

4 福島県のCS(利用者ニーズ・満足度)調査 の結果概要－全県版－

目 次

1	調査の目的	1 1 3
2	調査の概要	1 1 3
3	福島県の調査結果	1 1 4
(1)	自動車の運転状況	1 1 4
(2)	自動車の使われ方	1 1 5
(3)	総合満足度	1 1 6
(4)	車利用時の満足度	1 1 7
(4-1)	主な不満要因の特徴	1 1 8
(5)	歩行の際の満足度	1 2 1
(5-1)	主な不満要因の特徴	1 2 2
(6)	主要鉄道駅周辺のバリアフリーに対する評価	1 2 4
(7)	自転車利用時の満足度	1 2 5
(8)	その他意見	1 2 6

道路利用者ニーズ・満足度（CS）調査の結果

1 調査の目的

本調査は、道路の顧客としての利用者ニーズ・満足度（CS）を把握するため、各県各地方生活圏を対象に国土交通省東北地方整備局が調査を実施し、今後の道路行政の基礎的資料とするものである。

2 調査の概要

(1) 調査対象

県北地方生活圏（福島）、県中地方生活圏（郡山）、県南地方生活圏（白河）、会津地方生活圏（会津若松）、相双地方生活圏（相双）、いわき地方生活圏（いわき）
各々の目標サンプル 100

(2) 調査方法

訪問配布・訪問回収（留置期間 2 週間程度）

(3) 抽出方法

無作為抽出

(4) 有効回答数

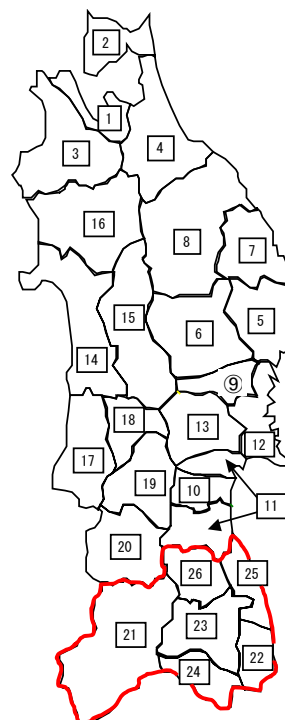
605 票（県北・県南地方生活圏 102 票、県中地方生活圏 101 票、会津・相双・いわき地方生活圏 100 票）

(5) 調査実施期間

平成 14 年 1 月 12 日（土）～1 月 31 日（木）：20 日間

■ 地方生活圏調査の対象圏域

県名	生活圏名	圏区分	生活圏コード
青森県	青森	その他の地方生活圏	01
	下北	その他の地方生活圏	02
	津軽	その他の地方生活圏	03
	南部	その他の地方生活圏	04
岩手県	釜石・大船渡	その他の地方生活圏	05
	北上中部	その他の地方生活圏	06
	宮古	その他の地方生活圏	07
	盛岡	その他の地方生活圏	08
	両磐	その他の地方生活圏	09
宮城県	仙台市	代表生活圏(都市圏)	10
	仙台(仙台市以外(22市町村))	代表生活圏(都市圏以外)	11
	石巻	その他の地方生活圏	12
	古川	その他の地方生活圏	13
秋田県	秋田臨海	その他の地方生活圏	14
	雄物川流域	その他の地方生活圏	15
	米代川流域	その他の地方生活圏	16
山形県	庄内	その他の地方生活圏	17
	新庄	その他の地方生活圏	18
	山形	その他の地方生活圏	19
	米沢	その他の地方生活圏	20
福島県	会津若松	その他の地方生活圏	21
	いわき	その他の地方生活圏	22
	郡山	その他の地方生活圏	23
	白河	その他の地方生活圏	24
	相双	その他の地方生活圏	25
	福島	その他の地方生活圏	26



