

移動等円滑化取組計画書

令和7年6月13日

住 所 長野県上田市常田 1-3-39
事業者名 しなの鉄道株式会社
代表者名 代表取締役社長 土屋 智則
(役職名及び氏名)

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

(1) 旅客施設及び車両等の整備に関する事項

老朽化した車両をバリアフリー化された車両に順次更新し、2027年度までに計46両を導入予定である。

(2) 旅客支援、情報提供、教育訓練等に関する事項

① サービスを支える人材の育成

- ・「お客さまサービスガイド」を当社のサービス基準と位置付け、お客さまを常に意識し、行動できる社員の育成を図る。
- ・サービスアップ委員会を中心に他社との情報共有や合同研修などを通じて、サービスに関する幅広い知見や経験などを備えた中核となる社員、指導的役割を担う社員の育成を図る。

② お客さまの立場に立った対応と情報の提供・共有

- ・「お客さまセンター」を中心に収集した「お客さまの声」を速やかに会社全体に水平展開し、迅速に対応するなど、サービス向上を図る。
- ・お困りのお客さまへの「声かけサポート運動」を全社で展開し、より気持ちよくご利用いただけるよう努める。
- ・障害者差別解消法を踏まえたお客さまへの対応をあらためて社内へ浸透させる。
- ・列車運行状況を確認できる列車位置情報サービス「どこトレ」を導入し、駅に設置するモニターやスマートフォン等で列車情報が確認できるようにする。

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)
車両の更新	・ 移動等円滑化基準に適合した新型車両を 2 編成導入する。 (令和 7 年度)

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)
車両の定期点検	・ 導入した車両について、定期的な点検等を行い、機能の維持を図る。
駅設備等の点検	・ 移動等円滑化基準に適合した駅設備等について、定期的な点検等を行い、機能の維持を図る。
適切な役務提供を行うための教育訓練	・ 自動翻訳機（ポケトーク）について乗務員及び駅員が正しく使用できるよう教育訓練を行う。

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)
障がい者の接遇に関する民間資格をもつ職員の配置	・ サービス介助士の資格を持つ社員を駅に配置する。
乗降補助	・ 車椅子使用者が円滑に車両へ乗降できるよう補助を行う。

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)
ホームページを活用した設備情報提供	・当社ホームページにて新型車両及び駅のバリアフリー設備（らくらくおでかけネット）の情報提供を行う。
ホームページを活用した設備情報の周知	・車内案内表示装置及び駅のモニターを活用し、らくらくおでかけネットの周知を行う。
列車位置情報システムを活用した列車情報の提供	・列車運行情報サービス「どこトレ」を導入し、当社ホームページや駅モニター等でリアルタイムの列車情報を提供する。駅モニターでは音声ガイダンスによる案内も行う。
異常時の情報提供	・自動翻訳機（ポケトーク）を活用し、異常時の際にも聴覚障がい者や外国人等に対しても情報提供を行う。 ・多言語を用いた冬期の運行情報を伝えるポスターを作成する。

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)
障がい者の接遇に関する民間資格の取得推進	・社員のサービス介助士資格取得・更新に係る経費を当社が負担し、取得推進を図る。
乗降補助サービスに係る体験研修	・障がい者の立場に立った体験研修を実施する。

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	・車内案内表示装置及び駅のモニターを活用し、声かけサポート運動の呼びかけを行う。
ホームページでのバリアフリー設備の紹介	・当社ホームページにて、新型車両のバリアフリー設備及び列車位置情報システム「どこトレ」について紹介する。

Ⅲ 移動等円滑化の促進のためⅡと併せて講ずべき措置

中期的な対応方針に記載された事項については、当社の第五次中期経営計画に位置付けられている。

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て公表

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。