

東日本旅客鉄道株式会社

ご利用になる前に必ずお読み下さい

弊社ではハンドル形電動車いすでの鉄道利用の条件を次のように定めております。

- ハンドル形電動車いすでのご利用は、次のいずれかを満たすお客さまに限りま。
- ① 補装具費支給制度により真にハンドル形電動車いすの利用が必要として支給を受けているお客さま
 - ※ これまでに補装具費支給制度による判定を受け、現在、介護保険による貸与を受けているお客さま、また2008年4月以前に、身体障害者福祉法、児童福祉法に基づく補装具給付制度により、ハンドル形電動車いすを給付されたお客さまを含みます。
- ② 障害者または障害者と同程度の障害を有するお客さまであって、介護保険制度により真にハンドル形電動車いすの利用が必要として判定がなされ貸与されているお客さま
- ご利用の際は、以下の証明書等のうち、いずれかを提示してください。
 - ・ ハンドル形電動車いす交付証明書
 - ・ 補装具交付決定通知書(決定内容欄にハンドル形電動車いすと記述のあるものが対象となります。)
 - ・ 補装具費支給決定通知書(決定内容欄にハンドル形電動車いすと記述のあるものが対象となります。)
 - ・ ハンドル形電動車いすに係る補装具費支給証明書
 - ・ 障害者手帳の補装具欄に「ハンドル形」の記載があり、市町村の確認印がある障害者手帳
 - ・ 介護保険制度により指定福祉用具貸与事業所が発行するハンドル形電動車いす提供証明書
- 弊社では、証明書等の係員への提示に代えて、ハンドル形電動車いすへ貼付する「鉄道施設利用証ステッカー」の発行を行っております。詳しくは、弊社ホームページをご覧ください。
- ご利用の申し込みは事前になされますようお願いいたします。また、ご案内に時間がかかる場合があります。ご利用にあたっては、十分な余裕を持って駅にお越しください。
- ハンドル形電動車いすでご利用いただける弊社JR東日本線は、次にご案内している利用可能駅の各駅相互間(乗換駅を含みます)で、かつデッキのついていない車両に限りま。当社の新幹線や在来線特急列車などを含め、デッキ付きの車両はご利用いただけません。ただし、社団法人交通バリアフリー協議会が過去に認定または一般社団法人日本福祉用具評価センターにて認定する「改良型ハンドル形電動車いす」は、「東北新幹線のE5系・E6系」、「北陸新幹線のE7系・W7系」、「成田エクスプレス」及び「常磐線特急車両」の多目的室をご利用になる場合に限り、ご乗車いただけます。
 - ※ 改良型ハンドル形電動車いすには、社団法人交通バリアフリー協議会がこれまでに発行または一般社団法人日本福祉用具評価センターが発行した認定ステッカー(改良型ハンドル形電動車いす用ステッカー)が貼付されていることが必要です。
 - ※ 改良型ハンドル形電動車いすおよび認定ステッカーにつきましては、一般社団法人日本福祉用具評価センターでご案内しております。
 - ※ 上記車両の多目的室のお申し込みの際には証明書等および「改良型ハンドル型電動車いす」の認定ステッカーが車いすに貼付されていることを確認させていただきます。ご乗車の1ヶ月前の日の10時から2日前までにご利用される列車の乗車駅でお申し込みください。
- ご利用いただける駅間であっても、混雑時や運輸上支障のある場合、または取扱時間帯によってはご利用いただけない場合があります。
- 化粧室のご利用や列車内での移動がおひとりではできないお客さまには、必ず介助の方がご同伴いただきますようお願いいたします。介助の方には、駅・列車内の介護や援助および緊急時の誘導などをお願いいたします。
- 駅構内では、低速(約2km/h以下)で、十分なご注意のもと安全な運転をお願いいたします。
- 鉄道施設等の利用中にハンドル形電動車いすの利用が原因で発生した事故、紛争及び器物の破損などについては、お客さまの責任にて処理していただくこととし、鉄道会社は、一切責任を負いかねま。
- その他の取扱いは旅客営業規則によりま。

03-3964-9377

7月19日16時頃 国土交通省鉄道局鉄道サービス政策室から電話回答

JRサービス品質改革部から回答
不当な差別的な取り扱いではない。

JR東日本では、ハンドル型電動車いすのご利用については、次の2つの条件のいずれかを満たすことを条件としています。

①と②

別紙、東日本旅客鉄道株式会社「ご利用になる前に必ずお読み下さい」のFAXを送っていただきました。

私が赤ボールペンで①と②を記入したところが上記、「JR東日本では、ハンドル型電動車いすのご利用については、次の2つの条件のいずれかを満たすことを条件としています。」理由のようです。

ご利用の都度、ハンドル型電動車いす交付証明書等の提示をお願いしています。

この条件を設けている理由は、ハンドル型電動車いすには、ジョイスティック型電動車いすなどと比べ、回転半径が大きいものもあり、鉄道のように限られた空間で多くのお客様の集まる場所では、使用者ご本人や他のお客様の安全の確保のため、一定の配慮が必要であると考えているためです。

この考え方に基づき、上記のような一定の条件を満たす場合にのみご利用いただけることとしています。

また、ご利用可能駅に関しましても、安全上の理由からハンドル型電動車いすが利用できる条件を備えた駅相互間のみで可能となっています。

また、他の駅では利用できたというご申告については、弊社内では上記の取り扱いで統一しています。

JR東日本から回答いただいていることを国土交通省鉄道局鉄道サービス政策室は認識しています。

我々の見解としては、本件については、事実確認を行ったところ、鉄道会社が

らは条件を満たさない場合には、「乗車できない」との説明をしたのみで、理解を得られるような適切な説明が不足しているものと考えられますので、十分に説明できるよう指導しました。

なお、国土交通省としましては、ハンドル型電動車いすを利用されている方が実態として不利益を被っている現状に関し、問題意識を持っております。今年度中にハンドル型電動車いすの公共交通の利用のあり方について検討会を立ち上げ、利用実態の調査および現状の取り扱いの改善について等の検討を予定しております。