

2014年11月10日

東海旅客鉄道株式会社

代表取締役社長 柘植 康英 殿

国鉄闘争を支援する東海の会

代表 村上 俊雄

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

時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

貴社におかれましては、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やうかがわせました。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、そのことがうかがわれます。

高山線の沿線、東海道の大垣以西など、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・大垣など）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。

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、利用者とは会社・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、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、おられたと思われまます。

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
けていると思われまます。

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、貴社に対し、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、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。

①JR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。

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、車両増などにより解消をはかること。

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するとともに、災害・異常時など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。

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. 国交省はさる10月17日、JR東海に対してリニア新幹線建設工事の着工を認可した。しかしながら、これまで周辺地域住民、JR東海利用者から出された切実な疑問、批判などへのJR東海の対応は丁寧なものだと言える状況ではなかった。

関係住民から出されている環境への影響、工事にともなう不安・迷惑、超伝導の危険性、地震などの発生時の安全問題、電力消費量の多さなど、現在でも解決されていない疑問点や不安は多く、着工前にこれらの解決と国民的な議論を行うことを求める。

最後に巨大プロジェクトに投資する以前に、利用者の日常的な要求、安全対策など十分な対応をとることを求める。

以上