

平成23年3月9日

日本障害フォーラム
差別禁止法制小委員会
委員長 太田 修平 様

拝啓

春暖の候、ますます御健勝のこととお慶び申し上げます。

日頃は、JR東海をご利用いただきましてありがとうございます。

さて、太田様より頂戴いたしましたご意見につきまして、次の通りご回答申し上げます。

当社では、お体の不自由なお客様が安心して、安全に駅などをご利用いただけるよう、バリアフリー法および国土交通省が定めたガイドラインを踏まえながら、駅や車両などの改良を計画的に進めています。

車いすでのご利用にあたっては、手動の車いすおよびジョイスティック形の電動車いすであれば、新幹線や特急列車などのデッキ付き車両にもご乗車いただくことができます。

一方、ハンドル形電動車いすにつきましては、サイズ・回転半径が大きい、クラッチの設置位置がわかりにくく他人が外しにくい、介助のための取ってがない等、公共交通機関の利用を想定した構造となっていないため、日本障害フォーラム様の加盟団体の方も委員として参加されてとりまとめられた国土交通省主催の検討会「ハンドル形電動車いすの施設利用等に係る調査研究委員会」による報告書を基に、弊社では、下記の要素を全て満たす場合にご利用いただけることといたしております（下記要件を満たしている方については、ハンドル形電動車いすでのご乗車をお断りすることはございません）。

なお、この取り扱いにつきましては、他の多くの鉄道事業者と同様となっております。

・ご利用いただけるお客様

ハンドル形電動車いすが日常生活に必要不可欠な方として、法令に基づく補装具給付制度や、介護保険制度により、真にハンドル形電動車いすの利用が必要と判断され、ハンドル形電動車いすを貸与等されているお客様。

・ご利用いただける車両

デッキ・ステップのついていない車両にご乗車いただけます。

新幹線車両については、全てにデッキがありますが、東海道・山陽新幹線で運転しているN700系の多目的室については社団法人交通バリアフリー協議会が一定の性能及び使用を満たすとして認定し、その旨のステッカーの添付された「改良型ハンドル形電動車いす」はご乗車いただけることといたしております。

・ご利用いただける駅

設備の整った駅相互間でのご利用について、ご乗車いただけます。

以上の取り扱いにつきましては、弊社のホームページでもご案内しておりますのでご覧いただければ幸いです。

次に、お尋ねの12月9日の事象への対応についてご回答いたします。

お客様との個別の対応について、第三者の方にご回答はいたしかねます。しかしながら、いずれの場合においても、弊社は、適正かつ適切に対応をいたしております。また、弊社では、全てのお客様に対し、旅客営業規則等の運送約款に基づいた取り扱いをいたしており、この定めをお守りいただいている範囲において、乗車拒否は一切行っておりません。

敬具

東海旅客鉄道株式会社
広報部サービス相談室
Tel : 050-3772-3910
受付時間 9:00~17:00 (土日除く)