

神奈川県鉄道輸送力増強促進会議 令和7年度 要望・回答  
東日本旅客鉄道 東海道本線

| 番号               | 要望事項                | R7 要望内容   | R7 回答  |
|------------------|---------------------|---|--|
| <b>I 輸送力増強</b>   |                     |   |  |
| <b>1 輸送計画の改善</b> |                     |   |  |
| (1)              | 快速アクティ어의運転再開        | 快速アクティ어は、昼間時間帯に運転され、利用者には好評でありましたが、令和5年3月のダイヤ改正により、運転が取り止めとなりました。普通電車の混雑緩和と利用者の利便性の向上を図るため、快速アクティ어의朝夕の通勤・通学時間帯の運転再開について要望いたします。   | (1)～(5)の回答<br>2015年3月のダイヤ改正より上野東京ラインの運転を開始し、以降のダイヤ改正において、運転間隔調整及び15両編成への増強等、混雑の平準化を図ってまいりました。<br>しかしながら東海道線の平塚以西につきましては、平塚以東の区間とはお客さまのご利用状況に大きな開きがある近年のご利用状況ならびに関係自治体からの快速アクティ어停車要望を踏まえて2021年3月のダイヤ改正において日中帯の運転本数をご利用状況に沿った輸送体系に見直しをさせていただきました。<br>また2021年3月のダイヤ改正では朝の通勤・通学時間帯につきましては、運転間隔が開いておりました早朝時間帯の国府津駅始発の上野東京ラインを小田原駅始発に変更し、2023年3月のダイヤ改正においては、快速アクティ어의一部を普通列車に置き換えることにより、大磯・二宮・鴨宮駅において停車回数を増やしております。 |
| (2)              | 二宮駅始発上り電車の増発        | 朝のラッシュ時に1本運転されている二宮駅始発上り電車は、周辺市町の住民が多く利用しています。<br>二宮駅を利用する通勤・通学者の更なる利便性の向上を図るため、同駅始発上り電車を増発されるよう要望いたします。  | さらに、2024年3月のダイヤ改正では朝通勤時間帯の下り列車の一部と、2025年3月のダイヤ改正では夕通勤時間帯の一部の編成両数を10両から15両に増やし、混雑緩和を図りました。<br>今後もお客さまのご利用状況を見極めつつ全体的な利便性向上に努めてまいります。  |
| (3)              | 平塚駅以西への普通電車の増発      | 県及び各自治体の観光施策の取組み等を受け、小田原市、大磯町及び二宮町の年間延べ入込観光客数は増加傾向にあります。交通結節点となる東海道新幹線の小田原駅や、東海道本線の東京・横浜方面と、小田原市・大磯町・二宮町の各駅とのアクセス強化を図ることは、観光客の更なる利便性向上や回遊性の向上につながると認識していますが、東海道本線の平塚駅以西は以東と比較して運転本数が少ない状況です。<br>つきましては、観光客等の更なる利便性及び回遊性向上を図るため、平塚駅以西の普通電車を増発されるよう要望いたします。 |  |
| (4)              | 小田原駅以西への普通電車の増発     | 首都圏への通勤・通学などの利便性の向上を図るため、通勤・通学時間帯の小田原駅以西への普通電車の増発及び既存の便も含めた運転区間の熱海駅以西への延伸について要望いたします。   |  |
| (5)              | 早朝5時台における小田原駅発列車の増発 | 令和3年3月のダイヤ改正で、間隔が空いていた早朝小田原駅を発車する上り普通列車に5時21分発が追加され、利便性が向上しましたが、乗降客の多い小田原駅からの更なる利便性の向上を図るため、朝5時台に国府津駅から発車する上り列車2本についても、小田原駅を始発とされるよう要望いたします。  |  |

| 番号  | 要望事項                     | R7 要望内容   | R7 回答   |
|-----|--------------------------|---|---|
| (6) | 成田エクスプレスの小田原駅までの延伸       | <p>政府においては、平成19年1月から施行されている「観光立国推進基本法」に基づく「観光立国推進基本計画」を閣議決定し、訪日外国人旅行者数の拡大に国を挙げて取り組んでいるところですが、県西・県央及び湘南地域の交通の要衝である小田原駅は、富士箱根伊豆国立公園の観光の玄関口として、海外から多くの観光客に利用されています。特に、箱根町では国際観光地「箱根」として国外からの観光旅行の促進に力を入れており、東アジア地域を意識した観光プロモーションを進めています。</p> <p>今後、ますます外国人観光客が増加することが期待される中で、空港への速達性、信頼性の高い成田エクスプレスは重要な役割を果たすものと考えていますので、成田エクスプレスの小田原駅までの延伸を要望いたします。</p> | <p>(6)～(7)の回答</p> <p>特急列車の運転区間延長につきましては、お客さまのご利用状況を見極めつつ検討したいと考えております。</p> <p>また、湘南ライナーにつきましては、2021年3月のダイヤ改正で運転を取りやめ、特急「湘南」を新設し速達化による利便性向上と新たな着席サービスを開始いたしました。なお、特急列車のご利用状況については、コロナ禍前の水準まで回復しているものの、ご利用実態にあわせて2024年3月のダイヤ改正において特急「湘南」の運転区間を一部見直しました。運転区間につきましては、引き続きご利用状況を見極めた上で検討したいと考えております。</p> |
| (7) | 特急「湘南」の真鶴駅・湯河原駅・熱海駅までの延伸 | <p>以前運行していた湘南ライナーは、小田原駅～東京駅(一部品川駅・新宿駅)の運転となっており、首都圏への通勤・通学時間の短縮などから、利用者に好評でありました。</p> <p>しかし、小田原駅始発ということで小田原駅以西の利用者にとっては小田原駅で乗り換える必要があり、不便を感じていましたので、利用者の利便性の向上を図るため、新しくなった特急「湘南」を熱海駅始発とし、湯河原駅及び真鶴駅にも停車されるよう要望いたします。</p>  |   |
| (8) | 湘南新宿ラインの熱海駅までの延伸         | <p>平成13年12月から運転されている湘南新宿ラインは、東海道本線から新宿・高崎方面に直通運転が行われ、西湘地域の通勤・通学者等に需要の多い列車ですが、平成19年3月からは春休み・GWといった繁忙期に熱海駅まで延長運転され、県西地域の利用者の利便性向上に加え、北関東地域からの観光客増大など沿線区域への経済効果も期待されてきました。</p> <p>上野東京ラインも運行されていますが、都内でのルートが違うことから、運転区間について、定期的に、発着点を熱海駅まで延伸し、延伸区間上の駅へ停車されるよう要望するとともに、更に通勤・通学時間帯における現在の運転本数を増加されるようあわせて要望いたします。</p>                                      | <p>2015年3月のダイヤ改正において、上野東京ラインが開業し、熱海駅発着の宇都宮・高崎線直通列車を新たに設定いたしました。これにより、上野地区や北関東方面への利便性向上につながっていると考えております。引き続きご利用状況を見極めた上で検討したいと考えております。</p>   |

