

**世田谷線の運転士および案内係69人全員が「サービス介助士」の資格を取得しました**

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「サービス介助士」の資格取得を推進してきましたが、2005年3月16日に世田谷線の運転士および案内係計69人の取得率が100%となりました。内訳は、運転士37人、案内係32人の計69人です。なお、東急線全線の駅従業員の取得者数は2005年3月16日現在で、5割を超えて、418人(816人中)となっています。

「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、接客、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をお手伝いします。

当社唯一の軌道線である世田谷線は、新型車両への更新や駅の改良などによりバリアフリー化を進めてきました。鉄道線と異なり、運転士、案内係が運賃収受を行っている(一部の駅を除く)ため、お年寄りやお体の不自由なお客さまが乗車される際には、運転士、案内係が直接お手伝いをしています。そのため、他線に先がけて資格取得率100%を目指してきました。なお、世田谷線の一部の駅業務を担当するサービスマネージャーも3月中に全員が資格を取得する見込みです。今後、他線でも引き続き取り組みを進め、将来的には「サービス介助士」を全駅(東京メトロが管轄する田園都市線渋谷駅を除く鉄道線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るほか、運転士、車掌も取得を進めていきます。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鉄道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」資格取得者数について(2005年3月16日現在)

世田谷線運転士	37人(取得率100%)
世田谷線案内係	32人(取得率100%)
東急線全線の駅従業員	418人(816人中)

#### 2. 「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、接客・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。

### 3. 世田谷線での最近の主な取り組み

- 1999年7月 新型車両300系を導入、旧型車両との入れ替えを開始
- 2001年2月 全駅のホームをかさ上げして、ホームと車内の床との段差を解消
- 2001年3月 全10編成が新型車両300系に
- 2001年5月 沿線の環境整備と地域社会への貢献を目指して、鉄道敷地内や駅構内に草花を植える「フラワリング」開始(毎年春秋の年2回実施)
- 2001年9月 各駅のスロープの設置、ホーム屋根の全面設置など駅のリニューアル工事が完了
- 2002年7月 ICカード乗車券「せたまる」導入
- 2004年4月 女性による案内係「車内アテンダント」導入
- 2005年1月18日 80周年を記念して、地元の方々、世田谷区と「世田谷線とまちづくりについて考える」ミニシンポジウム開催
- 2005年3月16日 運転士および案内係計69人が「サービス介助士」の資格取得

以上



車いす操作をお手伝いする運転士(左)と案内係(右)