

4. 利用者の代替輸送状況

4-1 利用者へのアンケート・ヒアリング調査概要

(1) 調査目的

鉄道路線の不通に伴う、利用者の代替交通機関の利用状況（交通手段、目的、頻度）と代替交通手段に対する評価を把握する。

(2) 調査対象・調査方法

調査対象者は、神戸・阪神間の在来線の代替交通機関利用者と、新幹線の代替交通の利用者とする。

i) 在来線利用者

大阪市、神戸市、尼崎市、西宮市、明石市の各市内に事務所を持つ企業の社員（従業者）および兵庫県、神戸市の職員を対象にアンケートの配布・回収を行った。

対象者は、本人または家族のうち震災以後に神戸・阪神間を移動した者とした。

アンケート用紙の配布は、調査員による各企業への持ち込みまたは郵送配布とし、回収は、訪問回収または郵送回収とした。

ii) 新幹線利用者

新幹線が新大阪～姫路間、新大阪～京都間において不通であった時期に、神戸・阪神、大阪地域から中国・四国・九州方面または東京方面へ移動した者を対象とした。

調査は、新大阪駅、新神戸駅、姫路駅の3駅において旅客にヒアリングする方法により行った。

(3) 調査日時

調査日時は、以下の通り。

i) 在来線利用者

平成7年6月10日～6月15日：アンケートの配布

6月20日～6月25日：アンケートの回収

ii) 新幹線利用者

平成7年6月12日：ヒアリングの実施

(4) アンケート、ヒアリングの回収状況

アンケートの対象自治体・企業別の配布枚数・回収枚数を表4-1、ヒアリングの対象人数を表4-2に示す。

表4-1 アンケート配布・回収状況

自治体・企業名	配布枚数	有効回収数		合計	備考
		本人用	家族用		
1. 兵庫県	50	26	15	41	
2. 神戸市	60	36	12	48	
1. A社	50	9	0	9	
2. B社	80	45	18	63	
3. C社	50	13	0	13	
4. D社	80	29	0	29	
5. E社	50	19	1	20	
6. F社	50	9	0	9	
7. G社	80	48	20	68	
8. H社	50	27	12	39	
9. I社	20	13	5	18	
10. J社	50	26	8	34	
11. K社	30	3	0	3	
12. L社	80	-	-	-	回収不能
13. M社	80	29	0	29	
14. N社	10	8	3	11	
15. O社	50	34	14	48	
16. P社	50	14	1	15	
17. Q社	50	32	9	41	
18. R社	10	7	3	10	
19. S社	10	3	0	3	
20. T社	15	9	3	12	
21. U社	30	16	7	23	
22. V社	80			0	回収不能
23. W社	30	16	7	23	
24. X社	30	18	8	26	
25. Y社	10	6	3	9	
26. Z社	25	17	7	24	
27. AB社	50	20	10	30	
合計	1,310	532	166	698	

表4-2 ヒアリングの対象人数

駅名	人数
新大阪	86
新神戸	75
姫路	109
合計	270

4-2 在来線利用者のアンケート結果

4-2-1 アンケート対象者

アンケート対象者の属性は、以下の通りである。

- 企業または自治体の従業者を主たる対象者としたことから、男性の比率が約60%と高く、20代~50代を中心とした年齢構成となっている。
- 住所は、神戸市内が約31%、神戸市以外の兵庫県が約43%である。今回アンケート対象とした人が、震災以後に神戸・阪神間を移動した人としていることから、これらの地域から大阪方面または神戸・明石方面へ移動した人が約74%を占めていることになる。

図4-1 性別構成

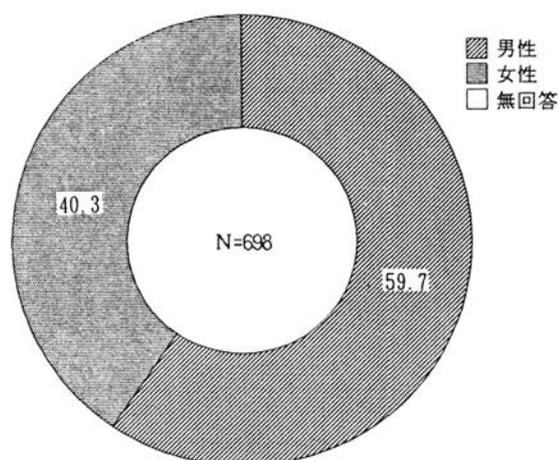


図4-2 年齢構成

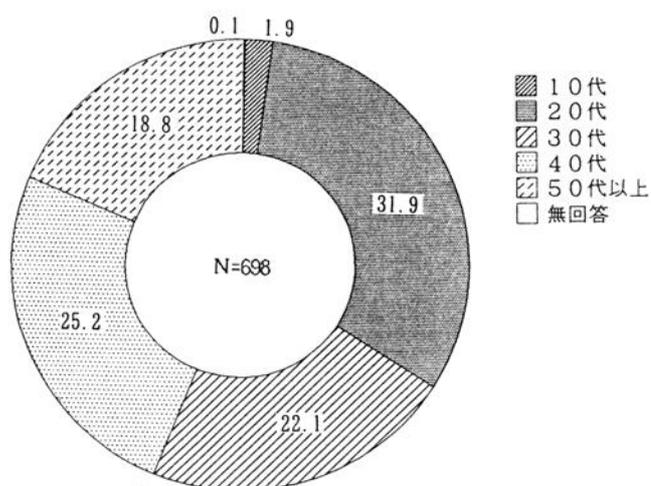


図4-3 職業構成

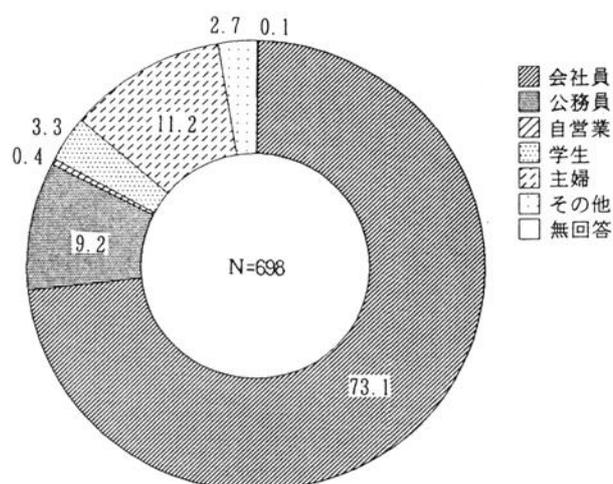
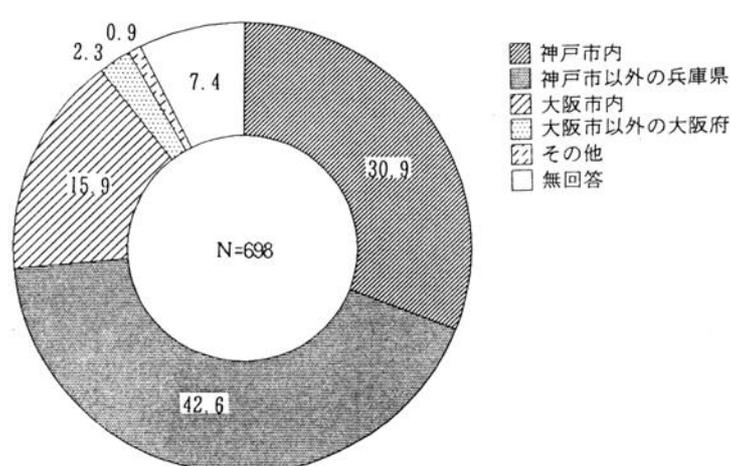


図4-4 住所の分布



4-2-2 利用状況

(1) 公共交通機関利用時期・目的

震災以後、神戸・阪神間を公共交通機関で移動した最初の時期は、「1月下旬」が約39%と最も多く、次いで「震災直後」が約33%を占めている。鉄道が不通であったにも関わらず、震災から1月下旬までに70%以上の人と同地域を移動している。

また、その目的の約77%が通勤・通学目的によるものであり、他の目的が占める比率は低い。これは、企業または自治体の従業者を主たる対象者としたことによる結果と考えられる。

