

2012年11月5日

東海旅客鉄道株式会社

代表取締役社長 山田 佳臣 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

担当者 田中 哲夫

要 請

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東海の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472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、配布のひろがりや、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 | → 472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。しかし、どちらでもないとする返答が再々である。

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

不満を各項目で比較すると、①が一番多い。全体の返答のなかでも、2番目であり、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回答数が、各項目のなかでは一番多くあり、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 472

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 | 26 |
| | 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 |
| ブロックで囲う | | 1 | | 案内放送 | 2 |
| ホームドア | | 18 | | 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す
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ったが、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。

具体的には、以下のように貴社に要請するものです。利用者からの危険箇所や事象についての指摘に対し、調査と改善を求めます。貴社の回答を求めるものです。

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. 新幹線の充実とあわせ、在来線の安全とサービスの向上をはかられたい。

①のぞみ偏重のダイヤを見直し、ひかり・こだまの乗車機会を増やされたい。

②在来線の車両編成を見直し、混雑の緩和をはかるとともにゆとりある乗車を実現されたい。

③列車運行本数の増、駅設備等の整備など、サービスの向上をはかられたい。

都市・近郊線区以外で運行本数を増やし、利用者へ利便性を向上させること。

④無人駅を解消し、すべての駅を有人とすること。

⑤大規模災害に備えるとともに、同業他社やJR会社間の連携を強められたい。大規模災害発生時の対応策について明らかにされたい。また、乗客への周知をはかられたい。

⑥利用者の要望を聞き、トイカの利便性の向上をはかること。相互利用の促進、使用できる線区・範囲の拡大を図られたい。

⑦ジパング倶楽部、「青春18切符」の利用上の制限を緩和されたい。また、運賃・料金への不満の声が多くあり、引き下げや新たな割引を設けることを検討されたい。

2. 環境保護の観点、エネルギー面での鉄道の優位性をいかした鉄道網の整備、充実をはかられたい。

①モーダルシフト推進への協力という立場から、鉄道貨物への協力、地域公共交通としての鉄道の活性化をはかられたい。

②関西線を複線化など抜本的な輸送力の増強をはかられたい。同時にダイヤなどの改善をはかるなど、関西線の利用増にむけて積極的な施策を講じられたい。

3. 利用者の求める安全の確保とサービスの向上をはかられたい。

①駅での案内など、サービス向上、ホームなどの保安のため、駅員の配置を求める。

・安全確保、サービスの向上のため、駅員の増員、ホーム要員の配置を求める声が寄せられている。

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、施設の改修や列車扱いについて工夫するされたい。

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を配置されたい。

④無賃乗車が増えることでの乗車モラルの低下や、駅の荒廃が起きている。駅の無人化を解消し、線区のなかに一定の距離・間隔または、利用状況をかんがみ、~~≒~~有人駅を配置されたい。

⑤車両編成は、短編成による効率優先の「詰め込み」状態を解消するために編成両数を増やされたい。

・東海道線（静岡県内）の3両編成をやめ、増結すること。

・関西線（名古屋近郊）の混雑について、解消をはかること。

⑥安全確保の上から、早急に駅・ホームの構造を点検し、ホーム安全柵の設置など危険な実態の解消をはかられたい。

⑦日常的に発生している列車の遅れを解消されたい。

⑧エレベーター・エスカレーターの設置など、バリアフリー化を進めるにあたり、乗降人員だけではなく、駅に近接する医療機関などの存在、高齢者などの利用実態を考慮し、バリアフリー化を急がれたい。

⑨駅・車内の放送は、利用者の要望をうけとめ、過剰な放送・宣伝をやめるなど適正なものにつとめるとともに、異常時の情報提供にあたっては、駅員の有無にかかわらず適切なタイミングで、概要など利用者の求める情報を提供するように改善されたい。

⑩駅の設定の改善を図られたい。

・すべての駅にトイレの設置を行い、既設のトイレの整備、衛生上の観点から清掃を頻繁に行うようにし、清潔な状態を保つこと。

・利用者の多い、出札窓口での混雑を解消のために窓口の増設を行うこと。

⑪全列車をトイレ付きの車両編成とされたい。

⑫ホーム上の混雑の原因ともなっている。ホーム上の屋根をすべての列車の停車位置が覆えるようにすること。また、待ち合わせ場所や椅子を配備をされたい。

⑬JRへの要望、問い合わせには、最寄り駅で対応できるようにされたい。

4. 東海道本線静岡県内のダイヤを見直されたい。

具体的には、

- ①静岡県内の東海道線について、乗り換えの発生をおさえるダイヤにされたい。
 - ②快速列車の運転を実現されたい。
 - ③東京圏への直通列車を運行されたい。
5. 東海道線の大垣以西、米原方面の列車本数増と、混雑を解消のため車両数を増やされたい。在来線で乗り換えなしで、京都・奈良・東京へ行ける列車を運行されたい。
 6. 中央線の中津川より塩尻方面への列車本数を増やされたい。
 7. 他社線などとの接続に配慮したダイヤの設定にされたい。
 8. 中央新幹線は全国新幹線鉄道整備法に基づいた事業であるが、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、様々な安全上の問題など、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。抜本的な再検討を求める。

以上