

## 公共交通事業者等のソフト面に関するバリアフリーの取組状況

公共交通事業者のソフト面のバリアフリーに関する取組について、書面調査を行い、以下のとおり回答があった内容について整理しました。具体的な内容は次頁以降に掲載しています。

職員の接遇・対応向上や声かけ、バリアフリーに関するサインやマーク等の周知啓発が行われています。

|      |                       |                                                                                                                                                                                                |
|------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 鉄道   | 東日本旅客鉄道(株)            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「声かけ・サポート」運動の実施</li> <li>・サービス介助士資格取得の促進</li> <li>・サービス介助士資格取得者向けブラッシュアップ講座受講</li> </ul>                                                               |
|      | 東京都交通局<br>(都営地下鉄)     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・都営交通の利用マナーに係る普及啓発</li> <li>・「声かけ・サポート」運動の実施</li> <li>・多様なニーズを踏まえた接遇の実施</li> </ul>                                                                      |
|      | 東武鉄道(株)               | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「声かけ・サポート」運動の継続実施</li> <li>・実車を用いた視覚に障がいのあるお客様対応教育</li> <li>・接遇研修の実施</li> <li>・障害者の接遇に関する資格取得の推進</li> <li>・「高齢者障害者等用施設等の適正な利用の推進」の啓発活動の継続実施</li> </ul> |
|      | 東京地下鉄(株)              | <ul style="list-style-type: none"> <li>・社員研修の充実とお客様啓発 PR</li> <li>・サービス介助士資格取得の推進</li> <li>・乗り降りサポートの実施</li> </ul>                                                                             |
|      | 京成電鉄(株)               | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「声かけ・サポート」運動の実施</li> <li>・接遇研修の実施</li> <li>・障害者が参画する研修の実施（盲導犬ユーザー講習）</li> <li>・サービス介助士取得の促進</li> <li>・優先席へのステッカー掲出</li> </ul>                          |
| バス   | 東京都交通局<br>(都営バス)      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・車内デジタルサイネージ動画による注意喚起放送</li> <li>・バリアフリー研修の実施</li> <li>・ヘルプマークの配布及びポスターの掲示</li> </ul>                                                                   |
|      | 京成バス(株)               | <ul style="list-style-type: none"> <li>・乗り降りのための教育</li> <li>・バスロケーションシステムによる情報提供</li> <li>・乗降を円滑に行うための支援</li> </ul>                                                                            |
|      | 京成タウンバス(株)            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用方法の周知</li> <li>・乗務員研修</li> </ul>                                                                                                                     |
| タクシー | (一社)東京ハイヤー・<br>タクシー協会 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・点字シール、耳マークステッカーのタクシー車内への表示</li> </ul>                                                                                                                  |

東京都交通局（都営地下鉄）

|           |                                                                                                          |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 取組名       | 声かけ・サポート運動強化キャンペーン                                                                                       |
| 対象者       | 社員・お客さま                                                                                                  |
| 実施時期・頻度   | 2024年9月2日～2024年10月31日・例年同時期                                                                              |
| 取組の目的     | 通年にて実施している「声かけ・サポート」運動をさらに広く進めるために、当社グループ関係社員だけでなく、当社をご利用のお客さまに運動への参加呼びかけを実施                             |
| 具体的な内容    | ポスター掲出・駅構内や車内での放送実施                                                                                      |
| 写真・ポスターなど |  <p>啓発ポスター 出典：国土交通省</p> |

|           |                                                                         |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------|
| 取組名       | サービス介助士資格取得の奨励                                                          |
| 対象者       | 社員                                                                      |
| 実施時期・頻度   | 通年・適宜                                                                   |
| 取組の目的     | すべてのお客さまに安心して当社グループをご利用いただくための「おもてなしの心と介助技術」の習得を目的に「サービス介助士」の資格取得を進めている |
| 具体的な内容    | サービス介助士資格取得に向け各社員が受講・資格取得                                               |
| 写真・ポスターなど |                                                                         |

|           |                                                                  |
|-----------|------------------------------------------------------------------|
| 取組名       | サービス介助士資格取得者向けブラッシュアップ講座受講                                       |
| 対象者       | 社員                                                               |
| 実施時期・頻度   | 適宜                                                               |
| 取組の目的     | 「サービス介助士」の資格取得をして一定年数経過した社員を対象に、介助技術や知識の復習を実施し、習熟度を高めることを目的としている |
| 具体的な内容    | サービス介助士資格取得時に学んだ内容の復習及び知識と技術のアップデート                              |
| 写真・ポスターなど |                                                                  |

