

神奈川県鉄道輸送力増強促進会議 令和7年度 要望・回答
東海旅客鉄道 東海道新幹線

番号	要望事項	R7 要望内容	R7 回答
I 利便性向上			
1 停車要望			
(1)	「ひかり」の小田原駅停車本数の増加	<p>新幹線小田原駅は県内2か所ある駅のうち西の玄関口として県央、湘南、県西地域の人々に多く利用され、外国人観光客はもとより、首都圏をはじめ、九州、関西及び中京方面から多くのビジネス客や観光客が訪れています。</p> <p>また、近年、県西地域への移住者や二拠点居住者が増えつつあることから、都心へのアクセス強化が定住人口増や地域活性化に不可欠な要素となっています。</p> <p>さらに、外国人観光客が増加傾向にあることから、小田原駅から各方面への連携強化や利便性の向上を図るため、これまで平成20年3月のダイヤ改正において停車回数を増やす等の取組みを行っていただいておりますが、更に「ひかり」の小田原駅停車本数を増加されるよう引き続き要望いたします。</p>	<p>東海道新幹線は、安全且つ安定的に日本経済の大動脈を担う一方で、ご利用実態にあわせたダイヤをご提供し、より多くのお客様に快適にご利用いただく社会的使命がございます。</p> <p>「ひかり」の停車回数につきまして、2008年3月のダイヤ改正では小田原駅の停車回数を増やすなど、従来よりお客様のニーズにお応えをしており、これまでのご利用状況からみて、適切であると考えております。</p> <p>また、現在以上に小田原駅に「ひかり」を増停車させますと、東海道新幹線全体の輸送力が制約され、低下することからも、小田原駅に「ひかり」を増停車することは現時点では難しい状況です。</p> <p>なお、2026年春のダイヤ改正では、増設する京都始発の臨時「のぞみ」から名古屋で「こだま」に乗り換えることで、この臨時「のぞみ」の運転日は京都から小田原への最も早い到着が8:51着と48分早くなります。また、増設する岐阜羽島始発の臨時「こだま」の運転日も、岐阜羽島から小田原への最も早い到着が8:51着と48分早くなります。</p>

番号	要望事項	R7 要望内容	R7 回答
(2)	「ひかり」の熱海駅停車本数の増加	<p>熱海駅は、現在、「ひかり」が上り下り各3本停車し、多くの人々に利用されています。</p> <p>また、地域を訪れる観光客のニーズの多様化に対応し、サービスや利便性の向上を図るため、「ひかり」の熱海駅停車の必要性は、ますます高まっていますので、更に停車本数を増加されるよう要望いたします。</p>	<p>東海道新幹線は、安全且つ安定的に日本経済の大動脈を担う一方で、ご利用実態にあわせたダイヤをご提供し、より多くのお客様に快適にご利用いただく社会的使命がございます。</p> <p>「ひかり」の停車回数につきましては、お客様のご利用状況を踏まえて適切に設定しており、これまでのご利用状況からみて、適切であると考えております。</p> <p>なお、熱海駅に「ひかり」を増停車させますと、東海道新幹線全体の輸送力が制約され、低下することからも、熱海駅に「ひかり」を増停車することは現時点では難しい状況です。</p> <p>なお、2026年春のダイヤ改正では、増設する京都始発の臨時「のぞみ」から名古屋で「こだま」に乗り換えることで、この臨時「のぞみ」の運転日は京都から熱海への最も早い到着が8:43着と48分早くなります。また、増設する岐阜羽島始発の臨時「こだま」の運転日も、岐阜羽島から熱海への最も早い到着が8:43着と48分早くなります。</p>

