

神奈川県鉄道輸送力増強促進会議 令和5年度 要望・回答

東日本旅客鉄道 全線共通

番号	要望事項	要望内容	回答
<b>I 利便性向上</b>			
<b>1 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とする事業を推進し、整備にあたっては、高齢者・障害者など駅利用者や地域の関係団体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・根岸線、横浜線及び南武線の駅で使用開始または着手していただいているところですが、県や市町が創設している支援制度の対象駅はもとより、1日の平均利用者数が10万人未満の県内駅にも早期に設置していただくよう要望いたします。なお、特に県内で突出した乗降者数を誇る駅やホーム上の混雑が著しく、ホームの拡張が物理的に困難である駅等については、早期整備に向けた特段の配慮をお願いいたします。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。また、混雑が見込まれるホームについては、ホームの拡張を行う等、転落防止につながる取組みもお願いいたします。</p> <p>あわせて、ホームと車両との段差及びすき間の解消についても、ホームのかさ上げや、プラットホーム縁端部へのくし状ゴムの設置など、引き続き取組みをお願いいたします。</p> <p>②バリアフリースイッチ等 バリアフリースイッチ等の設置、妊産婦・乳幼児連れの保護者等が安心して利用できるような施設(子どもサイズの便器・洗面器・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(ユニバーサルシート)などの整備についても、引き続きの取組みをお願いいたします。大きめのシート(ユニバーサルシート)の設置については、県全体としても今後推進していく方針であり、利用者から要望の多い設備でありますので、一層のご協力をお願いいたします。加えて、病気や疾患等でおむつや尿漏れパッドを利用される方も増えていることから、男性用トイレにもサンタリーボックスを設置していただく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いたします。</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は、2022年4月5日付けプレスで公表しております内容の通り、東京圏在来線の主要路線について、2031年度末頃までの整備を目指してまいります。ホームドア開口位置の調整や車両改修などの準備が整った線区・駅への設置を進めておりますが、引き続き早期整備に向けて検討を行ってまいります。</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は、ホームドア整備にあわせてホームのかさ上げを行い段差を縮小します。また、くし状の部材を設置しホームと列車のすき間を縮小します。</p> <p>バリアフリースイッチ内の設備については、国が定める移動円滑化基準に基づき整備をしております。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、バリアフリースイッチ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バリアフリー化された移動経路の整備を推進していただいておりますが、引き続き必要な経路確保を要望いたします。特に、多くの駅で1ルート目が確保されたことから、2ルート目の確保や駅改良時には利用者の身体の状態に応じて分け隔てることのない導線の確保を検討していただきますよう要望いたします。</p> <p>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となっておりますが、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。</p> <p>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。特にホームドアの設置に伴いホーム幅が狭くなっている箇所などは積極的な設置をお願いいたします。</p>	<p>移動等円滑化経路2ルート目の確保等については、駅の規模やお客さまのご利用状況等を踏まえて検討してまいります。</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46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>柱等構造物へのクッション材の設置につきましても、駅利用者の意見を賜りながら検討を進めてまいります。</p>
		<p>④エレベーター、AED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、一層の整備を要望いたします。</p> <p>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駅改良工事等にあわせて行っていただくよう要望いたします。また、設置が困難な場合には、代替案として、足部等が折りたためる等、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)の整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>加えて、AEDについては、県内57駅に設置していただいているところですが、一般財団法人日本救急医療財団が作成した「AEDの適正配置に関するガイドライン」では、1日の平均乗降数が1万人以上の駅では設置が望ましいとされていますので、更なる設置の推進を要望するとともに、AEDを的確に使用するための駅係員等への普通救命講習受講の促進についてあわせて要望いたします。