

2016年9月27日

東京地下鉄株式会社

## 銀座線青山一丁目駅での転落事故における同種事故防止策の取組みについて

2016年8月15日（月）に銀座線青山一丁目駅において発生しました盲導犬をお連れのお客様による転落事故について重く受け止め、同種事故が再び起こることがないように以下のとおり防止対策を実施してまいります。

- ・警備員の増配置（※ホームドア設置までの間）
- ・駅における『見守る目』の強化
- ・全駅社員によるサービス介助士の取得
- ・お身体の不自由なお客様等を見守る風土の醸成

また、現在進めているホームドアの計画についても工程の前倒しを精査するとともに目の不自由なお客様等のご利用が多い駅に優先的に設置することを検討し、お客様に安心してご利用いただけるよう更なる安全性向上に努めてまいります。

### 1 警備員の増配置（※ホームドア設置までの間）

ホームの警備員については、半蔵門線九段下駅におけるベビーカー引き摺り事故を受けて4月から増配置してまいりました。本事故後、暫定的に目の不自由なお客様が多くご利用される箇所に本社社員等を配置してまいりましたが、10月1日（土）からホームドアがなく混雑や曲線がある箇所のほか、目の不自由なお客様が多くご利用される箇所を合わせた38駅55箇所において警備員を増員、配置時間を拡大します。この結果、全てのホームドア未整備駅に駅社員または警備員の配置が完了いたします（駅毎に配置時間は異なります。）。

なお、今後もお利用状況を確認しながら、適宜、見直しを図ってまいります。

### 2 駅における『見守る目』の強化

目の不自由なお客様のご利用が特に多い駅において、改札口・ホーム・駅事務室間のご利用情報の共有を迅速に行い、安全確保上の連携を図るため、ハンズフリー型インカム等を10月1日（土）青山一丁目駅、仲御徒町駅、高田馬場駅から順次試験導入します。

### 3 全駅社員によるサービス介助士※の取得

これまで以上に駅社員のサービス介助士の取得を推進し、平成29年度中を目途に全駅社員の取得を目指します。

#### ※ サービス介助士とは

お身体の不自由なお客様等に安心してご利用いただけるような接客やお手伝いができるよう、公益財団法人日本ケアフィット共育機構が指定する研修を受講した者に与えられる資格です。

#### 4 お身体の不自由なお客様等を見守る風土の醸成

駅社員等によるお声がけを徹底するとともに、社会全体でお身体の不自由なお客様等を見守ることができるような風土を醸成するため、ご利用のお客様にもお声がけ等をお願いするポスターを9月27日（火）から全駅に順次掲出します。

何か  
お困りですか？

危ない！  
柱がありますよ。

あなたのひと声が、  
誰かを支えるピースになります。

お手伝いしましょうか？

エレベーター、  
お先にどうぞ！

どうぞ、こちらの席が  
空いてますよ。

東京メトロでは、お身体の不自由なお客様等お困りのお客様をお見かけした際には、「お手伝いしましょうか」と、お声がけてまいります。ご利用のお客様にも、お声がけいただき、お手伝いいただけますようご協力をお願いいたします。

お困りのお客様も遠慮なく周囲におっしゃってください。  
みなさまのお声がけ・おもしやりが、すべての人が安心できる社会をつくりあげていくひとつひとつの力（ピース・piece）となります。

東京地下鉄株式会社

ポスターデザイン