| 番号   | 要望事項               | R7 要望内容   | R7 回答  |
|------|--------------------|---|--|
| (9)  | 根岸線の平塚駅までの乗入れ      | 東海道本線から大船駅、横浜駅を経由して根岸線へ乗り換える利用者が相当数あり、今後とも増加が見込まれます。これらの利用者の利便性の向上を図るため、東海道貨物線を利用して、根岸線を平塚駅まで乗入れられるよう要望いたします。   | (9)～(10)の回答<br>根岸線から平塚駅までの乗入れ、及び相模線から東海道線への乗入れは、実施するにあたって多くの課題がございますため、お客さまの需要動向を見極めつつ検討する長期的な課題と考えております。                      |
| (10) | 相模線の平塚駅及び藤沢方面への乗入れ | 湘南地域と県央地域を結ぶ相模線は、東海道本線の茅ヶ崎駅を経由して乗り換える利用者が相当数あり、今後とも増加が見込まれます。これらの利用者の利便性の向上を図るため、相模線の平塚駅及び藤沢方面への乗入れについて、引き続き検討されるよう要望いたします。   |  |
| (11) | 東海道貨物線の本格的な旅客線化の実現 | 新型コロナウイルス感染症の位置付けが令和5年5月から「5類感染症」となったこともあり、東海道本線の朝夕ラッシュ時の混雑は限界に近い状況で、その解決は緊急を要する状況となっています。令和3年3月のダイヤ改正により、特急「湘南」が貨物線を利用して運転されていますが、東海道貨物線の本格的な旅客線化を早期実現し、東海道本線の輸送力を大幅に増強されるよう要望いたします。   | 東海道貨物線の本格的な旅客線化については、沿線の開発状況、街づくりの進捗、お客さまの動向等を総合的に判断し、長期的に検討する必要があると考えております。   |
| (12) | 東海道貨物支線の貨客併用化の実現   | 横浜・川崎市内の東海道貨物支線の沿線(京浜臨海部)では、土地利用の転換や再編整備、大規模な開発計画が具体化しつつあり、今後沿線地域への通勤者等の需要の増大が見込まれます。<br>また、東京都のアジアヘッドクォーター特区及び京浜臨海部ライフインベーション国際戦略総合特区の国際競争力強化並びに国家戦略特区の目標である国際的ビジネス拠点形成を一層促進する観点から、交通基盤の整備促進は重要な事項となっています。こうした中、東海道貨物支線の貨客併用化については、平成28年4月に、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、本路線は地域の成長に応じた鉄道ネットワークの充実に資するプロジェクトに位置付けられています。<br>さらに、川崎市におきましては令和5年6月に「臨海部ビジョン」を改定し、浜川崎駅周辺に位置する南渡田地区における新産業拠点の形成や、臨海部の発展を支える交通機能の強化に向けた取組みを進めているところですので。<br>つきましては、沿線地域の利便性向上と東海道本線の混雑緩和のため、東海道貨物支線の貨客併用化の実現を要望いたします。 | 東海道貨物支線の貨客併用化につきましては、現時点で具体的に実施する計画はございません。また、京浜臨海部における開発動向や東海道方面の将来需要の見通しなど、複数の要素を総合的に検討する必要があることから、引き続き時間を要するものであると認識しております。 |

| 番号   | 要望事項                | R7 要望内容  | R7 回答  |
|------|---------------------|--|--|
| (13) | 特急「湘南」から普通電車への乗継ぎ改善 | <p>現在、大磯駅及び二宮駅(二宮駅は一部時間帯を除く)は特急「湘南」が停車しないため、東京方面から両駅への帰宅者が特急「湘南」を利用する場合は、平塚駅で先発の普通電車に乗継ぎを行います。しかし、東京駅21時00分発の特急「湘南」は、先発の普通電車が平塚駅止まりのため、後発の普通電車を待たなくてはなりません。</p> <p>つきましては、特急「湘南」の直前に運転される普通電車は全て、運転区間を国府津駅以西までとし、帰宅者の乗継ぎを改善されるよう要望いたします。</p>                   | <p>東海道線の平塚以西につきましては、平塚以東の区間とはお客さまのご利用状況に大きな開きがあることから、一部の列車を平塚止まりとしております。</p> <p>ダイヤの変更等については、今後のご利用状況を見極めつつ引き続き検討してまいります。</p>  |
| (14) | 小田原駅発上り最終電車運転時刻の繰下げ | <p>小田原駅発の上り最終電車については令和2年3月のダイヤ改正で23時31分発となりましたが、国府津駅行きのため、十分な利便性の向上にはなっていません。また、これ以後に小田原駅に到着する下り電車は、小田急線が8本あり、利用者にとって不便な状況となっています。</p> <p>乗継者の利便性だけでなく、湯河原方面から小田原以東への帰宅者の更なる利便性向上に向けて、熱海駅発最終電車の運転区間を国府津駅以東まで延長されるとともに、小田原駅発の最終電車の運転時刻を引き続き繰下げられるよう要望いたします。</p> | <p>2020年3月のダイヤ改正で、熱海駅(23:07発)小田原駅(23:30着)行上り最終電車を、国府津駅まで延長運転し利便性向上を図りましたが、小田原駅23時台の上り列車はご利用が極めて少なく、現在のご利用状況と、夜間のメンテナンス時間が大きく減少することを鑑みますと、現時点では国府津以東へ延長する考えはございませんが、引き続きお客さまのご利用状況を見極めつつ全体的な利便性向上に努めてまいります。</p> |
| (15) | 辻堂駅、二宮駅への旅客用ホームの設置  | <p>利用客の利便性の向上及び混雑緩和を図るため、東海道貨物線の旅客線化に向け、藤沢駅、茅ヶ崎駅に続いて辻堂駅、二宮駅の貨物線に旅客用ホームを設置されるよう要望いたします。</p>   | <p>東海道貨物線の旅客線化につきましては、現時点で具体的に実施する計画はございません。また、沿線の開発状況や東海道方面の将来需要の見通しなど、複数の要素を総合的に検討する必要があることから、引き続き時間を要するものであると認識しております。</p>  |

