

神奈川県鉄道輸送力増強促進会議 令和4年度 要望・回答
東海旅客鉄道 東海道新幹線

番号	要望事項	要望内容	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、新型コロナウイルス感染症の制限の緩和に伴って、国が外国人観光客の受入れを再開したことにより、外国人観光客の増加が見込まれていることから、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、「ひかり」の小田原駅停車本数を更に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、平成20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、2023年春のダイヤ改正では、夜間上りの「ひかり」について、名古屋での山陽直通「のぞみ」との接続を改善することで、広島～小田原等の所要時間を最大で6分短縮しており、利便性向上に繋がると考えております。</p>
(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。ご理解いただきたく存じます。</p>

番号	要望事項	要望内容	回答
2 新駅の設定			
(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>神奈川県中央部に位置する県央・湘南都市圏では、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>この都市圏は、現状においても、面積及び人口において本県全体の約3割を占め、製造業事業所数及び製造品出荷額においては本県全体の約4割を占めるほか、学術研究機関や大学の立地数においても、横浜地域における立地数に匹敵するなど、高い潜在力を有する地域であります。このような中、首都圏中央連絡自動車道の一部であるさがみ縦貫道路が全線開通し、沿線地域への企業立地が更に進むなど、この都市圏の持つ潜在力が発揮されつつあります。</p> <p>また、平成28年4月には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」で、相鉄いずみ野線の湘南台から倉見までの延伸や小田急多摩線の延伸、相模線の輸送サービス改善など、この都市圏における鉄道整備の意義が示されました。</p> <p>そうした観点から、神奈川県東海道新幹線新駅設置促進期成同盟会では、東海道新幹線新駅を寒川町倉見地区に誘致するとともに、新駅誘致地区周辺と相模川対岸の平塚側地区を一体化し、環境と共生する魅力ある都市づくりをめざす「ツインシティ」の整備や、相模線の複線化等をはじめとする交通網の整備が、都市圏全体の発展に不可欠であるという認識のもと、鋭意その推進を図っているところです。</p> <p>ツインシティの整備については、平塚市、寒川町と県が連携して取組みを進めており、平塚市大神地区では、平成27年12月に土地区画整理事業の工事に着手し、現在、地区の中心となる道路や公園などの工事が行われています。</p>	<p>東海道新幹線への新駅の設定は、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、新駅の設定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。現在は新駅設置可否について検討できる段階ではありませんが、新駅周辺のまちづくりの検討にあたり、助言等を求められれば協力していくこととします。</p> <p>一方、駅の設定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>

番号	要望事項	要望内容	回答
		<p>また、立地企業については、順次、物流施設が開業し新たな雇用を創出するとともに、大型商業施設の建設が進むなど、まちの形成が大きく進んでいます。</p> <p>寒川町倉見地区では、平成27年8月に、(仮称)ツインシティ橋を含む新駅誘致地区周辺の骨格道路について都市計画決定・変更の告示が行われ、さらに、平成28年11月には、第7回線引き見直しに係る都市計画の変更が告示され、事業の見通しが明らかになった段階で市街化区域に編入することが可能となる新市街地ゾーンが設定されました。</p> <p>他方、平成30年度の要望回答において貴社より「新駅周辺のまちづくりの検討にあたり、助言等を求められれば協力していく」というコメントをいただいたことを受け、令和元年12月には貴社とまちづくりに係る技術的な打ち合わせを行うことができました。今後も、まちづくりの進捗にあわせて助言等をいただけるよう、まちづくり計画の具現化に努めているところであります。</p> <p>東海道新幹線については、「のぞみ」型の旅客輸送が担っている輸送ニーズの多くがリニア中央新幹線に転移することにより、東海道新幹線のサービスも相対的に「ひかり」・「こだま」型を重視した輸送形態へと変革することが可能となり、新駅設置の可能性が高まることとなります。</p> <p>一方、リニア中央新幹線については、2027年の品川ー名古屋間の開業に向け、沿線各地で工事が進められています。本県においても、川崎市内で非常口設置工事が行われ、相模原市内では、中間駅の建設工事が本格化するなど、着実に事業進捗が図られているものと承知しています。</p> <p>こうした状況を追い風に、神奈川県東海道新幹線新駅設置促進期成同盟会では、寒川町倉見地区への新駅設置の可能性が大きく高まってきたと感じており、新駅実現に向け、関係機関への要望活動など、様々な取組みを進めているところです。</p> <p>つきましては、東海道新幹線の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、早期に実現されるよう要望いたします。</p>	

番号	要望事項	要望内容	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、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の整備に引き続き取り組まれるよう要望いたします。</p> <p>②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>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>東海道新幹線の全駅でエレベーター並びにエスカレーターを整備しているほか、内方線の付いたタイプの点状ブロックへの取替えを完了しており、のぞみ停車駅においては「ホーム可動柵」の設置を進めております。</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。</p> <p>さらに、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。</p> <p>※R3.4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>

番号	要望事項	要望内容	回答
		<p>③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。</p> <p>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。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、駅構内図へのAED設置場所の記載等を要望いたします。</p> <p>④人員対応 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。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>なお、東海道新幹線には、お身体の不自由なお客様や、授乳をされる際にもご利用いただける多目的室がございます。ご利用の際は、その時点での多目的室の使用状況に応じてご案内いたしますので、車掌までお申し付けいただきますようお願いいたします。</p> <p>加えまして、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は、常日頃から教育研修を実施しており、適切なお案内、お声かけなどを指導しております。</p> <p>今後とも、安全で、快適、便利なお旅行を提供してまいります。</p>

番号	要望事項	要望内容	回答
II その他			
(1)	往復割引切符の検討について	<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、令和2年3月から新たに「EXこだまファミリー早特」が発売となり、指定席利用かつ片道から利用でき、長距離利用者の利便性は高くなりましたが、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かつ、1人での利用ができないなど、不便が生じているものと思われます。</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、1人での利用が可能な、「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。2020年3月からはネット予約サービスであるEXサービス(「エクスプレス予約」および「スマートEX」)において、小田原・首都圏間をご利用いただける「EXこだまファミリー早特」を発売し、好評いただいております。「EXこだまファミリー早特」は、2名様以上のお客様が同一行程でご利用の場合に、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ます。駅に行かずに、シートマップから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599万人(2022年11月時点)を超えており、現在は通常のきっぷをご利用の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、EXサービスにおいては、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が可能となるなど、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、EXサービス「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>