

## 神奈川県鉄道輸送力増強促進会議 令和2年度 要望・回答

## 小田急電鉄

番号	要望事項	要望内容	回答
<b>I 輸送力増強</b>			
<b>1 新線・線増計画</b>			
(1)	複々線化の早期実現	<p>貴社のご尽力により、登戸駅～向ヶ丘遊園駅間は、3線で運転され、登戸駅に関しましてもホームの拡幅、北口改札の完成及び快速急行の停車により、利便性の向上が図られておりますが、小田原線、江ノ島線の朝夕の通勤・通学時間帯の混雑は、依然として解消されていない状況となっております。</p> <p>ついては、引き続き交通政策審議会答申「東京圏における今後の都市鉄道のあり方」で示された登戸～新百合ヶ丘間、さらには相模大野駅までの複々線化計画を具体化されるよう要望いたします。</p>	<p>登戸～新百合ヶ丘間の複々線化につきましては、輸送サービスの向上、周辺地域の生活利便性の向上に資する効果的な施策であると認識しておりますが、今後の少子高齢化による沿線人口の減少や、今般の新型コロナウイルス感染症の影響によって、将来の輸送人員が減少傾向に転じると推測され、さらに本事業には莫大な事業費が必要であることから、整備は極めて厳しいと判断しております。</p> <p>新百合ヶ丘～相模大野までの複々線化につきましては、一定の輸送力を確保しているとの認識から、計画はございません。</p> <p>複々線化にあたっては、上記のとおりでございますが、道路と鉄道の安全性向上やまちづくりの観点から、踏切道の立体化などについては、関係自治体による特段のご配慮をお願いいたします。</p>
(2)	多摩線の相模原市内への延伸の早期実現化	<p>唐木田駅から上溝駅への多摩線の延伸は、広域交通ネットワークの充実に資することはもとより、相模原市がめざす「広域交流拠点」の形成に必要な不可欠な路線であり、交通政策審議会答申「東京圏における今後の都市鉄道のあり方」においても、東京圏の都市鉄道がめざすべき姿を実現するうえで、「意義のあるプロジェクト」の一つとされております。</p> <p>貴社におかれましては、これまでも「小田急多摩線延伸検討会」や「小田急多摩線延伸に関する関係者会議」にご参画いただき、延伸の実現に向けた積極的なアドバイスをいただくとともに、答申において示された課題の解決に向けた検討にご協力いただいているところです。</p> <p>令和元年5月に公表した、「小田急多摩線延伸に関する関係者会議」の調査結果においては、答申において示された課題の一つである収支採算性について一定の改善が図られており、延伸の実現性が高まりつつあると考えております。引き続き、事業化に向けてご協力いただくとともに、唐木田駅から相模原駅を経由し、上溝駅への延伸について、関係機関との協議を進め、早期実現化されるよう要望いたします。</p>	<p>小田急多摩線延伸計画につきまして、鉄道ネットワークとしての役割やお客さまの乗り継ぎ利便向上の観点から、当社としても意義のある施策であると考えております。交通政策審議会答申198号で課題となっております収支採算性については、小田急多摩線延伸に関する関係者会議にて2019年5月に報告され、一定の改善が見られましたが課題も残っていると認識しております。当社としても引き続き地元自治体の検討に協力していきたいと考えております。</p>

番号	要望事項	要望内容	回答
(3)	多摩線の愛川・厚木方面への延伸	<p>厚木・愛甲地域の公共交通は、鉄道が通る厚木市南部を除き、バス交通が主要な交通手段としての役割を担っておりますが、道路混雑等から、速達性・定時性の低下を招いている状況であります。</p> <p>一方で、さがみ縦貫道路の全線開通や新東名高速道路の整備の進捗等から、当地域においては、企業立地が進んでおり、多くの雇用・従業員の創出が見込まれる状況であります。</p> <p>現在、唐木田駅まで開業されている多摩線が、上溝駅から田名地区・愛川町を経由し、本厚木駅に延伸されることで、延伸線沿線地域の公共交通網が拡充され、通勤、通学者の利便性向上はもとより、観光客の増加や産業経済の更なる活性化が見込まれるほか、バスや自動車との機能分担が効果的に図られ、道路混雑の緩和や排気ガス削減による地球環境の保全にも寄与することが期待されます。</p> <p>また、交通政策審議会答申「東京圏における今後の都市鉄道のあり方」においては、上溝駅までの延伸は、東京圏の都市鉄道がめざすべき姿を実現するうえで意義のあるプロジェクトの一つとされているとともに、「更なる延伸」の検討についても記載されているところです。</p> <p>これらのことから、多摩線の延伸は、今後のまちづくりになくはならないものと考えており、上溝駅までの延伸について早期実現化されるとともに、愛川、厚木方面についても延伸されるよう要望いたします。</p>	<p>多摩線の上溝までの延伸については、小田急多摩線延伸に関する関係者会議にて検討が進められ、関係者会議による2019年5月の報告では、未だ課題も多く残っております。上溝から先への延伸に関しましても、引き続き地元自治体の検討に協力していきたいと考えております。</p>

