

移動等円滑化取組計画書

2021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 根津 嘉澄

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 駅の段差解消および障害者対応型便所の整備

駅の段差解消および障害者対応型便所の整備については、「移動等円滑化の促進に関する基本方針」に基づき、1日のご利用者数が3,000人以上及び基本構想の生活関連施設に位置付けられた2,000人以上の駅のうち、「公共交通移動等円滑化基準」に適合していない駅を優先して、国・関係自治体様からのご支援のもと、関係自治体様と協議が整った駅から順に、整備を進めてまいります。

【2020年度末時点での整備状況】

- ・ 段差解消：128駅/130駅^{※1}（約98%）
- ・ 障害者対応型便所：127駅/129駅^{※1 ※2}（約98%）

※1 直近の過去3年間（2018～2020）のご利用者数が3,000人/日以上及び基本構想の生活関連施設に位置付けられた2,000人/日以上計130駅を対象としています。

※2 トイレ未設置の北大宮駅を対象から除いています。

② 転落防止設備の設置

転落防止設備については、「移動等円滑化の促進に関する基本方針」に基づき、駅ホームの転落防止等、さらなる安全性の向上を目的に、整備条件が整っている駅について、国・関係自治体様からのご支援のもと、東京オリンピック・パラリンピック競技会場最寄の駅（北越谷・朝霞）、1日のご利用者数が5万人以上の駅および特にご利用者数が多い区間の駅（東武スカイツリーライン北千住～北越谷間の全駅、東武東上線池袋～志木間の全駅）あわせて40駅に、ホームドアの設置を推進してまいります。

【2020年度末時点での整備状況】

2020年度末までに、「駅ホームにおける安全性向上のための検討会」（中間とりまとめ）の整備方針に基づき、駅ホームの転落防止等、さらなる安全性の向

上を目的に、1日のご利用者数が10万人以上および東京オリンピック・パラリンピック競技会場最寄の駅のうち、整備条件が整っている駅について整備を進めてまいりました。

・ホームドア（10万人以上およびオリパラ最寄駅）：11駅/13駅^{※3}（約85%）

※3 計画策定時点（2017年）のご利用者数が10万人/日以上及び東京オリンピック・パラリンピック競技会場最寄の計13駅（押上・北千住・新越谷・北越谷・船橋・柏・大宮・池袋・和光市・朝霞・朝霞台・志木・川越）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、「移動等円滑化の促進に関する基本方針」及び、国土交通省が主催する「鉄道におけるプラットホームと車両乗降口の段差・隙間に関する検討会」のとりまとめに基づき、東京オリンピック・パラリンピック競技大会において、競技会場へのアクセシブルルート上にある駅、ホームドア整備済み駅や大規模改良駅等において、車いす等をお使いのお客さまに、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。

旅客案内につきましては、段差と隙間の双方において検討会の目安値（隙間：7cm、段差3cm）を満たしている乗降口には、「ホームと列車のすき間が狭い場所」である旨を記載した掲示物をホームドアとホーム床面に掲出するとともに、当社ホームページに段差と隙間が解消されている駅の情報をアップし、周知を行います。

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、計画的に代替新造およびリニューアル改修を行い、バリアフリー化を進めてまいりました。

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、今後についても、計画的に代替新造・リニューアル改修により、車両のバリアフリー化を推進してまいります。

【2020年度末時点での整備状況】

・車両のバリアフリー化：1,365両/1,909両（約72%）

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. 「声掛け・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、介助やご案内など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継続的に実施してまいります。また、強化キャンペーン期間以外についても、同様の取組みを継続的に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、障害者対応型便所、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、鉄道をご利用になる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・「東武線アプリ」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「東武線アプリ」を提供しております。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するとともに、異常時における情報提供体制の強化を図るため、見合わせ区間、原因、復旧見込み、振替輸送等の情報を各駅に配信する一斉放送装置を新設してまいります。

