

2014年11月10日

国土交通省中部運輸局

局長 野俣 光孝 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
公共交通としてのJRのあり方を考える愛知懇談会

JRの安全を考える岐阜県の会
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

貴職におかれましては、輸送の安全・安定を通じ、暮らしと経済をささえるべく、奮闘されておられることに敬意を表します。

私たちは、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し、市民・住民の交通権保障をめざして懇談・学習をしています。これまで沿線住民や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、利用者アンケートを実施してきました。

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476通となりました。

今回のアンケートでは、「JR東海が独自でリニア新幹線を建設することをどう思いますか」という設問を設けました。私たちはリニア中央新幹線建設の賛否を問うことではなく、住民・利用者の思い、考え、声を聞くことを目的として、取り組みました。

アンケートの配布、返信については、以下のような特徴がありました。

1. 配布と返信について

(1) 作成したビラの枚数は昨年と同様であり、配布時期も同じく7月から9月にかけて配布しました。

(2) 今回の配布は、未配布だった地域に入り、返信が増えている駅もありました。

駅の無人化が拡大した武豊線と飯田線での配布を取り組みました。飯田線内は、

14 駅を利用する方から 32 通の返信がありました。配布を取り組めば、利用者・住民のみなさんの鉄道への思いが返ってくるという、手答えを感じる結果でした。

蟹江駅を利用するとした 25 通の返信があり、東海道の主要駅である静岡駅（29 通）、名古屋駅（20 通）と並ぶ返信数であり、改善を訴える要望の広がりをおうかがわせました。また、関西線では名古屋駅に続く、八田駅から桑名駅にかけて長島駅を除き返信があり、ダイヤの改善、混雑の緩和の要望がひろがっていることをおうかがわせます。

一駅の返信数では岐阜駅の 59 通が突出していますが、岐阜駅周辺の労働組合にアンケートへの協力を呼びかけた結果と思われる。返信内容からも、そのことがおうかがわれます。

高山線の沿線、東海道の犬塚以西など、山間地では新聞折り込みなどによる配布も行ってきたところでは。

2. 返信内容について

(1) 「リニア新幹線建設について」の設問と「具体的な意見・要望」について

「リニア新幹線建設」についての設問では、全返信枚数 476 通中で 352 通の方に意見を記入頂きました。いっぽう利用する線区についての具体的な要望を中心に問いかけた設問⑥の返信枚数は 330 通となり、「リニア新幹線建設」への返信が上回りました。

全返信枚数の 78 %が「リニア新幹線建設」の設問に記入しており、関心の高さをおうかがわせます。利用する線区への意見の欄に、リニアへの意見が記入されたものが 3 通（賛成 2、反対 1）ありましたが、集計上では数に数えませんでした。

(2) 利用する線区についての各設問については、「満足」から「不満」の間に「どちらでもない」と「やや満足」「やや不満」を加え、5 項目から選ぶ形式として 3 回目のアンケートとなりました。

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

不満とする傾向（「不満」「やや不満」）が返信全体で約 48 %となり、半数に迫りました。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のは、昨年までと同様の傾向を示しました。

線区毎の返答、意見の内容をみると、ダイヤ上の増発は山間地を走る線区、列車の区切りとなる駅（例えば、中津川・犬塚など）を利用する人からも不満、要望が出されています。

車両編成については、都市部または都市周辺では通勤時間帯の混雑の緩和として、車両の増車を求める声が多くありました。山間地では冷暖房、トイレなどの車両設備への要望も出されています。

ダイヤと車両に関して、具体的な理由にもとづく不満、要望があります。

②駅でのサービスや対応

返信全体で見れば、満足という傾向（「満足」「やや満足」）という返答が、不満という傾向（「不満」「やや不満」）より下回り、そして「どちらでもない」という返答が突出して多くなっています。

