

JR北海道グループは、お客様の安全を最優先に、安心してご利用いただけるサービスを提供し、お客様満足の向上をめざします。

未来へつなぐ

Vol. 126



文／本間 吾里砂

ハード・ソフト両面からバリアフリー化を推進。すべてのお客様が安心・安全に鉄道を利用できるように快適な環境づくりに努めています

共生社会の実現を目指す 進むバリアフリー化

高齢者や障がいのある人が公共交通機関や建築物を安心・安全に利用できる施策として、二〇〇六年に「バリアフリー新法」が制定されました。それを受けて全国的にバリアフリー化が進む中、東京オリンピック・パラリンピックの開催が決まり、二〇二八



バリアフリー講習会。

年十一月、政府はバリアフリー新法の二部を改訂し、障がいの有無に関わらずすべての国民がともに生きる「共生社会」の実現に向けて、バリアフリー化の推進に力を注いでいます。

JR北海道でも、すべてのお客様が快適に鉄道を利用できるように、駅の段差解消をはじめ、誘導ブロックの設置、車いす対応のエレベーターやトイレ、さらには点字シール付き階段手すりの導入など、施設や設備を整備してきました。延期にはなりましたが、東京オリンピック・パラリンピックの開催を見据え、お手伝いが必要なお客様への駅員による介助や事故防止対策、バリアフリーの周知呼びかけ活動など、ソフト面の充実にも取り組んでいます。

より利用しやすい鉄道へ JR北海道の取り組み

日々の取り組みの中で、特に多くあるものが、「車いす使用者の介助」です。各駅では車いすを使用するお客様に対し、駅員がホームと列車の間にスロープをかけて列車の乗り降りをサポートしています。その際、特に到着駅の駅員がホームに出るのが少しでも遅れると、お客様が降車できないため、出発駅と到着駅双方が台帳を使って綿密な打ち合わせを行うとともに、執務室にアラームをセットし、駅員が確実に介助できるよう配慮しています。

また、毎年、各駅の駅員を対象に、障がいのあるお客様の対

応方法などを学ぶ「バリアフリー講習会」を実施。二〇一九年は国土交通省接遇ガイドラインを取り入れ、札幌で四回、釧路・旭川・函館で各二回実施し、計百十六名が参加しました。

一方、二〇二六年八月に首都圏で発生した視覚障がい者の転落事故を受け、事故防止対策にも力を入れています。翌二〇一七年一月より「お手伝いが必要な場合は駅係員へ申し出ていただくこと」と「周囲のお客様のご協力をいただきました



北海道新幹線 車いす対応座席(普通車指定席5号車に設置している。となりのスペースに車いすを折りたたんで置けるよう、ロープがついている。多目的トイレにも近く、乗降口も他の車両よりも広く取られている)。

いこと」を各駅の構内放送にてアピール。さらに、JR東日本など他の鉄道事業者と共同でポスター掲出やティッシュ配布を通して、お手伝いが必要なお客様への「声かけサポート」運動を行っています。

そのほか、周囲の人に配慮が必要なことを知らせるヘルプマークやベビーカーマークの車内掲出、イベント時における安全監視要員の増強、共同の周知活動など、幅広い対策を講じています。障がいのあるお客様が事前に情報を得られるよう、ホームページで車両の乗降ドアや客室ドアの幅などを公開しているのもその一環です。

新幹線も！ 目指すはバリアフリー化の充実

最新の取り組みとして注目を集めているのが、新幹線のバリアフリー対策です。国や障がい者団体とともにハード・ソフト両面から新幹線の車いす対応座席について、より利用し

やすい環境づくりを検討した結果、二〇二〇年五月十二日より「車いす対応座席」の申し込みがJR北海道のホームページからできるようになりました。

JR北海道では引き続き、新幹線のバリアフリー化について検討を進めるほか、今後も鉄道を運営していくうえで不可欠なバリアフリー対策を見据え、政府が目指す共生社会に見合った環境づくりを進めていきます。



JR北海道バリアフリーガイド(ホームページ)。