

移動等円滑化取組計画書

2023年6月30日

住 所

福岡市博多区博多駅前3丁目25-21

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 古宮 洋二

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、関係自治体との協議が整っている駅について、2023年度にエレベーター整備を1駅実施予定です。

また、2023年度から2024年度にかけて、エレベーター整備を1駅、スロープ整備を1駅、内方線付き点状ブロックを計2駅で整備予定です。

車両については、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す。

(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、乗降のお手伝いの受付を当日または事前に承っています。

2022年6月よりお客さまが事前にWEBからお手伝いの受付ができる「JR九州あんしんサポートネット」のサービス開始をしており、事前にご連絡いただくとよりスムーズに乗降のお手伝いができる体制を整えています。

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しています。

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します。

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)
帖佐駅、木葉駅	バリアフリー対応のエレベーターによる段差解消
山之口駅	スロープ（駅構内通路）による段差解消
帖佐駅	バリアフリー対応の多目的トイレを設置
帖佐駅、木葉駅	内方線付き点状ブロックを整備
N700S 系新幹線	N700S 系 新幹線を 1 編成（6 両）導入
811 系電車	811 系電車を 4 編成（16 両）リニューアル

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)
駅、列車ご利用時の介助	スロープ（渡り板）を用いた車椅子ご利用のお客さまの乗降の介助、ことば・耳の不自由なお客さまの筆談対応など、きっぷの販売、通路の誘導、乗降の介助などに関してお客さまのご要望に応じたお手伝いを行います。
定期検査	移動円滑化基準に適合した車両について、導入時と同等の機能を維持するため、定期的な検査を行い必要な措置を講じます。

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)
乗降の介助	<p>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、乗降のお手伝いの受付を当日または、事前に承っています。事前にご連絡いただくとスムーズに乗降のお手伝いができる体制を整えています。（継続実施）</p> <p>また、香椎線の一部区間においては事前にご連絡がない場合においても乗務員がスロープを活用した乗降の介助を試験的に実施しているとともに、お客さまが事前に WEB からお手伝いの受付ができる「JR九州あんしんサポートネット」のサービスを行っています。</p>

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)
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します。(継続実施) また、お客さまが事前に WEB からお手伝いの受付ができる「JR 九州あんしんサポートネット」のサービスを行っており、JR 九州ホームページ及び JR 九州アプリからお申し込みが可能です。
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します。(継続実施)
車内案内表示の設置	N700S 系新幹線 1 編成 (6 両) の新製 811 系電車 4 編成リニューアル (16 両)

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)
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、引き続き実施します。(継続実施)
障がい者が参画する研修の実施	鉄道利用時に困難と感ずることや実際の事例について当事者のお話をお伺いするとともに、お身体の不自由なお客さまへの適切なサポート技術、知識及び接客マインドを習得する研修を、引き続き実施します。(継続実施)
接客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します。(継続実施)
乗務員(車掌、運転士)に対する教育	お身体の不自由なお客さま(車いす、視覚、聴覚)への対応について継続した指導を行うとともに、車いすを使用した実設訓練を実施します。(継続実施)

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」運動の実施	鉄道をご利用になるお客さまが安全、かつ安心して駅等の施設をご利用していただくために、お困りになっているお客さまへ積極的に社員からお声かけする、またご利用のお客さまにもお困りの方に対して助け合いのご協力を呼びかける取り組み「声かけ・サポート」運動を実施しています。また、同取り組みのポスターを駅に設置しています。(継続実施)
意見交換会・体験会の実施	障がい者団体との定期的な意見交換会および駅利用体験会等を実施しています。

III 移動等円滑化の促進のためIIと併せて講ずべき措置

<ul style="list-style-type: none"> ・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じます。 ・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きます。 ・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ます。 ・系統共通の研修を受講しています(カスタマーサポート研修)

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

弊社ホームページに掲載

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。