

2008年9月17日

〒160-8309 東京都新宿区西新宿1-8-3
小田急電鉄株式会社
代表取締役社長 大須賀頼彦様

〒 東京都足立区

半沢一宣（印）

特急ロマンスカーのバリアフリー化推進についての問い合わせと要望

拝啓 時下ますますご盛業のこととお喜び申し上げます。

さて、私は数年前から、全国のJR・私鉄各社の有料特急列車におけるバリアフリー化の推進状況についての調査研究を進めている者です。

この一環として、これまでに貴社新宿駅ホームで行ってきた実車調査や、今回「メトロはこね」に乗車して気づいた不明点についてご教示願いたいのと、今後の新車設計や車両リニューアルなどの際にご配慮願いたい点について要望させていただきたく、お便り差し上げることに致しました。

なお、本状は貴社における担当部署が不明のため、大須賀社長様あてで送らせていただきました。ご一読後に担当部署へお取り次ぎのほど、よろしく願い申し上げます。

また参考のため、私が今年春に学会誌で発表した関連記事のコピーを同封しておきます。

1. 車内設備の構造と、その車内配置に関すること

(1) 車いす対応座席について

MSEの号車では2番D席の車いす対応座席に隣接して（1D席相当部分に）車いすスペースも設置されています。一見、屋上屋を重ねたようにも思えるこうした設備は、私の知る限り類例がありません。最初は電動車いす置き場のつもりかと思いましたが、だとしたらこの部分に非常通報器を設置する必要はない理屈で、未だに謎を氷解できていません。貴社は、一体どのような意図でこのような設備になさったのかについて、ご教示いただけませんかでしょうか。

MSEでは、車いす対応座席付近に複数の非常通報器が設置されています。このうち、車いすの人でも手が届き、かつ乗務員と対話できるインターホン機能が付いているのは、号車1D席相当部分の車いすスペース付近に設置されているものだけでした（1A席側の壁に設置されているものは、高さの関係で、車いすの人が利用するのは困難と思われる）。車いす対応座席部分の窓下のボタンだけのものを、インターホン機能付きのものに取り替える配慮をお願いしたく存じます（VSEとEXEも同様）。

(2) 多機能トイレについて

貴社は『鉄道ジャーナル』誌などの新車紹介記事で、VSEとMSEの多機能トイレについてオストメイト（排泄障がい者）対応と紹介なさっています。ところが実際には、オストメイトの団体である（社）日本オストミー協会がホームページで公表している、オストメイトが望む設備の一部の条件（冬でも温水で身体を洗える、パウチ洗浄用のシンクがあるなど）を満たしていないように思われます。それでも貴社がVSEとMSEの多機能トイレをオストメイト対応とPRなさっている理由について、ご教示いただけませんかでしょうか。

(3) 公衆電話について

VSEとMSEでは公衆電話の設置が省略されています。携帯電話の普及が背景にあるとはいえ、一方では電子医療機器を装着しているなどの理由で、携帯電話を持ちたくて

も持てない人もいるのが現実です。またRSE・LSE・HiSEなどに乗ったときに公衆電話があったのを記憶していて、VSEやMSEにも電話があるものと当てにしていた乗客に、迷惑をかけてしまう原因にもなると思われます。MSEとVSEにも公衆電話の設置をお願いしたく存じます。その際には、車いすでもアクセスできる場所に、車いすの人でも使用可能な構造で設置するよう、合わせてご配慮をお願いしたく存じます。

(4) 飲料自動販売機について

MSEの号車と号車に設置されている自販機は、いずれもそれ自体の構造が車いす対応ではないうえ、それ以前に通路幅の関係で車いすではアクセスできない位置関係にあります。これでは車いすの人は「メトロホームウェイ」など車内販売員が乗務しない列車では、飲み物を購入することができません。

車いすの人は、運賃（乗車券）については身体障がい者割引がありますが、特急料金については健常者と同額です。特急料金の主旨は、特急列車の運転に必要なコストをその乗客に転嫁することにあるはずで、すなわち、特急車両それ自体だけでなく、自販機など付帯設備の維持管理に係るコストも、特急料金の中に含まれているものと解釈できます。そう考えると、車いすの人も健常者と同じ額の特急料金を払っている一方で、車いすの人だけが付帯設備を利用したくてもできない現状は、いかがなものでしょうか。車いすでも利用（操作）可能な構造の自販機を、車いす対応座席最寄りのデッキに設置するよう、ご配慮をお願いしたく存じます（EXEについても同様）。

