

移動等円滑化取組計画書

2023年6月28日

住 所	愛知県名古屋市中村区 名駅一丁目1番4号
事業者名	東海旅客鉄道株式会社
代表者名	代表取締役社長 丹羽 俊介

高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律第9条の4の規定に基づき、次のとおり提出します。

I 現状の課題及び中期的な対応方針

(1) 旅客施設及び車両等の整備に関する事項

バリアフリー法等に基づき、お客様のご利用が1日3千人以上の駅及び2千人以上で自治体が定める基本構想の生活関連施設に位置付けられる駅において、国・関係自治体との連携のもとエレベーターやバリアフリースイレ等の整備を実施しており、基本的にすべての駅で整備が完了している、または整備に向けた取組みを進めている。引き続き、国の定める整備目標に基づき、国・関係自治体と協力して、バリアフリー設備の整備を進める。

可動式ホーム柵について、新幹線ではのぞみ停車駅への設置が完了しており、今後すべての駅に整備を進めていく。在来線では、名古屋駅の5～8番線及び刈谷駅の全番線への設置を進めるとともに、名古屋駅の1・2番線（東海道本線上りホーム）、金山駅の1・2番線（中央本線ホーム）、千種駅、及び大曾根駅についても令和12年度までに整備していく。加えて、内方線付き点状ブロックの整備を順次進めており、今年度も引き続き、お客様のご利用が1日1千人以上～3千人未満の未整備駅を対象に整備を進める。

車両のバリアフリー化についても、バリアフリー法等に基づき、設備の整備や改良等を推進している。新幹線では車椅子スペースを6席設置したN700S、在来線では車椅子スペースを拡充した通勤型車両315系及び特急車両HC85系を投入する。

また、新幹線ではEXサービスでWEB予約可能な車椅子対応座席を拡大する。

(2) 旅客支援、情報提供、教育訓練等に関する事項

バリアフリー法の趣旨に則り、ホームと列車乗降口との間の段差や隙間の解消ができていない箇所をはじめ、車椅子で安全に通行できるホーム等での幅員の確保が

できない箇所、ホームにおける一定の勾配の解消ができていない箇所では、車椅子を使用するお客様について、係員がご案内し、必要に応じてホームと列車の間に渡り板をかけるなどの安全確保のためのお手伝いを行っている。

目の不自由なお客様より、誘導案内について希望の申し出があった場合は、乗車及び降車の誘導案内を行っている。鉄道をご利用になろうとしている目の不自由なお客様に気づいた際には、改札等で声かけを行い誘導案内の有無を確認している。声かけ後、お客様から誘導案内のご希望があった場合は、列車乗降口までの間、誘導案内を行っている。ご希望がない場合は、状況に応じて可能な限り、乗車するまで見守ることとしている。

駅係員の接遇能力向上に向けて「サービス介助士」の資格取得の促進をしている。また、障害当事者が参画する研修として、「心のバリアフリー」研修を実施する。

II 移動等円滑化に関する措置

① 旅客施設及び車両等を公共交通移動等円滑化基準に適合させるために必要な措置

対象となる旅客施設及び車両等	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
段差解消等	<ul style="list-style-type: none"> ・岐阜駅改札口内へのエレベーター整備を進める。(～2023年度) ・弥富駅の橋上化に併せて、エレベーター設置等の整備を進める。(～2026年度) ・富士川駅について、エレベーター整備に向けた検討を進める。
ホーム可動柵整備	<ul style="list-style-type: none"> ・以下の駅に対して、ホーム可動柵の設置工事を進める。 <ul style="list-style-type: none"> 名古屋駅（東海道本線）：5・6番線（～2024年度） 名古屋駅（中央本線）：7・8番線（～2025年度） 刈谷駅：1～4番線（～2026年度） ・新幹線全駅（整備済みの番線を除く）、名古屋駅（1・2番線）、金山駅（1・2番線）、千種駅、大曽根駅について、設置に向けた検討を進める。
内方線付き点状ブロック整備	<ul style="list-style-type: none"> ・昨年度に引き続き、お客様のご利用が1日1千人以上～3千人未満の駅を対象に順次整備を進める。なお、お客様のご利用が1日3千人以上の駅では全駅整備済み。
車両の更新	<ul style="list-style-type: none"> ・新幹線：新型車両N700Sを59編成投入する。(～2026年度) ・在来線：新形式の通勤型電車315系を352両投入する。(～2025年度) <ul style="list-style-type: none"> 新型特急車両HC85系を64両投入する。(～2023年度)

