

JRのバリアを考える

川内美彦*

さまざまな公共交通機関の中で最も身近なものはJRであるが、お年寄りや障害を持つ人が快適に使えるかどうかという点から見ると、さまざまな問題が浮かび上がってくる。それらの多くは古いシステムに起因しているが、近代的なコンピューター管理された発券システムにも問題があり、その原因は、お年寄りや障害を持つ人を特別扱いするJRの姿勢にあると思われる。

JR Accessibility

Yoshihiko KAWAUCHI*

Although JR (Japan Railway company) is the closest public transportation to us, it has various kinds of problems in terms of accessibility for the elderly and people with disabilities. Many of them are because of old system, but advanced computerized ticket-issue system also has problems. The reason of those problems in computerized system may be based on the attitude of JR that treats the elderly and people with disabilities special.

私は身体に障害があるために車椅子を日常的に使用している。本業は建設設計で、まちづくりについて大いに関心があるし、これまでいくつかの発言も行ってきているが、本稿で求められているのは日常的に車椅子を使用している者として公共交通機関についての意見を書くというものなので、あくまでも利用者の視点から本稿を構成する。

1. はじめに

近年、これまでの街の仕組みから取り残されてきた人たちの存在が目されるようになり、そのような人をつくり出してしまう街そのものを見直そうという動きが出てきた。各地方自治体による「福祉のまちづくり条例」の制定や、1994年の「ハートビル法」の制定などがその具体的な動きであるが、これ

らからは乗り物は除外されている*1。街の個別の建物を中心とした点的整備、それらをつなぐ移動手段に対する線の整備、さらにその線をネットワークとして有機的に組み立てる面的整備の三者が一体となって、初めて利用可能になるわけで、その点では少なくとも法や制度上は、我が国では点的整備に比重が偏り過ぎているといえる。実際、建物がいくら整備されても、そこへ行けなければ何にもならないのである。

運輸省鉄道局は平成5年8月に「鉄道駅におけるエレベーターの整備指針」「鉄道駅におけるエスカレーターの整備指針(改訂)」を発表し、新築、既設の駅のアクセス整備に言及しているが、既設駅に対する要求は努力義務である上、小規模駅は除外規定によって整備の要求をされないため、圧倒的多数を占める既設駅の改善の歩みは非常に遅いと言わざるをえない。

このような状況の中、大阪ではJR以外の私鉄を

*アクセスコンサルタント
Architect, Access Consultant
原稿受理 1997年7月28日

中心としてアクセス整備を行おうという動きが起こりはじめ、既設駅へのエレベーター設置など、徐々にその成果が上がりはじめている。そして、その動きに引きずられるような形で、JRもやっと重い腰を上げようとしているようである。

大阪のような大都市では、JRと他の私鉄が競合関係にあり、乗客にも選択肢がある。しかし地方では鉄道といえばJRであり、JRがその気にならない限り、線的、面的整備はできないのである。

何かをやるうとするとき、その妨げとなるものをバリア(障壁)と呼び、そのバリアをなくすことをバリアフリーと言う^{*2}が、平成7年の障害者白書では障害を持つ人を取り巻くバリアとして、以下の四つを挙げている。

- (1)物理的バリア
- (2)制度のバリア
- (3)文化・情報のバリア
- (4)意識のバリア

交通機関の整備は物理的バリアに属するよう思われがちだし、実際そうなのだが、整備の重要性を認識したり、当事者のニーズに合った整備をしようとするには、障害を持つ人とその人たちの周辺で起こっている問題に対する正しい理解が必要であり、物理的バリアを生み出している背景には意識のバリアが横たわっていることが分かる。私はこの意識のバリアこそが問題の本質であり、改善にもっとも時間を要するものだと思っている。

これまでまちづくりに関する論点の多くは物理的バリアについてであったが、物理的バリアの改善だけでは問題の本質は見えてこないし、たとえ物理的に改善されてもそれを有効活用できずに、いつまで経ってもバリアが温存されていたり、新たな意識のバリアを生み出している例は枚挙にいとまがない^{*3}。

ここでは、公共交通機関としてもっとも影響力の大きいJRにおいて、どのような意識のバリアがあり、それがどのような問題を引き起こしているかを、発券システムなどおもにソフトの現状を切り口にして述べてみたいと思う。

