

特定事業計画の進捗状況等に係る関係資料

【目次】

- (1) 西日本旅客鉄道株式会社 【別紙①】～【別紙⑥】 P1～7
- (2) 鳥取県ハイヤータクシー協会 P8

米子市交通バリアフリー推進協議会

米子駅



ドアの開け方や操作方法を教わりました。



米子管理駅 今週のやってみた

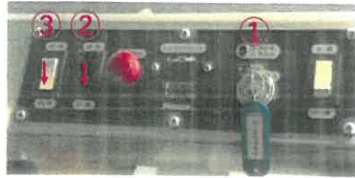
米子駅でエレベータ訓練をやってみました！
地震や災害などで、中に閉じ込められたお客様を救済する際、迅速に対応できるようしっかり訓練を行いました。

階段昇降機マニュアル

米子駅

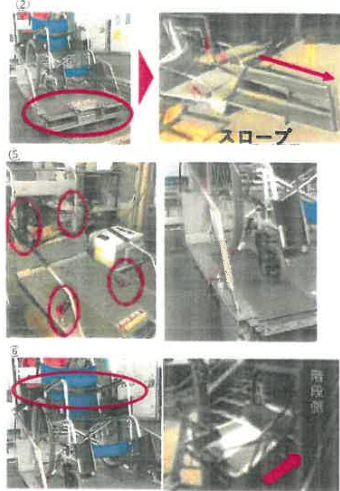
1. 平地走行

- ①キースイッチを右に回し電源を入れる
- ②選択スイッチを「手動」側にする
- ③選択スイッチを「平地」側にする
- ④昇降機を階段付近まで運ぶ



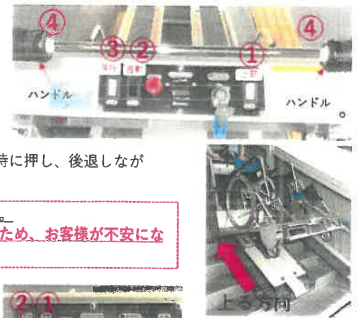
2. 車いすの乗せ方

- ①昇降機の前後に約2mのスペースを確保する
- ②昇降機に収納されているスロープを引き出す
- ③車いすを静かにフロアに乗せる
※介助者はスロープの上には乗らないこと
- ④車いす後輪がフロア後部に当たる位置まで車いすを密着、車いすのブレーキをかける
- ⑤車いすの前左右、後左右の4か所に赤色の固定ベルトを装着する
- ⑥黒色のシートベルトをお客様の腹部を通し着用
※シートベルトを締め忘れた場合、自動走行ができません
- ⑦引き出したスロープを収納する
- ⑧階段一段目に直角になるように後退する



3. 階段上昇

- ①選択スイッチを「上昇」側にする
- ②選択スイッチを「自動」側にする
- ③選択スイッチを「階段」側にする
- ④ハンドル両側の白色の走行ボタンを両方同時に押し、後退しながら階段を上る



※走行中、ボタンを離すとその場で停止する。
※階段上からお客様の目線までは約3mあるため、お客様が不安にならないよう顔でお声かけをしましょう。

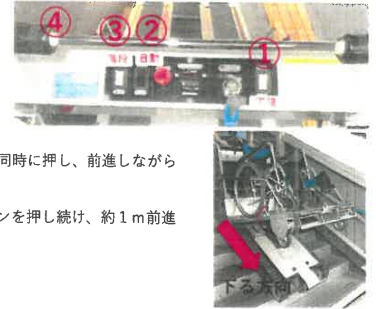
4. 跨線橋での走行

- ①階段を上り切り、選択スイッチを「手動」側にする
- ②選択スイッチを「平地」側にする
- ③前進して陸橋を渡り、下り階段まで移動後向きを変える



5. 階段下降

- ①選択スイッチを「下降」側にする
- ②選択スイッチを「自動」側にする
- ③選択スイッチを「階段」側にする
- ④ハンドル両側の白色の走行ボタンを両方同時に押し、前進しながら階段を下る
- ⑤階段を下り切ったら、そのまま走行ボタンを押し続け、約1m前進して停止する



6. 車いすの降ろし方

- ①選択スイッチを「手動」側にする
- ②選択スイッチを「平地」側にする
- ③他のお客様の邪魔にならないところまで前進する
- ④昇降機に収納されているスロープを引き出す
- ⑤固定具およびシートベルトを外す
- ⑥車いすを支えながら静かに降ろす



【別紙②-2】

階段昇降機操作訓練実施状況 2021年6月21日(月)～24日(木) 設置駅伯耆大山駅 14:00～15:30
訓練参加者数20名 2021年度昇降機使用実績(年2回)