図4-5 震災の最初の移動時期

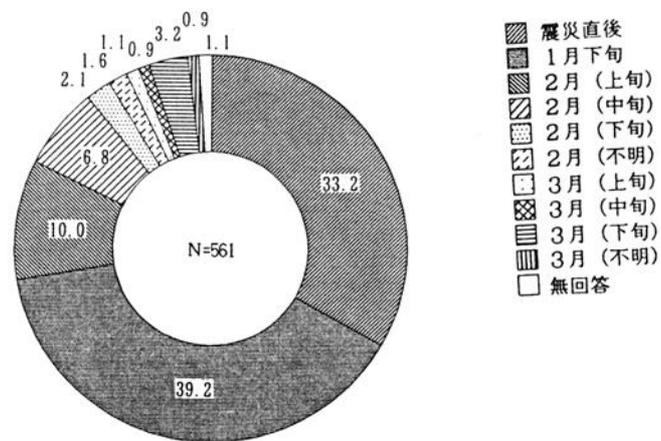
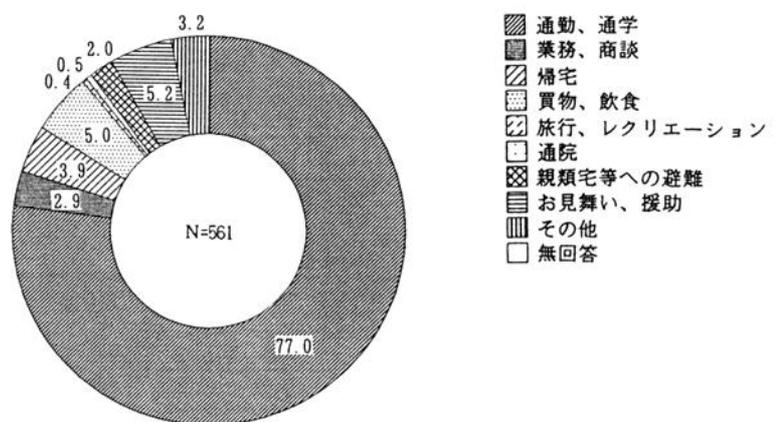


図4-6 公共交通機関の利用目的



(2) 公共:交通機関利用の有無

震災後、公共交通機関を利用した人は対象者の約80%である。利用しなかった人の約64%は「利用する必要（予定）がなかった」ためであるが、一方で「交通機関が不便」、「交通機関が不通」なために公共交通の利用をひかえた人が約31%を占めている。

また、公共交通機関以外の交通手段で最も分担率が高いのは、「自家用車」であり、次いで「自転車」、「バイク」の順になっている。

公共交通機関が不通になったことにより、自家用車の利用が増加するとともに、道路渋滞により二輪車への依存が高まったものと思われる。

図 4 - 7 公共交通機関利用の有無

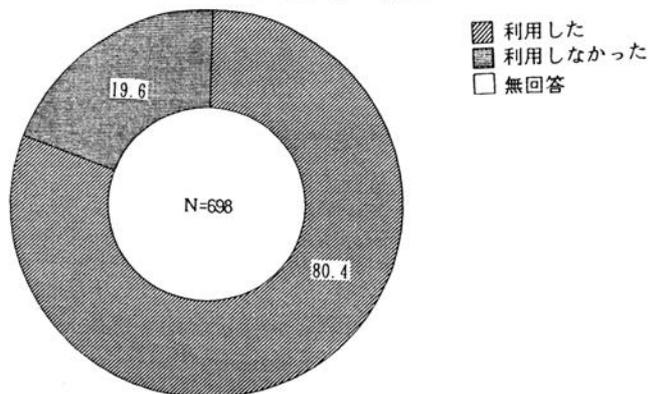


図 4 - 8 公共交通機関を利用しなかった理由

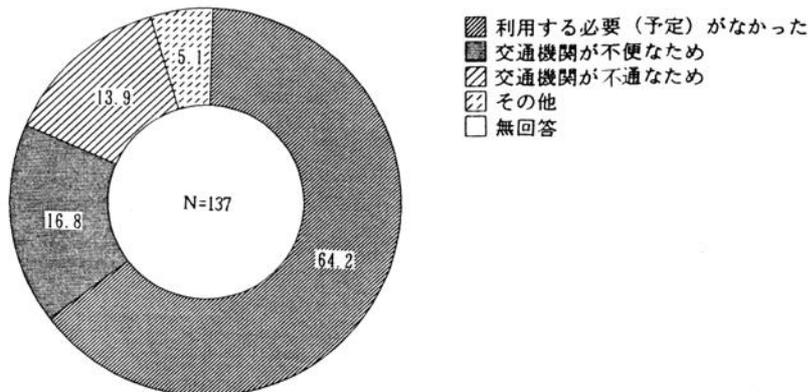
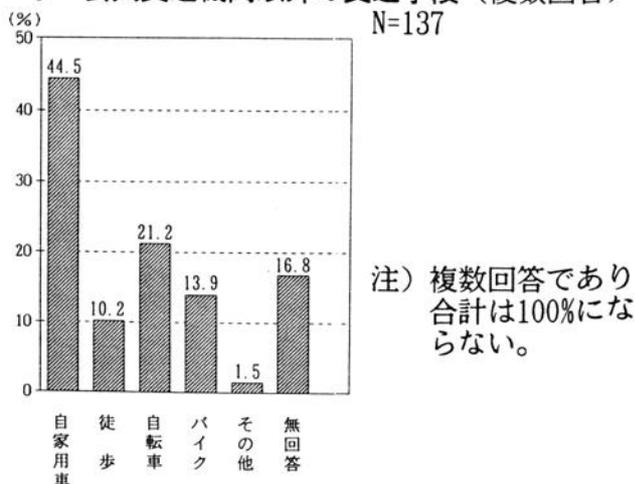


