

移動等円滑化取組計画書

令和8年6月30日

住 所

横浜市西区北幸2-9-14

事業者名

相模鉄道株式会社

代表者名（役職名及び氏名）代表取締役社長 平野 雅之

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

移動円滑化経路（段差解消）については、2011年度に全駅においてエレベーターによる1ルート整備を達成している。

現在は、「視覚障害者誘導用ブロック」の新基準（JIS T9251）への適合（対象11駅で2駅整備済み）およびエスカレーターの乗り口における音声案内の設置（残り2駅）を進めている。

現状として、移動円滑化経路の最短化・複数化に対し、対象3駅においてエレベーターの設置を要することが課題であるが、設置スペースが無いことや駅建物の構造的な理由から、大幅な駅改良や連絡通路の整備が伴うので慎重に検討している。

また、ホームの転落防止対策として、全駅へのホームドア整備を推進しており、2026年6月21日に海老名駅への設置を以って、全駅への整備が完了している。

車両においては、旧型車両を新型車両に順次更新し、2020年度に全車両のバリアフリー化を完了している。

(2) 旅客支援、情報提供、教育訓練等に関する事項

①横浜駅において、スペースおよび建物構造上の理由により、3番線降車ホームのみにエレベーターを設置しており、エレベーターの増設は困難なため、近接する商業施設のエレベーターへ誘導している。（継続して実施）

②情報提供については、行先案内表示装置、運行情報ディスプレイ、駅構内・トイレ点字案内板、トイレ音声誘導装置を全駅に設置している。

③当社では、2012年11月以降、全ての駅係員に「サービス介助士」資格を取得さ

せるとともに、国土交通省が定める「交通事業者向け接遇研修プログラム」に準拠したフォローアップにより資格更新を行ってきた。今後は、障害者の接遇の一層強化を図るため、2026年度から駅係員・乗務員を対象に「ユニバーサルマナー検定（鉄道）」を取得させ、同プログラムに準拠した定期的なフォローアップを実施していく。

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)
誘導ブロック	・新基準に適合していない「視覚障害者誘導用ブロック」について、JIS T9251 に適合したものへの更新を行う。(対象11駅、2026年度は相模大塚・南万騎が原駅を予定)
エスカレーター音声案内	・未整備の2駅については、昇降機更新に合わせ設置する。 (相模大塚 ESC3 基:2026年7月竣工予定、さがみ野 ESC3 基:2027年度上期末予定)

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)
点検の実施	・公共交通移動円滑化基準に適合した車両および旅客施設に係る点検を実施する。(2026年度)

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)
近接施設への誘導	・横浜駅においては、スペースおよび建物構造上の理由により3番線降車ホームにのみエレベーターを設置してあるため、近接する商業施設エレベーター(7:00~23:00 利用)へ誘導している。(継続中)

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)
-----	------------------------------

バリアフリーに関する情報の提供	・ホームページや相鉄線アプリにおいて、各駅のバリアフリー設備の情報を今年度も継続して提供する。
-----------------	---

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)
障害者の接遇に関する民間資格の取得促進	・2012年11月以降、全駅係員に「サービス介助士」資格を取得させてきたが、障害者の接遇の一層強化のため、2026年度からは駅係員・乗務員を対象に「ユニバーサルマナー検定(鉄道)」を取得させる。

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)
声かけ・サポート運動	・駅係員や周囲のお客さまが、お手伝いが必要なお客さまに対して積極的に声かけを行う「声かけ・サポート」運動を今年度も継続して推進する。

Ⅲ 移動等円滑化の促進のためⅡと併せて講ずべき措置

・他の接続する交通機関(JR、東急、小田急電鉄等)と案内サイン等の表示を統一化する。 ・お客さまからのご意見や社員の気づきを集約し、社内で共有するとともに、方針策定の検討材料とする。
--

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
ホームドア	項目の削除。	対応完了のため。
教育訓練	2012年11月以降、全駅係員に「サービス介助士」資格を取得させてきたが、障害者の接遇の一層強化のため、2026年度からは駅係員・乗務員を対象に「ユニバーサルマナー検定(鉄道)」を取得させる。	障害者への接遇を一層強化するため。

V 計画書の公表方法

弊社ホームページにおける公表

VI その他計画に関連する事項

中期的な対応方針に記載された事項については、当社の中期経営計画に位置づけられている。
--

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。