2021 年度総合事故対応訓練を実施（米子管理駅）

2021年11月5日（金）、マニュアルの手順や関係者間での確認会話などの再確認を目的として、警察・消防および米子地区の各職場に所属する社員を含め総勢約80名が参加して、総合事故対応訓練を実施しました。（米子管理駅からは約20名が参加しました。）

第1部で踏切事故を想定し、現地における警察・消防・JR各部門間の連携の必要性を再確認し、第2部で救護訓練、第3部で初期消火訓練を行い、お怪我をされた方を安全に救護するための方法や注意点・ポイントを学びました。また、昨今の列車内で発生した事件を鑑み、車内SOSボタンやドアロックの位置、仕組みなどの車両設備についても学びました。

改めて、今回のような訓練が行われるようになった経緯を理解するとともに、訓練から得られた気づきを他の社員と共有し、日々の業務につなげていきます。



第1部 踏切事故における各部門連携訓練



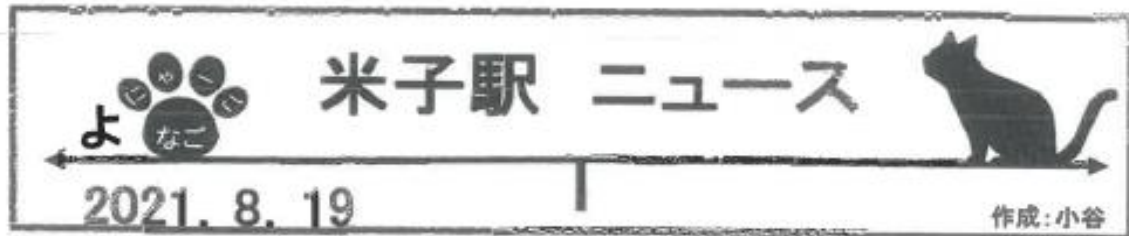
第2部 負傷者の搬送救護訓練



第3部 初期消火訓練



全体閉会式



JR西日本あいウィル様と意見交換会実施！

2021年8月19日(木)、JR西日本あいウィルのA支店長、リラックスステーションのBさんと、米子駅の新入社員3名との意見交換会を開催しました。

Bさんに、普段JRを利用する中で、駅社員に配慮してほしいことや体験されたことなどをお話いただきました。

視覚障がいの方の気持ちや、今後介助をするうえで配慮しなければならないことを知ることができ、有意義な意見交換会となりました。



意見交換会の様子



JR西日本あいウィル
Bさん

【プロフィール】

大学在学中に視覚障害を発症。「指圧、針、灸」の国家資格を取得後、京都でマッサージセンターに勤務、起業を経て現在リラックス・ステーション米子で活躍中。

Bさん「私がJRを利用するときは介助をお願いしています。知り合いの中には介助を断る方もいらっしゃいますが、介助を断られた時でも駅社員には見守っていてほしい。なれた人や、いつも使っているから大丈夫と思っている人ほど危険だと思う。」と助言をいただきました。



【新入社員からBさんへ質問】

Q: 特に配慮してほしいことはありますか

A: (山陰ではないが)介助の際にスピードが速い駅社員がいた。人が多く大きな荷物にぶつかり、迷子になったことがある。私たちのペースに合わせて介助してほしいと感じた。

Q: 嬉しかったことはありますか

A: 研修中よく利用していた駅で、研修最後の日に、駅社員にお別れの言葉をかけていただいたときは、とても嬉しかった

【意見交換会に参加して】

今まで視覚障がいの方からお話を聞いたことがなかったため、今回は大変貴重な機会をいただいた。

「視覚障がい」と一言に言っても、白杖をお持ちの全盲の方、光覚のみある方、白杖をお持ちではない弱視の方まで、多くの方がいらっしゃることを知りました。最も印象に残ったことは、視覚障がいの方は聴覚に頼って行動されているため、雨や雪の日には不自由を感じやすいということだったので、特に注意してお客様を見守っていきたくと思った。

駅係員業務標準 第3編 CS・ホスピタリティマインド (おもてなしの心)