2. N'EXの発券システム

2-1 事の発端

昨秋、所用で訪米することがあり、新宿駅から成田空港まで成田エクスプレス(N'EX)を利用した。N'EXには1編成に1車両、車椅子でアプローチで

きる席を持ったものがある。N'EXの一般座席は2席-通路-2席の配置であるが、車椅子でアプローチできる席を持つ車両では、出入口にいちばん近い1列が、通路側の席を取り去って、1席-広い通路-1席となっている。そして同じ車両には車椅子で使えるトイレも設置されている(実はこのトイレは広さが十分ではないため、手動の小型の車椅子では使用可能だが、電動車椅子だとよほど操縦のうまい人でないと利用できない)。N'EXは基本的に全座席が指定席なので、この車椅子でアプローチできる席も指定席券がないと利用できない。

私は東京の西部、日野市に住んでおり、妻がしばしば立川駅を利用しているので、昨秋の訪米の折には、妻に立川駅でのN'EX指定席券の購入を頼んだ。妻は立川駅に行き車椅子でアプローチできる席の指定席券の購入を申し込んだが、それに対して立川駅の窓口職員は「本日は多忙で、発券まで30分くらいかかるのでまた明日来てほしい」と求めた。妻はその駅員に言われるまま「はい」と従って翌日ふたたび窓口を訪れた。

発券業務を行っている窓口が「多忙で発券できない」というのもおかしな話だが、とにかく30分待たせるのが申しわけないという意味だろうから、このような場合、昨日の駅員から翌日の駅員に引継ぎがなされ、2日目に訪れたときには券が支度してあるというのが普通であろう。(もちろん、たかが指定席券を買うのに2日かかりということ自体、じゅうぶん異常なのだが。)しかし前日のいきさつは全く引き継ぎされておらず、妻はまたそこで30分待たされてやっと指定席券を入手することができた。

2-2 更なるトラブル

このような曲折を経て私は指定席券を入手し、渡米の日、新宿駅からN'EXに乗り込んだ。しかし驚いたことに、私の持っていた指定席券はその車椅子でアプローチできる席のものではなかった。一般座席だったのである。

*1 各地方自治体による「福祉のまちづくり条例」では「公共交通」という項目を設けているが、この条例自体が強制力の無い努力義務規定であること、駅の改札から内側は確認申請の対象外なため、「福祉のまちづくり条例」の審査窓口である建築や福祉の窓口では掘みにくい、などの理由で実効性には疑問がある。

*2 川内美彦著『バリア・フル・ニッポン』(現代書館)

*3 例えばエレベーターはできたものの、施錠してあって駅員の操作でしか利用できない。さらに、そのため早朝、夜間など駅員が手薄になる時間は使用できない、など。

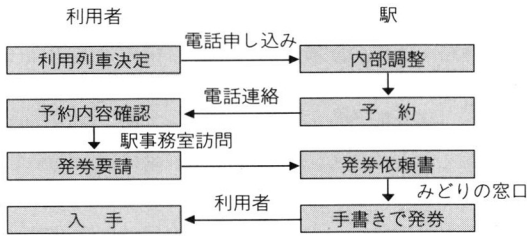


Fig.1 新幹線の車椅子でアプローチできる席の発券ルート

N'EXの通路幅は私の車椅子より広いので、どの席にも行くことはできる。そして席に乗り移りさえすればその指定席を利用できるのであるが、私が座席に乗り移ると、たとえ車椅子を折りたたんだとしても、車内販売のカートが通ることはできなくなり、通路の往來を止めてしまうことになる。つまり私が一般座席に座るということは実質的にはできないということである。従って私は指定席券を持っているにもかかわらずデッキに留まっていた。人がひっきりなしに通るので、落ち着かない。人の流れを邪魔してはいけないと思うと気が休まらない。暖房が不十分で結構寒い。指定席券を持っていてこの扱いである。

しばらくすると車掌が来て、そこには邪魔であるという。私が「なぜ申し出たにもかかわらず車椅子でアプローチできる席を発券してもらえないのか」と問うと、「それは私の責任ではない。知らない」と答えて去っていった。ちなみにこの列車には私以外の車椅子使用者はいなかったと聞いている。