■ 回答者属性（H12 国勢調査との比較）

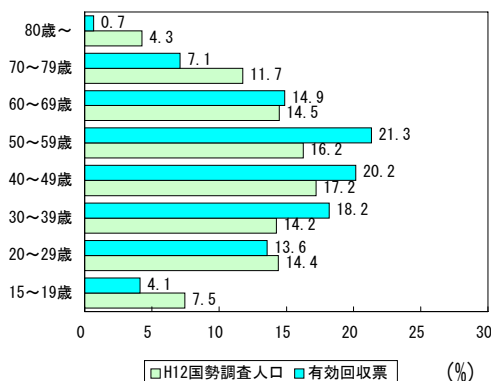
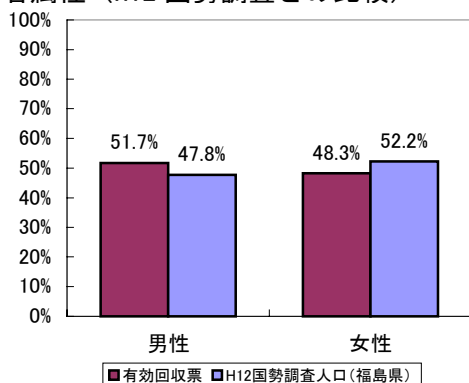


図 有効回答者数と統計値との比較

3 福島県の調査結果

(1) 自動車の運転状況

- 自動車の運転状況について見てみると、車の運転の有無については81.1%が「ある」と答えている。また、運転の頻度は「ほぼ毎日」が84.0%と高く、車が日常生活に不可欠となっていることが分かる。
- 自動車の利用日については、通勤や仕事に利用すると考えられる「主に平日」が18.0%であるのに対し、「平日・土日祝祭日を問わず」が72.8%と7割以上を占め、生活全般の移動手段として車が利用されている実態がうかがえる。

表 車の運転状況

設問	項目	グラフ項目	(%)
運転の有無 (n=591)	ある	A	81.1%
	ない	B	18.9%
運転の頻度 (n=511)	ほぼ毎日	C	84.0%
	週に3~4日程度	D	10.6%
	週に1~2日程度	E	4.8%
	週に1日より少ない	F	0.6%
車の利用日 (n=591)	主に平日	G	18.0%
	主に土日祝祭日	H	9.3%
	平日・土日祝祭日を問わず	I	72.8%

