ＪＲ東海労働組合

業務速報

ＮＯ．１１９７
２０２０．４．１
ＪＲ東海労働組合
発行　木下　和樹
編集　森下　暢紀

申第26号
車いす利用のお客様が、安全・便利・快適に新幹線をご利用できるための申し入れに対する窓口回答

ＪＲ東海労は、新幹線のバリアフリーソフト・ハード対策検討ＷＧが開催されている。このＷＧは、２０２０年東京オリンピック・パラリンピックを契機に、新幹線のバリアフリー対策を抜本的に見直し、世界最高水準のバリアフリー環境を有する高速鉄道を実現するために立ち上がったことを知りました。

昨年１２月２５日、ＪＲ東海労は「申第１９号」で、車いす利用のお客様が一人でも多く安心して新幹線に乗車できるように申し入れをしｔ、会社はその回答として「現在国土交通省が立ち上げた検討会やＷＧで議論を進めており、障がい者団体の意見を踏まえつつ東海道新幹線をより便利で快適にご利用いただけるよう、改善に向けて検討・研究を行っている」と回答していました。。

ＪＲ東海労は東京オリンピック・パラリンピックが目前に迫った今、車いす利用のお客様が安全・便利・快適に新幹線をご利用できるため、早急に対策するべき事柄について、以下の通り会社へ申し入れをしました。

申し入れ内容と回答は、以下の通りです。

記

１．車いすスペースの確保について

（１）１１号車１１番ＢＣＤＥ席、１２番ＢＤＥ席、１３番ＢＤＥ席を撤去し、車いす用のフリースペースとすること。

【回答】

新幹線バリアフリーＷＧを通じて、障がい者団体から伺っている様々な意見や要望を踏まえ、東海道新幹線全体の利用実態を分析しながら、改善に向けた検討を行っているところである。

車いす用フリースペースについては、東海道新幹線全体の利用実態を分析

しながら、設置の検討を行っているところである。

（２）１１号車１１～１３番Ａ席は当日発売として発車時刻の１時間前に一般発売が可能となるマルスシステムに改良すること。

【回答】

車いす対応座席のご利用にあたっては、駅の窓口へ直接または電話にてお申し込み頂いているが、これをＷＥＢでも受け付けることを検討している。

現在検討しているのは、ＷＥＢでの申し込みの受付までであり、車いす対応座席のＷＥＢでの予約・発売については、現行は係員を介しての手続き（行程確認・介助要員手配等）があり、そのシステム化等の課題もあるため、ＪＲ各社と共通の課題おして、今後、検討会やＷＧを通じて、検討・研究を行っていく。

なお、東海道新幹線については、車イス対応座席を一般席として発売せず、当日でも車いすをご使用のお客様のために確保するようにした。

その他、切符の予約や発券方法について、可能な限りお待ちいただくことなく、車イス対応座席をご利用いただけるよう今後も検討・研究を行っていく。

（３）鉄道に乗車できる車いすのサイズ「長さ・高さが１２０センチメートル、幅が７０センチメートル程度」という規定を撤廃すること。

【回答】

ＪＲ共通として、車いすであって、長さ及び高さが120センチ、幅が70センチ程度のものであるときは持ち込めることとしている。なお、これを超えるサイズのものであっても、可能な限りご乗車いただいている。

２．車いす用座席を購入する際の利便性向上について

（１）全ての発売窓口で及び自動販売機で予約・発券できるシステムに改良すること。

（２）窓口で購入しようとすると、一般的発売より相当待たされるので、時間短縮できるよう、システムを改良すること。

（３）車いす用座席をウェブサイトから予約できるようにシステムを改良すること。

（４）多目的室もマルスで発売できるようにシステムを改良すること。

（５）電話予約可能時間帯を、現行の７時から１９時を、７時から２２時までとすること。

【回答】（1～5一括回答）

車いす対応座席のご利用にあたっては、駅の窓口へ直接または電話にてお申し込み頂いているが、これをＷＥＢでも受け付けることを検討している。

現在検討しているのは、ＷＥＢでの申し込みの受付までであり、車いす対応座席のＷＥＢでの予約・発売については、現行は係員を介しての手続き

（行程確認・介助要員手配等）があり、そのシステム化等の課題もあるため、ＪＲ各社と共通の課題おして、今後、検討会やＷＧを通じて、検討・研究を行っていく。

なお、東海道新幹線については、車イス対応座席を一般席として発売せず、当日でも車いすをご使用のお客様のために確保するようにした。

その他、切符の予約や発券方法について、可能な限りお待ちいただくことなく、車イス対応座席をご利用いただけるよう今後も検討・研究を行っていく。

３．車いす旅客のサービス低下に繋がる、新幹線車掌乗り組みを、２名から３名に戻すこと。

４．これ以上の駅無人化の推進をやめること。また、無人駅でも車いす利用のお客様が乗降できるよう、要員体制を構築すること。

【回答】（3.4一括回答）

車掌乗り組みに関する新幹線車内業務見直しについては、順調に定着していると認識しており、見直す考えはない。

必要な要員は確保している。効率的な業務遂行体制の構築は、会社の経営基盤のさらなる強化を図る上で極めて重要なものと位置づけ、社員の能力向上や新技術の導入などを背景に、安全の確保を大前提に、仕事の進め方や体制の見直しについて、引き続き、取り組んでいく考えである。

以　上