

2021.7. 5

# 東急電鉄の バリアフリー・ユニバーサルデザイン の取り組みについて

1.東急電鉄の基本戦略

2.施設面での取り組み

3.運用面での取り組み

4.取り組みへの評価

5.新生「東急電鉄」の目指すもの

### 新・中期事業戦略 “3つの変革・4つの価値”

#### ■基本方針

1. 安全確保を前提に事業基盤の強靱化に向けた**事業構造変革の完遂**
2. **アフターコロナに即した社会的価値の持続的提供**

#### ■時間軸

2021年度

**強靱な事業構造  
への変革**

#### 3つの変革

- ①運行・駅サービス体系の変革
- ②テクノロジーを活用したオペレーション変革
- ③旧来からの慣習にとらわれない社内諸制度の変革

**固定費の削減による損益分岐点の低下**

2023年度

**時代に即した  
社会的価値**

#### 4つの価値

- ①安全・安心・環境の更なる追求
- ②ユニバーサルなサービスの進化
- ③都市交通における快適性の向上と課題の解決
- ④人、街、暮らしをつなげるプラットフォーム

●東急新横浜線開業

ESG経営・DXの追求

2026年度～

●東急  
長期経営構想

大手民鉄トップの  
安全性、お客さま満足度、生産性

# 1. 東急電鉄の戦略

## 新・中期事業戦略

### ②ユニバーサルなサービスの進化

バリアフリーをより一層拡充し、あらゆるお客さまがご利用しやすい鉄道として、共生社会の実現に貢献します。



通勤・通学需要に注力した鉄道

加えて

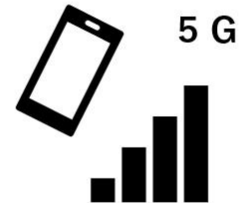


あらゆるお客さまが容易に快適に利用できる鉄道サービスを目指す

### シンプルな移動体験

- ・ 便利な定期施策等の検討
- ・ モバイル端末でのPASMO※の推進
- ・ キャッシュレス、ゲートレスの推進
- ・ 駅通信環境の整備

※PASMOは株式会社パスモの登録商標です。



誰もがひとしく  
利用しやすい鉄道  
(高齢者、障害者、外国人等)

