

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 御殿場線

番号	要望事項	要望内容	回答
I 輸送力増強			
1 輸送計画の改善			
(1)	電車運転本数の増加	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、未病バレー「ピオトピア」、寄自然休養村、松田山ハーブガーデン、寄七つ星ドッグラン、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。 このような中、県の総合計画「新かながわランドデザイン」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います。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、利便性の向上をめざしています。 さらに、近年は2024年問題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ます。 しかしながら、令和2年3月のダイヤ改正により、日中時間帯の御殿場方面の列車の運転間隔が若干程度改善されましたが、引き続き不便な状況が続いており、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。特に、国府津駅と松田駅間においては、接続の良さから東海道本線と小田急線を利用する通勤・通学者が多くなっています。所要時間は、御殿場線での移動の方が短いことから、利便性向上のために、通勤・通学時間帯の運行本数の拡大を要望いたします。	現状のお客様のご利用状況から、現在のところ、列車の増発による運転時間帯の延長を行う考えはありません。イベント時等には臨時列車の運転や車両の増結など、お客様のご利用状況に応じて列車の設定等を行い、利便性の向上を図ってまいります。
(2)	増発による最終電車の運転時間帯の延長	国府津駅発下り最終電車は23時42分、また、松田駅発最終電車は上りが22時57分、下りは23時57分であり、これら最終便に乗継ぎのできない電車は、東海道線では10本、小田急線では上りが14本、下りが5本あります。 つきましては、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」になったことに加え、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。 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、運転時間帯を延長されるよう要望いたします。	現状のお客様のご利用状況から、現在のところ、列車の増発による運転時間帯の延長を行う考えはありません。
(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いますので、利用者の利便性向上のため、再度東京方面からの乗入れ及び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いくためにも、東海道本線から国府津駅経由での御殿場線への直通運転は行っておりません。
(4)	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、谷峨駅を利用していますが、帰宅時間帯の山北駅着17時04分、19時28分及び最終電車の24時05分が山北駅止まりとなっているため、非常に不便を感じています。 つきましては、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引き続き要望いたします。	現状のお客様のご利用状況からみて、運転区間を延長する考えはありません。

番号	要望事項	要望内容	回答
(5)	荒天時に運休等をする際の利用者への情報提供	<p>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おり、平成31年3月よりSNSを利用した情報発信により更に運行情報の充実が図られたところであります。しかし、SNSを利用されない方にとっては、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、スマートフォンやタブレットアプリ及びSNS等を活用して、迅速な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。</p>	<p>事故や災害などにより列車ダイヤが乱れた場合、お客様へ迅速に、正確な情報を提供することは極めて重要であると認識しております。</p> <p>駅や列車内で係員がご提供する運行情報案内の充実を図るため、係員(駅員や乗務員)が使用する端末にも運行情報を配信することで、お客様に、よりタイムリーな運行情報をご案内しております。</p> <p>また、お客様のスマートフォン等に対しても、ホームページ・Xで運行中の列車の走行位置や遅延状況などの運行情報をリアルタイムに提供し、各種案内手法を駆使しながら、お客様への情報発信能力を高めております。</p> <p>なお、SNSをご利用されないお客様もおられることから、例えば無人駅では、引き続き、遠隔放送装置を整備し、適宜、近隣の有人駅より情報提供を行っております。</p> <p>引き続き、事故や災害などの原因、処置状況、列車遅れの回復見込みなど、必要な情報を収集し、きめ細かいご案内ができるよう努めて参ります。</p>
(6)	ふじさん号の停車本数の増加	<p>現在、松田駅に停車するふじさん号(小田急線・御殿場線)は、平日、土休日ともに上下6本ありますが、上り路線は観光利用のしやすい時間帯に運行されているものの、平日の下り路線では、新宿駅14時40分発が最終であり沿線地域から首都圏への利用者にとって利便性が低くなっています。</p> <p>つきましては、小田急線との乗換え駅でもある松田駅での通勤・通学・観光による利用者の利便性向上のため、帰宅時間帯におけるふじさん号の松田駅への停車の実現、運行時間帯や停車本数の増加について関係各社と連携して検討していただくよう要望いたします。</p>	<p>「ふじさん号」は行楽目的でご利用されるお客様が多いことから、観光に適した時間帯に運行するなどご利用状況に合わせて設定しており、通勤時間帯の設定は考えておりません。</p>

