

移動等円滑化取組計画書

令和5年 6月20日

住 所 千葉県鎌ケ谷市新鎌ケ谷4-2-3

事業者名 北総鉄道株式会社

代表者名 代表取締役社長 室谷 正裕

高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律第9条の4の規定に基づき、次のとおり提出します。

I 現状の課題及び中期的な対応方針

<p>・旅客施設及び車両等の整備に関する事項 当社では、2021年度までに旅客施設及び車両等を公共交通移動等円滑化基準に適合させるために必要な段差解消、転落防止対策、トイレのバリアフリー化、を全14駅で、車両への車いすスペースの設置等を全編成で完了している。</p> <p>・旅客支援、情報提供、教育訓練等に関する事項 当社では、全駅で高齢者、障がい者が円滑に乗降できるよう駅係員がサポートしているが、さらなるサポート対応のレベルアップを目指していくために必要な研修を継続的に実施していくとともに、新たに配属された駅係員に対し、障がい者の接遇に関する民間資格（サービス介助士）を取得させる。（2022年度末時点の取得率100%） また、改訂された「接遇研修モデルプログラム」を参考とした研修を行う。</p>
---

II 移動等円滑化に関する措置

① 旅客施設及び車両等を公共交通移動等円滑化基準に適合させるために必要な措置

対象となる旅客施設及び車両等	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
	特になし

② 旅客施設及び車両等を使用した役務の提供の方法に関し法第八条第二項及び第三項の主務省令で定める基準を遵守するために必要な措置

対 策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
役務の提供に必要な施設・設備の維持・管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・役務の提供に必要な施設・設備のエレベーター、渡り板などの機能を十分発揮させるための点検・整備を行う。(2023年度)</li> </ul>
役務の提供に必要な係員への教育・訓練	<ul style="list-style-type: none"> <li>・役務の提供に必要な施設・設備の操作等に必要な教育・訓練を実施する。(2023年度)</li> </ul>

③ 高齢者、障害者等が公共交通機関を利用して移動するために必要となる乗降についての介助、旅客施設における誘導その他の支援

対 策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
声かけサポート運動の継続実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全駅において、高齢者、障がい者に対しお声かけを積極的に行い、必要な乗降サポートを駅係員が行うとともに、お客様にもお声かけに協力していただくための周知を図る。(2023年度)</li> </ul>
「お客さまご案内用タブレット」の活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全駅において、「お客さまご案内用タブレット」を活用し、お客様に必要な情報の提供を駅係員が行う。(2023年度)</li> </ul>
障がい者の接遇に関する民間資格を持つ職員の配置	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全駅へ障がい者の接遇に関する民間資格（サービス介助士）を持つ駅係員を配置する。(2023年度)</li> </ul>
障がい者の接遇に関する民間資格の取得促進	<ul style="list-style-type: none"> <li>・民間資格（サービス介助士）については駅係員全員が取得済みではあるが、今後についても、新入社員等に取得させ駅係員の取得率100%を継続する。(2023年度)</li> </ul>
認知症の接遇に関する研修を受講した駅係員の配置	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全駅へ「認知症の人に対する接遇」に関する研修を受講した駅係員を配置する。(2023年度)</li> </ul>

④ 高齢者、障害者等が公共交通機関を利用して移動するために必要となる情報の提供

対 策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
乗降サポートの実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全駅において、高齢者や様々な障がいをお持ちのお客様への乗降サポートの状況について、ホームページで周知を行う。(2023年度)</li> </ul>

⑤ 移動等円滑化を図るために必要な教育訓練

対 策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
<p>接遇研修の実施</p> <p>障がい者の接遇に関する民間資格の取得促進</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・乗降補助を要請された際に駅係員が適切に対応できるよう、またお体の不自由なお客様とのコミュニケーションを円滑に行うため、国土交通省が定める交通事業者向け接遇研修プログラムに準拠した接遇研修をすべての駅係員を対象に実施する。(2023年度)</li> <li>・認知症の人に対する接遇研修については、駅係員全員が受講できるよう実施する。(2023年度)</li> <li>・駅係員、乗務員等の現業係員が、盲導犬や白杖をご利用のお客様への声かけや誘導方法を学ぶため、公益財団法人日本盲導犬協会の訓練員を招き、駅・車両を使い実体験型の講習会を実施する。(2023年度)</li> <li>・民間資格（サービス介助士）については駅係員全員が取得済みではあるが、今後についても、新入社員等に取得させ駅係員の取得率100%を継続する。(2023年度)</li> </ul>

⑥ 高齢者、障害者等が高齢者障害者等用施設等を円滑に利用するために必要となる適正な配慮についての旅客施設及び車両等の利用者に対する広報活動及び啓発活動

対 策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
声かけサポート運動の継続実施	国土交通省が後援となって行われる「声かけ・サポート」運動の強化期間に参加するとともに、強化期間以外においても年間を通して駅構内放送、車内放送及び旅客案内装置のスクロール等で情報発信に努める。

### Ⅲ 移動等円滑化の促進のためⅡと併せて講ずべき措置

- web サイトや電話等での高齢者、障がい者からの意見を集約し、社内で参考意見として共有し、改善計画の検討材料とする。
- バリアフリーに対する接遇研修を実施した際にアンケートを実施し、次年度以降の教育訓練等の方針策定の検討材料とする。

### Ⅳ 前年度計画書からの変更内容

対象となる旅客施設及び車両等又は対策	変更内容	理由
-	-	-

### Ⅴ 計画書の公表方法

当社ホームページに公表する。

### Ⅵ その他計画に関連する事項

-

注1 Ⅳには、Ⅱについて前年度と比較して記入すること。なお、該当する対策が複数になる場合には、新たに欄を設けて記入すること。

2 Ⅴには、本計画書の公表方法（インターネットの利用等）について記入すること。

3 Ⅵには、Ⅱの欄に記入した計画に関連する計画（事業者全体に関連するプロジェクト、経営計画等）がある場合には、必要に応じ、その計画内容及び計画における当該事業者の位置付け等について記入すること。