

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	<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及び東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の開催に伴い、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思われます。</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>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。乗車人員(輸送人員)は、平成4年をピークに年々減少傾向で推移してきましたが、その後も列車の運転本数は維持しております。</p> <p>昼間の時間帯では、国府津から御殿場方面までご利用のお客様に、1時間30分ほどお待ちいただくことがございましたが、令和2年3月14日のダイヤ改正では、国府津の発車時刻を見直し、日中時間帯の御殿場方面の列車を毎時50分発として、ご利用いただきやすいダイヤとしております。</p> <p>また、土休日は国府津10:17発の山北行き普通列車を沼津まで、また、山北15:15発の国府津行き普通列車は、沼津始発で運転することとしました。</p> <p>なお、列車の編成両数は、2両または3両の単編成が基本であり、この単位を分割して運転は出来ません。</p> <p>今後も、臨時列車の運転や車両の増結など、お客様のご利用を状況に応じて列車の運転を行ってまいります。</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57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11本あります。</p> <p>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>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帯の延長を行う考えはありません。ただし、令和2年3月14日のダイヤ改正にて、現在の国府津駅23:38発の山北駅行下り最終列車を23:42発に変更する事で、国府津駅23:39着(ダイヤ改正後は23:40着)の東京方面からの東海道線下り列車と連絡できるようにいたします。</p>

番号	要望事項	要望内容	回答
(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、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。 また、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会を控え、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入れを要望いたします。	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ゆくことから、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。成田エクスプレスについても同様で、御殿場線へ乗り入れを行う考えはありません。
(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。 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。	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考えはありません。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よろしくお願いいたします。
(5)	荒天時に運休等をする際の利用者への情報提供	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、テレホ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が、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。	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。 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、きめ細かく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は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。 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なりました。 運行情報の提供につきましては、H31年3月より運行情報の充実を図っており、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した。また、線区ごとにTwitterを活用した遅延等の情報提供も行っており、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います。

番号	要望事項	要望内容	回答
(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>「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月のダイヤ改正から、土休日運転のふじさん11、12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。</p> <p>また、ふじさん31、32号についても、ご利用が多く見込まれる日に設定するなど、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。</p> <p>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。</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、よろしくお願いいたします。

番号	要望事項	要望内容	回答
(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。 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>②AED 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あわせて要望いたします。</p> <p>③人員対応 高齢者、障害者等が利用しやすいよう、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。 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>御殿場線における一日乗降のお客様が3,000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については、令和2年度に完成予定の岩波駅を除き完了しております。その他の駅につきましても順次内方線付き点状ブロックの設置を進めており、御殿場線では下曽我駅～大岡駅間の17駅中、10駅の設置が完了しております。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> <p>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、御殿場線内では沼津駅、御殿場駅に設置しています。今後については、設置済みの駅における運用状況などを総合的に勘案しながら検討してまいります。</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、駅係員が現地へ出向き、乗降のお手伝いをさせていただきます。なお、当日お申込みいただいた場合、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場合がございますので、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、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>ついでには、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り組み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>

番号	要望事項	要望内容	回答
(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>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の各駅につきましては、一日のご利用人数からも現在の長さは適切であると考えており、延伸することは考えておりません。</p> <p>なお、駅のホームにつきましては、お客様に安全にご利用いただけるよう、法令などにに基づき適切に設計し、整備を行っておりますが、ホーム上におけます事故防止のためには、黄色い点字ブロックの内側を歩いていただくなど、今後ともお客様のご協力を得ながら、事故防止に努めてまいります。</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>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、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>
(6)	松田駅周辺の整備	<p>平成31年3月に「新松田駅周辺整備基本構想・基本計画」を策定し、松田駅南口と小田急線新松田駅の周辺整備として、駅前広場のほか駅と駅を結ぶ連絡通路などの詳細を整備することとしています。</p> <p>つきましては、令和元年度から松田町において地権者等で構成する再開発準備組合の設立に向けた勉強会を実施していきますので、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します。</p>	<p>周辺整備事業については、弊社も概要等について、既に承知しております。今後、個別具体的な内容については、別途協議して頂くようお願いいたします。</p>

