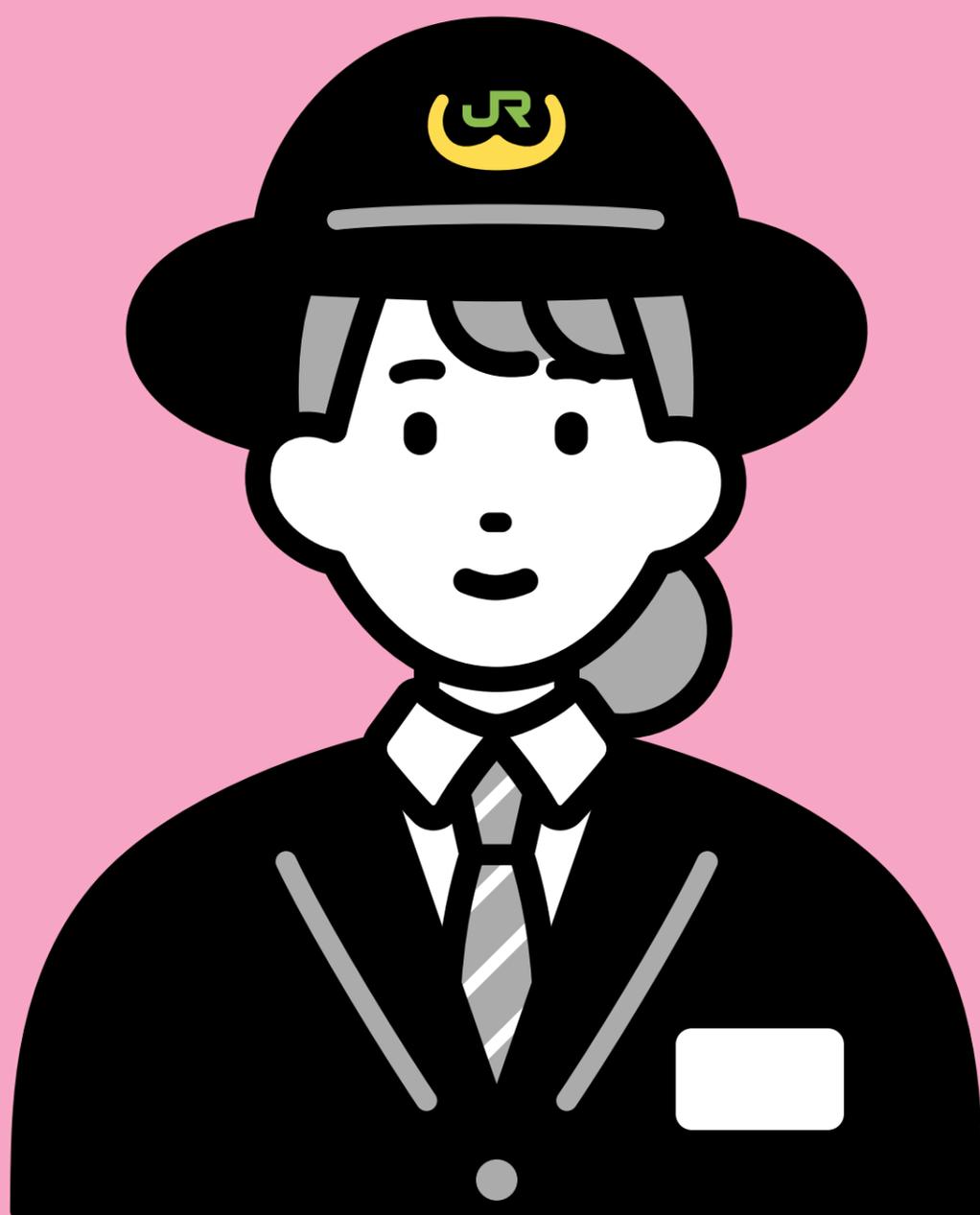


JR東日本がお答えします

**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。

安心して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。

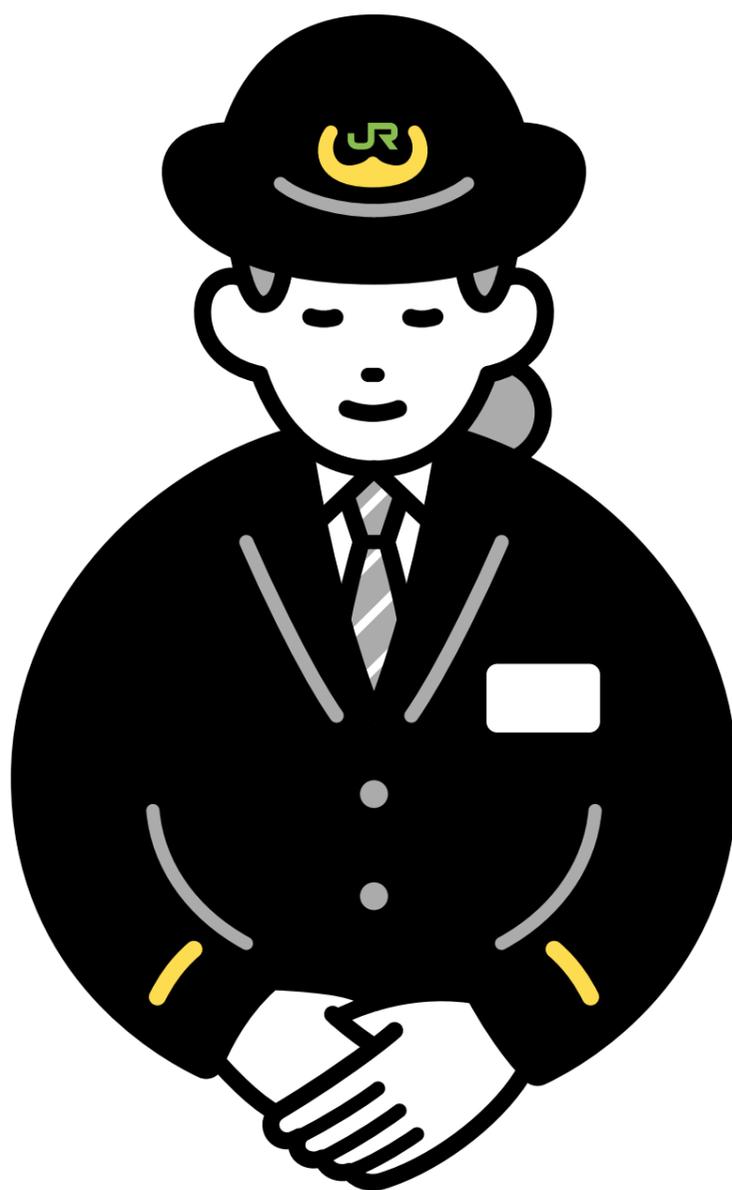
お客さまの中には、少しのお声がけで

ホッとされ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、

安心して快適なご利用についてポイントをご紹介します。

