

移動等円滑化取組計画書

2021年6月30日

住 所	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

当社はホーム上の安全対策として、世田谷線・こどもの国線を除く全ての駅にホームドアもしくはセンサー付固定式ホーム柵を整備している。2022年度上期より保有する目黒線車両を順次8両化を予定しており、ホームドアについても目黒線の全ての駅で2021年度までに8両分整備し、ホーム上の安全対策を進めていく。

車両についても、全ての号車にフリースペースを備える等利便性・快適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系の置き換えを今年度9編成実施する予定である。

車両とプラットホームの段差・隙間については、東京オリンピック・パラリンピックの観客利用想定駅（主要鉄道駅含む）を中心にバリアフリー整備ガイドラインに定める目安値を満足する工事を実施する。

（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

白杖や車椅子をご利用のお客さまへのご案内品質を高めるべく鉄道各社にて実施している「声掛けサポート運動」の継続や車椅子をご利用のお客さまへのスムーズなご案内、係員同士の情報連携強化を目的に開発したバリアフリーアプリを引き続き活用していく。

②情報提供

お客さまへのご案内強化、情報提供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、東急線アプリ等による情報提供を行っている。

また今年度は車両とプラットホームの段差・隙間に関し、当社ホームページや東急線アプリにおいて状況の公表を実施し、またホーム上やバリアフリールート上においてサイン掲示を実施する。

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の取得率100%を維持するべく教育訓練を継続して実施する。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)
・ 目黒線 8 両化に伴うホームドアの整備	2022年度上期より当社が保有する目黒線車両を順次8両化予定。それに伴い2両分のホームドアについても2021年度までに整備を実施する。
・ 新型車両の導入 (田園都市線)	田園都市線に新型車両2020系を9編成導入予定。 (2021年度) なおこれらの車両については、「移動等円滑化のために必要な旅客施設又は車両等の構造及び設備に関する基準」に適合するものである。
・ 車両とプラットホームの段差・隙間の縮小 (田園都市線・大井町線)	車両とプラットホームの段差・隙間の縮小のため、車いすスペースの一部扉箇所において転落防止ゴムを整備する。 (2021年度)

② 旅客施設及び車両等を使用した役務の提供の方法に関し法第八条第二項及び第三項の主務省令で定める基準を遵守するために必要な措置

対 策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
・ 定期点検等の必要な措置	・ 旅客施設及び車両等に対し、各種基準等に定める点検頻度、方法に基づき点検や検査を実施する。また点検、検査結果に基づき詳細な点検や検査、補修、更新等を実施する。 (2021年度)
・ 教育訓練の実施、	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

体制の確保の措置	する。また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開催する。合わせて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。（２０２１年度）
----------	---

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)
・ 声掛けサポート運動	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、白杖もお持ちのお客さまの乗車、降車時のご案内を今年度も継続する。
・ バリアフリーアプリを活用した乗降補助サービス	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について、今年度は、東京メトロと連携使用できるアプリに更新予定であり、継続して使用し、ご案内の強化に努める。

④ 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)
・ 東急線アプリの活用	東横線、目黒線を走行している電車内のどの号車にフリースペース、優先席が配置されているかが確認できる機能を追加しており、今年度についても継続する。 またホームと車両乗降口の段差・隙間の状況について確認できる機能を追加する。
・ バリアフリールート上やホーム上における案内	車両とプラットフォームの段差・隙間の状況についてエレベーター等のバリアフリールート上に掲示する。またホームドア等の車両とプラットフォームの段差・隙間の目安値を満たす一部箇所にサインを掲示する。
・ 筆談器	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各駅に設置済みであり、今年度も引き続きご案内に活用していく。

⑤ 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。(2021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開催する。 (2021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。(2021年度)

- ⑥ 高齢者、障害者等が高齢者障害者等用施設等を円滑に利用するために必要となる適正な配慮についての旅客施設及び車両等の利用者に対する広報活動及び啓発活動

対 策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
・ 声掛けサポート運動	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、降車時のご案内を今年度も継続する。

Ⅲ 移動等円滑化の促進のためⅡと併せて講ずべき措置

・ ホームページや東急線アプリにてご案内している各駅のバリアフリー設備の整備状況については、随時最新の整備状況に更新を行う。
--

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 計画書の公表方法

当社ホームページにて公表する。

Ⅵ その他計画に関連する事項

I の（１）は東急中期経営計画及び東急電鉄中期事業戦略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、本計画書の公表方法（インターネットの利用等）について記入すること。

3 VI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。