(公共交通をよくする富山の会) 2016.04.16

あいの風とやま鉄道の今とこれからを考えるシンポジウム
アンケートから見える

アンケートから見える

あいの風とやま鉄道の今とこれから

～沿線住民アンケートの結果から～

岡本勝規
(公共交通をよくする富山の会世話人)
(富山高専国際ビジネス学科准教授)

お話しする内容

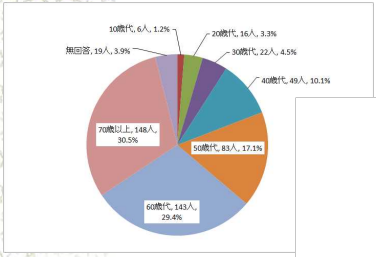
- アンケート結果概要
- 旅客利用状況の変化
- 経営分離による影響に対する沿線住民の評価
  - 旅客サービスの変化に対する沿線住民の評価
    - 運賃、運行形態、在来特急、乗り継ぎ、駅サービスなど
  - 新たな旅客サービスに対する沿線住民の評価
    - 快速、ICカード、Wi-Fiなど
  - 安定性・安全性に対する沿線住民の評価
    - 除雪体制、災害時の旅客案内など
- あいの風とやま鉄道の今後に対する沿線住民の意識
  - 路線活性化・維持に関する沿線住民の意識
  - 沿線住民の要望

アンケート概要

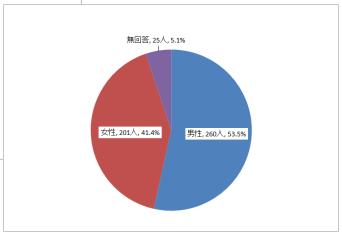
- アンケート名：
  並行在来線(あいの風とやま鉄道)のサービスについてのアンケート
- 調査対象：あいの風とやま鉄道各駅周辺の沿線住民
- 配布時期：2016年１月20日～３月９日
- 配布方法：駅周辺の住宅各戸の郵便受けへ配布
- 回収方法：アンケート添付の返信封筒にて郵送により回収
- 配布枚数3371枚、回収枚数486枚、回収率14.42%

(このプレゼンテーションで使用した図表は、特に断りのない限りアンケート結果を基に報告者が作成したものである)

アンケート結果概要

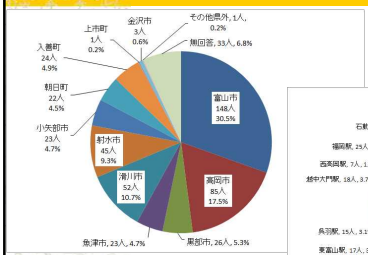


回答者の年齢構成

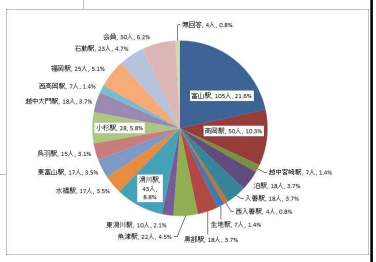


回答者の性別構成

アンケート結果概要



回答者の居住市町村

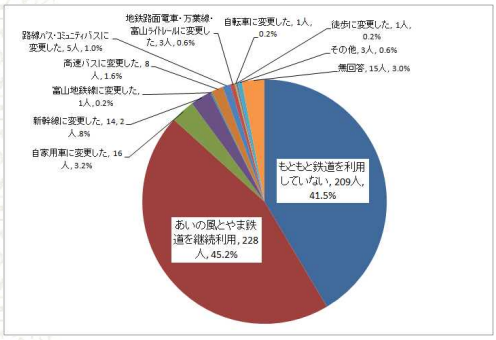


配布駅別回答者数

旅客利用状況の変化

旅客利用状況の変化

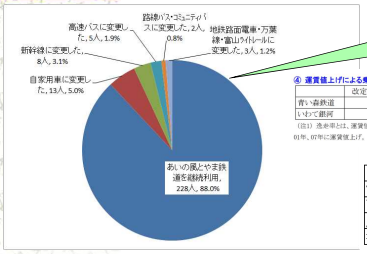
問1 あいの風とやま鉄道開業後、普段の交通手段をあいの風とやま鉄道から変更されましたか？ (乗り継ぐ場合は複数ご回答を)



沿線住民の、あいの風とやま鉄道利用率は約50%

旅客利用状況の変化

逸走率は12%



JR北陸本線を利用していた回答者の、あいの風とやま鉄道開業後における普段の交通手段選択動向

④ 運賃値上げによる乗客の逸走率（2002年青い森鉄道、いわて銀河鉄道開業時点で）

	改定率	逸走率	輸送密度		改定率	逸走率	輸送密度
青い森鉄道	5% (注1)	5.7%	1,577	おれんじ鉄道	27%	11.9%	980
いわて銀河	50%	13.4%	3,243	しなの鉄道	28%	3.4%	7,959