これがたまたまのことなら我慢もできるかもしれない。しかし、間違っただけの指定席券の発券は初めてのことではなく、実は今回で三度目だったのである。私は年に数往復しかN'EXを利用しない。初めて乗ったのが1989年だから、それ以来で3回というのは異常に多いと言わざるを得ない。

2-3 特別扱いの意味

妻が2日間かけて待たされた挙句に入手した指定席券は何だったのだろうか。私は何のために指定席料金を払ったのだろうか。JRが一般座席とは違う特別なシステムで“丁寧”に発券してくれる意味は何なのだろうか。異常に多い誤発券は、この特別なシステムから来ているのではないだろうか。

用事を済ませ、数日後に帰国した。JRの成田空港駅でN'EXに乗ろうとしたら、「今日は事故があって発券事務が混乱しているので、時間がかかって次の列車には乗れません」とのこと。次の便の発券

まで20分もあって、同じ飛行機で帰国した客は次々とその列車に乗り込んでいるのである。

このように待たされることは初めてではない。事故のあるなしにかかわらず、車椅子を使用しているがためにいつも待たされるのである。

このように、N'EXの車椅子でアプローチできる席の発券は一般席のそれとは全く違うルートでなされている。なぜこのようなことになっているのだろうか。

3. 新幹線の発券システム

3-1 発券手続きの概要 (Fig.1)

実は同じようなことが新幹線にも起きている。新幹線にも車椅子でアプローチできる座席がある。その指定席券はN'EXよりもっと不便で、基本的に新幹線停車駅でしか発券されない。新幹線の一般座席がJR各駅で発券されるのに対し、この席は特別扱いで、自宅近くの日野駅や立川駅では扱ってもらえないのである。その代わりといっは何だが、電話予約を受けてくれるので、私がこの指定席券を入手しようとする、JR東京駅に電話で申し込むことになる。(新幹線の車椅子でアプローチできる座席は、全車自由席の場合を除き、基本的には指定席にしかない。自由席やグリーン席という選択肢はないのである。指定席がいやならデッキに居るしかない。)

そのとき私の氏名、電話番号、年齢、車椅子の準備があるかなどが質問され、希望列車の座席に空きがあれば予約を取ってくれるが、ここでも時間がかかるため、いったん電話を切って駅から連絡してきてくれるのを待つ。席が取れば、駅から折り返し電話が入り、券を受け取りに東京駅まで来てくれと言われる。私の家から東京駅までは片道で1時間半かかる。券を受け取るためだけにそんなに時間をかけられないので、当日の発券を頼む。当日の発券も受けてくれるが、そのためには発車1時間前までに、緑の窓口ではなく駅事務室に来てくれと言われる。当日、1時間前に駅事務室に行くと、係員が発券依頼書を手渡してくれるので、それを持って緑の窓口へ行く。緑の窓口では、その依頼書にしたがって、手書きの指定席券を発券する。

しかもこのような手続きには大きな前提条件があって、「車いすご利用の方などが(中略)新幹線(中略)で旅行される場合には、ご乗車の1ヶ月前の日(中略)から2日前までに(中略)直接または電話でお申し込み下さい」(JR時刻表より抜粋)と求め

られている。つまり少なくとも乗車2日前には駅に申し出ておかなければならず、自由に飛び込みで乗車することは想定してないのである。しかし、人は必ずしもきっちりとしたスケジュールで動くことができるわけではないし、ある用事の終了時間が分からないということも往々にしてある。そのような状況は容易に想定できるにもかかわらず、2日前までの予約を求めているということは、障害を持つ人に対しては、他の人が送っているのと同じような社会生活を想定していないとしか思われぬ*4。

3-2 提供者中心のサービス

ここではサービスの利用者と提供者の立場が逆転している。普通、サービス提供者は利用者のニーズにあったものを提供するように腐心し、利用者がいくつかの選択肢の中からそれを評価して採用する。そしてその見返りとして金銭が支払われるのであって、そこでの基本は利用者のニーズが中心にあるということである。しかしこれまで述べてきたN'EXや新幹線の状況は、一見親切なサービスが提供されているように見えるが、実は提供者の事情が中心に置かれたものであることが分かる。

配慮は有り難い。以前に比べるとずいぶん利用しやすくなったことも評価している。しかし、少なくともJRがつくり上げている仕組みを外部から見る限り、提供者側の自己満足的なものと言わざるをえない。そして利用者がそれに異を唱えたり、自分の事情に合わせて使おうとすると、「わがままである」「せっかくこんなに配慮しているのに……」ということになるのである。

