

交通政策基本計画について

2014年4月21日
東日本旅客鉄道株式会社

1. バリアフリー等のサービス向上	3
2. 大規模災害への対応	9
3. 観光・まちづくりとの連携	14
4. ICTの利活用	21
5. その他	27

1. バリアフリー等のサービス向上

【主な取組み状況】

(1) エレベーター・エスカレーターの整備

【移動等円滑化の促進に関する基本方針】
 原則として、2020年までに乗降人員3,000人/日以上全ての駅の段差を解消

- 対象561駅のうち、2013年度末時点で83.4%の駅で段差を解消

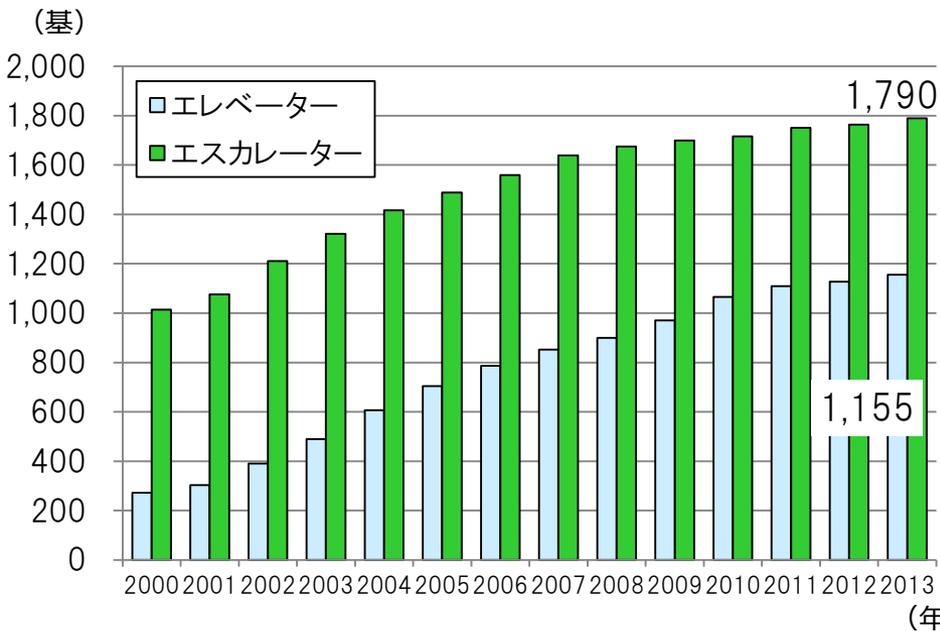


【新宿駅中央線ホーム】

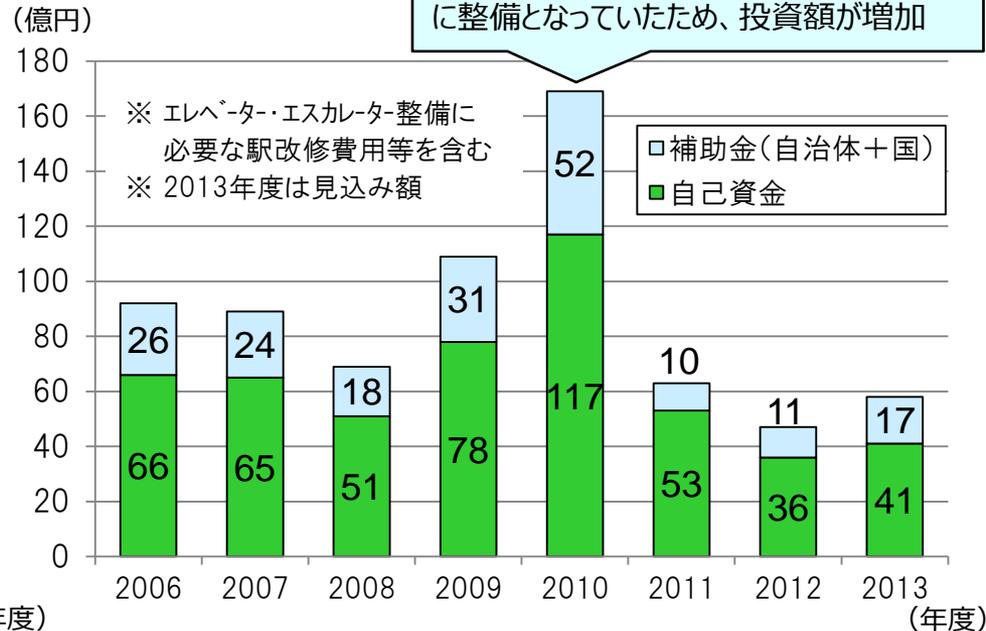


【埼京線十条駅】

改定前の基本方針は、2010年度までに乗降人員5,000人/日以上全ての駅を対象に整備となっていたため、投資額が増加



【エレベーター・エスカレーター整備基数の推移】



【エレベーター・エスカレーター整備の投資額の推移】

1. バリアフリー等のサービス向上

【主な取組み状況】

(3) その他のバリアフリーへの取組み

- ・ 視覚障害者誘導用ブロック、誘導チャイム、点字運賃表などの整備

目の不自由なお客さまのために	
視覚障害者誘導用ブロック（ホーム）	1,414駅
誘導チャイム	496駅
点字運賃表	751駅

(2013年3月31日現在)

- ・ 車両のバリアフリー化
(触地図・点字シール、各種ユニバーサルデザインを採用したE233系など)
- ・ 「声かけ・サポート」運動の展開 (2011年度～)
⇒ お困りになっている全てのお客さまに社員がお声かけする運動

【移動等円滑化の促進に関する基本方針】
原則として、2020年までに乗降人員3,000人/日以上全ての駅に視覚障害者誘導用ブロックを整備



【視覚障害者誘導用ブロック】



【点字運賃表】



【誘導チャイム】



【「声かけ・サポート」運動】

1. バリアフリー等のサービス向上

