

要望事項	要望内容	回答
<p><b>輸送力増強</b></p>		
<p><b>1 輸送計画の改善</b></p>		
<p>(1) 電車運転本数の増加</p>	<p>御殿場線沿線地域は、企業立地等による都市化や、富士箱根、丹沢大山等の観光資源にも恵まれ、レジャー需要の増加と相まって、丹沢湖周辺、いこいの村あしがら、寄自然休養村、松田山ハーブガーデン、梅の里等の施設、区域の整備が進むとともに、沿線自治体で形成する御殿場線利活用推進協議会の「ごてんばせんネット」などによるPR活動や、平成25年6月に富士山が世界文化遺産に登録されたこと並びに2020年の東京オリンピック・パラリンピックの開催に伴い、周辺地域全体の観光入込客の増加による御殿場線利用者の増加も見込まれます。</p> <p>このような中、県の総合計画「かながわグランドデザイン」では、県西地域圏において、活力と魅力あふれる地域づくりをめざすこととしております。また、御殿場線利活用推進協議会では、沿線地域の振興・発展を推進するとともに、御殿場線の輸送力の増強、利便性の向上を目指しています。</p> <p>さらに、平成14年2月より実施されました乗合バス規制緩和に伴いバスの運転本数が減少する中、今後より一層御殿場線の必要性が高まると思われれます。</p> <p>しかしながら、日中における運転間隔が1時間程度空くなど不便な状況が続いており、特に国府津駅～御殿場駅間は沼津駅～御殿場駅間と比べ著しく本数が少ない状況にありますので、輸送力の増強・利用者のさらなる利便性向上に向けて、乗車効率の悪い時間帯においては、構成車両数をさらに減らすなどの工夫をした上で、運転本数を増加されるよう要望いたします。</p>	<p>JR移行後、行違い設備の新設等(H1.11:富士岡、岩波)を実施し、列車運転本数は、昭和62年に比べますと、平均約3割程度(国府津～御殿場)増やしております。</p> <p>一方、乗車人員(輸送人員)は沿線の就学就労者の減少により、平成4年をピークに年々減少傾向で推移してきました。現在、終日の乗車効率で見ますと最もご利用が多い裾野～沼津間でも4割、ご要望の御殿場～国府津間においては3割しかない状況であります。また、編成両数については、すでに短い編成にて運転しており捻出できる車両数も限られております。従いまして、このような状況を踏まえると、現行より運転本数を増やすことは難しいと考えております。</p>
<p>(2) 増発による最終電車の運転時間帯の延長</p>	<p>国府津駅発下り最終電車は23時38分、また、松田駅発上り最終電車は22時55分であり、これら最終便に乗継ぎのできない東京や新宿から到着する電車は、東海道線では通勤快速を含め8本、小田急線では上りで5本、下りで14本あります。</p> <p>については、近年の通勤・通学圏の拡大による夜間の利用者の増加に伴い、利用者の利便性向上のため、増発による最終電車の運転時間帯の延長を要望いたします。</p> <p>また、この要望実現が難しい場合は、静岡県側と比べ本数の少ない国府津駅～山北駅間について、他の鉄道との乗継ぎに配慮した時刻設定のうえで、運転時間帯の延長をされるよう要望します。</p>	<p>現状のお客様のご利用状況からみて、列車の増発による運転時間の延長は致しかねます。なお、国府津～山北間においては、静岡県側と比べ夜間の遅い時間にまで列車を設定し、利便性の向上に努めております。</p>

要 望 事 項	要 望 内 容	回 答
(3) 東海道本線への乗入れの実施	御殿場線沿線地域の通勤・通学者や一般観光客は、国府津駅での乗換えに大変不便を感じておりますので、利用者の利便性向上のため、再度東京方面からの乗入れ、並びに東京方面への乗入れを実施するよう要望いたします。	直通運転は、他線区において事故や災害等が発生した場合、影響が相互の線区に波及し、直接関係のない区間においても、遅延や運休等が発生することになります。安定した輸送を提供してゆくことから、御殿場線内から東京方面への直通運転は行っていません。 なお、直通運転を行う場合、国府津駅の分割・併合作業に10分程度の停車時間が必要となりますので、所要時分としては、直通運転より国府津駅でお乗り換えいただいた方が短くなります。
