

福島県の CS(利用者ニーズ・満足度)調査  
の結果概要－生活圈別－

平成 1 4 年 5 月 1 6 日

福 島 県

# 目 次

1	生活圏別総合満足度	-----	1
①	福島生活圏	-----	1
②	郡山生活圏	-----	1
③	白河生活圏	-----	2
④	会津若松生活圏	-----	2
⑤	いわき生活圏	-----	3
⑥	相双生活圏	-----	3
2	生活圏別車利用時の満足度	-----	4
①	福島生活圏	-----	4
②	郡山生活圏	-----	5
③	白河生活圏	-----	6
④	会津若松生活圏	-----	7
⑤	いわき生活圏	-----	8
⑥	相双生活圏	-----	9
3	生活圏別歩行の際の満足度	-----	10
①	福島生活圏	-----	10
②	郡山生活圏	-----	10
③	白河生活圏	-----	11
④	会津若松生活圏	-----	11
⑤	いわき生活圏	-----	12
⑥	相双生活圏	-----	12
4	調査結果のまとめ	-----	13

# 1 生活圏別総合満足度

## 福島生活圏

県内の6生活圏間でやや評価が分かれる福島県だが、県庁所在地福島市を含む福島生活圏では車利用時の満足度が平均より高い。不満足度は22.2%で県平均27.6%より5ポイント以上低く、満足度は47.1%で平均より5ポイント高い。歩行に対する評価も、不満足度はほぼ平均並みだが、満足度は車とあまり変わらない45.9%と、これは平均を17.5ポイント上回っている。一方、自転車の満足度は低く、不満足度は平均より4.8ポイント高い41.8%となっている。

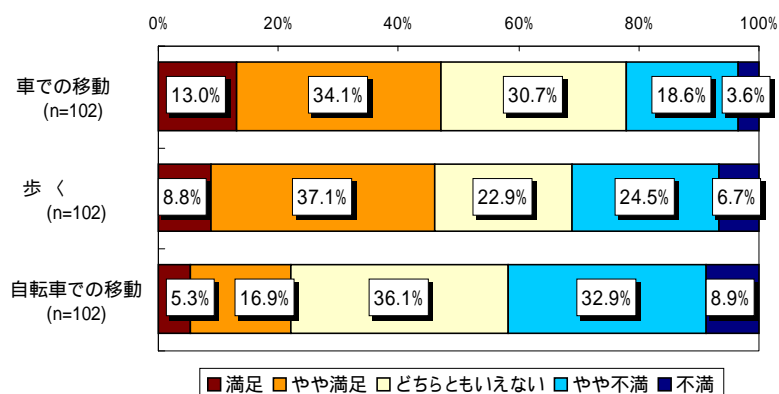


図 利用シーン別の道路全体の満足度(福島生活圏)

## 郡山生活圏

郡山生活圏では、どの利用シーンにおいても不満足度が高めに出現している。車の不満足度は県平均より6.1ポイント高い33.7%、歩行は6.5ポイント高い40.3%、自転車は3.8ポイント高い40.8%となっている。特に歩行については、満足度も平均より10ポイント以上低く、不満が高いことがうかがえる。

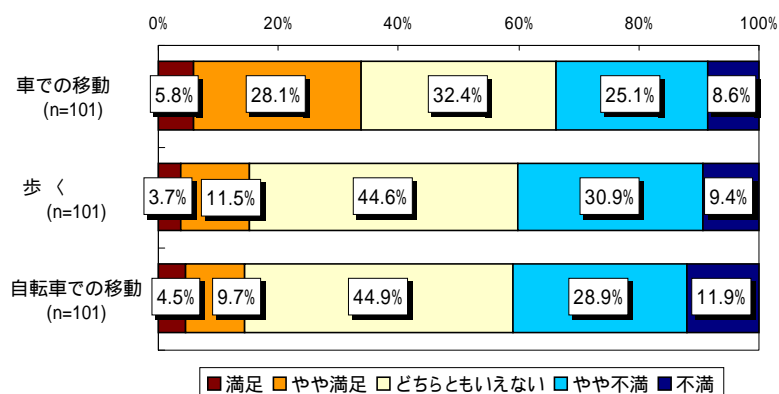


図 利用シーン別の道路全体の満足度(郡山生活圏)

## 白河生活圏

白河生活圏においては、歩行の評価がやや低い。歩行の不満足度は県平均の33.8%より約4ポイント高い37.7%で、自転車の36.3%を上回る。車と自転車の評価については、ほぼ県平均並みである。

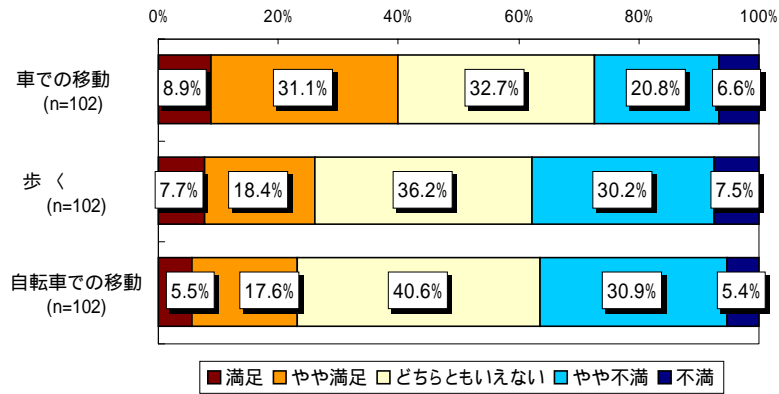


図 利用シーン別の道路全体の満足度(白河生活圏)

## 会津若松生活圏

ほぼ福島県平均と同じ傾向を示しているのが会津若松生活圏である。車の不満足度は28.6%、歩行は33.7%、自転車は37.1%で、どれも平均と1ポイント前後のズレとなっている。満足度についてもほぼ同様だが、自転車の満足度のみやや高い。

