

2012年11月5日

国土交通省中部運輸局

局長 甲斐 正彰 殿

国鉄闘争を支援する東海の会

代表 村上 俊雄

よみがえれ国鉄静岡県民の会

鉄道に人権・民主主義・安全を！

愛知県民フォーラム

国鉄闘争を支援する岐阜県の会

国鉄闘争を支援する三重の会

連絡先 名古屋第一法律事務所

〒460-0002 名古屋市中区丸の内二丁目18-22 三博ビル5階

TEL052-211-2236 FAX 052-211-2237

要 請

JR東海の安全とサービスの向上について

時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

私たち「国鉄闘争を支援する東海の会」は、鉄道の安全や利便性、公共性を重視し、より安全で利用しやすい鉄道をめざすとともに、働く者の仕事と権利を守ることを目標に活動をしてきました。私どもが支援してきたJR不採用問題が終結しましたが、沿線住民・利用者の声を活かし、鉄道の安全とサービスの向上を求める取り組みとして、引き続き利用者アンケートを実施してゆくことを確認し、今日に至っています。

さて、今年もJR東海利用者へのアンケートを取り組みました。3万枚を用意し、東海4県で配布してきました。山間地では、駅周辺の家屋への配布、新聞折り込みなども行ってきました。返信数は、最終的に474通となりました。

今回のアンケートでは、駅ホームからの転落防止について設問をもうけました。アン

ケートに返信については、以下のような特徴がありました。

1. 配布枚数と返信数について

(1) 作成したビラの枚数は昨年と同様であり、配布時期は3月のダイヤ「改正」後という判断にもとづき、昨年より長い6月から9月にかけて配布した。

(2) 配布枚数は、昨年を上まわり、配布した駅なども上まわった。この3年間の返信状況を下記のように比較すると、配布のひろがり、返信に記載された駅名に反映したことがうかがわれる。また、各線区毎の比較でも、満遍なく各線区から返信が寄せられており、広く配布した取り組みの結果と考えている。

駅の無人化が進行しており、各県内の無人化実施・対象となった駅周辺への意識的な配布などが、特徴的な取り組みとなっている。

	2010年	2011年	2012年
記載駅	117 駅	→ 92 駅	→ 115 駅
返信数	796 通	→ 326 通	→ 474 通

(3) 返信枚数は昨年を大きく上まわった。この結果は、配布の拡充と鉄道への関心と期待を反映していると思われる。

2. 返信内容の特徴について

(1) 各設問については、昨年までの「満足」「やや不満」「不満」に、「やや満足」「どちらでもない」の二つを加えた。

各設問に対する返答の特徴は、以下のとおりである。

①ダイヤ及び車輛編成・車両について

不満が圧倒的に多いのが特徴。

②駅でのサービスや対応

満足が少なく、不満が多い。どちらでもないとする返答が最も多い。

③運賃や特急料金

不満とする返答が、満足の倍以上である。しかし、どちらでもないとする返答が一番多い。

④駅の設備

不満とする返答が、満足の倍以上であるが、どちらでもないとする返答も並んでいる。

⑤駅のバリアフリー

不満とする返答が、満足の倍以上であるが、どちらでもないとする返答も

並んでいる。

⑥安全対策

不満とする返答が、満足の倍以上であるが、どちらでもないとする返答も並んでいる。

(5) 各項目への返答の比較

不満とする返答を各項目で比較すると、①が一番多い。やや不満をあわせても最も多く、車両編成・ダイヤへの不満が強いことがうかがわれる。

いっぽうで満足とする返答数が各項目のなかで一番多くあり、都市部の一定のダイヤの改善が反映していると思われる。

(6) ホームの転落防止と危険に対する意見、体験など

寄せられた意見は、全体のなかでは、以下のとおりであった。

返信数総数 474

転落防止に関わるご意見 171 全体の 36.5 %

ホーム上の危険を中心に、駅の安全についてのご意見が寄せられた。

ホームで感じている不安や危険について、記載されたご意見からひろうと下記のようになった。

※ホームからの転落事故防止への設問に対するご意見の記述から、量的に整理したものです。

ホーム上の不安・危険			
区分		指摘事項	記載数
駅ホームの構造など	ホームの構造	階段付近	5
		ホームが狭い	5
		点字ブロック	2
		屋根の下に集中	1
	ホーム上の障害物	自動販売機	1
	ホームの隙間		1
	列車とホームの段差		5
	ホームが高い		3
乗客	高齢者		2
	突然の疾患		3
	子供		2
	酔客		7
列車	通過列車	旅客	3
		貨物	2
	ホームへの侵入速度		2
乗降客の動きに関わり	混雑	列車扱い	4
		エスカレーター	2
		列車の乗降時	1
	突き落とされる		2
	マナーの低下		1
	ホームの無人		6
	駆け込み乗車		1

ホームに関わる危険について、多岐にわたる指摘が寄せられた。

大きくは、①ホームの構造に関するもの…巾、高さ、列車との段差、階段などの設備など ②列車の危険として、進入・通過、乗降時の取り扱いなど ③乗降客の状態として、高齢者、子ども、酔漢など ④流動として、階段などの設備が障害、混雑時には危険となるなか、ホームに駅員がいないことから、危険な行動が現れるなど …このような指摘がありました。

