



あした 未来へつなぐ

JR北海道グループは、お客様の安全を最優先に、安心してご利用いただけるサービスを提供し、お客様満足の向上をめざします。

障害の有無に関わらず、すべてのお客様が安心・快適に 駅や列車を利用できるように、バリアフリー施策を展開しています

東京オリンピック・パラリンピックを二年後に控え、バリアフリー法が改正される中、各自治体における取り組みが加速し、人々のバリアフリーに対する関心もいつそう高まっています。JR北海道でも、障害を持ったお客様により便利に鉄道を利用していただくために、さまざまなバリアフリー施策を展開しています。

優先席のステッカー

普通列車および快速列車の優先席に「ヘルプマーク(※)」のステッカーを掲示しています。これは、義足や人工関節を使用している人、内部障害や難病を患っている人、妊娠初期の人など、ヘルプマークを身につけたお客様に席を譲っていただくための取り組みです。札幌圏を走る車両は、ス

テッカーに加え、オレンジ色のつり革で優先席を明確化しています。



ホームページ「JR北海道バリアフリーガイド」をリニューアル

全国的なバリアフリー化促進の動きを受け、ホームページに掲載している「JR北海道バリアフリーガイド」をリニューアルしました。駅と車内

のバリアフリー設備や各種案内について画像などを添えてまとめ、お客様が電話などで問い合わせなくとも、ホームページを見て情報を得られるよう、工夫しています。

耳の不自由な方へ	その他お手伝いの必要な方へ
<p>○お手伝いをご希望の方は、係員へお声がけください。係員が列車へのご案内および乗降のお手伝いをさせていただきます。</p> <p>○ご案内に時間がかかる場合があります。ご利用にあたっては、十分な余裕をもって駅にお越しくださいようお願いいたします。</p> <p>○窓口では筆談のご案内を行っています。お気軽にお申し出ください。</p> <p>・駅の設備については、こちらをご覧ください。</p> <p>・駅によっては事前連絡の要否等対応が異なるため詳細は「らくらくおでかけネット」をご覧ください。</p>	<p>○お身体が不自由な方、ご病気やおけがをされているお客様など、お手伝いをご希望の方は、係員へお声がけください。係員が列車へのご案内および乗降のお手伝いをさせていただきます。</p> <p>・駅の設備については、こちらをご覧ください。</p> <p>・駅によって事前連絡の要否等対応が異なるため詳細は「らくらくおでかけネット」をご覧ください。</p>

バリアフリー講習会

接客を担当する社員を対象に、障害を持つお客様への対応のポイントなどを学ぶ講習会を実施し、バリアフリーに対する社員の意識向

上を図っています。講習会は、駅に配属される新入社員に向けて毎年行っているほか、体験メニューを組み込んだフォローアップを実施するなど、バリアフリー教育にも力を注いでいます。



JR北海道では、これからも通勤、通学、旅行など、駅や列車を利用するすべてのお客様に適切に対応し、安心・快適に鉄道を利用していただけるよう、引き続き、バリアフリー施策の推進に努めていきます。

※ヘルプマークとは、外見からは分からないものの、支援を必要としている人が、その事実を周りの人に知らせるためのマーク。