

2020年6月19日  
東日本旅客鉄道株式会社  
新潟支社

## お客さまに安心して鉄道をご利用いただくための取り組みについて

JR東日本新潟支社では、行政機関等と連携しながら、お客さまに安心して鉄道をご利用いただけるよう、新型コロナウイルス感染拡大防止に向けた取り組みを実施しています。

### 1 駅での取り組み

#### (1) アルコール消毒液・ハンドソープの設置

新幹線が停車する駅や高校の最寄駅を中心に、改札口等の付近にアルコール消毒液を設置しています。また、新幹線駅を中心に、改札内のトイレにハンドソープを設置しています。



新潟駅：改札口付近



白山駅：券売機付近



新潟駅：改札内のトイレ

#### (2) 駅社員のマスク着用と手洗い・うがいの徹底

社員の感染症予防対策として、マスクの着用と手洗い・うがいを行っています。

※お客さまと接する駅社員・乗務員から着用を始め、現在は全社員がマスクを着用し、業務を行っています。

※熱中症対策のため、マスクを外す場合があります。

#### (3) 駅内の設備・機器の消毒清掃

消毒液等を使用し、お客さまの手指が触れる設備や機器（エスカレーターベルト、エレベーターボタン、階段の手すり、自動券売機、自動改札機）の拭き清掃を行っています。



エスカレーターベルト



自動券売機



自動改札機

#### (4) 飛沫飛散防止シートの設置

みどりの窓口、改札窓口へ「飛沫飛散防止シート」を設置し、お客さまと駅社員相互間の感染防止対策を行っています。



燕三条駅：みどりの窓口



上越妙高駅：改札窓口

#### (5) 駅におけるソーシャルディスタンスの確保

みどりの窓口において、お客さま間のソーシャルディスタンスを確保する取り組みを行っています。



村上駅：みどりの窓口

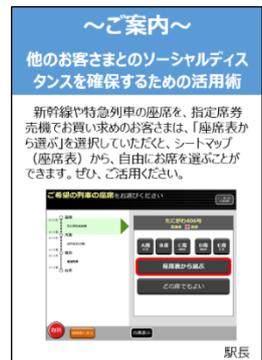


長岡駅：みどりの窓口

※ みどりの窓口で指定席を発売する際には、他のお客さまとの座席間隔を空けて発売する取り組みを行っています。

(空席は発売時点での状況となるため、ご乗車の際には他のお客さまが近くにお座りになる場合がございます。)

※ 指定席券売機を設置している駅では、指定席券をお求めの際に、シートマップ(座席表)からお選び頂けることをお知らせする案内掲示を行っています。



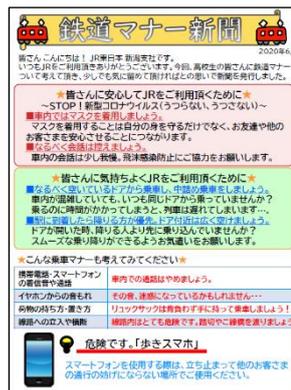
指定席券売機の案内ポスター

#### (6) 新しい生活様式を踏まえたマナー向上の呼びかけ

「新しい生活様式を踏まえた鉄道利用時のマナー向上の啓発ポスター」を主要駅に掲出しています。行政機関と連携し、駅や車内放送でも呼びかけを行っています。また、新潟県高等学校長協会のご協力を頂き、各高校で生徒の皆さまへの啓発も行って頂いております。



