

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

（1）旅客施設について

バリアフリールートについては、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。整備に必要な空間の確保などの課題がある中、駅の構造や周辺状況等を踏まえ、再開発等の機会も据えながら、バリアフリールートを充実させる。

地下鉄駅のトイレについては、老朽化改修に併せて、出入口の段差解消やベビーチェア・ベビーシートの増設、温水洗浄便座等の設置など、機能性と清潔感を備えたトイレへのグレードアップを順次進めていく。

ホームドア整備については、令和5年度に都営地下鉄全駅での整備を完了した。

地下鉄駅におけるホームと車両との段差・隙間の縮小対策については、令和9年度までに浅草線においてホーム先端部のかさ上げ、くし状ゴムの設置等の対策を進め、駅の安全性向上を図る。

（2）車両について

三田線、大江戸線及び日暮里・舎人ライナーにおいて、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、液晶ビジョンによる多言語表示など、誰もが利用しやすい「人にやさしい車両」への更新を進める。

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）役務の提供について

運行情報表示装置等を使用して、障害のある方に対し、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。

(2) 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、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、声掛けを実施する。

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掛けを徹底する。

(3) 情報提供について

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、情報提供を行う。

(4) 教育訓練等について

全ての駅係員のほか、乗務員の「サービス介助士」の資格の取得を進める。

また、駅係員等を対象として、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。

(5) 広報・啓発について

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<br>(計画対象期間及び事業の主な内容)   |
|----------------------------|--|
| エレベーター整備                   | 5 駅整備（令和 7 ～ 9 年度合計）   |
| トイレの改修                     | 7 か所改修（令和 7 ～ 9 年度合計）  |
| ホームと車両の段差・隙間の縮小            | 浅草線での対策完了（令和 9 年度）<br>※大規模改良予定駅（泉岳寺駅）及び他社管理駅（押上駅）を除く   |
| 地下鉄車両の更新<br>※ <sup>1</sup> | 大江戸線 8 編成更新（令和 7 ～ 9 年度合計）<br>三田線 1 編成更新（令和 7 ～ 9 年度合計）<br>※ <sup>1</sup> 更新車両は、いずれも移動等円滑化基準をみたすものである。 |

### 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<br>(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、障害のある方に対し、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。 |
| 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<br>(計画対象期間及び事業の主な内容)      |
|---------------|-----------------------------------|
| 「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<br>(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 | 三田線 1 編成、大江戸線 8 編成設置（令和 7 ～ 9 年度合計） |

- 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<br>(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。 |
| 「サービス介助士」資格の取得促進 | 駅係員、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

| 対 策         | 計 画 内 容<br>(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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> |
|--|

### Ⅳ 前年度計画書からの変更内容

| 対象となる旅客施設<br>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<br>URL: <a href="https://www.kotsu.metro.tokyo.jp/about/safety/initiatives_for_facilitation.html">https://www.kotsu.metro.tokyo.jp/about/safety/initiatives_for_facilitation.html</a> |
|---|

### 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。