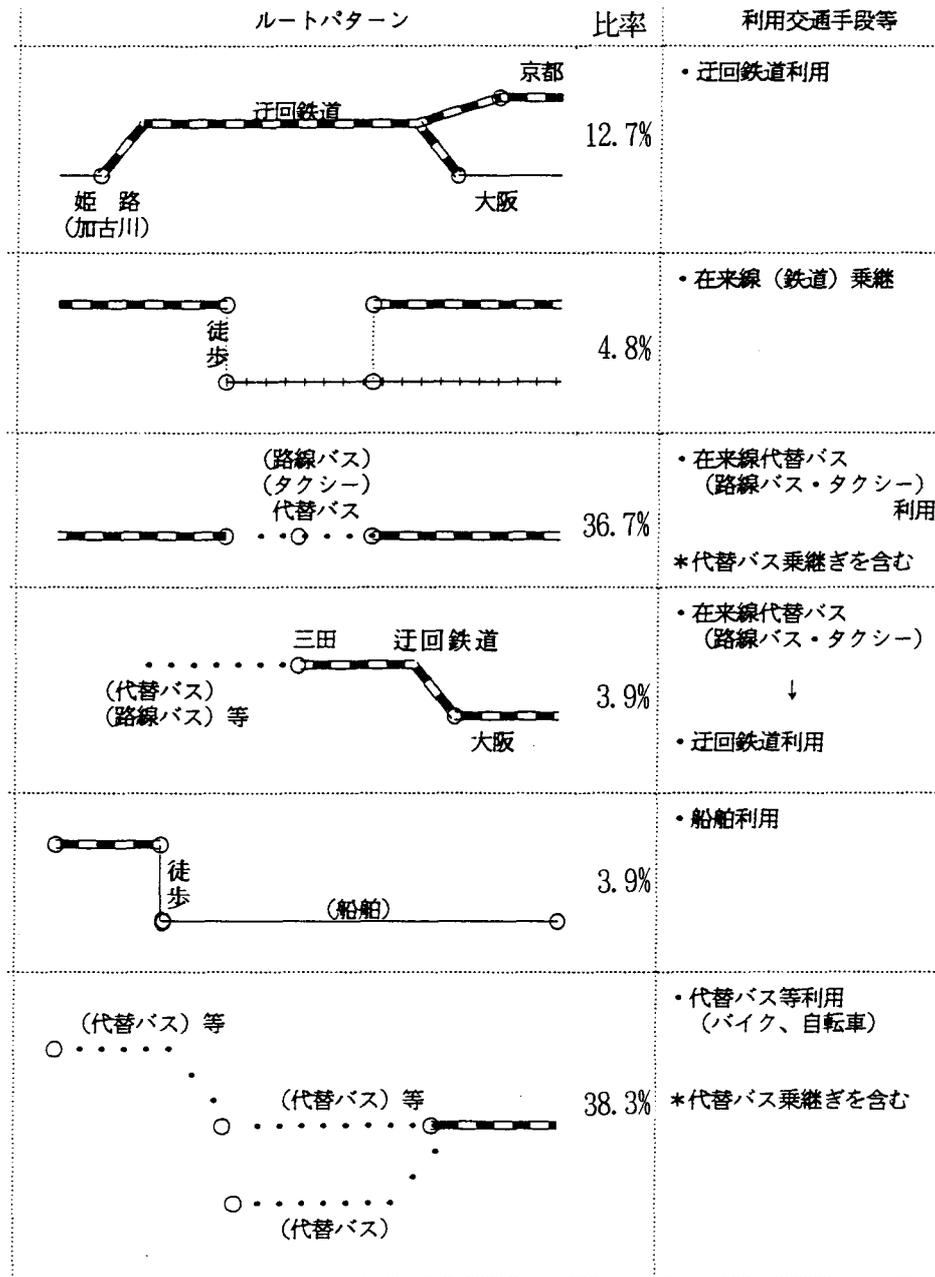
図 4 - 9 公共交通機関以外の交通手段（複数回答）



(3) 代替交通手段の利用状況

利用者の代表的な利用パターンを、図4-10に示す。今回のアンケート調査から得られた結果からみると、不通区間の代替交通手段として代替バスを利用する「鉄道～代替バス～鉄道」と「代替バス～（代替バス）～鉄道」のパターンが最も多い。

図4-10 在来線の代替交通利用パターン（複数回答）



4-2-3 利用者の評価

(1) 代替バスの評価

① 運行ルート、時間、乗り場位置等に関する評価

代替バスを利用した人の代替バス輸送に対する評価は、以下のようになっている。

- 運行ルート、運行時間に関しては、「最終が早い、始発が遅い」、「運行本数が少ない」との不満が多い。
- 乗り場位置等に関しては、「駅から遠い」との不満が約33%を占めており、駅前でのバス発着スペース不足により、国道2号または43号等にバス停が設置されたことによる移動時の負担が大きかったことを示している。

しかし、一方で案内については、「案内板があり係員がいたので問題なし」、「人の流れについて行った」など、係員等による誘導に効果があったことを示している。

- なお、その他の自由意見の中では、「待ち時間が長い」という指摘が約41%を占めており、バス乗車のための待ちが定常的に生じていたことに対する不満が多かったことを示している。

図4-11 運行ルート、運行時間について（複数回答）

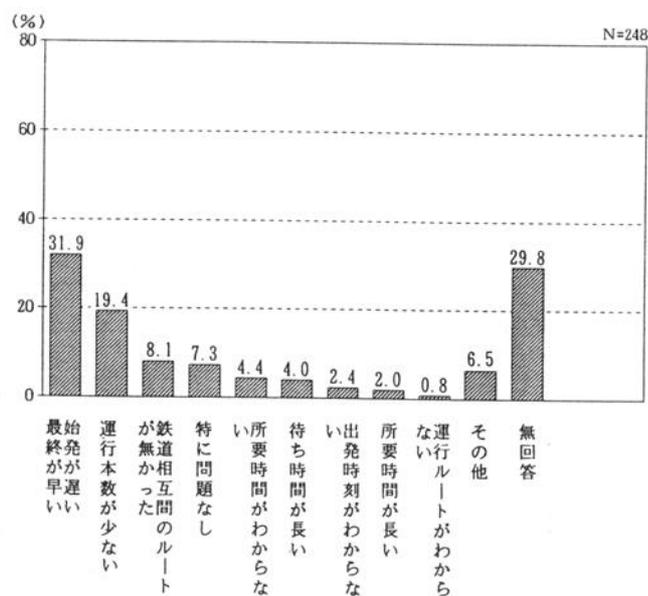


図4-12 乗り場までの案内・位置について（複数回答）

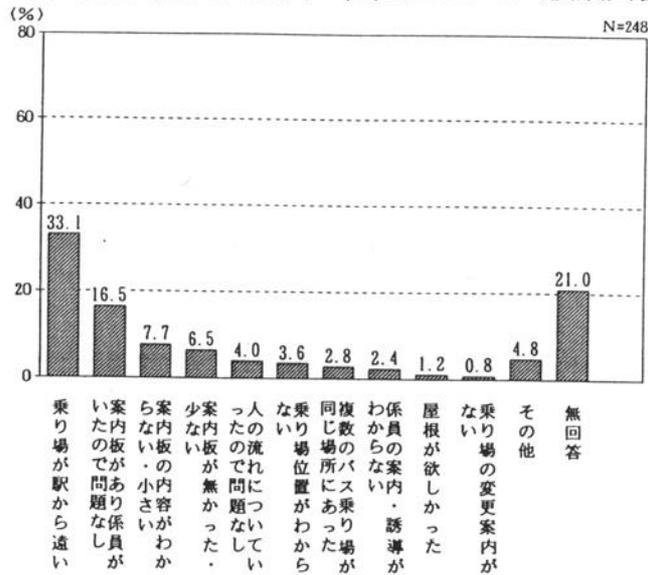
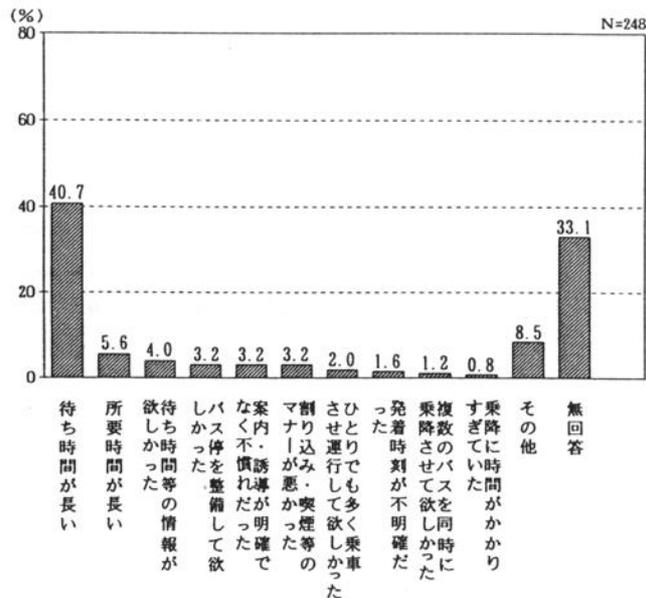


図4-13 その他の意見の主な項目（複数回答）

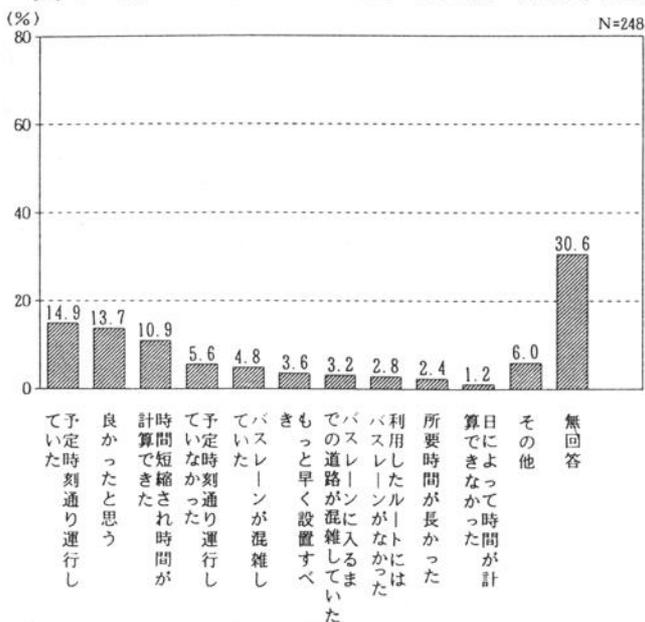


② バスレーンの設置に関する評価

1月28日以降、国道43号にバスレーンが設置され代替バス運行の円滑化が図られることとなった。これに対して利用者からは、「時間短縮され時間が計算できた」、「予定時刻通り運行していた」、「良かったと思う」など肯定的な評価が約40%を占めている。さらに、「もっと早く設置すべき」（3.6%）、「バスレーンが混雑していた」（4.8%）などを含めると、バスレーンが有効であるとの評価は約48%を占めることになる。

