

移動等円滑化取組報告書（乗合バス車両）

（令和5年度）

住 所 富山県富山市桜町1丁目1-36

事業者名 富山地方鉄道株式会社  
代表者名 代表取締役社長 中田 邦彦

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5の規定に基づき、次のとおり報告します。

I 前年度の移動等円滑化取組計画書の内容の実施状況

(1) 移動等円滑化に関する措置の実施状況

① 乗合バス車両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

対象となる乗合バス車両	現行計画の内容 (計画対象期間及び事業の主な内容)	前年度の実施状況
ノンステップバス	中古バスでノンステップバスを購入できる場合は前向きに購入を検討する。今後2年間で15台の導入を目指す。	令和5年度は中古ノンステップバスを5台導入した。

② 乗合バス車両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	現行計画の内容 (計画対象期間及び事業の主な内容)	前年度の実施状況
ノンステップバスの配車工夫	病院など高齢者、障害者の方が利用される路線を中心に、移動等円滑化基準に則ったノンステップバスを可能な限り提供する。	車いすのお客様から連絡があった場合、利用時間などを確認の上、該当する運行をノンステップバスとした。

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	現行計画の内容 (計画対象期間及び事業の主な内容)	前年度の実施状況
スロープの積極利用	多くは車いす利用者のために使用する乗降スロープであるが、歩行はできるものの乗降に困難を感じるようなお客様に対しても、積極的に活用し、多くのお客様にバスをご利用いただけるようにする。	車いすのお客様だけでなく松葉杖利用者の方にも率先してスロープを使用しスムーズな乗降ができるようにした。

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	現行計画の内容 (計画対象期間及び事業の主な内容)	前年度の実施状況
運行情報の提供	現在とやまバスロケーションシステムにおいて運行情報等を発信している。この情報発信の中で低床バスや、車両の情報を更に分かりやすく発信できるように検討する。	とやまロケーションシステム内の運行マップに、ノンステップバス、低床バス、ノンステップバスなどの表示がされた。

⑤ 移動等円滑化を図るために必要な教育訓練

対 策	現行計画の内容 (計画対象期間及び事業の主な内容)	前年度の実施状況
乗務員の接遇 レベルの向上	添乗指導などを実施し、各々の接客状態を把握し指導を行う。またさらなる向上が必要と考えられる運転手に対しては、さらに追加の添乗指導を行うなど個別の指導を行う。	全員研修で接客接遇に触れ、サービス心得にある接客の心構えを再度指導した。また接客面で苦情などを受けた乗務員への添乗指導も行った。

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乗合バス車両の利用者に対する広報活動及び啓発活動

対 策	現行計画の内容 (計画対象期間及び事業の主な内容)	前年度の実施状況
ノンステップ バスの表示	ノンステップバスを車体に表示し、外からでもノンステップバスであることをわかるように表示する。	前年度導入した車両に確実に表示している。

(2) 移動等円滑化の促進を達成するために(1)と併せて講ずべき措置の実施状況

<ul style="list-style-type: none"> <li>・メールや電話で寄せられる利用者の意見や苦情を営業所、社内で共有するとともに、改善に活用する。 →苦情等については本社・営業所で共有し、乗務員への指導を映像等も使いながら行った。</li> <li>・障害当事者等から意見があった場合、重要な案件があれば社内会議などで取り上げ 部内全体で対応にあたる。 →当事者の方からのご意見などはなかったものの、引き続き真摯に対応する。</li> </ul>
--

(3) 報告書の公表方法

当社ホームページにて公表する。
-----------------

(4) その他

--