第１号様式（日本産業規格Ａ列４番）

移動等円滑化取組計画書

２０２２年　６月　８日

住　　所　大阪市天王寺区上本町６丁目１番５５号
事業者名　近畿日本鉄道株式会社
代表者名　取締役社長　都司　尚

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、計５駅でスロープやエレベーター等を設置し、駅トイレのバリアフリー化に向けて、計２駅でトイレを改修し、それぞれ２０２３年度までに整備する。

・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、２０２４年度に１０編成（４０両）を導入する。

（２）旅客支援、情報提供、教育訓練等に関する事項

・触知図や点字運賃表の設置、スマートフォンアプリ等による情報提供、ユニバーサルデザインフォントによる案内等により多様な手段でわかりやすい情報提供に努める。

・無人駅等における近隣の駅からの人員派遣による旅客支援や車両等への乗降・車内での移動を支援する体制を継続して実施するとともに、係員の対応を充実させるため、教育訓練等を実施する。

・２０１８年４月より開始した、「近鉄総合案内センター」にて来駅されたお客様からの問合せに遠隔で対応し特急券等の購入を一元的にサポートする体制について、今後対象駅を順次拡大していく。

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）
エレベーターによる段差解消	南が丘駅エレベーター整備（２０２２年度、２０２３年度、２ヶ年施工）
スロープによる段差解消	法善寺駅、堅下駅スロープ整備（２０２２年度）、結崎駅スロープ整備（２０２２年度）、山田川駅スロープ設計・整備（２０２２年度、２０２３年度、２ヶ年施工）、南生駒駅スロープ設計（２０２２年度）
車両の更新	バリアフリーに対応した一般車両の設計を行う（２０２２年度、２０２３年度）
車両の改造	車椅子スペースの設置、転落注意放送設備の設置、車内表示器のソフト改修を進める。

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）
巡回対応駅等における近隣の駅からの人員派遣による旅客支援	お客様から介助依頼があった場合は、管轄駅から係員を派遣して乗降の支援を継続して実施する。
多様な手段による情報提供	・運行情報についてお知らせがある場合は運行情報等を配信するディスプレイを使用して文字等による情報提供を継続して実施する。 ・聴覚障害者からのご依頼に応じて筆談器具を使用してご案内する他、聴覚障害者へのご案内にスマートフォンのビデオ通話アプリにより、総合案内センターのオペレーターと筆談ができるシステムを名古屋統括部管内の駅に導入する。

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）
段差昇降の支援、声かけ、誘導案内等の実施	・２０１７年度より毎年、安全重点施策に、「目の不自由なお客様への声かけ・見守りの励行」を定めて全社的に取り組む。 ・係員が視覚障害者等を見かけた場合は、積極的に声かけを行って介助を申し出、断られたとしてもそのお客様の移動に沿っての見守りを継続して実施する。
近鉄総合案内センターによる一元対応	「近鉄総合案内センター」による駅からの問合せへの遠隔対応、リモートサポート付自動発売機による特急券等の購入サポート等を継続的に実施する。
車両等への乗降についての支援	お客様から介助依頼の連絡があった場合は乗降の支援を継続して実施する。
介助支援器具の導入	２６０駅に車両乗降時に使用する渡し板を配備しており、渡し板による乗降の支援を継続して実施する。

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）
多様な手段による情報提供	・点字案内を行なう触知図の整備を進める。 （２０２２年度中に新たに３駅設置予定） ・券売機付近の点字運賃表の整備を進める。 （２０２２年度中に新たに３駅設置予定） ・運行情報等を配信するディスプレイの整備を進める。 （２０２２年度中に新たに９駅設置予定） ・係員配置駅全駅の改札口等への筆談器具の設置を継続して実施する他、聴覚障害者へのご案内にスマートフォンのビデオ通話アプリにより、総合案内センターのオペレーターと筆談ができるシステムを名古屋統括部管内の駅に導入する。
ウエブサイト等による情報提供	・ホームページの各駅情報ページにエレベーター・エスカレーター・スロープ等の有無表示を継続して実施する。 ・ホームページにエレベーターの定期点検予定日の掲載を継続して実施する。
わかりやすい情報提供	・案内標にユニバーサルデザインフォントを使用する。 ・全駅の駅名標にひらがなを併記する。 ・全駅にひらがな運賃表を設置する。 ・見分けやすい色の組み合わせを用いた路線カラーで色分けした運賃表・料金表を掲出する。　　（いずれも継続事項）

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）
接遇研修の実施	運輸現業従事員に対して、社内で作成した研修資料やＤＶＤ映像、または外部団体主催の障害者対応研修資料等を活用し、接遇技能取得の向上を図る訓練・研究会を継続して実施する。
バリアフリー設備・備品等の実物を用いた教育訓練の実施	アイマスク等を活用して、接遇技能取得の向上を図る訓練・研究会を実施する。
接遇に関する対応マニュアルによる教育の実施	当社制作の「バリアフリー接遇総合マニュアル」により、全職場で継続的に教育を実施する。
職員のスキル向上につながる取組の実施及び奨励	運輸部現業職場の新規助役登用者等に対してサービス介助士資格を取得させる。なお、サービス介助士資格の有効期限は３年であるが、資格継続の手続きを行っている。

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）
広報活動	・当社ホームページに「バリアフリー施設のご案内」を掲出して、バリアフリー経路、設備の案内を継続掲載する。 ・当社ホームページに「サービス向上の取り組み」として、バリアフリー関係の施設、車両状況を継続掲載する。
啓発活動	主要駅の情報配信ディスプレイにより、「鉄道を利用する障害者の方への声かけ・見守りについて」を継続放映する。

Ⅲ　移動等円滑化の促進のためⅡと併せて講ずべき措置

――

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。