

# 近畿日本鉄道の取り組み ～安全で円滑な輸送サービス提供に向けて～

2024年2月19日（月）  
第18回バリアフリー推進勉強会in関西

近畿日本鉄道株式会社  
鉄道本部 大阪統括部 運輸部 運行課長  
伊藤 薫

# 近鉄線ご案内

## Kintetsu Railway Network



路線記号	説明
	近鉄本線
	近鉄奈良線
	近鉄橿原線
	近鉄大和線
	近鉄山田線
	近鉄湯山線
	近鉄けいはんな線
	近鉄地下線
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル
	近鉄ケーブル

# 近鉄線ご案内 Kintetsu Railway Network

ひのとり



しまかぜ



あをによし



青の交響曲



# 近鉄の取り組み（駅の施設）



バリアフリー化工事

京都線 山田川駅  
スロープ新設



## 近鉄の取り組み（駅の施設）



### 新型インターホン

★写真は西ノ京駅に試験的に置いているもので、  
今後更新するものとはデザインが異なります。

★駅員人形・青色の本体（目立つように）

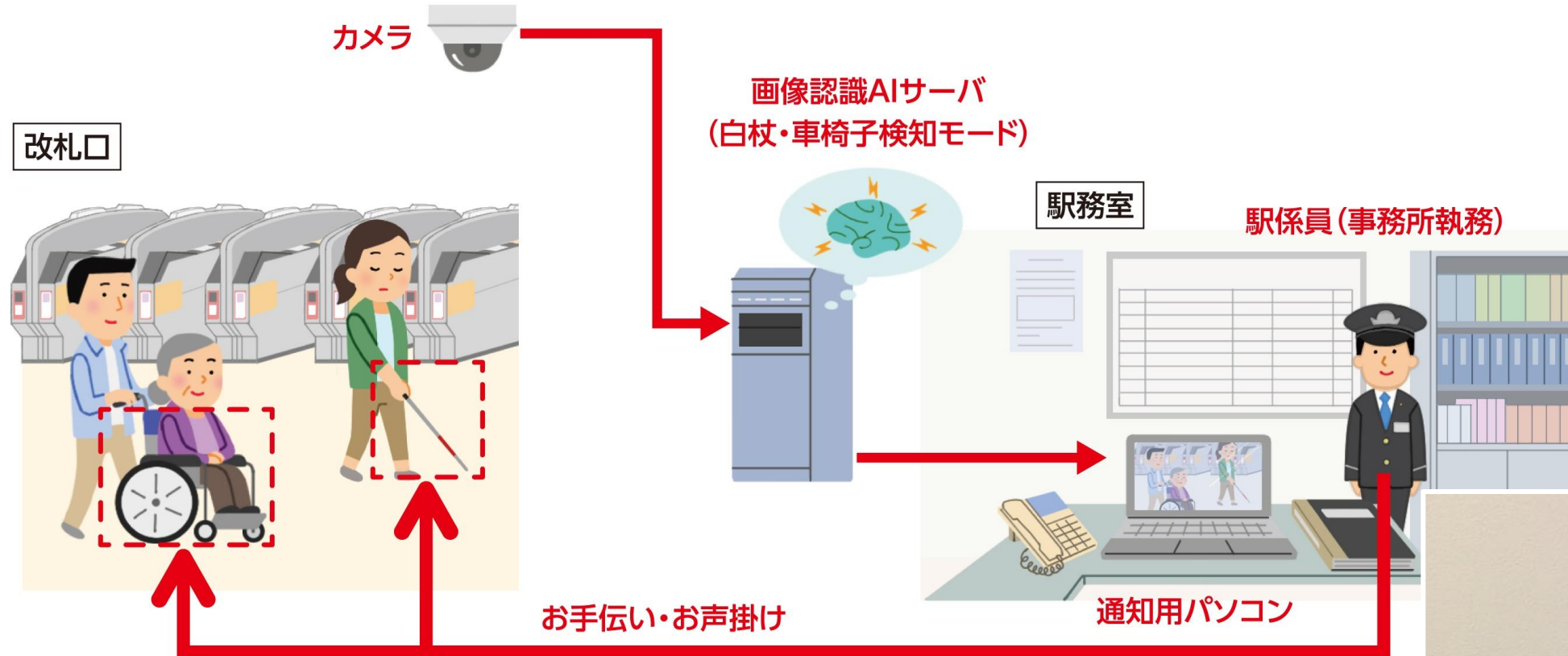
★カメラ

★モニター（オペレータの顔が見える）

★受話器（オペレータの声を聞き取りやすく、  
周囲のお客様に個人情報等が漏れないように）

★券面確認台（お手持ちの乗車券をお示しいただく）

# 近鉄の取り組み（駅の施設）



## 改札口見守りシステム（大和西大寺駅）

カメラの映像をAIで解析し、白杖・車いすを検知  
