

2013年12月9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350通となりました。

今回のアンケートでは、「誰もが利用できる鉄道について、ご意見を教えてください」という設問を設けました。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8月から9月にかけて配布しました。
- (2) 今回の配布は、例年に比べ配布期間が短かったことなどが、返信数に影響しました。いっぽうで、例年よりも配布を工夫することで返信が顕著に増えている駅もありました。具体的には、問題をかかえている駅や利用が集中する時間帯（通勤・通学時）を選び、配布をしたことがあげられます。特定の駅を利用する人が積極的に問題を指摘し、意見を寄せています。

利用駅を「大阪」と記した返信が一通ありましたが、名古屋でアンケートを受け取

り、返信頂いたと思われます。「大阪駅」がJR東海の営業範囲から外れることなどから、今回は数量的な集計から除外しました。また長文の手紙として届いたご意見もあり、別に添付しました。これらをあわせての返信数となっています。

## 2. 返信内容について

(1) 各設問については、昨年から「満足」「やや不満」「不満」に、「やや満足」「どちらでもない」の二つを加えました。この設問では2回目となりました。

各設問に対する返答は、以下のとおりです。

### ①ダイヤ及び車輛編成・車両について

不満という傾向（「不満」「やや不満」）が6割弱となり、圧倒的に多いのが特徴です。他の設問と比べると「どちらでもない」とする回答が少ない。この傾向は、昨年にもはっきりと現れています。

ダイヤと車両に関して、はっきりとした不満、要望があることを示しています。

### ②駅でのサービスや対応

全体で見れば、①満足という傾向（「満足」「やや満足」）という回答と、②不満という傾向（「不満」「やや不満」）、そして③満足とも不満でもない「どちらでもない」という回答で三等分となり、①の満足という傾向の回答が3割を切り、少なくなっています。

### ③運賃や特急料金

不満という傾向（「不満」「やや不満」）が、満足という傾向（「満足」「やや満足」）の倍以上となりました。この傾向は昨年と同じですが、「どちらでもない」とする回答を不満の回答が上まわりました。

### ④駅の設備

②不満とする傾向（「不満」「やや不満」）が、全体の半数を超えています。すべて設問のなかで「不満」の回答が、ダイヤ・車両に関する設問に次いで多くなりました。駅の役割について改善の要望があることが、はっきりと現れています。

### ⑤駅のバリアフリー

不満とする傾向（「不満」「やや不満」）が、満足とする傾向の倍以上となりました。「どちらでもない」とする回答が最も多くなりました。

利用する駅の状態、回答された方の年齢や健康状態、そのようなことから結果として生じる、バリアフリーへの個々人の要求に差があることを考慮する必要があります。実体験にもとづく意見が数多く寄せられています。

### ⑥安全対策

不満とする傾向（「不満」「やや不満」）が、満足とする傾向の倍以上となりました。全体の設問の中で比較すると、「満足」「やや満足」とする回答が最も少なくなっています。これは、昨年の回答と比較し、より顕著な傾向といえます。

意見をみるとホームでの安全確保、安全柵の設置を求める意見がいくつかあ

りました。鉄道の安全という問いかけに、列車と接近するホームでの安全確保を念頭に回答した方が、多くあったと思われます。

## (2) 各項目への返答の比較

不満を各項目で比較すると、①ダイヤ・車両への不満が一番多くありました。駅設備への不満が、それに続きました。

各設問とも不満とする傾向（「不満」「やや不満」）が、満足という傾向（「満足」「やや満足」）を上まわっていました。

## (3) 具体的な要望について

①最も不満が多かったダイヤ・車両に関する要望は、線区ごとに違いが現れました。過去に取り組んだアンケートでも繰り返し、意見が寄せられています。例えば、東海道線の乗り継ぎや車両編成数の改善があります。通勤圏・生活圏のなかに、JR会社間のダイヤ・車両運用のひずみが現れています。利用実態、利用者の立場に立ったダイヤ、車両編成が問われています。

また、乗り継ぎの不便さの解消については具体的な時刻・列車が記載されており、改めて検討を求めたい。車両数・編成・形式にも、具体的な指摘と要望が寄せられています。

②駅のサービス、設備改善については不満と改善の要望が寄せられています。駅の対応は全般にわたって不満がよせられています。利用者との接点である駅への信頼が問われています。いっぽうで駅員の対応への感謝もあることから、安全・サービスへの期待が、駅設備・駅員の配置、応対などへの要望と批判がない交ぜになって寄せられています。

ホームからの転落事故防止について、実体験や安全柵の設置の意見が寄せられました。

関西線蟹江駅の早朝の危険な状態について、利用者から悲痛な声が数多く寄せられました。あわせて、名古屋までの列車の混雑もすさまじい状況にあることが訴えられています。改善は急務です。

⑦バリアフリーについては、駅に関するエレベーターなどの設置の要望が多く寄せられました。

高齢者やハンディキャップをかかえた人が利用しやすい鉄道を考えたとき、点字ブロック、エレベーターなどの設備とともに、適切な案内や必要な情報の提供など、「鉄道を利用する」という観点から、寄せられた意見を受け止める必要があります。

⑧安全については、列車との接触、転落の危険など、身近な危険としてホームに関わる意見が寄せられています。具体的には、駅員の配置、安全柵の設置を求める要望が寄せられています。

⑨寄せられた意見の印象として、過去の意見と比べて、意見に感情的ともいえる表現が増えています。不満を冷静な事実にもとづき指摘する意見の一方で、悪感情を言葉にしてぶつけてくる様な意見があります。

この背景にある鉄道に対する不満、いらだちの原因がどこにあるのか、よくつかむ必要があります。

JRの膨大な利益、この利益による中央リニア新幹線の単独での建設などを進める反面、小さなサービス、改善がどうしてもできないのかという思いがあるのではと思われます。

#### (4)「誰もが利用できる鉄道について、ご意見を教えてください」という設問について

JR東海は中央リニア新幹線の建設をかかげる一方で、駅の無人化が進められており、利用者が求める鉄道、利用しやすい鉄道についてたずねました。しかし、寄せられた意見は非常に少なく、設問の意図の説明不足と質問そのものが抽象的であり、返答がむずかしいことによる結果と受けとめています。

今回の利用者アンケートでは、貴重な意見を寄せていただくことができました。これも鉄道への期待の現れといえます。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、貴社に対し、以下のように要請し、その実現を求めるものです。

具体的には、以下のように貴社に要請するものです。そして、返信にある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。貴社の誠意ある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信を添付します。

## 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・範囲の拡大をはかられたい。
  - 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。
- 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。

蟹江駅については、危険な状態を早急に解消されたい。

- 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ます。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 駅の設備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。
- ⑬ JR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. 9月に中央新幹線環境影響評価準備書が公表されましたが、いまだに需要見通し、電力問題、環境への影響、安全上の問題など、疑問や解明すべき点は残されたままです。

疑問については、国民と沿線住民に情報を開示し、その解消に努められたい。国家的なプロジェクトにふさわしい国民的な議論を進めるよう、抜本的な再検討を求めます。

以上