

特定事業計画の進捗状況等に係る関係資料

【目次】

- (1) 米子駅化駅舎使用開始に伴う鳥取県視覚障害者福祉協会実施訓練（JR） . . . P 1
- (2) 米子駅ニュース（JR） P 2
- (3) 駅係員業務標準 CS・ホスピタリティマインド（JR） P 3～6
- (4) 新人乗務員車椅子乗降教習（日ノ丸自動車） P 7

米子仮駅舎使用開始に伴う（公社）鳥取県視覚障害者福祉協会実施訓練

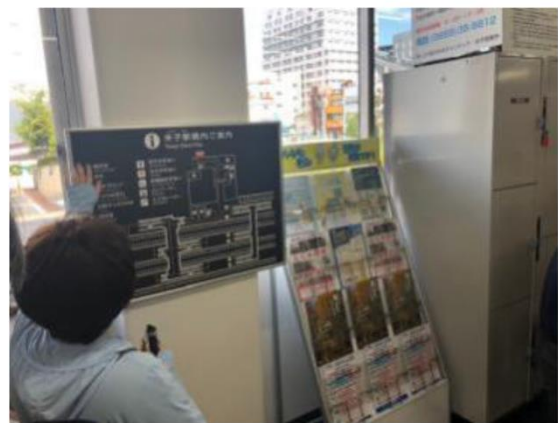
別紙①

○月 日 2020年9月6日（日）

○時 間 午前10時～

○参加者 （公社）鳥取県視覚障害者福祉協会 市川会長以下18名
米子駅長、駅業務課長、駅業務課、施設課 5名

米子仮駅舎の概要説明を米子駅長より行い、その後各箇所を歩きながら体験をしていただいた。
（出札室・自動券売機・待合室・トイレ・改札口・ホーム等）





総合事故対応訓練を実施

11月10日米子駅構内実設訓練センターにおいて伯耆大山～淀江間列車が走行中、踏切で乗用車と衝突した想定で総合事故対応訓練が行われました。

この訓練は事故・災害時に関係機関とスムーズに連携するために毎年実施していますが、今年はコロナ禍の状況における、訓練を通じた異常時対応能力の向上、安全性の向上も必要となるため、コロナウイルス感染防止対策を取り組んだ訓練を実施しました。



開会式の様子

一報を受ける運輸指令

救急隊員 到着

重傷者を救出

状況確認を行う
現地連絡責任者

車内喚起対策を実施



救急隊員による担架使用訓練



避難はしご設置訓練



消防隊員による初期消火訓練



各箇所が連携を図り、突発的な事故や災害に対応できるよう知識・技能を身に付けておく必要性を改めて認識することとなりました。今後も実践的な訓練を行い、異常時に対応できるよう取り組んでいきます。

駅係員業務標準

第3編 CS・ホスピタリティマインド

2020年7月27日(月)～30日(木)

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。
- ※バリアフリーマニュアル参照

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、応対します。
※正面での応対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位置は、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、白杖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お知らせする。

3-3-1 急病のお客様の対応【共通】



新人乗務員車椅子乗降教習

新人乗務員に車椅子の乗降方法について、実際に車椅子を使いスロープの出し方、車椅子の固定方法、注意事項等を教習。