一方で、バスレーンが設置されている区間の前後のルートでの混雑またはバスレーンへの他車両の流入の影響で、運行時間が不規則になったことに対する批判も約15%程度を占めている。

図 4-14 バスレーンに対する評価（複数回答）



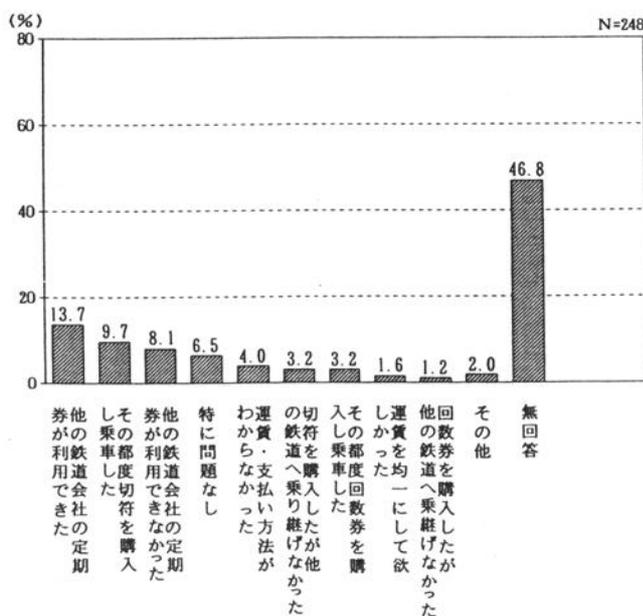
③ 運賃の支払いに関する評価

代替バスの運賃については、鉄道通貨相当額に設定されたことから鉄道の普通切符または定期、回数券により利用可能であった。また、三宮～大阪間の並行する3線（阪急、JR、阪神）の代替バス運行区間については、回数券・定期券の相互利用が可能であった。

しかし、普通切符の場合は相互利用ができなかったこと、他の路線については、相互利用ができなかったことなどから、利用者の利用区間の相異により、意見が2つに分かれている。

いずれにしろ、震災により相互利用、切符購入方法の簡素化などに関心が高いことがわかる。

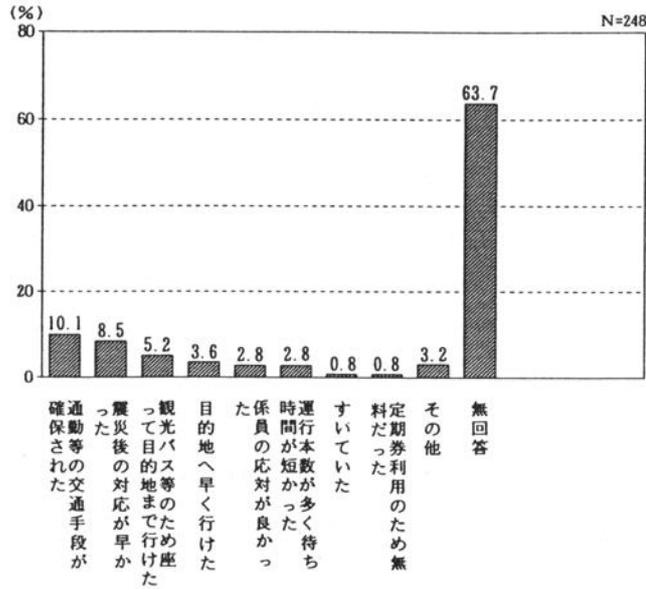
図 4-15 運賃支払いに対する評価（複数回答）



④ 代替バス運行に対し良かった点

代替バス運行の「良かった点」については、約64%が無回答であるものの、「交通手段が確保された」、「震災後の対応が早かった」など約36%の人から「良かった点」についての回答が得られた。

図4-16 代替バス運行の良かった点（複数回答）



(2) 鉄道による代替輸送に対する評価

① 運行本数、運行時間に対する評価

鉄道の迂回ルートについては、JRの播但線、加古川線による山陽線・東海道線の迂回ルートと神戸電鉄三田線～JR福知山線の2つのルートが利用された。

これについては、JR線、神戸電鉄線が対象区間において、単線または非電化路線であることから、輸送能力に制約があり、「運行本数が少ない」、「駅・改札・車内が混雑した」などの不満が多くなっている。

図4-17 運行本数、運行時間等に対する評価（複数回答）

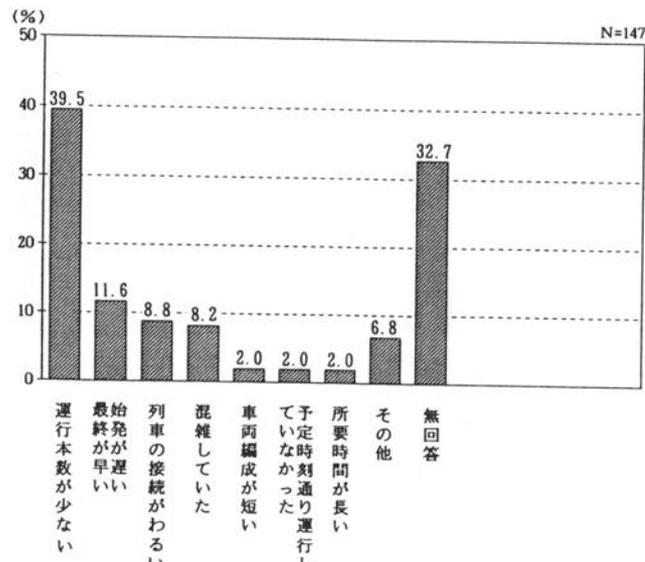
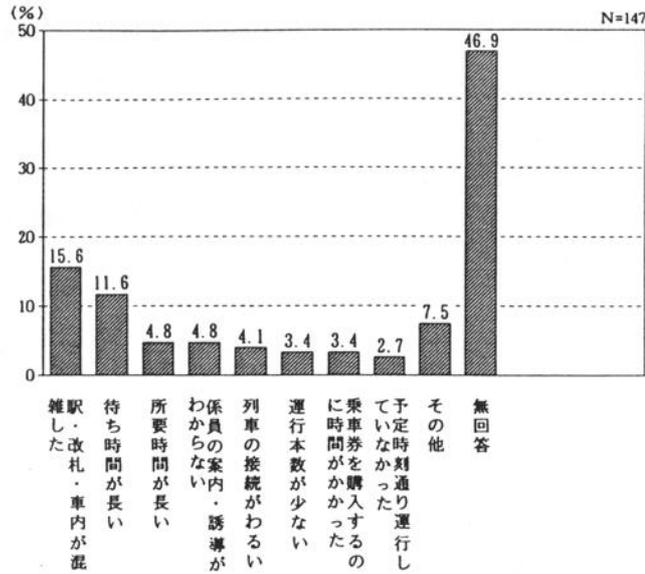


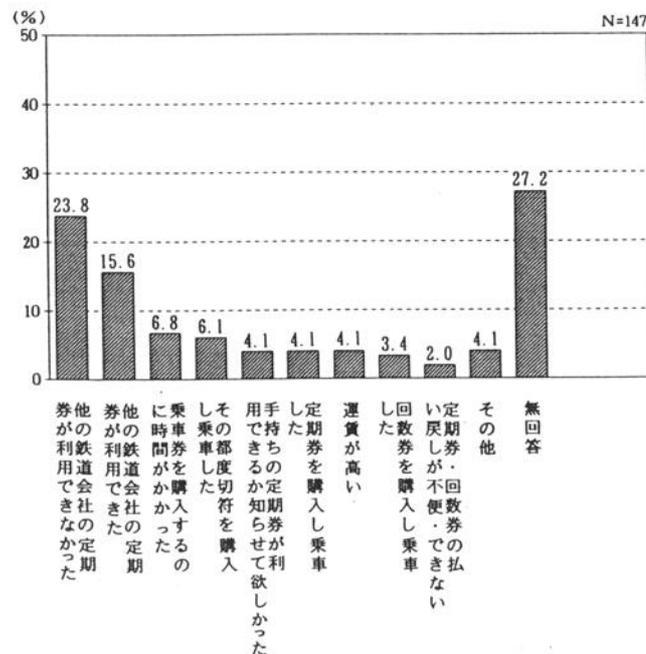
図 4-18 その他に対する評価（複数回答）



② 運賃支払い方法に関する評価

JR線の迂回ルートについては、通常区間の普通切符、定期、回数券の利用が可能であった。一方、神戸電鉄三田線からJR福知山線に乗り継ぐ場合には、通常通り各社の切符の購入が必要であったことから、「定期券が利用できなかった」、「乗車券を購入するのに時間がかかった」などの切符購入に対する不満が多い。

