

移動等円滑化取組報告書（鉄道車両）

（2024年度）

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 喜勢 陽一

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5の規定に基づき、次のとおり報告します。

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	・31編成（新幹線5編成（35両）、在来線26編成（202両）） (2024年度)	計画のとおり実施済です。 また、計画に追加して在来線+114両を実施しました。 ※中央快速線G車の営業投入のため
新幹線車いす用 フリースペースの導入	・5編成（2024年度）	計画のとおり実施済です。

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
設備の維持・管理	・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。(2024年度)	計画のとおり実施済です。
筆談アプリおよび筆談用具による情報提供	・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、引き続き必要な情報提供を実施します。(2024年度)	計画のとおり実施済です。
社内対応マニュアルの充実	・引き続き、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。(2024年度)	計画のとおり実施済です。

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、9月～10月にかけて強化キャンペーンを実施します。(2024年度)	計画のとおり実施済です。
列車乗務員による乗降介助の試行	・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係る時間を短縮するため、乗務員による乗降介助を実施します。(2024年度)	計画のとおり実施済です。
「JREおでかけサポート」サービスによる乗車にかかる待ち時間の短縮	・列車に乗降する際の介助を、事前にお客さまご自身でWEBにてお申し込みいただけるサービス「JREおでかけサポート」により、事前に駅の体制を整えることで、引き続き来駅から乗車介助開始までの時間短縮を実施いたします。(2024年度)	計画のとおり実施済です。

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。(2024年度)	計画のとおり実施済です。
ホームと車両の段差・隙間縮小対策箇所の掲載	・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。(2024年度)	計画のとおり実施済です。
ホームページにおける情報の充実	・各駅に関するご利用情報を充実し、利便性を向上します。(2024年度)	計画のとおり実施済です。

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。(2024年度)	計画のとおり実施済です。
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。(2024年度)	計画のとおり実施済です。
障害当事者が参画した体験会の実施	・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。(2024年度)	計画のとおり実施済です。

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
「ベビーカーキャンペーン」	・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。(2024年度)	計画のとおり実施済です。
「エスカレーター『歩かず立ち止まろう』キャンペーン」	・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。(2024年度)	計画のとおり実施済です。
「『やめましょう、歩きスマホ。』キャンペーン」	・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。(2024年度)	計画のとおり実施済です。
「バリアフリートイレの適正利用」	・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。(2024年度)	計画のとおり実施済です。
「エレベーター利用円滑化」	・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。(2024年度)	計画のとおり実施済です。
「優先席マナー啓発」	・優先席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主旨に賛同し、啓発活動に協力します。(2024年度)	計画のとおり実施済です。

(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

- ・ 役員が参加する会議を定期的に行い、バリアフリーに関する方針や課題等について議論致しました。(2024年度)

(3) 報告書の公表方法

- ・ 弊社HP「サステナビリティ(移動等円滑化取組計画書・バリアフリー設備の整備促進)」に掲載しております。
https://www.jreast.co.jp/company/csr/barrier_free/

(4) その他

II. 鉄道車両の移動等円滑化の達成状況

(令和7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	136 1,318 編成 (両)	26 265 編成 (両)	26 編成	136 編成	136 編成	136 編成	136 編成
普通鉄道(特急等車両)	136 944 編成 (両)	0 0 編成 (両)	0 編成	135 編成	131 編成	123 編成	136 編成
普通鉄道(その他)	1,717 9,713 編成 (両)	1,103 7,521 編成 (両)	1,422 編成	1,176 編成	882 編成	1,253 編成	1,562 編成
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成	編成	編成
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成	編成	編成
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成	編成	編成
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成	編成	編成
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成	編成	編成
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成	編成	編成
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成	編成	編成
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成	編成	編成
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成	編成	編成
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成	編成	編成
	編成 (両)	編成 (両)	編成	編成	編成	編成	編成
(合計)	1,989 11,975 編成 (両)	1,129 7,786 編成 (両)	1,448 編成	1,447 編成	1,149 編成	1,512 編成	1,834 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。	