| 番号              | 要望事項                        | R7 要望内容  | R7 回答  |
|-----------------|-----------------------------|--|--|
| <b>II 利便性向上</b> |                             |  |  |
| <b>1 停車要望</b>   |                             |  |  |
| (1)             | 湘南新宿ライン(高崎線～東海道本線)の新川崎駅への停車 | 現在運行されています湘南新宿ライン(高崎線～東海道線)については、新川崎駅への停車がなされていません。新川崎駅周辺地区は、川崎市の総合計画において研究開発、産業の創出・育成、商業、都市型住宅などの諸機能が集積した、新たなまちづくりを推進する地域生活拠点として位置付けられています。<br>交通広場などの都市基盤施設の整備と大規模住宅や研究所などの民間開発が着実に進み、今後駅利用者の更なる増加が見込まれていますので、湘南新宿ライン(高崎線～東海道線)を新川崎駅に停車されるよう要望いたします。                     | (1)～(5)の回答<br>湘南新宿ライン(高崎線～東海道線)・特急「湘南」等は、比較的長い距離をご利用するお客さまに対する速達サービスを主目的のひとつとして設定しており、現在の停車駅としております。2018年3月のダイヤ改正では、湘南新宿ラインの戸塚からの順序を快速アクティーの後に変更し、川崎以北から辻堂へは藤沢で湘南新宿ラインに乗り換えることでご利用ができるようになりました。また、普通電車の待ち合わせ駅を 国府津駅から平塚駅に変更し、大磯・二宮へは平塚で先行する普通電車に同ホームで乗り換えができるようにするなど、東海道線全体での利便性向上を図りました。<br>2021年3月のダイヤ改正では平塚以西の日中帯の運転本数をご利用状況にあわせて見直すとともに、快速アクティーを普通列車に置き換えを実施し、2023年3月のダイヤ改正におきまして、快速アクティーの一部を普通列車に置き換えることにより、辻堂・大磯・二宮・鴨宮駅において停車回数を増やしました。<br>なお、湘南新宿ラインのご利用状況につきましては、コロナ禍からの回復傾向にあるものの、コロナ禍前の水準には戻っていない状況です。今後もお客さまのご利用状況を見極めつつ全体的な利便性向上に努めてまいります。 |
| (2)             | 湘南新宿ライン特別快速の辻堂駅への停車         | 辻堂駅は湘南新宿ライン特別快速の通過駅となっていますが、駅周辺は、地区の活性化が図られており、乗降客は年々増加し、現在、県内17駅中7番目に乗車人員数が多い駅となっています。<br>つきましては、利用者の利便性・速達性を高めるため、湘南新宿ライン特別快速を辻堂駅に停車されるよう要望いたします。  |  |
| (3)             | 特急「湘南」の大磯駅への停車              | 大磯駅の1日平均乗車人数は、平成19年度から平成29年度の10年で約10%増加しています。また、駅利用者のうち、通勤・通学等での定期券利用者は約12%増加しています。<br>現在、大磯駅は特急「湘南」の通過駅となっていますが、大磯駅を利用する通勤・通学利用者の利便性向上のため、特急「湘南」の大磯駅への停車を要望いたします。   |  |
| (4)             | 湘南新宿ライン特別快速等の二宮駅への停車        | 現在、二宮駅は、二宮町民のみならず、小田原市・秦野市・中井町・大磯町などの周辺住民も多く利用しており、現在1日約11,000人が乗車しています。二宮駅での乗車人数は平塚駅以西(小田原駅除く)の駅の中でも一番多く、快速を停車させることのメリットは大きいと思われます。<br>そのため、湘南新宿ライン特別快速の停車駅の見直しも含めた中で、二宮駅への停車を要望いたします。<br>また、特急「湘南」の一部について、二宮駅が通過となっています。通勤・通学者の利便性を今以上に高めるためにも、特急「湘南」の二宮駅への全面停車を要望いたします。 |  |
| (5)             | 湘南新宿ライン特別快速の鴨宮駅への停車         | 小田原東部に位置する鴨宮駅周辺地区は、小田原市の副次拠点として位置付けられ、市街地開発事業による都市基盤整備や商業を中心とした複合施設の整備など、都市機能の集積が図られているところです。<br>大規模小売店舗の出店も相次ぎ、また、宅地開発も進展し居住や移住希望の多い地域である等の理由から、利用者の利便性の向上を図るため、湘南新宿ライン特別快速を鴨宮駅に停車されるよう要望いたします。   |  |

| 番号  | 要望事項             | R7 要望内容   | R7 回答   |
|-----|------------------|---|---|
| (6) | 特急列車の平塚駅への停車拡大   | <p>令和3年3月のダイヤ改正で、これまで朝・夕夜間の通勤時間帯に運転されていた「湘南ライナー」・「おはようライナー新宿」・「ホームライナー小田原」に代わり、特急「湘南」の運転が開始され、平塚駅への停車数が増加したほか、オンライン予約が可能となりました。</p> <p>また、行楽シーズンには平塚駅を始発とする臨時特急が設定されるなど、特急列車の利便性向上が図られていると認識しております。引き続き取り組みを継続していただくとともに、臨時特急を含めた特急列車の平塚駅への停車拡大について要望いたします。</p> | <p>「踊り子」号は1986年に一部の列車を藤沢、茅ヶ崎、平塚、真鶴に停車といたしました。ご利用状況が極めて低調であったため、平成元年に伊東・伊豆方面への速達性を重視し停車駅の見直しを図りました。2021年3月のダイヤ改正では通勤ライナーの運転を取りやめ、新たな着席サービスの特急「湘南」を運転開始し、着席サービスの向上に努めております。特急列車の停車駅拡大につきましては、需要動向や線区全体のサービス向上等について慎重に検討を行う必要があると考えており、今後お客さまのご利用状況を見極めつつ全体的な利便性向上に努めてまいります。</p> |
| (7) | 相鉄・JR直通線の鶴見駅への停車 | <p>鶴見駅は京浜臨海部及び沿線の広範囲にわたる地域の人々が利用しています。さらに、「京浜臨海部ライフイノベーション国際戦略特区」として末広地区が位置付けられ、戦略拠点の表玄関の機能強化が求められています。相鉄・JR直通線の鶴見駅への停車はそれに寄与するため、ホーム新設スペースの確保についてJR貨物と調整されるなど、旅客線としても活用されている東海道貨物線への停車が実現されるよう要望いたします。</p>   | <p>鶴見駅への相鉄・JR直通線の停車については、駅構内にホーム新設スペースがないことから大規模な施設改修が伴うことや、貨物輸送への影響が大きいことなどから関係自治体のご協力が不可欠である長期的な検討課題と考えております。</p>   |

