

## 終了事案（第5号事案）申出内容詳細

### 【申出内容（趣旨）】

車いす使用者が鉄道を利用する際に、降車駅の改札に一番近い車両に乗りたいと駅員に伝えたところ、駅員からは理由の説明もなく一番後ろの車両に乗るように言われる。

また、降車駅に早く着くように、各駅停車から速達列車に乗り換えたいと駅員に伝えたところ、嫌な顔をされた。

これらの対応については以前から改善を求めてきたが、改善されないため下記の対応に改めてほしい。（すべての駅員に徹底させてほしい）

- ①車いす利用者の乗車位置を指定しないようにしてほしい。
- ②乗車したい列車に乗れるようにしてほしい。

### 【結果】

事業者配慮を求める働きかけを行ったところ、ご理解いただき、自主的に対応マニュアルの改訂や研修を実施し、申出者からも対応が改善されたことが確認できたことにより終了した。