



2020年7月17日  
東日本旅客鉄道株式会社  
横浜支社

## 新型コロナウイルス感染拡大防止に関する取り組みについて

JR東日本横浜支社では、お客さまに安心して鉄道をご利用いただくために、新型コロナウイルスの感染拡大防止だけでなく、コロナ禍の雰囲気や和らげるために、お客さまや地域の皆さまとコミュニケーションを図るなどの取り組みを行っています。

### 1 お客さまの感染拡大防止の取り組み

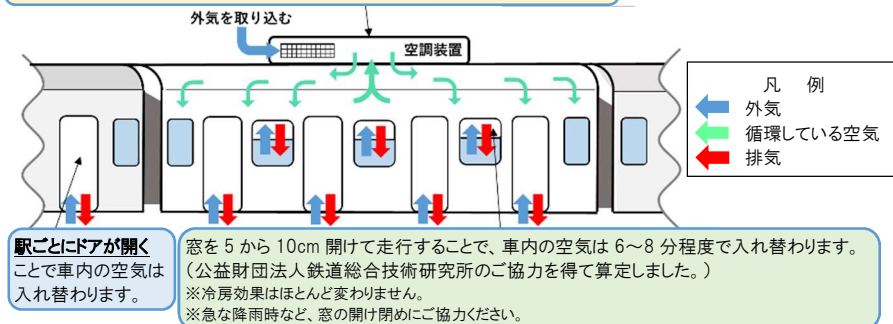
#### 《車両関係》

##### (1) 車内の換気

通勤車両の車内は、駅ごとにドアが開くことで換気されていますが、車両の空調装置で外気を取り入れ空気を入れ替えを行うとともに、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内の窓を5cm～10cm 開けることや、乗務員による車内放送を適宜行い、車内換気をさらに促進するよう取り組んでいます。

#### ＜通勤車両の換気のイメージ＞

今年の夏は、常時外気を取り入れる制御を行います。※一部車両形式を除く  
※これにより、車内の空気は5～7分程度で入れ替わります。



※イラストはイメージです。 ※イメージ図は、車両の構造を模式化したものです。



乗務員による窓開け

##### (2) 車内の消毒

車両基地などでの定期的な車内清掃に合わせて、吊り手や手すりなどのお客さまが触れる部分を中心に、消毒液を使用した消毒清掃を行っています。また、折り返し時や閑散時間帯の営業列車内においても乗務員などが中心となり適宜実施しています。



定期的な車内清掃での消毒清掃



折り返し時間帯などでの車両の消毒作業

## 《駅関係》

### (1) 駅設備の消毒清掃

エレベーターのボタンや自動券売機等、お客さまが触れる部分を中心に消毒清掃を行っています。



お客さまが触れる部分を中心とした消毒清掃

### (2) お客さまと駅社員相互間の飛沫拡散防止対策

みどりの窓口や改札窓口にて、飛沫拡散防止用のシートやパーテーションを設置しています。

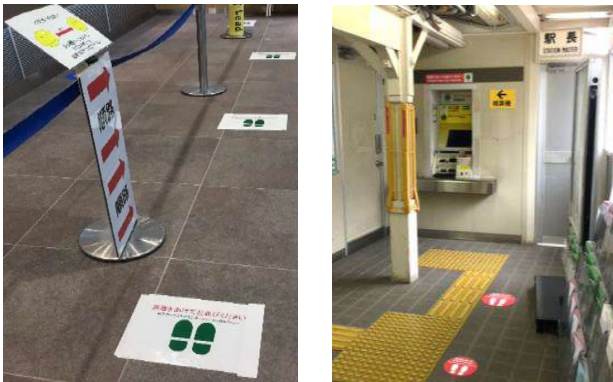


改札窓口への設置

みどりの窓口への設置

### (3) お客さま同士の距離の確保

自動券売機前やみどりの窓口の床面等にお客さま同士の距離を確保するための表示を行っています。



みどりの窓口前

自動精算機前

### (4) 消毒液の設置

主要駅の各改札口等に、お客さまにご利用いただける消毒液を設置しています。



主要駅の各改札口に設置の消毒液

## 2 お客さまへの情報提供

### ・混雑情報の提供

JR東日本アプリにて、東海道線、横須賀線など首都圏各線区の時間帯別混雑状況を提供しています。

### ・お客さまへの呼びかけ

車内放送や駅構内放送、デジタルサイネージなどを活用し、時差出勤やテレワーク等へのご協力の呼びかけを行っています。また、お客さまへマスク着用や車内でのマナーの呼びかけも行っています。



デジタルサイネージによる案内



駅掲出ポスター



### 3 社会を明るくする取り組み

各駅独自でお客さまや地域の皆さまとコミュニケーションを図る取り組みを実施しています。(一部終了している取り組みもあります)



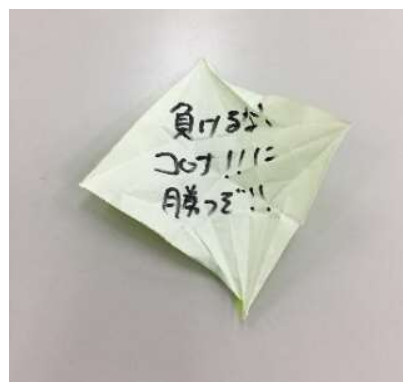
横浜駅社員の手描きポスター



東神奈川駅社員作成による伝言板



小田原駅五社千羽鶴プロジェクトによる 折り鶴アート



七夕短冊記入ブース設置 武蔵中原駅、他



逗子駅社員作成すごろくの駅頭配布