【主な取組み状況】

(4) 情報提供の充実

- ・ 異常時案内用ディスプレイの整備
⇒ 186駅/537台 (2014年3月31日現在)
⇒ 4カ国語表示対応などの改修を順次実施
- ・ 車内液晶ディスプレイでの運行情報提供
(山手線、中央快速線、京浜東北線など)
- ・ 駅構内における無線LAN設備の整備
(訪日外国人向け無料公衆無線LANサービスなど)
- ・ 遠隔手話通訳サービスの試行導入 (2013年6月～)
⇒ タブレット端末のテレビ電話機能を活用し、
通訳を受けられるサービス
(山手線7駅のインフォメーションセンター等やJR東京総合病院)
- ・ クローズドキャプションによる字幕付きテレビCMのトライアル (2013年10月～)
⇒ 当社単独提供の番組において、映像に合わせて、ナレーション等の音声を字幕で表示



【異常時案内用ディスプレイ】



【車内液晶ディスプレイ】



【訪日外国人向け
無料公衆無線LANサービス】



【字幕付きテレビCM】

今後の取組みと課題

○ バリアフリー設備の整備推進

[主な課題]

- ・ 難易度の高い工事箇所における着実な整備（中央線御茶ノ水駅など）
- ・ 複数のバリアフリー経路の確保
- ・ 老朽取替時期の到来による更新費用の増加

○ 山手線以降のホームドアの整備推進

（目の不自由なお客さまのご利用が多い駅など）

[主な課題]

- ・ 整備費用のコストダウン（工事費圧縮、工期短縮など）
- ・ 列車のドア位置の異なる車両が走行する線区への対応

○ 高度化するお客さまニーズや東京オリンピック・パラリンピックを見据えたさらなるサービス向上

（駅設備等の多言語対応、駅ナンバリングの導入検討、情報通信環境の改善など）

[主な課題]

- ・ 異常時など様々な状況への適切な対応
- ・ 事業者間の連携をとった施策展開

交通政策基本計画に期待すること

今後もバリアフリー設備等の整備に主体的に取り組んでいくが、高まる社会的なニーズに対して、スピード感をもってきめ細かく対応するため、事業者・国・自治体が、より一層協力していく環境整備を期待したい。

