

合理的変更/配慮

Reasonable Modifications/Accommodations

VTA は、アメリカ合衆国運輸省の 49 CFR 第 27 部および第 37 部の最終規則に準じ要請を受けた際は、運営方針、手続、および手順に合理的な変更を加えることで、バスやライトレールを利用する障害を持つ乗客の便宜を図ります。

合理的変更には、乗客が料金ボックスにお金を入れる際の手助けをしたり、交通車両に乗車中、飲食をしたり、医薬品を摂取したりできるようにして医療上の問題発生を避けたり、乗客が移動支援機器をコントロールできる場合は、それらの機器とは別に乗車できるようにしたりすることを含みます。

乗客は事前に、または必要になった際に変更を要請することができます。乗客は、配慮を要請する際「合理的変更」という言葉を用いる必要はありません。方針、手続、または手順の変更要請に対応できない場合、VTA の職員は乗客と協力し、アクセシビリティの必要に適した他のアプローチ方法を探します。

合理的配慮要請を行うには、VTA カスタマーサービスまでご連絡ください。

カスタマーサービス：

(408) 321-2300

自動音声情報をご利用いただけます。

英語、スペイン語は 24 時間利用可

サンタクララ郡以外からは(800) 894-9908 まで

(408) 321-2330 TTY

customer.service@vta.org

VTA 合理的配慮に関する方針/手順

個別障害者向け交通機関 ; VTA 方針および手順の合理的変更 Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure	方針 (POLICY)	
	文書番号	OPS-PL-0060
	版番号	01

1.0 目的 :

2015年7月13日施行、個別障害者向け交通機関に関するアメリカ合衆国運輸省による障害を持つアメリカ人法最終規則に関して：方針および手続合理的変更には、交通機関がその運営方針および手順を合理的に変更し、障害者がサービスを利用できるようさらに保証することが求められます（連邦官報 Vol. 80, No. 49 参照 (80 FR 13253, 2015年3月13日。連邦公共交通局の通達 FTA C 4710.1 には、§2.10 & §2.11 の最終規則に関する詳細が説明されています)。

この方針は VTA の運営規則および規程と、アメリカ合衆国運輸省による障害を持つアメリカ人法の合理的変更に関する最終規則を融合し、それによって障害者による VTA のバス、ライトレール、およびパラトランジットサービスの利用拡大を図るものです。

2.0 範囲 :

VTA および VTA の請負業者は、障害を持つ人々が VTA バス、ライトレール、シャトル、またはパラトランジットサービスを利用できるようにするために必要かつ適切である場合、運営規則方針、および手順を変更/配慮する責を負うものとします。

3.0 責務 :

3.1 長距離バス運営者、ライトレール運営者、検札担当者、現地指導員、交通機関パトロール代理官、および VTA セキュリティ担当職員は、以下のような合理的配慮に関する要請を受ける場合があります。他にも配慮が必要となる予測できない方針、規則、または手順に対する変更の要請が生じる場合があるため、以下のリストの例に限りません。

- 3.1.A 要請時には、料金取扱いの援助が行われるものとします（長距離バス運営者規則集 7.11）。運営者は、料金取扱いの援助を行う際、金員または料金支払媒体を取ろうと、乗客の財布、バッグ、または衣類に触れてはなりません。
- 3.1.B 重篤な医療的問題を防ぐための交通機関車両乗車中の乗客による飲食について。（長距離バス運営者規則集 8.12 ; VTA 指令 98.1 第 4 (b) 7 項参照）
- 3.1.C 交通機関車両乗車中の乗客による薬剤の自己投与について（長距離バス運営者規則集 8.13）。運営者は乗客の薬剤投与を手伝ってはなりません。乗客は、医療材料処分の責を負い、いかなる医療材料（針、注射器、試験紙、薬剤、またはその他関連品）も乗車する交通機関や交通機関の施設（ライトレールのプラットフォーム、カスタマーサービスセンター、交通機関センター、バス停またはバスシエルト）のごみ箱に捨ててはなりません。

開始日 :	改定日 :	ページ 1/6
8/25/15	N/A	

個別障害者向け交通機関 ; VTA 方針および手順の合理的変更 Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure	方針 (POLICY)	
	文書番号	OPS-PL-0060
	版番号	01

- 3.1.D 乗客は移動支援機器と別に乗車することができます (用距離バス運営者規則集 8.9.1)。
運営者は移動支援機器の操作を手伝ってはなりません。
- 3.1.E 運営者が安全であるとの判断を下す場合、必要に応じて、または要請時に、障害物を避けるため長距離バスを長距離バスのバス停に、またはその付近に着けるものとします。
(長距離バス運行規則集 5.16)。

