

移動等円滑化取組計画書（東京都）

2021年 6月 29日

東京都墨田区押上一丁目1番2号  
東武バスセントラル株式会社

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

(1) 旅客施設及び車両等の整備に関する事項

- ・当社が保有する乗合バス車両について、2020年度末時点でのノンステップ導入率は86.2%であるが、車両の更新に合わせて引き続きノンステップ車両の導入を推進し、2025年度末までに導入率をほぼ100%にする。

(2) 旅客支援、情報提供、教育訓練等に関する事項

- ・当社では、接遇研修モデルプログラムに基づき、適宜実施している乗務員研修において障がい者の特性やご案内方法について、共有を図る。
- ・「交通事業者向けバリアフリー教育訓練プログラム・交通サポートマネージャー認定研修」を継続的に受講し、社内へフィードバックすることで、お客さまのニーズに合わせた対応が出来るように繰り返し訓練する。

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	ノンステップバスを13台導入する（2021年度～2025年度）

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)
乗務員がお客様からの求めに応じて提供する設備の役務の提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>・聴覚障害者からの求めに応じて運転席に配備してある筆談具を積極的に活用するよう再徹底を図る。</li> <li>・車いすなどスロープによる乗降が必要な場合においては、速やかに役務の提供を行えるよう訓練を重ねる。</li> </ul>

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)
ノンステップバスをご利用方法の掲載	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様がスムーズにバスをご利用いただけるよう接遇研修モデルプログラム等に基づき、繰り返し従業員研修を行う。</li> <li>・ミライロ ID の適用を速やかに進め、確認の最適化を図る。また、適用開始のタイミングに合わせ、ホームページに掲載し、周知を図る。</li> </ul>

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)
車内情報提供の拡充	段階的に車内の行先表示機器等を代替し、視認性向上を図る。

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)
乗務員の技術向上	<p>各安全運動期間中を中心に行っている事業所単位での事故防止教育の中で、以下のようにさまざまな事例を用い、幅広く周知することで、類似事故防止に努める。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ドライブレコーダーを活用した運転事故回避策の共有</li> <li>・車いすを使用した乗降体験を通じて、お客様の立場に立ったサポート学習</li> <li>・車内に乗車し、急制動などを体験することで、自分自身の運転の見直しにつなげる</li> </ul>

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)
バス車内等での告知	・車内放送および車内に貼付したステッカーなどを通じて事故防止 PR を積極的に行うほか、適宜、肉声でのご案内も行い、車内事故防止の絶無を図る。

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>・ウェブサイトや電話等で寄せられるお客様からのご指摘内容については、点呼時や集合教育時等において情報の共有化を図る。</li><li>・障がい者の方々と協議・意見交換する会議体への出席</li><li>・バリアフリーに関連する各種会議体・研修への参加</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 及び車両等又は対策	変 更 内 容	理 由

#### V 計画書の公表方法

自社ホームページにて公開
--------------

#### 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。

移動等円滑化取組計画書（埼玉県）

2021年 6月 29日

東京都墨田区押上一丁目1番2号  
東武バスセントラル株式会社

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

(1) 旅客施設及び車両等の整備に関する事項

- ・当社が保有する乗合バス車両について、2020年度末時点でのノンステップ導入率は91.4%であるが、車両の更新に合わせて引き続きノンステップ車両の導入を推進し、2025年度末までに導入率をほぼ100%にする。

(2) 旅客支援、情報提供、教育訓練等に関する事項

- ・当社では、接遇研修モデルプログラムに基づき、適宜実施している乗務員研修において障がい者の特性やご案内方法について、共有を図る。
- ・「交通事業者向けバリアフリー教育訓練プログラム・交通サポートマネージャー認定研修」を継続的に受講し、社内へフィードバックすることで、お客さまのニーズに合わせた対応が出来るように繰り返し訓練する。

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	ノンステップバスを17台導入する（2021年度～2025年度）