番号	要望事項	要望内容	回答
Ⅱ 利便性向上 '1 駅施設等の整備			
(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1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、よろしくお願いたします。
(2)	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	<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>①転落防止 御殿場線内では下曾我駅～大岡駅間の17駅中、11駅に内方線付き点状ブロックの設置を完了していただいておりますが、法の基準に該当しない駅施設についても、内方線付き点状ブロックの設置など積極的に移動等の円滑化に取り組まれるよう引き続き要望いたします。 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、引き続き取組みをお願いいたします。</p> <p>②AED AEDについては、御殿場線内では沼津駅、御殿場駅に設置していただいておりますが、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、御殿場線の神奈川県内の駅についても、「AEDの適正配置に関するガイドライン」に基づき、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あわせて要望いたします。</p> <p>③案内表示 国の基本方針及びバリアフリー整備ガイドラインを踏まえ、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、運行情報提供設備その他の案内設備の設置等、積極的に整備されるよう要望いたします。</p> <p>④人員対応 ラッシュ時などにおける改札・精算窓口の駅職員の増員や、高齢者、障害者等が利用しやすいよう、必要な駅係員の配置を行うとともに、駅職員による配慮や利用者への声かけなどの心のバリアフリーの啓発を引き続きお願いいたします。 特に、無人駅については、令和4年7月に国が策定した「駅の無人化に伴う安全・円滑な駅利用に関するガイドライン」に基づき、利用者利便が損なわれないよう、特段のご配慮をお願いいたします。</p>	<p>①転落防止 内方線付き点状ブロックのホームへの整備は乗降1千人以上の駅を対象に順次進めております。車両とホームの段差については、乗降3,000人以上のバリアフリー整備の際に一体となって整備をしていくものと考えています。御殿場線内の乗降3,000人以上の駅においてはバリアフリー整備が完了していることから、現時点で計画はございません。ホームとの隙間については関係省令に基づき、レール中心とホーム端の距離を社内規程により定め、これを遵守することにより、ある一定の距離以内に必ず収まるようにしております。引き続き安全に列車をご利用いただけるよう環境の整備に努めてまいります。</p> <p>②AED 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おり、御殿場線内では御殿場駅に設置しております。現在のところ他駅において設置する計画はありません。また、社員への教育についても、引き続き検討させていただきます。</p> <p>③案内表示 お客様のご利用状況に応じ、運行状況案内設備である発車標や情報ボードを御殿場駅などに整備しております。現時点で運行状況案内設備等の増配備計画はございませんが、運行情報は当社ホームページにて列車の走行位置や遅延状況をリアルタイムにご確認頂けるようになっております。</p> <p>④人員対応 各駅ではお客様のご利用動向等に基づき、必要な人員は適切に配置しております。また、イベント等を実施の際は、関係各所と連携し、適切に増配置を行っております。 なお、ご高齢のお客様やお身体が不自由なお客様等が安心して列車をご利用いただけますよう、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、例えば、目の不自由なお客様に積極的に声をお掛けするよう努めるなど、お身体の不自由なお客様が安心してご利用いただけるよう、できる限りの対応を実施してまいります。 今後とも、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、適切にご案内して参ります。</p>

番号	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駅周辺の商業施設の整備を進めるなど、山北駅を中心としたまちづくりを推進しています。</p> <p>つきましては、現在協議中の駅舎建替について、「鉄道の町」としてのイメージを残しながら、トイレ等を備えたより魅力ある駅舎の整備に向けて引き続きご理解とご支援をお願いするとともに、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も引き続きご配慮をお願いいたします。</p>	<p>山北駅につきましては、現在駅舎建替への協議を山北町様と実施しております。引き続き、できる範囲でご協力させていただきます。</p>
(4)	東山北駅等の改良整備	<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ています。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、ホームの屋根のない箇所は、雨天時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>つきましては、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>また、御殿場線全線のホームの屋根が不足している駅についても、今後の利用状況に応じて設置・延長をご検討くださるようお願いいたします。</p>	<p>駅におけるホーム上家につきましては、他の線区を含めお客様のご利用状況や列車の長さ等を総合的に勘案して決めております。</p> <p>ご要望いただきました東山北駅および御殿場線内各駅につきましては、一日のご利用人数等を踏まえ、現時点では延伸する計画はございません。</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います。</p> <p>つきましては、観光の玄関口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、当社として駅舎を改築する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>また、駅のイメージアップや駅前広場等駅周辺整備につきまして、具体的な取り組みや整備計画があれば、個別に協議のうえ協力させていただきます。</p>
(6)	松田駅周辺の整備	<p>J R松田駅と小田急線新松田駅の2駅間を活性化するための周辺整備事業について、令和5年度に再開発準備組合が設立、事業協力者が決定され、駅前広場の整備等に関する協議を推進しています。</p> <p>引き続き、南口の用地、自由通路、駅舎の改修等の整備の実現に向けて、ご理解とご協力をいただきますようお願いいたします。</p>	<p>松田駅周辺整備事業については、現在協議をさせていただいております。引き続き、できる範囲でご協力させていただきます。</p>

