

移動等円滑化取組計画書

2023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

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99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85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）、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）

【2022年度末時点での整備状況】

- ・ホーム柵（可動式・固定式）：14駅/85駅（約16%）

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。

【2022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：128駅/130駅^{*2}（約98%）
- ・バリアフリーストイレ：128駅/129駅^{*3}（約99%）
- ・転落防止設備（内方線付き点状ブロック）：92駅/130駅^{*2}（約70%）
- ・視覚障害者誘導用ブロック：72駅/130駅^{*2}（約55%）
- ・案内設備（運行情報提供装置・触知案内板）：109駅/130駅^{*2}（約83%）

※2 「鉄道駅バリアフリー料金制度」の整備等計画策定時点（2022年度）の過去3年間（2019～2021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/日以上計130駅を対象としています。

※3 トイレ未設置の北大宮駅を対象から除いています。

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。

【2022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：
竹ノ塚（2）、獨協大学前（2）、新越谷（2）、越谷（2）、北越谷（2）、池袋（5）、朝霞（4）、川越（2）
- ・曲線ホームと車両乗降口の隙間の縮小
押上（4）、池袋（2）
（）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。

【2022年度末時点での整備状況】

- ・車両のバリアフリー化：1345両/1817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、バリアフリートイレ、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。

【2022年度末時点での整備状況】

- ・誘導用音響案内装置：51 駅

③教育訓練等に関する事項

ア. サービス介助士の取得

駅係員の接遇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。

【2022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%

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、すべての駅係員を対象に、適切な接遇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】 <ul style="list-style-type: none">・整備（2023年度）計4駅 五反野、谷塚、草加（3・4番線）、新田・工事实施（2023年度）計9駅 小菅、梅島、西新井、草加（2・5番線）、蒲生、越谷（1・4番線）、東武練馬、下赤塚、成増 【固定式】 <ul style="list-style-type: none">・整備（2023年度）計3駅 新柏、鎌ヶ谷、馬込沢・工事实施（2023年度）計2駅 六実、塚田
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】 <ul style="list-style-type: none">・整備（2023年度） おもちゃのまち・工事实施（2023年度） 朝霞台・発車案内表示器の整備（2023年度）計6駅 鷺宮、花崎、南羽生、清水公園、野田市、寄居

<p>ホームと車両乗降口の段差・隙間の縮小</p> <p>車両のバリアフリー化</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・転落防止設備の整備※4（内方線付き点状ブロック）（2023年度）計5駅 杉戸高野台、南栗橋、新栃木、おもちゃのまち、森林公園 ※4 JIS規格化含む ・視覚障害者誘導用ブロックのJIS規格化（2023年度）計20駅 曳舟、小菅、梅島、谷塚、新田、東武動物公園、亀戸、杉戸高野台、大和田、江戸川台、柏、新柏、馬込沢、柳瀬川、ふじみ野、霞ヶ関、坂戸、北坂戸、高坂、東松山 ・ホームと車両乗降口の段差・隙間の縮小（2023年度）計7駅 五反野（2）、谷塚（2）、草加（2）、新田（2）、新越谷（2）、北越谷（2）、志木（4） ・曲線ホームと車両乗降口の隙間の縮小（2023年度）大宮（1） （）内の数字は整備番線数 ・車両のリニューアル（2023年度） 既存車両10050型車両のリニューアルに合わせて、7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)
<p>移動等円滑化された旅客施設及び車両等の維持管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・駅構内照明（2023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（2023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（2023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（2023年度）

適切な役務の提供 や接遇の習得	<p>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。</p> <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（2023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（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)
誘導用音響案内装置新設	<ul style="list-style-type: none"> ・誘導用音響案内装置の新設（2023年度）計3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。 東向島、運河、新鎌ヶ谷

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（2023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いたします（2023年度）。

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（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)
「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 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、バリアフリート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（2023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（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

「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
視覚障害者への遠隔サポートサービスの実証実験への参加	項目の削除。	2023年度計画がないため。
一斉放送装置新設	項目の削除。	2023年度計画がないため。

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。