意見をみると、山間地と都市部では求めるサービスの違いがあります。しかし、意見をみると通底しているのは、駅として役割について通勤や旅行のはじまる所として必要最低限の機能、役割を備えていないという批判です。

都市部・山間地の違いに限らず、駅に問い合わせてもつながらない。列車の遅れなどの情報が欠落している。ホームでの列車との接触、転落の危険を指摘する意見はひろくありました。

③運賃や特急料金

昨年と同様に不満という傾向（「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。これは注意すべき点です。

今年の特徴として、リニア新幹線建設に莫大な資金を投ずる余裕があるなら、在来線などの充実に回せという意見が顕著に出されています。また、新幹線の運賃が高いとする不満、運賃の引き下げを求める声も例年よりはっきりと現れています。

④駅の設備

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。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。

意見は箇所を特定し、危険を訴え、改善を求めています。誰もが認める危険箇所であれば、一日も早い改修が求められています。

駅毎に設備改善の要望には特徴があります。乗降時の流動など、列車との関係で屋根の延長や設置など、利用者にとっては切実な要望が出されています。

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。

社会全体に一定のバリアフリー化が進み、「バリアフリー」の概念、言葉が、利用者の中に定着してきました。鉄道の分野では、老人・子ども連れの女性、重い荷物を持った旅行者などがおり、これに対する対応が遅れており、利用者の不満は依然として高いものがあります。

少子高齢化がさげばれ、いずれは誰もがという思いのなか、高齢者、障害者への配慮として、バリアフリー化を進める意見が多く寄せられています。

利用駅については、実感のこもった意見が寄せられています。

◎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」とする回答が昨年と同様に最も少なくなっています。

無人駅が広がることへの不満と利用上の不安、駅舎内がたまり場となり、すさんだ状況を指摘し、安全確保としての駅員配置、安全柵の設置を求める意見がありました。

鉄道の安全という問いかけに、まずホームでの安全確保を念頭においた回答があったと思われます。ホームの安全確保としては、安全柵の設置を求める意見が出されています。

(3) 各項目への返答の比較

各項目の「満足」と「不満」との対比では、「不満」が上回っています。しかし、ひとり一人の返答をみると「満足」とする項目と「不満」とする項目が混在しており、JR東海＝鉄道を一面的に評価していないことがうかがわれます。

JRは全国の鉄道網とつながっており、通勤で利用する鉄道と旅を味わう鉄道という二つの側面を持っていること、利用者の人もそれぞれの面から不満と要望をいただいています。鉄道への期待が回答に表れているといえます。

(4) 具体的な要望について

各項目への返答と意見を読むと「満足」と答えた人でも、改善の要望があることがわかります。設備の改修やバリアフリーが一定程度進みながらも、不満を持っています。

利用する線区についての意見は、直接的な設備の改修やダイヤ設定、車両の改善などについては、個別の線区、駅の問題点が具体的に記され、改善を求めています。

いっぽう鉄道のあり方、安全に関して、リニア新幹線建設との対比から、多くの意見が寄せられ、公共交通としてのJRという立脚点に立った経営、列車運行を求める意見が多くありました。

これまでアンケートに寄せられた意見の中には、私的な経営、民間会社であることから、ダイヤ、列車運行、諸設備の改修について、遠慮がちに要望するという構えの意見が見られましたが、今年はそのような観点からの意見が少なくなっています。

こうした住民・利用者の意識の変化は、どこから起きているのかと考えると、リニア新幹線建設が影響を及ぼしている可能性を否定できません。

5兆円を超える莫大な建設費が喧伝される一方で、利用する線区の実態を見たとき、在来線など現在の鉄道、ダイヤなどの充実を求める思いが生まれていると言えるのではないのでしょうか。

