JR東日本

列車運行のギモンを解決！

JR東日本 なるほど Q&A Guide

目次(INDEX)

ご覧になりたい項目を選択してください。

☑ 安心で快適なご利用について

緊急時

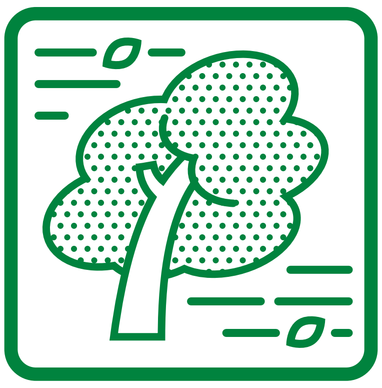
マナー

☑ 安全･安定運行の取組み

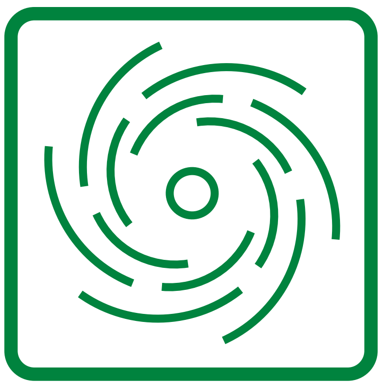
輸送障害

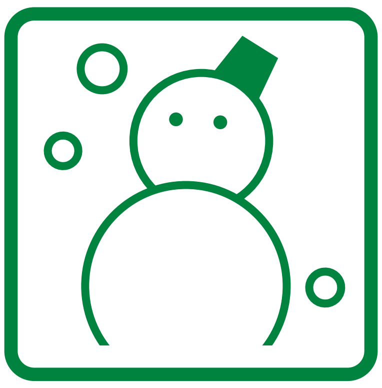
情報提供

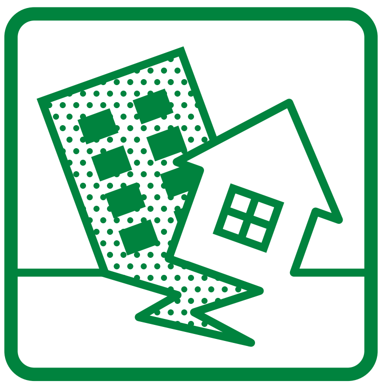
☑ 自然災害に対する取組み


風

雨


台風


雪

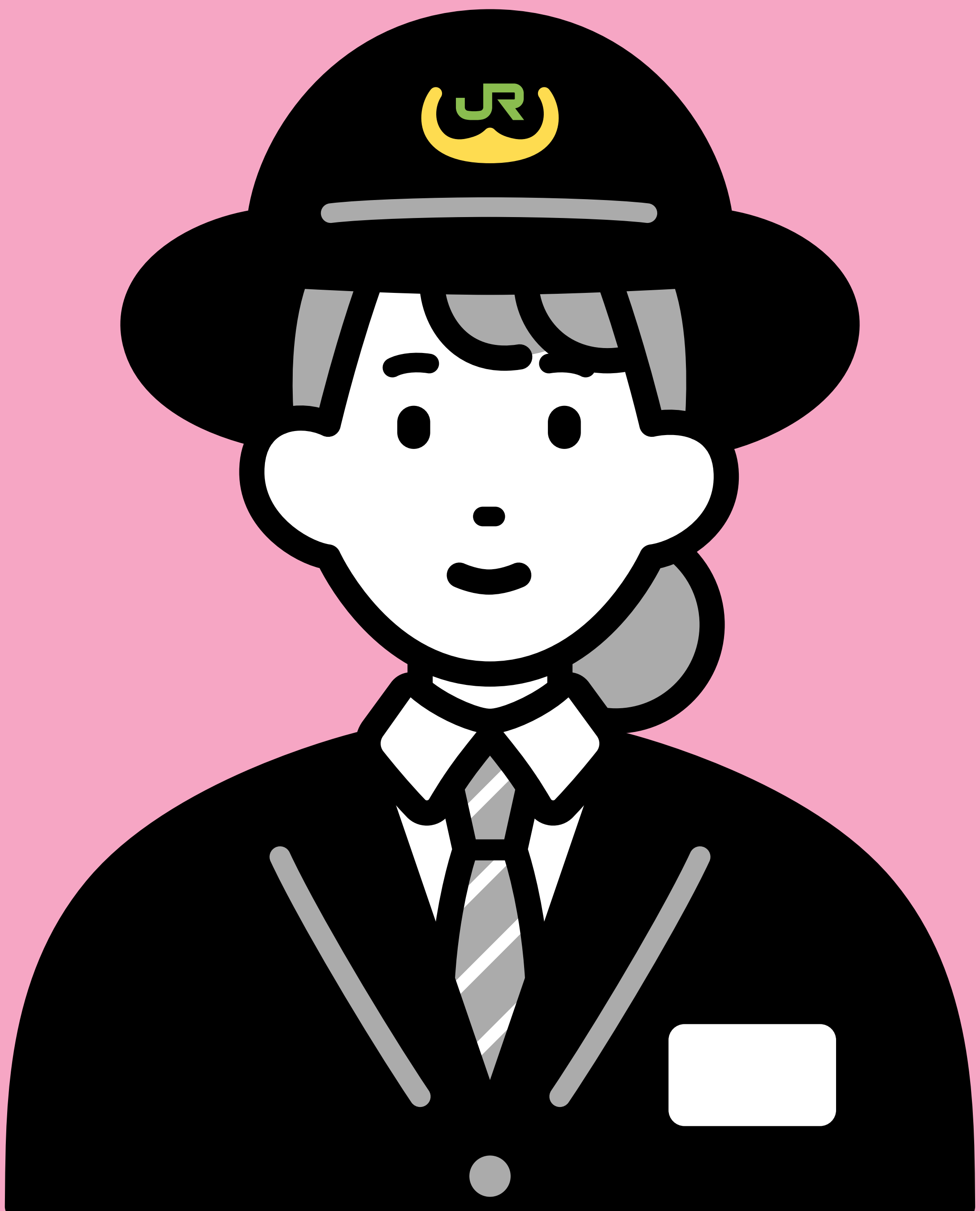

地震

噴火

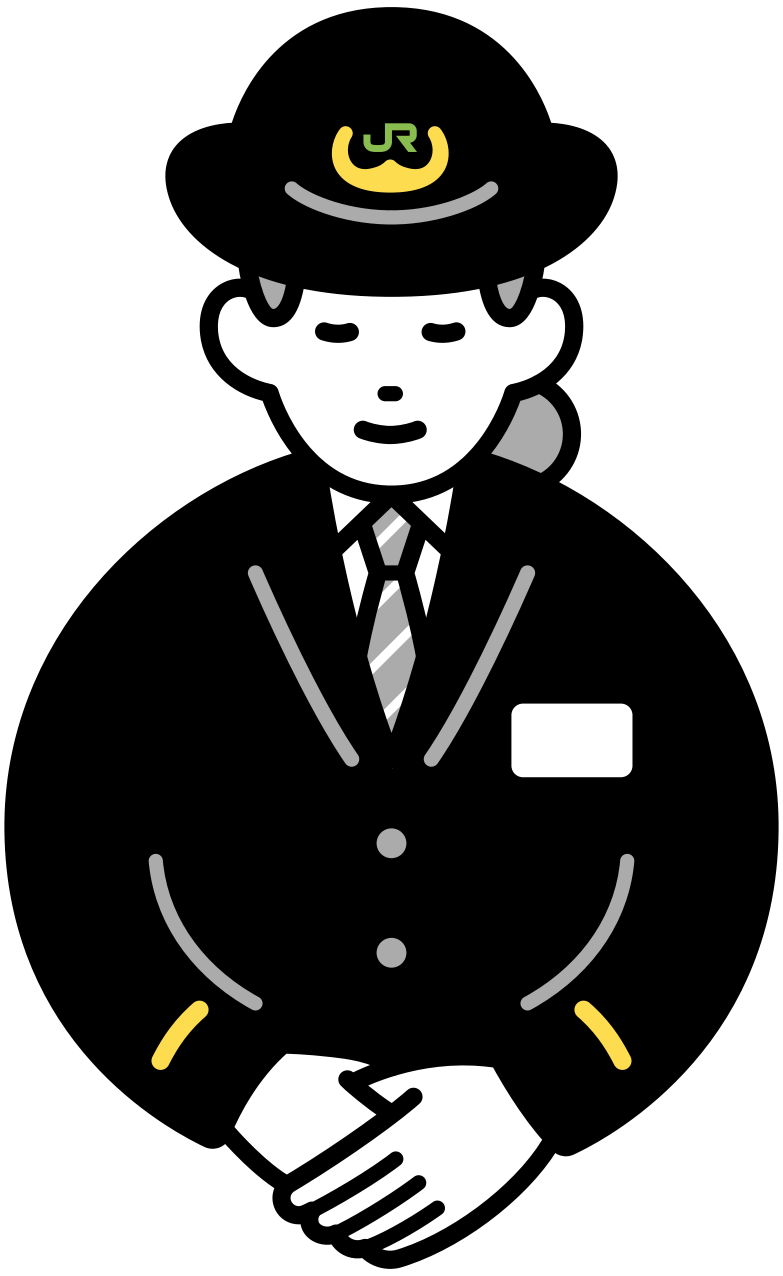
JR東日本がお答えします

安心で快適なご利用について

Q&A



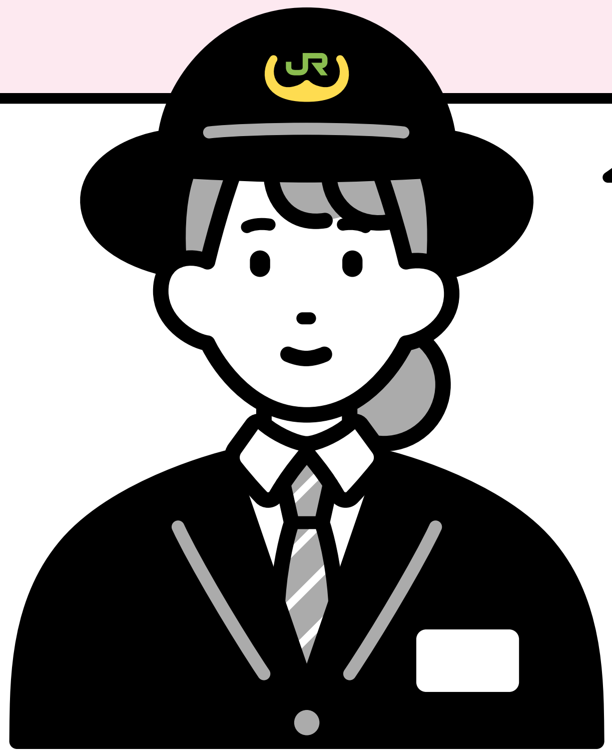
JR東日本をご利用いただきありがとうございます。
安心で快適なご利用について、
JR東日本ではお声がけを行ったり、
各種マナーキャンペーン等の取組みを行っています。
お客さまの中には、少しのお声がけで
ホッとするお客さまもいらっしゃいます。
この冊子では、さまざまな取組みの他、
安心で快適なご利用についてポイントをご紹介します。
お客さまのご理解・ご協力をお願いいたします。



Q&A 01

ホーム上で**列車に接触しそうな人**や**転落した人**を見かけたらどうすればいいの!?

ホーム上には**非常停止ボタン**が設置されています。ホーム上から転落しそうなお客さまや列車に接触しそうなお客さまを見かける等、**危険と感じた場合はボタンを押して**係員に知らせてください。

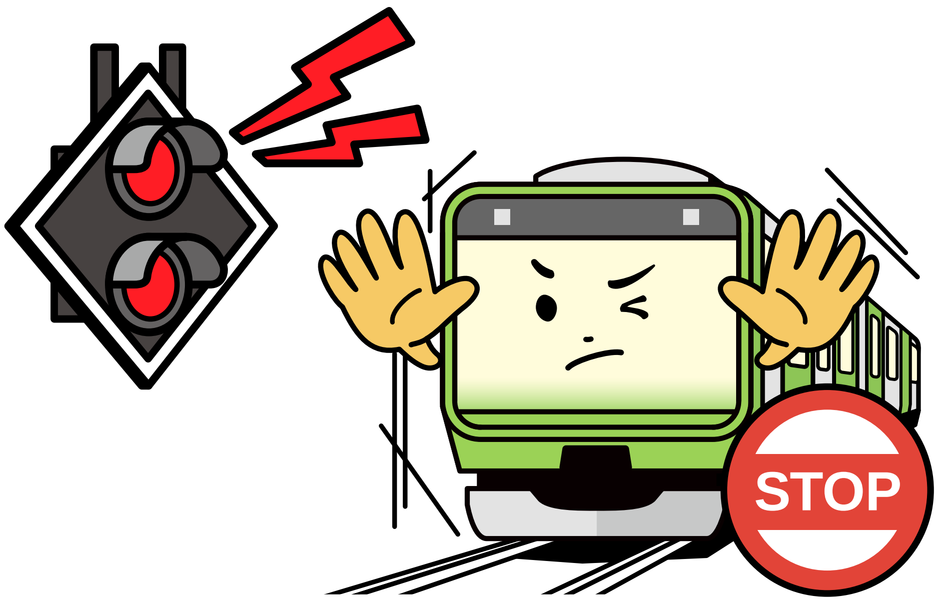


Q&A 01

非常停止ボタンを押してから列車が緊急停止するまでの流れ

非常停止ボタン

駅社員が
駆けつけます。



緊急停止を知らせる信号を見た
列車が非常停止します。

※ボタンを押しても列車は自動では止まりません。

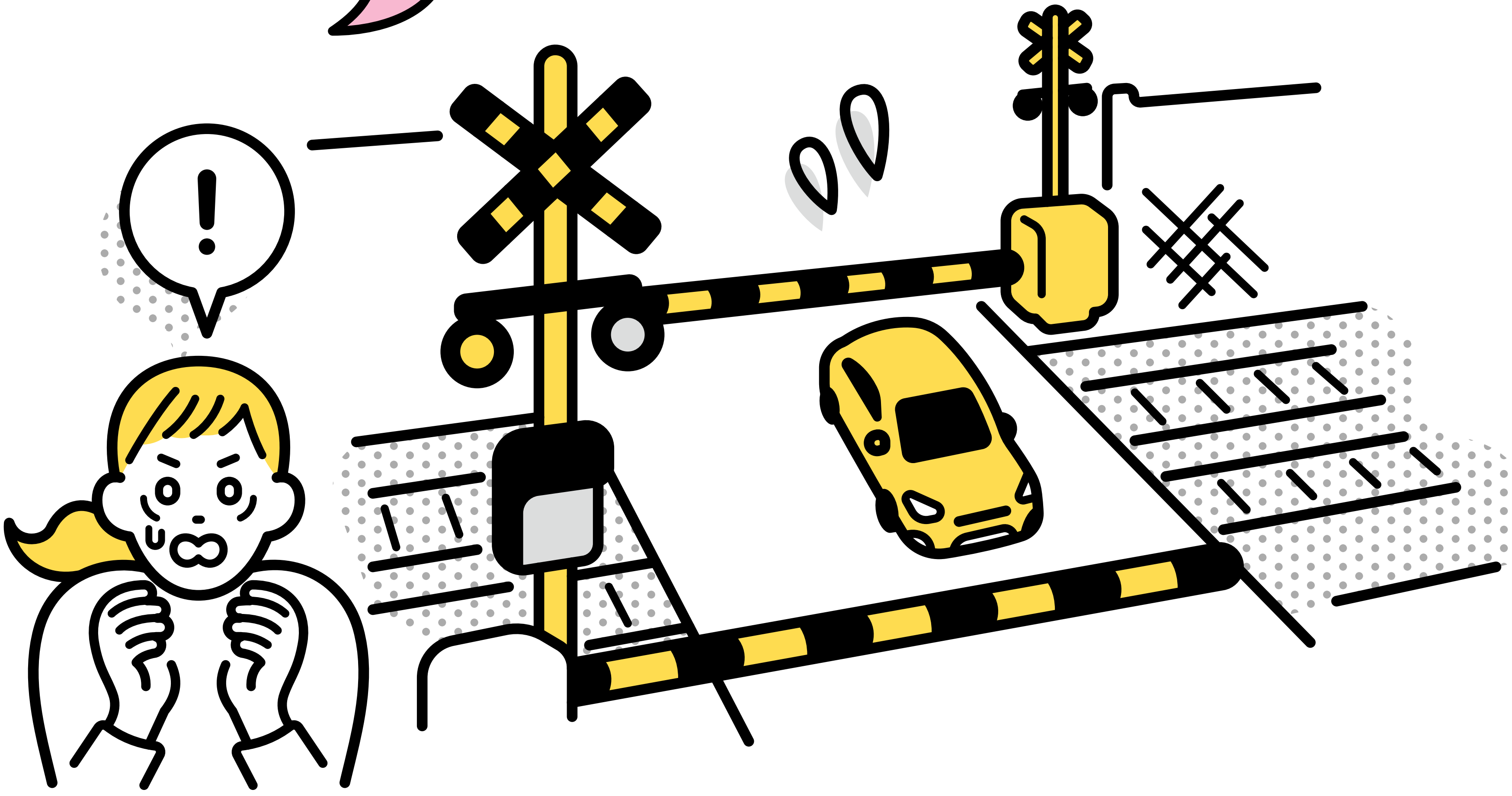
ホーム上は危険がいっぱい

- かけこみ乗車は大変危険ですのでおやめください。
- スマートフォンの操作等、ながら歩きは大変危険です。

目次(INDEX)に戻る

Q&A 02

踏切が鳴り始めましたが、**取り残された車**があります。どのようにすればいいですか？



踏切内で車や人の居残り等、異常を認めたら、**迷わず非常ボタンを押してください。**非常ボタンを押しても、列車はすぐには止まりません。**踏切内には入らないでください。**また、車には戻らないでください。

目次(INDEX)に戻る

Q&A 02

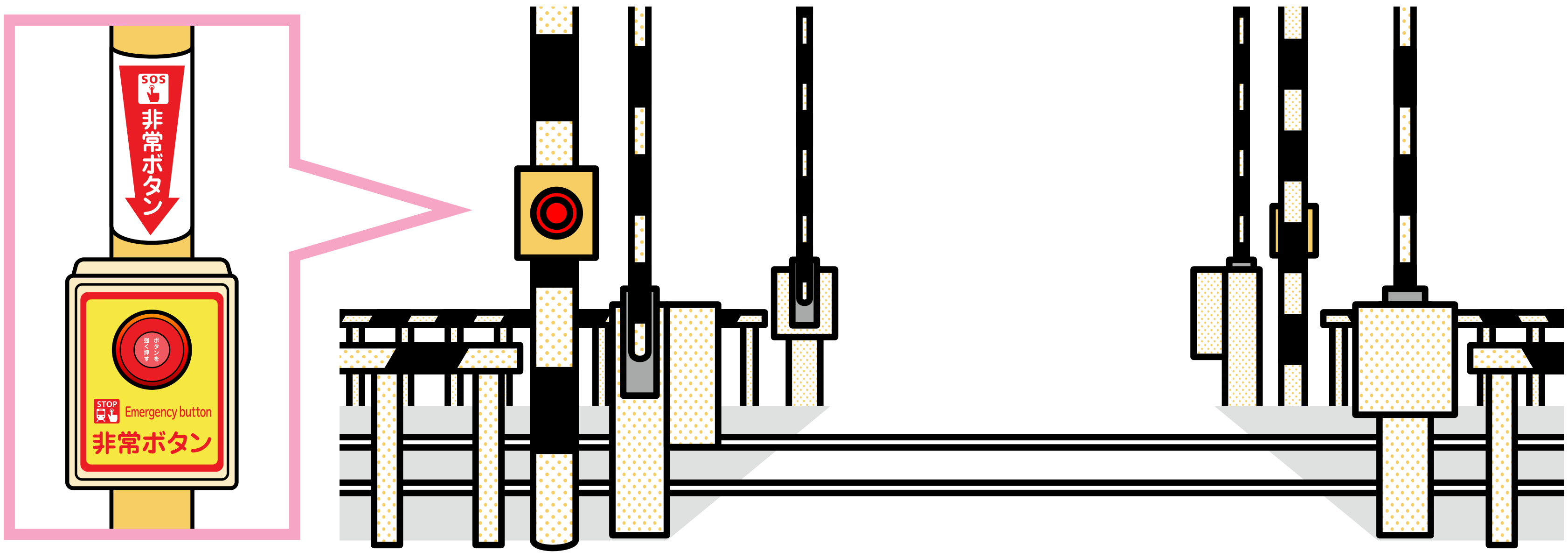
踏切通行時のお願い

踏切手前では一時停止し、列車が来ないことを確かめてください。車の場合は、踏切の向こう側にスペースがあることを確認してから通行してください。

もしもの時は

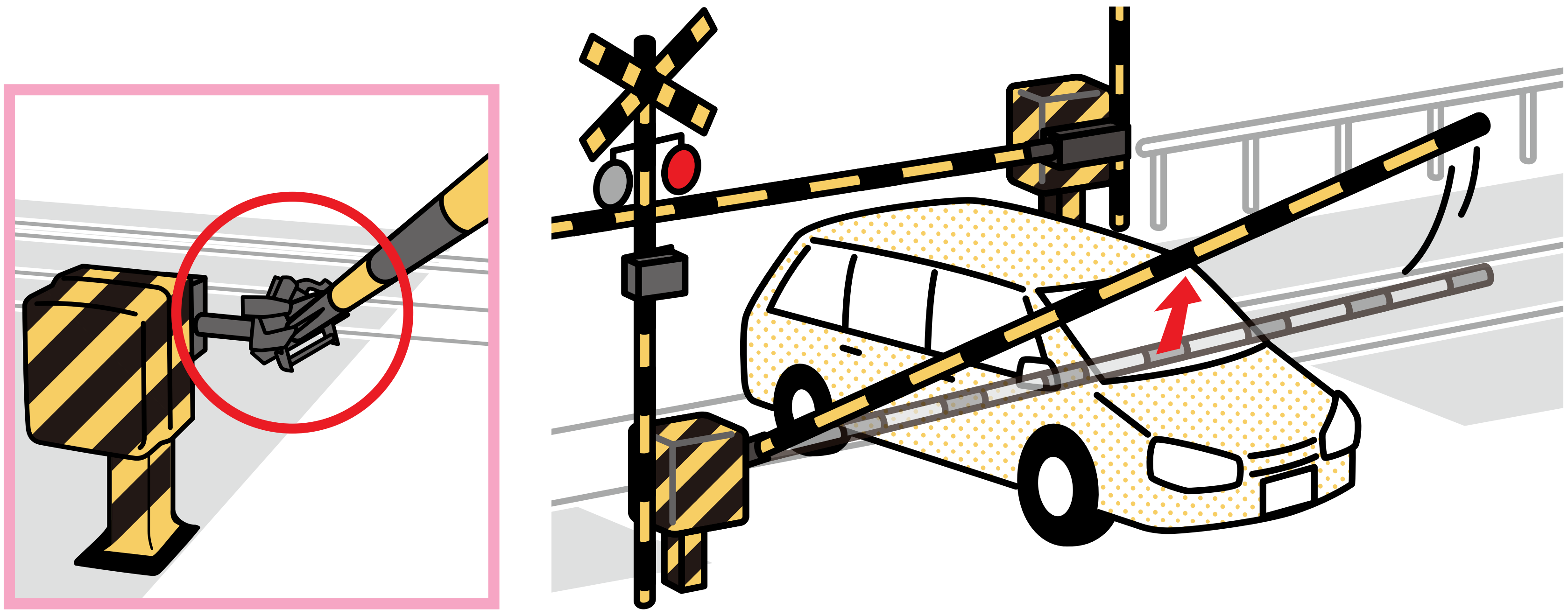
非常ボタン

踏切の付近に設置されていますので、異常を認めた場合にはボタンを押してください。列車はすぐに止まれませんので、絶対に踏切内に入らないでください。



しゃ断棒のしかけ

自動車の場合はゆっくり進むことでしゃ断棒を押し上げることができます。



Q&A 03

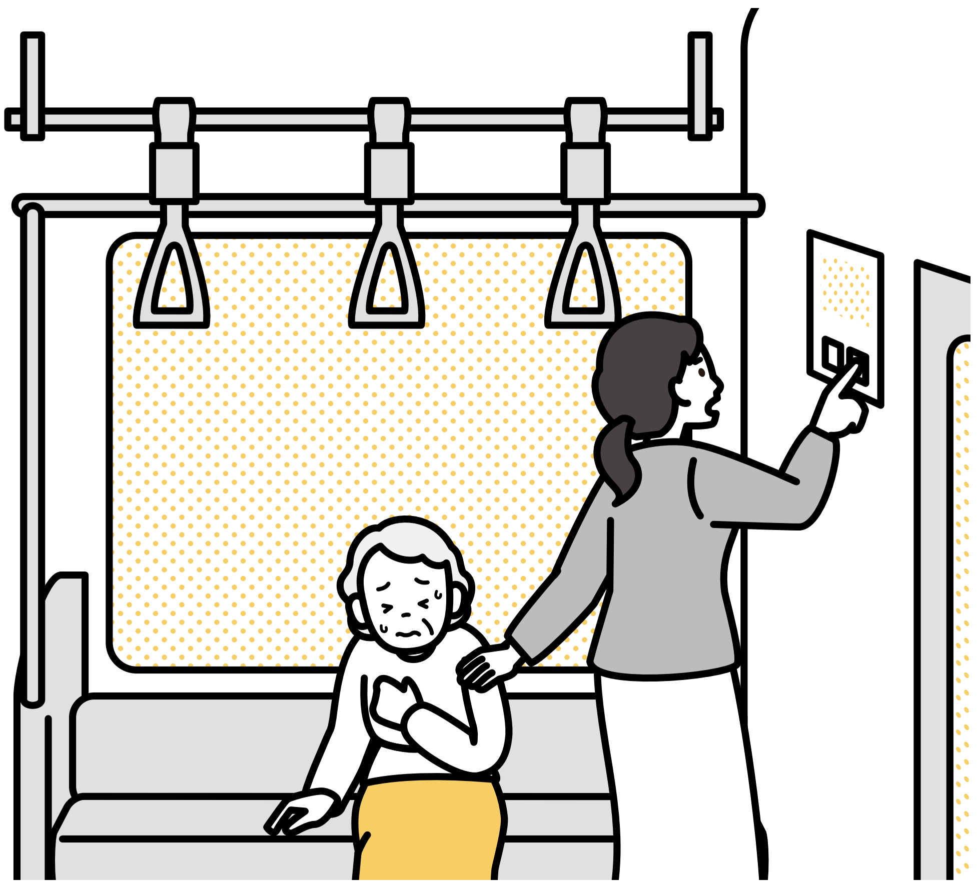
列車内で**体調が悪くなったり、**
トラブルや**不審物等**を
見かけた場合はどうすればいいの！？