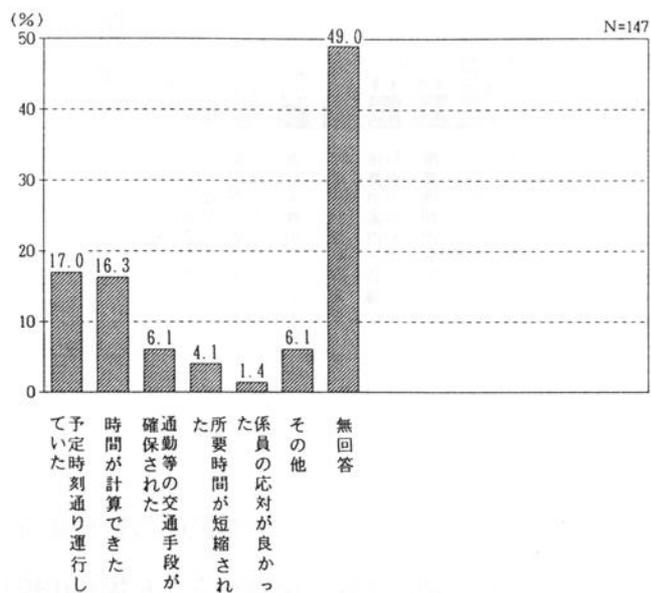
図 4-19 運賃支払いに対する評価（複数回答）



③ 鉄道による代替輸送の良かった点

鉄道による代替輸送については、鉄道の持つ「定時性」を高く評価する回答が多い。

図4-20 鉄道による代替輸送の良かった点（複数回答）



(3) 船舶の代替輸送に関する評価

鉄道の不通に伴い旅客輸送の手段として、船舶を利用した臨時航路が新たに開設された。詳細については、3-3で記述する通りであるが、ここでは利用者からみた船舶に対する評価について述べる。

① 船舶を利用した理由

船舶を利用した最も多い理由は、「所要時間が短かった」が約61%、次いで「乗り換えが少ない」（約50%）である。これは、船舶が陸路の交通渋滞、道路交通規制に影響されず大阪方面等へ移動可能な手段であることの優位性が生かされたことを示している。

また、このことは、船舶輸送に対する「良かった点」の中でも、「時間が計算できた」、「所要時間が短縮された」との評価を得ている。

図4-21 船舶を利用した理由
(複数回答)

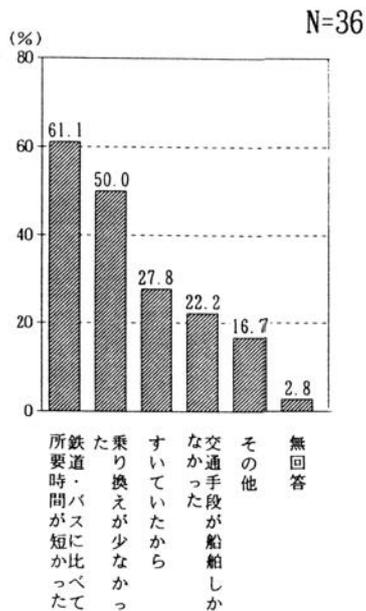
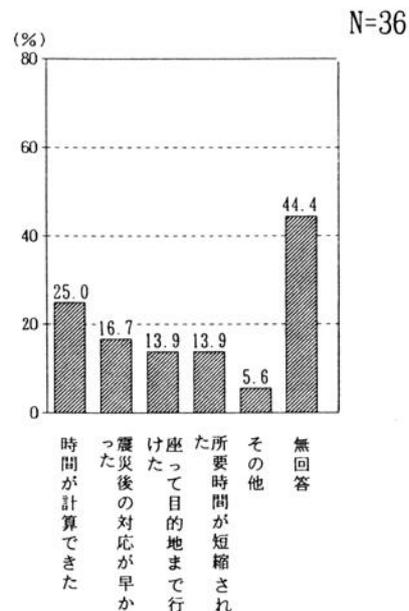


図4-22 船舶による輸送の良かった点
(複数回答)



② 運航本数、運航時間に対する評価

船舶の運航については、「運航本数が少ない」、「最終が早い、始発が遅い」など運航本数の少なさに対する不満が多い。

図4-23 運航本数、時間等に対する評価
(複数回答)

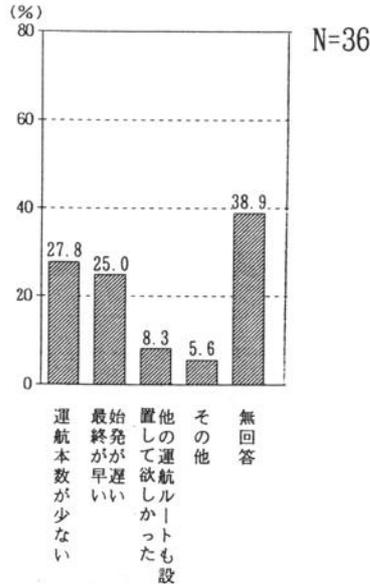
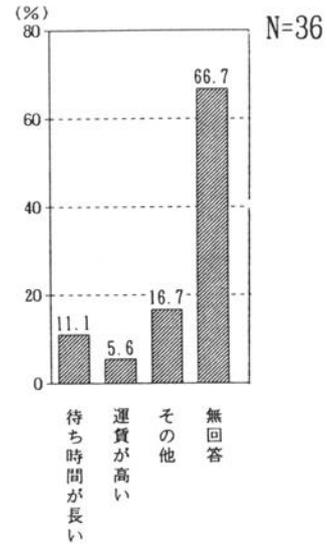


図4-24 「その他」の意見
(複数回答)



③ 乗り場案内、運賃に対する評価

乗り場への案内については、「案内板がない」、「案内板の内容がわからない・小さい」など、案内板の不備が指摘されている。

また、運賃に関しては、規定の運賃により運航されていたため、通勤等の日常的移動手段として利用するには、割高であったことが指摘されている。

図4-25 案内板に対する評価
(複数回答)

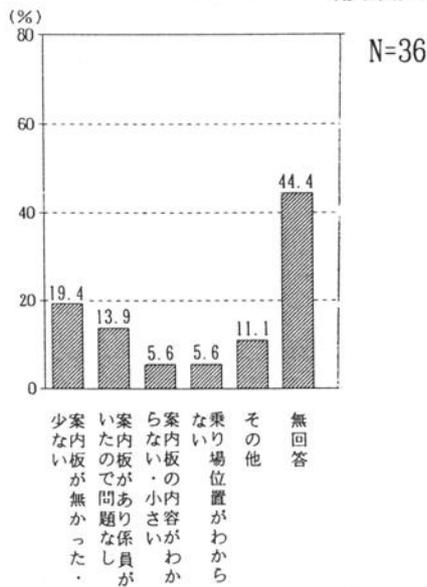
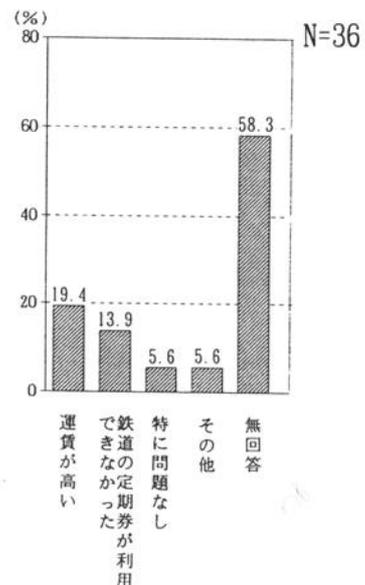


図4-26 運賃等に対する評価
(複数回答)



