

要望事項	要望内容	回答
利便性向上		
1 停車要望		
(1) 「ひかり」の小田原駅停車本数の増加	<p>新幹線小田原駅は県内2か所ある駅のうち西の玄関口として県央、湘南、県西地域の人々に多く利用されており、また、外国人観光客はもとより、首都圏をはじめ、九州、関西及び中京方面から多くのビジネス客や観光客が訪れています。</p> <p>今後、2020年の東京オリンピック・パラリンピック開催に向けてさらなる外国人観光客の増加が見込まれていることから、小田原駅から各方面への連携強化や利便性の向上を図るため、「ひかり」の小田原駅停車本数をさらに増加されるよう要望いたします。</p>	<p>東海道新幹線は、安全且つ安定的に日本経済の大動脈を担う一方で、ご利用実態にあわせたダイヤをご提供し、より多くのお客様に快適にご利用いただく社会的使命がございます。</p> <p>「ひかり」の停車回数につきましては、お客様のご利用状況を踏まえ、平成20年3月のダイヤ改正では停車回数を増やすなど、従来よりお客様のニーズにお応えをしており、現在のご利用状況からみて、適切であると考えております。</p> <p>なお、現在以上に小田原駅に「ひかり」を増停車させると、東海道新幹線全体の輸送力が制約され、低下することからも、小田原駅に「ひかり」を増停車することは致しかねます。</p>
(2) 「ひかり」の熱海駅停車本数の増加	<p>熱海駅においては、現在、「ひかり」が上り下り各3本停車し、多くの人々に利用されています。</p> <p>しかし、地域を訪れる観光客のニーズの多様化に対応し、サービスや利便性の向上を図るため、「ひかり」の熱海駅停車の必要性は、ますます高まっておりますので、さらに停車本数を増加されるよう要望いたします。</p>	<p>東海道新幹線は、安全且つ安定的に日本経済の大動脈を担う一方で、ご利用実態にあわせたダイヤをご提供し、より多くのお客様に快適にご利用いただく社会的使命がございます。</p> <p>「ひかり」の停車回数につきましては、お客様のご利用状況を踏まえて適切に設定しており、現在のご利用状況からみて、適切であると考えております。</p> <p>なお、熱海駅に「ひかり」を増停車させると、東海道新幹線全体の輸送力が制約され、低下することからも、熱海駅に「ひかり」を増停車することは致しかねます。ご理解いただきたく存じます。</p>

要望事項	要望内容	回答
<p>2 新駅の設置</p> <p>(1) 新横浜駅と小田原駅間の寒川町倉見地区への新駅設置</p>	<p>神奈川県の中央部の地域は、平成27年3月に首都圏中央連絡自動車道の一部である、さがみ縦貫道路が全線開通し、さらに新東名高速道路や首都圏中央連絡自動車道を形成する横浜湘南道路等国土の骨格となる道路の整備が進められており、これらに加えて、広域的な高速鉄道の新駅を誘致し、首都圏の中でも主要な交通結節点としての条件を生かした都市圏として整備を図る必要があります。</p> <p>県の総合計画「かながわグランドデザイン」では、この地域に、全国との交流連携の窓口となるゲートとして、東海道新幹線の新駅を誘致し、その受け皿となるまちづくりとして、新駅誘致地区である寒川町倉見地区と相模川対岸の平塚市大神地区が一体となった環境共生モデル都市ツインシティを整備することが位置付けられています。</p> <p>ツインシティの整備については、本年8月28日に、平塚市大神地区では都市計画決定・変更告示とともに、環境影響予測評価書の公告や土地区画整理組合の設立が認可され、寒川町倉見地区では(仮称)ツインシティ橋を含む新駅誘致地区周辺の骨格道路について都市計画決定・変更が告示されるなど、事業実施に向けて平塚市、寒川町と県が連携して取組みを進めています。</p> <p>東海道新幹線の県内駅は、現在、新横浜駅と小田原駅の2駅であり、この間の距離は東海道新幹線の中でも2番目に長いことなどから、同線を利用する多くの県民にとって、この間への新駅設置に対する期待が高くなっており、また、東京都市部などへのアクセス向上や立地条件の改善による将来の地域発展に伴い、相当数の需要も見込まれます。</p> <p>一方、リニア中央新幹線については、平成23年5月に国の交通政策審議会中央新幹線小委員会から答申がなされ、中央新幹線の意義について、「東海道新幹線の「のぞみ」型の旅客輸送が担っている輸送ニーズの多くが中央新幹線に転移することにより、東海道新幹線のサービスも相対的に「ひかり」・「こだま」型を重視した輸送形態へと変革することが可能となり、(中略)新駅の設置などの可能性も生じ」との内容が盛り込まれております。