

移動等円滑化取組計画書

2025年6月30日

住 所 東京都墨田区押上一丁目1番2号

事業者名 東武鉄道株式会社

代表者名 取締役社長 都筑 豊
(役職名及び氏名)

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

①ホーム柵（可動式・固定式）の整備

ホーム柵（可動式・固定式）については、駅をより一層安全・安心にご利用いただくために「東武本線・東上線の都心直通区間」（本線：押上・浅草～東武動物公園～久喜・南栗橋、東上線：池袋～森林公園）と「東武アーバンパークラインの全駅」の計100駅に整備を推進してまいります。なお、「鉄道駅バリアフリー料金制度」の届出整備期間においては、「優先整備駅」※1を定め、整備済みの駅を含め、2035年度までに86駅を整備いたします。

※1 東武スカイツリーライン（押上・浅草～北春日部間）、大師線全駅、東上線（池袋～川越市間）、東武アーバンパークライン全駅、伊勢崎線（久喜）

【2024年度末時点での整備状況】

・ホーム柵（可動式・固定式）：30駅/86駅（約34%）

2024年度実施：小菅・梅島・草加（2・5番線）・蒲生・越谷（1・4番線）

豊春・江戸川台・増尾・逆井・六実・塚田

②ホーム柵（可動式・固定式）以外の駅バリアフリー設備の整備

ホーム柵（可動式・固定式）以外の駅バリアフリー設備については、「移動等円滑化の促進に関する基本方針」に基づき、2025年度までに1日のご利用者数が3,000人以上及び自治体が策定するバリアフリー基本構想の生活関連施設に位置付けられた2,000人以上の駅について、原則として全てバリアフリー化をいたします。

【2024 年度末時点での主な駅バリアフリー設備の整備状況】

- ・ 段差解消：129 駅/130 駅^{※2}（約 99%）

2024 年度実施：朝霞台

- ・ バリアフリースイレ：130 駅/130 駅^{※2}（約 100%）

2024 年度実施：北大宮

- ・ 転落防止設備（内方線付き点状ブロック）：117 駅/130 駅^{※2}（約 90%）

2024 年度実施：北春日部、小村井、大師前、大宮、池袋、北池袋、下板橋、朝霞台、
つきのわ、武蔵嵐山、小川町、寄居、川角、越生

- ・ 視覚障害者誘導用ブロック：113 駅/130 駅^{※2}（約 86%）

2024 年度実施：鐘ヶ淵、堀切、越谷、一ノ割、北春日部、姫宮、花崎、南羽生、東あずま、
栗橋、新鹿沼、東武宇都宮、豊春、鎌ヶ谷、北池袋、下板橋、下赤塚、小川町、寄居、川角

- ・ 案内設備（運行情報提供装置・触知案内板）：123 駅/130 駅^{※2}（約 94%）

2024 年度実施：藤の牛島、一本松、西大家、川角、武州長瀬、東毛呂、越生

※2 2024 年度のご利用者数が 3,000 人/日以上及び自治体が策定するバリアフリー基本
構想の生活関連施設に位置付けられた 2,000 人/日以上の計 130 駅を対象としてい
ます。

③ホームと車両乗降口の段差・隙間の縮小

ホームと車両乗降口の段差・隙間の縮小については、ホーム柵（可動式）整備駅や大規模改良駅等において、車いす等をお使いのお客様に、より安全に駅ホームをご利用いただけるよう、ホームの先端部を改修してまいります。

お客様へのご案内については、段差と隙間の双方の目安値（隙間：7cm、段差 3cm）を満たしている乗降口には、ホームと車両乗降口の段差・隙間が縮小されている旨を記載した掲示物をホーム柵（可動式）とホーム床面に掲出するとともに、当社ホームページにも情報を掲出し周知を行います。

【2024 年度末時点での整備状況】

- ・ ホームと車両乗降口の段差・隙間の縮小：

北千住（3）、小菅（2）、五反野（2）、梅島（2）、竹ノ塚（2）、谷塚（2）、
草加（4）、獨協大学前（2）、新田（2）、蒲生（2）、新越谷（4）、越谷（4）、
北越谷（4）、池袋（5）、朝霞（4）、志木（4）、川越（2）、和光市（2）

- ・ 曲線ホームと車両乗降口の隙間の縮小

押上（4）、池袋（2）、大宮（1）

（）内の数字は整備番線数

④車両のバリアフリー化（外ホロ・車内表示器・車いすスペースの設置等）

車両のバリアフリー化については、「移動等円滑化の促進に関する基本方針」に基づき、「公共交通移動等円滑化基準」に適合していない車両について、計画的に代替新造及びリニューアルを行い、バリアフリー化を進めてまいります。