校長協会作成のポスター



弊社作成の鉄道マナー新聞



新潟駅でのポスター掲示

## (7) 駅構内に感染拡大防止の取組み PR ポスターの掲出

お客さまに安心して鉄道をご利用いただけるよう、駅構内に「駅・車両の感染拡大防止の取組み」PR ポスターを掲出しています。



駅構内に感染拡大防止の取組み PR ポスターを掲出



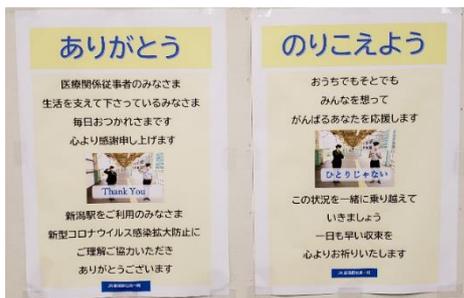
PR ポスター（駅編）



PR ポスター（車両編）

## (8) お客さまや地域の皆さまへの手作りメッセージの発信

新型コロナウイルスの感染拡大防止や 対応に尽力されている方々への感謝、3密防止に向けたマナー向上等に関する社員手作りのメッセージを発信しています。



新潟駅でのメッセージ



越後湯沢駅でのメッセージ



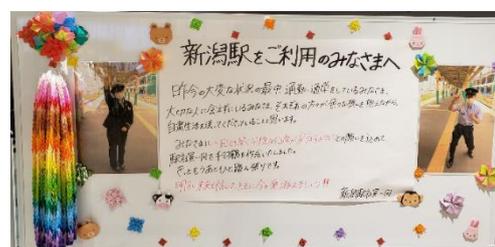
浦佐駅でのメッセージ



浦佐駅に掲示している鉄道マナー新聞



新潟駅で掲出しているメッセージ



メッセージ（拡大）

## 2 列車に関する取り組み

### (1) 車内換気の強化

停車した各駅で換気を十分に行うため、通常は半自動（お客さまがボタンを押してドアを開ける等）で行うドア開閉について、一部列車を除き、車両の全ドアを自動で開閉しています。また、乗務員が出庫時の点検の際や駅での折り返し時等において、天候を考慮しながら車両の窓開けを行い、車内が換気されるように取り組んでいます。



自動で全ドアを開閉



乗務員による窓開け

- ※ 換気機能のある車両や送風機能のある車両もあります。新幹線はすべて換気機能を有しています。
- ※ ワンマン列車においても、乗務員が混雑状況に応じて、自動で全ドアを開閉しております。

### (2) 車両の消毒清掃

新潟支社所属の全旅客列車について、車内清掃に合わせて、お客さまの手指が触れる箇所に消毒液を使用した消毒清掃を実施しています。また、乗務員が駅折り返し時や車両センター到着時に車内消毒を行っています。



車内の消毒清掃



車内「つり革」消毒清掃



車内の「ドアボタン」消毒清掃



乗務員による車両の消毒（新潟駅）



乗務員による車両の消毒（新潟駅）



乗務員による車両の消毒（酒田駅）

### (3) 乗務員への「携帯用アルコール消毒スプレー」の配付

新潟支社の全乗務員へ「携帯用アルコール消毒スプレー」を配付し、車内等の消毒に活用しています。

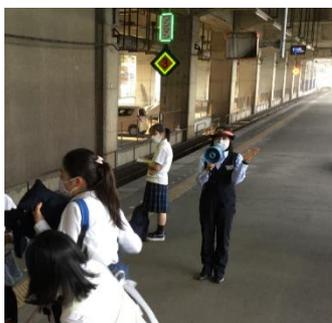
### 3 県立高校通常授業再開に伴う取り組み

#### (1) 乗車案内・マナー向上の呼びかけ

新潟県内の高校の授業本格再開に合わせて、高校の最寄駅のホームで係員による乗車案内や乗車マナー向上の呼びかけを行っています。また、社員が列車に乗車し、車内でマナー向上の呼びかけや乗車指導を行いました。



六日町駅



浦佐駅



小千谷駅



新潟駅

### 4 設備保守部門の取り組み

#### (1) 設備点検時の消毒清掃

設備点検時には、消毒液等を使用し、お客さまの手指が触れる設備や機器の拭き清掃を重点的に行っています。



エスカレーター手摺ベルト



エレベーターボタン



エレベーター手摺



券売機のタッチパネル



自動改札機のタッチ部

## 5 エキナカや駅ビル店舗での取り組み

### (1) 飛沫飛散防止シート・アルコール消毒液の設置

エキナカや駅ビル店舗において、飛沫拡散防止シート、アルコール消毒液を設置しています。



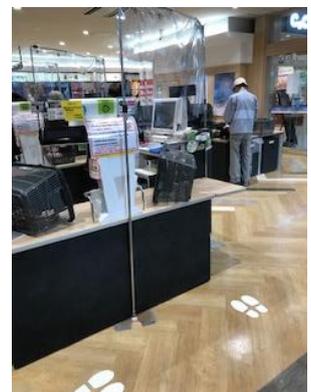
飛沫拡散防止シートの設置（新潟駅構内 NewDays）

### (2) 店舗におけるソーシャルディスタンスの確保

店舗では客席・共用部・会計時等でお客さま間のソーシャルディスタンスを確保する取り組みを行っています。



店舗内の席間隔確保のご案内（ケンタッキーフライドチキン CoCoLo 新潟店）



レジ並び位置表示（CoCoLo 長岡）