（注1）逸走率とは、運賃値上げによって乗客が減少する割合。（注2）しなの鉄道は関東等に比運賃水準として出発。00年、01年、07年に運賃値上げ。（出所）当「会」提案時々などにおける各社提供資料より作成。

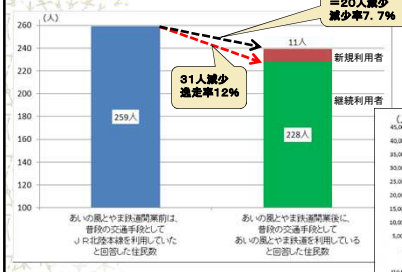
（人）

自家用車から変更した	7
富山地鉄線から変更した	1
高速バスから変更した	1
路線バス・コミュニティバスから変更した	1
徒歩から変更した	1

JR北陸本線を利用していなかった回答者のうち、普段の交通手段をあいの風とやま鉄道に変更した回答者数

旅客利用状況の変化

31人減少＋11人新規利用＝20人減少 減少率7. 7%



富山市議会委員会では、乗客が5.2%増加したと報告されているが、増加は定期外客に起因するところが大きく、定期客は減っている

H23：H23年度の富山県区間の普通列車1日平均利用者数（将来需要予測調査結果：富山県）

H27：H27年4月～9月 1日あたり平均利用者数（あいの風とやま鉄道株式会社集計値）

◆あいの風とやま鉄道利用者数変化

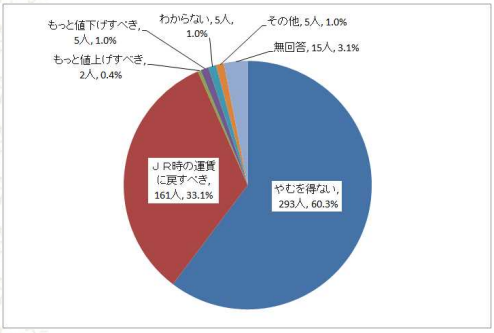
（富山市議会まちづくりと公共交通対策特別委員会2016年02月25日資料より転載）

沿線住民の動向を見るに、地元客離れが起こっているのではないか？

経営分離による影響に対する沿線住民の評価

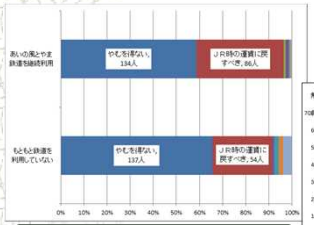
旅客サービスの変化に対する沿線住民の評価

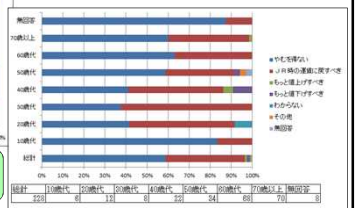
問3 運賃が値上がりしました(普通運賃で1.12倍程度)。これをどう評価されますか？



旅客サービスの変化に対する沿線住民の評価

問3 運賃が値上がりしました(普通運賃で1.12倍程度)。これをどう評価されますか？





総計	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答
220	6	13	21	25	34	69	70	8

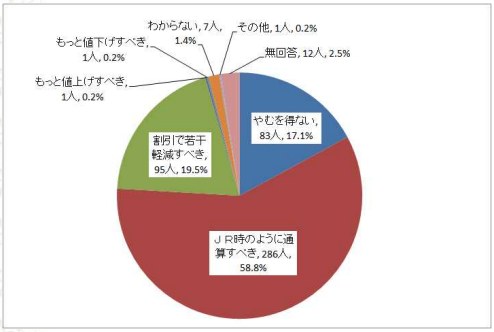
◆「あいの風とやま鉄道を継続利用」と回答した住民における、年齢別の運賃に対する評価

