

神奈川県鉄道輸送力増強促進会議 令和元年度 要望・回答

東日本旅客鉄道 全線共通事項

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、整備に当たっては、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 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、京浜東北線及び根岸線の駅で着手していただいているところですが、支援制度が創設された一部自治体の対象駅はもとより、その他の県内駅にも早期に設置していただきたく、要望いたします。転落防止施設の整備が困難な場合は、当面の策として、内方線付き点状ブロックやCPラインの整備、線路への転落時の対応としてホームステップ、転落検知マットの設置等安全対策についても、引き続き取り組まれるよう要望いたします。</p> <p>また、ホームと車両との段差及びすき間の解消につきましても、取り組みをお願いいたします。</p> <p>②多機能トイレ等 多機能トイレ等の設置、視覚障害者用階段シールや妊産婦・乳幼児連れの保護者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など利用者に好評な設備の整備についても、引き続き取り組まれるよう要望いたします。</p>	<p>高齢者、障がい者等の移動の利便性を確保し、社会生活の円滑化及び社会参加の一層の推進を図るために、公共交通機関におけるバリアフリー化が強く望まれております。これらの要請に応えるためにバリアフリー新法の基本方針に基づき、施設整備を積極的に推進しているところであります。なお、施設整備にあたりましては、各自治体の一層のご協力をお願い致します。</p> <p>当社では、ホームにおける安全対策として、内方線付点状ブロック、CPライン、列車非常停止警報装置(非常ボタン)、転落検知マットなどの整備やプラットホーム安全キャンペーンなどを実施してまいりました。ホームドアの設置について、2018年3月6日付けプレスで公表しております「東京圏におけるホームドアの整備促進について」に基づき、東京圏在来線の主要路線について、乗降10万人以上の駅等を優先し、2032年度末頃までの整備を目指して行きます。今後も補助金等、国や自治体からのご協力をいただき、事業者と三位一体となって、ホームドア整備を推進いたします。県内では2018年3月に鶴見駅、8月に桜木町駅、12月に東神奈川駅、2019年11月に横浜駅にて供用開始となっております。</p> <p>大きめのシートについては設置可能な範囲で整備を進めてまいります。今後もご利用のお客さまに好評な設備については、設置に向け検討してまいりたいと考えております。</p> <p>また、多機能トイレについても関係自治体のご協力を得ながら、順次整備して参りたいと考えております。</p>

番号	要望事項	要望内容	回答
		<p>③移動経路等 車いすの円滑な移動が可能となるよう必要な経路確保を要望します。また、乗車時の介助のため駅職員のいる改札口を通過することになっておりますが、利便性向上の観点から、車いすで通過できる拡幅自動改札口の有人改札以外への設置を要望いたします。 さらに、ホームの混雑時の利用者の安全性を考慮し、柱等構造物へクッションの設置を要望いたします。</p>	<p>車いすが通れる幅の広い自動改札機につきましては、横浜支社管内35駅42箇所整備しており、今後もお客さまのご利用状況などを勘案しながら設置を検討してまいりたいと考えております。</p>
		<p>④エレベーター、エスカレーター、AED等 救急出場件数が年々増加傾向にある現在、駅構内における救急事案も増加の傾向にあり、それに対応する救急隊も傷病者の収容には苦慮しているところです。 傷病者の収容に際して、布担架での搬送は傷病者への負担がとても大きいため、ストレッチャー収容可能なエレベーターを設置していただきたく要望します。ストレッチャー収容可能なエレベーターの設置が困難な場合は、救急担架を水平にして搬送することが望ましい傷病も多いことから、救急担架(奥行き2.0m、幅0.6m程度)が容易に収容できるエレベーターを設置されるよう要望いたします。救急担架が収容可能なエレベーターの設置が困難な場合は、代替案として、足部等が折りたためる等のコンパクトにエレベーターに収納することが可能なサブストレッチャー(搬送補助器具)を装備していただきたく要望いたします。 加えて、AEDにつきましては、58駅に設置いただいておりますが、駅利用者等の生命にかかわる緊急事態に対処する装置であるため、さらに設置駅を拡大されるよう、またAEDを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要望いたします。</p>	<p>救急担架の収納可能なエレベーターについては、現在の限られた駅設備の中では寸法の制約から設置は困難です。 また、AED(自動対外式除細動器)を県内57駅に設置しています。今後については、未設置駅への設置を検討してまいります。</p> <p>※参考【】内はAED設置駅数 ・JR東日本横浜支社管内駅数:109駅(羽沢駅含む)【58駅】 神奈川県内:101駅【55駅】 東京都内:2駅(町田、成瀬)【1駅】 静岡県内:6駅(熱海、来宮、伊豆多賀、網代、宇佐美、伊東)【2駅】 ・JR東日本八王子支社管内神奈川県内駅数:2駅(相模湖駅、藤野駅)【2駅】</p>
		<p>⑤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ますが、雨天時においても滑りにくい仕上げにされるよう要望いたします。</p>	<p>駅構内の床面仕上げについては、雨天時等でも滑りにくいものへの改良について整備を進めているところです。 今後も、必要に応じ雨天時における床の滑り防止対策を実施してまいります。</p>

