

24-05-07

常滑線大江駅において接遇研修を実施します
～補助犬ユーザーから学ぶ～ 鉄道従業員として知っておきたい接遇の極意

名古屋鉄道は、厚生労働省および特定非営利活動法人 日本補助犬情報センターと協力し、常滑線大江駅構内において、補助犬(盲導犬・介助犬・聴導犬)ユーザーをはじめ、障がいのあるお客さまに安心して電車をご利用いただくための接遇研修を開催します。

これは、本年4月1日施行の「改正障害者差別解消法」において、民間事業者による障がいのある方への「合理的配慮の提供」が義務化されたことを契機とし開催するもので、中部地区の鉄道事業者 21 社が参加し、補助犬ユーザーと実際の駅構内やホーム・車両を用いて介助の実技などを学ぶことで、お客さまの立場に立った接客サービスの実現を目的とした研修です。

詳細は下記のとおりです。

記

1. 実施日時 2024年5月15日(水) 13:00～15:00
2. 場 所 常滑線 大江駅構内 5番線
(名古屋市南区加福本通2丁目8番地1)
3. 関係機関 主催 厚生労働省
協力 名古屋鉄道(株)、中部鉄道協会
企画 特定非営利活動法人 日本補助犬情報センター
4. 参加機関 中部地区の鉄道事業者 計 21 社 約 40 名
(50音順)
愛知環状鉄道、愛知高速交通、明知鉄道、伊賀鉄道、伊豆急行、伊豆箱根鉄道
遠州鉄道、岳南電車、近畿日本鉄道、三岐鉄道、静岡鉄道、樽見鉄道、天竜浜名湖鉄道
東海旅客鉄道、豊橋鉄道、長良川鉄道、名古屋ガイドウェイバス、名古屋鉄道
名古屋臨海高速鉄道、養老鉄道、四日市あすなろう鉄道
5. 研修内容 ①特定非営利活動法人 日本補助犬情報センターからの講話
②補助犬(盲導犬・介助犬・聴導犬)ユーザーとの意見交換
③実際の駅・ホーム・車両を用いての介助技術体験
※研修内容は変更となる場合があります。
6. その他 研修で撮影した動画に、弁護士による法令解説を加え編集したものを、厚生労働省のホームページに掲載するとともに、同省より国土交通省を通して鉄道事業者へ周知する予定です。



補助犬イメージ

以上