

要望事項	要望内容	回答
輸送力増強		
1 輸送計画の改善		
(1) 新宿方面への乗入れの増発	<p>湘南新宿ラインは、平成25年3月のダイヤ改正で1往復増発されましたが、さらに利用者の利便性向上を図るため、渋谷・新宿・池袋方面への乗入れを増発されるよう要望いたします。</p>	<p>「湘南新宿ライン」はお客さまから大変ご好評をいただいております。現在平日67往復/日、土休日64往復/日の運転としております。今後の増発については、お客さまのご利用状況を見極めつつ検討してまいります。</p> <p>なお、平成27年3月のダイヤ改正において、上野東京ラインが開業し、渋谷・新宿・池袋方面に加えて上野方面への直通列車が設定されたことから、お客さまの利便性向上に寄与していると考えておりますので、ご利用くださいますようお願いいたします。</p>
(2) 通勤・通学時間帯の増発	<p>横須賀線の朝の通勤・通学時間帯は、非常に混雑しておりますので、混雑緩和のため、運転本数の増発等の取組みを実施されるよう要望いたします。</p>	<p>平成27年3月のダイヤ改正において、ご利用が減少傾向にあった「おはようライナー逗子」の運転を取り止め、ほぼ同じ時刻に横須賀線普通電車を運転し、混雑緩和に努めてまいります。</p>
(3) 昼間時における久里浜駅～東京駅間の直通化	<p>昼間時間帯においては、久里浜駅～東京駅間の上下線とも直通電車が1時間に1～2本程度の運転となっております。また、逗子駅での乗換えについても、隣のホームまで渡り廊下を利用しなければならない電車が存在し、利用者にとって非常に不便な状況となっております。</p> <p>利用者の利便性向上のため、昼間時の逗子駅止まりの便について久里浜駅～東京駅間の直通化をご検討いただきますようお願いいたします。</p>	<p>横須賀線逗子～久里浜間は、お客さまのご利用状況が低調であり、平成24年3月のダイヤ改正においてデラタムの運転本数を概ね毎時4本 3本に見直すと共に(東京方面への直通電車が毎時1本)お客さまにわかりやすいダイヤとするため、極力パターンダイヤとしました。今後についても、ご利用状況を見極めつつ検討してまいります。</p>
(4) イベント時の臨時便増発	<p>平成15年度に開催した「よこすか開国祭」フィナーレ、「開国花火大会」の終了時には、来場者が各交通機関へ殺到したことから、大変な混雑と混乱が発生しました。</p> <p>平成21年度から27年度は、臨時便の増発等、混乱回避についてご協力いただき、大きな混雑もなくイベントを開催することができました。</p> <p>平成28年度以降についても、これまで同様多数の来場者が公共交通機関を利用することが見込まれるため、引き続き、イベント時間に合わせ、臨時便を増発し、横須賀駅には係員を増員のうえ、混乱の回避についてご協力をお願いいたします。</p>	<p>イベント開催時は、上り列車の運転間隔の開く時間に臨時列車運転を設定してまいりました。また、駅社員の増員等については、昨年同様イベントの規模やお客さまの流動状況などを事前に十分に打合せの上で対応しております。今後も、関係箇所と十分に打合せを実施し、万全の体制を構築すべく検討してまいります。</p>
(5) 成田エクスプレス臨時増発便の恒久化、久里浜駅までの延長運転	<p>平成27年度も春の臨時列車、夏及び秋の増発列車では、土日祝日等に横須賀駅まで延長運転を行っていたとのこと、誠にありがとうございます。</p> <p>国際化の進展や余暇時間の増大に伴い、海外との往来は年々増加しており、また情報通信技術に関する研究機関を集積したYRP(横須賀リサーチパーク)においては、世界各国の研究者が、新東京国際空港(成田空港)から東京を通過して直接ここを訪れております。また、同様に湘南国際村も海外から研究・研修者が訪れております。</p> <p>成田空港へのアクセスとして、高速かつ信頼性の高い成田エクスプレスを、地域住民をはじめ、国際交流の進展に伴う成田空港利用者の利便性向上のため、現在の臨時増発便を恒久的な便としていただくよう、また久里浜駅まで延長運転されるよう要望いたします。</p>	<p>成田エクスプレスの横須賀延長につきましては、現在のところご利用が低調であるため、平成28年度につきましても臨時列車で運転はいたしますが、今後のご利用状況を鑑み、運転の可否を検討してまいります。</p> <p>また、久里浜までの延長運転につきましては、お客さまのご利用状況を見極めつつ検討してまいります。</p>