番号	要望事項	要望内容	回答
		<p>⑥車両等 移動等の円滑化に配慮した車両であるE233系車両について、京浜東北・根岸線に続き横浜線、南武線にも導入いただき、感謝申し上げます。 引き続き、移動等円滑化された車両の整備に関しても、案内表示の整備や優先席付近の整備の工夫などの車両の改良、移動制約者が利用しやすい新車両の開発や早期導入をされる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引き続き取り組みをお願いいたします。</p>	<p>2020年度から順次、横須賀・総武快速線の車両に、すべてのお客さまに喜んで頂ける最新鋭のE235系新型車両導入を予定しております。引続き他線区にも移動等の円滑化に配慮した新車導入を順次、検討してまいります。 また弊社では、国土交通省による「公共交通機関等におけるベビーカー利用に関する協議会」に賛同し、ポスターの掲示やキャンペーン等を通じて安全なベビーカー利用についてご理解とご協力を呼びかけてまいります。</p>
		<p>⑦案内表示等 「サービス品質よくするプロジェクト」として横浜線において案内サインの改善や照明のLED化等に取り組まれ、駅利用がより快適になったところですが、他路線も含め、引き続き案内表示や券売機等の多言語・ふりがなでの表記や、聴覚障害者や視覚障害者、訪日外国人等のニーズに応じたわかりやすい案内装置(ホーム・エレベーター・エスカレーター・階段・改札口・トイレ等駅構内各所における音響音声案内装置や電光掲示板、点字板等)の設置及び文字や音声によるリアルタイムな情報提供にも取り組まれるよう要望いたします。 高齢者や視覚障害者等が駅の券売機を利用する際に、主たる運賃表が高所にあり、目的地までの運賃検索に困難が生じております。 については、点字対応と同時に音声対応式券売機の開発等、積極的な改善を要望いたします。 また、車いす利用者が券売機を利用する際にステップが券売機の下に入るよう蹴込みを設ける等、運賃表の視認性向上に取り組ま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おります。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。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の設置場所の記載等を要望いたします。</p>	<p>案内表示については、駅改良に合わせて、日本語のほか英語、ハンデル、中国語の4ヶ国語併記化を進めています。 また、耳が不自由なお客さまや目が不自由なお客さまにご利用いただきやすくするため、階段や改札口、エレベーターエスカレーターなどへの音声案内装置の設置を進めています。 リアルタイムな情報提供については、列車が運転を見合わせたり、遅れたりした際には、駅や車内での案内放送を強化する他、列車のドアの上での電光表示でのご案内や、駅の改札口での大型ディスプレイによるご案内を進めています。また、県内の85駅にタブレット端末を配備し、構内図等のアプリケーションを取込み、リアルタイムな情報提供にも取り組んでいます。 券売機下の蹴込みについては、改修工事時等において、蹴込みの所定の寸法が取れるように整備いたします。 AEDの案内標識については、設備更新時等の際に適宜整備するよう可能な範囲で努めてまいります。 なお、今後は東京オリンピック・パラリンピックに向けてより分かりやすいご案内に努めてまいります。</p>

