

移動等円滑化取組計画書

2022年 6月30日

|      |                        |
|------|------------------------|
| 住 所  | 東京都渋谷区代々木<br>二丁目28番12号 |
| 事業者名 | 小田急電鉄株式会社              |
| 代表者名 | 取締役社長 星野 晃司            |

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

当社では、70 駅全駅で1以上の段差が解消されたルートを確認（但し、移動等円滑化基準第4条適合設備の駅は69 駅）しており、エレベーターは70 駅中64 駅（91%）、エスカレーターは70 駅中38 駅（54%）で整備している。今後も駅施設の利用状況等を鑑み、バリアフリールート複数化を検討する。また、プラットホームからの転落防止措置としてホームドアの整備を進めており、2022 年度は1 駅の使用開始を予定している。その後も1 日の利用客数が10 万人以上の駅へ優先して設置することを予定している。なお今後については、バリアフリー料金制度を活用して整備を加速させていくことも検討している。

ホームと列車の隙間及び段差の縮小対策については、ホームドア整備に併せてホームの嵩上げやくし状ゴムの設置を推進する。

駅のお客さまトイレについては、車いす対応型個室トイレおよびオストメイト対応型個室トイレを70 駅中全駅（100%）に設置している。また、特急車両のトイレについては、車いす対応型トイレを26 編成中24 編成（92%）に設置しており、そのうち22 編成（84%）はオストメイト対応型トイレとなっている。未対応の編成については、車両リニューアル工事にて順次設置を推進する。

車両の車椅子スペースについては、156 編成中151 編成（97%）に設置しており、今後の車両更新に併せて設置を推進する。なお2019 年度営業運転を開始した通勤車両5000 形においては車両毎に設置をしている。

(2) 旅客支援、情報提供、教育訓練等に関する事項

高齢のお客さまや、お身体の不自由なお客さまに安心してご利用いただくため、サービス介助士取得を推進する。また、沿線地域で開催される認知症サポーター養成講座を活用し、認知症高齢者等に対して手助けできるような教育訓練に取り組んでいく。また、「お客さま介助システム」を活用し、介助を必要なお客さまがスムーズに移動ができるよう情報連絡体制の強化を図っていく。

## 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<br>及び車両等  | 計 画 内 容<br>(計画対象期間及び事業の主な内容)  |
|---------------------|---|
| ホームドア設置             | ・本厚木駅(1・2番ホーム)の供用開始(2022年度)   |
| 通勤車両5000形新造         | ・移動等円滑化基準への適合とともに、車両毎にフリースペースを設置した通勤車両5000形(10両編成)を3編成導入する。(2022年度)   |
| 通勤車両3000形<br>リニューアル | ・3編成(6両×3編成)のリニューアル工事を行う。(2022年度)<br>※リニューアル内容:車両毎にフリースペース設置、ドアチャイム/開閉ランプ改修、車内LCD(2画面)設置、車外行先種別表示装置(フルカラーLED)設置 等 |

### 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<br>(計画対象期間及び事業の主な内容)                            |
|-----------------------|---|
| お手伝いを必要とされるお客さまへの応対教育 | ・お手伝いを必要とされるお客さまへの応対マニュアルを活用した係員教育を通じ、駅係員のサービスレベル向上を図る。 |

### 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<br>(計画対象期間及び事業の主な内容)                   |
|-------------|--|
| 介助に必要な人員の配置 | ・お体の不自由なお客さまが安全・安心に駅をご利用できるように、介助専属要員を適切に配置する。 |

### 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<br>(計画対象期間及び事業の主な内容)   |
|-------------------------|--|
| ホームと車両との段差・隙間解消に関する情報提供 | ・ホームと車両との段差・隙間対策(くし状ゴム設置等)を実施した駅、乗降口および目安値を満たす乗降口等について、当社ホームページ等での情報提供を行う。 |
| バリアフリー情報の提供             | ・バリアフリー情報サイト「らくらくおでかけネット」に掲載される、当社駅のバリアフリーに関する情報を適宜更新する。                   |

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<br>(計画対象期間及び事業の主な内容)  |
|---------------------------|---|
| お身体が不自由な方に参画していただく社員研修の実施 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・目の不自由な方をお招きして盲導犬セミナーを開催し、疑似体験や座談会等を実施する。</li> <li>・耳の不自由な方による手話講座を実施する。(動画配信)</li> <li>・駅係員の接客レベル向上を目的とした社内接客研究会を開催する。</li> </ul> |
| お身体が不自由な方の接遇に関する資格の取得促進等  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス介助士の取得を推進する。</li> <li>・認知症サポーター養成講座を活用し、駅係員が認知症高齢者等に対して手助けできるよう教育訓練を実施する。</li> </ul>  |

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<br>(計画対象期間及び事業の主な内容)   |
|-------------|--|
| 利用者に対する啓発活動 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・車内アナウンスを通じ、旅客へ優先席や車いすスペースの利用について周知を図る。</li> <li>・多目的トイレやエレベーターなどのバリアフリー設備の優先利用についてステッカーを用いて周知を図る。</li> </ul> |

III 移動等円滑化の促進のためⅡと併せて講ずべき措置

|  |
|--|
|  |
|--|

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

|             |
|-------------|
| 弊社ホームページに掲載 |
|-------------|

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。