このように、新幹線もN'EXと同じく、車椅子でアプローチできる席の発券は一般のコンピューター管理された発券システムとは全く別のルートで行われている。

なぜこの席だけ特別扱いするのであろうか。

これらの事に大きな疑問を持った私は、JR東日本に手紙を書くことにした。

4. 手紙のやり取り

4-1 JR東日本からの回答(1回目)

JR東日本からは以下のような返事が届いた。(以下、『』内はJR東日本、東京グリーンカウンターからの平成8年12月12日付回答から抜粋)

『(車椅子用の座席指定席の要請があった場合)係員は以下の項目について確認をさせていただきます。

*乗車日・乗車区間・ご利用の列車・お客様の氏名・年

齢・連絡先・車いすの種類・人数(介護者の人数)・その他ご乗車までの手段等

以上を確認後、係員は旅客指令という箇所へ連絡をいたします。

駅から連絡を受けた旅客指令は、確認事項を基に降車駅への連絡、及びきっぷの手配を行うこととなりますが、その際、「席が設置してあるか・席が空いているか・席が変更になっていないか・他に利用されていないか」等、いくつかの点において確認をいたします。

これらの手配が全て終了したうえ、駅への席の割り当てを行い、駅は手書きできっぷを作成し、発売をいたします。

以上のように、幾つかの確認事項や連絡事項が行われるため、現状ではお申込みからきっぷの発売まで、少々お時間をいただくこととなりますが、これもお客様を安全にしかもスムーズにご利用いただく為のものであることを、ご理解いただきたいと存じます』

また、車椅子でアプローチできる席の受付の際、なぜ年齢を聞くのかという問いに対しては、

『旅客指令から連絡を受けた駅や車掌区ではどのようなお客様がご利用されるのか、との部分を理解する上で、「年齢」もひとつの情報として確認させていただいております』

との回答であった。どれももっともな話であり、全てが必要な手順であろう。しかしJRを日常的に利用している身としては、腑に落ちない点多々あるので、この返事に対して私は再度質問を投げかけた。

4-2 回答への質問

(以下、『』内は川内の1997年2月6日付の手紙から抜粋)

『駅の構造がさまざまな段差を作り出しており、その改善までは長い時間を要するという現状では、乗車駅と降車駅での駅員の介助は不可欠であり、その点で「降車駅への連絡」は障害を持つ人、特に車いすを使用する人の利用の際には必要なことだと考えます。その意味で他の乗客と違う扱いになるのは仕方のないことかもしれません。しかしながら、特に切符予約のいらない一般の列車(山の手線等)や、新幹線でも自由席に乗る場合は、私たちが駅に行っか

*4 実際には飛び込みでも利用はできる。しかし、JR職員の中にはあからさまに嫌味を言う人もいるし、なにしろ建前がこうだから、障害を持つ人は「乗せさせていただきます」状況なのである。

らこの作業が行われますし、それでもちゃんと連絡はされていますから、なにも特別に時間のかかる作業だとは思いません。つまり、それは発券の時にされなくても、当日私たちが乗り込むときに行われても何ら支障のないものではないでしょうか。さらに申しますと、このように丁寧なご手配をなさっても駅員の出迎えの無いことはしばしばあるので、そのために私たちは一般列車では車掌台がある最後尾を選んで乗っているわけです。つまりシステムが顔面どおり働いてはいないということです。ちゃんと働かないかもしれないシステムで、しかも当日でもできることについて、なぜそのように丁寧になさるのでしょうか？

次に「切符の手配」で挙げられたチェック項目ですが、これは一般の指定席でも確認されるべき事項であり、それならコンピューターの一元管理でも問題はないのではないのでしょうか。私には、わざと特別扱いのシステムをつくって手間ひまかけるようにしてしまっているように思えます。しかもこのように特別扱いをして丁寧に確認されているといいながら、今回のお手紙の発端となった立川駅での問題のように、車椅子で利用できる席と指定しているにもかかわらず、その席が発券されないのはなぜでしょうか。実は今回のようなことは初めてではありません。これまでにも何回か、車椅子を使用している旨を伝えて指定席を求めたにもかかわらずその席とは違う席が割り当てられた経験があります。その時は、指定券を持っているにもかかわらずその列車に私の居場所はないわけで、デッキからドア越しに空席のままの私の指定席を見るしかないわけです。これは悪く言えば詐欺に近いことではないのでしょうか。こ