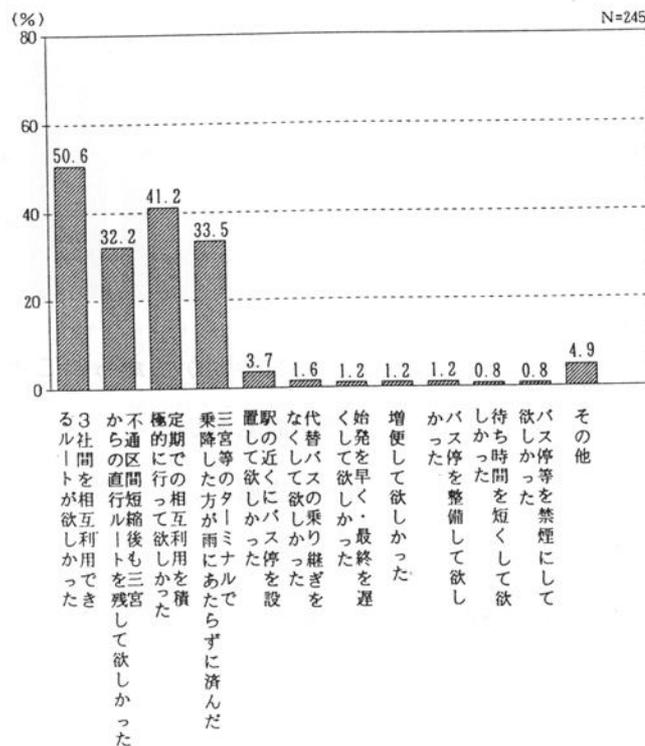
(4) 利用者からみた改善要望

利用した代替輸送手段について、利用者からみた改善要望を以下に示す。

① 鉄道代替バス

最も要望が多いのは、「3社間を相互利用できるルート」である。これは、連絡バスをかねた南北および東西方向に移動するルートを想定した代替バスを希望しているといえる。次いで、「定期での積極的な相互利用」、「ターミナルでの乗降」、「三宮からの直行ルートを不通区間短縮後も残して欲しかった」となっている。