番号	要望事項	要望内容	回答
Ⅲ その他			
(1)	駅員の再配置	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。	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。
(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。	「ごてんばせんネット」については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。 駅構内への掲示物の掲出やブース設置などのご要望につきましては、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、個別に判断していくこととしております。なお、お貸しする場合は有償が原則でございます。鉄道の利用促進に繋がるイベントの告知については、内容を審査のうえ、掲出について検討させていただきます。つきましては、予め余裕を持ったスケジュールでご相談いただきたいと思います。 しかしながら、掲出できる場所には限りがあり、様々な自治体等から多数のご要望をいただいていることから、全てのご要望にはお応えしかねる場合がございますことをご了承ください。

番号	要望事項	要望内容	回答
(3)	各鉄道事業者のエリアを跨る利用の実現	<p>JR東日本とJR東海のエリアを跨いだIC定期券の発売と、国府津駅までのICサービスエリア拡大について、令和3年春の開始が発表されたところですが、東京・横浜方面へ通勤・通学する方や沿線住民の利便性を向上するため、サービス開始の前倒しを要望いたします。</p> <p>交通系ICカードについては、平成31年3月に下曽我駅～足柄駅間で使用可能となりましたが、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窓口で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あり、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、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会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、交通系ICカードの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>令和3年春より、ICエリアを跨る在来線IC定期券の発行、熱海駅・国府津駅のTOICAエリア化を行います。関係するJR各社において、機器・システムの改修が必要となること、また、不具合等により、お客さまにご迷惑をおかけしないよう、設計・試験等に必要な期間を確保することから、これよりも早く実現することは出来ません。</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、今後の検討課題としています。</p> <p>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。</p> <p>なお、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に向けては、組織委員会等と連携のもと、弊社路線をご利用のお客様に向け、首都圏のICエリアから御殿場線各駅に交通系ICカードでご利用いただけないこと等、必要な事前案内の実施により、駅の混雑を軽減するための必要な措置を現在調整しております。</p> <p>また、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。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が、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>

番号	要望事項	要望内容	回答
(4)	イベント列車の運行	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>弊社といたしましては、沿線の観光地の魅力を発信する企画を展開し、多くのお客様を観光地へ送客する使命があると認識しておりますが、各観光地の魅力をより深くご認識いただいている地域の皆様と強力な連携のもと、具体的なコンテンツを共同企画していくことが、成功の主要因であると考えます。</p> <p>そうした考えのもと、観光列車の企画に際しては、弊社では静岡DCをはじめ、沿線地域の皆様より企画の募集を行うほか、沿線地域の皆様より企画のご提案をいただくなかで、観光需要の創出に弊社とともにご協力いただける地域の皆様の意思等を確認させていただいた上で、観光列車を運行を判断しております。</p> <p>なお、本年4月は、静岡DCアフターキャンペーンに際し、御殿番線を通る観光列車として「特急富士」として運行し、富士山の魅力を多角的にお客様にお届けする企画を展開する予定です。</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。	<p>都心部から神奈川県まで企画乗車券としてご利用いただくには、弊社路線に加え、首都圏の路線を所管するJR東日本等との協議を必要とするため、弊社の判断だけでは商品化に向けた回答は難しくございます。</p> <p>御殿場線を利用可能とする企画乗車券につきましては、観光需要の創出を狙いとするポスター・チラシ等において、御殿場線全線をご利用いただける商品をご紹介しますため、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が、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。</p>

番号	要望事項	要望内容	回答
(6)	多言語表記等の充実	富士山の世界文化遺産の登録及び東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の開催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入体制を強化し、利便性向上を図るよう要望いたします。	<p>当社在来線では、お客様にわかりやすく、またご利用しやすい環境の構築を目指し、駅・列車内の各種設備の整備に努めております。</p> <p>無線LAN(いわゆるWi-Fi)サービスにつきましては、在来線では主な駅の改札口付近に設置を進めており、これまで御殿場駅、裾野駅、沼津駅、松田駅への整備を実施いたしました。また、平成30年3月から、沼津駅、御殿場駅において、無線LANの無料サービスを行っております。現時点では設置駅の追加計画はございませんが、今後とも社会環境の変化を含め、サービスのあり方について検討して参りますので、ご理解のほどお願いいたします。</p> <p>また、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。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。</p> <p>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、当社ではJIS規格によるピクトグラム等を用いており、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。</p> <p>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おります。駅係員が遅れ理由などを選択することで様々な状況について英語によるご案内を提供させて頂いております。また、昨年度に対話形式でご案内ができるよう御殿場駅に携帯翻訳機を導入しました。</p> <p>具体的には、駅の改札等で駅係員が使用し外国人のお客様に通訳機を通じて対話形式でご案内を提供させて頂きます。</p>