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)
乗務員がお客様からの求めに応じて提供する設備の役務の提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>・聴覚障害者からの求めに応じて運転席に配備してある筆談具を積極的に活用するよう再徹底を図る。</li> <li>・車いすなどスロープによる乗降が必要な場合においては、速やかに役務の提供を行えるよう訓練を重ねる。</li> </ul>

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)
ノンステップバスをご利用方法の掲載	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様がスムーズにバスをご利用いただけるよう接遇研修モデルプログラム等に基づき、繰り返し従業員研修を行う。</li> <li>・ミライロ ID の適用を速やかに進め、確認の最適化を図る。また、適用開始のタイミングに合わせ、ホームページに掲載し、周知を図る。</li> </ul>

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)
車内情報提供の拡充	段階的に車内の行先表示機器等を代替し、視認性向上を図る。

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)
乗務員の技術向上	<p>各安全運動期間中を中心に行っている事業所単位での事故防止教育の中で、以下のようにさまざまな事例を用い、幅広く周知することで、類似事故防止に努める。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ドライブレコーダーを活用した運転事故回避策の共有</li> <li>・車いすを使用した乗降体験を通じて、お客様の立場に立ったサポート学習</li> <li>・車内に乗車し、急制動などを体験することで、自分自身の運転の見直しにつなげる</li> </ul>

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)
バス車内等での告知	・車内放送および車内に貼付したステッカーなどを通じて事故防止 PR を積極的に行うほか、適宜、肉声でのご案内も行い、車内事故防止の絶無を図る。

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>・ウェブサイトや電話等で寄せられるお客様からのご指摘内容については、点呼時や集合教育時等において情報の共有化を図る。</li><li>・障がい者の方々と協議・意見交換する会議体への出席</li><li>・バリアフリーに関連する各種会議体・研修への参加</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 及び車両等又は対策	変 更 内 容	理 由

#### V 計画書の公表方法

自社ホームページにて公開
--------------

#### 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。



移動等円滑化取組計画書

2021年 6月 29日

東京都墨田区押上一丁目1番2号  
東武バスウエスト株式会社

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

(1) 旅客施設及び車両等の整備に関する事項

- ・当社が保有する乗合バス車両について、2020年度末時点でのノンステップ導入率は87.7%であるが、車両の更新に合わせて引き続きノンステップ車両の導入を推進し、2025年度末までに導入率をほぼ100%にする。

(2) 旅客支援、情報提供、教育訓練等に関する事項

- ・当社では、接遇研修モデルプログラムに基づき、適宜実施している乗務員研修において障がい者の特性やご案内方法について、共有を図る。
- ・「交通事業者向けバリアフリー教育訓練プログラム・交通サポートマネージャー認定研修」を継続的に受講し、社内へフィードバックすることで、お客さまのニーズに合わせた対応が出来るように繰り返し訓練する。

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	ノンステップバスを29台導入する（2021年度～2025年度）

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)
乗務員がお客様からの求めに応じて提供する設備の役務の提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>・聴覚障害者からの求めに応じて運転席に配備してある筆談具を積極的に活用するよう再徹底を図る。</li> <li>・車いすなどスロープによる乗降が必要な場合においては、速やかに役務の提供を行えるよう訓練を重ねる。</li> </ul>

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)
ノンステップバスをご利用方法の掲載	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様がスムーズにバスをご利用いただけるよう接遇研修モデルプログラム等に基づき、繰り返し従業員研修を行う。</li> <li>・ミライロ ID の適用を速やかに進め、確認の最適化を図る。また、適用開始のタイミングに合わせ、ホームページに掲載し、周知を図る。</li> </ul>

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)
車内情報提供の拡充	段階的に車内の行先表示機器等を代替し、視認性向上を図る。

