

神奈川県鉄道輸送力増強促進会議 令和6年度 要望・回答
東海旅客鉄道 東海道新幹線

番号	要 望 事 項	要 望 内 容	回 答
I 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	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、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。 また、近年、県西地域への移住者や二拠点居住者が増えつつあることから、都心へのアクセス強化が定住人口増や地域活性化に不可欠な要素となっています。 さらに、新型コロナウイルス感染症の位置付けが令和5年5月から「5類感染症」となり、外国人観光客が増加傾向にあることから、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、これまで平成20年3月のダイヤ改正において停車回数を増やす等の取組みを行っていただいておりますが、更に「ひかり」の小田原駅停車本数を増加されるよう引き続き要望いたします。	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。 「ひかり」の停車回数につきまして、平成20年3月のダイヤ改正では小田原駅の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、これまでのご利用状況からみて、適切であると考えております。 また、現在以上に小田原駅に「ひかり」を増停車させますと、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現時点では難しい状況です。 なお、2023年春のダイヤ改正では、夜間上りの「ひかり」について、名古屋での山陽直通「のぞみ」との接続を改善することで、関西・山陽方面から小田原への所要時間を6分短縮しました。 また、2024年春のダイヤ改正では、「ひかり」からの乗換で、名古屋から小田原への最も早い到着が8:15着と9分早くなりました。 また、2025年春のダイヤ改正では、「こだま757号」→(静岡乗換)→「ひかり665号」から、新設する最終下り新大阪行の臨時「のぞみ」に、名古屋駅で乗り換えることができるため、この臨時列車の運転日には小田原駅から京都・新大阪駅への終電が繰り下がります。
(2)	「ひかり」の熱海駅停車本数の増加	熱海駅は、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。 また、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、ますます高まっていますので、更に停車本数を増加されるよう要望いたします。	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。 「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、これまでのご利用状況からみて、適切であると考えております。 なお、熱海駅に「ひかり」を増停車させますと、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難しい状況です。ご理解いただきたく存じます。 なお、2024年春のダイヤ改正では、三島で在来線から新幹線へ乗り換えることで、新大阪への最も早い到着が8:13着となり、現行より1時間14分早くなりました。 また、2025年春のダイヤ改正では、「こだま757号」→(静岡乗換)→「ひかり665号」から、新設する最終下り新大阪行の臨時「のぞみ」に、名古屋駅で乗り換えることができるため、この臨時列車の運転日には熱海駅から京都・新大阪駅への終電が繰り下がります。
2 新駅の設置			
(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	神奈川県の中央部に位置する県央・湘南都市圏では、リニア中央新幹線の神奈川県駅(仮称)を核とした北のゲートと、東海道新幹線の新駅を核とした南のゲートにより、全国との交流連携の窓口を形成するとともに、これらを繋ぐ南北交通軸などを強化する鉄道整備や、幹線道路の整備により、ネットワーク型都市圏の形成をめざしています。 この都市圏は、現状、面積及び人口において本県全体の約3割を占め、製造業事業所数及び製造品出荷額においては本県全体の約4割を占めるほか、学術研究機関や大学の立地数においても、横浜市域における立地数に匹敵するなど、高い潜在力を有する地域です。このような中、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、沿線地域への企業立地がさらに進むなど、この都市圏の持つ潜在力が発揮されつつあります。 そうした観点から、神奈川県東海道新幹線新駅設置促進期成同盟会では、東海道新幹線新駅を寒川町倉見地区に誘致するとともに、新駅誘致地区周辺と相模川対岸の平塚市大神地区を一体化し、環境と共生する魅力ある都市づくりをめざす「ツインシティ」の整備や、相模線の複線化等をはじめとする交通網の整備が、都市圏全体の発展に不可欠であるという認識のもと、鋭意その推進を図っているところです。 ツインシティの整備については、平塚市、寒川町と県が連携して取組みを進めており、平塚市大神地区では、平成27年8月の土地区画整理組合の設立認可からおよそ9年となり事業が終盤を迎える中、換地処分に向け、仕上げの都市基盤整備を進めています。	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。したがいまして、現時点において、新駅の設置は極めて困難であります。 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、現在はまだ土木工事が本格化してきた段階です。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。 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。 現時点では新駅の設置の可否について検討できる段階ではありませんが、毎年、要望をお受けし、これまでも平塚側の街づくりの進展や関連基盤整備の動き等についてお話を伺っているところです。今後も、必要な助言を求められれば技術相談においてご対応させていただく考えです。基盤整備には相応の期間がかかるものであり、街づくりを含めた周辺状況を把握していく考えです。