のような事がわたしの個人的な経験だけでも何回もあるということは、貴社のシステムに問題があると言えないでしょうか。

(中略)

年齢を聞くのは本人確認の一つの手段だとのことですが、私は今まで数え切れないほどJRを利用し、在来線からN'EX、新幹線までさまざまな列車に乗りましたが、今まで一度たりとも私を確認するために年齢を聞かれたことはありません。このように利用されていない情報を集めることに何の意味があるのでしょうか。もしどうしてもとおっしゃるなら、実際の年齢ではなく、何歳くらいに見えるかといった見かけの年齢をお聞きになったほうがよほど役に立つと思います。さらに、共に乗降時に介助が必要だという共通点があるにもかかわらず、指定席の予約では年齢をお聞きになるのに山の手線等の一般の列車ではお聞きにならないというのは、矛盾していると思います。しかも年齢をお聞きにならなくても、一般の列車では実際に介助は行われているわけです。ここには年齢を聞く合理的理由は見つけれないと思いますが如何でしょうか。(後略)』

JR東京駅はすべてのプラットフォームにエレベーターが設置されている。しかしこれらのエレベーターはあくまでもサービス用で、一般乗客の利用を想定していない。最近新装なった東京駅中央線のプラットフォームにもエレベーターが設置された(Fig.2)。プラットフォームからそのエレベーターにつながる通路は透明な天蓋で覆われた開放的な作りで、エレベーター自体に鍵はついていないので、だれでも利用できそうになっている。しかしこの通路の入口には



Fig.2 東京駅中央線プラットフォームにあるエレベーター



エレベーターへの通路入口には「関係者以外立入禁止」の柵がある

フェンスが設けられ、関係者以外立ち入り禁止となっている。車椅子使用者は駅員の誘導を受けながらこのエレベーターを使用して、一般乗客とはまったく違った経路で移動する。私はしばしば東京駅を利用するが、いまだに駅の構造がどうなっているのかわからないし、一般乗客がどのようにしてプラットフォームに行っているのか知らない。すべて駅員が誘導してくれるので、何も考えなくても利用できるのである。

駅員がべったり付くということは自由がないということである。コンコースのみやげ物屋やキオスクにふらりと立ち寄るなどということはできないし(もともと、私たちはほとんどサービス用の地下通路(Fig.3)を移動するので、コンコースを歩くということが稀である)、トイレを使っている間もドアの外には駅員が待っているのである。(もちろんこちらがしばらく外に出たいと頼めば、そのように対応してくれるだろう。しかしそれはそれで、用事が終わったあと駅員が来るまで動くわけにはいかないし、頼みにくい雰囲気があるのである。)

4-3 JR東日本からの回答(2回目)

私からの質問に対する回答は以下のようなものだった。(以下、『 』内はJR東日本、東京グリーンカウンターからの平成9年2月22日付回答から抜粋)

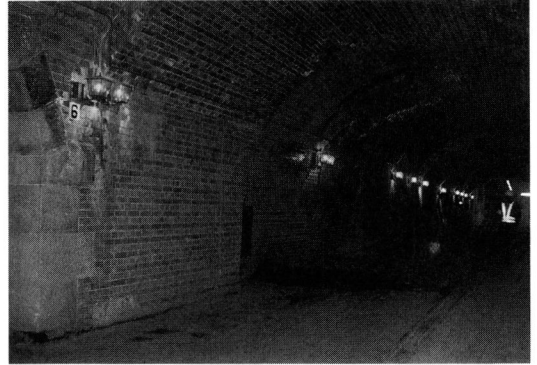
『車いす用の座席は、「体の不自由なお客さまにも気軽に旅行していただけるように」との主旨で設置をした座席ですが、その性質上、幾つかの事項を確認したうえ、手書きで切符を作成する事となり、発売まで少々お時間をいただいているのが現状でございます。