番号	要望事項	要望内容	回答
<b>2 輸送計画の改善</b>			
(1)	最終電車運転時刻の繰下げ、増便	<p>現在、相模鉄道線下り最終電車は、海老名駅着1時9分となっております。</p> <p>一方、小田原駅行き下り最終電車は、海老名駅発0時26分で、横浜方面から県央地域以西の利用者にとって不便な状況となっております。</p> <p>また、小田原駅止まりの下り最終電車は、新宿駅発23時42分となっております。</p> <p>経済のサービス化が進展する中、勤労者の勤務形態は多様化し、特に鉄道の深夜運転を望む声は高まっておりますので、線路・車両等の保守点検時間の短縮を図るなどの工夫により、最終電車の運転時刻を繰下げられるよう要望いたします。</p>	<p>線路・車両等の保守方法につきましては引続き改善する努力を続けてまいります。一定の作業時間が必要となります。鉄道工事を取り巻く環境変化や新型コロナウイルスの影響を踏まえ、メンテナンス体制の持続性を高めるため、令和3年3月ダイヤ改正において、最終列車の時刻を20分程度繰り上げるとともに、一部の始発列車の時刻を10分程度繰り下げて、最終から始発列車までの間合いを4時間程度に延長いたしました。</p>
(2)	相模鉄道線の相互乗入れについての検討	<p>厚木・愛甲地域(厚木市、愛川町及び清川村)の住民が横浜方面に移動する頻度は、東京方面と同じく年間相当数あり、海老名駅での乗換えに不便を感じております。</p> <p>相模鉄道線は、過去において本厚木駅まで乗入れていた実績があり、また、相鉄・JR直通線が開業され、相鉄・東急直通線事業に伴う工事も進んでいることから、これを契機に、関係各社と連携して相模鉄道線の本厚木駅乗入れについてご検討されるよう要望いたします。</p> <p>本厚木駅は、他線との乗換えがない関東大手私鉄の駅において乗降人員数がトップクラスであると同時に、厚木市の昼夜間人口比率は115.6%であり、県内19市中1位であります。これは市内在住及び在勤在学の多くの利用者があるものであり、横浜方面への往来も相当な数に上ります。</p> <p>よって、現在海老名駅止まりの相模鉄道線の本厚木駅までの延伸は、本厚木駅利用者のみならず、県央・県西方面の住民の利便性も飛躍的に向上します。</p> <p>また、県央地域において高規格幹線道路等の整備が進む中、産業集積が更に進むことも確実であり、地域経済の活性化の観点から、本格的な検討をお願いいたします。</p>	<p>相模鉄道の乗入れは、両社の車両限界、車両構造、運転保安設備等が異なることや、円滑な直通運転に不可欠な海老名駅構内の立体交差化を含む設備改良に、莫大な投資が必要となることから、困難と判断しております。</p>

番号	要望事項	要望内容	回答
(3)	特急電車(ロマンスカー)の運転区間の延長	<p>特急電車については、引き続き車内整備や点検等、必要な業務の効率化を図っていただきながら輸送動向を検証していただき、22時40分以降に新宿駅を発車する相模大野駅止まり1本、本厚木駅止まり3本の運転区間を延長し、秦野駅、小田原駅へ停車していただくことを要望いたします。</p> <p>また、平成24年3月のダイヤ改正に伴い旧「あさぎり号」(現「ふじさん号」)の運行区間が新宿～御殿場駅間に縮小されました。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から、国内外を含め観光客の増加が見込まれるため、御殿場～沼津駅間の運行区間の再延長を要望いたします。</p> <p>さらに、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の開催に伴い、今後ますます訪日外国人観光客の増加が見込まれます。</p> <p>現在、東京方面から箱根を訪れるためには、どのルートを利用しても乗換えを余儀なくされ、不慣れな外国人観光客にとっては、かなりの負担がかかるものと思われます。</p> <p>については、外国人観光客の利便性向上を図ることで、新たな掘り起こしが期待されるため、平成30年3月ダイヤ改正により増発していただいたところですが、北千住駅から、箱根湯本駅まで直通運転を行っている「メトロはこね」号の更なる増発や運行区間の延長について、引き続き検討いただけますよう要望いたします。</p>	<p>運行区間については、お客さまの利用状況を見極めながら決定しております。</p> <p>ふじさん号につきまして、御殿場線はJR東海の路線であり、御殿場～沼津駅間は同社の運行計画であるため、当社としては再延長の計画はありません。</p> <p>また、「メトロはこね」号につきましても、現在の輸送状況から更なる増発や運行区間の延長計画はございません。</p> <p>なお、国内外の観光利用客のさらなる増加のため、JR東海、東京メトロとは引き続き連携し御殿場エリア、江ノ島エリアの魅力訴求を図っております。</p>

