

## 内閣府特命担当大臣表彰

### 東京急行電鉄株式会社

所在地：東京都渋谷区南平台町5-6



世田谷線のホームと低床車両

#### 講評

東急世田谷線では、平成8年からの地域の再開発と合わせてバリアフリー化の取組を開始し、平成13年までに、ホームと車両の出入口の段差を解消するためにホームの嵩上げを行うとともに、車いすスペースを備えた低床車両への全面的な更新及びスロープの設置、ホーム屋根の増改築を行うなど、施設面のバリアフリー化を実施してきた。

また、障害者や高齢者をはじめ誰もが安心して利用できるよう、同線の乗務員全員に対して車いす使用者や視覚障害者などに対する案内方法をはじめ接客サービスの向上のための研修を行い、自らが障害などの体の不自由さについて疑似体験することで思いやりのある運転操作やわかりやすいアナウンスができるよう、常に利用者第一のサービスの提供を目指して

る。その他の8路線についても世田谷線の取組と並行してバリアフリー化に取り組み、約9割の駅でエレベーターやスロープ等による段差の解消がなされたほか、多機能トイレやホームと車両の段差をより小さくするための新型車両の導入を推進するとともに、駅係員や乗務員に対して接客サービスの向上のための研修を積極的に実施するなど、ハード・ソフト両面におけるバリアフリー化を推進している。



接客サービス向上のための研修