(4) 荒天時における折り返し運転区間の延長について	御殿場線では現在、静岡県東部地域で荒天となった際、国府津駅～松田駅間での折り返し運転がされています。御殿場線の山北駅以西は橋梁やトンネルも多く利用者の安全確保という点で難しい区間であると思われませんが、山北駅は松田駅と類似した地形であり、最終電車の終点駅でもあるので、折り返し運転は可能と考えております。 ついでに、荒天時の折り返し運転区間について、現行の国府津駅～松田駅間から国府津駅～山北駅間に延長して下さるよう要望いたします。	鉄道輸送においては、安全の確保が最も重要であり、降雨や地震等の災害対策をこれまでも着実に進めております。 設備面では、線路盛土のり面や切取斜面の安全対策をはじめ、災害に強い施設とするよう努めております。御殿場線においても、のり面強化を目的とする斜面防護工事を施工しており、今後も継続して対策を進めてゆく予定です。 大雨や強風等の悪天候時は、安全を最優先として、必要な区間で列車の運転規制をすることとしております。 特に台風の暴風域に掛かる場合や暴風・大雨警報が発令された場合は、降雨のパターンが類似している区間を一体で捉えて規制を行っており、御殿場線では松田～御殿場を1つの区間としております。ハード対策と同様、ソフト対策としての災害規制を的確に行うことが安全確保にとって不可欠ですのでご理解願います。
(5) 山北駅止まり電車の運転区間の延長	山北町西部の清水、三保地域の通勤者は、谷峨駅を利用しておりますが、帰宅時間帯の山北駅着17時5分、19時28分及び最終電車の24時が山北駅止まりとなっているため、非常に不便を感じております。 ついでに、これらの電車の運転区間を延長し、御殿場駅まで運転されるよう要望いたします。	現状のご利用状況からみて、現在のところ運転区間を延長することは致しかねます。山北駅より先までご利用の際には、他の列車をご利用いただきますようご理解願います。
(6) 荒天時に運休等をする際の利用者への情報提供	荒天時に運休や遅延となる場合、構内放送やホームページ、テレフォンセンターでの情報提供が実施されていますが、遅延等があった際の駅員無配置駅における列車の出発時刻の連絡は車内放送のみとなり、待合室等にいる利用者には情報が伝わりにくいため、駅員無配置駅構内への電光掲示板設置及び放送での周知や市町への情報提供などを行い、利用者への影響を軽減するよう要望いたします。	お客さまへの運行状況の情報提供については、駅頭放送に加え乗降客数の多い駅にあっては列車発車標や情報ボードで情報提供を実施しております。無人駅にあっては、その駅を管理する有人駅より遅れ情報などの運行状況を適宜、遠隔放送によりお客さまへの情報提供を実施しております。今後も、きめ細かな情報提供に努めてまいります。 平成22年2月より台風、大雨、地震等の自然災害により長時間にわたり列車の運転を見合わせる場合、住民広報を実施していただくという条件で、自治体様にFAXにて情報提供させていただいておりますので、自治体様からFAX内容の情報展開のご協力をお願いいたします。

要望事項	要望内容	回答
<b>利便性向上</b>		
<b>1 駅施設等の整備</b>		
(1) ワンマン電車の停車位置の変更	御殿場線ではワンマン乗降を実施しており、山北駅では下り線で降車する際、ホーム跨線橋階段から最も遠い位置で降車することとなります。山北駅ホーム屋根の延長は車両一両分程度の長さしかなく、荒天時には高齢者が雨に濡れながら歩くことになるため、山北駅におけるワンマン電車の停車位置の変更を要望いたします。	ホーム屋根は各駅のご利用状況に合わせたものを設置しております。また、列車の乗車位置案内は、ワンマン列車、車掌乗務列車で区別しておりません。これは、同じ2両編成の列車に対し、乗車位置の表示が複数になるとお客様に分かりにくい案内となるためです。 山北駅では、後ろの車両のドアが開閉する車掌乗務列車において、ホームの幅員が狭い階段横にお客様が集中することを避けるため、現在の停車位置とさせていただきます。ご理解いただきますよう、よろしくお願いいたします。