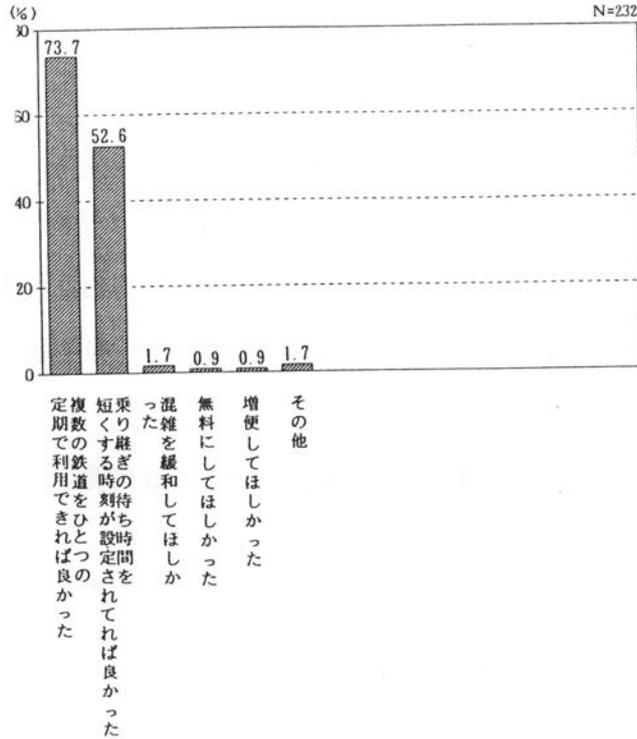
図4-27 鉄道代替バス輸送に対する改善要望（複数回答）



② 鉄道による代替輸送

鉄道の迂回ルート利用者からの改善要望事項は、「複数の鉄道をひとつの定期で利用できれば良かった」、「乗り継ぎの待時間の短縮化」の2つに集中している。

図4-28 鉄道による代替輸送に対する改善要望（複数回答）

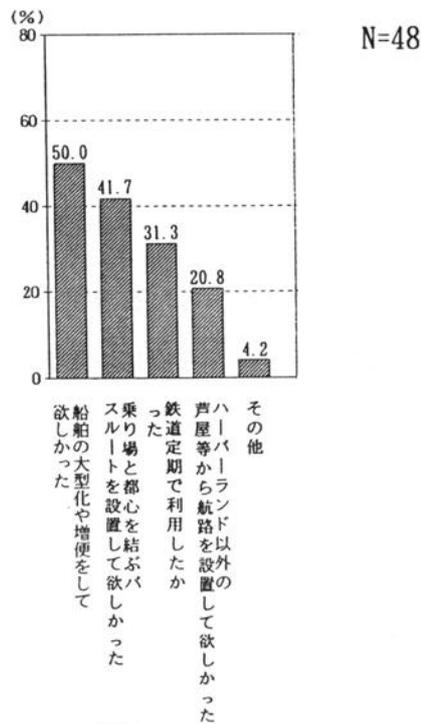


③ 船舶による代替輸送

船舶については、運航本数が少なく待ち時間が長かったことを反映して、「船舶の大型化や増便」に対する改善要望が最も多い。

また、「乗り場と都心を結ぶルート」の設置、「鉄道定期の利用」が次いで多い要望事項となっている。

図4-29 船舶による代替輸送に対する改善要望（複数回答）



4-2-4 利用者の情報入手に関する評価

在来線の代替交通の利用者の情報入手手段は、テレビ、新聞、ラジオの順になっており、震災直後、1ヶ月後ともに同様の傾向となっている。

また、事前に入手しなかった情報は、多い順に所要時間、運行間隔・時間、待ち時間となっている。

図4-30 情報入手手段（震災直後）（複数回答）

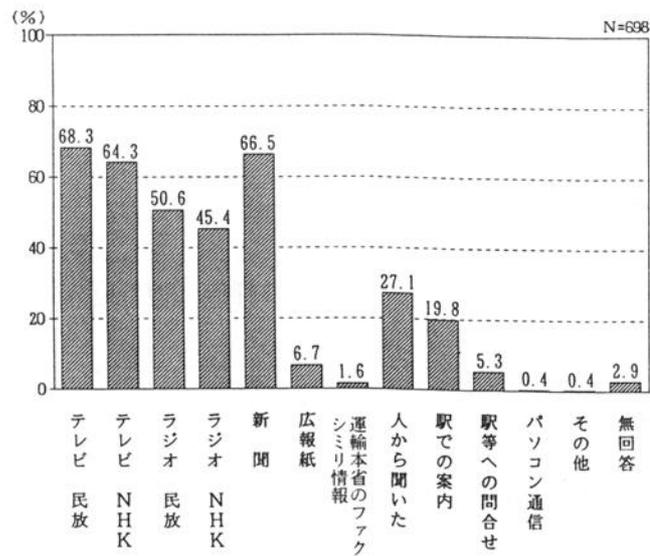


図4-31 情報入手手段（1ヶ月後）（複数回答）

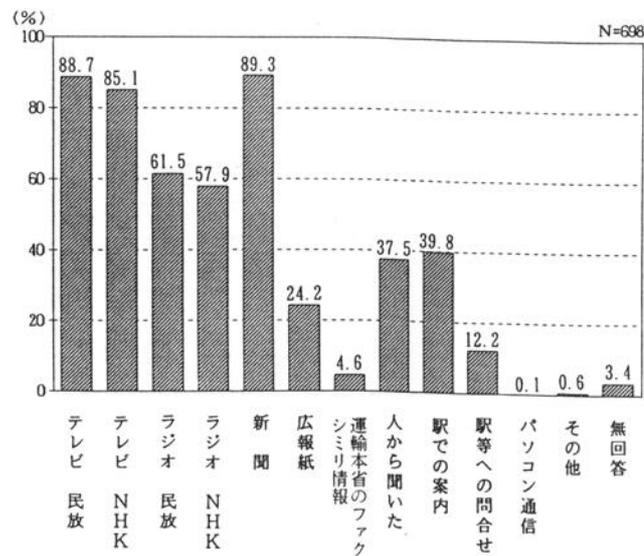


図4-32 事前に入手しなかった情報（複数回答）

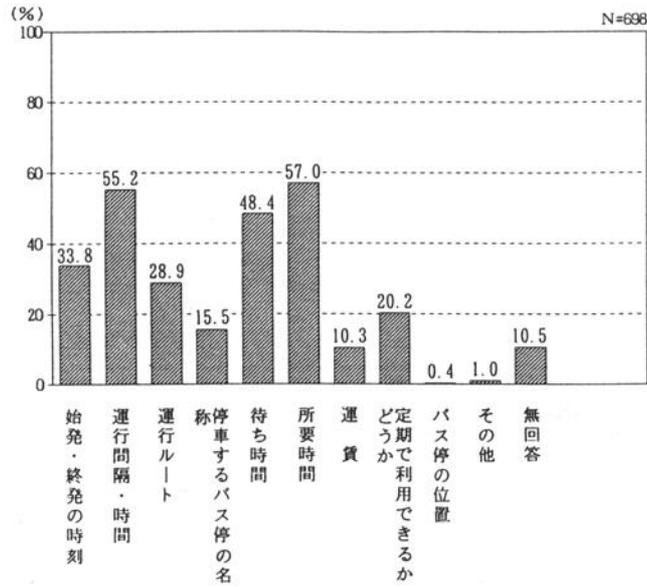
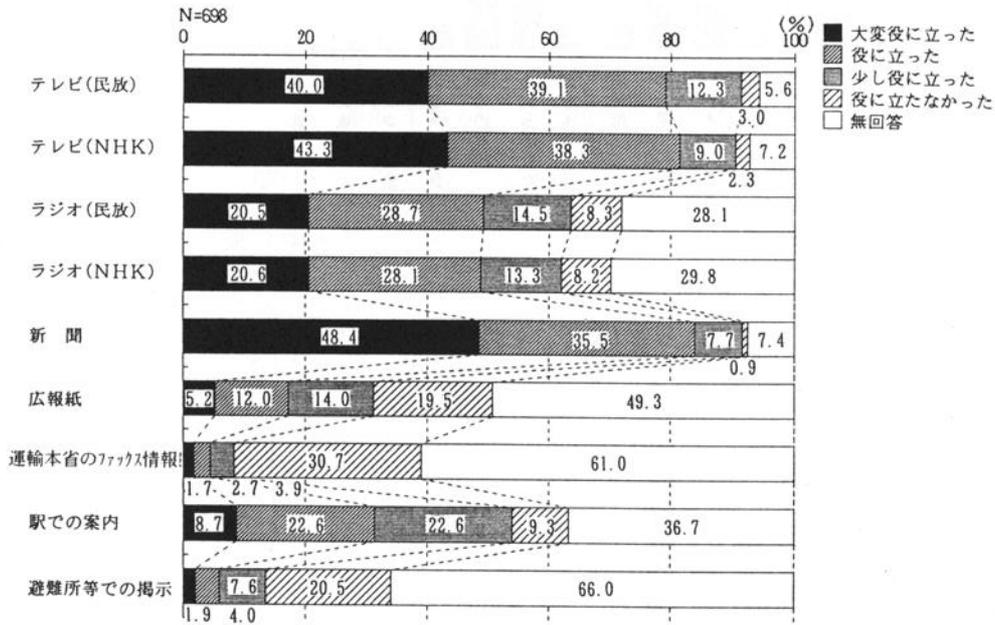


図4-33 メディア別にみた有効性の評価（複数回答）



4-3 新幹線利用者のヒアリング結果

4-3-1 ヒアリング対象者

ヒアリングは、震災後、新幹線が不通であった時期に東京または中国、四国、九州方面へ移動した者に対してスクリーニングを行って実施した。そのため、ヒアリング対象者は、会社員、男性が70%以上を占め、業務・商談が移動目的の主となる結果となっている。

図4-34 ヒアリング対象者の性別

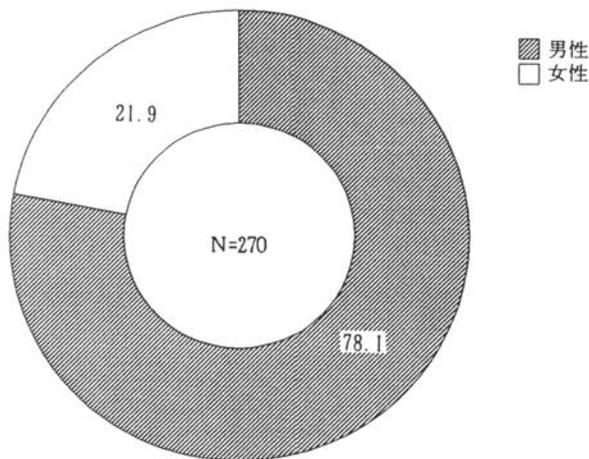


図4-35 職業構成

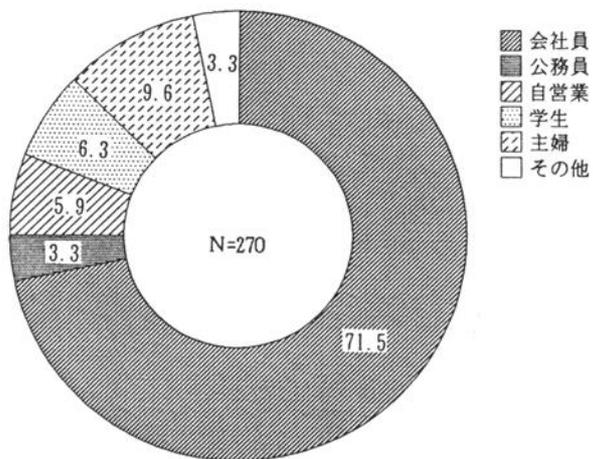


図4-36 年齢構成

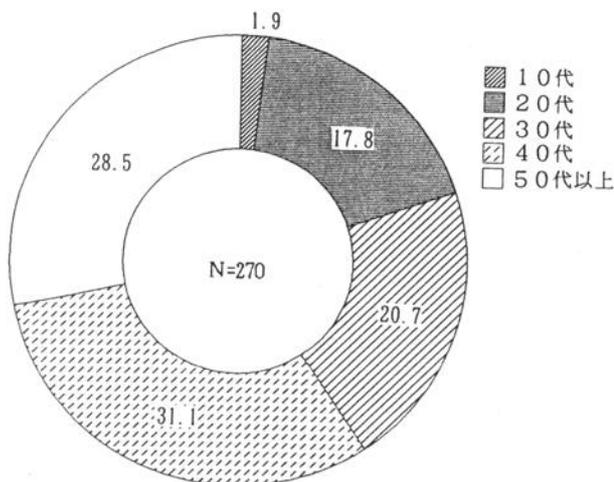
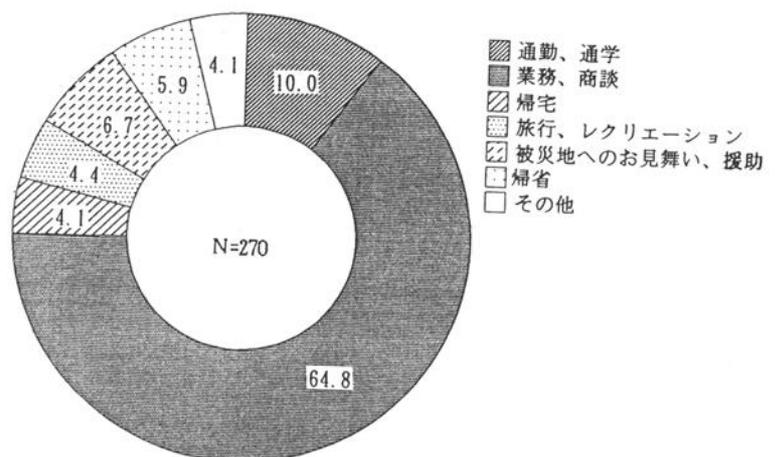