「あいの風とやま鉄道を継続利用」している住民と「もともと鉄道を利用していない」住民との間では、前者の方が「JR時の運賃に戻すべき」との意見が増える。

「あいの風とやま鉄道を継続利用」している住民については、「20～40歳代」において、「JR時の運賃に戻すべき」の割合が増える

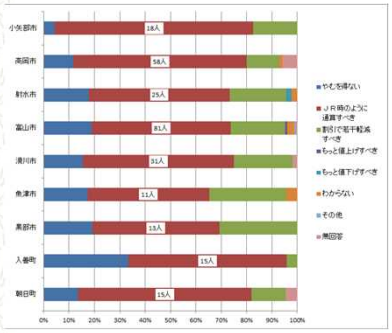
旅客サービスの変化に対する沿線住民の評価

問4 金沢や糸魚川へ行くような県境を越える移動をすると、初乗り運賃が二回発生するようになりました。この措置をどう評価されますか？



旅客サービスの変化に対する沿線住民の評価

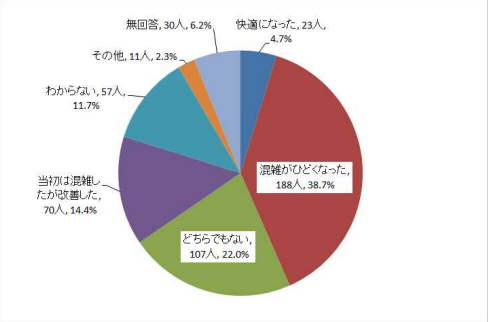
問4 金沢や糸魚川へ行くような県境を越える移動をすると、初乗り運賃が二回発生するようになりました。この措置をどう評価されますか？



県中央部市町村の住民に比べ、県周縁部市町村の住民の方が、「ＪＲ時のように通算すべき」と考える割合が高い

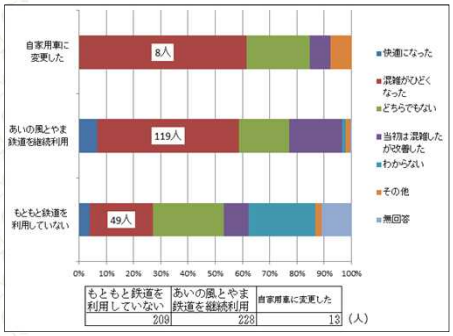
旅客サービスの変化に対する沿線住民の評価

問5 一列車当たりの車両数も変化しました。このことをどう評価されますか？



旅客サービスの変化に対する沿線住民の評価

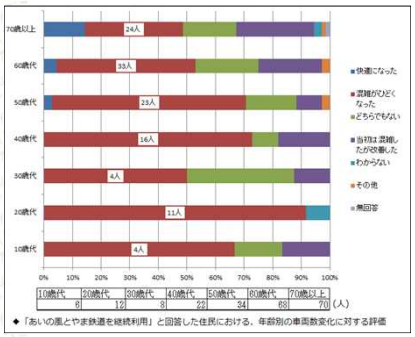
問5 一列車当たりの車両数も変化しました。このことをどう評価されますか？



あいの風とやま鉄道を継続して利用している住民は、利用していない住民に比してより強く混雑がひどくなったと感じている

旅客サービスの変化に対する沿線住民の評価

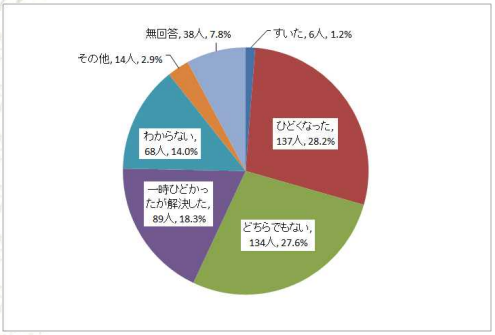
問5 一列車当たりの車両数も変化しました。このことをどう評価されますか？



あいの風とやま鉄道を継続して利用している住民の中でも、若年から中年にかけての利用者は、混雑がひどくなったと感じている割合が高い

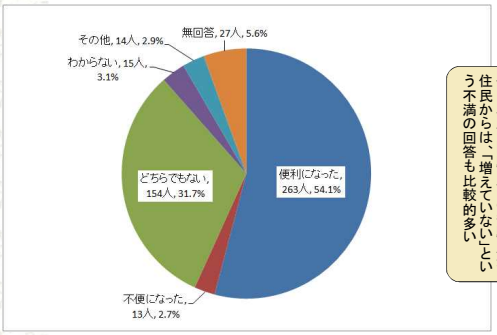
旅客サービスの変化に対する沿線住民の評価

問6 混雑の様子も変化しました。このことをどう感じられていますか？



旅客サービスの変化に対する沿線住民の評価

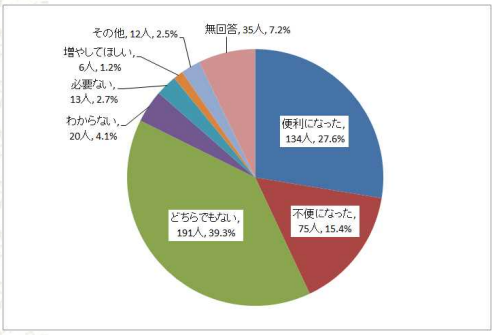
問7 運行本数が一日当たり2.5～4往復増えました。このことをどう評価されますか？



