

JR東日本がお答えします

# 安全・安定運行の 取組み

# Q & A



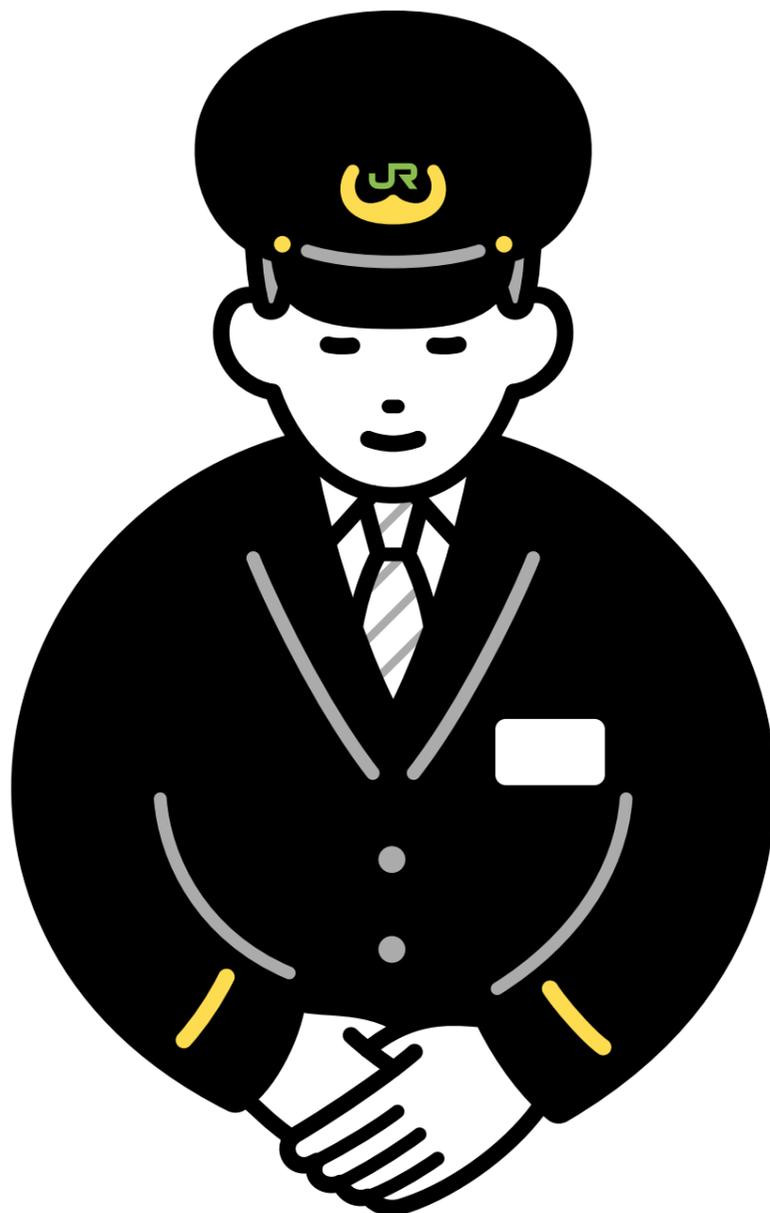
JR東日本をご利用いただきありがとうございます。

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。

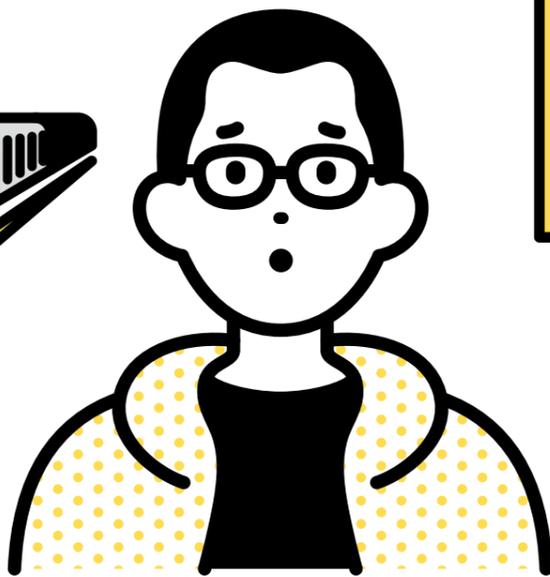
お客さまのご理解・ご協力をお願いいたします。