客室内やドア付近に設置されている**SOSボタン**を押して乗務員にお知らせください。SOSボタンを押すと乗務員と通話することができます。※

※一部車両では通話機能がない場合があります。

Q&A 03

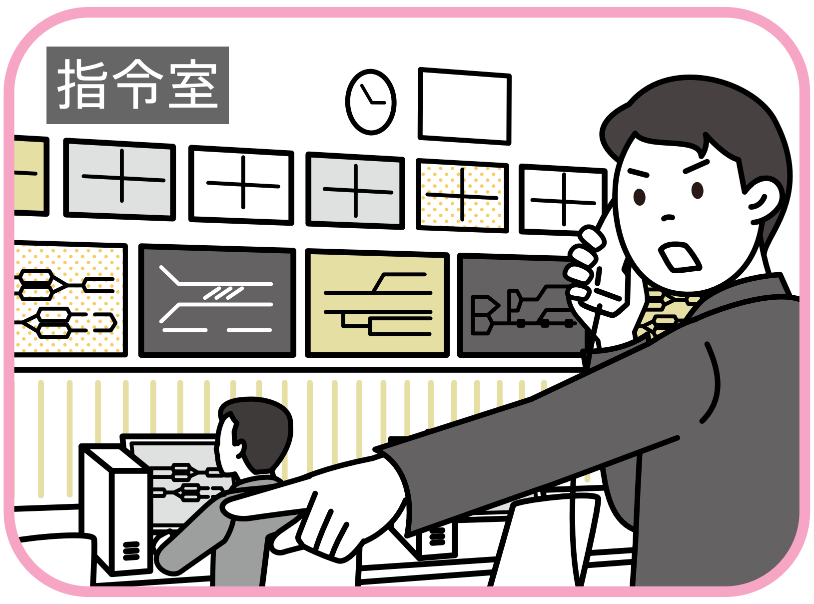
SOSボタンを押してから通話までの流れ



SOSボタン

SOSボタンを押すことで
乗務員と通話できます。
※マイクに向かってお話しください。

乗務員が通話の内容を
指令室に報告し、対応します。



目次(INDEX)に戻る

Q&A 03

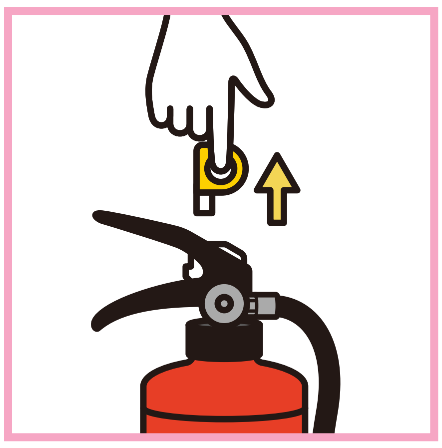
列車の中には**消火器**が設置されています。火災が発生した場合は、身の安全を守ることがもっとも大切ですが、可能であれば**SOSボタン**を押して乗務員に火災発生をお知らせください。

露出型

格納型

消火器が設置されている上部(つり革の高さ付近)に、目印のステッカーや案内があります。

消火器の取り扱い



安全ピンを抜く

ノズルを火元にむける

レバーをにぎる

Q&A 04

ドアコックってなんですか？

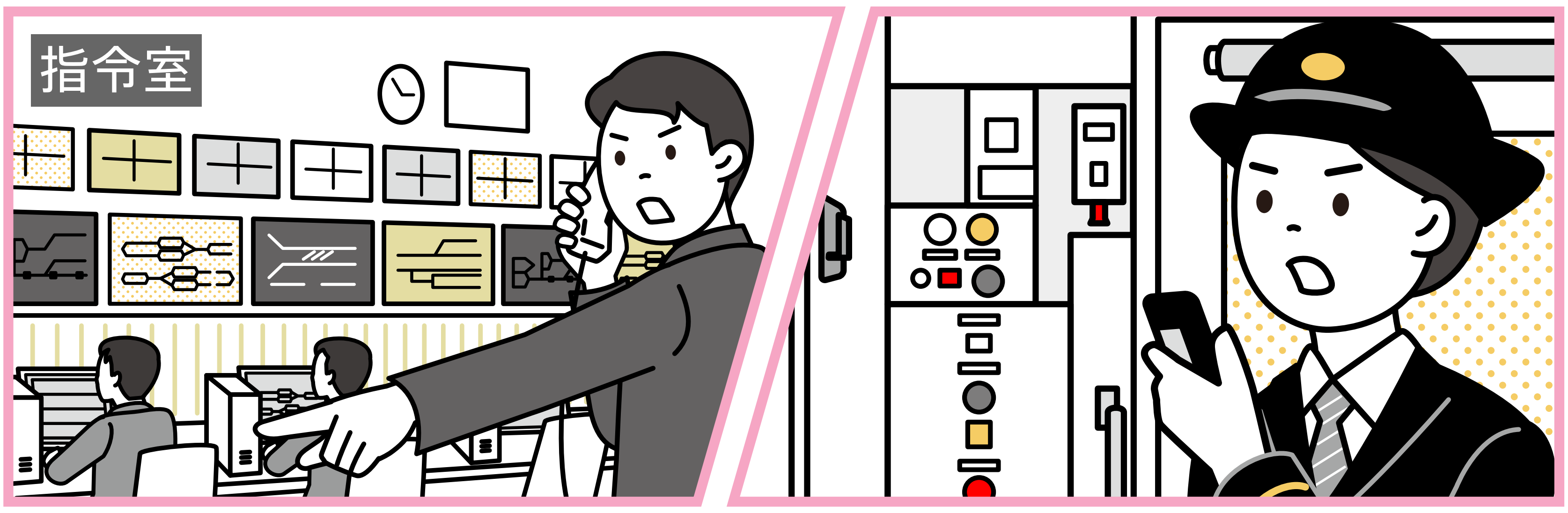
緊急時にドアを手動で開閉するための装置です。全ての車両のドア付近に設置されていますが、使用されると安全確認のため列車を緊急停止させます。

緊急時

^ 目次(INDEX)に戻る

Q&A 04

ドアコックを扱った場合でも、別の線路では列車が走行しているため、線路内に降りることは大変危険です。**列車から降車する場合は必ず乗務員の指示に従ってください。**



指令室では、周辺列車の停車を確認します。その後乗務員が降車方法に関して、放送や口頭にてお知らせします。

ドアコックは、車両のドア付近に設置されています。

※非常の場合以外にドアコックを扱うことはおやめください。

目次(INDEX)に戻る

列車から降車する場合

災害時や緊急時に列車が駅と駅の間で止まってしまい、やむを得ず列車から線路に降りなくてはならない場合があります。

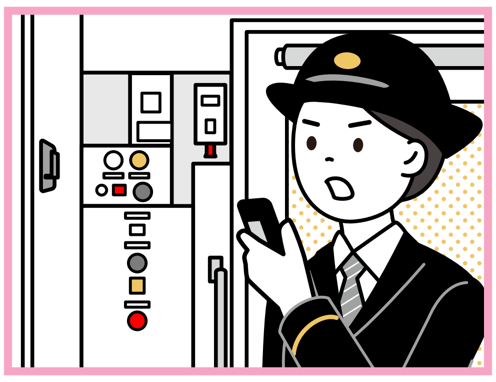
ハシゴを使用して線路へ降りるとき

係員がハシゴを設置します。

ハシゴの手すりにつかまりながら線路内に降ります。

係員が安全な場所に誘導します。係員の指示に従って避難してください。

緊急で線路に降りるとき



乗務員が緊急避難を放送や口頭にてお知らせします。

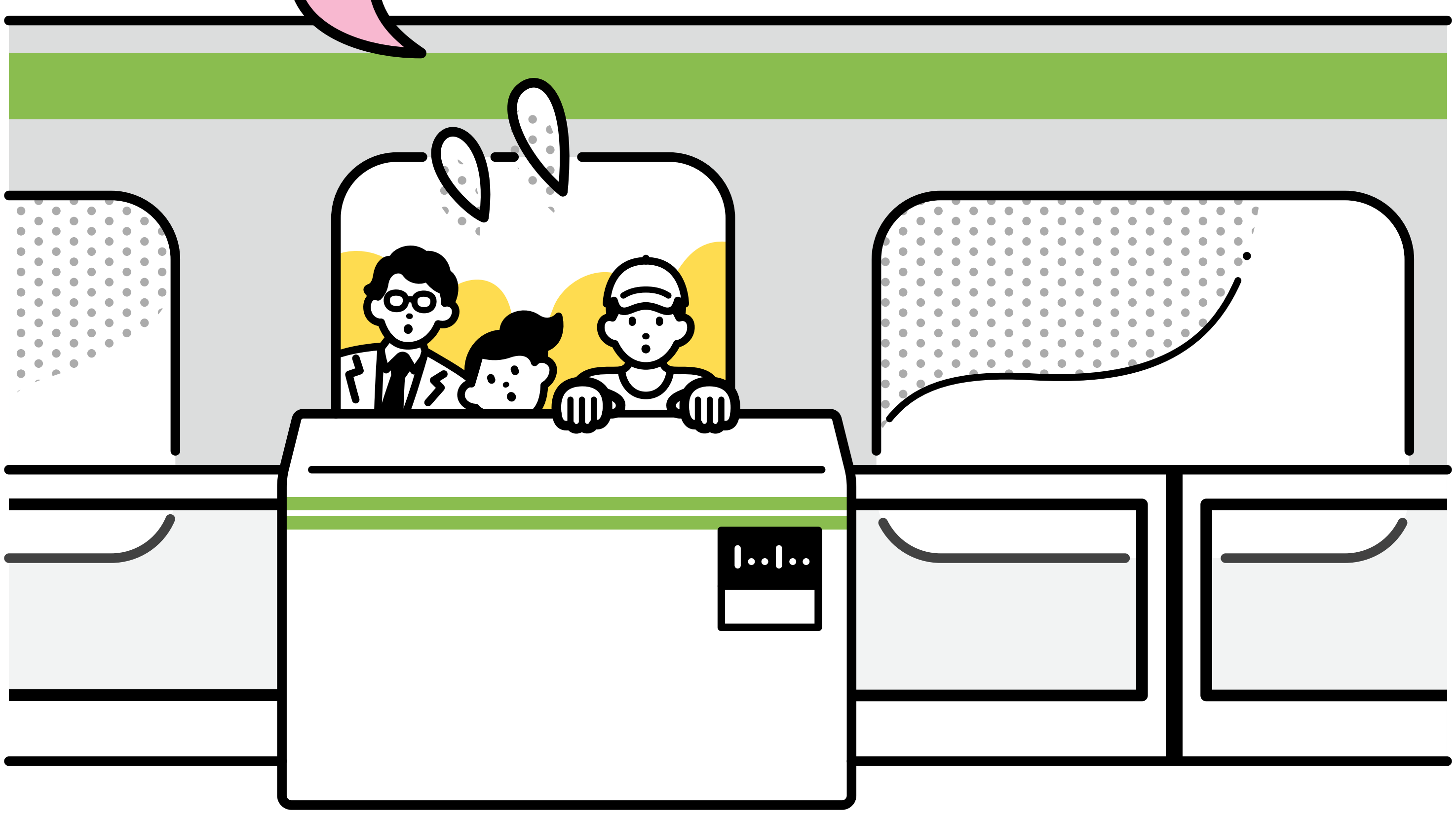
ドアに腰を下ろし、お尻を前方にずらしながらゆっくりと降ります。

係員が安全な場所に誘導します。係員の指示に従って避難してください。

お身体が不自由なお客さまや車いすをご利用のお客さまが降車される際は、**降車の補助**をお願いします。

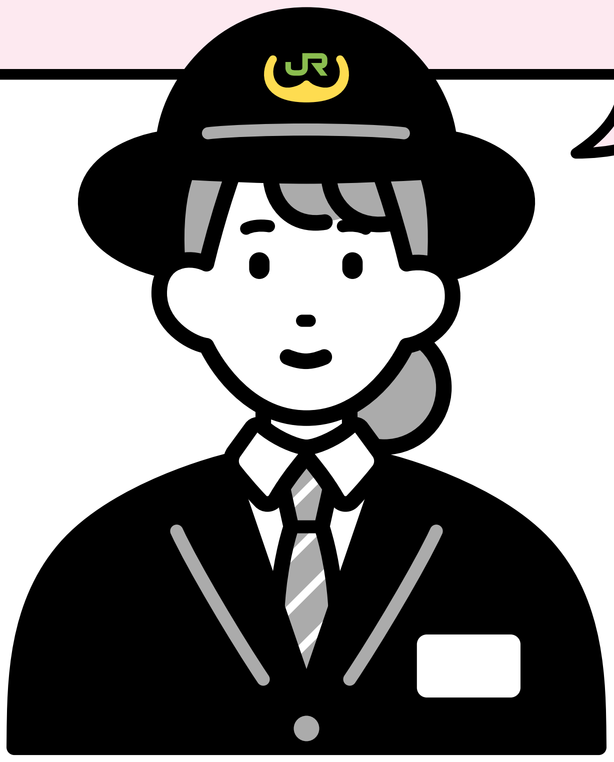
Q&A 05

緊急時にホームドアが開かないことを心配しています。



ホームドアの車両側に**緊急時に脱出するための「緊急脱出口」やホームドアを開けるための「非常解錠ボタン」**が設置されています。**脱出時は係員の指示に従ってください。**

非常解錠ボタン

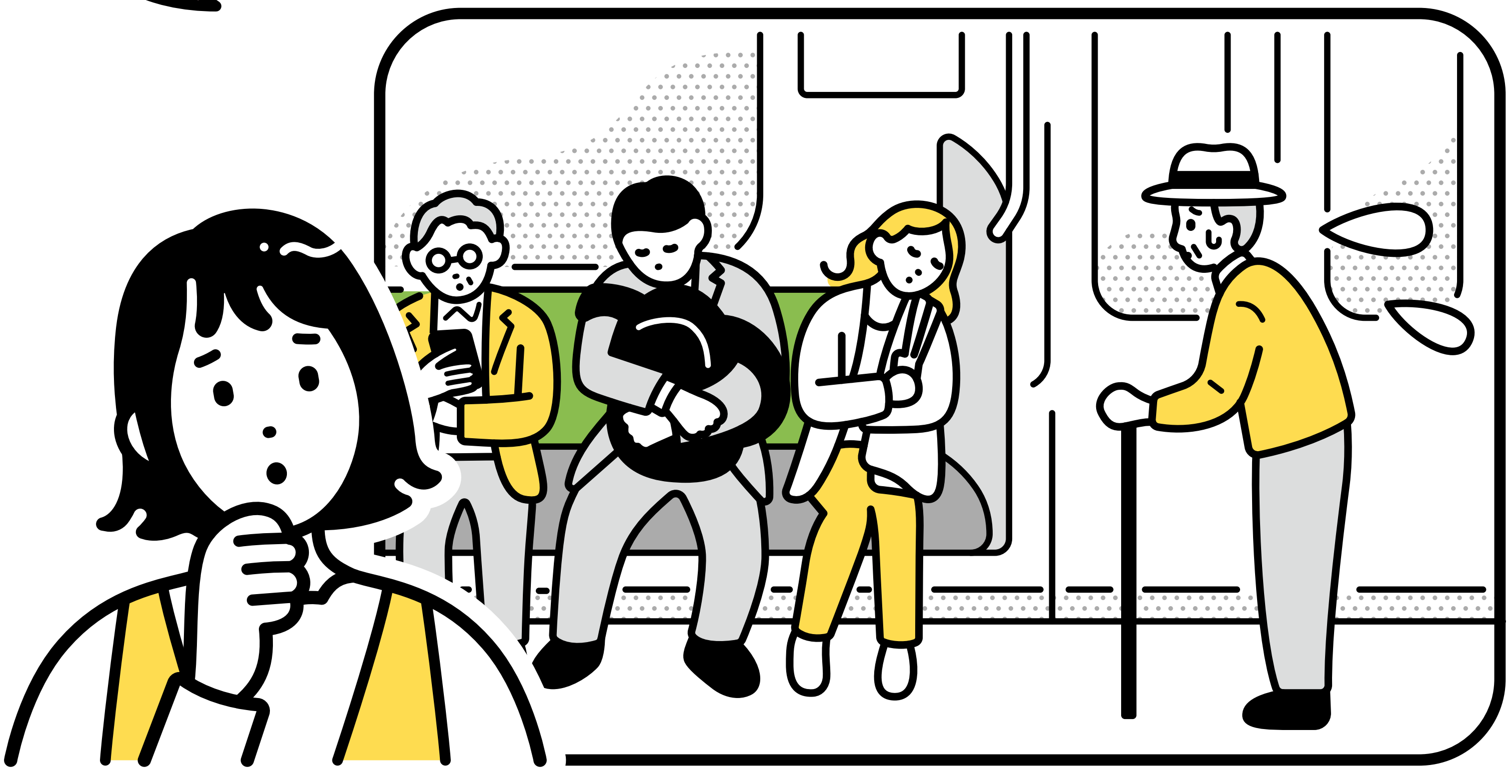


緊急脱出口

目次（INDEX）に戻る

Q&A 06

列車の中で**杖を使っている人**を
みかけたんですけど、どうしたらよいかわからなくて・・・。
私たちに何かできることってないですか？



もし座席に座っている時に杖をお使いのお客さまやお身体の不自由なお客さまを見かけましたら、**お声かけいただき、座席をお譲りいただく**等のご協力をお願いします。

優先席・フリースペースのご案内

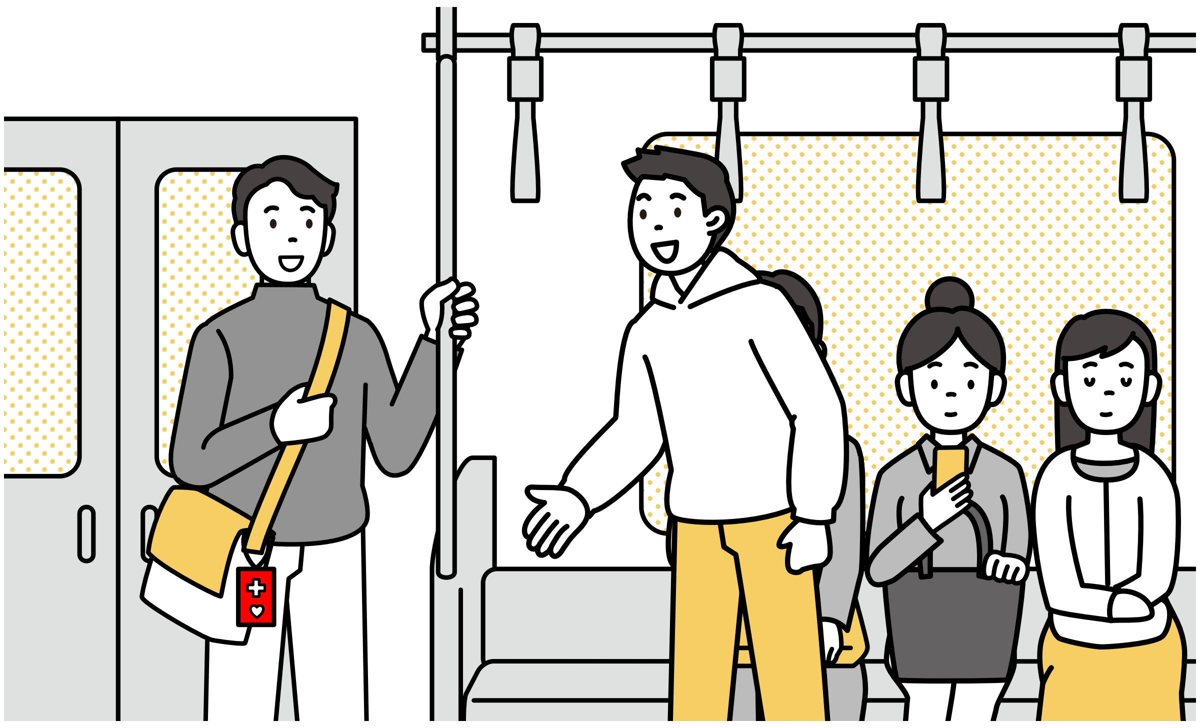
さまざまなお客さまが安心して快適にご利用できるよう優先席を普通列車の各車両に設置しています。

優先席は、**ご高齢のお客さま、お身体の不自由なお客さま、内部障がいのあるお客さま、妊娠中や乳幼児をお連れのお客さまなど**に優先してご利用いただく座席です。**優先席を必要とされる方に席をおゆずりください。**ご理解とご配慮をお願いいたします。

マタニティマーク

ヘルプマークとは?

