

名古屋地本は6月11日、申12号「車イスご利用旅客の乗車位置に関する申し入れに」について業務委員会を開催した。

5月20日より実施するとして、会社より出された「在来線における車いすをご利用されるお客さまご乗車位置の案内方一部変更について」、会社の原則通りにならない場面があることが発生するため、対応する駅員、車掌に混乱と対応不良の発生が懸念されることから会社との協議を行った。

お客様の安全と対応不良を発生させない為に、現場社員の判断を優先すること。

1. 車イスご利用旅客の乗車位置の基本は、列車最後部の車掌室前とすること。

回答：その様な考えはない。車いすご利用のお客様の乗車位置は原則として最後部車両である。

2. 車イスご利用旅客の希望による駅のエレベーターの設置箇所を考慮し、駅係員の判断を尊重すること。

回答：その様な考えはない。ただし天候、駅設備等の事由によりこれらによらないことはある。

3. 車イススペースは、運転台のある車両の乗務員室に最も近いドア付近とすること。

回答：その様な考えはない。お身体の不自由なお客様の設備はトイレ位置設置等を勘案して設置しているものである。

主な論議

組合：従来から車イスのお客さまが見え、各駅の判断で対応していたが、なぜ今回この様なマニュアルを出したのか。

会社：従来から最後部であり、変わっていない。

組合：今までは、お客さまの要望なければ最後部車両であったが、現場は今回から車イススペースを基本とする説明を受けている。

会社：設備があるから利用をしてもらうことになった。

組合：最後部車両に設備がない場合がある。

会社：最後部にスペースがあった場合はそのスペースに乗って貰うようにする。ない場合は従来通りである。

組合：現場では最後部車両に車イススペースがない場合、最前部の車イススペースに乗せるようにと説明されているので混乱している。取扱の変更をし過ぎているからではないか。

会社：その様な事実は聞いていない。

組合：車イスのお客様の要望は様々である。

会社：会社として一定のガイドラインを作った。

組合：なぜ車イススペースを作ったのか。

会社：車イスの乗客が増えてきた事もある。車イススペースは優先席という位置づけでも

ある。

組合：だとしたら最前部と最後部の両方に必要ではないか。

会社：移動等に危険を感じたら車イススペース以外に乗って貰ってよい。

組合：トラブルがあった、行き違いがあった場合、マニュアルにそって取り扱わなかったとして責任追及される。駅員のその時の判断を優先して欲しい。

会社：無制限に自由に判断していいという物ではない。

組合：身障者の団体等に J R 東海会社の対応を説明し、車いす利用者に知って貰う説明も必要ではないか。

会社：聞かれたときは答えるが関係する団体に説明する様にはなっていない。

組合：会社の原則がサービスの低下になる場合もある。原則はあるが今まで通りに駅員の判断と取扱を認めることを、各現場に再指導をすること。

以 上