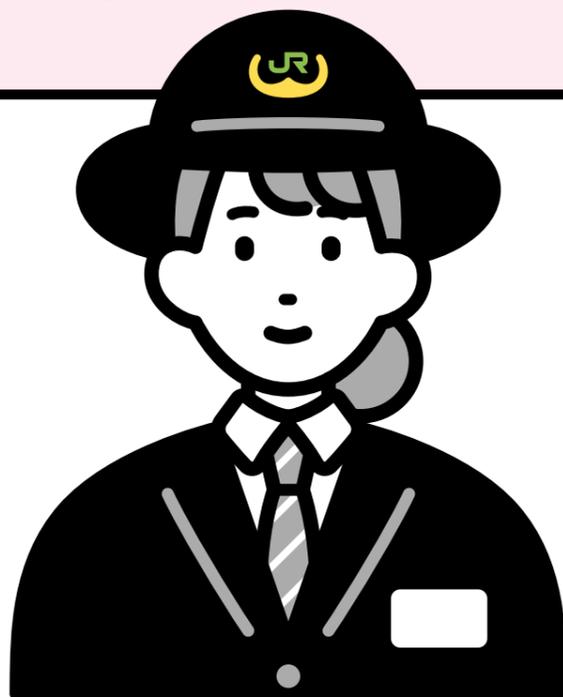
お客さまのご理解・ご協力をお願いいたします。



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。



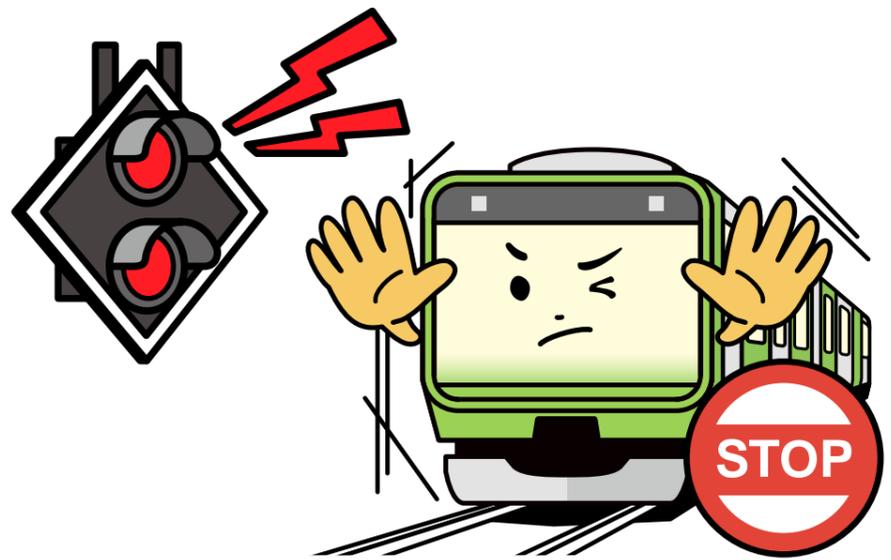
非常停止ボタンを押してから 列車が緊急停止するまでの流れ



非常停止ボタン



駅社員が
駆けつけます。



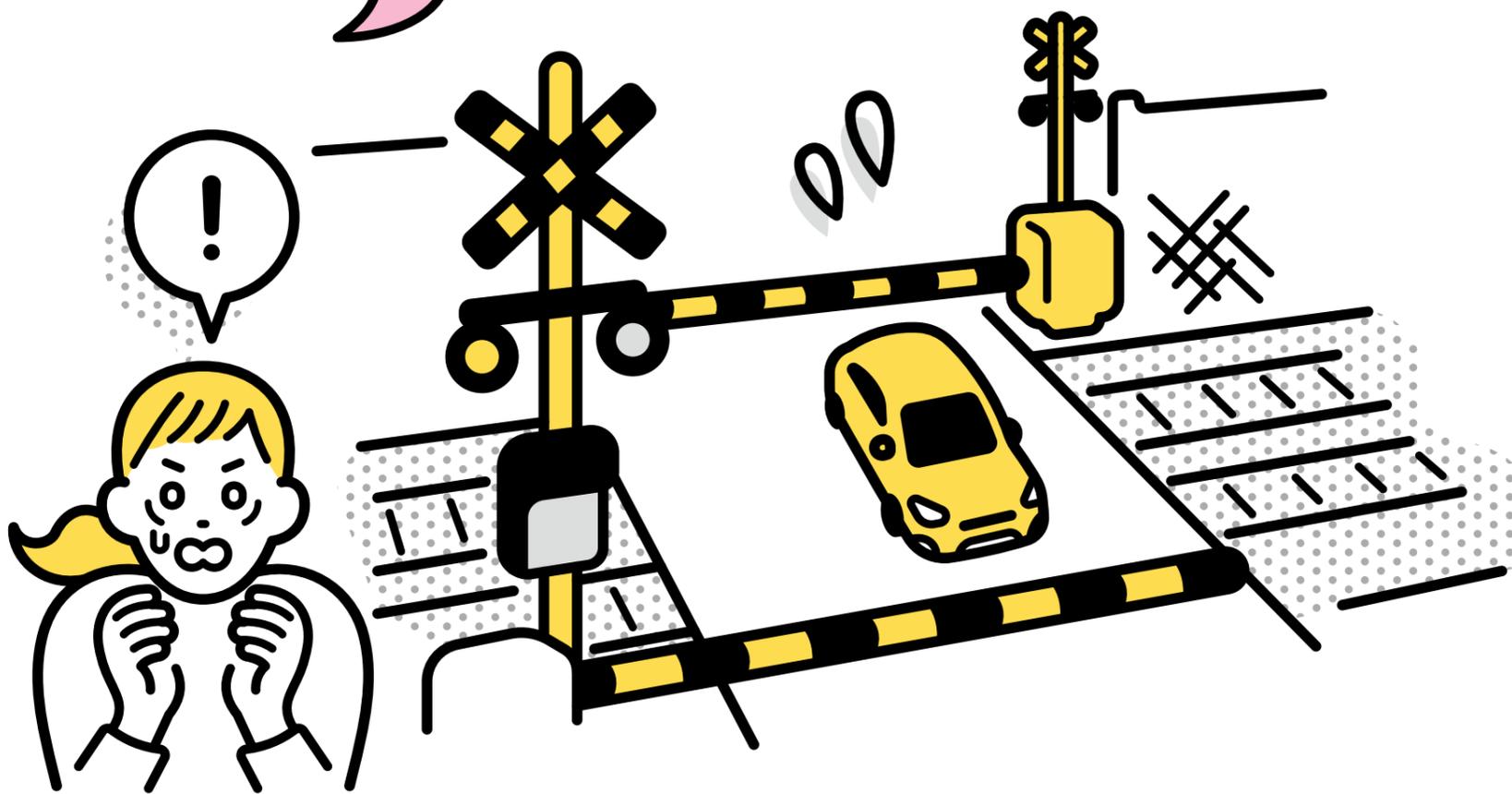
緊急停止を知らせる信号を見た
列車が非常停止します。

※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。

