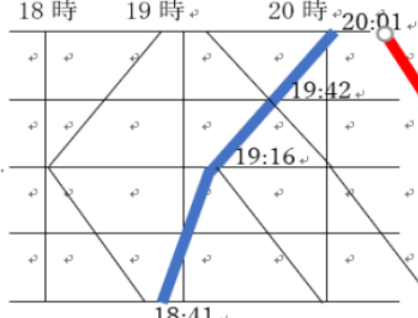


J R線の利便性向上に関する要望

区分	線区	区間・駅等	項目	内容	現状及び背景、具体的な要望内容	団体名	JR西日本からの回答																																																		
1	呉線	沿線全般	J R呉線の恒久的な機能強化	路線の複線化	平成30年豪雨災害により、道路や鉄道、橋りょうなどの公共インフラが甚大な被害を受けたが、近年、災害が激甚化・頻発化しており、再び災害により住民生活や経済活動に大きな支障が生ずる可能性があること、また、輸送の安定性や速達性の向上及び輸送力増強の観点からも、路線の複線化等による更なる機能強化が必要と考える。また、呉駅から安浦駅の区間では、乗り継ぎに係る待ち時間が長く、JRを利用される市民や観光客の利便性を低下させていることから、乗り継ぎの利便性向上や利用促進を行うためにも、現行ダイヤの見直しや路線の複線化が必要と考える。 現在よりも災害に強い路線とするため、また、輸送の安定性等を高めることができるよう、複線化を含む恒久的な機能の強化を行うこと。 また、通勤・通学や観光利用の利便性向上のため、ダイヤの見直しにより、乗り継ぎ時間の短縮を図ること。 観光列車エトセトラについても、呉駅～安浦駅間における停車駅の拡大と観光客に配慮したダイヤの見直しを求める。 上記のダイヤ見直し等を行いやすくするためにも、路線の複線化を強く求める。	JR呉線複線化等期成同盟会	激甚化する自然災害に対しては、運転規制や計画運休による安全確保を基本としつつ、必要に応じて鉄道施設の機能強化を検討してまいります。 また、過去「JR呉線活性化検討会」の検討においても「複線化は多額の事業費が必要であり、現在の経済情勢では早期事業着手は困難」とされていると承知しております。弊社としても将来の鉄道利用の大きな増加等の有無や収支採算性的の見極め等、慎重に取り組む必要があると考えております。 乗継時分につきましては、お客様のご利用状況などを総合的に勘案して計画を行っておりますが、呉線の単線運転などの特性上、全てのご要望に対してお答えすることができないことをご理解くださいますようお願い申し上げます。 etSET0raにつきましては、呉線を中心に観光含め沿線をお楽しみいただけるよう運行しております。またetSET0raをはじめとした観光列車は列車そのものが重要な観光コンテンツと認識しており、その魅力向上のためには、地域の皆様との連携やブラッシュアップが必要不可欠であると考えております。																																																		
2	呉線	各駅	駅施設のバリアフリー化	駅施設のバリアフリー化の推進	高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律に基づいた基準により、バリアフリー化を実施する駅の対象は、順次、拡大されているため、基準を満たした駅については、早期に整備を進めていただきたい。 また、市民から要望が寄せられている呉駅施設の「下りエスカレーターの設置」や「駅トイレの整備・バリアフリー化」など、高齢者や障害者等、多様な背景を持つ利用者の利便性及び安全性の向上が求められる。 下記の例に挙げるバリアフリー化を実施していただきたい。 特に、吉浦駅については、呉市においてバリアフリー計画に位置づけたことにより、要件を満たしているため、早期実現に向けて整備を進めていただきたい。 ・駅舎入り口へのスロープの設置 ・跨線橋へのエレベーター又はエスカレーターの設置等 ・プラットホームと車両乗降口の段差の解消	JR呉線複線化等期成同盟会	吉浦駅を含むバリアフリー未整備駅については、地元自治体の要請並びにご支援の下、構造等の制約条件を踏まえ協議が整ったところから順次、整備を進めております。また、これまで国が目標としてきた1日3千人以上及び乗降2千人以上3千人未満で基本構想で生活関連施設に位置付けられた駅についても未だ整備が完了しておらず、まずはこれらの駅を優先して計画的に整備を進めております。 呉駅の「下りエスカレーターの設置」につきまして、同駅では既にエレベーターによるバリアフリー化を図っております。現時点では、下りエスカレーターの設置計画はございません。																																																		
