

要望事項	要望内容	回答
利便性向上		
1 駅施設等の整備		
(1) 高齢者、障害者、乳幼児連れの保護者等に配慮した駅施設の改善等	<p>「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律(バリアフリー法)」及び「移動等円滑化の促進に関する基本方針」を踏まえ、高齢者、障害者、乳幼児連れの保護者等が駅施設を安全かつ快適に利用できるよう、整備を進めていただいているところですが、引き続き、次の事項について、特段のご配慮をされるようお願いいたします。</p> <p>また、県内市町村において、バリアフリー法に基づく基本構想が作成されている場合、同法に基づき、公共交通特定事業計画の作成及び移動等円滑化に係る事業を推進されるよう要望いたします。</p>	<p>高齢者、障がい者等の移動の利便性を確保し、社会生活の円滑化及び社会参加の一層の推進を図るために、公共交通機関におけるバリアフリー化が強く望まれております。これらの要請に応えるためにバリアフリー-新法の基本方針に基づき、施設整備を積極的に推進しているところであります。なお、施設整備にあたりましては、各自治体の一層のご協力をお願い致します。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ホームドアまたは可動式ホーム柵等ホームからの転落防止施設の設置 ホームステップ、転落検知マット、非常停止ボタン及び退避場所の設置等 	<p>ホームドアまたは可動式ホーム柵をはじめとするホームからの転落防止施設について、支援制度が創設された一部自治体の対象駅はもとより、その他の県内駅にも早期に設置していただきたく、要望いたします。</p> <p>転落防止施設の整備が困難な場合は、当面の策として、内方線付きJIS規格化点状ブロックの整備、線路への転落時の対応としてホームステップ、転落検知マット、非常停止ボタン及び退避場所の設置等安全対策についても、引き続き取り組まれるよう要望いたします。</p>	<p>当社では、ホームにおける安全対策として、列車非常停止警報装置(非常ボタン)、警告・誘導ブロック、転落検知マットなどの整備やプラットホーム安全キャンペーンなどを実施してまいりました。なお、内方線付点字ブロックについては、関係自治体等のご協力をいただきながら、整備を進めております。</p> <p>ホームの安全レベル向上について社会的な期待が高まっている現実を鑑み、平成22年より山手線へのホームドア整備を開始したところであります。</p> <p>今後は横浜支社管内の主要駅につきましても、国及び関係自治体のご協力を得ながら、逐次ホームドア整備を進めていきたいと考えております。</p>
<ul style="list-style-type: none"> 国土交通省が定めた移動等円滑化のガイドラインを踏まえた整備 多機能トイレ等の設置 視覚障害者用階段シール、妊産婦・乳幼児連れの保護者が安心して利用できるような施設(子どもサイズの便器・手洗い器・ベビーベッド、授乳室等)の整備 	<p>駅施設の改善に当たっては、バリアフリー法に基づく移動等円滑化基準のみならず、国土交通省が定めた移動等円滑化のガイドラインをも踏まえるとともに、多機能トイレ等の設置、視覚障害者用階段シールや妊産婦・乳幼児連れの保護者が安心して利用できるような施設(子どもサイズの便器・手洗い器・ベビーベッド、授乳室等)など利用者にとって好評な設備の整備についても、引き続き取り組まれるよう要望いたします。</p>	<p>バリアフリー設備の整備については、移動等円滑化ガイドラインを踏まえ順次計画的に進めております。</p> <p>利用者に好評な設備については、お客さまのニーズ等を鑑み導入を検討してまいりたいと考えております。</p>

要望事項	要望内容	回答
