

移動等円滑化取組計画書

令和 3 年 6 月 15 日

住 所	神戸市兵庫区 御崎町1丁目2番1号 御崎Uビル
事業者名	神戸市交通局
代表者名（役職名及び氏名）	交通事業管理者 城南 雅一

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

神戸市営交通事業経営計画 2025

1. 安全運行を支える基盤の構築

(1) 地下鉄可動式ホームドアの設置

令和5年度までに西神・山手線、北神線全駅に可動式ホームドアを設置する計画です。可動式ホームドア設置によるお客様の安全性向上をめざします。

(2) 駅エレベーターの増設、更新

エレベーターの増設に伴うバリアフリールートの確保やバリアフリー対応への更新を行い、障がい者等の移動支援に努めていきます。

2. 快適なサービスの提供

(1) お客様目線での「また乗りたい」「ぜひ使いたい」と感じていただくサービスの提供

(2) お客様第一主義の原点に立ったサービス・マナーの追求

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)
ホームドアの設置	・西神・山手線、北神線全駅にホームドア設置(令和5年度完了)
車両の更新	・西神・山手線の全車両(1000、2000、3000形の28編成)を6000形車両に更新(令和4年度完了 北神市営化に伴う車両(7000系)については令和5年度予定)
エレベーターの改修	・西神線 新長田駅 エレベーター改修工事(令和5年度完了予定) ・山手線 三宮駅 東口エレベーター改修工事(令和4年度完了予定)
エレベーターの新設	・山手線 湊川公園駅 西改札口(コンコース階)～神戸電鉄湊川駅(コンコース階)～地上階にエレベーター設置工事(令和5年度完了予定)

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)
係員による設備間の視覚障がい者の誘導	視覚障がい者等からの申し出に対応できるように、係員に対して、視覚障がい者等の移動支援に関する「交通事業者向けバリアフリー専門研修」を継続的に実施する。

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)
車いす利用のお客様等	<p>車いすをご利用のお客様が市営地下鉄に乗降される場合、ご要望があれば駅係員がスロープを使用して介助を行っています。その際、乗車駅係員から降車駅係員へ、乗車列車および乗車位置等を電話で連絡し、スロープにより介助を行うことで、ホームと車両の段差を不安なく乗降いただけるよう努めています。また、改札口には、「列車の乗降の際にお手伝いが必要なお客様はお気軽にお申し出ください」と表示した車いすのピクトグラムを掲出し、介助が必要な方はどなたでも気軽に声をかけていただくようにしています。また平成 31 年度において全駅鉄道車両用スロープに更新しました。</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)
<p>高齢者、身体内部に障がいがあるお客様</p> <p>色覚に障害のあるお客様</p> <p>妊婦のお客様</p> <p>ベビーカー利用のお客様</p> <p>聴覚に障害のあるお客様</p> <p>知的障がいのお客様</p>	<p>優先座席のステッカーをわかりやすいものに変更するとともに、身体内部に障がいがあるお客様にも優先座席にお座りいただけるよう、使用するピクトグラムを交通エコロジー・モビリティ財団が JIS 認証を視野に入れ、ISO に申請しているものに変更しています。</p> <p>妊娠初期の妊婦のお客様への配慮を求めるマタニティマークの普及・啓発のため、優先座席ステッカーに掲出するとともに、駅構内にポスターを掲示しているほか、他都市から神戸を訪れた妊婦の方を対象に、西神・山手線三宮駅の「市バス・地下鉄お客様サービスコーナー」において、希望者にキーホルダーを配布しています。</p> <p>平成 30 年 4 月 4 日からは、ヘルプマークの普及・啓発のため、優先座席付近にステッカーを掲示しています。また平成 31 年 3 月より各駅窓口にてヘルプマーク・ヘルプカードを配布しています。</p> <p>乗客案内表示装置では、色覚に障がいのあるお客様にも見えやすいよう、明るさや色を調整しています（平成 27 年度に西神・山手線、平成 30 年度に海岸線更新）。</p> <p>西神・山手線及び海岸線車内の車いすスペース付近に、ベビーカーを折りたたまずにご乗車いただける旨を明記した「ベビーカーマーク」を平成 26 年 7 月から掲出することで、ベビーカー利</p>