3	呉線	呉駅	呉駅周辺地域総合開発	呉駅周辺地域総合開発における官民連携の強化	呉駅周辺地域総合開発（第1期）では、国のバスタプロジェクトの一環として、既存の駅前広場を1階は交通ターミナル、2階はデッキ広場へと再整備し、そごう呉店跡地で一体的に整備する複合施設との相乗効果により、交通結節機能、憩いと賑わい、商業、業務、居住等の多様な都市機能が集積する次世代のまちなか居住エリアの創出を目指すとともに、駅南北の一体化に向けて、呉駅の橋上駅化を推進している。 国道31号呉駅交通ターミナル整備（国直轄事業）及びそごう呉店跡地における複合施設整備（呉市による官民連携事業）並びに周辺開発の動向と整合を図りながら、呉駅の橋上駅化を推進する必要があることから、自治体とJR西日本が緻密に連携し、より効果的な開発とすること。	JR呉線複線化等期成同盟会	呉駅の橋上化については、呉市様の南北延伸デッキとの整合性や南側を含めた周辺開発の動向も見極めながら、橋上駅化と周辺の連鎖的開発双方のシナジー効果が発現するよう、関係する皆様としっかり連携して検討してまいりたいと考えております。																																																		
4	呉線	水尻踏切	砂防堰堤工事等に伴う踏切拡幅の残置	災害復旧に伴い拡幅した踏切の残置	水尻踏切の幅員は3.0mであったが、平成30年7月豪雨災害で被災のあった水尻地区の災害復旧を行うため、幅員を7.0mに拡幅しており、また、利便性及び安全性向上の観点から避難路として町道新設改良事業が予定されている。このことから、踏切を原形復旧した場合、踏切がボトルネックとなる恐れがある。 幅員7.0mに拡幅している踏切を残置していただきたい。	JR呉線複線化等期成同盟会	水尻踏切は、県の防災工事等の完了までの暫定的な利用に必要なものとして、広島県様から協議を受け、拡幅しております。前後道路よりも踏切が広い状態は、返って道路交通上、危険な状態となることもあり得ます。拡幅した踏切存置の是非については、前後の道路整備計画などを道路管理者である坂町様と協議しながら検討してまいります。																																																		
5	呉線	沿線全般	災害に備えるための強靱化対策の推進	恒久的な機能強化の推進	平成30年豪雨災害により、道路や鉄道、橋りょうなどの公共インフラが甚大な被害を受けたが、今後同様の災害が起これば、住民生活や経済活動に大きな支障を生ずると考えられる。 また、近年頻発している列車の遅延・運休は、利用者の利便性を大きく損なっており、住民から不満の声が寄せられている。 これらの原因となっている線路付近の樹木の伐採、脆弱な斜面等の補強工事などを計画的に実施していただき、さらなる定時性の向上及び降雨等天候の変化に強く、災害に耐え得る機能強化が求められる。 沿線にある斜面や盛り土をコンクリートで補強することで、深刻な被害を抑止、あるいは最小限に留めるような対策を講じていただきたい。	JR呉線複線化等期成同盟会	激甚化する自然災害に対しては、運転規制や計画運休による安全確保を基本としつつ、必要に応じて鉄道施設の機能強化を検討してまいります。 今後とも、各管理者や沿線自治体等と連携しながら鉄道の防災強度向上に努めてまいりたいと考えておりますので、ご協力をよろしくお願いいたします。																																																		
6	呉線	吉浦駅、安芸川尻駅、安浦駅、川原石駅	無人駅における利用者の安全性と利便性の確保	利用者の安全性と利便性の確保	現在、無人駅となっているJR呉線各駅について、特に視覚障害のある方はホームからの転落防止、乗降時に補助が必要な方は事前連絡が必要な状況であり、利用者の安全性と利便性の低下が懸念される。また、地元住民からは、地域が寂れると残念がる声も上がっている。 実態調査をして、安全性と利便性を確保するための対策を適宜講じるとともに、国によるガイドラインも参考に可及的速やかに対応する準備を進めること。利用者と地元住民等とも積極的に意見交換をしながら、より適切かつ効果的なバリアフリー化とすること。安芸川尻駅などについては、駅ホームと車両乗降口の段差が大きいことから、高齢者や体の不自由な方、小さな子供連れの方、重い荷物を持っている利用者の方にとっては、転落事故の懸念がある。 また、川原石駅については、駅舎設備や環境が脆弱であり、お年寄り、障害のある方、子供連れの方など、幅広い世代が利用しやすい状況にし、地域のみならず、観光客や訪問者にとっても快適な利用環境とするためにも様々なハード面の整備が必要と考える。 段差や隙間が解消されていない場合、車椅子の利用者が利用できる駅や経路が限定され、目的地までの利便性の低下、鉄道以外の交通手段を選択することになり、利用者の減少に繋がる。地域の利用者のみならず、観光客や訪問者にとっても快適な利用環境とするためにも様々なハード面の整備が必要と考える。	JR呉線複線化等期成同盟会	「移動等円滑化の促進に関する基本方針」に則り、乗降人数3,000人／日以上駅の駅を対象に、地元自治体と協議の上、バリアフリー化を進めています。ご要望の駅については、乗降3,000人未満のため、現在バリアフリー化の計画はございません。事前に下記にご連絡いただけましたら係員がご対応させていただきます。※「おからだの不自由なおお客様のサポートダイヤル」0570-00-8989 ホーム段差の解消については、国土交通省令に基づき定めた当社基準により、段差が38cm以上ある駅については既に整備が完了しております。38cm以下のホーム段差の解消については、駅の特状等を総合的に勘案し、計画的に対策を実施してまいります。																																																		