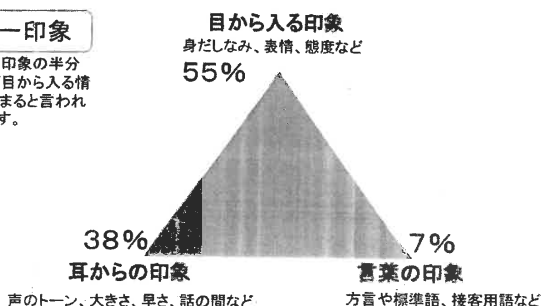
2021年8月23・24・26・27日

第一印象の重要性

人の第一印象は、3～4秒で決まるとされており、それを決める要素は主に3つあります。

第一印象

※第一印象の半分以上が目から入る情報で決まると言われています。



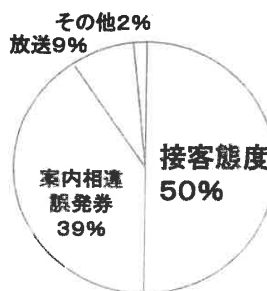
3-1-1 服装・身だしなみ【共通】

駅は、限られたお客様だけではなく、不特定多数のお客様と接する機会が頻繁にある。その中で、服装や身だしなみは個性を表現する上で大切なものであると同時に、「目から入る印象」の良し悪しで、人格まで判断されてしまう上、それが企業イメージにつながってしまうといっても過言ではない。係員は、お客様のかけがえのない尊い命・財産をお預かりし、安全に目的地までご案内することを使命としており、お客様に「安心感・信頼感」を与えられるよう、常にお客様の気持ちを考え、相手に好印象を与える服装・身だしなみを心がけなければならない。

身だしなみの心構え

清潔感：お客様に清潔感を感じていただけるようにしましょう。
機能性：仕事のしやすさを考えた身だしなみを心がけましょう。
健康的：好感を持っていただける明るく健康的な身だしなみを心がけましょう。
品格：企業のイメージに適した品格のある身だしなみを心がけましょう。
控えめ：お客様より控えめなものを身につけましょう。

お客様の（ご意見）声の割合



※2017年度 上期データ

- 【挨拶・おわび】
挨拶がない、待たせた際のお詫びがない
- 【言葉づかい】
言葉づかいが悪い、接客用語・敬語ができていない、聞き取りづらい、怒鳴る
- 【態度が悪い】
威圧的・横柄、無愛想、面倒そう、偉そう、接客姿勢がなっていない
- 【説明不足】
聞いたことの答えになっていない、意味がわからない、一方的に話す
- 【対応が遅い】
すぐに対応してくれない、後回しにされた、スピーディーでない
- 【不親切】
事務的な説明、そっけない、困っているのい不親切

3-1-4 遺失物対応

(発見した時、申告を受けた時、届出を受けた時【共通】)

あなたが、ホームを歩いているとお客様が落し物を持ってこられました。どう対応しますか？

お客様(拾得者)から届出を受けたときは、まずは、お届けいただいたことに対するお礼を申し上げ、その後、拾得日時、場所、内容を確認します。
「お届けいただきましてありがとうございます。どちらで拾われましたか？」

遺失物に関しては、駅営業の社員が対応するが、駅運転社員でも、お客様から落し物の届出や捜索依頼を受けた時は、一旦お伺いし、確実に駅営業社員に引き継ぐこと。

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。

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。
- ※バリアフリーマニュアル参照

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。前をあげてください。」

待機

車いすをとめる際に、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、自分が誰であるかを名乗ります。「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。盲導犬をお連れのと時も同様です。

3-2-2 目の不自由なお客様の対応【共通】

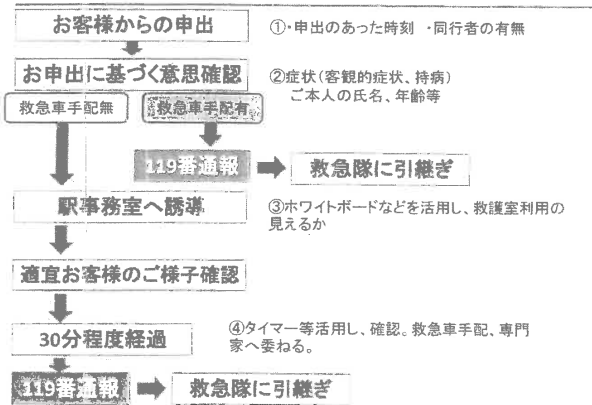
〈誘導歩行のポイント〉

- 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】



いざという時のために

- 救護室を使用する際は。
 - ・ 適度にお客様の容体を確認する
- 救急箱はどこに閉まってありますか。
 - ・ 改札、当務、信号に配置

障がい者団体との意見交換会と実地教育

2021年12月6日（月） 米子駅から1名参加

1. 目的
 - ・ 介助に対する理解を深める
 - ・ 意見交換を通じて得られた気づきから自身の介助を見つめなおす
 - ・ 今回の意見交換会の内容を今後の教育資料として活用する
2. 開催場所
 - ・ 社会福祉法人鳥取県ライトハウス 会議室
(鳥取県米子市皆生温泉3丁目18-3米子市皆生市民プール管理棟2階)
3. 出席者
 - ・ 鳥取県視覚障害者福祉協会 数名
 - ・ 各鉄道部・各管理駅より各1名および駅業務課(事務局)