但し、西高岡駅以西の各駅周辺住民からは、「増えていない」という不満の回答も比較的多い

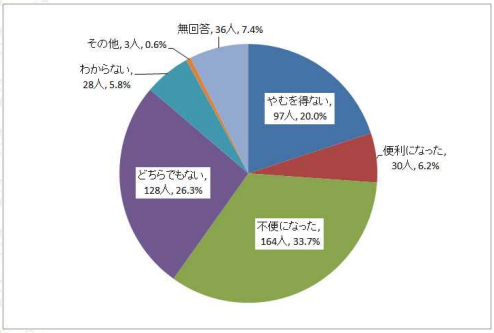
旅客サービスの変化に対する沿線住民の評価

問8 快速(座席指定300円)が登場しました。このことをどう評価されますか？



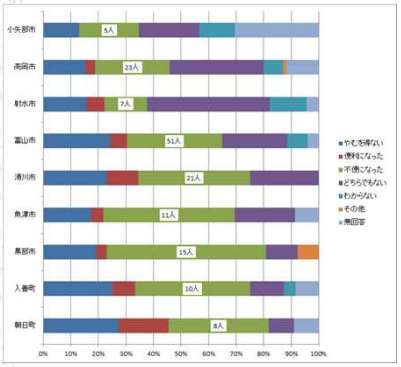
旅客サービスの変化に対する沿線住民の評価

問9 新川方面では多くの列車が泊駅までになりました。このことをどう評価されますか？



旅客サービスの変化に対する沿線住民の評価

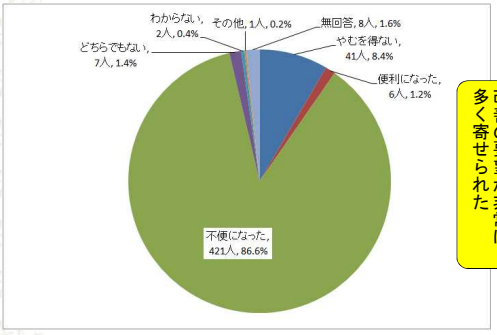
問9 新川方面では多くの列車が泊駅までになりました。このことをどう評価されますか？



多くの列車が泊駅止まりとなったことについては、呉西の住人に比べて、呉東の住人の方が不便に感じている割合が高い

旅客サービスの変化に対する沿線住民の評価

問10 サンダーバードやしらさぎ、北越などの在来特急が富山県内に乗り入れなくなりました。このことをどう評価されますか？

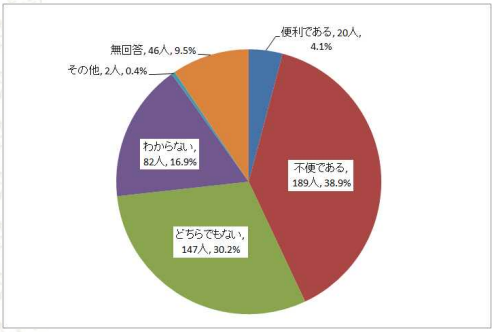


改善の要望が非常に多く寄せられた

旅客サービスの変化に対する沿線住民の評価

問11A 下記の乗り継ぎの利便性について、どのように評価されますか？

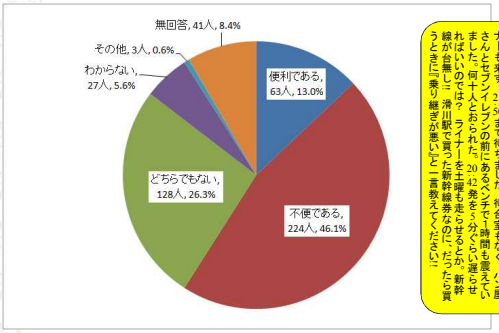
A. あいの風とやま鉄道と、えちごトキめき鉄道との乗り継ぎ



旅客サービスの変化に対する沿線住民の評価

問11B 下記の乗り継ぎの利便性について、どのように評価されますか？

B. あいの風とやま鉄道と、北陸新幹線との乗り継ぎ

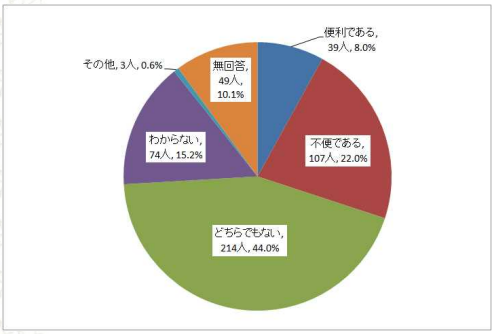


2月6日土の2038に新幹線で富山に着きました。2042に魚津方面の普通電車ありましたが乗れず、土曜のためライナーも来ず。2150まで待ちました。待合室もなく、パン屋さんとセブンイレブンの前にあるベンチで1時間も震えていました。何十人とおられた。2042発を5分ぐらい遅らせればいいのでは？ライナーを土曜も走らせるとか、新幹線が台無しに。滑川駅で買った新幹線券なのに、だったら買うときに「乗り継ぎが悪い」と一言教えてください!!