(2) 高齢者、障害者等に配慮した駅施設の整備、改良等	今後、ますます高齢化が進行する中で、高齢者や障害者等にとって安全で快適な駅施設等の整備が求められています。 貴社におかれても、逐次整備、改良を進められておりますが、今後とも利用者の安全性、利便性の向上を図るとともに、「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)」の基準等を踏まえた駅施設等の整備に取り組みられるようお願いいたします。また、法の基準に該当しない駅施設についても、積極的に移動等の円滑化に取り組みられるよう要望いたします。 また、施設の整備、改良が行われていない駅舎等については、駅職員による配慮や利用者への啓発をお願いいたします。 特に、無人駅については、特段のご配慮をお願いいたします。	当社では、お体のご不自由なお客様やご高齢のお客様も含め、お客様に当社の鉄道を安全に、且つ安心してご利用いただくため、いわゆるバリアフリー法などの関係諸法令等に基づき、設備の整備や改良などを行ってきております。 現在は、それまでの5千人以上の駅を対象とした整備がほぼ整ったのを受け、平成23年3月に改正された新たな国の基本方針に従い、1日3千人以上の駅を対象に順次バリアフリー化を進めております。また、改正の際に国から、バリアフリー整備は「地域の要請及び支援の下」行うこと、「支援」とは具体的には3分の1を補助することを意味していることが示されました。バリアフリー化にあたっては、国・自治体・事業者の三者がきちんと費用負担して進める施策であるという認識を持ち、整備してゆくことが大切であると考えております。 神奈川県内の御殿場線の駅につきましては、松田駅が対象となり既に整備を完了しておりますが、平成27年度は松田駅北口側を耐震化された新駅舎に改築致しました。 現時点では、お客様のご利用が一日3千人以上の駅を優先して整備を進めており、それに満たない駅につきましては、バリアフリー化する計画はございません。ただし、地元の皆様から全額負担する等のお話を頂ければ、当社としても個別に検討していきたいと考えております。 車イスでのご利用については、無人駅やエレベーターなどが設置されていない駅におきましても、安全確保のために駅係員がご案内させていただいております。駅をご利用される2日前までにお近くの駅係員のいる駅かテレフォンセンターにお申込みいただければ、駅係員が現地へ出向き、乗降のお手伝いをさせていただきます。なお、当日お申込いただいた場合、駅社員の配置、混雑状況や時間帯によってはお待ちいただくざるを得ない場合もございますので、事前の申し込みをお願いいたします。 また、駅係員や車掌に対し、それぞれの駅や車両の構造に合わせた具体的な指導や訓練を継続して実施しております。今後とも、様々なお客様に当社の鉄道を安全に、且つ安心してご利用いただくために、これらの取り組みを着実に進めてまいります。

要望事項		要望内容	回答
(3)	山北駅の改良整備	<p>山北駅及び駅周辺の整備については、平成26年度からスタートした山北町第5次総合計画の重点プロジェクトとして位置づけられており、平成25年度には山北駅北側に定住促進住宅を建設し、新たな定住者の確保を行うとともに今後は駅周辺の商業施設の整備を促進していくところです。</p> <p>については、駅利用者の利便性、安全性の向上に考慮した駅周辺の整備について、行政と一体となった取組みにご協力をお願いいたします。</p>	<p>山北駅では山北町と切符販売を目的とした簡易委託契約を締結し、これに伴い駅舎の一部を乗車券販売所として建物貸付契約を締結しているところであります。</p> <p>弊社ではお客様安全確保の観点から、山北駅駅舎建替を検討しておりますので、今後物産販売や観光案内等で駅舎周辺の具体的な活用計画があれば協議させていただきます。</p>
(4)	東山北駅の改良整備	<p>東山北駅周辺には、高等学校や企業が多く立地していることから、一定の時間帯に利用者が集中します。平成13年度にはホームの一部に屋根を設置していただきましたが、屋根が一部にしかなく、雨天時等には、傘を差してホームを歩くことになり、特に朝夕の通学時間帯に多くの生徒が乗降するときには、走り出した列車に接触する恐れがあります。</p> <p>については、利用者のスムーズな乗降と利便性向上のため、ホームの屋根を早期に増設されるよう要望いたします。</p>	<p>設備改良につきましては、他線区を含めた計画の中で必要性の高いところから順次整備を進めております。東山北駅のホーム上家につきましては、現在のご利用状況では増設することは致しかねます。</p>
