

移動等円滑化取組計画書

2019年12月13日

長野県上田市常田1-3-39  
しなの鉄道株式会社  
代表取締役社長 春日 良太

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

バリアフリー法に基づく駅の段差解消に向けて、1日の乗降者数3,000人以上の駅のバリアフリー化を2020年度までに完了させる。また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、2026年度までに計52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共有

- ・「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。

## 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)
エレベーターの整備	北しなの線北長野駅にエレベーターを新設する。 (2019年度～2020年度)
視覚障害者誘導用ブロックの JIS 規格化	北しなの線北長野駅の視覚障害者誘導ブロックを JIS 規格に適した形状のものに取り替えるとともに内方線付き点状ブロックの整備を行う。 (2019年～2020年度)
車両の更新	バリアフリー化対応した新型車両を3編成導入する。 (2019年度)

### ② 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)
声掛けサポート運動	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。 (2019年度)

### 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)
バリアフリー設備情報の提供	当社ホームページにおいて、各駅のバリアフリー情報の提供。 (2019年度)

### ④ 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)
接遇研修の実施	外部機関主催の接遇研修への参加 (2019年度)
乗降補助サービスの提供	サービス介助士の資格取得 (2019年度)

Ⅲ 移動等円滑化の促進のためⅡと併せて講ずべき措置

「声かけ・サポート」運動 強化キャンペーンの実施  
※交通事業者 83 社局、障害者団体を含む 6 団体で実施

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 その他計画に関連する事項

中期的な対応方針に記載された事項については、当社の第四次中期経営計画に位置づけられている。

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、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。