

移動等円滑化取組計画書

2025年 11月 18日

住 所 京都市右京区嵯峨天竜寺車道町
事業者名 嵐野観光鉄道株式会社
代表者名 代表取締役社長 三戸 尉行

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

当社は創業以来、通勤・通学輸送を事業目的とせず、保津川沿いの渓谷美をお楽しみいただくための観光鉄道会社として、列車運行を行って参りました。

2024年度は、新型コロナウイルス感染症の影響がほぼ収束し、ご利用いただくお客様の数も増加いたしました。また、国内外を問わず、すべてのお客様に安心してご乗車いただける環境の整備を目指し、各種施策を推進して参りました。

2025年度におきましても、引き続き感染防止に配慮しつつ、「バリアフリーを考慮したハード面の計画的整備」「徹底した顧客起点によるソフト面での取組み」を進め、安全で快適な「25分間のドラマ」の提供に努めて参ります。

(1) 旅客施設及び車両等の整備に関する事項

厳しい経営環境下ではございますが、法令の趣旨に基づき、施設および車両等に対する計画的な整備を継続して実施してまいります。特に、2027年春に予定している新車導入に際しては、バリアフリー対応を十分に考慮し、より多くのお客様にご利用いただける環境の実現を目指して参ります。

(2) 旅客支援、情報提供、教育訓練等に関する事項

お客様に対し、分かりやすく正確な情報提供を行うための取組を引き続き推進して参ります。また、旅客支援に必要な教育・訓練の充実を図り、社員一人ひとりの接遇能力および対応力の向上に努めて参ります。

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)
トロッコ嵯峨駅	<ul style="list-style-type: none">階段手摺の2段化整備（2026年度まで）スロープ手摺の2段化他整備（実施時期未定）
トロッコ嵐山駅	<ul style="list-style-type: none">改札口からホームへの段差解消、階段手摺の2段化整備、公共交通路から階段までの誘導ブロック整備（実施時期未定）男性トイレ小便器手摺整備（2026年度まで）
トロッコ保津峡駅	<ul style="list-style-type: none">階段手摺の2段化整備（実施時期未定）
トロッコ亀岡駅	<ul style="list-style-type: none">階段手摺の一部改修（2026年度まで）

- 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)
マニュアルの更新	[2025 年度] 必要に応じてバリアフリーマニュアルを更新いたします。
実地訓練の実施	[2025 年度] マニュアルに基づいた教育の実施を計画いたします。

- 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)
障害者の接遇に関する民間資格を持つ職員の増強	[2025 年度以降] ユニバーサルマナー研修の受講を懇意に、その内容について社内において水平展開してまいります。

- 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)
高齢のお客様、お身体が不自由なお客様を含めわかり易い案内設備でスムーズな動線の確保	[2025 年度] 案内表示場所や方法を見直すことにより高齢者、障害者を含めすべてのお客様にわかり易い案内設備とし、特に異常時のスムーズな動線の確保を行います。

- 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)
接客に関する社員を対象とした研修	[2025 年度] 体の不自由なお客様の介助方法等について研修の実施を計画いたします。

- 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)
ポスターの掲示	[2025 年度] バリアフリーに関する各種ポスターを掲示いたします。

III 移動等円滑化の促進のためⅡと併せて講ずべき措置

移動円滑化を推進するため、運輸課長を中心に諸施策を推進して参ります。

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
駅の案内看板など	案内表示場所や方法についての提案により特に異常時のスムーズな動線の確保を行うこととした。	社員からの具体的な提案があったため

V 計画書の公表方法

弊社ホームページに掲載いたします。

VI その他計画に関連する事項

中長期的な経営に関する計画と連動させ、毎年ブラッシュアップを行って参ります。

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。