

平成20年10月15日

半 沢 一 宣 様

拝復 秋冷の候、ますます御健勝のこととお喜び申し上げます。

また、平素は当社線をご愛顧いただき、厚く御礼申し上げます。

さて、平成20年9月17日付で半沢様からいただきました、「新幹線・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、お返事申し上げます。お返事が遅くなりましたこととお詫び申し上げます。

弊社は公共交通機関として、日々数多くのお客様にご利用いただいておりますことから、できるだけ多くのお客様のニーズにお応えしなければならないと考えております。そのため、列車の座席の発売方法やスペースにつきましては、列車の限られたお座席やスペースを様々なお客様に最大限有効にご利用いただくため、お客様のご利用状況等を総合的に勘案し、その発売方法や利用法を決めさせていただいております。

なお、車いすをご使用されるお身体が不自由なお客様が新幹線や特急列車をご利用になられる場合につきましては、事前に専用のお座席をご予約いただけるルールを設けておりますのでご承知おきいただきますようお願い申し上げます。

以下、個々のご質問・ご要望につきまして、項目ごとにご回答させていただきます。

1. 「南紀」の車いす対応設備つき車両（所定③号車）の指定席化

ご指摘の「南紀」号につきましては運転時間が比較的長時間に及ぶという列車の特性からお客様の指定席ニーズが高いことに鑑み、平成19年3月より、より座席数が多い2号車を指定席とし、3号車については自由席とすることと致しました。しかしながら、車いすでご乗車されるお客様につきましても、3号車の車いす対応座席のご利用の事前申込みを引き続き受け付けるとともに、当日もご不便なくお使いいただけるように、車いす対応座席周辺にはその旨のご案内を掲示し、車掌が適宜巡回を行い、他のお客様にもご理解とご協力を賜りますようご案内に努めているところでございます。

2. 多目的室の存在・用途・利用方法に係る案内・周知方の改善

列車内の多目的室につきましては、お身体の不自由なお客様が安心してご旅行いただけるよう、一般座席への着座が困難なお客様について優先的にご予約をお受けさせていただいております。そのため、「お身体の不自由な方優先です」といった趣旨のご案内を表示しておりますのでご理解賜りますようお願い申し上げます。なお、300系車両を含めまして、弊社が保有する新幹線全ての11号車多目的室にその旨のご案内を掲示しており、多目的室の利用方法については新幹線をご利用のお客様にご理解いただいているものと考えております。

また、383系「しなの」では、新幹線等と異なり多目的室がございませんので、授乳や急病でお休みになりたいなどお客様からご要望があった際には「業務用室」をご案内しております。従って案内表示も現行の形としております。また、「しなの」はお客様のご利用状況に応じて様々な車両数で運用させていただいているため、何号車に「業務用室」があるというご案内が一概にできない状況になっております。

3. 新幹線車両での多目的室の増設

半沢様のご指摘のようなケースが起きた場合には、できる限りお客様のニーズにお応えできるよう努めております。設備の配置につきましては、数多くのお客様に列車の限られたスペースやお座席を最大限有効にご利用いただけるよう多角的に検討したものでありますので、現時点で設備の再配置を行うことは考えておりません。

4. 公衆電話・飲料自動販売機の車いす対応座席最寄デッキへの移設と、車いす対応構造化

ご指摘いただきました自動販売機を含む各種設備につきましては、限られた車内空間の中でお客様のご利用形態を踏まえた配置とするよう努めております。車いすでのご利用に対応したデッキにつきましては通常のトイレより大きい車いす用トイレを備えていることもあり、残ったスペースの大きさを考慮しますと当該デッキに自動販売機を設置することは困難と考えております。

なお、当社の所有する在来線車両内の公衆電話につきましては、昨今の携帯電話普及状況などもあり、使用率が著しく低いなどの状況を踏まえ、平成19年3月に撤去しております。

5. 車いす対応座席の一般売りの廃止

弊社では、お体の不自由な方が列車をご利用される場合は2日前までのお申し込みをお願いしておりますが、やむを得ず当日お申し込みいただいた場合でも、お客様が安心してご旅行していただけるよう、可能な限り迅速に専用のお座席や係員の手配などを承っております。

なお、列車の座席の発売方法やスペースにつきましては、列車の限られたお座席やスペースを様々なお客様に最大限有効にご利用いただくため、お客様のご利用状況等を総合的に勘案し、その発売方法や利用法を決めさせていただいており、新幹線及び「ムーンライトながら」につきましても、同様の考え方にに基づきそれぞれ決定させていただいております。

なお、弊社では下記サービス相談室へのお電話の他、弊社ホームページ内にごございますお問合せの投稿フォームなどからもご意見等をお伺いしておりますので、これらを通してお寄せいただければ幸いです。

以上の回答につきまして、ご理解を賜りますようよろしくお願い申し上げます。この度貴重なご意見をお寄せいただいたことに御礼申し上げますとともに、今後ともお客様に快適にご利用いただける輸送サービスの提供に努めてまいりますので、引き続き弊社路線をご愛顧賜りますようお願い申し上げます。

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)