

移動等円滑化取組計画書

2022年6月28日

住 所 神奈川県平塚市八重咲町6-18  
事業者名 神奈川中央交通株式会社  
代表者名（役職名及び氏名） 代表取締役 堀 康紀

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<br>・当社が保有する乗合バス車両においては、2021年度末時点のノンステップバス導入率は66%である。今後も車両の更新と併せてノンステップバスの導入を推進する。  |
| (2) 役務の提供、旅客支援、情報提供、教育訓練等、広報・啓発に関する事項<br>① 運行情報提供装置等の車内の各設備について、障害をお持ちのお客様に対し、必要な情報を提供できるよう適宜メンテナンスを行う。<br>② 高齢のお客様などWEB検索が苦手な方でもバス路線や駅前の乗り場等が確認できる冊子を引き続き配布する。また、WEB検索により、バスの接近情報が確認できるバスロケーションシステムの提供を継続的に行う。<br>③ 乗務員を対象とした高齢者や障害をお持ちのお客様の乗降支援に関する教育訓練を実施する。<br>④ 案内文やピクトグラムにより、車両の優先席や車椅子スペースを必要とされているお客様が適正に利用できるよう優先利用の周知を継続的に行う。 |

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<br>(計画対象期間及び事業の主な内容) |
|----------------|------------------------------|
| ノンステップバス       | ・ノンステップバスを7両導入する。(2022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<br>(計画対象期間及び事業の主な内容)   |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>乗務員の操作等が必要な設備を用いた役務の提供</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>2020年度に作成した「移動が困難な方々の対応マニュアル」を基に車椅子の固定や、スロープ板の取り扱い等、車椅子をご利用のお客様の乗降に必要な役務の提供がスムーズに行えるよう引き続き月次教育などで繰り返し再確認を行う。</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>設備を用いた情報提供</li> </ul>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>運賃表示器および音声合成放送装置を使用し、文字や音声により情報の提供が行えるよう適宜メンテナンスを行う。</li> </ul>   |

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<br>(計画対象期間及び事業の主な内容)   |
|----------|--|
| 乗務員の理解向上 | <ul style="list-style-type: none"> <li>接遇ガイドラインに基づくマニュアルの作成を行い、既存の教材と併せて活用し、高齢のお客様や障害をお持ちのお客様への接遇に関する研修を引き続き行う。</li> </ul> |

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<br>(計画対象期間及び事業の主な内容)   |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>バスルートマップの配布</li> </ul>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>高齢のお客様などWEB検索が苦手な方でもバス路線や駅前の乗り場等が確認できる冊子を引き続き配布する。</li> </ul>                                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>バスロケーションシステムによる情報提供</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>スマートフォンなどからのWEB検索により、バスの接近情報とバスの車種（ノンステップバス・ワンステップバス）が確認できるバスロケーションシステムの提供を引き続き行う。</li> </ul> |

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<br>(計画対象期間及び事業の主な内容)   |
|---------------|--|
| 高齢者、障害者への接遇向上 | <ul style="list-style-type: none"> <li>各営業所において、月次に行う教育に高齢のお客様や障害をお持ちのお客様に対する接遇に関する座学や疑似体験教育を盛り込み、全乗務員が同水準で正しくスムーズな対応ができるよう訓練を行う。</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<br>(計画対象期間及び事業の主な内容)   |
|-------------------|--|
| 高齢者、障害者用設備への適切な表示 | <ul style="list-style-type: none"> <li>案内文やピクトグラムにより、車両の優先席や車椅子スペースを必要とする高齢のお客様や障害をお持ちのお客様が乗車された際には、優先的に利用できる設備であることを利用者へ周知し、理解と協力を求める。</li> </ul> |

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"> <li>引き続きホームページや、電話で寄せられるお客様からのご意見を社内で共有するとともに取り組みの改善に活用する。</li> <li>引き続き停留所の上屋やベンチの設置に向け、各自治体と協議を行う。</li> </ul> |
|--|

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 |
|--------------------|---------|-----|
|                    | 特になし    |     |

V 計画書の公表方法

|   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>当社ホームページにて公表する。</li> </ul> |
|---|

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。