」「サービス品質管理センター」等さまざまな名称で、サービス品質管理のためのセクションが置かれる場合もあり、力を入れている会社の場合、安全運行とは別の観点で情報収集されている場合がある。特に、事業が多角化されている(駅ビル等の商業施設の運営も行っている)会社の場合、本社側に鉄道に限らない全体を統括する総合的なセンターと、鉄道事業部の鉄道に特化したセンターの2つを持っている場合もある。こうしたセクションでは、「サービス向上/お客さま満足度向上」などをキーワードとする情報を集約・分析し、改善に結びつけるための取り組みを行っている場合がある。
- ・ 鉄道事業者では、管理部門と現場との間に距離感がある場合が多く、「上に報告しなければいけない事態」は、事故等に該当するため、なるべく避けたい事柄、という位置づけになり、情報が上がりにくい側面がある。
- ・ 本社で把握された情報の扱いは会社によって異なるが、データベース等の形で管理されている場合もある。しかし、前述のとおり、報告する・しないの判断は現場側でなされるため、必ずしも網羅的に情報収集できているとは言えない。また、情報を管理している場合でも、高齢者に特化した情報や、高齢者の属性情報

(認知症か否か等)は、現場でも判断がつかないことが多く、ほぼ把握できていない。

- ・ 現状で、最も現場で対処に困るのは、酔っ払いのケースで、線路に立ち入ったり、駅職員に暴力を振るったりするケースへの対応には苦慮することが多い。それに比べ、高齢者への対応で困った話はあまり多くないと認識されている。
- ・ 駅職員が対応しきれない場合には、警察に連絡し、ご家族に連絡を入れてもらう等の対応をすることが多く、そこから先は、警察に引き継いでしまう。このような場合は、日常的にある事象のため、本社に報告しないことが多い。

<その他の高齢化対応、認知症対応等の取り組み>

- ・ 徘徊に関する捜索の問い合わせは、どこの駅でもよくある。乗降客の少ない駅の場合、その場で捜索して、該当しそうな人を探すということもあるが、乗降客数の多い都心部の駅などでは、実態として捜索が不可能なこともある。よほど挙動不審な、目に付くような行動をしていれば、駅職員が気付き、声をかけることもあり得る。

2)バス事業者の業界構造 とトラブル・事故情報の把握の仕組み

<業界構造>

- ・ 全国のバス事業者は、2,120 事業者、車両数で約 59,000 台にのぼる。
- ・ 路線バスを運行している事業者と貸し切りバス等を提供する事業者とが存在する。
 - ・ 路線バスを運行する事業者は、経営が地域単位で分散しており多数存在。
- ・ 経営的にはグループ会社化が進みつつあるが、実事業は子会社で行われている状況のため、経営主体は分散・分立している。また、一部は、鉄道会社の子会社やグループ会社・系列会社となっている。
 - ・ 関東圏に絞っても約 200 社、コミュニティバスの運行を自治体から受託している会社や高速バスのみを運行している会社もあることから、これらを除くと、関東圏で約 160 社が存在する。
- ・ 事業者の規模は、車両保有台数で考えるのが一般的であり、車両台数 500 台以上を大手とみなすと大手事業者は全国に 26 社(うち6社は自治体が運営)、300 台以上を準大手とみなすと 52 社となる。

<認知症対応等の必要性への認識>

- ・ 「事故」として見た場合、バス・タクシーの場合と鉄道の場合とでは状況が異なる。バスの場合、人身事故になってしまうと、相手がどのような属性・状態の方であっても、前方不注意等、運転者の責任になってしまう可能性が高い。

<トラブル・事故等の把握の仕組み>

- ・ 交通事故の場合は、会社に報告をする仕組みがあるが、事故ではない困りごとやトラブルの場合は、必ずしも報告の仕組みがなく、運転手同士が現場で情報共有をしている場合がある程度。
- ・ 発進・停止時の転倒事故については、運転手に対し、気を付けるよう指導している。
- ・ 行き先がわからなくなった、等のトラブルの情報は、あまり聞かれない。高速バスの場合は、チケットを購入する仕組みのため、認知症の方に関連したトラブル等が生じにくいのではないかと。路線バスは、シルバーバスや交通系 IC カード等を利用すれば、誰でも乗ってしまうため、今後、そのようなトラブルが増える可能性は感じている。

<その他の高齢化対応、認知症対応等の取り組み>

- ・ 高齢化対応としては、国土交通省の政策等で、ノンステップバスの導入など、バリアフリー化については各社進めているが、認知症に関する取り組み等はまだまだあまり行われてない。

3)タクシー事業者の業界構造 とトラブル・事故情報の把握の仕組み

<業界構造>

- ・ タクシー会社は、バス事業者以上に小規模事業者が乱立している状態で、個人タクシーを除く法人タクシー事業者に限定しても、全国で 15,000 社以上、東京都だけで 1,244 社存在する。

- ・ 法人タクシー事業者のうち、半数以上が、1～2台しか車両のない事業者(福祉タクシーなど)で、各都道府県のタクシー協会に加盟しているタクシー会社は約 6,000 社ほど。
- ・ 「全国ハイヤー・タクシー連合会」の第一種会員は都道府県のタクシー連合会だが、第二種会員(タクシー会社会員)で 232 社。
- ・ 特に地方では小規模な事業者も多く、タクシー車両 1,000 台以上が「大手」事業者と言える。実態として、都市部の大手事業者の車両台数シェアが高い。
 - ・ 東京の場合、大手4社(日本交通、国際自動車、大和自動車交通、帝都自動車交通)で都内タクシーの車両台数の約3割を占めている。

＜認知症対応等の必要性への認識、高齢化対応、認知症対応等の取り組み＞

- ・ 高齢の利用者が増えているとは認識をしているが、現段階では、特に高齢化対応、認知症対応として取り組んでいる事例は少ない。
- ・ 業界(団体)としては、東京オリンピック等を展望した外国人対応のための研修などは今後力を入れる必要があると考えている。

＜トラブル・事故等の把握の仕組み＞

- ・ 地域毎に「タクシーセンター」という機関(組織)があり、クレームや困ったお客さんに関する問題などは、ここに情報が集まっている。しかし、ご利用者やご家族が直接電話をしてきたケースしか把握ができないし、体系的・統計的に情報を整理したりはしていない。
 - ・ 具体的な取り組みは、各センターで異なるが、例えば、「東京タクシーセンター」では、タクシーに関するクレームや、逆にお礼などの電話を受けつけているほか、女性ドライバーのセクハラ問題など、困ったお客さんに対する接遇研修や、よい行い・接遇等をしたドライバーの表彰などの取り組みが行われている。
- ・ これまでに、タクシーセンターに、高齢者や認知症に関連して、お客さまからクレームの電話が入ったという事は、ほとんどない。逆に、探索中の高齢者の保護に協力したというお礼の電話が入ったことはあったが、これも数としてはごく少数。

4) 調査設計等への示唆

プレ・インタビューの結果から、特定の部署等で困りごとやトラブル等の情報が集約されているわけではなく、企業単位での調査が難しいことが明らかになった。

また、公共交通機関の職員を対象とする調査を実施する場合に、会社宛に郵送実施しようと考え、本社→支社・部門等→現場の管理者等→現場の個々の職員という流れで調査票を配布することとなるが、このような形で実施する場合、調査票を送る企業ごとに個別に説明が必要となる恐れがあり、調査の実施までに多大な時間・コストがかかることが懸念された。

さらに、日ごろ、困りごとやトラブル等を報告することはできるだけ避けるべき事象、という状況となっているため、会社を通じての回答には現場職員が躊躇する可能性があると考えられた。

以上のようなことから、登録モニタ型の WEB 調査を用いて、個別に職員の回答を収集の方が望ましいとの判断に至った。また、職員側だけでなく、家族側にも合わせて調査することで、情報を補完するとともに、回答内容の確からしさ等を確認できるような方法を採用することとした。

2. 補足インタビュー結果

1) 鉄道系事業者におけるトラブル・事故情報の把握の仕組み

＜把握できているトラブル・事故等の状況・内容等＞

- ・ 高齢者に関しては、階段やホーム等での転倒・けがは、ときどき生じている。
- ・ また、高齢者にはシルバーパス等を発行しているため、それを使えば簡単に改札を通ることができる。そのため、終点駅等で行き先が分からなくなった人が発見されることもある。

- しかし、高齢者に関連するトラブルよりも、急病・急な体調不良、酔っ払い、けんか、クレマー、迷子等のトラブルの方が多く生じている。また、防ぐのが難しい投身(自殺)による事故も生じている。
- そのほか、お客さま窓口にも、何度も同じ内容で電話をかけてくる方も見られる。話のつじつまが合わない、全く同じ内容を何度も話す等、おかしいと感じるケースもあるが、それを指摘したり、認知症かどうかを確認したりすることはできないため、通常、終話まで丁寧に応対するといった対応が採られている。

<トラブル・事故への対応>

- 運行停止を伴う事故の場合は、他の利用者への影響を最小限にする観点から、早期に復旧することを最優先とした対応が進められる。
- それ以外のトラブルは、改札にいる職員等に、乗客から連絡が入って認識されることが多く、まずは職員が現場に駆けつける。現場で状況を把握した後、状況に応じて臨機応変に対応する。例えば、けがや急病の場合は、その程度によって救急車を呼ぶ必要があるのか、駅長室に案内して応急処置をしたり休んでもらったりすればよいのか判断し、対応する。駅で生じたトラブル等は、基本は駅で対処することとなっており、駅長は、実質的に、何かが生じたときに前面に立ち、状況判断しながら対応を決めることが大きな職務となっている。けんかや揉め事等で、対応が難しいと駅長が判断した場合は、警察に連絡して出動してもらい、対応を引き継ぐ形となっている。急病やけがの場合も、応急処置や休むことで回復して自分で帰れる場合もあるが、なかなか回復しない場合は、家族等に連絡して迎えにきてもらうか、救急に連絡をして医療機関に運ぶかを判断することとなる。
- 自動改札機の普及により、駅の規模(乗降客数等)にもよるが、配置する職員の数は減らす方向にあり、ターミナル駅や乗換駅を除くと、駅長1人と改札担当が1人の2名のみという駅も多い。そのため、駅職員と利用客とが会話をすることも減っていて、「話のつじつまが合わない」「行ったり来たりしている」というような状況に気づくことも少なくなっている。
- 高齢者見守り(徘徊探索)等のネットワークが各地域でつくられつつあり、協力駅となっている駅もある。家族や行政機関等から行方不明者の連絡が入った場合は、連絡を受けた駅等から管理部門に連絡し、そこから関連する駅職員や乗務員に、行方不明者の特徴等を連絡・周知する。駅や車内にアナウンスを流すことはしないが、迷子探しと同じ要領で業務を続けながら探索する方法が採られている。

<トラブル・事故把握の仕組み>

- 事故に該当するものは、国土交通省への報告義務もあるため、必ず管理部門で状況が把握されている。しかし、その被害者等が認知症であったかどうかは、家族等から情報提供があればわかるが、そうでないとわからないことも多く、正確に把握できているわけではない。
- 事故(アクシデント)にならないインシデントレベルの出来事は、ヒヤリ・ハット情報として、各職員の判断で、任意に報告(登録)する仕組みが採られていることもあるが、報告する内容(情報項目等)も任意とされていることが多く、高齢者に関するインシデントを抜き出して分析等できる状況にはなっていないことの方が多いようである。ヒヤリ・ハット情報はデータベース化され、関係職員が閲覧できるようになっているほか、事業者によっては、資料化して、駅職員や乗務員が利用する事務室等に情報を掲示したり、配布したりしている場合もある。
- しかし、職員がおかしいと思う(認知症疑い)レベルのやり取りは、現場でも頻繁に生じている可能性はあるが、報告は義務付けられておらず、実態調査等も行われていない。逆説的なようではあるが、認知症に関連するトラブルが多いと職員が実感するレベルにならないと、認知症に着目したデータが把握されるようにはなりにくい状況と考えられる。

<高齢化(社)対応、認知症対応等のための取り組み>

- 乗客が認知症かどうかを判断することは難しいため、認知症に特化した対策は講じられていない。認知症以外にも、視覚障害の場合、パニック障害等の難病の場合など、配慮を要するケースがあり、認知症のみに着目する必然性が低いと認識されている。また、これらのケースは、配慮が必要な反面、差別にならないように注意する必要もあるため、特別な対応が取りづらいと捉えられている。
- お客さまに対する接遇の観点では、接遇に特化した研修、新任研修、人権研修等の研修が行われており、配慮を要する利用者層として、高齢者や障害者への接遇を採り挙げた内容も一部含まれている。しかし、

そのような研修でも、認知症にはほとんど触れられていない。また、事業者側では認知症サポーター養成講座の認知度も必ずしも高くないが、駅や部門等の単位で自発的に認知症サポーター養成講座を受けているケースも見られた。

- ハード面では、高齢者に限らず、障害者、ベビーカーを押す母親等も想定した安全対策として、駅へのホームドアの設置は、多くの鉄道・地下鉄事業者で進められている。ホームドアを設置すると、転落による事故が生じなくなるため、事故のよる運行遅延の発生も減少することから、事故の防止策として有効な手段と捉えられており、そのことが事業者にとって整備促進のインセンティブとなっている。

2) バス事業者におけるトラブル・事故情報の把握の仕組み

<把握できているトラブル・事故等の状況・内容等>

- バスに関連して多いトラブル・事故は、発車時の車内での転倒・けが、乗降時の転倒・けが等で、その多くが高齢者である。
 - 1日の乗降客数が30万人を超える首都圏のバス事業者の実績データでは、発車時の車両の揺れによる車内転倒事故が年間8件生じており、60代以上の女性のけがが多いことが確認された。
- 車内での暴言・暴力でトラブルになることもある。障害または認知症が疑われるが、他の乗客とトラブルになる場合には、警察に連絡し、対応を引き継ぐ。
- ほかに、外出着でない服装(パジャマ等)で乗車してくる利用者や、診察券等定期券やシルバーパス等ではないカードを提示して降りようとする利用者、終点でも降りようとする利用者などもある。ルートの途中でおかしいことに気づいても、バス停で支払いをして降りた場合は特に何もしないが、終点まで降りなかった場合は、名前や連絡先の確認をし、家族または警察に引き継ぐといった対応がなされる。
- 運行終了後に気づくトラブルとして、車内で失禁してシートを汚しているケースもある。
- 通勤時間帯を除くとバスの乗客の多くが高齢者であり、ノンステップバスを導入していても乗降や車内の移動(着席まで)に時間がかかり、運行が遅れがちになることは、バスの運行にとっては重要な問題となっている。時刻表改定等のタイミングで実態を反映して見直しが行われるが、所要時間が長くなると、運行本数を減らさざるを得なくなる等、利便性の低下を招き、高齢者以外の利用者が減る要因となり、経営にも影響が生じる可能性もある。

<トラブル・事故への対応>

- バス等の自動車に係る事故については、相手側の信号無視や飛び出し等の場合も含め、接触やけがが生じた場合はすべて「交通事故」の扱いとなり、警察への連絡が必須となる。事業者(運転者)に責任がある人身(乗客を含む)事故の場合、運転者は刑事責任を問われることになる。そのため、なるべく事故を起こさないようにすることが重要で、乗務員には、乗客が着席したことを確認してから出発する、停止するときや右左折をするときには事前にアナウンスを入れ注意を促す、等を徹底するよう、指導がなされている。
 - 乗務員の運転操作や乗客の動向確認が不十分であったために、車内で転倒しけがをしてしまった場合、事業者(運転者)の責任となる。バスを停めて、救急と警察、管理部門に連絡をする。他の乗客は、後続のバスに乗り換えてもらう。けが等の治療費が発生した場合は事業者側で負担することになるため、会社としてそれを考慮した保険に加入している。
 - 一方、バスが完全に停車している状態で、乗降時等に、利用者がつまづくなどして転倒してしまった場合には、利用者の自己責任となり、原則、自業者や運転者の過失は問われないが、けがの程度や同行者の有無次第で、乗務員が救急車の手配等を行うケースもある。
- 行方不明高齢者等の探索に協力を求められることがあるが、その対応方法等は鉄道とほぼ同様である。

<トラブル・事故把握の仕組み>

- 事故(アクシデント)に関する把握の仕組み・状況も、鉄道とほぼ同様で、事故は、国土交通省への報告義務のために把握されているが、被害者等が認知症であったかどうかは、必ずしも把握ができていない。会社や運営形態(路線バスか貸切バスか)等によって異なるが、無線または緊急連絡用の携帯電話を備えている場合も多く、事故後の連絡は、それを通じて行うこととなる。
- インシデントも、任意で報告する仕組みとなっており、一定の情報の共有・周知はなされているが、詳細な分析等は行われていないこと等は同様である。
- インシデントにならない事象に関しては、バスの場合、乗降/支払いのタイミングで乗務員と必ず接する機会

があるが、それでも、短い時間のやりとりでは認知症に気づくことは難しいと考えられる。

- 特定の路線をよく利用する乗客の場合は、乗務員、営業所が身元を認識していて、何かがあれば家族に連絡を入れられるようになっていることもある。

<高齢化(社)対応、認知症対応等のための取り組み>

- 認知症に特化した取り組み・対応が行われていない点や、配慮が必要な利用者層として障害者や高齢者、子育て中の人等への接遇・配慮に関する研修がなされている点についても、ほぼ鉄道と同様である。
- 安全面から行っているハード面の取り組みとして、ノンステップバスへの車両の変更や、ドライブレコーダーの導入等が進められており、これらはバス特有の取り組みである。

3) タクシー事業者におけるトラブル・事故情報の把握の仕組み

<把握できているトラブル・事故等の状況・内容等>

- タクシーでは、乗車の段階で行き先がある程度指定できなければサービス提供が始まらないため、そのことが一定の利用者のスクリーニングとなっている面がある。しかし、明確に説明ができなくても、近くの目印となる施設等がわかればサービスを開始するため、近くまで言って、行き先が見当たらないといったトラブルは、認知症の高齢者に限らず、記憶違い等でもしばしば生じる。
- また、外出向けの服装ではない等外見的な特徴から、施設等からひとりで出てきてしまったと考えられる乗客を乗せることもある。その場合でも、行き先が明確であれば、サービス提供を開始する。
- 稀に、かなり遠くの目的地を告げられることもあるが、長距離になることを伝え、支払いができると言われれば、通常どおりサービスを提供する。

<トラブル・事故への対応>

- タクシーの場合は、鉄道やバスと異なり、乗客と直接会話するチャンスが多いため、途中でおかしいと気づくことはある。途中でおかしいと気づいた場合や行き先に目的の建物等がない場合、目的地に着いて支払いができない場合等は、乗客に了解を得て、名前や住所等の身元がわかるものを探し、そこに連絡を入れる。身元がわからない場合は、警察に対応を委ねることとなる。

<トラブル・事故把握の仕組み>

- 交通事故や乗客にけがをさせた場合等は、タクシー会社に連絡を入れるが、それ以外の場合は、対応に困るようなことがあっても、特に会社に報告や相談をしないことが多いようである。会社によっては、顧客サービス向上等の観点から、困ったことがあった場合の報告を推奨していることもあるが、その場合でも、報告する・しないはドライバーの判断に委ねられており、会社側で状況を把握するのは難しい面がある。

<高齢化(社)対応、認知症対応等のための取り組み>

- 一般的には、ドライバー自身が就業時間のなるべく多くを乗務に充てられる状況を望むことが多いため、ドライバー向けの研修には力を入れていない会社の方が多いが、先進的な取り組みを実施している事業者の中には、ドライバー向けの研修に力を入れている会社もあり、認知症サポーター養成講座の受講を会社として推奨しているケースも見られた。

《参考》先進事業者における認知症に関する取り組み事例

〔事業者の概要〕

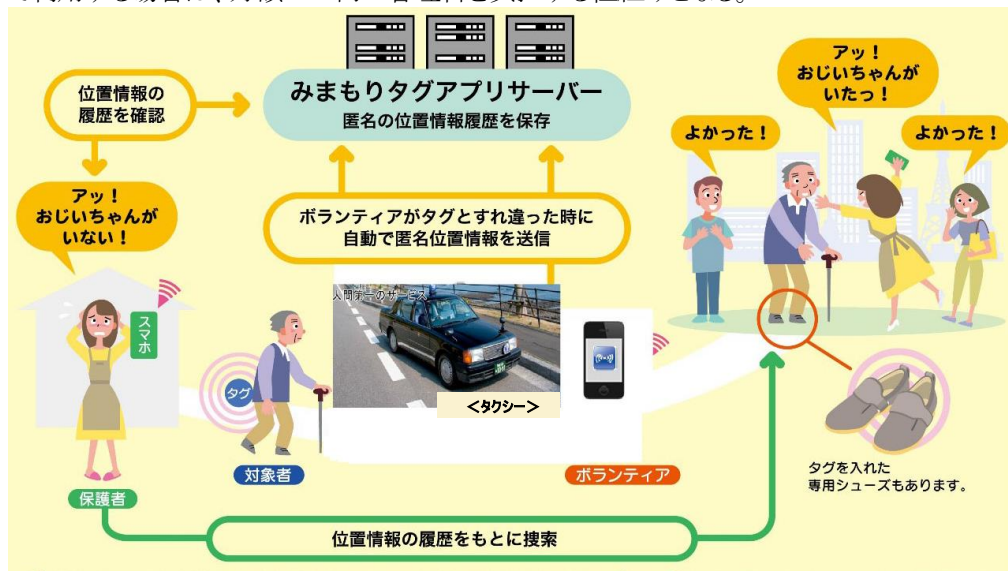
地方の政令指定都市に本社を持つ大手事業者。タクシー事業、バス事業を中核としているが、その他に不動産関連事業や医療・介護事業（介護タクシー、サービス付き高齢者向け住宅、病院建物の賃貸業等）なども手がけている。

〔その他の福祉的視点からの取り組み〕

当該事業者は、2016年8月より、本社のある政令市において、セキュリティ関連の企業と共同で、地域のボランティアとして「位置情報提供システム」を利用した位置情報の提供を開始。両社間で締結する「高齢者・子どもの見守りに関する包括提携協定書」に基づき、「見守り事業」の業務拡大に向けて取り組み始めた。

「みまもりタグ」を携帯した高齢者と、専用アプリ「みまもりタグアプリ」をインストールしたスマートフォンがすれ違った際に、スマートフォンの位置情報機能を活用し、自動的にサーバーに位置情報を蓄積。「みまもりタグ」「みまもりタグアプリ」の開発と提供をセキュリティ関連企業が担い、「みまもりタグアプリ」をインストールするボランティアをいかに増やせるかを解決するため、同社のタクシードライバー、グループ会社社員のネットワークを活用。

見守りを希望する高齢者は、2017年7月までの1年間はボランティアとして無償で利用できるが、それ以降も継続して利用する場合は、月額200円の管理料を負担する仕組みとなる。



〔その他の福祉的視点からの取り組み〕

① ママサポートタクシー (2016.6～)	妊婦または3歳未満の子育て中の母親に特化した登録制のタクシーサービス。ドライバーは助産師の座学講座、妊婦体験等の研修を受け、破水が起きた場合にも対応できる機材(バスタオル、防水シート等)を取り揃えている。事前登録は無料、通常のタクシー料金のみで利用できる(後払いにも対応)。これまで11万人が登録、延べ22万人が利用。陣痛時の利用も6000人、タクシー内で8人が生まれている。
② 子どもサポートタクシー (2016.6～)	3～12歳の子どもの対象に、塾、スポーツクラブ、学校、保育園等への送迎代行サービス。事前登録制(登録無料、保護者と事前に承諾書を取り交わす)、タクシー料金のみで利用可能(後払いにも対応)。ドライバーは、子育てシッター養成講座を受け、自動ドアを利用しない、トイレ対応ができる場所や救急時対応等を理解した上で対応、ジュニアシート等の設備も積み込む。利用時は、誰が迎えに行くかを事前に連絡する、預かり時点・到着時点でメール連絡をする等、確実な受け渡しのために手順を踏む。
③ 認知症サポーター養成講座の受講 (2014.1～)	全ドライバーの受講をめざして、営業所・地域単位等で講習の受講を進めており、毎月全国のどこかで講座を開催している状況。
④ 徘徊探索に関する協定 (2014.11)	2014年11月、タクシー協会・市・県警察の3者が、認知症による徘徊で行方が分からなくなった高齢者の早期発見と保護に向け、協力協定を締結。
④ お出かけ乗合タクシー (2011.10～)	38市町村・122路線で、買い物等に出かける高齢者向けの乗合タクシーを運行。利用人数によってタクシー(乗用車サイズ)～小型バスまでを利用して運行、利用者は細かく設定された乗り合いスポット(バス停のようなもの)で乗降する。運賃は100円～300円程度とし、不足分には自治体からの補助金や「地域公共交通確保維持改善事業費補助金」等の国の補助金制度を活用。地域によっては医療費が下がったという効果も出ている。よりタクシーに近いオンデマンドな利用形態を取る地域もある。
⑤ ジェロントタクシー (2016.7～8 実証実験)	70歳以上の高齢者向けに、毎日、9:00～16:00まで利用できる定期券方式(定額で乗り放題)のタクシーサービスを提供。いつも利用している①病院、②買い物先、③駅の3種類から2箇所を目的地として事前に登録、自宅から指定目的地までのゾーンに応じて料金が設定される。
⑦ お出かけ支援サービス (2014.10～)	運転免許証を自主返納した65歳以上の高齢者を対象に、乗車時に「運転経歴証明書」を提示するとタクシー料金を10%割引くサービス。
⑧ 便利屋タクシー	病院の受付順番とり、薬の受け取り、買い物代行、住民票等書類の取得・提出等を、原則メーター料金のみで提供するサービス。

Ⅲ. アンケートから把握された公共交通機関における困りごと・トラブルの実態

本報告書では、「公共交通機関職員調査」と「家族調査」とで同一の設問を設ける等していることから、設問の流れに沿って、両者を対比して掲載・分析した。その際、調査結果を視覚的に分かりやすく表示するために、「公共交通機関職員調査」はブルー系の図表を、「家族調査」はオレンジ系の図表を掲載した。また、類似する設問については両調査の結果を対比する形で掲載した。

また、図表タイトルについては、公共交通機関職員調査は「職員・Q1」、家族調査は「家族・Q1」等と略して表記し、タイトルのすぐ下に、設問文と回答形式（[SA]:単数回答、[MA]:複数回答）、有効回答数(N)を掲載した。

1. スクリーニングの状況と回答者属性

1) 公共交通機関職員調査回答者の特徴

(1) スクリーニングの状況 (公共交通機関職員調査)

