

移動等円滑化取組計画書

2026年6月30日

神奈川県横浜市中区元町1丁目11番地
横浜高速鉄道株式会社
代表取締役社長 國本 直哉

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) 施設及び車両等の整備に関する事項

みなとみらい線は、全駅で、エレベーター等による段差解消や、視覚障害者誘導用ブロックの設置、障害者用トイレの設置など、全車両で、車いすスペースや、車両番号等の点字での表示など、バリアフリー設備等を開業時より整備しています。しかしながら、開業以降、交通バリアフリー基準の見直しや、施設の利用者調査で出た障害者の要望など、さらなるバリアフリー化の推進を求める声は高まっています。このような状況を踏まえ、ホームドアの全駅への整備を2021年度に完了いたしました。

今後は、開業から20年以上経過し老朽化が進んでいることから、旅客トイレや昇降機についても順次更新を計画的に実施してまいります。

(2) 利用者の誘導・支援、情報提供、教育訓練等に関する事項

お客様の列車の乗降の誘導・支援について、車いすをご利用のお客様に対しては、渡り板を利用していただき、駅係員が立会いの元乗り降りのお手伝いを行います。なお、渡り板につきましては全駅に配備しています。また、白杖を利用されているお客様については、乗り降りのお手伝いを駅係員が行っています。その他継続してお客様へのお声掛けを積極的に行い、誰もが利用しやすい環境づくりを推進します。

情報提供については、駅施設や周辺地区の情報を、より分かりやすく提供するため、周辺地区への案内の連続性が確保され、ユニバーサルデザインに対応した案内サインの改修が2024年度に完了しました。今後は、周辺地区状況に合わせて、適宜、情報を拡充します。

また、車両の案内表示装置による情報提供の改善については、2025年度～2026年度に車内案内表示器更新を行います。

教育訓練については、駅係員全員が合理的配慮を含めた理解ならびにお客様の視点に立った接客を行えるよう、接遇研修などを進めます。

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)
元町・中華街駅	元町側旅客トイレの更新(2025～2026年度)
元町・中華街駅	エレベーターの更新(2025～2026年度)
みなとみらい駅	エレベーターの更新(2026年度)

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)
施設、設備等の維持管理	エレベーターについては、駅営業時間外に定期的な点検を実施し、部品交換等の予防保全を実施します。 また、バリアフリー設備については、月1回の巡回点検にて目視点検、機能確認を行います。
案内表示装置による情報提供の改善	車内案内表示器更新(2025年度～2026年度) (TIP装置をデジタル化することで、より鮮明な画面となります)

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)
「声かけ・サポート」運動の継続実施	移動時や構内点検中、係員からの声掛けを積極的に実施し、必要に応じて案内誘導等の支援を行います。
支援ツール・設備の活用	乗降時の安全性や誘導・コミュニケーションの容易性を、ツールや設備等の活用により改善します。

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)
案内サインの改善	周辺地区状況に合わせて、情報を拡充します(適宜実施)

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	<ul style="list-style-type: none"> ・移動時や構内点検中、係員からの声掛けを積極的に実施し、必要に応じて案内誘導等の支援を行います。

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)
ポスター掲出 サイネージ放映 駅構内放送	<ul style="list-style-type: none"> ・「高齢者障害者等用施設等の適正利用推進キャンペーン」のポスター掲出とホームドアサイネージ放映を行います。 ・駅構内放送を通じて駅係員が積極的に声掛けを実施し、必要に応じて介助させていただくことを再周知します。

Ⅲ 移動等円滑化の促進のためⅡと併せて講ずべき措置

<p>「声掛けサポート運動」を継続的に実施し、駅係員からの声掛けを強化するとともに、駅係員のスキル維持を進めます。また、お客様への理解・協力を求めることで、だれもが利用しやすい環境整備を図ります。</p>
--

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
なし		

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

特になし

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。