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。



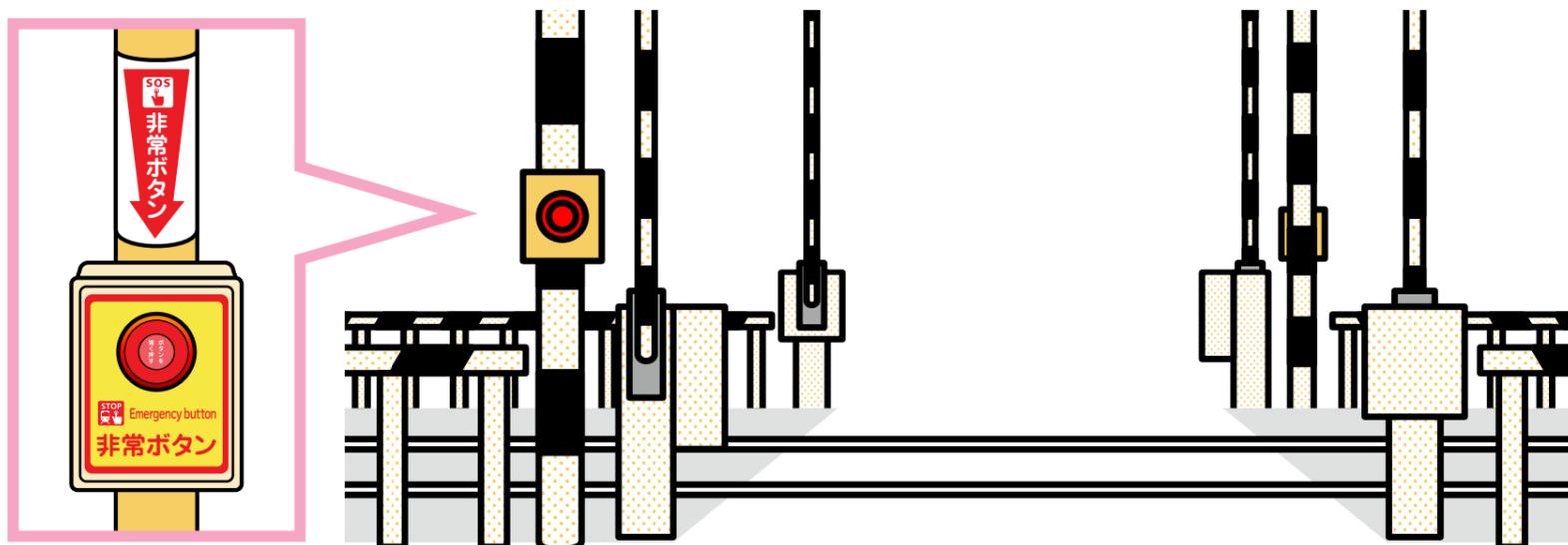
踏切通行時のお願い

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

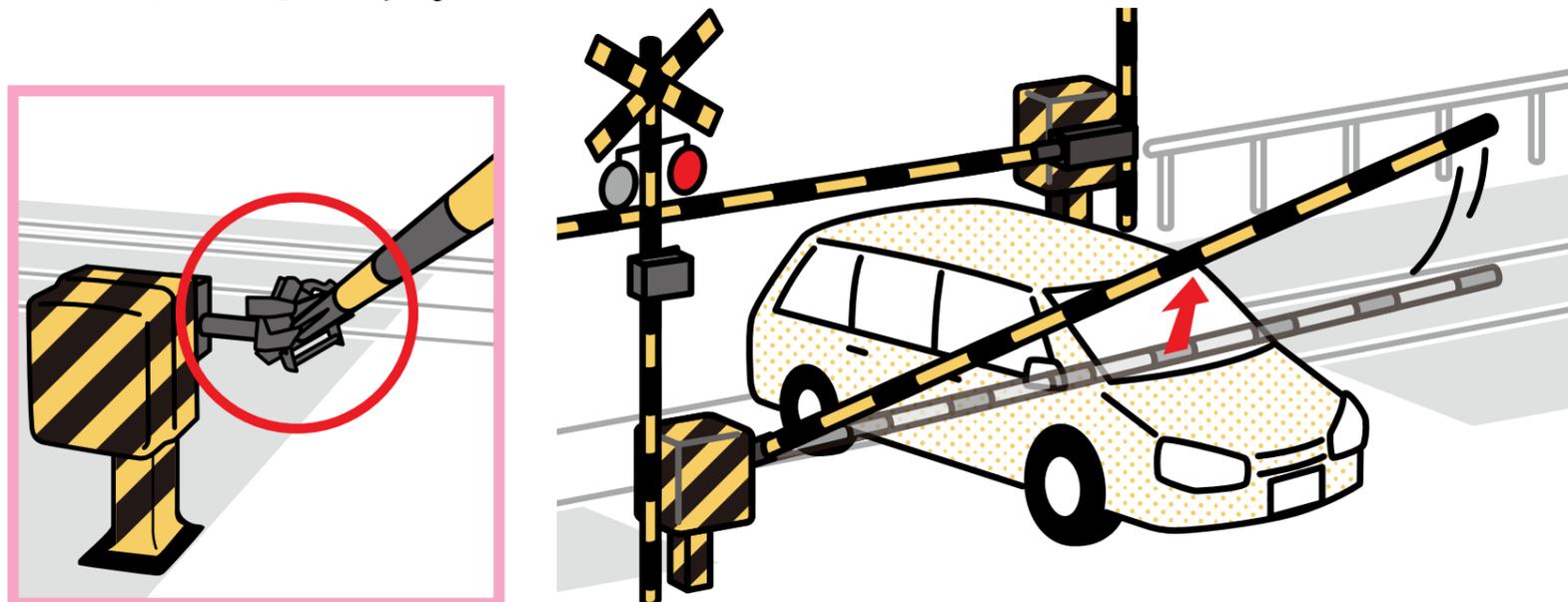
非常ボタン

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。



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。

