

事業者団体等取組報告

団体名（会社名） 四国旅客鉄道株式会社

役職名 お客様サービス推進室 副室長

○バリアフリーに関する取組事例

当社のバリアフリーに関するハード整備は、公共交通移動等円滑化基準に基づき整備を行っています。これまでに様々な整備を実施していますが、最近（過去3年程度）実施した主な取組事例は次のとおりです。

◎ 駅設備

【内方線付点状ブロックの整備】

《2023 年度》端岡駅

《2024 年度》松山駅、屋島駅（予定）

【CPライン設置】

《2024 年度》松山駅



（CPライン設置例：高知駅）

【運行情報等表示端末（デジタルサイネージ）設置】

お身体の不自由なお客様や訪日外国人のお客様など、多くの方に運行情報をよりわかりやすくお伝えするため、無人駅等を中心に多言語と音声出力に対応した運行情報等表示端末を新たに設置しました。

《2021 年度 設置駅（18 駅）》

予讃線：香西駅～国分駅

徳島線：蔵本駅～川田駅

《2022 年度 設置駅（56 駅）》

予讃線：讃岐府中駅～伊予立川駅・卯之町駅

土讃線：金蔵寺駅～讃岐財田駅

《2023 年度 設置駅（46 駅）》

土讃線：箸蔵駅～窪川駅

徳島線：穴吹駅～辻駅

予土線：伊予宮野下駅・近永駅

《2024 年度 設置駅（11 駅）》（予定）

予讃線：内子駅・新谷駅・西大洲駅・伊予平野駅・双岩駅～北宇和島駅

※卯之町駅・高光駅は除く



（設置例：穴吹駅）



（表示例：通常運行時）



（表示例：列車遅延時）

◎ 列車設備

【車椅子スペース等を装備した新型車両】

《2019年度～2020年度》 2700系 14編成

【改造時に車椅子スペースを装備した車両】

《2016年度～2019年度》 7200系 19編成

《2024年度》 8000系 1編成（予定）



(2700系車両車椅子スペース)

【聴覚障害者用ドア開閉動作開始ランプ】

聴覚障害等のお客様が車内外から戸の開閉のタイミングを確認できるよう、車内ランプ又は車外ランプの点滅等により戸の開閉のタイミングを表示します。

《2022年度》 7000系 36両導入

《2023年度》 8000系 3両、1200型 1両導入

《2024年度》 8000系 8両、1200型 4両導入（予定）

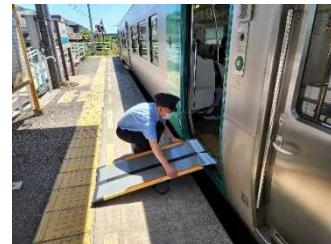


(イメージ (7200系電車より))

◎ 乗務員介助

現在、車いすをご利用のお客様が駅係員不在の駅をご利用される際は、お客様からのご連絡により、その駅を管理している駅から駅係員を手配し、列車乗降のお手伝いをさせていただいております。

2022年12月より、試行的に鳴門線において、車いすをご利用のお客様からご連絡がない場合においても、スムーズに列車をご利用いただくことができるよう、乗務員（運転士及び車掌）が列車乗降のお手伝いを実施しています。



◎ その他

ソフト対策につきましては、サービス介助士の資格取得をすすめており、2024年3月末時点で駅や乗務員区所に約286名の社員がサービス介助士として在籍しています。

また、障害のあるお客様対応についてまとめたマニュアル整備、対応方を具体的に学ぶ研修を実施しています。

その他、お身体の不自由なお客様や高齢のお客様をはじめ、ご利用されるお客様が安全に安心してご利用いただけるよう「声かけ・サポート」運動を実施しています。お身体の不自由なお客様やお困りのお客様等を見かけた場合は、常日頃から社員による積極的な声かけやお手伝いはもちろん、放送や同運動のポスターを掲出するなどにより、周囲のお客様にもご協力いただき、社会全体で見守り支えあうことを目的に取り組んでいます。



(声かけ・サポート運動ポスター)