◀ 目次 (INDEX) に戻る

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** がありますか？



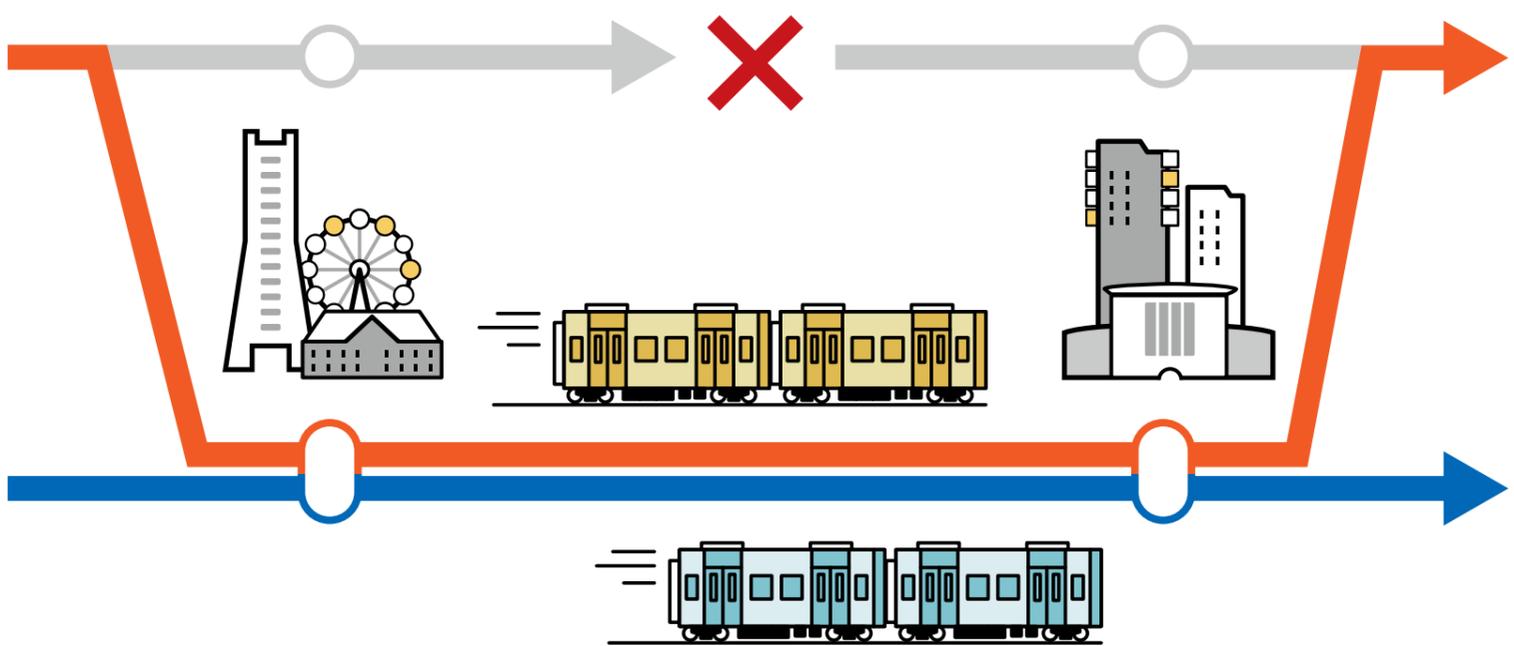
列車が運転を見合わせた場合は、早期の運転再開はもちろんのこと、**お客さまへの影響を可能な限り最小限に抑えるための取組みや、目的地までの振替輸送のご案内も行っています。**



