

神奈川県鉄道輸送力増強促進会議 平成30年度 要望・回答

東海旅客鉄道 御殿場線

I 輸送力増強

1 輸送計画の改善

番号	要望事項	要望内容	回答
(1)	電車運転本数の増加	<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、未病バレー「ビオトピア」、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目指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考えられます。</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>平成30年3月17日改正より、新宿～御殿場間(小田急線・御殿場線)で運転している特急「あさぎり」の列車名を特急「ふじさん/(英語名)Mt.Fuji」に変更しました。なお、土休日に運転する特急「ふじさん11号」は、御殿場でのショッピングや観光にご利用いただきやすい時間帯に変更したほか、駿河小山にも停車します。また、新宿方面への最終の特急「ふじさん6号」は、御殿場の発車時刻を約50分繰り下げ、御殿場地区での滞在時間を拡大しました。更に、多客期においては、臨時ふじさん号を1往復追加運転しております。</p> <p>普通列車では、国府津～御殿場間で夜間時間帯に2両編成で運転している一部列車の編成両数を4両に増やしました。また、今年のダイヤ改正以降の土休日において、国府津(10:58発)～御殿場間、御殿場(14:45発)～山北間(山北から国府津行き)の定期列車に接続)の臨時列車(2両編成)を行楽時期を中心に運転を行っております。</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。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)増やしておりますが、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、現行より通常時の運転本数を増やすことは難しいと考えております。</p>

(2)	増発による最終電車の運転時間帯の延長	<p>国府津駅発下り最終電車は23時38分、また、松田駅発最終電車は上りが22時56分、下りは23時52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いたします。</p>	<p>国府津～山北間においては、静岡県側に比べ夜間の遅い時間帯まで列車を設定し、利便性の向上に努めております。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。</p>
(3)	東海道本線への乗入れの実施	<p>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。</p> <p>また、2020年の東京オリンピック・パラリンピックを控え、訪日外国人観光客の増加が見込まれることから、成田エクスプレスの御殿場線までの乗り入れを要望いたします。</p>	<p>直通運転については現状から考えても、国府津駅で分割・併合作業が必要となり、所要時分としては、国府津駅でお乗り換えいただいた方が短くなりますので直通運転に対しての考えはございません。</p> <p>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おりません。</p> <p>また、成田エクスプレスにつきましては、東日本旅客鉄道株式会社が運行する特急列車であり、当社だけで是非を回答することは致しかねます。</p>
(4)	山北駅止まり電車の運転区間の延長	<p>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3分、19時28分及び最終電車の23時59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おります。</p> <p>については、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要望いたします。</p>	<p>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。</p>

(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、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>在来線におきましては、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、新しい情報が得られるごとに、できるだけ細かに駅係員や乗務員に連絡し、お客様にお伝えするよう努めております。駅係員のいない駅につきましても遠隔放送装置を整備し、適宜、近隣の駅より情報提供を行っております。</p> <p>運行情報の提供につきましては、H31年3月に運行情報の充実を図ります。運行中の列車の走行位置や遅延状況といった情報をホームページにて提供し、お客様のスマートフォン等からリアルタイムに運行情報を取得していただけるようにします。また、線区ごとにTwitterを活用した遅延等の情報提供も行います。</p> <p>表示言語については、日本語・英語をはじめとした7言語を使用して、訪日外国人のお客様などにもご利用いただきやすくします。</p> <p>なお、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できるようにいたします。</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、平日で上下6本、土休日で上下10本あり、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14:40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>については、小田急線との乗換駅でもある松田駅での通勤、通学利用者の利便性向上のため、ふじさん号の松田駅への帰宅時間帯における停車の実現と、通勤・通学者の利用しやすい時間帯の運行、及び停車本数の増加を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>現在のご利用状況から考え、「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しており、通勤時間帯の設定は考えておりません。</p> <p>なお、平成30年3月17日のダイヤ改正から、土休日運転の「ふじさん号」については、御殿場地区滞在時間を増加出来るよう、時刻の見直しを行いました。また、平日上下6本、土休日上下10本以外の臨時のふじさん号については、平成30年4月～平成31年1月に合計56本設定(輸送障害による運休のため運転は52本)するなど、首都圏から御殿場地区へ観光客を送り込むべく取組みを進めております。今後も臨時列車の運転については、検討を進めてまいりますので、ご理解頂きますよう、よろしくごお願い致します。</p>

II 利便性向上

1 駅施設等の整備

番号	要望事項	要望内容	回答
(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いております。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>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 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要望いたします。</p> <p>②エレベーター、エスカレーター、AED等 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いたします。</p>	<p>当社では、お体のご不自由なおお客様やご高齢のおお客様も含め、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おります。</p> <p>現在は、それまでの1日平均乗降人員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日平均乗降人員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。</p> <p>神奈川県内の御殿場線の駅につきましては、1日平均乗降人員3千人以上の駅におけるバリアフリー化および内方線付警告ブロックの整備は既に完了しております。なお、お客様のご利用が1日平均1千人以上3千人未満で未整備の駅につきましては、順次整備していく予定です。それ以外の駅については計画はございませんが、自治体からご要望を頂いた場合には、個別にご相談に応じさせていただきます。</p> <p>自動体外式除細動器(AED)につきましては、厚生労働省のガイドラインでは「一日の平均乗降数が10,000人以上の駅ではAED設置が望ましい」と示されております。これにより東海道新幹線の各駅と東海道線、中央線等に設置されており、御殿場線では御殿場駅に設置させていただいております。関係する社員においては定期的に救命講習を受講させ緊急の場合に取扱うことの教育を実施しています。</p>