ホーム上の危険に対する認識は、都市部と都市近郊、山間部などの駅に対しては、乗降の多少、ホームでの混雑の違いが出ている。

また、年齢の違い、運動能力の違いからも認識に違いが出ている。さらに、駅の利用目的の違いから、通勤と旅行では装備や利用形態も異なり、求めるものも違ってくる。

このような危険、不安のうえで、解決策としては下記のようなご意見が寄せられた。

改善策					
指摘事項		記載数	指摘事項		記載数
安全柵	全て	2	駅員(ホーム)	配置	27
	危険な箇所	2		時間限定の配置	2
	特定なし	45		乗降の多い駅	1
	主要駅・新駅	2		増員	5
ブロックで困う		1		案内放送	2
ホームドア		19		案内	1
ホームの改良	拡幅	3		誘導	1
電車とホームの段差解消		3		適切な指摘	4
点字ブロック		2	無人化解消		3
ホーム下の避難スペース		1	列車扱い(発着)		4
ホームを低く		1	ホーム前での徐行		1
ポールとチェーンなど		2	改札	チェック	1
屋根	増設	2	ホーム上にベンチ		1
照明	階段	1	乗客のマナー向上		6
	足元	1	自己責任		11
警戒音		2	駅構内での酒類の販売禁止		1
警告	音	4	現状維持	費用	3
	光	2		理由示さず	1
ホームへの侵入防止	フェンス	1	財源	リニア	2
				通過列車の通過線	1

ホームからの転落防止については、ホームドアと安全柵の設置が有効とされるご意見が圧倒的多数であった。

同時に、危険や不安として指摘されたホーム上のスペースの確保や、乗降客の流動の改善が多くあった。また、転落防止として足元への注意喚起をうながす設備の設置などもあった。

駅員の役割について、ホームの安全の視点から多くの意見が寄せられた。駅員の配置は、ホーム上の流動の規制・誘導、マナーの向上など、転落の防止とともに、さまざまな利用者の不安解消に役割を果たすことへの利用者の期待が表れている。

具体的に駅名をあげて、問題点を指摘したご意見があった。この質問に
応えて指摘のあった駅は、静岡・大垣・桑名・津・鳥羽であった。

(7) 具体的な要望、JR東海や新幹線への要望について

多岐にわたるご意見が寄せられた。昨年のアンケートの返信と比較して、
昨年までは、リニア問題との対置は新幹線の料金・運賃との比較がおおかつ
たが、鉄道としてトータル的な見地から、いま以上のスピード・アップを望
まない、「リニアより地方の在来線の充実を」という意見、リニア反対が多
かったことが特徴としてあげられる。

列車本数の増については、使いやすさという点での要望であるが、列車本
数の減小が利用を遠ざけ、結果として利用利用する線区の存廃に関わるとい
う不安、危機意識がひろくあった。

サービスの点では、駅員の対応への批判が多い。また、駅への連絡・問い
合わせの手段の欠落（電話が通じない）への不満も多くあった。

鉄道への期待は依然として大きなものがあり、サービス、ダイヤ、駅設備
について、身近な交通機関としての鉄道としての充実を求める要望が多く寄
せられた。

返信いただいた方たちの年齢が上がっており、高齢化社会のなかでの鉄道
への期待の反映と受けとめることが出来るのではないか。

今回のアンケートは、東日本大震災と復興、いっぽうで東海地方の巨大地震発生がい
われており、鉄道への期待と今後のあり方について、貴重な意見を寄せていただくこ
とができた。この声を活かし、よりよい鉄道となるよう、寄せられた利用者の不満や要望
を検討し、貴職に対し、以下のように要請し、その実現をもとめるものです。

なお、参考として利用者アンケートの返答と、要望をまとめた資料などを添付します。

記

1. 鉄道のプラットフォームでの利用者の安全について、列車との接触、転落防止のため
に安全柵を設けるように鉄道事業者に働きかけるとともに、ホームドアの開発等を積
極的に行うこと。

2. 駅・ホーム上の転落や転倒を誘発する混雑などの解消にむけ、歩行スペースの確保、列車扱いについて工夫することを指導されたい。
3. 当面の対策として、ホームの安全を確保するために、乗降数の多い駅、時間帯に保安上の要員として駅員の配置基準を設けること。
4. 駅の無人化を解消し、線区のなかに一定の距離・間隔で有人駅を配置することを指導されたい。
5. 新幹線のダイヤ編成については、のぞみ優先からひかり・こだまの停車駅や待避時間に配慮したダイヤとするよう尽力をされたい。
6. 中央リニア新幹線については、建設・運行について国民的な議論、検討がないまま、進められている。需要見通し、電力問題、環境への影響など、国民がいただいている疑問や解明すべき点は残されたままである。
計画の見直しを含めた、抜本的な再検討を求める。
7. TOICAなどのIC乗車券の利用改善、同業他社との利用拡大が図られたい。
8. 特定の駅間でラッシュ時に、恒常的に起きる車内でのすし詰め状態の解消のための車両編成数を増やすことや、トイレのない車両の解消に向けた車種の変更などについて働きかけること。
9. JR各社とのダイヤ上の接続の改善について、はかられたい。
10. 人を運ぶという鉄道事業としてふさわしいサービスを、鉄道事業者が整えることを指導されたい。
11. 駅での乗り換えなどの際に、階段・ホーム上で危険な状態が日常的に発生している。バリアフリー化について、線区の利用状況、駅周辺の医療機関などの利用を考慮した、改善を、積極的に推進されたい。
12. 自然災害やダイヤの乱れなど、駅・社内での情報伝達の改善を指導されたい。
13. 大規模災害発生時の対応策について、どのように進めているのか明らかにされたい。

以 上