VSEでも、いずれは「ホームウェイ」など車内販売員が乗務しない列車にも運用する時が来ると思われますので、同様のご配慮をお願いしたく存じます。その際は、号車と号車の旧・喫煙ブース部分を、自販機コーナーや公衆電話コーナーとして活用できるのではないのでしょうか。

(5) 多目的室の設置について

JR6社では、多くの特急列車に多目的室を設置しています。これは元々は、国鉄時代の東海道・山陽新幹線で、身体障がい者が横になって乗車できるための個室として設置されたのが始まりです。今日では、急病人の休憩や授乳などでの利用も認められるようになり、病弱者や子育て世代などの「移動の自由」=交通権の拡大に高く寄与する存在となっています。

ところが私鉄では、貴社を含めて、多目的室の設置例がまったくありません。

貴社のロマンスカーは、その名が全国に知れ渡っていることから、病弱者や子育て世代などの利用も少なくないと思われます。そうした需要に応えるための設備を充実させることが、ロマンスカーの社会的評価をより高くするだけでなく、子育て世代などのマイカー利用を鉄道に切り替える「モーダルシフト」を促すことで、地球環境にも貢献することにつながるのではないのでしょうか。

貴社のすべての特急列車に、多目的室の設置をお願いしたく存じます。

2. 車いす対応座席の発売方に関する事

私が今月7日（日曜日）に「メトロはこね24号」に全区間乗車したとき、車いす対応座席の発売方について疑問に感じたことを、以下に記します。

(1) 事実経過

私は、車いす対応座席の使い勝手を確かめたり、写真撮影をしたりする都合上、車いすの人からの予約が入っていなければ車いす対応座席の特急券を購入したいと考え、当日の14時45分ごろ小田原駅の特急券発売窓口で、女性係員（領収証の捺印から長谷川様と思われます）にその旨を申し出ました。係員は号車の空席状況のモニター画面を出した

うえで「号車の1番から3番までは車いすの方とその付き添いの方にしか発売できないことになっています」と説明し、車いす対応座席にもっとも近い空席として、4番A席の特急券を発売してくださいました。このとき私も画面を見たところ、1番から3番までの中では1番A席だけが、空席を示す青の文字になっていました（が発券を断られました）。

ところが実際には、号車の2番ABD席と3番ABCD席には、箱根湯本駅から健常者の7人グループが乗車していました。このうち、2番AB席と3番ABCD席の6名は町田駅で下車し、2番D席の1名だけが北千住駅まで乗車しました。

ご参考までに、この列車では、号車1番A席は箱根湯本～小田原間のみ座席券利用と思われる個人客が乗車していただけで、小田原駅発車後は空席でした。小田原～町田間で車内を一巡してみたところ、～号車の乗車率が約80%、～号車は約50%でした。号車1番AD席の車いす対応座席も、空席のままでした。

(2) 疑問・不明点

さて、これらの状況から明らかなように、小田原駅係員の説明と実際の特急券発売方とは、明らかに矛盾があります。少なくとも、どこの発売箇所かは不明ですが、車いす対応座席と同伴者用の席を、健常者に発売してしまった事実があったことだけは確かです。

また、私は、過去に新宿駅でVSEなどを調査していたときにも、健常者が車いす対応座席に乗車していた事例を、複数回目撃した経験があります。

一般論として、発車時刻直前に車いす対応座席が空席であったとしても、その席を健常者には発売するべきではないと考えられます。急用で特急列車に飛び乗る必要が生じ得るのは、車いすの人でも同じだからです（その意味では、健常者である私が車いす対応座席への乗車を希望したのも、調査のためとはいえ問題があったことは確かです）。

これらの事実経過を踏まえ、以下の点についてご教示いただけませんか。

MSEの号車における、車いす使用者とその同伴者向けの別枠扱いの席は、小田原駅係員の話のとおり、1番から3番までで間違いありませんでしょうか。

同様に、MSEの号車、VSEの号車、EXEの号車と号車、LSEの号車についても、それぞれ何番から何番までが別枠扱いなのか、合わせてご教示ください。貴社では、車いすの人からの予約が入っていない車いす対応座席（と同伴者用の席）について、たとえば当日の朝とか前日などから、健常者にも発売するようにしている事実があるのでしょうか。

