

移動等円滑化取組計画書

令和2年6月30日

住 所

神奈川県横浜市中区元町1丁目11番地

事業者名

横浜高速鉄道株式会社

代表者名（役職名及び氏名）

代表取締役社長 鈴木 伸哉

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2020年度内に完了させるとともに、各駅施設を順次改修します。

(2) 利用者の誘導・支援、情報提供、教育訓練等に関する事項

利用者の誘導・支援については、車いすをご利用のお客様の車両への乗降に用いる渡り板を全駅に配備しており、引き続き、駅係員によるご案内を行うほか、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に改修します。特に、列車運行に関する情報は、列車毎に遅延時間を提供するなど、情報の拡充を行います。

教育訓練については、駅係員全員がお客様の視点に立った接客を行えるよう、接客研修などを進めるとともに、駅係員のサービス介助士資格の取得を進めます。

## 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)
新高島駅	・可動式ホーム柵の整備

### ② 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	・係員からの声掛けを積極的に実施し、必要に応じて誘導案内等の支援を行います。

### 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	・文字の大型化やJISピクトによる案内など、見やすさに配慮した看板に変更するとともに、周辺地区の情報を拡充します。

### ④ 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	・係員からの声掛けを積極的に実施し、必要に応じて誘導案内等の支援を行います。
サービス介助士資格取得の推進	・駅係員を対象に、資格取得講座を受講させ、新入社員をはじめとした未取得者の資格取得を推進します。

## III 移動等円滑化の促進のためIIと併せて講ずべき措置

・「声かけサポート運動」を継続的に実施し、駅係員からの声かけを強化するとともに、お客様への理解・協力を求めることで、誰もが利用しやすい環境整備を図ります。
---

## 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
特になし		

V 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、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。