7	芸備線	全線	ダイヤ改善及び運行延長等	ダイヤ改善・運行延長による快速「庄原ライナー」の通年運行・運行区間の延伸	芸備線再構築協議会の実証事業を通じて、土日祝日に、 ・備後落合駅での1回の乗継で広島～新見間を移動できる ・広島～備後落合間を往復できる 臨時列車を運行していただいており、広域移動などの利便性が図られたことなどに伴い、令和元年度から運行いただいている快速「庄原ライナー」を上回るペースで多くの方にご利用いただいているものと認識している。 こうした利用状況を踏まえ、実証事業期間終了後においても、土日祝日における広島～備後落合間を往復できる列車を通年運行していただくよう要望する。	芸備線対策協議会	土日祝日における臨時列車の運行については、芸備線再構築協議会において、2024年度の調査事業で試算された地域経済効果の検証を目的に運行している列車です。なお、通年の運行となる場合、人的リソース等の観点から困難であることは、協議会を通じてお伝えしており、当社としては、実証事業終了後の運行は考えておりません。																																																		
8	芸備線	三次駅	ダイヤ改善及び運行延長等	三次駅の乗継時間の延長及び対面乗換の設定	乗継時間の延長を設定された便はあるが、より利用者の利便性を図るため、引き続き乗継時間が短い運行便は、余裕を持ったダイヤとなるよう改善を要望するとともに、跨線橋による乗継の負担を軽減するため、対面乗換が可能となるよう停車ホーム等の調整についても、併せて要望する。 ダイヤ改善や運行延長、快速列車の運行等による利便性向上を図ることで、日常利用・観光利用両面での利用の増加が期待できる。 <table><tr><th rowspan="2">備後落合駅発</th><th rowspan="2">三次駅着</th><th colspan="2">乗継時間</th><th rowspan="2">三次駅発</th><th rowspan="2">備考</th></tr><tr><th>R7 時点</th><th>R6 時点</th></tr><tr><td>14:40</td><td>16:00</td><td>5 分</td><td>5 分</td><td>16:05</td><td>土日祝日</td></tr><tr><td rowspan="2">17:14</td><td rowspan="2">18:35</td><td>5 分</td><td>1 分</td><td>18:40</td><td>平日</td></tr><tr><td>3 分</td><td>2 分</td><td>18:38</td><td>土日祝日</td></tr></table> <table><tr><th>広島駅発</th><th rowspan="2">三次駅着</th><th colspan="2">乗継時間</th><th rowspan="2">三次駅発</th><th rowspan="2">備考</th></tr><tr><th></th><th>R6 時点</th><th>R5 時点</th></tr><tr><td>16:00</td><td>17:22</td><td>4 分</td><td rowspan="2">2 分</td><td>17:26</td><td>平日</td></tr><tr><td>15:58</td><td>17:23</td><td>3 分</td><td></td><td>土日祝日</td></tr><tr><td>18:04</td><td>19:26</td><td>3 分</td><td>3 分</td><td>19:29</td><td>土日祝日</td></tr></table>	備後落合駅発	三次駅着	乗継時間		三次駅発	備考	R7 時点	R6 時点	14:40	16:00	5 分	5 分	16:05	土日祝日	17:14	18:35	5 分	1 分	18:40	平日	3 分	2 分	18:38	土日祝日	広島駅発	三次駅着	乗継時間		三次駅発	備考		R6 時点	R5 時点	16:00	17:22	4 分	2 分	17:26	平日	15:58	17:23	3 分		土日祝日	18:04	19:26	3 分	3 分	19:29	土日祝日	芸備線対策協議会	乗継時分については、速達性を損なわず、かつ乗継利便性を高めるために、他線区との乗り換えを踏まえながら可能な限り確保するよう努めております。また、安全に配慮しつつお客様の利便性を考慮し、改札前や乗換列車の向かいに列車を停車させることで移動距離が短くなるように設定しております。引き続きお客様のご利用状況等を確認し、ご利用しやすいダイヤの検討を進めてまいります。