</p> <p>この答申を受け、国土交通大臣が貴社に建設を指示するとともに、環境影響評価の手続きを経て、平成26年10月には、品川・名古屋間の工事実施計画が認可され、いよいよリニア中央新幹線の事業が建設の段階に入ることになり、新駅設置に向けた周辺状況も大きく変化してきたところです。</p> <p>については、東海道新幹線の新横浜駅と小田原駅間の寒川町倉見地区への新駅設置が、早期に実現されるよう要望いたします。</p>	<p>東海道新幹線への新駅の設置は、列車の到達時分の延伸やダイヤの構成に影響を与え、結果として多くのお客様の利便性を損ねることになります。したがって、現時点において、新駅の設置は極めて困難であります。</p> <p>中央新幹線が開業し、東海道新幹線のダイヤ構成に余裕が生まれれば、新駅設置の余地が高まると考えておりますが、現在は、まだ平成26年10月の品川・名古屋間の工事実施計画の認可を受け、工事にに向けた準備を進めている段階です。新横浜・小田原間の新駅につきましては、中央新幹線が開通してから、その先の問題であり、新駅設置の可否について検討できる段階ではありません。</p> <p>一方、駅の設置の可否については当然のことながら、ご利用頂けるお客様の需要見込み、それを裏付ける周辺地区における都市形成の状況などを十分検証したうえで判断することとなります。</p>

要望事項	要望内容	回答
<p>3 駅施設等の整備</p> <p>(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整備改善等</p>	<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)」の基本方針、同法に基づく移動等円滑化基準及び国土交通省が別途定めたバリアフリー整備ガイドラインを踏まえ、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表示の設置など、駅施設の整備改善にご尽力をいただきましたが、今後もより一層誰もが安全、かつ円滑に利用できるように積極的に整備されるよう要望いたします。</p> <p>また、車両等についても、誰もが利用しやすい新車両の開発や早期導入に、引き続き積極的に取り組まれるよう要望いたします。</p> <p>あわせて、高齢者、障害者、乳幼児連れの保護者等が利用しやすいように、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、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)の整備に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、ご高齢のお客様やお身体の不自由なお客様も含め、全てのお客様に等しく、東海道新幹線を安全かつ快適、便利にご利用いただくため、バリアフリー法など、関係諸法令等に基づき、設備の整備や改良などを行ってまいります。</p> <p>東海道新幹線の全駅でエレベーター並びにエスカレーターを整備しているほか、多機能トイレや乳幼児連れのお客様のための設備としておむつ交換台も整備しております。</p> <p>また、耳の不自由なお客様や目の不自由なお客様にも安心してご利用いただけるよう、駅やホームでは、「文字テロップ」、「情報ボード」等をよりご覧いただきやすいものに改良することで、列車のご案内や運行情報などを分かりやすくお伝えするよう努めるとともに、「誘導・警告ブロック」や、「転落防止柵」の設置、駅階段付近の「誘導チャイム」、きっぷうりば・改札口・乗り場・トイレなどへの「点字式案内板」などの設置を進めてまいりました。</p> <p>さらに、車両設備につきましても、お客様の安全を最優先に、安全性・安定性を向上させたN700Aの導入、ならびにN700系の改造工事を推進しております。車内での急病のお客様への対応として協力医師支援用具の搭載しているほか、ご高齢のお客様やお身体の不自由なお客様にも安全且つ快適、便利にご利用いただけるよう、車いすスペースの確保、手すり、車いす対応トイレ、案内表示装置、車両間への転落防止用ホ口、乗降口の音声案内装置の設置など、整備を進めてまいりました。</p> <p>なお、東海道新幹線車両の11号車には、医師や看護師などが同行してご旅行されるお客様、あるいは、お身体の不自由なお客様をはじめ、車内で電源やバッテリーを必要とする医療機器をご利用になるお客様にご利用いただける多目的室がございます。この多目的室は、ご気分のすぐれない時や授乳をされる際にもご利用いただけます。ご利用の際は、その時点での多目的室の使用状況に応じてご案内いたしますので、車掌までお申し付けいただけますようお願いいたします。</p> <p>加えまして、駅社員や車掌に対する、お体の不自由なお客様への対応につきましても、入社時はもとより、常時、各職場において、駅の設備に合わせた接客対応マナーを身につけるための実務的な教育研修を実施しております。</p> <p>今後とも、安全で、快適、便利なお旅行を提供してまいります。</p>