番号	要望事項	要望内容	回答
		<p>⑧人員対応 ラッシュ時における改札・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取り組まれるよう要望いたします。</p> <p>高齢者、障害者等の介助に当たっては、必要な職員の配置に加え、それぞれの利用者の行動特性を的確に把握した上での対応が必要なことから、より一層、駅職員に対する実践に即した教育、訓練を推進されるよう要望いたします。</p> <p>また、駅における遠隔手話通訳サービスの実施及びコミュニケーションボードの設置を要望いたします。</p>	<p>安全かつ安心して駅等の施設をご利用いただくために、首都圏の鉄道事業者とも連携し「声かけ・サポート運動」を展開しています。お困りのお客さまへは社員による積極的なお声かけを行うとともに、ご利用のお客さまにも、助け合いのお声かけへのご協力を呼びかけています。</p> <p>高齢者、障がい者等の介助については、主要駅へのサービスマネージャーの配置や、駅社員等への「サービス介助士」資格取得推進及び駅における介助体制の充実に向けて引き続き取り組んでまいります。</p> <p>駅における遠隔手話通訳サービス及びコミュニケーションボードの設置については、現在のところ整備予定はございませんが、タブレット端末の筆談アプリ等を用いて障がいをお持ちのお客さまが鉄道をご利用しやすくなるよう、サービス向上に努めて参りますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。</p>

番号	要望事項	要望内容	回答
(2)	誤乗防止のための案内表示等の改善	<p>湘南ライナー、おはようライナー新宿等、運転車両が多様な列車については、利用者の誤乗防止のため、ホーム乗車目標の分離、車両の行先表示等の改良などに、今後とも継続して取り組まれるよう要望いたします。</p> <p>また、湘南新宿ラインは東海道本線発着と横須賀線発着では運行形態(停車駅)が異なるうえに、上野東京ライン開業で行先が多様化していますので、特に誤乗防止の対策に取り組まれるよう要望いたします。</p>	<p>湘南新宿ライン、湘南ライナー、おはようライナー新宿等につきましては、乗車車両の変更の都度、乗車ロシールや案内サインの更新など、お客さまへの情報提供に努めております。</p> <p>湘南新宿ラインの東海道発着と横須賀線発着の運行形態による誤乗防止につきましても、改札口やホームに設置してある3色LED発車標での行き先表示や停車駅ポスターの掲示、放送案内強化等の取組みを行っています。</p>
(3)	運賃表の改善	<p>鎌倉駅などの運賃表には、主要駅以外の駅にローマ字表記がなく、訪日外国人が行き先等を確認するのに苦慮されている事例が多く、観光案内所への問い合わせも多く寄せられています。</p> <p>については、東京2020オリンピック競技大会のセーリング競技が江の島で開催されることや、平成31年4月に施行された出入国管理及び難民認定法の改正により外国人が日本に在留し就労する資格が拡充され、今後、観光客をはじめとする更なる外国人の増加が見込まれることから、既に導入されているスマートフォン用アプリによる多言語での案内等に加え、鎌倉駅や藤沢駅をはじめとする主要駅について、運賃表における駅名のローマ字表記の整備をお願いいたします。</p>	<p>運賃表ローマ字表記については、今年度10月より鎌倉駅、桜木町駅に英字表記の運賃表を掲載させていただいております。その他の駅につきましては現在のところ、整備を行う予定はございませんが、引き続き、訪日外国人のお客さまが鉄道をご利用しやすくなるよう、サービス向上に努めて参りますので、ご理解を賜りますようお願い申し上げます。</p>