備後落合駅発	三次駅着	乗継時間		三次駅発	備考																																																				
		R7 時点	R6 時点																																																						
14:40	16:00	5 分	5 分	16:05	土日祝日																																																				
17:14	18:35	5 分	1 分	18:40	平日																																																				
		3 分	2 分	18:38	土日祝日																																																				
広島駅発	三次駅着	乗継時間		三次駅発	備考																																																				
		R6 時点	R5 時点																																																						
16:00	17:22	4 分	2 分	17:26	平日																																																				
15:58	17:23	3 分			土日祝日																																																				
18:04	19:26	3 分	3 分	19:29	土日祝日																																																				

区分	線区	区間・駅等	項目	内容	現状及び背景、具体的な要望内容	団体名	JR西日本からの回答
9	芸備線	備後庄原駅～備後落合駅	ダイヤ改善及び運行延長等	備後庄原駅終着列車の備後落合駅までの運行延長	芸備線再構築協議会の実証事業を通じて、平日夕方に、 ・生徒等の下校時刻やクラブ活動などの終了時刻に合わせたダイヤ変更 ・備後庄原駅止まりであった便の備後落合駅までの運行延長 を行っていただいており、利便性の向上が図られ、さらなる利用拡大につながっているものと認識している。 こうした利用状況を踏まえ、実証事業期間終了後においても、平日夕方における備後落合駅までの運行延長に加えて、令和7年10月のダイヤ変更により、新見発下り備後落合20：18着の便との接続を考慮した三次方面への運行延長を要望する。 	芸備線対策協議会	平日夕方における備後落合駅までの運行延長については、芸備線再構築協議会において、2024年度の調査事業で試算された地域経済効果の検証を目的に運行した列車です。従って期間限定で運行している列車であるため、実証事業期間に伴い、運行も終了となります。
10	芸備線	全線	J R芸備線の利用促進に向けたイベント等への積極的な協力	J R芸備線の利用促進に向けた地域団体のイベント等に対する積極的な協力	J R芸備線は利用者減少に伴い、今後の路線維持が問題となっている中、芸備線の利用促進に向け、沿線の地域団体がイベント等を開催している。また、高陽地域・白木地域において、J R芸備線を軸とした両地域の活性化を図るため、地域住民が主体となって「高陽地域・白木地域活性化プラン」を作成され、現在、本プランに基づき、芸備線の利用を促進するためのプロジェクトチームが立ち上がり、具体的な取組を検討している。 芸備線沿線には活力のある地域団体が多数あり、こうした団体とJ Rが手を取り、共同して地域のにぎわいづくりができるよう環境を整えていくことが重要である。そのため、芸備線の利用を促進しようとイベントを行う地域団体に対して、効果的なイベント等になるよう多様な支援をお願いしたい。	芸備線対策協議会	まずは、地域の皆様が主体となって芸備線の活性化に取り組んで頂いていることに感謝致します。弊社発足以降、人口減少、少子高齢化、道路整備とマイカーの普及、ライフスタイルの変化など、様々な環境変化が継続的かつ複合的に作用し、鉄道利用は著しく減少し続けています。このような状況下、2023年10月には『地域公共交通活性化再生法』が改正され、自治体・公共交通事業者・地域の関係団体の『連携と協働』が新たに盛り込まれました。弊社も地域の皆様と課題認識を共有し、皆様のお考えや想いに積極的に耳を傾けながら、地域の課題解決と持続可能な地域社会の実現につながるよう、可能な範囲で協力してまいります。