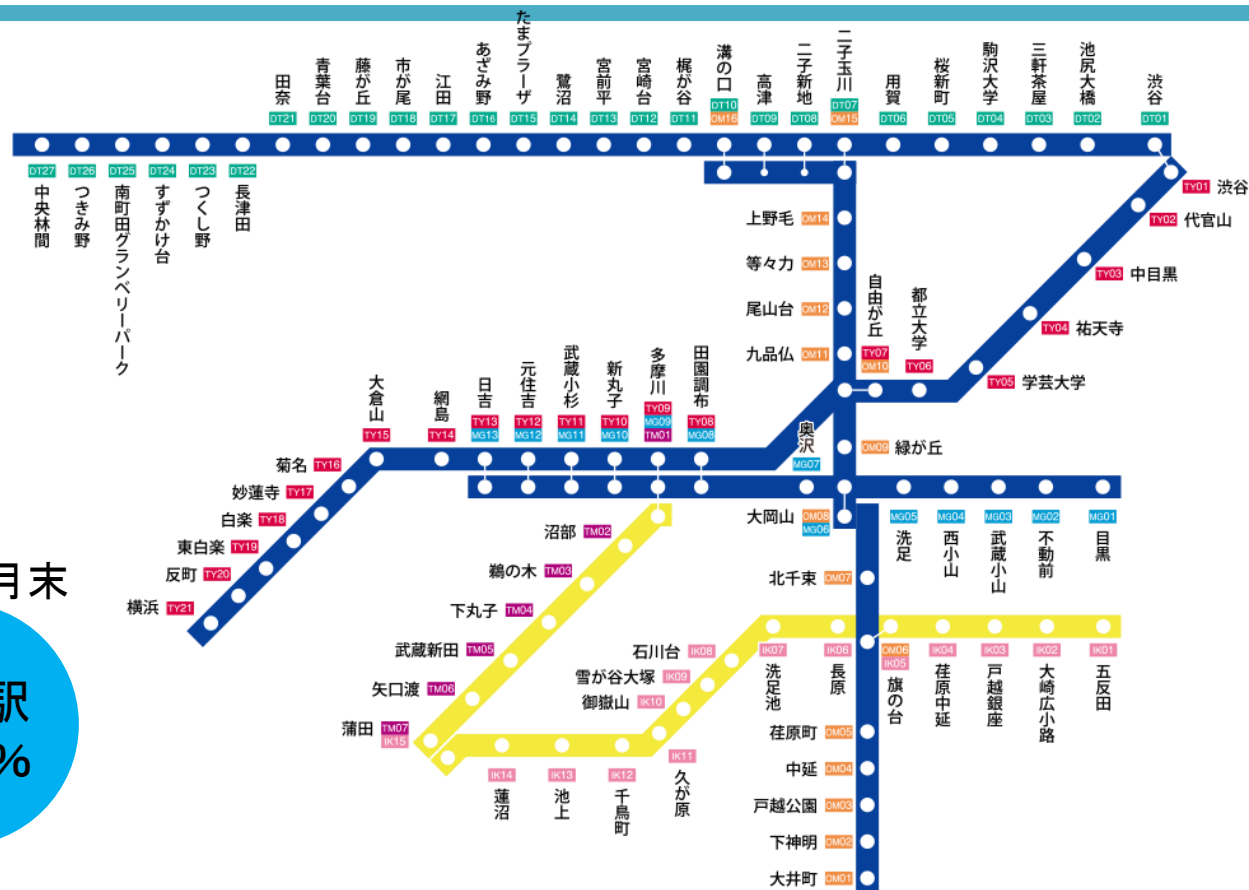
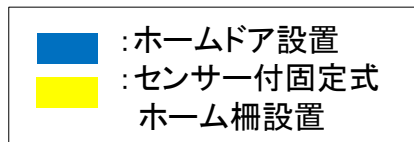
- ・ 段差に配慮した駅空間  
(ホーム・車両の段差・隙間の解消)
- ・ 属性や要望に合わせた経路のご案内
- ・ 子育て世代、高齢者の負担軽減施策



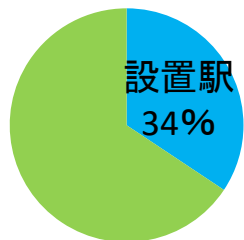
## 2.施設面での取り組み

ホームドア

2014年お客さま安全確保のため2020年度までにホームドア全駅設置計画  
**東急線ホームドア整備 100%完了 (2019年度末)**



2014年



2020年3月末



2014年に東横線、田園都市線、大井町線の全駅にホームドアの設置を決定  
**2019年度末で、全駅にホームドアまたはセンサ付固定柵の整備が完了**  
(世田谷線・こどもの国線は除く)

## 2.施設面での取り組み

ホームドア

### ホーム転落件数・ホームドア等設置駅数の推移・及び運転事故・輸送障害件数

(2019年度)



| 項目                     | (2019年度) |      |
|------------------------|----------|------|
|                        | 当 社      | 全社平均 |
| 運転事故件数<br>(列車走行百万扣あたり) | 0.15     | 0.54 |
| 輸送障害件数<br>(列車走行百万扣あたり) | 0.40     | 1.31 |

※国交省公表資料より抜粋

- ホームドア・センサ付き固定柵の整備率が高くなるにつれ、ホーム転落件数は減少  
2014年度：131件→2020年度：5件（▲96%）
- 運転事故件数 1 位（大手民鉄 1 6 社中）
- 輸送障害件数 2 位（                      “                      ）

