

移動等円滑化取組報告書（鉄道駅）

（令和2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
大町駅	・大町駅に段差解消のためのエレベーター2基と、多機能トイレを新設し、これにより全駅の段差解消と多機能トイレ設置が完了する。(2020年度)	・2020年度内に、計画通り完了した。

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

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、障害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。(2020年度)	・通年で実施するとともに、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7日～10月31日に実施し、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。(2020年度)	・2017年7月1日より全駅に導入している「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。
障害者の接遇に関する民間資格を持つ職員の配置	・全駅へ障害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。(2020年度)	・全駅に「サービス介助士」資格を持つ駅係員を配置済。



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

(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している。  
・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している。

(3) 報告書の公表方法

・ホームページに掲載  
[https://www.hokuso-railway.co.jp/hokuso/barrier\\_free.html](https://www.hokuso-railway.co.jp/hokuso/barrier_free.html)

(4) その他

--

移動等円滑化取組報告書（鉄道車両）

（令和2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
7300形車両 2編成	・7300形車両2編成に車いすスペースを設置し、これにより全編成の車いすスペース設置が完了する。 (2019～2020年度)	・7300形車両1編成への車いすスペース設置を完了した。 (全編成完了)

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

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、障害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。(2020年度)	・通年で実施するとともに、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7日～10月31日に実施し、取り組みの徹底を図った。

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、高齢者や様々な障害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。(2020年度)	・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>接客研修の実施</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・接客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。(2020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客研修プログラムに準拠した乗降補助研修を実施する。(2020年度)</li>   <li>・公益財団法人日本盲導犬協会の訓練員をお招きし、駅係員を対象に盲導犬や白杖をご利用のお客様へのお声かけや誘導方を体験するため、盲導犬ユーザー等対応講習会を実施する。(2020年度)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・10月実施の接客研修において、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取り入れ、全駅係員に実施した。</li>   <li>・5月に国土交通省が定める交通事業者向け接客研修プログラムに準拠した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計画通り実施した。</li>   <li>・左記について、9月に開催し、お声かけや誘導の方法等について講習を受けた。</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

(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している。</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している。</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

--