11	芸備線	全線	駅施設の改善・整備	チケットレス化への対応	J R西日本において、鉄道等へのI Cカード乗車券「ICOCA」のさらなる展開を目的とした簡易型I C端末や「WESTER」等のスマートフォンアプリと連動したQ Rチケットサービスの導入を進めるなど、利便性向上に向けたチケットレス化を積極的に推進されているものと認識している。 一方、芸備線のICOCA対応エリアは、全線159.1kmの内、広島駅～狩野家駅間20.6kmに留まっている。 芸備線において、ICOCA対応エリアの拡大はもとより、Q Rチケットサービスも含めたチケットレス化への対応を要望する。	芸備線対策協議会	お客様の利便性を高めるという観点から、順次I Cカードのご利用エリアを拡大してまいりました。I Cエリアの拡大についてはお客様のご利用状況を踏まえ、導入に伴うコスト、地域でのI Cカード浸透や駅前整備をはじめとした沿線のまちづくりを考慮しながらの検討をしているところであります。I Cの普及に向け、沿線市民への利用促進(交通事業者への導入、ICOCA利用が可能な施設の拡大等)の引き続きご支援賜りますようお願いいたします。QR乗車券については持続可能な鉄道サービスとして検討を進めてまいります。
12	芸備線	全線	駅施設の改善・整備	J R西日本が管理する駅の施設整備（備後落合駅など）	備後落合駅は芸備線・木次線の結節点として、庄原市内駅の中でも利用が多いが、施設の老朽化が顕著で、特にトイレは水洗設備のない和式の大便器であることから、市が駅敷地内に仮設トイレを1基設置しているほか、和式の大便器に簡易設置型様式据置便座を設置している状況である。 公共性が高く、利用者が多いJ R各駅の施設について、利用者ニーズを踏まえた機能の維持・向上を図るなど、適切な整備を要望する。	芸備線対策協議会	現在、芸備線（備後庄原駅～備中神代駅）の在り方については、芸備線再構築協議会において議論を進め検討をしているところであり、再構築方針策定を踏まえ協力をしてまいりたい。
13	福塩線	全線	列車本数の維持	列車本数の維持	鉄道利用者数は通勤・通学など日常的な利用も含めて増加傾向にある。日常的な乗車における円滑な移動の提供と利便性を維持するために、現行の列車本数と運転間隔を維持することが望まれています。 福塩線全線における運転間隔・運転本数を維持し、運行を続けていただきたい。	福塩線対策協議会	列車設定についてはお客様のご利用状況を踏まえて実施しており、福塩線では、学生利用が大半を占める状況を鑑み、通学時間帯の利便性を損うことがないよう配慮した列車設定としております。運転本数を維持するためには、通学以外を含めた生活交通としての日常的なご利用を増やす取り組みが必要と考えております。
14	福塩線	湯田村駅～塩町駅	ICOCA乗車設備の整備	ICOCAに対応した自動改札機・券売機の設置	福塩線では湯田村駅以北の区間がICOCA対応エリア外となっている。 未導入区間の中でも特に湯田村～府中間については、当該区間よりも平均通過人員が少ない他の線区に既にICOCAが導入されており、当該区間は利用者数から見ても、導入によって多くの利用者の利便性が向上する線区である。 沿線地域の路線バスでは2025年3月にICOCAが導入された。バスと鉄道の乗継の利便性を高めるためには、共通の決済手段を使えることも重要なことであると考えている。 これらの状況を踏まえ、本協議会として2025年5月、福塩線全線へのICOCA導入について要望書の提出を行った。 ・各駅にICOCA対応の自動改札機を設置していただきたい。 ・各駅の自動券売機をICOCAチャージ機能を持つタイプに改良若しくは変更していただきたい。 ・バスや地域鉄道へICOCAを展開することを目的に開発された簡易型I C端末であれば導入費用を抑えることも可能であるとする。	福塩線対策協議会	お客様の利便性を高めるという観点から、順次I Cカードのご利用エリアを拡大してまいりました。I Cエリアの拡大についてはお客様のご利用状況を踏まえ、導入に伴うコスト、地域でのI Cカード浸透や駅前整備をはじめとした沿線のまちづくりを考慮しながらの検討をしているところであります。ICOCAサービスの普及に向け、沿線市民への利用促進(交通事業者への導入、ICOCA利用が可能な施設の拡大等)の引き続きご支援賜りますようお願いいたします。また券売機につきましては、少子高齢化による生産年齢人口の減少等、外部環境の変化に対応し、鉄道を将来にわたり持続的に運営していくため、より効率的な駅体制を構築しており、お客様のご利用状況を総合的に勘案し検討を進めております。
15	福塩線	各駅	駅施設の維持・改善	ホーム屋根の維持・再設置とトイレの維持管理	近年ホーム屋根が撤去される駅もあり、雨天時などには雨に濡れながら乗り降りする利用者がいる。 また、各駅に設置されているJ R管理のトイレは、近年、老朽化等を理由に撤去（再整備されない）される場合が多くなっている。 ホーム屋根を維持し、既に撤去された駅については再設置していただきたい。 各駅に設置されているJ R管理のトイレを維持し、衛生的に管理していただきたい。	福塩線対策協議会	ホーム上屋の一部撤去につきましては、お客様のご利用状況や上屋の劣化度を踏まえて、上屋の規模の適正化を行っています。またトイレ維持等につきましても、少子高齢化に伴う生産年齢人口の減少など、外部環境の変化に対応し、将来にわたり持続可能な鉄道運営を維持するため、お客様のご利用状況を総合的に勘案し検討を進めております。
