Subject:	【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 (goiken_otoiawase@westjr.co.jp)
То:	
Date:	2019/7/3, Wed 17:55

半沢 一宣 様

いつもJR西日本をご利用いただきまして、ありがとうございます。 また、回答が大変遅くなりましたことを深くお詫びいたします。 お客様からいただきました貴重なご意見に対し、回答させていただきます。

このたびは北陸新幹線をご利用された際に、 ご不便、ご迷惑をおかけしましたことを、お詫び申し上げます。

弊社といたしましては、北陸新幹線の車いす対応座席をご利用いただく場合は、 乗務員がご案内させていただくことを基本としており、肘掛けのロックの解除についても、 乗務員にお申し付けいただければ、その都度、可能な限り対応をさせていただいております。 車内でお困りのことがございましたら、お気軽に乗務員にお申し付けくださいませ。 半沢様からお寄せいただきましたご意見につきましては、 関係する部署に申し伝えるとともに、今後の車両改善の参考とさせていただきます。

また、北陸新幹線、東海道・山陽新幹線へ設置しております車イス対応座席については、 これらの座席を必要とされるお客様にご利用いただくため、 基本的には一般のお客様のご予約は受け付けておりません。

現在、北陸新幹線、東海道・山陽新幹線の車いす対応座席については、 始発駅発車の前日までに申込がなかった場合に限り、 発車当日から一般のお客様にむけて発売させていただいております。 何卒ご理解いただきますようお願いいたします。

このたびは、貴重なご意見をお寄せいただきまして、ありがとうございました。

今後ともJR西日本をご利用いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

西日本旅客鉄道株式会社 CS推進部 JR西日本お客様センター

【お客様からのお問合せ】

今月18日の「は〈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と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。 または車掌がいないときで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〈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。