

# 駅係員業務標準

## 第3編 CS・ホスピタリティマインド

2018年8月22日(水)～24日(金)

### 3-2-1 車いすをご利用のお客様の対応【共通】

---

車いすをご利用されるお客様は、様々な理由で車いすをご利用されている。その背景をしっかりと理解し、お客様の立場に立った対応すること。

〈参考:車いす対応のポイント〉

- ①車いすの種類・各部の名称・使い方を理解し、適切な対応に努める。
- ②受付・手配のフローを理解し、介助失念防止に努める。
- ③お出迎え・お見送り時にお声掛けし、適切な対応を行う。
- ④押し方、段差や溝の越え方、スロープ・エレベーター・階段等での適切な介助に努める。
- ⑤ホームや列車乗降時の適切な介助に努める。

## お出迎え・お声かけ(車いすをご利用のお客様)

車いすご利用のお客様が改札口などにお越しの際は、お声かけをします。どうお声かけしますか？

**「お手伝いすることはございませんか」**

ご要望をお伺いします。

介助を必要とされるのか、お客様ご自身で移動されるのか等

車いすご利用のお客様と話す場合は、どうしますか？

**斜め前の位置で、お客様の目の高さに合わせて、**対応します。

※正面での対応は違和感を持たれます。

※立った状態で目線が高いままだと、威圧感を与えます。

## ホームでの介助(車いすをご利用のお客様)

### 移動

電動車いす等をご利用のお客様で、移動の介助を行わない場合の立ち居地は、どうしますか？

**お客様はホームの中央を、駅係員は線路側を移動するとともに、**他のお客様にお声かけします。

「恐れ入ります。前をあけてください。」

### 待機

車いすをとめる際は向きで注意することは？

車いすは、列車が来る方向に対面するように、**線路に対して平行に留め、必ずブレーキをかけます。**ただし、お客様の視線を気にしたり、ヘッドライトがまぶしいこともあるので、待機の方向は**お客様のご要望を伺ってください。**

### 3-2-2 目の不自由なお客様の対応【共通】

---

目の不自由なお客様をお見かけし、付き添いのお客様がいないかったときや、お困りのときは、積極的にお声かけを行い、誘導案内・介助の希望を確認する。どうお声かけしますか？

お客様に安心していただくために、自分が誰であることを名乗ります。「私は〇〇駅の社員で〇〇と申します。お手伝いすることはございますか。」

その際、注意することとして、

目の不自由なお客様に対して、いきなり体に触ったり、白状をつかまないように気をつけます。お客様が驚いて転倒されることがあります。盲導犬をお連れするときも同様です。

### 3-2-2 目の不自由なお客様の対応【共通】

---

〈誘導歩行のポイント〉

- ①混雑時や狭い通路などでは、具体的に状況をお知らせする。
- ②エスカレーターと階段が併設されている場合、どちらを利用されるか確認する。

〈ホームでの介助のポイント〉

- ①お客様はいつも同じ乗車位置を利用されていることが多いため、乗車位置を確認する。
- ②乗車時はドアに対して、直角に止まる。
- ③ホームと列車の間隔や列車の床面の高さなど、足元の情報を具体的に知らせる。

# 平成30年度 第1回 バス運転者集合教育の内容について

於 米子支店 2F会議室

実施日＝平成30年

3月31日・4月2日・3日・4日

(10:30～12:00・13:30～15:00)＝計8回

## 会社の現状と接遇や収入などの課題について… 支店長(20分)

\* 交通安全運動に対する会社の取り組みについて

\* 接遇に対する注意事項他、収入と事故防止について

## バス運転者指導・監督要領…

営業課長(55分)

- ① 事業用自動車を運転する場合の心構え(DVDを活用する)
- ② 事業用自動車の運行の安全及び旅客の安全を確保するために遵守すべき基本的事項(DVDを活用する)
- ③ 健康管理の重要性(国土交通省自動車局作成チラシを活用)ドライブレコーダーの記録を活用したヒヤリ・ハット体験等、自社
- ⑤ 内での共有(日ノ丸バスで起きたヒヤリ・ハット事例の映像を見る)  
\* 「交通事故ゼロへの決意」と言うDVD,24分間見て日々の運転の中に潜む危険を洗い出し、その事故防止策を解説しながら教習  
\* 障がい者手帳・療育手帳の1種2種の介助者割引について等(手押し車でのバス利用の方の乗降時に必要があれば手伝うなど)  
\* ヘルプマークの取り組みについて(島根県作成チラシを活用)
- ④ 非常用信号用具、非常口、消火器について…

整備課長(15分)

\* 非常口の開閉操作等について

\* 消火器の取り扱いや操作等について

\* 非常用信号用具の使用方法等について

(祇園町車庫内の路線バスで実際に操作等を教習した)

