

要望事項	要望内容	回答
輸送力増強		
1 新線・線増計画		
(1) 田園都市線の複々線化	<p>田園都市線の複々線化については、貴社のご尽力により、大井町線が溝の口駅まで延伸されたところですが、引き続き同線の混雑緩和のため、運輸政策審議会答申第18号で位置付けられている鷺沼駅までの複々線化について、早期完成を要望いたします。</p>	<p>田園都市線の朝ラッシュ時の混雑を重要な課題と位置づけ、平成21年7月11日の大井町線の溝の口延伸をはじめとした、さまざまな対策に取り組んできた。その結果、平成19年度198%だった混雑率は、近年180%台まで減少した。引き続き、様々な方策により混雑緩和を図り、快適にご利用いただけるよう努めていく。</p> <p>なお、溝の口以遠への複々線化延伸については、事業の意義を踏まえ、検討を進めてまいりたい。</p>
2 輸送計画の改善		
(1) 神奈川東部方面線の事業推進	<p>神奈川東部方面線(相鉄・JR直通線、相鉄・東急直通線)については、速達性向上計画の認定を受け、事業化しておりますが、本路線は東京都心部や新幹線駅である新横浜駅へのアクセス向上や、沿線のさらなる発展などに資することから、整備主体とともに確実に事業を推進されるとともに、既存の鉄道ネットワークを活用した多方面へのアクセス向上の検討にあたっては、一層利便性の高い路線となるよう、関係鉄道事業者との調整を積極的に行うよう要望します。</p>	<p>平成24年10月5日付にて都市計画決定されるとともに、環境影響評価が公告・縦覧された。また、同日付にて国土交通省より工事施行が認可され、現在、整備主体である鉄道・運輸機構が新横浜駅、新綱島駅及び日吉駅付近等(一部当社が受託)において工事を進めている。今後も引き続き関係者と連携を図り、事業を推進する。</p>

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、障害者等に配慮した駅施設の整備等	<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、移動等の円滑化を進めていただいておりますが、引き続き、公共交通移動等円滑化基準やバリアフリー整備ガイドライン等に沿った計画的な整備をお願いいたします。特に、次の事項について、より一層安全で利用しやすい駅施設の整備を要望いたします。</p> <p>また、県内の市町村では、バリアフリー法に基づく基本構想が作成されております。その場合、同法に基づき公共交通特定事業計画の作成及び移動等の円滑化に係る事業を推進していただくよう要望いたします。</p> <p>なお、駅施設の整備にあたっては、高齢者・障害者など駅利用者の意見を伺いながら進めていただくようお願いいたします。</p> <p>転落防止 ・ホームからの転落や列車との接触防止対策として有効なホームドアもしくは可動式ホーム柵について、公表されている貴社の計画の確実な推進を要望します。 ・ホームドア・可動式ホーム柵が整備されるまでの間は、当面の策として、人的な対応等により安全対策を図っていただくよう要望します。 ・転落時の安全対策として転落検知装置等の設置のさらなる推進。</p> <p>多機能トイレ等 ・多機能トイレや、乳幼児連れの利用者が使用できる授乳スペース・オムツ替えベッド・ベビーキープ付きトイレ・親子トイレの整備を要望します。 ・誘導路と出入口の段差の解消及び視覚障害者誘導用ブロックの整備</p> <p>エレベーター、エスカレーター等 ・各駅における車いすやストレッチャー(救急担架が容易に収容できるサイズ奥行き2.0m、幅0.6m程度)に対応したエレベーター・エスカレーター及びスロープの設置。</p>	<p>ホームドアは2020年を目標に東横線・田園都市線・大井町線の全64駅に設置することを決定し、現時点で今年度に運用開始した3駅(東横線新丸子、東横線元住吉、田園都市線宮前平)を含む県内6駅(新丸子、武蔵小杉、元住吉、日吉(目黒線のみ)、横浜、宮前平)に設置している。ホームドアが整備されるまでの間、早期に実現可能な人身事故防止策として、ホーム安全柵の設置や、ホーム安全要員(警備員)配置の適宜見直しなど安全対策を推進している。</p> <p>転落報知機については、カーブ等でホームと列車の間隔が広い県内6駅(白楽、妙蓮寺、菊名、梶が谷、江田、長津田)に設置しており、設置箇所の拡大も検討していく。非常停止ボタンについては、県内全ての駅に設置が完了している。</p> <p>多機能トイレは県内31駅中28駅に設置完了している。県内31駅全ての駅において、スロープを含め移動円滑化経路を1ルート整備している。2ルート目以降の出入口の段差解消及び視覚障害者誘導ブロック(JIS規格に統一)の整備については、現状のバリアフリー整備ガイドラインを基に大規模改良工事等に併せて整備する。</p> <p>ストレッチャーに対応したエレベーターは、平成15年より導入し県内7駅(元住吉、日吉、反町、横浜、二子新地、たまプラーザ、市が尾)に設置している。</p>