○ バリアフリー設備・ホームドアの整備・更新に係る支援の拡充

[内容]

- ・ 助成制度・税制優遇措置の拡充
- ・ 複数年度を対象とした補助制度の創設
- ・ 柔軟な制度運用（現在は補助金交付決定後にのみ工事着手が可能）

○ 補助金交付に係る国から自治体への支援・働きかけの強化

[内容]

- ・ 自治体の財源確保
- ・ 確実な補助金交付に向けた自治体への働きかけ
（自治体ごとの補助金交付に係るスタンスに濃淡）

2. 大規模災害への対応

【主な取組み状況】

(1) 大規模地震対策

＜地震対策の3つの柱（過去の地震を教訓）＞

- ① 走行している列車を早く止める : 列車緊急停止対策
- ② 構造物が壊れないようにする : 耐震補強対策
- ③ 脱線後の被害を最小限にする : 列車の線路からの逸脱防止対策



【新潟県中越地震】
(2004年10月)

＜総額3,000億円の耐震補強対策＞ (2012年3月・7月策定)

- ・ 首都直下地震等に備え、高架橋などの耐震補強対策、地震観測体制の強化、非常用通信設備の整備などの対策を実施

⇒ 2012～2016年度の重点整備期間で約8割完了 (2013年度末時点で約3割完了)



(高架橋) 東北新幹線水沢江刺～盛岡間 (盛土) 山手線高田馬場～目白間 電化柱の門型化 駅コンコース天井の耐震補強

【耐震補強対策の推進】

2. 大規模災害への対応

【主な取り組み状況】

(2) その他の地震対策

- ・ 津波対策（避難訓練の実施、避難用の誘導看板等の整備など）
- ・ 停電時における非常用電源の確保
（ポータブル発電機の配備、主要ターミナル駅非常用電源24H化）
- ・ お客さまの救助・救命（救助品や応急救護品の配備など）



【津波を想定した訓練】



【ポータブル発電機の配備】

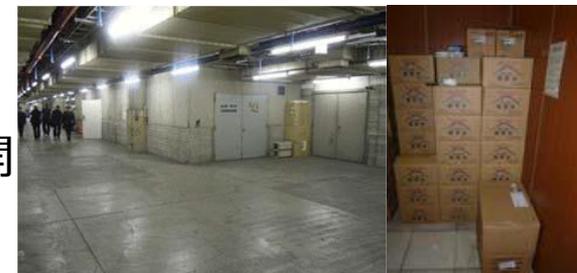


【救助品の配備】



【避難用誘導看板】

- ・ 帰宅困難者対策（備蓄品の配備、駅での一時滞在場所の提供、避難誘導等に関する自治体協議など）
- ・ 首都圏における大規模地震が発生した場合の早期運転再開に向けた対策の実施
（優先順位を付けた復旧作業の実施による早期運転再開など）



【備蓄品の配備】

【主な取り組み状況】

(3) 自然災害対策

- ・ 自然災害に起因する輸送障害の発生防止
 - ⇒ 防風柵：これまでに20箇所を設置、今後も常磐線や総武本線などに導入
- ・ 羽越本線列車事故を受けた突風対策（風速計の増設、強風警戒システムの導入拡大など）
 - ⇒ 風速計：事故以降、約600基を増設
- ・ 首都圏線区などにおける降雨防災対策（土砂崩壊・土砂流入の防止、排水処理の強化など）
- ・ 大雪による事故・輸送障害を踏まえた雪害対策（防雪柵の設置、除雪・融雪機能の強化など）



【防風柵の設置拡大】



【風速計の増設】



【降雨防災対策】



【2014年2月雪害】
（中央本線大月駅） 11

今後の取組みと課題

- 首都直下地震等を想定した大規模地震対策の確実な実施
[主な課題]
 - ・ 高架下を店舗等で利用している箇所の耐震補強
 - ・ 海底地震計情報の活用

- 被害が拡大傾向にある自然災害に対する計画的なリスク低減
 - ⇒ 局地的豪雨による被害を踏まえた新在直通区間における降雨防災対策
 - ⇒ 2014年2月の大雪による大規模輸送障害を踏まえた対応力向上[主な課題]
 - ・ リスク低減効果が大きく、かつ適切な投資規模となる対策の検討・実施

