



2025年9月16日
東日本旅客鉄道株式会社
首都圏本部

「第25回夏季デフリンピック競技大会 東京2025」に向けた当社の取組み

- 「第25回夏季デフリンピック競技大会 東京2025」(以下、「東京2025デフリンピック」)が、JR東日本の首都圏エリアを中心に開催されます。
- JR東日本は、東京都スポーツ文化事業団デフリンピック準備運営本部と協賛契約を締結し、「東京2025デフリンピック」のトータルサポートメンバーとなっています。
- 「東京2025デフリンピック」の開催を踏まえ、共生社会の実現に向けてプロジェクトチームを発足しました。聴覚に障がいのあるお客さまをはじめ、すべてのお客さまにご利用しやすい環境の提供に向けてサービス品質の向上に取り組んでいます。
- 「東京2025デフリンピック」にJR東日本社員が出場します。

1 「東京2025デフリンピック」開催に向けた気運醸成のため大会エンブレムバッジを着用します。

期 間：2025年9月16日(火)～11月26日(水) ※「東京2025デフリンピック」開幕まで
着用範囲：首都圏本部で勤務する社員

株式会社JR東日本ステーションサービス東京支店管内の社員

※[第25回夏季デフリンピック競技大会東京2025の協賛契約を締結しました！\(2025年1月24日 JR東日本発表\)](#)



大会エンブレムバッジ

2 聴覚に障がいのある社員参画型の「デフリンピックに向けたプロジェクトチーム」を発足しました！

「東京2025デフリンピック」に出場する社員をはじめとする聴覚に障がいのある社員の発意により、聴覚障がいへの理解を深め、共生社会の実現に向けて、首都圏本部として2025年4月に「デフリンピックに向けたプロジェクトチーム」を立ち上げ、インクルーシブな取組みを行っています。

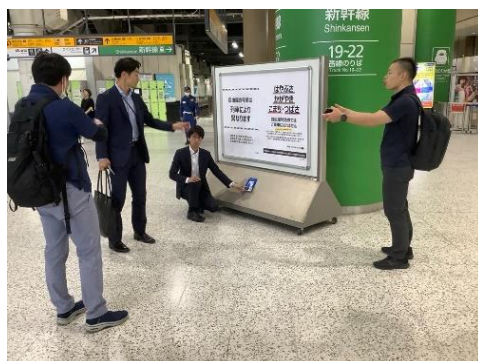
(1) 「みえるアナウンス」の活用推進に向けて

聴覚に障がいのあるお客さまや訪日外国人のお客さまに、よりご利用いただきやすい環境を提供するため、「みえるアナウンス」を試行導入しています。導入にあたっては、音声でのご案内が必要とされる状況を想定し、プロジェクトメンバーが試行導入駅の現地を確認したうえで、駅と連携して専用ボードの設置箇所を検討しました。

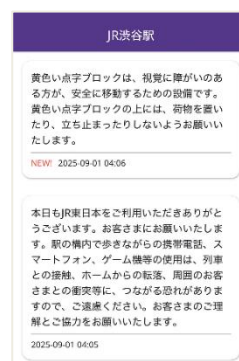
試行導入駅：浜松町駅、渋谷駅、上野駅、秋葉原駅、赤羽駅

※東京駅は、準備ができ次第試行導入を開始します。

試行開始日：2025年8月1日(金)～2026年3月末まで



試行導入駅で現地確認をしている様子



お客さまの端末画面(イメージ)



専用ボードの表示

※お客さまへの情報提供の「当たり前」を超えていきます！～最先端の技術や知見を取り入れた「どことレダイヤル」と「みえるアナウンス」の導入～(2025年7月15日 JR東日本発表)

(2) 多様な社内イベントの開催

「東京2025デフリンピック」の気運醸成と、障がいの特性を学ぶことを目的に、プロジェクトチームのメンバーが講師となり、意見交換や手話講座、講演会などを開催しています。首都圏本部のエリアに関わらず、当社エリア全体でも行っています。

首都圏本部では、配慮が必要なお客さまに向けて、さまざまな取組みを実施しています。※別紙参照



盛岡支社で講演をしている様子

3 非言語コミュニケーション体験プログラム「ダイアログ・イン・サイレンス」を開催しました！

2025年5月、首都圏本部ビルにて一般社団法人ダイアログ・ジャパン・ソサエティをお招きして「ダイアログ・イン・サイレンス」を開催しました。共生社会の理解を深めることを目的に首都圏本部の社員約70名が参加し、聴覚に障がいのある方との対話や交流から多様性を学ぶとともに、社員が体験を通じて「伝えたい」「分かりたい」の思いやりの気持ちを育みました。