<p>・救急担架(奥行き2.0m、幅0.6m程度)が容易に収納できるエレベーターの設置 ・AED設置駅の拡大</p>	<p>救急出場件数が年々増加傾向にある現在、駅構内における救急事案も増加の傾向にあり、それに対応する救急隊も傷病者の収容には苦慮しているところですが、傷病者の収容に際しては、救急担架を水平にして搬送することが望ましい傷病も多いことから、救急担架(奥行き2.0m、幅0.6m程度)が容易に収容できるエレベーターを設置されるよう要望します。 また、AEDにつきましては、平成26年3月現在、県内全101駅のうち57駅に設置いただいておりますが、さらに設置駅を拡大されるよう、またAEDを的確に使用するための駅員等への普通救命講習受講の促進を要望いたします。</p>	<p>救急担架の収納可能なエレベーターについては、現在の限られた駅設備の中では寸法の制約から設置は困難です。また、平成26年3月までに、AED(自動対外式除細動器)を県内57駅に設置いたしました。今後については、未設置駅への設置を検討してまいります。</p> <p>参考 []内はAED設置駅数 ・JR東日本横浜支社管内駅数:109駅(羽沢駅含む)【58駅】 神奈川県内:101駅【55駅】 東京都内:2駅(町田、成瀬)【1駅】 静岡県内:6駅(熱海、来宮、伊豆多賀、網代、宇佐美、伊東)【2駅】 ・JR東日本八王子支社管内神奈川県内駅数:2駅(相模湖駅、藤野駅)【2駅】</p>
<p>・雨天時においても滑りにくい仕上げとすること</p>	<p>駅構内については、バリアフリー法に基づく移動等円滑化基準でも滑りにくい仕上げにすることとされておりますが、雨天時においても滑りにくい仕上げにされるよう要望いたします。</p>	<p>駅構内の床面仕上げについては、雨天時等でも滑りにくいものへの改良について整備を進めているところです。平成26年度は、戸塚駅、町田駅、港南台駅、大船駅に整備いたしました。 今後も、必要に応じ雨天時における床の滑り防止対策を実施してまいります。</p>
<p>・案内表示の整備や優先席付近の整備の工夫など車両の改良 ・移動制約者が利用しやすい新車両の開発や早期導入</p>	<p>移動等円滑化された車両の整備に関しても、案内表示の整備や優先席付近の整備の工夫などの車両の改良、移動制約者が利用しやすい新車両の開発や早期導入をされるよう要望いたします。 移動等の円滑化に配慮した車両であるE233系車両について、京浜東北線・根岸線に続き横浜線・南武線にも導入いただき、感謝申し上げます。引き続き、他の路線につきましても、早期に導入いただくよう要望いたします。</p>	<p>移動等の円滑化に配慮した車両として製作した新型E233系車両について、平成26年2月から横浜線へ、平成26年10月から南武線へ投入し、現在は全車両が新型車両となっております。また、ユニバーサルデザインを採用した新型成田エクスプレスE259系についても平成22年7月に導入を完了いたしました。 今後、新型車両の開発や導入につきましても、引き続き検討してまいります。</p>
<p>・案内表示等の多言語・ふりがなでの表記 ・わかりやすい案内装置(ホーム・階段・改札口・トイレ等駅構内各所における音響音声案内装置や電光掲示板、点字板等)の設置及び文字や音声によるリアルタイムな情報提供</p>	<p>「サービス品質よくするプロジェクト」として横浜線において案内サインの改善や照明のLED化等に取り組まれ、駅利用がより快適になったところですが、他路線も含め、引き続き案内表示等の多言語・ふりがなでの表記や、聴覚障害者や視覚障害者等のニーズに応じたわかりやすい案内装置(ホーム・階段・改札口・トイレ等駅構内各所における音響音声案内装置や電光掲示板、点字板等)の設置及び文字や音声によるリアルタイムな情報提供にも取り組まれるよう要望いたします。</p>	<p>案内表示については、駅改良に合わせて、日本語のほか英語、ハンゲル、中国語の4ヶ国語併記化を進めています。 また、耳が不自由なお客さまや目が不自由なお客さまにご利用いただきやすくするため、階段や改札口への音声案内装置の設置を進めています。 リアルタイムな情報提供については、列車が運転を見合わせたり、遅れたりした際には、駅や車内での案内放送を強化する他、列車のドアの上での電光表示でのご案内や、駅の改札口での大型ディスプレイによるご案内を進めています。また、県内の85駅にタブレット端末を配備し、構内図等のアプリケーションを取込み、リアルタイムな情報提供にも取り組んでいます。 なお、上野東京ラインの開業に伴い東海道線各駅で案内サインの改修を行い、より分かりやすいご案内に努めてまいります。</p>

