

移動等円滑化取組計画書

令和6年5月17日

住 所 島根県松江市平成町 1751 番地 21  
事業者名 松江市交通局  
代表者名 松江市交通事業管理者  
交通局長 須山 敏之

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

令和5年度末時点で、本局が保有する乗合バス車両におけるノンステップバスの導入状況は、総保有台数54両中49台、導入率は約90.7%となり、国が定める移動等円滑化の促進に関する基本方針における整備目標（約80%）を大きく上回っている。

今後も引き続き、経年車両の更新にあたっては、公共交通移動等円滑化基準に適合するノンステップバスを導入することとし、更なるバリアフリー化を図る。

(2) 旅客支援、情報提供、教育訓練等に関する事項

① 乗務員による乗降支援等、障がいをお持ちのお客様に対して、接客、接遇の向上に引き続き取り組む。また、聴覚障がいをお持ちのお客様と円滑にコミュニケーションが図れるよう、「コミュニケーションボード」を引き続き、全車両に搭載する。

② 路線バスを利用したことがない車いす使用者に安心してご利用いただくために、車いすでの乗降方法の動画を作成し、本局公式 YouTube チャンネル等で放映する。

③ 令和6年3月から「障がい者優待 ICoca」が運用開始されたことを踏まえて、様々な媒体を用いて、障がいをお持ちの方が利用しやすい環境整備、乗り方の周知等を図る。

④ 様々な障がいの特性に応じた対応など、職員研修を通じて、乗務員の接客・接遇の向上や、「心のバリアフリー」、「合理的配慮」について組織を挙げて取り組んでいく。

⑤ 情報提供にあたり、原則として「ユニバーサルデザインフォント（UDフォント）」を使用することとする。

## 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)
ノンステップバス	ノンステップバスを3両導入する(令和6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 (計画対象期間及び事業の主な内容)
乗降支援	乗務員による乗降支援等、障がいをお持ちのお客様に対して、接客、接遇の向上に引き続き取り組む。また、聴覚障がいをお持ちのお客様と円滑にコミュニケーションが図れるよう、「コミュニケーションボード」を、引き続き、新規導入車両を含む全車両に搭載し、搭載している旨の掲示を行う。(令和6年度)

### 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)
高齢者、障害者等への乗降支援	障がい特性などお客様の状況に応じ、臨機応変に乗降支援を行う。(令和6年度)

### 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)
利用方法の動画放映	路線バスを利用したことがない車いす使用者に安心してご利用いただくために作成した『車いすでの乗降方法の動画』を、今年度も引き続き本局公式 YouTube チャンネル等で放映する。(令和6年度)
異常時の情報提供	災害時等、路線バスの運行情報を、障がいをお持ちのお客様への提供する手段として、本局ホームページや公式 Facebook を活用し、迅速かつ丁寧な情報提供を行う。(令和6年度)

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)
乗務員の接客・接遇の向上	<p>様々な障がいの特性に応じた対応など、職員研修を通じて、乗務員の接客・接遇の向上を図る。</p> <p>また、障害者差別解消法の改正に伴う「合理的配慮の提供の義務化」に対応し、必要な教育、啓発を行う。</p> <p>また、(令和6年度)</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)
ポスター・車内放送等による啓発	<p>優先席等を真に必要とする方が円滑に利用できるように、国土交通省の啓発ポスターの掲示や車内放送等を通じて啓発を行う。</p> <p>(令和6年度)</p>

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>・ 本局ホームページや電話等で寄せられる利用者の意見を運転士、運行管理者、事務員などすべての職種で共有し、接客・接遇の改善、心のバリアフリーの体現を図る。</li> <li>・ 比較のご利用の多いバス停を中心に、上屋やベンチの整備など待合環境の改善を市長部局（交通政策課）などと連携して実施する。</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

#### V 計画書の公表方法

本局ホームページ「安全・安心の取り組み」内に掲載、公表する。  
([https://matsue-bus.jp/safety\\_action](https://matsue-bus.jp/safety_action))

#### VI その他計画に関連する事項

車両更新や、バス停への上屋整備等については、今年度策定予定の「松江市交通事業経営戦略」と連動して取り組むこととする。

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。