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)
乗務員の技術向上	<p>各安全運動期間中を中心に行っている事業所単位での事故防止教育の中で、以下のようにさまざまな事例を用い、幅広く周知することで、類似事故防止に努める。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ドライブレコーダーを活用した運転事故回避策の共有</li> <li>・車いすを使用した乗降体験を通じて、お客様の立場に立ったサポート学習</li> <li>・車内に乗車し、急制動などを体験することで、自分自身の運転の見直しにつなげる</li> </ul>

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)
バス車内等での告知	・車内放送および車内に貼付したステッカーなどを通じて事故防止 PR を積極的に行うほか、適宜、肉声でのご案内も行い、車内事故防止の絶無を図る。

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>・ウェブサイトや電話等で寄せられるお客様からのご指摘内容については、点呼時や集合教育時等において情報の共有化を図る。</li><li>・障がい者の方々と協議・意見交換する会議体への出席</li><li>・バリアフリーに関連する各種会議体・研修への参加</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 及び車両等又は対策	変 更 内 容	理 由

#### V 計画書の公表方法

自社ホームページにて公開
--------------

#### 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。

移動等円滑化取組計画書

2021年 6月 29日

東京都墨田区押上一丁目1番2号  
東武バスイースト株式会社

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

(1) 旅客施設及び車両等の整備に関する事項

- ・当社が保有する乗合バス車両について、2020年度末時点でのノンステップ導入率は81.1%であるが、車両の更新に合わせて引き続きノンステップ車両の導入を推進し、2025年度末までに導入率をほぼ100%にする。

(2) 旅客支援、情報提供、教育訓練等に関する事項

- ・当社では、接遇研修モデルプログラムに基づき、適宜実施している乗務員研修において障がい者の特性やご案内方法について、共有を図る。
- ・「交通事業者向けバリアフリー教育訓練プログラム・交通サポートマネージャー認定研修」を継続的に受講し、社内へフィードバックすることで、お客さまのニーズに合わせた対応が出来るように繰り返し訓練する。

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	ノンステップバスを20台導入する（2021年度～2025年度）

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)
乗務員がお客様からの求めに応じて提供する設備の役務の提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>・聴覚障害者からの求めに応じて運転席に配備してある筆談具を積極的に活用するよう再徹底を図る。</li> <li>・車いすなどスロープによる乗降が必要な場合においては、速やかに役務の提供を行えるよう訓練を重ねる。</li> </ul>

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)
ノンステップバスをご利用方法の掲載	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様がスムーズにバスをご利用いただけるよう接遇研修モデルプログラム等に基づき、繰り返し従業員研修を行う。</li> <li>・ミライロ ID の適用を速やかに進め、確認の最適化を図る。また、適用開始のタイミングに合わせ、ホームページに掲載し、周知を図る。</li> </ul>

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)
車内情報提供の拡充	段階的に車内の行先表示機器等を代替し、視認性向上を図る。

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)
乗務員の技術向上	<p>各安全運動期間中を中心に行っている事業所単位での事故防止教育の中で、以下のようにさまざまな事例を用い、幅広く周知することで、類似事故防止に努める。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ドライブレコーダーを活用した運転事故回避策の共有</li> <li>・車いすを使用した乗降体験を通じて、お客様の立場に立ったサポート学習</li> <li>・車内に乗車し、急制動などを体験することで、自分自身の運転の見直しにつなげる</li> </ul>

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)
バス車内等での告知	・車内放送および車内に貼付したステッカーなどを通じて事故防止 PR を積極的に行うほか、適宜、肉声でのご案内も行い、車内事故防止の絶無を図る。

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>・ウェブサイトや電話等で寄せられるお客様からのご指摘内容については、点呼時や集合教育時等において情報の共有化を図る。</li><li>・障がい者の方々と協議・意見交換する会議体への出席</li><li>・バリアフリーに関連する各種会議体・研修への参加</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 及び車両等又は対策	変 更 内 容	理 由

#### V 計画書の公表方法

自社ホームページにて公開
--------------

#### 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。