既に、「移動等円滑化の促進に関する基本方針」の目標である保有車両の整備率 70%以上をバリアフリー化しておりますが、引き続き計画的に車両のバリアフリー化を推進してまいります。

【2024 年度末時点での整備状況】

- ・車両のバリアフリー化：1329 両/1786 両（約 74%）

⑤移動等円滑化された旅客施設及び車両等の維持管理

移動等円滑化された旅客施設及び車両等の維持管理については、「移動等円滑化の促進に関する基本方針」に基づき、定期点検・定期検査において各設備の機能を確認し、故障・異常を発見した際や、駅係員等から不具合の報告を受けた際、速やかに交換・修理を行い、各設備の機能を適切に維持してまいります。

（2）旅客支援、情報提供、教育訓練等に関する事項

①旅客支援に関する事項

ア. 「声かけ・サポート運動」の継続実施

鉄道をご利用になるお客様が安全に安心して施設をご利用いただけるよう、介助やご案内等の配慮が必要なお客様に対して社員から積極的にお声かけを行うとともに、周囲のお客様からもお声かけにご協力いただく取組みとして、「声かけ・サポート運動」強化キャンペーンを実施するとともに、キャンペーン期間外においても同様な取組を継続して実施してまいります。

イ. 「高齢者障害者等用施設等の適正な利用の推進」の啓発活動の継続実施

エレベーター、バリアフリースイレー、車両の優先席・車椅子スペース等の設備については、必要とされているお客様が円滑に利用出来るよう、各設備に優先利用を啓発するステッカー等を掲出するほか、車内の状況に応じた車内放送を行い、すべてのお客様に対して優先利用の啓発活動を継続実施してまいります。

②情報提供に関する事項

ア. ホームページ・「TOBUPOINT アプリ」による情報提供サービスの拡充

駅施設や運行に関する情報を、わかりやすく、迅速かつ詳細に提供するために、当社ホームページやスマートフォンアプリ「TOBUPOINT アプリ」にて提供しております。今後についても、適宜リニューアルを行い、利便性の向上を図ってまいります。

イ．駅における案内設備の拡充

駅における案内設備の拡充を図るため、ご利用者数の多い駅、駅近郊に視覚障害者施設がある駅、駅の大規模改修を予定している駅を対象に、駅の改札口、階段出口付近、トイレ、触知案内板、エスカレーター付近等に誘導用音響案内設備の設置を進めております。引き続き計画的に誘導用音響案内装置を設置してまいります。

【2024 年度末時点での整備状況】

- ・ 誘導用音響案内装置：64 駅

2024 年度実施：鐘ヶ淵、小村井、東あずま、亀戸水神、江戸川台、みずほ台、若葉

③教育訓練等に関する事項

ア．サービス介助士の取得

駅係員の接客能力向上を図るため、今後は入社一年目のすべての駅係員を対象にサービス介助士の資格を取得させてまいります。また、乗務員関係のサービス介助士の資格取得について、継続して実施してまいります。

【2024 年度末時点での取得率】

- ・ 駅係員のサービス介助士取得率：100%
- ・ 乗務員関係のサービス介助士取得率：43%

イ．接客・接客能力の向上

駅におけるお客様のご案内等について、ロールプレイング形式で実施する「接客技術発表会」を実施し、駅係員の接客・接客能力の向上を図ってまいります。

ウ．障害者への接客に関する教育

駅係員だけでなく、技術系を含めたすべての新入社員を対象に、「障害者疑似体験教育」を実施し、従業員能力の向上を図ってまいります。

④マニュアルの作成等に関する事項

駅係員については、役務の提供に関するマニュアルである、「わかりやすい仕事の手順」を活用し、新入社員や転入者を対象に、各駅の施設・設備等の適切な操作方法を習得させてまいります。また、接客に関するマニュアルである、「お客様サービスマニュアル」、「CS ハンドブック」を活用し、すべての駅係員を対象に、適切な接客を習得させてまいります。

車掌については、車内放送に関するマニュアルである、「業務放送の手引き」を活用し、すべての車掌を対象に、車両の優先席・車椅子スペース等の適正な利用の啓発や運行情報等を適切に伝える車内放送方法を習得させてまいります。