32,002 サンプルを対象に調査を配信し、Q1～3の3つの設問によりスクリーニング調査を行った。

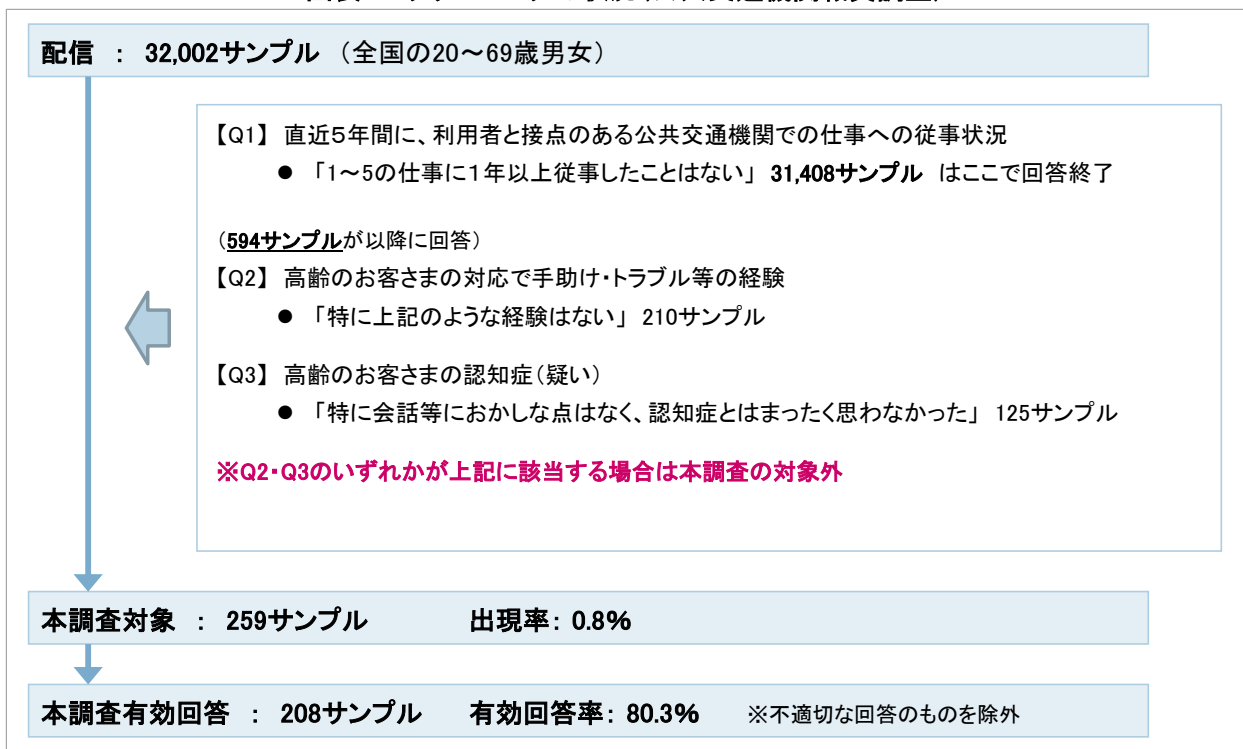
「直近5年間に利用者と接点のある公共交通機関での仕事への従事状況」(職員・Q1)について、何らかの従事経験のある人は 32,002 件中 594 件 (1.9%) であった。

これらの人を対象に、「高齢のお客さまの対応で手助け・トラブル等の経験」(職員・Q2)を問うたところ、「高齢のお客さまが困っているのを手助けした」、「高齢のお客さまの様子がおかしいので声をかけて手助けした」等、384 件が該当した。

さらに、「(Q2の) 高齢のお客さまの認知症の状況」(職員・Q3)について質問したところ、「確信はないが、認知症かもしれないと感じた」、「認知症かどうかよくわからなかったが、話のつじつまが合わない等おかしい点があった」、「対応時にご家族等から認知症であると打ち明けられた」等、認知症または認知症疑いのあるケースが 259 件 (出現率 0.8%) 得られた。「特に上記のような経験はない」は 34.5% であることから、公共交通機関の職員の3人に2人は、高齢者への手助け・トラブル対応等を経験していることがうかがわれる。

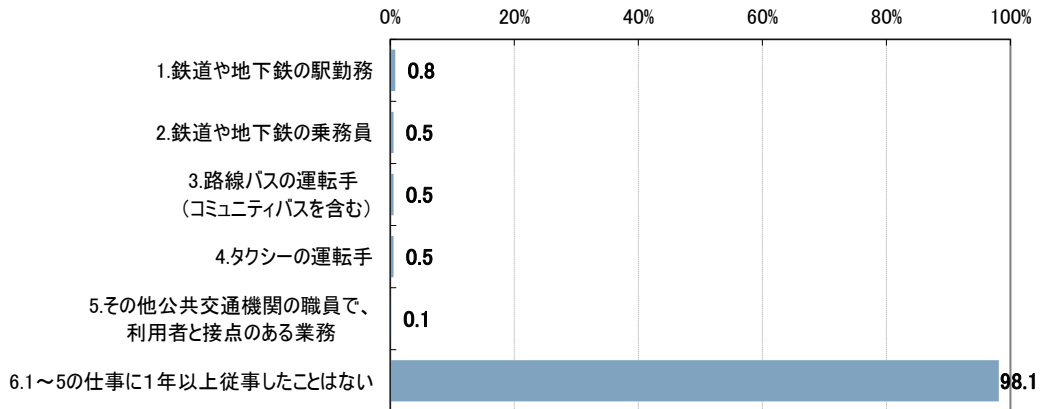
さらに、そこから不適切な回答のものを除外し、有効回答 208 サンプル (有効回答率 80.3%) を対象に分析を行った。

図表 スクリーニングの状況 (公共交通機関職員調査)



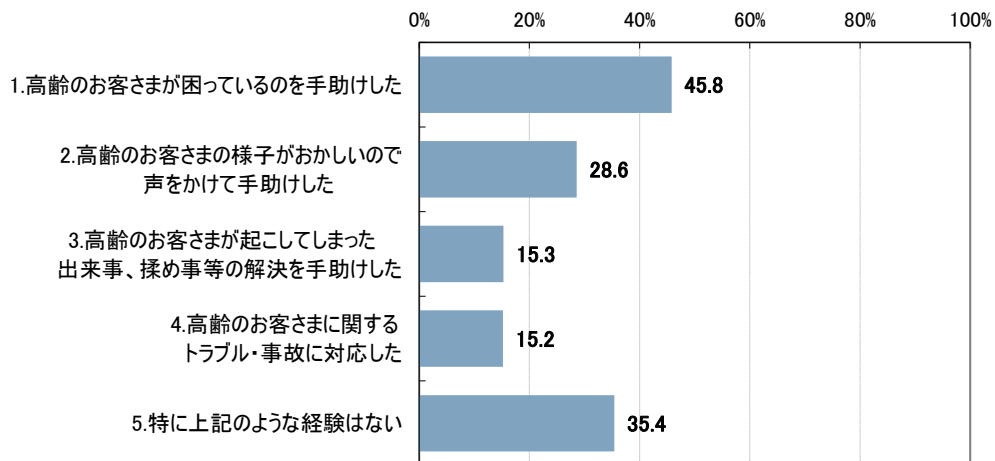
図表 直近5年間に利用者との接点のある公共交通機関での仕事への従事状況(職員・Q1)

【Q.1】:あなたは、最近5年間に、公共交通機関に関連する職場で、利用者との接点のある仕事に、1年以上従事したことがありますか。あてはまるものをすべてお知らせください。(いくつでも)[MA](N=32002)



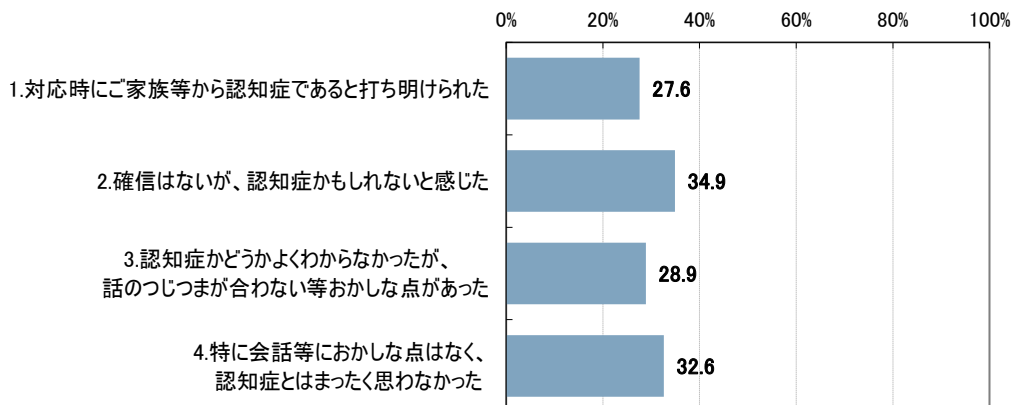
図表 高齢のお客さまの対応で手助け・トラブル等の経験(職員・Q2)

【Q.2】:【Q.1】でご回答の仕事に従事しているときに、高齢(概ね60歳以上)のお客さまへの対応に関して、以下のようなことを経験したことがありますか。経験したことがあるものをすべてお知らせください。(いくつでも)[MA](N=594)



図表 高齢のお客さまの認知症の状況(職員・Q3)

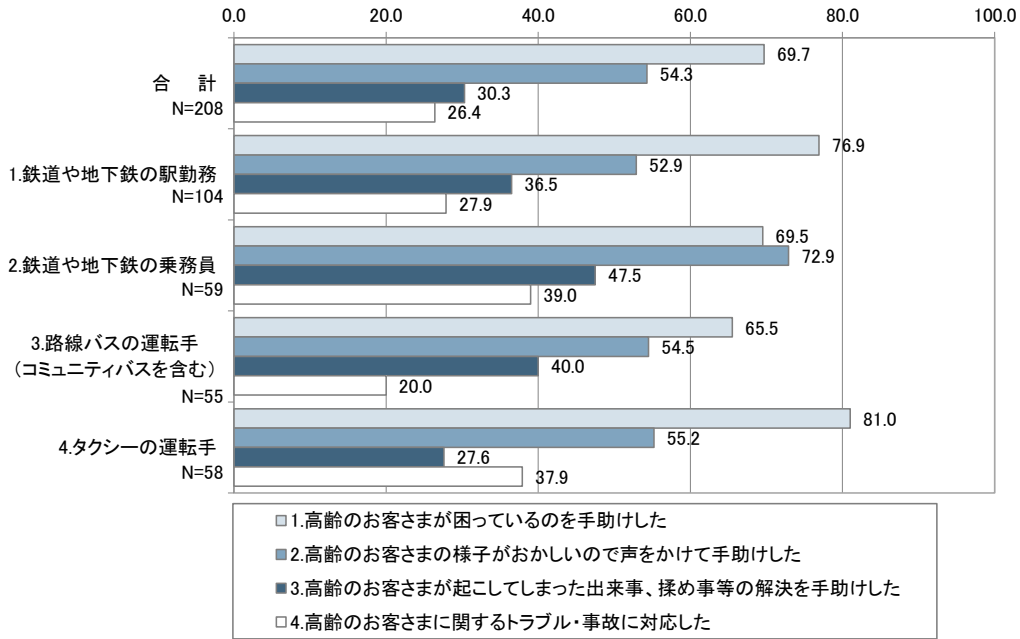
【Q.3】:【Q.2】の経験をした際の高齢のお客さまについて、どのように感じましたか。以下の中で、いずれか最も近いものをお知らせください。複数の経験がある場合は、あてはまるものをすべてをお知らせください。(いくつでも)[MA](N=384)



交通機関別に見ると、「困っているのを手助けした」経験はタクシーの運転手で最も多いが、「様子がおかしいので声をかけて手助けした」経験や「出来事、揉め事等の解決を手助けした」経験、「トラブル・事故に対応した」経験は鉄道や地下鉄の乗務員が最も多い。

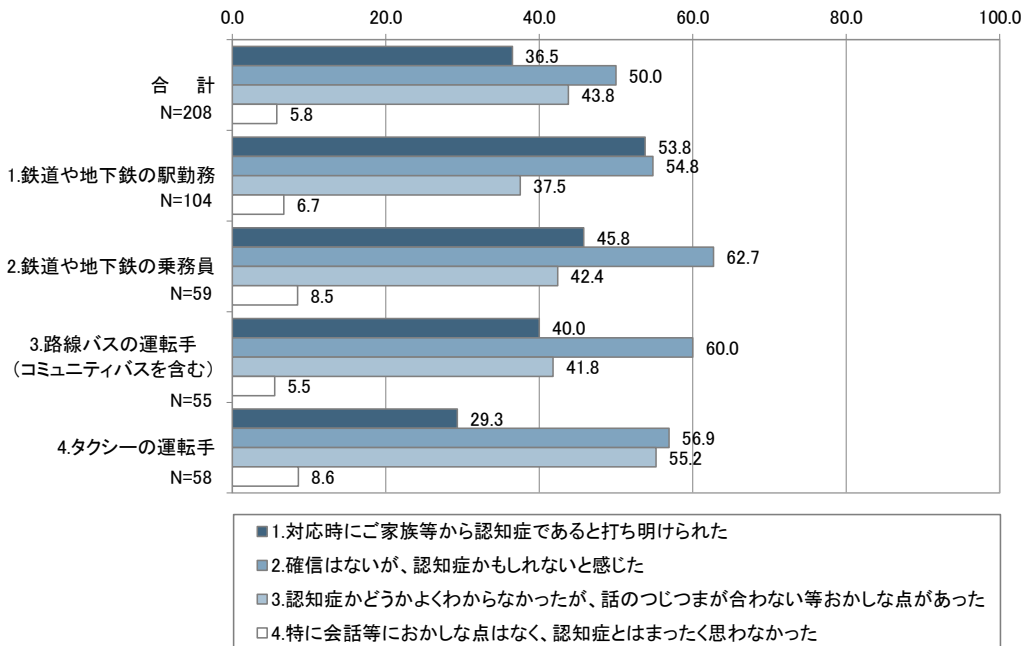
また、鉄道や地下鉄の駅勤務の職員の場合、「対応時にご家族等から認知症であると打ち明けられ」ている場合が多いが、それ以外の職種では、「話のつじつまが合わない等おかしな点があった」という程度の情報しか得にくい実態がうかがわれた。

図表 交通機関別 高齢のお客さまの対応で手助け・トラブル等の経験(職員・Q2)



※働いたことのある交通機関は複数回答設問である点に留意が必要である。

図表 公共交通機関別 高齢のお客さまの認知症の状況(職員・Q3)



※働いたことのある交通機関は複数回答設問である点に留意が必要である。

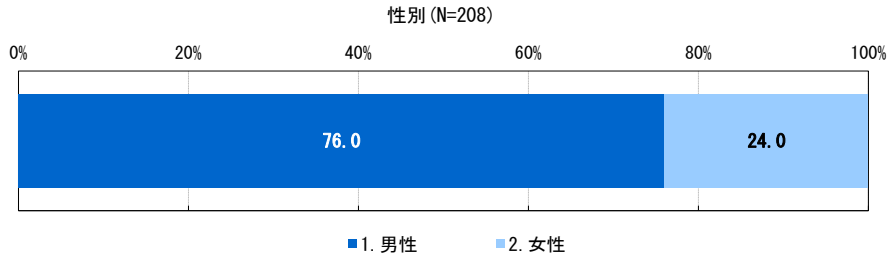
(2)回答者の属性(公共交通機関職員調査)

本調査対象(N=208)となる回答者の属性をみると、性別(職員・Q14)では「男性」が76%を占めた。また年代(職員・Q15)では、「40代」28.8%を中心に、特定の年齢層に偏ることなく回答が得られた。

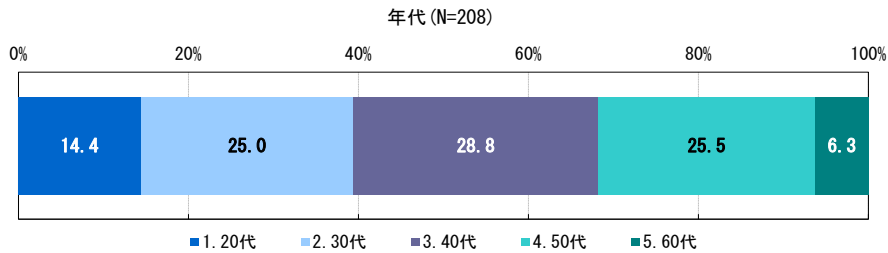
住所地(職員・Q16)では、人口構成と比べると「東京」、「南関東」、「近畿」の割合が高くなっている。勤務地(職員・Q19)は、住所地よりも「東京」の割合が高くなっている。

これらの結果を踏まえると、本調査の回答は、大都市部の交通機関の傾向を強く反映した結果となっていると考えられる。以降のデータを分析するにあたっては、このような偏りがあることを踏まえる必要がある。

図表 回答者の性別(職員・Q14)

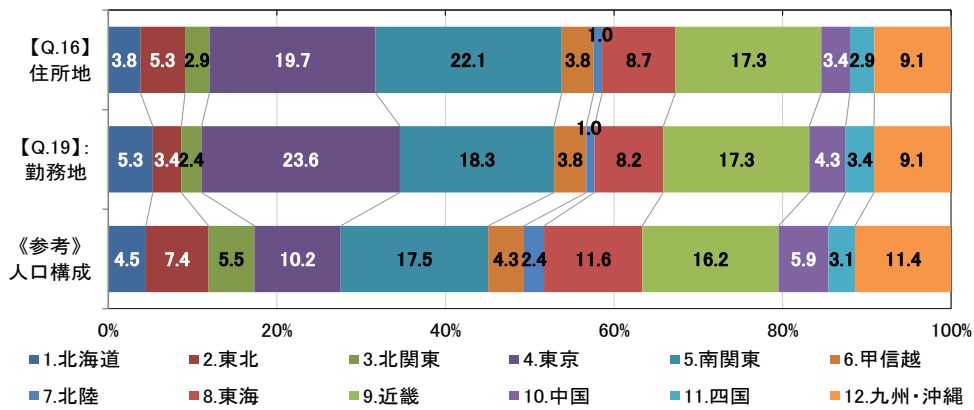


図表 回答者の年代(職員・Q15)



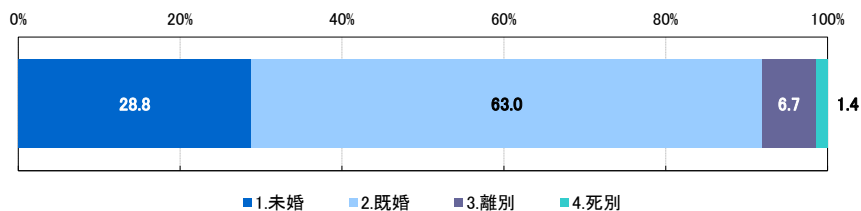
図表 回答者の住所地・勤務地(職員・Q16, Q19)

【Q.16】: 住所地 / 【Q.19】: 勤務地 [SA] (N=208)



図表 回答者の婚姻状況(職員・Q17)

【Q.17】: あなたは結婚していますか。(ひとつだけ) [SA] (N=208)



本調査回答者の「直近5年間に利用者と接点のある公共交通機関での仕事への従事状況」(職員・Q1)は、

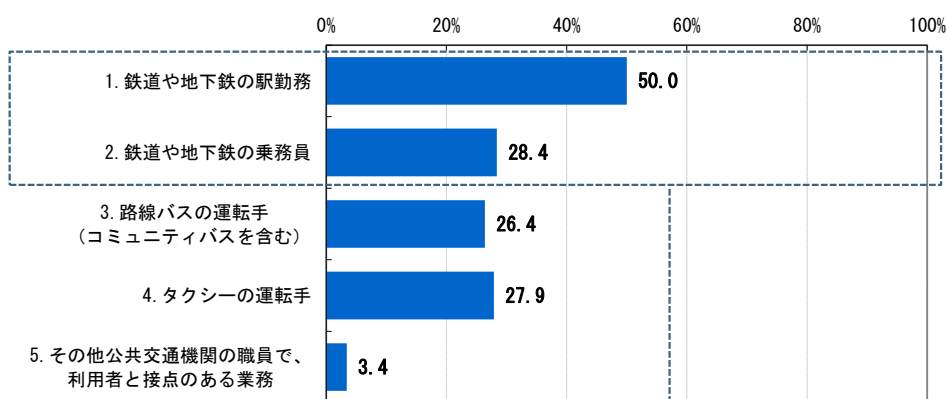
「鉄道や地下鉄の駅勤務」(50.0%)が最も多く、「鉄道や地下鉄の乗務員」、「タクシーの運転手」、「路線バスの運転手」がそれぞれ3割弱となっている。「従事していた鉄道・地下鉄の種類」(職員・Q1-1)では、「JR」(56.4%)と「大手私鉄」(49.6%)が特に多くなっている。

ただし、複数回答の設問であり、2つ以上に回答している人が43件(20.7%)、このうち、鉄道や地下鉄の駅勤務と乗務員の2つのみを選択した人が14件(6.7%)であるため、鉄道・地下鉄/バス/タクシーの交通機関の業種をまたがって複数回答している人が23件(13.9%)存在する。このため、後段に掲載する交通機関別分析では、複数回答が含まれることを踏まえて見ていく必要がある。

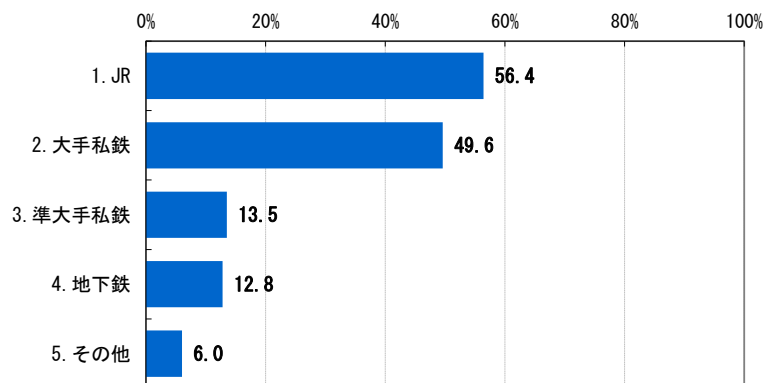
「公共交通機関で利用者と接点のある仕事に従事していた期間」(職員・Q18)は、「1～3年未満」が4割を超える一方で、「10年以上」も4分の1を占めている。

**図表 直近5年間に利用者と接点のある公共交通機関での仕事への従事状況(職員・Q1)、
従事していた鉄道・地下鉄の種類(職員・Q1-1)**

【Q.1】：あなたは、最近5年間に於いて、公共交通機関に関連する職場で、利用者と接点のある仕事に、1年以上従事したことがありますか。あてはまるものをすべてお知らせください。(いくつでも) [MA] (N=208)

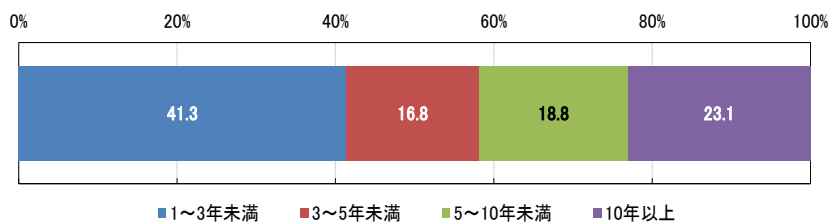


【Q.1-1】：最近5年間に勤務している(していた)鉄道・地下鉄の種類は、以下のいずれに該当しますか。(いくつでも) [MA] (N=133)



図表 従事していた期間(職員・Q18)

【Q.18】：公共交通機関等の利用者と接点のある仕事の従事期間[N=208]



2) 家族調査の回答者の特徴

(1) スクリーニングの状況(家族調査)

8,006 サンプルを対象に調査を配信し、Q1～4の4つの設問によりスクリーニング調査を行った。

「最近5年以内の身近な家族の介護経験」(家族・Q1)について、何らかの介護の経験がある人は 8,006 件中 1,124 件(14.0%)であった。

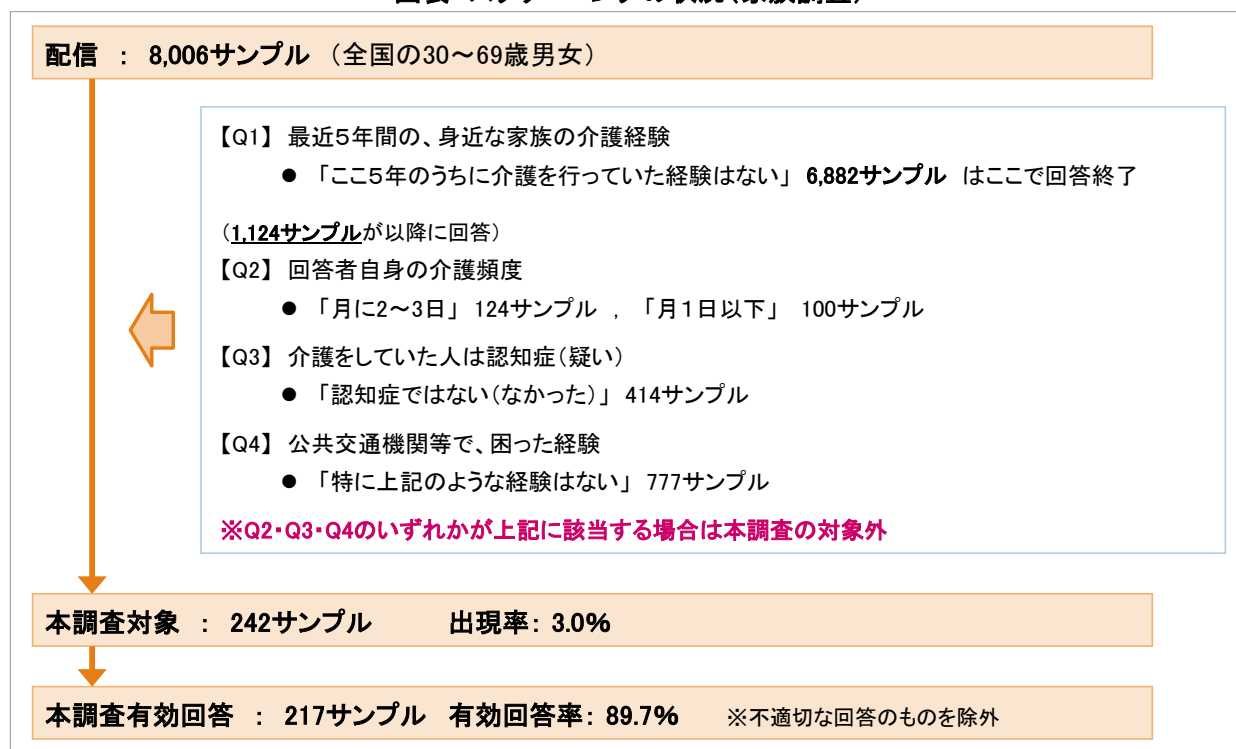
日常的に介護を行っている介護者からの回答を得るために、これらの人を対象に、「介護頻度」(家族・Q2)を問うたところ、「月に2～3日」、「月に1日以下」と回答したのは 224 件であった。また、「介護をしていた人の認知症の状況」(家族・Q3)で、「認知症ではない(なかった)」が 414 件該当した。これらを除外すると、Q1～3を満たすサンプルは 573 件となった。

そのうち、「公共交通機関等で困った経験」(家族・Q4)で「特に上記のような経験はない」に該当するケースは 331 件と、6割弱を占めた。これを除外し、何らかの困りごと・トラブル等を経験したことのあるケースに限定すると 242 件(出現率 3.0%)となった。