## 2.施設面での取り組み

### 東急線バリアフリールート整備100%完了（～2014年）

※法適合を前提とした1ルートのバリアフリー（必要最低限のサービス）

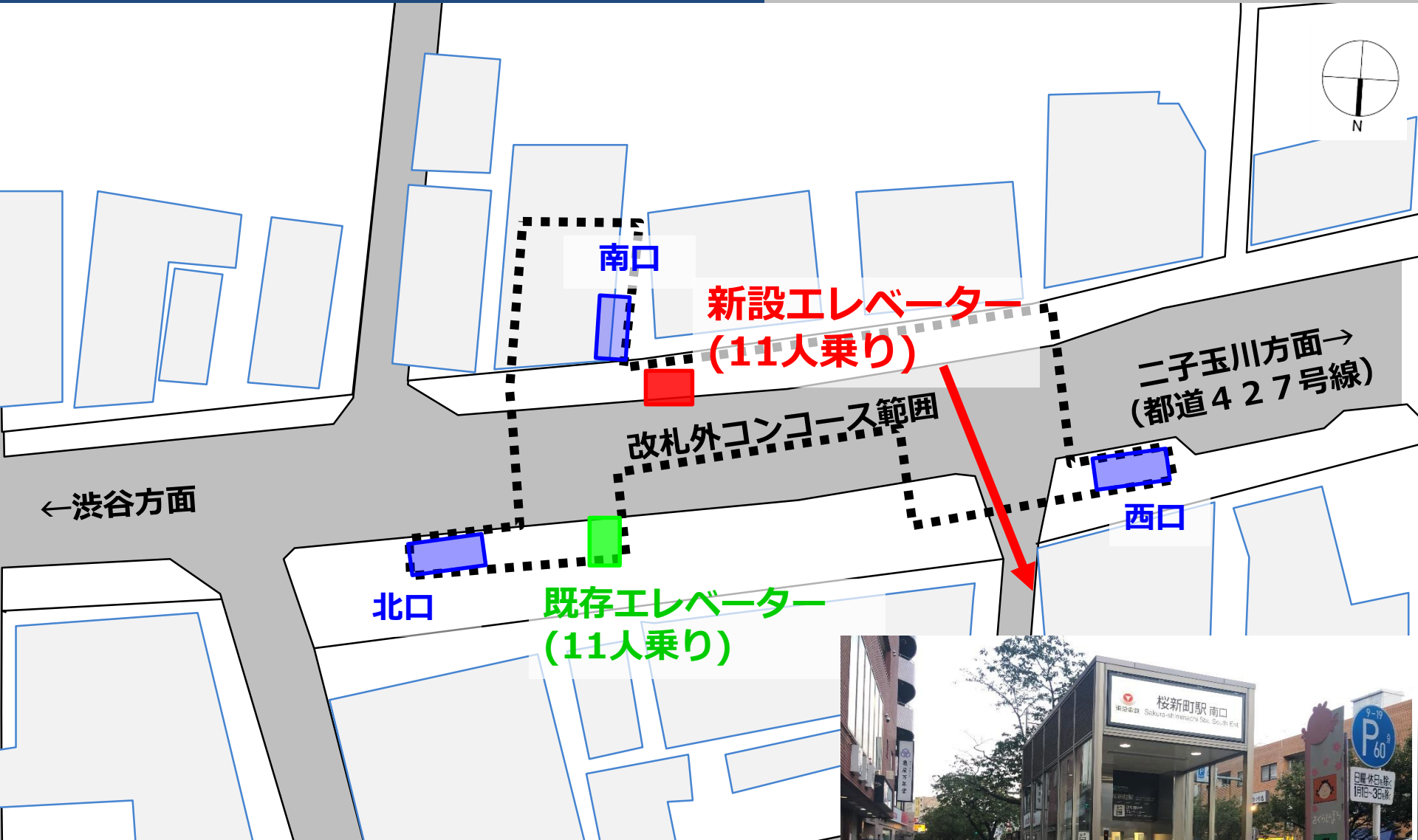
### 将来を見据えた駅機能のさらなる向上（2016年～）

- ・安全性向上（ホームドアなど）
- ・利便性向上（情報発信など）
- ・ストレスフリー（さらなるバリアフリー（段差・隙間解消））

**法適合に留まらず、ストレスフリーな駅を目指して、  
更なるバリアフリー施設整備を推進してきた。**

## 2.施設面での取り組み

バリアフリールート



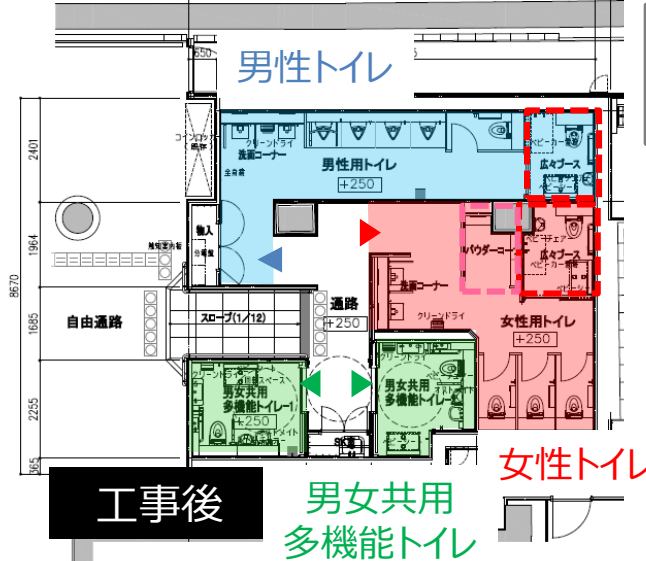
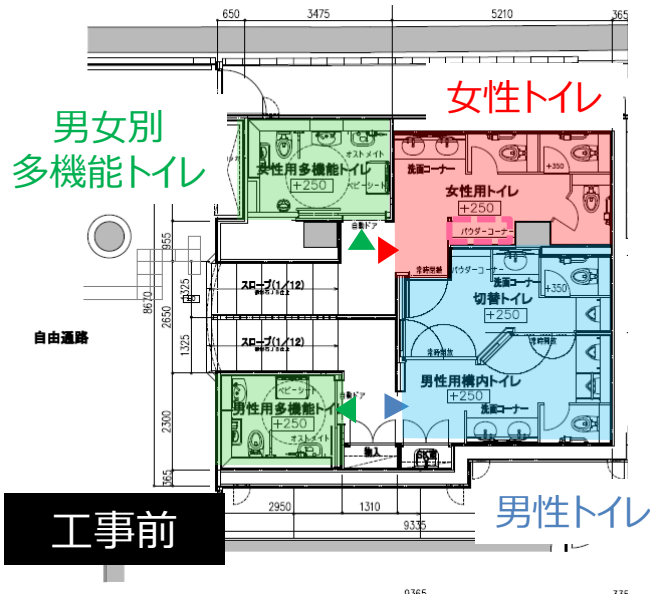
バリアフリールートを複数確保することで、  
線路・道路による地域の分断を解消。





## 2.施設面での取り組み

機能分散（事例：田園都市線桜新町駅）



