

北海道旅客鉄道株式会社の バリアフリーの取組について

全国のJRで導入が進められている「アシストマルス」について、北海道では「話せる券売機」として、現在は札幌近郊の駅に設置されている。

聴覚・視覚障害を有する利用客は、切符を購入する際に窓口利用が多く、話せる券売機の利用が少ないため、オペレーターも障害を有する利用客への対応の経験が少ないのが現状。

今般、話せる券売機の周知及びオペレーターの対応の向上、また、付随する筆談プレートの実用性の検証を目的として、実際に障害を有する利用客に話せる券売機を操作していただく体験会を開催。

- 日時：令和3年10月19日（火）14：00～
- 場所：札幌駅東口「話せる券売機」
- 主催：北海道旅客鉄道株式会社
- 協力：北星学園大学
（鈴木教授、聴覚障害1名、視覚障害1名）
北海道運輸局交通政策部バリアフリー推進課

○体験者の感想

- ・話せる券売機があるということ自体知らなかったもので、今回の体験会で知ることができてとても良かったです。また、支払いをする際に受話器からハンズフリーに切り替えてくれたのはとても良い対応だと感じました。今日感じたことを同じ障害を持っている方にも伝えたいと思います。
- ・話せる券売機については知っていましたが、利用したことがなかったので、今回を通して利用方法が学べてよかったです。

話せる券売機（イメージ）



筆談プレート



体験会の様子