



精神障がい者割引制度の導入について

東急電鉄株式会社

当社は、中期事業戦略「3つの変革・4つの価値」(以下、本事業戦略)で掲げている「ユニバーサルなサービスの進化」のために、あらゆるお客さまがご利用しやすい鉄道として、バリアフリーを一層拡充し、共生社会の実現に貢献することを目指しています。本事業戦略に基づき、障がいをお持ちのお客さまの快適な鉄道サービス利用および社会活動への参加を支援する取り組みとして、2023年10月1日(日)より、精神障害者保健福祉手帳(1級)をお持ちのお客さまを対象とした精神障がい者割引制度を導入します。

1. 導入日

2023年10月1日(日)より

2. 対象・割引率

「精神障害者保健福祉手帳(1級)」をお持ちのお客さまとその介護者の方が東急線で同一区間をご利用になる場合、それぞれ5割引

※「精神障害者保健福祉手帳(1級)」をお持ちでもご本人単独での乗車時や、「精神障害者保健福祉手帳」の等級が2級および3級のお客さまは割引対象外となります。また、同行する介護者は手帳をお持ちのお客さまにつき、お一人となります。

3. 対象券種

普通乗車券(きっぷ)

※ICカード乗車券(PASMOなど)、回数乗車券および定期乗車券は割引対象外となります。

4. 発売方法

割引の普通乗車券をご購入の際には、駅係員が対応いたします。

※発売の際には、駅係員が「精神障害者保健福祉手帳」と「手帳の等級記載欄」を確認させていただきます。

※手帳については、紙・カードのほか、マイナポータルとの連携を完了した「ミライロID」のご提示による確認も可能です。

5. 発売区間

東急線内各駅相互発着のみとさせていただきます。他社路線へまたがるご乗車はできません。

以 上

【参考】東急電鉄のバリアフリー・ユニバーサルサービスへの取り組み

当社はこれまで、「人へ、街へ、未来へ」のスローガンのもと、あらゆるお客さまがご利用しやすい鉄道を目指し、ハード・ソフトの両面からさまざまな取り組みを推進しています。

今後も、共生社会の実現に寄与すべく、お客さまに寄り添い、デジタルテクノロジーの活用などにより安全性と効率性を高めながら、さらなるユニバーサルなサービスの提供を目指します。

<当社の取り組み事例>

■ホームドア・センサー付固定式ホーム柵の整備

お客さまのホームからの転落事故や列車との接触事故を防止するため、こどもの国線・世田谷線を除く東急線全線において、ホームドア・センサー付固定式ホーム柵の整備を2020年3月22日に完了しています。その結果、線路転落件数が、131件(2014年度)から7件(2022年度)に大幅に減少し、安全・安定輸送の確保に大きく貢献しています。



▲ホームドア



▲センサー付固定式ホーム柵

■バリアフリールートの整備

東急線の全駅でバリアフリールートが1ルート以上整備されています。また、2021年に着工した駒沢大学駅リニューアル工事では、西側へのエレベーター新設によりバリアフリー2ルート目を整備します。今後2ルート目が必要な駅は、順次2ルート目を整備します。

■旅客トイレの整備・リニューアル

トイレ設置済の全駅に多機能トイレの整備を完了しており、車いすのお客さまも安心してご利用いただけるよう、広々としたスペースを確保しています。また、多機能トイレにはベビーベッドやオストメイト対応水洗装置も設置しています。2022年度は、全ての旅客トイレで和式トイレの洋式化とウォシュレット®(※1)の導入が完了しました。今後は、駅構内の旅客トイレの新設工事や複数駅でのリニューアル工事を実施し、さらなる利便性・快適性の向上に取り組みます。(※1)「ウォシュレット」はTOTOの登録商標です。



▲二子玉川駅構内多機能トイレ



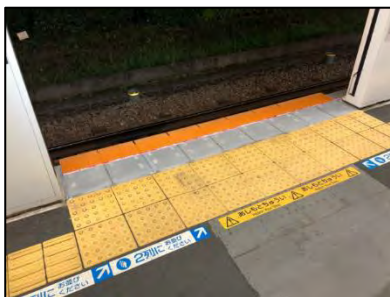
▲田園都市線渋谷駅道玄坂口トイレ

■ホームと車両の段差・隙間縮小の推進

バリアフリーガイドラインに定める段差・隙間の目安値(※2)(以下、「目安値」)を満たすための取り組みで、当社はこれまで、ホーム上で目安値を満たす箇所が一目でわかるよう、目安値を満たし、かつ車いすスペースのある車両ドア(※3)の乗降口に、ピンク色のシンボルサインを対象箇所全てに掲示しました。さらに、転落防止を目的とした工事も順次実施していく予定です。