(5)	谷峨駅の改良整備	<p>山北町では、谷峨駅を丹沢湖・中川温泉・西丹沢方面への玄関口として位置付けており、観光の玄関口(ゲート)としての複合的な機能を有する駅舎及び駅周辺整備の推進を検討しているところです。</p> <p>駅舎については、平成12年3月に改築していただきましたが、十分な機能を有しているものではなく、駅利用者から防犯上不安との声も出ております。</p> <p>については、観光玄関駅としてのイメージアップ及び駅利用者の利便性に考慮した駅施設と駅前広場等駅周辺整備について、行政と一体となった取組みにご協力をお願いいたします。</p>	<p>谷峨駅につきましては、現在のご利用状況にあわせた設備としており、改築の予定はございません。また、駅の防犯につきましては、当社も管理駅からの巡回等を行っておりますが、駅を利用される方々や地元の皆様のご協力が不可欠と考えておりますので、何卒、ご協力お願い申し上げます。</p> <p>なお、駅前広場等駅周辺整備につきまして、自治体様から具体的なご要望がありましたら、協議させていただきます。</p>
<b>その他</b>			
(1)	駅員の再配置	<p>合理化策の一環として、平成10年3月から駅員配置が12時間体制となった下曽我駅について、駅施設の維持・管理、防犯上の観点から、駅員の配置について24時間体制とされるよう要望いたします。</p>	<p>下曽我駅は、周辺の松田駅と比較してお客様のご利用が少なく、経営効率化の観点から夜間無人駅としています。</p> <p>また、当社では施設管理者としての立場から、管理駅からの巡回等を行うことで、駅の防犯、駅施設管理維持に取り組んでおります。駅周辺の防犯、環境面等については、当社からも鉄道利用のマナー向上を働きかけておりますが、各家庭、学校、自治体等においても、強力に公共的施設の利用時のマナーを徹底していただきたいと思っておりますので、今後とも、ご協力をお願いいたします。</p>

要 望 事 項	要 望 内 容	回 答
(2) 御殿場線沿線地域活性化事業の推進	<p>御殿場線沿線地域の活性化を図るため、10市町(静岡県内市町含む)で構成される御殿場線利活用推進協議会の「ごてんばせんネット」の効果的な運用を図るための情報提供などのご支援、ご協力をお願いいたします。</p> <p>沿線地域では交流人口拡大につながる各種の事業を展開し、また、民間団体においても「ごてんばせん元気づくり推進機構」が設立され各種活動に取り組んでおりますので、地域との連携や広報などにご支援、ご協力をお願いいたします。</p>	<p>沿線地域の活性化を図ることを目的とした事業と理解しておりますので、引き続き地元自治体との連携を図り、前向きに協力をしてゆく考えております。</p>
(3) ICカードの導入	<p>平成22年3月より貴社の在来線交通系ICカード「TOICA」が御殿場駅～沼津駅間でも利用できるようになりましたが、御殿場駅以東の足柄駅～国府津駅間においても早期に利用できるよう要望いたします。</p> <p>現在県内において日常生活で利用する公共交通で、交通系ICカードが使えないものは、御殿場線を含めごくわずかで、非常に不便に感じております。</p> <p>平成25年12月に開催された山梨・静岡・神奈川三県サミットにおいて、交通系ICカードが広域的に利用できる環境が整備されるよう、三県が連携して取り組むことも合意されております。また、国の総合戦略である地方創生による地方に人の流れをつくるという基本目標を達成するには、ICカードの利用環境を整備することが必要不可欠であります。</p> <p>平成24年3月のダイヤ改正において、東京方面からの東海道本線乗入れの御殿場線がなくなったことによる国府津駅での乗り継ぎ、さらに国府津駅～足柄駅間については、松田駅で小田急線に乗り継ぐ利用客が非常に多いことや首都圏からの観光客の交通手段となることから、この区間の各駅に、貴社の交通系ICカード「TOICA」対応の改札機を早期に設置いただくとともに、JR東海区間とJR東日本区間の跨り利用が可能となることを要望します。</p> <p>また、例年小田原梅祭り期間中は国府津駅、下曽我駅の両方で精算処理を行っていただいていることにより、混雑はほぼ解消されておりますので、今後も同様の対応をお願いします。</p>	<p>当社の都市圏用ICサービスであるTOICAにつきましては、平成18年にご利用の多い東海道本線の各駅を中心に名古屋地区で導入、その後平成20年に静岡地区に拡大をいたしました。</p> <p>TOICAのご利用エリアについては、各駅相互間のお客様のご利用状況を勘案して決定しております。御殿場～国府津間については当該区間のご利用が少ないことから、TOICA利用エリアとすることは考えておりません。</p> <p>なお、今後も各市町でのイベント開催時には、想定されるお客様のご利用状況を勘案し、必要に応じて最寄り駅等に案内係等を配置するなど、混雑緩和対応を実施してまいります。</p>