16	山陽本線、呉線	河内駅、入野駅、安芸津駅、風早駅	駅規模適正化（シンプル化）事業について	シンプル化の実施内容の拡充と合意形成の適正化	・J R西日本において、老朽化が進む駅の維持管理などの観点から「駅規模適正化事業（シンプル化）」を進められている。 ・一方、シンプル化に対して地域住民からは、駅が賑わいや地域経済の拠点であることから、機能と利便性の維持が求められており、また、J R西日本による主体的な合意形成への関与も必要とされている。 ①人々が行きかう、いきいきとしたまちの実現に向けた利用者目線での駅機能の改修 ②「まち」を支える生活インフラとしての機能性・利便性の確保に向けた、J R西日本と自治体との協力体制の整備と連携強化	東広島市	「駅規模適正化事業（シンプル化）」につきましては、老朽化対策や維持管理の観点から進めておりますが、地域の皆さまのご意見やご要望を参考に、利用者目線での利便性確保に努めてまいります。また『人々が行きかう、いきいきとしたまち』の実現に向け駅機能の最適配置や活活用について、前広な情報共有を行いながら、貴市との協力体制を強化し、合意形成に向けた連携に努めてまいります。
17	山陽本線	河内駅、入野駅	ホームの段差解消等について	列車とホームの段差及び間隔の解消	列車とホームの間に生じている段差及び間隔、車いすでは自力で渡れない跨線橋など、高齢者や障がい者等の利用に支障が生じているため、鉄道施設のバリアフリー化が必要である。 列車とホームの間に生じている段差及び間隔の解消を求める。	東広島市	バリアフリー未整備駅については、地元自治体の要請並びにご支援の下、構造等の制約条件を踏まえ協議が整ったところから順次、整備を進めております。また、これまで国が目標としてきた1日3千人以上及び乗降2千人以上3千人未満で基本構想で生活関連施設に位置付けられた駅についても未だ整備が完了しておらず、まずはこれらの駅を優先して計画的に整備を進めております。
18	山陽本線 呉線	白市駅など	無人駅的环境改善について	無人駅の待合環境の改善について	無人駅の待合環境について、駅舎の老朽化が進むなど、交通結節点としての待合機能が低下している。地域住民からの駅舎内への掲示物の要望については柔軟に対応していただいているが、駅は賑わい創出や地域経済の拠点であることから、引き続き機能維持と安全性や利便性の確保が必要とされている。 ・待合機能向上のための駅舎の建替えや修繕、賑わい創出に向けたJ R西日本との協力体制の整備・連携。	東広島市	駅舎の老朽化が進む中にあってもご利用者の安全確保を最優先に、日々の点検や修繕を実施しています。また、設備を更新する際には、ご利用状況に応じて仕様を最適化し、リニューアルを進めるケースや、地元自治体による駅舎の建替や活用事例も多く見られます。引き続き、ご連携・ご協力をお願いいたします。
19	山陽本線	阿品駅、前空駅、大野浦駅	みどりの券売機プラスの設置	無人駅等へのみどりの券売機プラスの設置	廿日市市内の駅で、急速に無人化に向けての動きが進んでいるが、有人対応可能なみどりの券売機プラスの設置が進んでいない。 ・R5. 11. 30 前空駅のみどりの窓口が閉鎖 ・R6. 3. 1 阿品駅が無人化 ・R6. 4. 30 大野浦駅のみどりの窓口が閉鎖 ・R6. 5. 1 大野浦駅が無人化 無人駅であっても、みどりの券売機プラスを設置することで、利用者の最寄り駅において障害者割引のきっぷや新年度の通学定期券の購入、きっぷの乗車変更や払い戻し等が可能になる。 働き手不足による無人化については一定の理解ができるが、無人券売機であるみどりの券売機を設置しないことについては利用者の理解は得がたい。 利用者が希望している乗車券を自力で購入することは難しい方もおられるため、有人対応を求める乗客目線に立った対応を考えて頂きたい。	廿日市市	少子高齢化に伴う生産年齢人口の減少等、外部環境の変化に対応し、将来にわたり持続可能な鉄道運営を維持するため、お客様のご利用状況を総合的に勘案し検討を進めております。みどりの券売機プラスについては、ご利用状況や周辺駅の設置状況をふまえ配置を行っております。現時点対象駅に設置の計画はございませんが、ICOCAやネット予約のご利用を進めてまいります。

区分	線区	区間・駅等	項目	内容	現状及び背景、具体的な要望内容	団体名	JR西日本からの回答