## 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

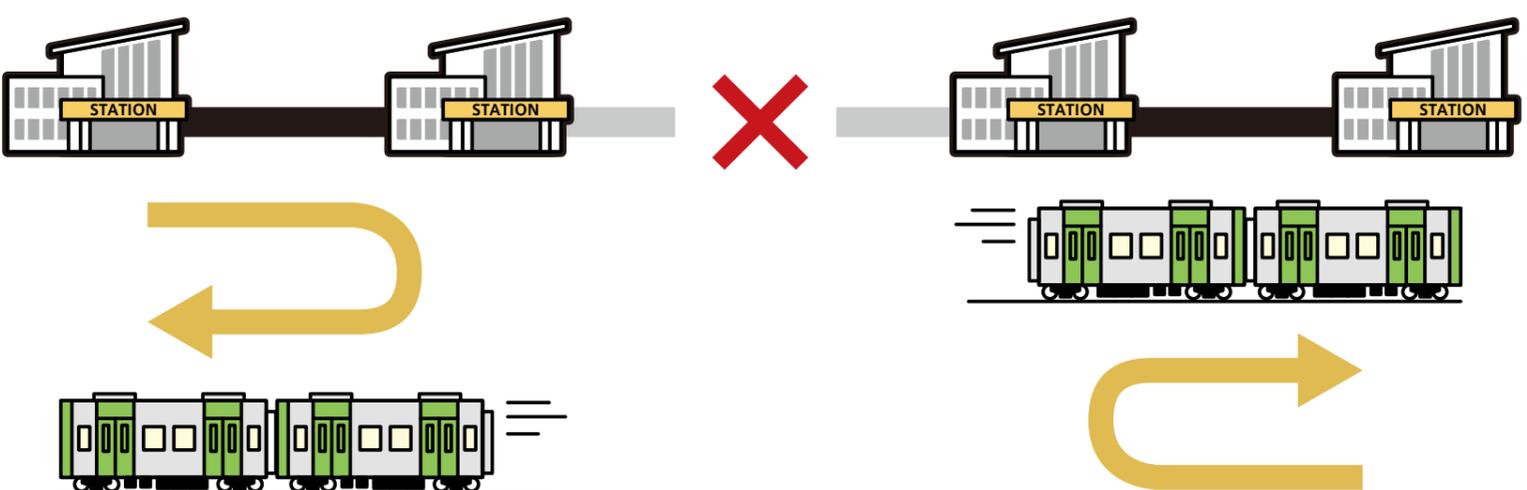
### 別の線路を使用した運転

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。

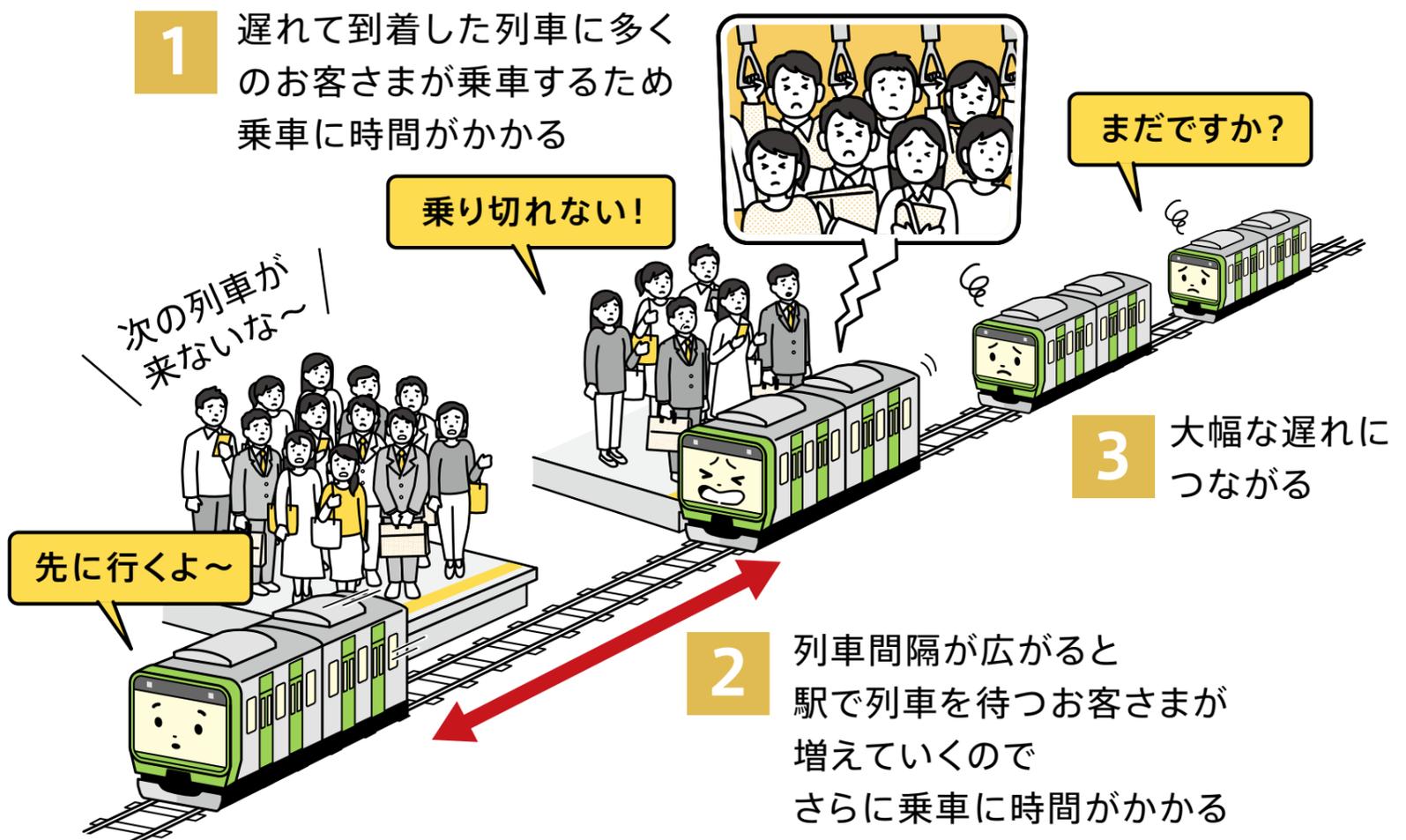


◀ 目次 (INDEX) に戻る

