

半沢 一宣 様

謹啓 時下益々ご清栄のこととお慶び申し上げます。このたび、平成20年9月17日付で弊社社長ならびに鉄道事業本部長宛にいただきました「特急列車の車内設備のバリアフリー化推進に関する要望書」につきまして、弊社でサービス全般を担当しております私武田よりお返事をさせていただきます。

はじめに、多目的室の利用に関するご案内につきましては、半沢様のご指摘通り、789系車両では用途や利用方法を記載したステッカーを掲示しておりますが、281系や283系では、現在「多目的室 (Private)」の文字のみによる表記となっておりますため、半沢様よりいただきましたご指摘をもとに、今後789系で使用しておりますピクトグラム入りの表記への変更に向けて準備を進めてまいります。

次に、261系や183系の車両の過去に喫煙コーナーとして使用しておりましたスペースを多目的室に改造する旨のご要望につきましては、多目的室を設置するために必要なスペースを確保することができないため、転用改造は困難となっております。

また、公衆電話機ならびに飲料用自動販売機の移設につきましては、鉄道車両の機器搭載スペースが限られておりますため、車いす対応トイレと自動販売機ならびに飲料用自動販売機を同じデッキに設置することが現状困難となっております。

車両へのオストメイト対応設備の設置のご要望につきまして、オストメイト対応便器につきましては、トイレの装置だけでなく制御装置の変更など大幅な改造が必要になりますため、785系車両を含め既存車両への設置は困難となっておりますが、このたび半沢様よりいただきましたお声をもとに、今後車両を新製する際には、列車種別や運行時間などを考慮しつつ、お客様に快適にご利用いただけるよう勉強を進めてまいります。

最後になりますが、半沢様のますますのご健勝をお祈り申し上げまして、弊社からのお返事とさせていただきます。

敬具

平成20年10月8日

北海道旅客鉄道株式会社  
鉄道事業本部CS推進部  
お客様サービス室長  
武田 茂