ヘルプマークとは、外見からわからなくても援助や配慮を必要としている方が、周囲に配慮を必要としていることを知らせ、援助を得られやすくするマーク(JIS規格)です。
在来線の優先席付近にヘルプマークステッカーを掲出しています。



駅構内のバリアフリー化

駅構内にもバリアフリー設備が数多くあります。バリアフリー設備の利用を必要としている方へのご配慮をお願いします。

バリアフリートイレ

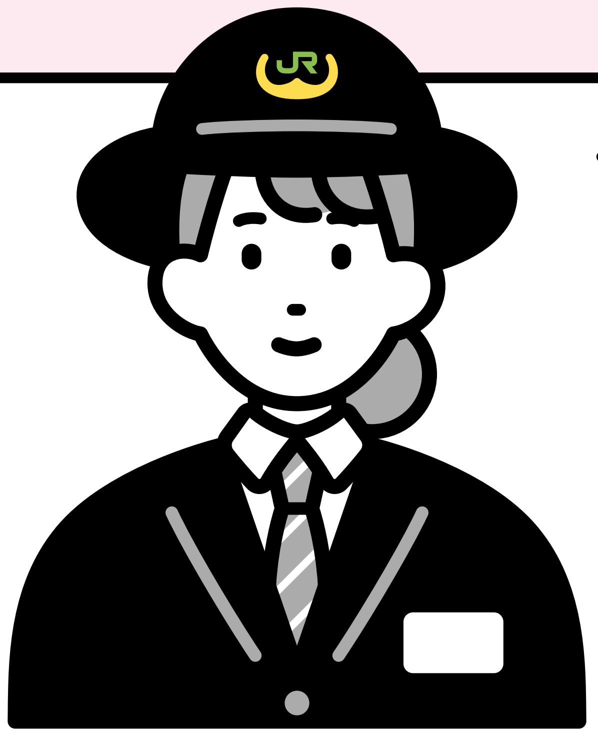
エレベーター

目次(INDEX)に戻る

Q&A 07

お身体の不自由な方が駅構内で困っている様子でした。**どのようにお声かけすればよいですか。**

お困りのお客さまを見かけましたら、**「お手伝いしましょうか」**等のお声かけをお願いします。全てのお客さまが安心して鉄道をご利用いただけますよう、社員をはじめ、お客さまにもお声かけのご協力をお願いする**「声かけ・サポート」運動を実施しております。**



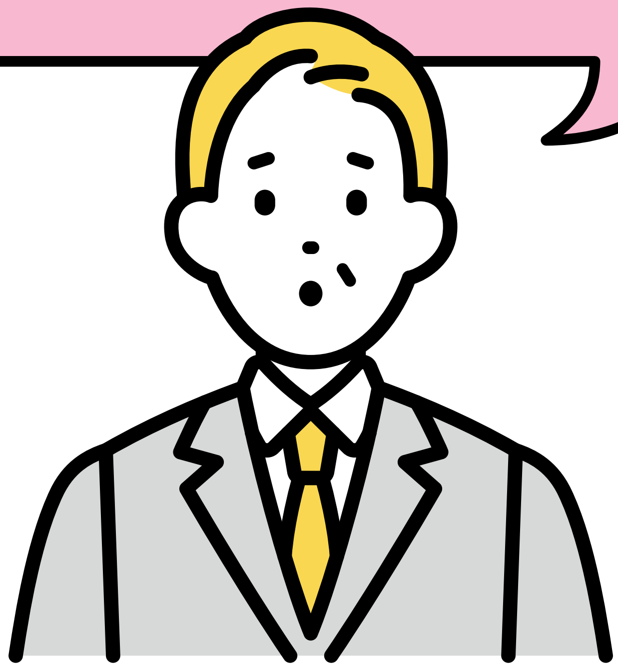
Q&A 07

視覚に障がいのあるお客さまが点字ブロックよりホームの端を歩いていたり、転落しそうな場合はためらわず「**白杖（はくじょう）をお持ちの方（盲導犬をお連れの方）、止まってください**」等のお声かけをお願いします。

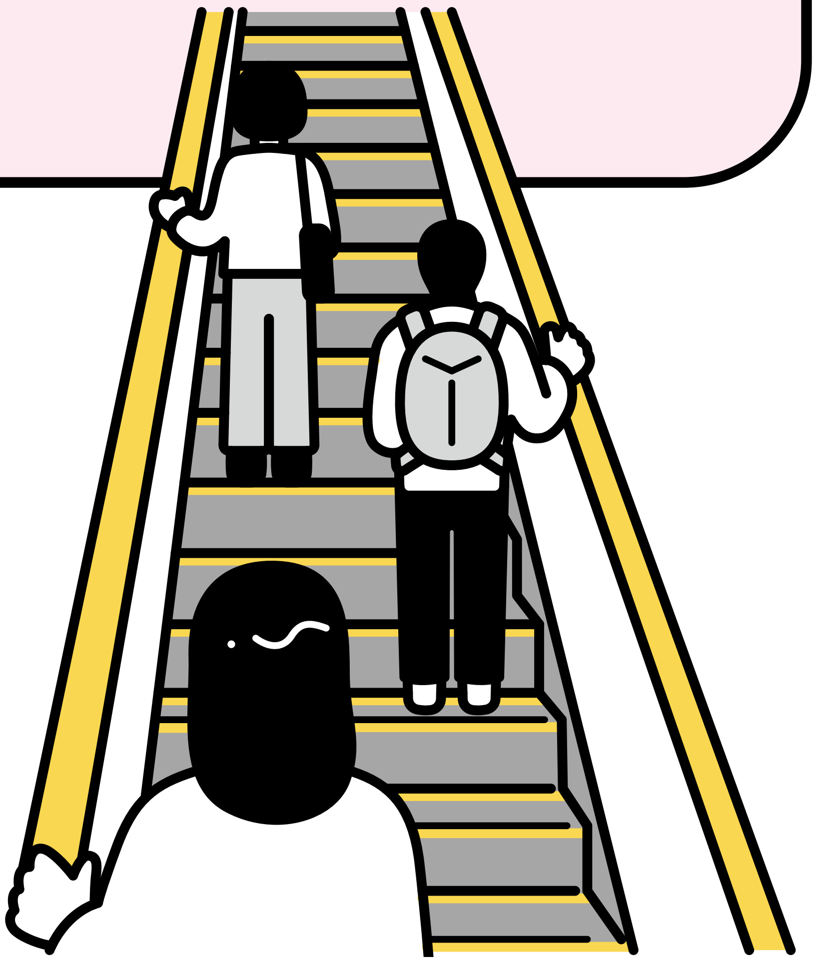
目次(INDEX)に戻る

Q&A 08

駅で**エスカレーターは歩かず**に**立ち止まって**使って欲しいというポスターを見かけました。どうして歩いちゃいけないんですか？



エスカレーターは立ち止まらずに利用すると**転倒や転落等思わぬ事故**やおケガの原因にもつながります。ご利用の際には**ベルトにつかまり、立ち止まった状態**でご利用されることをお願いしております。



Q&A 09

駅で**歩きスマホを**
やめましょうというポスターを見ました。
どうしてダメなんですか?

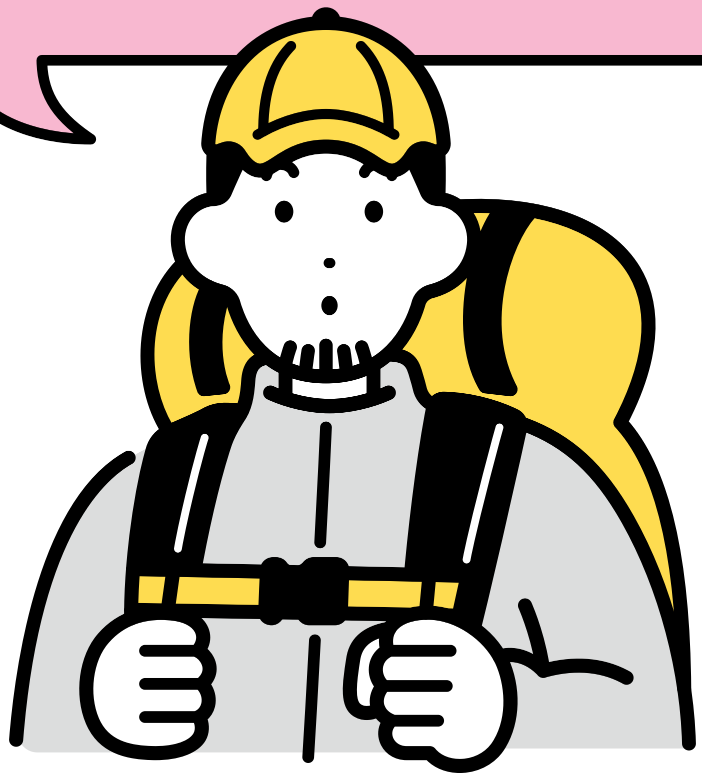
歩きながらのスマートフォンや携帯ゲーム機等の操作は、周囲のお客さまとの衝突や線路への転落等、思いがけない**トラブルや事故**につながるおそれがあります。

お客さまとの衝突

線路への転落

Q&A 10

列車の中に持ち込んではいけないものがあると聞きました。
どんなものがダメなんですか？



刃物等、他のお客さまに危害を及ぼす恐れがある**危険物**や、**暖炉**や**コンロ**のような他のお客さまに迷惑をかける恐れがあるもの等は持ち込みが禁止されています。

目次(INDEX)に戻る

Q&A 11

混雑している電車でなかなか降りられません。どうにかならないですか？

ドア付近に立ち止まるとお客さまが通りにくくなり、乗り降りに時間がかかります。**ドア付近にお立ちのお客さまはいったんホームに降りる**など、**ドアの前を広く空けて**お待ちください。

お客さまの**乗り降りに時間がかかると、列車の遅れにつながります。スムーズな乗り降り**ができるようにご協力をお願いします。

Q&A 12

駅で**キャリーバックを持った人とぶつかりそうになりました!!**

キャリーバックなどの**大型のお手荷物は、できるだけ体に近づけて**歩きましょう。エスカレーターや階段ではお手荷物から手を離さないように気を付けて、急な立ち止まりや方向転換はおやめください。まわりのお客さまへの配慮をお願いします。

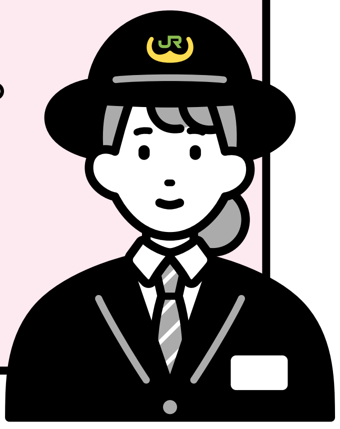
落下による事故

衝突によるケガ

大型の荷物に関するマナーのお願い

荷物棚に収まらない大きさのお手荷物は荷物置場または通行の妨げにならない場所に置いてください。

新幹線や在来線の**特急列車**の一部の車両の車内またはデッキスペースに、**車内荷物置場を設置しています。**
キャリーバックやスポーツ用品などの**大型のお手荷物をお持ちの際にご利用ください。**



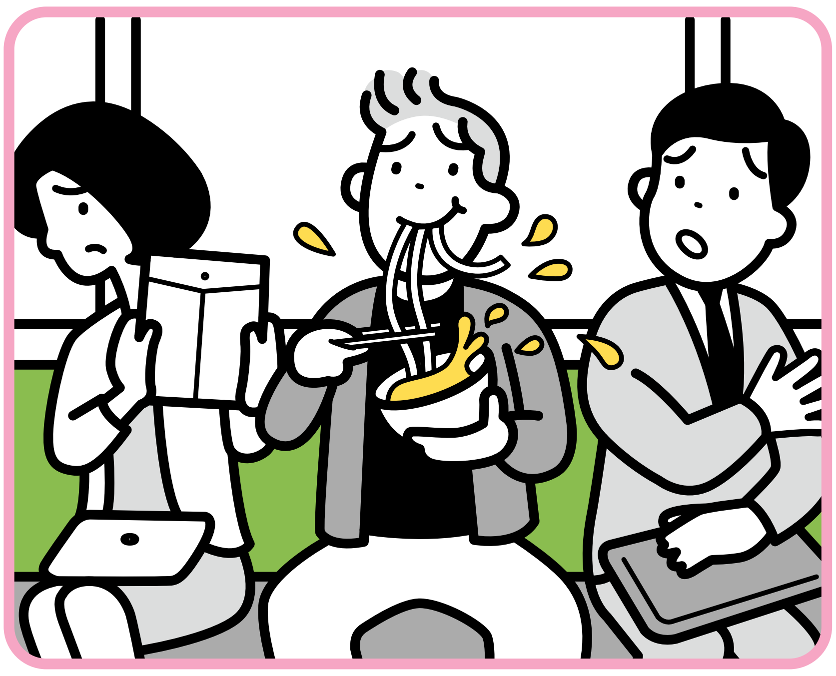
※車種、車両により荷物棚のサイズが異なります。

車内マナーのお願い

混雑時は、手荷物をあみ棚の上など他のお客さまのご迷惑にならない場所に置いてください。思わぬケガやトラブルが発生する場合があります。

※一部車両に大型の手荷物用の荷物置場がございます。

車内での食事は、周りのお客さまへのご配慮をお願いいたします。



Q&A 13

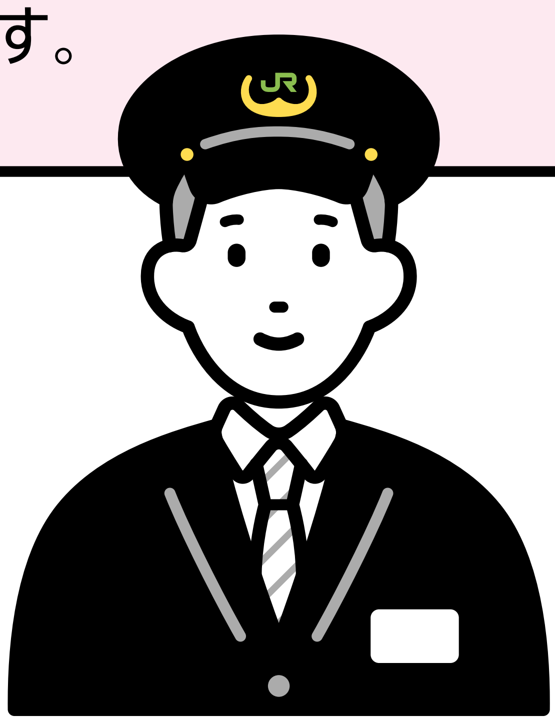
車内が暑いような気がします。天候や混雑率などに応じて**空調は調節するんですか？**

車内温度は**外気温や湿度、混雑状況に応じて車両ごとに自動調節**しています。
また、設定温度を路線ごとに変更するなど、ご利用のすべてのお客さまに快適な車内環境を提供できるよう努めてまいりますが、温度の感じ方には個人差がございます。
暑さや寒さを感じる場合は適宜、衣類で調節していただきますよう、ご理解とご協力をお願いします。

Q&A 14

電車内や駅構内で列車などの撮影をしてもいいですか？

個人的な趣味などでの撮影は禁止していませんが、**運行中の列車に向けてのフラッシュの使用、ホームでの脚立の使用、立ち入り禁止エリアでの撮影など列車の運行に支障をきたすような行為**はおやめください。
安全上の問題がなくても、他のお客さまとトラブルになる場合もあるため、撮影する際は、十分なご配慮をお願いします。

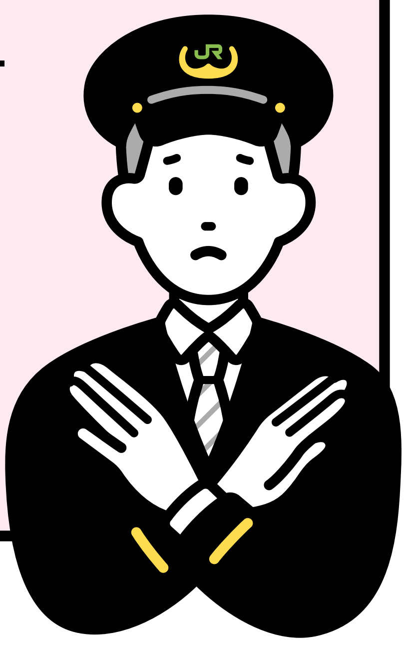


目次（INDEX）に戻る

Q&A 14

点字ブロックの上や外側での撮影、立ち入り禁止エリアでの撮影は、大変危険ですのでおやめください。ルールとマナーを守って**楽しく安全に**撮影しましょう。

※安全確保のため、撮影について制限や注意をさせていただく場合があります。

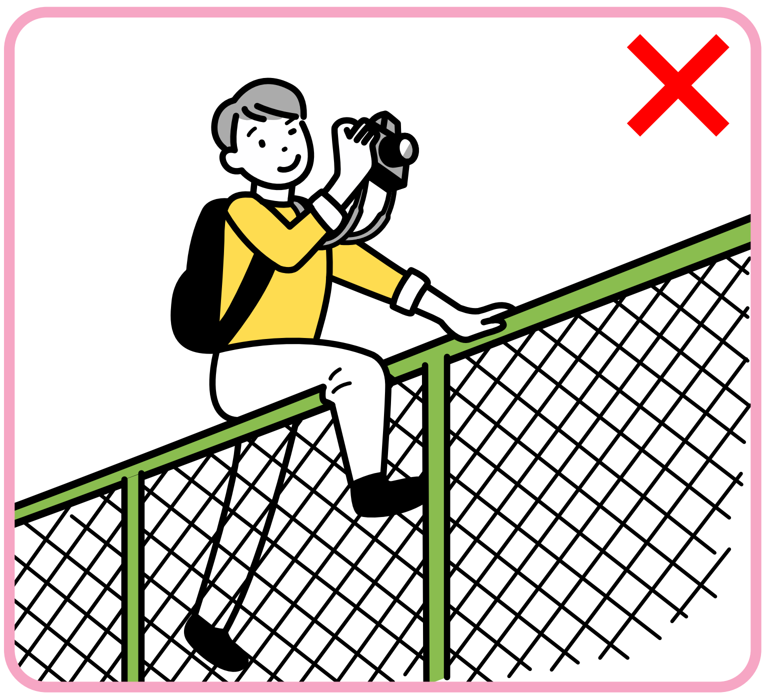


以下のような行為はおやめください

点字ブロックの上や外側での撮影

脚立や三脚、フラッシュを使用した撮影

無断で他のお客さまや係員を撮影



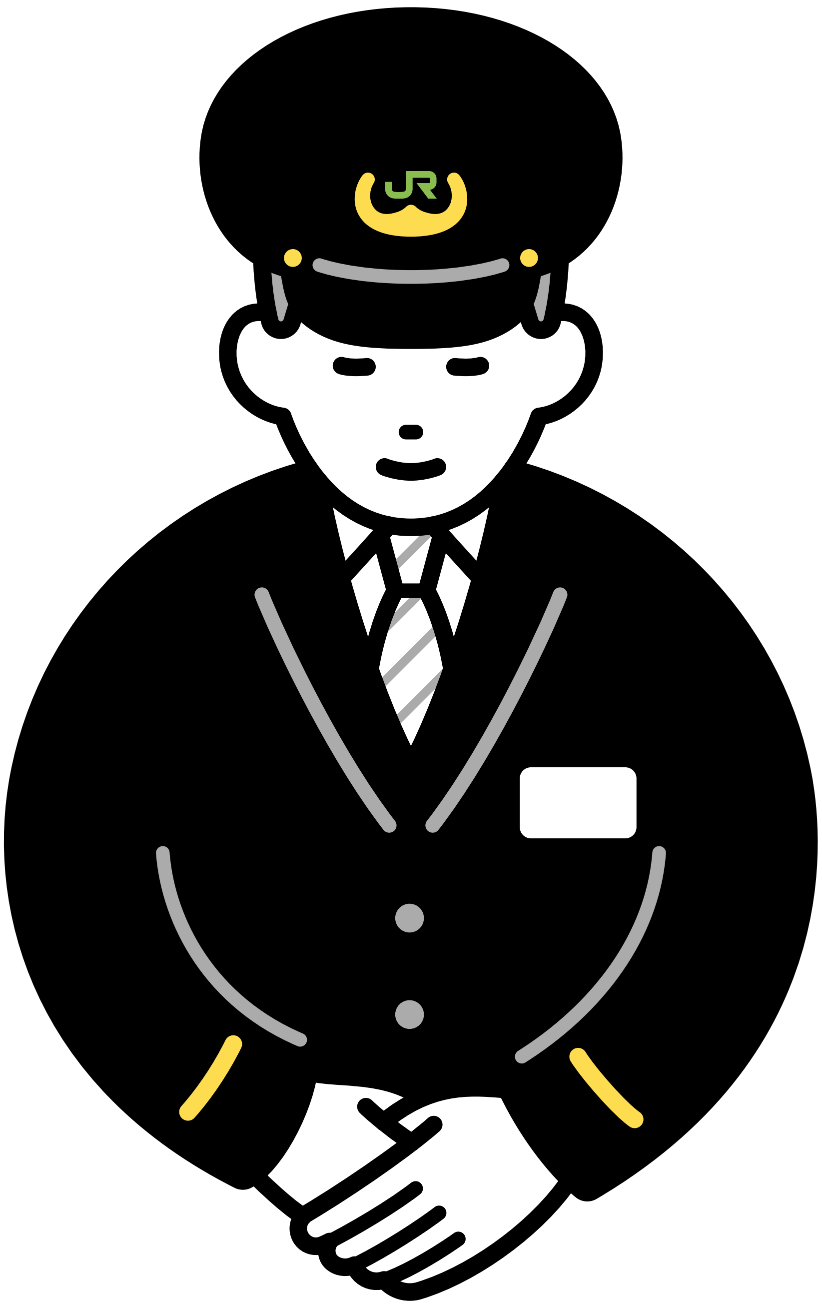
立ち入り禁止エリアでの撮影

JR東日本がお答えします

安全･安定運行の取組み

Q&A

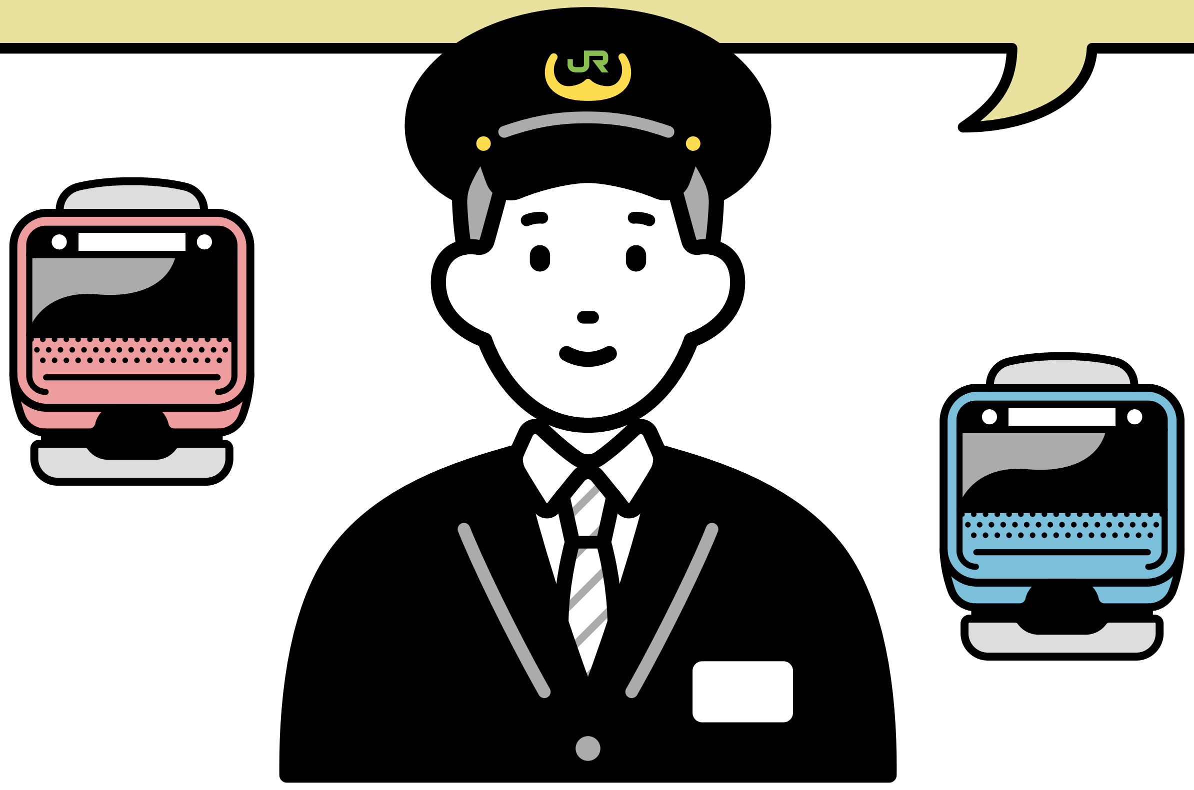
JR東日本をご利用いただきありがとうございます。
鉄道の安全・安定運行を行うため、輸送障害時の
影響範囲を少なくする取組みや訓練等を行っています。
また、運転見合わせの際、お客さまには
振替乗車等をご利用いただく場合がございます。
この冊子では、さまざまなご利用のポイントを
ご紹介します。
お客さまのご理解・ご協力をお願いいたします。