さらに、そこから不適切な回答のものを除外し、有効回答 217 サンプル(有効回答率 89.7%)を対象に分析を行った。

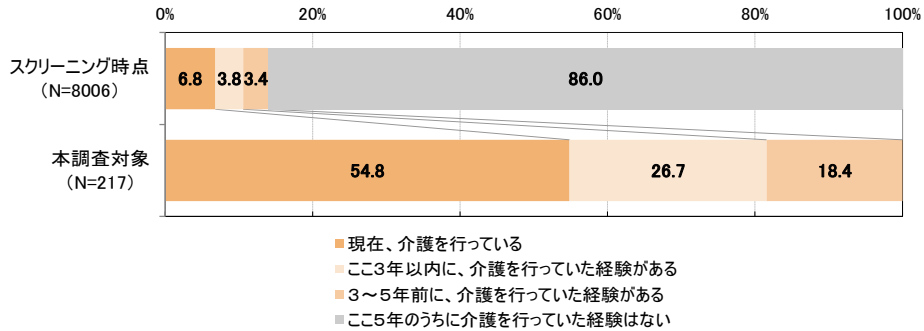
なお、本調査対象(217 件)では 54.8%が「現在、介護を行っている」と回答しており、介護の頻度については、「ほぼ毎日」(44.7%)が最も多く、「概ね週3日以上」と「週1～2日程度」がそれぞれ3割弱となっている。介護をしている方の認知症の症状については、本調査対象の約6割が「認知症の診断を受けている(いた)」としており、診断名では「アルツハイマー型認知症」が7割を超えており特に多くなっている。

図表 スクリーニングの状況(家族調査)



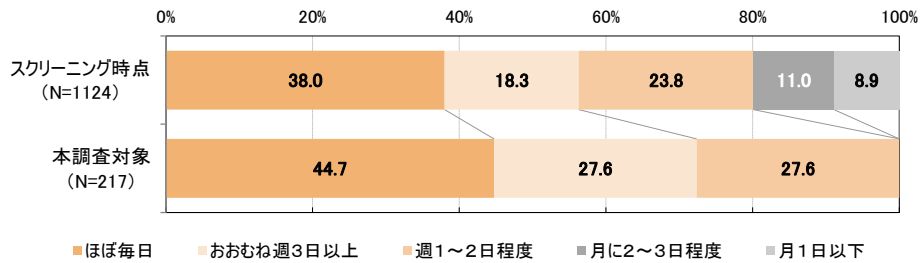
図表 介護経験の有無(家族・Q1)

【Q.1】: あなたは、現在、身近なご家族の介護をなさっていますか。
 もしくは、この数年以内に介護をなさった経験がありますか。
 最も近いものをお知らせください。(ひとつだけ) [SA]



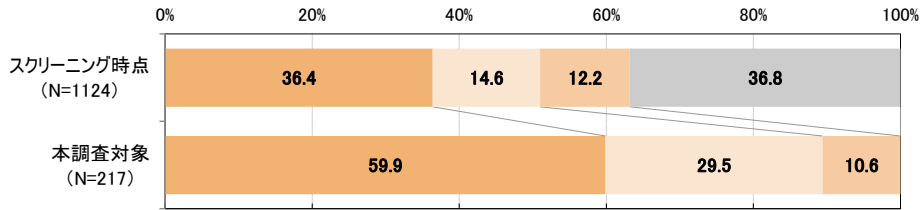
図表 介護の頻度(家族・Q2)

【Q.2】: あなた自身が、「直接」、介護にかかわっている(いた)頻度はどのくらいですか。
 最も近いものをお知らせください。(ひとつだけ) [SA]



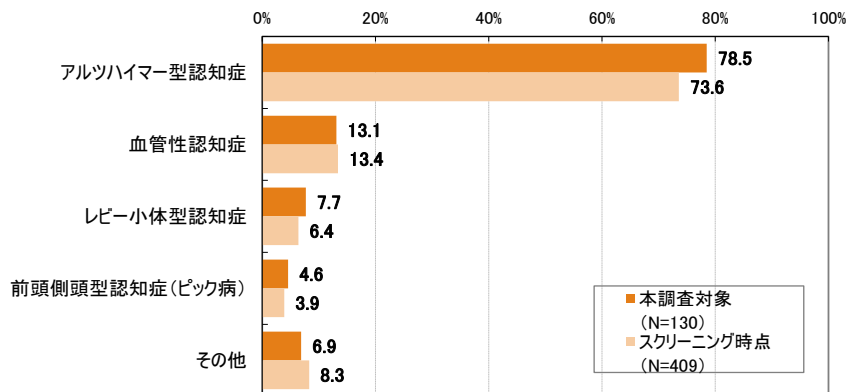
図表 介護している方の認知症の症状・診断名(家族・Q3, Q3-1)

【Q.3】:あなたが最も時間をかけて介護をなさっている(なされていた)方には、
認知症の症状が見られます(見られました)か。(ひとつだけ)[SA]



■ 認知症の診断を受けている(いた)
 ■ 診断を受けていないが、認知症と思われる症状がある(あった)
 ■ 認知症かどうかわからないが、ときどきおかしいかなと思うことがある(あった)
 ■ 認知症ではない(なかった)

【Q.3-1】:認知症の診断名は何でしたか。あてはまるものすべてを
お知らせください。(いくつでも)[MA]



《参考》認知症の主要疾患ごとの特徴

認知症は、「記憶力・認識力・判断力・推理力等の知的機能の低下によってもたらされる生活障害」であり、認知症の原因となる疾患は複数存在し、人によっては、2つ以上の疾患を併発している場合もある。また、疾患によって、生じやすい症状に特徴が見られる。

①アルツハイマー型認知症

大脳の神経細胞の萎縮と「老人斑」が特徴的に見られ、アミロイド・ベータというタンパク質の老廃物が多量に蓄積し神経細胞や神経のネットワークが破壊されることによって生じる認知症。

物忘れから始まって徐々に進行し、次第に大脳機能が喪失し、寝たきりになっていく。運動神経は侵されないため、初期には体はよく動く、という特徴がある。

認知症薬の服用により、進行が緩やかにすることができる。

②血管性認知症

脳の血管が詰まったり破れたりして起こる認知症。

物忘れ等の認知機能の低下と、麻痺や手足の震え等の運動障害を伴うことが特徴で、しっかりした部分と異常な部分が混在するまだら症状がよく見られる。

進行を遅らせるために、血管を拡張させたり、血液が固まるのを押さえたりする薬が使われることがある。

③レビー小体型認知症

パーキンソン病と同様のレビー小体という異常な構造物が、認知機能に関わる大脳全体の神経細胞内に見られることから名づけられた認知症。

手の震えや小刻み歩行、手足の硬さ、仮面のような表情の少ない顔等パーキンソン病のような症状、見えないものが見えるように感じる幻覚症状があるのが特徴で、家族等が否定すると、むきになって反論する傾向が見られる。また、便秘や失禁、立ちくらみ等の自律神経症状を伴うこともある。

パーキンソン症状に対しては、抗パーキンソン薬が有効な場合がある。

④前頭側頭型認知症(ピック病)

高度な判断や注意を集中させる働きを担う前頭葉や、記憶中枢のある側頭葉を中心とした脳の萎縮が見られる認知症。

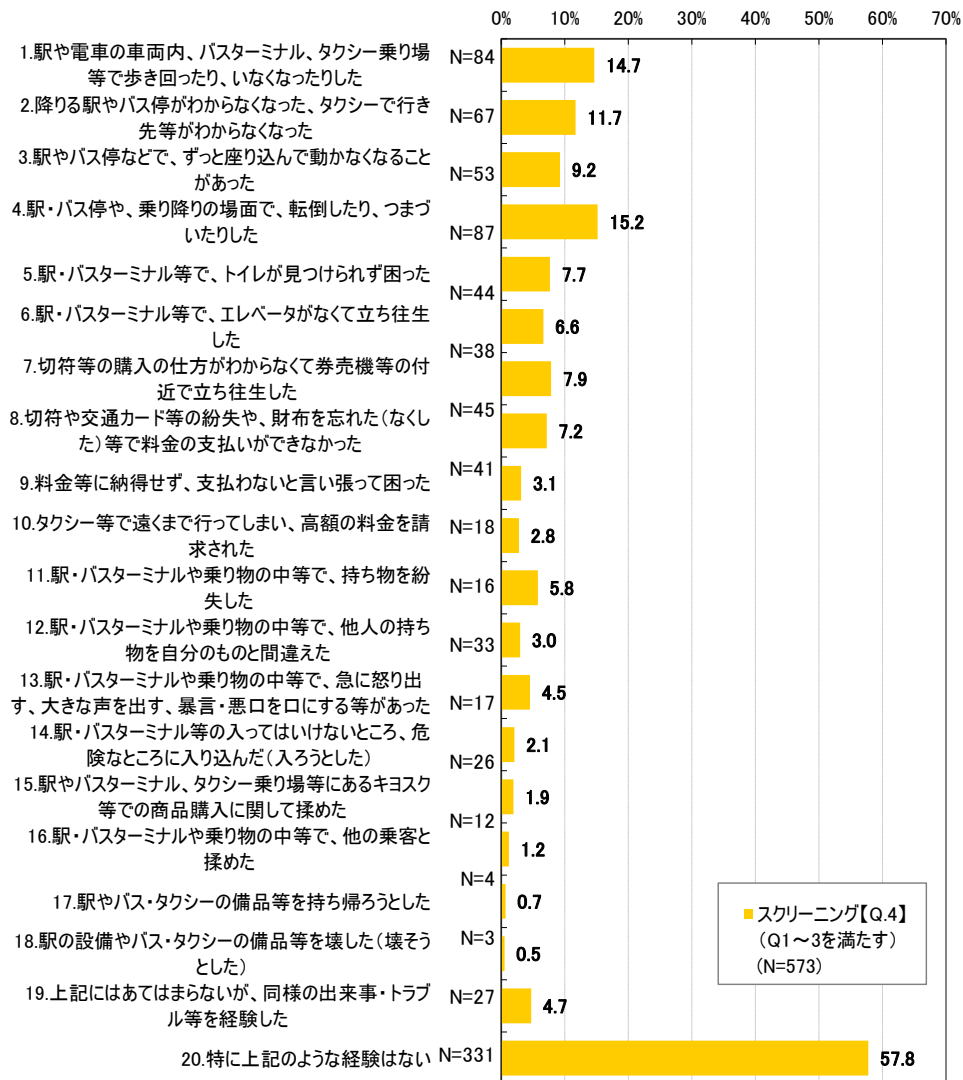
前頭葉の働きが低下すると、社会のルールに照らして食欲、性欲など本能的な欲求行動をコントロールすることができなくなり、反社会的と思われる行為を行うことがある(人前で排便をする、陳列棚の食べ物をその場で封を開けて食べ始めるなど)。

また、落ち着きがなくなり、同じパターンの行為を際限なく繰り返す場合や、逆に、非活動的、無関心になり、興味が失われ、自発性が減退する場合がある。

動きが活発で対応に手間がかかりやすい疾患と言える。

図表 公共交通機関等で困った経験(家族・Q4)

【Q.4】:あなたが最も時間をかけて介護なさっている(なされていた)方に関して、公共交通機関等で、以下のようなことで困ったことがありますか。あてはまるものすべてをお知らせください。(いくつでも)[MA]



(2) 回答者の属性(家族調査)

本調査対象(N=217)となる回答者の属性をみると、性別(家族・Q14)では「男性」が63%を占めた。一般に、主介護者は男性よりも女性が多いことを踏まえると、本調査の回答は、男性介護者の回答傾向が通常より強く反映されていると考えられる。

年代(家族・Q15)では「50代」(36%)が最も多いが、その他の年代からも偏りなく回答が得られた。

住所地(家族・Q16)では、人口構成と比べて、「東京」、「南関東」、「近畿」の割合が高くなっている。職員調査と同様、本調査の回答は、大都市部の傾向を強く反映した結果となっていると考えられる。

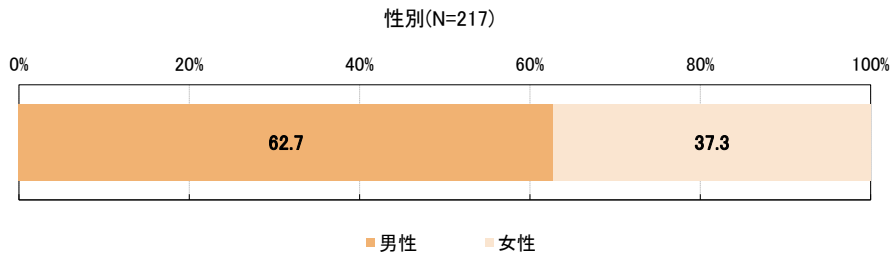
以降、家族調査のデータを分析するにあたっては、このような回答バイアスがあることを踏まえる必要がある。

職業(家族・Q17)では「会社員」(43%)、「専業主婦・主夫」(17%)が多く、婚姻状況(家族・Q18)では「既婚」が66%を占めている。

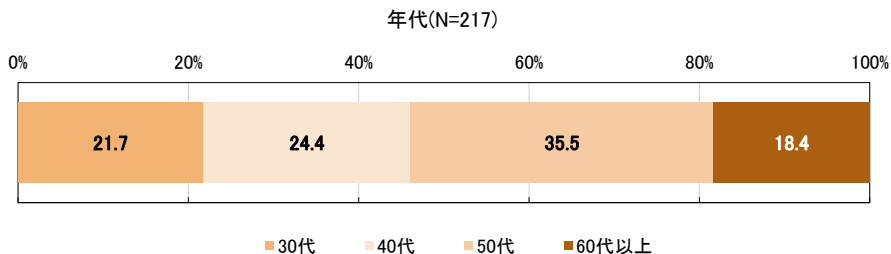
介護期間(家族・Q19, Q19-1)では、「1～3年未満」(38%)が最も多く、在宅介護の期間では「1～3年未満」が半数近くを占めている。

介護の関わり方(家族・Q20)については、「日常生活・家事等の世話を担っている(担っていた)」と「通院や買い物等の際にしばしば付き添っている(付き添っていた)」がそれぞれ約65%である。

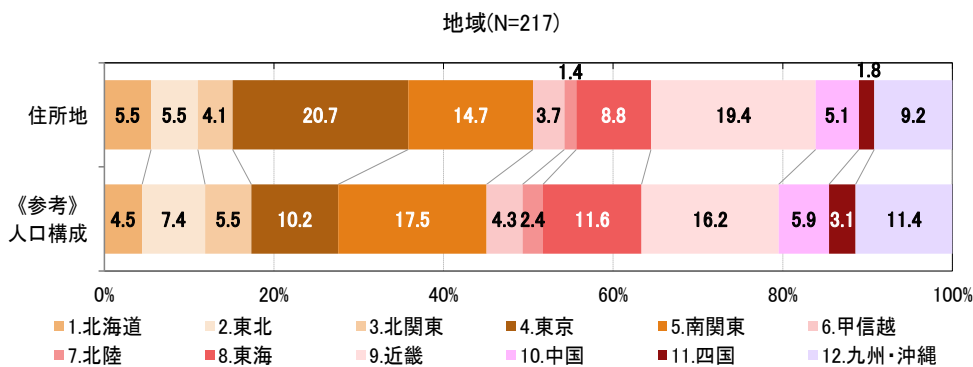
図表 回答者の性別(家族・Q14)



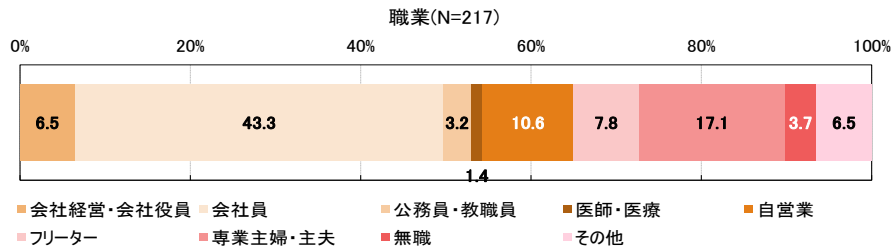
図表 回答者の年代(家族・Q15)



図表 回答者の住所地(家族・Q16)

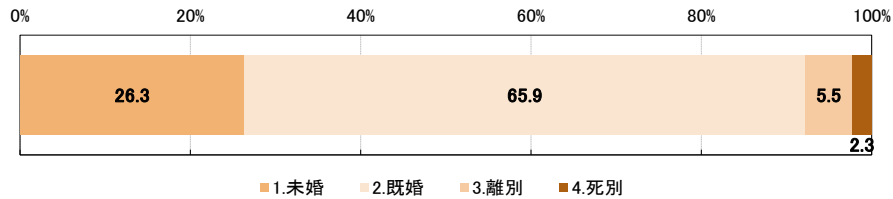


図表 回答者の職業(家族・Q17)



図表 回答者の婚姻状況(家族・Q18)

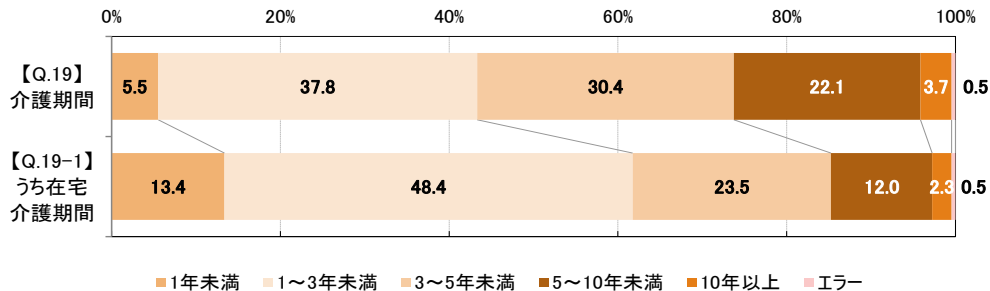
【Q.18】: あなたは結婚していますか。(ひとつだけ)[SA](N=217)



図表 介護の期間(家族・Q19, Q19-1)

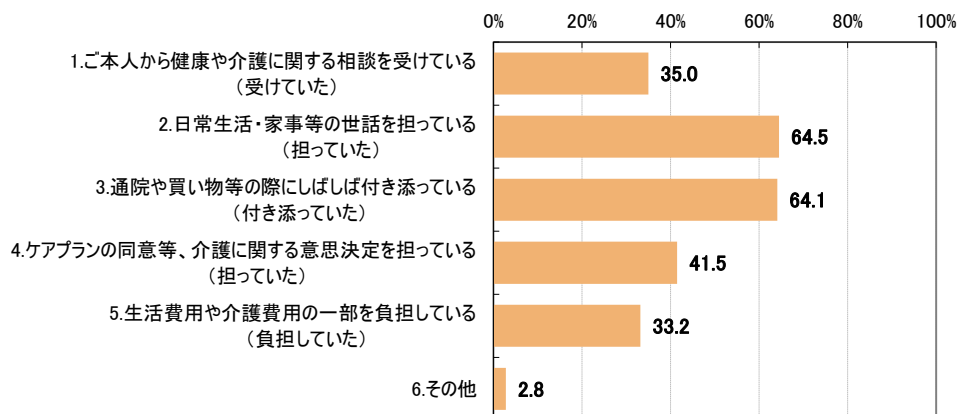
【Q.19】: あなたが最も時間をかけて介護なさっている(なされていた)方の介護は、どのくらいの期間行っています(行っていました)か。

【Q.19-1】: そのうち、在宅で介護している(していた)期間はどのくらいですか。(N=217)



図表 介護の関わり方について(家族・Q20)

【Q.20】: あなたが最も時間をかけて介護なさっている(なされていた)方の介護において、あなたはどのような立場で介護に関わっています(関わっていました)か。あてはまるものすべてをお知らせください。(いくつでも)[MA](N=217)



2. 困りごと・トラブル等に関わった高齢者の属性等

1) 性・年齢等

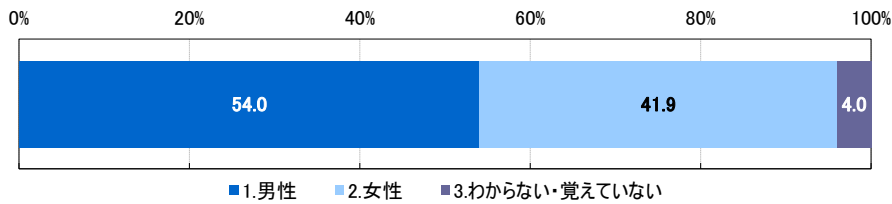
困りごと・トラブル等に関わった高齢者の方は、公共交通機関職員調査では「男性」(54%)が多いのに対して、家族調査では「女性」(59%)が多くなっている。

また年齢については、公共交通機関職員調査では「70代」(36%)が多いのに対して、家族調査では「80代」が半数を超えている。

図表 高齢者の性別(職員・Q7/家族・Q8)

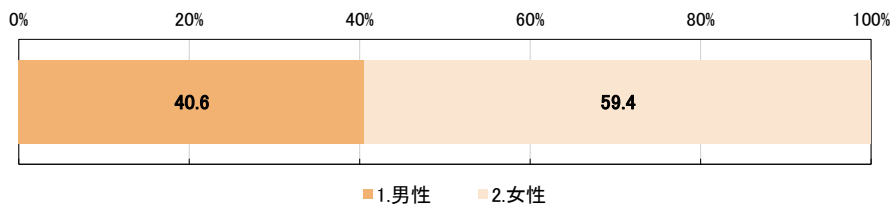
【職員】

【Q.7】:「最も記憶に残っている出来事」の、高齢のお客さまの性別(ひとつだけ)
[SA](N=198)



【家族】

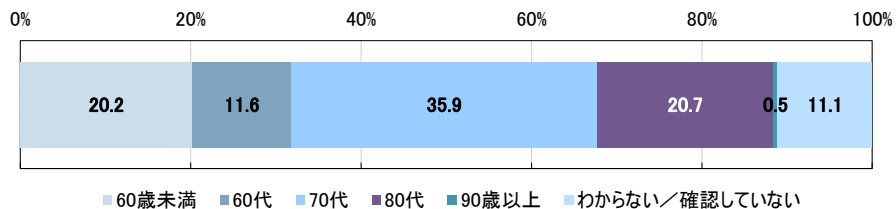
【Q.8】:あなたが最も時間をかけて介護をなさっている(なされていた)方の性別をお知らせください。(ひとつだけ)[SA](N=217)



図表 高齢者の年齢(職員・Q8, Q8-1/家族・Q8)

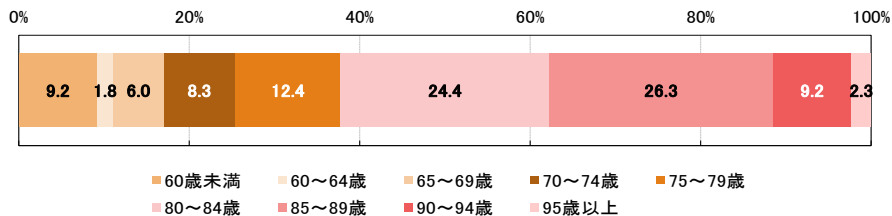
【職員】

【Q.8】【Q.8-1】:「最も記憶に残っている出来事」の高齢のお客さまの年齢(N=198)



【家族】

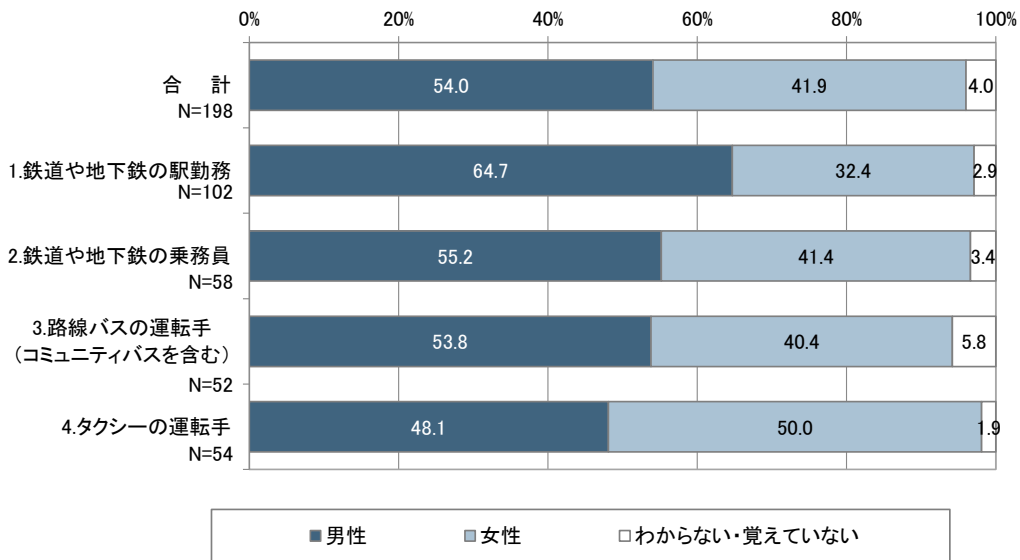
【Q.8】:あなたが最も時間をかけて介護をなさっている(なされていた)方の当時の年齢をお知らせください。[NUM](N=217)



交通機関別に見ると、鉄道・地下鉄では男性の割合が高く、年齢がタクシーやバスに比べて若い傾向がある。

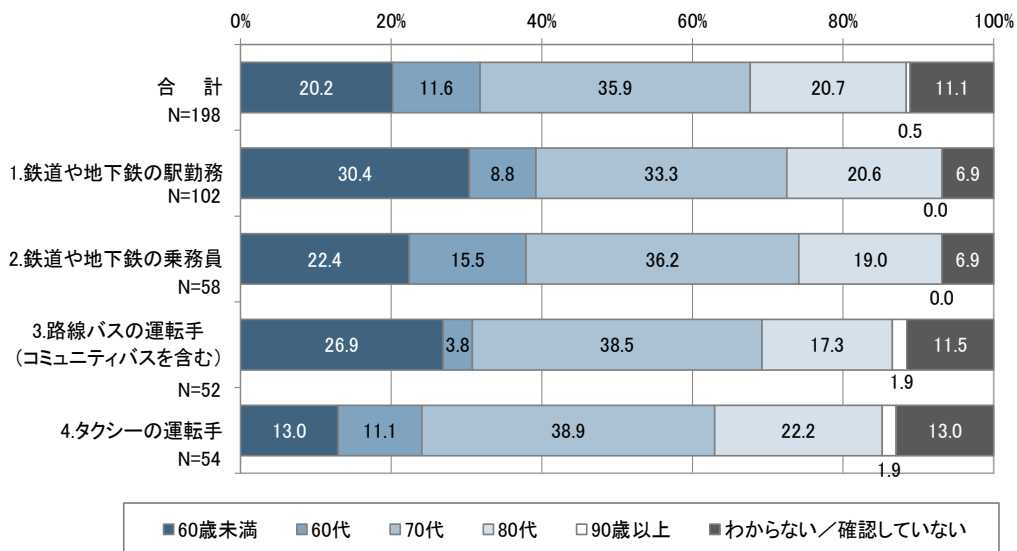
前頁で指摘した職員と家族の回答傾向のずれは、公共交通機関職員調査では鉄道や地下鉄の職員の回答割合が高い(職員全体の6割以上に相当)ことが影響していると考えられる。

