

神奈川県鉄道輸送力増強促進会議 令和元年度 要望・回答

小田急電鉄

番号	要望事項	要望内容	回答
I 輸送力増強 1 新線・線増計画			
(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はホームの拡幅、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>ついでには、引き続き交通政策審議会答申第198号で示された登戸～新百合ヶ丘間、更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、本事業には莫大な事業費が必要であり、当社単独による整備は事業採算上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、安全性向上等の観点から、鉄道輸送改善にあわせた踏切道の立体化など、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>唐木田駅まで開業されている多摩線の上溝駅への延伸は、相模総合補給廠の一部返還地のまちづくりを進める相模原市にとって、東京方面との重要なアクセスとして、また、将来の望ましい都市構造を形成する上でも、必要不可欠なものとなっております。交通政策審議会答申第198号においても、東京圏の都市鉄道が目指すべき姿を実現する上で、「意義のあるプロジェクト」の一つとされております。</p> <p>また、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した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費用負担のあり方を含む事業計画についての検討に協力し、事業採算性等をしっかりと見極め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・愛川町を經由し、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第198号においては、上溝駅までの延伸は、東京圏の都市鉄道が目指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て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、建設費および採算性等が更に厳しいものになると認識しております。</p>

番号	要望事項	要望内容	回答
I 輸送力増強 2 輸送計画の改善			
(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。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き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。需要動向は注視してまいります。当面の間は現時刻で運行を続けてまいります。</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>については、JR線及び東急東横線と相模鉄道線の相互直通運転実施に関する事業や、また、相模鉄道線は、過去において本厚木駅まで乗り入れていた実績もあることから、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、他線との乗り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市で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のぼります。</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が飛躍的に向上します。</p> <p>また、さがみ縦貫道路等の高規格道路が完成したことで、県央地域の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、商工会議所などの経済界からも強い要望がありますので、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、新たに外国人観光客の掘り起こしが期待されるため、現在、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」号の運行区間の延長や増発について検討いただけますよう要望いたします。</p>	<p>特急車両の保守・整備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。特急サービスの供給力には限界があり、運行区間については、お客様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>なお、インバウンド旅客のさらなる集客の一環として、JR東海、御殿場市や御殿場エリアの施設などと連携し、新宿～御殿場ルートの魅力訴求を図り、利便性を向上を図っております。</p> <p>また、「メトロはこね」号につきましても、平成30年3月ダイヤ改正より上記と同様の観点から増発を行うとともに、「メトロえのしま」号の運行を行うことで、新たな需要喚起を図りました。</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あわせ、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、お客様の利用状況に加え、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
II 利便性向上 1 停車要望			
(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、ビーチバレー発祥の地として常設コートが設置され、ビーチバレージャパンなどの大会が開催されるなど、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「メトロえのしま号」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>「メトロえのしま号」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、特急券の発売方法や、一般車への影響などの課題があるため、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、地域の拠点として位置付けており、駅を中心に利便性の高い生活の拠点づくりを進めることにより、地域の活力を向上することとしております。特に、小田急相模原駅周辺は再開発事業等により、駅周辺地区の一体的な整備を実施いたしました。</p> <p>ついでには、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ラッシュ時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、ラッシュ時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
II 利便性向上 2 新駅の設置			
(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
II 利便性向上 3 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、高齢者および身体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ことで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>※鉄道施設のバリアフリー化に当たっては、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、整備に当たっては国、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>
		<p>①転落防止</p> <p>ホームドアや可動式ホーム柵につきましては、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、令和4年度を目標に、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、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>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、引き続き取組みをお願いいたします。</p>	<p>① 国土交通省から「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整備方針を踏まえて、2022年度を目標に1日の利用者数10万人以上駅(登戸駅、新百合ヶ丘駅、相模大野駅、海老名駅、本厚木駅、大和駅)へのホームドア整備を進めております。(藤沢駅は駅改良工事に併せて整備予定)</p> <p>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なりますので、補助制度の整備、補助金の交付をお願いいたします。</p> <p>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)に導入を広げております。車両との段差解消については、ホーム改修に併せたホームの嵩上げや低床化車両の導入を計画的に行っております。またくし形状のゴム(転落防止ゴム)をすき間の広い渋谷駅に導入しております。今後もホームの隙間対策についても取組みを推進してまいります。</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を要望いたします。 また、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、親子トイレについては、相模大野駅構内のトイレに設置しているとのことですが、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、蛭田駅・中央林間駅・鶴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、整備をお願いいたします。 あわせて、今後の秦野駅のトイレ改修に当たっては、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 オムツ替えベッド・ベビーキープ付きトイレ(ベビーチェアトイレ)のどちらかを設置してある駅については、2018年度末で県内47駅中44駅整備を完了しております。未整備の駅につきましては、今後のトイレ改修等により整備してまいります。また、オストメイト対応トイレへの温水シャワー水栓付き汚物流しや車いす対応トイレへの大人用ベッド等についても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。 2019年1月より片瀬江ノ島駅(駅舎改良工事中)に多機能トイレの導入を実施、秦野駅構内トイレにつきましては、改修に向けた設計に着手しております。</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。 特に、相模大野駅東口のバリアフリー化のための施設を早期に整備されるよう要望いたします。 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、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)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 エスカレーターについては、利便性向上のため、2019年度に本厚木駅下りホームに下り用を増設いたしました。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可能な限りストレッチャー対応のものを設置しています。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。 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
		<p>④車両等 移動等の円滑化された車両(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。 全車両内において、車いすやベビーカーなどの利用者が利用できるスペースを配置するとともに、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。 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>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、どこにAEDが設置されているのかがわかりづらいという市民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おりますが、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>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を要望いたします。 また、駅係員等への救命講習受講の促進を要望いたします。特に、AEDにつきましては、全駅に設置いただいているところですので、的確に使用するため講習受講の促進及び正確な知識・技術の維持のため3年ごとの講習の再受講の促進を継続していただくようお願いいたします。</p>	<p>④ 一部の特急車のデッキ部にて、号車案内や設備案内の点字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います。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。車いすやベビーカーなどの利用者が利用できる車いすスペースは乗務員がいる先頭車両への設置を基本として進めており、2018年度末で全165編成中143編成(87%)の整備を完了しております。新型5000形通勤車両(2019年度営業運転開始予定)においては、車両毎にフリースペースを設置し利便性の向上を図ってまいります。併せて、駅貼りポスターや車内中吊り広告等利用し情報提供を実施してまいります。</p> <p>⑤ 駅構内における案内板について、主要駅(利用者数10万人以上駅、乗換駅)においては多言語による案内板を設置とともに、改札口付近に多言語対応の運行情報情報ディスプレイの設置導入を進めております。 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してまいります。</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おります。駅係員は、IC乗車券の普及に伴う、自動改札機のIC対応化、自動精算機のチャージ機化等により、要員の効率性を考慮しながら配置しており、改札、精算窓口の増員につきましては、引き続きの検討課題とさせていただきます。 また、駅係員の救命講習の受講につきましては、AEDを適切に使用できるよう上級救命の資格取得および3年毎の更新講習を受講しております。</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こと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置及び待合室の増設	<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>伊勢原駅ホームのエスカレーターの設置については、当社としても設備の必要性を十分認識しており、取り巻く投資環境を考慮しつつ検討していきたいと考えております。</p> <p>また、待合室については、今後の大規模改修などに合わせて設置が可能かどうか検討を進めてまいります。</p>
(4)	片瀬江ノ島駅駅舎の建替え及び駅前広場の整備	<p>藤沢市では、東京2020オリンピック競技大会のセーリング競技会場への玄関口の一つである片瀬江ノ島駅駅前広場の整備に取り組んでおります。</p> <p>同競技大会までの整備として進めております同駅南側の道路改良工事については、貴社で進めている片瀬江ノ島駅駅舎の建替え工事と錯綜することから、引き続き緊密な調整を要望いたします。</p>	<p>片瀬江ノ島駅駅舎の改良工事は予定通り進捗しており、東京2020オリンピック競技大会までの完成を目指しています。片瀬江ノ島駅は、関東の駅100選に選ばれるなど、お客さまからもご支持を頂いていると感じており、駅前広場についても、駅舎を含めた一体的な魅力向上に繋がるように整備されれば、大変有難いと考えていますので、引き続き緊密な協議をお願いします。</p>