具体的な意見の中にも、そのような観点、考えが多く見られます。無人駅の解消、ホームの安全対策など、公共交通としての鉄道のあり方を問う意見が多く寄せられています。情報の不足、利用者と会社・窓口となる駅との意思疎通がとれないことへの不満、いらだちは広く存在しているといえます。それが、ダイヤの乱れた時などの情報不足、対応に怒りや苛立ちとなって噴き出すと思われれます。

また、効率化、スピードアップと安全を対比して、安全優先を求める意見が多くあります。ここには、JR北海道の事故及び、東海・東南海地震などへの不安が影響を与えているかとも思われれます。

線区・駅の状況を念頭に記された意見を見たとき、その不満、要望の切実さを読み取ることができます。

(4) 「リニア新幹線建設について」という設問について

リニア新幹線建設の設問に対する返答（352）を大きく分けると、①リニア建設に賛成または必要とするのが 60、②反対または不要が 188、③中止または疑問ありが 89、④関心なしまたはわからないが 13、⑤その他が 2 でした。

この区分けにあたっては、文章上に賛成・反対、要不要を明記していない場合、そんなほとんどを③に入れ、賛否の態度を区分しませんでした。それは、「中止」という表現でも同じように判断しました。中止が「リニア新幹線建設のとり止め」を求めているも、文言上、中止であれば形を変えて再開もあると判断し、③に振り分けました。

こうして区分けした意見の傾向を見ると、②反対・不要と③中止または疑問ありとする意見が圧倒的に多い結果となりました。

私たちはこのアンケートを通じて、リニア新幹線建設の是非を問おうとは考えていません。この寄せられた意見、とりわけ多くの疑問や反対の声に、行政として、鉄道事業者としてどのように答えるのかを問いかけたいと思います。

意見には少子高齢化という言葉がおおく散見されました。これからの公共交通としての鉄道、JR東海のあり方にかかわるリニア新幹線建設、自然環境との関係など、私企業の大型プロジェクトとは言え国家的事業としての性格も持っており、多くの疑問が出されています。また、JR東海のリニア新幹線建設にあたっての住民・利用者への対応・態度についての批判も多く寄せられています。リニア新幹線建設に意見を言いたくて、アンケートに答えたという方も少なからず、おられたと思われれます。

リニア新幹線建設への関心の高まりが、JR東海に鉄道事業のあり方を問いかけていると思われれます。

今回の利用者アンケートでは、多くの貴重な意見を寄せていただきました。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、貴職に対し、その実現を求めるものです。

具体的には、以下のように貴職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。貴職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. 鉄道のプラットホ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を指導されたい。
4. JR東海のすべての駅において無人化を解消し、少なくとも営業時間中の有人化と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. TOICAなどのIC乗車券の利用改善を図られたい。
7. 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をはかられたい。特に関西線・蟹江駅などのきびしい現状を改めるよう働きかけられたい。
8. 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。
9. 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。
10. 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。
蟹江駅については、危険な状態を早急に解消するように指導されたい。
11. 自然災害やダイヤの乱れなどが起きた時、利用者の疑問・質問に答え、JR東海からの駅・社内での情報伝達の改善を指導されたい。
12. 大規模災害の危険が迫った時、さらに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。鉄道事業者への指導について明らかにされたい。
13. 工事実施計画の認可にあたっての貴省としての判断について、住民・国民の疑問の

存在、環境への影響、残土処理などの未解明な諸点について明らかにされたい。

また、工事の実施にあたって監督省庁として、指導のあり方や監督責任をどのように考えているのか。

14. JR東海は8月26日、国交省に工事实施計画の認可申請を提出したが、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ある。そして国交省は10月17日、JR東海に対してリニア新幹線工事着工を認可した。

国家的なプロジェクトと言える事業であり、国民的な議論をすすめないままに、着工を認可した国交省に対し抗議するとともに、現在、多くの沿線自治体や住民から疑問や不安が出されていることから、国交省としてもこれらの意見を聞き、解決する場の設定を求める。貴職においても尽力を求める。計画の抜本的な再検討を求める。

以 上