

## 移動等円滑化取組報告書（鉄道駅）

（令和5年度）

住 所 千葉県鎌ケ谷市新鎌ケ谷四丁目2番3号

事業者名 北総鉄道株式会社  
代表者名 代表取締役社長 持永 秀毅

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5の規定に基づき、次のとおり報告します。

## I 前年度の移動等円滑化取組計画書の内容の実施状況

## (1) 移動等円滑化に関する措置の実施状況

## ① 鉄道駅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

対象となる鉄道駅	現行計画の内容 (計画対象期間及び事業の主な内容)	前年度の実施状況
	特になし	

## ② 鉄道駅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	現行計画の内容 (計画対象期間及び事業の主な内容)	前年度の実施状況
役務の提供に必要な施設・設備の維持・管理	・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)	・計画通り実施。
役務の提供に必要な係員への教育・訓練	・役務の提供に必要な施設・設備の操作等に必要教育・訓練を実施する。(2023年度)	・計画通り実施。

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	現行計画の内容 (計画対象期間及び事業の主な内容)	前年度の実施状況
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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>計画通り実施。</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>計画通り実施。</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>計画通り実施。</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>計画通り実施。</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>計画通り実施。</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	現行計画の内容 (計画対象期間及び事業の主な内容)	前年度の実施状況
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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>計画通り実施。</li> </ul>

⑤ 移動等円滑化を図るために必要な教育訓練

対 策	現行計画の内容 (計画対象期間及び事業の主な内容)	前年度の実施状況
<p>接遇研修の実施</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 接遇研修に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の講習を含め、駅係員を対象に定期的なフォローアップを実施する。(2023年度)</li>   <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にするため、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乗降補助研修を実施する。(2023年度)</li>   <li>・ 認知症の人に対する接遇研修を駅係員(新入社員、配置転換者等)を対象に実施する。(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> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 計画通り実施。</li>   <li>・ 計画通り実施。</li>   <li>・ 計画通り実施。</li>   <li>・ 計画通り実施。 また駅係員や乗務員に対し、白杖をご利用のお客様に参加してもらい訓練を12月に実施した。</li> </ul>
<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>・ 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%を継続していく。(2023年度)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 計画通り実施。</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鉄道駅の利用者に対する広報活動及び啓発活動

対 策	現行計画の内容 (計画対象期間及び事業の主な内容)	前年度の実施状況
声かけサポート運動の継続実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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ていく。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画通り実施。</li> </ul>

(2) 移動等円滑化の促進を達成するために(1)と併せて講ずべき措置の実施状況

- ・webサイトや電話等での高齢者、障害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。

(3) 報告書の公表方法

- ・ホームページに掲載

(4) その他







移動等円滑化取組報告書（鉄道駅）

（令和5年度）

住 所 千葉県鎌ケ谷市新鎌ケ谷四丁目2番3号

事業者名 北総鉄道株式会社

代表者名 代表取締役社長 持永 秀毅

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5の規定に基づき、次のとおり報告します。

Ⅲ 高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律施行規則第6条の2で定める要件に関する事項

(1) 過去3年度における1日当たりの平均利用者数が3万人以上の鉄道駅を設置又は管理している。	
(2) 過去3年度における1日当たりの平均利用者数が3000人以上3万人未満の鉄道駅を設置又は管理していて、かつ、以下のいずれかに該当する。 ① 中小企業者でない。 ② 大企業者である公共交通事業者等が自社の株式を50%以上所有しているか、又は自社に対し50%以上出資している中小企業者である。	○

移動等円滑化取組報告書（鉄道車両）

（令和5年度）

住 所 千葉県鎌ケ谷市新鎌ケ谷四丁目2番3号

事業者名 北総鉄道株式会社  
代表者名 代表取締役社長 持永 秀毅

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5の規定に基づき、次のとおり報告します。

I 前年度の移動等円滑化取組計画書の内容の実施状況

(1) 移動等円滑化に関する措置の実施状況

① 鉄道車両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

対象となる鉄道車両	現行計画の内容 (計画対象期間及び事業の主な内容)	前年度の実施状況
	特になし	

② 鉄道車両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	現行計画の内容 (計画対象期間及び事業の主な内容)	前年度の実施状況
	特になし	

