

移動等円滑化取組計画書

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6の規定に基づき、以下のとおり公表いたします。

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

- ・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、2018年3月時点でリフト付きバス8両、エレベーター付きバス1両を保有しているが、2020年の東京オリンピック・パラリンピックを契機にさらなる需要の拡大が見込まれることから、上記のバリアフリー対応車両を併せて15両増車する。また、バリアフリー対応車両の運行路線についても検討を行い、対象路線の拡大を目指す。

(2) 旅客支援、情報提供、教育訓練に関する事項

- ・より高レベルな旅客支援体制の確立のため、接遇研修のレベルアップを行う。また、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。
- ・ICTを活用し、利用者の多様なニーズに合った情報の提供を目指す。
- ・全社的なサービススキル向上のため、障がい当事者を講師としてお迎えする「心のバリアフリー研修」や障がいをお持ちの方や高齢者に対する接遇を学ぶ「サービス介助研修」を全職員対象に実施する。

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)
リフト付きバスの導入	・リフト付きバスを6両導入する。(2019年度)
エレベーター付きバスの導入	・エレベーター付きバスを9両導入する。(2019年度)

② 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)
全社員を対象とした接客研修を実施	・役員を含む全社員を対象に、車いすの使い方や手話、視覚障がい者の誘導など実技的な内容を盛り込んだ「サービス介助研修」を実施する。既に研修を受講している社員についてはより高レベルな内容の研修を実施し、スパイラルアップを図る。(2019年度)
コミュニケーションノートの導入	・指さしボードや筆談用ページを1つにまとめたコミュニケーションノートを作成し、乗合バス全車両に導入する。(2019年度)

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)
ホームページの改修	障がい者を含むすべてのお客様の利便性向上のため、ホームページ及び予約サイトの改修を行う。(2019年度～2020年度)
バス停ポール表示盤のユニバーサルデザイン化	空港バス停ポールの表示盤をユニバーサルデザイン化し、高齢者や障がい者にも見やすいデザインでの情報提供を行う。(2019年度～2020年度)
タブレット端末の導入	乗務員および旅客係員の情報提供ツールとしてタブレット端末を導入する。(2019年度～2020年度)

④ 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)
全社員を対象に障がい当事者が講師となる研修を実施	・役員を含む全社員を対象に、障がい者を講師とした「心のバリアフリー研修」を実施する。バリアフリー関連法の内容や実際にバスを利用した感想といった座学だけでなく手話などの実技も含んだ実用的な内容を取り上げる。(2019年度)
外部研修への参加	国土交通省が定める「交通事業者向け接客研修プログラム」に準拠した外部研修を受講する。(2019年度)

Ⅲ 移動等円滑化の促進のためⅡと併せて講ずべき措置

- ・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。
- ・乗合バス車両において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。ヘルプマークについては社内でもポスター等を用いて周知を行う。
- ・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

Ⅴ 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、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。