

移動等円滑化取組計画書

2025年6月26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 宮田 久嗣

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。

2025 年度についても、共生社会の実現を目指し、継続的に安全・安心かつスムーズにご利用いただけるサステナブルな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及び安全性向上に向けて、駅設備と車両設備の整備を行います。

（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。

利用者 3,000 人以上の駅のうち、2025 年 3 月末時点で段差未解消の駅の状況

＜工事着手予定駅：1 駅＞

- ・新整備場駅：2025 年度解消予定

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)
—	—

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)
設備の維持・管理	・引き続き定期的な検査を実施し、故障時の連絡体制を維持致します。
社内応対マニュアルの充実	・多様なお客さまの応対方に関する社内マニュアルの内容を充実します。

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社員から乗務員及び降車駅社員へ乗車列車、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、9月～10月にかけて強化キャンペーンを実施します。

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・隙間の縮小対策に関する情報提供	・ホームと車両との段差・隙間の縮小対策を実施した箇所の一覧をホームページで情報提供しています。

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。(2025 年度)
サービス介助士の取得促進	・ 運輸営業系統の新入社員等に対し、サービス介助士の資格取得を推進します。(2025 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。(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)
「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全に安心して鉄道をご利用いただけるよう、国土交通省が作成するポスターの趣旨に賛同し、啓発活動に協力します。(2025 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に安心してエスカレーターをご利用いただけるよう、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。(2025 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、キャンペーンを通じて啓発活動を実施します。(2025 年度)
高齢者障害者用施設等の適正利用推進キャンペーン	・ バリアフリーを必要としているお客さまが安心して鉄道をご利用いただけるよう、国土交通省が作成するポスターの趣旨に賛同し、啓発活動に協力します。(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

- ・自治体が開催するバリアフリー関連会議に出席するとともに、必要な事項について、社内で共有化を図ります。(2025 年度)
- ・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すすめており、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。
- ・工事期間中の移動経路の変更についても開発業者や JR 浜松町駅、地下鉄線と連携しお客さまに分かりやすいご案内の掲出や当社ホームページへの掲出による事前周知を行います。

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
新整備場駅	ホーム階から改札階までエレベーター設備のない駅で、車いすご利用のお客さまを案内する際に利用する階段昇降機の操作訓練の実施の終了。	エレベーターの設置工事に伴うご案内ルートの変更により、チェアメイトを使用しなくなったため。

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

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。