図4-37 移動目的



4-3-2 代替交通の利用手段

(1) 出発地、目的地

新幹線が不通の時期に、代替交通を利用した人の出発地は、兵庫県と大阪府、その他関西地域が約71%を占めており、他の約29%は、関西地域以外からの利用となっている。

目的地は、関東方面が約12%、中国、四国、九州方面は約30%を占めている。

図4-38 出発地の分布

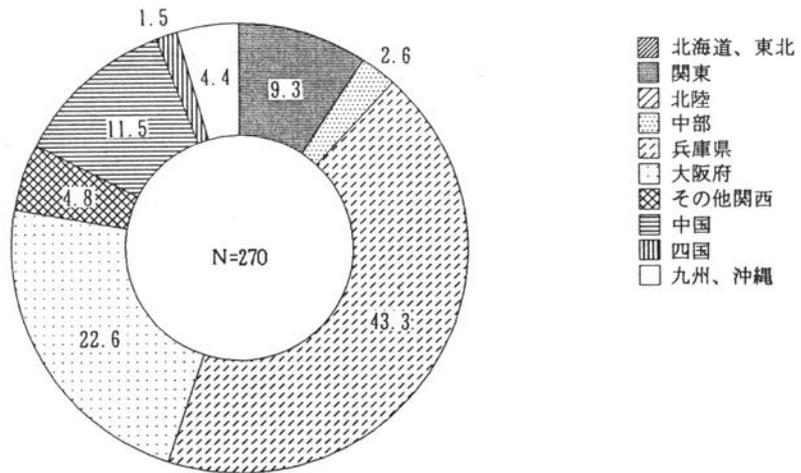
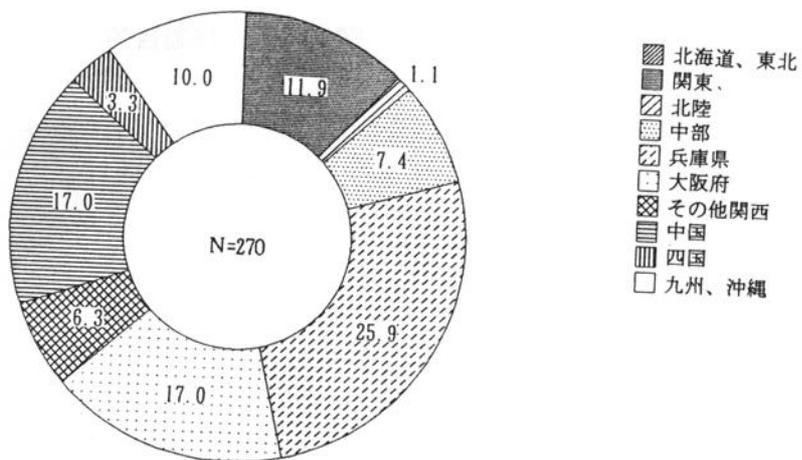


図4-39 目的地の分布



(2) 利用した代替交通手段

代替交通として利用された公共交通機関は、飛行機と鉄道の乗り継ぎの2つが主であり、次いで船舶となっている。また、自家用車も約8%を占めている。

また、駅または空港までの利用交通手段は、約56%が鉄道、約14%がバスである。

図4-40 利用された代替交通の手段

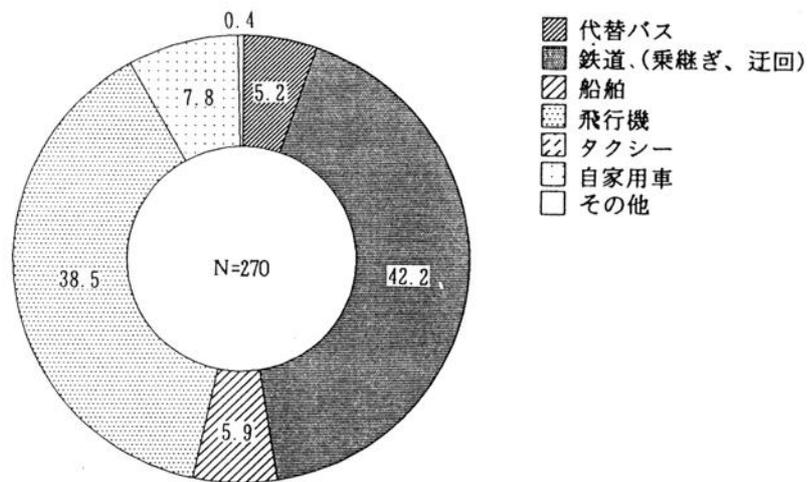
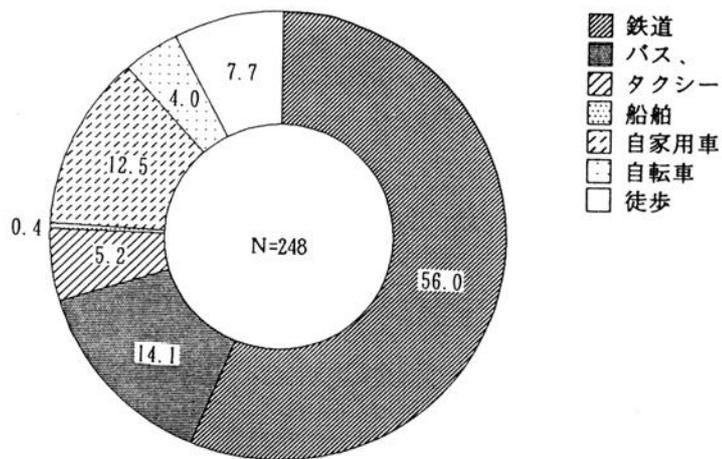


図4-41 駅・空港等への利用交通手段



4-3-3 代替交通の情報の入手方法

代替交通の情報の入手方法は、テレビ（民放）が約67%、テレビ（NHK）が約57%、新聞が約60%を占めている。また、有効と考えられているメディアとしても、それらの3方法が上位を占めている。

また、事前に欲しかった情報は、「所要時間」が約54%と最も多く、次いで「発時刻・着時刻」が約40%、「運行ルート」、「待ち時間」が30%近くとなっている。

図4-42 代替交通の情報の入手方法（複数回答）

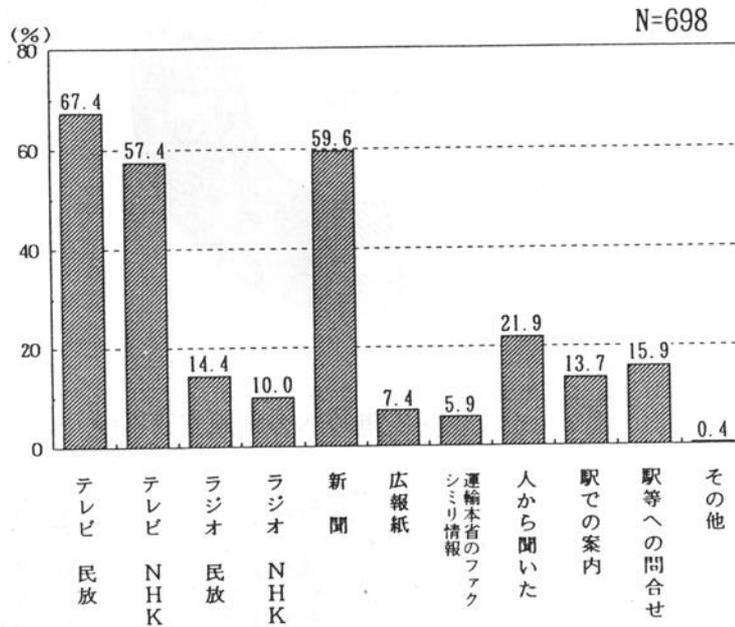


図4-43 有効であったメディア（複数回答）

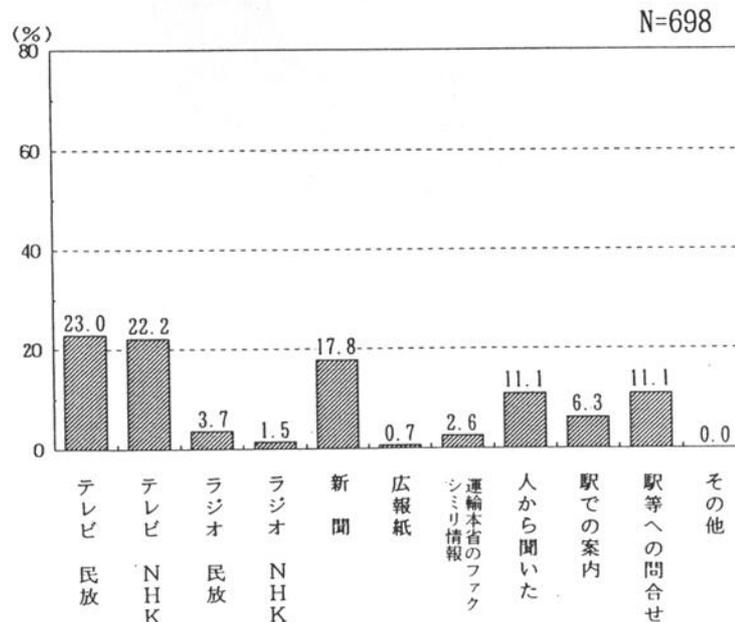


図4-44 事前に欲しかった情報（複数回答）

N=698

