

2025年12月3日

〒151-8578 東京都渋谷区代々木二丁目2番2号
東日本旅客鉄道株式会社（JR東日本）
鉄道事業本部長 渡利千春様

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

新幹線の多目的室と車いす対応座席の運用方についての要望書

前略失礼いたします。

私は鉄道を中心とした公共交通のバリアフリー化についての調査研究をライフワークとしている者です。

標記の件につきまして、私が最近気になっている疑問点について、御社の見解をご教示いただきたく、本状を差し上げることに致しました。

ご多忙のおり誠に恐縮ですが、次ページ以降に記した要望事項につきまして、今月末日までに書面にてご回答くださいますよう、よろしくお願い申し上げます。

なお回答については、新幹線利用者の参考に資するため、この要望書と共に私のホームページで公開する予定ですので、予めご了承願います。

目次

1. 多目的室は「身体の不自由な方を優先」とする運用方を見直してください	2
2. 便乗の乗務員や社員が多目的室へ乗車するのを禁止してください	4
3. 移乗式の車いす対応座席をベビーカーを使う人も利用できるようにしてください ..	6
4. おわりに	8
【別添1】 JR東日本管内の各新幹線における多目的室の案内掲示の写真	
【別添2】 東海道～山陽～九州新幹線における多目的室の案内掲示の変遷	
【別添3】 2013年6月17日付の秋田支社長様宛の要望書と回答書	
【別添4】 2024年5月24日付のメールフォームの控と回答メール	

1. 多目的室は「身体の不自由な方を優先」とする運用方を見直してください

私の手元に残る資料写真によれば、JR東日本管内の新幹線各線では、2020年2月までは、多目的室に、その利用方法についての案内掲示が何もありませんでした。

その後2020年3月以降、少なくともE2系とE3系（山形新幹線用L編成）には、

「多目的室は、お体の不自由なお客さま、体調の優れないお客さま、授乳をされるお客さまなどがご利用いただけます。（以下略）」

という案内文が掲出されるようになりました（【別添1】を参照）。

更にその後、何年何月頃からかは不明ですが、E5系やE7系の多目的室の案内掲示文には、

「多目的室は、ご予約のお客さまを優先としております。

予約の状況により、授乳するお客さま、体調のすぐれないお客さまなどもご利用いただけます（中略）

ご予約はハンドル形電動車いすご利用のお客さま、特段のご事情があるお客さまを対象とさせていただきます。」

と「予約」や「優先」の文言が入るようになりました。

この文面は、今日ではE5系以降の全形式（H5系とW7系も含む）、すなわちハンドル形電動車いす対応の多目的室を設置しているすべての編成で表示されています。

この傾向は東海道～山陽～九州新幹線でも同様で、2007年に就役したN700系で多目的室がハンドル形電動車いすに対応した構造に変わったのに合わせて、その案内掲示文に車いすの人が優先である旨の文言が入るようになりました（【別添2】を参照）。

これは従来の移乗式の車いす対応座席が、折り畳み可能な手動の車いすでの利用を想定した設計で、折り畳みできない電動車いすではその置き場所に困るため、ハンドル形電動車いすの普及が進んできたことに伴って取られた措置だと、私は推察しています。

またE5系とE7系のうち2021年以降に就役した編成では、車いすのまま乗車できるための、指定席扱いの車いすスペースが併設されるようになりました。

更に山形新幹線では近日中に車両がE8系に統一されることで、全列車が上記の車いすスペース付の車両で運転されるようになります。

このように、車いすの人がそのまま客室内に乗車できる環境が整いつつある今日では、多目的室の利用を体の不自由な人（≡車いすの人）を優先とすべき必要性が、徐々に薄れ始めていると考えられます。

車いすの人たちが自前の車いすごと不自由なく新幹線に乗車できる環境を整えることの必要性は、私も理解しているつもりです。

しかし私が気になっているのは、その影で乳児を連れた母親や体調が優れない人など、多目的室の利用を想定した他の人たちが、多目的室を利用したくてもできず不便や不自由を強いられてしまう可能性があることです。