番号	要望事項	要望内容	回答
(4)	特急電車(ロマンスカー)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・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、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>ついては、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>伊勢原駅は、土休日の特急電車の停車本数の増加により、観光目的等による来訪者の利便性向上が図られているところです。一方で、通勤、通学利用等を目的とした伊勢原駅利用者の日常的な利用に当たっては十分とは言えない状況にあります。</p> <p>伊勢原駅は、伊勢原市民をはじめ隣接する平塚市の住民など、首都50km圏域の都市住民が広く日常的に利用する重要な鉄道駅となっています。</p> <p>ついては、複々線化の完成による東京都心方面への速達性の向上と合わせ、伊勢原駅利用者の更なる利便性向上のため、朝の通勤通学時間帯(上り)及び帰宅時間帯(下り)における特急電車の停車を要望いたします。</p>	<p>特急ロマンスカーの運転区間、停車駅ならびに停車本数につきましては、お客さまの利用状況に加え、他社線乗入れをはじめとする全線の列車運行を勘案して設定しています。</p> <p>また、現在通過している特急列車を停車させることによって速達性が損なわれてしまうほか、一般列車ダイヤへの影響が大きいため、現時点では停車本数増加等の計画はございません。</p>

番号	要望事項	要望内容	回答
<b>II 利便性向上</b>			
<b>1 停車要望</b>			
(1)	特急電車(ロマンスカー)の停車	<p>湘南江の島周辺地区の一角に位置する鵠沼海岸は、サーファーに人気の海岸としてのみならず、国内初の国際規格を満たすコンビプールを整備した鵠沼海浜公園スケートパークがあることや、ビーチバレーの常設コートを備えておりビーチバレージャパンなどの大会が開催されていることなどの理由から、魅力ある観光資源を備えた地域となっています。現在、片瀬江ノ島駅に向けては、平日には「えのしま号」等の運行を、さらに土・休日には千代田線北千住駅からの特急「メロエのしま号」の運行及び連携イベントの実施をされているところですが、海水浴シーズンにおいては、首都圏からの観光客等の回遊性の更なる充実を図るため、鵠沼海岸駅に特急電車を停車されるよう要望いたします。</p> <p>また、新松田駅は、平成30年3月のダイヤ改正に伴い、特急電車(ロマンスカー)の停車が中止となりましたが、同駅は、松田町はもとよりJR御殿場線の乗換え駅でもあることから近隣市町の利用も多く、通勤・通学等に欠かすことのできない「県西地域の北の玄関口」としての役割を担っております。通勤・通学者等の利便性の向上を図るため、新松田駅に特急電車を停車されるよう要望いたします。</p>	<p>「メロエのしま号」および「えのしま号」を、現行非停車の鵠沼海岸駅へ停車させることにつきましては、特急券の販売システム、車両および保安設備等のシステム改修を必要とするため現時点で計画はございません。</p> <p>また、新松田駅につきましては、お客さまの利用実績を鑑み特急ロマンスカーの停車を取り止めており、現在のところ停車を再開する計画はございません。</p>
(2)	急行電車の小田急相模原駅、東林間駅及び相武台前駅への停車	<p>小田急相模原駅、東林間駅は、相模原市都市計画マスタープランにおいて、地域拠点として位置付けており、交通利便性を生かし、地域と一体となった拠点を形成することで、地域の活性化を図ることとしております。</p> <p>ついでに、利用者の利便性向上を図るため、小田急相模原駅及び東林間駅へ通勤・通学時間帯等に急行電車を停車されるよう要望いたします。</p> <p>また、平成11年7月のダイヤ改正に伴い、急行電車の相武台前駅への停車が中止されましたが、座間市の玄関口である同駅周辺には、市民体育館や市役所、市民文化会館などの公共施設があり、市の核となっており、座間市都市マスタープランにおいても同駅周辺を地域拠点として位置付けております。さらに、将来同駅周辺の再開発事業が進められる予定もあり、今後、同駅の利用者数の増加が見込まれることから、通勤・通学者等の利便性の向上を図るため、通勤・通学時間帯等に急行電車を停車されるよう要望いたします。</p>	<p>急行列車の停車駅については、駅間距離、乗降人員、他社線接続等を考慮して設定しています。小田急相模原駅、東林間駅については、隣接駅が急行停車駅であること、さらに停車駅の増加により、急行の速達性を損なうことから、現在のところ停車の計画はございません。また、相武台前駅についても、かつて一部の急行列車を停車させていましたが、乗降人員および急行利用人員の減少等により、平成11年から停車を取り止めており、現在のところ停車を再開する計画はございません。</p>



