

# 移動等円滑化取組計画書

2022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。

2022年度については、共生社会の実現を東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会のレガシーとするべく、継続的に安全・安心かつスムーズにご利用いただけるサステイナブルな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。なお、都市部における駅の設備整備にあたっては、鉄道駅バリアフリー料金制度を活用します。

### (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"> <li>・取手駅、武蔵小杉駅、幕張豊砂駅、社家駅、館腰駅、南福島駅、北山形駅、横芝駅、岩手飯岡駅、追分駅、南松本駅、内原駅 (2022年度)</li> </ul>
バリアフリートイレ整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・岩手飯岡駅、内原駅、酒折駅 (2022年度)</li> </ul>
ホームドア整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・京浜東北線：日暮里駅</li> <li>・中央・総武緩行線：飯田橋駅</li> <li>・南武線：武蔵溝ノ口駅、登戸駅、府中本町駅、谷保駅、立川駅 (2022年度)</li> </ul>
車両新造	<ul style="list-style-type: none"> <li>・20編成 (新幹線7編成 (79両)、在来線13編成 (108両)) (2022年度)</li> </ul>
新幹線車いす用フリースペースの導入	<ul style="list-style-type: none"> <li>・7編成 (2022年度)</li> </ul>

### 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"> <li>・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。(2022年度)</li> </ul>
筆談アプリおよび筆談用具による情報提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社員用タブレット端末の筆談アプリおよび筆談用具の設置により、必要な情報提供を実施します。(2022年度)</li> </ul>
社内応対マニュアルの充実	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。(2022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)
<p>「声かけ・サポート」運動</p> <p>列車乗務員による乗降介助の試行</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、9月～10月にかけて強化キャンペーンを実施します。(2022年度)</li> <li>・車いすご利用のお客さまが無人駅などをご利用いただく際、駅係員による乗降介助の手配に時間を短縮するため、乗務員による乗降介助を試行します。</li> </ul>

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)
<p>異常時情報提供(車内)</p> <p>ホームと車両の段差・隙間縮小対策箇所の掲載</p>	<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。(2022年度)</li> <li>・ホームと車両の段差・隙間の縮小対策を実施した箇所の一覧をホームページに掲載します。</li> </ul>

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"> <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。(2022年度)</li> <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。(2022年度)</li> </ul>

<p>障害当事者が参画した体験会の実施</p>	<p>・ 駅や列車などを活用した障害当事者参画の体験会を実施します。(2022 年度)</p>
-------------------------	---

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

<p>対 策</p>	<p>計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)</p>
<p>「ベビーカーキャンペーン」</p>	<p>・ 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、国交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。(2022 年度)</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>・ 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。(2022 年度)</p>
<p>「『やめましょう、歩きスマホ。』キャンペーン」</p>	<p>・ 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。(2022 年度)</p>
<p>「バリアフリートイレの適正利用」</p>	<p>・ バリアフリーを必要としているお客さまが安心して鉄道をご利用いただけるよう、国交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。(2022 年度)</p>
<p>「エレベーター利用円滑化」</p>	<p>・ エレベーターを必要としているお客さまが安心して鉄道をご利用いただけるよう、国交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。(2022 年度)</p>

Ⅲ 移動等円滑化の促進のためⅡと併せて講ずべき措置

<p>・ 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。(2022 年度)</p>
--

#### 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

<p>・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。 <a href="https://www.jreast.co.jp/company/csr/barrier_free/">https://www.jreast.co.jp/company/csr/barrier_free/</a></p>
--

#### VI その他計画に関連する事項

--