

資料 3 - 1

第2回障害者差別解消支援地域協議会
令和4年3月4日（金）

	東日本旅客鉄道（JR佐倉駅）	ちばグリーンバス	京成タクシー
利用者等からの相談窓口を設置していますか？	JR東日本ご意見承りセンター	窓口は設置していないが、電話にて対応している。	窓口は設置していないが、電話にて対応している。
どのような相談が多いですか？	<ul style="list-style-type: none"> ・駅設備に関する要望 ・他のお客さまの利用マナーに対する指摘 ・列車の運行情報に関する問い合わせ 	<ul style="list-style-type: none"> ・料金に関する事 ・目的地への行き方（乗り換えなど） ・乗務員の対応に関する事 	<ul style="list-style-type: none"> ・料金に関する事 ・乗務員の対応に関する事
そのうち、障害が関係する相談は、どのようなものが多いですか？	特になし	運賃の障害者割引に関する事	運賃の障害者割引に関する事
（障害者からの相談で） 苦慮していること	特になし	<ul style="list-style-type: none"> ・乗車中の尿失禁 ・道路整備が無い場所での乗降 ・割引適用時の、障害者手帳のコピーの提示（コピーは不可） ・割引手帳時は、支払前に手帳の提示が必要であるが、先に支払をしてしまうケースが多い。 	乗降時等の介助をどこまで乗務員が行ってよいものかの判断が難しい。 （ヘルパーの資格がある乗務員は良いが、それ以外の場合）
（障害者からの相談で） 留意していること	佐倉駅は佐倉駅自体の運営に加え、周辺にある複数の駅設備管理も担当しています。中には、無人駅や日勤しか係員が常駐していない駅もあることから、お客さまからのご要望やご意見に対しては、障害の有無に関わらず内容をよく伺いした上で対応することに留意しています。	<ul style="list-style-type: none"> ・車椅子使用の方の乗降の介助 ・身体障害の方が、荷物をたくさん持っているときなどのお手伝い 	障害者であったとしても、介助等を望んでいない場合があるため、「何かお手伝いできることはありますか？」とお声掛けしている。