番号	要望事項	要望内容	回答
<b>2 新駅の設置</b>			
(1)	海老名駅～座間駅間の新駅設置	両駅間沿線の土地利用は、住宅開発等により人口が集積され、当線利用者が増大しております。また、駅間距離が3.3kmと長いことも考慮され、両駅間に新駅を設置されるよう要望いたします。	新駅の設置につきましては、周辺地域に多大な影響を及ぼすことから駅前広場の整備、周辺踏切の立体化等都市施設の整備と併せて実施することが望ましいと考えます。 現段階で計画はございませんが、検討を開始するうえでは該当する自治体が主体となって整合のとれた都市計画等の策定、ならびに周辺にお住まいの方々の意見集約が前提となるものと考えます。

番号	要望事項	要望内容	回答
<b>3 駅施設等の整備</b>			
(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>当社では、高齢者および障害者などの移動制約者の方々が、安全に身体的負担の少ない方法で鉄道をご利用いただけるよう、駅施設の整備改善に努めてきたところであり、今後もバリアフリーに関する基本方針の主旨に基づき、整備を推進してまいります。2019年度より高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律第9条の4の規定に基づき、当社バリアフリーに関する、ハード・ソフト面の取組計画・報告書(移動等円滑化取組計画・報告書)をホームページ内にて公表しております。</p> <p>駅施設などを整備する際は、当社も策定に参画している「バリアフリー整備ガイドライン」に基づくほか、障害者団体とのヒアリングや「小田急お客さまセンター」に寄せられるご意見・ご要望を参考にするなどして整備を進めております。このほか、当社沿線の自治体主催の各種協議会などに積極的に参加し、地元市民などの意見収集に努めております。</p> <p>なお、鉄道施設のバリアフリー化にあたっては、バリアフリー法に基づき、国、地方自治体、事業者が責務を負うこととされており、三位一体の取り組みにより整備を進めていくことが基本と考えております。こうした観点から、整備にあたっては国、地方自治体の整備費負担を前提として取り組んでまいりたいと考えています。</p>



番号	要望事項	要望内容	回答
		<p>①転落防止 ホームドアや可動式ホーム柵につきましては、ホームからの転落や触車防止に有効な施設であると認識しているため、国の「駅ホームにおける安全性向上のための検討会(中間とりまとめ)」の整備方針を踏まえ、1日乗降人員10万人以上の駅に、整備を進めていただいておりますが、今後も引き続き取組みを行っていただき、早期の設置をお願いいたします。</p> <p>なお、同検討会の報告書では、10万人未満の駅についても、駅の状況等を勘案したうえで、10万人以上の駅と同程度に優先的な整備が必要と認められる場合には整備を行う旨、明示されていることから、5路線が乗入れ、路線全体の利用者が約20万人と、多くの方が利用する小田原駅においても、誰もが安心して快適に利用できるよう、設置の検討をお願いいたします。</p> <p>また、CPライン導入については、現在県内7駅(登戸駅、向ヶ丘遊園駅、新百合ヶ丘駅、相模大野駅、本厚木駅、東海大学前駅、藤沢駅)に導入を広げていただいているところですが、ホームドア等の設置まで長期間かかる駅につきましては、CPラインの積極的な導入を要望いたします。</p> <p>加えて、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、すき間の広い渋谷駅にくし形状のゴム(転落防止ゴム)を導入していただいているところですが、引き続き取組みをお願いいたします。</p>	<p>① 国土交通省の「駅ホームにおける安全性向上のための検討会」の中間とりまとめにて示された方針を踏まえ、1日の利用者数10万人以上の駅へ優先して設置することを予定しております。そのような中、2020年度においては、登戸駅(1・2番ホーム)において供用を開始します。次年度以降、登戸駅(3・4番ホーム)、相模大野駅、海老名駅、本厚木駅、大和駅についても順次整備を進めて参ります。(※新百合ヶ丘駅・藤沢駅は駅改良工事に併せて整備予定)</p> <p>整備においては三位一体の取り組みが不可欠であるため引き続き補助等のご協力を宜しくお願いいたします。</p> <p>なお、要望を頂いている小田原駅を含め10万人未満駅においては、駅の状況等を勘案したうえで、整備計画の検討を実施していきます。</p> <p>CPラインについては、2019年度に新たに大和駅で設置を行い、現在県内8駅(登戸駅、向ヶ丘遊園駅、新百合ヶ丘駅、相模大野駅、本厚木駅、東海大学前駅、大和駅、藤沢駅)に導入しており、今後も引き続き検討してまいります。</p> <p>ホームと車両との段差・すき間の縮小については、車両側において低床化車両の導入を引き続き行うとともに、ホーム側において今後はホームドア整備に併せたホームの嵩上げやくし状ゴムの設置を計画してまいります。</p>