旅客サービスの変化に対する沿線住民の評価

問11C 下記の乗り継ぎの利便性について、どのように評価されますか？

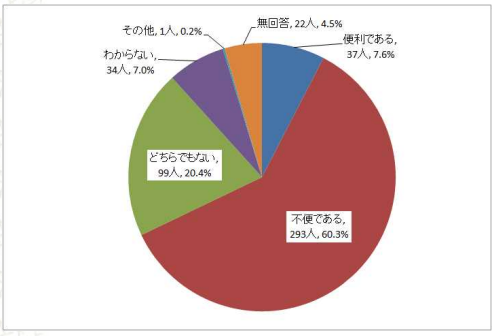
C. あいの風とやま鉄道と、枝線(高山線、氷見線、城端線)との乗り継ぎ



旅客サービスの変化に対する沿線住民の評価

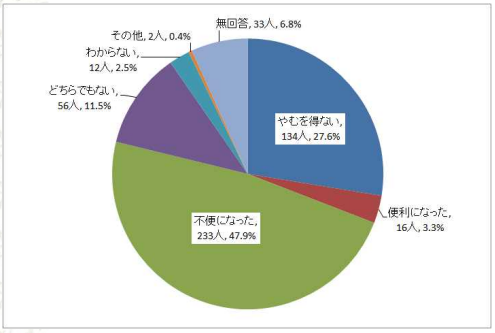
問11D 下記の乗り継ぎの利便性について、どのように評価されますか？

D. 金沢駅での、北陸新幹線とサンダーバード･しらさぎとの乗り継ぎ



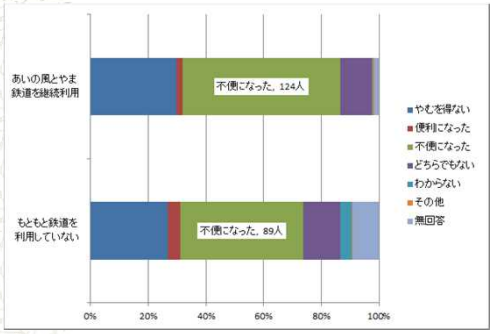
旅客サービスの変化に対する沿線住民の評価

問12 多くの駅で窓口営業時間が断続的になりました。このことをどう評価されますか？



旅客サービスの変化に対する沿線住民の評価

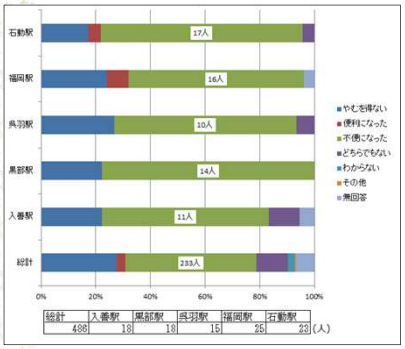
問12 多くの駅で窓口営業時間が断続的になりました。このことをどう評価されますか？



あいの風とやま鉄道を継続して利用している住民は、より強く駅窓口営業が断続的になったことに不便を感じている。

旅客サービスの変化に対する沿線住民の評価

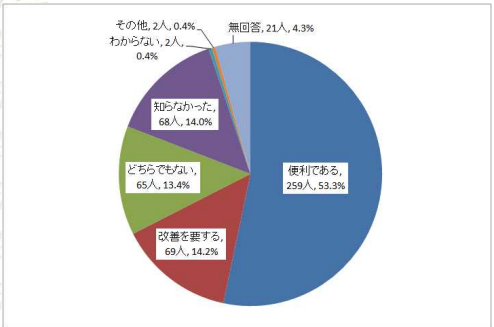
問12 多くの駅で窓口営業時間が断続的になりました。このことをどう評価されますか？



駅窓口営業が断続的になったことについては、石動駅、福岡駅、呉羽駅、黒部駅、入善駅周辺の住民において不便を感じている割合が高い。

旅客サービスの変化に対する沿線住民の評価

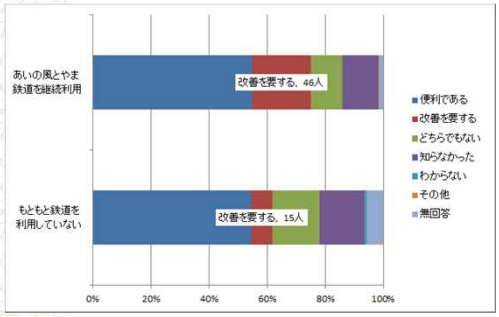
問13 今でも多くの駅でJRの切符を購入できます。このことをどう評価されますか？