## 東京都交通局（都営地下鉄）

|           |                                                                                                                                                                                                             |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 取組名       | 都営交通の利用マナーに係る普及啓発                                                                                                                                                                                           |
| 対象者       | 利用者                                                                                                                                                                                                         |
| 実施時期・頻度   | 通年                                                                                                                                                                                                          |
| 取組の目的     | 誰もがいつでも公共交通機関を気持ち良くご利用いただけるよう、関係機関等とも連携し、マナー啓発や心のバリアフリーを推進する。                                                                                                                                               |
| 具体的な内容    | ○ポスターや動画等を作成し、駅や車内でのPRを実施<br>○公共交通利用におけるマナーブックを作成し、都内小学校新4年生に配布                                                                                                                                             |
| 写真・ポスターなど |  <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100%;"> <span>マナーポスター</span> <span>マナーブック</span> </div> |

|           |                                                                                                                                  |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 取組名       | 「声かけ・サポート」運動の実施                                                                                                                  |
| 対象者       | 職員、利用者                                                                                                                           |
| 実施時期・頻度   | 通年                                                                                                                               |
| 取組の目的     | お困りのお客様を見守り支え合う動きを社会全体の運動としてより広く進める。                                                                                             |
| 具体的な内容    | 全国の鉄道事業者等が連携し、鉄道などの施設を安全に安心してご利用いただけるよう、駅係員によるお困りのお客様への積極的な声かけに加え、周囲のお客様にもご協力の呼びかけを行う。                                           |
| 写真・ポスターなど |  <div style="text-align: right;">掲出ポスター</div> |

|           |                                                                                                                                           |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 取組名       | 多様なニーズを踏まえた接遇の実施                                                                                                                          |
| 対象者       | 職員                                                                                                                                        |
| 実施時期・頻度   | 通年                                                                                                                                        |
| 取組の目的     | お客様が都営交通をより快適にご利用いただけるよう、お客様と接する職員の対応力向上を図る。                                                                                              |
| 具体的な内容    | ○駅係員を対象に、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<br>○駅係員、乗務員等の「サービス介助士」資格取得を推進<br>○東京都キャラバン・メイト養成研修を修了した交通局職員が講師となり、認知症サポーター養成講座を実施                     |
| 写真・ポスターなど |  <div style="text-align: right;">認知症サポーター養成講座の様子</div> |

東武鉄道(株)

|           |                                                                                                                                                                                                       |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 取組名       | 「声かけ・サポート」運動の継続実施                                                                                                                                                                                     |
| 対象者       | お客様                                                                                                                                                                                                   |
| 実施時期・頻度   | 通年                                                                                                                                                                                                    |
| 取組の目的     | 鉄道をご利用になるお客様に、安全・安心して施設をご利用いただく。                                                                                                                                                                      |
| 具体的な内容    | 介助やご案内等の配慮が必要なお客様に対して社員から積極的にお声かけを行うとともに、周囲のお客様からもお声かけいただけるようご協力をお願いしている。また、交通事業者 83 社局と障害者団体を含む 10 団体が連携して年 1 回強化キャンペーンを実施し、ポスター掲出等による啓発を行っている。                                                      |
| 写真・ポスターなど | <p>交通事業者 83 社局と障害者団体を含む 10 団体が連携して「声かけ・サポート」運動の実施および強化キャンペーンポスターの掲出（年 1 回）<br/>2024 年 9 月 2 日（月）～10 月 31 日（木）</p>  |

|           |                                                                                     |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 取組名       | 実車を用いた視覚に障がいのあるお客様対応教育                                                              |
| 対象者       | 社員                                                                                  |
| 実施時期・頻度   | 年 1 回                                                                               |
| 取組の目的     | 視覚に障害のあるお客様を介助、ご案内することで行動の特性を理解し今後の業務に活用する。                                         |
| 具体的な内容    | 視覚障害者団体の協力を得て、駅のプラットフォームや列車内等の鉄道関連施設において、実際に介助、ご案内を行っている。                           |
| 写真・ポスターなど |  |

