

神奈川県鉄道輸送力増強促進会議 平成29年度 要望・回答

東日本旅客鉄道 全線共通

I 利便性向上

1 駅施設等の整備

番号	要望事項	要望内容	回答
(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>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>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)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>③移動経路等 車いすで電車を利用する場合、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>また、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>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、列車非常停止警報装置(非常ボタン)、警告・誘導ブロック、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。なお、内方線付き点状ブロックについては、関係自治体等のご協力をいただきながら、整備を進めております。</p> <p>ホームの安全レベル向上について社会的な期待が高まっている現実を鑑み、平成22年より山手線へのホームドア整備を開始し、横浜支社管内では平成30年3月には鶴見駅で供用開始を予定しています。</p> <p>今後は支社管内の他の主要駅につきましても、国及び関係自治体のご協力を得ながら、逐次ホームドア整備を進めていきたいと考えております。</p> <p>授乳室及び親子トイレ等の機能を取り入れたファミリートイレを川崎駅に整備しました。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> <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34駅41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>今年度は、川崎駅に整備いたしました。</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だ。</p> <p>傷病者の収容に際しては、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。</p> <p>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。</p> <p>加えて、AEDにつきましては、57駅に設置いただいておりますが、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。</p> <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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>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。</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>
<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。</p> <p>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。</p>	<p>移動等の円滑化に配慮した車両として製作した新型E233系車両について、平成26年2月から横浜線へ、平成26年10月から南武線へ投入し、現在は全車両が新型車両となっております。また、ユニバーサルデザインを採用した新型成田エクスプレスE259系についても平成22年7月に導入を完了いたしました。</p> <p>今後、新型車両の開発や導入につきましても、引続き検討してまいります。</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化等に取り組み、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・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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</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、ハングル、中国語の4ヶ国語併記化を進めています。</p> <p>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、階段や改札口への音声案内装置の設置を進めています。</p> <p>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。</p> <p>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>
		<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、障害者等の介助については、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>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、駅社員の「サービス介助士」資格取得推進等、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>
(2)	<p>誤乗防止のための案内表示等の改善</p>	<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、乗車口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)	<p>運賃表の改善</p>	<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あります。</p> <p>については、訪日外国人が増加傾向にある中、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会も控えていることから、更なる利便性向上を図るため、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>訪日外国人のお客さまは、JR線乗降自由のジャパンレールパスをご利用されたり、Suicaのご利用も進んできております。</p> <p>また、当社のスマートフォン用アプリ「JR-EAST Train Info」などを整備し、英語での運賃検索が可能なアプリも提供させていただき、訪日外国人のお客さまがご利用しやすい環境整備を行っております。</p> <p>運賃表のローマ字表記についてはスペース上の課題があり、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>

II その他

番号	要望事項	要望内容	回答
(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、用地の確保を含め各自治体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、用地の提供及び確保、施設の設置や維持への助成、自転車等駐車場の自己経営等、放置自転車対策の推進について積極的に取り組まれるとともに、現在有償で自治体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>また、平成18年6月から改正道路交通法が施行され、自治体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、東戸塚・戸塚間、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、小田栄 ・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 <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、新横浜</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>
(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おります。</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。このため、線区や時間帯の拡大につきましては、女性、男性を問わず様々な観点のお客さまからのご意見や、各線区におけるご利用状況等を勘案しながら慎重に検討してまいります。</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>
(5)	券売機、窓口における海外発行クレジットカードの利用環境整備	<p>英国セーリングチームが2020東京オリンピック競技大会に向け、平成29年7月に葉山町で事前合宿を行った際、成田エクスプレスの切符を購入しようとしたところ、英国で発行したクレジットカードが利用できなかったという事例がございました。</p> <p>については、年々訪日外国人が増加し、2019ラグビーワールドカップ、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に向け更なるインバウンドの増加が見込まれるので、主要駅の券売機や窓口で海外発行のクレジットカードが利用できる環境整備を要望いたします。</p>	<p>主要駅の券売機及び窓口において、「JCB、VISA、MsterCard、AMERICAN EXPRESS、DinersClubInternational」のマークのあるクレジットカードがご利用できます。また、海外にて発行された上記クレジットカードにつきましても使用可能となっております。クレジットカードの一部がご利用いただけない個別の事象につきましてはわかりかねますが、ご利用いただけないお客さまに対しましては、クレジットカード発行会社にお問い合わせいただくようご案内をしております。</p>