

バリアフリー化推進指針

2018年8月

大阪市高速電気軌道株式会社

1 はじめに

大阪市高速電気軌道株式会社においては、大阪市交通局の「ひとにやさしい地下鉄」の精神を受け継ぎ、新会社の企業理念である「最高の安全・安心」を追求し、全てのお客さまが快適にご利用いただける地下鉄を目指す。

国において東京オリンピック・パラリンピックを控え、移動等円滑化基準、バリアフリー整備ガイドラインの見直しも踏まえて、新会社として最高水準のバリアフリー対応を進めるにあたり、本指針を定めることとした。

2 基本理念

高齢者や障がいのある人の社会参加を促進し、誰もが安全・快適に、安心してご利用できる地下鉄とし、先駆的な取組を積極的に推進することにより社会をリードしていくことを目指し、これまでのバリアフリー施策をより一層充実しながら、更に“子育てバリアフリー”“情報バリアフリー”“心のバリアフリー”などをテーマとして取り組み“すべての人にやさしい”地下鉄を目指す。

3 基本方針

社員への教育訓練に継続して取組み、国・大阪市のバリアフリー施策と連携しながらハード面におけるこれまでのバリアフリー施策の充実を図るとともに、次に掲げるテーマについてより一層の充実を図る。

【今後とも充実していく取組み】

社員に対する教育	すべての人が安心して利用でき、愛される地下鉄とするため、社員に対する教育について、PDCAサイクルを取り入れ継続的に取組む。
ハード面のバリアフリー	すべての人が利用しやすい地下鉄とするため、“ハード面のバリアフリーの拡充”について継続的に取組む。

【近年における取組み】

テーマ	子育てバリアフリー	乳幼児をお連れのお客さまに、安心して地下鉄をご利用いただくため、“子育てバリアフリー”の充実を図る。
	情報バリアフリー	視覚に障がいのある人、聴覚に障がいのある人及び海外から来られた人をはじめ全てのお客さまに、運行情報や乗換案内情報等を提供するため“情報バリアフリー”の充実を図る。
	心のバリアフリー	障がいのある人となない人また海外から来られた人等全てのお客さまが相互理解し共に支えあう社会を推進するため“心のバリアフリー”の充実を図る。

4 主な具体的施策

社員に対する教育

社員に対する教育訓練

「移動等円滑化の促進に関する基本方針」に基づき社員が高齢者、障がいのある人等の多様なニーズ、特性を理解した上で適切な対応ができるよう、バリアフリーに対する知識の取得と接遇能力の向上を目的として、P D C Aサイクルを取り入れ継続した教育を実施する。また、研修内容についても適宜、高齢者、障がいのある人等の意見の反映や参画をいただきながら、充実を図る。

また、2021 年度末までに、全駅的全社員がサービス介助士資格の取得を目指す。



ハード面のバリアフリー

可動式ホーム柵の導入

ホームからの転落事故や列車との接触事故を防ぐため、今里筋線、長堀鶴見緑地線、千日前線、御堂筋線 2 駅へ可動式ホーム柵を導入した。今後、2021 年度までに、利用者 10 万人/日以上全 10 駅と御堂筋線全駅において設置完了の計画である。

- ・東梅田駅、堺筋線堺筋本町駅 2019 年度
- ・御堂筋線全駅 2021 年度
- ・西梅田駅、四つ橋線大国町駅 2021 年度
- ・中央線全駅 2024 年度

その他の駅においても引続き整備を進める予定である。



サインリニューアルの実施

すべてのお客さまに分かりやすい案内表示とするため、路線カラーに路線名の頭文字のアルファベットを記した「路線記号」などを定めた新たなマニュアルに基づくサインリニューアルを進めている。



ひとにやさしい地下鉄車両の整備

地下鉄車両の導入及び改造に際しては、4カ国語による運行案内や乗換案内をよりわかりやすく表示する液晶ディスプレイ、開いている扉位置を音でお知らせする誘導鈴、扉開閉予告灯、バケットシート、縦手すり及び低つり革等を導入する。