番号	要 望 事 項	要 望 内 容	回 答
		また、立地企業については、地区の西側・北側に予定されていた物流施設9棟が令和6年1月までにすべて開業し、地区中央の大型商業施設は開業から1年が経過するなど、まちの形成が大きく進んでいます。 寒川町倉見地区では、平成28年11月には、第7回線引き見直しに係る都市計画変更の告示が行われ、事業の見通しが明らかになった段階で市街化区域に編入することが可能となる新市街地ゾーンとして設定されました。 他方、平成30年度の要望回答において貴社より「新駅周辺のまちづくりの検討にあたり、助言等を求められれば協力していく」というコメントをいただいたことを受け、令和元年12月よりこれまでに計3回貴社とまちづくりに係る技術的な打ち合わせを行うことができました。このことは、地元でも非常に好意的に受け止められており、新駅設置の可能性が高まっているという機運醸成につながっています。 現在、地元においては説明会・勉強会を通じて、新駅を前提としたまちづくりの実現に向けた取組みを進めています。 (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は、平成27年8月に都市計画決定・変更の告示を行い、令和6年2月には、一部区間の車線数を4車線とする都市計画変更の告示を行うなど、ツインシティを取り巻く広域的な道路網の整備を進めています。 東海道新幹線については、「のぞみ」型の旅客輸送が担っている輸送ニーズの多くがリニア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、新駅設置の可能性が高まることとなります。 一方、リニア中央新幹線については、品川・名古屋間の早期整備に向け、沿線各地で工事が進められています。本県においても、川崎市内では大深度地下シールドトンネルの掘削が進められており、相模原市内では、山岳部トンネルや、沿線の間駅で唯一の地下駅となる神奈川県駅で工事が本格化するなど、着実に事業進捗が図られているものと承知しており、こうしたリニア中央新幹線の着実な事業進捗により、寒川町倉見地区への新駅設置の期待がますます高まってきていると感じています。 このような状況の中、新幹線新駅の誘致をさらに推進するため、「ツインシティ平塚市大神地区」においては、終盤を迎えた土地区画整理事業を引き続き進めてまいります。「ツインシティ寒川町倉見地区」においては、計画の更なる具体化に向けた調査に着手したところであり、令和9年度を目途に都市計画の手続きを開始できるよう取り組んでまいります。また、両地区を結ぶ(仮称)ツインシティ橋においては、今年度から施工に向けた設計を行うなど周辺の道路網の整備に向けて取り組んでまいります。今後も、県央・湘南都市圏全体の魅力ある都市づくり、交通網の整備に向けて、今まで以上に精力的かつ着実に取り組み、県土全体の活性化につなげてまいります。 つきましては、こうした地域の取組みにご理解をいただき、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。	

番号		要 望 事 項	要 望 内 容	回 答
3 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	「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。 また、新横浜駅が設置されている横浜市においては、バリアフリー法に基づく基本構想を作成しているため、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。		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、東海道新幹線を安全かつ快適、便利にご利用していただくため、バリアフリー法など、関係諸法令等に基づき、設備の整備や改良や、法令等の理解を深めるための教育などを行っております。
		①転落防止 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、小田原駅においては転落防止柵を設置していただいているところですが、近年、訪日外国人観光客を含め利用者が急増するなど、5路線を合わせると、利用者が約16万人となっています。また、障害者団体からの要望も踏まえ、誰もが安心して快適に利用できるよう、ホームドアまたは可動式ホーム柵設置の検討をお願いいたします。		今後小田原駅含む新幹線のすべての駅に可動柵を整備いたします。現時点で具体的な計画は未定ですが、施工条件など総合的に判断し、各駅への設置計画を策定して参ります。
		②バリアフリースイレ等 バリアフリースイレ等の設置、妊産婦・乳幼児連れの保護者等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)や、大人や体の大きな子どもも使用可能な大きめのシート(ユニバーサルシート)の整備等、引き続きの取組みをお願いします。大きめのシート(ユニバーサルシート)の整備については、県全体としても今後推進していく方針であり、利用者から要望の多い設備でありますので、一層のご協力をお願いいたします。また、病気や疾患等でおむつや尿漏れパッドを利用される方も増えていることから、男性用トイレにもサニタリーボックスを設置していただくよう、要望いたします。		多機能トイレの整備やおむつ交換台の設置等についても行ってまいりました。また、新横浜駅の改札内においては、2023年7月に授乳などにご利用いただけるベビールーム「ママロ」を導入し(※)、妊産婦や乳児連れのお客様が安心してご利用できる環境を整備いたしました。 ※R6.12月末時点で、新横浜・三島・名古屋・京都・新大阪に導入済み
		③車両等 車両等について、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。あわせて、車内における情報提供の充実も要望いたします。		車両設備につきましても、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、ドアチャイムの設置など、整備を進めてきております。 ※R3.4より投入されたN700S車両から車椅子スペースを6席設置
		④案内表示 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設備や表示の整備など、駅施設の整備改善にご尽力をいただいておりますが、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。 加えて、駅構内にAEDを設置して、急病人発生に備えていただいておりますが、どこにAEDが設置されているのかがわかりづらいという利用者からの声が届いています。AEDが設置してある場所にはステッカー等が貼られているのですが、設置場所まで近づかないと分からないのが現状です。「AEDの適正配置に関するガイドライン」に基づき、トイレへの誘導標識のように、AEDの設置場所がすぐに分かるような標識の設置や、駅構内図へのAED設置場所の記載等を要望いたします。		耳の不自由なお客様に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ております。 また、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、駅階段付近の「誘導チャイム」、きつぷうりば・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。加えて、多機能トイレの整備やおむつ交換台の設置等についても行ってまいりました。 AEDの配置箇所については、当社HPの駅構内図に記載をしております。
		⑤人員対応 混雑時における改札・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に引き続き取り組まれるよう要望いたします。 また、障害者差別解消法が改正され、民間事業者においても合理的配慮の提供が義務付けられたことから、従来の実践に即した教育、訓練に加えて、障害者差別解消法の趣旨や合理的配慮について理解を深めるための研修などを駅職員に対して実施していただくよう要望いたします。 さらに、事前的改善措置として環境整備にも積極的に取り組むようお願いいたします。		駅社員や車掌に対しては、お体の不自由なお客様への応対につきまして教育研修等を実施しており、適切なご案内、お声かけなどを指導しております。 具体的には、新入社員研修及び乗務員から駅に異動する際の研修でサービス介助士の資格を取得する機会を設けているほか、新横浜駅や小田原駅では、年2回、過去の事例を活用した勉強会を開催し、想定される安全上のリスクや得られた教訓等について、個人ワークやグループディスカッションを通じて介助の重要性の理解を深めています。また、障害者差別解消法の改正時に、改正の趣旨に関する教育等も駅係員へ実施しております。