誰かを優先するということは、別の誰かを冷遇することと表裏一体の関係にあることだからです。

現に私は、2007年9月24日（月曜日、秋分の日振替休日）の「のぞみ29号」（JR西日本N700系Z4編成）で、健常者の？（車いすは見えませんでした）高齢者が多目的室に乗車したため、授乳で利用しにきた母親が多目的室の前で困り果て立ち往生していた場面に遭遇したことがあります（この件については、翌2008年9月17日付「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」でJR東海とJR西日本へ申告済みです）。

このためかどうか、今日では授乳については、一部の業務用室を授乳室兼用として対応

しています。

しかし少なくとも東海道～山陽新幹線の業務用室は、実は列車内でのテロ行為への対策として「さすまた」などの防犯用具を収納するための倉庫であることが、JR東海のニュースリリース（2018年7月25日付「東海道新幹線 安全確保に向けた車内搭載品の充実等について」）を見るとわかります。

JRが乳児を連れた母親に対して、そういう場所で授乳してくださいと案内するのは、利用者への接客（おもてなし）のあり方として、おかしいのではないのでしょうか？

もしも私が乳児を連れた母親の立場だったら、

「なぜ多目的室でなく、こんな物騒な場所で授乳しなければならないの？

最近では車いすスペースがあるのに、どうしてJRは車いすの人を多目的室に乗せて、授乳には多目的室を使わせてくれないの？

私たち子育て世代は車いすの人たちよりも格下扱いなの？

こんな目に遭うなら次から飛行機か、夫にクルマを運転してもらおうかしら？」

と、自分が差別された不快感を覚えると思うからです。

それは私の妻と子供がそういう扱いをされたとした場合でも同じです。

これは国民の鉄道離れを誘発する動機付けになり得るもので、JR自身のためにもならないことです。

また体調が優れない人が休憩できるための簡易ベッドを用意した設備は、現行の多目的室以外には何もありません。

このことは「多目的室は車いすの人が優先」という運用方を続ける限り、病弱者だけでなく、妊婦が座席では辛い横になりたいという場合にも、対応できないリスクがあることを意味しています。

私が小学校の3年か4年のとき、当時産休中だった担任の先生のご自宅を訪問した際、先生は始めのうちは座椅子を使ってこたつに入っていました。途中からは「体がつらいから、ごめんね」と横になって話を続けていたのを、今でもはっきりと覚えています。

これと同じことが列車内で起きたとき、車いすスペースを設置した列車で車いすの人が多目的室に乗っていたら、上に記した授乳のケースと同様に、妊婦とその同伴者へ不快感を抱かせる原因になってしまいます。

最悪の場合、胎児の命にかかわる事態に発展しないとも限りません。

少子化を背景とした子育て支援の必要性が社会的に叫ばれている今日、これらの問題が放置されたままにしていることに、私は疑問を感じております。

これらの問題を解決するため、今後は車いすの人に対しては車いす対応座席（移乗式）または車いすスペースのご利用をお願いすることとして、多目的室は予約制を廃止し体調不良者の休憩や授乳などのため常時空室としておくよう、運用の見直しを行うことを要望いたします。

少なくとも、E8系など車いすスペースを設置済みの編成については、多目的室の案内掲示文をE3系時代の「予約」や「優先」の文言が入っていない物に戻すことを、併せて要望いたします。

今後、在来線特急列車で指定席扱いの車いすスペースと多目的室の両方を設置した車両を就役させる場合も、同様の運用方を要望します。

2. 便乗の乗務員や社員が多目的室へ乗車するのを禁止してください

私は2013年6月15日（土曜日）の「スーパーこまち3号」（E6系Z7編成）で、車内販売乗務員が多目的室を販売商品置場としていたのを目撃したことがあります（同月17日付の郵便で当時の秋田支社長様へ申告済み、【別添3】を参照）。