運営者が要請に応じたサポートを実施することができない場合、詳細のガイダンスを得るべく、VTA の運営管理センターに問い合わせなければなりません。合理的変更追加的データ記録は必要ありません。

3.2 現地指導員

- 3.2.A 要求される合理的変更/配慮が対応可能であるか否かを判断する上で運営者を支援するものとします。
- 3.2.B 乗客とコミュニケーションを図り、合理的変更判断を行うこと、またはアクセスに関して乗客の要求することに対応するための他のアプローチ方法を見出すことで、乗客に VTA サービスの利用を保証するものとします。

3.3 カスタマーサービス/ISR 職員

- 3.2.A VTA カスタマーサービス/ISR 職員は、カスタマーサービスフィードバック追跡システムに、利用客からの方針、手順、または規則の変更要請の内容を入力します。これらの要請は合理的変更要請と認識されます。当該要請は、カスタマーサービス管理職員/指導員に転送されます。
- 3.2.B VTA カスタマーサービス/ISR 職員が、VTA サービス利用中に方針、手順、または規則に対する変更要請を拒否されたことに関し利用客からの苦情を受け取った場合、当該苦情はカスタマーサービスフィードバック追跡システムに入力され、合理的変更要請拒否事案として印が付されます。

3.4 カスタマーサービス管理

- 3.4.A カスタマーサービス管理職員は、利用客からの方針、手順、または規則に対する変更要請を、適切な VTA 職員に転送します。カスタマーサービス管理は、VTA 担当職員からの指示通りに、要請に対する決定事項を、カスタマーサービスデータベースに記録します。

開始日 :	改定日 :	ページ 2/6
8/25/15	N/A	

個別障害者向け交通機関 ; VTA 方針および手順の合理的変更 Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure	方針 (POLICY)	
	文書番号	OPS-PL-0060
	版番号	01

3.4.B カスタマーサービス管理職員は、報告済みの合理的変更要請拒否事案に関する CCTV データパック映像を要請します。利用客からの拒否報告書とそれぞれの事案に関するデータパックについての情報が、VTA の ADA コーディネーターに転送されます。CCTV データパック映像は、保守サービス CCTV データパック要請書 (<http://thehub.vta.org/divisions/protectiveservices/Documents/Forms>) に記入し、報告された事案発生日から最長 14 日後まで要請することができます。

3.5 VTA 責任者

VTA 責任者は、要請があった日から 14 歴日を用い、利用客の要請に関する判断を行います。

3.5.A 要請が承認された場合、利用客には書面によって通知が行われます。

3.5.B 要請が拒否された場合、当該判断を下した職員が、書面にて拒否の理由を示し、可能であれば代替案を提示します。

3.5.C 利用客が拒否判断または代替案に合意しない場合、利用客は申し立てを行うことができます。VTA からの拒否通知には、利用客の参照番号が含まれ、利用客には、書面またはカスタマーサービスセンターへの電話によって、拒否通知の日付から VTA の ADA コーディネーターに申し立てを行うまで 21 歴日の猶予があることが知らされます。利用客が申し立てを行う際は、参照番号を用いなければなりません。

3.6 ADA コーディネーター

ADA コーディネーターは利用客の申し立てを審査し、申立審査委員会 (ARC) が検討するためのパッケージを準備します。申し立てパッケージには、要請された配慮に関し要約したもの、配慮要請が拒否された理由、利用客の申し立て、関連 VTA 規則、関与した運営者/現地指導員からの情報、および報告された事件のデータパック映像のコピーが含まれます。

ARC は以下の部門からの 3 名で構成されます：

3.6.A ADA コーディネーター、または指名者

3.6.B 対象分野専門家 (変更要請を拒否する当初の決定に関与していない職員 1 名)

3.6.C カスタマーサービス

必要に応じて、その他の職員が ARC 委員からの相談を受け、合理的変更/配慮要請拒否の申し立てに関する審査および解決の提案を行います。

個別障害者向け交通機関 ; VTA 方針および手順の合理的変更 Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure	方針 (POLICY)	
	文書番号	OPS-PL-0060
	版番号	01

申立審査委員会は、申し立て日より 21 歴日以内に書面にて返答します。拒否決定が覆る場合、ARC は書面にて決定事項について利用客に返答します。拒否決定が支持される場合、ARC は書面にて、配慮を行うことができない理由に関し詳細説明を行います。利用客には、配慮要請したサービスを利用できるようになるための別のアプローチ方法が提案されます。ARC が下した判断は最終的なものとなります。