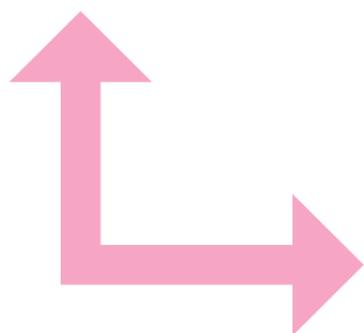
SOSボタンを押してから 通話までの流れ



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。

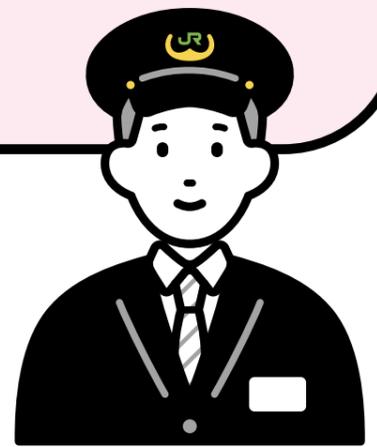


乗務員が通話の内容を
指令室に報告し、対応します。



◀ 目次(INDEX)に戻る

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

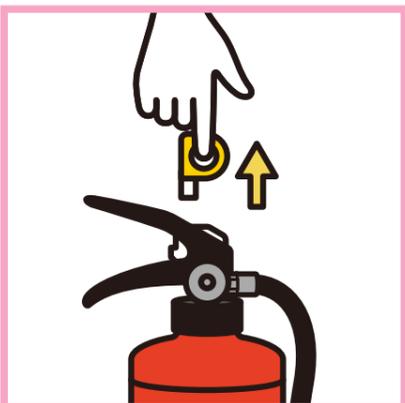


格納型



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