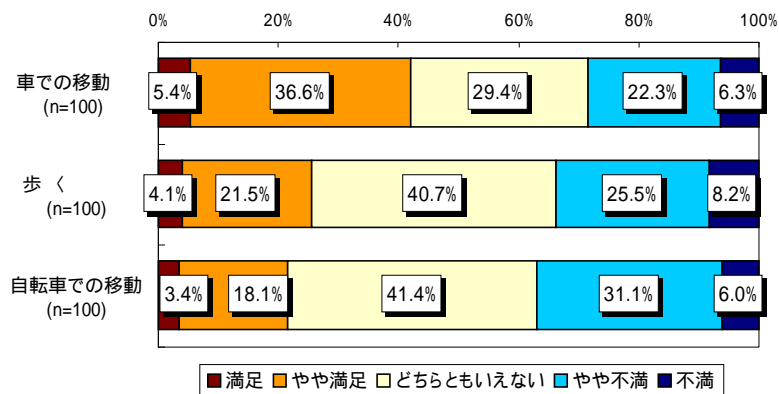


図 利用シーン別の道路全体の満足度(会津若松生活圏)

## いわき生活圏

6生活圏の中で、各利用シーンに対する評価が最も高いのがいわき生活圏である。車の満足度は49.8%と5割近く、不満足度は18.5%で2割を下回る。歩行の評価も、満足度が3割を超え、不満足度は21.7%にとどまる。自転車についても、満足度は13.5%と平均を下回るものの、不満足度は24.4%で平均より10ポイント以上低く評価は高い。

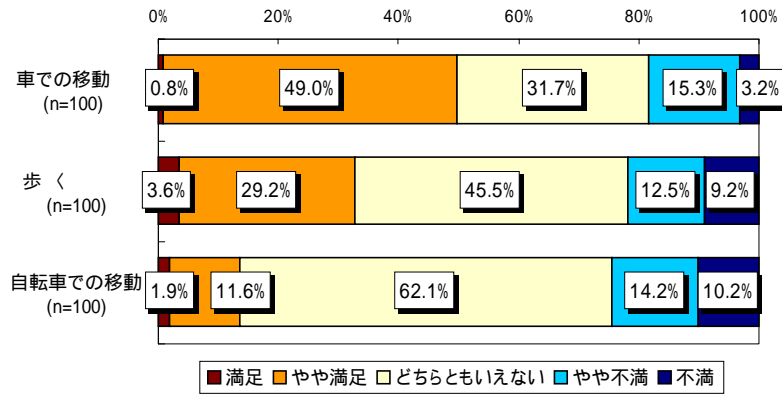


図 利用シーン別の道路全体の満足度(いわき生活圏)

## 相双生活圏

相双生活圏では、車と歩行に対する不満足度の高さがやや目立つ。車の評価は、満足度は41.0%で県平均並みだが、不満足度は38.0%で平均より10ポイント以上高い。歩行に対しては、満足度が平均を6ポイント以上下回る22.1%、逆に不満足度は6ポイント増の39.8%となっている。一方、自転車の評価は平均並みで、その結果、車・歩行の不満足度が自転車を上回る。

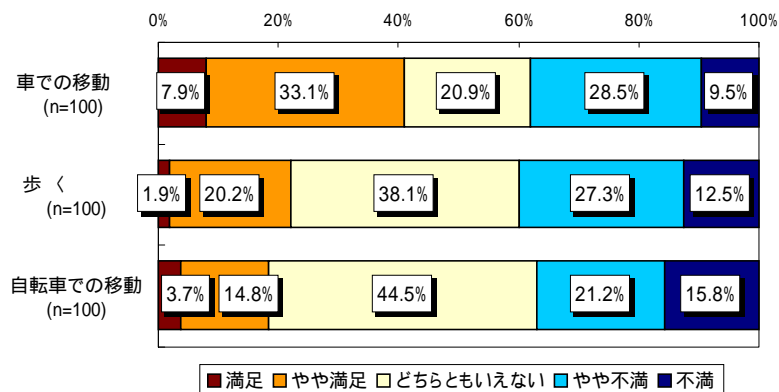


図 利用シーン別の道路全体の満足度(相双生活圏)

## 2 生活圏別車利用時の満足度

### 福島生活圏

車利用時の道路全体の満足度が比較的高い福島生活圏では、車の項目別の評価も平均よりやや高めである。最も不満足度が高い「冬季の車の走行」は平均より 4.5 ポイント減の 67.7%、2 番目の「駅での車からの乗り換えのしやすさ」も 3.4 ポイント低い 46.1%となっている。他の項目の不満足度も概ね県平均を下回るが、「観光地での車の走りやすさ」については、県平均では 8 番目であるのに対し、福島生活圏では 3 番目に高く、不満足度も上回る。他県の県庁所在地を含む生活圏とやや異なる点としては、「車の流れ [ 渋滞 ]」の不満足度がさほど高くはなく、順位も 8 番目に下がっている。

