

移動等円滑化取組報告書（鉄道駅）

（令和4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 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。(2022年度)	・計画通り、渡り板(スロープ)使用前に必ず「車いす用スロープ使用前点検表」を用いて、使用前に目視で点検、異常のないこと確認し、お客様対応を行っている。
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な教育・訓練を実施する。(2022年度)	・計画の訓練の他、使用前に使い方等が確認できるよう、渡り板(スロープ)近くに「車いす用スロープの正しい設置方」(写真等で解説)を配備し、情報共有している。

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"> 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。(2022年度) 	<ul style="list-style-type: none"> 計画通り、通年で案内放送や旅客案内装置のスクロール等により取り組みの周知を行った。 なお、強化キャンペーンを9月1日～10月31日に実施、取り組みの徹底を図った。
「お客さまご案内用タブレット」の活用	<ul style="list-style-type: none"> 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。(2022年度) 	<ul style="list-style-type: none"> 計画通り「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をリアルタイムに提供した。
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"> 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。(2022年度) 	<ul style="list-style-type: none"> 計画通り、全駅に「サービス介助士」資格を持つ駅係員を配置した。
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"> 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。(2022年度) 	<ul style="list-style-type: none"> 計画通り「サービス介助士」の資格を、新任者も含め駅勤務に従事する全係員に取得させた。
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"> 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。(2022年度) 	<ul style="list-style-type: none"> 「接遇研修モデルプログラム(改訂版)」に準拠した研修を全駅係員が受講することで、計画通り、全駅へ配置した。

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"> 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。(2022年度) 	<ul style="list-style-type: none"> 計画通り全駅のバリアフリー設備の設置状況について、ホームページへ掲載するとともに、変更には適宜対応した。

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> <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"> ・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。(2022年度) ・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。(2022年度) ・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。(2022年度) ・認知症の人に対する接遇研修をすべての駅係員を対象に実施する。(2022年度) ・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。(2022年度) 	<ul style="list-style-type: none"> ・計画通り、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研修を6月に実施した。 ・計画通り、全駅係員に対し、乗降補助研修を含むサービス介助士フォローアップ研修を6月に実施した。 ・計画通り、駅係員や乗務員、技術係員に対する講習会を9月に実施した。 ・計画通り、全駅係員に対し、研修を6月に実施した。 ・計画通り、新入社員等に取得させ、取得率は100%を継続している。

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
<p>声かけサポート運動の継続実施</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・計画通り、当社では、通年で取組んでおり、案内放送や旅客案内装置のスクロール等により取り組みの周知を行った。 さらに、強化キャンペーンを9月1日～10月31日に実施し、取組みの徹底を図った。

(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"> ・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

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

(4) その他

--

移動等円滑化取組報告書（鉄道車両）

（令和4年度）

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。(2022年度)	・計画通り、通年で案内放送や旅客案内装置のスクロール等により取り組みの周知を行った。 なお、強化キャンペーンを9月1日～10月31日に実施、取り組みの徹底を図った。
「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。(2022年度)	・計画通り「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をリアルタイムに提供した。
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。(2022年度)	・計画通り、全駅に「サービス介助士」資格を持つ駅係員を配置した。
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。(2022年度)	・計画通り「サービス介助士」の資格を、新任者も含め駅勤務に従事する全係員に取得させた。
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。(2022年度)	・「接遇研修モデルプログラム（改訂版）」に準拠した研修を全駅係員が受講することで、計画通り、全駅へ配置した。

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。(2022年度)	・計画通り全駅のバリアフリー設備の設置状況について、ホームページへ掲載するとともに、変更には適宜対応した。

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 障がい者の接遇に関する民間資格の取得促進	・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。(2022年度) ・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。(2022年度) ・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。(2022年度) ・認知症の人に対する接遇研修をすべての駅係員を対象に実施する。(2022年度) ・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。(2022年度)	・計画通り、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研修を6月に実施した。 ・計画通り、全駅係員に対し、乗降補助研修を含むサービス介助士フォローアップ研修を6月に実施した。 ・計画通り、駅係員や乗務員、技術係員に対する講習会を9月に実施した。 ・計画通り、全駅係員に対し、研修を6月に実施した。 ・計画通り、新入社員等に取得させ、取得率は100%を継続している。

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、当社では、通年で取組んでおり、案内放送や旅客案内装置のスクロール等により取り組みの周知を行った。 さらに、強化キャンペーンを9月1日～10月31日に実施し、取組みの徹底を図った。

(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"> ・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、社内では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

--