番号	要望事項	R7 要望内容	R7 回答
2 新駅の設置			
(1)	新横浜駅と小田原駅間の寒川町倉見地区への新駅設置	<p>神奈川県は、面積及び人口において本県全体の約3割を占めるなど、県内の経済・産業の中核を担う地域であり、県土全体の活性化のため、この地域のさらなる発展が求められています。</p> <p>この都市圏の発展を図るには交通網の整備が不可欠であり、県では、リニア中央新幹線の神奈川県駅(仮称)を核とした北のゲートと、東海道新幹線の新駅を核とした南のゲートにより、全国との交流連携の窓口を形成するとともに、これらを繋ぐ南北交通軸などを強化する鉄道整備や、幹線道路の整備により、ネットワーク型都市圏の形成をめざしています。</p> <p>このうち、南のゲートについては、県と本都市圏の市町で「神奈川県東海道新幹線新駅設置促進期成同盟会」を設置し、相模川の対岸に位置する平塚市大神地区と寒川町倉見地区とを一体化した、環境と共生する魅力ある都市「ツインシティ」の整備を推進し、このツインシティを受け皿として、寒川町倉見地区への東海道新幹線新駅の設置をめざしています。</p> <p>平塚市大神地区では、予定していた大型商業施設や物流施設が全て開業し、令和9年度に土地区画整理事業が完了する予定となっており、まちの形成が大きく進みました。また、寒川町倉見地区では、地元説明会を重ねるなど、リニア中央新幹線の全線開業と時を合わせた新駅設置を想定して令和9年度を目途に都市計画の手続きができるような状況を調える必要があると考え、取り組んでいるところです。さらに、両地区を結ぶ(仮称)ツインシティ橋についても、令和8年度から用地取得に向けた測量に着手したいと考えており、ツインシティの整備に係る各取組みを着実に進めています。</p>	<p>東海道新幹線への新駅の設置は、列車の到達時分の延伸やダイヤの構成に影響を与え、結果として多くのお客様の利便性を損ねることになります。したがって、現時点において、新駅の設置は極めて困難であります。</p> <p>中央新幹線が開業し、東海道新幹線のダイヤ構成に余裕が生まれれば、新駅設置の余地が高まると考えておりますが、現在はまだ土木工事が本格化してきた段階です。新横浜・小田原間の新駅につきましては、中央新幹線が開通してから、その先の問題であり、新駅設置の可否について検討できる段階ではありません。</p> <p>駅の設置の可否については当然のことながら、ご利用頂けるお客様の需要見込み、それを裏付ける周辺地区における都市形成の状況などを十分検証したうえで判断することとなります。</p> <p>現時点では新駅の設置の可否について検討できる段階ではありませんが、毎年、要望をお受けし、これまでも平塚側の街づくりの進展や関連基盤整備の動き等についてお話を伺っているところです。今後、必要な助言を求められれば技術相談においてご対応させていただく考えです。基盤整備には相応の期間がかかるものであり、街づくりを含めた周辺状況を把握していく考えです。</p>

番号	要望事項	R7 要望内容	R7 回答
		<p>一方、貴社には、令和元年度から、新駅や駅周辺のまちづくりに係る技術的な相談に応じていただいているところで、このことは、地元において非常に好意的に受け止められており、機運醸成につながっています。</p> <p>こうした中、リニア中央新幹線については、品川・名古屋間の早期整備に向け、沿線各地で工事が進められており、本県においても北のゲートとなる神奈川県駅(仮称)の掘削工事が完了し、駅本体の函体構築工事が進められるとともに、車両基地の造成工事に着手するなど、堅調な事業進捗が図られています。このリニア中央新幹線の開業により、東海道新幹線列車ダイヤの構成に余裕が生じる可能性があり、新駅設置の期待がますます高まっています。</p> <p>東海道新幹線新駅の設置は、リニア中央新幹線の神奈川県駅(仮称)と相乗的に効果を発揮し、県央・湘南都市圏と全国の都市との交流・連携を飛躍的に活発化させることが見込まれます。この都市圏では、JR相模線の複線化や相鉄いずみ野線延伸についても実現をめざしており、新駅誘致地区が交通結節点となることで、県内の県民生活や経済活動の向上に大きく寄与します。</p> <p>つきましては、こうした地域の取組みにご理解をいただき、東海道新幹線における新横浜駅と小田原駅間の寒川町倉見地区への新駅設置が、リニア中央新幹線の全線開業と時を合わせて実現することを要望いたします。</p>	

