

移動等円滑化取組計画書

2026年 6月 16日

住 所 東京都千代田区神田練塀町 85 番地
JEBL 秋葉原スクエア
事業者名 首都圏新都市鉄道株式会社
代表者名 代表取締役社長 渡邊 良

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）旅客施設及び車両等の整備に関する事項

当社では、2005 年の開業当時から全 20 駅においてホームドアを設置しており、「公共交通移動等円滑化基準」に基づいたエレベーターを 1 ルート確保している。また、当初より全駅に多目的トイレおよび簡易型多機能ブース（車椅子使用可能）・トイレ内ベビーシートをそれぞれ設置。また、トイレの温水洗浄便座への更新を完了していますが、これらの設備の保守・点検を引続き実施して安全に利用できるよう努めていくとともに、快適にご利用できる環境を整備する。今後、利用者の増加に適切な対応が行えるよう、長期的な混雑率の見通し等を見極め、抜本的な混雑緩和対策として 2019 年度より開始した「8 両編成化事業」を引続き推進する。なお、車両については最混雑区間における朝ラッシュ時の最大運行本数 26 本化による混雑緩和を継続的に行う。

（2）旅客支援、情報提供、教育訓練等に関する事項

駅業務に従事する者のサービス介助士資格取得率は 2025 年度末時点で約 88.2%。2024 年度の取得率は約 85.7%で増加したが 2023 年度と比較すると取得率は 94.2%であり取得率が減少しているが、その原因は 2024 年度から中途採用者（社会人採用）を多数駅務管理所に配置したためである。2026 年度以降も引き続き駅係員、乗務員の取得率の向上を図るとともに有資格者及び資格をまだ取得出来ていない係員に対しても日頃からの教育を継続するなど、知識・技能を備えた職員によって、安定した高品質なご案内を提供する。

また、利用者増加に伴う対応として警備員・アルバイトの配置や状況に即した運用を検討する。

既存車両の車内表示器についても多言語表示機能（4 か国語）を備え、色弱者に対応したユニバーサルデザインの文字表示としたフルカラーLCD 表示器への更新を引続き実施することによって、お客様への「より分かり易い情報提供」に努める。

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)

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)
・ホームから車両への乗降	・入社1年目の駅務員を対象に、スロープを利用して車両に乗車される方への介助教育を実施する。

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)
・異常時に於ける旅客誘導の為の設備	・エレベーター、エスカレーター等の駅設備が停電・故障等による停止時や列車の駅間停車時等の異常時に於いて負傷者や視覚障害者および車椅子ご利用の旅客搬送の為、各駅に1台ずつ配備した「電動式階段昇降機」及び「搬送トロ」でのご案内を実施する。また、避難誘導時の案内用に多言語拡張装置（4か国語対応）を使用して多言語での情報配信を図ることにより、安全な誘導を行う。
・人員配置の工夫	・秋葉原駅・新御徒町駅・浅草駅・北千住駅・六町駅・八潮駅・三郷中央駅・南流山駅に於いては、朝ラッシュ時の利用者が多く、旅客支援に対応できる要員拡充の為、警備員・アルバイトを採用するとともに、運用や配置を検討し、ホーム監視、巡回、旅客誘導を強化、併せて駅務員による車椅子ご利用の旅客等のご案内を実施する。
・サービス介助士取得者の配置	・駅業務に従事する者のサービス介助士資格取得率は2025年度末時点で約88.2%。2024年度の取得率は約85.7%で増加したが2023年度と比較すると取得率は94.2%であり取得率が減少しているが、その原因は2024年度から中途採用者（社会人採用）を多数駅務管理所に配置したためである。2026年度以降も引き続き駅係員、乗務員の取得率の向上を図るとともに有資格者及び資格をまだ取得出来ていない係員に対しても日頃からの教育を継続するなど、知識・技能を備えた職員によって、安定した高品質なご案内を提供する。

