移動等円滑化取組計画書

2023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 福田 誠一

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

当社は安全対策として、世田谷線・こどもの国線を除く全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、また全当社所属車両への車内防犯カメラの設置が完了している。車両については、全ての号車にフリースペースを備える等利便性・快適性を向上した車両への置き換えを順次進めている。車両とプラットホームの段差・隙間対策については、昨年度に引き続きバリアフリーガイドラインに定める段差・隙間の目安値を満たすホームを増やしていく工事を実施する。

（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

白杖や車いす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」の継続をしている。

また、音を聴き取りづらい高齢者の方や聴覚に障がいをお持ちのお客さまもスマートフォンを活用した文字での対応が可能な「スマホでインターホン」や車いす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連絡アプリ等のツールを活用し、旅客支援を実施している。

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。

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・訓練を定期的を実施している。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接客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"> ・ 新型車両の導入 (大井町線) 	<p>大井町線9000系、9020系の更新に向け、車両新造に着手する。(2023年度)</p> <p>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。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ 車両とプラットフォームの段差・隙間の縮小 	<p>車両とプラットフォームの段差・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くし形状ゴムの設置工事を実施する。(2023年度)</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ 駒沢大学駅におけるEV2ルート目の整備 	<p>更なるバリアフリー経路の拡充のために、駒沢大学駅西口に改札口と地上を結ぶエレベーターを新たに整備する。(2023年度)</p> <p>なお「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。</p>

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)
<ul style="list-style-type: none"> ・ 定期点検等の必要な措置 	<p>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。(2023年度)</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ 教育訓練の実施、体制確保の措置 	<p>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。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接客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</p>

	への介助技術に関する訓練を行う。(2023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。(2023年度)
・スマートフォンを活用した応対補助ツール	音を聴き取りづらい高齢者の方や聴覚に障がいをお持ちのお客さまともスマートフォンを活用した文字での応対が可能な「スマホでインターホン」を今後も活用していく。(2023年度)
・バリアフリーアプリを活用した乗降補助サービス	車いす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連絡アプリについて、東京メトロと連携使用できるアプリに更新し、引き続き、同業他社においてもスムーズな連携にてご案内の強化に努める。(2023年度)

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提供しており、今年度についても継続する。(2023年度) なお、2021年度7月より東急線全駅(※)のホームと車両床面の段差・隙間に関する情報も提供している。 (※) 世田谷線・こどもの国線を除く
・筆談器・おもてなしガイド	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している。また、放送をお客さまのスマートフォン上で文字化して表示するおもてなしガイドアプリを導入しており、今年度も引き続きご案内に活用していく。(2023年度)

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。(2023年度)
・接客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接客サービス選手権を開催する。(2023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。(2023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。(2023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

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。