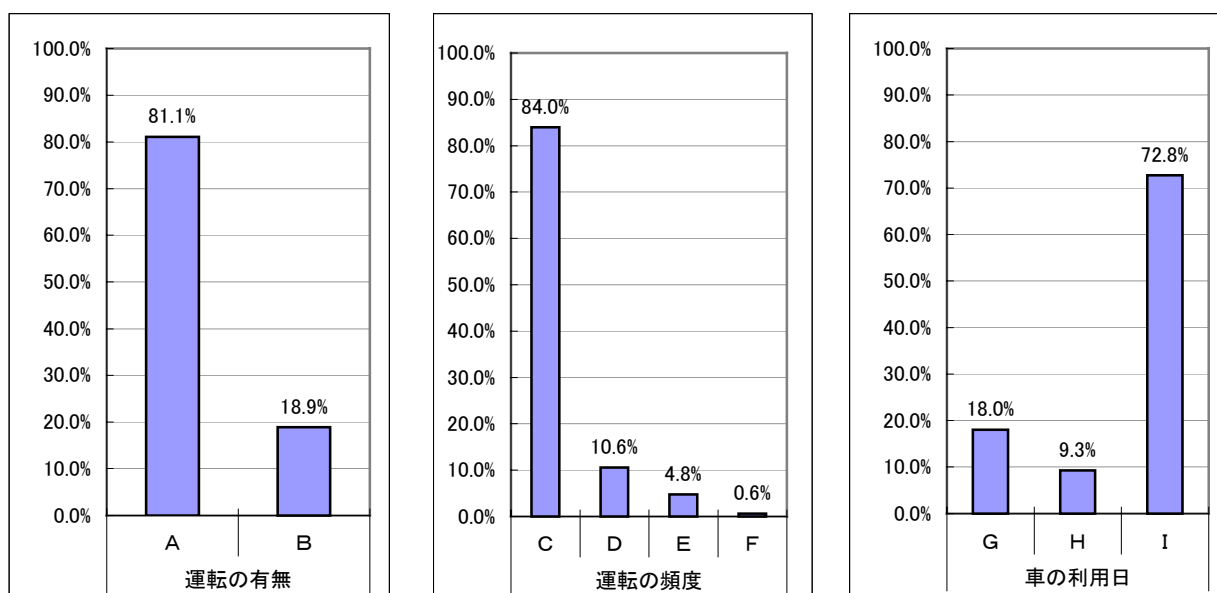


図 車の運転状況

(2) 自動車の使われ方

日常的な車の利用率が非常に高い福島県であるが、移動目的や施設別の利用交通機関についてみても、それぞれ車の利用率が高くなる傾向にある。

	鉄道・地下鉄・市電等	車 (同乗含む)	バス	自転車	徒歩だけ	該当しない
1)通勤・通学	4.9%	52.6%	6.4%	7.4%	2.6%	33.5%
2)仕事での移動	2.3%	64.7%	3.5%	4.4%	0.4%	30.3%
3)日常生活での移動(買物等)	3.4%	84.1%	6.8%	16.1%	3.3%	2.2%
4)デパートやショッピングセンター	5.1%	86.5%	8.2%	5.5%	0.8%	3.6%
5)駅	2.8%	67.3%	17.3%	6.7%	8.2%	7.4%
6)大きな病院	2.4%	86.2%	10.4%	4.8%	1.6%	3.8%
7)空港	8.5%	66.7%	9.8%	0.3%	0.0%	24.2%

表 移動目的や場所別の利用交通機関(福島県計／複数回答)

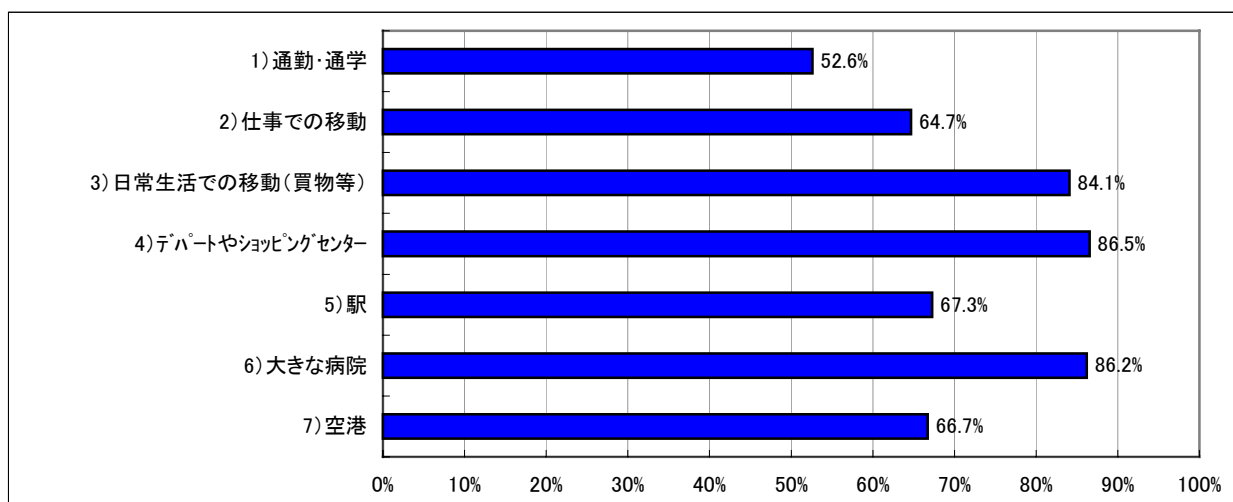


図 移動目的や場所別の利用交通機関(福島県計／複数回答)

(3) 総合満足度

◆満足度が低い歩行者と自転車の移動

- 道路全体の満足度では、車での移動での満足度が最も高く、「満足」「やや満足」を合わせて42.1%を占める。一方、不満度（「不満」+「やや不満」）は27.6%となっている
- 歩行に関する満足度は28.4%と、車に比べて約14ポイントも満足度が低い。
- 自転車での移動での満足度は18.2%にとどまり、不満度は37.0%と高くなっている。

