

移動等円滑化取組計画書

2021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

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

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。

2021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）の開催に伴い、オフィシャル旅客鉄道輸送サービスパートナーとして大会の成功に貢献いたします。また、共生社会の実現を東京 2020 大会のレガシーとするべく、引き続き安全・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、バリアフリーに関するハード・ソフトの取組みを充実してまいります。

（1）ハードのバリアフリーに関する事項

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、バリアフリースイレ、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）ソフトのバリアフリーに関する事項

- 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	<ul style="list-style-type: none"> ・渋谷駅、新町駅、日光駅、岩手飯岡駅、新潟駅、本宮駅、松島海岸駅、仙台駅、羽後本荘駅（2021年度）
バリアフリートイレ整備	<ul style="list-style-type: none"> ・北山形駅、本宮駅、松島海岸駅、羽後本荘駅（2021年度）
ホームドア整備	<ul style="list-style-type: none"> ・京浜東北線：田端駅 ・根岸線：山手駅 ・横浜線：長津田駅、橋本駅、新横浜駅、大口駅、菊名駅 ・中央・総武緩行線：錦糸町駅、浅草橋駅、西船橋駅、大久保駅、下総中山駅、水道橋駅 ・常磐緩行線：馬橋駅、北松戸駅、南柏駅、柏駅、北柏駅、北小金駅、新松戸駅 ・南武線：武蔵小杉駅 (2021年度)
車両新造	<ul style="list-style-type: none"> ・50編成（新幹線12編成（142両）、在来線38編成（161両）） (2021年度)
北陸新幹線車いす用フリースペースの導入	<ul style="list-style-type: none"> ・11編成（2021年度）

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)
駅照明設備等の維持体制	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き定期的な検査を実施し、故障時の連絡体制を維持致します。(2021年度)
筆談アプリによる情報提供	<ul style="list-style-type: none"> ・社員用タブレット端末の筆談アプリにより、必要な情報提供を実施致します。(2021年度)

社内対応マニュアルの充実	・多様なお客さまの応対方に関する社内マニュアルの内容を充実します。(2021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)
「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、7月～9月にかけて強化キャンペーンを実施します。(2021年度)
「お客さま乗降連絡アプリ」の機能向上	・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」の機能向上を実施します。(2021年度)

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)
ホームページにおける情報の充実	・各駅に関する情報を充実し、主に車いすのお客さまのご利用にあたっての利便性を向上します。(2021年度)
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。(2021年度)
新幹線の車いすスペースのWEB申込みの導入	・新幹線の車いすスペース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」をリニューアルします。(2021年度)

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)
<p>サービス介助士の資格取得促進</p> <p>障害当事者が参画した研修の実施</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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。(2021年度) ・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。(2021年度)

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)
<p>「ベビーカーキャンペーン」</p> <p>「エスカレーター『歩かず立ち止まろう』キャンペーン」</p> <p>「『やめましょう、歩きスマホ。』キャンペーン」</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ベビーカーをお使いのお客さまが安全に安心して鉄道をご利用いただけるよう、国土交通省が作成するポスターの趣旨に賛同し、啓発活動に協力します。(2021年度) ・すべてのお客さまが安全に安心してエスカレーターをご利用いただけるよう、キャンペーンを通じて啓発活動を実施します。(2021年度) ・すべてのお客さまが安全に安心して鉄道をご利用いただけるよう、「歩きスマホ」の危険性について、キャンペーンを通じて啓発活動を実施します。(2021年度)

Ⅲ 移動等円滑化の促進のためⅡと併せて講ずべき措置

<ul style="list-style-type: none"> ・ 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ます。(2021年度)
--

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 計画書の公表方法

・弊社 HP「多様なお客さまに安心・快適にご利用いただくために（移動等円滑化取組計画書）」に掲載しております。
https://www.jreast.co.jp/company/csr/barrier_free/

VI その他計画に関連する事項

--