- 開業から30年以上が経過した東北・上越新幹線の大規模改修に向けた準備
[主な課題]
 - ・ 大規模改修工事に伴う負担に耐えうる財務基盤の強化

交通政策基本計画に期待すること

鉄道のさらなる安全性向上のため、今後発生が予想される首都直下地震の大規模地震対策の迅速な実施、鉄道施設の老朽化対策の確実な実施を推進するための環境整備を期待したい。

○ 耐震補強対策や帰宅困難者対策に対する支援の拡充

[内容]

- ・ 助成制度・税制優遇措置の拡充（備蓄品配備や非常用電源整備など）
- ・ 線路近接の建築物や線路上空の構造物の耐震補強

○ 災害対応に係る国・自治体・事業者のさらなる連携強化

[内容]

- ・ 災害時の避難誘導に関する国による自治体への働きかけ強化

○ 新幹線鉄道大規模改修準備金制度の存続

【主な取組み状況】

(1) 「観光」の力を活かした地域活性化の取組み

- ・ 地域社会の一員として、「私たちだからできること」を実践し、地域の活性化に貢献
- ・ JR6社共同のデスティネーションキャンペーンを震災以降、東北で7回開催（予定含む）
（2011年度 青森、2012年度 岩手、2013年度 仙台・宮城、秋田、2014年度 山形、2015年度 福島、2016年度 青森）
- ・ 東北地方への切れ目のない送客の実施
⇒ 「行くぜ、東北。」キャンペーンの継続展開（2011年度以降）、重点販売地域の設定
- ・ 「乗る」こと自体が目的となる列車による旅行需要の喚起



【POKÉMON with YOU トrein】
（家族で旅を楽しむ列車）



【TOHOKU EMOTION】
（全席レストラン列車）



【SL銀河】
（C58の復元）



【新幹線リゾートトレイン「とれいゆ」】
（足湯などを設置）

3. 観光・まちづくりとの連携

【主な取組み状況】

(1) 「観光」の力を活かした地域活性化の取組み

- ・ 産直市や「6次産業化」などの地域産業の活性化の取組みとの連動



⇒ 産直市：2013年度は624件、延べ2,757日間実施

【「もの1-2-3」プロジェクト】

⇒ 常設の地産品ショップ「もの」秋葉原店の開業（上野駅に続く2号店）

⇒ 6次産業化に向けたものづくりを推進する「もの1-2-3」プロジェクトの推進



【産直市】



【「もの」秋葉原店】

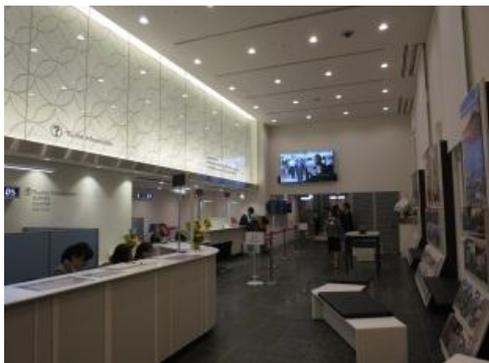
【主な取組み状況】

(2) インバウンド戦略の推進

【成田エクスプレス】



- ・ 訪日外国人旅行者向けの割引きっぷ・受入体制の充実
⇒ 「JR Kanto Area Pass」や「N'EX TOKYO Direct Ticket(One-way)」等の設定・利用拡大、「JR EAST Travel Service Center」の設置（東京駅など）など
- ・ 訪日旅行ブランド「東日本鉄道假期」「Tokyo Rail Days」の展開（2013年9月から順次）
⇒ 台湾・香港・ASEAN市場をターゲット、海外でのスキーキャンペーン等の展開
- ・ 「東日本版ゴールデンルート」の構築
⇒ 国や地域と連携し、インバウンド向けに訴求力のある観光素材を選定し、観光地をつなぐ