| 番号               | 要望事項           | R7 要望内容   | R7 回答   |
|------------------|----------------|---|---|
| <b>2 新駅の新設</b>   |                |   |   |
| (1)              | 藤沢駅から大船駅間の新駅設置 | <p>「かながわ都市マスタープラン」において、都市圏域の自立を支える新たな地域の拠点として、「村岡・深沢地区」にJR藤沢駅～JR大船駅間の新駅設置と新たな都市拠点の形成を進めることが位置付けられています。</p> <p>新駅については、3県市と貴社の4者で、新駅設置及び自由通路整備に関する基本協定を令和4年3月に、また、工事等の施行協定を令和6年5月に締結したうえで、令和6年10月に工事着手したところです。</p> <p>また、まちづくりについては、令和3年3月にUR都市機構と3県市で締結した、まちづくりに関する基本協定に基づき、令和4年3月に、土地区画整理事業や両地区を結ぶ道路などの都市計画を決定し、令和5年10月に事業等の認可を受けました。</p> <p>新駅整備事業が本格化しており、新駅事業とまちづくりの工程調整など、事業進捗に伴い様々な調整が必要になると思われるので、円滑な事業実施に向けてご協力をお願いいたします。</p> | <p>新駅設置については、2019年1月に村岡新駅(仮称)設置協議会(神奈川県・藤沢市・鎌倉市)より要望書を頂き、概略設計を実施したうえで、2021年2月8日付けで新駅設置に関する覚書、2022年3月28日付けで新駅設置及び自由通路整備に関する基本協定を締結しました。</p> <p>さらに、2022年5月30日に締結した協定に基づき実施した新駅及び自由通路の詳細設計は2023年度中に完了しました。その後、2024年5月20日に締結した協定に基づき2024年10月から準備工事に着手し、2025年1月より線路の移設作業に向けた本格工事に着手しており、電柱の設置や新しい軌道敷設工事を実施しています。</p> <p>引き続き、新駅及び自由通路事業の円滑な実施に向けて、神奈川県・藤沢市・鎌倉市と連携を図りながら対応してまいります。</p> |
| <b>3 駅施設等の整備</b> |                |   |   |
| (1)              | 大磯駅ホームの屋根の増設   | <p>大磯駅ホームは、平塚駅側ホームに屋根が設置されていないため、雨天時の乗降において不便をきたしています。</p> <p>つきましては、利用者の利便性を図るためにも、屋根の増設を要望いたします。</p>  | <p>駅のホーム上家設置については、現時点で実施する計画はございませんが、今後のお客さまのご利用状況に応じて検討してまいります。</p>  |
| (2)              | 藤沢駅西口の新設       | <p>藤沢駅の西側地区には商業地や住宅地があり、多数の通勤・通学者が藤沢駅を利用しています。現在、長いホームに1か所の出入口しかなく、利用者が一部車両に集中し、著しく混雑している状況になっています。</p> <p>つきましては、現在進めている藤沢駅南北自由通路の拡幅及び駅舎の改良を踏まえ、将来的に利用者の利便性の向上及びホームの効率的な利用を図るため、藤沢駅の西口の新設について、藤沢市と連携しながら検討されるよう要望いたします。</p>  | <p>現在藤沢駅では、南北自由通路拡幅整備事業として自由通路の拡幅、及び駅舎の改良について、藤沢市とともに検討・協議を行っております。改札口の新設については、現時点で実施する計画はございませんが、今後のお客さまのご利用状況に応じて検討してまいります。</p>   |

| 番号  | 要望事項       | R7 要望内容  | R7 回答  |
|-----|------------|--|--|
| (3) | 茅ヶ崎駅ホームの改良 | <p>茅ヶ崎駅の改札口、階段、ホームは狭隘なため、ラッシュ時には乗降客であふれ、著しく混雑している状態となっています。特に、ラッシュ時の東海道線ホームのエスカレーター付近は、エスカレーター利用者と東海道線を待つ人が滞留しています。</p> <p>利用者の安全性確保の点から、ホーム拡幅やホームドア設置等の抜本的な設備改良に加え、安全性確保のための混雑・滞留緩和対策を実施していただきますよう要望いたします。</p> <p>また、貴社と連携した混雑・滞留箇所の状況観察等、引き続きの取り組みをお願いいたします。</p>                                   | <p>ホーム拡幅については、大規模な改良工事が必要となるため、長期的な課題と考えております。</p> <p>ホームドアについては、2025年3月3日付プレスリリー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おります。</p> <p>引き続き関係自治体と連携し、混雑・滞留緩和対策の検討を進めてまいります。合わせて、混雑緩和対策としてオフピーク通勤の推奨にご協力をお願いいたします。</p> |
| (4) | 二宮駅ホームの増設  | <p>現在、二宮駅はホームが1面2線であり、それを上下線で使用していますが、ホーム幅が狭いため、特にラッシュ時には乗降客であふれ、著しく混雑している状態となっています。そこで、現在のホーム北側の空き地に旅客線ホームを増設し、各ホームをそれぞれ上下線別に割り当てることで、利用者の分散化と安全・快適性の向上が図られるとともに、通過列車の退避駅としての活用や二宮駅始発電車の増発など、東海道本線の輸送力増強の観点から大きなメリットがあると思われれます。</p> <p>つきましては、これらのことを十分考慮され、二宮駅へのホーム増設について、積極的に取り組まれるよう要望いたします。</p> | <p>ホームの増設(新設)については、駅構内全体に係わる大規模な改良工事が必要です。お客さまの動向や駅周辺の開発構想、ホーム上の混雑状況を総合的に判断し、長期的に検討していく事柄と考えております。</p> <p>合わせて、混雑緩和対策としてオフピーク通勤の推奨にご協力をお願いいたします。</p>   |