Q&A 01

乗っている列車が止まってしまいました。
運転再開するまで待つしかないのですか？
目的地に向かう別の方法はありますか？

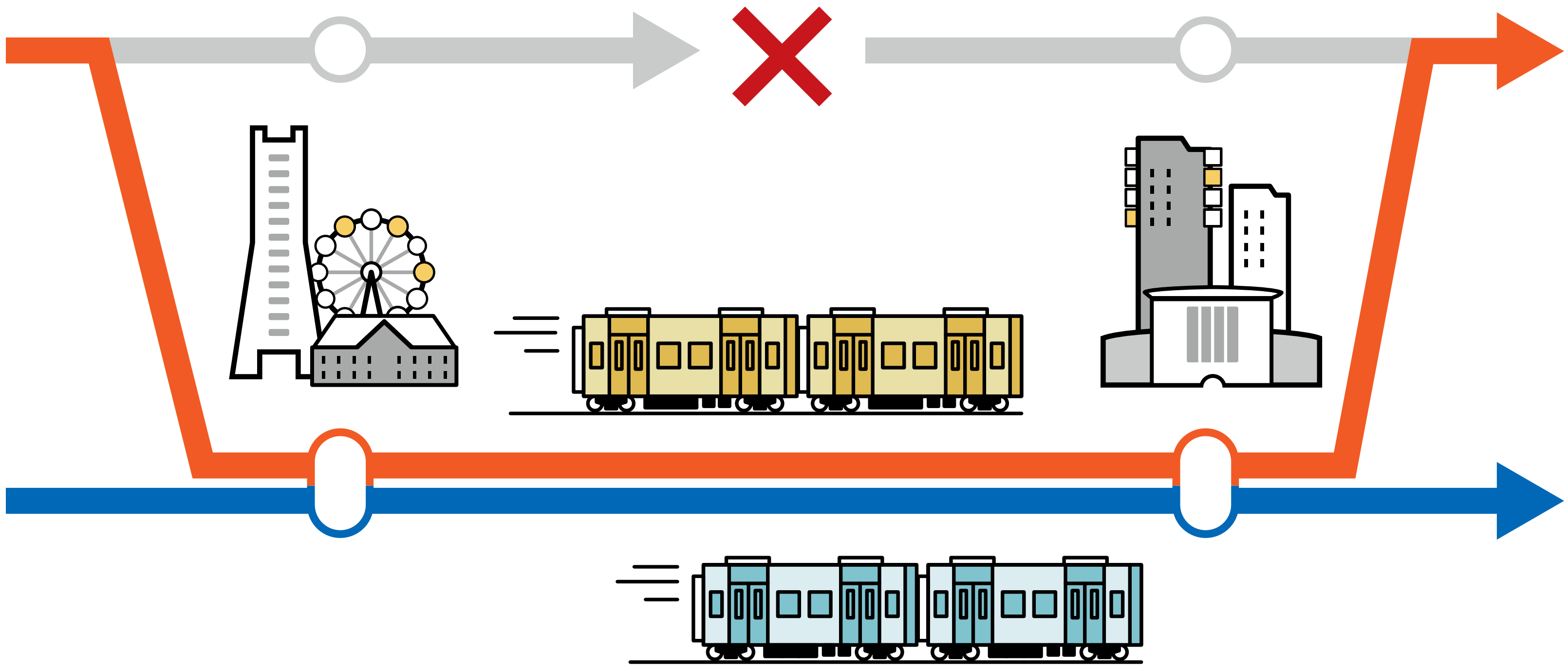
列車が運転を見合わせた場合は、早期の運転再開はもちろんのこと、**お客さまへの影響を可能な限り最小限に抑えるための取組みや、目的地までの振替輸送のご案内も行っています。**



運転見合わせ時にお客さまへの影響を最小限に抑える取組み

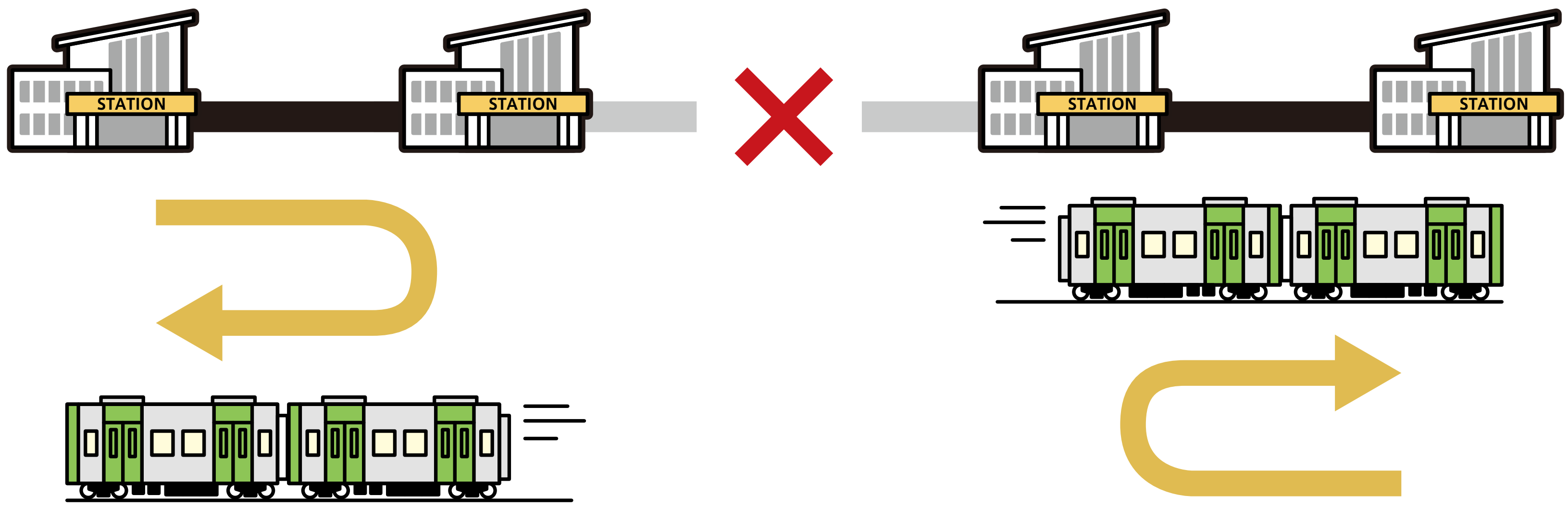
別の線路を使用した運転

路線が並行する一部区間では、別の路線を共用することで、影響を最小限に抑える手配を行っています。



折返し運転

折返しが可能な駅にて、速やかに折返し運転を実施し、運転見合わせ区間を可能な限り減らすことで、影響範囲が最小限となるよう努めています。



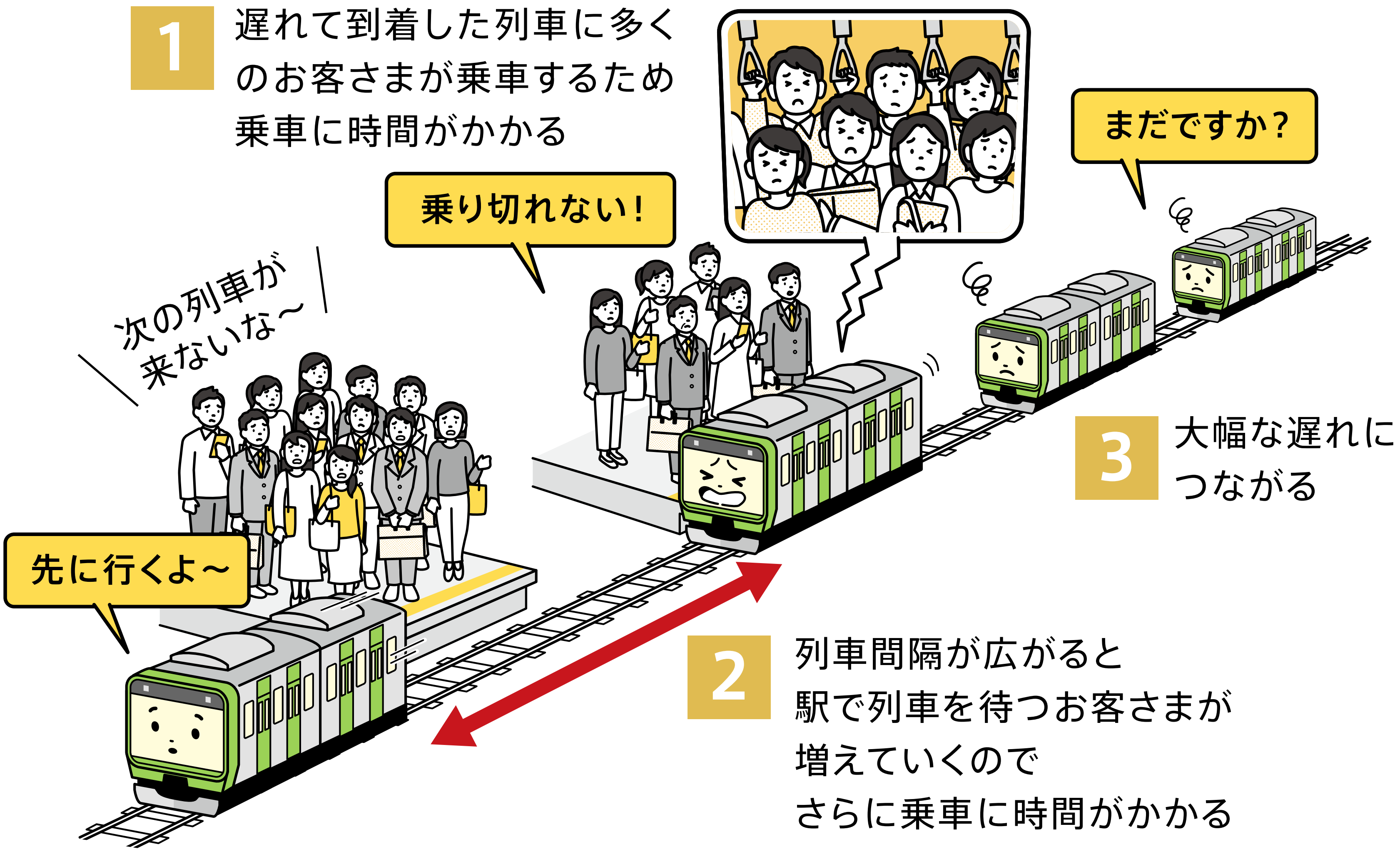
目次(INDEX)に戻る

Q&A 01

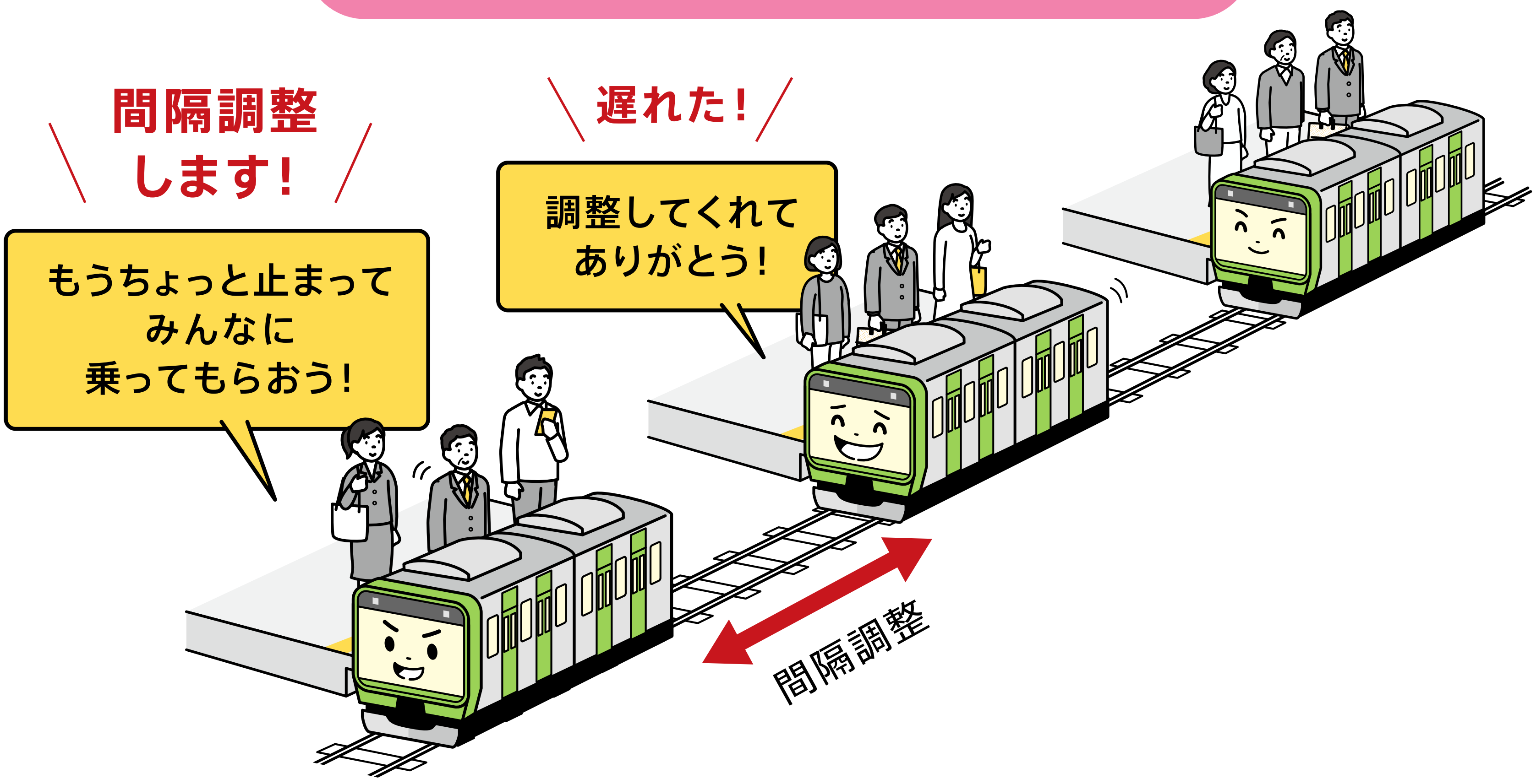
運転間隔の調整

一時的に運転を見合わせた際に、先を走る列車との運転間隔が広がることで後続列車に混雑が発生します。そのため、運転間隔を調整することで後続列車に混雑が集中しないように努めています。

運転間隔を調整しないと



運転間隔を調整すると



Q&A 01

振替輸送とは

振替輸送は、すでにお持ちの乗車券区間で輸送障害が発生した場合、指定された他の鉄道会社等の経路により、う回して目的地までご利用いただける仕組みです。

○ 対象となる乗車券

定期券の区間内

定期券

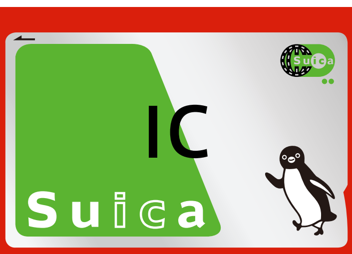
きっぷ・回数券の区間内

きっぷ　回数券

※おトクなきっぷも含む

× 対象とならない乗車券

IC乗車券のチャージ残高



※IC定期券の有効区間外を含む

定期券・きっぷ・回数券の区間外

う回される路線で運賃・料金をお支払いの上ご利用ください。

振替輸送を利用する時、Suica定期券は改札機にタッチして通ればいいのですか？

振替輸送で他の鉄道会社をご利用になる場合は、**係員のいる改札で乗車券類を見せて**お通りください。

輸送障害

目次（INDEX）に戻る

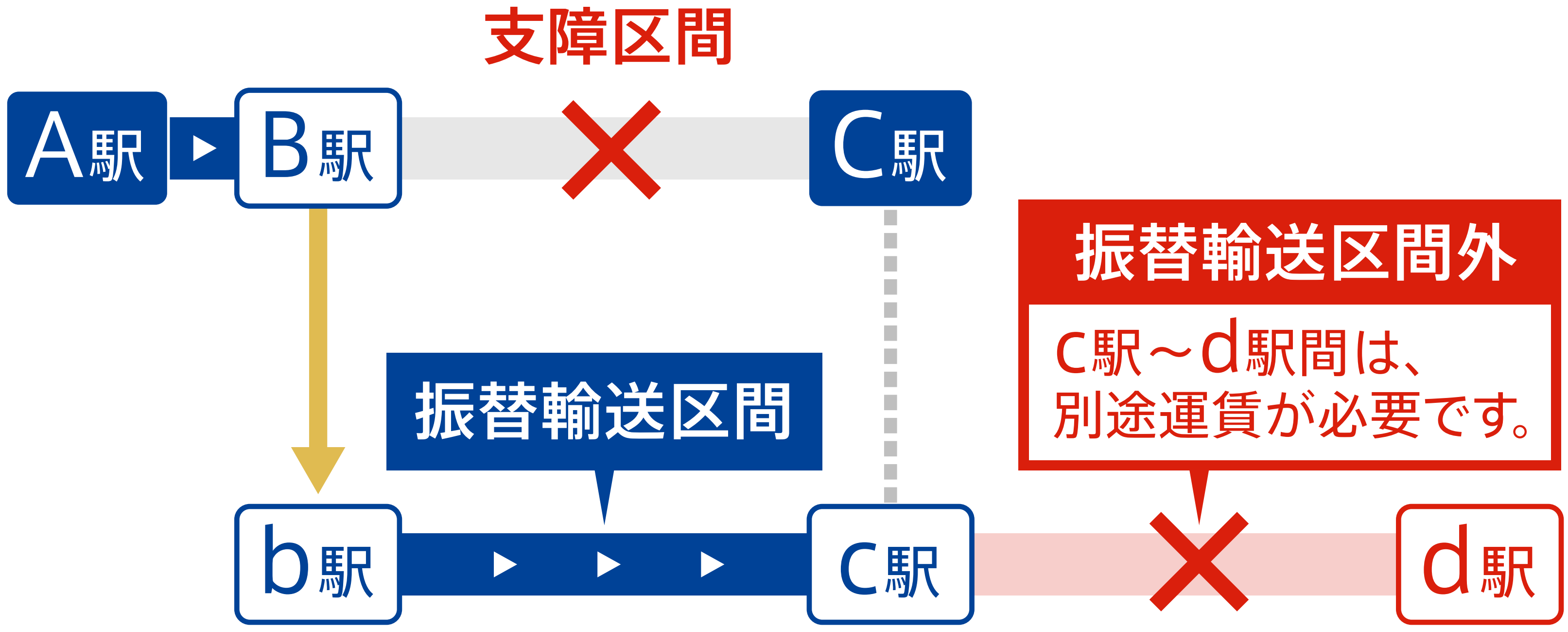
Q&A 01

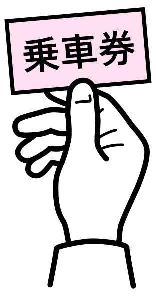
JR線が止まったら他の
どの鉄道会社の列車にも
乗れますか？

運転を見合わせている線区やお手持ちの乗車券区間によって、利用できる鉄道会社・路線は異なります。

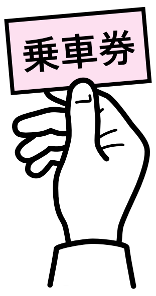
振替輸送の対象となる路線につきましては、運行情報やホームページ等でご確認ください。

例　お客さまがお持ちの乗車券区間　A駅～C駅





乗車券を係員に**ご呈示**ください。



乗車券を係員に**お渡し**ください。
定期券は係員にご呈示ください。

輸送障害

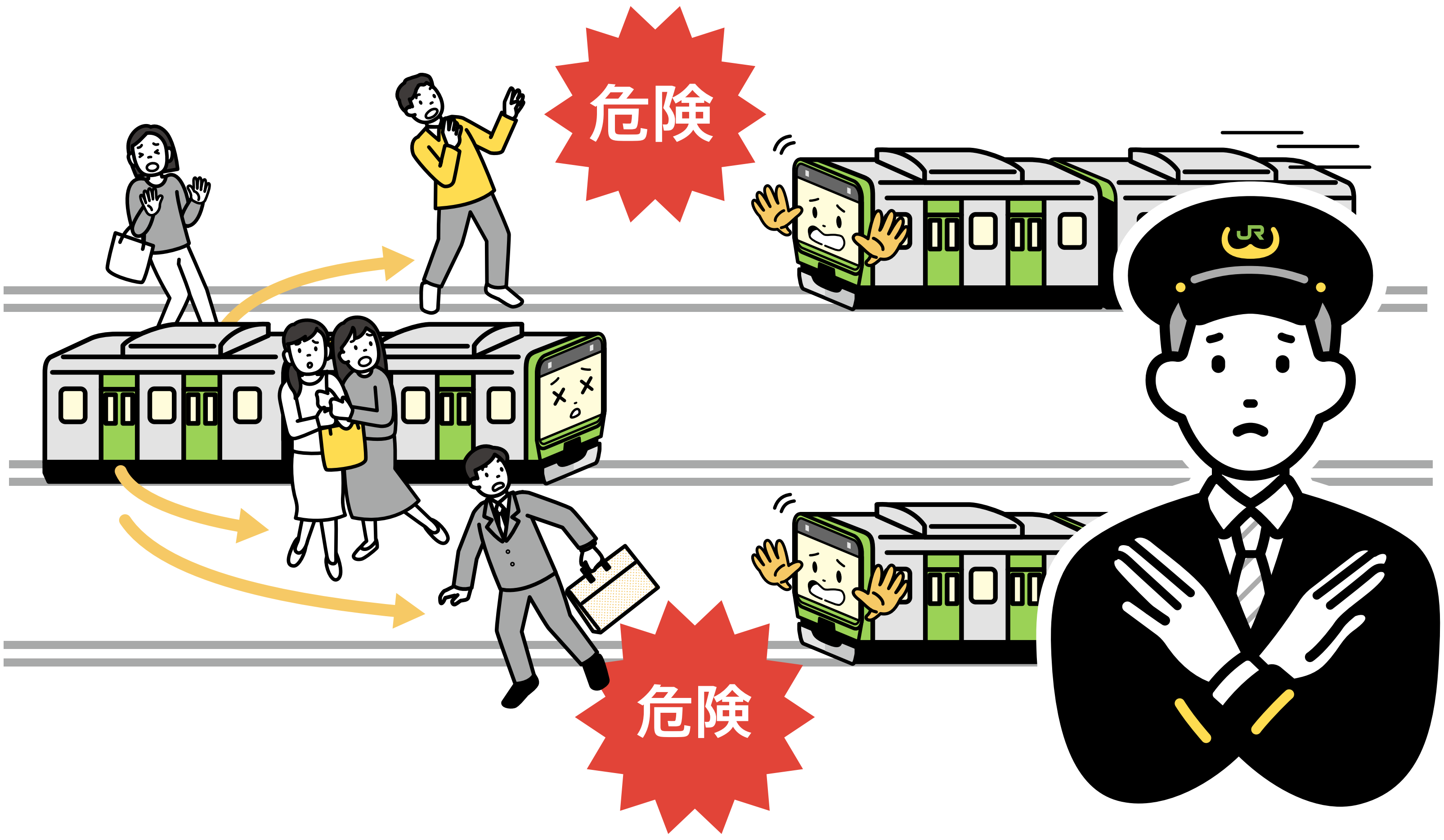
目次(INDEX)に戻る

Q&A 02

まだ駅に列車が到着していないのに
途中で止まってしまいました…
車内放送で「**絶対に線路に降りないで**」
と言ってるけどなぜですか？

多くの列車が走行しており、**線路内は危険**
なためです。お客さまにはご不便をおかけします
が、そのままお待ちください。

線路の中は危険がいっぱい



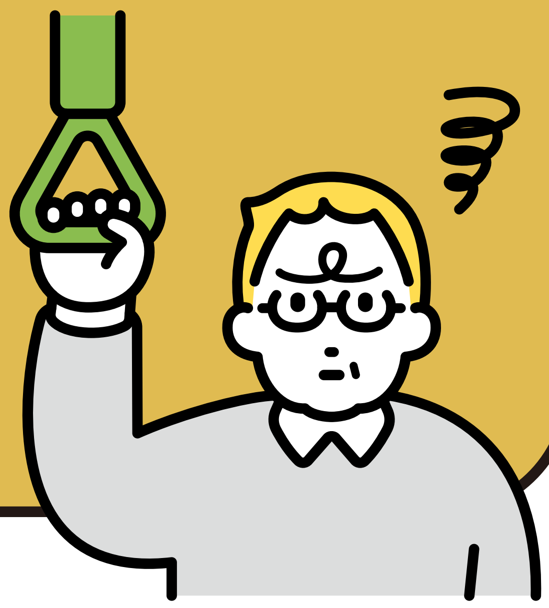
駅間での長時間の停車が見込まれる場合は、周囲の列車が全て停止し安全であることを確認した上で降車をご案内します。その際は係員の指示に従って行動してください。

