

移動等円滑化取組計画書

2020年6月29日

住 所

福岡市博多区博多駅前3丁目12-21

事業者名

九州旅客鉄道株式会社

代表者名（役職名及び氏名）

代表取締役社長執行役員 青柳 俊彦

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) バリアフリー法に基づく駅の段差解消に向けて、関係自治体との協議が整っている駅について、2020年度までにスロープやエレベーターを計9駅、また多目的トイレを計6駅に整備する。

(2) 旅客支援、情報提供、教育訓練等に関する事項

- ① 有人駅については駅係員等が乗降のお手伝いを行い、無人駅では、事前にご連絡をいただき係員を派遣している。
- ② 駅設置モニターやSNS、アプリ、ホームページ等において運行情報を発信する。
- ③ 社員に対して、お身体の不自由なお客さまサポートの教育を引き続き実施する。

(3) 車両関係

車両の老朽取替及び客室内の大規模な更新工事に合わせて移動円滑化ガイドラインに沿った対応を行っており、今後も行っていく予定である。

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)
筑肥線の駅	筑肥線について、計6駅にホームドアを整備する。 ⇒下山門駅、今宿駅、周船寺駅、波多江駅、糸島高校前駅、筑前前原駅(2020年度)
バリアフリー対応のエレベーター設置	バリアフリー対応のエレベーターによる段差解消。 ⇒大在駅、高城駅、佐伯駅、佐土原駅、隼人駅、桂川駅(2020年度)
スロープによる段差解消	スロープ(駅構内通路)による段差解消。 ⇒別府大学駅、中判田駅、坂ノ市駅(2020年度)
駅トイレのバリアフリー化	バリアフリー対応の多目的トイレを設置する。 ⇒高城駅、別府大学前駅、佐伯駅、佐土原駅、隼人駅、桂川駅(2020年度)
821系電車	新型車両の821系電車を3編成(9両)導入する。(2020年度)
YC1系	新型車両のYC1系を18両導入する。(2020年度)
811系更新工事	811系の室内更新工事を3編成(12両)実施する。(2020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)
乗降の介助	有人駅については駅係員等が乗降のお手伝いを行い、無人駅では、事前にご連絡をいただき係員を派遣している。(継続実施)

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)
乗降の介助	乗降のお手伝いが必要なお客さまについては、駅係員等がお手伝いする旨のご案内と、事前連絡していただくための連絡先をJR九州ホームページ及びポスター等でお知らせする。(継続実施)
情報提供ツールの拡充	駅設置モニターやSNS、アプリ、ホームページ等において運行情報を発信する。(継続実施)
車内案内表示の設置	821系電車3編成(9両)、YC1系18両の新製、また811系電車3編成(12両)の更新工事を実施し、車内案内表示を設置する。(2020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)
接客研修の実施	新入社員及び駅係員、車掌、運転士に対して、現在も実施しているお身体の不自由なお客さまのサポートを含む接客ロールプレイング研修を、引き続き実施する。(継続実施)
障害者が参画する研修の実施	現在実施している、鉄道利用時に困難と感ずることや実際の事例について障害当事者の話を聞くとともに、お身体の不自由なお客さまへの適切なサポート技術、知識及び接遇マインドを習得する研修を、引き続き実施する。(継続実施)
接遇に関する民間資格の取得推進	鉄道事業に従事する社員の「サービス介助士」に関する資格受験を当社で計画的に実施し当該資格の取得を推進する。(継続実施)
乗務員(車掌、運転士)に対する教育	本社指定訓練実施項目として「介助マニュアル」を用いて身体の不自由なお客さま(車いす、視覚、聴覚)への応対について指導する。(継続実施)

Ⅲ 移動等円滑化の促進のためⅡと併せて講ずべき措置

- 移動等円滑化のための措置に関し、事前の検討段階においてパブリックコメント等の機会を設け、高齢者、障害者等の意見を聞くなど、可能な限りその意見を反映させるための措置を講ずる。
- 社内にて移動等円滑化に関する担当者会議を開くなど、移動等円滑化の推進体制を引き続き強化していく。
- お身体の不自由なお客さま向けに予約方法、駅の設備等の最新のバリアフリー情報をホームページ上で発信している。

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
記載無し		

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、当社の中期経営計画に記載のとおり、駅や車両のバリアフリー化を推進し、また積極的な「声かけ・サポート運動」の実践や適切なサポート技術の習得、必要な資格取得などを実施することで推進していく。

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。