

移動等円滑化取組計画書

2021年6月30日

住 所	東京都港区浜松町2-4-1 世界貿易センタービルディング南館10階
事業者名	東京モノレール株式会社
代表者名 (役職名及び氏名)	代表取締役社長 伊藤 悦郎

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

JR東日本グループの経営ビジョン「変革2027」においては、高齢化などの社会構造の大きな変化・多様化が進む中、「ヒト（すべての人）の生活における『豊かさ』を起点とした社会への新たな価値の提供」を目指しており、サービス品質の不断の改革により、高まり続けるお客さまのご期待に応えてまいります。

2021年度については、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会（東京2020大会）の開催に伴い、オフィシャル旅客鉄道輸送サービスパートナーとして大会の成功に貢献いたします。また、共生社会の実現を東京2020大会のレガシーとするべく、引き続き安全・安心かつスムーズにご利用いただける旅客鉄道輸送サービスの提供に向け、バリアフリーに関するハード・ソフトの取組みを充実してまいります。

(1) ハードのバリアフリーに関する事項

バリアフリー法に基づく移動等円滑化および安全性向上に向けて、駅のエレベーター、トイレ等を整備します。

(2) ソフトのバリアフリーに関する事項

- ①当社社員を含む社会全体でお困りの方を見守り、必要に応じてお手伝いする共生社会の実現を目指します。
- ②駅・車両を利用しやすくするため、お客さまに対してわかりやすい情報提供を行います。
- ③心のバリアフリー教育など、障害当事者を理解するとともに、お手伝いするためのスキルを向上させる教育を実施します。

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)
エレベーター整備	天王洲アイル駅大型化 (2021 年度) ※すでに基準に適合しているものの増設を含む。

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)
サービスハンドブックの充実	・お客さまニーズに対応するため、サービスハンドブック (お客さま接客ガイドライン) を充実させます。(2021 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)
介助を必要とされるお客さま乗車時の連絡体制構築	・介助を必要とされるお客さまが乗車する際は乗車駅係員から乗務員及び降車駅係員へ乗車列車、乗車位置を連絡しスムーズな移動の支援を行っています。
「声かけ・サポート」運動	・鉄道などを利用する高齢者や障害者等のお困りのお客さまに対して、社員から積極的にお声かけを行う「声かけ・サポート」運動を通年で実施するとともに、7月～9月にかけて強化キャンペーンを実施します。(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)
ホームと車両の段差解消に関する情報提供	・ホームと車両との段差に対策を施工した駅と対策を実施した乗降口及び目安値を満たす乗降口等について、ホームページ等での情報提供をします。(2021 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)
各種避難誘導訓練の実施	・異常時総合訓練時に異常時における避難誘導訓練を実施します。(2021年度)
サービス介助士の取得促進	・駅係員と乗務員、本社社員(技術系社員除く)についてサービス介助士の資格取得を推進します。(2021年度)
チェアメイトの操作訓練の実施	・ホーム階から改札階のエレベーター未整備の新整備場で、車いすご利用のお客さまを案内する際に利用するチェアメイト(階段昇降機)の操作訓練を実施します。(2021年度)
障害当事者が参画した研修の実施	・サービス研修の中で、障害当事者が参画したカリキュラムを実施します。(2021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)
「声かけ・サポート」運動	・鉄道などを利用するお客さまに対して、高齢者や障害者等のお困りのお客さまへのお声かけをお願いする「声かけ・サポート」運動を通年で実施するとともに、7月～9月にかけて強化キャンペーンを実施します。(2021年度)
「ベビーカー」キャンペーン	・ベビーカーをお使いのお客さまが安心してご利用いただくよう、国交省が作成するポスターの趣旨に賛同し、安心かつ快適にご利用いただけるよう、啓発活動を協力しています。(2021年度)
エスカレーター「歩かず立ち止まろう」キャンペーン	・すべてのお客さまが安全で安心してエスカレーターをご利用いただくよう、エスカレーターを歩かず立ち止まってのご利用についてキャンペーンを通じて啓発活動を実施します。(2021年度)
「やめましょう、歩きスマホ」キャンペーン	・「歩きスマホ」は思わぬ怪我を引き起こす可能性や列車の遅延など他のお客さまへのご迷惑にもつながることを踏まえ、駅設備などを安心してご利用いただくために、キャンペーンを実施しご理解とご協力を呼び掛けます。(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

- ・モノレール浜松町駅は浜松町駅西口開発事業に伴う駅舎建替え工事を計画しており、開発事業と連携により、JR 浜松町駅や地下鉄駅との交通結節点の強化、乗換利便性の向上を図ります。

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します。

http://www.tokyo-monorail.co.jp/csr/barrier_free.html

Ⅵ その他計画に関連する事項

--