|           |                                                                                     |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 取組名       | 接客研修の実施                                                                             |
| 対象者       | 社員                                                                                  |
| 実施時期・頻度   | 年 1 回                                                                               |
| 取組の目的     | 駅係員の接客・接客能力の向上を図る。                                                                  |
| 具体的な内容    | 駅におけるお客様のご案内等について、ロールプレイング形式による「接客技術発表会」を実施している。                                    |
| 写真・ポスターなど |  |

|           |                                                                          |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------|
| 取組名       | 障害者の接遇に関する資格取得の推進                                                        |
| 対象者       | 社員                                                                       |
| 実施時期・頻度   | 適宜                                                                       |
| 取組の目的     | 駅係員の接遇・接客能力の向上を図る。                                                       |
| 具体的な内容    | 入社一年目の駅係員を対象に、サービス介助士資格取得のための研修を実施している。また、2024年度より乗務員のサービス介助士の資格取得を開始した。 |
| 写真・ポスターなど | －                                                                        |

|           |                                                                                            |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 取組名       | 「高齢者障害者等用施設等の適正な利用の推進」の啓発活動の継続実施                                                           |
| 対象者       | お客様                                                                                        |
| 実施時期・頻度   | 適宜                                                                                         |
| 取組の目的     | 高齢者障害者等用施設を必要とされているお客様が円滑にご利用できるようにする。                                                     |
| 具体的な内容    | エレベーターに高齢者やお体の不自由なお客様等の優先利用を啓発するステッカーを掲出することや、バリアフリースイレに車椅子等のピクトグラムを表示することで、優先利用の啓発を行っている。 |
| 写真・ポスターなど | －                                                                                          |

#### 東京地下鉄(株)

|           |                                                                                                                                        |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 取組名       | 社員研修の充実とお客様啓発 PR                                                                                                                       |
| 対象者       | 全駅社員                                                                                                                                   |
| 実施時期・頻度   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・バリアフリー研修、サービスマインド研修等（各1回／年）</li> <li>・ポスター掲出による PR</li> <li>・年間を通じて東京メトロの全駅にポスターを掲出</li> </ul> |
| 取組の目的     | 知識・技能の向上を図り、多様なお客様へのご案内を充実させ、正しい介助方法の習得と事故の未然防止を図る。<br>ポスター掲出によるお客様への啓発活動を実施。                                                          |
| 具体的な内容    | 座学、ロールプレイング、DVD視聴、講師とのディスカッション及び質疑応答等を行なう。<br>ポスターを掲出して啓発を図っている。                                                                       |
| 写真・ポスターなど |                                                     |

|         |                                                    |
|---------|----------------------------------------------------|
| 取組名     | サービス介助士資格取得の推進                                     |
| 対象者     | 全駅社員                                               |
| 実施時期・頻度 | 随時                                                 |
| 取組の目的   | 全てのお客様に安心してご利用いただけるよう、バリアフリーに関する知識と、安全な介助技術を身につける。 |
| 具体的な内容  | 公益財団法人日本ケアフィット共育機構が指定する研修を受講し、資格取得を推進する。           |

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 取組名       | 乗り降りサポートの実施                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 対象者       | 社員、利用者                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 実施時期・頻度   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・2023年12月から現在</li> <li>・ご利用になるお客様から申出時に対応する（都度対応）</li> </ul>                                                                                                                                                                                                   |
| 取組の目的     | 乗降サポートが必要なお客様からの申し出の促進とご利用するお客様への配慮                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 具体的な内容    | <p>年齢等を問わず、歩行・移動・列車の乗り降りに不安を感じながらご利用されるお客様の利用に対する配慮を意識させるとともに、申し出があった場合には、安全・安心してご利用いただけるよう寄り添ったご案内する。</p> <p>また、駅構内一斉放送を以下の内容にて実施している。</p> <p>【放送文】</p> <p>お客様に乗り降りサポートのお知らせです。</p> <p>電車の乗り降りに不安があるお客様は、東京メトロ社員までお申し出ください。また、お近くに社員がいない場合は、駅係員よびだしインターホンをご利用ください。電車を安全にご利用いただけるようサポートさせていただきます。</p> |
| 写真・ポスターなど |                                                                                                                                                                                                                   |



