

「令和2年度バリアフリー・ユニバーサルデザイン推進功労者表彰」にて 大手民鉄初の内閣総理大臣表彰を受賞

大手民鉄初、全駅でのホームドア・センサー付固定式ホーム柵の設置完了など、ハード・ソフト両面からの取り組みを高く評価いただきました

東急電鉄株式会社

東急電鉄株式会社(以下、「当社」)は、「令和2年度バリアフリー・ユニバーサルデザイン推進功労者表彰」(以下、本表彰)のうち、最も高い評価を受けた取り組みに送られる「内閣総理大臣表彰」を受賞しました。2020年12月16日(水)に首相公邸において表彰式が執り行われ、菅内閣総理大臣から表彰を受けました。

本表彰は、2001年11月6日に開催された「バリアフリーに関する関係閣僚会議(第2回)」において創設され、今回が19回目となります。バリアフリー・ユニバーサルデザインの推進について顕著な功績のあった者を顕彰し、優れた取り組みを広く普及させることを目的として実施されています。

当社は大手民鉄初の取り組みとして、2020年3月に東急線全駅(※)にホームドア・センサー付固定式ホーム柵の設置を完了したことや、各種アプリを利用したバリアフリーサービス向上の取り組みが高く評価され、今回、大手民鉄初の内閣総理大臣表彰受賞にいたしました。

(※)世田谷線・こどもの国線を除く

主な評価ポイントは以下の通りです。

- 大手民鉄初の取り組みとして、2019年度末までに東急線全駅(※)にホームドア・センサー付固定式ホーム柵の設置を完了させ、ホーム上の安全性向上、安定運行に大きく寄与 (※)世田谷線・こどもの国線を除く
- 東急線アプリによる、運行情報や各駅バリアフリー情報などさまざまな情報を多くのお客さまに提供
- 駅ホーム上や改札口に設置のデジタルサイネージに緊急時には案内を掲出し、聴覚に障害をお持ちのお客さまへ情報を提供
- 障害をお持ちのお客さまの列車乗降案内時に、乗車駅、降車駅の駅係員間で正確かつ容易に情報連携できる「バリアフリー連絡アプリ」の開発
- サービス介助士資格の取得推進、「接客サービス選手権」の定期的な開催による駅係員の接客技術の向上



▲表彰の様子



▲ホームドア



▲接客サービス選手権の様子

当社はこれまで、「人へ、街へ、未来へ」のスローガンのもと、すべてのお客さまにご利用しやすい鉄道を目指し、ハード・ソフトの両面からさまざまな取り組みを実施してきました。今後も、お客さまの声を大切に、業界トップクラスのユニバーサルなサービスの提供を目指します。

本表彰および評価ポイントに関する詳細は、別紙のとおりです。

以 上

【別紙】

1. 評価された当社の取り組み事例

■ ホームドア・センサー付固定式ホーム柵の整備(ハード施策)

ホームからの転落事故や列車との接触事故を防ぐために、ホームドアまたはセンサー付固定式ホーム柵の設置を東急線全駅(※)で進め、2020年3月22日の大井町線等々力駅の運用開始をもって、全ての駅への整備が完了しました。

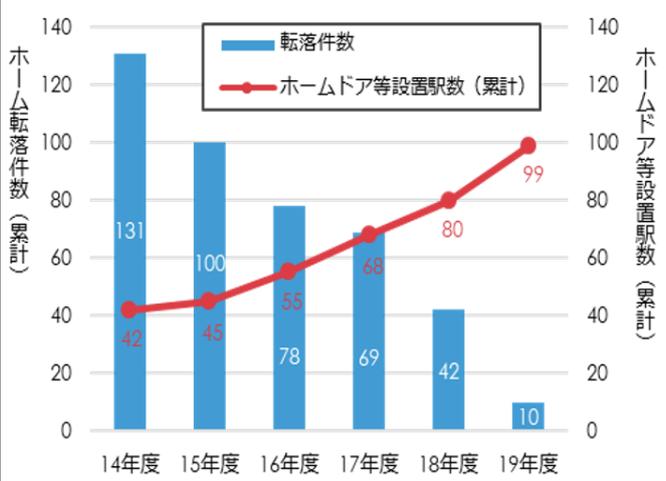
ホームドア・センサー付固定式ホーム柵の設置により、ホーム転落事故件数が大幅に減少し、ホーム上の安全性が向上するだけでなく、線路転落などの輸送障害による運行支障時分の低下など安定運行にも大きく寄与しています。

