

# 第1回 新幹線のバリアフリー ソフト・ハード対策検討WG（合同開催）

日 時 : 令和2年1月17日（金）13時00分～15時00分

場 所 : 中央合同庁舎2号館低層棟供用会議室2B

出席者 : 別添・出席者名簿のとおり

## 一 議 事 次 第 一

### 1. 開会

### 2. 議事

(1) ソフト・ハード対策検討WGについて

(2) 障害者団体からの意見聴取

(3) 車椅子スペース等について

(4) 車椅子対応座席の予約等について

(5) その他

### 3. 閉会

#### 【配付資料】

資料1 新幹線のバリアフリー対策検討会について

資料2 新幹線 改善が必要なポイント（DPI 日本会議）

資料3 現状の問題点（全国自立生活センター協議会）

資料4 WGへの意見（全国脊髄損傷者連合会）

資料5 新幹線バリアフリー対策に関する車椅子利用者からの主な意見

資料6 新幹線における車椅子対応座席予約案内状況

資料7 主な新幹線における車椅子対応スペース等の場所

資料8 新幹線における車椅子対応座席予約フロー

資料9 車いす対応座席のWEBフォーム受付について（JR西日本）

参考1 新幹線と海外の高速鉄道におけるバリアフリー化の状況について  
（第1回 新幹線のバリアフリー対策検討会資料）

## 「ソフト対策検討WG」構成員名簿

(順不同・敬称略)

所属名	部署	役職名	氏名
北海道旅客鉄道(株)	鉄道事業本部 CS推進部	部長	伊藤 美由紀
東日本旅客鉄道(株)	サービス品質改革部	執行役員 部長	池田 裕彦
東海旅客鉄道(株)	営業本部	副本部長	榊原 篤
西日本旅客鉄道(株)	CS推進部	部長	長谷川 勝洋
九州旅客鉄道(株)	サービス部、営業部	執行役員 部長	上符 友則
認定NPO法人DPI日本会議		事務局長	佐藤 聡
全国自立生活センター協議会		副代表	今村 登
社会福祉法人日本身体障害者団体連合会		副会長	小西 慶一
公益社団法人全国脊髄損傷者連合会		副代表理事	小林 光雄
国土交通省	鉄道局技術企画課	課長	岸谷 克己
	鉄道局鉄道サービス室	室長	上手 研治
	総合政策局安心生活政策課	課長	奈良 裕信

## 「ハード対策検討WG」構成員名簿

(順不同・敬称略)

所属名	部署	役職名	氏名
北海道旅客鉄道(株)	鉄道事業本部 車両部	副本部長	鬼頭 知彰
東日本旅客鉄道(株)	運輸車両部車両技術センター	所長	菊地 隆寛
東海旅客鉄道(株)	総合企画本部 投資計画部	部長	田遠 洋一郎
西日本旅客鉄道(株)	新幹線車両部	部長	真壁 信一郎
	車両部車両設計室	車両設計室長	則直 久
九州旅客鉄道(株)	新幹線部	部長	松尾 英典
認定NPO法人DPI日本会議		事務局長	佐藤 聡
全国自立生活センター協議会		副代表	今村 登
社会福祉法人日本身体障害者団体連合会		副会長	小西 慶一
公益社団法人全国脊髄損傷者連合会		副代表理事	小林 光雄
国土交通省	鉄道局技術企画課	課長	岸谷 克己
	鉄道局鉄道サービス室	室長	上手 研治
	総合政策局安心生活政策課	課長	奈良 裕信

「ソフト対策検討WG」出席者名簿

(順不同・敬称略)

所属名	部署	役職名	氏名
北海道旅客鉄道(株)	鉄道事業本部 CS推進部	部長	伊藤 美由紀
東日本旅客鉄道(株)	サービス品質改革部	次長	阿部 真臣
東海旅客鉄道(株)	営業本部	副本部長	榊原 篤
西日本旅客鉄道(株)	CS推進部	部長	長谷川 勝洋
九州旅客鉄道(株)	サービス部、営業部	執行役員 部長	上符 友則
認定NPO法人DPI日本会議		事務局長	佐藤 聡
認定NPO法人DPI日本会議			工藤 登志子
全国自立生活センター協議会		副代表	今村 登
社会福祉法人日本身体障害者団体連合会		事務局次長	佐藤 加奈
公益社団法人全国脊髄損傷者連合会		副代表理事	小林 光雄
国土交通省	鉄道局技術企画課	課長	岸谷 克己
	鉄道局鉄道サービス室	室長	上手 研治
	総合政策局安心生活政策課	課長	奈良 裕信

「ハード対策検討WG」出席者名簿

(順不同・敬称略)

所属名	部署	役職名	氏名
北海道旅客鉄道(株)	鉄道事業本部 車両部	副部長	鬼頭 知彰
東日本旅客鉄道(株)	運輸車両部車両技術センター	所長	菊地 隆寛
東海旅客鉄道(株)	総合企画本部 投資計画部	部長	田遠 洋一郎
西日本旅客鉄道(株)	新幹線車両部	部長	真壁 信一郎
	車両部車両設計室	車両設計室長	則直 久
九州旅客鉄道(株)	新幹線部	部長	松尾 英典
認定NPO法人DPI日本会議		事務局長	佐藤 聡
認定NPO法人DPI日本会議			工藤 登志子
全国自立生活センター協議会		理事長	今村 登
社会福祉法人日本身体障害者団体連合会		事務局次長	佐藤 加奈
公益社団法人全国脊髄損傷者連合会		副代表理事	小林 光雄
国土交通省	鉄道局技術企画課	課長	岸谷 克己
	鉄道局鉄道サービス室	室長	上手 研治
	総合政策局安心生活政策課	課長	奈良 裕信



## 新幹線 改善が必要なポイント

DPI 日本会議

### 1. 車いす用席

#### (1) 車いす用席が少ない 2席/1,323席

- ・ 東海道新幹線は総席数1,323席あるが、車いす用は2席(11号車1席+多目的室1席)しかない。(0.15%)
- ・ 2020年に導入される新型車両 N700S も3席(11号車2席+目的室1席)しかなく、1席しか増えていない。(0.23%)

➡将来的には、自由席、指定席、グリーン車にそれぞれ複数の車いす用席が必要。

総席数の0.5~1%くらいまで引き上げが必要ではないか。**長期的課題**

#### (2) 車いすに乗ったまま乗車できるフリースペースがない

##### ①現在の新幹線:

- ・ 11号車の車いす用席(1席)は、スペースが狭く、車椅子に乗ったまま乗車できない(通路にはみ出る)。
- ・ 車いすの乗ったままでは、多目的室(1席)しか利用できない。この多目的室が使用されていたら、デッキにいるしかない。
- ・ 多目的室はリクライニング・ストレッチャータイプなどの車いすも含めて使用できるが、一編成で一カ所と限られており、一般座席エリアでのフリースペースを設けることで、多目的室と機能分散することができる。

##### ②N700S(2020年導入)

- ・ 11号車に2席設けられ、1ヶ所の広さは1300mm×750mmと広くなり、一定の改善がされている。
- ・ しかし、車いす使用者はかばんを車いすに掛けていたり、全長が長いリクライニング式車いす、普及が進んでいる海外製の電動車いす等の大きな車いす等ではこのサイズは不十分。

#### (3) 全長120cmを超える車いすは予約できない

- ・ 現在は、新幹線を含めて鉄道に乗車できる車いすのサイズは下記のように規定されており、全長120cmを超える車いすは新幹線等の予約を拒否されている。

ご利用可能な車いす

長さ・高さが120センチメートル、幅が70センチメートル程度 (JR 東 HP より)

- ・ 障害が重く座位が保てない人は、リクライニング式やベッド式の車いすに乗らざるをえず、このような車いすを日常的に利用している方が多数いるが、上記の規定により予約を拒否されている。

## 【資料 2】

- ・ 2014年には特別支援学校の生徒（リクライニング式車いす利用、全長140cm程度）が、新幹線の予約を拒否されたため修学旅行に参加できなかったという事態が発生している。



- 車いすに乗ったまま乗車できるフリースペースが必要。大きな車いす、長い車いす、複数乗車可能となるように、座席を取り外したフリースペースが必要。
- 具体的には、11号車の12列と13列のA席B席D席E席を取り外し、フリースペースにすれば改善できる。 **短期的課題**
- 全長120cmという規定を廃止し、長い車いすも乗車できるように改善が必要。 **短期的課題**
- 参考：台湾では日本製の700系の車両が使われているが、座席を取り外して複数の車いす用が乗車できるようになっており、非常に利用しやすい。