【JR EAST Travel Service Center】



【訪日旅行ブランドの展開】



【東北の海外プロモーション強化のためのロゴ・マーク制定】

【主な取組み状況】

(3) 鉄道ネットワークの拡充による旅客流動の創造

- ・ 人口減少社会にあっても、鉄道の利便性・快適性を高めることで、交流人口の拡大（移動回数の増加）と交通機関における鉄道選択率の向上を実現
- ・ 2014年度末の北陸新幹線金沢開業、上野東京ライン開業
⇒ 北陸新幹線：首都圏と北陸の相互流動の拡大、広域観光ルート（新潟・長野・岐阜）
- ・ 沿線人口が増加傾向にある東京メグループ（武蔵野線・京葉線・南武線・横浜線）における輸送改善策の継続実施
- ・ 戦略的新駅の検討 ⇒ 鉄道と街、お客さまとの新たな接点の創出



【新幹線ネットワークの拡充】

【上野東京ライン】

【主な取組み状況】

(4) 駅を中心としたまちづくりの推進

- ・ 経営環境の変化、お客さま・地域のニーズに対応すべく、従来の駅ビル・ホテル開発だけにとどまらない魅力あるサービス・機能を集約した「駅を中心としたまちづくり」を3つの観点から推進

① 大規模ターミナル駅開発：東京駅、新宿駅、渋谷駅、品川駅、横浜駅など



東京駅丸の内駅舎保存・復原
(2012年10月)



東京駅八重洲口グランルーフ
(2013年9月)



新宿駅新南口開発ビル(仮称)
(2016年春完成予定)



渋谷駅開発
(イメージ)

② 選ばれる沿線ブランドづくり

- ：中央ラインモール（中央線三鷹～立川間）、子育て支援事業「HAPPY CHILD PROJECT」



【nonowa東小金井】

③ 地方中核都市の活性化

- ：長野駅新駅ビル開発（2014年度末開業予定）

⇒ 自治体と連携した地方中核駅におけるまちづくりプロジェクト



【長野駅新駅ビル開発】

今後の取組みと課題

- 訪日外国人旅行者の需要喚起（東日本版ゴールデンルート構想の推進など）
[主な課題]
 - ・ 受入体制のさらなる充実
 - ・ 首都圏から地方へ足を運んでもらうための魅力づけ・情報発信
- 鉄道ネットワークのさらなる強化
（羽田空港アクセス改善策、中央線のサービス改善、首都圏特急の強化、相鉄・JR直通線整備など）
[主な課題]
 - ・ 建設・運営スキームや工事方法、採算性などの検討
- 品川開発プロジェクトをはじめとした大規模ターミナル駅開発の推進
[主な課題]
 - ・ 国際的に魅力あるまちづくりの実現
 - ・ 開発計画の迅速かつ確実な実行
- 自治体のコンパクトシティ構想と連携した地方中核駅におけるまちづくりの推進
[主な課題]
 - ・ 自治体との連携強化
 - ・ ワンストップ型のスマートステーションの実現（医療・介護・子育て・行政）

交通政策基本計画に期待すること

東京の都市としての国際競争力向上に向けた取組みや、疲弊する地方の活性化に向けた取組みをより一層推進することを期待したい。

- 国際空港へのアクセス向上など、鉄道事業者のプロジェクトを推進する仕組みづくり

[内容]

- ・ 財政的措置の整備
- ・ 環境影響評価手続の短縮

- 規制緩和等による駅をコアとしたまちづくりの推進

[内容]

- ・ 高さ制限・容積率の緩和
- ・ 道路空間の柔軟な利活用
- ・ 各種許認可手続の迅速化
- ・ 地方におけるコンパクトシティの推進

- 訪日外国人旅行者の受入体制の整備推進

[内容]

- ・ ビザ発給要件緩和
- ・ 出入国体制の改善
- ・ 海外への情報発信強化

【主な取組み状況】

(1) ICTを活用した業務革新の実現

- ・ オープンイノベーションの推進により、鉄道の持つ可能性を花開かせ、「鉄道の進化」を実現
- ・ 無線列車制御システム：CBTC（常磐緩行線・2020年頃）、ATACS（埼京線・2017年秋）
- ・ タブレット端末の活用：乗務員・メンテナンス部門・駅などに約20,000台を導入中
- ・ 線路設備モニタリング装置：営業列車による線路状態の把握が可能（京浜東北線など）
- ・ 駅遠隔操作システムの導入（券売機や改札機等）：首都圏の18駅で導入