しかしながら、川内様からのお手紙にもごきますように、「山手線・新幹線自由席に乗る場合、駅間の連絡はスピーディー且つ確実に行われている」また「そのような場合、年齢を聞かれた事はないし、実際に必要はない」とのご意見は真摯に受け止めると共に、今後も検討を続けてまいりますので、何卒ご理解の程よろしくお願いいたします。(後略)』

さらに同じ回答の中で

『また、「手配しても駅員の出迎えがない」「車椅子用の席をと指定しているのに、その席ではなかった」との事象につきまして、今後そのような事がございましたら、是非ともお知らせいただければと存じます。』

と求め、



プラットフォームはしのエレベーターを地下まで降りると、この地下通路に出る。一般乗客はこの通路に入ることはできない。実際は相当暗い。このようにきれいな通路は50mほどで、あとはうらさく、空気の悪いサービス用通路である。

Fig.3 東京駅地下通路

『当社としましては、高齢者社会を迎える中、お年寄りや身体の不自由なお客さまにも安心してご利用いただけるように、今後も駅・車両設備の改善を進めるとともに、駅係員により出来るかぎりのお手伝いをさせていただきますので、引き続きご愛顧のほどよろしくお願い申し上げます。』

と締めくくっている。

4-4 またまたトラブル

この直後、私はまた渡米の用事があり、またも問題が起きた。(以下、『 』内は川内の1997年3月7日付の手紙から抜粋)

『私は2月26日にN'EXで成田まで参りましたが、成田空港駅には駅員さんは出ていらっしゃいませんでした。3月3日に帰国して新宿までN'EXで帰りましたが、新宿駅には駅員さんは出ていらっしゃいませんでした。翌3月4日、所用で小山まで参り、用事を済ませて夕方小山駅に行きますと、「電話で事前に連絡をしてもらわないと要員の手配がつかない」。トイレを使わせて欲しいと申しますと、「トイレは1階にあり、(小山駅は2階にあります)人手が無いのですぐには案内できない」とのことでした。(小山駅の1階と2階を結ぶのは上りのエスカレーターだけで、それを下りにする人手が無いということでした。また、駅ビル内の2階には駐車場があり、そこには1階に降りるエレベーターがあるのですが、駅事務所からその駐車場に行くにも案内の人がいない、道順を教えていただければ独りで行くと申しましてそれは駄目だとのことでした。なぜ、たかがトイレを使うだけなのに駅員さんに“お願い”して、ずいぶん待たされて、案内していただかなければな

らないのでしょうか。貴方がトイレを使うたびに誰かをお願いして案内してもらい、終わるまで外で待ってもらっているという状態を想像して見てください。それが当たり前ででしょうか?)

このように、私が移動するたびにそちらに報告しなければならない問題は山ほど出てきます。つまり貴社の障害を持つ人に対するシステムそのものがガタガタだということです。それをすべて報告することがどれだけ手間なことか、想像していただけますか? とにかくできるだけご協力はいたしますが、私もこの問題だけに関わっているわけではありませんで、もう一度そちらも自力で問題点の洗い直しをなさったほうが宜しいかと考えます。(後略)』

この手紙に対するJRからの返答は届いていない。私の最後の手紙が3月7日であり、この原稿を書いている時点では既に2ヶ月が経過している。JRとしては、このやり取りはもう片付いたと考えているのかもしれない。しかし相変わらずプラットホームに駅員が出てこない状況はしばしば起きており、一連のやり取りが現場でどのように活かされているかは大きな疑問符を付けざるをえない。

はっきり言えるのは、これらのやり取りを通して、JRは実質的な約束を何もしていないということである。回答の中で『ご意見は真摯に受け止めると共に、今後も検討を続けてまいります』とは言っている。ただそれだけである。

5. 特別なシステム

これまで私は、日本の鉄道が作り上げている介助に依存しなければならないシステムを、主にハードの面から指摘し続けてきた(詳しくは拙著『バリア・フル・ニッポン』(現代書館)をご覧ください)。本稿ではそれを主にソフトの面から検証したわけだが、細かな事例の一つひとつ積み上げていって明らかになってくることは、やはり、JRのシステムがお年寄りや障害を持つ人に対して抱いている先入観、固定観念であろう。それは、「世話をしなければならぬ存在」「世話をしなければ何もできない存在」「放っておけば何をするか分からない存在」そういうものではないだろうか。そしてそのような固定観念をもとにして作り上げたシステムは、手間がかかればかかるほど、さらに、障害を持つ人は手間のかかる存在だという新たな固定観念を生んでしまう。そして一般乗客とは全く違うシステムをつくっているがゆえに、効率が悪く、トラブルの多い仕組みになってしまっている。