また2024年5月24日（金曜日）の「わかしお5号」（255系Be-04編成）では、車内改札を終えて仕事が無くなり休憩していた車掌が、終点の安房鴨川駅到着時に多目的室から出てきたのを目撃しております（当日中に御社のメールフォームから申告済み、【別添4】を参照）。

これらはいずれも、乗客のための設備を乗務員が占用するという、公（Public）私（Private）混同の不適切行為です。

上記の2件については、そのつど御社の担当部署から、不適切行為であることを認め、乗務員への啓発によって再発防止に努める旨の回答を頂戴していました。

にもかかわらず、私は2025年10月10日（金曜日）の「こだま842号」（JR西日本の500系V2編成）で、博多南駅から便乗してきた運転士が博多駅到着時に多目的室から出てきたのを目撃しております（同月14日付の郵便で同社の鉄道本部長様へ申告済み）。

このことは上記の公私混同行為が、多目的室を利用したかったのにできなかった乗客がいた場合、その乗客の心情を傷つける行為であるという認識が、未だにJRグループ全体で共有できていないことを示しています。

私は、上に記した2024年5月24日付の御社宛のメールで、このような不適切行為の事案について、JR旅客6社の担当者が集まる場で問題意識を共有していただきたい旨を、要望しておりました。

にもかかわらず、上記のとおり「こだま842号」において類似事案を再発させているというのは、一体どういうことでしょうか？

もっとも御社にしてみれば、

「同じJRグループでも他社（JR西日本）のことまでは知りません」と責任逃れをしたいのが本音に違いありません。

しかし一般の利用者にとっては会社間の垣根は関係ないことであり、同じJRの新幹線として認識・評価するのが普通です。

つまり、秋田新幹線や山陽新幹線での不適切行為は、東海道新幹線や上越新幹線などを含めたすべての新幹線、更には在来線も含めたJRグループ全体への印象を悪くし、JRに対する国民の信頼を低下させ、国民の鉄道離れを誘発する原因になり得るわけです。

御社をはじめとするJR各社が近年公表するようになった、不採算線区の収支率や利用状況のデータを拝見すると、どの線区でも沿線人口の減少率を上回るペースで、鉄道利用者の減少が進んでいることがわかります。

上に記したような鉄道従業員による不適切行為が、こうした利用者減少の問題とは因果関係は無いと、果たして断言できるものなのでしょうか？

たとえ多目的室に適切な案内掲示を出していたとしても、大半の乗客にとっては、乗務員が多目的室に出入りしているのを目撃した場合、乗務員が業務上の必要があって多目的室を使用しているのか、それとも不当に占拠しているのかを、咄嗟には判断できないと思われます。

それは多目的室を利用したい事情がある乗客に、多目的室を利用したいと申し出るのをためらわせる原因になることで、やはり乗客の心情を傷つけることにつながり、鉄道離れ

2025年12月3日：JR東日本宛て
「新幹線の多目的室と車いす対応座席の運用方についての要望書」

を誘発する原因にもなりかねません。

今後は乗務員自身が急な体調不良を起こしたなどの特異な場合を除き、乗務員だけではなく、業務上の移動で新幹線や在来線特急列車に乗車（便乗）するすべての社員が多目的室を使用するのを禁止するよう、JR旅客6社の全社員へ周知を徹底することを要望いたします。

3. 移乗式の車いす対応座席をベビーカーを使う人も利用できるようにしてください

現在、移乗式の車いす対応座席は、車いすの人とその同伴者以外には発売しない運用とされています。

このことは、健常者が車いす対応座席を購入してしまうことで車いすの人の利用の妨げとなるのを防ぐという意味では、私は適切だと評価しております。

しかし同時に、ベビーカーを使用する人も車いす対応座席を利用できないという現状については、私は以前から疑問を感じています。

特に近年キャリーケースを使う人が増加する一方である結果、列車内の大型荷物置場の需給バランスが崩れ、これに巻き込まれたベビーカー使用者がその置場に困る事態が頻発しているからです。