- ひろびろブース
- パウダーコーナー

※2021年2月16日供用開始

男性用

女性用



男性トイレ・女性トイレひろびろブース



女性トイレ パウダーコーナー



男女共用多機能トイレ

トイレ機能を拡充をすることによる更なる利便性向上。  
多機能トイレへの利用者集中を改善するため、機能分散を推進

## 2. 施設面での取り組み

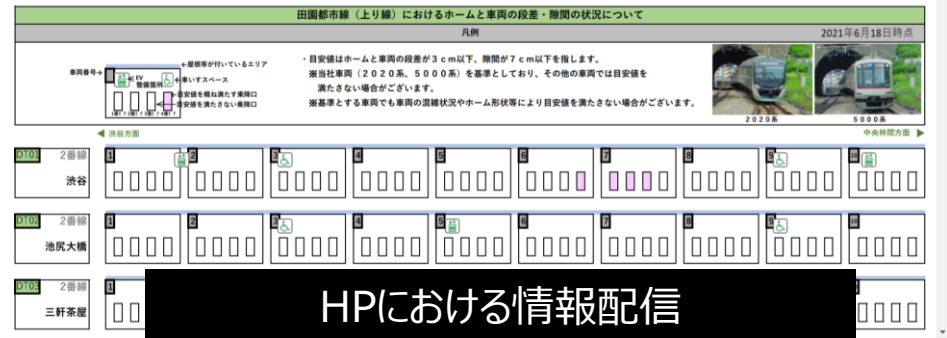
段差隙間解消・情報配信



隙間解消工事の実施（大井町駅）



ホーム上サイン（二子新地駅）



### ○当社の段差隙間の状況

|                  | 現在の状況                |
|------------------|----------------------|
| 目安値※を<br>満たす駅数※  | 57/99駅<br>(約57.5%)   |
| 目安値を満たす<br>ホーム数※ | 91/217番線<br>(約41.9%) |