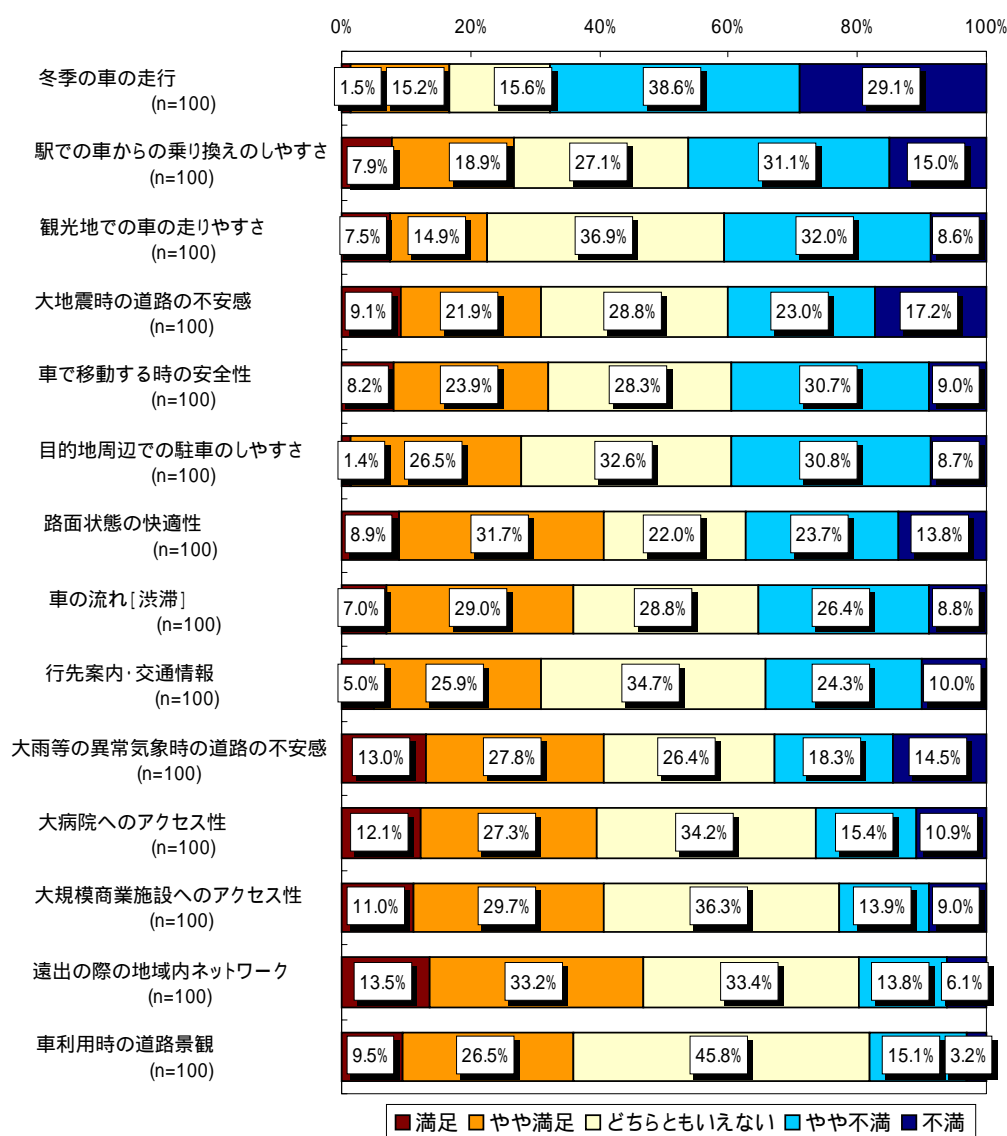


図 車利用時の個別満足度 (福島生活圏)

## 郡山生活圏

福島生活圏に比べやや車利用時の道路全体の評価が低い郡山生活圏では、項目別の評価はほぼ県平均並みである。その中では、「大雨等異常気象時の道路の不安感」の不満足度が44.7%で、県平均の36.6%を8ポイント以上上回っている。「路面状態の快適性」の不満足度も平均より若干高いことから、道路の舗装状態にやや不満があるものと見られる。

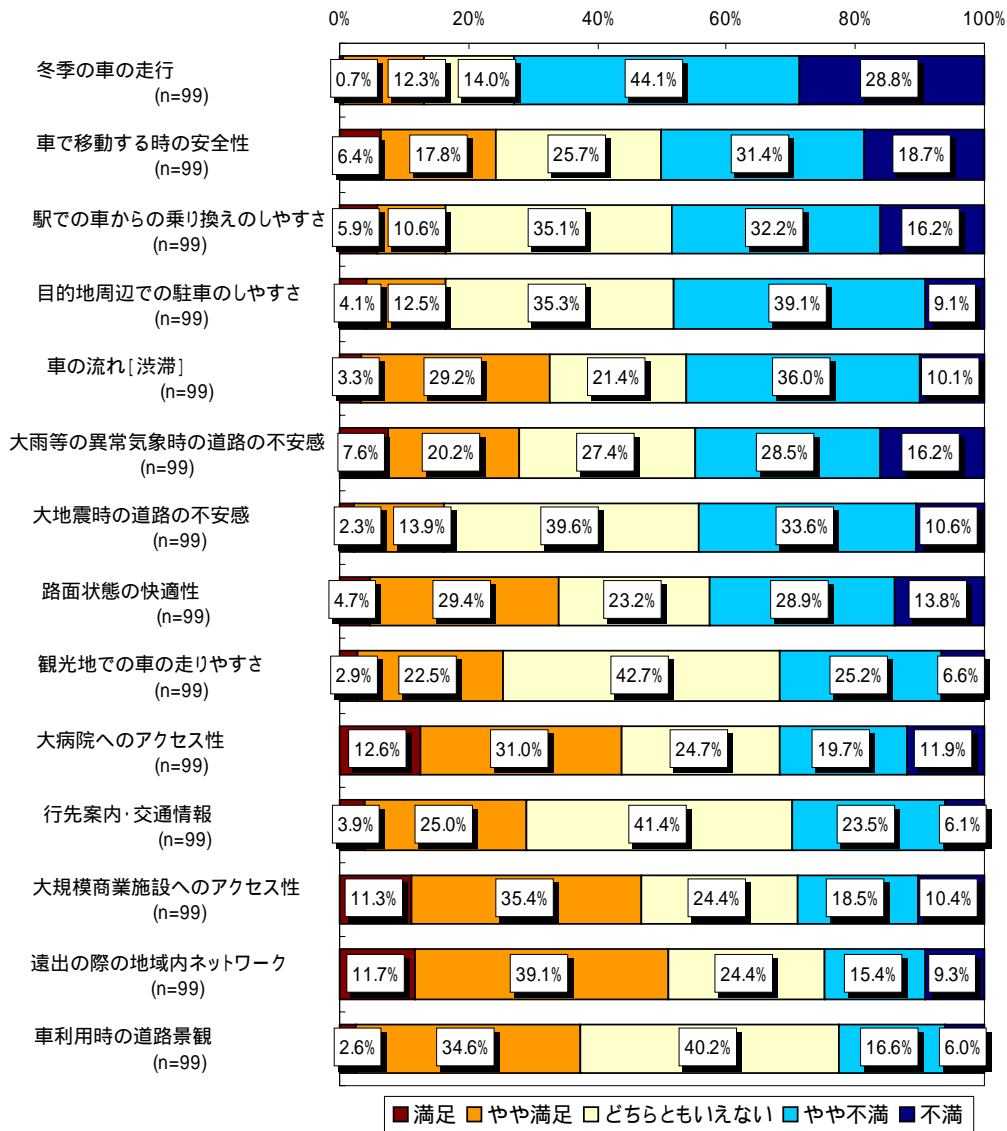


図 車利用時の個別満足度(郡山生活圏)

