

移動等円滑化取組計画書

2024年6月30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「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。

2024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。

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 人以上の駅のうち、2024 年 3 月末時点で段差未解消の駅の状況
< 施工中の駅：5 駅 >

- ・村井駅：2024 年度解消予定、須賀川駅：2024 年度解消予定、
巖根駅：2024 年度解消予定、結城駅：2024 年度解消予定、
仙北町駅：2025 年度解消予定

< 検討中の駅：22 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

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、目黒駅、結城駅、海浜幕張駅、村井駅、須賀川駅、大館駅 (2024 年度)
バリアフリー トイレ整備	・ 渋谷駅、村井駅、結城駅、須賀川駅 (2024 年度)
ホームドア整備	・ 京浜東北線：鶯谷駅 ・ 常磐緩行線：松戸駅、我孫子駅 ・ 中央・総武緩行線：新小岩駅、本八幡駅 ・ 南武線：武蔵溝ノ口駅、西府駅、宿河原駅、川崎駅、津田山駅、久地駅、稲田堤駅 (2024 年度)
エスカレーター整備	・ 渋谷駅、浜松町駅 (2024 年度)
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)
新幹線車いす用 フリースペースの 導入	・ 5 編成 (2024 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)
設備の維持・管理	<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。(2024年度)
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"> 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)
社内対応マニュアルの充実	<ul style="list-style-type: none"> 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)

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	<ul style="list-style-type: none"> 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)
列車乗務員による乗降介助の実施	<ul style="list-style-type: none"> 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)
「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	<ul style="list-style-type: none"> 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)

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)	<ul style="list-style-type: none"> ・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)
ホームと車両の段差・隙間縮小対策箇所の掲載	<ul style="list-style-type: none"> ・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)
ホームページにおける情報の充実	<ul style="list-style-type: none"> ・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)

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	<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。(2024年度)
障害当事者が参画した研修の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・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)
障害当事者が参画した体験会の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・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)

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」	<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)

<p>「エスカレーター『歩かず立ち止まろう』キャンペーン」</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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)
<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"> ・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)
<p>「バリアフリートイレの適正利用」</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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)
<p>「エレベーター利用円滑化」</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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)
<p>「優先席マナー啓発」</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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)

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。(2024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

<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。 https://www.jreast.co.jp/company/csr/barrier_free/</p>
--

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。