図表 交通機関別 高齢者の性別(職員・Q7)



※働いたことのある交通機関は複数回答設問である点に留意が必要である。

図表 交通機関別 高齢者の年齢(職員・Q8, Q8-1)



※働いたことのある交通機関は複数回答設問である点に留意が必要である。

2) 要介護度・認知症の状況等

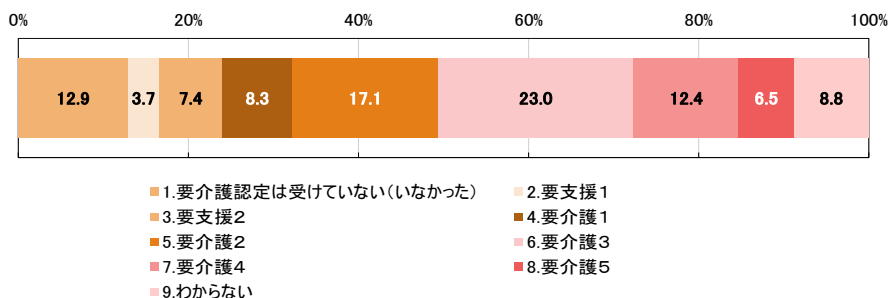
困りごと・トラブル等に関わった高齢者の要介護度は、「要介護3」(23.0%)、「要介護2」(17.1%)の割合が高く、全体の4割を占めるが、「要介護認定は受けていなかった」も12.9%見られる。

高齢者の方に見られた症状では、「不安、強迫観念」(34.1%)、「被害妄想、物取られ妄想」(29.5%)、「徘徊」(29.0%)等が多く見られた。

回答者(介護者)と高齢者の方との続柄では、「同居の実母」(23.5%)が最も多いが、同居・別居はほぼ半々となっている。

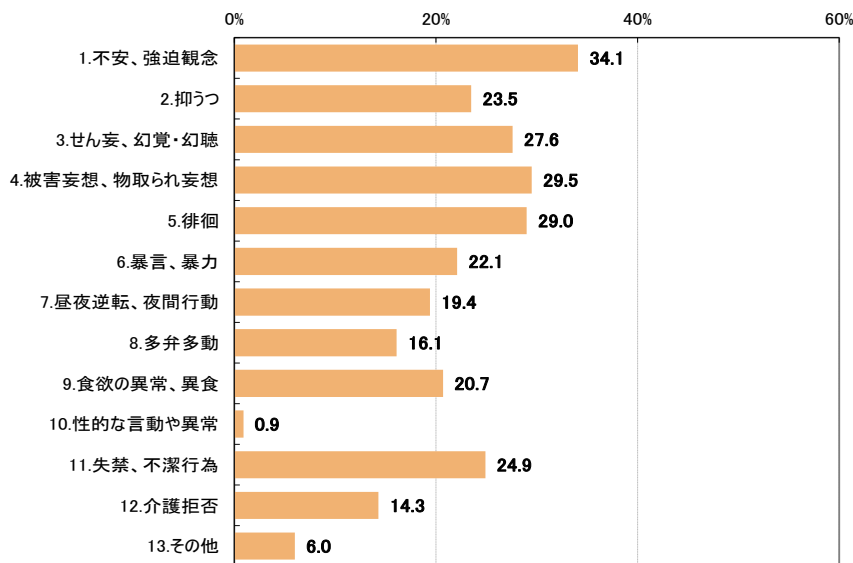
図表 高齢者の要介護度(家族・Q10)

【Q.10】:あなたが最も時間をかけて介護をなさっている(なされていた)方の当時の要介護度をお知らせください。(ひとつだけ)[SA](N=217)



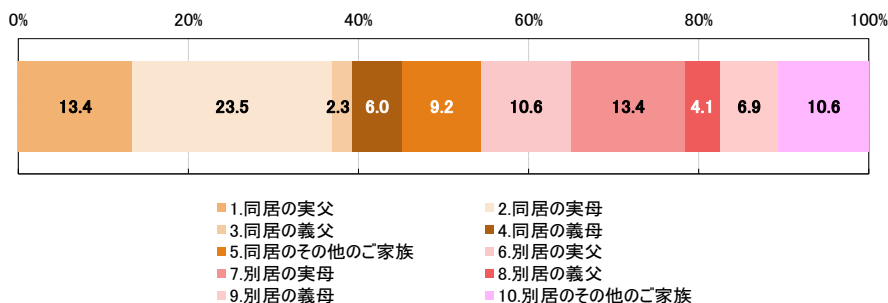
図表 高齢者に見られた症状(家族・Q11)

【Q.11】:あなたが最も時間をかけて介護をなさっている(なされていた)方には、当時、以下のような症状がありましたか。あてはまるものすべてをお知らせください。(いくつでも)[MA](N=217)



《参考》 高齢者との続柄(家族・Q7)

【Q.7】:「最も困った出来事」の際、介護を必要としていたのは、どなたですか。(ひとつだけ)[SA](N=217)



3) 同行者の有無、外出の状況

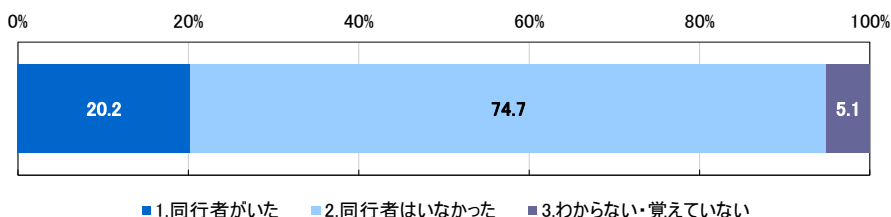
公共交通機関職員調査では、「最も記憶に残っている出来事」の際に「同行者はいなかった」が4分の3を占めた。

一方、家族調査では、日常の外出に関し、「同行者と一緒に外出することが多かった」(32.3%)が多く、「ひとりで外出することが多かった」は2割にとどまった。外出をする高齢者は、交通手段として「公共交通機関(電車・バス)を利用していた」(37.3%)が多いが、「家族等が運転する自家用車で外出していた」も25.3%見られた。

外出時の公共交通機関の利用頻度は、「週1～2日程度」(36.1%)が最も多いが、「おおむね週3日以上」、「ほぼ毎日」を合わせると6割以上の方が週1回以上の外出をしている高齢者であった。

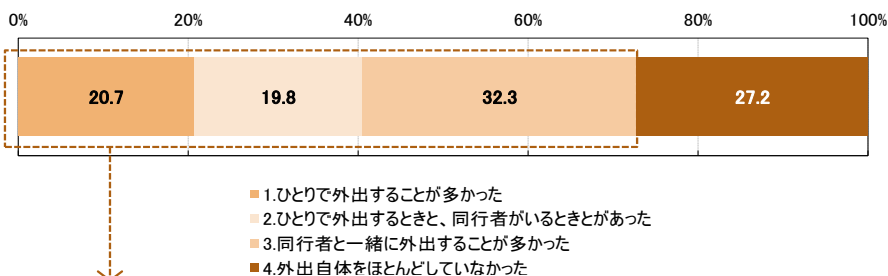
図表 最も記憶に残っている出来事の際の同行者の有無(職員・Q9)

【Q.9】: 高齢のお客さまに同行者はいましたか。(ひとつだけ)[SA](N=198)

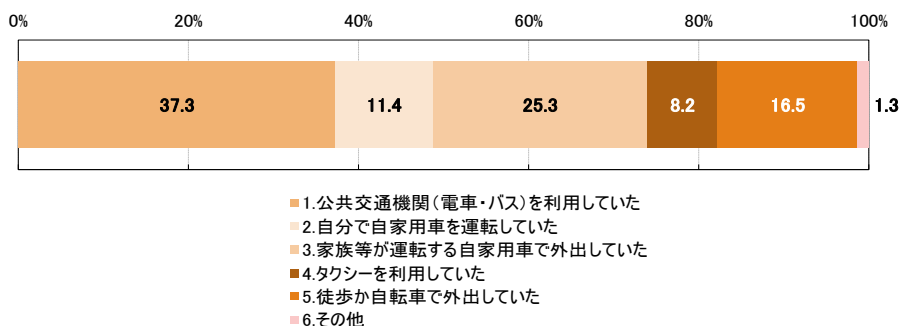


図表 高齢者の外出状況と外出手段(家族・Q12, 12-1)

【Q.12】: 当時、ご本人は、外出するときに、ひとりで外出することが多かったですか。最も多い外出形態をお知らせください。(ひとつだけ)[SA](N=217)

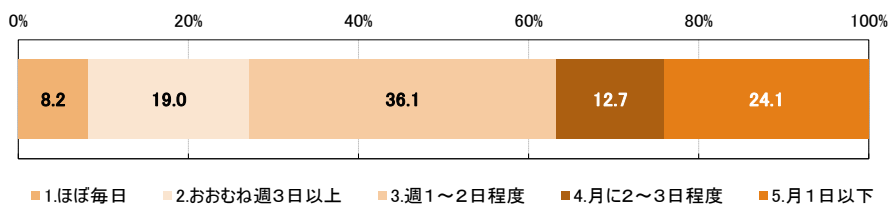


【Q.12-1】: 当時、ご本人は、外出するときは、どのような交通手段を使うことが多かったですか。最も多い交通手段をお知らせください。(ひとつだけ)[SA](N=158)



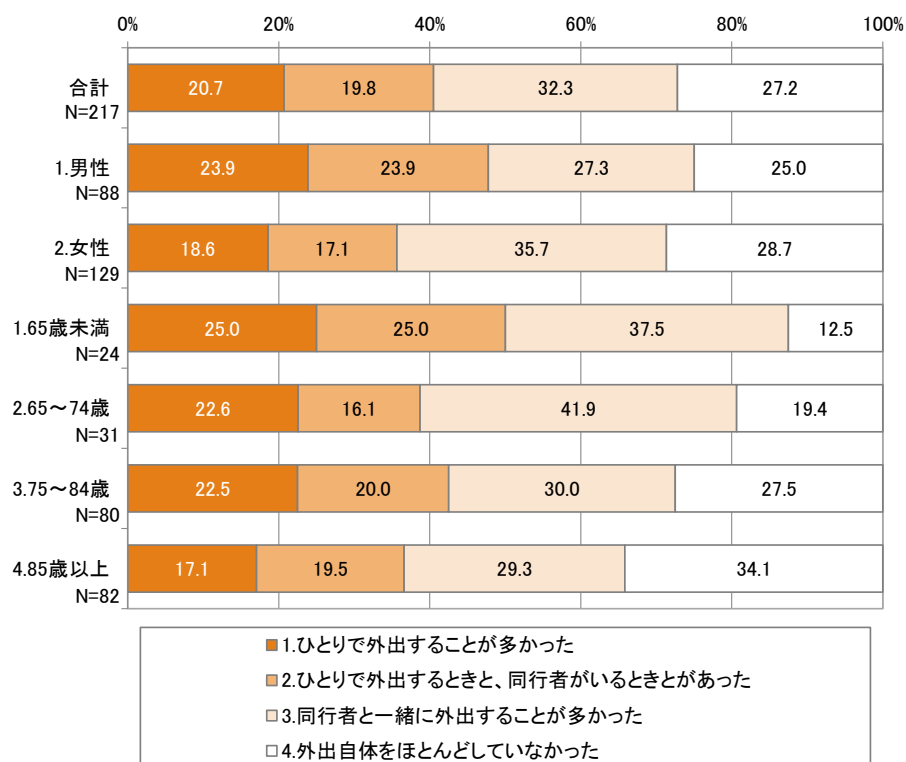
図表 外出時の公共交通機関の利用状況(家族・Q12-2)

【Q.12-2】: 当時、ご本人外出の際に、電車・地下鉄、バス、タクシーを利用する頻度はどのくらいでしたか。(ひとつだけ)[SA](N=158)



高齢者の性・年齢別に、日常的な外出の状況を見ると、男性の方が女性よりも「ひとりで外出」する割合が高い傾向がある。また、年齢が高くなるほど、「ひとりで外出する」割合が減り、「外出自体をほとんどしていなかった」の割合が増える傾向にある。

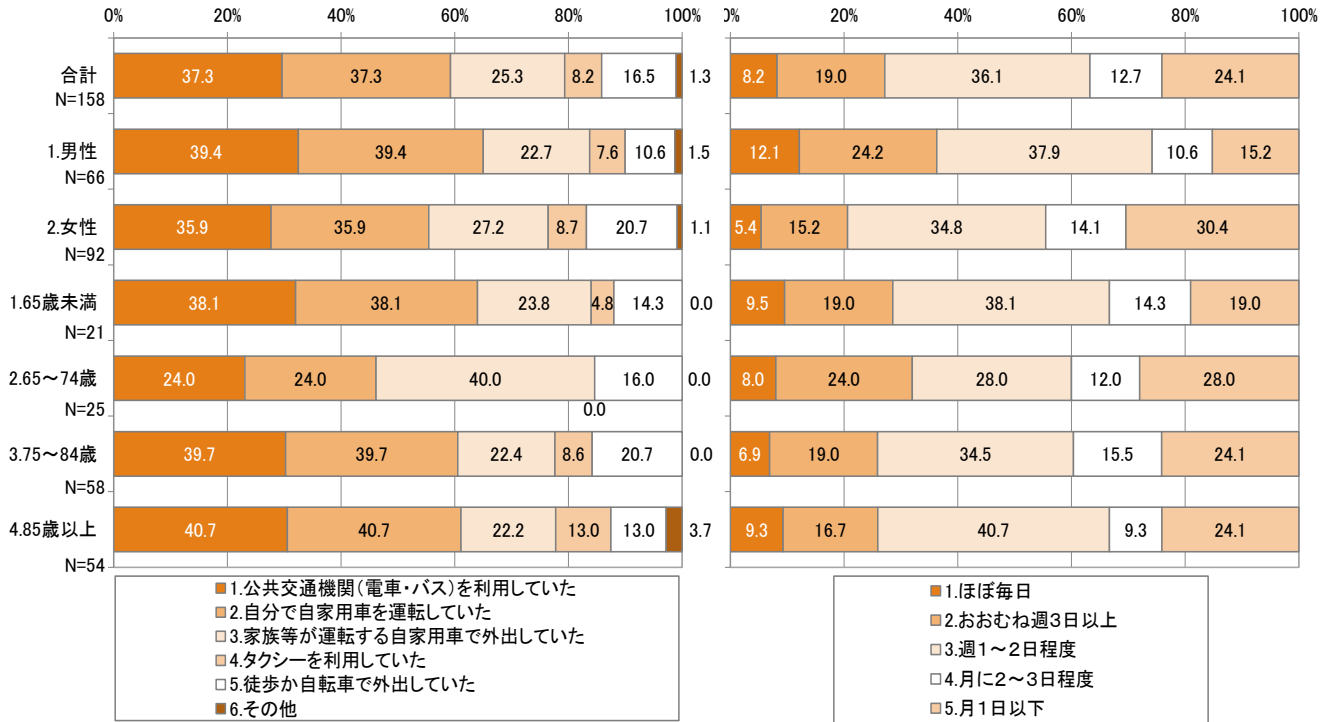
図表 高齢者の性・年齢別 高齢者の外出状況(家族・Q12)



外出手段を見ると、男性では「公共交通機関(電車・バス)を利用」や「自分で自家用車を運転」の割合が女性より多く、女性では「家族等が運転する自家用車」や「徒歩か自転車外出」することが男性よりも多い。

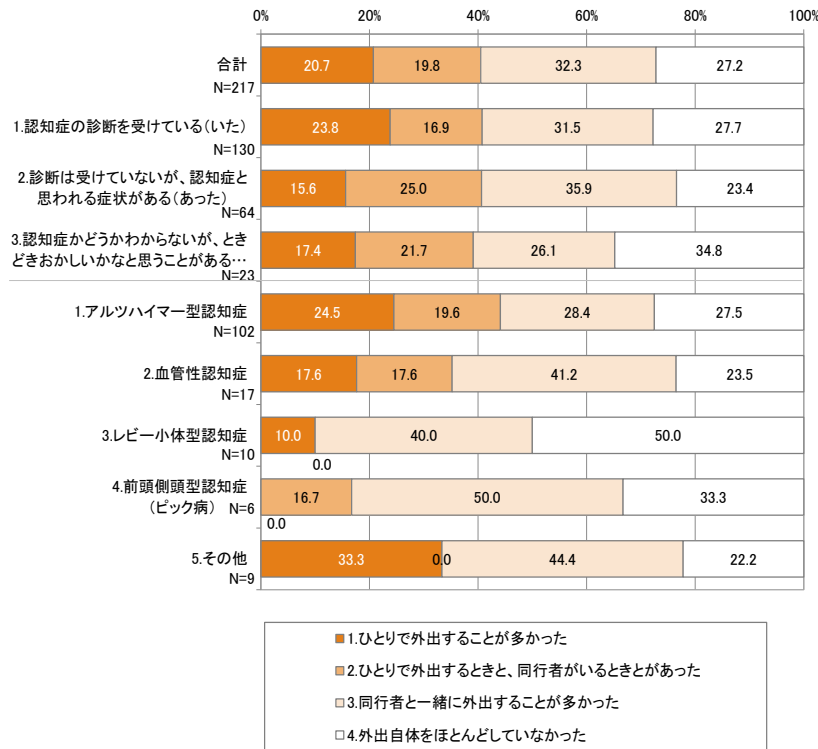
外出頻度は、女性よりも男性の方が高い傾向があるが、年齢があがっても外出頻度はあまり変化しない様子がうかがわれた。

図表 高齢者の性・年齢別 高齢者の外出手段・外出頻度(家族・Q12-1, 12-2)

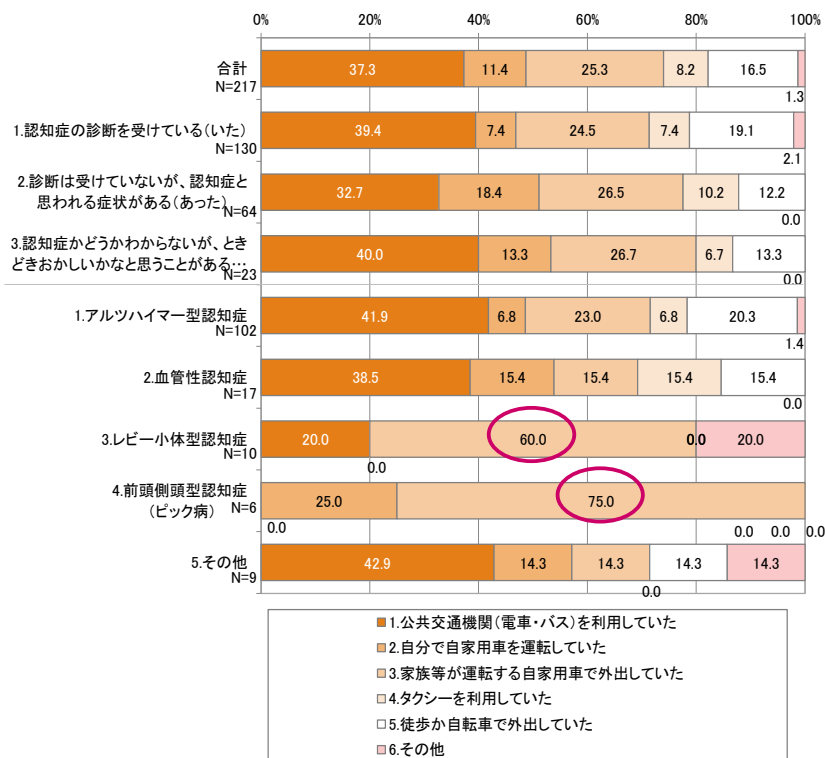


認知症の診断を受けていたかどうかでは、外出状況や外出手段に明確な差は見られなかったが、診断を受けているケースについて診断名別に見ると、レビー小体型認知症や前頭側頭型認知症では、一人で外出するケースがほとんどなく、外出する場合も「家族等が運転する自家用車で外出」している場合が多い傾向が見られた(ただし、N数が少ない点に留意が必要)。

図表 認知症の状況・疾患別 高齢者の方の外出状況(家族・Q12)

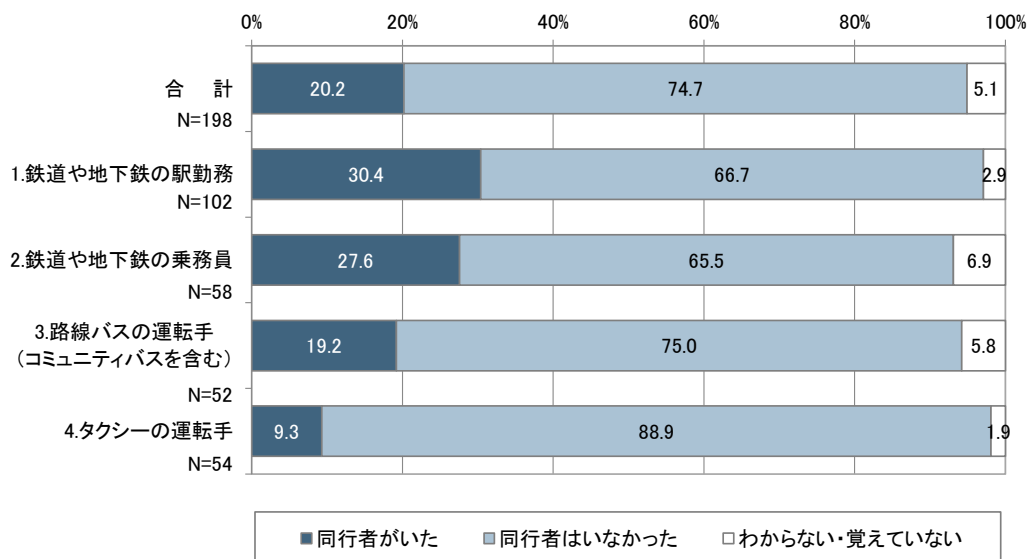


図表 認知症の状況・疾患別 高齢者の方の外出手段(家族・Q12-1)



交通機関別に見ると、鉄道・地下鉄では同行者がいる割合が約3割あるのに対し、バスでは約2割、タクシーでは約1割と、鉄道・地下鉄に比べて同行者のいる割合が低い傾向がある。

図表 交通機関別 最も記憶に残っている出来事の際の同行者の有無(職員・Q9)



※働いたことのある交通機関は複数回答設問である点に留意が必要である。

3. 困りごと・トラブル等の経験

本調査では、公共交通機関において「経験した出来事(複数回答)」と、そのうち、「最も記憶に残っている出来事(職員)／最も困った出来事(家族)」とを問う設問も設けた。

プレ・インタビュー結果や検討委員会委員の経験等を踏まえ、職員、家族でおおむね共通する困りごと・トラブルの具体例を 18 項目設定し、さらに選択肢にない出来事も把握できるよう、「19.上記には当てはまらないが、同様の出来事・トラブル等を経験した」という選択肢を用意し、その内容を記載するための自由記入欄を設けた。さらに、公共交通機関職員調査では、これらの出来事の経験回数に関する設問も設けた。

また、「最も記憶に残っている出来事(職員)／最も困った出来事(家族)」では、選択した事項がどのような出来事であったかの詳細を記載するための自由記入欄も設定した。

1) 困りごと・トラブル等の経験

公共交通機関職員調査の「経験した出来事」(複数回答)では、「行き先がわからなくなる(言えない)」が最も多く 36.5%、次いで、「駅・バスターミナルや乗り物の中等で話した際に、会話が通じない」が 33.2%、「駅やバス停などで、ずっと座り込んで動かない」が 25.0%であった。

これに対し、「最も記憶に残っている出来事」では、「駅・バスターミナルや乗り物の中等で話した際に、会話が通じない」21.7%が最も多く、次いで「行き先がわからなくなる(言えない)」18.7%、「駅やバス停などで、ずっと座り込んで動かない」11.1%の順となった。

事故等につながる恐れのある「駅・バスターミナル等の入ってはいけないところ、危険なところに入り込む(入ろうとする)」は、「経験した出来事」で 12.0%、「最も記憶に残っている出来事」で 1.5%であった。

家族調査の「経験した出来事」(複数回答)では、「駅・バス停や、乗り降りの場面で、転倒したり、つまづいたりした」が最も多く 36.9%、次いで、「駅や電車の車両内、バスターミナル、タクシー乗り場等で歩き回ったり、いなくなったりした」33.2%、「降りる駅やバス停がわからなくなった、タクシーで行き先等がわからなくなった」26.7%であった。

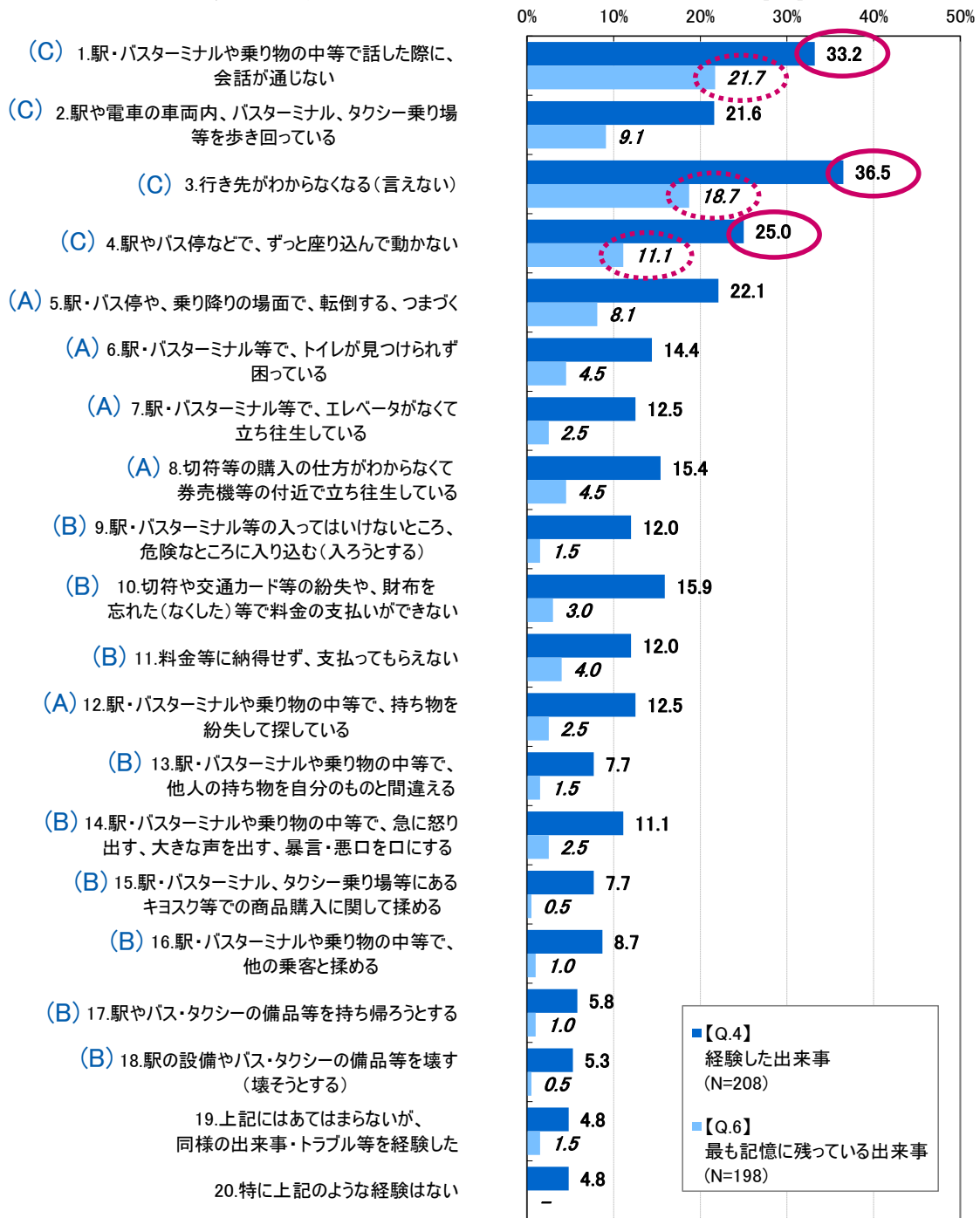
これに対し、「最も困った出来事」も同様の項目・順番で、それぞれ、18.0%、17.5%、11.1%であった。