改善要望としては、クレジットカードの使用を可能にして欲しいとの声が目立つ

旅客サービスの変化に対する沿線住民の評価

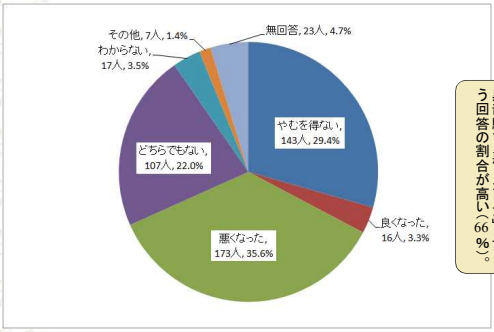
問13 今でも多くの駅でJRの切符を購入できます。このことをどう評価されますか？



あいの風とやま鉄道を継続して利用している住民は、JRの切符を駅で購入できるサービスについて、より強く改善の必要性を感じている。

旅客サービスの変化に対する沿線住民の評価

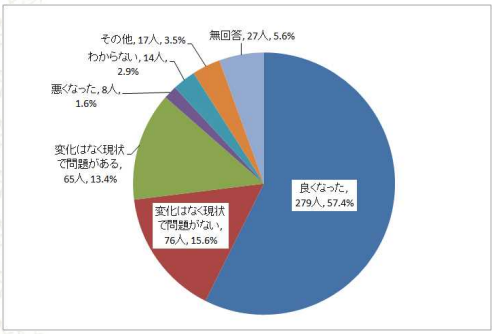
問14 多くの駅で駅構内の売店の数が変化しました。このことをどう評価されますか？



黒部駅で「悪くなった」と言う回答の割合が高い（66%）。

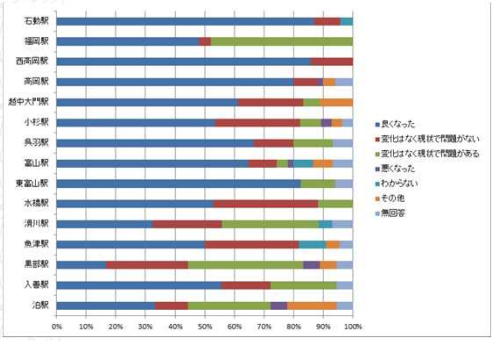
旅客サービスの変化に対する沿線住民の評価

問15 いくつかの駅で、バリアフリー化(エレベーターの設置、ベンチの設置等)が進められています。このことをどう評価されますか？



旅客サービスの変化に対する沿線住民の評価

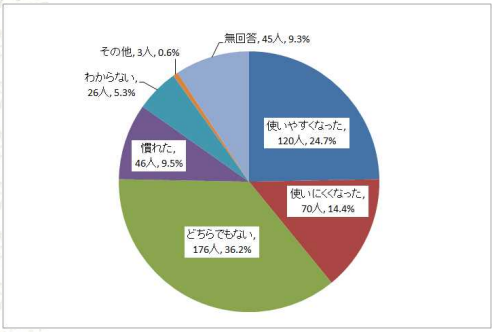
問15 いくつかの駅で、バリアフリー化(エレベーターの設置、ベンチの設置等)が進められています。このことをどう評価されますか？



バリアフリー化については、ほとんどの駅で周辺住民による評価は高い。一方、福岡駅、滑川駅、黒部駅、泊駅の周辺住民による評価は比較的低い。

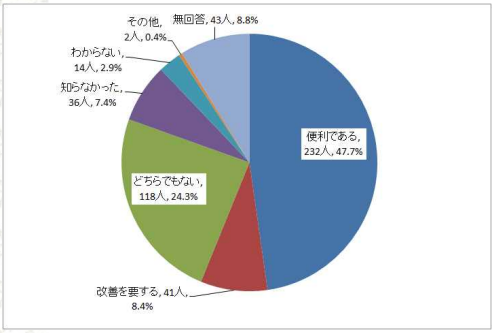
新たな旅客サービスに対する沿線住民の評価

問16 券売機も新しいタイプに変わりました。このことをどう評価されますか？



新たな旅客サービスに対する沿線住民の評価

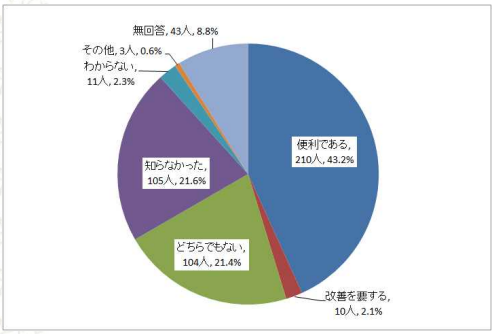
問17 ICカード(ICOCA)で乗車できるようになりました。このことをどう評価されますか？