### N700系



東海道新幹線 N700 系の移乗座席／電動車いすは通路にはみ出して乗車

### 台湾新幹線



台湾新幹線／車いすスペース2・移乗座席2、シンプルで広く、車いすが横付けできるトイレ

韓国新幹線



韓国在来線特急ヌリロー号／広いフリースペースと複数の移乗座

オーストラリア



オーストリア連邦鉄道／国際特急レイルジェット

<好事例:海外>

- ・ 台湾の新幹線は日本と同じ N700 系の車両だが、座席を取り外して車いすのまま乗車可能なスペースが設けられている。複数台同時に乗車可能。
- ・ 台湾新幹線 フリースペース2席・移乗座席2、韓国新幹線 フリースペース 6座席・移乗座席1席、アメリカ (AMTRAK アムトラック) 最後尾車両は座席がなく全体が車いすスペースであり、貨物室を兼ねる。寝台仕様車両の1階端は車いすで利用できる。
- ・ 海外の鉄道は車いす用にフリースペースがあり、車いすのまま乗車できるのが当たり前である。

(4) 電源利用を拒否される

- ・ 呼吸器を利用している人が新幹線の電源を利用しようとすると拒否されており、改善が必要。**短期的課題**

## 2. 予約・チケット購入

### (1) 窓口では長時間待たされる

- ・ みどりの窓口で車いす席のチケットを購入しようとする、長時間(数時間)待たされる。一般の人は数分で購入できるのに、車いすは数時間かかり、極端な差がある。

### (2) Webで購入できない

- ・ 車いす用席はインターネットでは購入できない。

### (3) 電話予約

- ・ 車いす用席予約の専用の電話にかけないと予約できない。
- ・ 外国の人はこの専用電話にたどり着くのは困難。

### (4) 予約した駅でしかきっぷを購入できない

- ・ チケットの購入は、予約した駅でしか購入できない。

⇒ webで購入できること、どの窓口でも数分で購入できる仕組みへの改善が必要。**短期的**

**課題**

## 3. 多目的トイレ

### (1) 狭い

- ・ トイレで介助が必要な人にとっては、現在の多目的トイレは狭く、介助者が介助できない。

⇒ より広いトイレへ改善が必要。台湾の新幹線(日本製700系)では、多目的トイレが広いレアウトとなっている。**長期的課題**

### (2) 1ヶ所しかない

- ・ 現在は1編成に1ヶ所しか車いすで利用できるトイレがない。

⇒ 車いす用席の増設と併せてトイレも複数必要。**長期的課題**

## 4. ドアの幅が狭い

- ・ 車いす席がある11号車後部の入り口はドアの幅が広いが、他のドアはすべて車いすが乗降できる十分な幅が確保されていない。

⇒ 車いす用席の増設と改善が必要。**長期的課題**



## 5. まとめ

## (1) 基本的な考え方

- ・ 障害者権利条約では「他の者との平等を基礎とする」という理念が掲げられている。障害者だけに特別の権利を与えるわけではなく、障害のない者と同じ機会を提供するように施設整備や合理的配慮の提供を求めている。
- ・ この理念を踏まえて、障害のない人と同じ機会・利便性を提供することを目指して、システムと施設整備を進めていただきたい。

## (2) 短期的に改善できる課題

① フリースペースを設ける

- ・ 11号車にフリースペースを設ける

## 【提案】

- 12列と13列のABDE席を取り外し、左右全てフリースペースとする。
- 11列ABCDEは介助者用及び車いすから移乗する人の席とする。

11列 A B C 通路 D E  
 12列 ~~A~~~~B~~ 通路 ~~D~~~~E~~  
 13列 ~~A~~~~B~~ 通路 ~~D~~~~E~~

② 車いすの全長120cm以内という規定を廃止する

- ・ 規定を改めるとともに、全長120cmを超える車いすも乗車できるようにフリースペースを大きく設ける。

③ 呼吸器の電源利用を認める④ 予約・チケット購入の仕組みを改善する

- ・ どのみどりの窓口でも数分で車いす用席のきっぷを購入できるようにする。
- ・ Webでも車いす用席を購入できるようにする。
- ・ 本数が多い路線は、発車1~2時間までブロックし、その後は一般に販売する。本数が少ない路線(1時間に1~2本程度)はブロックしてはどうか。

## (3) 長期的に改善が必要な課題

- ① フリースペース複数化(自由席、指定席、グリーン車に設置)
  - ② 多機能トイレの大型化・複数化
  - ③ すべてのドアのドア幅を広げる
  - ④ 将来的に可能であれば、窓を大きくする
- ・ 現在の窓は低い位置にあるため、電動車いす等では車窓の風景が楽しめない。将来的に可能であれば、車いす用席の窓は、電動車いす等の人でも外が見えるように、広くしてほしい。

## 新幹線 ソフト対策検討 WG、ハード対策検討 WG への意見

### <現状の問題点>

JIL(全国自立生活センター協議会) 今村登

#### ■ソフト対策

##### 1. チケットの予約・購入について

- ①ネットで手続きができない
- ②JR 各社で予約方法が異なる
- ③窓口での購入に時間がかかりすぎる(一般の方とは雲泥の差)
- ④電話予約した駅でしか購入できない
- ⑤障害者手帳による割引は、本人が行かないと適用されない
- ⑥ハートの問題と関連するが、複数車椅子ユーザーのグループで座席が取れない
- ⑦同じくハードと関連するが、座席の選択肢が少ない(自由席、指定席、グリーン車、個室)
- ⑧東北新幹線は個室が予約できない
- ⑨全長が 120cm 以上の車椅子ユーザーは予約できない

#### ■ハード対策

##### 1. 車椅子スペースについて(車椅子の乗ったまま乗車)

- ①数が少ない
- ②スペースが狭い  
(通路にはみ出る、自動ドアセンサーに反応、回転が困難、後部座席の乗客から苦情、仲間と一緒に乗りにくい)
- ③選択肢が少ない(自由席、指定席、グリーン車、個室)
- ④窓が小さくかつ低いため、車窓が楽しめない
- ⑤上越新幹線の MAX ときは、個室も車いすスペースもない
- ⑥全長が 120cm 以上の車椅子(ストレッチャー式、リクライニング等)に対応するには、スペースが狭すぎる

##### 2. 個室(多目的室)について

- ①東北新幹線は予約できない。
- ②東北新幹線の E5 系(はやぶさ、こまち)の個室が小さい(N700 系が良い)
- ③空調調節ができず、寒過ぎることが多い
- ④窓の位置が座席に乗り移った側にしかなく、かつ低いため車窓が楽しめない

##### 3. 多目的トイレについて

- ①数が少ない(一編成に一か所のみ)
- ②スペースが狭い(便座への乗り移りに介助が必要な人にとって、介助者の立つスペースがない)

##### 4. ドア幅について

- ①車椅子席のある車両以外はドア幅が狭く、車椅子のまま乗り降りができない

WG への意見

全国脊髄損傷者連合会

1. ハード面

車いす当事者には

- ① 自走車いす使用者で座席に移れる（介助して貰えれば含む）
- ② 自走車いす使用者で座席に移れない
- ③ 電動車いす利用者で座席に移れる（介助して貰えれば含む）
- ④ 電動車いす利用者で座席に移れない

と大きく 4 つに分類できます。

今の新幹線の大きな問題は

- ① 移れる人でも座席によっては移れない構造がある。
- ② 電動利用者は比較的幅、長さが大きいので居場所がない（デッキに居る）
- ③ 座席数が少なく数人での移動が出来ない
- ④ 通路幅が狭く中間席に行けない

以上のことから

- ① 車いす席の増設
- ② フリースペースの増設
- ③ 通路幅の拡幅
- ④ 駅員等の介助なしで乗降できる構造にして欲しい

新幹線利用者は大きなトランクを持った人や、ベビーカー利用者も増えています。

2. ソフト面

- ① 切符購入に長時間を要している
- ② 大都市にある駅のスロープ・エレベーター・トイレ等の案内が分かり難い

## (1) 乗車空間について

- ① 一般座席エリアで車椅子に乗ったまま乗車できるスペースが狭い(通路にはみ出る、全長120cmを超える車椅子に対応できない、ドアセンサーが反応する、回転が困難、後部座席の乗客から苦情がある) **[移乗が難しい方]**  
【DPI日本会議、全国自立センター協議会、ALS協会、バクバクの会】
- ② 海外の高速鉄道に比べて車椅子対応座席が少ない(同一車両に複数人で乗車できない) **[移乗される方]、[移乗が難しい方]**  
【DPI日本会議、全国脊髄損傷者連合会、全国自立センター協議会、ALS協会】
- ③ 多目的室が狭いため、長さが120cm以上のストレッチャー式車椅子が使用できない **[移乗が難しい方]**  
【全国自立センター協議会、全国脊髄損傷者連合会、ALS協会、バクバクの会】
- ④ 窓が小さくかつ位置が低いため、車窓が楽しめない(多目的室も含む) **[移乗が難しい方]**  
【DPI日本会議、全国自立センター協議会】

## (2) その他

- ① 自由席やグリーン車(北海道・東北・秋田・山形・上越・北陸新幹線は除く)を選択することができない(通路・ドアの幅が狭いこと、多目的トイレがないことも含む) **[移乗される方]、[移乗が難しい方]**  
【DPI日本会議、全国自立センター協議会、全国脊髄損傷者連合会、ALS協会】
- ② 長さが120cm以上の車椅子では多目的トイレが狭い(介助者が介助できない) **[移乗される方]、[移乗が難しい方]**  
【DPI日本会議、全国自立センター協議会】
- ③ 移乗に際して、より負担がない座席にして欲しい(座面高さの調節) **[移乗される方]**  
【全国脊髄損傷者連合会】