## 白河生活圏

ほぼ県平均並みの車利用時の満足度である白河生活圏だが、車の項目別の評価を見ると、いくつか平均を上回る点がある。まず、「車で移動する時の安全性」については、不満足度が55.7%で平均の48.7%より7ポイント高い。それに次ぐ「路面状態の快適性」も、不満足度46.7%は平均40.3%を6ポイント以上上回っている。また、郡山生活圏と同様に、「大雨等の異常気象時の道路の不安感」の不満足度も高めである。他の生活圏では見られない点としては、「大病院へのアクセス性」が35.1%でやや高い。一方、「車の流れ[渋滞]」については、白河生活圏における不満足度は32.9%で県平均42.9%より10ポイント低い。

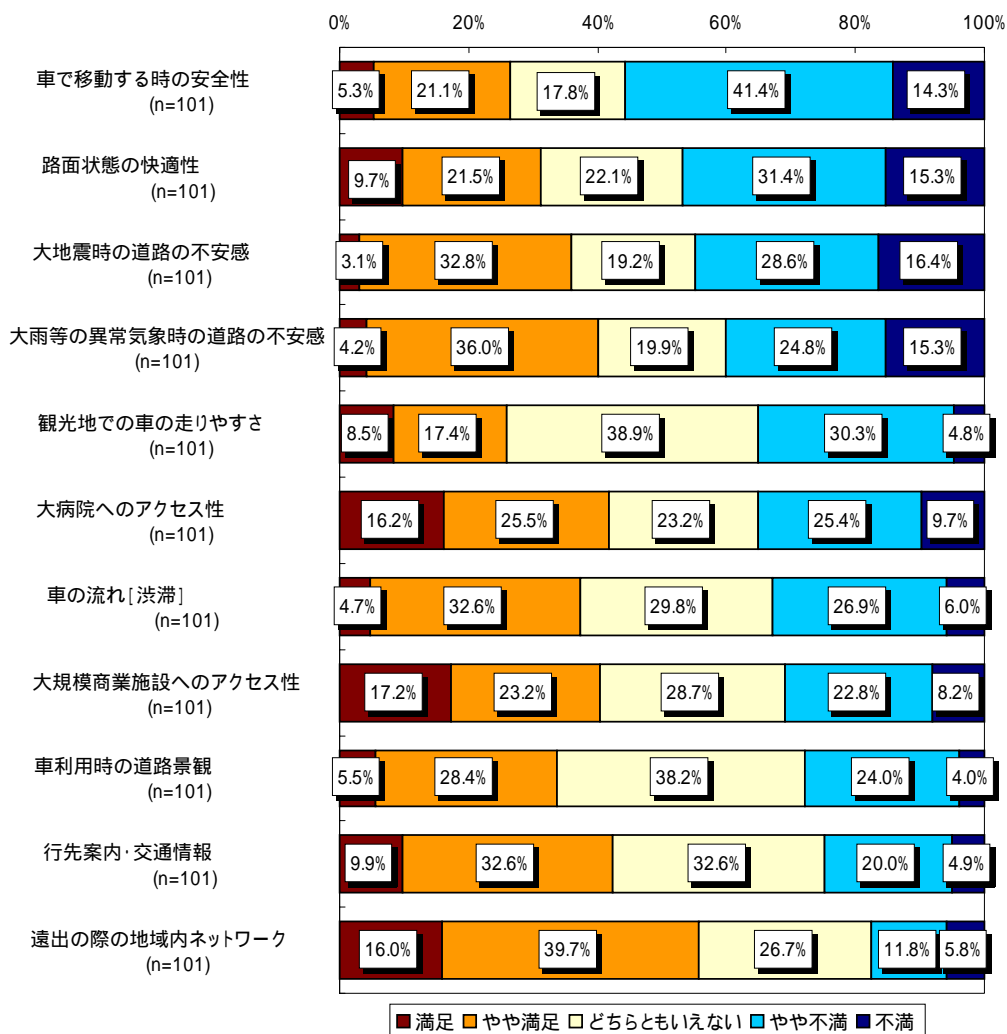


図 車利用時の個別満足度(白河生活圏)

## 会津若松生活圈

車利用時の道路全体の満足度はほぼ福島県平均並みの会津若松生活圈だが、項目別の評価ではやや不満足度が高めである。特に「大地震時の道路の不安感」「観光地での車の走りやすさ」の2項目については、平均より約10ポイント不満足度が高く、順位も上位に挙げられている。また、どの生活圈でも不満足度が高い「冬季の車の走行」についても、平均を5ポイント以上上回る77.6%となっている。