新たな旅客サービスに対する沿線住民の評価

問18 多くの駅の待合室で、無料のWi-Fi接続サービスが提供されるようになりました。

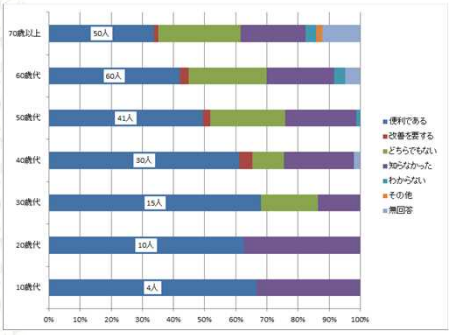
このことをどう評価されますか？



新たな旅客サービスに対する沿線住民の評価

問18 多くの駅の待合室で、無料のWi-Fi接続サービスが提供されるようになりました。

このことをどう評価されますか？

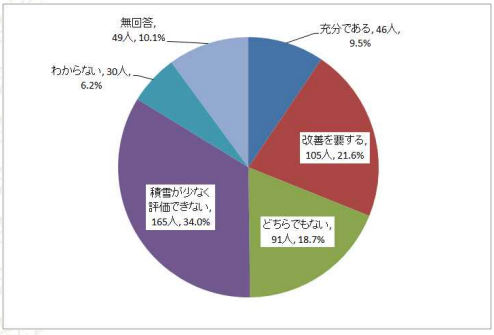


無料Wi-Fi接続については若年～中年層で評価が高く、高年齢層で低くなる。

安定性・安全性に対する沿線住民の評価

問19 あいの風とやま鉄道の除雪体制(線路、踏切、駅舎、ホームなど)について、

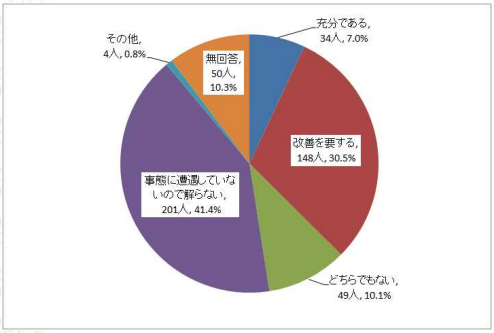
この冬の結果からどのように評価されますか？



安定性・安全性に対する沿線住民の評価

問20 自然災害や事故など、何らかの原因であいの風とやま鉄道の列車が遅延した時、

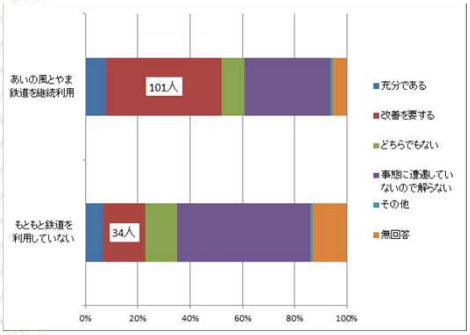
利用者へ情報は充分に伝えられていましたか？



安定性・安全性に対する沿線住民の評価

問20 自然災害や事故など、何らかの原因であいの風とやま鉄道の列車が遅延した時、

利用者へ情報は充分に伝えられていましたか？



あいの風とやま鉄道を継続して利用している住民は、遅延対応について、より強く改善の必要性を感じている。

安定性・安全性に対する沿線住民の評価

問20 自然災害や事故など、何らかの原因であいの風とやま鉄道の列車が遅延した時、利用者へ情報は充分に伝えられていましたか？

- 1月24日の大寒波の時、黒部～入善までタクシー代行を用意して貰い助かった
- テレビの字幕対応は便利である。朝の出勤時は助かる

- 家族が来るので遅延を知りたかったが、雪が一番ひどい日、ネットがつながりにくかった。と言うよりその日はつながらなかった。
- JRの時よりネットで情報が入手しにくくなった
- タイミングをもって「掲示板」に書くべきである

- 最寄りの駅に電話がないので大変不便である
- 電話がつながらない。不便
- 電話になかなか出ない
- 窓口も閉まっていたり電話もつながらず、とても不便だと思う
- 1月25日朝の対応は全くダメ。何が原因で止まっているのか流れてこなかった。1. NHKでいわない 2. HPは役に立たない。アクセス不可 3. 電話は出てくれない

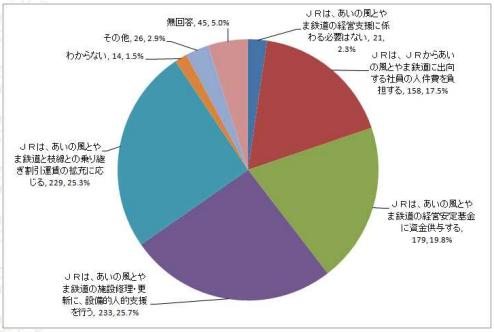
- 車内放送、ホーム上の案内共に不十分
- 車掌がわかっておらず混乱を引き起こしてきた。ホームのアナウンスの音量が悪く、聞こえない。
- 今年の冬、夫が券売機で黒部～富山の往復を買ってから電車が1時間遅れている事を知った。夜、富山から戻るときも電車が遅れたので新幹線で戻った。遅れているなら券売機に貼り紙してほしい。

