

移動等円滑化取組計画書

令和6年 5月 30日

住 所 神戸市兵庫区御崎町1丁目2番1号

事業者名 神戸市交通局  
代表者名（役職名及び氏名） 神戸市交通事業管理者  
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

<p>(1) 旅客施設及び車両等の整備に関する事項</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・市バス低床化100%に伴い、その車両特性上、乗車扉が従来までの車両後部から車両中央部になり、それに適応したバスの停車位置や乗車位置の変更等行っていく。</li><li>・ノンステップバスを基本とした人にやさしいバスを引き続き導入していく。</li></ul> <p>(2) 教育訓練に関する事項</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・今後も引続き移動等の円滑化をはかるため、乗務員に対する教育訓練に取り組んでいく</li></ul>
---

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)
路線バス (一般乗合)	交通バリアフリー化設備等整備事業において、神戸市内を運行する市バスの移動円滑化基準適合車(※1)への更新は、平成24年度末で完了している。今後も引き続き、人にやさしいバス車両を導入していく。 ※令和6年5月末現在、移動円滑化基準適合車484両(内、ワンステップバス30両)

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)
1. ハード面の対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ すべての市バス車両にバリアフリー用の設備（車いす利用者の乗降介助用スロープ）を設置する。</li> <li>・ 聴覚に障がいのお客様と意思疎通を図るための設備（筆記用具）を備える。</li> <li>・ 車いすスペースを1以上確保するとともに、車いす固定用装置を設ける。</li> <li>・ 運行情報を文字等により表示する設備を設ける（車内停留所名表示器のリニューアル）。</li> <li>・ 車内優先座席を表示する。</li> <li>・ 一部の市バスのりばにおいて点字ブロック上に次の啓発活動を行っているが、今後、この取り組みを他の市バスのりばにも拡大する。 (1) 点字ブロックの上に立たないでください。 (2) 点字ブロックの上に荷物を置かないでください。</li> </ul>
2. ソフト面の対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 車いす利用のお客様が乗車された際は、バリアフリー用の設備（乗降用のスロープ板）により、お客様の乗降介助を行うとともに、車いすスペースの座席を折りたたみ、お客様のスペースを確保する。なお、この座席に他のお客様が着席されていた際は、他の座席に移動していただくようお声かけを行う。</li> <li>・ 二人乗りベビーカー利用のお客様が折りたたまずにご乗車いただくため、車いすスペースの座席を折りたたみ、ベビーカーのスペースを確保する。なお、この座席に他のお客様が着席されていた際は、他の座席に移動していただくようお声かけを行う。</li> <li>・ 聴覚に障がいのあるお客様の求めに応じ、筆記用具を使用する。</li> <li>・ 車いす固定位置の座席を他のお客様がご利用の際、運転士はお声かけを行い、車いす利用のお客様のスペースを設ける。</li> <li>・ 停留所に視覚に障がいのあるお客様（白杖をお持ちのお客様）を認めた運転士は、車外マイクを活用して市バスの系統や行き先を案内するとともに、乗車の意思を確認する）。</li> <li>・ 自動案内放送により停留所の案内を行う。</li> </ul>

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)
1. 車いす利用のお客様の対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>バス停着車時、できる限り歩道に近づけて着車できるよう、バス停周辺の違法駐車、迷惑駐車について、警察への取締り強化の要請や関係機関と連携した啓発活動に取り組んでいく。</li> <li>今後も運転士に対し乗降のお客様に配慮した着車に努めるよう注意指導を行っていく。</li> </ul>
2. ベビーカー利用のお客様対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>車いすスペースの座席横の車窓に、ベビーカー（一人乗り、二人乗りとも）利用のお客様の乗車方法をご案内するステッカーを掲出するとともに、停留所名表示器のデジタルサイネージや、市バスホームページでもご案内している。さらに、ベビーカーは折りたたまずに市バスにご乗車できることを、広くお客様にお知らせするため、ベビーカー利用案内チラシを作成。市内各区役所・支所保健福祉課などにおいて、母子手帳を交付する際や多胎教室開催時などで配布している。</li> </ul>
3. 盲導犬候補犬及び盲導犬貸与希望者のサポート	<ul style="list-style-type: none"> <li>社会福祉法人兵庫県盲導犬協会と盲導犬訓練に係る覚書により、盲導犬訓練特別乗車証を発行。盲導犬候補や訓練士等、盲導犬貸与希望者に無料で市バス・市営地下鉄にご乗車いただくことで、盲導犬の育成や盲導犬貸与希望者の訓練をサポートしている。</li> </ul>

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)
バス時刻表及びホームページにおける提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>バス時刻表及びホームページに全車両バリアフリー対応車両であることを記載している。</li> <li>一人乗り、二人乗りベビーカー利用のお客様が市バスを安全に安心してご利用いただけるよう、乗車方法や注意事項についてのバス車内に掲示を行うとともに、ホームページでもご案内している。</li> </ul>

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)
乗務員の知識及び意識の向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 新規採用者に対し、車いすの利用や様々な障がいを疑似体験できる装具を装着してバスに乗降する研修を行うとともに、全乗務員を対象に「神戸市交通局乗合自動車運転士指導要領」に基づく高齢者や障がい者の乗降時の安全確保についての集合研修を実施する。</li> <li>・ 車いす利用のお客様が市バスにご乗車いただいた時は、安全を確保するため、車いすを固定することをすべての運転士に周知する。</li> <li>・ 自動車運転士ハンドブックを更新し全運転士に配布。本書により移動に制約のあるお客様（ご高齢のお客様、肢体が不自由なお客様／車いす利用のお客様、）ベビーカー利用のお客様、視覚に障害のあるお客様、聴覚に障害のあるお客様、ほじょ犬を同伴されているお客様、発達障がい・知的障がい・精神障がいのお客様、内部障がいのお客様など）の特性や対応について周知を図る。</li> <li>・ 一人乗り、二人乗りベビーカー利用のお客様対応について周知を図る。</li> </ul>

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)
お客様への広報・啓発活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 福祉局と連携し、市バス車内にポスターの掲出や、車内自動放送、車内停留所名表示器（料金表）のデジタルサイネージを活用して、お客様に次の広報・啓発活動を行う。 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 座席の譲り合い。</li> <li>2. 座席の利用についてのお願い</li> <li>3. ヘルプマーク（お客様の援助や配慮を必要としていることが外見では分からないお客様／内部障がいや妊娠初期のお客様など）が周囲のお客様に配慮を必要なことを知らせる）の広報と啓発。</li> <li>4. ベビーカー利用のお客様への配慮と理解</li> </ol> </li> </ul>

### Ⅲ 移動等円滑化の促進のためⅡと併せて講ずべき措置

- ・ お客様から電子メールや電話で寄せられる様々な意見は、業務改善のための貴重なご意見として局内で共有するとともに、運行業務の委託先にも展開している。

### 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

- ・ ホームページで公表

### 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。