番号	要望事項	要望内容	回答
		<p>②多機能トイレ等            障害者等の利便性向上のため、オストメイト対応トイレに、温水シャワー水栓付き汚物流しの設置や、重度心身障害者も利用できるよう、車いす対応トイレに大人用ベッドを設置するよう要望いたします。            さらに、各駅構内において、乳幼児連れの利用者が利用できる授乳スペース・おむつ替えベッド・ベビーキープ付きトイレ・親子トイレの整備を要望いたします。            特に、蛸田駅・鵜沼海岸駅につきましては、おむつ替えベッド・ベビーキープ付きトイレのいずれも整備されていないため、引き続き整備をお願いいたします。            あわせて、秦野駅のトイレ改修に当たっては、設計に着手していただいたところですが、便器の器数を増やすとともに、個別ブースの面積拡大など、利用者の利便性向上が図れるよう引き続き要望いたします。            なお、整備に際しては、公共交通移動等円滑化基準のみならず、国土交通省が定めた公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドラインを踏まえていただきますようお願いいたします。</p>	<p>② 当社では全駅において多機能トイレを設置しております。なお、ご要望の内容につきましては、今後のトイレ改修時にあわせ、「バリアフリー整備ガイドライン(旅客施設編)」に基づいた整備を行ってまいります。</p>
		<p>③エレベーター、エスカレーター等            高齢者、障害者をはじめとした利用者にとって、円滑な移動経路の確保が可能となるよう、一層の整備を要望します。            また、傷病者を安全・確実に搬送するため、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の設置を要望いたします。            ただし、構造的な制約により、設置まで長期間かかる場合は、当面の代替策として、折りたたみ式車椅子を全駅に配備していただいているところですが、足部等が折りたたみ等、コンパクトにエレベーターへ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)の装備及び駅構内の階段を利用した搬出時の、駅係員等の協力体制の確保を要望いたします。</p>	<p>③ エレベーターの設置については、ホームが狭いなど構造的に設置が困難な場合も一部の駅を除きストレッチャー対応のものを設置しております。サブストレッチャーについては装備しておりませんが、傷病者の搬送ができるよう、折りたたみ式車椅子を全駅に配備しております。</p>

番号	要望事項	要望内容	回答
		<p>④車両等  移動等の円滑化が図られた車両(ロマンスカー座席番号の点字案内等)の積極的な整備、導入を要望いたします。  車いすやベビーカーなどの利用者が使用できるスペースについては、平成30年度末で全165編成中143編成(87%)の整備を完了していただいているところですが、周囲からも容易に認識できるように、床面等の着色を行うよう要望いたします。</p>	<p>④ 特急車の点字案内などにおいては、一部の車両にて号車案内や設備案内を行っているほか、座席肩部の握りに座席番号の点字表示を行っております。  利用者への案内について、当社は車両長および車椅子スペース位置が異なる様々な車両が混在しており一定位置への床面等着色の対応が難しいため、車両側面への車椅子マークの掲出にて対応しております。  今後も車両リニューアル、新造の際にはバリアフリーガイドラインを参考に整備してまいります。</p>
		<p>⑤案内表示  利用者のニーズに応じた分かりやすい案内設備の整備や多言語及びふりがなが表示された案内板の設置を要望いたします。  また、駅構内へのAEDの設置により、急病人発生に備えていただいておりますが、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>⑤ 案内設備として、主要駅において多言語対応の運行情報情報ディスプレイや多言語放送タブレットを配備している他、各駅においても音声通訳機「POCKETALK®W」や指さし会話帳の活用、またQRコードによる多言語運行情報の発信を行うなどして、ご利用のお客様にとって分かりやすい案内に努めております。  また、AED設置場所への案内につきましては、頂いたご意見を参考に検討をしております。</p>
		<p>⑥人員対応  ラッシュ時における改札、精算窓口の増員や、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、エレベーター等利用時の駅係員による配慮や、利用者への声かけなどの心のバリアフリー啓発について継続して取り組まれるよう要望いたします。</p>	<p>⑥ 高齢やお体の不自由なお客様に安心して駅をご利用いただくため、駅係員のサービス介助士資格取得を促進しているほか、お客さまへの「声かけ・サポート」運動を年間を通じて実施しております。  また、駅係員の配置は、お客さまの利用動向やお客さまサービス、異常時対応などに鑑み検討してまいります。</p>