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	現行計画の内容 (計画対象期間及び事業の主な内容)	前年度の実施状況
声かけサポート運動の継続実施	・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っていく。(2023年度)	・計画通り実施。
「お客さまご案内用タブレット」の活用	・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)	・計画通り実施。
障がい者の接遇に関する民間資格を持つ職員の配置	・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)	・計画通り実施。
障がい者の接遇に関する民間資格の取得促進	・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%を継続していく。(2023年度)	・計画通り実施。
認知症の接遇に関する研修を受講した駅係員の配置	・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)	・計画通り実施。

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	現行計画の内容 (計画対象期間及び事業の主な内容)	前年度の実施状況
乗降サポートの実施	・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)	・計画通り実施。

⑤ 移動等円滑化を図るために必要な教育訓練

対 策	現行計画の内容 (計画対象期間及び事業の主な内容)	前年度の実施状況
接遇研修の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・接遇研修に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の講習を含め、すべての駅係員を対象に実施する。(2023年度)</li> <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にするため、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乗降補助研修を実施する。(2023年度)</li> <li>・認知症の人に対する接遇研修を駅係員(新入社員、配置転換者等)を対象に実施する。(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> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画通り実施。</li> <li>・計画通り実施。</li> <li>・計画通り実施。</li> <li>・計画通り実施。また駅係員や乗務員に対し、白杖をご利用のお客様に参加してもらい訓練を12月に実施した。</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%を継続していく。(2023年度)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画通り実施。</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鉄道車両の利用者に対する広報活動及び啓発活動

対 策	現行計画の内容 (計画対象期間及び事業の主な内容)	前年度の実施状況
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ていく。	・計画通り実施。

(2) 移動等円滑化の促進を達成するために(1)と併せて講ずべき措置の実施状況

<ul style="list-style-type: none"> <li>・webサイトや電話等での高齢者、障害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。</li> <li>・バリアフリーに対する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。</li> </ul>
--

(3) 報告書の公表方法

<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページに掲載</li> </ul>
--

(4) その他

--

## II. 鉄道車両の移動等円滑化の達成状況

(令和6年3月31日現在)

鉄道の種類	事業の用に供している編成数 (両)	公共交通移動等円滑化基準省令に適合した編成数 (両)	車椅子スペースの数が公共交通移動等円滑化基準省令の規定を満たしている編成数	便所のある編成数	便所のある編成のうち車いす対応型便所のある編成数	案内装置のある編成数	車両間転落防止設備のある編成数
普通鉄道(その他)	8 編成 64 (両)	8 編成 64 (両)	8 編成	0 編成	0 編成	8 編成	8 編成
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成	編成	編成
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成	編成	編成
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成	編成	編成
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成	編成	編成
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成	編成	編成
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成	編成	編成
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成	編成	編成
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成	編成	編成
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成	編成	編成
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成	編成	編成
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成	編成	編成
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成	編成	編成
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成	編成	編成
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成	編成	編成
(合計)	8 編成 64 (両)	8 編成 64 (両)	8 編成	0 編成	0 編成	8 編成	8 編成

II. 鉄道車両の移動等円滑化の達成状況

(令和6年3月31日現在)

(令和6年3月31日現在)