| 番号  | 要望事項      | R7 要望内容  | R7 回答  |
|-----|-----------|--|--|
| (5) | 国府津駅北口の新設 | <p>国府津駅は、改札口を出入りする乗降客が1日平均約1万人で、これに東海道本線と御殿場線の相互の乗換え客を勘案すれば、相当数の利用客が行き交う交通結節点です。しかし、駅改札が南側にしかないために、北側の住民は、駅舎から200mほど離れた地下道を利用しています。この地下道は幅員が2.4mと狭隘で暗く、車が往来するため、歩行者にとって危険な状態となっています。</p> <p>北側地域は宅地開発の進展により、居住者が増加しており、都心への通勤・通学者の需要が見込まれることから、利用者の安全性及び利便性の向上を図るため、北側にも改札を設置されるよう要望いたします。</p> | <p>国府津駅の改札口の新設については、現時点で実施する計画はございませんが、今後のお客さまのご利用状況に応じて検討してまいります。</p>                             |
| (6) | 真鶴駅施設の改良  | <p>真鶴駅は、改札口が1か所しかないことから、隣接の人道跨線橋を渡らなければならない、不便を感じています。駅周辺地区対策の推進については、真鶴町総合計画にも課題の1つとして挙げられ、平成28年度には県の事業により真鶴駅北側の人道跨線橋にエレベーターが設置され、令和4年度には南側もエレベーターが設置され利便性が増したところであります。真鶴町としましては、行政にとどまらず、駅周辺の整備について貴社と連携協力しながら今後検討してまいりたいと考えていますので、駅施設(ホーム屋根の増設・自由通路・橋上駅舎化など)の全面的な改修について要望いたします。</p>         | <p>駅周辺の整備については、関係自治体等で整備することが基本と考えております。また、現在自治体とともに駅施設の改良等について検討をしております。引き続きのご協力をお願いいたします。</p>    |
| (7) | 藤沢駅施設の改修  | <p>藤沢駅が、障害のある方にも利用しやすい駅となるため、藤沢駅のバリアフリートイレについて、重度心身障害者が利用できるよう大人用ベッド(ユニバーサルシート)の設置を要望いたします。オストメイト対応設備は、温水シャワー水栓付き汚物流しのタイプに改良していただくとともに、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を要望いたします。なお、施設の整備にあたっては、高齢者・障害者など駅利用者の意見を聞きながら進めていただくようお願いいたします。</p>  | <p>バリアフリートイレ内の設備改善については、引き続き検討を図って参りたいと考えております。</p> <p>整備に当たっては高齢者・障害者など駅利用者の意見を賜りながら進めてまいります。</p> |

| 番号  | 要望事項     | R7 要望内容  | R7 回答  |
|-----|----------|--|--|
| (8) | 早川駅施設の改良 | <p>エリアブランディング構想(早川エリア)の策定にあたっては、地域住民や来訪者、関係団体との意見交換や調査を通じて、多様なニーズや必要な取組みを把握するよう努めました。その過程で、早川駅については、車いすやベビーカー、キャリーケースを利用する方々を含む幅広い層から、駅施設のバリアフリー化を求める声が多く寄せられたところです。</p> <p>本構想では、国の「移動等円滑化の促進に関する基本方針」(以下、「国の基本方針」)を踏まえ、早川駅前の賑わいを創出するとともに、公共交通機関を利用した来訪者の増加をめざし、早川駅の利用者数の更なる増加につなげるものとしています。</p> <p>また、小田原漁港交流促進施設「漁港の駅 TOTOCO小田原(事業主体:小田原市)」には、年間約69万人(レジ通過者数の令和6年度実績)の方が訪れるなど、小田原漁港周辺は、公設水産地方卸売市場が立地する本港側と合わせ、多くの来訪者で賑わっています。</p> <p>小田原漁港周辺エリアの賑わいの中心である、築55年以上が経過した公設水産地方卸売市場については、再整備に向けて基本構想策定に着手しております。</p> <p>前述のとおり、小田原市では貴社の協力もいただきながら、早川エリアにおいて様々な施策を展開しております。国の基本方針には、「1日の平均利用者数が3,000人を下回る鉄軌道駅についても、地域の実情に鑑み、利用者数のみならず、高齢者、障害者等の利用の実態等を踏まえて、移動等円滑化を可能な限り実施する」と明示されています。さらに、令和7年7月7日付けで小田原市長宛てに神奈川県交通運輸産業労働組合協議会議長から早川駅にエレベーター等の設置を求める要求が提出されたことから、地域の拠点である早川駅が、早川エリアを訪れる方々の玄関口に相応しい魅力ある駅となるよう、駅施設のバリアフリー化等の整備を要望いたします。</p> | <p>国の「移動円滑化の促進に関する基本方針」に基づき、「乗降3千人以上の駅及び自治体のバリアフリー基本構想における生活関連施設に位置付けられた乗降人員2千人以上の駅」を優先的に整備することを基本に、バリアフリー整備を推進しているところであります。当社では、エリアブランディング構想(早川エリア)に係る研究会に参画し、バリアフリー整備等の今後の方向性について、自治体等と協力しながら調整、検討を進めてまいります。</p> |