番号	要 望 事 項	要 望 内 容	回 答
Ⅱ その他			
(1)	往復割引切符の検討	平成25年7月発売分をもって、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」の発売が終了し、その後、「新幹線お出かけきっぷ」が発売されましたが、東京駅・品川駅～小田原駅・熱海駅間について、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ていました。 これに代わるものとして、令和2年3月から「EXこだまファミリー早特」が発売となり、令和6年3月から新たに「EX早特1」が発売され、自由席の利用についても利便性が向上しましたが、首都圏と県西地域を利用する利用者にとっては、都区内のフリーエリアの設定はなく、購入はネット予約のみであるなど、不便さが生じているものと思われます。 利用者の更なる利便性向上に繋げるためにも、窓口での購入を可能にすることや、フリーエリアの設定のあった「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引き続き要望いたします。	「割引きっぷ」につきましては、ご利用状況等を勘案し、ご利用条件の変更や廃止などその都度見直しを行っております。「こだま小田原往復きっぷ」、「こだま都区内・りんかいフリーきっぷ」(共に2013年7月31日発売終了)及び「新幹線お出かけきっぷ」(2020年3月31日発売終了)につきましても、JR他社等との協議も踏まえ、発売を終了させていただきました。 弊社では、小田原への観光利用および小田原から首都圏へのご旅行等の利便性向上に取り組んでまいりました。2024年3月からはネット予約サービスであるEXサービス(「エクスプレス予約」および「スマートEX」)において、小田原・首都圏間でご利用いただける「EX早特1」を発売いたしました。1名1行程からご利用可能で乗車日1日前までにご予約いただく場合に、普通車自由席を大変お得にご利用いただける商品で、お客様にご好評いただいております。また、2025年4月に早特商品をリニューアルし、「EXファミリー早特7」を新たに発売します。2名様以上のお客様が同一行程で、乗車日7日前までにご予約いただく場合に、ひかり・こだま号の普通車指定席を大変お得にご利用いただける商品で、片道から購入可能です。 「スマートEX」については、スマートフォン等から必要事項を登録するだけで、直ちに東海道・山陽・九州新幹線のネット予約サービスをご利用いただけるサービスであり、年会費も無料としております。駅に行かずに、シートマップからお客様ご自身で空席状況を確認しながら簡単な操作でご購入いただけます。また、事前に登録した交通系ICカードでチケットレス乗車をすることで、在来線との乗り換えもスムーズに行えます。「スマートEX」は、会員数が約1,143万人(2024年12月末時点)を超えており、現在は通常のきっぷをご利用のお客様にも大変便利に新幹線をご利用いただけるサービスであると考えております。 また、EXサービスにおいては、例えば、2021年3月6日からは、ご乗車される皆様の交通系ICカードをご登録いただくことで複数人でのご乗車でもチケットレス乗車を可能としたり、2023年10月1日からは最大1年先の指定席の予約を可能としたり、継続的にサービス向上に取り組んでいます。駅に行かずにスマートフォンやパソコンから購入できる商品特性を生かし、HP等インターネットで告知することに加え、EXサービス会員へのメルマガ等での直接訴求により、さらに多くのお客様に東海道新幹線を便利にご利用いただけるよう利用促進を図ります。今後はぜひ、便利なネット予約サービスをご利用いただければと存じます。