

平成20年10月11日

半沢 一宣 様

小田急電鉄株式会社  
CSR・広報部  
03-3349-2291

拝復 時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

当社業務につきましては、平素格別のご高配を賜り厚くお礼申し上げます。

さて、このたび、特急ロマンスカーのバリアフリーについていただきましたご質問・ご要望につきましては、下記のとおりご回答申し上げます。

敬具

## 記

### 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

①MSEの営業5号車には、車いす対応座席2箇所と車いすスペースを1箇所設けた仕様にしており、計3箇所の車いすをお使いのお客さまがご利用できるスペースがありますが、車いすをお使いのお客さまについては、最大お二人分まで特急券を発売可能にしており、車いすスペースには、車いすのままでもご利用いただけるように手すり等を設けております。実際には、車いすをご利用のお客さまが、ご乗車の際、車いすスペースでも車いす対応座席でもご利用いただけるようにご案内することにしております。

②MSEの車いす対応座席付近に設置している非常通報装置については、ご指摘のとおり、対話式ではありません。これは、対話式の非常通報装置は、形状が大きくなるため座席回転機能を持たせた車いす対応座席付近の壁面には設置が困難であることや、車内でトラブルが発生した際、基本的なお客さまに対するサポート体制としては、乗務員が迅速にお客さまのもとへ行き、その状況や内容などを乗務員が臨機応変にご対応させていただくようにしております。このようなことから、非常時における乗務員への通報が迅速に行われるよう、設置させていただいているものですのでご理解を賜りますようお願い申し上げます。

#### (2) 多機能トイレについて

③当社の特急車両VSEおよびMSEには、お客さまのご意見のとおり「ゆったりトイレ」をオストメイトのお客さまが対応可能な多機能トイレとしてご案内しており、パウチ洗浄専用の水洗装置を設置していることがその具体的な対応になります。これは、バリアフリーガイドラインに基づき整備し、設置させていただいているものでございます。限られた車内スペースの中で、お客さまのご意見にございますようにオストメイトのお客さまが望む一部の条件を満たさない部分もあろうかと思いますが、何卒ご理解を賜りたいと存じます。

#### (3) 公衆電話について

④特急車両の車内設備としては、トイレや洗面台など日常必需の設備のほか、MSE(60000形)からは、AED(自動体外式除細動器)を設置するなど、時代のニーズに合わせた設備にすべく取り組んでおります。例えばAEDに関しても常に必要なものであるかは、お客さまによっては異なるご意見もあろうかと存じます。しかし、限られた車内スペースの中でどのような設備を整えておく必要があるのかを弊社内で十分精査した結果、最近の弊社特急車両におきましては公衆電話を設置しない判断をいたしました。理由は、

現在、弊社特急車両に搭載している無線方式の公衆電話につきましては、数年後にはサービス停止となるためでございます。一部のお客さまにはご不便をおかけすることもあるかと思いますが、何卒ご理解賜りたいと存じます。

(4) 飲料自動販売機について

⑤特急車両の車内に設置しております自動販売機は、MSEの設計当初以前より設置要望があったものの、そのスペースには限りがあったため、スペースの捻出が可能であるかの検討や車両重量の左右アンバランス等、多面的に検討を行った結果、現在の設置されている自動販売機を採用いたしました。これについても、全てのお客さまがご利用できない点があるため、乗務員ならびの車内販売員等ともご要望に沿うよう取り組んでおりますが、ご指摘にあるように車内販売員が乗車しておらず、ご対応できない場合などについては、ご不便をお掛けいたしますが、事前にご購入いただくなどご協力願えればと存じます。

(5) 多目的室の設置について

⑥多目的室の設置により、子育て世代の有効利用や急病人が発生した場合の休憩場所等、様々な状況への対応可能な望ましいスペースであると考えます。また、モーダルシフトの観点からもご指摘いただくなど、貴重なご意見であり誠にありがとうございます。

弊社の特急運行の特徴とすれば、新宿と箱根を結ぶ観光特急として、また、都心から仕事を終えご帰宅されるサラリーマンの快適な交通手段として等、用途に応じた運行が行われていることであり、限られた車両数と車内スペースの中で、その車両には座席のほか、必要な用途に対応可能な設備を整えておく必要があります。具体的には、座席をはじめ、消火器などの火災対策設備やトイレ等のほか、AEDなど社会的ニーズに沿った設備を検討してまいりました。現在のところ、多目的室の有効性は理解できるものの、その運用方法が明確ではなく、また限られたスペースをできる限り有効に活用するため、設置する判断を行うまでには至っていないのが実情です。何卒ご理解を賜りたいと存じます。

2. 車いす対応座席の発売方に関して

- ① MSEの5号車の車いす同伴席（介助者席）は2AB・3CDであり、3ABは一般席としてしています。なお、他の車型を含めての該当席は以下になります。

特急車両	号車	車いす対応	介助者席		号車	車いす対応	介助者席	
MSE (60000形)	5	1A 2D	2A	2B	8	1A 1D	2A	2B
			3C	3D			2C	2D
VSE (50000形)					8	1A 1D	2A	2B
							2C	2D
EXE (30000形)	5	1A 1D	2A	2B	8	1A 1D	2A	2B
			2C	2D			2C	2D
RSE (20000形)								
HiSE (10000形)								
LSE (70000形)	3	1A 1D	2A	2B				
			2C	2D				

\*VSEの3A～3D（4席）板張りのため仕様が異なるので同様の扱い

- ②車いす対応座席の健常者への発売はしておりません。ただし、座席が満席近くになり、かつ、車いす対応座席が発売されていない場合に限って、最後に割り当てる座席として発売するようしております。また、購入されるお客さまが健常者であっても、係員は車いすでの利用であることをお伺いして発売しております。
- ③車いすでの特急利用の申し出は、通常の特急券と同様に予約開始2ヶ月前の10時から（駅では予約は行っておりません）、発売開始1ヶ月前の10時からとなり、発車直前まで発売は可能です。ただし、ホー

ムでの特急券券売機は車いす対応の座席指定ができないので、窓口での購入となるため若干余裕を持っての購入が必要となります。なお、発車直前で満席近くになり、かつ、車いす対応座席が発売されていない場合に限って、最後に割り当てる座席として発売されますので健常者のお客さまがご利用になる場合もございます。

④ベビーカー使用者に対する車いす対応座席の割り当ては行なっておりません。(申し出に対して、お断りしております)これは、車いすのお客さまには対応座席が必要不可欠ですが、ベビーカーは折りたたむなどの対応ができるため、お客さまの責任において一般席で対応していただいております。

⑤東京メトロ線の自動券売機への表記につきましては、同社にお客さまのご意見として伝えることは可能ですが、強制することはできないことをご理解いただきたいと存じます。

### 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の収受方について

特急ロマンスカーにつきましては全席座席指定となっているため、小田原駅での連結とはいえ同駅より発車する特急ロマンスカーと解釈できます。また、座席のない中で箱根湯本駅からご利用いただくことは、混乱を招くことも考えられますので、現状の扱いとしておりますので、ご理解を賜りたいと存じます。

#### (2) 車内販売のサービスについて

小田急レストランシステムに機会を捉えて伝えてまいります。

以上

追伸 今後のお問い合わせにつきましては、CSR・広報部が窓口になりますので、ご連絡いただけたらと存じます。