# 「車椅子のまま乗車できるスペース」に関する車椅子使用者(DPI日本会議等)からの提案

【資料5】

	案1	案2	(参考) 本年4月以降に使用開始する車両
イメージ図			
車椅子スペース数	6箇所	4箇所	2箇所
撤去座席数	8席	6席	0席

# 新幹線における車椅子対応座席予約案内状況

- 各社のウェブサイトでは、車椅子対応座席を利用する場合、2日前までの申込みをお願いしている。ただし、前日及び当日においても可能な限り対応している。
- 普通車の車椅子対応座席について、北海道・東北・秋田・山形・上越・北陸新幹線は、一般販売していない。一方、東海道、山陽、九州新幹線は、乗車日当日から一般販売している。(介助者用座席は、全ての新幹線において乗車日当日より一般販売している。)

	ウェブサイトによる車椅子対応座席案内状況	路線	車椅子対応座席及び介助者用座席の一般販売の有無
JR北海道	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご乗車の1ヶ月前の日の午前10時から2日前までに当社内の駅(無人駅を除く)に、直接またはお電話にてお申し込みいただきますようお願いいたします。</li> <li>・ご乗車の前日または当日においても可能な限り承りますが、満席等の場合は、ご希望の列車にご乗車いただけない場合がありますので、お早めのお申し込みをお願いいたします。</li> </ul>	北海道新幹線	<ul style="list-style-type: none"> <li>○普通車の車椅子対応座席は一般販売無し(E4系、秋田新幹線、東北新幹線なすの号は介助者用座席も販売しない)</li> <li>○普通車の介助者用座席は乗車日当日より一般販売</li> <li>○グリーン車の車椅子対応座席及び介助者用座席は乗車日前日より一般販売</li> </ul>
JR東日本	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご乗車の1カ月前の日の10時から2日前までに、みどりの窓口へ直接または電話でお申し込みいただき、お申し込みいただいた駅にてご乗車までにきっぷをお求めいただきますようお願いいたします。</li> <li>・ご乗車の前日または当日においても可能な限り承りますが、満席等の場合は、ご希望の列車にご乗車いただけない場合がありますので、お早めのお申し込みをお願いいたします。</li> </ul>	東北新幹線、秋田新幹線、上越新幹線、山形新幹線、北陸新幹線	<ul style="list-style-type: none"> <li>○乗車日当日より一般販売</li> <li>(※グリーン車には車椅子対応座席なし)</li> </ul>
JR東海	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご乗車の1カ月前の日の10時から2日前までに、駅の窓口へ直接または電話でお申し込みいただき、お申し込みいただいた駅にてご乗車までにきっぷをお求めいただきますようお願いいたします。</li> <li>・ご乗車の前日または当日においても可能な限り承りますが、満席等の場合は、ご希望の列車にご乗車いただけない場合がありますので、お早めのお申し込みをお願いいたします。</li> </ul>	東海道新幹線	<ul style="list-style-type: none"> <li>○自由席扱い</li> <li>○普通車の車椅子対応座席は一般販売無し</li> <li>○普通車の介助者用座席は乗車日当日より一般販売</li> <li>○グリーン車の車椅子対応座席及び介助者用座席は乗車日前日より一般販売</li> </ul>
JR西日本	<ul style="list-style-type: none"> <li>・乗車される1カ月前の日の10時から2日前までに、当社内の駅(無人駅を除く)にて直接または電話にてお申し込みいただきますようお願いいたします。</li> <li>・乗車の前日または当日においても可能な限り承りますが、満席などの場合は、ご希望の列車にご乗車いただけない場合がありますので、お早めのお申し込みをお願いいたします。</li> <li>・【山陽新幹線 車いす対応座席WEB申込みのご利用案内】山陽新幹線の主要駅から出発する、おからの不自由なお客様向けの「車いす対応座席」「多目的室」の指定席きっぷを、ご乗車の1カ月前から3日前までお申し込みいただけます。</li> </ul>	山陽新幹線(N700系、N700A) 山陽新幹線(500系) 北陸新幹線	<ul style="list-style-type: none"> <li>○乗車日当日より一般販売。</li> <li>(※グリーン車には車椅子対応座席なし)</li> <li>(※800系は、自由席にも車椅子対応座席あり)</li> </ul>
JR九州	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご乗車日の1ヶ月前の日の午前10時から2日前までに最寄りの係員配置駅にお申込みください。</li> <li>・ご乗車の前日または当日においても可能な限り承りますが、満席等の場合は、ご希望の列車にご乗車いただけない場合がありますので、お早めのお申し込みをお願いいたします。</li> </ul>	九州新幹線	<ul style="list-style-type: none"> <li>【一般販売する場合の開始時間】</li> <li>・みどりの窓口: 乗車日前日/当日の各窓口の営業開始時間</li> <li>・指定席券売機: みどりの窓口と同様</li> <li>・インターネット予約: 乗車日前日/当日の5:30~</li> </ul>
JR時刻表	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご乗車の1カ月前の日の10時から2日前までに、みどりの窓口へ直接または電話でお申し込みいただき、お申し込みいただいた駅にてご乗車までにきっぷをお求めいただきますようお願いいたします。</li> <li>・ご乗車の前日または当日においても可能な限り承りますが、満席等の場合は、ご希望の列車にご乗車いただけない場合がありますので、お早めのお申し込みをお願いいたします。</li> </ul>		

# 主な新幹線における車椅子対応スペース等の場所①

## ○北海道新幹線(H5系)※上り



### 5号車

1E	2E	3E	4E	5E	6E	7E	8E	9E	10E	11E	12E
1D	2D	3D	4D	5D	6D	7D	8D	9D	10D	11D	12D
1C	2C	3C	4C	5C	6C	7C	8C	9C	10C	11C	
1B	2B	3B	4B	5B	6B	7B	8B	9B	10B	11B	
1A	2A	3A	4A	5A	6A	7A	8A	9A	10A	11A	12A

### 9号車 (グリーン車)

1D	2D	3D	4D	5D	6D	7D	8D	9D	10D	11D	12D	13D	
1C	2C	3C	4C	5C	6C	7C	8C	9C	10C	11C	12C	13C	
1B	2B	3B	4B	5B	6B	7B	8B	9B	10B	11B	12B	13B	14B
1A	2A	3A	4A	5A	6A	7A	8A	9A	10A	11A	12A	13A	14A

車椅子対応座席【一般販売しない】  
(車椅子スペース含む)  
 一般利用者の制限【乗車日当日一般販売】  
をしている座席  
 ※グリーン車は乗車日前日より一般販売

# 主な新幹線における車椅子対応スペース等の場所②

## ○東北新幹線(E5系)※はやぶさ下り



### 5号車

1E	2E	3E	4E	5E	6E	7E	8E	9E	10E	11E	12E
1D	2D	3D	4D	5D	6D	7D	8D	9D	10D	11D	12D
1C	2C	3C	4C	5C	6C	7C	8C	9C	10C	11C	
1B	2B	3B	4B	5B	6B	7B	8B	9B	10B	11B	
1A	2A	3A	4A	5A	6A	7A	8A	9A	10A	11A	12A

### 9号車 (グリーン車)

1D	2D	3D	4D	5D	6D	7D	8D	9D	10D	11D	12D	13D	
1C	2C	3C	4C	5C	6C	7C	8C	9C	10C	11C	12C	13C	
1B	2B	3B	4B	5B	6B	7B	8B	9B	10B	11B	12B	13B	14B
1A	2A	3A	4A	5A	6A	7A	8A	9A	10A	11A	12A	13A	14A

## ○東北新幹線(E2系)※やまびこ下り



### 9号車 (グリーン車)

1D	2D	3D	4D	5D	6D	7D	8D	9D	10D	11D	12D	
1C	2C	3C	4C	5C	6C	7C	8C	9C	10C	11C	12C	
1B	2B	3B	4B	5B	6B	7B	8B	9B	10B	11B	12B	13B
1A	2A	3A	4A	5A	6A	7A	8A	9A	10A	11A	12A	13A

