

東急線駅の「サービス介助士」資格取得者が90名を超えました

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、今年4月から東急線駅従業員の「サービス介助士」の資格取得を推進してまいりました。12月1日現在、同資格の取得者は駅従業員全体の約1割にあたる91名となり、東急線の16の駅管内すべてに「サービス介助士」を配置しています。

「サービス介助士」資格は、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るもので、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す。今回駅に配置した「サービス介助士」は、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はもちろん、資格を取得していない駅従業員に対し自らの知識・技術を伝授し、すべての駅従業員が資格取得者と同様のサービスをご提供できるよう指導する役割も担っています。今後も、新任の駅助役には教育カリキュラムの中で資格の取得を義務づけるなど、充実を図ってまいります。

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、さまざまな取り組みを進めています。今回の「サービス介助士」資格取得もこの一環であり、エレベーターの設置などハード面と、「サービス介助士」の配置というソフト面の両面からバリアフリー化を推進することで、駅をどなたでも快適にご利用いただける施設としてまいります。

駅への「サービス介助士」導入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1か月の通信課程により学習し、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した後に行われる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 91名(2003年12月1日現在)

駅従業員総数 869名(2003年11月16日現在)

配 置 駅 東急駅16管内(渋谷、中目黒、日吉、菊名、横浜、目黒、田園調布、
三軒茶屋、二子玉川、鷺沼、青葉台、長津田、大井町、
自由が丘、五反田、蒲田)

以 上