関連して、貴社では、車いすでの特急列車利用を申し込む締め切りは乗車日の何日前でしょうか。それとも、発車直前の飛び込みでも申し込み（乗車）できるのでしょうか。近畿日本鉄道では、ベビーカーを使用する乗客から申し出があれば、車いす対応座席を発売するとしています（近鉄名古屋駅で目撃したとき駅員に確認。前売りもするのか、直近の列車でのみの取り扱いかの確認は失念）。貴社では、これと類似の取扱方をなさっておられますでしょうか。

拙宅最寄りの東京メトロ千代田線北千住駅では、改札外の特急券発売機付近に、車いす対応座席の購入方に関する案内掲示（この券売機での買い方、もしくは駅事務室でのみ取り扱う旨。後者の場合は取扱可能時間も）が何もありません。私は、今年3月16日（「メトロはこね」運転開始の翌日）の朝8時ごろ、特急券発売機のそばに立っていた案内係員に、そういう掲示も出してほしい旨をお願いしておいたのですが、未だに改善されていません（同駅事務室入口付近の掲示も同様）。現状では「メトロはこね」に車いすのままでも乗れることが周知されず、案内方として不適切であると思われます。貴社から東京地下鉄株式会社様に、注意を促しておいていただけませんか。

3. バリアフリー関係以外の要望

(1) 乗車区間の一部が満席の場合の特急料金収受方について

私は、今回「メトロはこね」の特急券を購入する前、箱根湯本発着の～号車は満席かもしれないが、小田原から増結する～号車なら確実に席を取れるだろうと予想していました。実際には箱根湯本からの席を取れましたが、先に記した、小田原駅発車後に各車両の乗車率を見て回った印象でも、こうしたケースは間々起こり得ると予想できました（EXEで運転する「はこね」でも同様）。

そこで私が疑問に思ったのが、

「箱根湯本発着の車両が満席で、やむを得ず小田原発着の車両の特急券を購入した人が、小田原～箱根湯本間はデッキに立って、または発車直前のキャンセルなどで空いている席に乗車できるのだろうか？」

ということです。

私は、箱根湯本駅でホームにいた駅員（氏名失念、「メトロはこね24号」発車直前にホーム上の特急券発売機のそばに立っていた方）に、このことを質問してみました。その駅員からの回答は「箱根湯本～小田原間の特急券不所持として、座席料金をいただくことになる」というものでした。しかし、これでは同じ列車の同じ区間に乗車しているのに、席を取れた人と取れなかった人とで料金が異なることになり、席を取れなかった人に対してあまりに酷な取扱方であると思われます。貴社は、特急券を購入しないで飛び乗った客からは車内精算の際に割増料金を徴収するとしていますが、上に記したケースはまったくの無札ではなく、性格が異なります。

同じ列車の小田原発着の車両の特急券を提示した人については、小田原～箱根湯本間を座席券なしで乗車できるように制度を変更するよう、箱根登山鉄道株式会社様と協議を進めていただけませんか。

(2) 車内販売のサービスについて

サンドイッチとソフトドリンク（コーヒーなど）を同時に購入するとドリンクが100円引きになる一方で、弁当とソフトドリンク（お茶など）では割引がないのは、利用者の立場からは不公平に映ります。小田急レストランシステム株式会社様に改善を促していただければ幸いです。

これらのことにつきまして、何かとご多忙のおり誠に恐縮ですが、来月14日（火曜日、鉄道の日）までに書面にてご回答くださいますよう、どうかよろしくお願い申し上げます。その際、今後さらに詳しいことをご教示いただきたい場合のため、担当部署名と担当者様のお名前、直通または内線電話番号・FAX番号などもご教示願います。

なお、電話でのご回答は、拙宅の電話が家庭の事情でつながりにくいなどのため、貴社にご迷惑をおかけしてしまう事態が予想されますので、ご遠慮いただければ幸いです。

また、貴社からの回答内容につきましては、その後の改善状況に係る続報として、私が所属する交通権学会その他の場で報告・公表させていただく場合がございますことを、あらかじめご了承願います。

末筆ながら、貴社の無事故と更なるご発展をお祈りしております。

敬具

記事 配達記録郵便物引受番号と配達完了日および配達郵便局

第505-00-98305-0号

平成20(2008)年9月18日 新宿支店にて配達完了