

移動等円滑化取組報告書（乗合バス車両）

（令和3年度）

住 所 富山県富山市桜町1丁目1番36号

事業者名 富山地方鉄道株式会社
代表者名（役職名及び氏名）

取締役社長 辻 川 徹

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	・ノンステップバスを15台導入する（令和元年度～令和3年）	新造車3台 中古車8台計11台を導入

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	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	・事前に高齢者や障害者等の利用者より具体的な日時・乗降場所を指定したうえでノンステップバスを利用したい旨の連絡を受けたときは可能な限りそのバスをノンステップバスの運用とする。	車いすや恒常的に松葉杖を使うお客様から連絡があった場合に、乗降時間や路線を確認したうえで、該当する運行をノンステップバス対応とした。

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	・全路線のバスロケーション情報を提供するとともに、その周知のため全バス停に、ロケーション情報サイトへ誘導するQRコードを設置する（令和元年度）	全バス停にQRコード付ステッカーを貼付け周知を図った。また劣化したシールは貼りなおした。
筆談器具の設置	・バス車両に筆談器具を設置し、高齢者や聴覚障害者が利用しやすい環境を整備する	運行表等にメモ用紙を入れ、筆談ができるよう手配した。

④ 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
乗務員の技術向上	<ul style="list-style-type: none"> ・全乗務員を対象とした接遇向上キャンペーンを実施し、各々の運転手の接客の状況を把握し、指導を実施する(令和2年度) ・全乗務員を対象に、国土交通省が定める「交通事業者向け接遇研修プログラム」に準拠した研修を実施する。(令和2年～令和3年度) 	<ul style="list-style-type: none"> ・年4回のキャンペーン期間中、管理者や事務員が添乗しマイク案内を中心に接遇態度を確認し、乗務員に指導を行った。 ・全員研修の際にお客様がどのような世代や性別、障害の有無にかかわらず、快適に乗車できるマイクアナウンス及び接客をする研修を行った。

(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"> ・メールや電話で寄せられる利用者の意見や苦情を社内で共有するとともに、改善に活用する →苦情処理記録として関係部署・営業所で回覧・保管し部内全体で対応を検討し、問題を共有している。 ・本社の自動車部運行管理課をバリアフリーの主管課として社として推進体制を構築し計画的に進めていく →ノンステップバスの導入推進を主として車両更新を進めていく。 ・戸別訪問事業を実施し、その際に周辺のバスの時刻表などバスの情報を提供する →本社交通政策課による戸別訪問事業の内容を回覧等により情報共有する。なお昨年度は当社路線バスや富山港線の沿線である永楽町の戸別訪問事業が行われた。
--

(3) その他

--