※ホームと車両の段差が3cm以下、隙間が7cm以下を指す。  
※：一列車また一箇所でも、目安値を概ね満たしている箇所がある駅またはホーム数

今年度は3駅4箇所において工事を実施

2021年度より車いすスペースにおける段差隙間の改修工事に着手  
今後他駅でも実施し、あらゆるお客さまがご利用しやすい鉄道を目指す

# 3.運用面での取り組み

東急線アプリ



◆ダウンロード数 82万DL

◆月間アクティブ率 15万人

◆PUSH通知許可率 63%

◆位置情報許可率 58%

※2021年3月末時点



# 3. 運用面での取り組み

## 東急線アプリ（駅・運行情報）



【Qシート】一部列車でサービスを再開致しております



※実際の列車位置と異なる場合があります。

画面表示時刻 09:24



# 3. 運用面での取り組み

## 東急線アプリ（駅・運行情報）

← 列車走行位置 ↺ ×

各停 | 押上[スカイツリー前] 行き

現在地：三軒茶屋

車両情報

到着時刻・種別・行先は、時刻表に基づいて表示をしています。種別・行先等については、変更となる場合がございます。あらかじめご了承ください。

| 停車駅  | 到着時刻(定刻) | (見込み) |
|------|----------|-------|
| 三軒茶屋 | 09:18    | 09:18 |
| 池尻大橋 | 09:21    | 09:21 |
| 渋谷   | 09:24    | 09:24 |