番号	要望事項	要望内容	回答
Ⅲ その他			
(1)	駅員体制	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曾我駅について、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。 また、24時間体制が難しい場合については、有事の際に対応可能な遠隔監視装置や警察との連携など、適正な体制を構築されるよう要望いたします。	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。下曾我駅は、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。 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。 また、日頃から駅係員は駅内やホームを巡回・点検しており、万が一、トラブルが発生した場合には、警察・消防や当社指令などの関係箇所と連携して、適切に対処することとしております。引き続き警察・消防の協力を得て、駅構内や列車内の秩序維持に務めてまいります。
(2)	御殿場線沿線地域活性化事業の推進	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。 また、沿線地域で行われるイベントについて、御殿場線の利用促進及び沿線地域への誘客につながる機会であるため、駅構内へのイベントポスターの掲示等へのご協力についてもお願いいたします。 沿線地域では交流人口拡大につながる各種事業を展開し、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」等が設立され各種活動に取り組んでいますので、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。	2022年に当社の静岡駅および浜松駅のコンコースに、沿線地域のポスターやパンフレットを掲出するラックを新たに設置しており、掲出要望に応じてイベント等の紹介をさせていただいております。 また、令和4年度よりSNSのInstagramに静岡支社公式のアカウントを開設し、今年度も御殿場市「キリンディスティラリー」、山北町「やまきた桜まつり」を紹介させていただいたほか、2024年1月より放送開始したSBS放送の当社提供番組「しず推し」においても裾野市「屏風岩」、御殿場市「よさこい駿河リゾート」を取り上げるなど、メディアを活用した沿線市町の紹介を実施しているところです。掲載等のご要望があれば連絡をいただければと思います。 加えて、御殿場線90周年を記念したキャンペーンを2024年10月～2025年3月の期間で開催し、当支社管内の各駅にポスター等を展開するなどキャンペーンの盛り上げを図るとともに、キャンペーン開始に合わせてデジタル駅スタンプアプリ「エキタグ」を御殿場線に導入し、沿線の利用促進も図っています。
(3)	各鉄道事業者のエリアをまたがる利用の実現	令和3年3月より、各社のICサービスエリアをまたがる在来線定期券を交通系ICカードで発売していただいておりますが、交通系ICカードについては、一般利用客による鉄道事業者のエリアをまたいだ利用は目途が立っておらず、現状では、国内外からの観光客を含め、東京・横浜方面等からの交通系ICカード利用者は降車駅で精算をする必要があり、イベント時を中心に長蛇の列ができています。さらに、御殿場線内は無人駅が多いとともに、現金を持ち歩かない利用者もおり、精算処理を行うことができず不便を感じる声も上がっていることから、定期券に限らない交通系ICカードによるまたがり利用についても実現を要望いたします。 なお、またがり利用の実現が早急に難しいという場合は、エリア外から交通系ICカードで乗車した場合に精算可能な自動精算機等の導入駅を拡大できるよう必要な措置を講ずることを要望いたします。	各鉄道事業者のエリアを跨ってのご利用の実現については、運賃計算の対象範囲が格段に大きくなることに伴う技術的課題の解決、更には会社間清算の為の新たな仕組みの構築も必要となること等から、当社、JR他社ともに今後の検討課題としています。 当社では、自動改札機での対応は困難なことから、他のエリアからICカードで乗車された場合でも、極力、スムーズにご利用いただけるよう改札窓口等で、ご利用いただいたICカードのチャージ残額によりご乗車区間の運賃を精算していただけるようにしています。 なお、出改札機器は、お客様のご利用状況にあわせて設置することとしており、自動精算機は、TOICAエリア内でも特にお客様のご利用の多い駅に限って設置をしております。なお、現在、自動精算機を設置していない駅に、新たに新型の自動精算機を設置する計画はございません。
(4)	イベント列車の運行	定期的なさわやかウォーキングの実施をはじめとして、各地の地域資源を活かした誘客にご尽力いただいておりますが、過去に運行された「ごてんばせんまつり号」や「御殿場桜まつり号」のような、交通そのものが観光資源となる臨時企画列車について、沿線自治体と連携した取組みを進めることを引き続き要望いたします。	地元のお祭りやイベント等の開催に合わせて「さわやかウォーキング」を開催しており、臨時快速「さわやかウォーキング」号を、6月8日（浜松⇄松田）に運行したほか、御殿場線90周年記念コース開催に合わせて9月22日（浜松→富士岡、岩波→浜松）、10月19日（浜松→岩波、裾野→浜松）、10月20日（浜松⇄御殿場）、12月8日（浜松⇄御殿場）に臨時快速を運行しました。今後、12月21日（静岡→国府津、下曾我→静岡）にも運行を予定しております。また、御殿場線90周年の記念列車としてJR東日本と連携したE257系車両による団体専用列車運行や小田急電鉄と連携した特急ふじさん3号の貸切車両にてコラボツアー列車を企画・運行しました。引き続き、当社としましても、沿線地域の皆様と連携しながら、沿線地域へ誘客を図る取組みを実施していきたいと存じます。
(5)	企画切符の対象区間延長	「富士山満喫きっぷ」「富士山・静岡エリア周遊きっぷミニ」「休日乗り放題切符」のような周遊性のある企画切符について、御殿場線沿線地域が首都圏からの観光客を多く受け入れている状況に鑑み、沿線市町の観光施設とタイアップした事業の実施やJR東日本など関係各社と連携し、フリー区間の拡大や企画切符を首都圏でも販売するよう措置を講ずることを要望いたします。	御殿場線を利用可能とする各種企画きっぷにつきまして、現在のご利用状況からフリー区間や販売箇所の範囲を拡大することは現時点では考えておりません。今後も、お客様のご利用状況やニーズ等を総合的に勘案のうえ、検討してまいります。