緊急時に備え訓練を実施しています

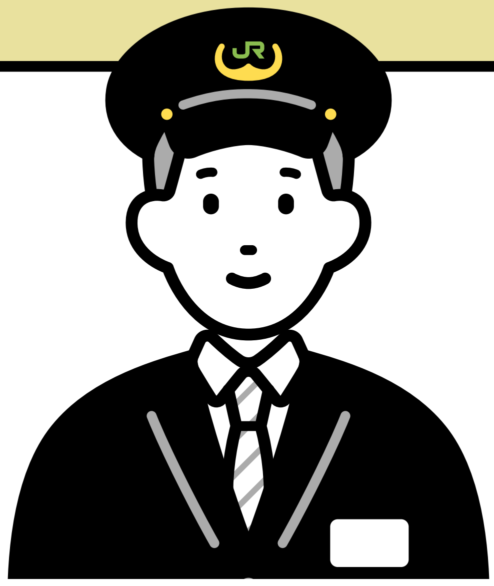
当社では、お客さまが安全な場所に避難できるよう、実際の車両を使用した降車誘導訓練を行っています。

Q&A 03

いつもJRは「安全確認」と言って
運転を見合わせている！
安全確認って、一体
何をしているんですか？



主に駅で非常停止ボタンが押された場合や、周辺の列車から緊急停止を知らせる無線を受信した際等、**原因の特定**や、対応終了後の**最終的な運転再開の判断を行っています。**

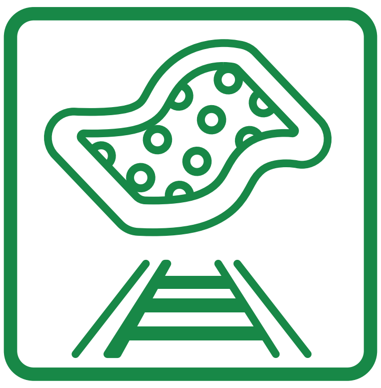


安全確認の主な事例

お客さまの
線路内転落

非常停止
ボタン

線路内人立入
（行方不明）



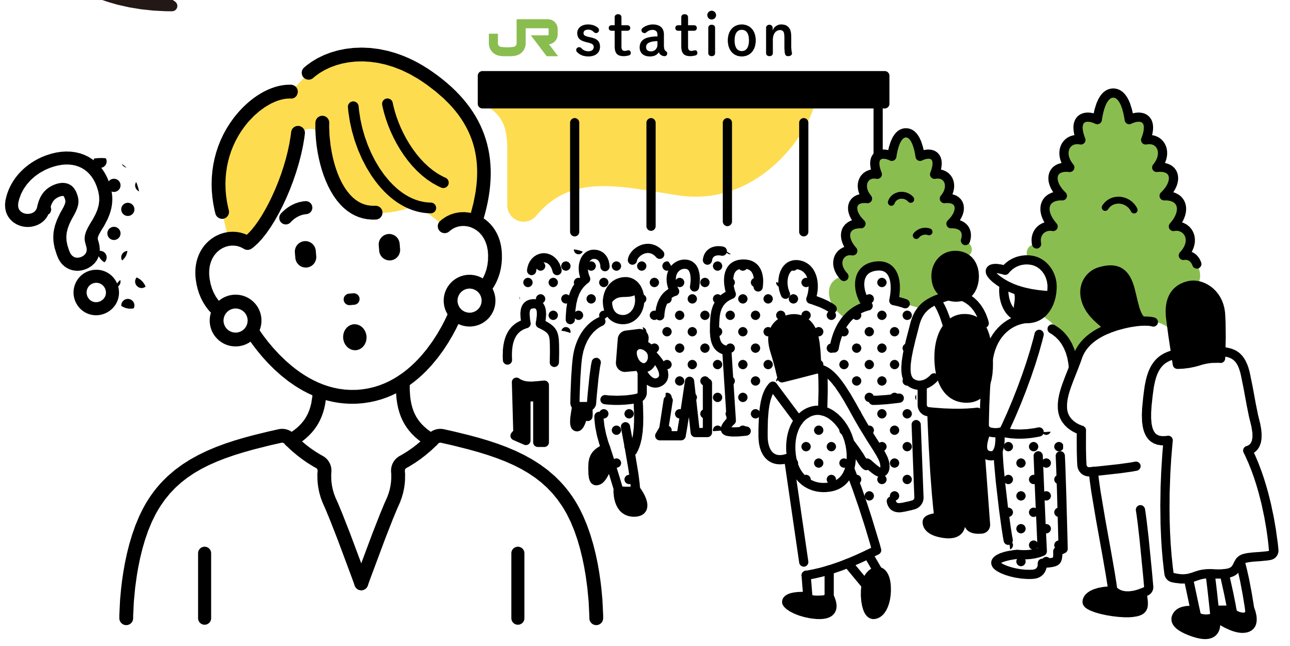
線路内支障物
（有無が不明）

輸送障害

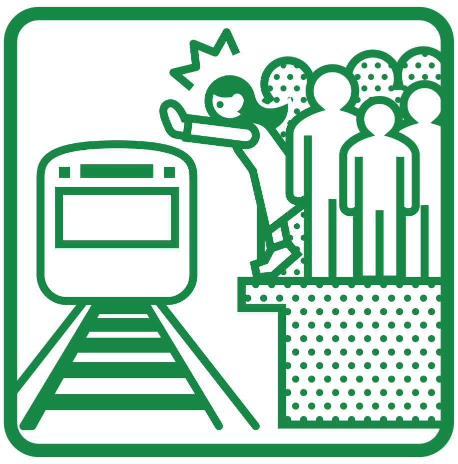
目次（INDEX）に戻る

Q&A 04

改札前で**入場規制**を実施していて
駅に入れなかったんだけど、そもそも
どのような時に実施するの？



通勤時間帯の運転見合わせ等により、駅構内が**通常時よりも大変混雑した場合**に、**安全確保のために実施**させていただくことがあります。



列車との接触防止

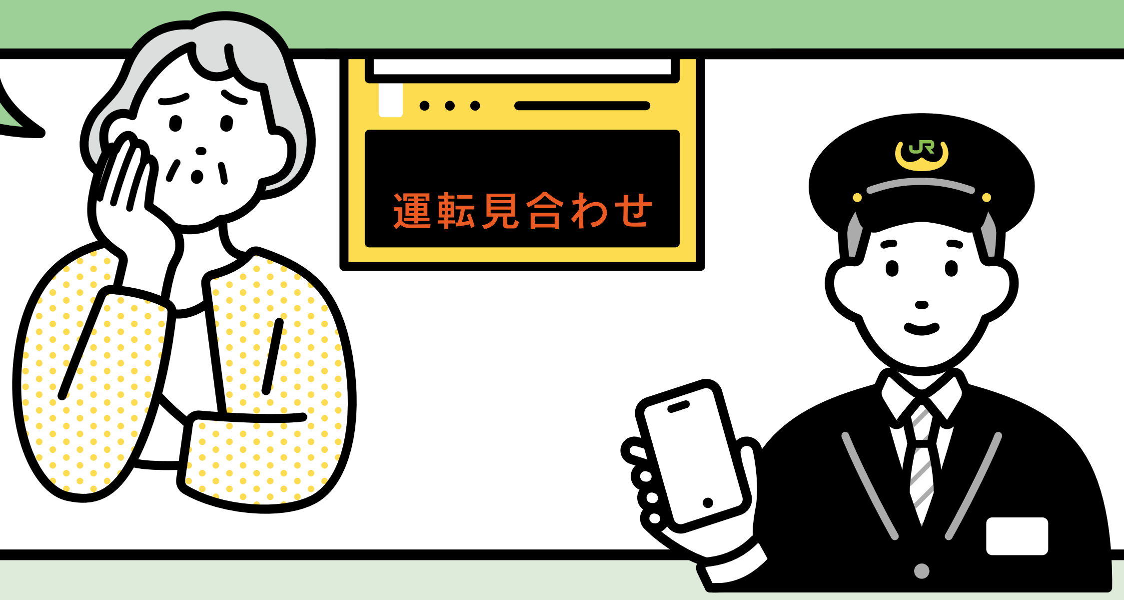
混雑の防止

情報提供

目次(INDEX)に戻る

Q&A 05

駅に着いてから運転を見合わせていることがわかりました。初めからわかっていたら予定を変更したのに。**運行情報がわかるツール**はありますか？



運行情報は、**JR東日本ホームページ**や、**JR東日本アプリ**の他、どこトレ、JR東日本運行情報公式X等でお知らせしています。

JR東日本ホームページ
(PC・スマートフォン等)　https://www.jreast.co.jp/

JR東日本ホームページでは以下の情報等を取得することができます。

運行情報・運休情報

路線別遅延証明書

情報提供

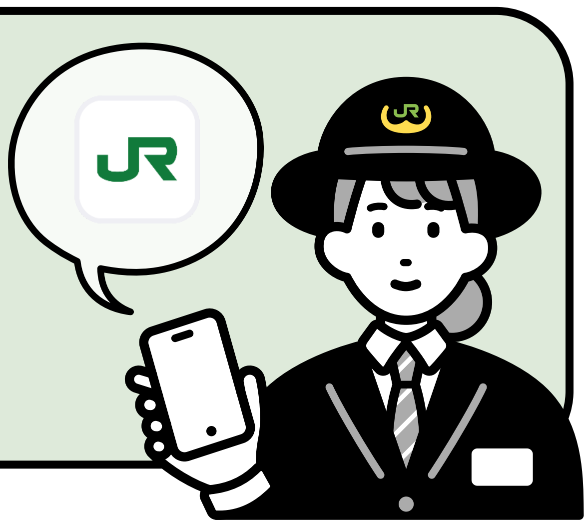
目次(INDEX)に戻る

Q&A 05

JR東日本アプリ ダウンロード無料!

いつでもどこでも運行情報を確認できます!

JR東日本公式アプリならではのリアルタイムな情報をもとに、お客さまの移動をサポートします。



App Store からダウンロード

Google Play で手に入れよう

各スマートフォンのOSバージョンの対応情報はリンク先のページにてご確認ください。

JR東日本アプリの機能の一例

運行情報

JR東日本エリア内の運行情報が確認できます。

列車走行位置

首都圏の主な線区の列車ごとの混雑状況を、ほぼリアルタイムで確認できます。

さらに、東京の主要ターミナルを結び、他の線区との乗り換えが多い山手線においては、混雑状況を号車単位で表示します。

リアルタイム経路検索

列車に遅れが発生した際、その遅れを加味した経路検索ができます。

さまざまな機能がありますので、ぜひご利用ください。

情報提供

目次（INDEX）に戻る

Q&A 05

どこトレ

（PC・スマートフォン等）　https://doko-train.jp/pc/

※JR東日本アプリでも確認できます。

「どこトレ」では首都圏を除く線区の情報等を取得することができます。※提供線区は「どこトレ」をご確認ください。

運行情報・運休情報

列車走行位置

遅延証明書

JR東日本運行情報公式X

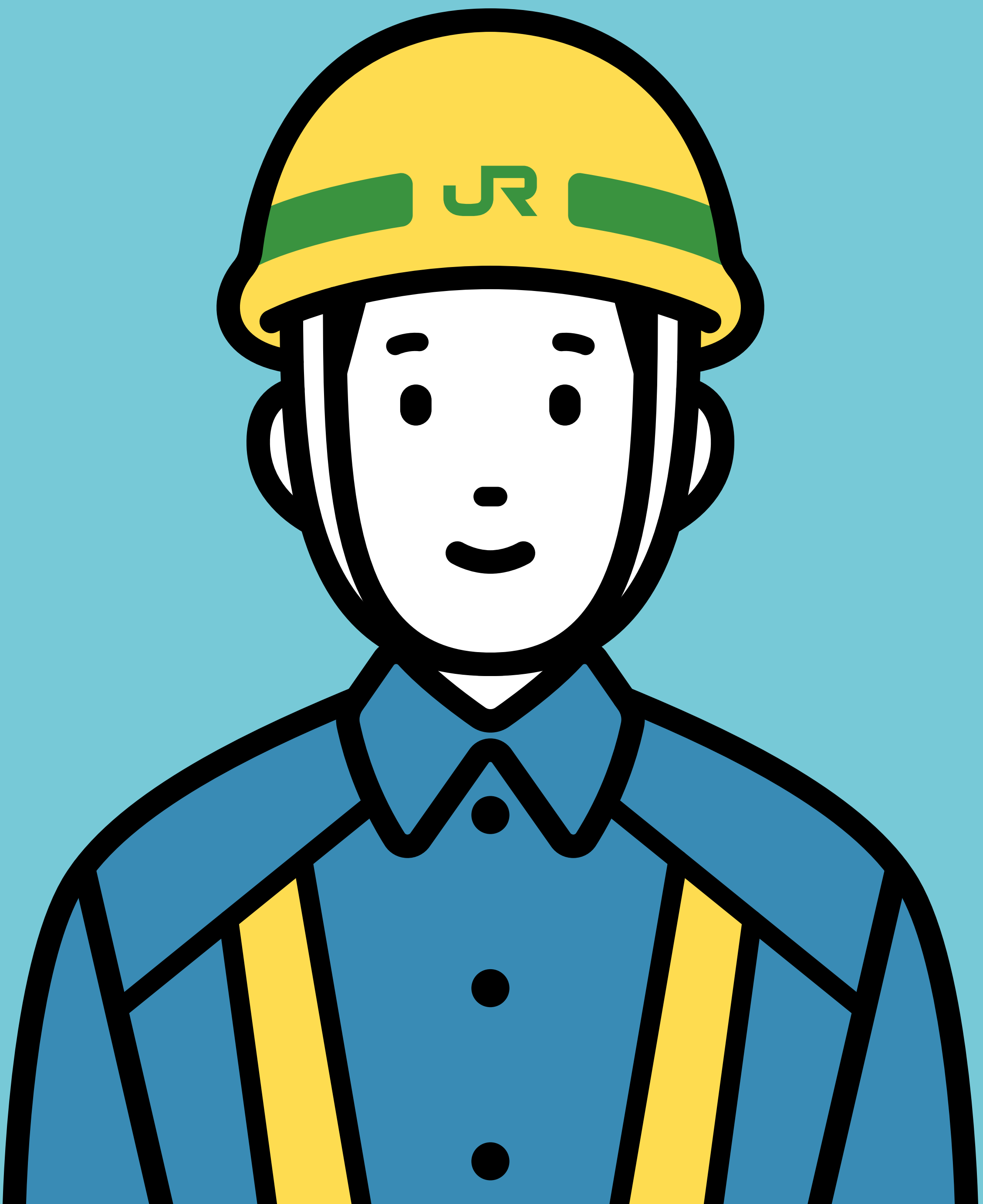
（PC・スマートフォン等）　https://www.jreast.co.jp/t_i/

JR東日本運行情報公式Xでは各エリアの運行情報等を取得することができます。

JR東日本がお答えします

自然災害に対する取組み

Q&A



JR東日本をご利用いただきありがとうございます。
自然災害が発生した場合、お客さまの安全を守るために
運転見合わせや速度規制等をします。
列車の遅れにつながることとなり、
お客さまに大変ご不便をおかけいたします。
この冊子では、自然災害発生時のさまざまな取組みを
ご紹介します。
お客さまのご理解・ご協力をお願いいたします。

自然災害（風）

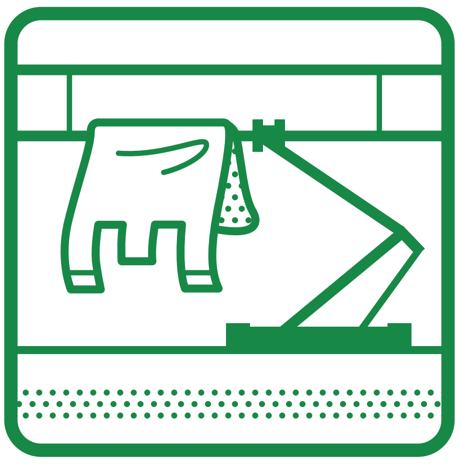
目次（INDEX）に戻る

Q&A 01

風が強い日に、列車が速度を落として運転したり、**一時的に運転を見合わせ**たりする場合があるけれど、どうしてですか？

列車に強い風が当たると危険なためです。また、**強風で飛ばされてきたもの**により列車の**運行に支障**をきたした場合、風がやんでも運転の見合わせを続けることがあります。

倒木



架線に飛来物

目次(INDEX)に戻る

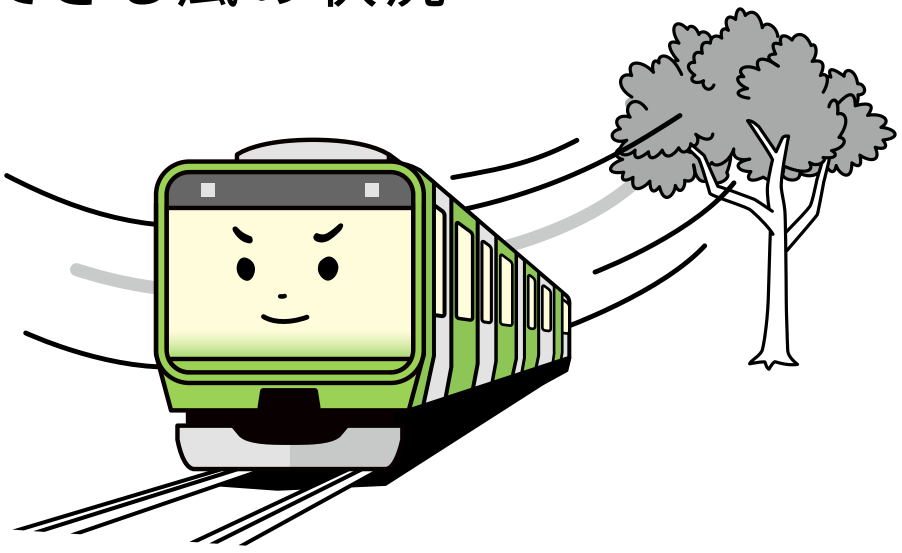
Q&A 01

強風時の運転規制

通常運転

安全に運転できる風の状況

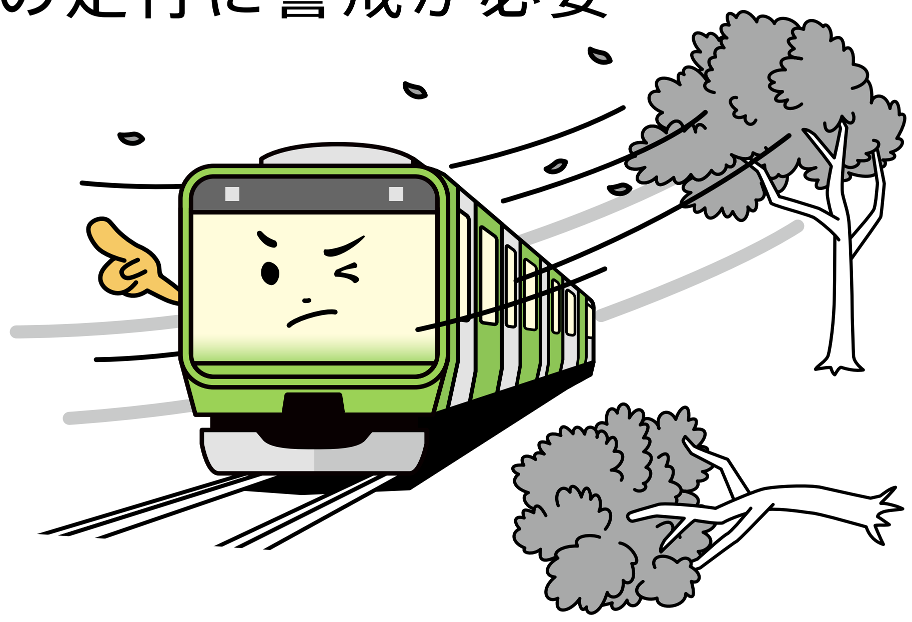
いつも通り運転するよ!



速度規制

強風により列車の走行に警戒が必要

風の吹き方に注意し
速度を落として
運転するよ!