### 10号車

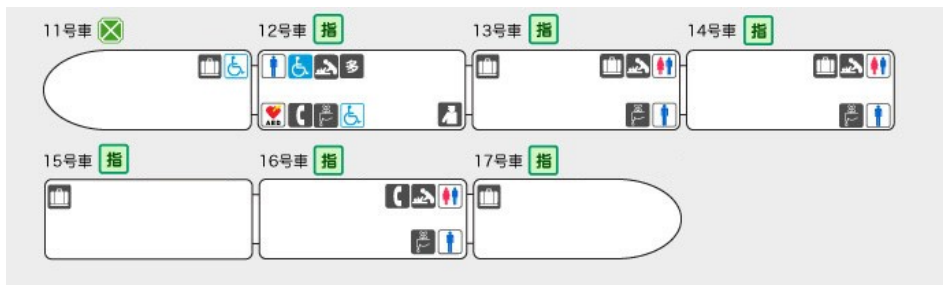
1E	2E	3E	4E	5E	6E	7E	8E	9E	10E	11E	12E	13E
1D	2D	3D	4D	5D	6D	7D	8D	9D	10D	11D	12D	13D
	2C	3C	4C	5C	6C	7C	8C	9C	10C	11C	12C	13C
	2B	3B	4B	5B	6B	7B	8B	9B	10B	11B	12B	13B
1A	2A	3A	4A	5A	6A	7A	8A	9A	10A	11A	12A	13A

   車椅子対応座席【一般販売しない】  
(車椅子スペース含む)  
   一般利用者の制限【乗車日当日一般販売】  
をしている座席 (なすの号除く)  
 ※グリーン車は乗車日前日より一般販売



# 主な新幹線における車椅子対応スペース等の場所③

## ○秋田新幹線(E6系)



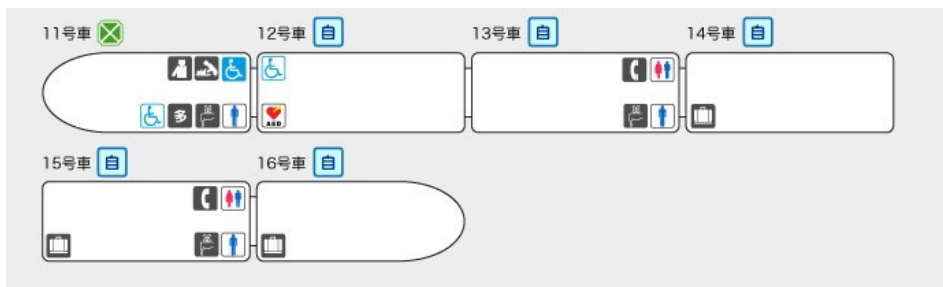
### 11号車 (グリーン車)

1D	2D	3D	4D	5D	
1C	2C	3C	4C	5C	
1B	2B	3B	4B	5B	
1A	2A	3A	4A	5A	6A

### 12号車

	2D	3D	4D	5D	6D	7D	8D	9D
	2C	3C	4C	5C	6C	7C	8C	9C
	2B	3B	4B	5B	6B	7B	8B	9B
1A	2A	3A	4A	5A	6A	7A	8A	9A

## ○山形新幹線(E3系)※つばさ



### 11号車 (グリーン車)

1D	2D	3D	4D	5D	
1C	2C	3C	4C	5C	
1B	2B	3B	4B	5B	6B
1A	2A	3A	4A	5A	6A

### 12号車

	2D	3D	4D	5D	6D	7D	8D	9D	10D	11D	12D	13D	14D	15D	16D	17D	
	2C	3C	4C	5C	6C	7C	8C	9C	10C	11C	12C	13C	14C	15C	16C	17C	
	1B	2B	3B	4B	5B	6B	7B	8B	9B	10B	11B	12B	13B	14B	15B	16B	17B
1A	2A	3A	4A	5A	6A	7A	8A	9A	10A	11A	12A	13A	14A	15A	16A	17A	

   車椅子対応座席【一般販売しない】  
(車椅子スペース含む)  
   一般利用者の制限【乗車日当日一般販売】  
をしている座席 (秋田新幹線除く)  
 ※グリーン車は乗車日前日より一般販売

# 主な新幹線における車椅子対応スペース等の場所④

## ○上越新幹線(E2系)



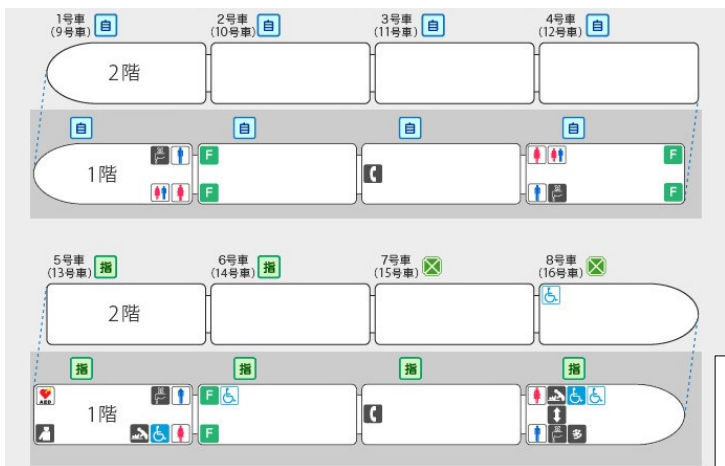
### 9号車 (グリーン車)

1D	2D	3D	4D	5D	6D	7D	8D	9D	10D	11D	12D	
1C	2C	3C	4C	5C	6C	7C	8C	9C	10C	11C	12C	
1B	2B	3B	4B	5B	6B	7B	8B	9B	10B	11B	12B	13B
1A	2A	3A	4A	5A	6A	7A	8A	9A	10A	11A	12A	13A

### 10号車

1E	2E	3E	4E	5E	6E	7E	8E	9E	10E	11E	12E	13E
1D	2D	3D	4D	5D	6D	7D	8D	9D	10D	11D	12D	13D
	2C	3C	4C	5C	6C	7C	8C	9C	10C	11C	12C	13C
	2B	3B	4B	5B	6B	7B	8B	9B	10B	11B	12B	13B
1A	2A	3A	4A	5A	6A	7A	8A	9A	10A	11A	12A	13A

## ○上越新幹線(E4系 8両編成)



### 6号車 (16両編成の 場合は14号車)

1階

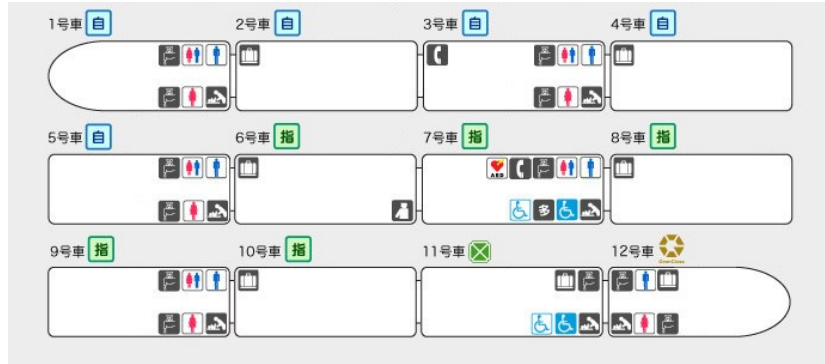
15A	16A	17A	1A	2A	3A	4A	5A	6A	7A	8A	9A	10A	11A
15B	16B		1B	2B	3B	4B	5B	6B	7B	8B	9B	10B	11B
			1C	2C	3C	4C	5C	6C	7C	8C	9C	10C	11C
15D	16D	17D	1D	2D	3D	4D	5D	6D	7D	8D	9D	10D	11D
15E	16E	17E	1E	2E	3E	4E	5E	6E	7E	8E	9E	10E	11E

### 8号車 (グリーン車) 2階

	22D	23D	24D	25D
	22C	23C	24C	25C
	22B	23B	24B	25B
21A	22A	23A	24A	25A

  車椅子対応座席【一般販売しない】  
 (車椅子スペース含む)  
  一般利用者の制限【乗車日当日一般販売】  
 をしている座席 (E4系除く)  
 ※グリーン車は乗車日前日より一般販売

## ○北陸新幹線(E7系・W7系)



### 7号車

1E	2E	3E	4E	5E	6E	7E	8E	9E	10E	11E	12E
1D	2D	3D	4D	5D	6D	7D	8D	9D	10D	11D	12D
1C	2C	3C	4C	5C	6C	7C	8C	9C	10C	11C	12C
1B	2B	3B	4B	5B	6B	7B	8B	9B	10B	11B	12B
1A	2A	3A	4A	5A	6A	7A	8A	9A	10A	11A	12A

### 11号車 (グリーン車)

1D	2D	3D	4D	5D	6D	7D	8D	9D	10D	11D	12D	13D	14D	15D	16D
1C	2C	3C	4C	5C	6C	7C	8C	9C	10C	11C	12C	13C	14C	15C	16C
1B	2B	3B	4B	5B	6B	7B	8B	9B	10B	11B	12B	13B	14B	15B	16B
1A	2A	3A	4A	5A	6A	7A	8A	9A	10A	11A	12A	13A	14A	15A	16A