ドアコックってなんですか？

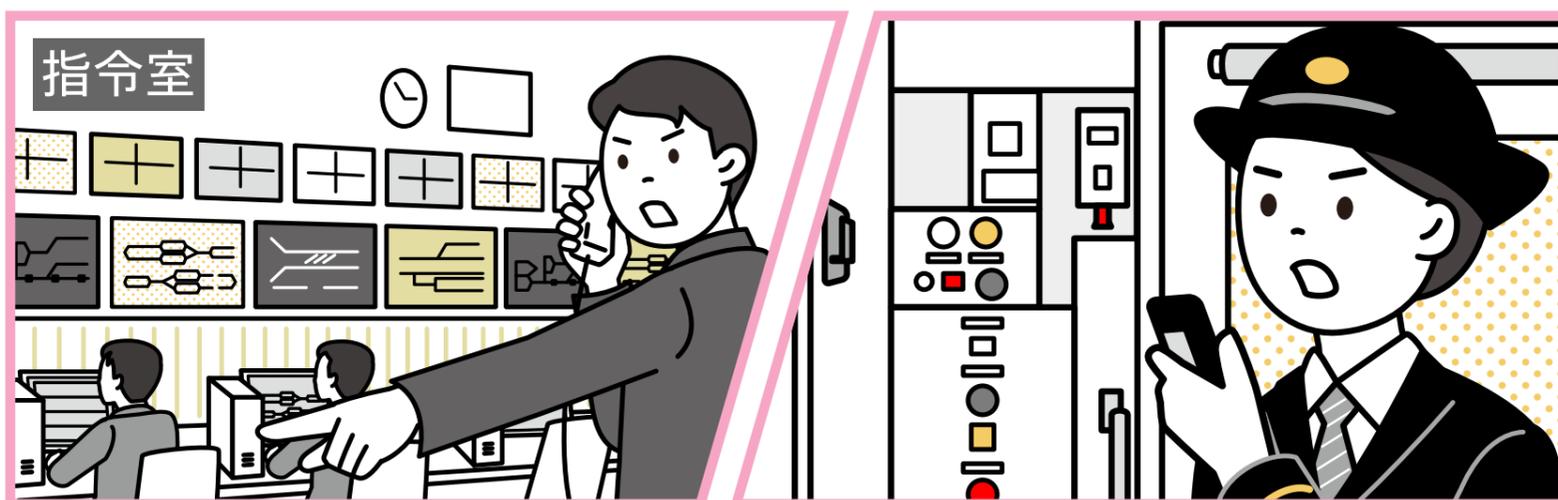


緊急時にドアを手動で開閉するための装置です。全ての車両のドア付近に設置されていますが、使用されると安全確認のため列車を緊急停止させます。



◀ 目次(INDEX)に戻る

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。

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う、**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。