要望事項	要望内容	回答
その他		
(1) 乗継運賃制度の導入	<p>現在、多くの私鉄間では、乗継ぎによる割引運賃の導入を行い、利便性の向上が図られているところです。貴社においても、さらなる利便性の向上を図るため、他の公共交通機関も含めた乗継運賃制度の導入について、積極的に取り組まれるよう要望いたします。</p>	<p>東京、大阪などの大都市圏のうち、流動量が多い一部区間において、複数の鉄道会社の最低運賃区間を乗り継いでご利用する場合に運賃の割引を行うケースがありますが、私鉄と新幹線との乗継につきましてはそのようなケースとは状況が異なりますので、同様の割引を行うことは現状では考えておりません。</p>
(2) 近距離の定期券・回数券の割引強化	<p>横浜ビジネスエリアは、平成20年の「のぞみ」全列車停車以降、全国をマーケットにした多数の企業が集積しています。新幹線の速さと快適性は、東海道線など来線に比較して大きな優位性があり、新幹線利用がより身近になることは鉄道利用者にとって大きな利点となるとともに、来線からの乗換えも進むものと考えます。</p> <p>ついでに、さらなる新幹線利用率向上のために、新横浜駅～小田原駅間及び新横浜駅～東京駅間の通勤定期を来線の定期割引率と同程度まで割引すること及び回数券の割引率増加やビジネスユースを見越した平日ビジネスタイム限定の回数券の創設を要望いたします。</p>	<p>新横浜～小田原間及び新横浜～東京駅間など近接の区間で新幹線の自由席をご利用いただく場合の自由席特急料金は、より多くのお客さまにご利用いただくために、通常の区間に比べ割安に設定を致しております。具体的には、新横浜～小田原間及び新横浜～東京間の指定席特急料金は2,250円(通常期、ひかり号・こだま号利用時)となり、この場合の自由席特急料金は通常の区間であれば1,730円と計算するところ、新横浜～小田原間は980円、新横浜～東京間は860円と致しております。また、高頻度に同区間をご利用いただくお客さま向けに、さらにお得な新幹線回数券も発売しております。目的に応じてこれらのきっぷをご利用いただければ幸いです。</p> <p>なお、定期運賃の割引の割合は区間毎に異なり、一定となるものではないため、来線定期券の割引の割合と新幹線定期券の割引の割合を一概に比較することはできませんが、必ずしも、新幹線定期券の割引の割合が来線定期券の割引の割合よりも低いというものではございません。</p>
(3) 往復割引切符の検討について	<p>平成25年7月31日発売分をもって、フリーエリアとして都区内のJR路線が料金内で1人から利用できる「こだま小田原往復きっぷ」及び「こだま都区内・りんかいフリーきっぷ」の発売が終了となりました。これに代わるものとして、「新幹線お出かけきっぷ」が発売されましたが、東京・品川～小田原・熱海間について、2人以上が同一行程であることが利用条件となり、さらにはフリーエリアが撤廃され、あくまで新幹線の自由席が利用できる往復割引切符となったことから、首都圏と県西地域を利用する利用者にとって不便さが生じているものと思われます。</p> <p>関係各社との協議が不調に終わり、発売を終了したとのことですが、利用者のさらなる利便性向上に繋げるためにも、「こだま小田原往復きっぷ」及び「こだま都区内・りんかいフリーきっぷ」同様の割引切符の検討を要望いたします。</p>	<p>「こだま小田原往復きっぷ」及び「こだま都区内・りんかいフリーきっぷ」につきましては、東海道新幹線を所管する当社と来線区を所管する関係会社と共同で設定しておりましたが、関係各社との協議が不調に終わり、平成25年7月31日をもって発売を終了したものでございます。</p> <p>繰り返しのご回答となりますが、来線のご利用分は、当社は所管外のため判断できませんので、当社所管の東海道新幹線につきましては、これらの代替商品としまして「新幹線お出かけきっぷ」を平成25年8月1日より発売しております。このきっぷは、レジャー等でお出かけになるお客様が、お気軽に新幹線をご利用いただけるよう大変お得なおねだんとなっております。その分、所定のおねだんでご利用のお客様とのバランスも考慮しつつ、2名様以上でご利用いただくという条件といたしておりますので、ご理解いただきたいと存じます。</p> <p>なお、「新幹線お出かけきっぷ」につきましては、発売以来、多くのお客さまにご利用いただいております。こうしたご利用状況等も踏まえまして、平成26年4月1日より継続して設定させていただいております。</p>