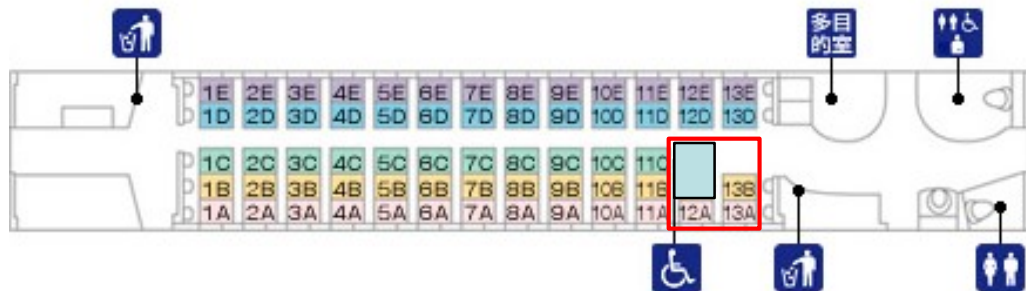
   車椅子対応座席【一般販売しない】  
(車椅子スペース含む)  
   一般利用者の制限【乗車日当日一般販売】  
をしている座席  
 ※グリーン車は乗車日前日より一般販売

# 主な新幹線における車椅子対応スペース等の場所⑥

## ○東海道・山陽新幹線(N700系、N700A 16両編成)



### 11号車



## ○九州新幹線(800系)



### 5号車



   車椅子対応座席  
 (車椅子スペース含む) 【乗車日当日より】  
   一般利用者の制限  
 をしている座席 【一般販売】  
 ※グリーン車は車椅子対応座席なし

○下記は、新幹線のみでの予約に必要な時間であり、在来線との乗り換えや他社の駅での乗降の場合は、「介助」のための調整が必要であり、さらに時間を要する場合がある。

## <TEL申込みの場合>

### ●車椅子対応座席、介助の申込み

	想定される時間(目安)		備考
	閑散期	繁忙期	
①電話で申し込み(指定席券、介助)	5~15分	5~20分	・予約内容の確認(申込書への入力)
②申込み駅で受付			
③指定席管理箇所(支社・他会社等)へ予約依頼	10~30分	15~40分	・指定席管理箇所への電話がつながらない等により時間がかかることがある ・予約の登録内容や乗り換え箇所の多寡により増減
④指定席管理箇所が確認・承認			
⑤申込み駅より利用者へ電話で回答※予約完了			
●指定席券の発券・受取(乗車当日等)			
⑥駅窓口の列での待ち時間	5~15分	5~30分	・窓口の列での待ち時間により増減
⑦利用者がみどりの窓口で発券依頼			
⑧資格確認後、発券			
⑨介助手配	5~20分	5~20分	・駅の構造、規模により増減

## <来駅(事前)申込みの場合>

### ●車椅子対応座席、介助の申込み

	想定される時間(目安)		備考
	閑散期	繁忙期	
①駅窓口の列での待ち時間	5~20分	5~30分	・窓口の列での待ち時間により増減 ・予約内容の確認(申込書への入力)
②窓口で申し込み(指定席券、介助)、資格確認			
③申込み駅で受付			
④指定席管理箇所(支社・他会社等)へ予約依頼	15~30分	15~40分	・指定席管理箇所への電話がつながらない等により時間がかかることがある ・予約の登録内容や乗り換え箇所の多寡により増減
⑤指定席管理箇所が確認・承認			
⑥利用者へ回答・発券※予約完了			
●指定席券の発券・受取(乗車当日等)			
⑦駅窓口の列での待ち時間	5分	5~20分	・窓口の列での待ち時間により増減
⑧介助手配	5~20分	5~20分	・駅の構造、規模により増減

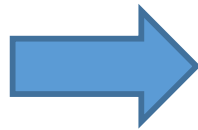
## <来駅(当日)申込みの場合>

### ●車椅子対応座席、介助の申込み、指定席券の発券・受取

	想定される時間(目安)		備考
	閑散期	繁忙期	
①駅窓口の列での待ち時間	5~20分	5~30分	・窓口の列での待ち時間により増減 ・予約内容の確認(申込書への入力)
②窓口で申し込み(指定席券、介助)、資格確認			
③申込み駅で受付			
④指定席管理箇所(支社・他会社等)へ予約依頼	20~50分	20~60分	・指定席管理箇所への電話がつながらない等により時間がかかることがある ・予約の登録内容や乗り換え箇所の多寡により増減 ・駅の構造、規模により増減
⑤指定席管理箇所が確認・承認			
⑥利用者へ回答・発券※予約完了			
⑦介助手配			

※青色の着色は、特急券(乗車券)の購入のために必要な時間  
※緑色の着色は、介助のための調整(人員配置等)に必要な時間

(車いす対応座席申込受付用紙)



## 車いす対応座席申込受付用紙のWEBフォーム化

車いす対応座席申込み受付時に、駅係員やサポートダイヤルがお客様にお聞きしている項目（車いすの種類、人数、行程等）を、WEB画面での申込フォームとして当社サイト「JRおでかけネット」の「おからだの不自由なお客様へ」コーナーに設置。

### 【受付の流れ】

- ① お客様が申込フォームに直接入力いただき、お申込み。
- ② サポートダイヤルセンターが内容を確認し、ご指定の購入駅に連携。
- ③ お申込み後の予約・承認・お客様への回答業務フローは駅との申込みと同じ。

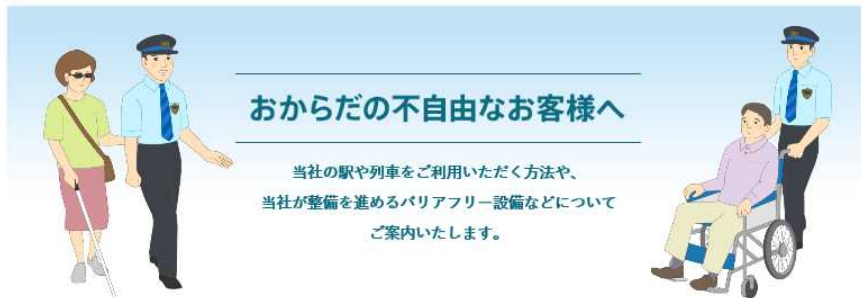
JRおでかけネット「おからだの不自由なお客様へ」ページ

車いす対応座席 WEB申込みページ

www.jr-odokake.net  
JRおでかけネット  
おからだの不自由なお客様へ



トップページ > 鉄道のご案内 > おからだの不自由なお客様へ



山陽新幹線 車いす対応座席WEB申込みのご利用案内

山陽新幹線を車いす対応座席でご利用になる場合、WEBでのお申し込みを受け付けております（山陽新幹線の一部主要駅からの出発に限りません）。

▶ 山陽新幹線 車いす対応座席WEB申込みのご利用案内

申込フォームへ  
リンク

www.jr-odokake.net  
JRおでかけネット



山陽新幹線 車いす対応座席 WEB申込みページ

必要事項をご入力の上、ページ最下部の「入力内容を確認する」のボタンを押してください。

ブラウザの進む、戻るなどのボタンおよびショートカットキーを使用されますと、正しく画面が表示されない場合があります。ページ最下部のボタンにより操作いただきますようお願いいたします。

### 申込内容

設備	<b>必須</b>	次から1つのみお選びください。 <input type="radio"/> 車いす対応座席（普通車） <input type="radio"/> 多目的室（個室）
駅係員によるお手伝い	<b>必須</b>	お手伝い内容について購入駅から電話で確認の連絡をさせていただきます。 次から1つのみお選びください。 ※ご乗車になる列車の時刻等につきましては、電話での確認の際にご相談ください。 <input type="radio"/> 必要 <input type="radio"/> 不要
行程	<b>必須</b>	次から1つのみお選びください。 <input type="radio"/> 片道 <input type="radio"/> 往復

## 申込内容

設備	<b>必須</b>	次から1つのみお選びください。 ○ 車いす対応座席（普通車） ○ 多目的室（個室）
駅係員によるお手伝い	<b>必須</b>	お手伝い内容について購入駅から電話で確認の連絡をさせていただきます。 次から1つのみお選びください。 ※ご購入になる列車の時刻等につきましては、電話での確認の際にご相談ください。 ○ 必要 ○ 不要
行程	<b>必須</b>	次から1つのみお選びください。 ○ 片道 ○ 往復

## 購入箇所

ご購入予定日	<b>必須</b>	本ページでお申し込みされたきっぷを駅でご購入される予定日をお選びください。 ご購入になる1ヶ月前～3日前までお申し込みを承ります。 <input type="text"/>
ご購入駅	<b>必須</b>	ご購入される駅を「都道府県」「駅」の順でお選びください。 都道府県を選択 <input type="text"/> --お選びください-- 駅を選択 <input type="text"/> --お選びください-- 本ページでのお申し込みは一部の駅に限らせていただいております。リストにない駅でのご購入を希望されるお客様は「当社内の駅（無人駅を除く）」または「 <a href="#">おからの不自由なお客様のサポートダイヤル</a> 」（0570-00-8989 受付時間は8時から20時まで）」にてお申込みください。

