

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7年 7月 4日

住 所 東京都新宿区西新宿二丁目8-1

事業者名 東京都交通局

代表者名（役職名及び氏名） 局長 堀越 弥栄子

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

1 旅客施設及び車両等の整備に関する事項

当局の保有する乗合バス車両については、平成24年度末に既に全車両をノンステップバスとしている。

また、平成30年度には、車内後方の通路の段差を解消したフルフラットバスを日本で初めて導入し、9営業所・支所にて29両を運行している。

貸切バス車両については、障害を持つお客様も安心して快適に利用できるよう、車椅子に乗ったまま乗車が可能なリフト付きの車両を令和元年度に3両導入した。

2 役務の提供、旅客支援、情報提供、教育訓練等、広報・啓発に関する事項

（1）バス接近情報表示装置、デジタルサイネージ等を使用して、障害のある方に対し、運行情報を文字及び音声により提供できるよう、設備の点検を実施する。

（2）車椅子等を御利用のお客様が乗車する際には、必要に応じて、運転手によるサポートを行う。

（3）全車両に筆談具を設置し、お客様と円滑なコミュニケーションを図ることができるよう配慮している。

また、バス車内の前方に設置している次停留所名を表示するモニターについて、後方からも見やすくするため、新たに導入している車両から、車内中央の天井にも順次設置する。

（4）乗務員等を対象として、高齢者や障害のあるお客様への接遇に関する研修を実施する。

また、（公財）交通エコロジー・モビリティ財団による交通サポートマネージャー研修の受講を進める。

（5）車内放送等で、優先席の適正な利用に関する呼び掛けを随時実施する。

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)
ノンステップバス	新たに導入する車両も全車ノンステップバス車両とする（令和7年度112台導入予定）。

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)
職員等が求めに応じて提供する設備の役務の提供	聴覚障害者からの求めに対して、筆談具を用いて応じられるよう、職員への教育を随時実施する。
設備を用いた情報提供	バス接近情報表示装置、デジタルサイネージ等を使用して、障害のある方に対し、運行情報を文字及び音声により提供できるよう、設備の点検を実施する。
職員等の操作等が必要な設備を用いた役務の提供	スロープ板等による必要な役務の提供を行えるよう、職員への教育を随時実施する。

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)
車椅子ご利用のお客様の介助	車椅子等を御利用のお客様が乗車する際には、必要に応じて、運転手がスロープ板を設置するなどサポートを実施する。

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)
車内における案内サービスの充実	バス車内の前方に設置している次停留所名を表示するモニターについて、後方からも見やすくするため、新たに導入している車両から、車内中央の天井にも順次設置する。（令和7～9年度 新車導入車両に設置）

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)
接遇研修の実施	乗務員等を対象として、高齢者や障害のあるお客様への接遇に関する研修を実施する。

- 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)
案内サインの掲示	車内優先席において、高齢者、障害のあるお客様等の優先利用に関する案内サインを掲示する。
車内放送等での呼び掛け	車内放送等で、優先席の適正な利用に関する呼び掛けを随時実施する。

Ⅲ 移動等円滑化の促進のためⅡと併せて講ずべき措置

<ul style="list-style-type: none"> ・都営交通モニター調査により、施設、車両、接遇等に対する意見聴取を実施する。 ・ホームページや電話で寄せられる利用者の意見を局内で共有するとともに、取組の改善に活用する。
--

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

当局ホームページに掲載 URL: https://www.kotsu.metro.tokyo.jp/about/safety/initiatives_for_facilitation.html

Ⅵ その他計画に関連する事項

中期的な対応方針に記載した事項は、「東京都交通局経営計画 2025」で掲げた取組を中心に記載している。

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。