社員が受講する様子

ダイアログ・イン・サイレンスとは

ヘッドセットを装着して作り出す音の無い世界で、聴覚に障がいのあるスタッフのアテンドにより、言語を超えた対話を体験するプログラムです。音や声を出さずに互いにコミュニケーションを取る方法を考え「伝えたい」「分かりたい」という気持ちを培います。

4 社員が「東京2025デフリンピック」へ出場します！

(1) デフサッカー男子日本代表 ^{えじま}江島 ^{よしたか}由高選手



【コメント】

JR東日本の一員として、自国開催のデフリンピックに挑みます。当社を代表する誇りと責任を胸に、これまで積み重ねてきた努力と情熱のすべてをぶつける覚悟です。挑戦し続ける姿を通じて、感動と希望を届けたいと思います。支えてくださる皆さまへの感謝を力に、全身全霊で戦ってまいります。

(デフサッカー会場最寄駅：常磐線 J ヴィレージュ駅)

※[東京 2025 デフリンピック サッカー競技開催にあわせ特急ひたち号が J ヴィレージュ駅に臨時停車します！\(2025年9月16日 水戸支社発表\)](#)

(2) デフ柔道男子73kg級および団体戦日本代表 ^{がもう}蒲生 ^{かずま}和麻選手



【コメント】

当たり前を超える挑戦を続けるために多様性と共生を尊重する当社の代表として、デフリンピックに出場します。今回で2回目の出場になりますが、前回はメダルを獲得できず、あの日以来、これまで以上に柔道に時間を費やしてきました。必ず良い結果を出し、共生社会の実現につなげていきます。

(デフ柔道会場最寄駅：常磐線各駅停車綾瀬駅)

1. 「声かけ・サポート」運動

鉄道などの施設を安全に安心してご利用いただけるよう、お困りのお客さまに対して社員等から積極的にお声かけする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取り組みです。

2025年度は9月1日(月)～10月31日(金)までの期間、ポスター掲示や駅・車内での放送の実施、各種モニターでキャンペーンを放映するなど取り組みを強化しています。

共催・協力事業者：交通事業者等95社局
協 力：事業者11団体
後 援：国土交通省



2025 年度「声かけ・サポート」運動ポスターデザイン

2. 「JREおでかけサポート」

列車に乗降する際の介助を事前にWEBからお申込みいただけるサービスです。JR東日本の全線区（一部駅を除く）で提供しており、事前にお申し込みいただくことで駅にお越しいただいた際にスムーズでシームレスなご案内が可能です。

申 込 み：ご利用日2日前の12時まで

申込みページ：[JRE おでかけサポートをご利用のお客さまへ](#)

3. 「サービス介助士」の資格取得を推進

公益財団法人日本ケアフィット共育機構が認定する資格。すべてのお客さまに安心して当社グループをご利用いただくためのおもてなしの心と介助技術の習得を目的に、資格取得費用の100%補助や、認定に必要な講習を職場で開催するなど、サービス介助士の資格取得を推進しています。

4. 障害当事者参画型交流の推進

共生社会の実現のため、障害当事者との対話を通じたサービス品質の改善を目的に、団体や学校などと連携し鉄道設備の利用体験会や輸送障害が発生した際の対応訓練、意見交換などを実施しています。実施回数の目標を「JR東日本グループレポート」のKPI(※)で掲げています。

※…KPI(数値目標)＝グループ全体で100回以上/年

～開催実績抜粋～

- ・品川統括センター
ろう学校を対象に、電車利用時のマナー教室を開催
- ・東京総合車両センター
不要部品の分解・解体を依頼している就労支援施設と意見交換・交流を実施
- ・中野統括センター、立川統括センター、JR東日本都市開発(株)、サービス品質改革ユニット
視覚に障害のある方を対象として、中央線グリーン車導入前に設備体験会を実際の電車を使用して開催

5. 聴覚に障がいのあるお客さまへの情報保障に関する取り組み

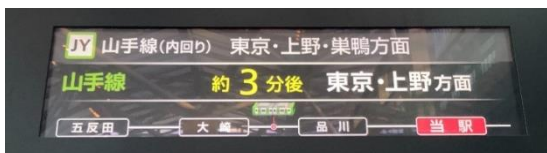
駅構内や新幹線などの特急列車内では、テロップによる情報表示をしています。また、首都圏の主な駅では、改札口の外にも発車標を設置することにより、きっぷをご購入いただく前にお客さまが列車の遅れなどの情報を得られるようにしています。

また、窓口での切符のお求めや改札口で清算の際、筆談でお伺いすることをお知らせするステッカーを各窓口に掲示しています。詳細はJR東日本HPをご覧ください。

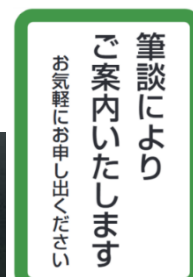
JR東日本HP：[耳やことばの不自由なお客さまへ](#)



新幹線車内テロップ



駅構内テロップ



筆談ご案内シール