## 行程情報（ゆき）

ご購入日	<b>必須</b>	ご購入日をお選びください。 ご購入になる1ヶ月前～3日前までお申し込みを承ります。 <input type="text"/>
乗り継ぎの有無	<b>必須</b>	次から1つのみお選びください。 ○ 新幹線のみ ● 新幹線+在来線（快速・普通列車等）  在来線特急、快速・普通列車の指定席への乗継のお客様は「当社内の駅（無人駅を除く）」または「 <a href="#">おからの不自由なお客様のサポートダイヤル</a> 」（0570-00-8989 受付時間は8時から20時まで）」にてお申込みください。
出発駅（JR西日本の駅）		空欄の場合は、新幹線乗車駅から出発されるものとして受付いたします。 <input type="text"/> 駅
新幹線乗車駅	<b>必須</b>	--お選びください-- 駅
新幹線降車駅	<b>必須</b>	--お選びください-- 駅
到着駅		空欄の場合は、新幹線降車駅が着駅として受付いたします。 <input type="text"/> 駅
ご希望の新幹線	<b>必須</b>	ご購入希望の新幹線の列車名・号便・出発時刻をお調べいただいた上でご入力ください。時刻・運賃検索「 <a href="#">マイ・ダイヤル</a> 」でお調べいただくことができます。 ご希望の新幹線がお取りできなかった場合、ご入力された出発時刻に近い列車をご案内いたします。 列車名 <input type="text"/> --お選びください-- 号便 <input type="text"/> 号 出発時刻 -- 時 -- 分

# 新幹線と海外の高速鉄道における バリアフリー化の状況について

国土交通省鉄道局  
令和元年12月23日



# 1-1. 新幹線における車椅子スペース等の数について①

○現在、新幹線において車椅子が対応可能な**車椅子スペース等は2～3箇所**となっている。

路線	車両形式	車椅子 対応 可能数 【A】+【B】	車椅子スペース(※1) (1編成あたり、現行:1箇所、2020.4～:2箇所を義務化)		多目的室 (車椅子も 利用可) 【B】	ハンドル形電動車椅子 対応状況	保有 編成数 (※2)	編成 両数
			箇所数 【A】	対応号車				
北海道新幹線	H5系	3箇所	2箇所	5・9号車	1箇所	5号車の多目的室を利用	4編成	10両
東北新幹線	E5系	3箇所	2箇所	5・9号車	1箇所	5号車の多目的室を利用	43編成	10両
	E3系-R編成	2箇所		11・12号車	1箇所(※3)	利用不可	2編成	6両
秋田新幹線	E6系	3箇所	2箇所	11・12号車	1箇所	12号車の多目的室を利用	24編成	7両
山形新幹線	E3系-LR編成	2箇所	2箇所	11・12号車	1箇所(※3)	利用不可	16編成	7両
上越新幹線	E4系	2箇所	2箇所	6・8号車	1箇所(※3)	利用不可	20編成	8両
	E2系-1000代			9・10号車			24編成	10両
北陸新幹線	E7系・W7系	3箇所	2箇所	7・11号車	1箇所	7号車の多目的室を利用	33編成	12両
東海道・山陽新幹線	N700S(※4)	3箇所	2箇所	11号車(2箇所)	1箇所	11号車の多目的室を利用	—	16両
	N700系・ N700A	2箇所	1箇所	11号車	1箇所		159編成	
	700系(※5)					14編成		
山陽新幹線	700系	2箇所	1箇所	7号車	1箇所	利用不可	16編成	8両
	500系						8編成	
山陽・九州新幹線	N700系	2箇所	1箇所	7号車	1箇所	7号車の多目的室を利用	30編成	8両
九州新幹線	800系	2箇所	1箇所	5号車	1箇所	利用不可	8編成	6両

※1 グリーン車(対応号車下線部)における車椅子スペースも含む

※2 2019年4月1日時点 出典:「JR電車編成表 2019年夏」

※3 車椅子スペース予約者は空き状況により利用可能

※4 N700Sは、2020年7月より営業運転を予定

※5 700系は、2020年3月8日に引退予定

# 1-1. 新幹線における車椅子スペース等の数について②

○ 新幹線の車椅子スペース、多目的室の設置例

## JR東日本 東北新幹線 はやぶさ(E5系)

車椅子対応可能数 3力所 / 1編成



車椅子スペース (5号車)



多目的室 (5号車)



## JR東海 東海道新幹線 のぞみ(N700A)

車椅子対応可能数 2力所 / 1編成



車椅子スペース (11号車)



多目的室 (11号車)



# 1-2. 海外の高速鉄道における車椅子スペース等の数について①

○海外の高速鉄道（TGV、ICE、KTX）において車椅子が対応可能な**車椅子スペースは2～4箇所**となっている。

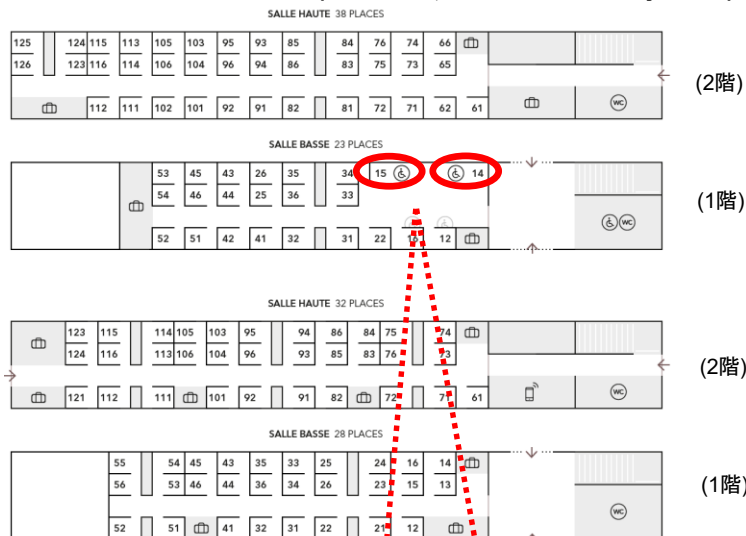
国	車両形式	車椅子 対応可能数 【A】+【B】	車椅子スペース		多目的室 (車椅子も 利用可) 【B】	ハンドル形電動 車椅子対応状況	編成 両数	編成長
			箇所数【A】	対応号車				
フランス	TGV (EURO DUPLEX) ※2編成連結の場合	4箇所	4箇所	1・11号車	0箇所	長さ120cm以内, 幅70cm, 高さ137.5cm以内, 重さ 300kg以内(運転者含む) のものは対応可	16 両 ※客車のみ	400m ※動力車 含む
ドイツ	ICE (ICE4)	4箇所	4 箇所	9号車	0箇所	TSI PRM Annex MIに適合 し, 長さ120cm以内, 幅 70cm以内, 重さ350kg 以内(運転者含む)のもの は対応可	12 両	346m
韓国	KTX-1 (100)	2箇所	2 箇所	2号車	0箇所	2号車・2箇所で 利用可	18 両 ※客車のみ	388m ※動力車 含む
	KTX-山川	2箇所	2 箇所	1号車	0箇所	1号車・2箇所	8 両 ※客車のみ	201m ※動力車 含む

## ○欧州の高速鉄道における車椅子スペースの設置例

### フランス TGV (Euroduplex※1)

車椅子対応可能数  
4力所／1編成

※1 2011年からパリ～マルセイユ等の区間で運行



編成 : 16両編成 (客車のみ)  
編成長 : 400m  
注) 上図は2両分(1等車)のみ記載

### 車椅子スペース



### ドイツ ICE (ICE 4※2)

車椅子対応可能数  
4力所／1編成

※2 2017年末からベルリン～ミュンヘン等の区間で本格運行



編成 : 12両編成  
編成長 : 346m

### 車椅子スペース



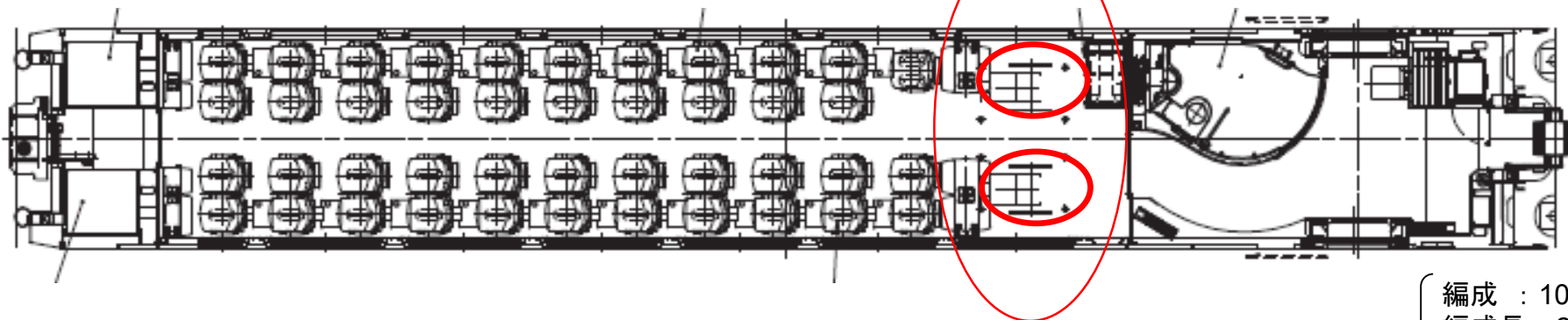
## ○韓国的高速鉄道における車椅子スペースの設置例

### 韓国 KTX -山川※)

車椅子対応可能数 2カ所／1編成

※ 2009年から運行開始

ソウル(幸信)～釜山(京釜線)、ソウル～馬山(京全線)、ソウル～浦項(東海線)、龍山(幸信)～木浦(湖南線)、龍山(幸信)～麗水EXPO、ソウル～江陵(江陵線)