お年寄りや障害を持つ人の駅利用が非常に稀であった時代ならそれでよかったかもしれない。しかし今や、高齢社会が進み、そして障害を持つ人がどんどん社会に進出して行こうとしている時代である。このような背景の中で本稿で述べたようなスペシャルな対応がどこまで続けられるのだろうか。それは資金の面でも先が見えているし、そしてそれだけの手間と金をかけても利用者の満足度が非常に低いという点でも大きな問題であると思う。

駅員が乗客にマン・ツー・マンで付くということは、鉄道会社にしてみればたいへんなサービスであろう。しかしサービスの基本はニーズを持つ人に応えていくことであり、受け手が喜ばないサービス体制しか組まれていないということは、発想の根本に勘違いがあるとしか思えない。特別扱いを基本にしているということは、いつまで経ってもお年寄りや障害を持つ人をスペシャルな存在としてしか捉えないということであり、それはノーマライゼーションの思想とは相反するものである。

スペシャルな対応については、費用、効率、人権論など、さまざまな視点から問題が指摘されている。そのような中で旧態依然の、ほころびの目立つスペシャル対応に固執する意味がどこにあるのだろうか。

もちろん私の意見が全ての利用者を代表したものとは言えないし、利用者の側からも私の意見に対して反論があるかもしれない。しかしさまざまな問題があまりにもしばしば起こり続けるし、その要因を考えていくと本稿で指摘したような見解にたどり着くのである。

問題の本質はJRがお年寄りや障害を持つ人をどう扱おうとしているかであり、本稿で指摘した発券システムなどは表層的な事にすぎない。本質を改善しない限り、いくら発券システムに手を入れたところで同種の問題はいくらでも出てくるだろうし、際限なくもぐらたたきをする事になってしまう。従って、もしJRが改善を真剣に目指すなら、根本的な考え方のレベルでの取り組みがなされなければならないだろう。

冒頭で意識のバリアということ述べた。鉄道は実に多様な人が利用している。太った人、やせた人、荷物の多い人、子ども連れ、妊婦……。その人たちには特に求めがない限り特別な対応をしないのに、お年寄りや障害を持つ人、特に車椅子使用者には最初から特別な対応でと考えてしまう発想の源にこそ意識のバリアがあるのである。

私のもとには、駅での多くの問題が聞こえてくる。不適切な介助でひっくり返された、希望を無視された、階段で担がれていて落とされた、小さな子どものような扱いを受けた……。それらの多くはハードによるものであり、被害に遭った人もハードの不備に対してさまざまな指摘をしている。しかしこれらの問題の全てが、特別扱いをすることに何の違和感も持たない、いや、特別扱いこそ望ましい対応だと思っている意識のバリアによっていると私は思っている。

JRはサービス提供者である。適切なサービスは受け手の立場に立ったとき初めて見えてくるものであろう。ではJRはお年寄りや障害を持つ人の立場に立った視点を持っているのだろうか。

アメリカではセンシティビティ・トレーニングが盛んに行われている。障害を持つ人に対する正しい理解を育てるためのトレーニングである。このトレーニングを通じて、参加者は、障害を持つ人は何も特別ではなく、みんなと同じように自分で選択し、

束縛されず、自由に移動したがつているということを知る。十分な改善が行われていない今の社会構造の中では、障害があるがゆえにサポートが必要な場合がある。しかしそれは当事者からの要請によって行われるべきものであり、決して一方的に提供されるべきものではないという理解をもって検証すれば、今のあり方が正しいやり方ではないということが容易に分かるはずである。

ハードとソフトは表裏一体で、既存のハードに手を入れる事がさまざまな事情から困難であるという言葉もよく聞く。一面では真実であろう。しかし、少なくとも発券システムなどは改善しようと思えば出来る事であるし、困難であるという言葉がやりたくないという本音のカモフラージュとして使われてきたような印象も私は持っている。

JRだけで考える必要はない。ニーズは利用者にある。より良いシステムをめざして利用者と共に考えていく姿勢をぜひJRに持っていただきたいものである。