# 平成30年度 第2回 バス運転者集合教育の内容について

於 米子支店 2F会議室

実施日＝平成30年6月26日～7月6日

(10:30～11:30・13:30～14:30) ＝計8回

※教習出来なかった人は後日個人指導

## < 内 容 >

### ☆車両構造及び操作について

…長谷川整備課長(10分)

- \* 大型バスのクラッチ構造について  
(クラッチの消耗状況等映像で説明し確認)
- \* 大型バスのエアコン操作について  
(セレガのエアコン操作を映像で説明し確認)

### ☆交通安全運動について…

…船越営業課長(50分)

- \* 平成30年 春の全国交通安全運動の実施結果について
- \* 平成30年 夏の交通安全県民運動の取り組みについて

### ☆最近の苦情や事故事例について

- \* 積み残し事例を紹介し再発防止の取り組みについて
- \* 事故事例を紹介して再発防止の取り組みについて
- \* 言葉使い等、お客様への接客時の注意事項について

### ☆ヘルプマークについて

- \* ヘルプマークの取り組みについての説明等

### ☆健康管理について

- \* 熱中症対策や睡眠等、体調管理について

### ☆バス運転者指導・監督要領について

- \* 乗車中の旅客の安全を確保するために留意すべき事項
- \* 旅客が乗降するときの安全を確保するために留意する事項
- \* 交通事故に関わる運転者の生理的及び心理的要因及び  
これらへの対処方法
- \* 日ノ丸バスドライブレコーダーの記録を活用したヒヤリ・ハット体験  
自社内での共有 (実際のヒヤリ・ハット映像をDVDで見て検証)

# 平成30年度 第3回 バス運転者集合教育の内容について

於 米子支店 2F会議室

実施日＝平成30年

9月5日・6日・8日・10日・14日・18日(各1時間30分)  
(10:30～12:00・13:30～15:00)＝計8回

## バス運転者としての心構えについて

… 支店長(30分)

- \* 会社の取り組みと課題について
- \* お客様に対する言葉使いなど接遇について
- \* 日ノ丸バスの事故や苦情の事例と対策について
- \* 最近あった、他社の事故や不祥事についての注意点等

## 新型車両の注意点について…整備課長(10分)

- \* 新型バスのスイッチ類や尿素など主だった変更点について
- ・オートマチック車や車椅子スロープ板の使い方について

## バス運転者指導・監督要領(中国バス協会発行より)

… 営業課長(50分)

- \* 平成30年夏の交通安全県民運動の実施結果報告等
- \* 平成30年秋の全国交通安全運動の取り組みについて
- I 主として運行する路線若しくは経路における道路及び交通の状況
- II 事業用自動車の構造上の特性について

☆あなたの運転再チェック！(DVD15分)

「危険です、しているつもりの安全運転」という題材のDVD

・ドライバーの運転を徹底的に観察して分析し検証した内容

☆日ノ丸自動車のヒヤリハット事例を紹介して検証

・米子支店であった3件のヒヤリ・ハット事例(DVD5分)

・危険予知トレーニングの大切さについて

# 平成30年度 第4回

## バス運転者集合教育内容について

於 米子支店 2F会議室

実施日＝平成30年

12月5日・10日・13日・14日・19日(各1時間)

(10:30～11:30 ・ 14:00～15:00) ＝計9回

### ☆バスの暖房使用時のスイッチ類や注意点について

・・・整備課長(10分)

- \* 新型バスの音声合成エラー等の応急処置について

### ☆バス運転者としての注意事項等について

・・・支店長(10分)

- \* 車内事故の注意点と再発防止について
- \* 飲酒運転の根絶と飲酒する場合の心構え等について
- \* 運転中のスマートフォンや携帯電話の危険性と使用禁止について

### ☆バス運転者教習指導等

・・・次長(40分)

- \* 平成30年秋の全国交通安全運動の実施結果報告等
  - \* 平成30年年末の交通安全県民運動の取り組みについて
- 1.危険予知トレーニング(危険の予測および回避について)
  - 2.日ノ丸自動車社内のヒヤリハット事例をDVDで見て検証指導
  - 3.運転者の運転適性に応じた各自の安全運転への取り組みについて
    - ・最近の苦情や事故事例を紹介し再発防止を指導
    - ・接客や自分の健康管理の大切さについて
  - 4.雪道を安全に走ろうDVD(16分)を見て検証指導
    - ・圧雪路と凍結路や雪道運転の心構えについて
    - ・ストレスや心身の状態を考慮した安全運転について
    - ・異常気象時に於ける運転操作や会社への連絡等について





## ユニバーサルドライバー実践研修(西部地区) 次第

日時:平成30年10月3日(水)午後1時30分~3時30分  
会場:米子産業体育館2階 中会議室(米子市東福原 8-27-1)