(※) 世田谷線、こどもの国線除く

＜ホームドア・センサー付固定式ホーム柵設置経緯＞

- ◇ 1998年3月 池上線 センサー付固定式ホーム柵設置
- ◇ 2000年8月 東急多摩川線 センサー付固定式ホーム柵設置
- ◇ 2000年8月 目黒線 ホームドア設置
- ◇ 2015年1月 東横線・田園都市線・大井町線全64駅への2020年末までのホームドア整備決定
- ◇ 2016年1月 田園都市線6扉車の4扉車への置き換え開始 (～2017年度まで)
- ◇ 2017年5月 ホームドア整備完了時期 前倒し決定 (2019年度末まで)
- ◇ 2020年3月 東横線・田園都市線・大井町線 全駅ホームドア設置完了

【ホームドア等設置駅数とホーム転落件数の推移】



▲ ホームドア



▲ センサー付固定式ホーム柵

■ 東急線アプリによるお客さまへの情報提供(ソフト施策①)

東急線アプリでは、運行情報に加え、各駅のバリアフリールートや優先席・車椅子スペース位置の情報を提供し、障害をお持ちの方やご年配の方の円滑な鉄道利用を推進しています。



▲ 運行情報の表示(列車在線位置情報)



▲ 各駅構内図へのバリアフリールートの表示



▲ 優先席・車椅子スペース位置の情報提供

(※東横線・目黒線・一部の田園都市線車両のみ対応)

■ ホームや改札付近へのサイネージ設置によるお客さまへの情報提供(ソフト施策②)

各駅改札口付近(※)やホームドア内蔵のサイネージに事故発生時の支障区間や振替輸送情報などを発信し、聴覚に障害をお持ちのお客さまなどへの情報伝達を推進しています。(※)こどもの国線・世田谷線の一部の駅を除く



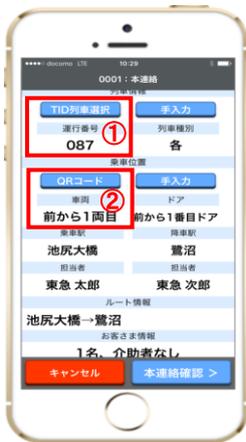
▲改札付近への情報提供サイネージの設置 (お知らせモニター)



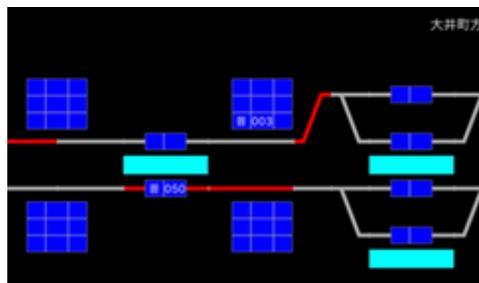
▲ホームドアサイネージ (田園都市線渋谷駅)

■ 駅係員用バリアフリー連絡アプリによる車椅子利用者などへのご案内強化(ソフト施策③)

車椅子や白杖をご利用のお客さまを列車にご案内する際、これまでは乗車駅と降車駅との駅係員間の連携は電話で行っており、情報伝達ミスなどが発生することもありましたが、専用アプリを開発することで、より確実かつ容易に情報連絡を実施し、伝達ミス削減やご乗車までの所要時分短縮を実現しました。



▲バリアフリー連絡アプリ画面



① 列車在線位置システムと連動

付近の列車の運行番号と列車種別(急行・各停など)を自動的に取得し、アプリに反映



② QRコードの活用

ホームドア等に貼ったQRコードを読み取り、ご乗車いただいたドア位置をミスなく速やかにアプリに反映

■ サービス介助士資格取得100%の推進および接客サービス選手権による駅係員接客技術の向上(ソフト施策④)

駅係員、乗務員に対して、歩行の介助や車いすの操作など、ケアされる方と同じ目線に立ち、お手伝いできる「サービス介助士」の資格取得を進め、2020年3月31日現在で取得率100%(※2019年度中途採用を除く)を維持しています。また、接客マニュアルだけでは身につかない応用力を発揮した接客サービスを実現するため「接客サービス選手権」を2001年より定期的に開催し、駅係員のご案内技術向上に努めています。



▲接客サービス選手権実施の様子



▲成績優秀者に贈られる金色名札

2. バリアフリー・ユニバーサルデザイン推進功労者表彰とは

2001年11月6日に開催された「バリアフリーに関する関係閣僚会議(第2回)」において創設され、2002年から実施されています。本表彰は、高齢者、障害者、妊婦や子ども連れの人を含むすべての人が安全で快適な社会生活を送ることができるよう、ハード・ソフト両面のバリアフリー・ユニバーサルデザインを効果的かつ総合的に推進する観点から、その推進について顕著な功績又は功労のあった個人又は団体を顕彰し、バリアフリー・ユニバーサルデザインに関する優れた取り組みを広く普及することを目的として実施されています。

<https://www8.cao.go.jp/souki/barrier-free/hyousho.html>