事故等につながる恐れのある「駅・バスターミナル等の入ってはいけないところ、危険なところに入り込んだ(入ろうとした)」は、「経験した出来事」で 5.5%、「最も困った出来事」で 0.5%であった。

出来事・トラブル等の内容を、(A)高齢者側に損害が生じる「自損的トラブル」、(B)高齢者が他者に損害を与える「加害的トラブル」、(C)それ単体では損害が生じにくいコミュニケーション等に関わるトラブルに分けて考えると、職員・家族いずれの場合も、多くの人に経験されている出来事は(C)のコミュニケーションに関連するものが最も多く、「加害的トラブル」よりは「自損的トラブル」の方が多く生じている傾向が見られた。

図表 困りごと・トラブル等の経験、そのうち最も記憶に残った出来事(職員・Q4, Q6)

【Q.4】:あなたが公共交通機関に従事しているとき、認知症(疑い)等の高齢のお客さまの以下のような困りごと・トラブル等を経験したことはありますか。上手く対処・解決できた場合も含め、ご経験があるものすべてをお知らせください。(いくつでも)[MA]

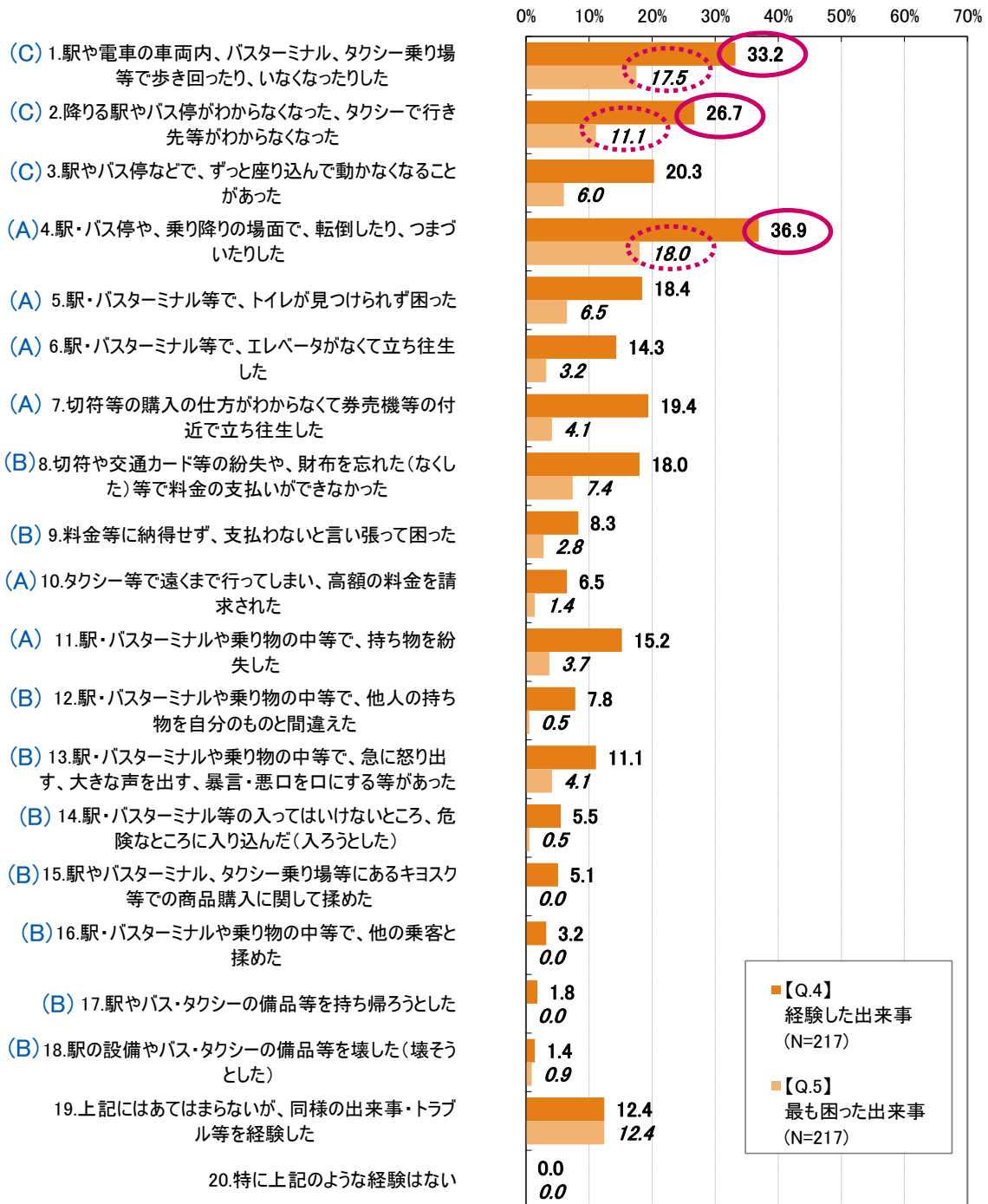


トラブル等の具体的な内容(職員・自由回答より抜粋)

- 駅の自動券売機で近くの乗客に依頼して往復の乗車券を購入してもらったそうだが、実は片道の乗車券だった。説明しても往復の乗車券だと言い張る。
- 他のタクシーに乗ろうとして、断られていた。電車のほうが早いし安いと説明してもわかってもらえないようだった。
- 毎日のように同じ場所へ行きたいと訪ねて来る。
- 遠方の施設から「入所者の方が勝手に電車に乗ったので保護してほしい」と依頼があり、警察の方とともに保護した。

図表 困りごと・トラブル等の経験、そのうち最も困った出来事(家族・Q4, Q5)

【Q.4】:あなたが最も時間をかけて介護なさっている(なさっていた)方に関して、公共交通機関等で、以下のようなことで困ったことがありますか。あてはまるものすべてをお知らせください。(いくつでも)[MA]



トラブル等の具体的な内容(家族・自由回答より抜粋)

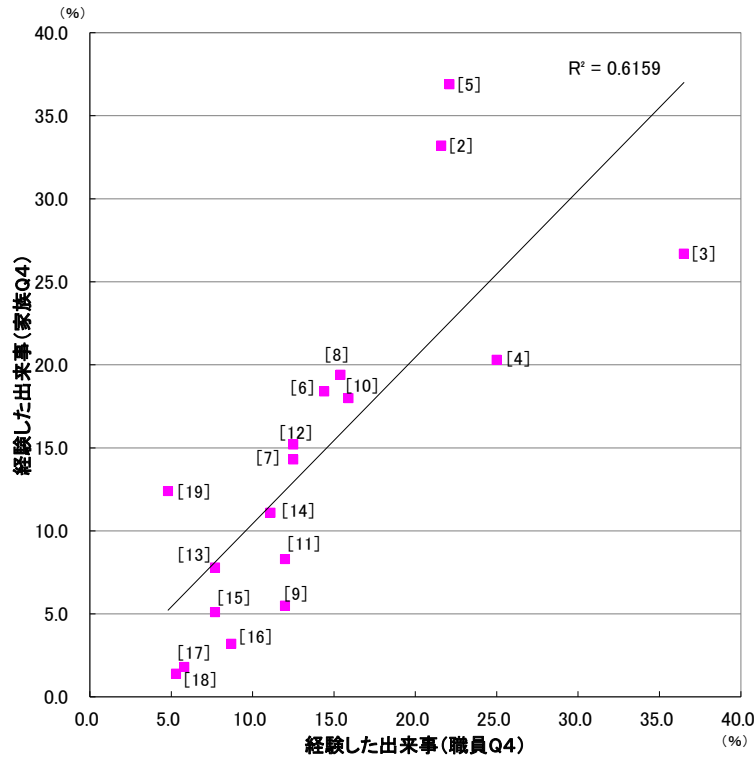
- 外出して、家に戻れなくなる。／トイレに行った後、迷子になり、行方探しをして、職員の方に迷惑をかけてしまった。／帰りがわからなくなって、パトカーで送られてきた。
- 勝手に病院に行ってしまう。／徘徊する。
- 必要がないのにタクシーを呼び、呼んだことを忘れる。
- 送られてきたばかりの定期券なのに、券面の月だけを見て有効期限切れと勘違いし、期限が切れていると役所に電話をしてしまった。
- 新幹線内の公衆電話をかけに行行って、戻る席が分からなくなって、荷物まで紛失した。孫と一緒に外出した時、孫がトイレに行っている間に勝手にタクシーに乗って帰宅しようとした。

公共交通機関職員が経験した困りごと・トラブル等と家族が経験した困りごと・トラブル等とは、相関が高く、

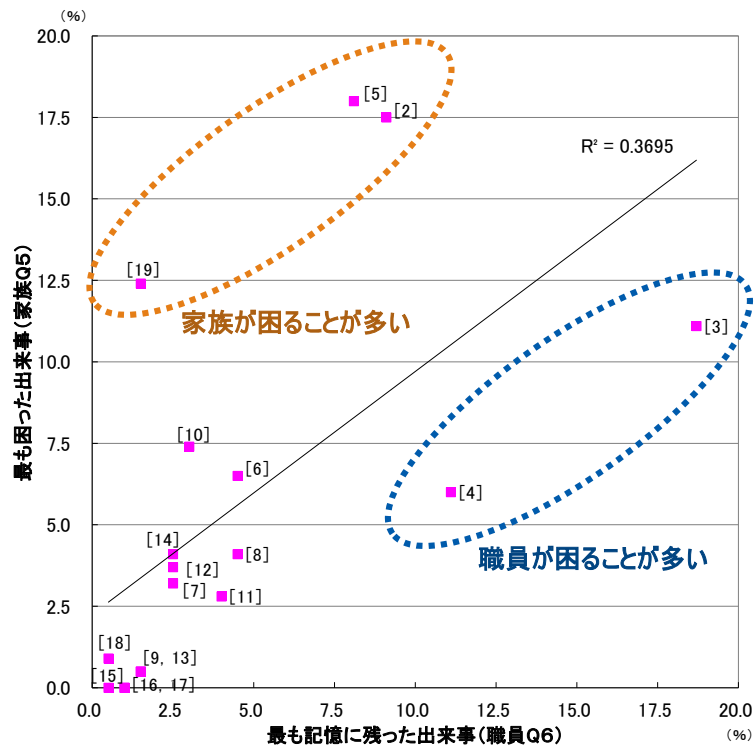
実態として生じている状況に関する回答内容は類似性が高い。

しかし、最も記憶に残っている出来事(職員)と最も困った出来事(家族)は、相関が低い。これは、職員と家族の立場の違いにより、同じ出来事に直面していても困る内容に差が生じるためと考えられる。

図表 職員と家族の回答の相関 経験した出来事(職員・Q4, 家族・Q4, 複数回答)



図表 職員と家族の回答の相関 最も記憶に残っている出来事(職員・Q6)／最も困った出来事(家族・Q5)



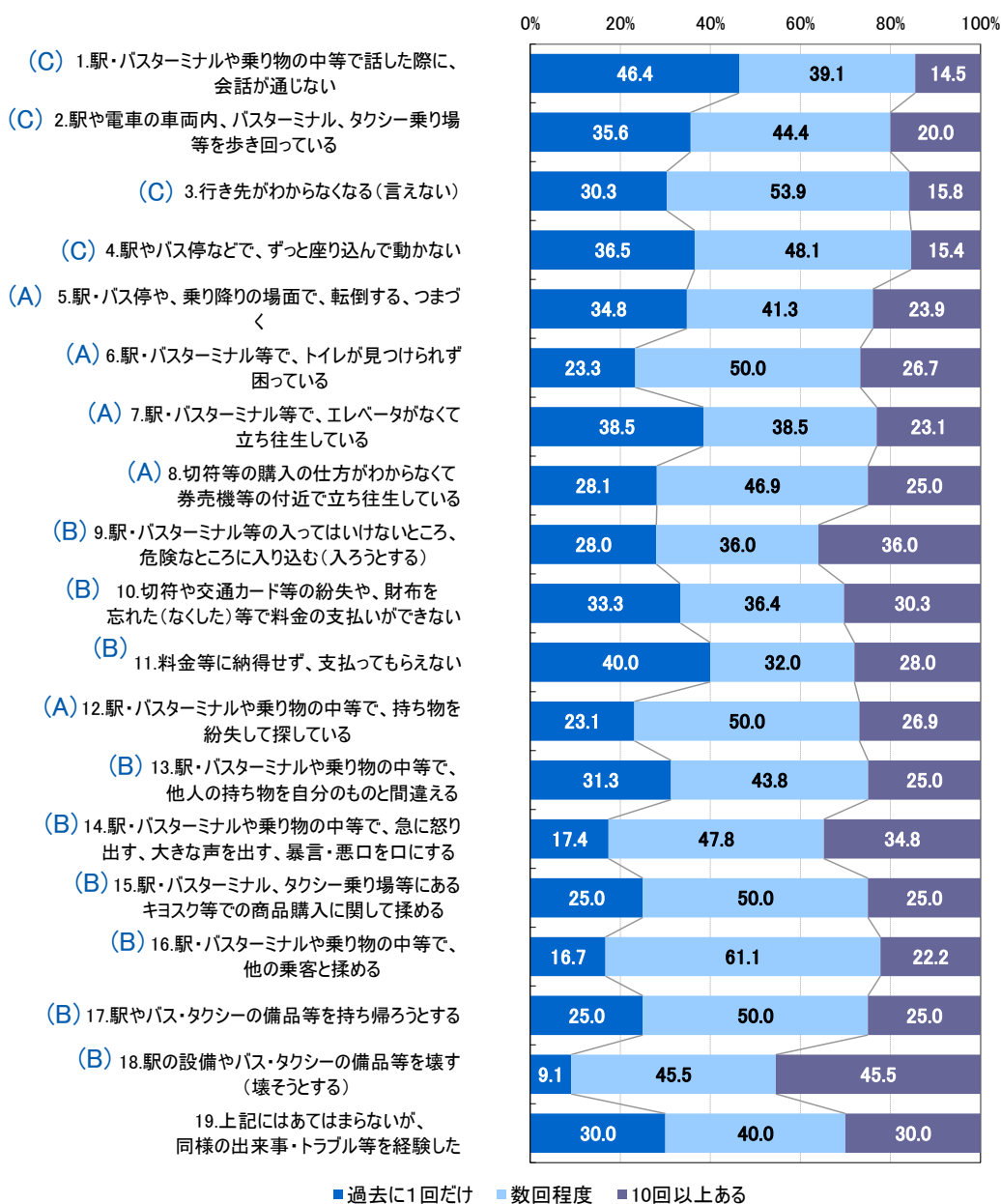
2) 困りごと・トラブル等の経験回数

公共交通機関職員調査において、経験した困りごと・トラブル等の経験回数についてたずねたところ、「10回以上ある」の割合が高い項目は、「駅・設備やバス・タクシーの備品等を壊す(壊そうとする)」、「駅・バスターミナル等の入ってはいけないところ、危険なところに入り込む(入ろうとする)」、「駅・バスターミナルや乗り物の中等で、急に怒り出す、大きな声を出す、暴言・悪口を口にする」であった。これらは、特定の人に何度も経験されている困りごと・トラブルと言える。

いずれもN数が多くないが、ゆるやかに、多くの人に経験されている困りごと・トラブルほど経験回数が少なく、経験者の少ない困りごと・トラブルほど経験回数が多い傾向が見られる。

図表 困りごと・トラブル等の経験回数(職員・Q5)

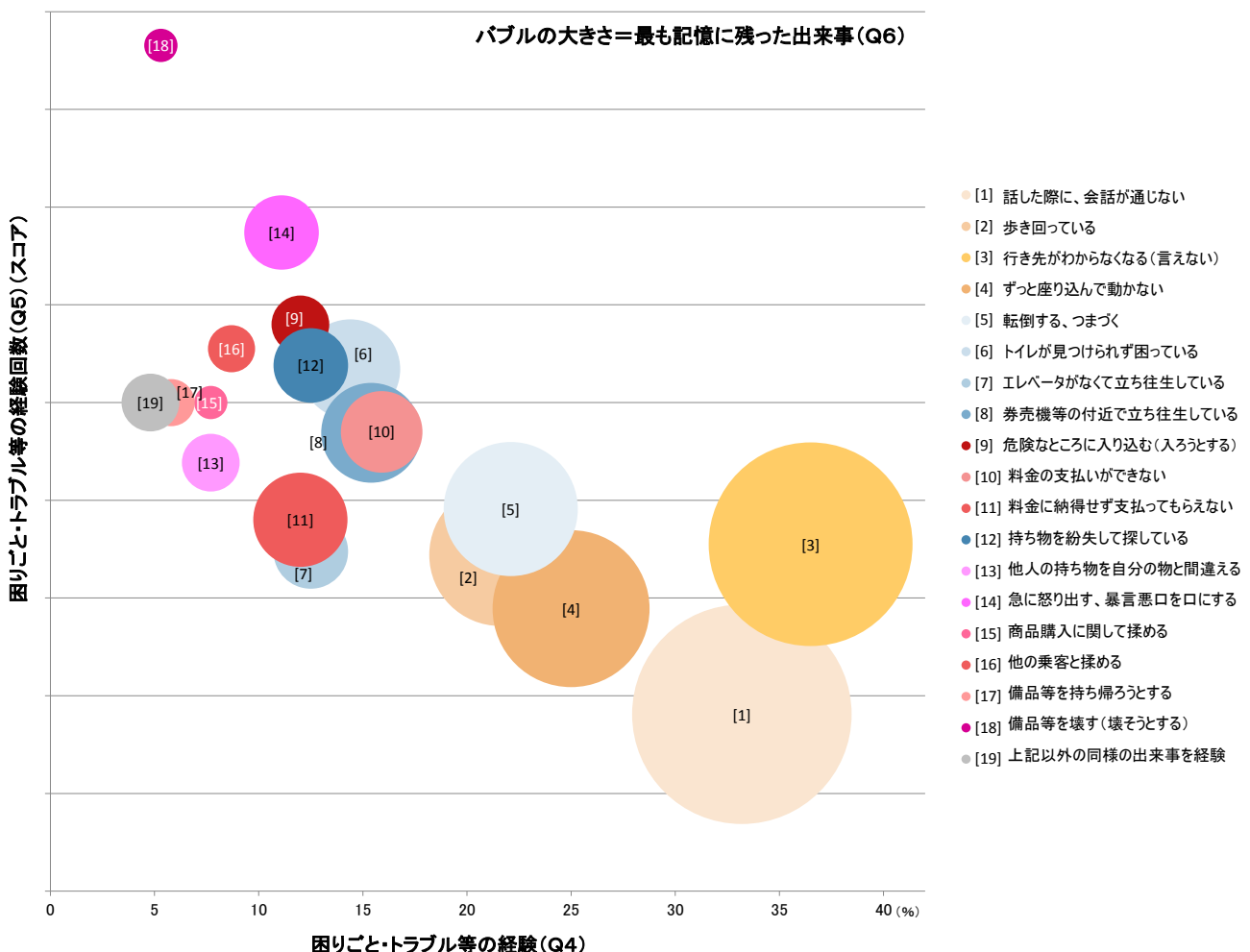
[Q.5]: [Q.4]で回答した出来事は、あなたが公共交通機関に関連する職場で働いている間に、どのくらいの回数、経験していますか。(それぞれひとつだけ)[SA_MATRIX]



困りごと・トラブル等を経験した職員の割合を横軸、当該困りごと・トラブル等経験者の経験頻度スコアを縦軸、「最も記憶に残った出来事」として回答された割合をバブルの大きさを示し、さらに、トラブル内容の類型（(A) 自損的トラブル／(B) 加害的トラブル／(C) その他）を加味して色分けしたグラフを作成し、4つの指標・視点の間の関係性を見たところ、以下の3つの事象が確認された。

- 困りごと・トラブル等を経験した職員の割合（横軸）と、「最も記憶に残った出来事」として回答された割合（バブルの大きさ）とは、正相関の傾向が見られた。
- グラフ中右寄りに表れる多くの職員が経験している困りごと・トラブル等は、(C) それ単体では損害が生じにくいコミュニケーション等に関わるトラブルが多く、グラフ中ほどに(A) 高齢者側に損害が生じる「自損的トラブル」、グラフ左寄りに(B) 高齢者が他者に損害を与える「加害的トラブル」が表れることが確認された。
- 困りごと・トラブル等を経験した職員の割合（横軸）と、当該困りごと・トラブル等経験者の経験頻度スコア（縦軸）とは、逆相関の関係があることが確認された。これは、公共交通機関全体を見渡すと経験している職員は限られていても、特定の部署または場所において頻繁に生じる困りごと・トラブル等が存在することを示している。

図表 困りごと・トラブル等の経験率、経験頻度、最も記憶に残った出来事の出現率の関係（職員・Q4, Q5, Q6）



※グラフ縦軸の「困りごと・トラブル等の経験回数(スコア)」は、「困りごと・トラブルの経験」(Q4)で経験があると回答した人を対象とした経験回数の設問(Q5)の回答をもとに、「過去に1回だけ」を1点、「数回程度」を3点、「10回以上ある」を5点としてそれぞれの回答割合を乗じてスコア化したもの。

※ブルー系は高齢者側に損害が生じる「自損的トラブル」、ピンク系は高齢者が損害を与える「加害的トラブル」、オレンジ系はそれ単体では損害が生じにくい困りごと。

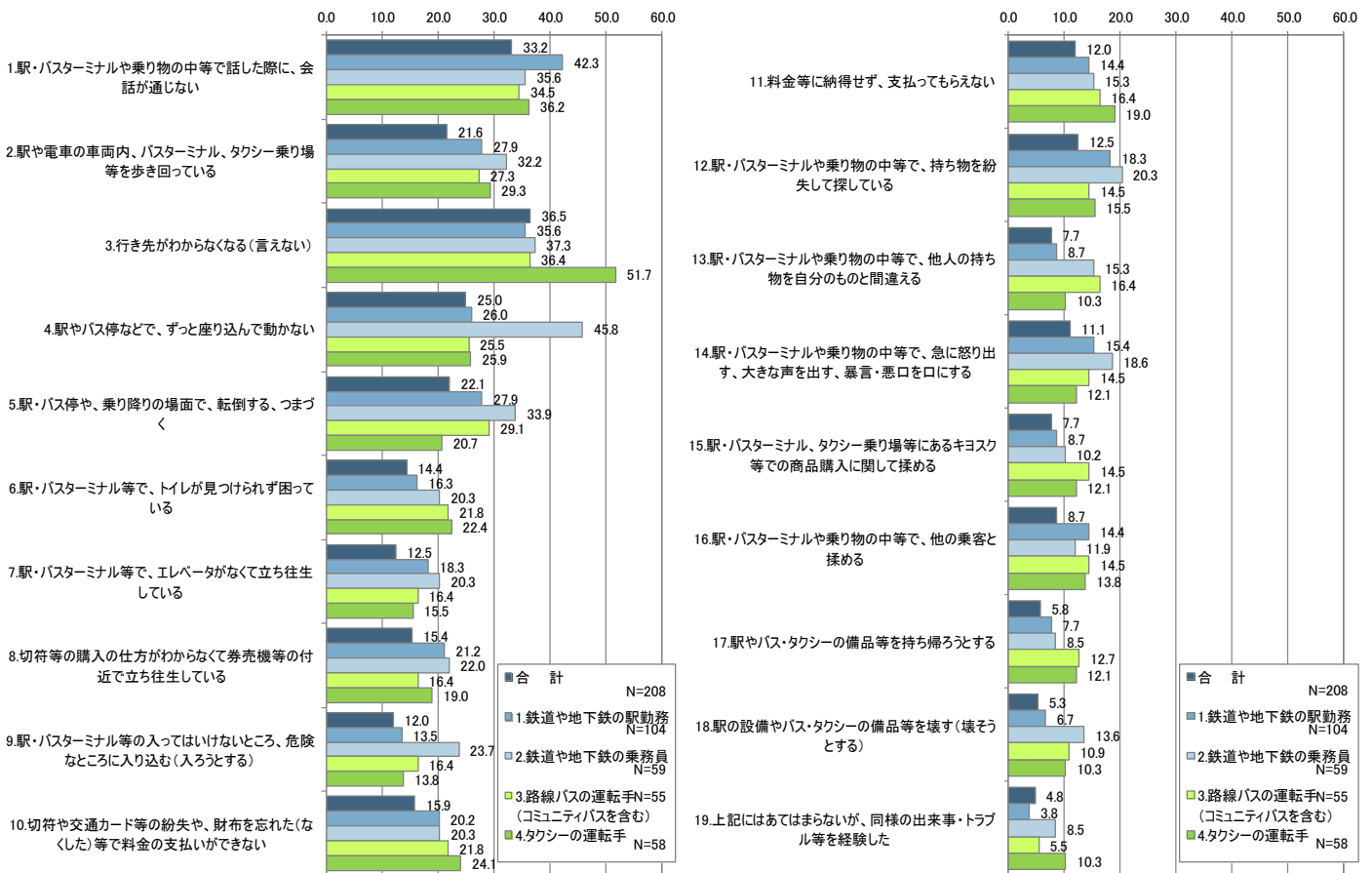
4. 困りごと・トラブル等に関するクロス分析

1) 交通機関別に見た困りごと・トラブルの傾向

交通機関別に困りごと・トラブル等の内容(Q5)を見ると、鉄道や地下鉄の駅勤務の職員では、「会話が通じない」が多く、鉄道や地下鉄の乗務員では「座り込んで動かない」、「転倒する、つまづく」、「危険なところに入り込む」、「券売機等の付近で立ち往生」などが多く、バスやタクシーの運転手では「行き先がわからなくなる」や支払い関連のトラブルが多いといった特徴が見られる。