鉄道の種類	改正前の公共交通移動等円滑化基準省令に適合した編成数(両)(令和3年7月施行前の基準への適合状況)	改正前の公共交通移動等円滑化基準省令に適合した編成数(両)(令和2年4月施行前の基準への適合状況)	車椅子スペースの数が改正前の公共交通移動等円滑化基準省令の規定を満たしている編成数(令和3年7月施行前の基準への適合状況)	車椅子スペースの数が改正前の公共交通移動等円滑化基準省令の規定を満たしている編成数(令和2年4月施行前の基準への適合状況)	案内装置のある編成数(令和2年4月施行前の基準への適合状況)
普通鉄道(その他)	0 編成 0 (両)	8 編成 64 (両)	0 編成	8 編成	8 編成
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成
(合計)	0 編成 0 (両)	8 編成 64 (両)	0 編成	8 編成	8 編成

乗降口の戸の開閉する側を音声により知らせる設備のある編成数	うち、自動的に知らせるための設備のある編成数(連続)	うち、自動的に知らせるための設備のある編成数(予告)
3 編成	0 編成	3 編成
編成	編成	編成
編成	編成	編成
編成	編成	編成
編成	編成	編成
編成	編成	編成
編成	編成	編成
編成	編成	編成
編成	編成	編成
編成	編成	編成
編成	編成	編成
編成	編成	編成
編成	編成	編成
編成	編成	編成
編成	編成	編成
編成	編成	編成
編成	編成	編成
編成	編成	編成
3 編成	0 編成	3 編成

Ⅱ. 鉄道車両の移動等円滑化の達成状況

事業者名 北総鉄道株式会社

(令和6年3月31日現在)

(令和8年3月31日見込み)

鉄道の種類	第32条第8項以外、公共交通移動等円滑化基準省令に適合するもの	運行情報提供設備のある編成数
普通鉄道(その他)	0 編成 0 (両)	0 編成
	編成 (両)	編成
	編成 (両)	編成
	編成 (両)	編成
	編成 (両)	編成
	編成 (両)	編成
	編成 (両)	編成
	編成 (両)	編成
	編成 (両)	編成
	編成 (両)	編成
	編成 (両)	編成
	編成 (両)	編成
	編成 (両)	編成
	編成 (両)	編成
	編成 (両)	編成
	編成 (両)	編成
	編成 (両)	編成
	編成 (両)	編成
	編成 (両)	編成
(合計)	0 編成 0 (両)	0 編成

通勤型(短距離)鉄道・地下鉄において、1車両に1以上の車椅子スペースを設置している編成数(両)	改正前の公共交通移動等円滑化基準省令に適合した編成数(両)(令和2年4月施行の基準への適合状況)	改正後の公共交通移動等円滑化基準省令に適合した編成数(両)(令和5年4月施行の基準への適合状況)	車椅子スペースの数が改正前の公共交通移動等円滑化基準省令の規定を満たしている編成数(令和2年4月施行の基準への適合状況)	車椅子スペースの数が改正後の公共交通移動等円滑化基準省令の規定を満たしている編成数(令和5年4月施行の基準への適合状況)	案内装置のある編成数(両)
0 編成 0 (両)	8 編成 64 (両)	0 編成 0 (両)	8 編成	0 編成	8 編成 64 (両)
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成 (両)
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成 (両)
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成 (両)
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成 (両)
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成 (両)
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成 (両)
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成 (両)
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成 (両)
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成 (両)
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成 (両)
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成 (両)
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成 (両)
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成 (両)
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成 (両)
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成 (両)
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成 (両)
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成 (両)
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成 (両)
0 編成 0 (両)	8 編成 64 (両)	0 編成 0 (両)	8 編成	0 編成	8 編成 64 (両)

Ⅲ 高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律施行規則第6条の2で定める要件に関する事項

<p>(1) 過去3年度における1年度当たりの平均の輸送人員が1000万人以上である。</p>	<p>○</p>
<p>(2) 過去3年度における1年度当たりの平均の輸送人員が100万人以上1000万人未満であり、かつ、以下のいずれかに該当する。 ①中小企業者でない。 ②大企業者である公共交通事業者等が自社の株式を50%以上所有しているか、又は自社に対し50%以上出資している中小企業者である。</p>	