

2019年6月29日

〒530-8341 大阪市北区芝田2-4-24  
西日本旅客鉄道株式会社（JR西日本）  
代表取締役社長 来島達夫様  
鉄道本部長 緒方文人様

〒[REDACTED] 東京都足立区 [REDACTED]  
半沢一宣（自筆署名）

車いす対応座席の構造および発売方の改善についての要望  
（回答の催促）

前略失礼いたします。

私は、以前から交通機関のバリアフリー設備について調査研究を続けており、御社へは2008年9月17日付で「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」をお送りしたことがある者です。

さて、今月18日（火曜日）の「はくたか574号」の7号車11番A席に乗車した際に気づいた点について、翌19日の8時35分頃、御社の公式ホームページから「車いす対応座席の構造および発売方の改善についての要望」と題するメールをお送りしました。

ところが、本日9時00分現在、未だご回答をいただけておりません。

19日に問い合わせのメールを送信する直前に、内容確認画面をPDF形式で保存しておいた物を同封致しますので、本年7月10日（水曜日）までに書面にてご回答くださいますよう、担当部署へのご指示をお願いしたく存じます。

ご多忙のおり誠に恐縮ですが、何卒よろしくお願い申し上げます。

草々

記事 特定記録郵便物引受番号と配達完了日および配達郵便局  
第624-26-98024-3号  
2019年7月1日 大阪北郵便局にて配達完了

## 入力内容の確認

以下の内容で送信いたします。  
 内容をご確認いただき、間違いがないようでしたら「送信」ボタンを押してください。

### お客様情報

お名前 半沢 一宣 様  
 フリガナ ハンザワ カズノリ 様

メールアドレス

お電話番号

ご住所 東京都 足立区

年齢

性別

J-WEST ID

### 内容

種別1 ご意見・ご要望  
 種別2 その他JR西日本に関すること

JR西日本からの回答 回答要

件名 車いす対応座席の構造および発売方の改善についての要望

内容 今月18日の「はくたか574号」の7号車11番A席に乗車した者です。  
 E7系・W7系の普通車の車いす対応座席では  
 車いすから座席への乗り移りがしやすいよう山陽新幹線のN700系と同様  
 肘掛けを跳ね上げられる構造になっています。  
 ところがE7系の肘掛けは下ろした状態でロックされていて跳ね上げることができず  
 そのロックを解除する方法がどうしてもわかりませんでした。  
 車掌へ尋ねたところ  
 肘掛けの付け根の内側の止めネジの下の窪みに隠れているボタンを押しながら  
 跳ね上げる仕掛けだご教示をいただきました。  
 これは他の車両では見かけない独自の作りですが  
 その操作方法の案内がどこにも見当たりませんでした。  
 これでは車いすの人がトイレへ行くときなどに肘掛けを跳ね上げる方法がわからず  
 肘掛けを固定したまま車いすへ乗り移らなければならないという  
 不便を強要される事態が頻発することになってしまいます。

以上の理由から、以下の点について要望しますので  
 JR東日本とも協議のうえ改善をお願い致します。

1. 肘掛けをロックするボタンの機能を殺し  
 N700系のように肘掛けを自由に跳ね上げられるようにすること。  
 または車掌がいなくても乗客が自分で肘掛けを跳ね上げられるよう  
 操作方法の案内を目につきやすい場所へ掲出すること。

2. 車いす対応座席と介助・同伴者用の席を一般客に発売するのを止め  
 車掌持ちの調整席とすること。  
 駅の指定席券売機でシートマップを見ていると  
 7号車の11番と12番の各AB席(計4席)は  
 前日までは一般売りをせず別枠で管理されていますが  
 当日朝からは12番B席以外の3席が一般売りに回されています。  
 これでは車いすの人が急用で出かけるとき  
 家族や介助者と並んで席を取ることができないケースが多発してしまいます。  
 そういう事態を避けるため上記の4席については  
 前日までに車いすの人からの予約が入っていない場合でも

入力内容の確認: JR西日本

一般客(健常者)へ発売するのを止める必要があります。

11号車(グリーン車)16番A席や

東海道・山陽新幹線の11号車12・13番AB席についても同様です。

3. E7系・W7系で上記のように

車いす対応座席の肘掛けを通常はロックする構造としている理由とは

一体何なのかにつきましても

合わせてご説明いただきたく存じます。

回答は郵便かメールにてお願いします。

家庭の事情により、電話での回答はお断りします。

戻る

送信

COPYRIGHT© WEST JAPAN RAILWAY COMPANY ALL RIGHTS RESERVED.

このサイトに掲載されている情報は、JR西日本が提供しております。

**Subject:** 受信完了メール：190619-000124：車いす対応座席の構造および発売方の改善についての要望  
**From:** <goiken\_otoiawase@westjr.co.jp>  
**Date:** 2019/06/19 8:37  
**To:** [REDACTED]

このメールは受付番号お知らせのため、自動的に返信しています

ハンザワ カズノリ様

JR西日本にお問い合わせ、ご意見・ご要望をいただきまして、ありがとうございます。  
お客様より送付頂きましたメールは、以下の受付番号にて登録されました。

190619-000124

本件に関しまして、追加のお問い合わせをいただく場合には、上記受付番号をお伝え下さい。

内容により回答にお日にちがかかる場合がございますのでご了承ください。

JR西日本お客様センター

＝＝＝＝＝

添付ファイルを送信する場合は、必要なファイルをこのメールの返信に添付してそのままご送信ください。  
その際上記の受付番号やお客様名は、変更や削除をしないでください。