20	山陽本線	宮内串戸駅ほか市内全駅	券売機の整備	券売機の音声読み上げの機能を追加	有人のみどりの窓口がなくなったことや無人駅の増加により、新幹線のチケットを購入する際に問い合わせることもできないため、有人の駅へ行って購入しないといけない現状がある。 視覚障がいの人が点字ブロックによって券売機の前まで行くことはできるが、切符を購入する際、タッチパネルでどこを押せばいいか、また、押したところが正しいか分からない。 なお、各駅にあるチケット販売のタッチパネルについて、すべてが音声対応なると一般の人でうるさく感じられる人もいるかもしれないので、音声対応ができるパネルは1台のみの設置でも良いので、その旨を情報発信してほしい。 視覚の障がいのある人に、音声や文字の表記で操作を可能にするよう券売機の整備をしてほしい。 (音声付きの券売機があることをHPなどで情報提供されているが、その情報まで障害のある人がたどり着かない)	廿日市市	人口減少や少子高齢化等、鉄道のご利用環境が変化する中、鉄道を維持していくために、ご利用状況や周辺環境等を総合的に勘案し、各駅の体制を決定しております。 券売機のご利用方についてご不安な場合は、おからだの自由なお客様のサポートダイヤル（0570-00-8989）もございますので、お手数をおかけいたしますがご相談いただきますようお願いいたします。 なお、券売機(みどりの券売機は除く)につきましては誘導ブロックでご案内を行っています。券売機のテンキーにてきっぷを購入頂ける仕様となっております。音声できっぷを購入する機能は現時点搭載されておりましたが、今後の機器改修の参考とさせていただきます。
21	山陽本線	宮内串戸駅ほか市内全駅	無人駅での対応	無人駅での駅員の呼び出しの改善について	1 無人駅での駅員を呼ぶにはボタンを押さなければならず、視覚や聴覚に障がいのある人や知的障がいのある人などが、呼び出しのボタンを押すことが分からないため、障がいのある人が一人でJRを利用することが難しくなっている。 2 特別割引用ICカード（本人用・介助者用）で改札口を出るとき、駅員を呼び、手帳の確認を受けてから出ることになるため、駅員を呼んだ後、待たされ、乗り換えのバスに間に合わないことがある。また、駅員を呼んで30分ぐらい待つことがある。 1 無人駅になる時にその駅をよく利用されている障がいのある人へ今後どうしたらいいか周知する必要がある。 2 待つことになることを知らせた上で、座るところを確保してほしい。	廿日市市	1. 改札コールセンターにつながるインターフォンについては、現時点誘導ブロックにつながっておりませんので、視覚に障害のあるお客様にとってご利用が難しい部分があるかもしれません。ご利用に際しご不安な場合は、おからだの自由なお客様のサポートダイヤル（0570-00-8989）もございますので、ご相談ください。 2. 特別割引用ICカード（本人用・介助者用）で改札口をご利用いただく際は、係員による確認の必要はございません。そのまま改札機にICカードをタッチのうえご利用ください。割引用ICカードを新規購入する際及び、使用継続の確認を行う際には係員による確認をさせて頂いております。 1. 駅をよくご利用頂いている特定のお客様に対しては、無人化が決まった後、ご利用頂いた際に可能な限り駅係員等から説明をさせて頂いておりますが、引き続き事前の周知に努めてまいります。 2. 改札コールセンターへの接続時間については時期・時間帯によって変動がございますのでご迷惑をおかけしております。改札口付近への椅子の設置はお客様の流動への影響や、場合によってはお客様と椅子が接触するリスクも想定されるため設置は困難であると考えております。
22	山陽本線	平良踏切	かまぼこ型踏切について	かまぼこ型の踏切の解消	視覚に障がいのある人、車椅子を使用されている身体障がいのある人がかまぼこ型踏切を通る時に線路内に上りと下りがあるため通りにくい。白杖が引っかかりやすく、車椅子を自走されている人はのぼりがきつい。踏切が鳴り出すと焦って危ない。 かまぼこ型踏切をなくしてほしい。	廿日市市	極力段差がつかないように配慮しておりますが、当該踏切は軌道の構造上限度があり、段差を解消することが難しい状況です。
23	山陽本線	宮内串戸駅ほか市内全駅	多目的トイレの整備について	大人用の介護ベッドの設置について	各駅に多目的トイレはあるが、紙おむつを変えるための大人用の介護ベッドがない。 廿日市市だけでなく、全国的に見ても導入事例がないため、検討してほしい。 導入が難しい場合は、各駅における代替案の提案を希望する。	廿日市市	駅設備につきましては、少子高齢化による生産年齢人口の減少等外部環境の変化に対応し、将来にわたり持続可能な鉄道運営を維持するため、お客様のご利用状況を総合的に勘案し検討を進めております。現在のところ、大人用の介護ベッドの設置の計画はございません。
24	山陽新幹線	山陽新幹線（広島→三原間）	新幹線の運行本数の増便又は臨時停車設定	夕方時間帯における新幹線の運行本数の増便や、臨時列車や実証運行の実施について	今回の要望の背景としまして、令和6(2024)年3月17日付けで、市民の方から、以下のよう な意見が寄せられました。 <意見の内容> 朝夕の通勤時間帯において、朝の行きはともかく、夕方の帰りの時間帯、つまり広島発の上りについては、1時間に1本しかありません。特に17:38のこだまの後は、この一番多い帰宅時間帯でさえ18:38のこだましかありません。 広島駅で1時間待たないといけないのです。そのためホームは通勤の人であふれ、皆様日々の通勤に疲弊しております。