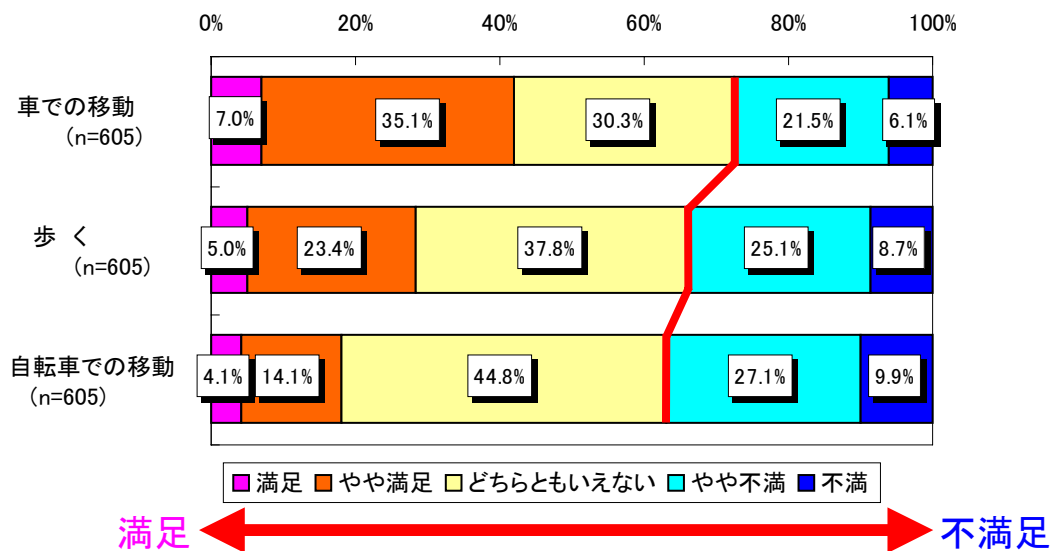


図 利用シーン別の道路全体の満足度（福島県計）

(4) 車利用時の満足度

◆ 不満度が高い「冬季の車の走行」

- 福島県において利用率の高い車の走行等について、具体的な項目別の評価を見ると、不満度（「不満」＋「やや不満」）の高い項目は、「冬季の車の走行」が72.2%と特に高く、多くの利用者が冬季の道路の利用に不満を抱いていることが分かる。
- これに次いで「駅での車からの乗り換えのしやすさ」が49.5%、「車で移動する時の安全性」が48.7%、「目的地周辺での駐車場のしやすさ」が47.2%、「大地震時の道路の不安感」が45.6%、「車の流れ「渋滞」」が42.9%、「路面状態の快適性」が40.3%と、これらの項目で利用者の4割以上が不満に感じている。

