

2026 年 9 月 16 日

株式会社ミライロ

株式会社日立製作所

ミライロと日立、鉄道の介助申請一元化で基本合意書を締結

～デジタル障害者手帳と鉄道の介助業務支援サービスを連携～



「ミライロID」と「移動制約者ご案内業務支援サービス」の連携イメージ

株式会社ミライロ(本社：大阪市淀川区、代表取締役：垣内 俊哉、以下「ミライロ」)と株式会社日立製作所(本社：東京都千代田区、代表執行役 執行役社長兼 CEO：徳永俊昭、以下、「日立」)は、ミライロが提供するデジタル障害者手帳「ミライロ ID」と、日立の「移動制約者ご案内業務支援サービス」の連携に向けた共同検討(以下、「本共同検討」)を開始することに合意し、基本合意書を締結しました。

「ミライロ ID」は現在 65 万人(2026 年 8 月時点)を超える方に利用されており、障害者手帳の提示や各種サービス利用のためのライフプラットフォームとして活用されています。また、日立の「移動制約者ご案内業務支援サービス」は、現在全国で 12 の鉄道事業者(2026 年 8 月時点)で稼働しており、介助申請や駅係員間の情報連携のデジタル化を支援するとともに、多様なパートナーとの協創により移動支援サービスの高度化に取り組んでいます。

本共同検討では、「ミライロ ID」を介助申請の窓口として活用し、利用者が申請した情報を日立の「移動制約者ご案内業務支援サービス」へ連携することで、介助申請を行える仕組みの実現をめざします。

将来的には、鉄道事業者ごとに分散している介助申請手続きの一元化につなげ、利用者の利便性向上と交通事業者の業務効率化を図ります。

背景

現在、鉄道を利用する際に介助を必要とする方は、利用する鉄道事業者ごとに異なる申請方法や手続きに対応する必要があります。特に複数の鉄道事業者を利用する場合には、事業者ごとに個別の申請を求められるケースもあり、利用者の負担となっています。

また、鉄道事業者側においても、介助申請内容の確認や駅係員の手配、事業者間の情報共有など、多くの業務が発生しています。電話や FAX を中心とした運用が残るケースもあり、情報伝達や引き継ぎの効率化が課題となっています。

こうした課題を踏まえ、ミライロと日立は、新たな移動支援の仕組みを実現するため、両社サービスの連携に向けて本共同検討を開始しました。

本共同検討の内容

利用者が「ミライロ ID」から介助申請を行うと、その情報が日立の「移動制約者ご案内業務支援サービス」を通じて関係する鉄道事業者へ共有される仕組み構築に取り組みます。これにより以下のようなメリットが想定されます。

利用者のメリット

- 普段から利用している「ミライロ ID」を通じた、スムーズな介助申請を実現。
- 出発駅から到着駅まで、複数の鉄道事業者をまたぐ場合もワンストップでの手続きが完結。
- 乗り換えを含むシームレスな移動支援につながり、より安心できる鉄道利用を後押し。

鉄道事業者のメリット

- 65 万人超の「ミライロ ID」利用者との新たな接点を創出し、介助サービスへのアクセスを向上。
- 電話を中心とした介助受付業務のデジタル化により、申請内容の確認や駅係員手配の効率化を支援。
- 事業者間での情報引き継ぎや共有を円滑化し、介助対応の品質向上と業務効率化に貢献。

今後の展開

両社はそれぞれのサービスの連携に向けた共同検討を進めるとともに、実証実験を通して有効性を検証します。今後は鉄道事業者への展開拡大に加え、鉄道事業者およびその他の交通事業者との情報連携も視野に入れ、あらゆる移動シーンで活用できる仕組みの構築をめざします。

ミライロは、「ミライロ ID」を障害のある方の生活を支えるプラットフォームとしてさらに発展させ、移動に必要なサポートの申請までシームレスに利用できる環境の実現をめざします。

日立は、鉄道事業者向けの移動支援基盤の高度化を進めるとともに、鉄道分野に限らない多様なパートナーとの連携を拡大しながらサービス向上を進め、誰もが安全・安心に移動できる社会の実現に貢献していきます。

参考

「ミライロ ID」について

「ミライロ ID」は、障害者手帳をスマートフォンに登録できるデジタル障害者手帳です。障害者手帳の情報をスマートフォンで提示できるほか、障害者割引の本人確認、各種チケットやクーポンの利用、情報配信など、障害のある方の生活を便利にするさまざまな機能を提供しています。2026 年 8 月現在、65 万人を超える方にご利用いただいています。

詳しくは下記 URL よりご覧ください。

<https://mirairo-id.jp/>

「移動制約者ご案内業務支援サービス」について

従来、口頭伝達や紙でのやり取りを主とする列車乗降サポート業務のプロセスを電子化し、介助申請から駅係員間の連絡・引き継ぎ、乗降サポートの実績管理といった一連の連絡業務をスマートデバイス上で完結できるサービスです。

詳しくは下記 URL よりご覧ください。

ミライロについて

「バリアバリュー」を企業理念とし、障害のある当事者の視点から、社会におけるバリア(障害)をバリュー(価値)に転換するインフラやソリューションを提供しています。デジタル障害者手帳「ミライロ ID」によるインフラづくり、企業などへの研修、リサーチ & コンサルティング支援を軸として障害者とその家族が今日を楽しみ、明日を期待できる社会を実現するための事業展開を行っています。詳しくは <https://www.mirairo.co.jp/>をご覧ください。

日立製作所について

日立は、IT、OT(制御・運用技術)、プロダクトを活用した社会イノベーション事業(SIB)を通じて、社会インフラをデジタルで革新し続けるグローバルリーダーをめざし、環境・幸福・経済成長が調和するハーモナイズドソサエティの実現に貢献します。デジタルシステム&サービス、エナジー、モビリティ、コネクティブインダストリーズの4セクターに加え、新たな成長事業を創出する戦略SIBビジネスユニットの事業体制でグローバルに事業を展開し、Lumadaをコアとしてデータから価値を創出することで、お客さまと社会の課題を解決します。2025年度(2026年3月期)売上収益は10兆5,867億円、2026年3月末時点で連結子会社は606社、全世界で約29万人の従業員を擁しています。詳しくは、www.hitachi.com/ja-jp/をご覧ください。

お問い合わせ先

株式会社ミライロ ITソリューション部	株式会社日立製作所 社会システム事業部 モビリティソリューション&イノベーション本部
お問い合わせ： ミライロ ID Web サイト ↓	お問い合わせ：社会インフラ IT システム：日立
※「法人向けソリューションについて」を選択ください	※交通分野に関するお問い合わせを選択ください