番号	要望事項	要望内容	回答
(2)	本厚木駅西口の新設	<p>本厚木駅は、一日平均15万人を超える乗降客が利用しております。乗降客の多くが利用する南口・北口は、南北を結ぶ自由通路としての役割も兼ね備えているため、一般客の往来も含め、特に朝夕のラッシュ時においては、非常に混雑している状況となっております。</p> <p>また、西口の新設については、商工会議所など経済界からの強い要望もあり、厚木市においても駅周辺の活性化及び新たな駅利用者の動線確保に向けての調査研究も行ってまいります。</p> <p>については、南口・北口の混雑緩和を図り、駅西方からの利用者の利便性向上のために、西口を新設されるよう要望いたします。</p>	<p>駅周辺の旅客動線が大きく変わるようになる改札口の新設については、駅周辺の住民や商業関係者など周辺住民の合意形成が必要不可欠であり、行政が中心となった街づくりの一環として検討すべき事柄であると考えています。</p>
(3)	伊勢原駅ホームの上りエスカレーターの設定及び待合室の増設	<p>伊勢原駅ホームは、ホーム階段が狭いことから、朝夕、多くの利用者が滞留し混雑していますので、ホーム階段の拡幅及び上りのエスカレーターの設置を要望いたします。</p> <p>また、現在、待合室は、上り線ホームのみ設置されています。ホーム内での待ち時間を快適に過ごすことができるよう、下り線ホームへの増設を要望いたします。</p>	<p>伊勢原駅ホームのホーム階段拡幅、上りエスカレーターの設置、下り線への待合室設置については、駅の状況を注視し、引き続き検討してまいります。</p>
(4)	高齢者、障害者等に配慮した湘南台駅及び片瀬江ノ島駅の駅施設の整備	<p>湘南台駅については、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会のセーリング競技が開催される江の島への乗換え駅であることから、オストメイト対応トイレは、温水シャワー水栓付き汚物流しのタイプに改良いただくとともに、車いすを使用するオストメイトにも利用可能な高さ調整機能の導入と、重度心身障害者も利用できるよう、車いす対応トイレに大人用ベッドを設置することを要望いたします。</p> <p>また、片瀬江ノ島駅については、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会のセーリング競技が開催される江の島への最寄駅であることから、車いすを使用するオストメイトにも利用可能な高さ調整機能の導入と、重度心身障害者も利用できるよう、車いす対応トイレに大人用ベッドを設置することを要望いたします。</p>	<p>駅のお客さまトイレにつきましては、バリアフリーガイドライン等を考慮のうえ、その駅の利用実態を踏まえ、「多目的トイレ」の増設、「こどもトイレ」の新設など他社にも先駆けた改良に取り組んできており、片瀬江ノ島駅では駅舎改築工事に合わせて、ガイドラインに基づいたき整備(オストメイト対応)を実施しております。</p> <p>湘南台駅については、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会までの整備は難しい状況ではありますが、頂いたご要望については引き続き検討してまいります。</p>
(5)	大型コインロッカーの増設	<p>貴社及び藤沢市による観光誘客の取組み等により、藤沢市を訪れる訪日外国人観光客が増加しています。また、東京2020オリンピック・パラ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に伴い、今後も訪日外国人などの観光客の増加が見込まれます。</p> <p>こうしたことから、藤沢駅2階にある「湘南藤沢コンシェルジュ」では、平成30年3月のリニューアルにあわせ、手荷物預かり所を設置したところであります。</p> <p>また、鵜沼海岸駅につきましては、市も公共用地への設置の可能性について調査検討いたしますので、引き続きご検討をお願いいたします。</p>	<p>大型コインロッカーの増設については、既存ロッカーの稼働状況ならびに設置スペースの有無等を踏まえて、引き続き検討してまいります。</p>