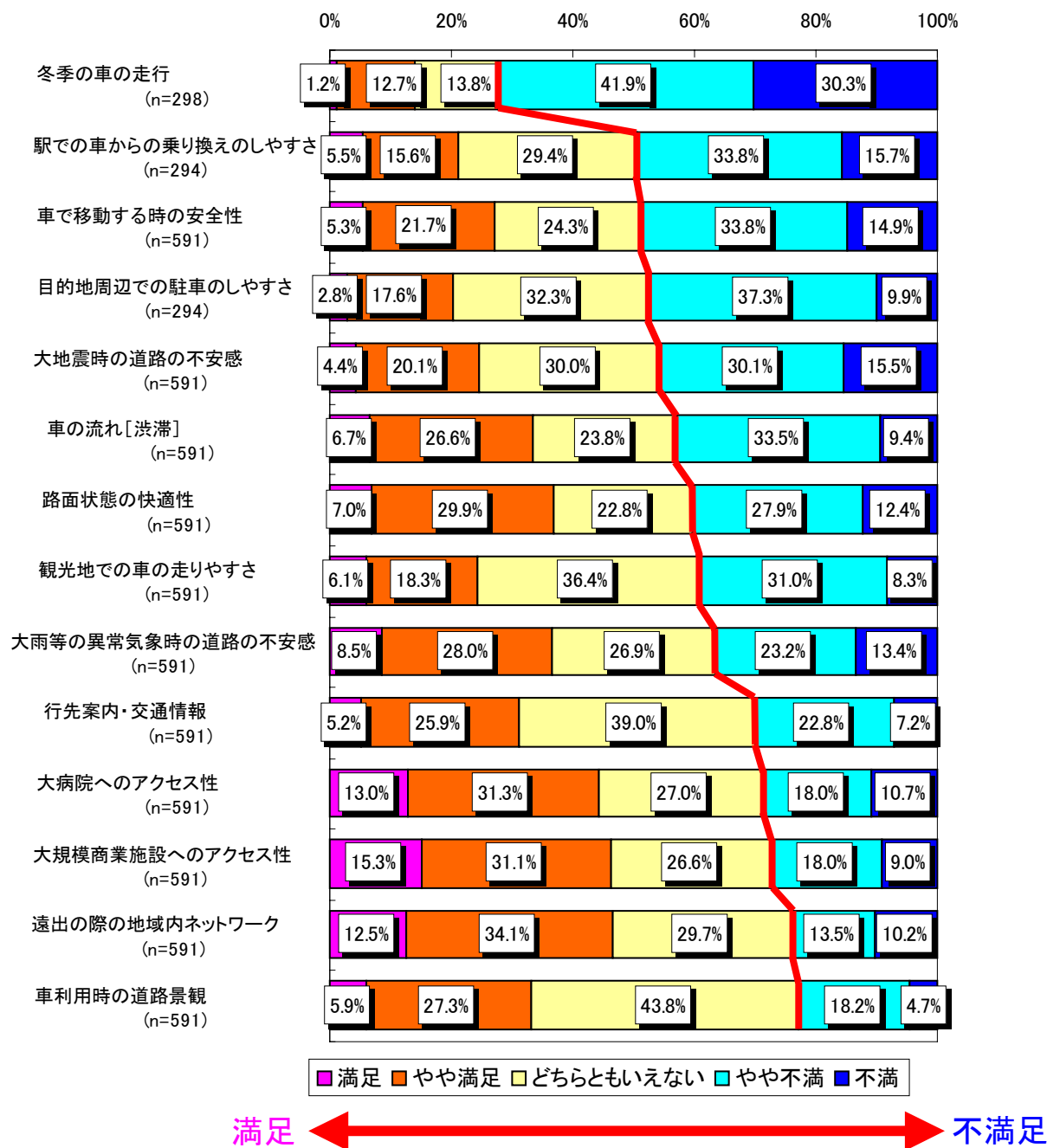


図 車利用時の個別満足度（福島県計）

(4-1) 主な不満要因の特徴

不満度が高い前述の項目について、具体的な不満点の要因を見ると次のとおりである。

○冬季の車の走行	: 「除雪や雪の処理が不十分」な点や「路面が滑りやすい」点が6割以上と高い。
○駅での車からの乗り換えのしやすさ	: 「駅周辺の駐車場等がわかりにくい」「駅前広場が狭い」がともに6割以上と高い。
○車で移動する時の安全性	: 「車道が狭い」で6割以上、「自転車の走るスペースが狭い」「歩道が狭い」「わだちやデコボコがある」で4割を超える。