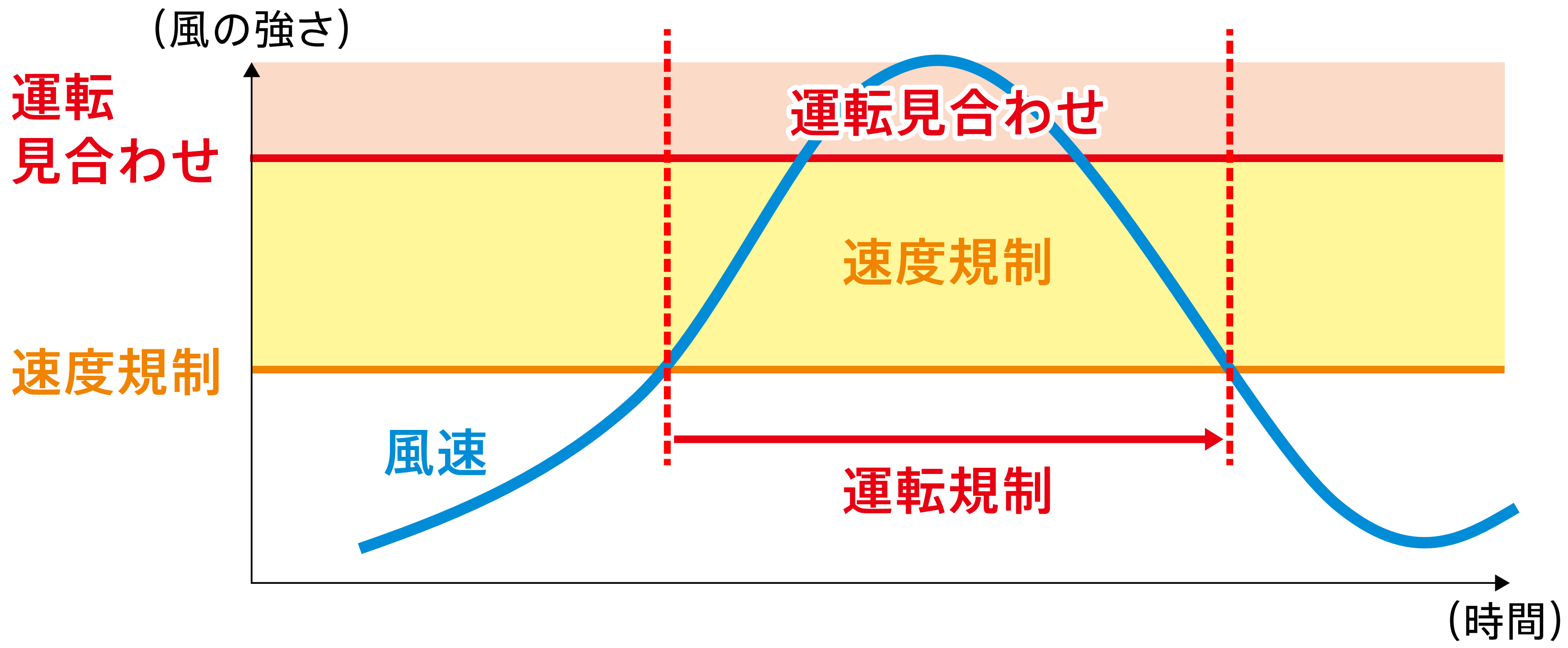
運転見合わせ

列車走行に危険を及ぼすレベルの強風が継続

危ないので
風が弱まってから
運転再開するよ!

Q&A 01

風の強さと運転規制のイメージ



風の強さと運転規制の関係は上図のようになります。風が弱まっても安全確認のため徐行運転したり、運転を見合わせたりする場合もあります。

強風に対する取組み

当社では風の影響を強く受ける箇所に、風速計を設置しています。また、特に影響が大きい箇所には防風柵を設置し、風による影響を低減させています。

風速計

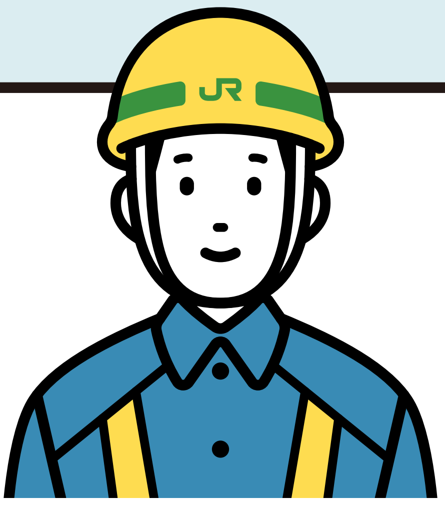
自然災害（雨）

目次（INDEX）に戻る

Q&A 02

大雨の時に、列車が
速度を落として運転したり、
運転を見合わせたり
するのは**なぜですか？**

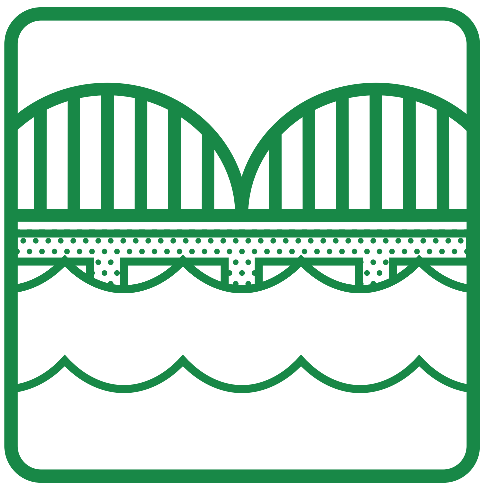
大雨は、**鉄道施設にさまざまな被害**を及ぼす可能性がありますので、列車運行の**安全を確保**するために行います。また、一時的な視界不良により運転を見合わせる場合があります。



大雨が列車運行に影響を与える事例

土砂崩れ

線路冠水


河川増水

大雨による運転規制の基準

通常運転

安全に運転できる雨の場合

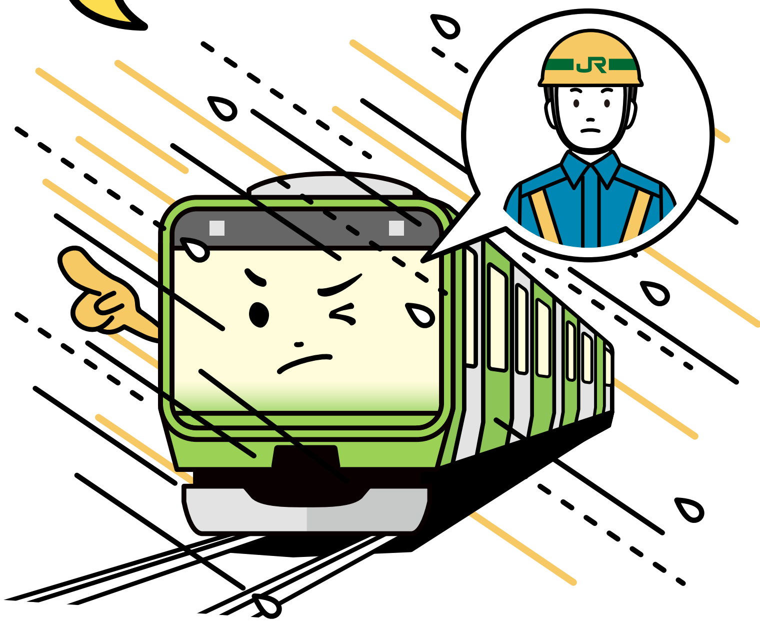
いつも通り運転するよ！

速度規制

一時的な雨の強まりや長時間の降雨により
鉄道施設に影響を及ぼす可能性がある場合

速度を落として運転するよ！
施設係員が乗り込んで
一定頻度で巡回するんだ！

施設係員が
あらかじめ定めた区間※を
一定頻度で巡回し
施設の状態を確認します。



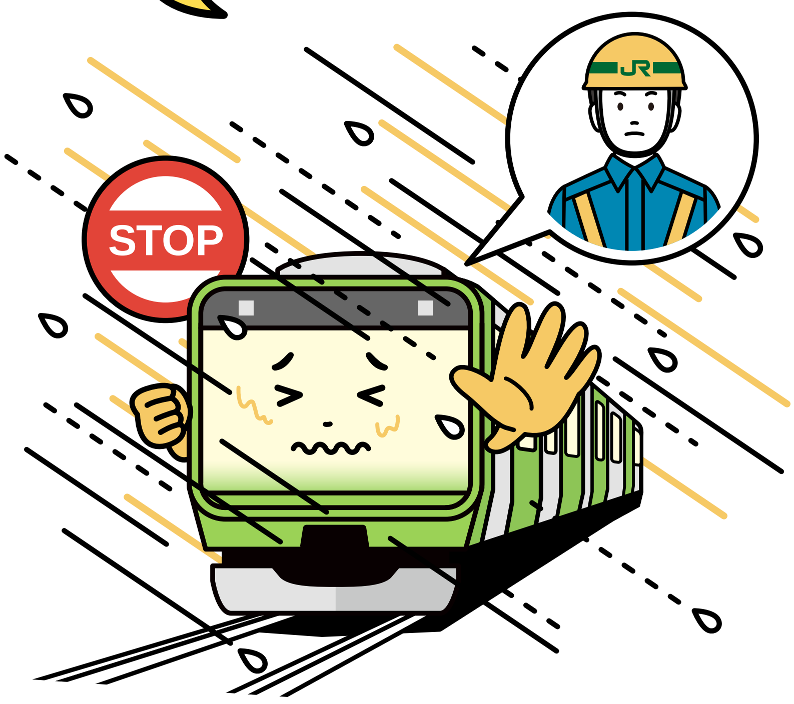
※あらかじめ定めた区間の点検とは、特に災害発生のおそれがある箇所に対して集中的に点検を実施することです。

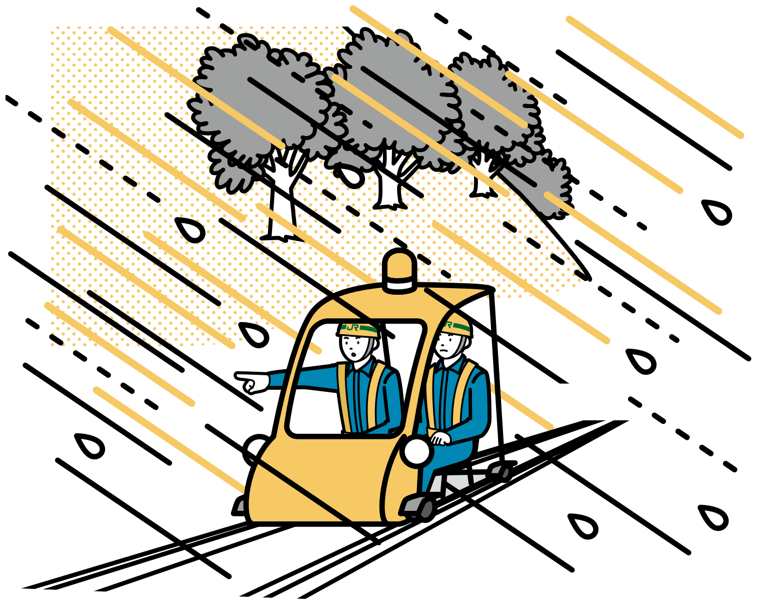
運転見合わせ

集中豪雨等、強い雨が長時間継続することにより、
鉄道施設へ被害を及ぼす可能性が高い場合

雨が弱まって、
安全が確認できたら
運転再開するよ！

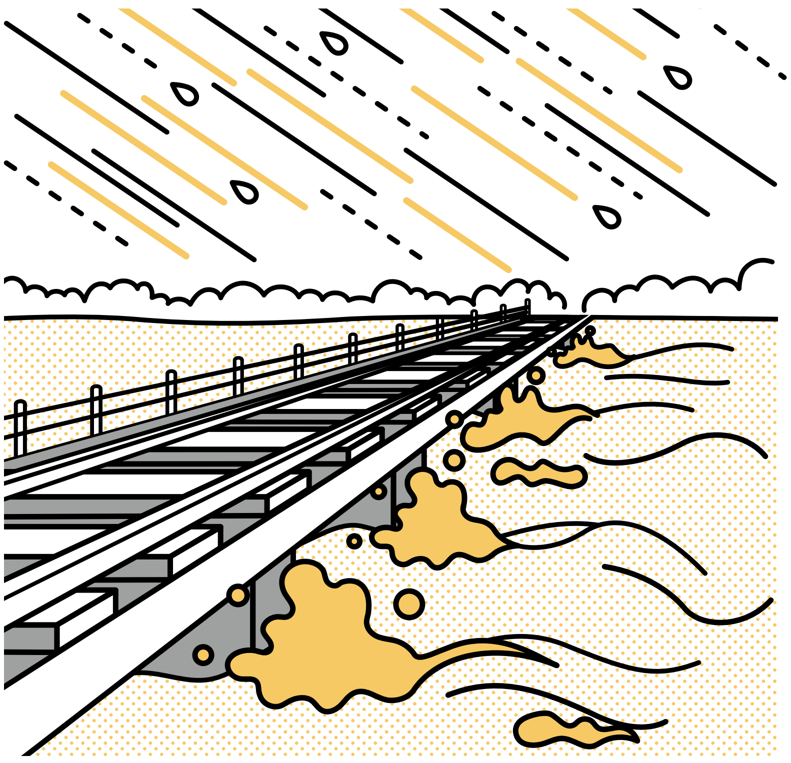
一定頻度で巡回し、線路や
のり面等、鉄道施設の状態が
安全か確認します。





※雨の運転規制値については、各路線における鉄道施設の状態に応じて定められています。

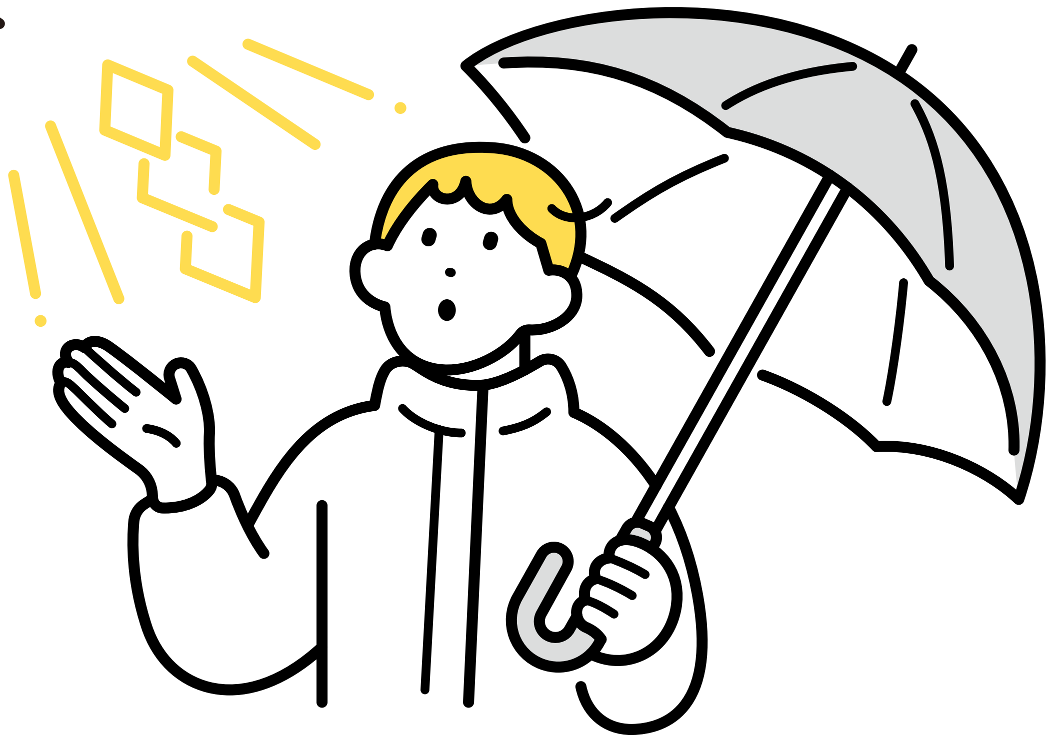
この他に河川が増水した場合についても運転を見合わせる場合があります。



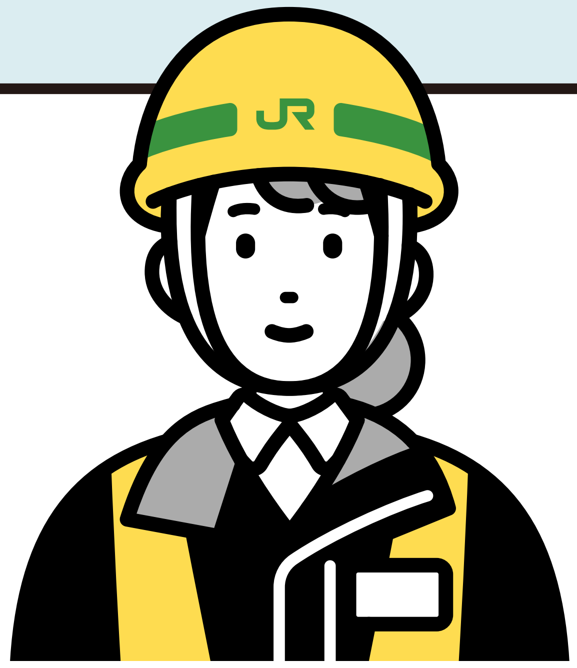
目次(INDEX)に戻る

Q&A 03

大雨が降った際に運転を見合わせるのはわかるけど、**雨が上がってからも**すぐには**運転を再開しない場合**があるよね。



降雨量が運転規制値を下回り、係員が**線路設備の状態を全線にわたって点検**したのちに運転再開します。雨が上がっても、**土中へ浸透した雨の影響**が残り、運転再開に時間を要する場合があります。

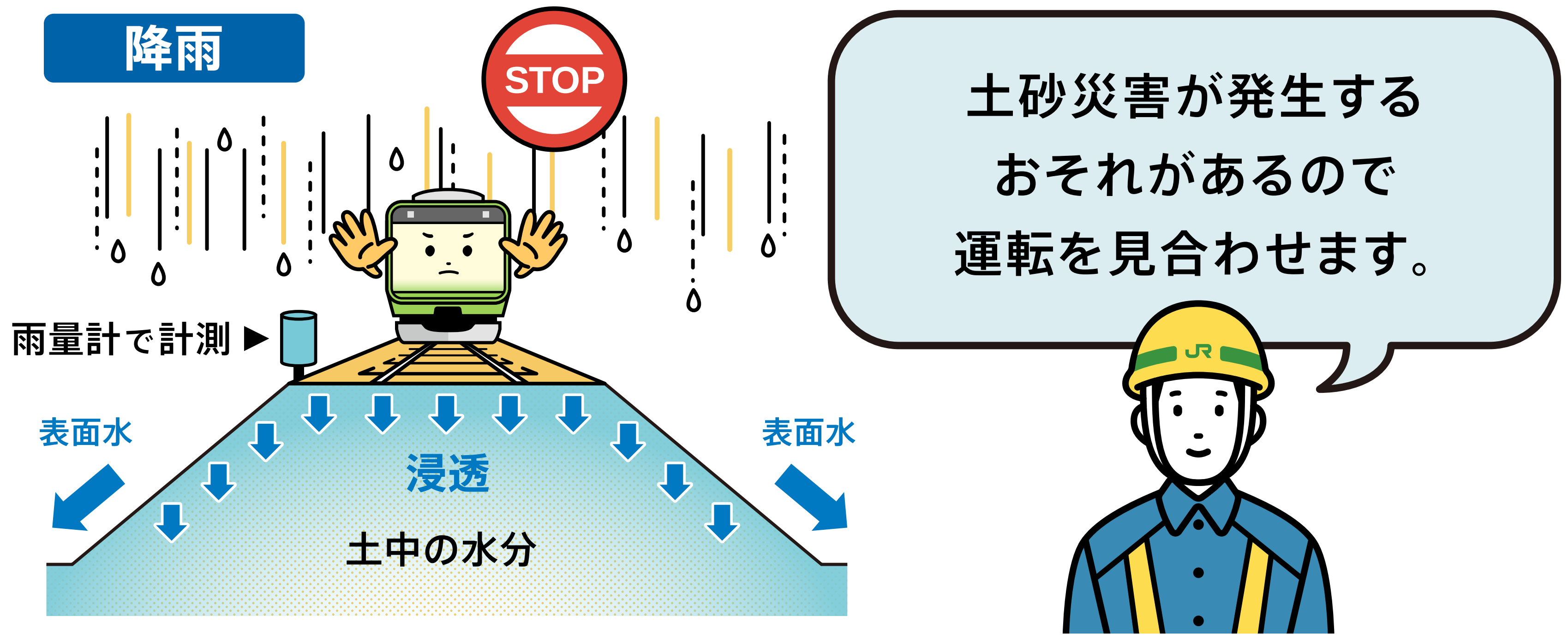


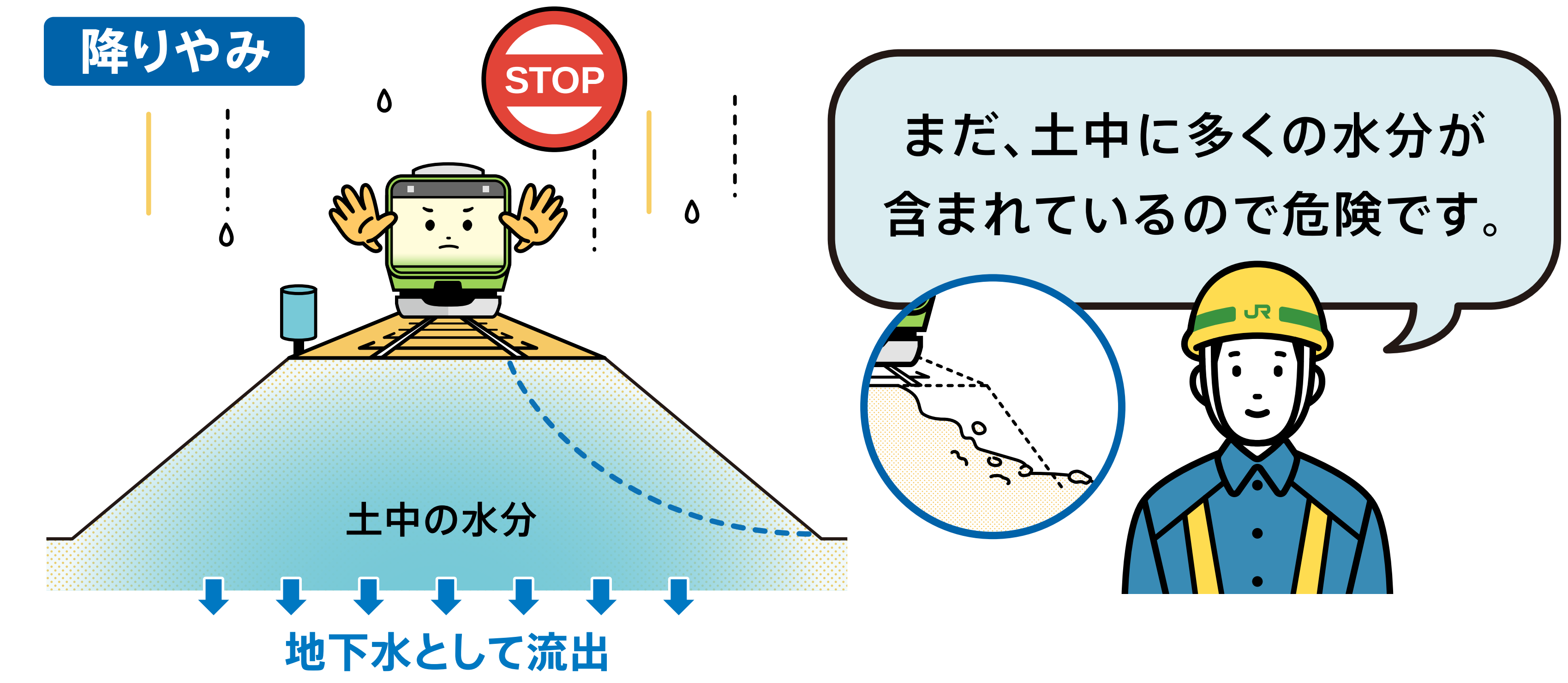
目次(INDEX)に戻る

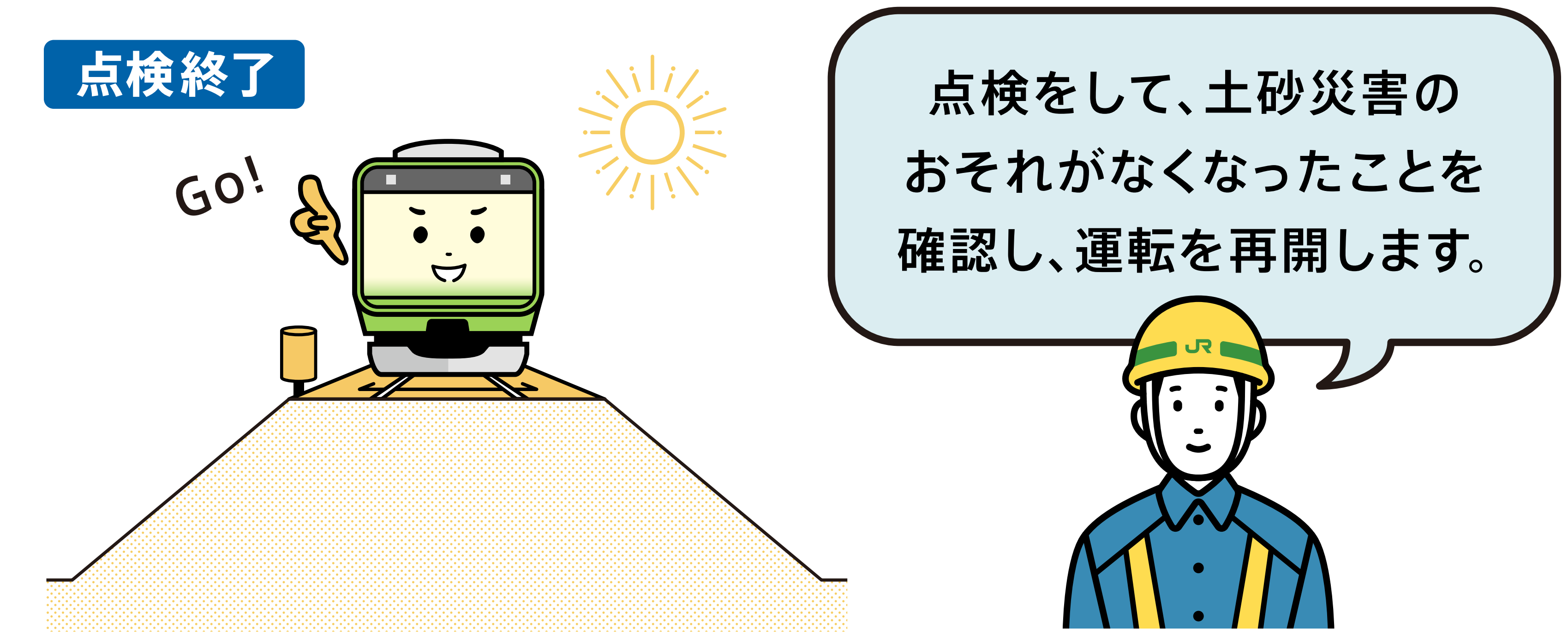
Q&A 03

「実効雨量」について

当社では、運転規制の判断指標に、土中の水分量を考慮した「**実効雨量**」を採用しています。この指標は、土砂災害との相関性が高く、土中に残った水分の影響をより正確に把握することで、安全性を向上させています。