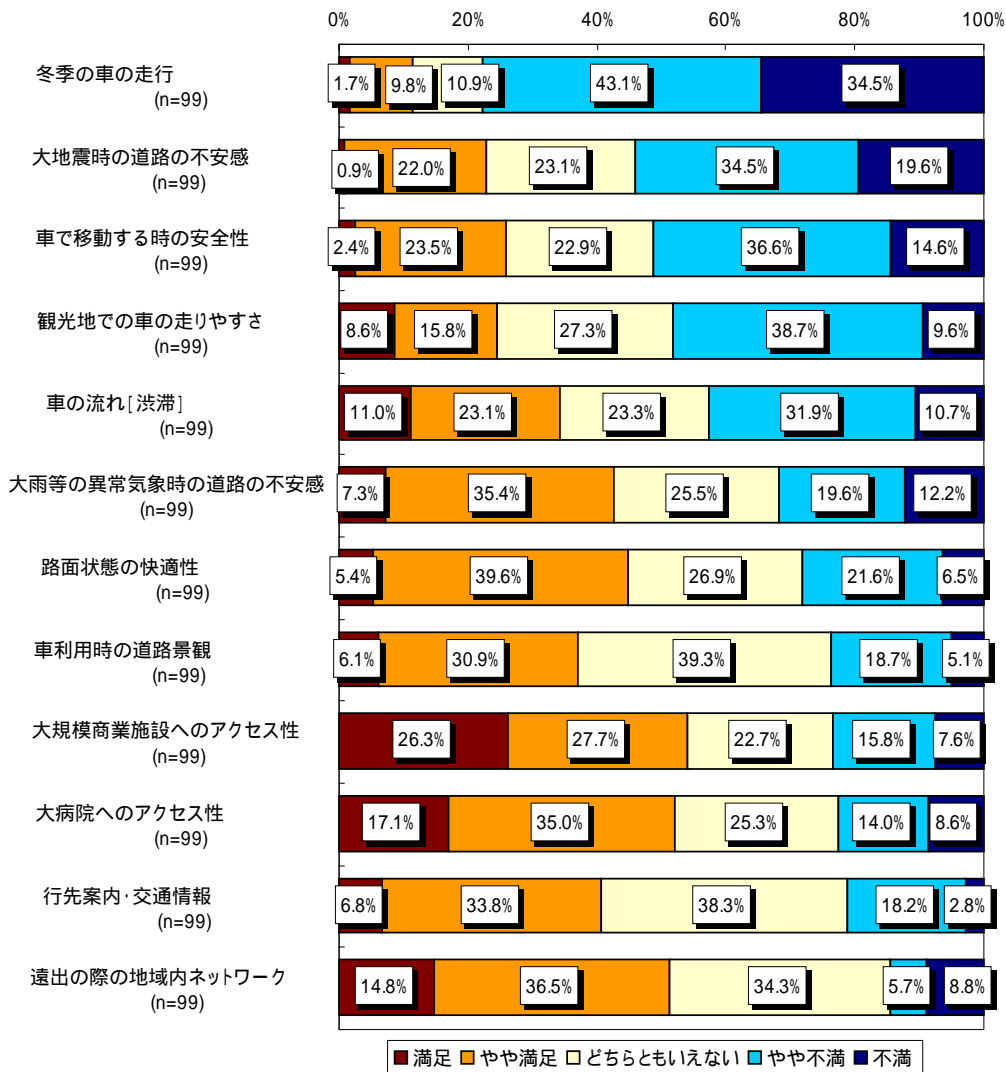


図 車利用時の個別満足度(会津若松生活圈)

## いわき生活圏

車の総合評価では5割近くの満足度を示し、不満足度も6生活圏中最も低いいわき生活圏だが、項目によっては不満足度の高さが目立つものがある。「目的地周辺での駐車場のしやすさ」は、県平均の不満足度は47.2%だが、いわき生活圏では57.0%と10ポイント以上高い。続く「駅での車からの乗り換えのしやすさ」も、県平均49.5%を6ポイント以上上回る56.1%と5割以上が不満に感じている。

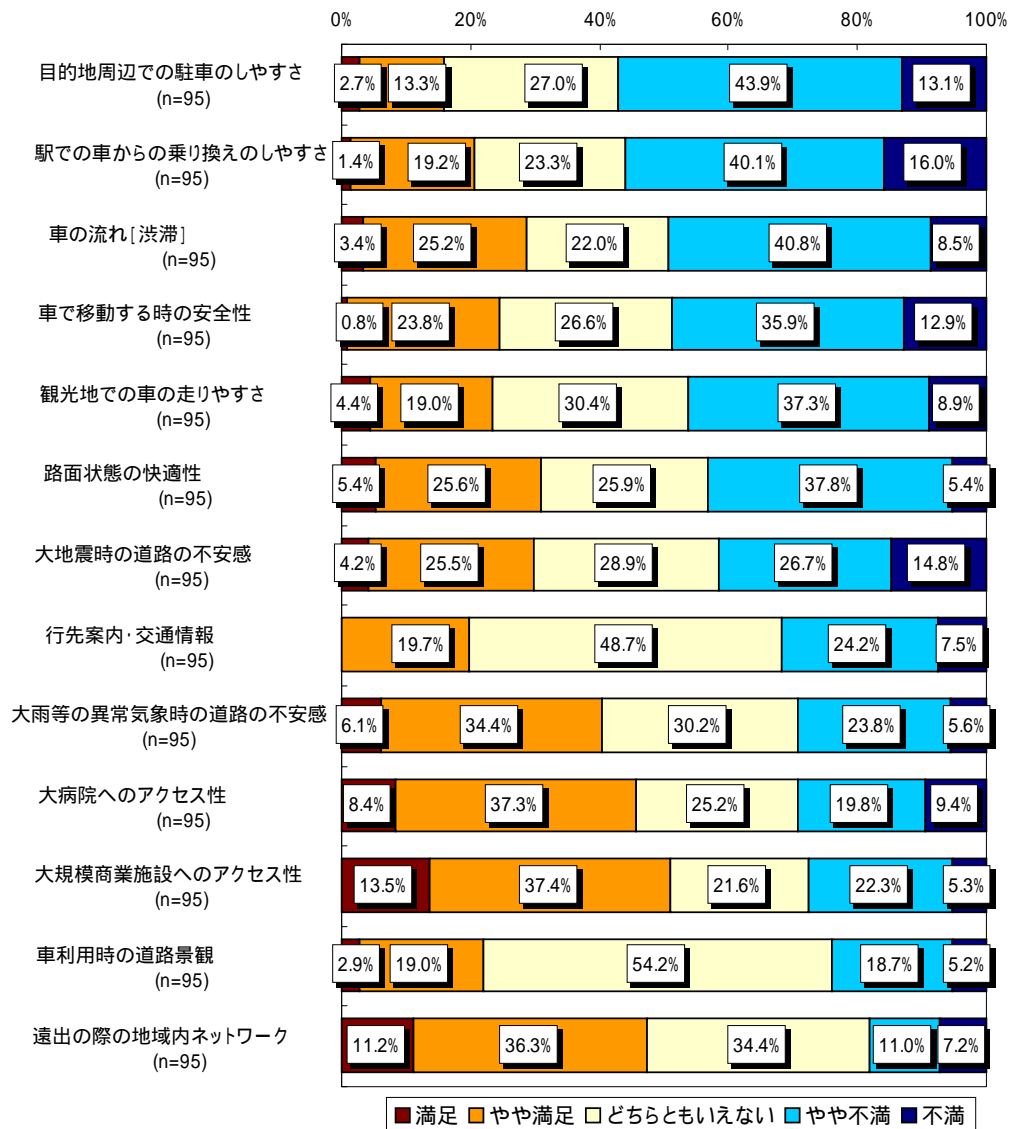


図 車利用時の個別満足度(いわき生活圏)

## 相双生活圏

総合満足度でやや不満足度が高い相双生活圏だが、項目別の評価もそれぞれ不満足度の高さが目立つ。特に「遠出の際の地域内ネットワーク」については、県平均の不満足度が23.7%と低めであるのに対し、相双生活圏では最も高い59.7%である。これは、当生活圏において高速ネットワークが整備されていないことが影響しているものと思われる。また、地理的な影響により、「大規模地震時の道路の不安感」も平均の45.6%に対し、当生活圏では56.7%と高い不満足度を示している。