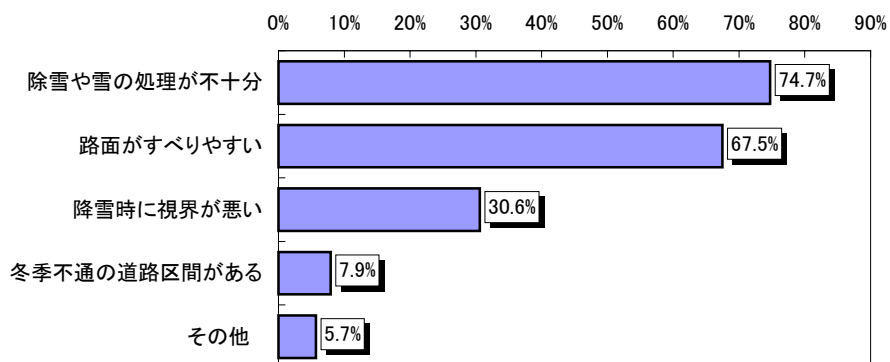


図 冬季の車の走行への不満点（福島県計／複数回答）

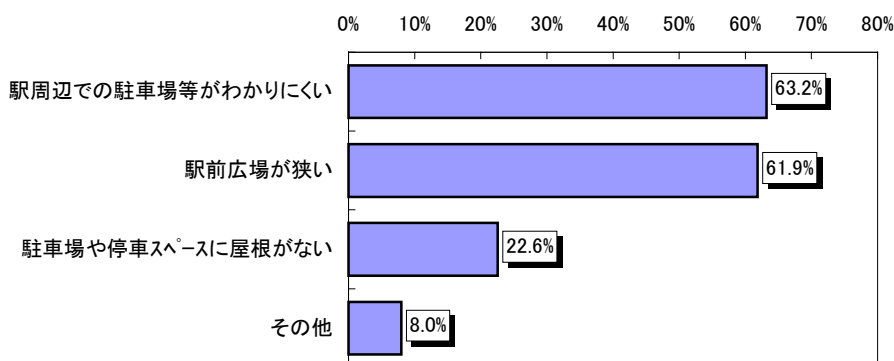


図 駅での車からの乗り換えのしやすさへの不満点（福島県計／複数回答）

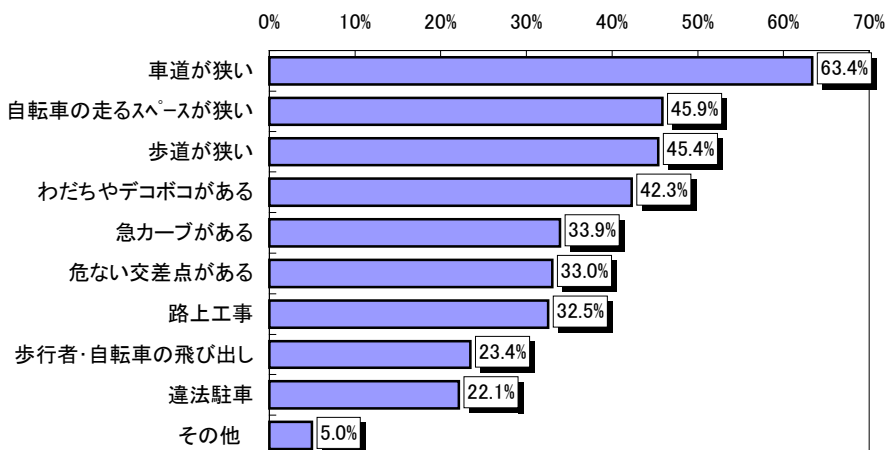


図 車で移動する時の安全性への不満点（福島県計／複数回答）

- 目的地周辺での駐車場のしやすさ : 「大きな病院」「行政機関や公共施設」に十分な駐車場がないが過半数を占める。
- 大規模地震時の道路の不安感 : 「安全な避難ルート of 確保」「道路の損壊」「救急車両の着実な到達」で半数を超える。
- 車の流れ [渋滞] : 「朝夕のラッシュ時の渋滞」が70.5%と非常に高い。

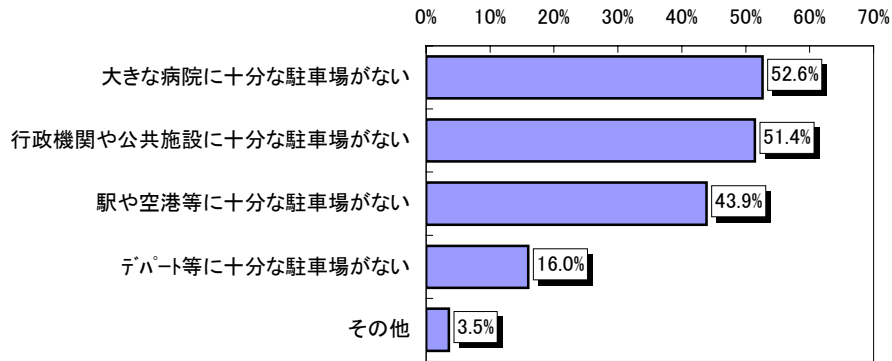


図 目的地周辺での駐車場のしやすさへの不満点 (福島県計/複数回答)