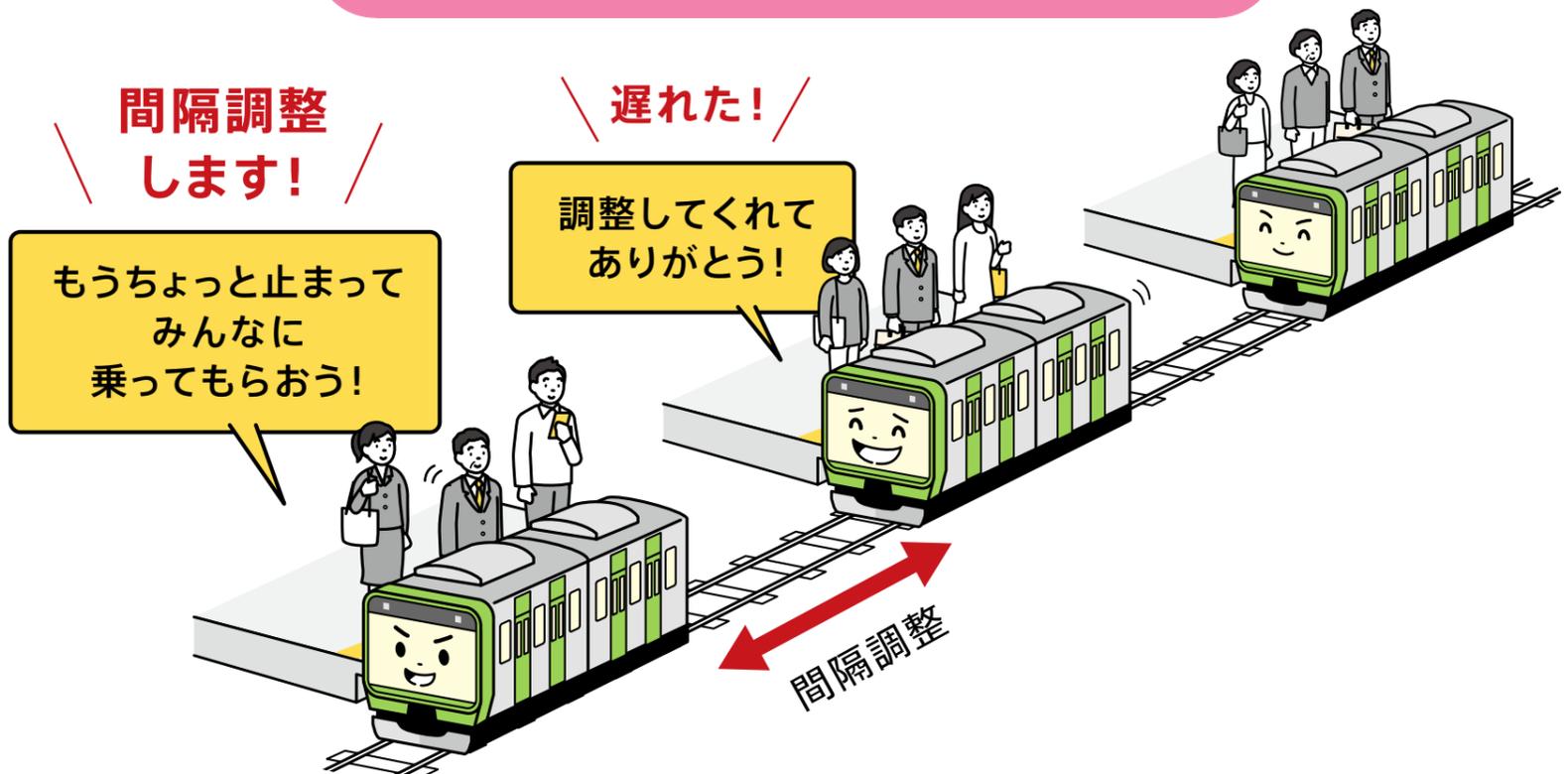
## 運転間隔の調整

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



◀ 目次 (INDEX) に戻る

## 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。

◀ 目次 (INDEX) に戻る

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？

