

令和6年度協議会における意見に対する対応状況

I 鉄道の自動券売機について

| 意見の内容 | 事案 | <ul style="list-style-type: none"> 聴覚障害のある方が新幹線に乗車する際、自動券売機で乗車券を購入（普段はみどりの窓口で購入するが、時間がなかったため自動券売機で購入） 自動券売機には障害者割引という表示がなく、子供用のチケットを購入し乗車 乗車後、乗務員の方から「子供用のチケットではダメです」と伝えられた | |
|---|--------------------|--|---------------|
| | 要望 | <ul style="list-style-type: none"> 自動券売機で乗車券を購入する時に障害者割引用ボタンが無い場合があるので、工夫してほしい | |
| →県内で運行する鉄道会社（3社）を訪問し、上記事案を共有の上、各社の取組状況をヒアリング 【現状】 | | | |
| 対応状況 | A社 | B社 | C社 |
| | 自動券売機への障害者割引ボタンの有無 | 有 | 無 |
| | 小児割引ボタンでの購入の可否 | 一 (障害者割引ボタンあり) | 可 |
| | ポップアップ等での表示・周知 | 有 | 有 (HP等で周知) |
| | 乗務員の筆談メモ等の携帯 | 有 | 有 |
| →自動券売機に障害者割引ボタンを設けていない社は、このことを課題として認識しているが、機器改修にかかる費用面の課題を主な理由として、直ちに改修を行うことは難しい状況とのこと。 | | | |
| →県として、券売機の改修をすぐに行うことが難しい場合でも、券売機にポップアップ表示を行うなどにより障害のある方が円滑に乗車券を購入できる環境づくりや、障害のある方への丁寧な対応を求めていく。 | | | |

令和6年度協議会における意見に対する対応状況

2 無人ATMについて

| | | |
|-------|---|--|
| 意見の内容 | 事案 | <ul style="list-style-type: none">無人ATMでキャッシュカードを入れた際、エラーと表示され、備付けの受話器での連絡しか案内がなく、聴覚障害のため対応できなかった近くの人に電話をお願いしたが、本人確認のため、個人情報（氏名・暗証番号）を伝える必要があった銀行に改善を要望したが「聴覚障害者への対応は現状ない」とと言われた |
| | 要望 | <ul style="list-style-type: none">無人ATMでのトラブル発生時に、当事者と銀行で円滑に意思疎通ができる環境を整えてほしい |
| | | →佐賀県銀行協会を訪問し、本事案を共有した上で、各銀行へアンケートを実施して現状を把握。 (佐賀県銀行協会の会員（8行）へ当該意見を共有し、各行の認識や取組状況を取りまとめ) |
| 【現状】 | | |
| 対応状況 | 主なアンケート項目 | 回答結果（全8行） |
| | 同様の事案への認識 | <input type="radio"/> 認識している（7行／8行） |
| | 聴覚障害の方が無人ATMでの操作時にトラブルが生じた場合の対応方法 | <input type="radio"/> 電話リレーサービスにより対応（5行／8行） <input type="radio"/> 行員又は警備員が即座に現場に向かうことで対応（4行／8行）等 |
| | →聴覚障害のある方がATMトラブルを解決しようとする場合の、各行の対応は様々となっている。 →一部の銀行では、本事案を受け、全てのATMに掲示している案内チラシの内容をわかりやすく（電話リレーサービスに対応した電話番号を大きく、ポイントを絞って表示する）修正し、行員全体に本事案を共有するとともに、研修体制の見直しなどを実施している。 →県として、県内全ての銀行で、ATMのトラブル時などに当事者と銀行で円滑に意思疎通ができる環境が整えられ、障害のある方へ丁寧な対応がなされるよう、県銀行協会と連携し、今後も働きかけを行っていく。 | |