

# みなさんのご意見や願い 272通

利用者の声を  
活かして

## JR東海・中部運輸局へ要請しました

2017年6月から9月に東海4県のJR利用者へアンケートを取り組み、272通の返信を頂きました。  
JR東海がリニア新幹線に莫大な資金を投入する一方で、在来線の設備やダイヤの改善を求める声が多く寄せられ、とりわけ通勤時間帯の混雑緩和、トイレなど駅設備の改善、列車の増発・増結、駅案内の改善などの寄せられた声を背景に要請してきました。  
要請書作成にあたっては、寄せられた皆さんの声をありのままに記載して伝えてきました。

JR東海には面談を拒んできた経緯があるため、郵送をしました。  
中部運輸局とは、昨年12月5日に要請の機会をもち、皆さんの声を受けとめて頂きました。環境保護、省エネルギーからも、公共交通としての鉄道の充実を訴えました。

### 主要要請項目

- ◆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
- ◆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
- ◆利用者の求める安全の確保とサービスの向上を
- ◆中央リニア新幹線建設は地域住民への十分な情報開示と疑問への真摯な回答と合意を求める
- ◆科学的な視点に立った事故防止策の策定、日常的な管理の確立を

### 「鉄道の安全とサービスの充実を求める東海の会」とは

私たち、「鉄道の安全とサービスの充実を求める東海の会」は、JRの安全とサービスの充実をめざし、JRや監督官庁への要請やつどい、宣伝、学習などに取り組んでいます。愛知・岐阜・三重・静岡の学者や弁護士、労働組合や個人が参加しています。



鉄道の安全とサービスの充実を求める東海の会

連絡先 〒460-0002 名古屋市中区丸の内2-18-22 三博ビル  
名古屋第一法律事務所気付 TEL 052(211)2236

# 東海の会

# 安全とサービスの改善を

利用者アンケートの返信によせられた傾向や特徴、評価を紹介します。中部運輸局・JR東海には返信内容をありのままに渡しました。中部運

輸局には、これら意見・要望とあわせて、私たちの要請の内容について面会し、「局としても調査し、機をみて伝えていく」と答えています。

## 運輸局 機をみて伝える



### 傾向と特徴は

272 通の返信があり、その中で「JR東海に求めること」の欄に182 通の記載があり、満足している欄からの「具体的な意見」は

85 通の記載があり、不便・改善欄からの「具体的な要望」で234 通の記載がありました。

記述された意見の特徴の一つに、リニア新幹線建設への意見がありました。返信数のうちリニア新幹線建設について33 通の意見が寄せられた中で、不安や否定的な意見が32 通、推進が1 通となっています。リニア新幹線建設反対または中止とともに、在来線の充実、改善を求める意見を書き加えた返信が数多くありました。

選択集計の特徴として、異常時案内への不便改善を求める選択が81 通、列車ダイヤへの不便改善を求める選択に100 通、またトイレに関する不便改善を求める選択が7 7 通からありました。さらに乗り換え接続への不便改善の選択が72通、車両編成の不便改善の選択が66 通、寄せられています。

一方で駅員の対応に満足の選択が57 通あり、列車ダイヤに満足の選択が59通、車内放送への満度が51 通ありました。

具体的な記述では、経営姿勢、運行ダイヤや車両編成・駅等の設備、会社と社員の対応を批判する意見が多くみられました。一方で、接客やソフト面、他社との競合路線での運賃安、正確なダイヤに感謝や満足の声も寄せられています。

関西線蟹江駅が主な利用駅と答えた23 通は、運賃の安さをほめる意見が散見される一方で、現在の駅北側改札を朝の一時的な解放ではなく終日改札としての利用を求める要望、また跨線橋、複線化、駅付近の踏切拡幅要望、早期の駅新設橋上化への期待、車両編成と数・本数増、待合室、上りホーム上の危険、上り名古屋までのラッシュ時の激しい混雑は、要員の配置を求める要望とともに看過できない状態にあることを切実に訴えています。

昨年の秋に東海道線の無人化となった8駅で乗降する利用者からは、30 通を超える要望が記入欄の枠を超えて切実に記述され、寄せられています。



### 項目毎の評価は

列車ダイヤ	満足＝59	不便＝100
乗り換え接続	満足＝36	不便＝72
車両設備	満足＝42	不便＝38
車両編成	満足＝25	不便＝66
駅員の対応	満足＝57	不便＝39
駅のサービス	満足＝23	不便＝48
ホーム	満足＝14	不便＝63
待合室	満足＝13	不便＝46
トイレ	満足＝24	不便＝77
普通運賃	満足＝40	不便＝44
特急料金 <small>(新幹線等)</small>	満足＝11	不便＝54
バリアフリー	満足＝13	不便＝41
異常時の案内	満足＝26	不便＝81
車内放送	満足＝51	不便＝24

合計 満足＝458 不便＝843



# 貴重なご意見を ありがとうございました