

移動等円滑化取組計画書

2025年7月16日

住 所 東京都渋谷区代々木二丁目2番2号
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「勇翔 2034」においては、高齢化やコロナ禍を経たライフスタイル・マーケットの変化など、社会構造の大きな変化・多様化が進む中、「これまでの当たり前を超え、グループの持続的成長をステージアップする」ことを目指しています。このビジョンの実現に向けて、「究極の安全」の追求を前提とし、商品・サービスの品質を高めることで、すべてのお客さまに「安心」を感じていただける環境づくりを進めてまいります。

2025年度についても、共生社会の実現を目指し、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、バリアフリースイレー、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。

利用者 3,000 人/日以上駅のうち、2025 年 3 月末時点で段差未解消の駅の状況

< 施工中の駅：1 駅 >

- ・仙北町駅：2025 年度解消予定

< 検討中の駅：24 駅 >

- ・馬喰町駅、安善駅、武蔵白石駅、北茅ヶ崎駅、酒折駅、井野駅、安食駅、求名駅、安積永盛駅、福田町駅、三条駅、加茂駅、越後石山駅、巻駅、天王台駅、浜川崎駅、国見駅、水沢駅、倉賀野駅、群馬総社駅、北高崎駅、燕三条駅、国定駅、国道駅

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	・ 渋谷駅、四ツ谷駅、目黒駅（2025 年度）
バリアフリー トイレ整備	・ 松戸駅、浜松町駅（2025 年度）
ホームドア整備	・ 山手線：池袋駅 ・ 京浜東北線：南浦和駅 ・ 中央線・総武線各駅停車：四ツ谷駅、秋葉原駅、両国駅、平井駅、市川駅、西船橋駅、幕張駅、新検見川駅、稲毛駅、西千葉駅 ・ 根岸線：桜木町駅、石川町駅、根岸駅、磯子駅、新杉田駅、洋光台駅、港南台駅、本郷台駅、大船駅 ・ 横浜線：東神奈川駅、小机駅、鴨居駅、中山駅、町田駅、橋本駅、相原駅、八王子みなみ野駅、片倉駅
車両新造	・ 新幹線 6 編成（42 両）を計画 ・ 在来線 32 編成（88 両）を計画
新幹線車いす用 フリースペースの 導入	・ 新幹線 6 編成を計画

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)
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。(2025 年度)
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。(2025 年度)
社内応対マニュアルの充実	・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。(2025 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、社員などから積極的にお声かけを行うとともに周囲のお客さまからもお声かけにご協力いただく「声かけ・サポート」運動の取組みを通年で実施します。さらに、9 月～10 月にかけて強化キャンペーンを実施します。(2025 年度)
列車乗務員による乗降介助の実施	・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。(2025 年度)
「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。(2025 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)
異常時情報提供(車内)	・車両新造に合わせて車内モニターを搭載し、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。 (2025年度)
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。(2025年度)
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。 (2025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)
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。(2025年度)
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。(2025年度)
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型の体験会を実施します。(2025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)
「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。(2025年度)

「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。(2025 年度)
「『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。(2025 年度)
「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。(2025 年度)
「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。(2025 年度)
「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。(2025 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

・ 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。(2025 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「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/

VI その他計画に関連する事項

--

注1 IVには、IIについて前年度と比較して記入すること。なお、該当する対策が複数になる場合には、新たに欄を設けて記入すること。

2 Vには、本計画書の公表方法（インターネットの利用等）について記入すること。

3 VIには、IIの欄に記入した計画に関連する計画（事業者全体に関連するプロジェクト、経営計画等）がある場合には、必要に応じ、その計画内容及び計画における当該事業者の位置付け等について記入すること。