

移動等円滑化取組計画書

令和6年7月

東京空港交通株式会社

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

| |
|--|
| <p>(1) 旅客施設及び車両等の整備に関する事項 弊社が保有する乗合バス車両については 2016 年よりリフト付きバスを導入し、2022 年 3 月時点でリフト付きバス 14 両、エレベーター付きバス 11 両を保有している。2020 年の東京オリンピック・パラリンピックに向けて車両数を拡大していたが、本大会が終了したことから、あらためて需要やバリアフリー対応車両の運行路線についても検討を行った上で車両および路線の拡大を目指す。</p> <p>(2) 旅客支援、情報提供、教育訓練に関する事項 新型コロナウイルス感染拡大前に実施していた、障がい当事者などを招いた社内講演会や、実践方式の研修を状況を見極めながら再開していく。 ICT 等を活用し利用者とのコミュニケーションを補助するツールを随時導入する</p> |
|--|

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) |
|----------------|---|
| バリアフリー車両導入検討 | 需要の回復や経営状況を踏まえながら、バリアフリー車両の導入について引き続き検討を行う。 |

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) |
|-----|------------------------------|
|-----|------------------------------|

| | |
|-----------------------|---|
| 停留所設備での情報提供 | 一部バス停にて音声放送及びデジタルサイネージを使用した文字情報にて運行に関する情報の提供が行えるよう、設備の定期的なメンテナンスを実施する。 |
| 職員が求めに応じて提供する設備の役務の提供 | 各車両に設置されているオリジナルのコミュニケーションノートを適宜更新し、利用者からの求めに応じて使用する。また、使用時の注意点等について、社内での周知を行う。 |
| バリアフリー車両を使用した研修 | 現在保有しているバリアフリー車両を円滑に操作できるよう、適宜研修を実施する。 |

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) |
|---------------|--|
| 接遇方法についての周知徹底 | 各営業所や社内報に障がい者や高齢者に対する接遇方法を掲出し、乗務員や旅客係員への周知を図る。 |
| 社内研修の実施 | 過去の接遇研修の振り返りも兼ねて、営業所ごとに少人数の接遇研修を実施する。その際の資料は社内のバリアフリー担当が作成し、実用的な内容とする。 |

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) |
|--------------|--|
| タブレット端末の導入 | 乗務員および旅客係員によるお客様への情報提供ツールとしてタブレット端末を導入する。 |
| お客様センターによる対応 | 効率化が求められている中でも、お客様対応専門の部署で電話・メールでの問い合わせに即座に対応できる体制を維持する。 |

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) |
|----------|--|
| 外部研修への参加 | 国土交通省が定める「交通事業者向け接遇研修プログラム」に準拠した外部研修を受講する。 |

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) |
|--------|--|
| 優先席の周知 | 座席の一部を優先席とし、案内やヘルプマークを掲示する。また、優先席の存在や利用方法についてはバス利用者向けに停留所でのアナウンスやホームページへの掲載を行うことで周知する。 |

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"> ・電話やメールで利用者から寄せられた意見を全社で共有し、取組の改善に活用する。 ・全国の交通事業者による「声かけサポート運動」に参加し、利用者に対して積極的なお声掛けに努める。 |
|---|

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 |
|--------------------|-------------------|--|
| 接遇方法についての周知徹底 | 「脱コロナ時期」での接遇方法を削除 | 5類感染症へ移行して1年経過しコロナ禍以前の接遇方法に戻すことが予定されているため。 |

V 計画書の公表方法

| |
|---------------|
| 自社ホームページにて公表。 |
|---------------|

VI その他計画に関連する事項

| |
|--|
| |
|--|

- 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。