私が2024年7月11日(木曜日)に東京駅から「つばさ121号」(E8系G3編成)に乗車しようとしたとき、12号車の乗車口で一緒になった女性から、ベビーカーの置き場所について相談されたことがありました。

彼女は、E3系のデッキの大型荷物置場は、スキー板などの収納を想定した奥行が浅い構造のため、ベビーカーを置けないことを知っていて、だから車いすスペースがある新型車両で運転するこの列車を選んだと言うのですが、車いすスペースにベビーカーを置くと車掌から何か言われなければならないだろうか?と不安を訴えていたのです。

私もE8系への乗車はこの日が初めてだったため「車いすの人が乗ってこなければ何も言われなと思います…」としか答えようがありませんでした。

私はグリーン車の車内設備も調査したい必要から11号車の席を取っていたため、その後、彼女と車掌との間でどのようなやりとりがあったのかはわかりません。

また2025年8月17日(日曜日)の「新宿わかしお2号」(255系Be-03編成)に乗車したときも、始発の安房鴨川駅で、帰省のUターンと思われるベビーカーを押した複数の女性や夫婦と遭遇しました。

たまたま私はホームのエレベーターや階段に近い6号車に乗車していたため、ある女性から「ベビーカーを置ける場所はありませんか?」と尋ねられ、まだ空いている大型荷物置場を探して誰かを案内し終わると、それを見て待っていた人たちから「私のベビーカーの置場も探してください」と次々に求められ、猛暑の中、発車直前までホームを走り回られるという経験をしました。

このように、新幹線や在来線特急列車の車内には、ベビーカーの置き場所が全然無いかわってもまったく足りないことが、子育て世代の多くの親たちの前に、鉄道を利用する上でのバリアとして立ち塞がり、彼女たちを困らせているのが現実です。

このせいで、私自身も安房鴨川駅で、本来ならば駅員もしくは車掌が担当すべき役目を結果的に肩代わりさせられていたわけで、今にして振り返ればいい迷惑でした。

しかしベビーカーとは、その用途に鑑みたとき、本来は車いすスペースや大型荷物置場ではなく、親の席の近くに置いておくべき物だと考えられます。

そうでないと、親は乗車中ずっと子供を膝の上に抱え続けていなければならなくなり、肉体的な負担を強いられることになってしまうからです。

そして移乗式の車いす対応座席の横にある、手動の車いすを折り畳んで座席に固定するためのスペースは、ベビーカーを置くのに丁度いい寸法です(双子用の物を除く)。

私がそのことに気づいたのは、2007年頃に近畿日本鉄道(近鉄)の確か大阪上本町駅で、汎用型特急車両(22000系「ACE」だったと思います)の車いす対応座席にベビーカーを隣に置いた女性が乗車しているのを目撃したときでした。

駅員に尋ねたところ、近鉄ではベビーカー使用者にも車いす対応座席を発売している旨の答えが返ってきました。

近鉄にできることがなぜJRグループではできないのか、その理由が私には未だに理解できないままです。

また2019年8月4日(日曜日)の「さくら549号」(JR九州のR10編成)でも、始発の新大阪駅から、7号車10番A席(車いすの人の同伴者用の1人掛け席)にベビーカーを押した女性が乗車してきました。