エレベーターの整備

地上からホームまで全駅においてエレベーターにより移動できるバリアフリー経路（ワンルート）を2010年度に、地下鉄間の乗換え経路を2013年度に完了した。またJR・私鉄、バスターミナルへの乗換え等に必要性の高い経路においてもエレベーター整備を図っている。

さらに現在は、一定の条件を全て満たす駅についてエレベーターによる経路改善に取り組んでおり2024年度までに完了する予定である。

【一定の条件】

- ・既設のエレベーターから150m以上離れている出入口
- ・4車線以上の幹線道路の横断が必要
- ・歩道などに十分な設置スペースがある
- ・大規模な改造、大型埋設物移設を伴わない



ホームと車両の段差隙間解消

ホームと車両の段差や隙間の解消をホーム柵整備時に取組んでおり、エレベーターのワンルートと併せて、車椅子利用のお客さまも単独で移動できる地下鉄を目指す。



多機能トイレの機能分散など

全133駅のうち132駅で多機能トイレの整備が完了（2018年度末に長田駅を整備し全駅完了予定）しているが、多機能トイレのご利用が多いことから一般トイレへのオストメイト対応設備の設置などの機能分散に取り組んでいるところである。（108駅整備済 2017年度末時点）



子育てバリアフリー

授乳スペースの提供

授乳やおむつ替えの場所の心配から、外出を控えがちになる乳幼児をお連れのお客さまが、安心して地下鉄をご利用いただけるよう、2018年8月現在、計8駅に授乳室を設置している。引き続き、可能な限り明るく独立した授乳室を整備することを基本としながら、より多くの授乳スペースを充実させるために、救護室と兼用の授乳スペースの整備を進めている。(2018年3駅予定) また救護室を設置していない駅においても、お客さまからのご要望があれば、駅長室内のプライバシーが確保できる場所を臨時的にご提供し、授乳スペースとしてご利用頂くなど、駅社員が臨機に対応しているところであり、こうした対応について引き続き取り組んでいく。



(イメージ)

情報バリアフリー

旅客案内表示装置の設置

駅構内にサービス情報表示器（仮称）を設置し、インバウンドを含めたすべてのお客さまにとって視覚的にわかりやすく列車運行情報を案内し、お客さまの移動を支援する。



(イメージ)

音声誘導案内

全駅のトイレ前及び、設置可能な出入口には、音声による誘導装置を設置している。現在は、改札口、ホームの階段前への音声誘導装置の設置に取り組んでいる。



色覚に障がいのある人に配慮した取組み

色覚に障がいのある人に配慮し、見分けやすい色の組み合わせを用い、また色だけに頼らない表示方法にも配慮した取組みを進めている。

海外から来られたお客さまへの案内

現在、改札口や駅長室ではタブレットなどを活用した多言語案内、また主要駅においてはサービスマネージャーの配置や案内カウンターを設置し、海外からのお客さまへの案内サービスの充実に取り組んでいる。

今後は、主要駅では女性・外国人スタッフによるコンシェルジュサービスの充実や多言語対応ロボットの配置、またフリーWi-Fi付車両の導入に取り組んでいく。

災害時における避難誘導対策の充実

災害発生時において迅速に避難できるよう、避難誘導表示をはじめとする案内設備の充実に取り組むとともに、社員の教育・訓練等の充実に取り組んでいく。訓練では、地震や火災を想定し、障がいのある人等、すべてのお客さまが安全に避難できるよう、お客さま同士の共助の呼びかけ等も含めた避難誘導案内などを実施している。

心のバリアフリー

相互理解及び共生に関する広報及び啓発活動の充実

すべての人が利用しやすい地下鉄とするため、駅等における障がいのある人とのバリアフリー体験会の実施や、お客さまに高齢者や障がいのある人等の特性等を理解し協力していただけるよう、広報及び啓発活動の充実に努める。

事業所における市民との交流促進

障がいのある人とない人が、お互いを理解しあい、共に支えあう社会を推進するため、地下鉄車庫の見学会などを通じて、社員とお客さまや沿線にお住まいのみなさまが、共にバリアフリー意識の向上を図ることのできる取組みを検討する。