利用客の合理的変更要請および申し立てに関する情報すべては、カスタマーサービスフィードバック追跡システムに入力されます。

4.0 方針

VTA は運営方針、手続、および手順を合理的に変更/配慮し、すべての乗客が輸送サービスを利用できることを保証します。

交通機関は合理的ではないと見なされる変更を行うことは求められてはいませんが、最終規則では交通機関が利用客と協力し、合理的な代替案を見つけることを義務付けています。

運営方針、手続、または手順についての変更/配慮要請が合理的ではないと判断が下されると、VTA は要請する利用客または指定の代表者と協力し、代わりとなる方針、手続、または手順を探し、利用客が VTA 輸送サービスを利用できるようにします。

以下は USDOT が合理的ではないと見なす、配慮要請に関するリストです。交通機関運営者はこれらの配慮を行うよう求められていません。

他にも、予測できない配慮不能な状況があるため、以下のリストの例がすべてではありません。

- 4.1 運営者によるパーソナルケアアテンダント (PCA) 援助
- 4.2 手荷物運びの援助
- 4.3 運営者による料金負担、または料金なし
- 4.4 介助犬に対する運営者の配慮
- 4.5 手荷物を抱える乗客
- 4.6 車両の使用または車両内の特殊装置
- 4.7 専用または人数制限付きパラトランジット (乗客 1 名) 交通

個別障害者向け交通機関 ; VTA 方針および手順の合理的変更 Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure	方針 (POLICY)	
	文書番号	OPS-PL-0060
	版番号	01

- 4.8 規定のサービスエリアまたは営業時間を超過して提供される ADA パラトランジット交通
- 4.9 ADA パラトランジット交通の中間地点での停車および待機
- 4.10 車両、運営者、またはその他の乗客を危険にさらす要請
- 4.11 特殊運転手の要請
- 4.12 ADA パラトランジット交通に他の乗客を乗せないよう求める要請

5.0 トレーニングの必要条件

VTA の従業員トレーニングおよび育成部門の指導の下、管理者は、それぞれの職員に利用客からの合理的変更/配慮要請に対する対応方法を訓練する責を負います。トレーニングは入社時および定期的に職員に実施されます。

- 5.1 長距離バスおよびライトレール運営者には、研修中および技術トレーニングのリフレッシュクラス中に訓練が行われます。
- 5.2 現地指導員、監督者およびラジオデスパッチャーは、合理的変更/配慮に関する規定の研修を受けます。必要に応じて定期的なリフレッシュトレーニングが運営職員により実施されます。
- 5.3 検札官および交通機関パトロール代理官は、合理的変更/配慮規定に関する研修を受けます。必要に応じて定期的なリフレッシュトレーニングが、保安サービス管理者に指名された運営職員により実施されます。
- 5.4 カスタマーサービス職員は合理的変更/配慮規定に関する研修を受けます。必要に応じて定期的なリフレッシュトレーニングがカスタマーサービス管理者により実施されます。
- 5.5 ADA コーディネーターはカスタマーサービス管理者および指定の運営職員と協力し、申立審理委員会の委員に合理的変更/配慮の苦情処理および申立審理に関する情報が確実に提供されるようにします。

6.0 定義:

- 6.1 合理的変更/配慮障害者が公共交通機関を使用できるようにするために行う運営方針、手続、または手順の変更
- 6.2 合理的ではない変更/配慮運営者またはその他の者を危険にさらし、サービス提供を実現する上で不要であり、負担が大きく、またはサービスの性質を大幅に変更させる原因となるような運営方針、手続、または手順に対する変更。

開始日:	改定日:	ページ 5/6
8/25/15	N/A	

個別障害者向け交通機関 ; VTA 方針および手順の合理的変更 Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure	方針 (POLICY)	
	文書番号	OPS-PL-0060
	版番号	01

7.0 **変更の要約**

本方針の初版発表

8.0 **承認情報**

作成者 :	確認者 :	承認者 :
David Ledwitz マネジメントアナリスト サービス&オペレーション・プランニング (Management Analyst Service & Operations Planning)	~署名	~署名
Camille C. Williams 利用可能サービスプログラムマネージャー/ タイトル VI プロジェクトマネージャー (Accessible Services Program Manager/ Title VI Project Manager)	最高執行責任者 Inez Evans (Chief Operating Officer)	Nuria I. Fernandez ゼネラルマネージャー (General Manager)