### バリアフリー情報

### 混雑情報 ※田園都市線一部車両はリアルタイム

← 列車走行位置 ↺ ×

各停 | 押上[スカイツリー前] 行き

現在地：三軒茶屋

10両 編成番号：2127

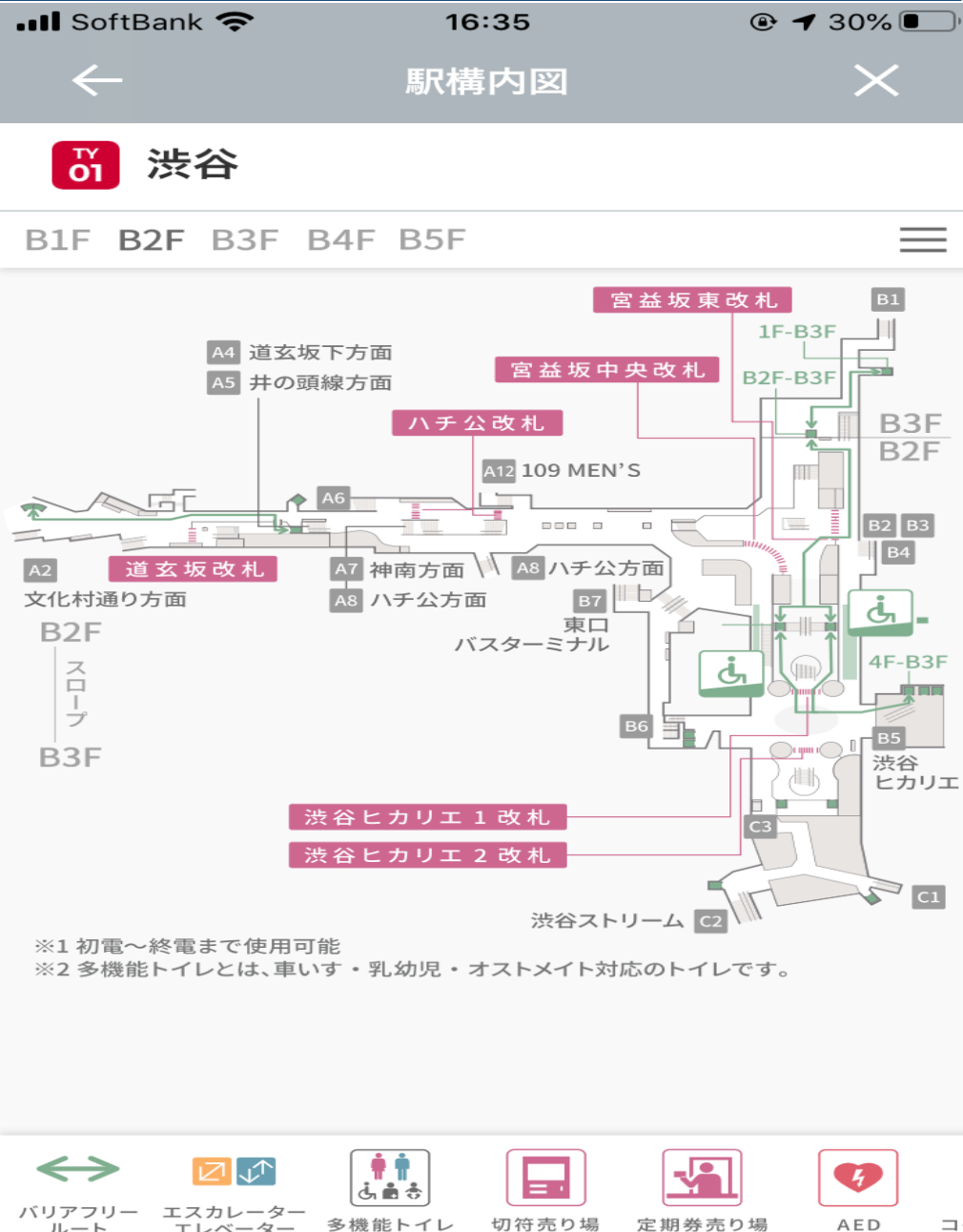
↑ 渋谷方向  
進行方向

|    | バリアフリー情報        | 混雑情報          | 車内温度  | 弱冷房車 |
|----|-----------------|---------------|-------|------|
| 1  | wheelchair icon | 3 people icon | 23 °C |      |
| 2  | wheelchair icon | 3 people icon | 26 °C | 弱冷房車 |
| 3  | wheelchair icon | 3 people icon | 24 °C |      |
| 4  | wheelchair icon | 3 people icon | 23 °C |      |
| 5  | wheelchair icon | 3 people icon | 23 °C |      |
| 6  | wheelchair icon | 3 people icon | 24 °C |      |
| 7  | wheelchair icon | 3 people icon | 23 °C |      |
| 8  | wheelchair icon | 3 people icon | 24 °C |      |
| 9  | wheelchair icon | 3 people icon | 24 °C |      |
| 10 | wheelchair icon | 3 people icon | 25 °C |      |

バリアフリー情報や空いている車両をお知らせ

# 3.運用面での取り組み

## 東急線アプリ（駅・運行情報）



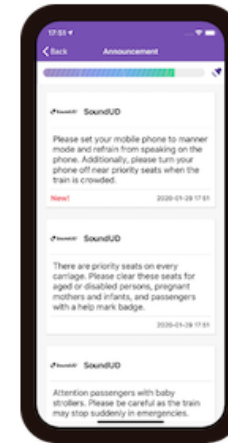
全ての駅構内図にバリアフリールート  
を掲載  
※当社HPの駅構内図も対応

# 3.運用面での取り組み

- ・異常時の多言語による放送の実施(駅・車内ともに)
- ・放送内容は、お客さま自身のスマートフォン上で確認できるサービスを開始
  - \* おもてなしガイドアプリのダウンロードが必要



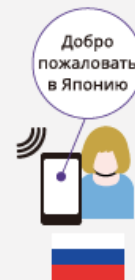
対応スポットでアナウンスが流れているときにアプリを開き、アナウンスを聞かせてください。



アナウンスの内容が表示されます。  
※内容が表示されない場合はスマートフォンのマイクをスピーカーにむけてください。



ようこそ  
日本へ



# 3.運用面での取り組み

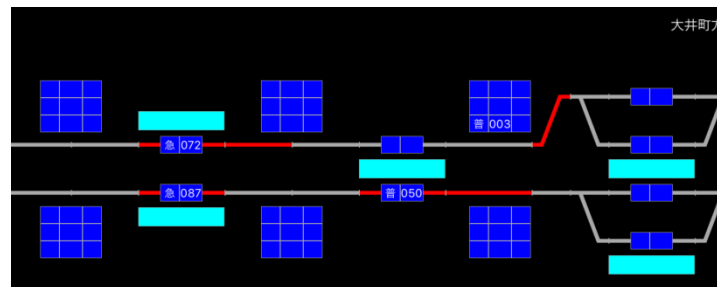
バリアフリーアプリ

The screenshot shows the app's main menu with the following sections:

- 0001: 本連絡** (Main Connection)
- 列車情報** (Train Information)
  - TID列車選択** (TID Train Selection) - Red arrow points to this button.
  - 手入力** (Manual Input)
  - 運行番号** (Train Number): 087
  - 列車種別** (Train Type): 各 (All)
- 乗車位置** (Boarding Position)
  - QRコード** (QR Code) - Red arrow points to this button.
  - 手入力** (Manual Input)
  - 車両** (Car): 前から1両目 (From the front, 1st car)
  - ドア** (Door): 前から1番目ドア (From the front, 1st door)
  - 乗車駅** (Boarding Station): 池尻大橋 (Ikejiri Daiichi)
  - 降車駅** (Alighting Station): 鷺沼 (Sagami)
  - 担当者** (Staff): 東急 太郎 (Tokai Taro) and 東急 次郎 (Tokai Jiro)
- ルート情報** (Route Information): 池尻大橋→鷺沼 (Ikejiri Daiichi→Sagami)
- お客さま情報** (Customer Information): 1名、介助者なし (1 person, no assistant)
- Buttons:** キャンセル (Cancel) and 本連絡確認 > (Confirm Main Connection)

## ①列車在線位置システムと連動

付近の列車の運行番号と列車種別(急行・各停など)を取得し、反映



## ②QRコードの活用

ホームドア等にQRコードを貼り、読み取ることでご案内したドア位置をアプリに反映



○両編成  
前から○両目  
前から○番目のドア





# 3.運用面での取り組み

バリアフリーアプリの特徴

## ③従来業務フローを再現、かつミス防止対策を採用

### ■従来

乗車駅

応対  
依頼

事前連絡



電話連絡

担当決め

室内担当  
に依頼

本連絡



電話連絡

応対  
終了

降車駅



手書きメモ

室内担当  
に依頼



手書きメモ

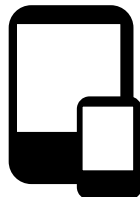
### ■バリアフリー連絡アプリ

乗車駅

応対  
依頼

事前連絡

データ送信  
(ご案内予告)

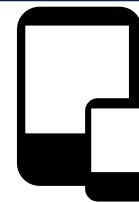


担当決め



データ送信  
(ご案内詳細)

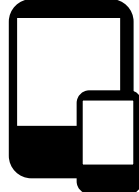
本連絡



応対  
終了

降車駅

ピピピ

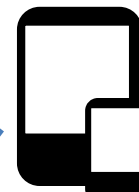


データ受信  
(確認・承認)



担当者登録をすると  
他の端末からも担当者が分かる

ピピピ



データ受信  
(確認・承認)