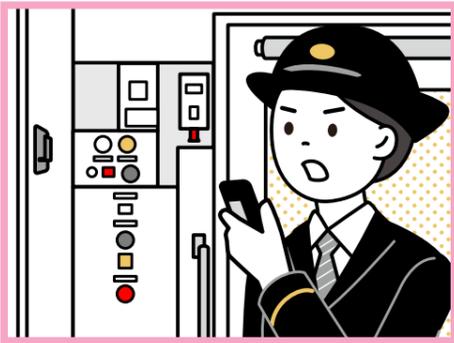


ハシゴの手すりにつかまりながら線路内に降ります。



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。

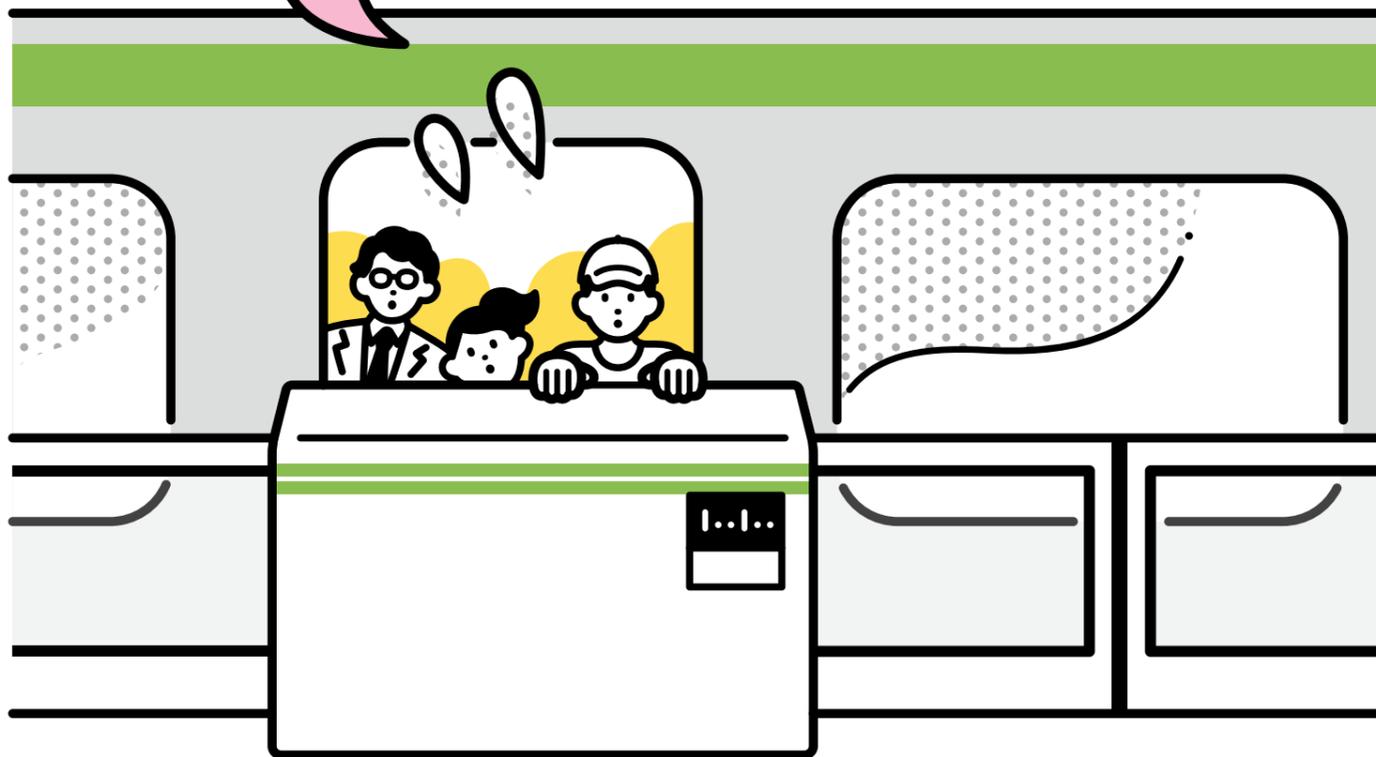


係員が安全な場所に誘導します。係員の指示に従って避難してください。

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。



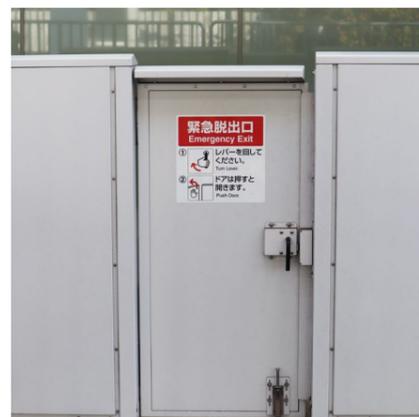
緊急時にホームドアが開かないことを心配しています。



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。**