	<p>用のお客様に安心して市営地下鉄をご利用いただけるようにしています（西神・山手線では、新たに導入している6000形車両のフリースペースにもベビーカーマークを掲出しています）。</p> <p>聴覚に障がいのあるお客様や、知的障がいのお客様がイラストを指差すことで意思を伝えられる「コミュニケーションボード」を平成18年9月から地下鉄全駅（26駅）に設置、平成27年度からは、これを4カ国語表記のものに変更しました。</p> <p>平成22年8月からは「耳マーク」を掲出することで、聴覚に障がいのあるお客様から気軽に問合せいただけるようご案内し、筆談によるお問い合わせにお応えできるようにしています。</p>
--	--

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)
障がいのあるお客様（お身体・知的・視覚・聴覚等）	<p>介助方法のさらなるレベルアップを図るため、平成21年度から障がいのある方を講師に招き、2日間に渡って机上研修や白杖での階段等の移動や車いすを体験。介助の実技演習を行う「交通事業者向けバリアフリー専門研修」を助役及び駅掌に実施しており、令和2年度までに対象者全員が受講を終える予定でしたが新型コロナウイルス感染症対策の一環として今年度実施するかどうか検討中です。</p> <p>※ 直近の実施</p> <p style="padding-left: 2em;">H30年度／12月11日～12月12日</p> <p style="padding-left: 2em;">R元年度／12月9日～12月10日。</p> <p>平成29年7月には、公益財団法人兵庫県身体障害者福祉協会みんなの声かけ運動推進会議に協力。海岸線三宮・花時計前駅を主なロケ地として、視覚に障がいのある方へのお声かけ啓発用DVDを作成し、職員への教育訓練などに活用しています。</p>

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)
障がいのあるお客様（お身体・視覚・聴覚等）	障がいのあるお客様を見かけたら周りのお客様がお声がけやサポートをされるといった趣旨の「声かけ・サポート」運動のポスターを駅構内にて広報しています。 対象期間；通年

Ⅲ 移動等円滑化の促進のためⅡと併せて講ずべき措置

三宮周辺には、交通局（市営地下鉄西神・山手線、海岸線）をはじめ、JR、阪急、阪神、新交通の6つの駅があり（以下、三宮ターミナル鉄道社局）、定期的に意見交換や協議を行っています。

平成29年5月に「交通事業者向け接遇ガイドライン」が制定され、合理的配慮の提供の具体例のなかで「乗換駅で車いす使用者や視覚障害者への対応として、本人の希望があった場合には、鉄道事業者間で連絡し、乗換改札口までの案内誘導をしている。」が紹介されましたが、三宮ターミナル鉄道社局からは、限られた駅係員の配置人数から、対応に苦慮していると報告がありました。

そこで、合理的配慮を提供するにあたり、事業者が過重な負担に当たると判断した場合は、代替処置を選択しても良いことになっていることから、誰もが移動しやすいまちの実現に向け、当局より代替処置として、三宮ターミナル各駅間における「神戸三宮駅乗り換えルートマップ（チラシ）」を作成（H30.12発行）。この内容を各社と共有して、お客様のご案内に活用しています。

なお、このマップはユニバーサルデザインの考えから、車いす利用のお客様、高齢者、ベビーカー利用のお客様等が三宮ターミナル各駅間を移動しやすいよう、エレベーターを利用して移動するルートを記載。また、それぞれの出入口に設置されているエレベーターを写真入りでわかりやすくご案内するとともに、裏面は表面の案内を英語で表記しています。

その他、車いす利用のお客様やベビーカー利用のお客様、高齢者のお客様が、避難場所などへの移動しやすいルートを検索しやすいように、株式会社グローバル IT ネットの申し出を受け、市営地下鉄各駅の窓口付近、だれでもトイレ個室、エレベーターかご内に、『※ふらっとルートポスター』を掲出しています。

※ 『ふらっとルートポスター』

ポスター画面のQRコードを携帯電話・スマートフォンで読み取るとURLが表示され、公共施設や避難所へのルートマップが案内される。

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

神戸市交通局HPにて公表予定

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。