| 番号   | 要望事項                   | R7 要望内容  | R7 回答   |
|------|------------------------|--|---|
| (9)  | 藤沢駅及び辻堂駅への大型コインロッカーの増設 | <p>新型コロナウイルス感染症の流行による一時的な落ち込みはあったものの、貴社及び藤沢市による観光誘客の取組み等により、藤沢市を訪れる観光客は年々増加しており、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、更なる増加が見込まれます。</p> <p>つきましては、観光客からの設置要望が多い大型コインロッカーについて、利便性向上を図るため、観光客が多く利用する藤沢駅及び辻堂駅に増設されるよう要望いたします。</p>   | <p>藤沢駅および辻堂駅の大型ロッカーについて、昨年度、藤沢駅は11口から20口へ、辻堂駅は0口から4口へ増設をいたしました。今後もお客様の利用状況をもとに、大型ロッカーの増設を検討して参ります。</p>  |
| (10) | 川崎駅南口改札の整備             | <p>川崎駅周辺地区は、川崎市の広域拠点として大規模再開発が行われています。西口地区では都市型住宅や商業、文化施設等の整備、東口地区では商業施設のリニューアルが行われ、駅利用者も増加しており、今後も段階的な民間開発が進み駅利用者は更に増加すると見込まれます。</p> <p>平成30年2月17日に北口通路・北改札が供用開始され、駅北側の回遊性・利便性が向上していますが、今後の開発動向も踏まえ、駅への更なる利便性・アクセス性向上を図るため、南口改札の整備について要望いたします。</p>  | <p>川崎駅の改札口の新設については、現時点で実施する計画はございませんが、今後のお客さまのご利用状況に応じて検討してまいります。</p>   |
| (11) | 根府川駅施設の改良              | <p>根府川駅は、段差の解消等のバリアフリー化がされておらず、無人駅となっているため、高齢者や障害者にとって利用しづらい駅となっており、近隣の障害者通所施設利用者や高齢者等から利便性向上を求める声が上がっています。</p> <p>また、令和7年7月7日付けで小田原市長宛てに神奈川県交通運輸産業労働組合協議会議長から根府川駅のエレベーター等設置や無人駅解消についての要求が提出されました。</p> <p>バリアフリー化については、国の「移動等円滑化の促進に関する基本方針」では、「1日の平均利用者数が3,000人を下回る鉄軌道駅についても、地域の実情に鑑み、利用者数のみならず、高齢者、障害者等の利用の実態等を踏まえて、移動等円滑化を可能な限り実施する」と明示されております。近隣の障害者通所施設からの利用や、高齢者等の利用も踏まえ、駅施設のバリアフリー化等の整備について要望いたします。</p> <p>無人駅の対応としては、他の有人駅においてオンタイムで確認できるようなシステムの構築や、有事の際には警察へ通報できる装置を整備していただいているところですが、駅係員が配置されていた方が、有事の際にはより迅速かつ適切な対応が可能となりますので、案内係員の配置について要望いたします。</p> <p>なお、案内係員の配置が難しい場合については、バリアフリー化の検討のため、乗車人員の概数を提供していただくよう、要望いたします。</p> | <p>国の「移動円滑化の促進に関する基本方針」に基づき、「乗降3千人以上の駅及び自治体のバリアフリー基本構想における生活関連施設に位置付けられた乗降人員2千人以上の駅」を優先的に整備することを基本にバリアフリー整備を推進しているところであります。根府川駅のバリアフリー化等の整備につきましては、関係自治体のご協力をいただきながら、検討を行っていきたく考えております。</p> <p>また、現在のところ駅係員を配置する計画はございません。根府川駅では他の有人駅で遠隔にてオンタイムで確認できるようなシステムを構築し、また、有事の際には警察へ通報できる装置を整備しております。引き続き、多様なお客さまが安全、円滑に駅を利用できるよう、必要な設備や体制の整備等、関係者の皆様と検討してまいります。</p> <p>なお無人駅につきましては、正確な乗車人員の把握が難しい状況となっており、現在は公表を控えております。バリアフリー施策やまちづくり等の検討に際しては、対応方法について個別に検討いたします。ご理解をいただきますようお願いいたします。</p> |

| 番号   | 要望事項                           | R7 要望内容   | R7 回答   |
|------|--------------------------------|---|---|
| (12) | 誤乗防止のための案内表示等の改善               | <p>令和3年3月のダイヤ改正により運用が開始された特急「湘南」についても、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、上野東京ラインと相鉄線相互乗入れ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>特急「湘南」については、ホーム乗車目標の分離を行っております。引き続き、駅案内サインや案内放送にて、乗車誤りの防止に努めてまいります。</p>  |
| (13) | 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、横浜市、川崎市、平塚市、藤沢市、茅ヶ崎市、大磯町及び二宮町においては、バリアフリー法に基づく基本構想を作成しているため、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>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、各自自治体の一層のご協力をお願いいたします。</p> |

| 番号 | 要望事項 | R7 要望内容  | R7 回答  |
|----|------|--|--|
|    |      | <p>①転落防止<br/>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、川崎駅、横浜駅、戸塚駅、大船駅、藤沢駅、辻堂駅、茅ヶ崎駅及び平塚駅といった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10万人未満の大磯駅、二宮駅、小田原駅等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>また、可動式ホーム柵の整備にあたっては、ホーム補強工事実施時など、準備段階から市民への丁寧な情報提供に努めるよう要望いたします。</p> <p>②バリアフリートイレ等<br/>東海道本線各駅、特に大船駅、藤沢駅、辻堂駅、茅ヶ崎駅、平塚駅、大磯駅及び二宮駅において、バリアフリートイレ等の設置、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ニ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>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。ホームドアについては、2025年3月3日付プレスリリー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おります。具体的には、線区単位の330駅758番線への整備を優先します。330駅以外については、今後のホームのご利用状況の変化や技術動向等を踏まえ対応策を見定めてまいります。</p> <p>ホームと車両との段差につきましては、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ています。また、くし状の部材をホーム先端に設置しホームと車両とのすき間を縮小しています。</p> <p>なお、工事の実施時期等の情報については、引き続き駅へのポスター掲示等によりお知らせしてまいります。</p> <p>バリアフリートイレ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> |

| 番号 | 要望事項 | R7 要望内容  | R7 回答  |
|----|------|--|--|
|    |      | <p>③移動経路等<br/>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、東海道本線各駅、特に大船駅、藤沢駅、辻堂駅、茅ヶ崎駅、平塚駅、大磯駅及び二宮駅において、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お願いいたします。</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。特にホーム幅が狭い茅ヶ崎駅や、ホームドアの設置に伴いホーム幅が狭くなる大船駅において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、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42駅53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<br/>東海道本線各駅、特に藤沢駅、辻堂駅、大磯駅及び二宮駅において、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、藤沢駅、小田原駅など、県内58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、1万人未満駅である早川駅及び根府川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。</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>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、2025年度中に3線区11駅に新設する予定です。</p> <p>(南武線:尻手・鹿島田・平間・久地・中野島・稲田堤)<br/>(横浜線:成瀬・古淵・矢部)<br/>(東海道線:二宮・鴨宮)</p> <p>未設置駅への設置については今後も検討してまいります。</p> <p>※参考 【】内はAED設置駅数<br/>・JR東日本横浜支社管内駅数:109駅(羽沢駅含む)【70駅】<br/>  神奈川県内:101駅【66駅】<br/>  東京都内:2駅(町田、成瀬)【2駅】<br/>  静岡県内:6駅(熱海、来宮、伊豆多賀、網代、宇佐美、伊東)【2駅】<br/>・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> |