要望事項		要望内容	回答
(6)	逗子駅での増結・切離し時間の短縮	現在、逗子駅で平均4分間要している連結・切離しによる待ち合わせ時間の短縮を要望いたします。 逗子駅での分割・併合作業による所要時間や、作業のない列車の停車時間等を可能な限り削減するよう努めていただいているところですが、引き続き運行ダイヤの見直しの際など、停車時間の短縮にご配慮いただきますようお願いいたします。	横須賀線逗子～久里浜間は、11両編成での運転となるため、15両編成は逗子駅で分割・併合作業に約3分30秒を要しております。これ以上の短縮は現状では困難な状況ですが、停車時間が長くないよう努めております。しかし、横須賀～久里浜間は単線運転のため運転間隔を調整する必要があるほか、新宿方面からの湘南新宿ラインからの接続を確保するためにも停車しておりますのでご理解願います。
利便性向上			
1 停車要望			
(1)	湘南新宿ライン全列車の東戸塚駅への停車	東戸塚駅の混雑対策として、これまでも、ラッシュ時の係員増員、ホーム上設置物の撤去、ホーム中央部の通行帯明示、エスカレーターの高速度等の対応をいただきましたが、特に朝のピーク時間帯には、ホーム上に極めて多くの利用者が滞留しており、ホーム上の混雑緩和、利用者の安全性確保は喫緊の課題です。 現在、東海道線発着の湘南新宿ライン快速は、横須賀線を走行しているにもかかわらず東戸塚駅を通過しておりますが、快速が停車しない駅の中で、東戸塚駅は群を抜いて利用者が多い状況です。混雑緩和のためには、快速の停車が費用対効果の観点からも現実的にも最も有効な方策であり、朝のピーク時間帯においては快速の停車が速達性に与える影響は限定的であると考えておりますので、東戸塚駅への湘南新宿ライン全列車の停車を要望します。	湘南新宿ラインの東海道線直通列車は、新宿・渋谷方面から湘南方面への比較的長い距離をご利用のお客さまに対し、速達サービスを提供しております。東海道線直通列車の停車駅拡大については、需要動向や線区全体の速達サービス等について慎重に検討を行う必要があると考えており、到達時間が延びるなどのデメリットもあると考えております。また、快速列車を朝のピーク時間帯だけ停車させると、ご利用のお客さまに分かりづらい体系となることや、誤乗されてしまう場合も考えられます。 今後とも、ご利用されるお客さま全体の利便性向上に向け検討してまいります。
2 駅施設等の整備			
(1)	鎌倉駅、北鎌倉駅及び大船駅のホーム上での安全性確保	ホームでの事故等が発生した場合、列車の運行ひいては市内の他の公共交通機関の利用にも支障をきたすことから、ホーム上での混雑(大型連休や鎌倉市内で大規模なイベントが開催される時期及び列車事故による遅延)の際は、駅員を配置するなどの措置を講じていただいているところですが、増員を含め、より一層、安全性の確保に努めるよう要望いたします。	大船駅、鎌倉、北鎌倉駅周辺でイベント等の開催や観光シーズンなど多数のお客さまのご利用が見込まれる際には、引き続きホーム及びコンコース等に社員またはガードマンを配置し、駅の安全確保に取り組んでまいります。
(2)	新川崎駅舎の改良	新川崎駅周辺地区は、市街地再開発事業等、周辺区域の土地利用転換が進んでいる中で、今後、新川崎駅利用者の増加が見込まれます。 川崎市においても交通広場整備、鹿島田こ線歩道橋の整備など、まちづくりを進めてまいりましたが、今後の鉄道利用者の安全性の確保や利便性を図るため、南側への改札口の新設や駅施設の改良を要望いたします。 また、新川崎駅前ロータリーの整備について、御協力をお願いいたします。	改札口の新設については、駅前広場等のアクセス施設も必要と考えます。これらの施設整備は、まちづくり事業として行うことが必要であるため、関係自治体と連携し、検討を進めていきたいと考えております。なお、駅前ロータリーの整備については、平成28年3月に完了いたしました。

要 望 事 項	要 望 内 容	回 答