【タブレット端末の活用】



【線路設備モニタリング装置】



【駅遠隔操作システム】

【主な取組み状況】

(2) 社会インフラとしてのSuicaの利便性向上

- ・ IC運賃の導入、利用可能箇所への拡大、電子マネーの加盟店拡大・利用促進
- ・ Suicaに関するデータの活用
 - ⇒ ご利用に応じたサービスや設備の整備、駅流動情報を活用した事業開発
 - ⇒ 社外へのデータ提供を見合わせ、有識者会議において今後の取組みを検討

(3) 列車運行情報等の提供の充実

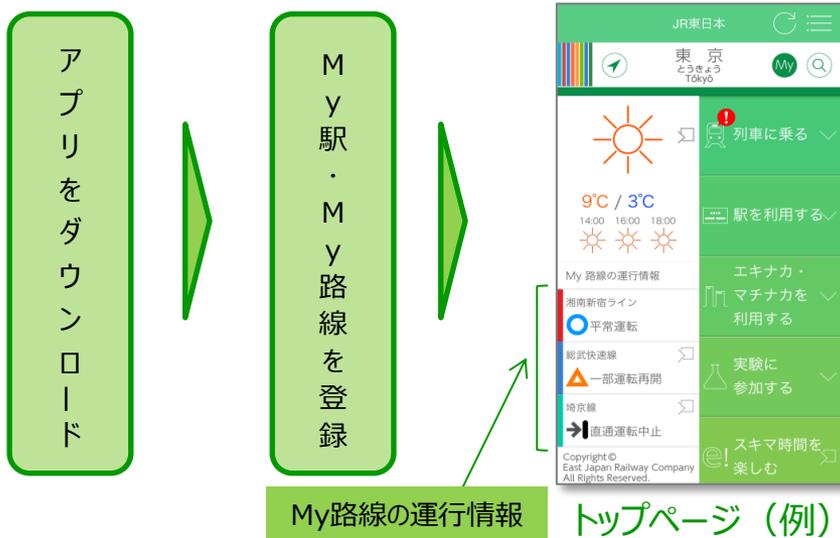
- ・ スマホ向けアプリ「JR東日本アプリ」、列車運行情報サービス「どことレ」など
(それぞれ2014年3月からサービス開始)



【交通系ICカード全国相互利用 (2013年3月～)】

【JR東日本アプリ】【列車運行情報サービス「どことレ」】

【参考】JR東日本アプリのサービスイメージ①



トップページでMy路線の運行情報が一目でわかります。
また、My駅に関する以下の情報をご覧いただけます。

※GPSによる駅の検索も可能です。

- 「列車に乗る」⇒表示駅から列車を利用するときに便利なページ
…運行情報・列車位置・発車標・停車駅一覧・遅延証明書など
- 「駅を利用する」⇒表示駅を利用するときに便利なページ
…構内図・時刻表・設備案内など
- 「エキナカ・マチナカを利用する」⇒表示駅の店舗等を利用するときに便利なページ
…店舗等情報・クーポン
- 「実験に参加する」⇒開発中のスマホ向け情報サービスのお試し版
※こちらでは、埼京線・湘南新宿ラインの列車位置情報をご覧いただけます。
- 「スキマ時間を楽しむ」⇒4コマ漫画など
- 「お知らせ」⇒工事のお知らせ、当社の他アプリ情報など

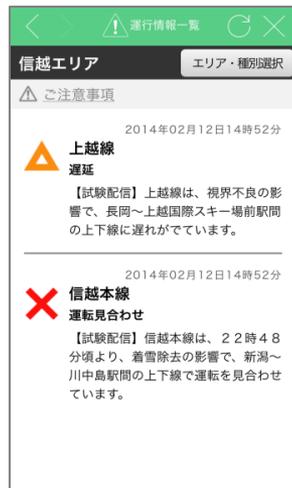
<「列車に乗る」の主なコンテンツ>

運行情報 (首都圏エリア)