【2020年度末時点での整備状況】

- ・ 誘導用音響案内装置：41 駅

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、2022年度までに駅係員のサービス介助士の取得率100%を目指してまいります。

【2020年度末時点での取得率】

- ・ 駅係員のサービス介助士取得率：72%

イ. 接遇・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、駅係員の接遇・接客能力の向上を図ってまいります。

ウ. 障害者への接遇に関する教育

駅係員だけでなく、技術系を含めた全新社員に対して、「障害者疑似体験教育」を実施し、従業員の資質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

駅係員に対しては、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、新入社員や転入者に対し、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、接遇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、全係員に対し、適切な接遇を習得させてまいります。

全車掌に対しては、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、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)
駅の段差解消および障害者対応型便所の整備	・ 段差の解消 (2021 年度) 新桐生 ・ 障害者対応型便所の整備 (2021 年度) 新桐生、武州唐沢
ホームドアの新設	・ ホームドアの新設 (2021 年度) 竹ノ塚、獨協大学前、越谷 (2・3 番ホーム) ・ ホームドアの調査・設計実施 (2021 年度) 小菅駅、五反野駅、梅島駅、西新井駅 (4・5 番ホーム) 谷塚駅、草加駅 (3・4 番ホーム)、新田駅、蒲生駅
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 (2021 年度) 北越谷 (1)、池袋 (1)、川越 (1)、朝霞 (1)、獨協大学前 (2)、越谷 (2) ※ () 内の数字は整備番線数

車両のバリアフリー化	<ul style="list-style-type: none"> ・車両新造（2021年度） バリアフリーに対応した新型車両を6編成導入いたします。 ・車両のリニューアル（2021年度） 既存車両20000系車両のリニューアルに合わせて、3編成をバリアフリー化いたします。
------------	--

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	<ul style="list-style-type: none"> ・駅構内照明（2021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（2021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およ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（2021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（2021年度） 定期検査において機能検査を実施し、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	<p>「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、駅係員については年間2回実施いたします（2021年度）。</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」の継続実施	「声かけ・サポート」運動強化キャンペーンを継続的に実施するとともに、強化キャンペーン期間以外についても、同様の取組みを継続的に実施いたします（2021年度）。
障害者の接遇に関する資格取得の推進	駅係員の接遇能力向上を図るため、駅係員のサービス介助士の取得率90%を目指します（2021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	竹ノ塚駅付近高架化工事に伴い、竹ノ塚の改札口、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（2021年度）。
一斉放送装置新設	2021年度の計画はありませんが、今後、東武東上線において、異常時における情報提供体制の強化を図るため、見合わせ区間、原因、復旧見込み、振替輸送等の情報を各駅に配信する一斉放送装置の新設工事に着手いたします（2022年度以降）。

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)
接遇研修の実施	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、駅係員の接遇・接客能力の向上を図ります（2021年度）。
障害者の接遇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し、取得を推進いたします（2021年度）。
障害者への接遇に関する教育	<ul style="list-style-type: none"> ・ 駅係員に対する教育 高年齢者やお体の不自由なお客様など介助が必要と思われるお

	<p>お客様への接客教育において、歩行訓練士を招き、視覚障害者が駅を利用する上での困りごとやご案内の際の留意点等の理解を深める体験型教育を実施いたします（2021年度）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 現業職場の所属員に対する教育 <p>新入社員および現業職場の所属員を対象に、「障害者疑似体験教育」を実施いたします（2021年度）。</p>
--	--

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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 駅施設 <ul style="list-style-type: none"> 必要とされているお客様が円滑に利用出来るよう、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、障害者対応型便所に車いすなど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（2021年度）。 ・ 車両 <ul style="list-style-type: none"> 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（2021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、障害者の移動等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
障害者の接遇に関する資格取得の推進	駅係員のサービス介助士の取得率100%達成時期を「2021年度」から「2022年度」に変更。	新型コロナウイルス感染拡大の影響により、2020年度上期の実施ができず、半年先送りとなったため。

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。