編成 : 10両編成  
編成長 : 201m

### 車椅子スペース



# 2-1. 新幹線における通路幅について

○車椅子スペースが**通路にはみ出し**ており、**通路の一部を支障**している。

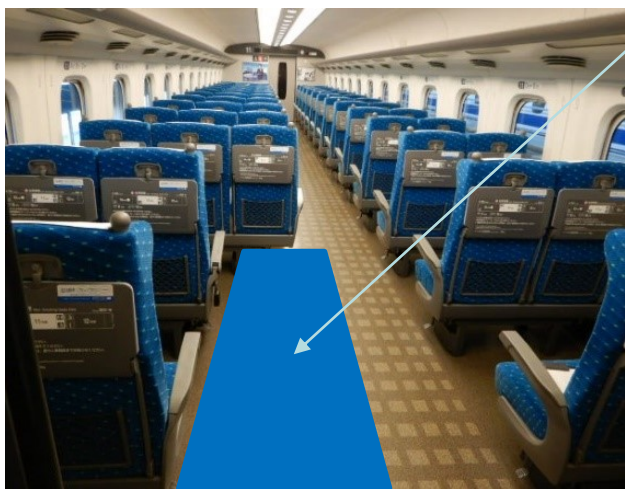
## 車椅子スペース周辺の通路の状況

○JR東日本 東北新幹線 E5系の状況

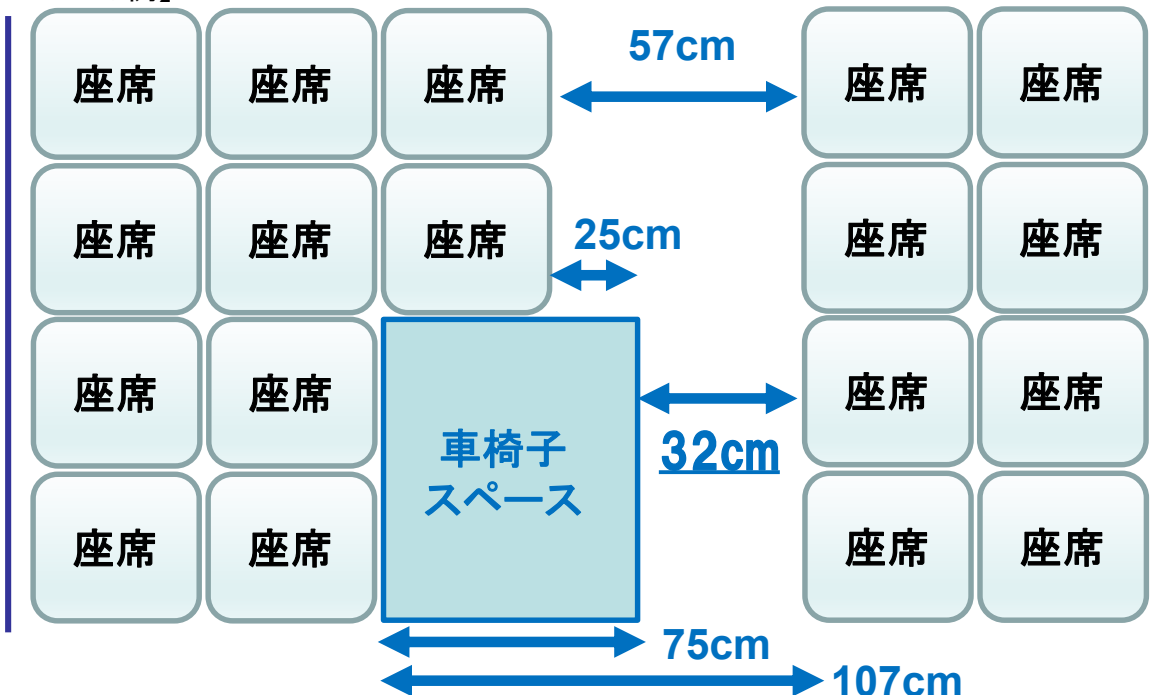


車椅子  
スペース

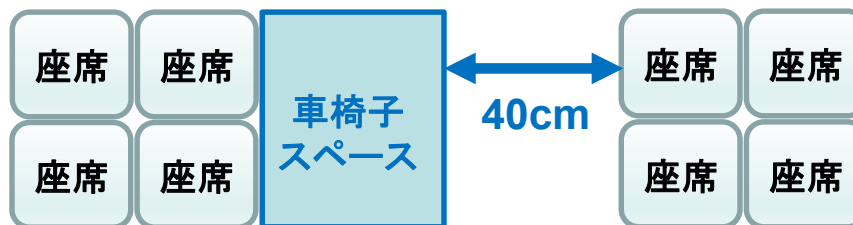
○JR東海 東海道新幹線 N700Aの状況



【N700Aの例】



※2020年4月1日以降に投入される車両  
○バリアフリー整備ガイドライン(車両編)(抜粋)  
・車椅子スペースに隣接する通路の幅は400mm以上確保する。



## 2-2. 海外の高速鉄道における通路幅について

### 車椅子スペース周辺の通路の状況

ドイツICE4の通路の状況

写真1

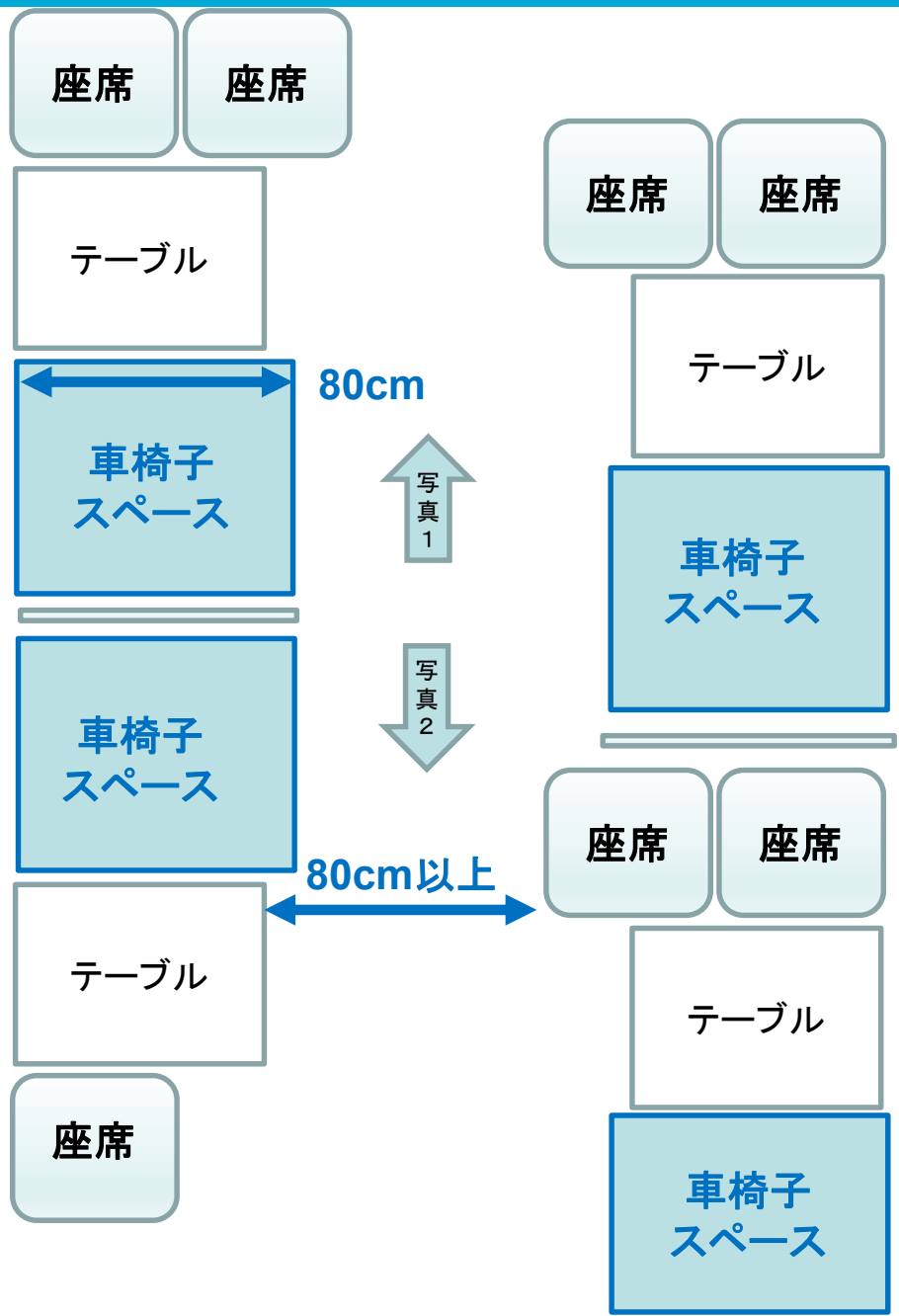


車椅子スペース

写真2



80cm以上



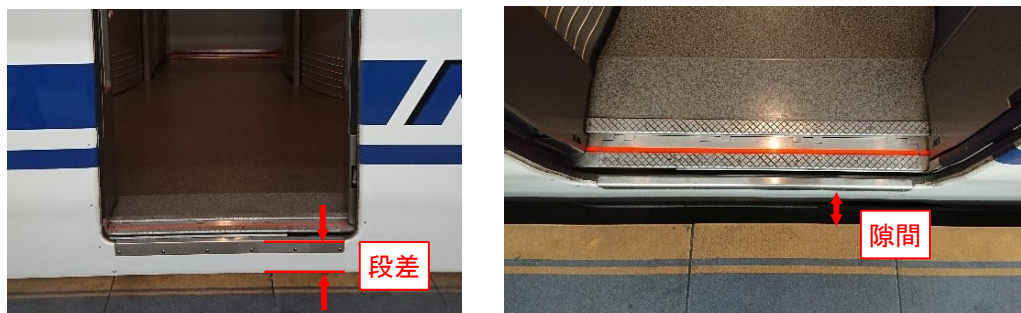
# 3-1. 新幹線の乗降口付近の状況について

- 車両とホームの間に一定の段差・隙間があり、車椅子利用者の乗降には介助が必要。
- 車椅子対応号車以外の乗降口は、対応号車の乗降口よりも狭く、様々な車椅子の乗降に対応していない。

## JR東日本 東北新幹線 はやぶさ(E5系)



## JR東海 東海道新幹線 のぞみ(N700A)



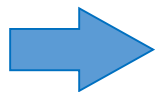
車椅子対応号車である5号車・9号車の乗降口幅は1,010mm。その他は660mm

車椅子対応号車である11号車の乗降口幅は1,010mm。その他は710mm

### 車椅子利用者の単独乗降と列車の安全確保を両立しうる段差・隙間の目安値



単独乗降可能へ



	コンクリート軌道		バラスト軌道	
	段差	隙間	段差	隙間
直線部	3cm	7cm	目安値(3cm)を参考にする限り平らに	目安値(7cm)を参考にする限り小さく
曲線部	3cm	できる限り小さく	目安値(3cm)を参考にする限り平らに	できる限り小さく

※バリアフリー整備ガイドラインにおける基本的な寸法として、車椅子の幅:70cm、車椅子の通過に必要な最低幅:80cmを想定している。



# 3-2. 海外の高速鉄道の乗降口付近の状況について①

## ○ドイツICE、フランスTGVの乗降口付近の状況

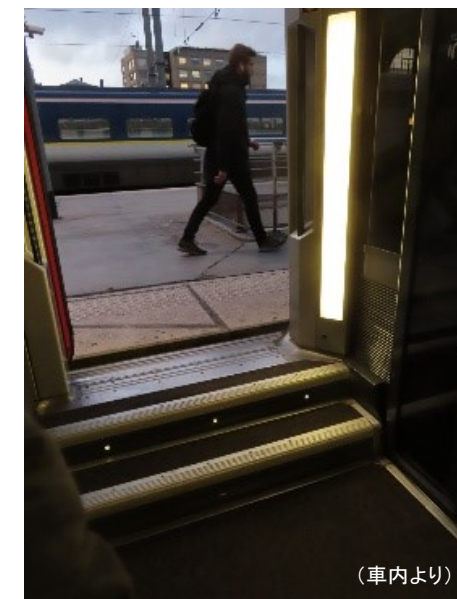
- 車両内部に**段差**があり、車椅子利用者の乗降には介助が必要。(ホームに備置している外付けリフト又は傾斜路を利用)
- すべての車両の**すべての乗降口が車椅子乗降可能な幅**となっている。

### ドイツICE4の状況



乗降口幅はすべて910mm

### フランスTGVの状況



(車内より)

ホームと車両に段差(2段程度)あるため、職員が外付けリフト又は傾斜路を用いて搬送



Denn nur gemeinsam kommen wir weiter auf dem Weg zu einer Bahn, die barrierefrei ist und allen Menschen mit Behinderungen offensteht.

※ドイツ鉄道HPより



Ich freue mich auf die auch weiterhin partnerschaftliche Zusammenarbeit und wünsche der Arbeit der Gruppe auch künftig viel Erfolg...