京成電鉄(株)

|           |                                                                                                 |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 取組名       | 「声かけ・サポート」運動                                                                                    |
| 対象者       | 社員・利用者                                                                                          |
| 実施時期・頻度   | 9月頃 年1回（強化キャンペーン）                                                                               |
| 取組の目的     | お客さまに鉄道などの施設を安全に安心してご利用いただけるよう、お困りのお客さまに対して社員等から積極的に声をおかけするとともに周囲のお客さまからもお声かけにご協力いただくために実施するもの。 |
| 具体的な内容    | 声かけが必要な方へのお声かけ、ポスターの掲示、構内放送                                                                     |
| 写真・ポスターなど |                                                                                                 |

|           |                                                    |
|-----------|----------------------------------------------------|
| 取組名       | 接遇研修の実施                                            |
| 対象者       | 社員                                                 |
| 実施時期・頻度   | 通年                                                 |
| 取組の目的     | 接遇意識とサービスの向上を図るもの。                                 |
| 具体的な内容    | あいさつとお客様の立場に立った行動について現状を見直し、実践の徹底に向け社員のスキル向上を図るもの。 |
| 写真・ポスターなど | —                                                  |

|           |                                                                 |
|-----------|-----------------------------------------------------------------|
| 取組名       | 障害者が参画する研修の実施（盲導犬ユーザー講習）                                        |
| 対象者       | 社員・利用者                                                          |
| 実施時期・頻度   | 5・6月頃 年1回                                                       |
| 取組の目的     | 視覚に障がいのあるお客さまに安心して当社の駅をご利用いただけるよう、誘導案内の強化と接遇能力向上及び盲導犬普及活動を図るもの。 |
| 具体的な内容    | 盲導犬、視覚障がいのある方に関わる法律等の一般知識についての座学<br>盲導犬をご利用になるお客さまへのお声かけや誘導体験等  |
| 写真・ポスターなど |                                                                 |

|           |                                                              |
|-----------|--------------------------------------------------------------|
| 取組名       | サービス介助士取得の促進                                                 |
| 対象者       | 社員                                                           |
| 実施時期・頻度   | 12月頃 年1回                                                     |
| 取組の目的     | 少子高齢化に対するスキルの習得及び高齢者・障害者に対する介助技術を習得し、ニーズにマッチしたサービスの提供に努めるもの。 |
| 具体的な内容    | 未取得者への声かけ、取得推進                                               |
| 写真・ポスターなど | －                                                            |

|           |                                                                                    |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 取組名       | 優先席へのステッカー掲出                                                                       |
| 対象者       | 利用者                                                                                |
| 実施時期・頻度   | 通年                                                                                 |
| 取組の目的     | 真に必要とされている方が円滑に利用できるよう、一般利用者に対しての周知を図るもの。                                          |
| 具体的な内容    | 優先席を必要とされている方の周知及び優先席付近におけるマナー啓蒙(混雑時における携帯電話の電源 OFF)                               |
| 写真・ポスターなど |  |



## 東京都交通局（都営バス）

|           |                                                                                                |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 取組名       | 車内デジタルサイネージ動画による注意喚起放送                                                                         |
| 対象者       | お客様                                                                                            |
| 実施時期・頻度   | 全車両内にて実施                                                                                       |
| 取組の目的     | 車内事故防止に向けた注意喚起                                                                                 |
| 具体的な内容    | 急停車時に、お年寄りや手すり等に掴まらずにスマートフォンを使用していた乗客が車内で転倒するシーンの動画を流すことで、乗車の際は手すり等にしっかりお掴まりいただくよう車内事故防止の協力依頼。 |
| 写真・ポスターなど | －                                                                                              |

|           |                                                                  |
|-----------|------------------------------------------------------------------|
| 取組名       | バリアフリー研修の実施                                                      |
| 対象者       | 乗務員                                                              |
| 実施時期・頻度   | 年数回                                                              |
| 取組の目的     | 乗務員の接遇向上、機器操作の習熟                                                 |
| 具体的な内容    | 車椅子固定訓練キットや高齢者疑似体験セット等を活用したバリアフリー研修を実施し、乗務員の接遇の向上、機器操作の習熟を図っている。 |
| 写真・ポスターなど | －                                                                |

|           |                                                                          |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------|
| 取組名       | ヘルプマークの配布及びポスターの掲示                                                       |
| 対象者       | お客様                                                                      |
| 実施時期・頻度   | 通年実施                                                                     |
| 取組の目的     | 心のバリアフリーの普及啓発                                                            |
| 具体的な内容    | 東京都福祉保健局の取組に協力し、平成25年7月から営業所でのヘルプマークの配布及びバス車内や営業所におけるポスター掲示等の普及啓発を行っている。 |
| 写真・ポスターなど | －                                                                        |