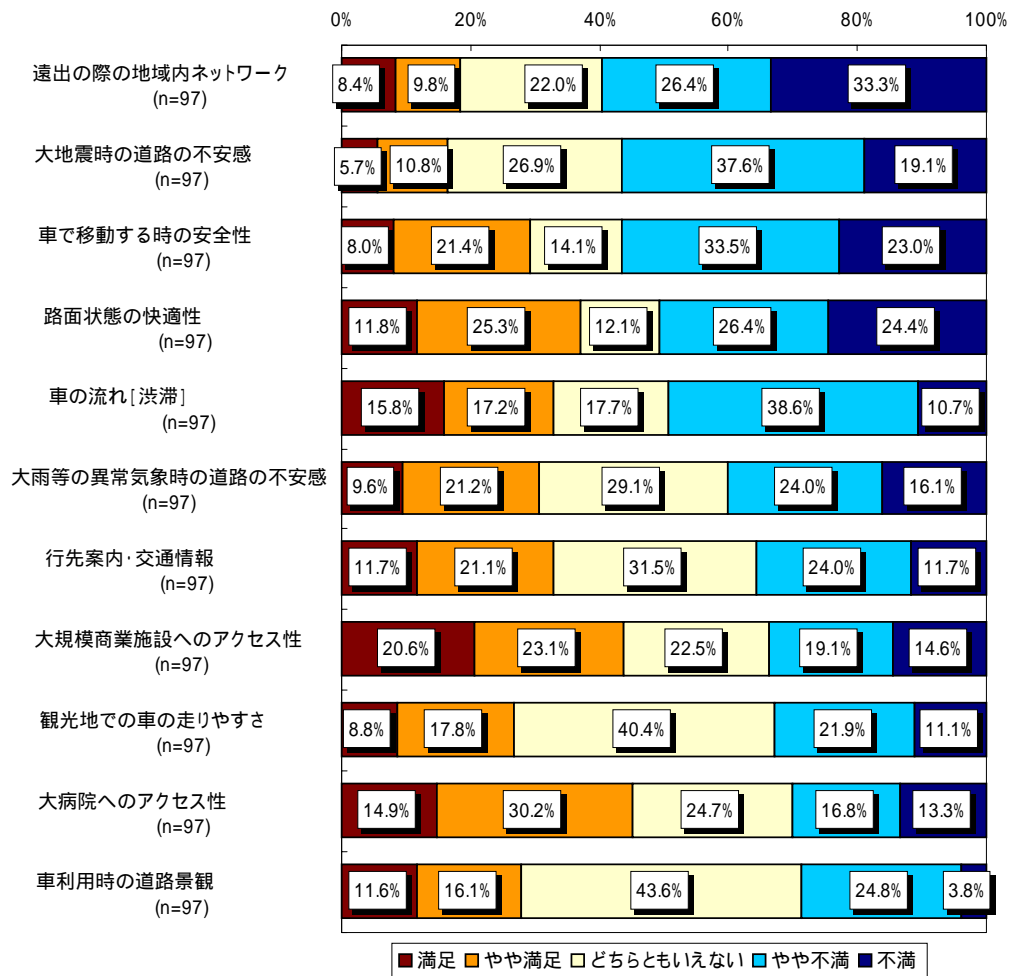


図 車利用時の個別満足度 (相双生活圏)

### 3 生活圏別歩行の際の満足度

#### 福島生活圏

歩行の際の満足度をみると、車利用と同じく「冬期の歩行時の不便さ」への不満度が73.8%と最も高く、「高齢者等にとっての歩きやすさ(64.4%)」「歩行時の安全性(57.5%)」がこれに次いでいる。

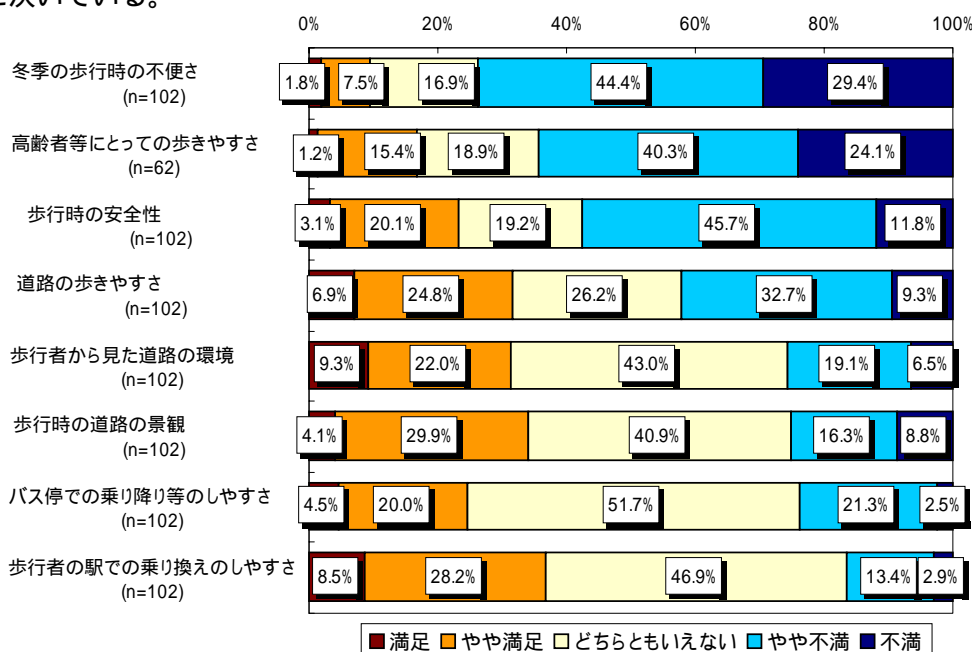


図 歩行の際の個別満足度(福島生活圏)

#### 郡山生活圏

最も不満度の高い項目は「冬期の歩行時の不便さ」であるが、不満度は67.4%と他の生活圏に比べてやや低い。これに次いでいるのが「歩行時の安全性(63.0%)」で、以下「道路の歩きやすさ(56.7%)」「高齢者等にとっての歩きやすさ(56.3%)」となっている。