要 望 事 項	要 望 内 容	回 答
	<p>・点字対応・音声対応式券売機の開発や運賃表の視認性向上</p> <p>高齢者や視覚障害者等が駅の券売機を利用する際に、主たる運賃表が高所にあり、目的地までの運賃検索に困難が生じております。ついては、点字対応と同時に音声対応式券売機の開発等、積極的な改善を要望いたします。</p> <p>また、車いす利用者が券売機を利用する際にステップが券売機の下に入るよう蹴込みを設ける等、運賃表の視認性向上に取り組まれるよう要望いたします。</p>	<p>運賃表が高所にある駅につきましては、駅改良工事に併せて低い位置からも運賃表が見やすくなるように傾斜型タイプへの取替を実施しています。</p> <p>なお、駅の運賃表はこれまで地図タイプや50音タイプがりましたが、駅の改良等にあわせて地図式運賃表1種類とし、文字サイズを大きくするなど、「見やすさ」「わかりやすさ」を追及する改善に努めております。音声対応式券売機の設置予定はございませんが、主要駅ではサービスマネージャーによるご案内も行っているほか、視覚障がいのお客さまについては、点字による運賃表と自動券売機の音声案内及びテンキーによりきっぷをお求めいただけるようにいたしております。</p> <p>更に、自動券売機下の蹴込みについては、新型の自動券売機設置に合わせて設置しており、今後もそれぞれ計画的に進めてまいります。</p> <p>また、券売機で切符を購入しなくてもご乗車いただける便利なICカード乗車券「Suica」もございますのでご利用いただけると幸いです。</p>
	<p>・ラッシュ時における改札・精算窓口の駅職員の増員 ・エレベーター等利用時の駅職員による配慮 ・利用者への心のバリアフリーの啓発 ・車内における情報提供の充実</p>	<p>ラッシュ時における改札・精算窓口の駅職員の増員やエレベーター等利用時の駅職員による配慮のほか、利用者への心のバリアフリーの啓発、車内における情報提供の充実に取り組まれるよう要望いたします。</p> <p>ご利用マナー啓発としては、ポスター掲出のほか駅構内放送や車内放送等のキャンペーンを継続して実施しております。また、国土交通省と連携して「鉄道利用マナーUPキャンペーン～ひと声マナーはじめよう～」を展開し、配慮の必要なお客さまが安全かつ安心して鉄道施設をご利用いただくための取り組みも実施しております。</p>
	<p>・駅職員に対する実践に即した教育、訓練の推進</p>	<p>高齢者、障害者等の介助については、それぞれの利用者の行動特性を的確に把握した上での対応が必要なことから、より一層、駅職員に対する実践に即した教育、訓練を推進されるよう要望いたします。</p> <p>主要駅へのサービスマネージャーの配置や、駅社員の「サービス介助士」資格取得推進等、駅における介助体制の充実に向けて引き続き取り組んでまいります。</p>
(2)	<p>誤乗防止のための案内表示等の改善</p> <p>湘南ライナー、おはようライナー新宿等、運転車両が多様な列車については、利用者の誤乗防止のため、ホーム乗車目標の分離、車両の行先表示等の改良などに、今後とも継続して取り組まれるよう要望いたします。</p> <p>また、湘南新宿ラインは東海道線発着と横須賀線発着では運行形態(停車駅)が異なるうえに、上野東京ライン開業で行先が多様化していますので、特に誤乗防止の対策に取り組まれるよう要望いたします。</p>	<p>湘南新宿ライン、湘南ライナー、おはようライナー新宿等につきましては、乗車車両の変更の都度、乗車口シールや案内サインを更新するなど、お客さまへの情報提供に努めております。車両の行先案内及び湘南新宿ラインの東海道発着と横須賀線発着の運行形態による誤乗防止につきましても、改札口やホームに設置してある3色LED発車標での行き先表示や、放送案内強化の取組みを行っています。</p>

要望事項	要望内容	回答
その他		
