

【鉄軌道】

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3年 6月 30日

住 所 東京都新宿区西新宿2-8-1

事業者名 東京都交通局

代表者名（役職名及び氏名） 局長 内藤 淳

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

(1) 旅客施設について

バリアフリールートについては、都営地下鉄では平成25年度までに全駅で、エレベーター等による1ルート整備を完了している。現在は他の事業者とも連携を図りながら、乗換駅等でのエレベーター整備を進めており、更なる利便性向上を図るため、バリアフリールートの複数化についても、駅の構造や周辺状況等を踏まえながら検討を進めていく。

地下鉄駅のトイレについては、平成22年度までに全駅にだれでもトイレ（車椅子利用者用便房）の整備を完了している。

また、一般トイレについても、外国人や高齢者のお客様にも使いやすいよう洋式化を進めるとともに、温水洗浄便座の設置を進めていく。

さらに、スペースに余裕がある場合には、オストメイト用設備やフィッティングボードなどを備えた簡易型多機能便房の設置を進めていく。

ホームドア整備については、都営地下鉄4線のうち、三田線、大江戸線及び新宿線は既に全駅での整備を完了している。残る浅草線についても、令和元年度に新橋、大門、三田及び泉岳寺の4駅に先行整備を完了し、令和5年度までに全ての駅での整備完了を目指す。

また、京成電鉄と当局との共同使用駅である押上駅についても、整備に向けて関係者との協議を進める。

ホームと車両との隙間への転落防止策については、ホーム下から光を発して注意を促す装置を設置するとともに、ホームドア未整備駅でホーム縁端部に警告表示を整備している。加えて、更なる安全性向上のため、可動ステップを令和元年度に三田線三田

【鉄軌道】

駅へ試験設置し、検証の上、本格導入を目指す。

(2) 車両について

各車両へのフリースペースの設置、低い吊り手や荷棚の採用、優先席への縦手すりの追加、多言語対応の車内液晶モニターによるわかりやすい案内表示など、ユニバーサルデザインの考え方を取り入れた「人にやさしい車両」への更新を進める。浅草線については、令和3年度までに全27編成の更新を完了し、他の地下鉄路線についても順次更新する。

2 旅客支援、情報提供、教育訓練等に関する事項

(1) 旅客支援について

車椅子等を御利用のお客様や高齢のお客様などが乗車される際に、お客様の要望に応じ、ご案内や介助を行うとともに、ホーム上の視覚に障害のあるお客様の動向に十分注意を払い、必要に応じて、声かけを実施している。

また、他の鉄道各社とも連携し、声かけ・サポート運動に取り組み、お困りのお客様への声かけを徹底する。

(2) 情報提供について

当局が管理する全ての駅で、触知案内図の整備を平成30年度に完了しており、ホームの階段の位置をお知らせする音声案内装置についても令和元年度中に整備を完了した。

また、各改札口付近に設置している運行情報表示装置や車内モニターのほか、全駅に配備しているタブレット端末の筆談アプリや駅構内放送などにより、情報提供を行っている。

加えて、聴覚に障害のあるお客様等に向け、スマートフォンアプリ「おもてなしガイド」（開発：ヤマハ株式会社）を活用した情報提供を令和元年度末に12駅で開始した。

(3) 教育訓練等について

おもてなしの心と安全な介助技術とを身につけ、高齢のお客様や障害を持つお客様への適切な対応を行うため、駅係員の「サービス介助士」資格の取得を平成19年度から進めており、全駅に同資格の取得者を配置している。現在は、乗務員にも対象を拡大し、同資格取得を進めている。研修所では、駅係員等を対象として、高齢のお客様や障害を持つお客様への接遇に関する研修を実施している。

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)
----------------	------------------------------

【鉄軌道】

エレベーター整備	小川町駅（令和3年度 ^{しゅうん} 竣工予定）
エレベーター更新	落合南長崎駅、中井駅、中野坂上駅、新江古田駅、船堀駅、六本木駅（令和3年度 ^{しゅうん} 竣工予定）
トイレの洋式化	令和3年度までに大規模改良予定駅を除く地下鉄全駅での洋式化を完了する。 中野坂上駅、東中野駅、中井駅、新江古田駅、練馬駅、練馬春日町駅、西馬込駅、宝町駅、本所吾妻橋駅、高輪台駅、三田線三田駅、巢鴨駅、新板橋駅、蓮根駅、瑞江駅（令和3年度 ^{しゅうん} 竣工予定）
簡易型多機能便房の整備	宝町駅、西馬込駅、本所吾妻橋駅（令和3年度 ^{しゅうん} 竣工予定）
ホームドア整備	浅草線全駅（令和5年度まで）
浅草線5500形車両（2次車）	5編成更新 ^{※1} （令和3年度）
大江戸線12-600形車両（4次車）	2編成更新 ^{※2} （令和3年度）
日暮里・舎人ライナー330形（3次車）	令和4年度から、座席を全てロングシート化して定員を増やした車両に順次更新する。 ^{※3} ※日暮里・舎人ライナー330形（2次車）は令和元年度に2編成増備済み
	^{※1~3} 更新車両は、いずれも移動等円滑化基準を満たすものである。

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	運行情報表示装置等を使用して、運行情報等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。

【鉄軌道】

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)
ホームドア未整備駅への警備員配置	視覚障害者の転落防止等のため、ホームドア未設置の浅草線の駅に、早朝から深夜まで警備員を配置する。
ホームドア整備等の警備員配置	各線のホームドア設置・更新工事の際には、プラットホームに警備員を配置する。
「サービス介助士」資格取得	全ての駅係員のほか、乗務員の「サービス介助士」の資格取得を進める。

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)
車内液晶モニターの設置	大江戸線 12-600 形車両 (1 次車) 2 編成改修 (令和 3 年度)

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	駅係員等を対象として、高齢のお客様や障害を持つお客様への接遇に関する研修を実施する。
「サービス介助士」資格の取得促進	駅係員や乗務員等の「サービス介助士」資格取得を支援する。

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

【鉄軌道】

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	エレベーターやだれでもトイレ、優先席等において、高齢のお客様や障害を持つ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かけ	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
トイレの洋式化	中野坂上駅、東中野駅、新江古田駅の竣工時期を昨年度から今年度に変更する。	契約不調のため

Ⅴ 計画書の公表方法

当局ホームページに掲載

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、おおむね「東京都交通局経営計画 2019」の事業である。

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。