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

令和　８　年　６　月　16　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 2030

１．価値向上（安全・サービス）

(1) 設備投資による安全性の向上
ホームドア等の導入を計画的に進め、設備面から安全性を着実に高めます。

(2) バリアフリーの推進
西神・山手線に続き、海岸線においてもホームと車両の段差・隙間解消を進めるなど、誰もがより安全・安心に乗り降りできる環境を整備します。

(3) 安全・危機管理意識の強化
職員一人ひとりへの安全・危機管理意識の徹底、実践的な訓練の充実に加え、サービス向上に努め、組織全体で安全と品質の両立を追求する仕組みを構築します。

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	・海岸線全駅ホームドア設置・段差隙間縮小（令和９年度完了予定）
車両の更新	・更新済み
エレベーターの改修	・山手線　上沢駅 エレベーター改修工事・２基（令和９年度完了予定）

	・西神線　妙法寺駅 エレベーター改修工事・２基（令和９年度以降）

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	車いすをご利用のお客様から乗降補助のご要望があった場合、乗車駅から降車駅へ乗車列車や乗車位置を電話で連絡し、スロープを使用してホームと車両の段差を安全に乗降できるよう介助しています。 また、視覚に障害のあるお客様についても同様に、乗車駅から降車駅へ情報を連絡し、改札から車内までの乗降補助を行うことで、不安なく駅をご利用いただけるよう努めています。

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）
高齢者、身体内部に障がいがあるお客様 色覚に障害のあるお客様 妊婦のお客様 ベビーカー利用の	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・モビリティー財団が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。 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

お客様 聴覚に障害のあるお客様 知的障がいのお客様	ています。 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。 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）。 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、フリースペースや可動式ホーム柵にもベビーカーマークを掲出しています）。 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。 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お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。

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）	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います。 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、職員への教育訓練等に活用しています。

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するといった趣旨の「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。

最近では、三宮駅周辺で実施されている再整備工事の影響等についても、他の鉄道事業者と情報共有を行っております。

現在、工事に伴う歩道部の通行止めが実施されており一部区間で迂回が必要となっていることから、都市局とも協議のうえ、影響のある出入口において、立て看板を含む案内サインや自動音声によるご案内を実施しております。なお、歩道部の通行止めは令和９年６月頃まで継続される予定であるため、引き続き案内を継続してまいります。

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。