1. 開会

2. 挨拶

鳥取県地域振興部交通政策課長 <sup>やぶき たかし</sup> 矢吹 隆 氏

一般社団法人鳥取県ハイヤータクシー協会 副会長 <sup>さわ こうじ</sup> 澤 耕司 氏

3. 講義

「障害者差別解消法をふまえた障がい者へのUDタクシー、バス利用対応について」

講師:障害者生活支援センターすてっぷ 所長 <sup>みつおか よしあき</sup> 光岡 芳晶 氏

4. 実技研修

UDタクシー、バスへの電動車いす等の乗車実技研修

講師:障害者生活支援センターすてっぷ 所長 光岡 芳晶 氏

障害者生活支援センターすてっぷ 相談支援専門員 <sup>こばやし けんすけ</sup> 小林 健介 氏

5. 閉会



## 電動車椅子の事案

鳥取地区の路線バスにおいて、通院のため利用していた電動車椅子を利用しているお客様に対し、バス運転者は、スロープには重量制限があり、「電動車椅子は重く、自らの体重を含めると重量オーバーになるから乗車いただけない。」と対応しました。お客様は「乗せて欲しい」と言ったが、運転者は会社へ電話し、結局乗る事は出来ませんでした。

現在、「**障がい者差別解消法**」という法律が制定されています。これは正当な理由なく利用を断る事は出来ず、そのためには、**合理的配慮が必要**となります。

バスもUDタクシーも、スロープに設定してある重量制限は、200kgです。電動車椅子+乗客+押す人の体重がかかると200kgを越す場合があります。

ただし、すべての重量がかからないよう配慮することで、200kgを越えないようにする事は出来ます。

上記事案の対処方法を検討するため、鳥取県と東中西部の日交・日ノ丸のバス・タクシーの関係者による講習会が開催されました。

(電動車椅子の乗降等の講習会の様子)



### 注意事項

- 両足でスロープに乗らずに、片足だけに乗せる。
- 電動車椅子が下がる場合は、決して後ろに引いてはいけません。

(後ろに転倒します)

電動車椅子利用者が自ら下がりますので、  
ちょっと押し気味程度に支えるだけで良い。

(一社)鳥取県ハイヤータクシー協会(認証番号 085)  
**「ユニバーサルドライバー研修」時間割**

平成31年1月29日(火)

開講: オリエンテーション(AM 9:00～ 9:10)

AM 9:00 ～ 9:10	オリエンテーション	講師 松浦 秀一郎
----------------	-----------	-----------

講義 (AM 9:10 ～ 4:40)

1. タクシーとバリアフリーそしてユニバーサル社会(AM 9:10 ～ 10:00) 講師 松浦 秀一郎

AM 9:10 ～ 10:00	序章 タクシーが支えるこれからのバリアフリー 第1章 タクシーとユニバーサル社会 DVD上映「みんなのタクシー」～映像で学ぶUDタクシー～(6分19秒)	
-----------------	--	--

2. お客様とのコミュニケーションの留意点 (AM 10:00 ～ 10:30) 講師 家原 輝雄

AM 10:00 ～ 10:20	第2章 お客様とのコミュニケーションの留意点	
AM 10:20 ～ 10:30	休憩(10分間)	

3. お客様の理解と接遇・介助の留意点 (AM 10:30 ～ PM 3:00)

AM 10:30～	第3章-I お客様の理解と接遇・介助の留意点	1 講師 亀井 光康
PM 12:00	1. 高齢者 2. 認知症者 3. 肢体不自由者	2 講師 松浦 秀一郎
PM 12:00 ～ 1:00	昼食休憩(60分間)	3.4.5
PM 1:00 ～ 2:30	第3章-II お客様の理解と接遇・介助の留意点	講師 家原 輝雄
	4. 視覚障がい者 5. 聴覚・言語障がい者	6.7.8.9
	6. 内部障がい者 7. 知的障がい者 8. 妊婦・子ども 9. その他	講師 亀井 光康
PM 2:30 ～ 2:40	休憩(10分)	
PM 2:40 ～ 3:00	タクシー乗務員の体調管理の留意点・感染症と予防法・緊急時の対応等	講師 亀井 光康

4. グループディスカッション (PM 3:00 ～ PM 4:00) 講師 家原 輝雄

PM 3:00 ～ 3:30	グループディスカッション	講師 松浦 秀一郎
PM 3:30 ～ 3:50	発表(各グループ3～5分程度)	講師 亀井 光康
PM 3:50 ～ 4:00	休憩(10分)	

5. 車いすの取り扱い方と乗車、降車 (PM 4:00 ～ 4:50) 講師 家原 輝雄

PM 4:00 ～ 4:10	DVD上映「みんなのタクシー」～映像で学ぶタクシーでの乗降対応～(9分20秒)	講師 松浦 秀一郎
PM 4:10 ～ 4:50	第4章 車いすの取り扱い方と乗車、降車(演習)	講師 亀井 光康

閉講: (PM 4:50 ～ 5:00)

PM 4:50 ～ 4:55	自己診断チェックリスト・受講者アンケート	
PM 4:55 ～ 5:00	閉会挨拶	