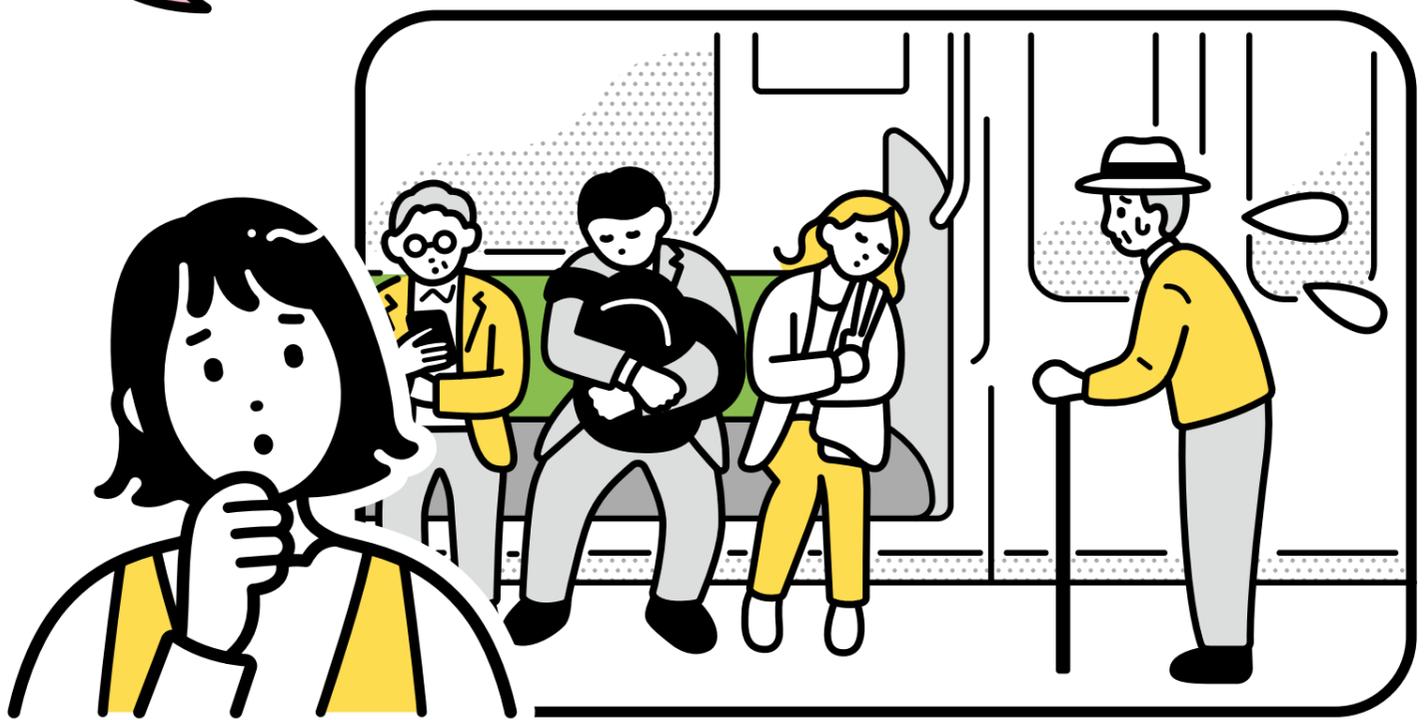
非常解錠ボタン



緊急脱出口

[^ 目次\(INDEX\)に戻る](#)

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。



※ご高齢の方やお身体の不自由な方、内部障がいのある方、乳幼児をお連れの方、妊娠されている方等。

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。

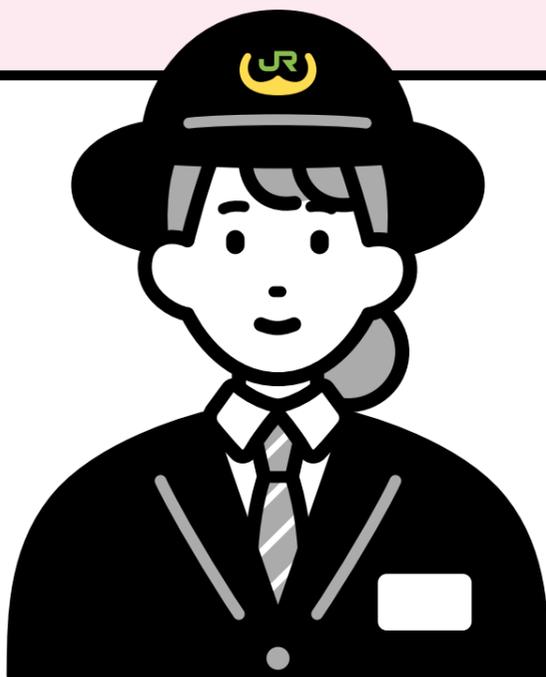
在来線の優先席付近にヘルプマークステッカーを掲出しています。



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。