運行情報の詳細を確認できます。

運行情報 (東北・信越・新幹線・在来線特急)



列車位置 (京浜東北線)



列車の走行位置・遅れの状況を確認できます。

発車標 (東京・品川・新宿・上野)



当社の路線の発車標を確認できます。

【参考】JR東日本アプリのサービスイメージ②

<「駅を利用する」の主なコンテンツ>

駅の情報



みどりの窓口の情報や
バリアフリー設備などを確認できます。

時刻表



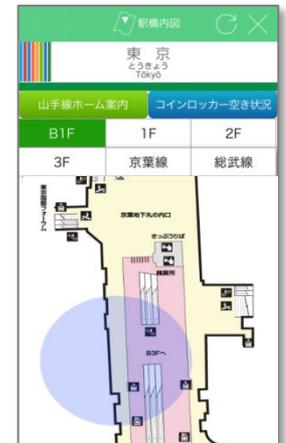
各駅の路線別の時刻表を
確認できます。

駅構内図



改札やトイレ、バリアフリー設備、
コインロッカー等の場所を確認できます。

駅構内図（東京駅）



東京駅では、コインロッカーの空き状況や
お客さまご自身の位置(※)を確認できます。
(※)Wi-Fi ONの場合

<「山手線トレインネット」の主なコンテンツ>

「トレインネット」トップ画面 トレインネット対象列車位置



山手線車内にて、停車駅一覧・所要時間・
停車駅の各種情報を確認できます。



トレインネット利用可能列車の
走行区間を確認できます。

車内状況



各車両の混雑度・車内温度を
確認できます。

ホーム案内図



山手線のホームの階段や
バリアフリー設備の位置を確認できます。24

今後の取組みと課題

- 技術革新を担う人材の育成、他企業等との連携強化、情報インフラ整備
 [主な課題]
 - ・ 技術革新をリードする人材の育成
 - ・ シナジー効果を発揮できる技術分野の抽出
- チケット※のさらなる利便性向上 ※ きっぷの予約から購入・受取までの仕組み
 [主な課題]
 - ・ Suicaのさらなる普及に向けた利用可能箇所拡大
 - ・ お客様ニーズに合わせたチケットの利便性向上の追求
- Suicaデータの有用性を示す活用方法の検討
 ⇒ 政府による「パーソナルデータの利活用に関する制度見直し」の動向などを踏まえた対応（2014年6月 大綱決定 → 2015年1月 法案提出）
- 駅施設情報、運行関連情報など、当社固有データの適切なオープンデータ化の検討
 [主な課題]
 - ・ 事業性の検討
 - ・ セキュリティの確保

交通政策基本計画に期待すること

安全・サービスのさらなる向上と、わが国の競争力強化に向けて、事業者による新技術の導入や新たなビジネスへの挑戦を支援する環境整備を期待する。

- 技術革新の推進に向けた支援の拡大
[内容]
 - ・ 規制・要件等の緩和
 - ・ 助成制度・研究開発税制の拡充
- 個人情報・オープンデータの活用に関する適切なガイドラインの策定

5. その他

- 各種交通政策の実行にあたっては、「経営の自主性」と「公平な競争環境」を確実に確保していただきたい。
- 地域交通の維持・確保のためには、事業者だけに過度な負担（非現実的な数値目標など）を強いることなく、国・自治体・利用者が応分の負担を担うことを前提とした仕組みが必要。

【日常生活の交通手段確保】

- 輸送需要の変化に対応した最適かつ持続可能な輸送モードへの転換を促進する仕組みづくり
- 地域の公共交通の維持に関する議論の推進に向けた、自治体のリーダーシップの発揮
- 過疎地域における持続可能な公共交通確保のための自治体・事業者・利用者それぞれの費用負担の仕組みづくり（適切な受益者負担）

【環境負荷の低減】

- さらなる省エネに資する技術やスマートグリッド技術の導入、鉄道へのモーダルシフトの推進に向けた、より柔軟で活用しやすい仕組みづくり