また、駅への救急出動件数が増加している地域もあり、そのうち心肺停止状態で搬送された案件も発生していますので、1万人未満駅についても早期設置に向けた配慮を要望いたします。</p>	<p>駅のエレベーターの整備については、国で定められた基準にもとづき、国や自治体と連携し計画的に進めております。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。</p> <p>傷病者の初期対応につきましては、勉強会や訓練などを通じ、駅係員の知識・技能の向上に努めております。</p> <p>AED(自動対外式除細動器)については、県内58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)【59駅】  神奈川県内:101駅【56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いますが、雨天時においても滑りにくい仕上げにされるよう引き続き要望いたします。</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。</p> <p>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  移動等円滑化された車両の整備、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引き続き要望いたします。  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12月より継続して横須賀・総武快速線の車両に、最新鋭のE235系新型車両を導入しております。2021年には相模線を全てE131系新型車両へ置き換え、現在は鶴見線も同様にE131系新型車両の導入を進めております。引き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。  ベビーカー利用の方への取組みとして、弊社では、国土交通省による「子育てにやさしい移動に関する協議会」に賛同し、弊社管内の各駅におけるベビーカー利用に対する理解促進、およびベビーカーマークの認知度向上のための啓発ポスターの掲示、毎年5月1日から5月31日に「ベビーカー利用に関するキャンペーン」、並びに11月の「秋のこども真ん中月間」の実施を通して、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。また、車いす利用の方を含む高齢者や障害のある方への取組みとして、国土交通省からの依頼に基づき、障害者週間(12月3日～12月9日)の前後の一定の期間を目安として、エレベーター、バリアフリートイレ並びに優先席の適切な利用の啓発ポスターの掲出を実施しております。引き続き、車いすやベビーカー利用についてお客さまとの相互理解の実現に向けた取り組みを行ってまいります。</p>
		<p>⑦案内表示等  これまで、駅案内サインの改善に取り組んでいたところですが、引き続き改善に取り組むようお願いいたします。特に案内サインなど各掲示物については、カラーユニバーサルデザインの考えを取り入れるなど、色覚障害者の方への配慮をお願いいたします。  視覚障害者の方には、駅出入口やトイレ、エレベーター等駅構内各所における音響音声案内装置の設置などを適切に配置するなど取り組みをお願いいたします。  聴覚障害者の方には、電光掲示板などの文字による情報提供をお願いいたします。特に、事故発生時など、緊急時における情報提供については、特段の配慮をお願いいたします。このほか窓口においては筆談用の道具を備えるなど、環境の整備に取り組むようお願いいたします。  加えて、駅構内のAED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引き続き要望いたします。  また、ウェブサイトにおける積極的な情報提供についても取り組むようお願いいたします。特に、工事等による一時的な設備の使用中止と代替手段の情報は、移動が困難な高齢者や車いす利用者にとって必要な情報です。現場での案内表示と合わせて、ウェブサイトでの情報提供にも取り組むよう要望いたします。また、その際は、様々な利用者が情報にアクセスしやすいよう配慮をお願いいたします。</p>	<p>案内表示については、駅改良に合わせ日本語のほか英語、ハングル語、中国語の4か国語併記化を進めております。  また、耳が不自由なお客さまや目の不自由なお客さまにご利用いただきやすくなるため、階段や改札口、トイレ、エレベーター、エスカレーターなどへ音声案内装置の設置を進めております。  リアルタイムな情報提供については列車の遅延や運休をわかりやすくするため、アプリへの配信を行うとともに駅構内の大型ディスプレイや案内放送、車内ドア上部の電光表示にて案内を進めております。  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。  AEDの設置状況については、弊社ホームページに情報がございますので、そちらをぜひご活用ください。</p>

番号	要望事項	要望内容	回答