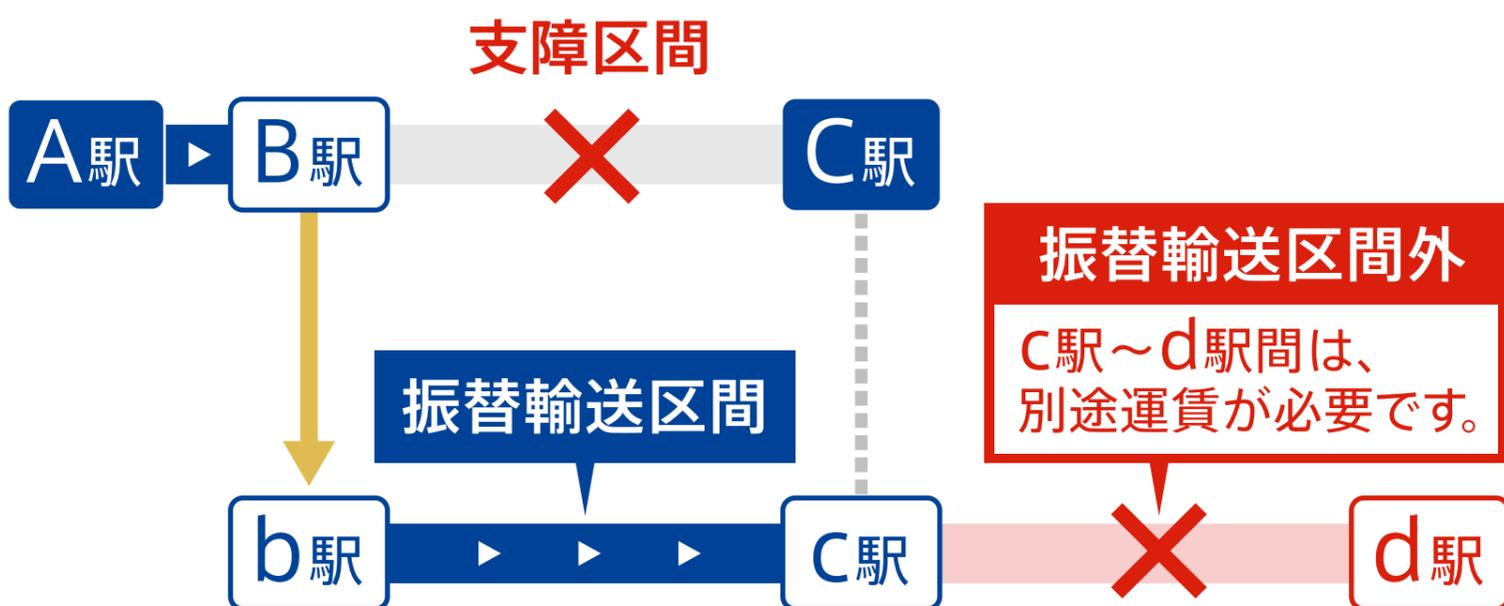


運転を見合わせている線区やお手持ちの乗車券区間によって、利用できる鉄道会社・路線は異なります。

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



乗車券を係員にご呈示ください。

乗車券



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。

▲ [目次 \(INDEX\) に戻る](#)