番号	要望事項	要望内容	回答
(5)	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まいりました。今後も全線の駅を対象に長期計画を策定しリニューアルを実施する予定で、湘南台駅につきましてもその計画に則って整備する予定です。</p> <p>片瀬江ノ島駅は、駅舎改築工事中ではありますが、トイレについては2019年1月より先行して改修が完了し、ガイドラインに基づき整備(オストメイト対応)を実施しました。</p>
(6)	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予想されます。</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す。</p> <p>また、片瀬江ノ島駅の駅舎改築工事に併せて大型コインロッカーの増設を検討いただき感謝申し上げます。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、また、将来的に観光客が増加予想されていること等踏まえて、引き続き検討を行なってまいります。</p>
(7)	新松田駅周辺の整備	<p>新松田駅周辺整備については、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、令和元年6月に貴社と整備に関する協議が了承され、今後、計画する駅前広場・自由通路・駅舎改修・駅と駅を結ぶ連絡通路などについて詳細を協議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まいりますので、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>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町の活性化など、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ます。新松田町周辺整備が早期に実現されるように、引き続き松田町と調整を進めてまいります。</p>

番号	要望事項	要望内容	回答
Ⅲ その他			
(1)	<p>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>	<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・秦野市1駅(渋沢駅)・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。2018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83箇所(約20,500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、2018年度末時点県内9駅において12か所361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、自動二輪車駐車を設置した場合、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さま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)	<p>厚木駅の名称変更</p>	<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、お客さま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)	乗継運賃制度の拡充	<p>現在、貴社におかれては、JR東日本ほか、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、更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>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
(4)	駅係員の終日配置	<p>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、障害者等移動制約者の利便性の確保等の観点から、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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・栢山・富水・蛸田の各駅 	<p>栢山・富水・蛸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。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。</p>
(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	<p>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」間となっております。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。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>

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予想されるため、案内用タブレットによる個別対応に加え、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要望いたします。</p>	<p>訪日外国人のお客さまご案内については、案内サイン類の多言語表記とともに、2019年2月より全駅へポケットク(翻訳機)を導入し、ハード・ソフト両面から対応を進めております。また多言語表記の運行情報ディスプレイの設置のほか、2019年11月からは多言語対応のQRコード*を活用した鉄道運行情報発信を行っております。</p> <p>片瀬江ノ島駅については、多くの訪日外国人の利用が予想されることから、分かりやすい案内サイン類を設置してまいります。</p> <p>*QRコードという名称は、株式会社デンソーウェーブの登録商標です。</p>