

東急線の駅助役128人全員が「サービス介助士」の資格を取得しました 駅係員262人と合わせて資格取得者は駅全従業員の約5割に

お年寄りやお身体の不自由なお客さまに安心してご利用いただくための取り組みを進めています

東京急行電鉄株式会社

東京急行電鉄（本社：東京都渋谷区、社長：上條清文）では、お年寄りやお身体の不自由なお客さまが安心してご利用いただける鉄道を目指し、2003年4月から東急線駅従業員による「サービス介助士」の資格取得を推進してきましたが、2004年12月1日現在で、駅の監督者である助役128人の資格取得率が100%となりました。駅係員を含めると、駅全従業員の約5割にあたる395人（駅長5人を含む）が資格を取得しています。また、駅従業員だけでなく、車掌、運転士による資格取得も推進しており、当社社員全体では同資格取得者が614人となりました。

「サービス介助士」資格はNPO法人「日本ケアフィットサービス協会」が認定する民間資格で、サービス介助の基本理念、接遇、介助技術などの知識や、実際のサービス介助に関する技術を習得した者に与えられます。お年寄りやお身体の不自由なお客さまが安心して鉄道をご利用いただけるよう、歩行の介助や車いすの操作などのお手伝いをするのはもちろん、資格を取得していない従業員に対し自らの知識・技術を伝授し、すべての従業員が資格取得者と同様のサービスを提供できるよう指導する役割も担っています。また、資格取得者の介助技術や知識を維持するため、介助技術に関する補習教育も年1回実施しています。

当社では2001年4月から、駅での接客サービスを改善・向上するための取り組み「サービスアップ109」を開始し、サービス向上キャンペーン「Go! Go! 快適宣言」の展開や、駅業務の改善・標準化を目指した「ISO9001」の認証取得などの取り組みを進めています。「サービス介助士」資格取得もこの取り組みの一環であり、将来的には「サービス介助士」を全駅（田園都市線渋谷駅をのぞく鉄道線87駅と世田谷線三軒茶屋駅、下高井戸駅）に常時1人配置できることを目指しています。エレベーターの設置などと合わせ、ハード、ソフト両面からバリアフリー化を推進することで、どなたでも快適にご利用いただけるサービスを提供する駅にしていきたいと思います。

「サービス介助士」資格取得推進の概要は次の通りです。

1. 「サービス介助士」資格について

資格内容 お年寄りやお身体の不自由な方が、移動や施設利用をされる際に必要なおもてなしの心、サービス介助に関する知識・技術を習得するものです。

認定機関 NPO法人「日本ケアフィットサービス協会」（民間資格）

取得プロセス サービス介助の基本理念、接遇・介助技術などの知識について約1か月の
通信課程と、実際のサービス介助技術についての2日間の実技教習を受
講。その後の検定試験に合格した者が資格認定されます。

2. 当社駅従業員の資格取得について

資格取得者数 駅従業員 395人(2004年12月1日現在)

駅全従業員数 829人(2004年12月1日現在)



車いす操作をお手伝いする駅係員