## 3-2. 海外の高速鉄道の乗降口付近の状況について②

### ○韓国KTXの乗降口付近の状況

- 車両内部に**段差**があり、車椅子利用者の乗降には介助が必要※
- すべての車両の**すべての乗降口が車椅子乗降可能な幅**となっている。

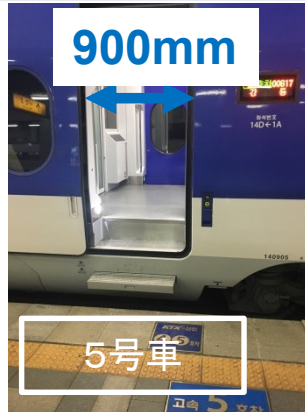
※2017年12月に営業運転されたKTX江陵線では、1号車のドア下部に車椅子ランプ(傾斜路)が格納されており、そのランプを利用。上記号車以外では、ホームに備置している従前の外付けリフトを利用。



乗降時のみ傾斜路を展開して、駅員の介助により、車椅子が乗降する



他号車には非設置



乗降口幅はすべて900mm



ホームと車両に段差(3段程度)あるため、職員が外付けリフト又は傾斜路を用いて搬送



- 新幹線では、窓口又は電話での予約が基本(介助の申込みと一体的に取扱い)。車椅子対応座席(車椅子スペースに隣接)を一般用席として販売しないケースと当日は一般用席として販売するケースあり。
- 海外の高速鉄道では、ウェブサイトでの予約・購入が可能(介助の申込みは別に申し込む)。車椅子対応座席を一般用席として販売しないケースあり。

## 新幹線

### (1) 車椅子対応座席の予約・購入方法

- みどりの窓口又は電話で予約した後、予約した駅の窓口で受取  
(山陽新幹線のみウェブサイトで申込みが可能)

### (2) 車椅子対応座席の一般用席としての販売

- 車椅子対応座席を一般用席として販売しない(北海道・東北・秋田・山形・上越・北陸新幹線)
- 車椅子対応座席を乗車日当日に一般用席として販売する(東海道・山陽・九州新幹線)

### (3) 駅員による介助の申込み方法

- 車椅子対応座席の予約と駅員による介助の申込みを一体的に取り扱い、乗車1か月前の日の10時から2日前までにみどりの窓口へ直接又は電話により申込み
- 乗車の前日・当日においても可能な限り対応

## 海外の高速鉄道

### (1) 車椅子対応座席の予約・購入方法

- 駅の窓口、電話、ウェブサイトにて予約(全席指定、90日前～購入可)  
【TGV(フランス国鉄)】
- ウェブサイト、モバイル、窓口で車椅子スペースを予約  
【KTX(韓国鉄道公社)】

### (2) 車椅子対応座席の一般用席としての販売

- 車椅子専用の座席は、車椅子スペースとセット販売であり、車椅子使用者のみ利用可能【TGV(フランス国鉄)】

### (3) 駅員等による介助の申込み方法

- 予約から乗車48時間前までに、駅の窓口、電話、ウェブサイト、駅員による駅構内での移動や車両乗降時の支援サービスを申し込む  
【TGV(フランス国鉄)】  
※48時間を切った場合、支援サービスの提供は保証されないが、可能な範囲で現場対応
- 乗車の24時間前(ドイツ国外の場合は48時間前)までにサービスセンターに申し込みを行うことで、車椅子対応座席の予約・駅での支援を受けられる【ICE(ドイツ鉄道)】
- 顧客センター等に申し込む(駅到着の30分前)  
駅務員又は障害者・老弱者ヘルパーによる支援が受けられる  
【KTX(韓国鉄道公社)】

## 5. 新幹線のバリアフリー対策の検討の視点の例

- 様々な利用者のニーズに対応できているか。
  - ①車椅子から座席に移乗される方、移乗が難しい方
  - ②介助が必要な方、必要ない方
  - ③車椅子使用者、電動車椅子使用者等
- 車椅子スペースの数は足りているか。
- 車椅子スペースが通路にはみ出しているが、通路幅は十分か。
- トイレ・ドア等がニーズに対応できているか。
- 車椅子対応座席の予約・購入はスムーズか。
- 利用当日に車椅子対応座席を予約・購入したいニーズに対応できているか。
- 駅員による介助について申込みから乗降時の対応までスムーズか。

等