(1) 自転車等駐車場用地の提供等放置自転車対策の推進	<p>自転車等駐車場の設置については、用地の確保を含め各自治体において鋭意努力していますが、JR駅周辺において新たな用地を確保することは困難な状況にあり、適地がなく苦慮している状態となっております。</p> <p>については、JR線を利用する通勤・通学者には、自転車や原動機付自転車の利用者が数多くいること、また、自転車等駐車場の設置に対する鉄道事業者の協力義務を規定した「自転車の安全利用の促進及び自転車等の駐車対策の総合的推進に関する法律(自転車法)」の趣旨にのっとり、用地の提供及び確保、施設の設置や維持への助成、自転車等駐車場の自己経営等、放置自転車対策の推進について積極的に取り組まれるとともに、現在有償で自治体へ貸し付けている用地の借地料軽減についてご検討されるよう要望いたします。</p> <p>また、平成18年6月から改正道路交通法が施行され、自治体としても自動二輪車(排気量50ccを超えるもの。ただし、側車付きは除く。)の駐車対策を早急に進める必要があるため、自転車や原動機付自転車と同様に、自動二輪車の駐車場の設置についても、特段のご協力、ご配慮をお願いいたします。</p>	<p>駐輪場用地の提供については、今後とも、設置可能な箇所がありましたら協力させて頂く予定です。</p> <p>なお、駐輪場用地として提供している土地については、借地料の軽減を行っております。</p> <p>また、用地の提供のみならず、当社のグループ会社においても駐輪場を管理運営し、駐輪場整備に取り組んでおります。</p> <p>【自治体へ駐輪場用地の貸付を行っている箇所】 ・土地貸付(有償) 菊名、東戸塚・戸塚間、網代、矢向、久地、中野島、平塚、二宮、南橋本、番田、倉見、東逗子、鎌倉、衣笠、町田、成瀬、湯河原、浜川崎、宇佐美、鶴見小野、川崎新町 ・高架下貸付(無償 一部有償) 武蔵小杉～武蔵中原、武蔵中原～武蔵新城、山手 【当社のグループ会社が駐輪場を設置・運営している箇所】 新杉田、横浜羽沢・東戸塚間、淵野辺、大口、武蔵新城・武蔵溝ノ口間、武蔵小杉・武蔵中原間、川崎、保土ヶ谷、武蔵溝ノ口、新横浜、武蔵小杉、中山、東神奈川、新横浜</p>
(2) 乗継運賃制度の拡充	<p>現在、貴社におかれては、他の民営鉄道との乗継ぎによる割引運賃の導入を行い、平成25年3月からは交通系ICカードの全国相互利用サービスが開始され、公共交通機関の乗継利便性の向上に取り組まれておりますが、さらなる利便性の向上を図るため、今後は、他の公共交通機関も含めた乗継運賃制度の拡充について、積極的に取り組まれるよう要望いたします。</p>	<p>連絡会社線の乗継割引は、すでに一部の鉄道会社で初乗り区間等の普通運賃について実施しております。乗継割引区間の拡大につきましては、「列車が相互直通運転を行っている」、「連絡会社線との接続駅に乗換え改札がない」等の条件を勘案して設定しており、現在のところ、拡大の予定はございません。</p>
(3) 女性専用車両の導入	<p>平成17年5月から、首都圏において女性専用車両の導入が進み、利用者からも安心して乗車できるよう導入の拡大を求める声が寄せられております。</p> <p>については、混雑が激しい路線を中心に、女性専用車両の導入について積極的に取り組まれるよう要望いたします。</p>	<p>女性専用車の導入にあたっては、賛成や反対など様々なご意見があり、男性のお客さまを含め十分にご理解を得る必要もございます。このため、線区や時間帯の拡大につきましては、女性、男性を問わず様々な観点のお客さまからのご意見や、各線区におけるご利用状況等を勘案しながら慎重に検討してまいります。</p>
(4) 無人駅の乗車人員数の公表	<p>無人駅の乗車人員数が平成22年度から公表されなくなりましたが、各市町のまちづくりや各種同盟会、協議会等の活動で利用する貴重な情報であり、支障をきたしております。</p> <p>については、無人駅の乗車人員数の公表を再開されるよう要望いたします。</p>	<p>乗車人員は各駅の乗車券の発売データに基づき算出しております。</p> <p>無人駅につきましては、自動券売機の無い駅が多いなどの事情から、乗車人員の把握が難しい状況となっております。このため、実際の乗車人員と大きな差が発生する可能性があることから、現在は公表を控えております。ご理解をいただきますようお願いいたします。</p>