意見交換会



実地訓練

4. 主な意見交換内容 (視覚：鳥取県視覚障害者福祉協会)

J R：駅(公共交通機関)を利用する際、危険と感じられたことがあるか？

視覚：無人駅を利用の際、列車の扉の場所(位置)が分からない。誘導ブロックやドアの色を分かりやすいものに変えてほしい。
駅によって、ホームと列車の高さが違う

J R：駅係員に改善してほしいことやこうしたら良いと思うことが何かあるか？

視覚：どちらに行かれますか？等声をかけてもらえると安心するし嬉しい。声を聴くとJ R社員がいると分かるから良い。
米子駅では積極的に声をかけていただいている。非常にありがたい。お願いすることが言いにくい時は声かけが有難い。

J R：駅係員が誘導する際、点字ブロック沿いに案内したほうが良いか？

視覚：どちらでも良い。駅係員の案内にしやすいようにしていただけたら良い。人にもよるため、点字ブロックの上が良いか、最短経路が良いか確認していただければ良いと思う。

J R：降雪時に気をつけるべき点や要望はあるか？

視覚：雨や雪が降っているという情報が欲しい。降雪時に列車のステップが滑りやすくなっていると不安になる。

J R：白杖をお持ちのお客様で、「一人で出来るから」や「出来ることを奪わないでほしい」と言われた際の対応はどうすべきか？

視覚：2mくらい後ろをついてきてくれると有難い。白杖をお持ちのお客様は、誰かついてきていると分かる。

J R：危険時の声かけについて、どのようにお伝えすべきか。

視覚：「危ない」だけでは何がどう危ないか分からない。肩を抑えることや動作の静止、「とまれ」のような動作を静止する声かけをしてほしい。

J R：列車乗車の際に運転士の近くを案内することが多いが、まれに乗車位置と違う場所に移動されているケースもあるため、どこに案内するのが良いか？

視覚：運転士の目が届く位置が良いと思うが、トイレに行きたい場合などに困る。優先座席が一番安全だと理解しているが、寒い時は車両中ほどに行きたいが我慢している。長時間乗車する場合等はトイレに近い場所をお願いしたい。

J R：J Rでホーム転落事象を分析した結果「いつものお客様」「いつもの列車」「いつもの時間」という共通点が多かった。

いつものお客様こそより注意するという目標感をもってご案内している。ご利用いただく方に慣れというものはあるのか？

視覚：慣れはある。大体何歩という感覚もあるが、人を避けた場合など間隔のズレが生じていることに気付かない場合もある。以前の米子駅感覚と仮駅舎の感覚は全く異なっている。周りの状況(音や人の感覚)によっても感覚がずれることもある。やはり見守りは大事だと考えている。

令和4年1月17日

事業者各位

(一社) 鳥取県ハイヤータクシー協会
会長 澤 耕司

ユニバーサルドライバー実践研修の開催について (通知)

UDタクシーの利活用の取組について、日頃から格別の御協力をいただきありがとうございます。

障がいのある方への対応について理解を深めるため、下記の通り研修を開催いたします。乗務員の方はもちろんのこと、配車担当者の方も積極的にご参加いただきたく存じます。

つきましては、別紙により令和4年1月28日(金)までに出席者の回答をお願いします。

記

1 日 時・会 場

- ・西部地区 令和4年3月10日(木) 13時30分～16時
米子コンベンションセンター多目的ホール(米子市末広町294番地)
※乗車実技はホール内で実施
 - ・東部地区 令和4年3月11日(金) 13時30分～16時
鳥取県東部庁舎2階202会議室(鳥取市立川町6丁目176番地)
※乗車実技は屋内駐車場で実施します
- ※中部地区の事業者は、どちらか都合のつく日程で参加ください

2 参加対象者

配車担当者、乗務員、運行管理者、経営者

3 内 容(案)

- (1) 令和3年度に発生した不適切対応事案の報告(県)
- (2) UDタクシーに係る国通達の解説(鳥取運輸支局)
- (3) 講義(米子市障がい者基幹相談支援センター 光岡芳晶氏)
- (4) 参加者によるグループワーク
※講師から事例を提示し、その対応方法について、参加事業所ごとに検討、発表いただきます。
- (5) 乗車実技(使用車種:トヨタ「ジャパンタクシー」、日産「NV200」、トヨタ「シエンタ(車いす仕様車)」)