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。

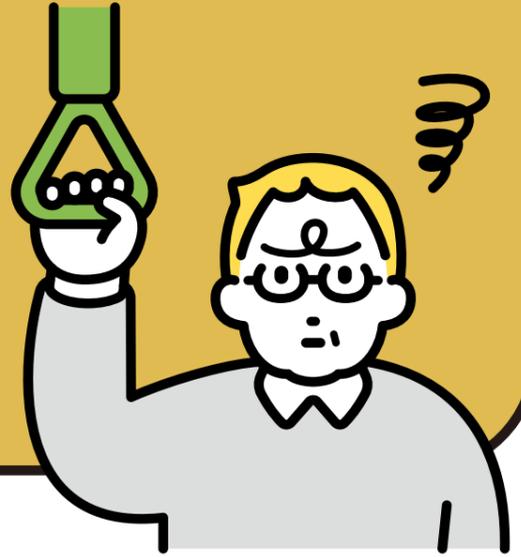




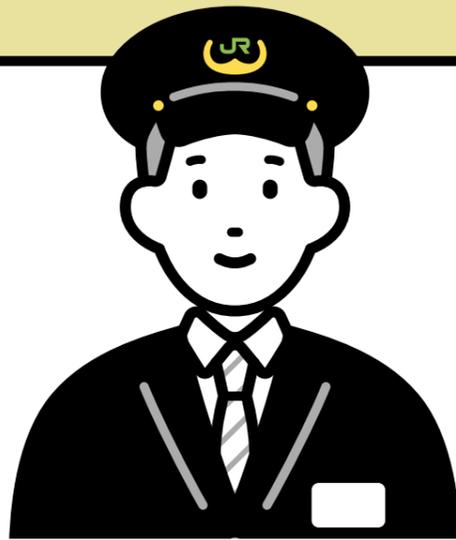
▲ [目次 \(INDEX\) に戻る](#)

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



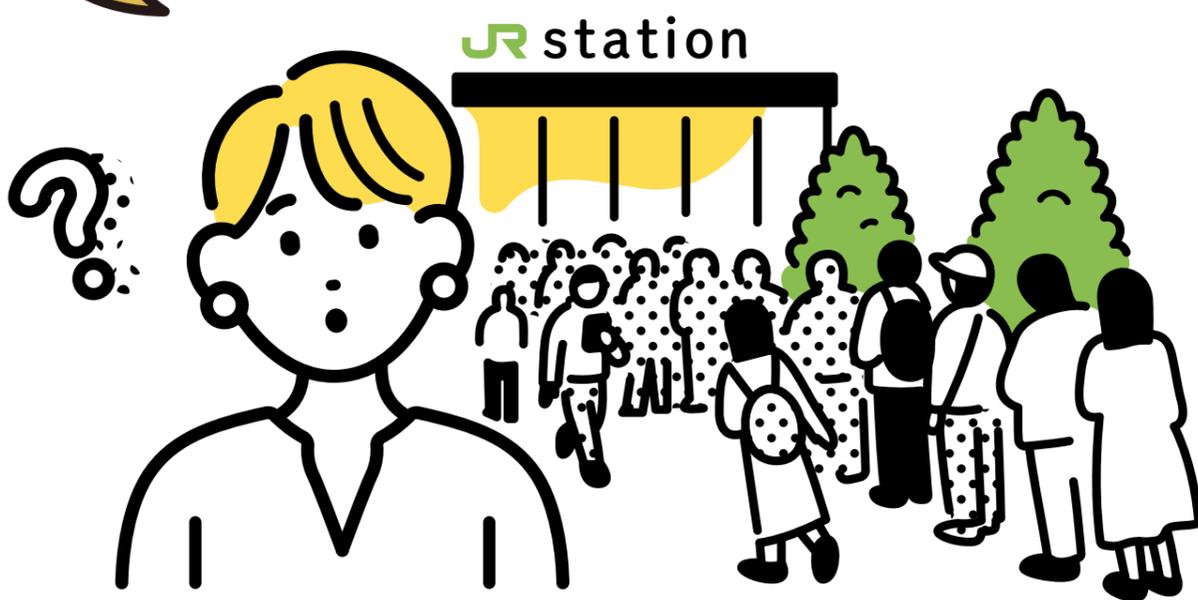
線路内人立入  
(行方不明)