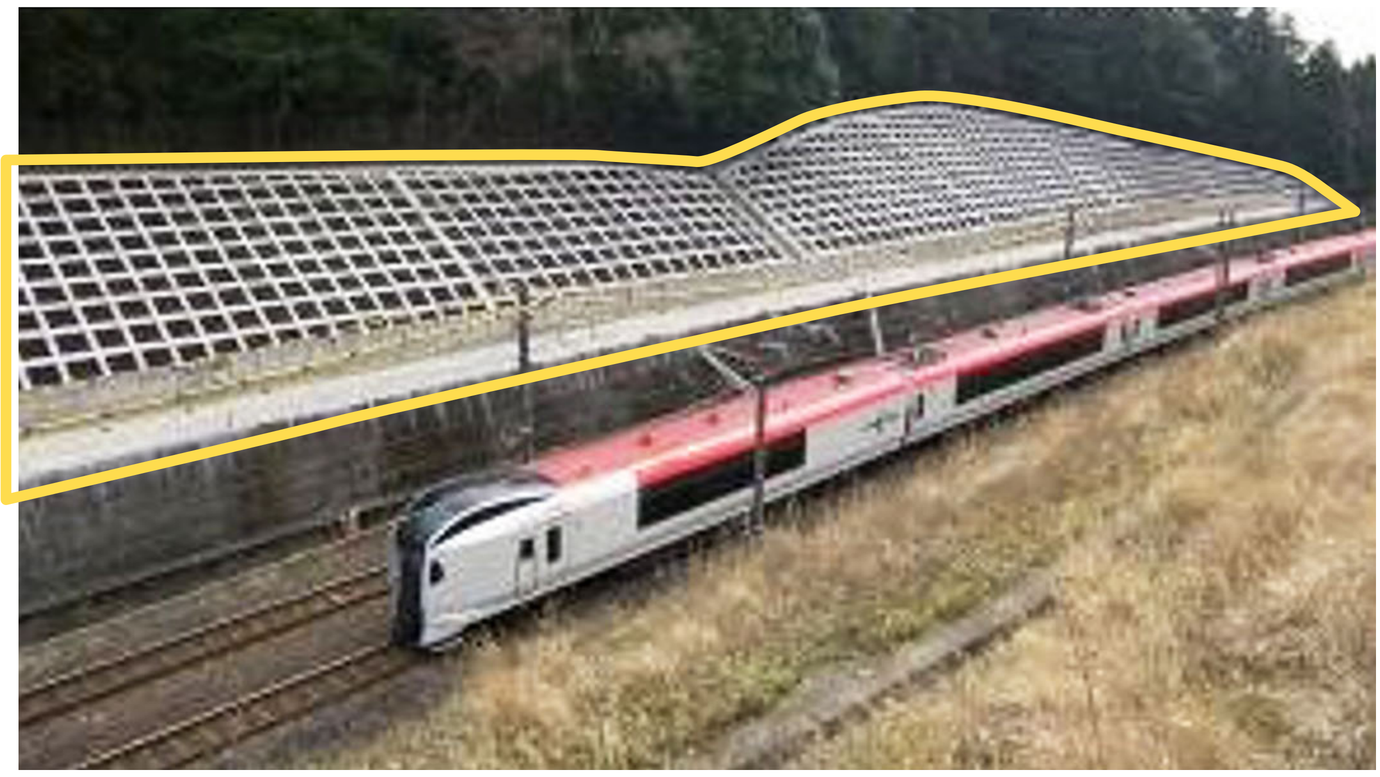




降雨防災の取組み

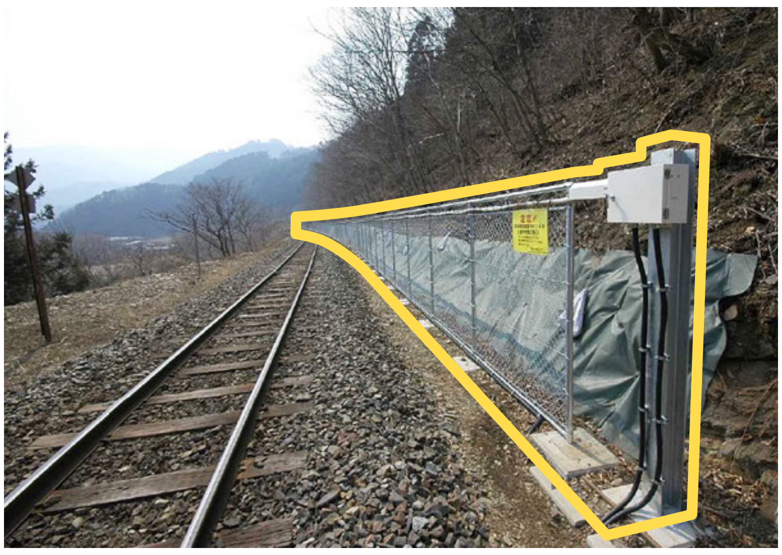
のり面防護工事

大量の雨が降った場合に、斜面が緩みやすい等、影響を受けやすい箇所については、斜面崩壊を防止するために、のり面防護工事を実施し、安全性の向上と運転規制時間の短縮を図っています。



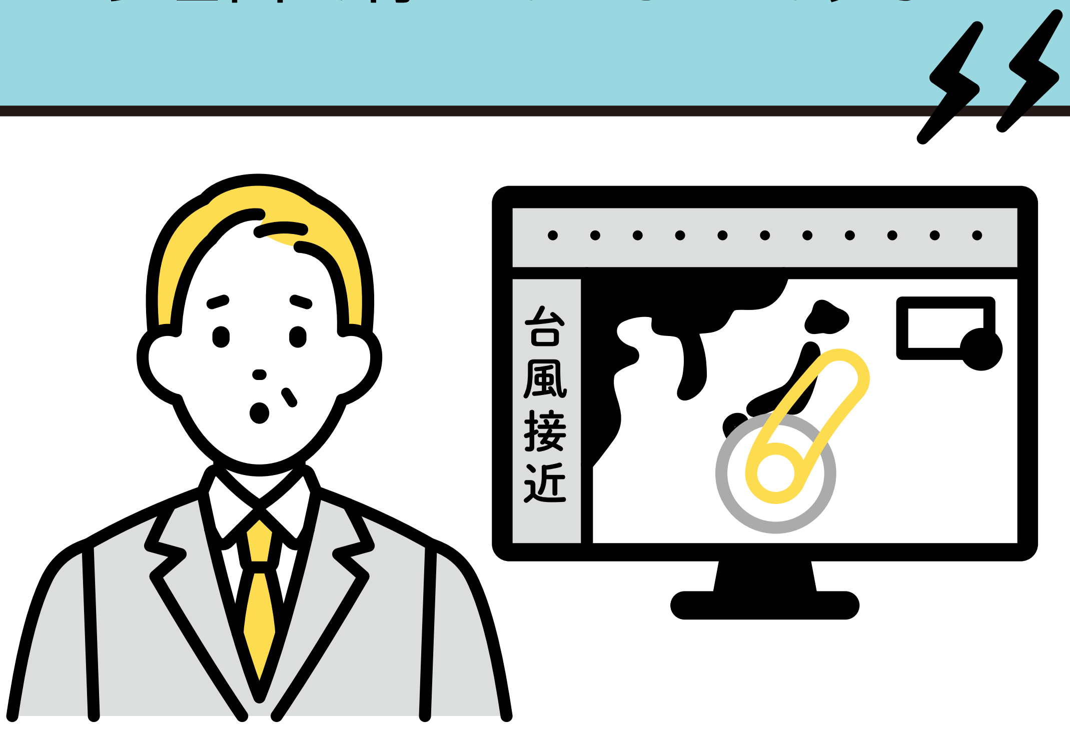
災害検知

土砂崩壊や落石のおそれがある箇所に対し、災害検知装置を設置し、早期に危険を感知することで、事故の未然防止を図っています。



Q&A 04

大型台風が接近する時には、
計画的に列車の運転を取りやめる
場合があるって話を聞くけど、
どういう理由で行っているのですか？



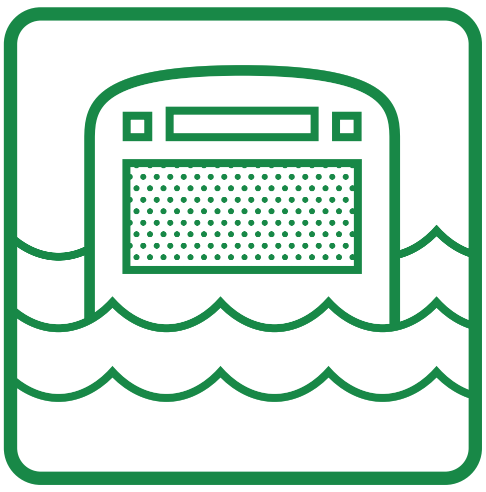
広範囲にわたり鉄道施設に**甚大な被害が予想される場合**は、気象庁や民間気象会社の情報を総合的に判断し、計画的に列車の運転を取りやめることがあります。その際はお客さまにあらかじめ広く情報をお伝えします。

Q&A 04

大型台風により想定される被害

線路流出

橋りょう流出

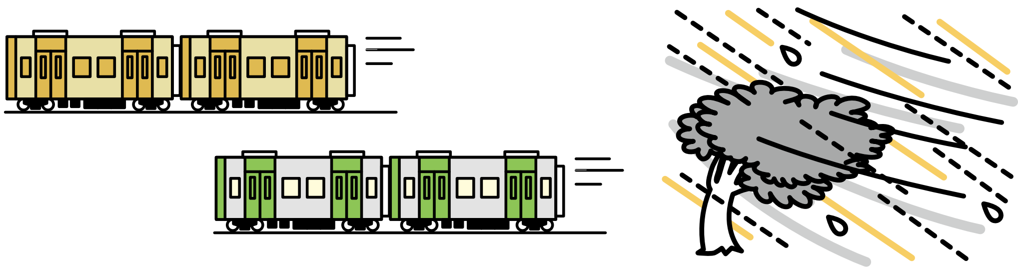

車両浸水

大型台風首都圏接近時の列車運転取りやめから再開までの流れ

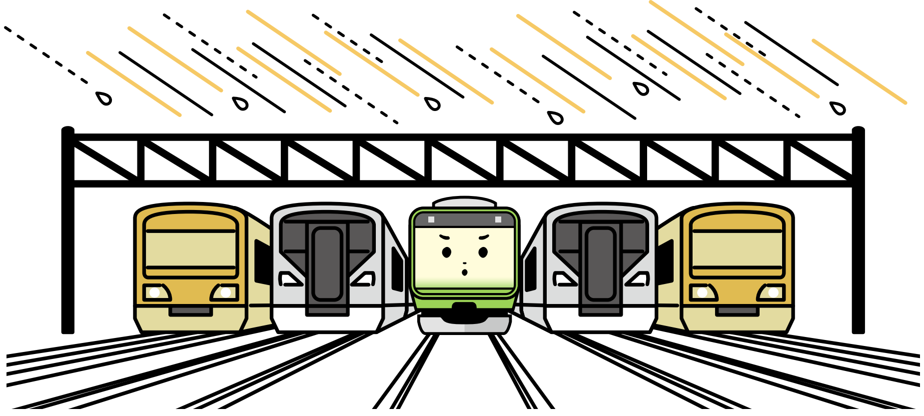
❶運転取りやめに関するお知らせ

ホームページや駅の掲示、SNS等でお知らせします。

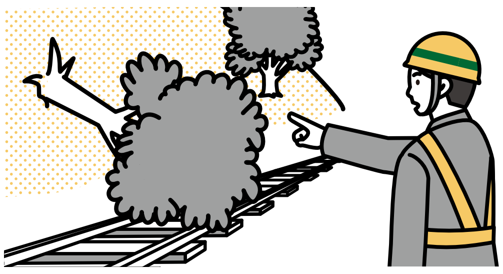
❷車両は各車両基地へ収容



❸運転取りやめ



❹暴風雨が収まったのち線路内の飛来物や倒木等、鉄道施設に異常がないかを点検

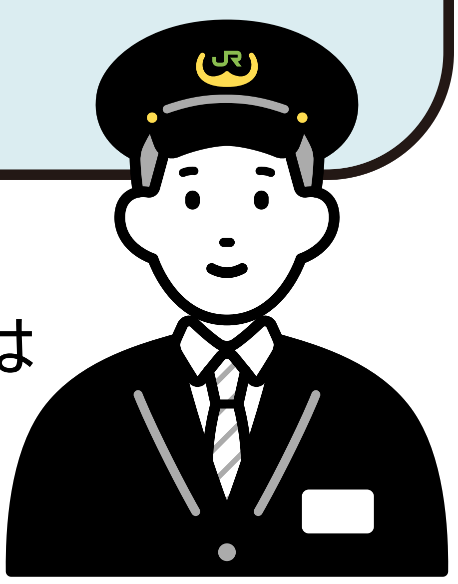


❺車両基地より車両を順次出して、回送列車等により安全に運転できるか最終確認

❻徐々に通常の本数まで列車本数を増やしていき、運転再開

運転再開直後は、列車本数が少なく間隔もあいているため各駅で大変な混雑が予想されます。

そのため、当社では**お客さまが安心してご乗車いただける時間**を運転再開時間としてご案内しております。



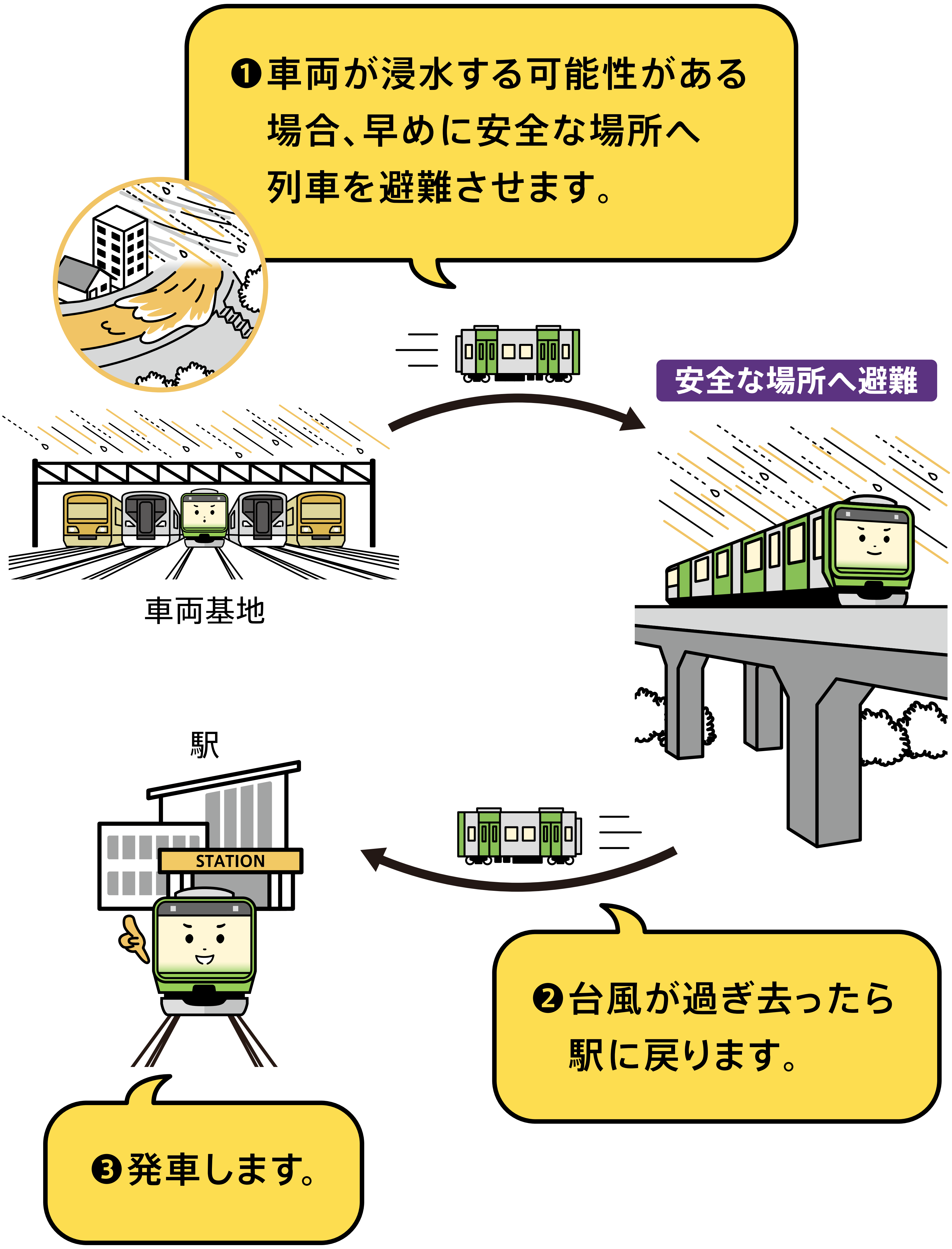
なお、運転見合わせや運転再開等の情報は運行情報にて随時お知らせいたします。

目次（INDEX）に戻る

Q&A 04

車両を避難させる場合

大雨が予想される際には、車両への浸水等を防ぐため、事前に安全な場所に車両を避難させることがあります。台風が過ぎ去った後、駅に戻したのち運転再開するため、時間を要する場合があります。



Q&A 05

雪が降ると列車の運行が乱れたり
運転を見合わせたりするけど、
どういった影響があるの？

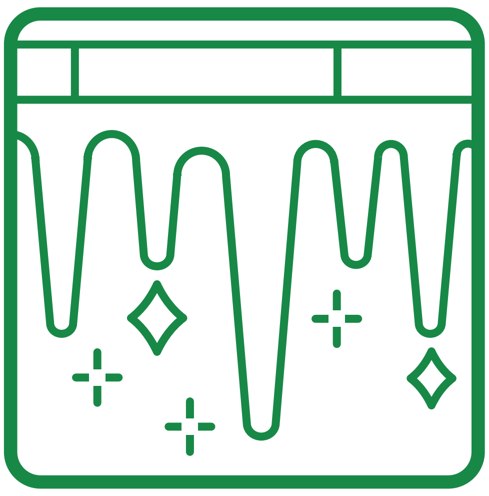
雪の日は、積雪により列車の行き先を振り分ける
ポイントが動かなくなったり、
倒れた木が架線にかかり電気が
止まってしまう等、さまざまな輸送障害が
発生する場合があります。

自然災害（雪）

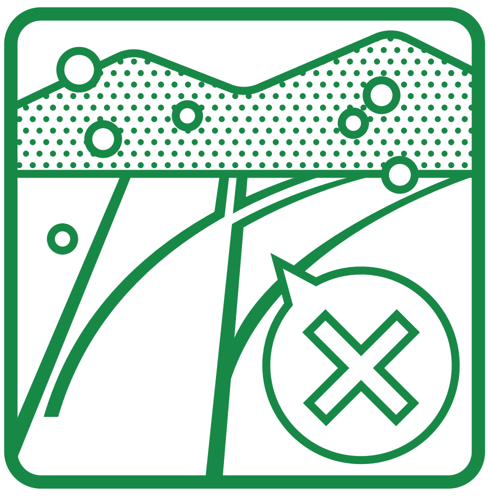
目次（INDEX）に戻る

Q&A 05

降雪が列車運行に影響を与える事例



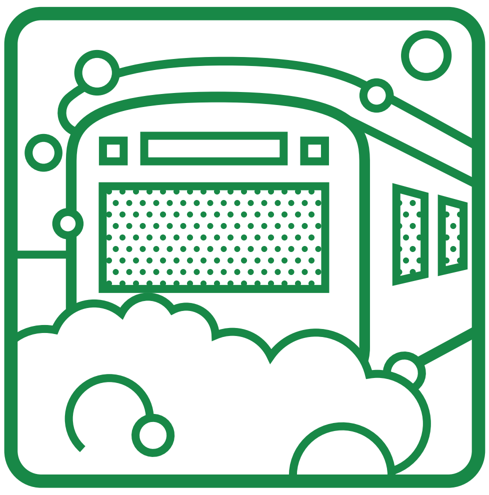
架線凍結



ポイント不転換

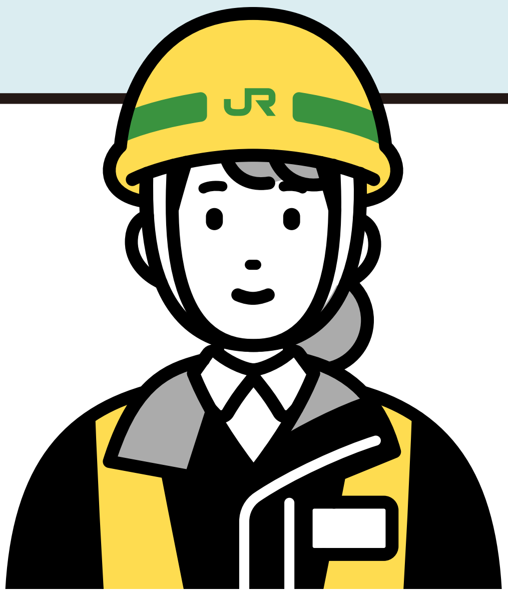
倒竹

倒木



雪の抱え込みで
起動不能

多くの降雪が見込まれる場合は、運転本数を減らしたり、ポイントを固定する等、**影響が最小限となるよう**努めています。特に豪雪地帯では、可能な限り列車の運行を継続できるようさまざまな対策を講じています。



