

移動等円滑化取組計画書

2025年 6月 11日

住 所 大阪市北区芝田二丁目4番24号

事業者名 西日本旅客鉄道株式会社

代表者名（役職名及び氏名）代表取締役副社長 井上 啓

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

JR西日本グループの「長期ビジョン2032」においては、実現したい未来として「すべての人に安全で安心してご利用いただける鉄道サービス」を目指しており、実現のために、お客様の様々なニーズにお応えする輸送サービスを提供していく。

具体的には、バリアフリーを考慮したハード面の整備を計画的に行っていくとともに、ソフト面においても、整備した設備の維持管理やご利用のマナー啓発をはじめ、徹底したお客様視点で考え取り組むことで、分かりやすく親切なご案内、快適で便利な環境づくりを推進する。

（1）旅客施設及び車両等の整備に関する事項

バリアフリー法に基づきエレベーター、バリアフリースイレ、ホーム柵を計画的に整備する。

また、新造車両や車両リニューアル時にバリアフリー化を順次実施する。

なお、京阪神地区の整備対象エリアにおける駅設備の整備は、鉄道駅バリアフリー料金制度を活用する。

（2）旅客支援、情報提供、教育訓練等に関する事項

①継続的なマインド面・介助スキルの教育の実施とマニュアルの見直し

②異常時も含め、お客様に分かりやすい情報提供の充実

③社員によるお声かけ・見守りと併せて、お客様同士で助け合う共助の促進

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)
(旅客施設) 山陽新幹線・山陽本線・美祢線 厚狭駅	エレベーター整備
奈良線 黄檗駅	エレベーター整備
播但線 京口駅	エレベーター整備
JR 京都線・湖西線・琵琶湖線 京都駅 3 番・4 番のりば	昇降式ホーム柵
大阪環状線 天王寺駅 11 番・14 番のりば	可動式ホーム柵
大阪環状線・大和路線・阪和線・ 関西空港線 新今宮駅 2 番・3 番のりば	可動式ホーム柵
JR 神戸線 神戸駅 3 番・4 番のりば	昇降式ホーム柵
JR 神戸線 明石駅 1 番・2 番のりば	昇降式ホーム柵
大阪環状線 大阪駅 1 番のりば	ホームと車両の段差・隙間縮小
大阪環状線 天王寺駅 11 番・14 番のりば	ホームと車両の段差・隙間縮小
(車両) 新幹線	新製…N700S 系
在来線	新製…227 系、273 系 リニューアル…207 系、223 系

- 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)
設備による役務提供	設備の適切な維持管理を努める。
教育の実施	新入社員をはじめ関係する社員を対象に、バリアフリーにおけるマインドや介助方法等に関する教育を行う。

- 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)
見守り・お声かけ	・ 介助者がいない視覚に障がいのあるお客様に気付いた場合や、お困りのお客様に気付いた場合は、お声かけを行い、誘導案内・介助希望の有無を確認する。誘導案内や介助を希望されなかった場合でも可能な範囲で見守りを実施する。 ・ 声かけ・サポート運動を実施し取り組みを強化する。
誘導案内（介助）	お手伝いが必要なお客様には、誘導案内・介助を実施する。

- 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)
鉄道のご利用に関する情報提供	駅・列車のご利用方法や主なバリアフリー設備についてホームページに掲載する。
駅における異常時・情報提供	異常時情報を表示する機器を順次整備する。

- 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)
障がい者当事者による教育の実施	障がい者当事者との合同勉強会やディスカッションを実施する。
「サービス介助士」資格取得	「サービス介助士※」の資格取得を実施する。 ※「公益財団法人 日本ケアフィット共育機構」が認定する民間資格

- 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)
駅や車内での広報、啓発活動	国土交通省が実施する啓発キャンペーン等において、駅や車内でのポスター掲出や案内放送等によりマナー啓発を行う。

Ⅲ 移動等円滑化の促進のためⅡと併せて講ずべき措置

—

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

当社ホームページにて公表

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。