



あしたへつなぐ

Vol.
149

文／本間 吾里砂

高齢者や障がいのある人がより快適に利用できる鉄道へ、
二〇二三年三月より、介助の要望に応える相談メールの受付を開始

時代の要請を受け 車いすスペースを拡大

JR北海道では、身体の不
自由なお客様をはじめ、すべ

やおよび車内環境の整備に取り
組んでいます。二〇二二年度は

け、車内の車いすスペースを二カ
所から二カ所へと順次拡大。

今年度中に、261系1000
代の特急「北斗」、特急「おお
ぞら」、特急「とかち」におけ
る車いすスペースの改修が終了



車いすスペースを2カ所設けた261系5000代車内

する予定です。なお、261系
5000代の「はまなす」と
「ラベンダー」編成については、
当初から車いす二台分のス
ペースを設置しています。

無人駅での介助相談も 専用メールにて受付

二〇二三年三月には、車いす
使用のお客様をはじめ、介助
が必要なお客様に向けて、
ホームページに専用の問い合わせ
窓口「フォーム」を設置。これま
で、介助に関する相談受付は
有人駅で行っていました。これ
によりメールでの対応も可
能となりました。問い合わせ
フォームの入力画面に、希望す
る日時・列車・利用区間、車い
すの有無、介助者の有無、お手
伝いの希望内容など、必要事
項を入力して送信すると、介
助の可否について返信メールが
届きます。メールの受付と返

信は、年末年始を除く平日九
時～十七時五〇分。列車を利
用する直前は対応が難しいこ
ともあつて、JR北海道では時
間に余裕を持って相談してほ
しいと呼びかけています。ま
た、係員の手配の都合上、利用
日や駅の変更等をお願いする
場合もあるとのこと。

そのほか、同じく今年三月
に、バリアフリー情報を提供
するホームページの「お身体
の不自由なお客様へ」のコーナ
ーをリニューアル。お客様が駅や
列車を利用する際の判断材
料となるよう、設備の整ってい
ない駅や無人駅があることな
ど、現状を正確に伝える内容
を明記しています。

障がい者や高齢者向け 駅情報をネットで提供

（財）交通エコロジー・モビ
リティ財団が運営する「らくら

くおでかけネット」は、障がい
者や高齢者のための移動支援
サイトです。二〇二二年七月よ
り、JR北海道はこのサイトに
無人駅の情報を追加し、道
内全駅のバリアフリー情報を
掲載。これを見れば、駅の出
入り口からホームまでの車い
すでの移動経路の有無、介助
可能時間、トイレの有無など
を知ることができます。

JR北海道では、一日の乗降
数が三〇〇人以上を超え
る駅を三十九駅有している一
方、無人駅も少なくありませ
ん。そうした状況を踏まえ、
今後もソフトハードの両面か
らバリアフリーの整備に力を
入れていきます。

JR北海道

●お身体
の不自由なお客様へ（財）交通エコロジー・
モビリティ財団●らくらく
おでかけネット