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)
ホーム柵（可動式・固定式）の整備	【可動式】 ・整備（2025 年度）計 4 駅 西新井（4・5 番線）・東武練馬・下赤塚・成増 ・工事实施（2025 年度）計 5 駅 西新井（3・6 番線）・高柳・新鎌ヶ谷・ふじみ野・上福岡 【固定式】 ・整備（2025 年度）計 6 駅 北大宮・南桜井・川間・清水公園・豊四季・新船橋 ・工事实施（2025 年度）計 2 駅 大宮公園・愛宕
ホーム柵（可動式・固定式）以外の駅バリアフリー設備の整備	【エレベーター】 ・整備（2025 年度）計 1 駅 朝霞台（南口・コンコース間） 【スロープ】 ・工事实施（2025 年度）計 2 駅 茂林寺前・亀戸水神 ・発車案内表示器の整備（2025 年度）計 2 駅 おもちゃのまち・佐野 ・列車接近表示器の整備（2025 年度）計 5 駅 小村井・東あずま・亀戸水神・西新井（大師線）・大師前 ・転落防止設備の整備※³（内方線付き点状ブロック）（2025 年度）計 12 駅 堀切、姫宮、鷺宮、南羽生、東武日光、佐野、北大宮、南桜井、豊四季、一本松、武州長瀬、西大家 ※³ JIS 規格化含む ・視覚障害者誘導用ブロックの JIS 規格化（2025 年度）計 15 駅 西新井、草加、蒲生、せんげん台、春日部、和戸、鷺宮、小村井、東武日光、北大宮、藤の牛島、南桜井、初石、大山、朝霞台

ホームと車両乗降口の段差・隙間の縮小	・ホームと車両乗降口の段差・隙間の縮小（2025 年度）計 7 駅 西新井（2） 柏（4）・船橋（2）・和光市（2）・東武練馬（2）・下赤塚（2）・成増（4） （）内の数字は整備番線数
--------------------	--

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)
移動等円滑化された旅客施設及び車両等の維持管理	・ 駅構内照明（2025 年度） 定期点検を実施し、故障・異常を発見した際や、駅係員等から不具合の報告を受けた際、速やかに交換を行うことや、計画的に LED 照明への更新を行うことで適正な照度を維持してまいります。 ・ 昇降設備（2025 年度） 定期点検を実施し、故障・異常を発見した際や、駅係員等から不具合の報告を受けた際、速やかに部品交換を行うことで昇降設備の機能維持及び適切な音声案内を維持してまいります。 ・ 誘導用音響案内装置（2025 年度） 定期点検を実施し、故障・異常を発見した際や、駅係員等から不具合の報告を受けた際、速やかに修理することで機能を維持してまいります。 ・ 車両の案内表示装置、案内放送装置（2025 年度） 定期検査を実施し、故障・異常を発見した際や、乗務員等から不具合の報告を受けた際、速やかに修理することで機能を維持してまいります。
適切な役務の提供や接遇の習得	「わかりやすい仕事の手順」、「お客様サービスマニュアル」、「CS ハンドブック」、「業務放送の手引き」について、必要な更新を実施いたします。また、これらのマニュアルに基づいた教育を、駅係員については接遇の習得に関する教育を年間 2 回実施いたします（2025 年度）。 車掌については、車掌用タブレット端末を活用して、運行情報のご案内やマナー啓発に関する放送等を実施いたします。（2025 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)
「声かけ・サポート運動」の継続実施	「声かけ・サポート運動」強化キャンペーンを実施するとともに、キャンペーン期間外においても同様な取組を継続して実施いたします（2025 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)
誘導用音響案内装置新設	・ 誘導用音響案内装置の新設（2025 年度）計 8 駅 改札口、駅構内の階段出口付近、トイレ、触知案内図、エスカレーター付近に誘導用音響案内装置を新設いたします。 梅島、谷塚、蒲生、武里、姫宮、大師前、新河岸、霞ヶ関

- 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)
接客研修の実施	駅におけるお客様のご案内等について、ロールプレイング形式で実施する「接客技術発表会」を実施し、駅係員の接客・接客能力の向上を図ります（2025 年度）。
障害者の接客に関する資格取得の推進	入社一年目の駅係員を対象に、サービス介助士資格取得のための研修を実施いたします（2025 年度）。
障害者への接客に関する教育	駅係員だけでなく、技術系を含めたすべての新入社員を対象に、「障害者疑似体験教育」を実施いたします（2025 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)
「高齢者障害者等用施設等の適正な利用の推進」の啓発活動の継続実施	・ 駅施設 必要とされているお客様が円滑にご利用出来るよう、エレベーターに高齢者やお体の不自由なお客様等の優先利用を啓発するステッカーを掲出することや、バリアフリースイレに車いす等のピクトグラムを表示することで、優先利用の啓発を行ってまいります（2025 年度）。 ・ 車両 車両の優先席・車椅子スペース等の設備を、必要とされているお客様が円滑にご利用出来るよう、車内の状況に応じて、車内放送による啓発活動を継続的に実施してまいります（2025 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

「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律」の主旨に基づき、鉄道事業本部内の関係部署が連携し、ハード・ソフト両面のバリアフリー化を推進するとともに、各種会議体を通じてバリアフリー化の進捗を確認してまいります。
--

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
—	—	—

V 計画書の公表方法

当社ホームページにて公表

VI その他計画に関連する事項

—

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。