

神奈川県鉄道輸送力増強促進会議 令和4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>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>①転落防止</p> <p>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。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C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>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、C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。県内では、横浜線矢部駅が2023年3月15日に供用開始となり、古淵駅が2023年3月26日の供用開始予定となっております。</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>②バリアフリースイール等</p> <p>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・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など利用者から要望の多い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>大きめのシートについては設置可能な範囲で整備を進めてまいります。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、バリアフリースイール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</p> <p>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>2ルート目の確保等については駅規模やお客さまのご利用状況等を勘案しながら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43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</p> <p>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、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です。</p> <p>傷病者の収容に際して、救急担架を水平にして搬送することが望ましい傷病者も多いことから、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。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)を装備していただきたく要望いたします。</p> <p>加えて、AEDについては、県内57駅に設置していただいておりますが、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10,000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。</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>AED(自動対外式除細動器)については、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"> <li>・JR東日本横浜支社管内駅数:109駅(羽沢駅含む)【58駅】</li> <li>  神奈川県内:101駅【55駅】</li> <li>  東京都内:2駅(町田、成瀬)【1駅】</li> <li>  静岡県内:6駅(熱海、来宮、伊豆多賀、網代、宇佐美、伊東)【2駅】</li> <li>・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】</li> </ul>
		<p>⑤構内床仕上げ</p> <p>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組みをお願いいたします。</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だいているところですが、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するとともに、設置場所をインターネットで検索できるよう、一般財団法人日本救急医療財団ホームページの全国AEDマップにおいて設置情報を公開することを要望いたします。  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>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年は相模線を全てE131系新型車両に置き換えるなど、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。  また弊社では、国土交通省による「公共交通機関等におけるベビーカー利用に関する協議会」に賛同し、ポスターの掲示やキャンペーン等を通じ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。</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、ハンダ語、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。  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  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引き続き要望いたします。</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>

番号	要望事項	要望内容	回答
(2)	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>特急湘南のホーム乗車位置目標の表示につきましては、令和3年3月のダイヤ改正において整備を行っており、特段大きなご意見等は頂いておりません。</p> <p>湘南新宿ラインの東海道本線と横須賀線発着、相鉄線相互乗入れでの行き先多様化に伴う誤乗防止につきましても、LED発車標での行き先表示や周知ポスターの掲示、放送強化等の取組みを引き続き行ってまいります。</p>
(3)	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>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るものの、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などにより、今後、新型コロナウイルス感染症の流行が収束した折には、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>
(4)	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行ってまいります。</p> <p>料金制度の対象外の駅についても、バリアフリー施設の必要性が高い駅等については、お客さまのご利用状況を勘案して、関係自治体のご協力をいただきながら、検討を行っていきたくと考えております。</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おります。</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>【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"> <li>・土地貸付(有償)</li> <li>・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)</li> <li>・武蔵小杉～武蔵中原、武蔵中原～武蔵新城、山手、浜川崎</li> </ul> <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> <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</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>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>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。今後も線区や時間帯の拡大について、ご利用状況等を勘案しながら、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検討をしております。</p>
(3)	無人駅及び駅員巡回型の駅の乗車人員の公表	<p>国の「移動等円滑化の促進に関する基本方針」では、駅乗車人員が、駅における段差の解消や転落防止設備の整備等の移動等円滑化を実施する際の目安となっており、無人駅の乗車人員が平成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います。</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の公表については、例えば自動券売機を有し、乗車人員のカウントが可能な無人駅等の公表や、各年や3年に一度の公表など柔軟な方法による公表を要望いたします。</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。</p> <p>無人駅につきましては、自動券売機を設置していな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。また、無人駅で自動券売機を設置している駅においても、乗車駅証明書等によるご利用があります。その為、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>