番号	要望事項	要望内容	回答
(6)	多言語表記等の充実	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」となったことによるインバウンド再開を見据え、案内の外国語表記の充実や、外国語による案内放送などの取組みをより一層強化することを要望いたします。	<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>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、特にご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いたしております。当社では、現段階でこれが最適な表示方法であると考えており、実際にご利用頂くお客様にも受け入れて頂いているものと考えております。</p> <p>また、当社にて使用しているピクトグラムは、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も一定の整合性はとれているものと考えております。駅案内放送につきましては、2018年9月から御殿場駅に駅係員が使用するタブレット端末に英語自動放送用アプリを搭載し、英語による案内放送を実施しています。また、対話形式でご案内できる携帯翻訳機も御殿場駅に導入しており、駅の改札等で駅係員が活用しています。車内放送では、御殿場線の一部主要駅を発着する際には英語放送を実施しています。更に異常時においても英語による案内放送を実施しています。また、御殿場線内を運転する一部の車両では英語テロップにてご案内を実施しています。</p>
(7)	列車への鹿等の衝突対策強化及び周知	御殿場線沿線は山間部も多く、列車に鹿等が衝突することで遅延が発生することが多い現状があります。これまでも、様々な衝突対策を実施されてきた経緯はありますが、引き続き対策を強化していただくとともに、御殿場線利用者に対して対策の理解を広める周知を図ることを要望いたします。	<p>鹿等が列車に衝突した場合、車両の破損や、鹿などの撤去作業に伴う遅れが発生し、お客様にはご不便をお掛けしております。これまで、鹿との衝突が多い区間において、夜間に接続列車に影響を与えない範囲での速度を落とした運転、関係自治体等に鹿を駆除していただく申し入れなど様々な対策を実施してきました。また、鹿の衝撃件数増加に伴い死骸の処理についても同様に苦慮しており、鹿の処理方については、山北町様にご協力いただき、令和5年2月より焼却施設で処理を行っております。</p> <p>鹿衝突の対策は、引き続き、様々な観点から、まずは自らできる対策を実施してまいりますが、沿線自治体様においては、積極的な鹿駆除をはじめとする獣害対策の実施をお願いいたします。</p>