

愛知障害フォーラム 代表 加賀 時男 様
愛知県重度障害者団体連絡協議会 会長 長谷 由香 様

拝啓

寒風の候、ますます御健勝のこととお慶び申し上げます。

日頃は、JR東海をご利用いただきありがとうございます。また回答までにお時間を頂戴し、大変失礼いたしました。

弊社は、お客様に鉄道を安全に、かつ安心してご利用頂くため、いわゆるバリアフリー法等の関係諸法令等に基づき、設備の整備や改良等を行ってきております。

この度、弊社宛に頂戴いたしましたご要望につきまして、以下のとおり回答を申し上げます。

1. すべての駅ホームにおいて危険箇所の実態を調査し、危険箇所(ホームに柱等の障害物があり通路幅が狭くなっている等)に対し、早急に安全対策を講じてください。また、駅ホームのみならず鉄道駅全体の安全が確保できる対策もあわせて講じてください。

現在弊社では、安全を最優先の課題と認識し、在来線ホームの安全対策に積極的に取り組んでおります。

階段横など、ホームの一部が大変狭くなっている箇所に対し、スムーズな乗降とお客様の安全の確保のために、金山駅、刈谷駅、名古屋駅において「降車優先エリア」を設置し、お客様の乗車待ちや通行をご遠慮いただくことにいたしました。また金山駅・刈谷駅においてはお客様が集中する一部箇所に転落検知マットを設置するなどの対策をいたしております。

今後ともお客様のご協力を頂きながら、ホーム上の安全確保と充実に努めてまいります。

2. 駅の乗降数だけでなく、福祉施設、病院等の交通弱者の利用が多い駅においても、優先的にホームドアを設置してください。

弊社では、駅の乗降数の他、お客様のご利用状況を総合的に勘案し、可動柵の設置を検討しております。

今後も、一人でも多くのお客様に不自由なくサービスをご利用いただけるよう努めてまいります。

3. ホームドアが設置されていない駅については、駅員や警備員を配置してください。また、ホームドアが設置しているのにまだ稼働していない駅での事故が多発しており、視覚障害者は白杖がホームドアに当たると、稼働していると勘違いすることがあり、設置したら一日でも早く稼働させてください。

在来線におけるホーム上の駅係員につきましては、ご利用状況や混雑する時間帯などを総合的に勘案し、可動柵が設置されていない状況におきましても安全を担保できるよう適切に配置しております。

また、一部の駅を除き、列車の接近を自動で放送や表示したりすることによりお知らせする装置を整備をしているほか、乗務員が確実にホームの状況を確認し、お客様の安全を確保することとしております。

可動柵の稼働日時につきましては、お客様にご迷惑をおかけしないよう、適切に計画を立案し、動作状況の確認も行った上で、早急に稼働できるよう努めてまいります。

4. すべての駅ホームに、音声誘導チャイム設置や内方線付き点字ブロックを設置してください。

弊社では、障害の有無にかかわらず、誰もが安心して駅などをご利用いただけるよう、諸設備の改良を実施しております。

目の不自由なお客様への設備として、具体的には、法令やガイドラインの趣旨を踏まえ、駅ホームにおける安全確保のため、「内方線付点状ブロック」や「転落防止柵」を設置するとともに、駅階段付近におきましては「誘導チャイム」、きつぷうりば・改札口・乗り場・トイレなどへの「点字式案内板」の設置などを進めております。

内方線付点状ブロックにつきましては、平成30年度までにお客様のご利用が一日3千人以上の駅の整備を完了しました。現在は、お客様のご利用が1千人以上～3千人未満の駅に対象を拡大し、整備を進めております。

また、ポスターや放送等により、黄色い点字ブロック上を支障しないことや、いわゆる歩きスマホによる衝突事故防止等を啓蒙し、お身体の不自由なお客様の事故防止に努めております。

5. 特急電車の通過駅では、大変危険を感じます。このような駅にも、ホームドアを設置してください。

在来線の駅ホームにつきましては、お客様に安全にご利用いただけるよう、法令などに基づき適切に設計し、整備を行っております。

また、全ての駅ホームには警告ブロックを整備しその内側をお歩きいただくよう放送やポスターにより注意喚起を図っているほか、ご利用の多い駅を中心に、停車する列車や通過列車の接近を自動で放送したり表示することによりお知らせする装置の整備を進めております。

万一お客様がホームから転落した場合の対策として、ご利用の多い駅を中心に、非常停止ボタンやホームに上がるためのステップを設置しております。

このように、当社におきましては安全対策を積極的に進めておりますが、ホーム上における事故防止のために、黄色い線の内側を歩いていただくなど、今後ともお客様のご協力を得ながら、事故防止に努めてまいります。

6. 各駅舎・ホームにてアナウンスにおいて、他の線のアナウンスや、発車ベルなどの音が混ざってしまい、気付きにくいことがあります。また、他の乗客の方に対して、障害者への配慮を促す掲示ならびにアナウンスを適宜行ってください。

弊社では、駅ホームにて放送される自動音声が多くのお客様に伝わりやすいよう、音量等を調整し、適切に内容をお伝えできるよう努めております。また、肉声放送につきましても、声量や放送を実施する時機に注意して実施しておりますが、頂いたご意見につきましては今後の業務運営の参考とさせていただきます。

お客様同士のお声かけに対する昨今の社会的な要請の高まりなどを踏まえ、より一層、お客様が安心して駅等の施設をご利用頂けるよう、中部地域の18社局の鉄道事業者による共同の取り組みとして、お手伝いが必要な方に対してお客様同士の思いやりのお声かけを呼びかける「お声かけポスター」を作成し、平成29年2月より18社局管内で掲出をしています。

当社管内では、新幹線及び在来線含めた全405駅でポスターを掲出しています。さらに、ポスター以外の当社の取り組みとして、すでに実施している駅係員等によるお客様へのお声かけのほか、駅、車内における放送による呼びかけも行っています。引き続き、お客様がより安心して駅等の施設をご利用頂けるよう努めてまいります。

お客様のご利用状況、国・地方自治体とも協調をとりながら順次整備を進め、今後とも、お客様にご満足いただけるよう、輸送サービスの充実を図ってまいります。

何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

敬具

令和3年1月18日
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)