



2024年2月20日  
東日本旅客鉄道株式会社

## 障害のある方・サポートが必要な方への新たな Web サービスについて ～よりインクルーシブな社会を目指して～

JR 東日本は、より多くのお客さまのシームレスな移動を実現するために、2024年2月26日(月)より、えきねっとにてマイナポータルとの連携を活用した「身体障害者割引乗車券・知的障害者割引乗車券」の取り扱い、および「新幹線車いす対応座席」の取り扱いを開始します。また、同日より列車に乗車するときの介助を事前に Web でお申込みいただける「JRE おでかけサポート」のサービスを開始します。

### 1. もっと「シームレスな移動」を実現します

- えきねっとで身体障害者割引乗車券・知的障害者割引乗車券の取り扱いを開始します

取扱開始日：2024年2月26日(月) 午前11時

- マイナポータルと連携することで、窓口に行かずに障害者割引きっぷが購入できます。
- 障害者割引を適用した JR6 社のきっぷが購入できます。
- 障害者割引を適用した「新幹線 e チケット」が購入できます。なお、「トクだ値」商品の場合は特急券部分に「トクだ値」の割引率を適用した商品が購入可能です。
- 在来線特急について、障害者割引乗車券と特急券をえきねっとにてワンストップで購入いただけるようになります。

※マイナポータルより手帳情報を取得し、えきねっとと会員情報と連携します。マイナポータルからの手帳情報取得フローについては別紙をご参照ください。



#### 【新幹線】

乗車券部分：障害者割引  
特急券部分：トクだ値割引 で

「新幹線 e チケット」が  
ご利用いただけます！

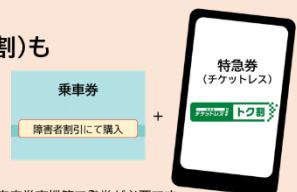
※「新幹線 e チケット(トクだ値)」は  
列車、座数および区間限定の商品です。



#### 【在来線特急列車】

障害者割引の乗車券も  
在来線チケットレス特急券(トク割)も

えきねっとにて  
ワンストップで購入可能！



※えきねっとにて購入した乗車券については、乗車前に指定席売機等で発券が必要です。

※乗車券と特急券がセットになった「特急トクだ値」(乗車券つき)については、乗車券部分に障害者割引を適用した商品の取扱いはございません。

➤ えきねっとで新幹線の車いす対応座席の取り扱いを開始します

取扱開始日：2024年2月26日(月) 午前11時

- 東北・秋田・山形・上越・北陸・北海道新幹線の車いす対応座席(本人席、付添席、車いすスペース)が購入できます。

※車いす対応座席については、お身体の不自由なお客さまだけでなく、怪我等により車いすを利用されているお客さまもご予約いただけます。

※時間帯により駅係員が不在となる駅等、一部の駅で乗降する場合はえきねっとでのご購入の対象外となります。

※新幹線車いす対応座席への「トクだ値」設定はございません。

※「車いすスペース」は一部の新幹線に設置されております。詳しくは当社 HP「お身体の不自由なお客さまへ」([https://www.jreast.co.jp/equipment/equipment\\_1/wheelchair/](https://www.jreast.co.jp/equipment/equipment_1/wheelchair/))をご参照ください。



## 2. 移動の「安心」を実現します

➤ 列車に乗降するときの介助を事前に Web でお申し込みいただける「JRE おでかけサポート」のサービスを開始します

サービス開始日：2024年2月26日(月)※2024年2月28日(水)以降ご利用分から受付開始します。



「JRE おでかけサポート」イメージ図

- これまでは乗降するときの介助を事前に駅窓口等で受付けている駅もありましたが、サービス導入線区においてはご出発の2日前の午前12時までは駅に行かず Web からお申し込みいただけるようになります。

- 利用可能線区

JR 東日本管内の新幹線全線区、京葉線(東京～蘇我)、南武線(川崎～立川)

- お申し込み方法

JR 東日本ホームページ(<https://www.jreast.co.jp/equipment/jreodekakesupport/>)からお申し込みいただけます。お申し込みには、お名前・メールアドレス・電話番号などの入力が必要となります。なお、マイナンバーカードの登録や手帳の提示は不要です。

※ホームページは2月26日(月)午前7時にサイトオープンします。

※利用可能線区は今後拡大していく予定です。詳細は決まり次第お知らせいたします。

### 3. お客様に便利な「インクルーシブ」を実現します

- お客様が使いやすいサイトとするため、えきねっと Web サイトにおいて Web アクセシビリティ対応を進めております。
- えきねっとでは、お電話での問合せが難しい方のためにチャットによる問合せ対応や、ウェブ操作に不安のある方のためにサポートセンターオペレーターによる画面操作補助サービスを導入しています。
- えきねっとでは、今後も車いす対応座席の取扱対象路線の拡大、アプリでの障害者割引乗車券や車いす対応座席の予約等の検討を進め、より多くのお客様に便利でシームレスな移動を提供し、インクルーシブな社会を目指します。

# 【別紙】 えきねっとでの取扱いフローイメージ(マイナンバーカードを用いた手帳情報の確認)

お客様のマイナンバーカードを読み取り、マイナポータル上の情報取得サービスを利用して障害者手帳情報を取得し、えきねっとアカウントに情報を連携します。

えきねっと

マイナポータル

えきねっと

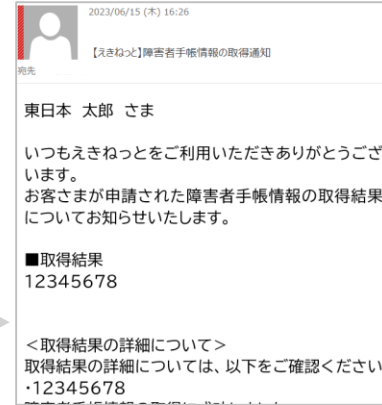
マイページ

パスワード入力

マイナンバーカード読み取り

結果通知メール

トップページ



障害者手帳情報登録  
メニューを選択

マイナポータルに遷移  
ICカードリーダーまたはスマートフォンにて  
マイナンバーカードを読み取り  
→マイナポータルの「自己情報取得API」を活用し  
障害者手帳情報を取得  
→その後、えきねっとで会員アカウントへ連携

えきねっとで会員アカウントへの  
手帳情報取得結果をメールにて  
お客様に通知

対象のお客様に関しては  
トップ画面に「割引きっぷ申込」ボ  
タンを表示

※ 障害者手帳／療育手帳の情報  
については1年毎に確認

※画面はイメージです