番号	要望事項	R7 要望内容	R7 回答
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、新横浜駅が設置されている横浜市においては、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>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、小田原駅においては転落防止柵を設置していただいているところですが、近年、訪日外国人観光客を含め利用者が急増するなど、5路線を合わせると、利用者が約17万人となっています。今後、小田原駅を含む新幹線のすべての駅に可動柵を整備いただけるとのことですが、障害者団体からの要望も踏まえ、早期に設置していただくよう要望いたします。</p> <p>②バリアフリースイール等 バリアフリースイール等の設置、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・手洗い器・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)の整備等、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)の整備については、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。また、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>当社では、ご高齢のお客様やお身体の不自由なお客様も含め、東海道新幹線を安全かつ快適、便利にご利用していただくため、バリアフリー法など、関係諸法令等に基づき、設備の整備や改良や、法令等の理解を深めるための教育などを行っております。</p> <p>今後小田原駅含む新幹線のすべての駅に可動柵を整備いたします。現時点で具体的な計画は未定ですが、施工条件など総合的に判断し、各駅への設置計画を策定して参ります。</p> <p>多機能トイレの整備やおむつ交換台の設置等についても行ってまいりました。また、新横浜駅においては2023年7月、小田原駅においては2026年1月に授乳などをご利用いただけるベビールーム「mamaro」を導入し、妊産婦や乳幼児連れのお客様が安心してご利用できる環境を整備いたしました。</p>

番号	要望事項	R7 要望内容	R7 回答
		<p>③車両等 車両等について、誰もが利用しやすい新車両の開発や早期導入に、引き続き積極的に取り組まれるよう要望いたします。あわせて、車内における情報提供の充実も要望いたします。</p> <p>④案内表示 バリアフリー整備ガイドラインを踏まえ、聴覚障害者や視覚障害者等のニーズに応じたわかりやすい案内設備や表示の整備など、駅施設の整備改善にご尽力をいただいておりますが、今後もより一層誰もが安全、かつ円滑に利用できるように積極的に整備されるよう要望いたします。 加えて、駅構内にAEDを設置して、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利用者からの声が届いています。AEDが設置してある場所にはステッカー等が貼られているのですが、設置場所まで近づかないと分からないのが現状です。「AEDの適正配置に関するガイドライン」に基づき、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、駅にある構内図へのAED設置場所の記載等を要望いたします。</p>	<p>車両設備につきましても、ご高齢のお客様やお身体の不自由なお客様にも安全且つ快適、便利にご利用いただけるよう、車いすスペースの確保(※)、手すり、車いす対応トイレ、案内表示装置、ドアチャイムの設置など、整備を進めてきております。 ※2021年4月より投入されたN700S車両から車椅子スペースを6席設置。</p> <p>最近では、2025年1月から2025年12月までの期間に、車椅子スペースを6席設置したN700S車両を7編成投入しております。 引き続き、誰もが利用しやすい車両の導入に取り組んで参ります。</p> <p>耳の不自由なお客様に安心してご利用いただけるよう、駅やホームでは、「文字テロップ」、「情報ボード」等をよりご覧いただきやすいものに改良することで、列車のご案内や運行情報などを分かりやすくお伝えするよう努めております。 また、目の不自由なお客様にも安心してご利用いただけるよう、駅階段付近の「誘導チャイム」、きっぷうりば・改札口・乗り場・トイレなどへの「点字式案内板」などの設置を進めてまいりました。加えて、多機能トイレの整備やおむつ交換台の設置等についても行ってまいりました。 AEDの配置箇所については、当社HPの駅構内図に記載をしております。</p>