番号	要望事項	要望内容	回答
(6)	新松田駅周辺の整備	<p>「新松田駅周辺整備基本構想・基本計画」に基づき、令和2年6月に自由通路整備及び橋上駅舎化の調査設計に関する協定書を貴社と締結させていただき、今年度末に概ねの整備予定位置などを決定する方針です。整備予定位置の決定後は、貴社所有の北口駅前広場付近に駅と駅を結ぶ連絡通路のほか狭小な駅前広場を拡大する計画があるため、引き続き足柄上地域の玄関口である駅前整備に関する町との調整など事業協力を要望いたします。</p>	<p>当社といたしましても、新松田駅周辺における交通結節機能の強化や街の活性化など、地域の課題解決が促進されることは非常に重要であると認識しており、引き続き松田町と調整を進めてまいります。</p>
(7)	相模大野駅東口のバリアフリー化	<p>相模大野駅東口につきましては、エレベーターなどのバリアフリー化の施設が未整備であり、改札まで階段を利用しなければならず、高齢者や障害者等の移動制約者に大きな負担となっております。</p> <p>地域からはバリアフリー化の施設整備を求める声が寄せられており、駅利用者が安全かつ快適に利用してもらおうえでも必要な施設であると考えております。</p> <p>現在の東口の構造上、整備することが困難であると承知しておりますが、設置に向け、関係者とともに取り組まれるよう要望いたします。</p>	<p>相模大野駅東口へのエレベーター設置については、利用者の利便向上施策として必要性は認識しているものの、整備に当たっては施設用地の確保、補助制度の適用が必要であると考えております。</p>



番号	要望事項	要望内容	回答
<b>Ⅲ その他</b>			
(1)	駅周辺放置自転車対策への協力及び自転車等駐車場用地の提供	<p>自転車等駐車場の設置に際し、駅周辺については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、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、鉄道を利用する通勤・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、次の各市内各駅について自ら自転車等駐車場を整備、運営するほか、自転車等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>・川崎市11駅・藤沢市9駅・相模原市3駅・厚木市2駅・大和市6駅</p> <p>また、現在有償で市町村へ貸し付けている用地の借地料軽減についてご検討されるよう要望いたします。</p> <p>あわせて、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きましても、特段のご協力、ご配慮をお願いいたします。</p> <p>藤沢市では、藤沢駅周辺地区再整備構想・基本計画に基づく事業と連携した駐輪場施設整備を進めておりますので、貴社におかれましても、引き続き自転車等駐車場の管理運営・用地の提供等の協力について、ご検討をお願いいたします。</p>	<p>放置自転車対策については法の趣旨にのっとり、これまでに駅周辺の自転車駐輪場の設置等に積極的に協力してまいりました。2019年度末時点、当社運営、委託および自治体用地提供箇所を合わせ、県内に36駅81箇所(約21,000台)の自転車駐輪場を設置しております。</p> <p>また、沿線自治体で開催している自転車等対策協議会へ委員として参加しているほか、放置自転車クリーンキャンペーン等にも参加しております。法改正により、自動二輪駐車場の必要性は高いものと認識しており、2019年度末時点県内13駅において280台の駐車が可能となっております。一方、駅周辺の設置スペースは限られていることから、自動二輪車駐輪場を設置した場合、自転車駐輪場スペースが減少することも考えられるため、当社といたしましてはお客様の声や需要を見極めながら検討してまいります。</p> <p>藤沢駅については、現在、藤沢駅および駅周辺の再整備計画について藤沢市と協議中であります。</p>
(2)	厚木駅の名称変更	<p>厚木駅は、海老名市に位置しているにもかかわらず、厚木駅という名称のため、遠来者や旅行者が厚木市の本厚木駅と錯誤し、降車する等の状況が多数見受けられます。平成24年2月からホーム上の駅名表示に住所併記等ご協力頂いておりますが、市民等からも名称変更の強い要望がありますので、厚木駅の名称を変更されるよう要望いたします。</p>	<p>駅名変更については、すでに駅名が定着していることに加え、様々な影響が広範囲に及ぶことから現段階では具体的な計画はありません。なお、当社では2012年2月より厚木駅ホーム上の駅名表示板に「神奈川県海老名市」との表示を併記することで、お客様への周知に努めております。</p>