## 京成バス(株)

|           |                                                                                                                        |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 取組名       | 乗り降りのための教育                                                                                                             |
| 対象者       | 乗務員                                                                                                                    |
| 実施時期・頻度   | 新人乗務員研修時かつ営業所にて年 2 回程度                                                                                                 |
| 取組の目的     | お客様が安心・安全・快適にご利用いただくため                                                                                                 |
| 具体的な内容    | 新人乗務員研修時、また営業所配属後、乗務員全員に対して車いす・ベビーカー利用のお客様の乗降介助についての研修を行う。営業所に車いす・ベビーカーがあるので、車種ごとのスロープ板や車いす・ベビーカー固定具の使用方法について教育を行っていく。 |
| 写真・ポスターなど |  <p>車いす介助訓練</p>                       |

|           |                                                                                      |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 取組名       | バスロケーションシステムによる情報提供                                                                  |
| 対象者       | 乗務員                                                                                  |
| 実施時期・頻度   | 通年                                                                                   |
| 取組の目的     | お客様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                                                     |
| 具体的な内容    | WEB 上・押上駅バス停での到着予測時刻やバス位置情報が検索できる「京成バスナビ」による旅客案内を引き続き行っていく。                          |
| 写真・ポスターなど |  |

|         |                                                     |
|---------|-----------------------------------------------------|
| 取組名     | 乗降を円滑に行うための支援                                       |
| 対象者     | 乗務員                                                 |
| 実施時期・頻度 | 通年                                                  |
| 取組の目的   | 車いすのお客様が公共交通を利用して移動するために必要となる乗降についての支援              |
| 具体的な内容  | 車いすのお客様の乗降時における作業マニュアルを携帯させ、車いすのお客様への乗降介助方法を周知徹底する。 |

## 京成タウンバス(株)

|           |                                                                                   |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 取組名       | 利用方法の周知                                                                           |
| 対象者       | お客様                                                                               |
| 実施時期・頻度   | 常時                                                                                |
| 取組の目的     | 視覚と聴覚で行先や停留所を把握できるようにするため（多言語表示含む）                                                |
| 具体的な内容    | 停留所への到着時間が把握でき、待機時のストレスを軽減する。                                                     |
| 写真・ポスターなど |  |

|           |                                                                                                                                                                          |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 取組名       | 乗務員研修                                                                                                                                                                    |
| 対象者       | 乗務員                                                                                                                                                                      |
| 実施時期・頻度   | 入社時                                                                                                                                                                      |
| 取組の目的     | 高齢者、障害者の気持ちを理解するため                                                                                                                                                       |
| 具体的な内容    | 専用器具を身に着けて疑似体験することにより、行動の制限を理解し乗務時に役立てる。                                                                                                                                 |
| 写真・ポスターなど |   |

## (一社)東京ハイヤー・タクシー協会

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 取組名       | 点字シール、耳マークステッカーのタクシー車内への表示                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 対象者       | 視覚障害、聴覚障害をお持ちのタクシー利用者                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 実施時期・頻度   | 令和4年2月～ ※点字シールは再周知（平成4年4月から実施）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 取組の目的     | 目や耳の不自由なお客様へのサービス                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 具体的な内容    | 協会にて点字シール及び耳マークステッカーを作成し、会員事業者に配布。各事業者はタクシー車内に貼付し、お客様のご要望に応じて筆談等に対応。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 写真・ポスターなど | <div> <p><b>点字シールの表示</b></p> <p>タクシー車内に「会社名」「車両番号」を表示した点字シールを貼付し、目の不自由なお客様へのサービスに努めています。</p> <p><b>耳マークステッカーの表示</b></p> <p>令和4(2022)年2月より、タクシー車内に「耳マークステッカー」の表示と「筆談用メモ帳」を用意し、聞こえが不自由なお客様へのサービスに努めています。</p> <p>出典：東京のタクシー2024 (<a href="https://www.taxi-tokyo.or.jp/assets/pdf/datalibrary/hakusyo2024all.pdf">https://www.taxi-tokyo.or.jp/assets/pdf/datalibrary/hakusyo2024all.pdf</a>)</p> </div>  <p>耳の不自由な方は筆談等しますのでお申し出ください</p> <p>聞こえが不自由な人への配慮を表すマークです</p>  |