番号	要望事項	R7 要望内容	R7 回答
		<p>⑤人員対応</p> <p>混雑時における改札・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引き続き取り組まれるよう要望いたします。</p> <p>また、障害者差別解消法が改正され、民間事業者においても合理的配慮の提供が義務付けられたことから、従来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引き続き実施していただくよう要望いたします。</p> <p>さらに、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>駅社員や車掌に対しては、お体の不自由なお客様への対応につきまして教育研修等を実施しており、適切なご案内、お声かけなどを指導しております。</p> <p>具体的には、新入社員研修及び乗務員から駅に異動する際の研修でサービス介助士の資格を取得する機会を設けているほか、新横浜駅や小田原駅では、年2回、過去の事例を活用した勉強会を開催し、想定される安全上のリスクや得られた教訓等について、個人ワークやグループディスカッションを通じて介助の重要性の理解を深めています。また、障害者差別解消法の改正時に、改正の趣旨に関する教育等も駅係員へ実施しております。</p>

番号	要望事項	R7 要望内容	R7 回答
II その他			
(1)	往復割引切符の検討	<p>平成25年7月発売分をもって、フリーエリアとして都区内のJR路線が料金内で1人から利用できる「こだま小田原往復きっぷ」及び「こだま都区内・りんかいフリーきっぷ」の発売が終了し、その後、「新幹線お出かけきっぷ」が発売されましたが、東京駅・品川駅～小田原駅・熱海駅間について、2人以上が同一行程であることが利用条件となり、さらにはフリーエリアが撤廃され、あくまで新幹線の自由席が利用できる往復割引切符となっていました。</p> <p>これに代わるものとして、「EXこだまファミリー早特」(令和2年3月発売)、「EX早特1」(令和6年3月発売)、「EXファミリー早得7」(令和7年4月発売)等によりお得に利用できるチケットを発売していただいています。首都圏と県西地域を利用する利用者にとっては、都区内のフリーエリアの設定はなく、購入はネット予約のみであるなど、不便さが生じているものと思われまます。</p> <p>利用者の更なる利便性向上に繋げるためにも、窓口での購入を可能にすることや、フリーエリアの設定のあった「こだま小田原往復きっぷ」及び「こだま都区内・りんかいフリーきっぷ」同様の割引切符の検討を引き続き要望いたします。</p>	<p>「割引きっぷ」につきましては、ご利用状況等を勘案し、ご利用条件の変更や廃止などその都度見直しを行っております。「こだま小田原往復きっぷ」、「こだま都区内・りんかいフリーきっぷ」(共に2013年7月31日発売終了)及び「新幹線お出かけきっぷ」(2020年3月31日発売終了)につきましても、JR他社等との協議も踏まえ、発売を終了させていただきました。</p> <p>弊社では、小田原への観光利用および小田原から首都圏へのご旅行等の利便性向上に取り組んでまいりました。これまでの「EX早特1」に加えて、2025年4月に早特商品をリニューアルし、「EXファミリー早特7」を新たに発売しました。2名様以上のおお客様が同一行程で、乗車日7日前までにご予約いただく場合に、ひかり・こだま号の普通車指定席を大変お得にご利用いただける商品で、片道から購入可能です。</p> <p>「スマートEX」については、スマートフォン等から必要事項を登録するだけで、直ちに東海道・山陽・九州新幹線のネット予約サービスをご利用いただけるサービスであり、年会費も無料としております。駅に行かずに、シートマップからおお客様ご自身で空席状況を確認しながら簡単な操作でご購入いただけます。また、事前に登録した交通系ICカードでチケットレス乗車をすることで、在来線との乗り換えもスムーズに行えます。「スマートEX」は、会員数が約1,516万人(2025年12月末時点)を超えており、現在は通常のきっぷをご利用のおお客様にも大変便利に新幹線をご利用いただけるサービスであると考えております。</p> <p>また、「エクスプレス予約」「スマートEX」においては、例えば、2021年3月6日からは、ご乗車される皆様の交通系ICカードをご登録いただくことで複数人でのご乗車でもチケットレス乗車を可能としたり、2023年10月1日からは最大1年先の指定席の予約を可能としたり、継続的にサービス向上に取り組んでいます。駅に行かずにスマートフォンやパソコンから購入できる商品特性を生かし、HP等インターネットで告知することに加え、会員へのメルマガ等での直接訴求により、さらに多くのおお客様に東海道新幹線を便利にご利用いただけるよう利用促進を図ります。今後はぜひ、便利なネット予約サービスをご利用いただければと存じます。</p>