

利用者アンケートからみた JR 東海における交通権保障のための課題

報告者 安藤 陽(埼玉大学)

1. 本報告の目的

「鉄道の安全とサービスの充実を求める東海の会」(略称、「東海の会」)は、毎年、東海旅客鉄道株式会社(JR 東海)の営業エリア(主に愛知県、岐阜県、三重県、静岡県などの主要駅)で、利用者・地域住民を対象に「JR 利用者アンケート調査」(以下、「利用者アンケート」とする)を実施し、利用者や沿線住民の視点で JR の安全とサービスを検証することにより JR 東海の運営に対して改善を求める活動を行っている。

「利用者アンケート」は 2006 年以降(ただし、第 1 回は名古屋駅周辺を中心)往復はがき形式で実施し(2023 年からは QR コードからの回答もある)、2024 年で 18 回目となる。

「利用者アンケート」では、(1)性別、年齢、主な利用目的、自宅最寄り駅といった基礎的な事項(任意記入)、(2)列車ダイヤ・駅サービス・運賃・安全対策などの 14 項目の満足度(選択肢)、(3)JR 東海への具体的な意見・要望など(自由記入)の 3 つに区分される。また、(2)には年により「災害復旧に対する国の支援」、「新幹線利用」、「安全対策」、「リニア新幹線」などが単発で加わり、2021 年調査以降は「コロナ対策」が設けられている(2024 年は「感染症対策」に変更)。

回答数はコロナ禍前の 2018 年(817 件)と 2019 年(903 件)に急増したが、2020 年以降はほぼ 630 件~690 件の間で推移しており、2024 年は 653 件の回答を得ている。

「利用者アンケート」の調査結果は調査報告書『利用者アンケートからみた JR 東海への期待』にまとめられて、「東海の会」が JR 東海(面会拒否のため郵送)と中部運輸局(面会)に提出されている。「東海の会」によれば、最近では中部運輸局による複数の現場への実態調査の後押しにもなっているとのことである。

本報告では、2024 年に実施された「利用者アンケート」をもとに、JR 東海に対する利用者・地域住民の意見・要望・期待から示された交通権保障の具体的な課題を明らかにしようとするものである。

2. 利用者アンケートの回答者の特性

「利用者アンケート」の回答数、男女比、年代別分布、県別構成比、線区別回答数、利用目的といった回答者の特性は、発表当日に配布資料によりグラフで提示する。

「利用者アンケート」の回答者の特性から回答結果を簡潔に述べれば、愛知県、静岡県、岐阜県、三重県を中心に、東海道本線、中央本線、関西本線における 50 歳代以上の利用者による満足度の評価、意見・要望が強く反映されているといえる。ただし、2023 年以降における回答者の特性の若干の変化もあり、30 歳代以下の年齢層の増加、旅行・レジャー目的の利用者の増加、幅広い年齢層からの意見・要望の記述なども考慮して、アンケート結果を理解することが必要である。

3. 満足度の全体的な推移

満足度の全体的な推移についても当日に配布資料で提示する。

「不満」・「やや不満」(以下、「不満等」)が(比較的にはあるが)相対的に低い項目として、列車ダイヤ、乗り換え・接続、車両設備、車両編成、車内放送、感染症対策をあげることができる。

他方、「不満等」が相対的に高い項目として、駅のサービス、異常時対応、駅のホーム、駅の待合室・ベンチ、駅のトイレ、駅のバリアフリー、普通運賃、特急料金、安全対策をあげることができる。

4. 自由記述での「不満等」の具体的内容

自由記述欄からみた「不満等」の具体的な内容は

以下の通りである。

- (1) 列車運行に関して、列車ダイヤや車両編成に多少の改善がみられるが、通勤・通学時間帯での東海道本線、中央本線、関西本線、武豊線での列車本数の増発や車両の増結を求める意見・要望は変わらない。通勤型電車 315 系の導入で中央本線では 10 両編成が 8 両編成に変更されたことに対する不満が示されている。女性専用車両の設置を要望する意見もみられる。東海道本線の岐阜－米原間の列車本数の減少に対する不満や大垣駅での乗り換えの不便さ、設備上の課題も引き続き指摘されている。
- (2) 車内設備に関して、トイレ付車両が増えているが、列車編成によってはトイレがない場合もあり、車内トイレの設置を求める要望は続いている。新型車両の導入にともないベンチシートの車両が増加しているが、中央本線や関西本線の名古屋近郊の混雑区間での利用者がベンチシートを望み、東海道本線での中・長距離区間の利用者（特に旅行・レジャー目的の利用者）はボックスシートを望むなど意見が分かれている。ただし、いずれの路線でも混雑区間の利用者からはベンチシートを望む声が出ている。
- (3) 駅構内・ホームに関して、ホーム可動柵の設置を求める声は強くなっている。視覚障がい者や高齢者だけではなく、すべての年代の利用者からホームでの安全対策としてホーム可動柵の設置が求められている。一部の駅のホームに可動柵が設置されたことにより、むしろホーム可動柵の早期設置を求める声が強くなってきているように思われる。

「お客様サポートシステム」の導入による駅の無人化が進んでいるが、無人化によるサービスの低下、利用する際に感じる不安などの指摘も相変わらず多い。バリアフリー化は徐々に進められているが、まだエレベーターやエスカレーターが設置されていない駅もあり、設置の要望も多い。車両編成に合わせた屋根の拡張による雨対策の要望も引き続きあり、改善されてい

ないことが示されている。また、トイレ清掃の徹底や洋式トイレの設置・増設を求める要望もある。

- (4) インターネットを通じての時刻表へのアクセスが可能になったとはいえ、駅ないしホームの時刻表の撤去に対して高齢者やスマホ不携帯の利用者から時刻表掲示の強い要望が依然としてある。時計や回数券の復活も含めて、高齢者からの要望が強く見られる。
- (5) 安全対策、異常時の対応、案内放送に対しては相変わらず強い不満がある。安全対策では、ホーム可動柵の早期設置などで意見・要望が示されている。異常時対応では、事故処理や自然災害などによる列車の遅延での適宜・適切な情報提供を求める声が多いことはこれまで同様である。車内放送に関しては音声、頻度、内容に対して批判的な意見があるが、英語案内はおおむね好意的に捉えられるようになった。
- (6) TOICA カードの利用範囲は徐々に拡大しているが、いまだ利用できない地域で利用できるようにしてほしいという要望も強く、範囲拡大の速度が必ずしも早くないことが示されている。JR 西日本や JR 東日本との共同管理駅を跨ぐ IC カードの利用方法の改善を求める意見も引き続き多くみられる。
- (7) 質問項目以外の意見・要望を、地域住民の足、東海道新幹線、リニア中央新幹線、JR 東海の経営姿勢の視点からまとめたが、利用者はいずれの問題も JR 東海の経営姿勢に関わるものとして認識している。

以上を踏まえて、報告では利用者アンケートからみて JR 東海において交通権の保障が具体的にどのような提起されているかを検討することにした。

参考文献

『JR 利用はアンケート』からみた JR 東海への期待 2024』国鉄労働会館静岡地方部、2025 年 4 月