

「認知症と思われるお客さまと遭遇し、バス事業者として対応に苦慮した事例」

- ① バスを降車されたお客さまが自宅の場所が判らず、同時に降車された他のお客さまより営業所に連絡があった。

対応 直ちに事務員が当該バス停に向かい、電話を頂いたお客さまより状況を確認し引き受けた。住所等が判らず最寄りの交番に相談すると、以前にも同様なことがあったらしく係官がすぐに自宅に連絡をしてくれて、無事家族にお渡しできました。

- ② 終点に到着したが、降りなかった。

対応 乗務員がお客さまにお話を聞いたが、目的のバス停が判らないとのことでじっくりお話を聞き、目的のバス停を判断の上お客さまに確認、バス停到着時再度お客さまに確認し降車対応をした。

- ③ お年寄りがバスの営業所に来所し、意味不明の話しをし出した。

対応 身元を確認するもなかなか判らなかつた。手提げ袋の中には住所等記載物はなく、病院名入りの診察券が有り病院に連絡し、確認の上ご自宅に連絡を依頼、ご家族が迎えに来られた。

(外へは出ないが所内を動き回るので、目が離せなかつた)

- ④ バス停で乗車時、「このバスは〇〇行きですか？」と聞かれ「違います××行きです」と答えたが理解されず、繰り返しの質問を5分間ぐらい繰り返した。

対応 一応納得されてバスを降りられました。気にはなりましたが運行中でしたのでこれ以上の対応は出来ませんでした。

- ⑤ 循環線で2周近く降りないお客さまがいた。

対応 お客さまに確認したところ意味不明な答えばかり、営業所に連絡、事務員が最寄りの交番にお連れし対応を依頼。行方不明で捜索願が出されていたことが判明。

- ⑥ お客さまが行き先が判らなくなり、乗務員が営業所にお連れする。

対応 所持品から身元が判明する者は何もなく、警察に連絡した対応を依頼する。乗務員の声えかけにより気がゆるんだのか、営業所への移動の間に排尿・排便しシートが汚れた。

その他

- * 乗車の際は何でもなかつたが、途中大きな声で話し出し、乗務員がお願いをしても聞き入れてもらえなかつた。

(当日、他のお客さまから営業所に「乗務員の対応が甘い」との、苦情の電話を頂いた。)

- * 何も所持品を持たずバスに乗ろうとした。
- * 行き先・乗車バス停又自宅住所等も判らず、警察等へ対応を依頼した。

原則、乗務員は営業所に連絡、事務員によりその後の対応を実施、出来るだけ情報を得ながらご家族への連絡等を実施。

連絡先が判明しないケースは、警察等にお問い合わせを致しております。