⇒駅係員に知らせるシステム



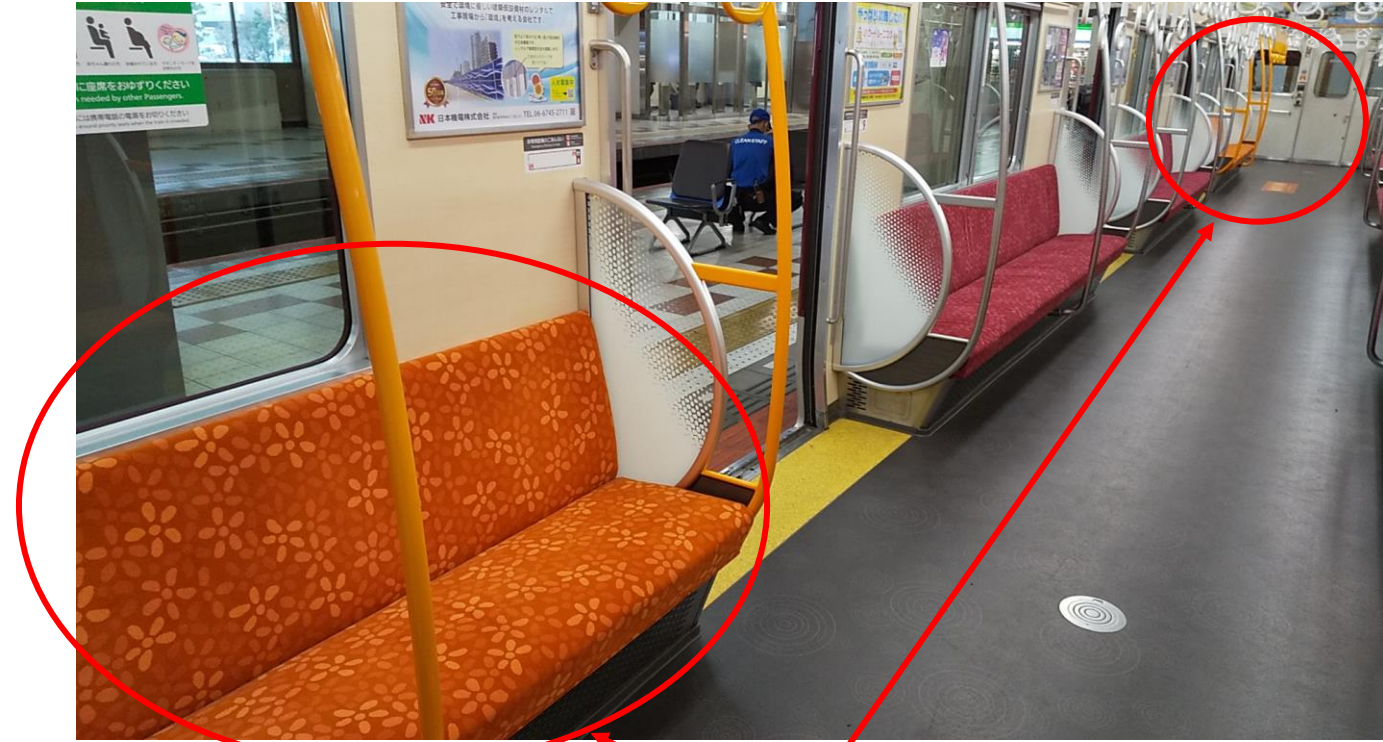
# 近鉄の取り組み（車両）

先頭車両の転落防止ほろ



# 近鉄の取り組み（車両）

携帯型放送装置による自動車内放送



各車両 2 か所の優先座席





# 近鉄の取り組み（接遇教育）

社員を対象にした視覚障がい者接遇研修

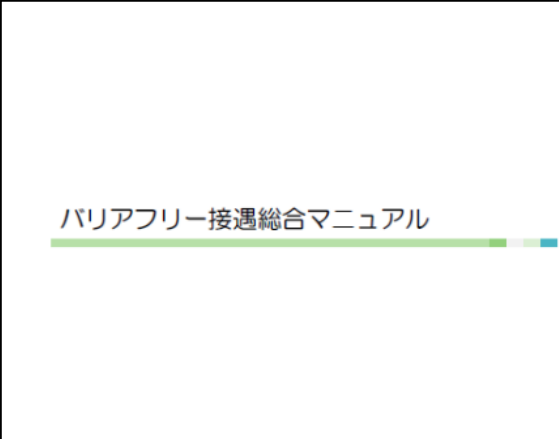


# 近鉄の取り組み（接遇教育）



現場での接遇向上研修

## バリアフリー接遇 総合マニュアル



**心を伝える接遇**

私たちの仕事は、お客様に輸送を提供するサービス業です。当社の使命は、お客様に対して安全・安心・正確・迅速・快適な輸送サービスを提供することです。基本的な期待にお応えすることはもちろん、より快適にご利用いただくには、お客様との接点を持つ一人ひとりが、お客様とのコミュニケーションを大切にしなければなりません。乗って頂くことを当たり前にせず、ご利用に感謝し、お客様の気持ちにより添う、心地よく丁寧な対応により、たくさんの「ありがとう」を頂きましょう。

**基本編 (26分39秒)**

- 1 清潔感
- 2 健康的
- 3 上品
- 4 控え目

見せる～安心・信頼

**応用編 (18分10秒)**

- 事例研究その1
- 事例研究その2
- 事例研究その3
- 事例研究その4
- 事例研究その5

**介助技術編 (24分)**

車いすをご利用のお客様への対応