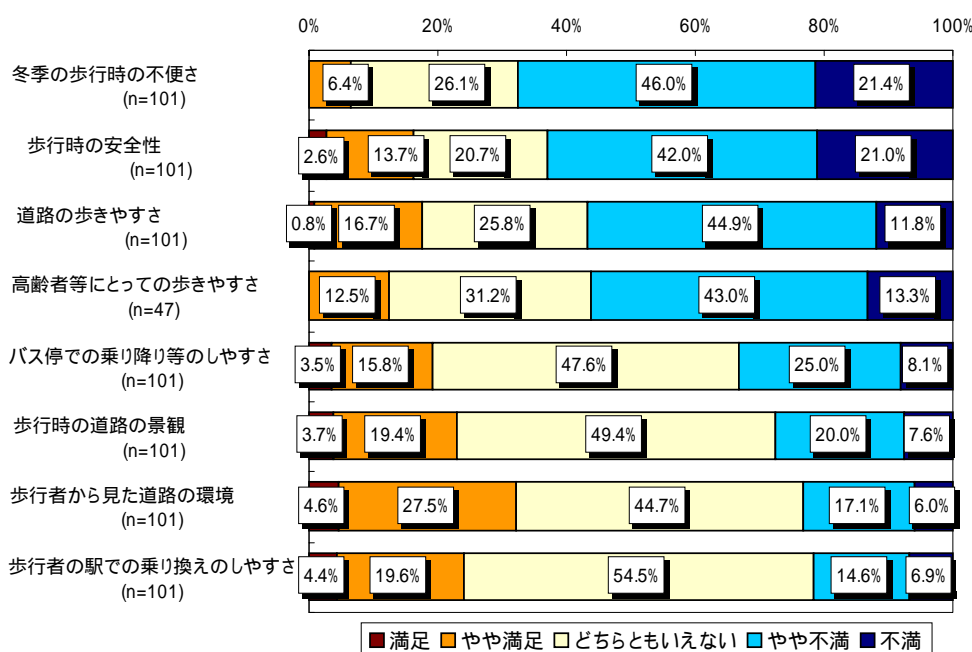


図 歩行の際の個別満足度(郡山生活圏)

## 白河生活圏

最も不満度の高い項目は「高齢者等にとっての歩きやすさ（53.9%）」であり、「歩行時の安全性（52.7%）」についても同様に不満が高い。このほか、「道路の歩きやすさ（39.9%）」についてもやや不満が高いが、他の生活圏に比べると総じて不満度は低くなる傾向にある。

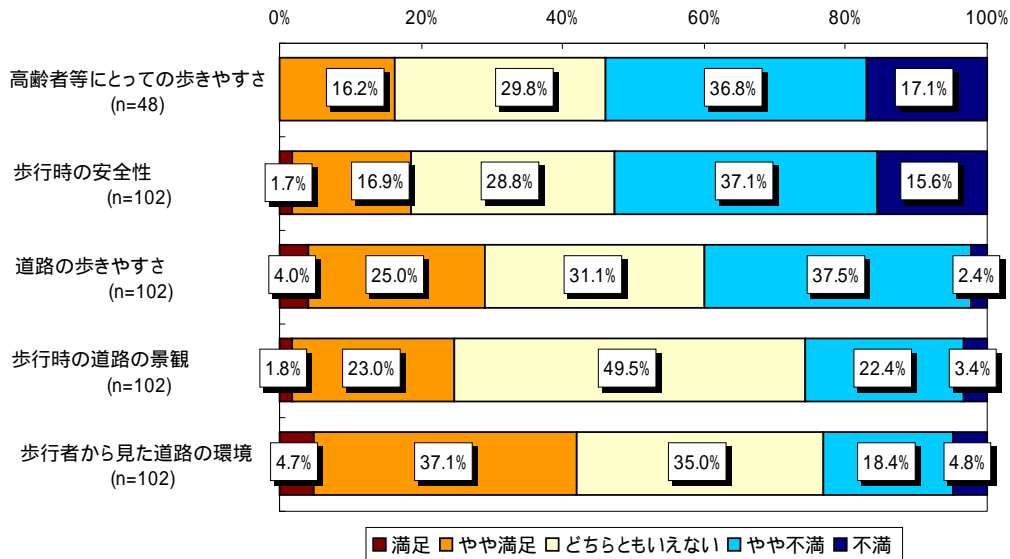


図 歩行の際の個別満足度(白河生活圏)

## 会津若松生活圏

最も高い「冬期の歩行時の不便さ」の不満度は79.6%に達し、福島県内では最も高い。このほか不満度の高い項目としては、「高齢者等にとっての歩きやすさ（60.1%）」、「歩行時の安全性（58.1%）」、「道路の歩きやすさ（48.1%）」の順となっており、特に冬季の歩行、高齢者等への配慮に対する不満の高さが特徴となっている。

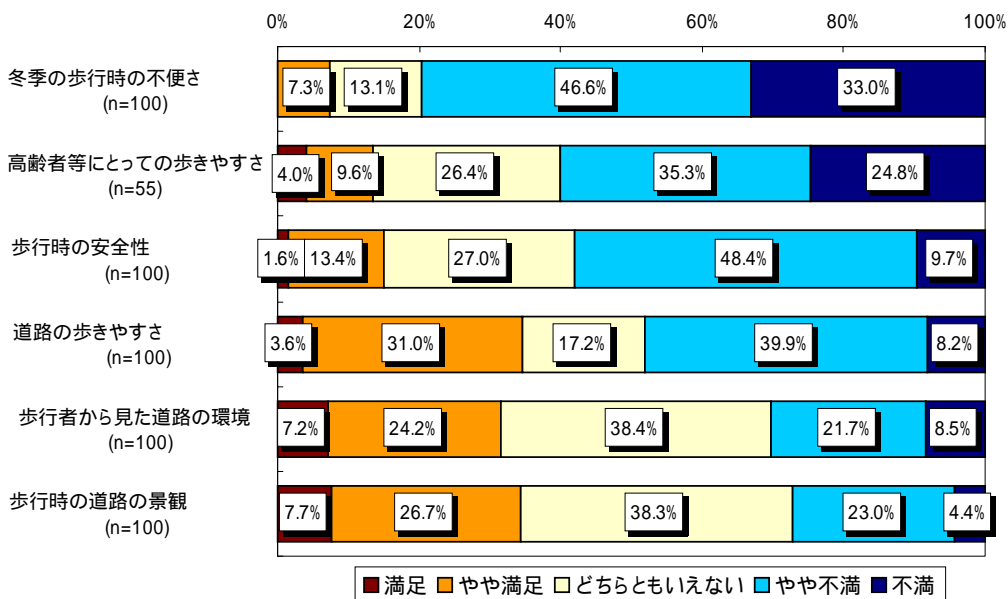


図 歩行の際の個別満足度(会津若松生活圏)