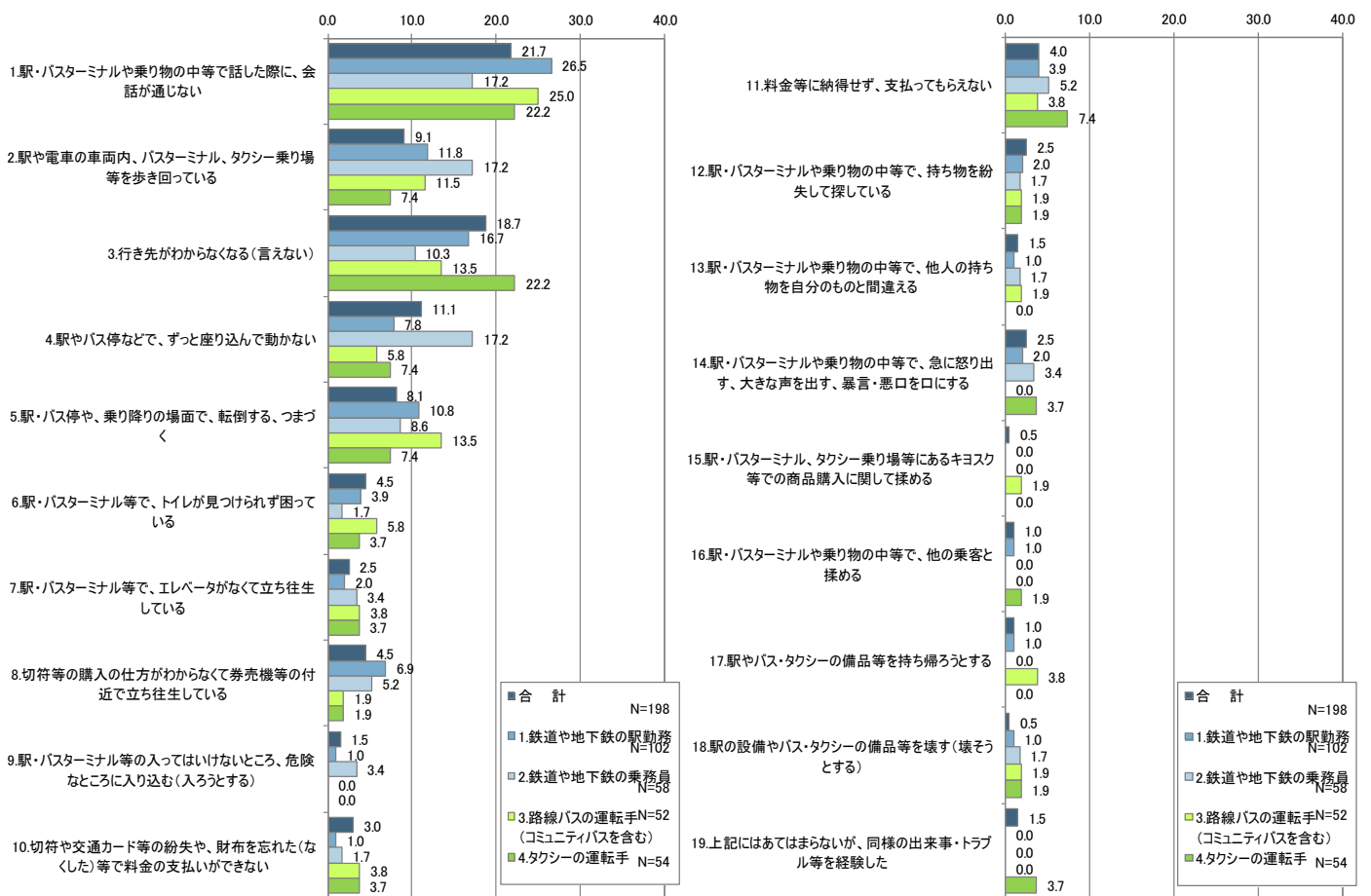
最も記憶に残っている出来事(Q6)では、鉄道や地下鉄の駅勤務の職員とバスの運転手では「会話が通じない」、鉄道や地下鉄の乗務員では「座り込んで動かない」、「歩き回っている」、「会話が通じない」、タクシーの運転手では「行き先がわからなくなる」、「会話が通じない」が多いという特徴が見られた。

図表 交通機関別 困りごと・トラブル等の経験(職員・Q4)



※働いたことのある交通機関は複数回答設問である点に留意が必要である。

図表 交通機関別 困りごと・トラブル等の経験のうち最も記憶に残った出来事(職員・Q5)



※働いたことのある交通機関は複数回答設問である点に留意が必要である。

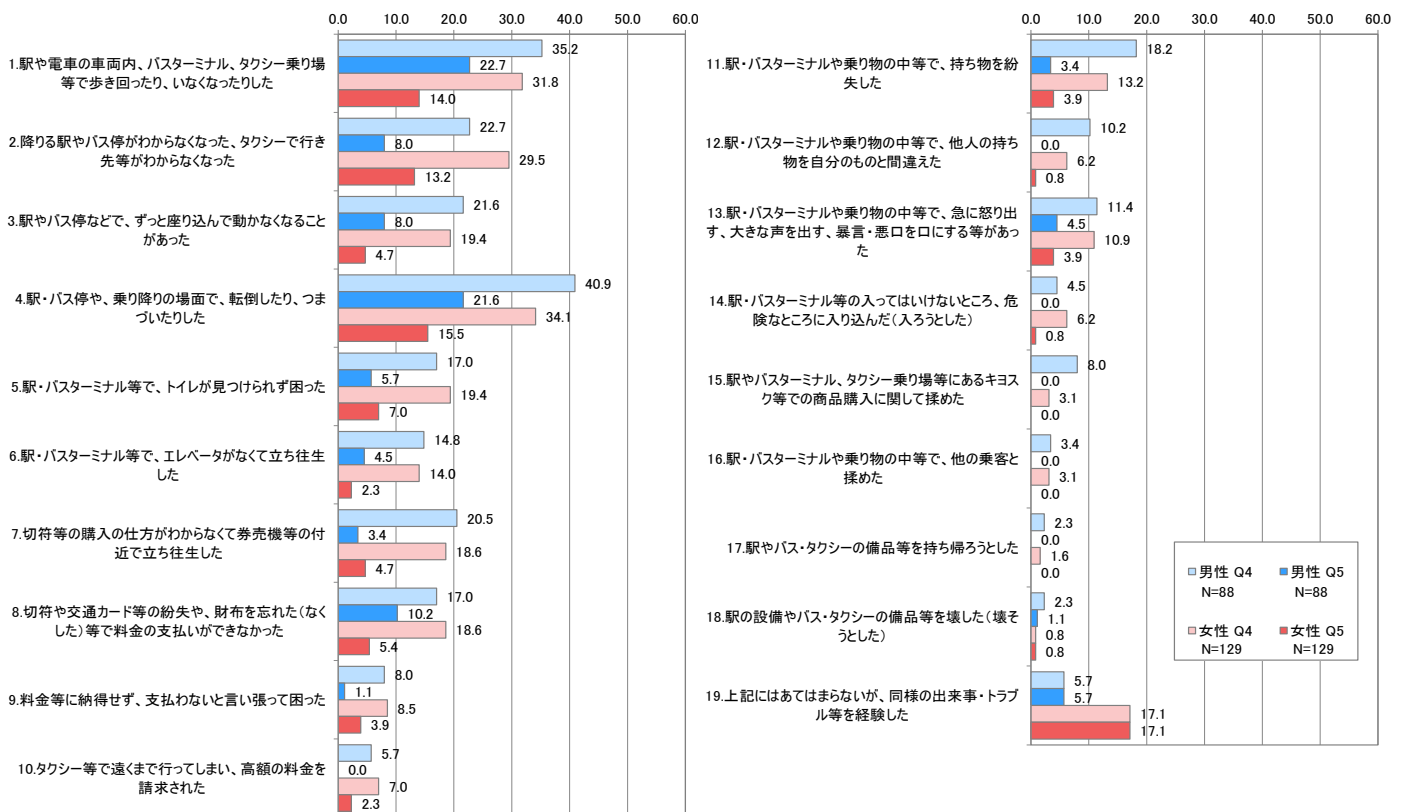
2) 当該高齢者の性別に見た困りごと・トラブルの傾向

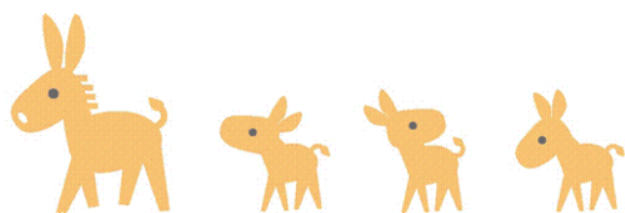
当該高齢者の性別に見ると、「転倒したり、つまづいたりした」、「歩き回ったりいなくなったりした」、「持ち物を紛失した」、「他人の持ち物を自分のものと間違えた」、「商品購入に関して揉めた」等で男性の方が女性よりも困りごと・トラブル等を経験している割合が高い傾向が見られた。

逆に、女性の方が経験している割合が高い項目は、「降りる駅やバス停、行き先がわからなくなった」、「トイレが見つけられず困った」、「料金の支払いができなかった」等の項目と、「上記にあてはまらない同様の出来事・トラブル等」であった。

男性の方が積極的に外出し、他者と接点を持った故に起こるトラブルが多い傾向が見られた。

図表 当該高齢者の性別 困りごと・トラブル, 最も困った出来事(家族・Q4, Q5)



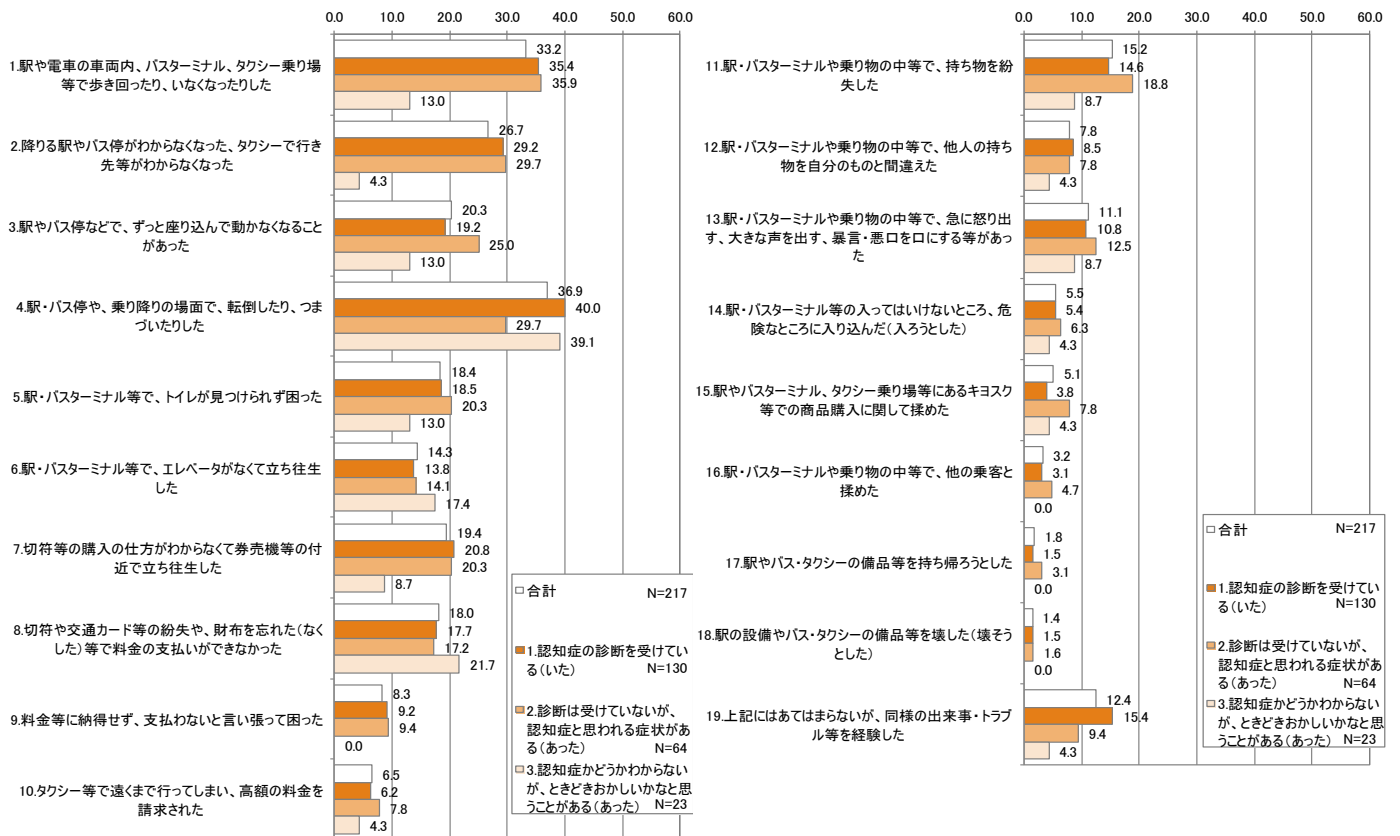


3) 当該高齢者の認知症の状況別に見た困りごと・トラブルの傾向

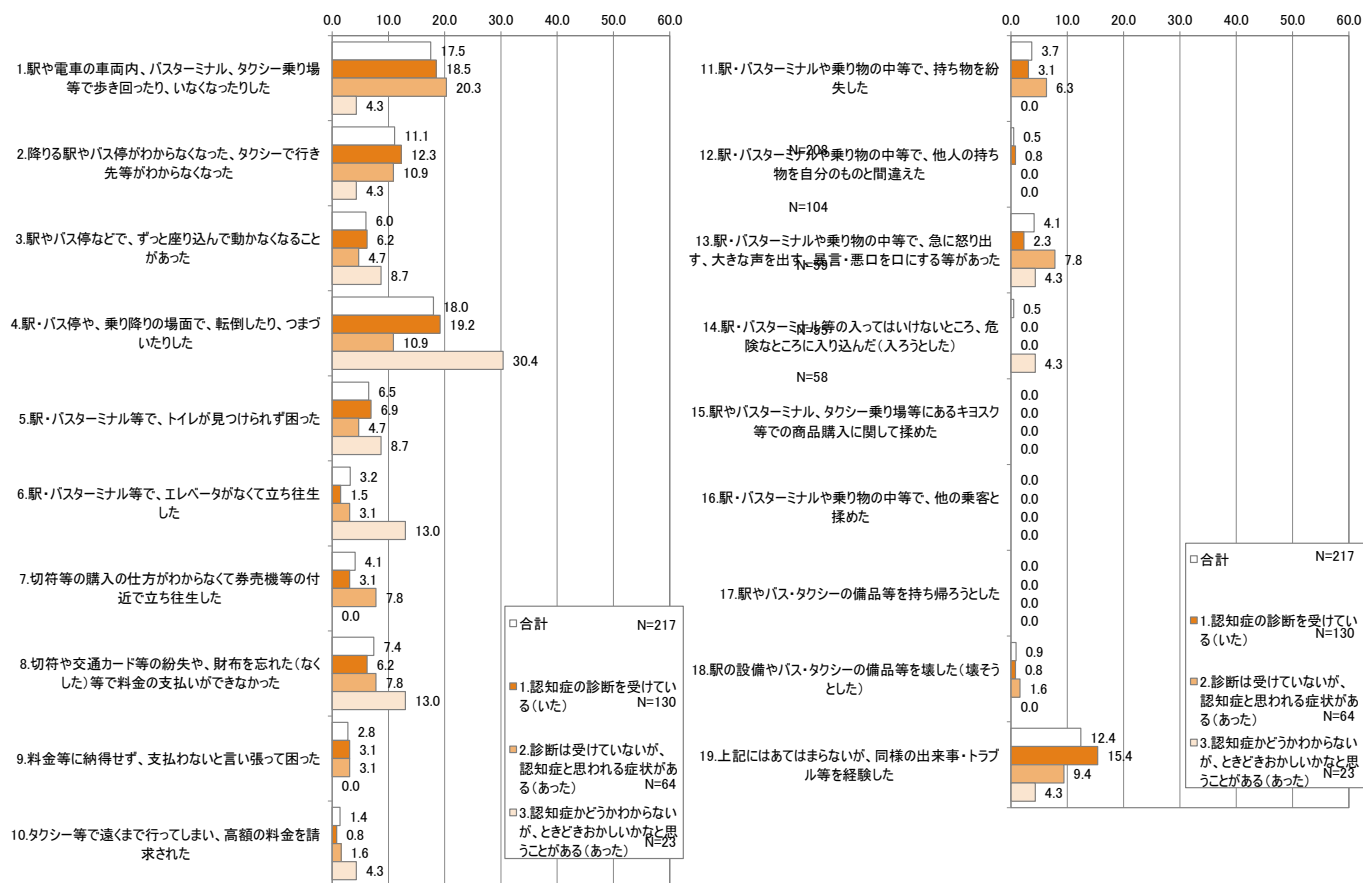
認知症の症状別に困りごと・トラブル等の内容(Q4)を見ると、必ずしも、認知症の診断を受けている場合に、困りごと・トラブル等の出現率が高いわけではないことがうかがわれた。

最も困った出来事(Q5)についても、同様に、必ずしも、認知症の診断を受けている場合に、出現率が高いわけではない結果となった。

図表 認知症の状況別 困りごと・トラブル等の経験(家族・Q4)



図表 認知症の状況別 困りごと・トラブル等の経験のうち最も困った出来事(家族・Q5)



5. 困りごと・トラブル等に伴う損害等の状況

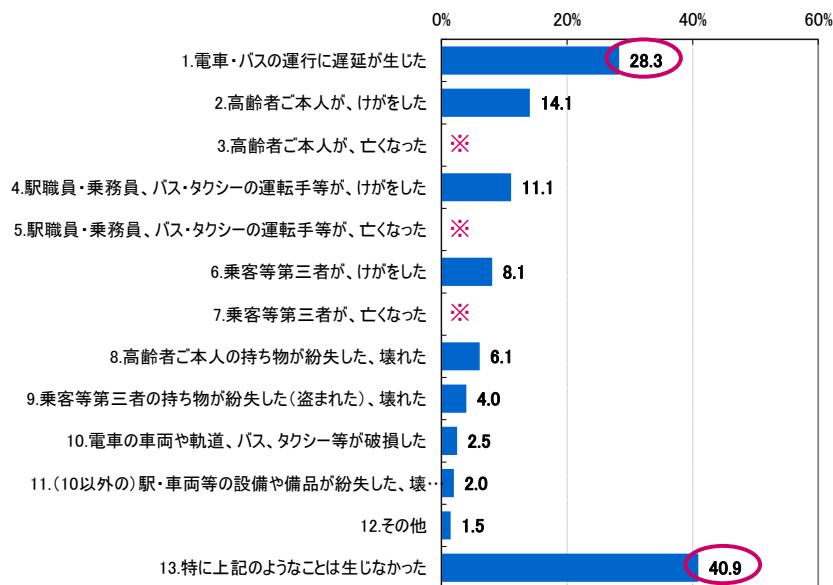
1) 損害等の発生状況

公共交通機関職員調査では40.9%、家族調査では60.4%が、「最も記憶に残っている出来事(職員)／最も困った出来事(家族)」の際に「上記のようなこと(損害等)は生じなかった」と回答した。

損害等が生じている場合に最も多かったのは、公共交通機関職員調査では「電車・バスの運行遅延が生じた」28.3%、家族調査では「介護を受けていたご本人が、けがをした」16.6%であった。

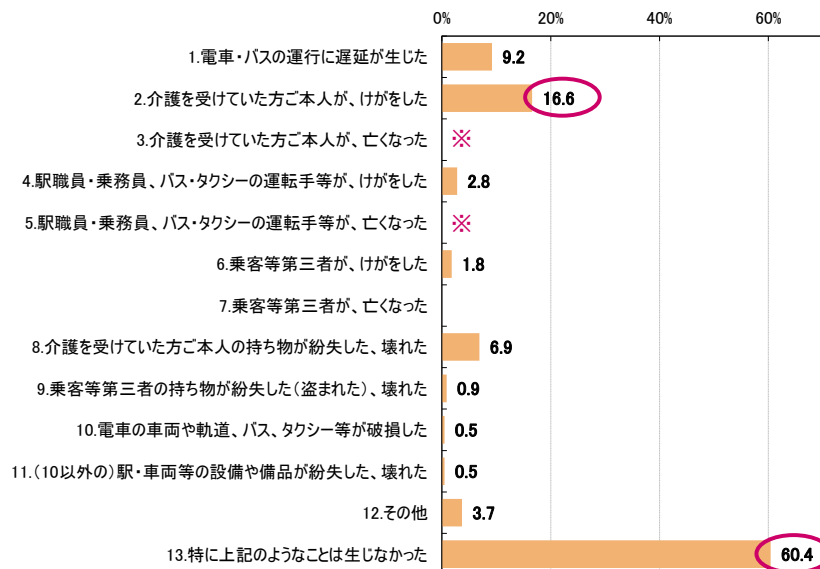
図表 「最も記憶に残っている出来事」の際の損害等の発生状況(職員・Q10)

【Q.10】:「最も記憶に残っている出来事」では、以下のようなことが生じましたか。
あてはまるものすべてをお知らせください。(いくつでも)[MA](N=198)



図表 「最も困った出来事」の際の損害等の発生状況(家族・Q6)

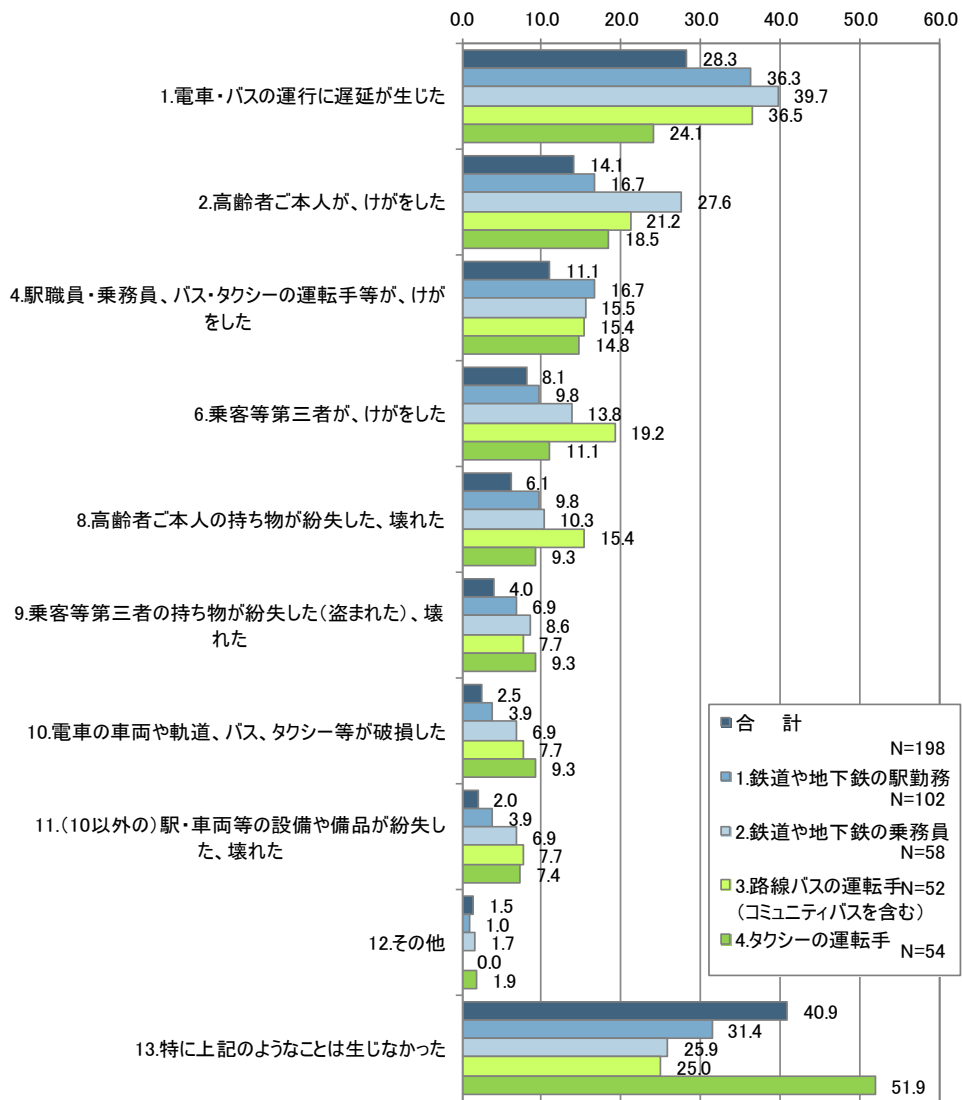
【Q.6】:「最も困った出来事」のとき、以下のようなことが生じましたか。
あてはまるものすべてをお知らせください。(いくつでも)[MA](N=217)



注)「ご本人が亡くなった」、「駅職員・乗務員、バス・タクシーの運転手等が亡くなった」、「乗客等第三者が、亡くなった」とする回答が、職員、家族でそれぞれ 10.1%・3.7%、7.6%・1.8%、2.5%・0.0%見られたが、対象とする出来事(「最も記憶に残っている出来事(職員)／最も困った出来事(家族)」)との関係や自由記述等の内容を確認・精査し、回答信頼性が低いと判断したため、グラフ上への掲載は行わないこととした。

交通機関別に見ると、鉄道・地下鉄やバスでは、損害の内容に「運行遅延」を挙げる割合が高いのに対し、タクシーでは「(損害等は)生じなかった」が過半数を占めている。

図表 交通機関別「最も記憶に残っている出来事」の際の損害等の発生状況(職員・Q10)



2) 損害等の額

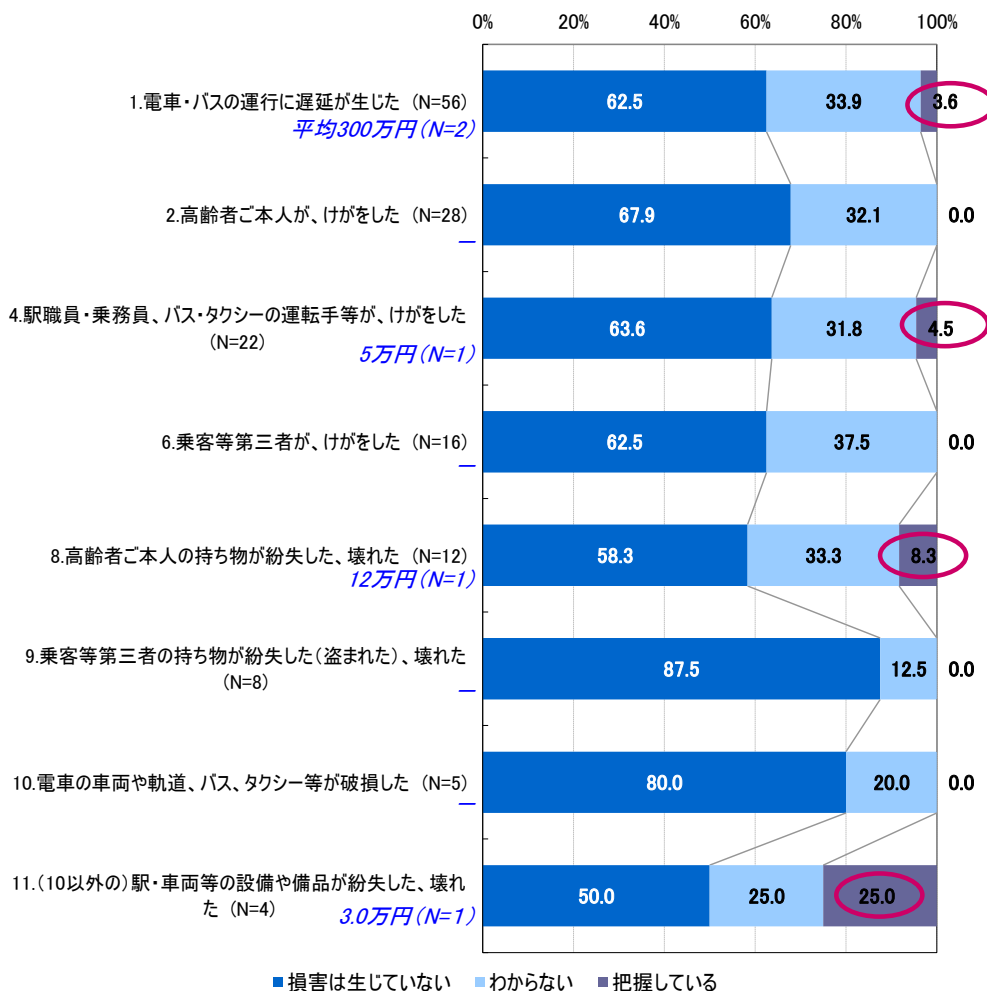
公共交通機関職員調査では、損害等が生じた際に、その損害額等を「把握している」件数は非常に少なかったが、「電車・バスの運行に遅延が生じた」際の2件、その平均損害額が 300 万円、「駅職員・乗務員、バス・タクシーの運転手等がけがをした」1件の損害額が5万円、「高齢者ご本人の持ち物が紛失した、壊れた」際の1件、損害額 12 万円、「駅・車両等の設備や備品が損失した、壊れた」際の1件、損害額3万円などが確認された。

