

番号	要望事項	要望内容	回答
I 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)」に基づき、バリアフリー化について、整備を進めていただいているところですが、「移動等円滑化の促進に関する基本方針」も踏まえ、誰もがより安全かつ自由に駅を利用できるよう、引き続き、次の事項について、特段に配慮されるよう要望いたします。</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、当該基本構想に基づく公共交通特定事業計画の作成及び移動等円滑化にかかる事業を推進し、整備にあたっては、高齢者・障害者など駅利用者や地域の関係団体の意見を聞きながら進めるよう要望いたします。</p> <p>①転落防止 平成31年2月に箱根湯本駅2番線ホームに転落防止柵を、また令和2年7月に早雲山駅に昇降式ホーム柵を設置していただきましたが、視覚障害者の転落防止対策として、その他の駅についても転落防止柵の設置を要望いたします。 また、ホームと車両との段差及びすき間の解消についても、ホームのかさ上げや、プラットホーム縁端部へのくし状ゴムの設置など、可能な限りの取り組みをお願いいたします。</p> <p>②案内表示 音声案内装置は箱根湯本駅、早雲山駅のエスカレーター乗り口に、触知案内板は各駅のバリアフリートイレと、令和3年11月には小涌谷駅の旅客用トイレに設置していただいておりますが、駅構内における音響音声案内や点字板等の設置について、引き続き推進されるよう要望いたします。</p> <p>③人員対応 多客時には、ホーム、改札等に職員等を増員し、対応していただいておりますが、高齢者、障害者等が利用しやすいよう、ラッシュ時などにおける改札・精算窓口の駅職員の増員による必要な駅員の配置とともに、スロープ等利用時の駅職員による配慮のほか、利用者への声かけなど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を引き続き要望いたします。</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)」、「移動等円滑化の促進に関する基本方針」に基づき、継続的に施設の整備を進めていきます。</p> <p>また、障害者団体ならびに地域関係団体の要望を聞く会合等には定期的に参加し、意見交換を実施いたします。</p> <p>①転落防止について ホーム上の安全対策については、各駅の実態に合わせて検討していきます。 また、2019年2月に箱根湯本駅2番線ホームに転落防止柵を設置した他、2020年7月に早雲山駅に昇降式ホーム柵を設置いたしました。2023年3月には、鋼索線の各駅において、停車する車両の全長に内方線付点字ブロックを敷設する改修を致しました。 ホームと車両との段差およびすき間の解消については、解消していない駅について引き続き検討を行います。</p> <p>②案内表示について 各駅の多目的トイレには触知案内板、箱根湯本駅、早雲山駅のエスカレーター乗り口には音声案内装置を設置しています。鉄道線の8割の車両および鋼索線車両の扉には、開閉時に音を発する視覚障害者用のチャイムを設置して、旅客乗降時の注意喚起を実施すると共に、一部の車両には、車内案内表示板を設置して車両情報提供の充実を図っています。</p> <p>③人員対応について 多客時には、ホーム、改札等に職員を増員し対応しています。 特に旅客の集中混雑が発生するゴールデンウィークや秋の繁忙期、イベント実施日(箱根大名行列、箱根駅伝など)には、職員や警備員を特別に増員し、旅客の安全確保に万全を期しています。 また、「声かけサポート運動」「プラットホーム事故0運動」などを展開し、交通弱者への配慮、プラットホームでの人身障害事故防止に努めております。</p>