

## 移動等円滑化取組計画書

2020年6月30日

住 所	東京都渋谷区代々木2-2-2
事業者名	東日本旅客鉄道株式会社
代表者名	代表取締役社長 深澤 祐二

### I 現状の課題及び中期的な対応方針

JR東日本グループの経営ビジョン「変革2027」においては、高齢化などの社会構造の大きな変化・多様化が進む中、「ヒト（すべての人）の生活における『豊かさ』を起点とした社会への新たな価値の提供」を目指しており、サービス品質の不断の改革により、高まり続けるお客さまのご期待に応えてまいります。

2020年度については、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会（東京2020大会）の延期決定を受け、引き続きオフィシャル旅客鉄道輸送サービスパートナーとして東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会（東京2020大会）の成功への貢献を目指し、安全・安心かつスムーズにご利用いただける旅客鉄道輸送サービスの提供に向け、バリアフリーに配慮した旅客施設及び車両等の整備を推進するとともに旅客支援、情報提供、教育訓練を充実してまいります。

#### （1）旅客施設及び車両等の整備に関する事項

バリアフリー法に基づく移動等円滑化および安全性向上に向けて、駅のエレベーター、多機能トイレ、およびホームドア等を整備し、車両については、新造時にバリアフリー化された車両を導入します。

#### （2）旅客支援、情報提供、教育訓練等に関する事項

- ①当社社員を含む社会全体でお困りの方を見守り、必要に応じてお手伝いする共生社会の実現を目指します。
- ②駅・車両を利用しやすくするため、お客さまに対してわかりやすい情報提供を行います。
- ③心のバリアフリー教育など、障害当事者を理解するとともに、お手伝いするためのスキルを向上させる教育を実施します。

## 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)
エレベーター整備	東京駅、新宿駅、渋谷駅、日暮里駅、飯田橋駅、北赤羽駅、横浜駅、大宮駅、桜木町駅、倉見駅、青森駅、四方津駅、新町駅、植田駅、竜田駅、相馬駅 (2020年度)
多機能トイレ整備	飯田橋駅、駒込駅、桜木町駅、青森駅、四方津駅、南松本駅、武蔵白石駅 (2020年度)
ホームドア整備	山手線：東京駅 京浜東北線：与野駅、東十条駅、上中里駅、東京駅、品川駅、新子安駅、川崎駅 根岸線：関内駅 横浜線：町田駅、淵野辺駅 中央・総武緩行線：代々木駅、千駄ヶ谷駅、信濃町駅、市ヶ谷駅、亀戸駅、小岩駅 (2020年度)
内方線付き点状ブロック整備	44 駅 (2020年度)
車両新造	52 編成 (新幹線 4 編成 (48 両)、在来線 48 編成 (182 両)) (2020年度)

### ② 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)
「声かけ・サポート」運動	・鉄道などを利用する高齢者や障害者等のお困りのお客さまに対して、社員から積極的にお声かけを行う「声かけ・サポート」運動を通年で実施するとともに、10月頃に強化キャンペーンを実施します。(2020年度)

「お客さま乗降連絡アプリ」の導入線区拡大	<ul style="list-style-type: none"> <li>・列車乗降の際に介助が必要なお客さまの誤案内防止等を目的に開発した「お客さま乗降連絡アプリ」の山手線・京葉線への導入に向けて準備を進めております。(2020年度)</li> </ul>
----------------------	---

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)
ホームページにおける構内図データの提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各駅の構内図にバリアフリー情報を追加します。(2020年度)</li> </ul>
異常時情報提供(車内)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・車内モニター搭載車両(首都圏)を対象として、視覚的に確認可能な異常時情報提供機能(多言語)を順次導入します。(中央快速線、中央・総武緩行線)(2020年度)</li> </ul>
新幹線の車いす対応座席のWEB申込みの導入	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新幹線の車いす対応座席のインターネット経由での申込みを可能とする「JR東日本新幹線車いす対応座席WEB申込み」を導入しております。(2020年度)</li> </ul>
車いすご利用のお客さまがご利用しやすい駅の情報提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>・車いすご利用のお客さまが乗降しやすい駅をホームページで提供しております。(2020年度)</li> </ul>

④ 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促進	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全系統の新入社員等に対し、サービス介助士資格取得講座を実施します。(2020年度)</li> </ul>
障害当事者が参画した研修の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス介助士資格取得講座の中で、障害当事者が参画したカリキュラムを実施します。(2020年度)</li> </ul>

Ⅲ 移動等円滑化の促進のためⅡと併せて講ずべき措置

- ・ 在来線車内の優先席にヘルプマークを掲出します。
- ・ 役員が参加する会議を定期的を開催し、バリアフリーに関する方針や課題等について議論します。

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

Ⅴ その他計画に関連する事項

—
---