

移動等円滑化取組計画書

令和元年 12月 27日

住 所	〒150-8533 東京都渋谷区神泉町 8番16号
事業者名	東急電鉄株式会社
代表者名 (役職名及び氏名)	取締役社長 渡邊 功

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

ホーム上の安全対策として2019年度内に東横線、田園都市線、大井町線の全ての駅にホームドアを整備することを目標としている。2018年度末時点での整備率は71%であり、本年度全駅整備を進めていく。

また車両についても全ての号車にフリースペースを整備する等お客さまの快適性、利便性を向上した新型車両への置き換えを順次進めている。特に田園都市線では新型車両2020系への置換を2022年度までに完了する予定である。

その他エレベーターの整備等バリアフリールートの実数化を進めており、今年度は三軒茶屋駅南側に改札口と地上部を結ぶエレベーターを新たに整備予定である。

(2) 旅客支援、情報提供、教育訓練等に関する事項

①旅客支援

お客さまへのご案内強化を目的として街と一体となった案内誘導サインの統一化を進めている。今年度は渋谷駅における案内誘導サインの統一化を関係者と連携して実施する予定である。

また白杖や車椅子をご利用の方へのご案内品質を一層高めるべく鉄道各社で実施している「声掛けサポート運動」の継続や駅係員同士の更なる連携強化を目的とした連絡手段の改善を引き続き検討していく。

②情報提供

障がいをお持ちのお客さまやご年配のお客さまへのご案内強化を目的として駅構内や車両に設置されたサイネージや音声案内及び触知案内板による情報提供を進めている。今年度においては南町田グランベリーパーク駅に音声案内機能付き触知案内板を設置予定である。また駅の構内放送も適時実施し、迅速な情報提供に努めている。

今年度は東急線アプリを活用しスマートフォン等で東横線および目黒線に走行している車両の優先席やフリースペースの位置、駅ごとの構内図、バリアフリールートなどを確認できるよう整備を行う。

### ③教育訓練

お客さまの安全、接客レベルの向上を目的とした様々な教育・訓練を定期的に行っている。中でもサービス介助士の資格については全ての駅係員や乗務員における取得率100%であり、今年度についても100%を維持していく。

またお客さまへのサービス向上を目的として実施しているサービス選手権を今年度においても実施する。

## 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)
<ul style="list-style-type: none"> <li>ホームドアの整備</li> </ul>	<p>東横線、田園都市線、大井町線の全ての駅にホームドアを整備する。(2019年度)</p> <p>「ぞくぞくと。ホームドア」HP  <a href="https://ii.tokyu.co.jp/homedoor">https://ii.tokyu.co.jp/homedoor</a></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>新型車両の導入 (田園都市線)</li> </ul>	<p>田園都市線に新型車両2020系を6編成導入する。 (2019年度)</p> <p>・当社ニュースリリース  <a href="https://www.tokyu.co.jp/file/170317.pdf">https://www.tokyu.co.jp/file/170317.pdf</a></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>三軒茶屋駅におけるEV2ルート目の整備</li> </ul>	<p>更なるバリアフリー経路の拡充のため、三軒茶屋駅南側に改札口と地上部を結ぶエレベーターを新たに整備する。 (2019年度)</p>

② 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)
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 渋谷駅の案内誘導サインの統一化</li> </ul>	<p>東京地下鉄株式会社と共同で渋谷駅における案内誘導サインを統一し、お客さまへのご案内強化を図る。 (2019年度)</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 声掛けサポート運動</li> </ul>	<p>鉄道各社と合同で実施している「声掛けサポート運動」を継続的に実施し、白杖をお持ちのお客さまの乗車、降車のご案内を継続的に行う。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ バリアフリーアプリを活用した乗降補助サービス</li> </ul>	<p>車椅子をご利用のお客さまが電車を利用する際に、乗車駅と降車駅でスムーズに連携が取れるよう開発したバリアフリーアプリを使用し、ご案内の強化に努める。</p>

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)
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 触知案内板 (音声案内)</li> </ul>	<p>音声案内機能付の触知案内板を南町田グランベリーパーク駅に設置する。(2019年度)</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 東急線アプリの活用</li> </ul>	<p>東横線、目黒線を走行している列車内のどの号車にフリースペース、優先席があるかが分かる機能を東急線アプリ内に追加する。 (2019年度)</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 筆談器</li> </ul>	<p>耳が不自由なお客さまへの情報提供を目的とした筆談器を全駅に設置する。(2019年度)</p>

④ 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)
・ サービス介助士の取得	全ての駅係員や乗務員のサービス介助士の取得率100%を維持する。(2019年度)
・ サービス選手権の実施	障がいをお持ちの方やご年配の方などを含むお客さまへのサービス向上を目的としたサービス選手権を行う。 (2019年度)
・ 介助技術の訓練	車いすをご利用のお客さま、目や耳が不自由なお客さまへの介助技術に関する訓練を行う。(2019年度)

III 移動等円滑化の促進のためIIと併せて講ずべき措置

<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当社所属車両に車内防犯カメラを整備する。</li> <li>・ ホームページや東急線アプリにて各駅のバリアフリー設備の整備状況を掲載しているが、最新の整備状況に併せて適宜更新を行う。</li> <li>・ 目黒線8両化に併せて各駅のホームドアについても8両分整備する。</li> </ul>
--

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
なし	なし	なし

V その他計画に関連する事項

Iの(1)については、中期経営計画に基づき実施している。
------------------------------

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、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。