もしやと思い彼女に尋ねたところ、やはりこの席を「指名買い」したとのことでした。

当時の東海道～山陽～九州新幹線では、車いすの人から予約が入っていない車いす対応座席とその同伴者用の席は、当日の朝から一般発売に回すことになっていました。

彼女はそのことに経験的に気づいていて、だからこの席を「指名買い」したのだと思われます。

このことを上記の近鉄の事例と併せて考えたとき、子育て世代の間には、ベビーカーを自分の隣に置いて乗車できる席の需要が、間違い無く存在していることがわかります。

そしてこれは関西だけに特有の現象だと考えるべき根拠は何も無く、全国共通の問題だと考えるべきものです。

しかも今後、指定席扱いの車いすスペースを設置した車両の増備が進めば、ベビーカー使用者に対象を限定して車いす対応座席を発売しても、車いすの人が利用できないという本末転倒の事態が発生してしまうリスクは、徐々に低下していくと予想できます。

ベビーカーを使用しない人が「ベビーカーがある」と偽って車いす対応座席を購入してしまうのをどうやって防ぐかなどの課題があることは、私にも理解できます。

こうした課題については近鉄の担当部署と情報を共有した上で、JRグループにおいても、現行の移乗式の車いす対応座席の席数を多少増やした上で、その位置づけを

(仮称)「車いす・ベビーカー対応席」

へと変更し、ベビーカーを使用する乳幼児連れの乗客が車いす対応座席を利用できるための道を開くことを、この機会に併せて要望いたします。

ただもしかすると、車いす対応座席を車いす・ベビーカー対応席へと変更することや、項番1で記した多目的室の予約制を廃止することについては、車いすの人の利便性が低下するとして、障がい者団体などから反対の声が上がる可能性も考えられます。

しかし山手線などの通勤電車では、かつては車いす専用のスペースだった場所を、国土交通省からの通達を機に、ベビーカーなどでも利用できる「優先スペース」へと変更した経緯があり、そのことについて車いすの人から苦情が出たという話は、見聞きしたことがありません。

更に今日では、既に記したとおり、指定席扱いの車いすスペースを設置した列車も増えつつあります。

ですから通勤電車の優先スペースと同じ趣旨の、子育て世代への支援の取り組みの一環だと説明すれば、反対勢力へ理解を求めることは可能だと思われます。

4. おわりに

本状で取り上げた項目はすべて、日本の未来を担う子育て世代が、鉄道を利用する場面ではいつの間にか高齢者や障がい者より弱い立場に置かれてしまっている問題について、その改善案を提言したものです。

それは、私が長年の調査研究活動で蓄積してきた知見と体験を、社会に還元し役立てるべき必要を感じるようになったからです。

子育て世代は、障がい者などの団体と異なり短期間で代替わりが続くため全国的な組織化が難しく、それが子育て世代の声をJRに限らない社会全体に提起するのを難しくしている原因になっていると考えられます。

つまり、授乳場所やベビーカー置場などの問題について、子育て世代からの不満の声が報道されないからと言って、それは子育て世代が何も不満を感じていないことを意味しているわけではないのです。

ですから私は、子育て世代の人たちから見聞きした体験に基づいて、もしも自分が現在子育て中でそういう体験をしたらどう感じるだろうか？と考え、現実の子育て世代の声を代弁するつもりで本状を作成しました。

そうすることが、私と出会い様々な問題点を教えてくれた彼女たちの恩に報いることだとも感じたからです。

もちろん、私の考え方が子育て世代のそれと乖離していることに起因する偽善、もしくは正義漢ぶった自惚れが含まれている可能性は、当然に考えられます。

この点については、御社の社員の親戚や友人などから子育て世代を探し出して聞き取り調査を行ったり、子育て中の鉄道利用者を対象としたモニター調査を実施したりすることで、補っていただければと思います。

御社をはじめとするJRグループに、この国の未来を支える社会の公器としての自負と使命感があるのであれば、本状に記した問題意識を旅客6社で共有し、その解決に向けた取り組みに一日も早く着手いただきたく、本状をお送りすることとした次第です。

ご一考の程よろしくお願い申し上げます。

以上

記事 レターパックプラス引受番号と配達完了日および配達郵便局
第7273-6179-9555号
2025年12月4日 代々木郵便局にて配達完了