

住 所  
事業者名  
代表者名

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

I 前年度の移動等円滑化取組計画書の内容の実施状況

(1) 移動等円滑化に関する措置の実施状況

① 鉄道車両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

対象となる鉄道車両	現行計画の内容 (計画対象期間及び事業の主な内容)	前年度の実施状況
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）	・ 新幹線3編成（36両） ※製造不良により1編成（12両）を2021年度に繰り下げ ・ 在来線54編成（206両） ※6編成（24両）増

② 鉄道車両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	現行計画の内容 (計画対象期間及び事業の主な内容)	前年度の実施状況
(2020年度の計画書仕様上記載のなかった項目)		

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	現行計画の内容 (計画対象期間及び事業の主な内容)	前年度の実施状況
「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）	計画の通り実施済みです。
「お客さま乗降連絡アプリ」の導入線区拡大	・ 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ます。（2020年度）	計画の通り実施済みです。

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	現行計画の内容 (計画対象期間及び事業の主な内容)	前年度の実施状況
異常時情報提供（車内）	・ 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）	計画の通り実施済みです。
新幹線の車いす対応座席のWEB申込みの導入	・ 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）	計画の通り実施済みです。

⑤ 移動等円滑化を図るために必要な教育訓練

対 策	現行計画の内容 (計画対象期間及び事業の主な内容)	前年度の実施状況
サービス介助士の資格取得促進	・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)	計画の通り実施済みです。
障害当事者が参画した研修の実施	・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)	計画の通り実施済みです。

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鉄道車両の利用者に対する広報活動及び啓発活動

対 策	現行計画の内容 (計画対象期間及び事業の主な内容)	前年度の実施状況
(2020年度の計画書仕様上記載のなかった項目)		

(2) 移動等円滑化の促進を達成するために(1)と併せて講ずべき措置の実施状況

<ul style="list-style-type: none"> <li>・在来線車内の優先席にヘルプマークを掲出しております。</li> <li>・役員が参加する会議を定期的で開催し、バリアフリーに関する方針や課題等について議論しております。</li> </ul>
---

(3) 報告書の公表方法

(2020年度の計画書仕様上記載のなかった項目)
--------------------------

(4) その他

--

II 鉄道車両の移動等円滑化の達成状況

鉄道の種類	事業の用に供している編成数 (両)	公共交通移動等円滑化基準省令に適合した編成数 (両)	車椅子スペースの数が公共交通移動等円滑化基準省令の規定を満たしている編成数	便所のある編成数	便所のある編成のうち車いす対応型便所のある編成数	案内装置のある編成数	車両間転落防止設備のある編成数
新幹線鉄道	145 1,341 編成 (両)	3 36 編成 (両)	3 編成	145 編成	145 編成	145 編成	145 編成
普通鉄道 (特急等車両)	168 1,178 編成 (両)	2 16 編成 (両)	18 編成	167 編成	143 編成	123 編成	168 編成
普通鉄道 (その他)	1,802 9,890 編成 (両)	1,011 7,132 編成 (両)	1,482 編成	1,238 編成	865 編成	1,280 編成	1,692 編成
(合計)	2,115 12,409 編成 (両)	1,016 7,184 編成 (両)	1,503 編成	1,550 編成	1,153 編成	1,548 編成	2,005 編成

III 高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律施行規則第6条の2で定める要件に関する事項

(1) 過去3年度における1年度当たりの平均の輸送人員が1000万人以上である。	○
(2) 過去3年度における1年度当たりの平均の輸送人員が100万人以上1000万人未満であり、かつ、以下のいずれかに該当する。 ①中小企業者でない。 ②大企業者である公共交通事業者等が自社の株式を50%以上所有しているか、又は自社に対し50%以上出資している中小企業者である。	

Ⅱ. 鉄道車両の移動等円滑化の達成状況

(令和3年3月31日現在)

鉄道の種類	事業の用に供している編成数 (両)	公共交通移動等円滑化基準省令に 適合した編成数 (両)	車椅子スペース の数が公共交通 移動等円滑化基 準省令の規定を 満たしている編成 数	便所のある編成 数	便所のある編成の うち車いす対応型 便所のある編成数	案内装置のある 編成数	車両間転落防止 設備のある編成 数
新幹線鉄道	145 編成 1,341 (両)	3 編成 36 (両)	3 編成	145 編成	145 編成	145 編成	145 編成
普通鉄道(特急等車両)	168 編成 1,178 (両)	2 編成 16 (両)	18 編成	167 編成	143 編成	123 編成	168 編成
普通鉄道(その他)	1,802 編成 9,890 (両)	1,011 編成 7,132 (両)	1,482 編成	1,238 編成	865 編成	1,280 編成	1,692 編成
(合計)	2,115 編成 12,409 (両)	1,016 編成 7,184 (両)	1,503 編成	1,550 編成	1,153 編成	1,548 編成	2,005 編成

Ⅲ 高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律施行規則第6条の2で定める要件に関する事項

(1) 過去3年度における1年度当たりの平均の輸送人員が1000万人以上である。	○
(2) 過去3年度における1年度当たりの平均の輸送人員が100万人以上1000万人未満であり、かつ、以下のいずれかに該当する。 ①中小企業者でない。 ②大企業者である公共交通事業者等が自社の株式を50%以上所有しているか、又は自社に対し50%以上出資している中小企業者である。	