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「^{はくじょう}白杖をお持ちの方(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。

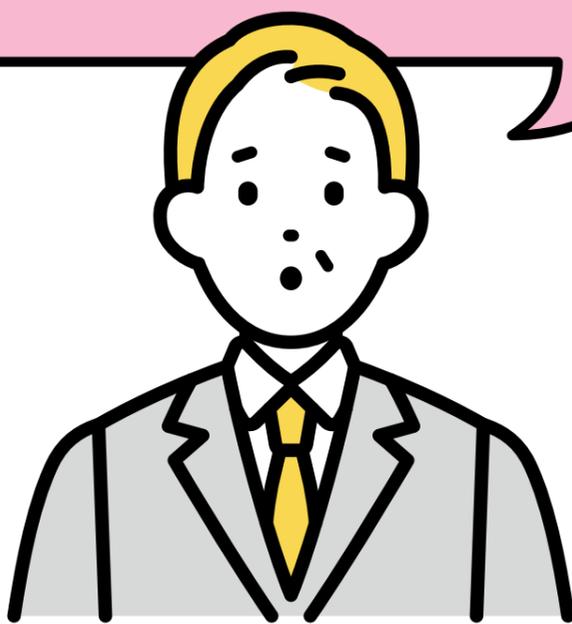


白杖の人、止まって!
あぶない!



[^ 目次\(INDEX\)に戻る](#)

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。



[^ 目次\(INDEX\)に戻る](#)

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

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。