番号	要望事項	要望内容	回答
II 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、駅周辺については用地の確保を含め、公共空間を活用した路上駐輪施設の設置を進めるなど各市町村において鋭意努力していますが、JR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、JR線を利用する通勤・通学者には、自転車や原動機付自転車の利用者が数多くいること、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、自ら自転車駐車を整備、運営するほか、自転車駐車場の用地を市町村へ無償提供することや、市町村の行う施設の設置・維持への助成をするなど、自転車駐車対策をより一層積極的に推進すること、また、市町村が行う放置自転車対策に対して、積極的に連携、協力することを要望いたします。</p> <p>また、市町村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いても、特段のご協力、ご配慮をお願いいたします。</p>	<p>駐輪場用地の提供については、今後とも、設置可能な箇所がありましたらご協力させて頂く予定です。</p> <p>なお、駐輪場用地として提供している土地については、借地料の軽減を行っております。</p> <p>また、用地の提供のみならず、当社のグループ会社においても駐輪場を管理運営し、駐輪場整備に取り組んでおります。</p> <p>【自治体へ駐輪場用地の貸付を行っている箇所】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・土地貸付(有償) 菊名、網代、矢向、久地、中野島、平塚、二宮、南橋本、番田、倉見、東逗子、鎌倉、衣笠、町田、成瀬、湯河原、浜川崎、宇佐美、鶴見小野、川崎新町 ・高架下貸付(無償※一部有償) 武蔵小杉～武蔵中原、武蔵中原～武蔵新城、山手、浜川崎 <p>【当社のグループ会社が駐輪場を設置・運営している箇所】</p> <p>新杉田、横浜羽沢・東戸塚間、淵野辺、大口、武蔵新城・武蔵溝ノ口間、武蔵小杉・武蔵中原間、川崎、保土ヶ谷、武蔵溝ノ口、新横浜、武蔵小杉、中山、東神奈川、鶴見・国道間、武蔵中原、武蔵中原・武蔵新城間、尻手・八丁畷間</p>
(2)	乗継運賃制度の拡充	<p>現在、貴社におかれては、他の民営鉄道との乗継ぎによる割引運賃の導入を行い、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が、さらなる利便性の向上を図るため、今後は、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>連絡会社線の乗継割引は既に一部の鉄道会社で初乗り区間等の普通運賃について実施しておりますが、乗継割引区間の拡大につきましては、現在のところ、予定はございません。</p>

番号	要望事項	要望内容	回答
(3)	女性専用車両の導入	<p>平成17年5月から、首都圏において女性専用車両の導入が進み、利用者からも安心して乗車できるよう導入の拡大を求める声が寄せられています。</p> <p>については、混雑が激しい路線を中心に、女性専用車両の導入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>女性専用車の導入にあたっては、賛成や反対など様々なご意見があり、男性のお客さまを含め十分にご理解を得る必要もございます。2019年11月30日に運転を開始しました相鉄・JR直通線において、平日朝の通勤・通学時間帯(大崎着7:20~9:30)の海老名駅~大崎駅間で、新宿方面列車の10号車(最後部)に設定をいたしました。引き続き線区や時間帯の拡大については、各線区におけるご利用状況等を勘案しながら、お客さまに安心してご利用いただける車内環境を提供できるよう検討をして参ります。</p>
(4)	無人駅及び駅員巡回型の駅の乗車人員数の公表	<p>国の移動等円滑化の促進に関する基本方針において、駅乗車人員数は、エレベーター、内方線付き点状ブロック等のバリアフリー施設整備の目安となっており、無人駅の乗車人員数が平成22年度から公表されなくなったことにより、各市町のバリアフリー施策やまちづくり、各種同盟会、協議会等の活動に支障をきたしております。</p> <p>また、駅員巡回型の駅についても、平成28年度より乗車人員数が公表されないことから、無人駅及び駅員巡回型の駅の乗車人員数の公表を再開されるよう要望いたします。</p>	<p>乗車人員は各駅の乗車券の発売データに基づき算出しております。無人駅につきましては、自動券売機の無い駅が多いなどの事情から、乗車人員の把握が難しい状況となっております。このため、実際の乗車人員と大きな差が発生する可能性があることから、現在は公表を控えております。ご理解をいただきますようお願いいたします。</p>