車いすをご利用のお客様への対応  
視覚に障がいのあるお客様への介助  
身体障害者補助犬の概要  
聴覚に障がいのあるお客様への介助

DVD VIDEO

このディスクはDVDビデオです。再生には、DVDビデオプレイヤーもしくはDVDビデオが再生可能なパソコンが必要です。  
このディスクを専用機に接続し、録画・編集・インターネット上のネットワーク機能の準備・更新、上巻、5巻目まで収録されています。

**心を伝える接遇**

心を伝える接遇

令和3年12月  
近畿日本鉄道株式会社

基本編  
応用編  
介助技術編

KINTETSU RAILWAY

近畿日本鉄道株式会社

## 接遇研修用 映像教材

# 近鉄の取り組み（目の不自由なお客様に寄り添った活動）

## 視覚障害者歩行訓練（令和4年5月11日実施）

…目の不自由なお客様に、駅ホーム・車両を間近で触れる、線路内を歩く体験をしていただく



## 「奈良県視覚障害者の生活を守る会」との懇談会（毎年2月頃実施）

…目の不自由なお客様の生の声を聞き、意見交換

## 接遇の現場で困っていること（駅係員の声）

■体の不自由なお客様をお手洗いにご案内した際、用を足す介護まで依頼された。駅係員としては、そこまでのお手伝いは丁重にお断りしており、ご理解いただきたい。

■目の不自由なお客様から、駅周辺施設までの誘導を依頼されることが多い。可能な限りお手伝いはするが、長時間自分の執務場所を離れるわけにはいかず、施設の距離等によってはお断りすることもあるがご理解いただきたい。