| 番号 | 要望事項 | R7 要望内容  | R7 回答   |
|----|------|--|---|
|    |      | <p>⑤構内床仕上げ<br/>           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、東海道本線各駅、特に藤沢駅、辻堂駅、大磯駅及び二宮駅において、雨天時で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。<br/>           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<br/>           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。<br/>           また、東海道本線各駅、特に大船駅、藤沢駅、辻堂駅、茅ヶ崎駅、平塚駅、大磯駅及び二宮駅構内において、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月から横須賀・総武快速線にE235系新型車両の導入を開始し、2025年3月に置き換えが完了しました。また、2021年には相模線を全てE131系新型車両へ置き換え、鶴見線も同様にE131系新型車両の導入が完了いたしました。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。<br/>           ベビーカー利用の方への取り組みとして、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日と11月1日～11月30日に「ベビーカー利用に関するキャンペーン」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り組みとして、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> |

| 番号 | 要望事項 | R7 要望内容  | R7 回答   |
|----|------|--|---|
|    |      | <p>⑦案内表示等</p> <p>これまで、駅案内サインの改善に取り組んでいただいているところですが、東海道本線各駅、特に藤沢駅、辻堂駅、茅ヶ崎駅、平塚駅、大磯駅及び二宮駅において、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。</p> <p>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組みをお願いいたします。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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するため、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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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 | R7 要望内容   | R7 回答  |
|----|------|---|--|
|    |      | <p>⑧人員対応</p> <p>東海道本線各駅、特に大船駅、藤沢駅、辻堂駅、茅ヶ崎駅、平塚駅、大磯駅及び二宮駅において、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みら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、令和6年度から民間事業者においても合理的配慮の提供が義務化されました。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。車内における情報提供の充実として放送による案内だけでなく車内のモニターでの情報提供や弊社HPやスマートフォン用アプリなど、様々な方法による情報提供に努めてまいります。</p> <p>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。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> <p>ハード面での環境整備については、車両とホームの隙間を縮小すべくホーム先端へのくし状部材の設置を進めるなど、引き続きお客さまがご利用しやすい環境整備の推進を行ってまいります。</p> |

| 番号   | 要望事項                               | R7 要望内容   | R7 回答  |
|------|------------------------------------|---|--|
| (14) | 運賃表の改善                             | <p>日本政府観光局(JNTO)が発表している訪日外客数推計値を見ると、令和7年1月から5月の5カ月間の訪日外客数は、令和6年の同時期と比較して約350万人上回っており、これに比例して鎌倉や藤沢を訪れる訪日外国人も増加しています。</p> <p>既に鎌倉駅にはローマ字表記の運賃表を掲出いただいているところですが、大船駅及び藤沢駅の運賃表にはローマ字表記がないため、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>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、大船駅及び藤沢駅について、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>  |
| (15) | 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>2025年10月8日付プレスリリースで公表しております内容の通り、鉄道駅バリアフリー料金は廃止いたしますが、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                          | R7 要望内容  | R7 回答   |
|--------------|-------------------------------|--|---|
| <b>Ⅲ その他</b> |                               |  |   |
| (1)          | 増結や切離し等にかかる時間の短縮のための見直し       | <p>現在、上り方面の通勤・通学時間帯では、途中平塚駅での増結・切離しや、途中駅での特急通過待ち等で、二宮駅・大磯駅～東京駅間の所要時間は平均80分かかります。また、一部(二宮駅のみ)停車する特急「湘南」、湘南新宿ラインについても、首都圏への所要時間1時間以上と、普通電車とあまり変わらない状態となっています。</p> <p>つきましては、利用者の利便性向上や所要時間短縮のため、平塚駅での増結・切離しの見直しなど、列車の速達性向上を要望いたします。</p>  | <p>東海道線につきましては、平塚以東と平塚以西とでお客さまのご利用状況に大きな開きがあることから、平塚駅において一部の列車の車両の増結及び切離しを行っております。したがって、増結・切離し作業の解消は現状では困難です。</p> <p>また2021年3月のダイヤ改正より運転を開始した特急「湘南」ですが、2024年3月のダイヤ改正において一部列車の都心方面への所要時間を短縮いたしました。引き続きお客さまのご利用状況を見極め利便性の向上に努めてまいります。</p>   |
| (2)          | 鉄道利用による新たなエリアからの観光誘客に結びつく商品開発 | <p>藤沢市では、辻堂地区に湘南C-X(シークロス)のまちづくりを推進し、辻堂駅周辺を消費観光促進の重要な拠点と位置付け、湘南江の島周辺地区をはじめとした観光資源とともに「点から面」の回遊性を高めた観光振興施策を推進しています。その際、乗用車の利用の増加による交通渋滞や環境への影響も考慮し、乗用車から公共交通である鉄道の利用促進を図ることとしています。</p> <p>そうした中、鉄道を利用した各方面からの観光客増加を図るため平成29年度には、大宮駅、立川駅、国分寺駅各駅で、さらには令和元年度に北関東で「湘南キャンペーン」を実施するなど、広域での観光誘客の促進に向けた取組みを行っています。</p> <p>また、観光消費の増加に繋げるため、藤沢市が整備した藤沢駅周辺の「ふじさわ宿交流館」と辻堂駅周辺の「藤沢市アートスペース」、「藤澤浮世絵館」の連携した取組みのほか、「テラスモール湘南」や「湘南モルフイル」等、多彩な大型商業施設があることから、藤沢駅と辻堂駅間の回遊性向上を図っています。</p> <p>こうした取組みによって観光誘客を促進しているところですが、現状においては未だ「観光客が休日に集中してしまう」、「観光客が江の島近辺に集中してしまう」というオーバーツーリズムが問題となっており、観光客の分散化は、オーバーツーリズム解消に向けた大きな課題の1つとなっています。</p> <p>つきましては、鉄道利用による新たな観光誘客や利便性向上及びオーバーツーリズムの解消のため、「鎌倉・江ノ電パス」に代わる鎌倉～江の島～辻堂エリア間の商品の開発を要望いたします。</p> | <p>おトクなきっぷの設定につきましては、お客さまのニーズを踏まえつつ、区間、列車やきっぷの利用状況、線区、地域の特状および季節による需要の多寡等を総合的に判断したうえで、収入を減少させないと見込まれる範囲内で関係箇所と協議の上設定しております。</p> <p>「鎌倉・江ノ島パス」につきましては、お客さまのニーズや利用状況に鑑み2020年3月末で発売を終了させていただいております。</p> <p>オーバーツーリズムの問題については、鎌倉市・藤沢市エリアにおけるオーバーツーリズム未然防止・抑制に向けた協議会に参加し、地域の皆さまとオーバーツーリズム解消に向けて取り組んでおります。</p> <p>また、一部施設や特定エリアへ観光客の分散化を目的とし、市内の観光施設の紹介を実施しております。さらに、駅構内の階段やエスカレータの付近への滞留防止、安全確保のため土休日は誘導要員を配置しております。引き続きオーバーツーリズム、混雑緩和に取り組んでまいります。</p> |