(3) 東戸塚駅舎の改良	<p>東戸塚駅の混雑対策として、これまでも、ラッシュ時の係員増員、ホーム上設置物の撤去、ホーム中央部の通行帯明示、エスカレーターの高速度等の対応をいただきましたが、特に朝のピーク時間帯には、ホーム上に極めて多くの利用者が滞留しており、ホーム上の混雑緩和、利用者の安全性確保は喫緊の課題です。</p> <p>については、ホーム上の混雑緩和・安全性確保につながる駅舎改良について、引き続き検討を進めていただくよう要望します。</p>	<p>東戸塚駅ではこれまでホーム上の混雑対策として、朝ラッシュ時の係員を増員、列車待ちの際の整列補助ライン設置、自販機撤去、ホーム上グリーン券売機移設、ベンチ・時刻表一部撤去、ホーム中央部の通行帯明示、上りエスカレーターの高速度化、及び夕方以降は2基上り運転等、様々な混雑緩和を図ってまいりました。</p> <p>また、本年度は、下りエスカレーターの高速度化とホーム事務室の縮小化を実施しております。</p> <p>引き続き、街づくりと一体となって、関係自治体等の協力を得ながら取組んでまいります。</p>
(4) 北鎌倉駅舎の混雑対策	<p>北鎌倉駅は、改札口が長いホーム南端の1か所のみであるため、特に駅利用者の集中する時間帯や観光シーズンなどは、改札口へ向う周辺道路に利用者が集中するだけでなく、ホームをはじめとする駅構内が利用者であふれています。</p> <p>については、鉄道用地が狭隘である等大きな制約がある中で人的対応等ソフト面の安全性確保及び利便性向上のより一層の取組みを要望いたします。</p>	<p>北鎌倉駅では、上家の増築工事が平成27年度に完了しました。</p> <p>これにより、降雨時におけるお客さまの滞留箇所が分散されることにより混雑緩和に寄与するものと考えております。また、観光シーズン等については社員またはガードマンの配置や臨時改札口の開放など駅の安全確保及び利便性向上に取り組んでおります。</p>
(5) 東逗子駅北口への改札口の設置	<p>東逗子駅北口への改札口の新設については、駅舎設備等大規模工事が必要となり、改札口へのアクセス施設も必要になることから困難であるとの回答を以前にいただきましたが、アクセス施設など大規模な整備工事を実施せずに設置可能な、ICスマート改札による改札口整備についても検討していただくよう要望いたします。</p>	<p>改札口の新設については、需要によってはアクセス施設は必要であると考えます。アクセス施設整備については、まちづくり事業として行うことが必要であるため、利用者数の把握や周辺環境整備など関係自治体と連携しつつ検討を進めていきたいと考えております。</p>
(6) 鎌倉駅及び大船駅での休憩施設の整備	<p>鎌倉駅及び大船駅の駅構内やホーム上への、冷暖房設備のある休憩施設の設置について、高齢者等の休憩機会の必要な利用者から、数多くの要望をいただいています。については、引き続き、設置の検討を要望いたします。</p>	<p>ホームベンチや待合室新設については計画的に取り組んでおりますが、ホームが混雑する駅には待合室の設置が難しいケースもありますので、今後2駅についても検討してまいります。</p>
(7) 武蔵小杉駅の混雑対策	<p>平成22年3月に開業された横須賀線武蔵小杉駅は駅利用者が増加傾向にあり、ホームや横須賀線口新南改札等において、朝のラッシュ時には混雑が見受けられますので、適切な混雑対策に取り組まれるよう要望いたします。</p>	<p>武蔵小杉駅の周辺開発によるご利用状況の変化は当社も把握しております。混雑緩和対策については、関係自治体のご協力を賜りながら実施可能なものから取り組んでまいりたいと存じます。</p>

要望事項		要望内容	回答
その他			
(1)	逗子駅での英語放送の実施	池子米軍家族住宅の居住者などをはじめとする外国人利用者に対する利便性向上のため、逗子駅において英語による案内放送が行われるよう要望いたします。	英語放送は、在来線列車等の自動放送設備を備える車両におきましては、日本語のほか英語によるご案内を実施しております。逗子駅を発着する横須賀線や湘南新宿ラインの車両においても、自動放送において英語放送を実施しております。なお、駅の放送については、外国からのお客さまのご利用が多い列車の発着するホームにおいて自動放送設備がある場合には、英語による案内放送を実施している駅もございますが、逗子駅につきましては、お客さまのご利用状況を見極めながら検討をしております。なお、JREast InfoLineによる専用回線を使用した英語・ハングル・中国語での電話案内による対応に加え、改札窓口等におきましては、社員による対応やタブレット端末の翻訳ソフトを活用し外国からのお客さまにとって、より分かりやすいご案内を目指し取り組んでまいります。