

移動等円滑化取組計画書  
(乗合バス車両)

2021年 6月 29日

住 所 東京都目黒区東山三丁目8番1号

事業者名 東急バス株式会社  
代表者名 取締役社長 古川 卓  
(役職名及び氏名)

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おいては、2020年年度末時点のノンステップバス導入率は76%（適用除外車両除く）。今後も車両更新に合わせてノンステップバスの導入を推進する。

(2) 旅客支援・情報提供・教育訓練等に関する事項

- 障がいのあるお客様への対応方法について、全ての乗務員ならびに営業所員に対し、定期・不定期で実地訓練ならびに座学教育を今後も継続して実施する。

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)
ノンステップバス	ノンステップバスを3台導入する。（2021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)
設備を用いた情報提供	車両に設置する次停留所名表示装置にて、音声のほか文字による車内案内を継続して実施する。

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)
指さし会話帳の導入	お客さまご案内用に指さし会話帳を導入し、筆談が必要な方へのサポートツールとして活用する。(2021 年度)

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)
情報提供の拡充	スマートフォン等からの検索により、バス走行位置のほか車内の混雑情報をリアルタイムで提供できるようにし、混雑の平準化や快適な環境での乗車を可能にする。(2021 年度) 今後も車両更新時期に合わせて、白色 LED タイプの行先表示器を導入し、高齢者や視覚障害を持たれた方に対して、行先表示の視認性を高める。

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)
乗務員教育	<ul style="list-style-type: none"> <li>新入社員に対し、車いすやベビーカー利用のお客さまに対する対応方法を含めた実技教習を実施する。</li> <li>全乗務員に対し小集団活動等により「高齢者・障害者等の乗降時の安全確保」を議題とした実技教習を実施する。</li> <li>乗務員向けの定期研修において接遇に関するマニュアル冊子を活用し、障がいのあるお客さまへの対応に関する教育を実施する。</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)
車内インフォメーション画面における広報・周知	車内インフォメーション画面にて、ヘルプマーク普及や座席を必要とされている方への席の譲り合いを呼び掛ける案内を継続して実施する。

### III 移動等円滑化の促進のためⅡと併せて講ずべき措置

- ・バリアフリーへの知識と技術を深めるため、交通エコロジー・モビリティ財団の主催する「交通サポートマネージャー研修」の受講を実施する。
- ・利用者が多く且つ、設置可能な停留所において、ベンチ一体型の上屋を設置する。

### 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
—	—	—

### V 計画書の公表方法

弊社ホームページにて公表する。

### VI その他計画に関連する事項

中期的な対応方針に記載された車両等の整備に関する事項については、当社の中期経営計画に位置付けられている。

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。

移動等円滑化取組計画書  
(貸切バス車両)

2021年 6月 29日

住 所 東京都目黒区東山三丁目8番1号

事業者名 東急バス株式会社

代表者名 取締役社長 古川 卓  
(役職名及び氏名)

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

- 企業や学校等の間で締結している年間契約の輸送が主たるものであり、契約者の輸送需要に応じた車両（ノンステップバスやリフト付きバス含む）を使用しているため、移動等円滑化における現状課題や中期的な対応方針は策定していない。

(2) 旅客支援・情報提供・教育訓練等に関する事項

- 障がいのあるお客さまへの対応方法について、乗務員ならびに営業所員に対し、定期・不定期で実地訓練ならびに座学教育を今後も継続して実施する。

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)
—	I (1) のとおりのため、計画なし。

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)
—	I (1) のとおりのため、計画なし。

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)
—	I (1) のとおりのため、計画なし。

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)
—	I (1) のとおりのため、計画なし。

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)
乗務員教育	<ul style="list-style-type: none"> <li>新入社員に対し、車いすやベビーカー利用のお客さまに対する対応方法を含めた実技教習を実施する。</li> <li>全乗務員に対し小集団活動等により「高齢者・障害者等の乗降時の安全確保」を議題とした実技教習を実施する。</li> <li>乗務員向けの定期研修において接遇に関するマニュアル冊子を活用し、障がいのあるお客さまへの対応に関する教育を実施する。</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)
—	I (1) のとおりのため、計画なし。

### III 移動等円滑化の促進のためⅡと併せて講ずべき措置

I (1) のとおりのため、計画なし。

### 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

弊社ホームページにて公表する。

## VI その他計画に関連する事項

I (1) のとおりのため、計画なし。

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  
(バスターミナル)

2021年 6月 29日

住 所 東京都目黒区東山三丁目8番1号

事業者名 東急バス株式会社  
代表者名 取締役社長 古川 卓  
(役職名及び氏名)

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

- 各ターミナルにおいて、より高い水準のバリアフリー化を目指すため、引き続き土地所有者の設備改修等にあわせて、着手可能な箇所から順次取り組みを進めていく。

### (2) 旅客支援・情報提供・教育訓練等に関する事項

- 各ターミナルにおけるバリアフリー情報や施設案内については、ターミナル内の総合案内板に順次掲載し、利用者に向けた情報提供を図る。
- 障がいのあるお客さまへの対応方法について、全ての乗務員ならびに営業所員に対し、定期・不定期で実地訓練ならびに座学教育を今後も継続して実施する。

## 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)
渋谷駅 (マークシティ)	より高い水準のバリアフリー化を目指すため、引き続き土地所有者の設備改修等にあわせて、着手可能な箇所から順次取り組みを進めていく。

### ② 旅客施設及び車両等を使用した役務の提供の方法に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)
設備を用いた情報提供	対象の停留所や待合室に設置するデジタルサイネージ、案内装置にて、発車時刻等の案内を継続して実施する。

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)
指さし会話帳の導入	お客さまご案内用に指さし会話帳を導入し、筆談が必要な方へのサポートツールとして活用する。(2021年度)

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)
情報提供の拡充	スマートフォン等からの検索により、バス走行位置のほか車内の混雑情報をリアルタイムで提供できるようにし、混雑の平準化や快適な環境での乗車を可能にする。(2021年度) ※移動等円滑化取組計画書（乗合バス車両）と同内容を記載。

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)
乗務員教育	・新入社員に対し、車いすやベビーカー利用のお客様に対する対応方法を含めた実技教習を実施する。 ・全乗務員に対し小集団活動等により「高齢者・障害者等の乗降時の安全確保」を議題とした実技教習を実施する。 ・乗務員向けの定期研修において接遇に関するマニュアル冊子を活用し、障がいのあるお客様への対応に関する教育を実施する。

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)
旅客施設における適切な案内・表示	対象のバスターミナルに設置する案内板により、視覚的にわかりやすく施設情報を利用者に周知する。 渋谷駅（マークシティ）では、音声による発車時刻等の案内を継続して実施する。

### III 移動等円滑化の促進のためⅡと併せて講ずべき措置

利用者より対象となるバスターミナルに関する意見を頂いた場合、社内で共有するとともに、ターミナルを利用する他事業者にも共有を図り、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
—	—	—

#### V 計画書の公表方法

弊社ホームページにて公表する。

#### VI その他計画に関する事項

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する計画（事業者全体に関するプロジェクト、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。