		<p>⑧人員対応</p> <p>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、車内における情報提供の充実に取り組みられるよう引き続き要望いたします。また、誰もが安心して鉄道を利用するためには、バリアフリー化の整備だけでなく、バリアフリーに対する理解の増進や個々の特性に応じた対応等が重要となることから、引き続き、利用者への心のバリアフリーの啓発に取り組まれるよう要望いたします。</p> <p>障害者差別解消法の改正により、民間事業者においても合理的配慮の提供の義務化が予定されているところです。利用者への駅職員による積極的な声かけや主要駅へのサービスマネージャーの配置、「サービス介助士」資格取得推進などの実践に即した教育、訓練に加えて、障害者差別解消法の趣旨や合理的配慮について理解を深めるための研修などを駅職員に対して実施していただくよう要望いたします。さらに、利用者の行動特性を的確に把握したうえで、必要な職員を適正に配置し、駅における介助体制の更なる充実を図っていただくようあわせて要望いたします。</p> <p>また、事前的改善措置として、環境整備にも積極的に取り組むようお願いいたします。</p>	<p>要員の配置につきましては、各箇所の状況を踏まえながら適切な人員を検討してまいります。また、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。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とともに、合理的配慮などについての社員教育にも努めてまいりますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。</p>
(2)	運賃表の改善	<p>藤沢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>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や、新型コロナウイルス感染症の位置付けも令和5年5月から「5類感染症」となったことから、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>つきましては、既に導入されている電話案内対応やタブレット端末といった個別対応に加え、更なる利便性向上を図るため、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について引き続き要望いたします。</p>	<p>運賃表ローマ字表記については、鎌倉駅・桜木町駅に英字表記の運賃表を掲載しております。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、Welcom Suica等の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>
(3)	鉄道駅バリアフリー料金制度を活用したバリアフリー施設の更なる整備推進	<p>第2次交通政策基本計画の方向性に基づいて令和3年12月に国により創設された鉄道駅バリアフリー料金制度を活用し、2031年度末頃までに330駅758番線のバリアフリー施設の整備を推進すると公表されているところですが、年次計画を共有していただくとともに、着実な整備推進をはかっていただくよう要望いたします。</p> <p>また、料金制度の対象範囲に限らず、全ての利用者が安心・安全に利用できるよう、バリアフリー施設の必要性が高い駅について、整備に取り組まれるよう要望いたします。</p>	<p>鉄道駅バリアフリー料金制度における整備・徴収計画は、ホームページ上に公表しておりますが、年次計画に関しては現在自治体等と検討を進めている駅もあることから公表を控えさせていただいております。バリアフリー施設に関しては引き続き整備をおこなって参ります。</p> <p>料金制度対象外の駅においても、バリアフリー施設の必要性が高い駅については、お客さまのご利用状況などを勘案して、関係自治体のご協力をいただきながら、検討を進め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>II その他</b>			
(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、駅周辺における用地の確保を含め、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います。</p> <p>つきましては、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><b>【自治体へ駐輪場用地の貸付を行っている箇所】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul> <p><b>【当社のグループ会社が駐輪場を設置・運営している箇所】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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、津田山、衣笠、石川町、社家</li> </ul>
(2)	女性専用車両の導入	<p>平成17年5月から、首都圏の各線において進められている女性専用車両の導入については、女性が安心して乗車ができるようになる等、女性の視点から見た交通サービスの向上に繋がる方策のひとつとなっています。</p> <p>また、令和5年3月には、国より「痴漢撲滅に向けた政策パッケージ」が公表されています。</p> <p>つきましては、朝夕の通勤時間帯の混雑が激しい路線においても、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>「痴漢撲滅に向けた政策パッケージ」にもあるように、弊社ではこれまでも警察と連携し痴漢防止の対策をおこなってまいりました。</p> <p>今後も関係機関への女性専用車の導入状況などの情報提供や、痴漢防止キャンペーンの展開、車内防犯カメラの設置を進めることで、安心して乗車いただける環境づくりに取り組んでおります。</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。</p> <p>2019年11月に相鉄・JR直通線に導入するなどご利用線区の拡大を実施いたしました。</p> <p>今後もご利用状況等を勘案しながら、社員や警備員などによる巡回のほか、鉄道警察隊と連携し車内の秩序維持等、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引き続き努めてまいります。</p>