## いわき生活圏

最も不満度の高い項目は、「高齢者等にとっての歩きやすさ（60.5%）」であり、以下「歩行時の安全性（53.7%）」「道路の歩きやすさ（40.5%）」の順となっている。特に、歩行時の安全性への「不満」の比率の高さが目立つ。

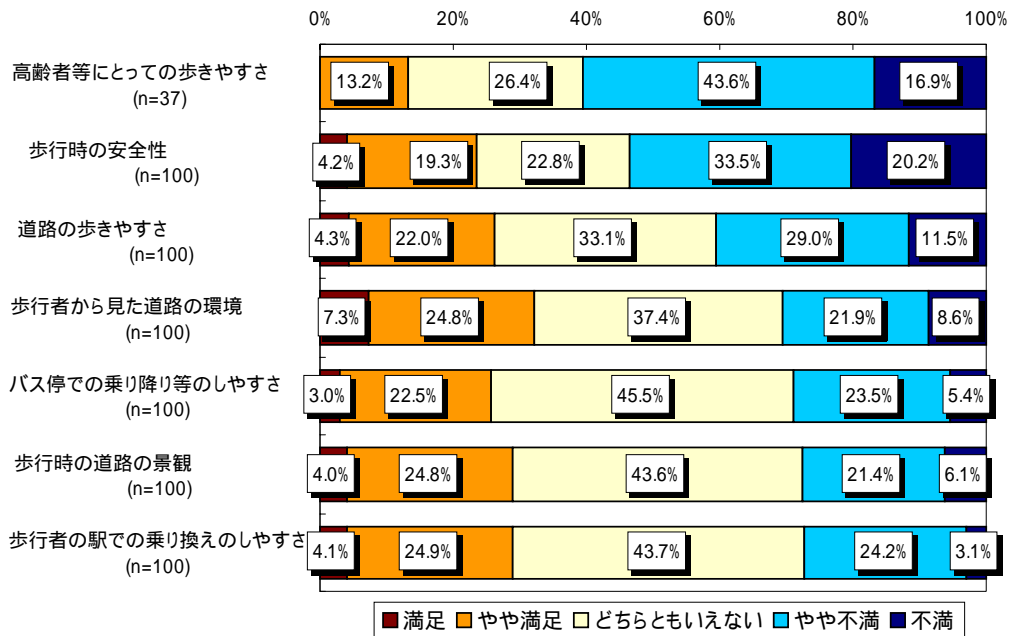


図 歩行の際の個別満足度(いわき生活圏)

## 相双生活圏

最も高い「高齢者等にとっての歩きやすさ」の不満度は61.0%であり、「歩行時の安全性（54.9%）」「道路の歩きやすさ（42.0%）」がこれに次いでいる。福島県内では不満度は比較的低いですが、高齢者等への配慮への不満の高さが特徴的である。

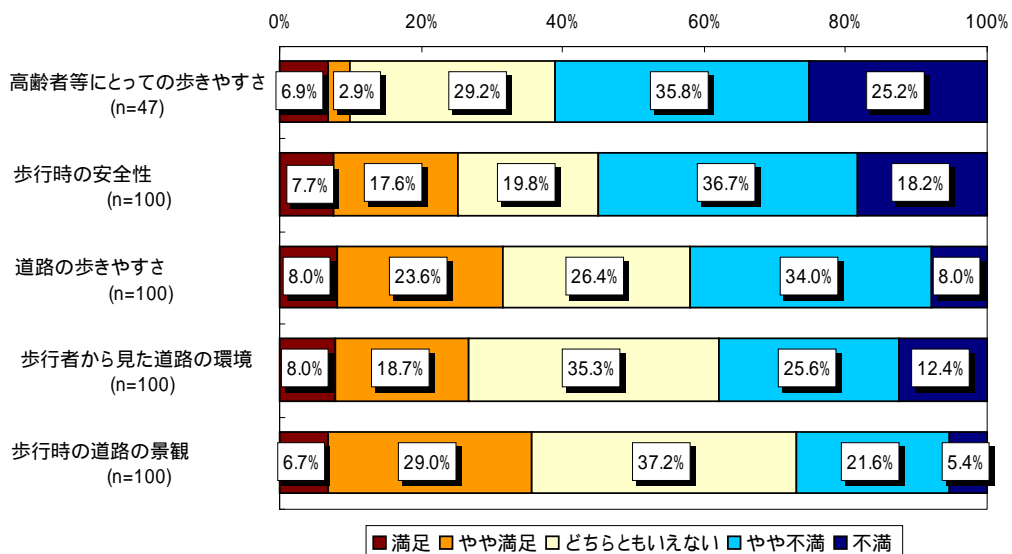


図 歩行の際の個別満足度(相双生活圏)

#### 4 調査結果のまとめ

各設問項目ごとの満足度の特徴を見ることにより、道路整備に関してどの地域でどういった問題が顕在化しているかを明らかにする。なお、不満の高さの把握においては、不満率を満足率で除した不満足比の指標を用いることにする。

- ・個別の設問項目について見ると、自動車利用では「福島生活圏」「郡山生活圏」「会津若松生活圏」で冬季の走行に関する不満度が特に高い。また、「相双生活圏」では、大地震時の不安感が特に高い点の特徴となっている。

このほか、「いわき生活圏」では目的地周辺での駐車やすさに対して不満が特に高くなっている。

- ・歩行者では、6生活圏とも主要駅周辺での高齢者等の歩きやすさに対する不満が特に高い。また、「郡山生活圏」・「会津若松生活圏」では「歩行時の安全性」と「冬季の歩行」に対する不満が高い結果となっている。「福島生活圏」でも「冬季の歩行」に対する不満が高い結果となっている。このように、県内の福島・郡山・会津若松の地域においては、歩行者空間における冬季対応ならびにバリアフリー対応の必要性の高いことが分かる。
- ・自転車利用者では、自転車の走りやすさにおいて、「郡山生活圏」「いわき生活圏」「会津若松生活圏」で不満が特に高い結果となっている。