		<p>③人員対応</p> <p>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声かけなどの心のバリアフリーの啓発をお願いいたします。</p> <p>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。</p>	<p>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。駅をご利用される場合は、ご旅行がお決まり次第あらかじめ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、駅係員が現地へ向歩き、乗降のお手伝いをさせていただきます。なお、当日お申し込まれた場合、駅係員の配置、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。</p> <p>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、加えて駅係員などは、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ているところでございます。さらに、駅係員が誘導案内することをお知らせする放送を実施するとともに、お客様にもお声かけ等のサポートをお願いするキャンペーン(ポスター掲出など)を実施し、目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。</p> <p>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。</p>
(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が建設され、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促進しているところです。</p> <p>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>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>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きましても、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>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。なお、駅前広場等駅周辺整備につきましては、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>
-----	----------	---	---

III その他

番号	要望事項	要望内容	回答
(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。</p>	<p>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。</p> <p>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>
(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>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。</p> <p>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いく考えでおります。</p> <p>なお、駅構内への掲示物につきましては、駅をご利用のお客様にご不便やご迷惑をおかけしないこと、主催者に責任をもって対応していただくこと、特定の企業や団体などの営利目的ではないことなどを条件に、個別に判断してしており、スペースをお貸しする場合は有償が原則です。</p> <p>鉄道の利用促進に繋がるイベントの告知等につきましても、多数のご要望をいただいている現状があるのを認識しております。</p> <p>今後も地域の皆様と一緒に活性化に取り組んでいきたいと考えております。</p>

(3)	各鉄道事業者のエリアを跨る利用の実現	<p>平成31年春から交通系ICカードが下曽我駅～足柄駅間において使用可能となることになりましたが、鉄道事業者のエリアを跨いだ利用はできないことから、首都圏からの交通系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形成されています。学生を中心に現金を持ち歩かない利用者もおり、不便を感じる声も上がっています。</p> <p>沿線住民だけでなく、2020年の東京オリンピック・パラリンピックに向けて今後ますます増加する国内外からの観光客の利便性の向上につながるものであることから、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いたします。</p> <p>なお、跨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を各駅に導入していただくよう要望いたします。</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いますので、今後も同様の対応をお願いいたします。</p>	<p>TOICA等の交通系ICカードは、自動改札機の限られた能力の中で運賃計算を効率的に行うために、各サービスエリア内で完結するご乗車のみにご利用いただけるものとしています。</p> <p>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に伴う処理速度の問題等の技術的課題の解決、更には会社間清算の為に新たな仕組みの構築も必要となること等から、今後の検討課題としています。</p> <p>なお、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。</p> <p>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。</p> <p>現在自動精算機を設置している駅では、老朽取替のタイミングで、順次新型機の導入を進めてまいります。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。</p> <p>今後も、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の下曽我駅等への、案内係等の配置や国府津駅については、JR東日本に引き続き協力要請をし、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、富士箱根伊豆地域の注目が一段と高まっている中、更なる観光誘客及び沿線地域の活性化のため、過去に運行された「ごてんばせんまつり号」や「富士山トレイン」のような、定期的な「イベント列車の運行」を要望いたします。</p>	<p>イベント列車につきまして、平成30年度は4月14日(土)に臨時特急「御殿場桜まつり」号を小田急新宿駅からJR御殿場駅まで運転しました。また、12月2日(日)には小田急電鉄のMSE60000形就役10周年を記念して「メトロあざざり」号を運転し、多くのお客様にお楽しみいただきました。</p> <p>このほか、御殿場線沿線の駅スタートのさわやかウォーキングの開催に合わせ、快速「さわやかウォーキング」号も運転しております。</p> <p>平成31年度は、観光列車として4月7日(日)に臨時特急「御殿場桜まつり」号を小田急新宿駅からJR御殿場駅まで運転するほか、引き続き御殿場線沿線の駅をスタートとするさわやかウォーキングの開催に合わせた快速「さわやかウォーキング」号の運転も予定しております。</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」の開催に合わせた臨時列車の運転などを行っていきたく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>

(5)	企画切符の対象区間延長	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、誘客促進に努めていただ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、区間の神奈川県側への拡大と、沿線市町の観光施設とタイアップした新しい周遊切符の企画を要望いたします。	「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、検討してまいります。 なお、訪日外国人向け商品としては「富士山・静岡エリア周遊きっぷミニ」を設定し、海外からの観光客の利便性向上にも努めております。
(6)	外国語表記等の充実	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いたします。	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。 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、松田駅に設置を完了しております。 また、平成30年3月以降順次、御殿場線においても駅名を一般的なアルファベットや数字を使って表記する仕組みの”駅ナンバリング化”を実施いたしました。 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ないと考えております。この様な考えのもと、「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。 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。