(4) イベント列車の運行	<p>御殿場線沿線は多彩な観光資源にあふれ、富士山が世界文化遺産に登録されるなど今後、富士箱根伊豆地域の注目が一段と高まることが予想されますので、更なる観光誘客及び沿線地域の活性化のため定期的な「イベント列車の運行」を要望します。</p>	<p>平成26年11月の臨時急行「御殿場線80周年371」号の運転に際して、多大なご協力を賜り、誠にありがとうございました。</p> <p>富士山に加え、沿線の絶景や季節の風物詩など、今後も、地元の各種イベントに合わせた「さわやかウォーキング」の開催や周年行事に合わせた臨時列車の運転などを行ってゆきたいと考えておりますので、引き続きのご協力をお願いいたします。</p> <p>なお、平成28年2月27日(土)28日(日)には、小田原の梅まつりと御殿場駅でのさわやかウォーキング(2/28)に合わせ、沿線自治体のご協力のもと「富士山トレインごてんば」号を運転いたします。</p>

要 望 事 項	要 望 内 容	回 答
(5) 企画切符の対象区間延長	<p>貴社では「富士山」をテーマに企画乗車券「富士山満喫きっぷ」を販売し、誘客促進に努めて頂いているところですが、その対象区間が静岡県側に留まっていることから、都心部からの更なる集客及び利便性向上のため「休日乗り放題きっぷ」と同様、区間を神奈川県側にも拡大して頂けるよう要望します。</p>	<p>「富士山満喫きっぷ」は、富士山周辺のフリー区間内を在来線で1日間乗り降りできる旅行商品です。当該切符の趣旨から、現時点においてはフリー区間を現在の範囲から拡大することは考えておりませんが、今後ともお客様のご利用状況やニーズ等を総合的に勘案のうえ、検討して参ります。</p>
(6) 外国語表記等の充実	<p>富士山の世界文化遺産の登録及び2020年の東京オリンピック・パラリンピックの開催の決定など訪日観光客の増加が見込まれることから、Wi-Fiによる情報通信環境の整備はもとより、「公共交通機関における外国語等による情報提供促進措置ガイドライン」に基づき、海外からの観光客に対応した受け入れ体制を強化し、利便性向上を図るよう要望します。</p>	<p>当社では、お客様が目的地までスムーズに列車をご利用いただけるよう、きっぷ売り場、改札口、ホームの番線、エレベータ等、駅構内の各種施設を分かりやすくご案内する案内表示を、必要な箇所に適切に備え付けております。</p> <p>情報通信環境の整備につきましては、ご利用の多い主な駅の改札付近に無線LANサービスをご提供しており、神奈川県内の御殿場線沿線では、松田駅に対して設置を検討しております。</p> <p>案内表示につきましては、大多数のお客様にとって分かり易く、特に高齢のお客様や海外からのお客様にとってもご理解頂きやすいものとなるよう、「できるだけ大きな文字で表示し、主な情報については、日本語と英語の二ヶ国語表記を基本に、国際標準に基づいたマーク、いわゆるピクトグラムを併記する」という表示方法に統一することと致しております。</p> <p>また、自治体の自由通路等の周辺施設や、接続する他の交通機関の表示等との連続性も考慮して設置しております。</p> <p>サイン等の案内表示については、国籍や年齢を問わず、沢山のお客様に対して、役立つ情報を正確に、素早くしっかりとお伝えするものでなければならぬと考えております。</p> <p>したがって、このような考えのもと、海外のお客様のご利用の多い東海道新幹線においても、例えば、改札口や列車の行き先等の基本情報については、一目で分かるように、できるだけ大きな文字で表示し、日本語と英語の二ヶ国語表記を基本に、国際標準に基づいたマーク、いわゆるピクトグラムを併記する、という表示方法に統一しております。</p>
(7) 駅施設へのAEDの計画的な設置	<p>AEDについては、心室細動時からの蘇生において、その高い効果が立証されており、人命救助の一助となっていることから、御殿場線についても、計画的な設置及び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併せて要望します。</p>	<p>AEDについては、心肺蘇生に関するガイドラインに基づき、現在、東海道新幹線各駅のほか、ご利用の多い在来線の主な駅に設置しています。現在御殿場線各駅について、設置はありませんが、設置済みの駅における運用状況などを総合的に勘案しながら検討してまいります。</p>