- 富山駅や泊駅などの接続がどうなるかを伝えてほしい
- 悪すぎです。聞いたらやっと答える。
- 客はわがままだ。あと何時間かかるか等、情報を欲している

あいの風とやま鉄道の今後に対する沿線住民の意識

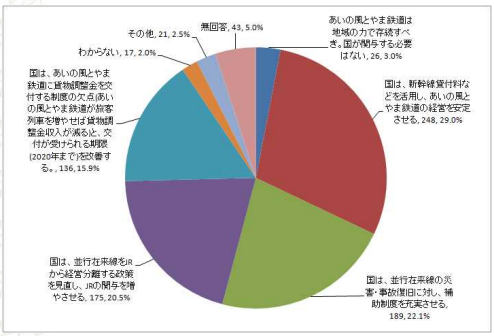
路線活性化・維持に関する沿線住民の意識

問21A 各当事者はあいの風とやま鉄道の経営支援のために、どのようなことを行うべきだと思われますか？ 複数回答できます。 A. JR西日本は、



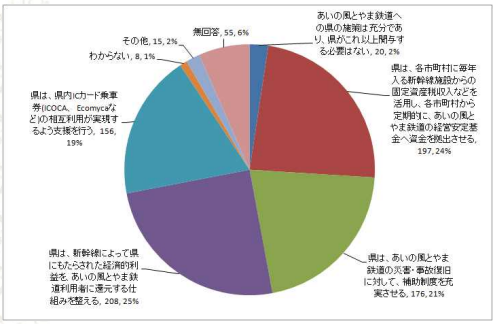
路線活性化・維持に関する沿線住民の意識

問21B 各当事者はあいの風とやま鉄道の経営支援のために、どのようなことを行うべきだと思われますか？ 複数回答できます。 B. 国は、



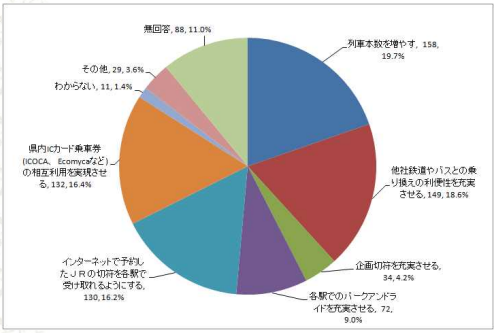
路線活性化・維持に関する沿線住民の意識

問21C 各当事者はあいの風とやま鉄道の経営支援のために、どのようなことを行うべきだと思われますか？ 複数回答できます。 C. 県は、

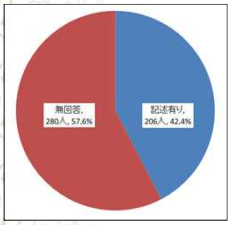


路線活性化・維持に関する沿線住民の意識

問21D 各当事者はあいの風とやま鉄道の経営支援のために、どのようなことを行うべきだと思われますか？ 複数回答できます。 D. あいの風とやま鉄道は、



沿線住民の要望－いくつか紹介－



自由記述の回答率

- とにかく車両数が少なく、登校時の混雑はひどく、非常にストレスを感じています。鞄の一部がドアに挟まって身動き取れないこともありました。乗れずに見送られた人もいました。車両数を増やして欲しいです。
- JRのずるさを強く感じている。儲かるところだけ残して不採算になりそう？なところは切り離す？
- JRからの経営分離もさることながら、各県単位で在来線をバラバラにされたことが最大の問題点。
- 東京へ行くことが多いが、大変不便になった。富山駅まで行き、新幹線利用しているが、乗り換え時間が考慮されておらず、時間がかかる。また、駅での電話チケット予約ができなくなり、ネット予約してもこれまた富山駅まで出向かなければならない。乗り換えがあっても以前の方が全然便利だった。料金も高くなり大変不満である。
- ライトレールのように定期運行(20-30分おき)になれば沿線地域の活性化につながると思う(住宅やアパートの増加に)。パークアンドライドの駐車場も確保できればいいと思う。泊方面への最終電車が富山駅発23時半になったのは画期的で良かった。
- 車両数が減ったため、混雑が苦痛。子供を連れて乗るので。利用を迷う様になりました
- HPの運賃検索で金沢までの運賃がわからない。IRいしかわ鉄道では金沢から県をまたいだ駅との運賃の検索が可能なので同様にしてほしい
- 今のあいの風の料金・サービス等の現状を知ることも大切だが、県民の「あいの風が必要だ」という意識の向上がなければいずれはなくなってしまう。どうすれば県民がなくさない様にするか、考える必要がある。

ご清聴ありがとうございました