家族調査では、損害額等が把握されていたのは、「介護等を受けていたご本人が、けがをした」際の6件、平均額 3.8 万円、「駅職員・乗務員、バス・タクシーの運転手等がけがをした」1件の損害額が 10 万円、「介護を受けていた方ご本人の持ち物が紛失した、壊れた」際の8件、平均損害額 1.8 万円などが確認された。

「電車・バス等の運行遅延」の場合は、相応の損害額となるが、それ以外のケースでは数万円～十数万円くらいの金額帯であり、一般の損害保険等でカバーし得る金額であった。

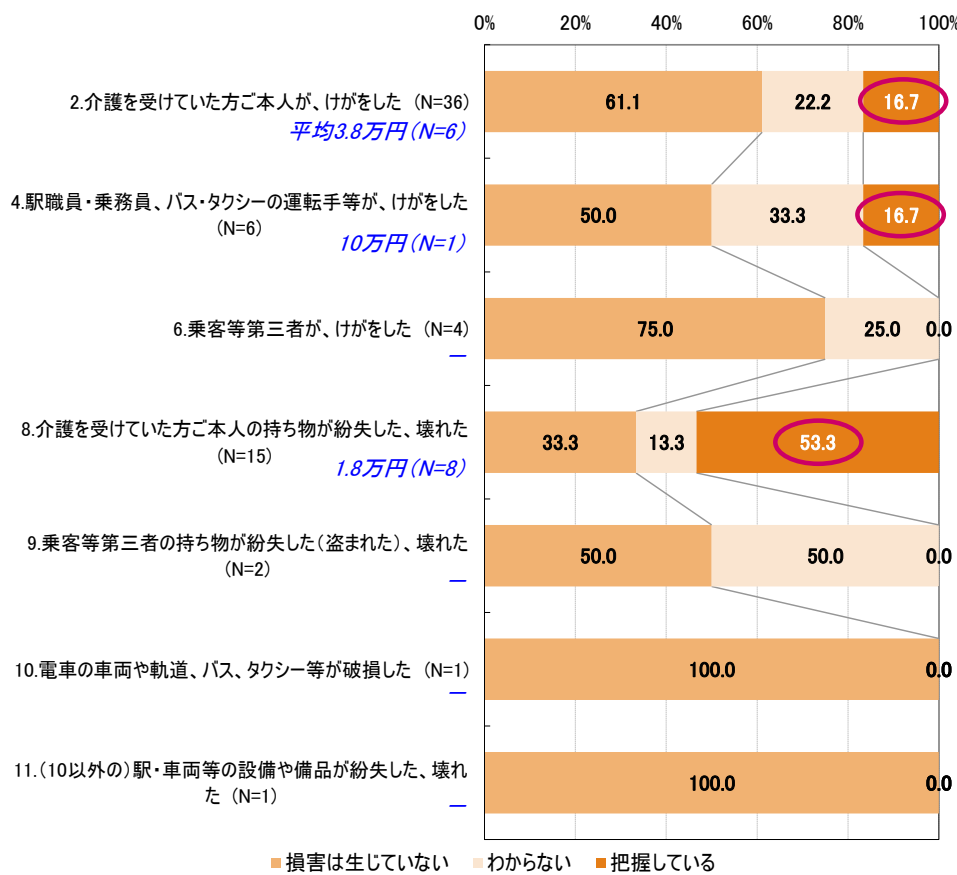
図表 「最も記憶に残っている出来事」に生じた損害等の額(職員・Q10-1)

【Q.10-1】:「最も記憶に残っている出来事」に生じた損害額等をご存知ですか。
損害額等を把握しているばあいは、その金額をお知らせください。[SA_MATRIX]



図表 「最も記憶に残っている出来事」に生じた損害等の額(家族・Q6-1)

【Q.6-1】:「最も困った出来事」に生じた損害額等をご存知ですか。
損害額等を把握しているばあい、その金額をお知らせください。[SA_MATRIX]



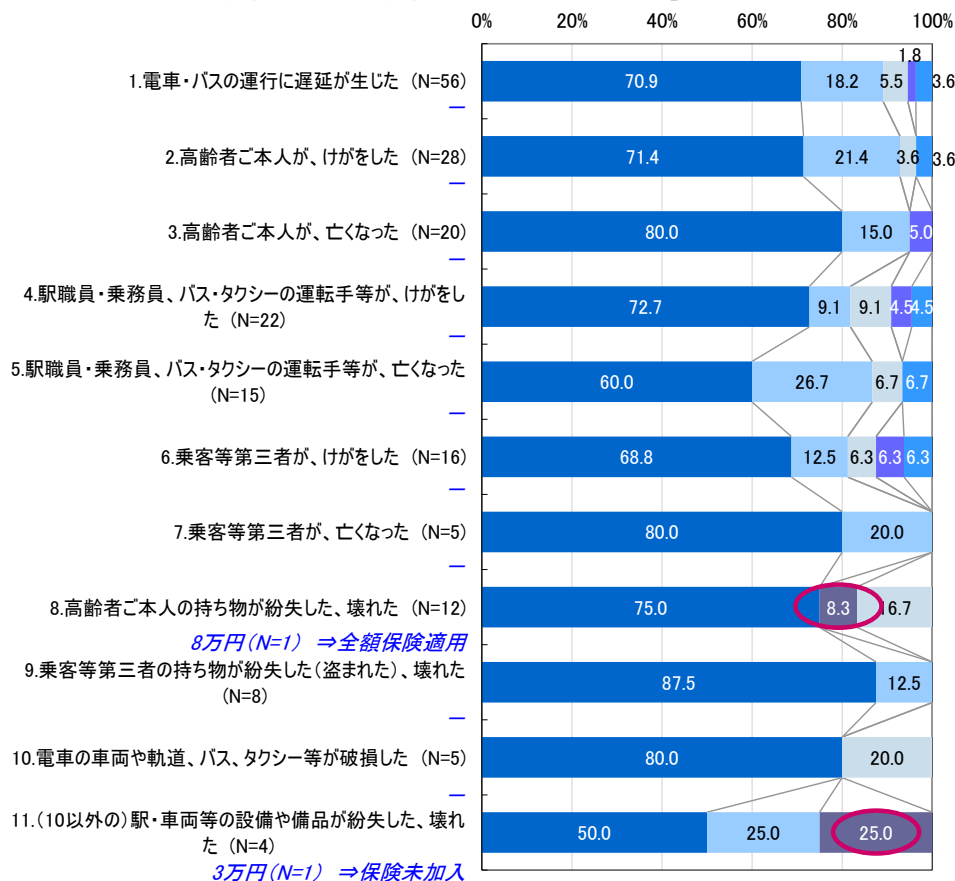
3) 損害等への対処と保険の活用

損害等への対処の際に、弁償・示談等になったのは、公共交通機関職員調査では「高齢者ご本人の持ち物が紛失した、壊れた」際の1件と「駅・車両等の設備や備品が損失した、壊れた」際の1件のみであった。弁償・示談の金額水準は、前者の場合で8万円、全額保険で賄われているのに対し、後者は3万円で、保険には未加入であった。

家族調査では、弁償・示談等になったのは、「駅職員・乗務員、バス・タクシーの運転手等がけがをした」際の1件と、「介護を受けていた方ご本人の持ち物が紛失した、壊れた」際の2件であった。後者は、公共交通機関の事業者側から高齢者側への弁償等であったと考えられる。その金額は、前者のケースでは10万円で、一部に保険が適用されているのに対し、後者2件の平均額は6.5万円で、保険未加入であった。

図表 損害等の対処と保険の活用(職員・Q10-2, 10-3)

【Q.10-2】:「最も記憶に残っている出来事」の損害等に関して、どのように対処しましたか。
「弁償または示談がなされた」「賠償等が発生した」場合は、
弁償・示談もしくは賠償の金額はいくらでしたか。[SA_MATRIX]

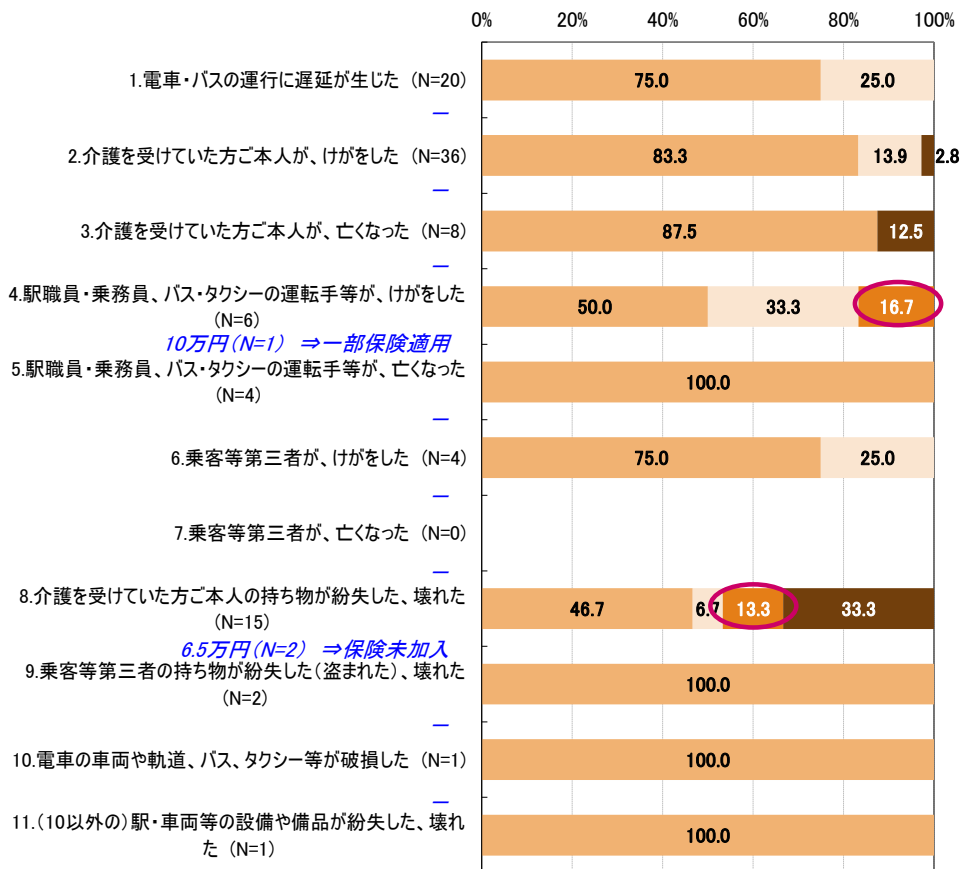


8万円(N=1) ⇒全額保険適用
3万円(N=1) ⇒保険未加入

- わからない／損害等は発生しなかった
- 損害等に対する支払いは伴わない形で、謝罪がなされた
- 謝罪と、損害等に対し弁償または示談がなされた
- 裁判になったが、賠償等は発生しなかった
- 裁判になり、賠償等が発生した
- 裁判になり、現在係争中
- その他

図表 損害等の対処と保険の活用(家族・Q6-2、6-3)

【Q.6-2】:「最も困った出来事」の損害等に関して、どのように対処しましたか。
 「弁償または示談がなされた」「賠償等が発生した」場合は、
 おおよその金額をお知らせください。[SA_MATRIX]



- わからない／損害等は発生しなかった
- 損害等に対する支払いは伴わない形で、謝罪がなされた
- 謝罪と、損害等に対し弁償または示談がなされた
- 裁判になったが、賠償等は発生しなかった
- 裁判になり、賠償等が発生した
- 裁判になり、現在係争中
- その他

6. 事態の収束のための対応・仕組み

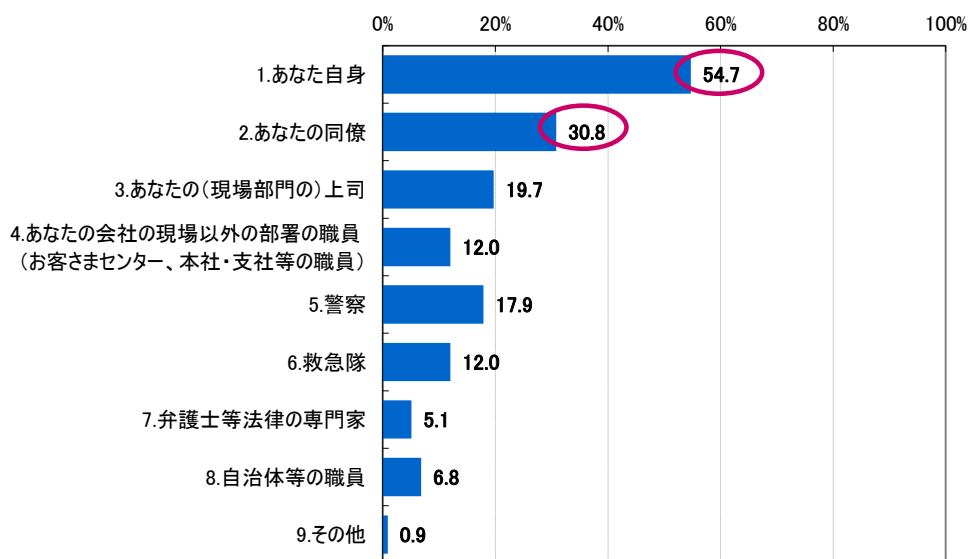
1) 事態の収束にあたった人

困りごと・トラブル等の事態の収束にあたった人は、「あなた(回答者)自身」(54.7%)、「あなたの同僚」(30.8%)等が多い。自由回答やインタビューから得られた情報も踏まえると、通常、現場で対処されることが多く、現場職員だけで対応が難しい状況の場合に「警察」(17.9%)や「救急隊」(12.0%)に協力を求めていることや、後日追加的な対応が必要になった場合に「現場以外の部署の職員」(12.0%)や「弁護士等法律の専門家」(5.1%)が関与していることがうかがわれる。

図表 事態の収束にあたった人(職員・Q11)

Q10で「13.特に上記のようなことは生じなかった」と回答した人以外

【Q.11】:「最も記憶に残っている出来事」の事態の収束に向け、どなたが対応しましたか。あてはまるものすべてをお知らせください。(いくつでも)[MA](N=117)

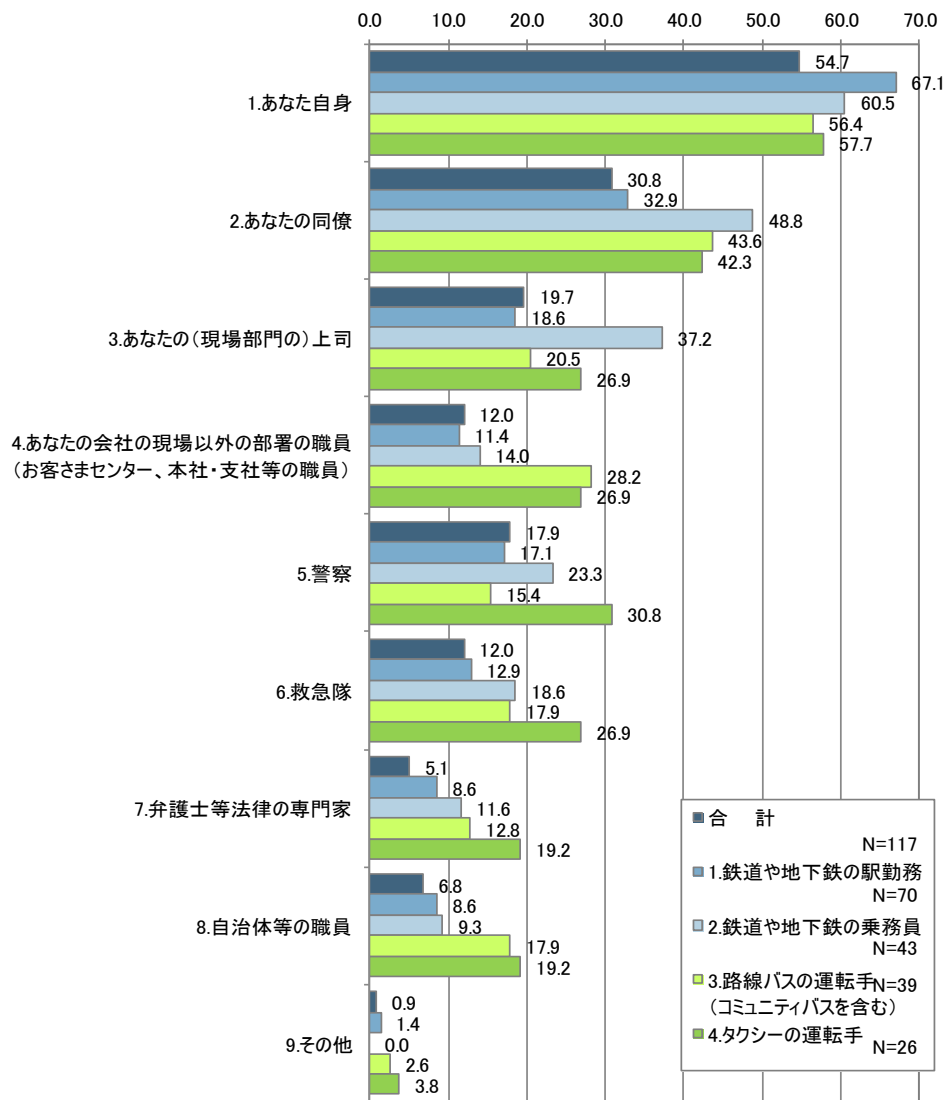


事態の収束にあたった人(職員・自由回答より抜粋)

- 警察を呼んだ。／警察に引き渡した。／警察に対応してもらった。
- 駅係員に警察の手配を頼み、電車で乗せて最寄駅まで連れて行き、到着していた警察官に引き渡した。
- 警察の方が来た際に状況説明をしたらスムーズにどうしたら良いかを考えてくれて対策案を出してくれた。
- タクシーで、70歳ぐらいの男性が、到着場所が判らなくなり、結局警察署に運んで調べてもらった。
- 初めは駅員が対応していたが、そのうち警察や消防が来て対応した。マニュアルがあるのでそれに沿って行動したので、それほど難航しなかった。その後は関知していないのでわからない。
- 怪我自体は大したことが無さそうな気もしたが動けない様子だったので結局救急車をよぶことになった。お一人なので身内の連絡先を知りたかったがそれをうまく教えてくれる感じも余り無かったのでその後の事は担当者に任せた。
- 福祉課の人がよくしてくれた。
- 家族に迎えに来てもらった。
- 駅内放送で同行者がいないか確認し、また持ち物も調べて、身元が分かるものが見つかったので、そこに記載された電話番号に電話をかけた。
- 常習なので、ご自宅の連絡先は把握済み。後日、娘さんが支払いに来られた。
- その人の付き添いの人に詳しく話を聞いて本人が納得したのでおさまった。
- 周りにいる人が、携帯で人を呼んで対応していたが、言葉が聞き取れなかった。
- 納得されるまでひたすら話を聞いた。／丁寧に対応した。
- 全部自分で処理せざるを得なかったが、情報を聞き出すまで時間を要した。
- 転倒した際のケガも幸いたいしたことがなかったので、救急車を呼ぶこともなく、比較的短時間で対応できた。
- 上司が支社と書面で対応した。
- 知人に法律に詳しい方がいたので電話で相談した。
- 電車の遅延に対して双方の弁護士が間にたち話し合いが行われて解決した。

交通機関別に事態の収束にあたった人を見ると、鉄道・地下鉄では、「あなた自身」や「あなたの同僚」の割合が高いのに対し、バスやタクシーでは、「あなたの会社の現場以外の職員」や「警察」、「救急隊」、「弁護士」、「自治体の職員」等が相対的に多い傾向が見られる。

図表 交通機関別 事態の収束にあたった人(職員・Q11)



2) 困りごと・トラブルに関する報告・記録等の仕組み

困りごと・トラブルに関する報告・記録等の仕組みについては、「現場の上司に口頭で報告する仕組みがある」(38.9%)、「現場の上司に記録(書面)を作成し報告する仕組みがある」(29.8%)が多いが、「上記のような仕組みはない」も 23.1%である。

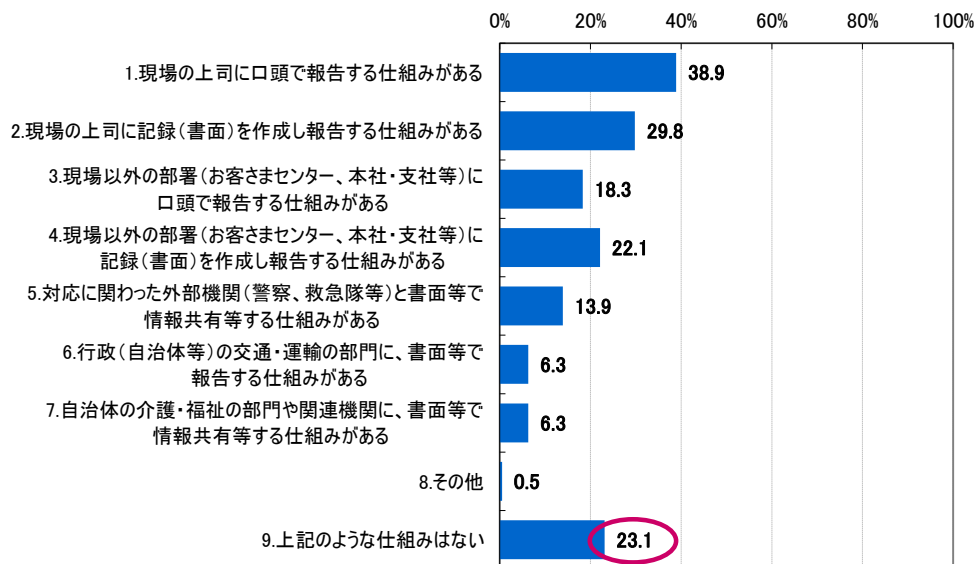
困りごと・トラブル等の情報とりまとめを担っている部署は、

- 管理部、総務部、コンプラ担当等の管理部門系
- 人事部系
- 広報、CS、お客さま担当部門系
- 営業系
- 駅支援課、庶務課等現場支援部門系
- 運行本部、対策本部、製造、設計等

などに分けられる。中には、自社以外の機関を挙げた回答も見られた。

図表 困りごと・トラブルに関する報告・記録等の仕組み(職員・Q12)

【Q.12】:あなたが所属している(所属していた)会社では、お客さまに関わる困りごとやトラブルがあった場合に、報告したり記録を残したりする仕組みがありますか。あてはまるものすべてをお知らせください。(いくつでも)[MA](N=208)

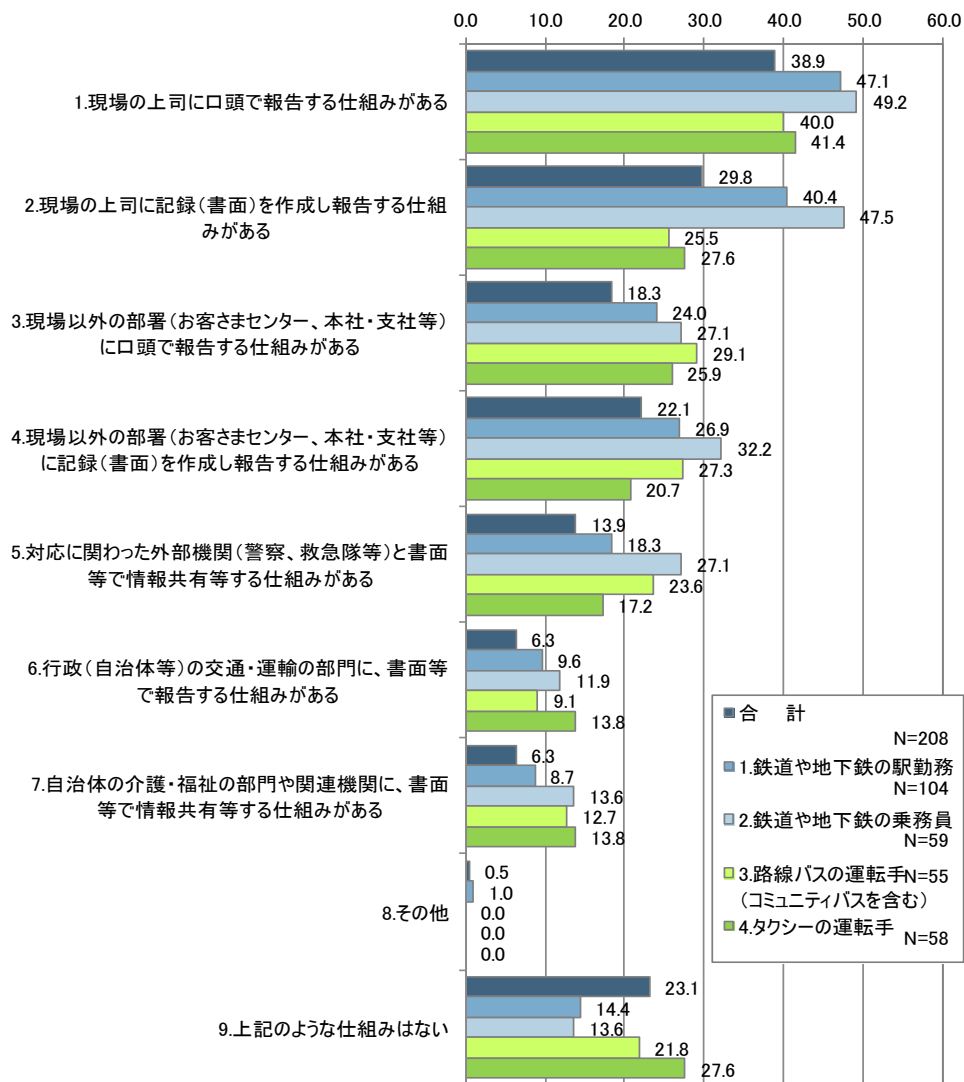


困りごと・トラブル等の情報とりまとめ部署(職員・自由回答より抜粋)