・他社（局）線との連携	・他社（局）線との接続駅（秋葉原駅・新御徒町駅・北千住駅・南流山駅・流山おおたかの森駅・守谷駅）に於いては、車椅子ご利用旅客や目の不自由な旅客等が乗換えの際に駅務員が専用インターホン（テレスピ）を介して連絡をとり、相互に情報共有を図り、乗換先改札までご案内し、職員の対面引継ぎを実施する。
-------------	--

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)
・多言語化の推進	・従来から使用している筆談器に加え、タブレットやスマートフォンによるご案内の実施。
・光警報装置の設置	・既存車両の車内表示器について従来の表示器から多言語表示機能（4 か国語）を備えたフルカラーLCD 表示器への更新を継続的に実施する。 ・火災を感知した際、従来の音による警報に加え、音の警報を聞き取りにくい方にも光の点滅で火災発生を知らせることが可能な警報装置を引き続き設置する。 (2026 年度設置予定箇所：みらい平駅・みどりの駅・万博記念公園駅・研究学園駅)

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)
・サービス介助士の資格取得支援	・サービス介助士の資格取得支援および更新（取得・更新費用は会社で負担）を引続き実施する。
・定例教育・研修の実施	・新入社員研修および年間教育訓練計画に基づく各職場での定例教育、本社主催の研修による教育を実施する。

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)
・広報活動	・ホームページ「安心・快適」への取り組みページに掲載。
・啓発活動	・認識や理解を広げるため、EV 利用円滑化ポスターを掲示。

Ⅲ 移動等円滑化の促進のためⅡと併せて講ずべき措置

- ・視覚・聴覚障害をお持ちの地元の大学生の方々と共同で駅構内の施設について検証を実施した実績を基に設備の改修、更新を行っているが、今後も改修・更新を実施する。(実施例：検証結果に基づき、階段等の手摺部分の点字シールを手の触れやすい位置に変更することにより、安全性向上を図った。)
- ・メールフォーム・コールセンター等で集約した障害当事者のご意見・要望等を社内で情報共有を図る。
- ・設備が正常に機能するよう保守・点検の継続実施および技術部門と運輸部門の設備に関しての情報共有を図り、長期に亘り実施する点検の場合は、旅客に対し掲出物による事前告知を行う。
- ・駅構内の見通しの悪い箇所にカーブミラーやサイン等を設置する等、衝突防止の為の予防的対策を検討する。

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
・ 人員配置の工夫 ・ サービス介助士取得者の配置	・ 秋葉原駅・新御徒町駅・浅草駅・北千住駅・六町駅・八潮駅・三郷中央駅・南流山駅に於いては、朝ラッシュ時の利用者が多く、旅客支援に対応できる要員拡充の為、警備員・アルバイトを採用するとともに、運用や配置を検討し、ホーム監視、巡回、旅客誘導を強化、併せて駅務員による車椅子ご利用の旅客等のご案内を実施する。 ・ 駅業務に従事する者のサービス介助士資格取得率は 2025 年度末時点で約 88.2%。2024 年度の取得率は約 85.7%で増加したが 2023 年度と比較すると取得率は 94.2%であり取得率が減少しているが、その原因は 2024 年度から中途採用者（社会人採用）を多数駅務管理所に配置したためである。	・ 浅草駅を追加 ・ サービス介助士資格取得率の変更。

・光警報装置の設置 ・ホームと車両乗口の隙間設備 ・ホーム延伸の実施	・火災を感知した際、従来の音による警報に加え、音の警報を聞き取りにくい方にも光の点滅で火災発生を知らせることが可能な警報装置を引き続き設置する。(2026年度設置予定箇所：みらい平駅・みどりの駅・万博記念公園駅・研究学園駅に変更。) ・削除 ・削除	・2025年度、守谷駅の光警報装置事業が完成。 ・計画箇所は全て完了。 ・現状では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とは異なるため。
--	--	---

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

--

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。