② 旅客施設及び車両等を使用した役務の提供の方法に関し法第八条第二項及び第三項の主務省令で定める基準を遵守するために必要な措置

対 策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・バリアフリー設備を適切に使用できるよう、取替も含めて維持管理を行う。(2023年度 継続)
設備を用いた役務の提供	<ul style="list-style-type: none"> ・渡り板等を使用して、プラットフォームにおける車椅子使用のお客様の円滑な乗降に必要な役務を提供する。(2023年度 継続) ・一部の駅係員不在の駅において、乗務員（運転士または車掌）による車椅子ご利用のお客様の列車乗降のお手伝いを試行する。(2023年度継続)

③ 高齢者、障害者等が公共交通機関を利用して移動するために必要となる乗降についての介助、旅客施設における誘導その他の支援

対 策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
車椅子使用のお客様に対する介助同行	<ul style="list-style-type: none"> ・車椅子使用のお客様に対する介助同行を確実に実施する。(2023年度 継続)
目の不自由なお客様に対する声かけと誘導案内	<ul style="list-style-type: none"> ・目の不自由なお客様に対する声かけと誘導案内を確実に実施する。(2023年度 継続) ・「声かけ・サポート」運動に参画する。(2023年度 継続)

④ 高齢者、障害者等が公共交通機関を利用して移動するために必要となる情報の提供

対 策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
車椅子対応座席のインターネット申し込み	<ul style="list-style-type: none"> ・東海道・山陽・九州新幹線の車椅子対応座席の申し込みについて、ホームページからインターネットでの受付を行う。(2023年度 継続)
車椅子対応座席のWEB予約	<ul style="list-style-type: none"> ・東海道・山陽新幹線のWEB予約可能な車椅子対応座席を拡大する。(2023年度 新規) ・東海道新幹線の一部において「車椅子スペース」のWEB予約を実施する。(2023年度 継続)

⑤ 移動等円滑化を図るために必要な教育訓練

対 策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
「サービス介助士」 資格取得の促進	・新入社員研修等において「サービス介助士」の資格取得を行う。 (2023年度 継続)
障害当事者が参画 する研修	・障害当事者が参画する「心のバリアフリー研修」を実施する。 (2023年度 継続)

⑥ 高齢者、障害者等が高齢者障害者等用施設等を円滑に利用するために必要となる適正な配慮についての旅客施設及び車両等の利用者に対する広報活動及び啓発活動

対 策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
ポスターの掲出	・「目の不自由な方へのお声かけポスター」の掲出を行う。 (2023年度 継続) ・「高齢者障害者等用施設等の適正な利用の推進に向けたポスター」の掲出を行う。 (2023年度 継続)

III 移動等円滑化の促進のためIIと併せて講ずべき措置

<ul style="list-style-type: none"> ・岐阜駅改札口内でのエレベーター設置工事は、岐阜市基本構想に基づく公共交通特定事業として実施している。 ・弥富駅の橋上化に併せたエレベーター等の設置工事は、弥富市基本構想に基づく公共交通特定事業として実施している。 ・刈谷駅を含む地区において、刈谷市が基本構想の改定を行っており、当社は公共交通特定事業者として、必要な協力をを行い、取組みを実施する。なお、刈谷駅の改良工事は、同基本構想に基づく公共交通特定事業として実施している。

IV 前年度計画書からの変更内容

対象となる旅客施設 及び車両等又は対策	変 更 内 容	理 由
ホーム可動柵整備	・名古屋駅（中央本線）7・8番線（～2025年度）について、整備を決定した。	整備に向けた検討が完了したため。
車椅子対応座席のWEB予約	・東海道・山陽新幹線のWEB予約可能な車椅子対応座席を拡大することを決定した。	試行による検証が完了したため。

V 計画書の公表方法

弊社ホームページにて公開

VI その他計画に関連する事項

旅客施設及び車両等の整備に関する事項については、当社の重点施策と関連設備投資に位置付けられている。

- 注1 IVには、IIについて前年度と比較して記入すること。なお、該当する対策が複数になる場合には、新たに欄を設けて記入すること。
- 2 Vには、本計画書の公表方法（インターネットの利用等）について記入すること。
- 3 VIには、IIの欄に記入した計画に関連する計画（事業者全体に関連するプロジェクト、経営計画等）がある場合には、必要に応じ、その計画内容及び計画における当該事業者の位置付け等について記入すること。