- 管理部、管理本部
- 総務部、総務課
- コンプラ担当
- 人事
- 広報、CS部、渉外部
- お客さまセンター、お客さま相談室、お客さま対応係
- 営業課
- 駅支援課
- 庶務
- 本社
- 支社
- 運行本部、輸送指令、運輸司令区営業班
- 対策本部
- 製造
- 設計
- 交通課
- 道路管制センター
- 警備保障
- 相談センター(名前は不確か)
- 公安
- 社会協議会

交通機関別に事態の収束にあたった人を見ると、鉄道・地下鉄の方が、バス・タクシーよりも報告の仕組みがある割合が高い。

図表 交通機関別 困りごと・トラブルに関する報告・記録等の仕組み(職員・Q12)



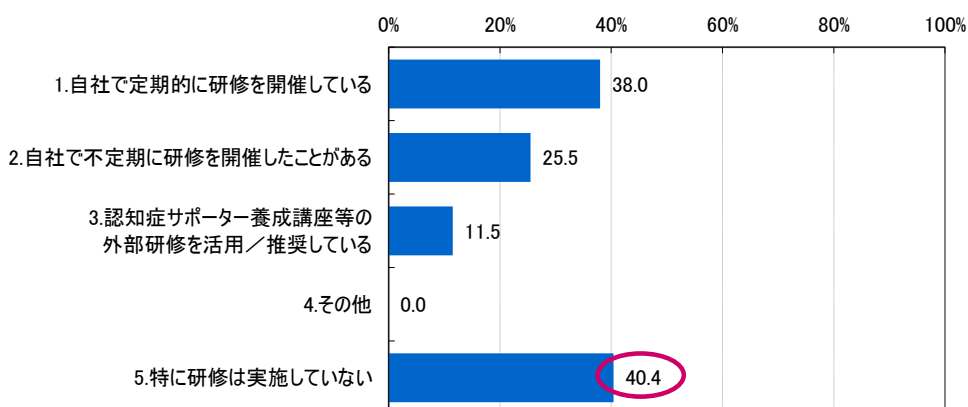
3) 高齢者や認知症等に関する研修の状況

高齢化や認知症対応の研修については、「自社で定期的開催している」が 38.0%で最も多く、「自社で不定期に研修を開催したことがある」(25.5%)、「認知症サポーター養成講座等の外部講座を活用／推奨している」(11.5%)であった。

「特に研修は実施していない」も 40.4%見られたが、本調査に回答した職員の6割が何らかの研修が提供されていると答えた。

図表 高齢化・認知症対応研修の実施状況(職員・Q12)

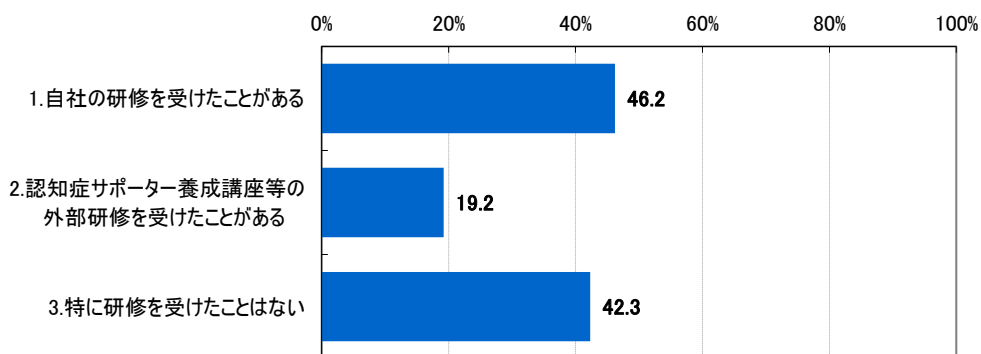
【Q.13】:あなたが所属している(所属していた)会社では、高齢者や認知症に関する研修を開催していますか。あてはまるものすべてをお知らせください。(いくつでも)[MA](N=208)



本調査に回答した職員の自身の、高齢者や認知症に関する研修の受講経験は、「自社の研修を受けたことがある」が 46.2%、「認知症サポーター養成講座等の外部研修を受けたことがある」が 19.2%で、「特に研修を受けたことはない」は 42.3%であった。

図表 高齢者や認知症に関する研修の受講経験(職員・Q20)

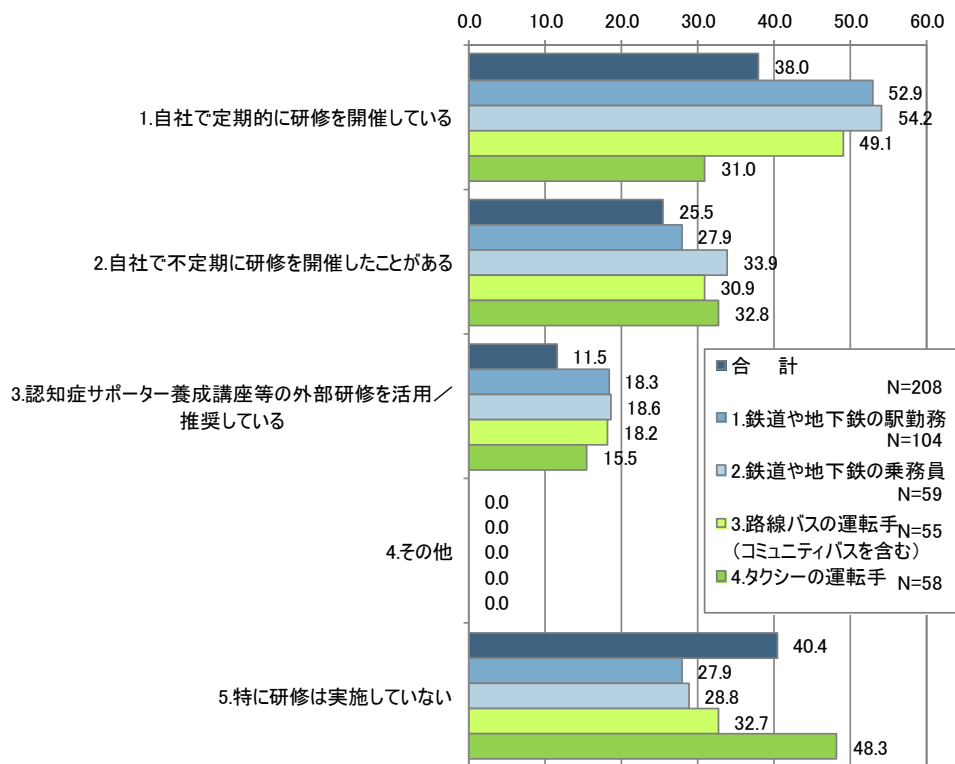
【Q.20】:あなたは、高齢者や認知症に関する研修を受講したことがありますか。あてはまるものすべてをお知らせください。(いくつでも)[MA](N=208)



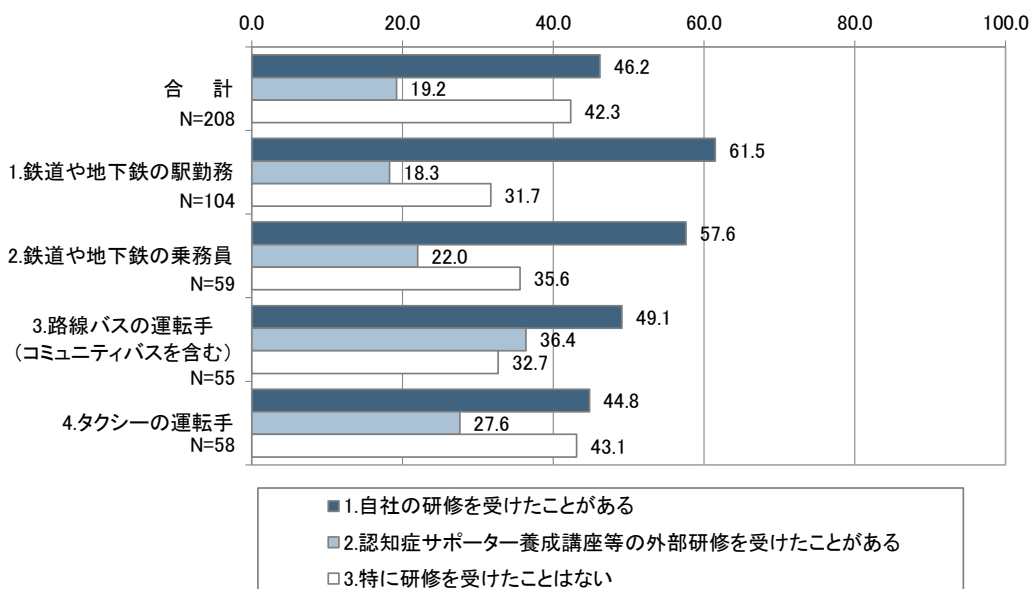
交通機関別に見ると、鉄道・地下鉄やバスでは、定期的に研修が開催されている場合が多いが、タクシーでは研修を実施していない割合が相対的に高い。

これと連動するように、受講経験も、鉄道・地下鉄やバスの方が、タクシーよりも高い傾向が見られる。また、バスでは、「認知症サポーター養成講座等の外部研修の受講が相対的に多い点に特徴がある。

図表 交通機関別 高齢化・認知症対応研修の実施状況(職員・Q12)



図表 交通機関別 高齢者や認知症に関する研修の受講経験(職員・Q20)



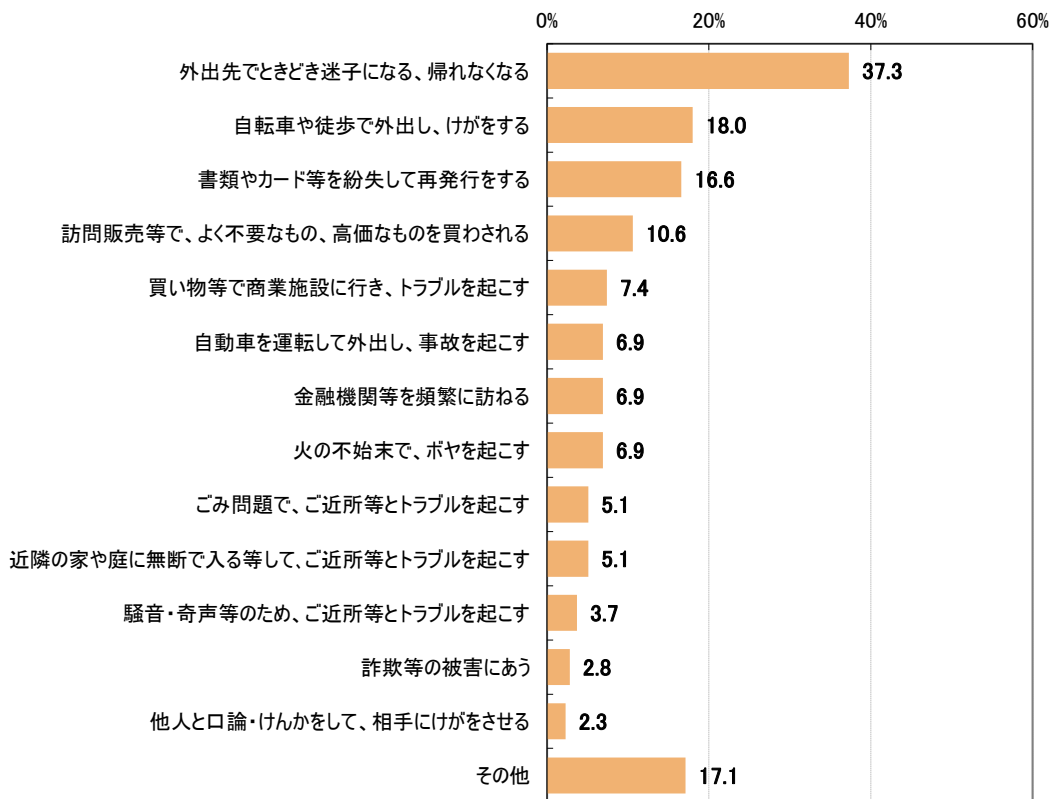
7. 公共交通機関以外での困りごと・トラブル等

公共交通機関以外での困りごと・トラブル等については、「外出先でときどき迷子になる、帰れなくなる」(37.3%)が特に多く、次いで、「自転車や徒歩で外出し、けがをする」(18.0%)、「書類やカードを紛失して再発行をする」(16.6%)、「訪問販売等で、よく不要なもの、高価なものを買わされる」(10.6%)となっている。

昨年度実施された先行研究で採り上げられていた小売業でのトラブル(「買い物等で商業施設に行き、トラブルを起こす」)は、これらに次ぐ5番目に位置づき、第三者に大きな損害を与える恐れのある「自動車を運転して外出し、事故を起こす」(6.9%)や「火の不始末で、ボヤを起こす」(6.9%)は、小売業でのトラブルより家族等が経験している割合が低かった。

図表 公共交通機関以外の困りごと・トラブル等(家族・Q13)

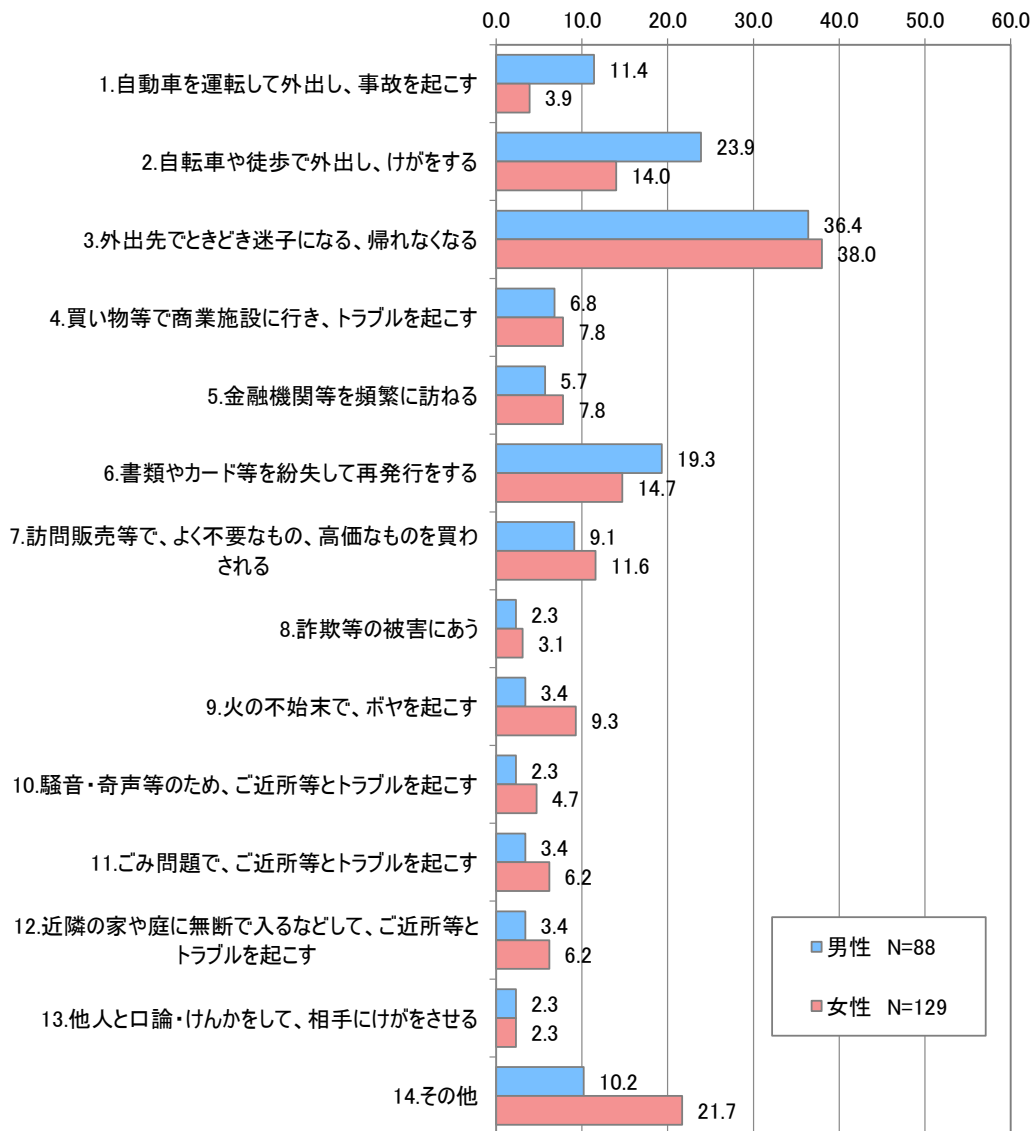
【Q.13】: 介護を受けていた方ご本人の方の認知症(疑い)等に関連して、公共交通機関以外では、日常生活上、どのようなことに困ることが多い(多かった)ですか。あてはまるものすべてをお知らせください。(いくつでも)[MA](N=217)



高齢者の性別に見ると、女性よりも男性で多く見られるのは、「自転車や徒歩で外出し、けがをする」、「書類やカード等を紛失して再発行をする」、「自動車を運転して外出し、事故を起こす」であり、逆に、女性の方が男性と比べてかなり多いものとして、「火の不始末で、ボヤを起こす」、「その他」が挙げられる。

男性の方が、社会との接点で生じる困りごと・トラブルが多い傾向にあるのに対し、女性では家庭での生活面での困りごと・トラブル等が多い傾向がある。

図表 当該高齢者の性別 公共交通機関以外の困りごと・トラブル等(家族-Q13)



IV. 考察・まとめ

本調査で実施したアンケート調査(登録モニタ型 WEB アンケートで実施。公共交通機関職員 208 サンプル、家族 217 サンプルの回答を得た)及びインタビュー調査の結果から、以下のようなことが明らかとなった。これらの回答には認知症の疑いケースが含まれており、明らかに認知症であるケースは、公共交通機関職員調査の約3割(家族等から認知症であると打ち明けられた)、家族調査の約6割(認知症の診断を受けている)である【P18, 24】。

なお、アンケート調査は、調査の特性から一部回答バイアスが生じていることや、サンプル数が限られること等を考慮する必要がある。

<認知症等の高齢者の外出と公共交通機関利用>

- 認知症の高齢者等の約4割はひとりで外出することがあり、外出をしない人を除くと、最もよく利用する交通手段が鉄道・地下鉄・バスの方が4割弱、タクシーの方が1割程度、3人に2人が、週1回以上公共交通機関を利用している。【P29】
- 公共交通機関等で困りごと・トラブル等を経験している認知症等の高齢者は、男性 70 代、女性 80 代が中心で、要介護2～3程度の人が多い。【P26, 28】
- 公共交通機関等での困りごと・トラブル等の際に、同行者がいたケースは全体の2割程度である。【P29】
- 外出状況や外出手段等には性差が見られ、相対的な傾向として、男性の場合は、ひとりで鉄道・地下鉄等を利用して外出し、困りごと・トラブル等に合うケースが多いのに対し、女性の場合は、男性より年齢が高いこともあり、同行者がいる場合が多い。【P30-31】
- このため、公共交通機関の職員は、同行者のいない70代の方に関する困りごと・トラブル等の経験が多く、家族介護者は、80代の高齢者に関するトラブル経験が多い。【P26】

<困りごと・トラブル等の内容>

- 公共交通機関の職員の3人に2人は、高齢者への手助け・トラブル対応等を経験している。【P15-16】
- 公共交通機関の職員が経験している困りごと・トラブル等の内容では、「行き先がわからなくなる(言えない)(37%)」、「会話が通じない」(33%)、「ずっと座り込んで動かない」(25%)等が上位を占めた。【P34-35】
- 一方、認知症高齢者を介護している家族では、公共交通機関等での困りごと・トラブルの経験がない割合が6割を占めた。【P20, 23】
- 家族介護者が経験している困りごと・トラブル等の内容については、「転倒・つまづき」(37%)、「歩き回ったり、いなくなったりした」(33%)、「降りる駅やバス停、行き先等がわからなくなった」(27%)が上位を占めていた。【P34, 36】
- 出来事・トラブル等の内容を、(A)高齢者側に損害が生じる「自損的トラブル」、(B)高齢者が他者に損害を与える「加害的トラブル」、(C)それ単体では損害が生じにくいコミュニケーション等に関わるトラブル、に分けて考えると、職員・家族いずれの場合も、多くの人に経験されている出来事は(C)のコミュニケーションに関連するものが最も多く、(B)「加害的トラブル」よりは(A)「自損的トラブル」の方が相対的に多く生じている傾向が見られた。【P38-39】
- 事故等につながる恐れのある「入ってはいけないところ、危険なところに入り込む(入ろうとする)」を経験している人は公共交通機関職員にも家族介護者にも少なく、職員の場合で12%、家族介護者で6%であったが、その出来事を経験した職員の回答では頻度が高い傾向が見られた。このことから、特定の部署ないし場所

頻繁に生じるトラブルであることが示唆された。【P34-36, 38-40】

- また、困りごと・トラブル等の経験は、必ずしも認知症の診断を受けている場合に多く見られるわけではなく、認知症の診断を受けていない人においても、認知症の診断を受けている場合とほぼ同様の困りごと・トラブル等が生じていることが明らかになった。【P44-45】
- 平成 27 年度老人保健事業推進等補助事業「認知症の行動・心理症状(BPSD)等に対し、認知症の人の意思決定能力や責任能力を踏まえた対応のあり方に関する調査研究事業」の結果では、小売業の現場で生じるトラブル等については「窃盗(万引き)」が最も多く、次いで「店内での事故・けが」であったのに対し、本年度の調査結果で、公共交通機関で生じるトラブル等の中で多かったものは、「運行遅延」や「高齢者自身のけが」であった。
- また、トラブル等に伴う損害は、小売業では「窃盗(万引き)」、公共交通機関では「運行遅延」が突出しており、その他の損害率が低い点も共通していると言える。

<困りごと・トラブル等に伴う損害>

- 公共交通機関職員や家族介護者が経験した困りごと・トラブル等のうち、「最も記憶に残っている出来事(職員)／最も困った出来事(家族)」においても、職員調査の4割、家族調査の6割では損害等は生じていないとの回答であった。【P46】
- 生じた損害の中で最も多かったのは、職員調査では「運行遅延」(28%)、家族調査では「高齢者自身のけが」(17%)であった。ただし、「運行遅延」は、鉄道・地下鉄やバスでは約4割が生じたとしているが、タクシーでは2割程度と少なく、その分、損害等が生じなかったという回答が多くなっている。【P46-47】
- 生じた損害等の額を把握しているとする回答は少なく、「運行遅延」のケースを除くと、数万円～十数万円程度の損害に留まった。また、該当ケースにおいて弁償・示談がなされたケースは少なく、困りごと・トラブル等を経験した人のうち1%程度であった。なお、その金額は10万円未満であり、損害保険が適用されたケースも一部見られた。【P48-51】
- このようなことから、日常的な困りごと等への対応は頻繁にあっても、認知症の高齢者が大きな損害を伴うトラブル等に関わるケースはさほど多くなく、多くは「会話が通じない」、「行き先がわからなくなる(言えない)」等コミュニケーション上の問題であり、認知症の特性等を踏まえておくことで上手く対応できると思われる内容が中心であった。

<事態の収束のための対応・仕組み>

- 事態の収束にあたっているのは、主として公共交通機関の現場の職員であるが、現場職員だけで対応が難しい状況の場合に「警察」(18%)や「救急隊」(12%)に協力を求めていることや、後日追加的な対応が必要になった場合に「現場以外の部署の職員」(12%)や「弁護士等法律の専門家」(5%)が関与していることがうかがわれる。【P52】
- トラブル等の報告・記録は現場レベルに留まっていることが多く、本社等に報告する仕組みがあるのは、全回答のうち2割程度であった。また、鉄道・地下鉄は、バスやタクシーより報告の仕組みが整備されていると回答した割合が高かった。【P54-55】
- 「けが」に関しては、「転倒・つまづき」が公共交通機関で発生率上位のトラブルであることから、利用者の安全確保の観点から、認知症高齢者だけを対象とするのではなく、広くバリアフリー化・ユニバーサル化のための取り組みとして、ホームドアの設置やノンステップバスの導入、発車時の着席状況確認の徹底などの取り組みが進められていることが、インタビュー調査等で明らかになった。
- インタビュー調査では、公共交通の安全・定時運行に関わる事象は、本社等への報告・把握等の対象になっ

ているほか、顧客サービスの品質向上等の観点から情報収集している場合もあるが、現在のところ、高齢者あるいは認知症高齢者等の観点でのトラブル等は本社等への報告・管理の対象となっておらず、実態として多くの場合は現場単位での対応となっているとの指摘があった。

- 高齢者や認知症に関する研修を実施していると回答した職員の割合が6割、実際に研修を受けた職員も約6割であった。なお、自社で高齢者や認知症に関する研修を受講したと回答した者が半数近く見られたのに対し、認知症サポーター養成講座等の外部研修を受講したと回答した者は2割程度であった。【P56】
- インタビュー調査では、認知症サポーター養成講座等の外部研修の受講については、会社全体としての取組ではなく、駅や営業所などの単位で受講する等、事業所の自発的な取り組みとして行われている場合が多いとの指摘があった。

<その他>

- 認知症高齢者やその家族が経験する全般的な困りごと・トラブルの中で、外出時の困りごと・トラブルが上位を占めること、特に、認知症の方の介護者のおおむね3人に1人が、公共交通機関において「転倒・つまづき」、「歩き回ったり、いなくなったりした」、「降りる駅やバス停、行き先等がわからなくなった」を経験していること、公共交通機関の職員が困ることの多くは「会話が通じない」、「行き先がわからなくなる(言えない)」等コミュニケーション上の問題であることなどを踏まえると、公共交通機関における認知症対応としては、職員等の認知症に関する理解を深めるための取り組みが重要と考えられる。
- このような取り組みの実施にあたっては、全国的に取り組みが進められている認知症サポーター養成講座の活用や見守りネットワークづくり等の取り組みへの参加が期待される場所であるが、これに加え、公共交通機関で生じている困りごとやトラブルの実態・事例など、公共交通機関特有の課題やトピックス等を情報共有することが望ましい。
- その際、公共交通機関の職員等に限らず、公共交通機関で生じる困りごとやトラブル等の事態の収束に関わることの多い関係機関(警察、救急隊、行政等)とも、情報共有を図ることが望ましい。

平成 28 年度老人保健事業推進費等補助金
(老人保健健康増進等事業分)

認知症の人の責任能力を踏まえた支援のあり方に関する調査研究
報告書

平成 29 年 3 月

株式会社 野村総合研究所

〒100-0004 東京都千代田区大手町1-9-2
大手町フィナンシャルシティ グランキューブ
TEL : 03-5533-2111(代表)

[ユニットコード:6786677]