| 番号  | 要望事項                             | R7 要望内容   | R7 回答  |
|-----|----------------------------------|---|--|
| (3) | 各鉄道事業者のエリアをまたがる利用の実現             | JR東日本とJR東海のエリアをまたいだIC定期券の発売について、令和3年の春に開始されましたが、依然として、定期券を除いた交通系ICカードで、鉄道事業者のエリアをまたいだ利用はできないことから、JR東海と連携しながら、各鉄道事業者のエリアをまたがる利用を可能とする技術開発の促進について要望いたします。また、またがり利用の実現が難しい場合は、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の導入を検討していただきますよう要望いたします。  | <p>エリアをまたいだのICカードご利用の実現につきましては、運賃計算の対象範囲が大幅に広がることに伴う技術的課題の解決に加え、会社間精算のための新たな仕組みの構築が必要となることから、今後の検討課題としております。</p> <p>なお、2020年3月14日より、TOICAエリアとSuicaエリアをまたがるご乗車について、一部の駅に設置されている自動精算機で精算いただけるよう機能改修を行っております(ご利用条件によっては有人改札をご案内する場合がございます)。また、2021年3月には、TOICAエリアとSuicaエリアをまたがるIC定期券を発売しております。今後も、多くのお客さまに快適にご利用いただけるよう、精算方法や利用条件のご案内を充実させ、分かりやすい情報提供に取り組んでまいります。</p> <p>何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。</p> |
| (4) | 藤沢駅周辺地区再整備に伴う自転車等駐車場の管理運営・用地の提供等 | 藤沢駅周辺は放置自転車対策として、公共空間を活用した路上駐輪施設の設置を進めるなど、用地の確保を含め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ます。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の検討を行っています。貴社のグループ会社においても、自転車等駐車場の管理運営に取り組まれています。引き続き自転車等駐車場の管理運営・用地の提供等について更なるご協力をお願いいたします。  | 藤沢駅周辺については、駐輪場用地として提供できる当社用地は、現在のところございません。今後、設置可能な箇所がありましたら協力させて頂く予定です。   |
| (5) | 藤沢駅構内における多言語での案内放送の実施            | <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で、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>藤沢駅については他社線江の島方面への乗換え駅であり、多くの外国人観光客等の利用が見込まれることから、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、駅構内において情報を広く発信することが出来るよう、多言語での案内放送や案内サインにおける多言語表記の拡充を引き続き実施するよう要望いたします。</p> | <p>駅構内の放送については、外国からのお客さまのご利用が多い駅において、自動放送設備による多言語案内放送を実施しており、藤沢駅につきましても、自動放送設備による日本語、英語の乗換案内、マナー啓発、および輸送障害時の案内放送を適宜実施しております。</p> <p>案内サインについては、日本語、英語の表記を行っており、一部は中国語、ハングルでの表記も行っております。表記の拡充については、ご利用状況を見極めながら検討してまいります。</p>   |

| 番号  | 要望事項                    | R7 要望内容  | R7 回答  |
|-----|-------------------------|--|--|
| (6) | バス事業者への事前のダイヤ改正情報の提供    | <p>発着するバスの便数が少ない駅の利用者は、より効率的に乗継ぎができることを望んでいます。そうした中で、バス事業者としては、鉄道会社のダイヤを踏まえたバスの運行計画を立案することが必要であると考えられ、両者の連携を図っていくことが求められます。</p> <p>バス事業者は、バスダイヤを含めた運行計画の変更を1ヶ月前には運輸局へ提出する必要があることから、今後、利用者の利便性向上のため、バス事業者から具体的な要望があった際には、事前のダイヤ改正情報の提供について、検討していただきますよう要望いたします。</p>   | <p>基本的に、ダイヤ改正情報の事前提供はできません。ただし、バス事業者より具体的な要望があれば、個別に対応を検討してまいります。</p>  |
| (7) | 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、川崎駅、大船駅、藤沢駅、辻堂駅及び平塚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>そのため、東海道本線を利用する通勤・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から、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、既設の自転車駐車場のみならず、駅の利用状況や需要量、駅周辺における放置自転車の状況等を勘案し、自ら自転車駐車場を整備、管理及び運営していただくことを要望します。加えて、市町村へ自転車駐車場用地を無償で提供することや、市町村が行う施設の設置や維持に対して助成を行うなど、自転車駐車対策をより一層積極的に推進すること、並びに市町村が行う放置自転車対策に対して、積極的に連携及び協力することについても要望します。</p> <p>特に、横浜駅及び戸塚駅においては、例年、駅周辺の放置自転車台数が多く、市営自転車駐車場だけではひっ迫する駐輪需要に対応することが難しいため、鉄道事業者におかれても、駅周辺の放置自転車対策について、積極的に対応及び協力するよう要望します。</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。)の駐車対策だけでなく、子乗せ電動アシスト自転車の利用増加や電動キックボードをはじめとした新たなモビリティの普及により、多様化するニーズにも対応していく必要があるため、そうした需要に合わせた自転車、原動機付自転車及び自動二輪車の駐車場の設置やシェアサイクルポートの設置などについても、積極的に配慮及び協力するよう要望します。</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、借地料の軽減等を行っております。</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整備し、管理運営に取り組んでおります。今後もお客さまのご利用状況を踏まえながら、各種駐輪場等の整備を検討してまいります。</p> |

| 番号  | 要望事項                 | R7 要望内容   | R7 回答   |
|-----|----------------------|---|---|
| (8) | 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東海道本線においても、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なご理解を得る必要もございます。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> |
| (9) | 始発からのエスカレーター稼働に関わる対応 | <p>現在、大磯駅では始発から6時45分までエスカレーターが稼働しておらず、駅利用者の移動において不便をきたしています。</p> <p>つきましては、利便性を図るために始発からのエスカレーター稼働に必要な処置を講じられるよう要望いたします。</p>  | <p>大磯駅では、始発から6時45分までの駅社員無人時間帯は、エスカレーターを稼働しない運用としております。現時点では、無人時間帯にエスカレーター稼働を行う予定はございませんが、今後お客さまのご利用状況に応じて検討してまいります。</p>   |