せっかく新幹線通勤を認めるなどの働き方改革に取り組んでいるような規模の企業に勤める人が、三原を選び三原に住んでいるのに、これではそのうち三原から広島に通勤する人はいなくなるでしょう。そうすればますます新幹線の便も減り極端に言えば三原には新幹線もとまらなくなるかもしれません。 10年近く新幹線で広島に通っていますが、新幹線のダイヤが改正されるごとに便が減り、通勤される方もどんどん減ってきています。 みなさん新幹線での通勤を諦め広島に移り住むようになっていくように感じます。 夕方の広島からの上りの新幹線の便を増やしていただくよう申入れ、働きかけをしていたきたいです。 平成27年の国勢調査の結果によれば（令和2年は国において未集計）、広島市への通勤・通学者は917人いるとされており（山口県・福岡県等を含めると約1,000人）、上記のようなニーズを持っている新幹線利用者が一定数いるものと推測しています。 夕方時間帯（17:38～18:38の間）について、新幹線の運行本数をもう1便増便していただきたい。 この時間帯に限り、30分間隔での運行とし、18時08分前後に運行していただきたい。 上記が困難な場合は、ピーク内1本の臨時（季節・曜日限定）停車設定もしくは実証運行を実施していただきたい。 （例えば、年度初・中間期、繁忙期、月～木限定または金曜重点などに実施する。ダイヤ乱れや速達列車運用への影響を最小化しつつ実需を検証する方向で検討する など）	三原市	いつも山陽新幹線をご利用いただきありがとうございます。 列車の運転計画は、ご利用状況や速達性に加えて速達列車への乗換利便性等を総合的に勘案して計画しているため、現時点で夕方時間帯に三原駅を停車する列車を増減する計画はございません。 なお、ご要望いただいた時間帯は、山陽新幹線全体で多くのご利用が見込まれる時間帯であり、臨時列車を含む多数の速達列車を設定しているため、ご希望に沿う列車の設定は出来かねます。
25	山陽新幹線	三原駅	停車増便	新幹線「ひかり号」停車の増便	三原駅は、在来線と新幹線を結ぶ交通の要であり、待ち時間や移動時間の短縮など、新幹線の利便性の向上が必要となっている。現在の三原駅における「ひかり号」の停車は、上り線2本/日、下り線1本/日となっている。 ・ゴールデンウィーク、お盆、年末年始等、新幹線の利用客数が増加する見込みのある期間の「ひかり号」停車の増便 ・通勤利用客が多い6時～8時の時間帯の「ひかり号」停車の増便	三原市	いつも山陽新幹線をご利用いただきありがとうございます。 列車の運転計画は、ご利用状況や速達性に加えて速達列車への乗換利便性等を総合的に勘案して計画しているため、現時点でひかり号を増発する計画はございません。
26	山陽新幹線	東広島駅	新幹線の停車の増便について	通勤、通学時間帯のひかり号の増便及びさくら号の停車	現在、通勤、通学時間帯における東広島駅のひかり号の停車は上り2本/日、下り1本/日であるが、平成30年7月豪雨災害によって、東広島駅の交通アクセス拠点としての重要性が再認識されつつあり、コロナの影響で減少した東広島駅での乗車人員は回復傾向にある。 ・通勤、通学時間帯における東広島駅への「ひかり号」停車の増便及び「さくら号」の停車。	東広島市	いつも山陽新幹線をご利用いただきありがとうございます。 列車の運転計画は、ご利用状況や速達性に加えて速達列車への乗換利便性等を総合的に勘案して計画しているため、現時点で「ひかり号増発」や「さくら号停車」を実施する計画はございません。
27	山陽新幹線	新尾道駅	施設整備等に関する改善意見	高齢者や障がい者、妊産婦等が利用しやすい環境整備について	駅設備として、エスカレーターについては駅舎出入口に昇り専用（1か所）、ホーム階へは昇り専用（上下線）が設置されており、エレベーターについては主として荷物運搬用として設置されています。 現状、駅到着者のうち、階段で降りるのが困難な方については、駅員の方にご対応いただき、エレベーターを利用しています。 しかしながら、エレベーターへの案内表示が分かりにくい、駅員を呼ぶこと自体に不便を感じているという声を以前からよく聞いています。高齢化社会への対応やバリアフリーの考えが浸透している現在の社会情勢の中、利用しやすい新幹線駅の環境整備が望まれています。 乗客用専用エレベーターや下り用エスカレーターの整備を望みます。	尾道市	乗客用エレベーターや下り用エスカレーターについて、現時点で具体的な整備計画はございません。エレベーターなどのバリアフリー整備については、地元自治体の要請並びにご支援の下、構造等の制約条件を踏まえ協議が整ったところから順次、整備を進めているところです。また、これまで国が目標としてきた1日3千人以上及び乗降2千人以上3千人未満で基本構想で生活関連施設に位置付けられた駅についても未だ整備が完了しておらず、まずはこれらの駅を優先して計画的に整備を進めております。なお、当該エレベーターは、駅係員等の付き添いが必要なエレベーターとなっていますので、ご利用のお客様には駅係員にお申し出いただくよう表示しておりますが、今後より分かりやすい案内表示について改善に努めてまいります。