

令和3年度池袋駅地区バリアフリー基本構想推進協議会「ご意見シート」の回答

	意見・質問	回答
1	<p>・東京でタクシーを呼んで車いす用にセッティングしてもらおうとすると、スロープや座席の付け替えなどに時間がかかり、いつもその作業を待ちきれず、タクシーに乗るのを諦めてしまう。</p> <p>・ユニバーサルデザインタクシーの取り扱いに関する研修の実施状況と、研修実施後に効果検証を行っているか教えてほしい。</p>	<p>東京タクシーセンター</p> <p>・新たにタクシードライバーになるために受講しなければならない新規講習（3日間）に、タクシー営業に必要なバリアフリー対応を学んでいただくユニバーサルドライバー研修（1日）を平成26年度からプラスし4日間の新規講習とし実施しており、平成26年度以降に運転者になった方は、全て受講しております。</p> <p>・ユニバーサルドライバー研修は、事業者の希望により受講できる自主研修（現任運転者研修）にも取り入れ、週2回実施するなど、全ての運転者に受講いただけるよう受講機会を増やしていますが、研修内容はバリアフリー対応の基本的な知識や対応方を学んでいただくもので、UDタクシーの取り扱いなどの実技の演習も含まれておりますが、利用者の方々に安心してご利用いただくには、各事業者・運転者の自己努力による対応力の向上が必要であることを周知しております。</p> <p>・研修効果の検証は行っていませんが、利用者からいただいた要望、苦情等を事例として紹介するなどしてバリアフリー対応力の向上を図るよう呼び掛けております。</p>
2	<p>・JR池袋駅のメトロポリタン改札には駅員が常駐していないため、切符売り場で操作ミス等をした場合、音声のみの案内となっている。聴覚障害者は音声のみの案内だと対応できないため、どのように対応しているのか教えてほしい。また、駅員配置を止めた理由を教えてほしい。</p> <p>・目白駅でも早朝（4：10～7：00）は駅員不在だが、上記のような状況が起きた際の対応を教えてほしい。</p>	<p>JR東日本</p> <p>・駅係員が不在である池袋駅メトロポリタン口、目白駅早朝無人での聴覚障害者の情報伝達方法 →インターホンで対応できない場合</p> <p>【池袋メトロポリタン口】カメラでお客様の状態を把握して、池袋駅南口改札より係員が駆け付け対応します。</p> <p>【目白駅】カメラでお客様の状態を把握して、目白駅係員が有人対応します。</p> <p>・池袋駅メトロポリタン口での駅係員配置をやめた理由 →これまでも10：00～17：00、21：00～23：00で南口改札からのインターホンによる遠隔対応を行っていましたが、ご利用状況を踏まえて2022年1月1日より終日南口改札からのインターホンによる遠隔対応としました。</p> <p>引き続きインターホンで対応できない場合には南口改札から係員が駆け付け有人対応します。</p>