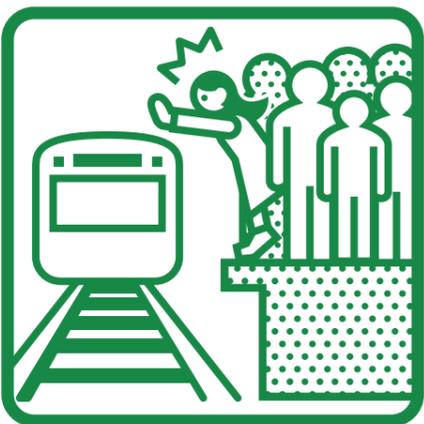
線路内支障物  
(有無が不明)

◀ 目次 (INDEX) に戻る

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**させていただきます  
ことがあります。



列車との接触防止



混雑の防止

▲ 目次(INDEX)に戻る

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

路線名	始発～7時	7時～10時	10時～16時	16時～21時	21時～終電
JT 東海道線	運転なし	17 10分	運転遅滞中	運転遅滞中	運転遅滞中
JO 横須賀線・横浜快速線	運転なし	17 30分	運転遅滞中	運転遅滞中	運転遅滞中
JK 京浜東北線・横浜線	運転なし	17 20分	運転遅滞中	運転遅滞中	運転遅滞中
JH 横須賀線	運転なし	17 20分	運転遅滞中	運転遅滞中	運転遅滞中
JN 南武線	運転なし	運転なし	運転遅滞中	運転遅滞中	運転遅滞中
JY 山手線	運転なし	運転なし	運転遅滞中	運転遅滞中	運転遅滞中
JC 中央快速線	運転なし	17 10分	運転遅滞中	運転遅滞中	運転遅滞中
中央本線					

👉 [目次 \(INDEX\) に戻る](#)



## 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、お客様の移動をサポートします。



App Store  
からダウンロード



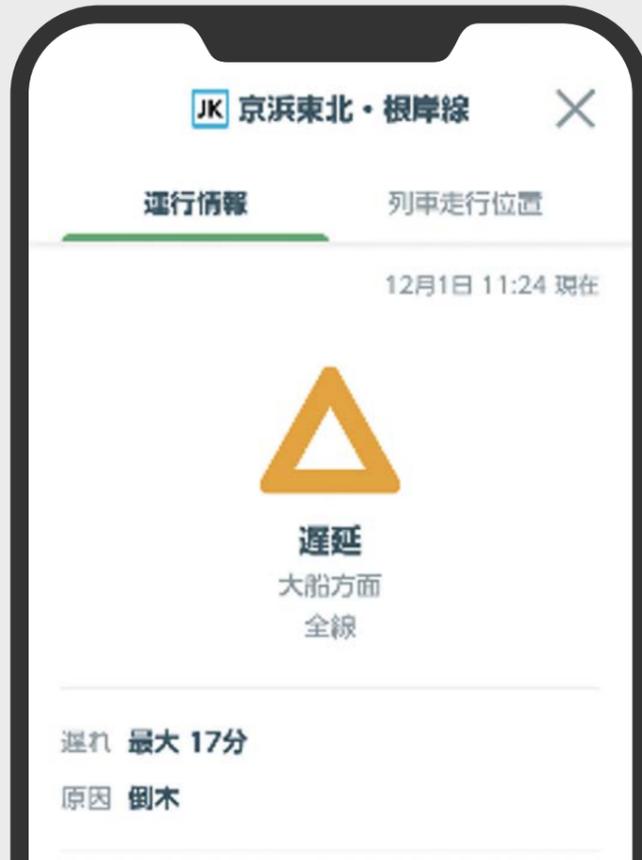
Google Play  
で手に入れよう

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。



↑ 目次 (INDEX) に戻る

## 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。

▲ [目次\(INDEX\)に戻る](#)



## 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/](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。

