

移動等円滑化取組計画書

2021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 金子 慎

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3千人以上の駅において、国・関係自治体との連携のもとエレベーターや多機能トイレ等の整備を進めており、高架化等の改良工事を予定している駅を除いて、2020年度末までに完了している。今後は、国の定める新たな整備目標に基づき、お客様のご利用が1日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ついて、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。

ホーム可動柵について、新大阪駅の20～22番線、金山駅の4番線、名古屋駅の5・6番線及び刈谷駅の全番線への設置を順次進めるとともに、名古屋駅の1・2番線（東海道本線上りホーム）、7・8番線（中央本線ホーム）についても、中央新幹線の工事や車両更新の時期に合わせての導入を検討している。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取替を進める。

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行っており、新幹線ではN700系、在来線では313系といったバリアフリー設備を整備した車両の投入を実施してきた。その結果、国の基本方針にある2020年度までの車両総数の約70%のバリアフリー化について、既に達成している。また、昨年4月より施行の移動等円滑化基準等に基づき、昨年度は車椅子スペースを2席設置したN700Sを12編成投入した。

今年度は、7月施行予定の新たな移動等円滑化基準等に基づき、車椅子スペースを6席設置したN700S車両を前倒して4月から順次投入するとともに、車椅子対応座席のご予約を便利に行っていただけるよう、EXサービスを通じたWEB予約の試行など、サービスの改善に取り組んでいるところである。また、在来線通勤型車両315系について、昨年4月より施行の移動等円滑化基準等に基づいたバリアフリー設備を整備し、今年度より順次営業投入していく。

(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。

駅係員の接客能力向上に向けて「サービス介助士」の資格取得の促進をしている。また、高齢者、障害者等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"> ・以下の駅に対して、エレベーター設置等の整備を進める。 新城駅、木曽福島駅 (2021年度) ・岐阜駅改札口内へのエレベーター整備を進める。(～2023年度)
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。 新大阪駅：20～22番線 (～2022年度) 金山駅 (東海道本線)：4番線 (2021年度) 名古屋駅 (東海道本線)：5・6番線 (～2024年度) 刈谷駅：1～4番線 (～2026年度) ・名古屋駅 (1・2・7・8番線) 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取替を進める。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"> ・次期新幹線車両N700Sを40編成投入する。(～2023年度) ・在来線通勤型車両315系を352両投入する。(2021～2025年度) ・次期特急車両HC85系を64両投入する。(2022～2023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。(2021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、プラットホ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。(2021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。(2021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。(2021年度 継続) ・「声かけ・サポート」運動に参画する。(2021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。(2021年度 継続)

車椅子対応座席のWEB予約の試行	・東海道・山陽新幹線の車椅子対応座席のWEB予約の試行を行う。(2021年度)
------------------	---

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。 (2021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。 (2021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。 (2021年度 継続) ・エレベーター利用円滑化ポスターの掲出を行う。 (～2021年5月)

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。 ・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する予定である。
--

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（東海道本線）：5・6番線（～2024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。

V 計画書の公表方法

当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。