# 3.運用面での取り組み

## 接客サービス選手権

### ・目的

期待を超えた接客サービスの提供のため、応用力を発揮して高められた接客サービス水準を水平展開する。

### ・接客サービス選手権の歴史

2001年より開始し、今年で20回目を迎える

### ・競技方法

各駅から選出された係員が出場、社内関係者で評価をする

### ・出題傾向

- ・当社に寄せられたご意見の傾向分析し出題
- ・すべてのお客さま対応を想定した出題

#### ・認知症のお客さま



#### ・車いすご利用のお客さま



#### ・白杖をお持ちのお客さま



# 3.運用面での取り組み

## 新型コロナウイルスへの対応

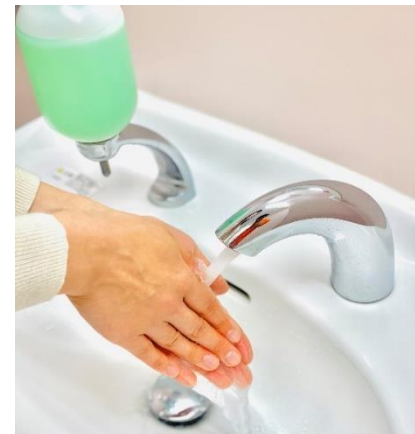
- ・ 車両の一部窓開けを実施、駅構内のドア・窓等を解放
- ・ 改札、案内窓口にビニールカーテン等の設置
- ・ つり革、手摺、エレベータ、エスカレータ等の定期消毒
- ・ 各駅へのアルコール消毒液、ウイルス除去剤の設置
- ・ 旅客トイレのトイレ洗面器・非接触・自動水洗化100%達成
- ・ 当社HP、駅構内・車内放送等にて、お客さまへのご協力の呼びかけ
- ・ 全駅自動改札機・当社全車両の空調フィルターに抗ウイルス加工を実施
- ・ 券売機等に抗ウイルスシートを設置
- ・ 駅でのマスク提供
- ・ 沿線学校への感染症対策協力依頼
- ・ 当社全職場におけるPCR検査の実施（1回/月）



券売機等に抗ウイルスシートを設置



空調フィルターの抗ウイルス加工



洗面器自動水洗化※

※東白楽駅、荏原中延駅、世田谷線（上町駅を除く）、こどもの国線は駅構内トイレがございません。  
また多機能トイレ内の補助的手洗器・オストメイトは一部手動水栓となります。

# 4. 取り組みへの評価

例：内閣総理大臣表彰

## 国土交通省の推薦を受け大手民鉄初の令和2年度バリアフリー・ユニバーサルデザイン推進功労者表彰内閣総理大臣表彰を受賞

### <受賞のポイント>

#### ●ハードの取り組み

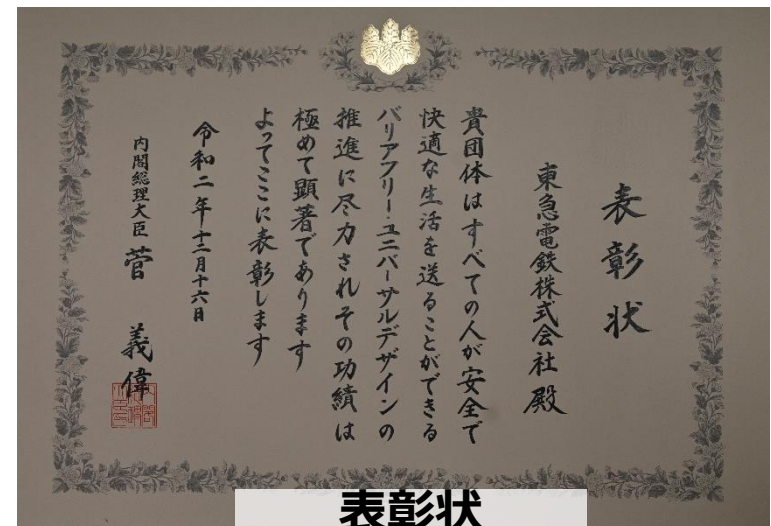
- ・大手民鉄初の取り組みとして、2019年度末までに全駅（※）にホームドア・センサー付固定式ホーム柵の設置を完了（※世田谷線・こどもの国線を除く）
- ・駅ホーム上や改札口に設置のデジタルサイネージに緊急時には案内を掲出

#### ●ソフトの取り組み

- ・東急線アプリによる、運行情報や各駅バリアフリー情報などさまざまな情報を提供
- ・障害をお持ちのお客さまの列車乗降案内時に使用するバリアフリー連絡アプリの開発
- ・サービス介助士資格の取得推進、「接客サービス選手権」の定期的な開催による駅係員の接客技術の向上



表彰式の様子



表彰状



# 5.「東急電鉄」の目指すもの

## ■東急グループの存在理念

美しい生活環境を創造し、調和ある社会と  
一人ひとりの幸せを追求する

## ■新生「東急電鉄」の目指すもの

新生東急電鉄 スローガン 『人へ、街へ、未来へ。』

### 3つのポリシー

〔 お客さま 〕

笑顔をつなぎ、  
幸せを運ぶ鉄道

〔 従業員 〕

強く、優しく、しなやかに、  
未来へ走る鉄道

〔 会社のありよう 〕

日本一の街の  
日本一の鉄道

以上