Q&A 05

首都圏での降雪時の運転計画

通常運転

降雪はみられるがすぐ溶ける程度の場合

いつも通り運転するよ！

警戒しつつ通常運転

雪が地面にうっすら積もる程度の場合

積雪情報に注意しながら、
場合によっては本数を減らすよ！

列車本数を削減して運転※

降雪により地面にしっかり雪が積もる場合

気象予報を把握して本数を減らして運転！
積雪が多く危険な場合は
運転を見合わせるよ！

倒木の他、
ホームや踏切除雪に
即応できる体制を
構築します。

※本数を減らして運転する場合は事前にお客さまへお知らせいたします。

自然災害（雪）

目次(INDEX)に戻る

Q&A 05

豪雪地帯での降雪時の運転計画

通常運転

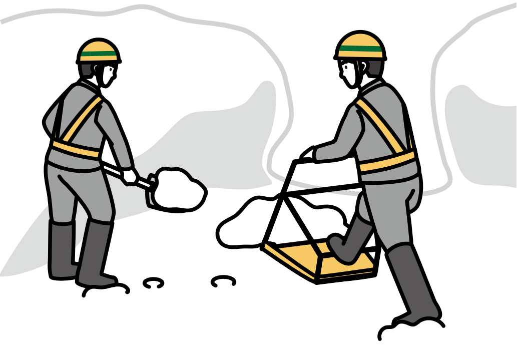
しっかりとした積雪はあるが計画的に除雪可能

計画的に
除雪を行います。

列車本数を削減して運転※

積雪が多く、通常の除雪では対応できない場合

列車の合間を縫って
除雪を行います。



運転見合わせ

積雪が早く、走行する列車が雪を抱え込み停車する等、
列車が安全に走行できない場合

昼夜を問わず除雪を
実施します。

※本数を減らして運転する場合は事前にお客さまへお知らせいたします。

雪害に対する取組み

ポイント不転換対策

ポイント部での積雪による不転換を防止するため、地域の積雪量に合わせた各種融雪装置を計画的に整備しています。

電気融雪器

電気の熱によりポイント部の雪を溶かします。

エアジェット

ポイント部に介在した雪塊を空気圧により除去します。

熱風式融雪器

熱風の力でポイント部の雪を溶かします。

雪持込み及び雪抱込み防止対策（豪雪地帯）

雪の持込みや雪抱込みにより列車が運転できなくなることを防止する対策として熱により雪を溶かす融雪マットを設置しています。

設置前

設置後

Q&A 05

除雪への対応(豪雪地帯)

除雪機械を豪雪地帯の各拠点に適正配備し効果的に除雪作業を実施します。

ラッセル除雪

線路上の雪を線路外に排雪します。

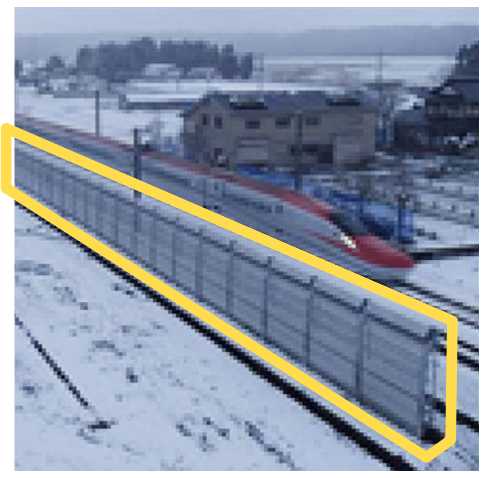
ロータリー除雪

除雪翼を広げ、雪を中央に集め、掻き上げながら線路外に投雪します。

ラッセル除雪＋ロータリー除雪

除雪装置が変形可能で、ラッセル除雪、ロータリー除雪両方が可能です。

線路内へ雪が入り込むのを防ぐ対策(豪雪地帯)



防雪柵

吹雪による吹き溜まりを防止します。

雪崩止柵

斜面に柵を設置し雪崩を防止します。

トンネル雪庇(せっぴ)防止板

トンネル坑口に板を設置し雪庇を防止します。

自然災害（地震）

目次（INDEX）に戻る

Q&A 06

地震が多くて不安です。
列車に乗っている時に地震が起きたら安全でいられるのでしょうか。

地震の規模によりその場で**運転を見合わせる場合があります。**影響範囲の確認を行い、運転可能な列車は運転を行いますが、列車・区間によっては速度を落として運転しながら、線路がゆがんでいないか等、確認を行います。

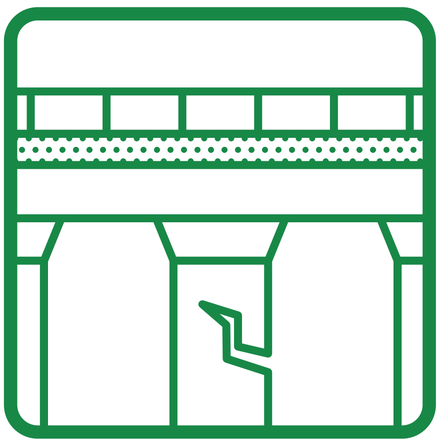
自然災害（地震）

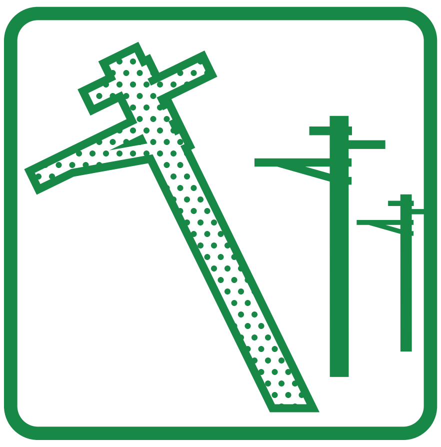
目次（INDEX）に戻る

Q&A 06

地震により想定される被害

線路のゆがみ

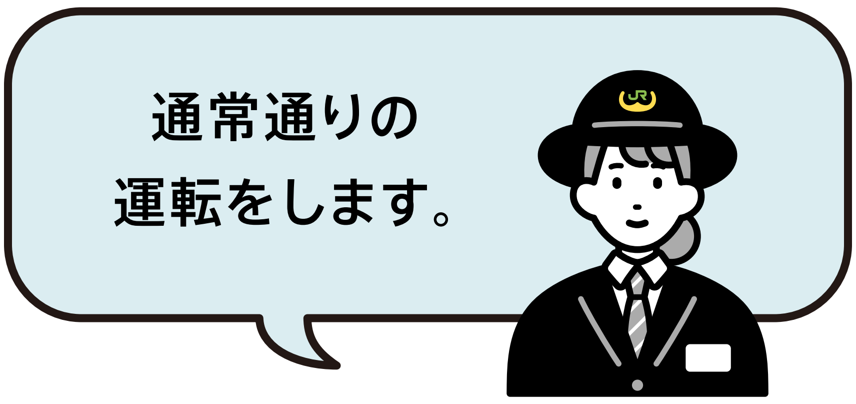

高架橋のひび

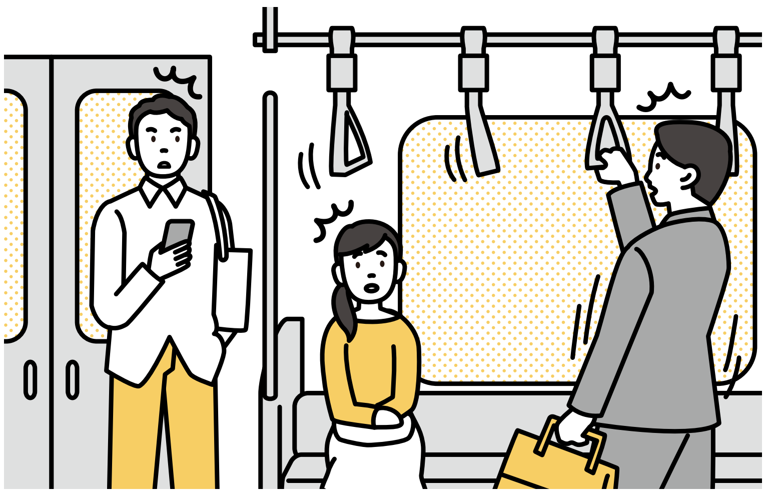

電柱の傾き

地震時の運転規制イメージ（在来線・新幹線）

通常運転

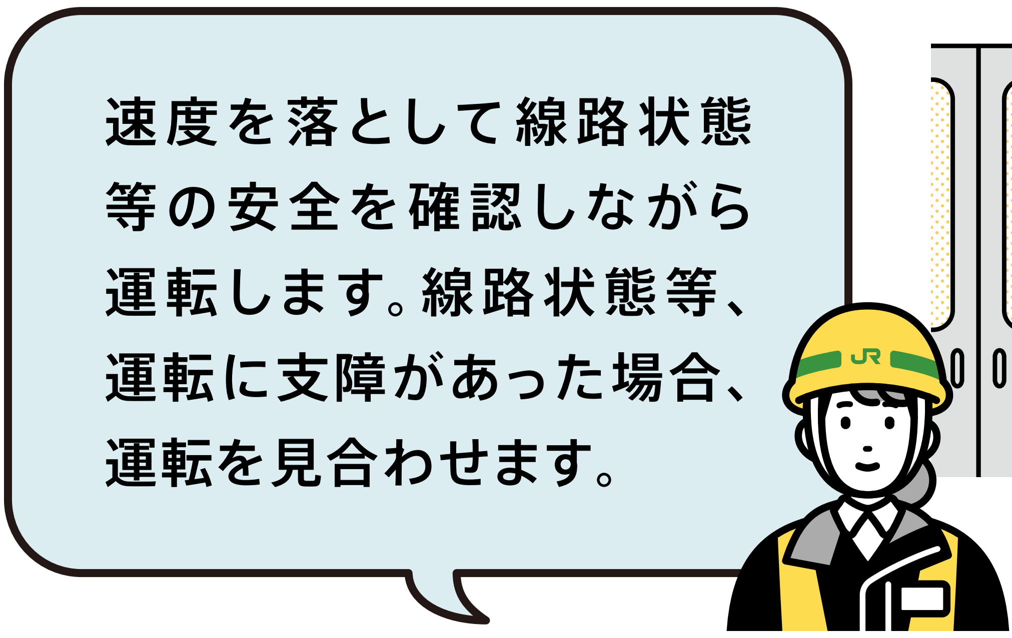
鉄道施設に影響を及ぼさない程度
※ほとんどの人が揺れを感じる





速度規制

鉄道施設に影響を及ぼす可能性がある場合
※人がものにつかまりたいと感じる程度



目次（INDEX）に戻る

Q&A 06

運転見合わせ

鉄道施設に甚大な被害を及ぼす可能性がある場合
※緊急地震速報等が発信され、立っていられないほどの揺れの場合

緊急停車し運転を見合わせます。運転を再開するためには、構造物や線路の状態について地震計の影響範囲の全ての区間を係員が確認する必要があります。そのため、**運転再開までに相当の時間がかかります**ので駅間に停車した列車にご乗車のお客さまの救出を第一に行動します。

※地震の運転規制値は、各路線における区間ごとの耐震強度に基づき設定されています。

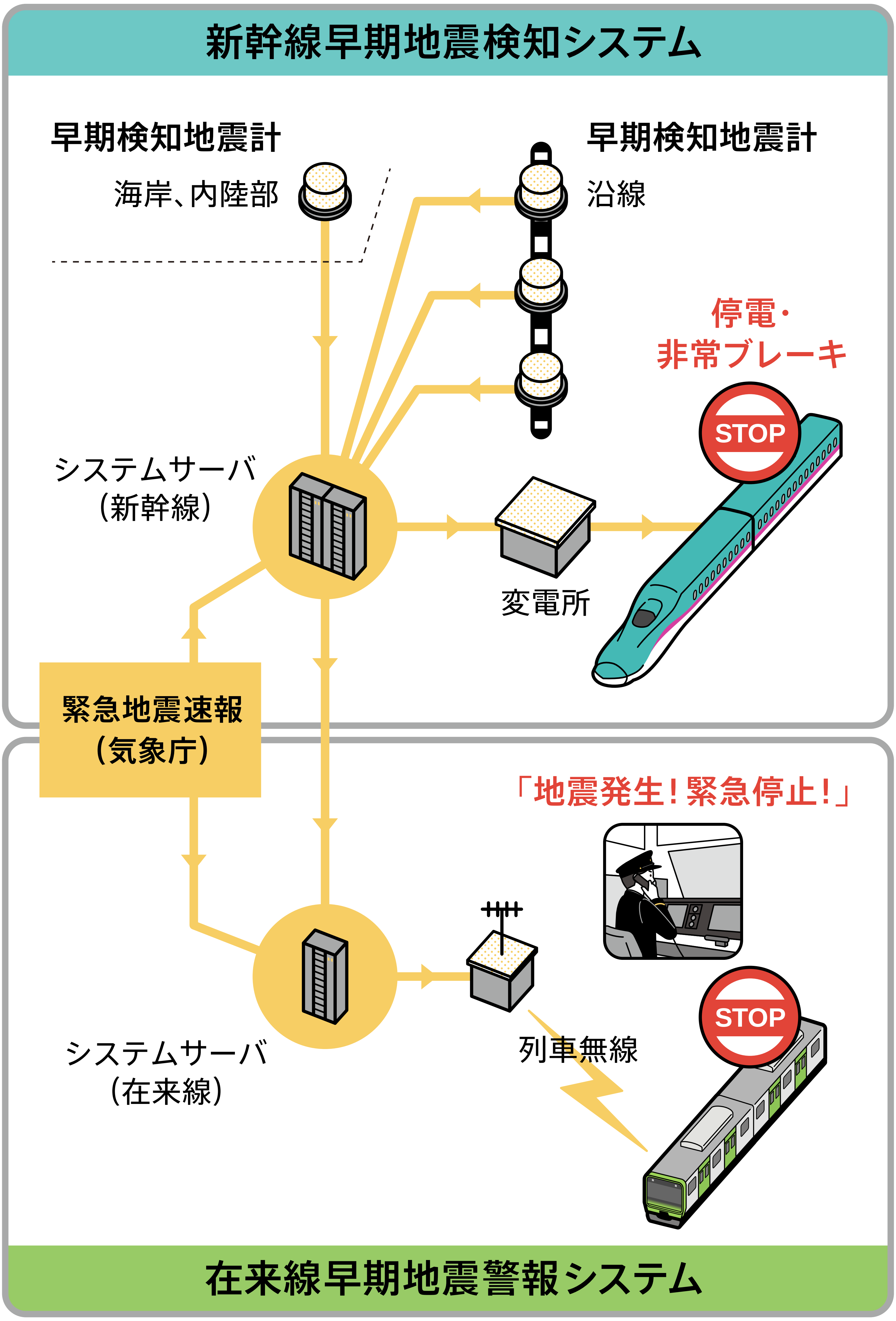
徒歩や線路点検車により、影響範囲を全て点検し異常がないことを確認する必要があります。

※運転再開直後は列車本数が少なく間隔もあいているため、各駅で混雑が予想されます。

Q&A 06

地震を検知し列車を安全に停止させる

当社にて設置した地震計や緊急地震速報（気象庁）等の情報を活用することで、速やかに安全に列車を停止させる仕組みを構築しています。



被害軽減対策

過去の地震や最新の活断層の知見に基づき、耐震補強対策を着実に推進することで、被害の軽減を図ります。

高架橋の耐震対策

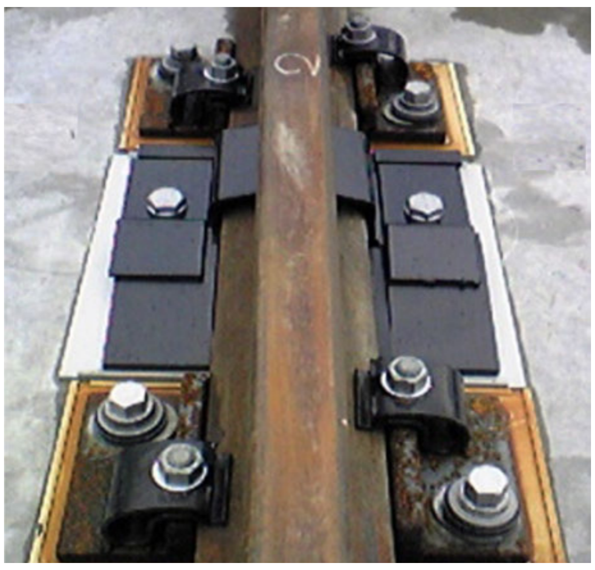
橋りょうの耐震対策

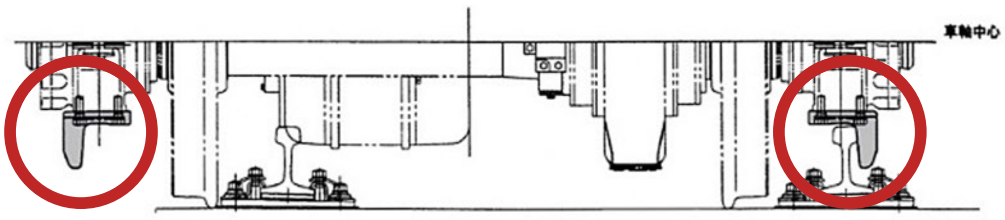
盛土の耐震対策

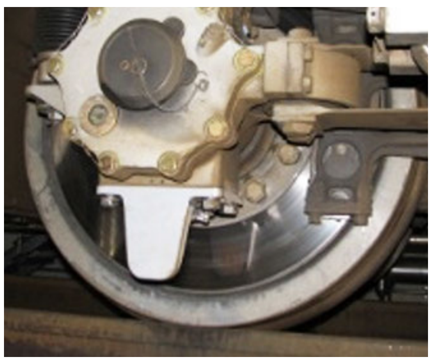
電架柱の耐震対策

新幹線の脱線転覆防止対策

万が一、車両が脱線しても車両の転覆を防止します。


レール転倒防止対策


逸脱防止ガイド



自然災害（地震）

目次（INDEX）に戻る

Q&A 06

駅にいたら、大きな地震が！

揺れは収まったけど、**どうしたらいいの？**

揺れが収まっても余震などの危険性があります。**地震発生直後は安全な場所にとどまりましょう。**駅構内の安全が確認できた場合、駅構内の一部を、一時的な待機場所として提供することがあります。**「分散帰宅」**によって混雑を緩和する取組みにご理解とご協力をお願いします。

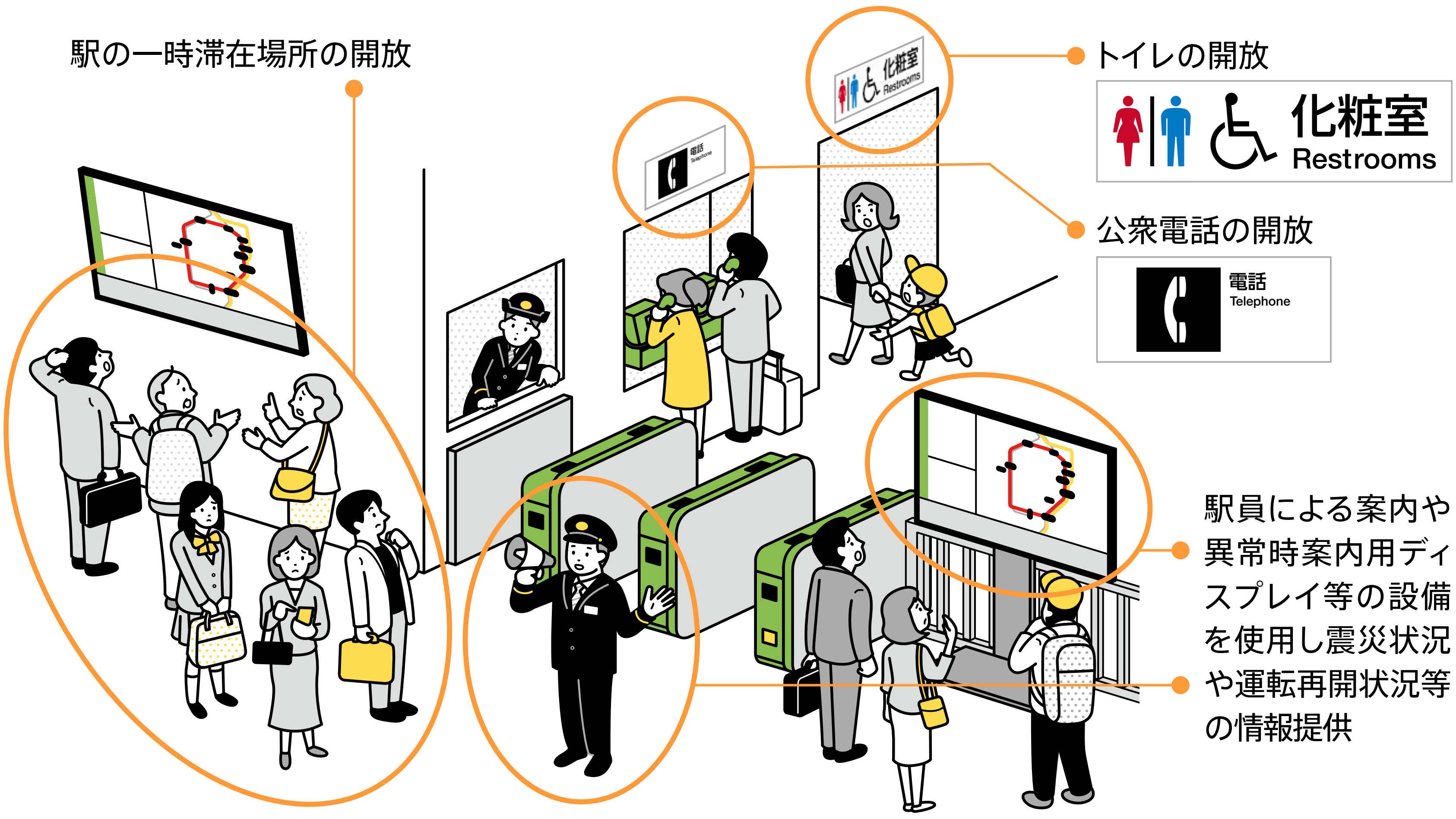
大規模地震に備えた駅の取り組み

一時滞在場所

行政機関が指定する「一時滞在施設」へ移動されるまで、駅を一時的な滞在場所として開放します。

一時滞在場所の駅（下のURLをタップしてご確認ください）

https://www.jreast.co.jp/station_measures/



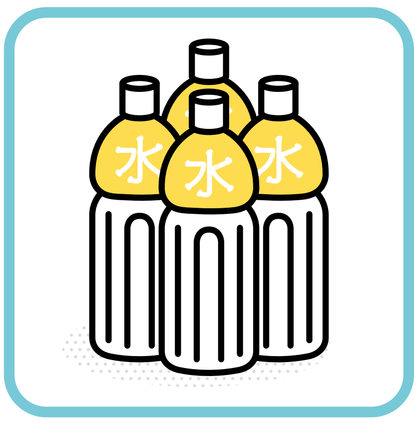
※駅構内の被害状況によっては、一時滞在場所およびトイレ、公衆電話の開放が行えない場合があります。

備蓄品

帰宅が困難なお客さまにご利用いただくため、災害時に備えて、一部の駅に備蓄品を用意しています。

備蓄品の例

備蓄飲料水・食料、簡易トイレ、アルミブランケット　など



火山の噴火のニュースを見ることがあるけど、

もし噴火して灰が降っても
運転できるの？

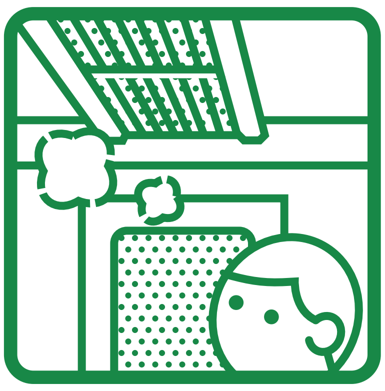
降灰量が多い場合、乗務員の視界が悪くなったり、ポイントの動作不良や電気設備等へ被害が生じたり、レールが埋没する可能性もあります。
列車を安全に走行させるためには、

除灰作業が必要となり、その間、
運転を見合わせることになります。

降灰が鉄道施設に影響を与える事例

列車位置検知不良

視界不良


車両空調故障