(※2) 目安値はホームと車両の段差が3cm以下、隙間が7cm以下を指します。

(※3) 当社車両を基準としており、一部車両や混雑状況、ホーム形状などにより目安値を満たさない場合があります。



▲くし形状ゴム設置による隙間の縮小



▲段差・隙間の目安値を満たす箇所の表示

■サービス介助士資格取得100%の推進

駅係員、乗務員に対して、歩行の介助や車いすの操作など、ケアされる方と同じ目線に立ち、お手伝いできる「サービス介助士」の資格取得を進めており、2023年3月31日時点で取得率100%(一部2022年度採用社員を除く)を維持しています。

■お客さまご案内用アプリ(社員用)の東京地下鉄株式会社との連携

2017年より、車いすや白杖をご利用のお客さまの列車の乗り降りをお手伝いする際、乗降駅間の情報連絡をより正確・円滑に実施するために、お客さまご案内用アプリ(社員用)(以下、本アプリ)を活用しています。2023年3月27日からは、東京地下鉄株式会社と本アプリを連携することで、お客さまの乗車列車やQRコードを使用した乗車位置などのご案内情報を両社でリアルタイムに共有・連携することが可能となり、両社間をご利用されるお客さまをよりスムーズにご案内しています。



▲東急電鉄アプリ画面



▲東京地下鉄株式会社アプリ画面

■選手権・コンテスト実施による接客技術及びモチベーションの向上

駅係員、乗務員の接客技術の向上を目的として、障がいをお持ちのお客さまや外国人のお客さまなど、さまざまなお客さまへの接客を想定した選手権・コンテストを実施しています。出場者本人のモチベーションやご案内技術の向上のほか、所属職場として入賞を目指すことで、職場全体のモチベーション、ご案内技術の向上に寄与しています。

(1)接客サービス選手権

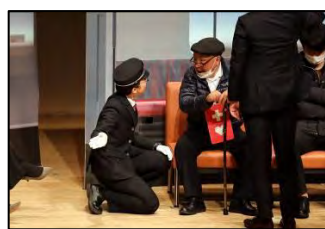
接客マニュアルだけでは身につかない応用力を発揮した接客サービスを実現するため、「接客サービス選手権」を2001年より定期的に行われ、駅係員のご案内技術向上に努めています。毎年、障がいをお持ちのお客さまへの接客も含め、具体的なシチュエーションを設定して実施しています。

(2)A-1コンテスト

車掌など乗務員の総合的な技術力を競う「A-1コンテスト」を2017年度より定期的に行われしています。電車が駅と駅の間で長時間停車した場合に、障がいをお持ちのお客さまや外国人のお客さまにどのように車内アナウンスし、アテンドするのかなどの技術を競っています。A-1の「A」はアナウンス・アテンド・新しいなどの意味が込められています。



▲接客サービス選手権
(白杖をお持ちのお客さま対応)



▲A-1コンテスト
(ヘルプマークをお持ちのお客さま対応)

■当社ホームページや東急線アプリによるお客さまへの情報提供

当社ホームページでは、バリアフリーへの取り組みやバリアフリー設備の設置状況をご案内しています。また東急線アプリでも、各駅のスロープやエレベーター、多機能トイレの有無などの情報や、車両の優先席・フリースペースの設置箇所(一部路線を除く)をご覧いただけます。積極的な情報提供により、すべてのお客さまの円滑な鉄道利用を推進しています。



▲当社ホームページ:バリアフリー対応案内画面(一例)



▲東急線アプリ:車内レイアウト画面

<成果・評価事例>

- 「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」のうち、最も高い評価を受けた取り組みに送られる「内閣総理大臣表彰」を大手民鉄で初めて受賞しました。
- 令和3年度東京都「心のバリアフリー」(以下、本事業)サポート企業に登録されるとともに、鉄道業界で初めて本事業の好事例企業に選定されました。
- 大手鉄道会社と当社を比較する日本生産性本部による2022年度顧客満足度調査において、関東大手鉄道会社の中で最も高い顧客満足スコアを記録しました。

■東急電鉄 中期事業戦略「3つの変革・4つの価値」

当社は、2021年5月に公表した中期事業戦略「3つの変革・4つの価値」に基づき、固定費削減、生産性向上を目的とした事業構造改革をはじめとする経営努力を徹底しながら、鉄道インフラを適切に維持・更新し、公共交通としての使命を果たし続けるために必要な取り組みを進めています。

<https://www.tokyu.co.jp/railway/company/midplan/>

中期事業戦略「3つの変革・4つの価値」



以 上