番号	要望事項	要望内容	回答
(3)	乗継運賃制度の適用範囲の拡充	現在、一部の区間において、乗継運賃制度が実施されておりますが、利用者の利便性向上を図る観点から、他の公共交通機関も含めた乗継運賃制度の適用範囲の拡充に取り組まれるよう要望いたします。	乗継割引は、経営主体の異なる鉄道を乗り継ぎ利用する場合に併算による割高感を緩和するために実施しております。 乗継運賃導入当初は、相互直通及び改札口のない接続駅において実施しておりましたが、現在は改札口のある接続駅においても実施しており、その対象を順次拡大してまいりました。 今後の乗継運賃制度の拡充につきましては、駅業務の取扱い、駅務機器改修等への影響と「負担の公平性」の観点からも、非乗継旅客の負担増大に繋がることからその実施にあたっては、慎重に検討を要するものと考えております。
(4)	駅係員の終日配置	合理化策の一環として早朝や夕方などの時間帯において、一部の駅で無人化が実施されております。安全管理については、遠隔監視装置による利用客との通話や防犯カメラの設置、警備会社による巡回等のご対応を行っていただいておりますが、人命に関わる事故等の発生時には、現状の体制では迅速かつ十分な対応策が取れない等の懸念があります。当面は案内係員の配置を要望するとともに、駅施設の維持・管理、防犯、利用者の安全性向上及び高齢者、障害者等の移動制約者の利便性確保等の観点から、次の各駅に駅係員を終日配置されるよう要望いたします。 ・栢山・富水・蛭田の各駅	栢山・富水・蛭田の各駅につきましては、お客さまに安心して駅をご利用いただけるよう、遠隔監視装置によるお客さまとの通話をはじめ防犯カメラの設置による監視や常時録画を実施しているほか、非常停止ボタンの設置により緊急時における早期列車の停止手配を取っております。また、係員による巡回や警察との連携等により、駅施設の維持管理等、防犯対策に努めており、有事においては、隣接駅から駅係員が急行することにより対応いたしております。 なお、2021年3月より次の各駅につきましても一部時間帯の無人化を実施しております。これらの駅についても、同様の設備・運用にて運営を行っています。 ・栗平・東林間・座間・鶴間・桜ヶ丘・善行・藤沢本町 駅係員の終日配置については、今後も各駅の状況を考慮しながら適正な要員配置の検討を行ってまいります。
(5)	割引周遊券「丹沢・大山フリーパス」の乗り降り自由区間の区間延長及び西丹沢地域への登山客を対象とした地域バス事業者との連携による周遊券の販売等について	丹沢・大山地域はその一部が「国定公園」に指定され、その豊かな自然や名所に惹かれ、都心からのアクセスも1時間程で、週末には緑や清流、森林などを求める多数の観光客を集客する地域であります。地域の回遊性向上策として、貴社では割引周遊券「丹沢・大山フリーパス」を発行しているところですが、その乗り降り自由区間が「本厚木～渋沢」間になっており、同公園の一部に指定されている松田町(新松田駅)が含まれておりません。国定公園の一体性に鑑み、県西地域への誘客のため、区間を「新松田駅」まで延長、もしくは新松田駅を含む新区分を創設していただくよう要望いたします。 また、西丹沢地域(山北方面)に向かう中継点(県西の北の玄関口)として「新松田駅」が利用されていることから、当該地域の登山者の誘客を目的とした、地域バス事業者との連携による周遊券の新規設定及び当該駅を基点とした、足柄上地域の面的に広がる各種観光資源と連携したイベント等の開催の検討をお願いいたします。	現在、丹沢・大山フリーパスは、小田急・神奈川中央交通・大山観光電鉄の三社間で契約が締結されております。 新松田駅まで延伸した場合、運賃割合も変更が必要となるため、現在の利用者負担が増額となってしまいます。 また、新松田駅から徒歩により大山まで登山周遊をされる方は稀であり、別のバス会社等と契約を締結する場合も運賃を上乗せする必要性が生じてしまうため、現在ご利用いただいておりますお客さまへの割安感がなくなってしまうことから、現状では新松田駅までの延長は難しい状況であると考えております。 なお、今後も、弊社が発行する媒体等により、沿線地域の観光資源のご案内をさせていただきたいと考えておりますので、引き続き連携をお願いいたします。

番号	要望事項	要望内容	回答
(6)	湘南台駅、藤沢駅及び片瀬江ノ島駅構内における多言語での案内放送の実施	<p>東京2020オリンピック・パラ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たことに伴い、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ます。</p> <p>湘南台駅、藤沢駅については他社線の乗換え駅であること、片瀬江ノ島駅については江の島の最寄駅であることから、多くの外国人観光客等の利用が見込まれるため、AI通訳機や多言語対応のQRコードを活用した個別対応に加え、駅構内において情報を広く発信することができるよう、多言語での案内放送や案内サインにおける多言語表記を引き続き要望いたします。</p>	案内設備として、主要駅において多言語対応の運行情報情報ディスプレイや多言語放送タブレットを配備している他、各駅においても案内サイン類の多言語表記とともに、音声通訳機「POCEKTALK@W」や指さし会話帳の活用、またQRコードによる多言語運行情報の発信を行うなどして、ご利用のお客様にとって分かりやすい案内に努めております。