要望事項	要望内容	回答
	<p>構内床仕上げ ・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、貴社におかれましてもご尽力いただいているところですが、引き続き、雨天時においても滑りにくい仕上げにされるよう要望します。</p> <p>車両等 ・高齢者、障害者等がさらに利用しやすい新車両の開発 ・全車両内において、車いすやベビーカーなどの利用者が使用できるスペースを配置するとともに、周囲からも容易に認識できるように、マークの掲出や床面等の着色を行うよう要望いたします。また、駅構内において、車いすやベビーカーなどの利用者に対する相互理解を深めるためのポスター等の掲出についても併せて要望いたします。</p> <p>案内表示 ・視覚障害者が単独で切符の購入ができるための券売機、路線図及び音響音声・点字等の設備のある案内表示板の設置と、視覚障害者が安全に移動できるよう、ニーズに応じた分かりやすい音声案内の整備 ・聴覚障害者向けの視覚的に情報を伝えることができる電光掲示板について、改札などホーム以外の場所への設置の推進及び表示内容の充実 ・車内行先・次停車案内板など、車内における情報提供の充実・導入</p> <p>人的対応 ・高齢者、障害者等が利用しやすいよう、ラッシュ時における改札・精算窓口及びホームへの駅職員の増員や、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</p>	<p>床仕上げについては、滑り係数によるタイルの選定やタイル見本を取り寄せて現地で滑り度合を確認し決定している。また、経年劣化等で滑りやすくなった箇所は、お客さまからご意見をいただいた場所を中心に、現地にてすべり具合を確認し、その場所に合わせた防滑処理を実施し対応を行っている。</p> <p>新型車両の計画、設計に際し、交通バリアフリー法やモニタ調査など踏まえ検討している。平成14年度以降に導入した新型車両は床面を下げ、ホームと車両乗降口との段差を縮小し、平成19年度以降の車両にはユニバーサルデザインを取入れ、手すりをつかまりやすい形状に変更する等さらなる利便性の向上を図っている。 車いすやベビーカーなどを利用されるお客さまが使用できる車両内のスペースについては、交通バリアフリー法を基に、1編成あたり1か所以上に設けている。また、マークの掲出については、完了している。床面等の着色については、相互直通運転各社の動向等を踏まえながら、検討していく。</p> <p>ポスター等の掲出について、2015年度は、沿線スポーツチームの選手を起用したマナー啓発ポスターを毎月展開している。その中のひとつとして、日本女子サッカーリーグなでしこリーグ2部の日体大FIELDS横浜とタイアップし、ベビーカー利用者と他の利用者の相互理解を促すポスターを東急線各駅で一か月掲出した。今後もお客さまのご意見を参考に、ポスター掲出等に努めていく。</p> <p>券売機は、音声による案内を取入れているほか、バリアフリーに配慮した構造、機能としている。きっぷ売場へは点字ブロックにより誘導を行っている券売機に隣接し点字運賃表の設置を行っている。また点字案内表示板については、既設駅は音声化への改修、未整備駅については順次新設を進める。電光掲示板については改札付近およびホーム上への液晶ディスプレイ型掲示板の増設、表示・音声内容の充実を検討する。 車内の案内表示器は、新型車両導入に合わせてドア上部に液晶ディスプレイによる車内案内表示器を設置し、一部車両にはLED式の車内表示器による情報提供を行っている。今後も新造車両への更新及び改造工事を進め拡充していく計画である。</p> <p>高齢のお客さまやお身体の不自由なお客さまに安心してご利用いただけるよう、「サービス介助士」の資格取得を推進すると共に定期的なサポート教育を実施し接客サービス向上など、ソフト面の取り組みも積極的に勤めている。更に改良工事期間中は、必要により工事箇所付近に誘導員を配置する事でお客さまへの注意喚起と事故防止に努めている。</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、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、自転車等の利用者の大部分が東急線を利用する通勤・通学者であること、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、鉄道利用者の利便性向上と駅周辺の良好な環境づくりのため、自転車等駐車場用地の提供及び用地確保、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よう要望いたします。</p> <p>特に、日吉駅、綱島駅、大倉山駅、白楽駅、溝の口駅、高津駅や神奈川東部方面線で新たに設置される(仮称)新横浜駅、(仮称)新綱島駅については、優先的に取り組まれるよう要望いたします。</p> <p>また、現在、自治体あてに有償で貸し付けている用地の借地料軽減についても検討されるよう要望いたします。</p> <p>なお、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きましても、特段のご協力、ご配慮をお願いいたします。</p>	<p>当社では、協議会への参加やキャンペーン活動、掲示物による啓発活動、有料自転車駐車場の設置、高架下等の一部を自転車駐車場用地として自治体に使用していただく等の協力を行っている。</p> <p>2015年11月25日に武蔵小杉駅南口に駐輪場を開業した(収容台数:(定期利用)自転車286台・原付バイク73台、(一時利用)自転車59台)。</p> <p>なお、綱島駅渋谷寄り高架下に駐輪場の新設や横浜寄りの既存駐輪場の増設を検討している。今後も自転車等の駐車対策については、引き続き取り組むとともに、自治体および道路管理者と連携して取り組んでいく。</p>
(2) 乗継運賃制度の拡充	<p>現在、貴社におかれては、JR東日本ほか、他の民営鉄道との乗継ぎによる割引制度が実施され、また、他の民営鉄道との連絡割引乗車券などのサービスや、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。今後は、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>バスとの乗継利便性向上施策として、東急線と東急バスに乗り継いだ場合のキャンペーンを実施した。今後は、その結果を踏まえながら、サービス拡充等の検討を進めていく。</p> <p>また、鉄道事業者間での連携については、企画乗車券発売の新規発売等、利便性向上施策を引き続き検討していく。</p> <p>同一日に東急線・東急バスに乗車した場合、TOKYUポイントをプレゼントするキャンペーン(対象期間:平成27年12月～平成28年2月、対象駅:武蔵小杉駅、たまプラーザ駅、あざみ野駅)</p>