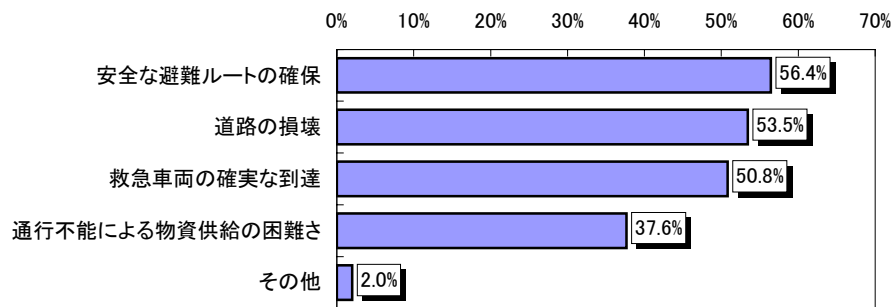


図 大地震時の道路の不安な点 (福島県計/複数回答)

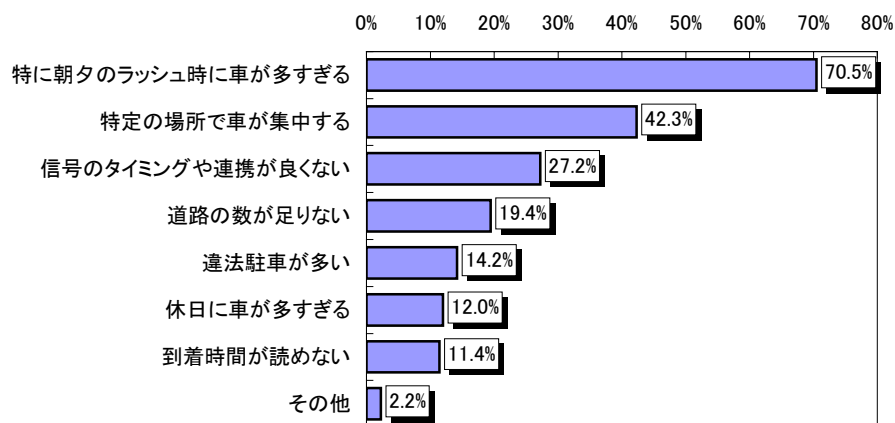
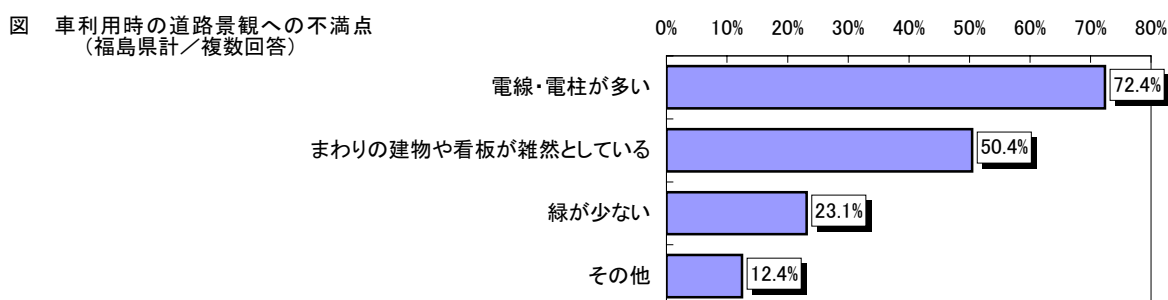
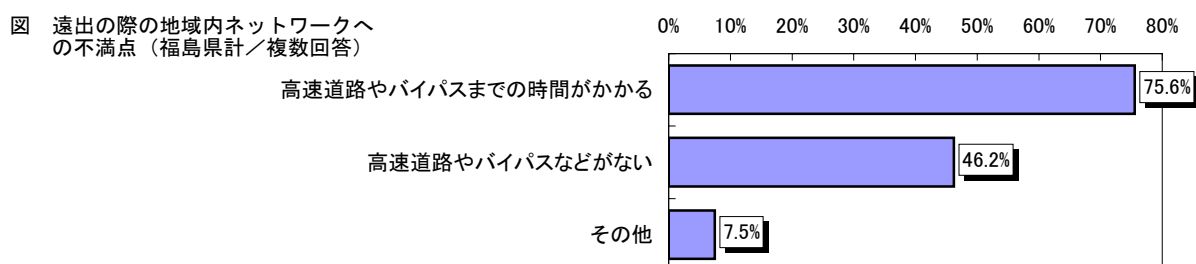
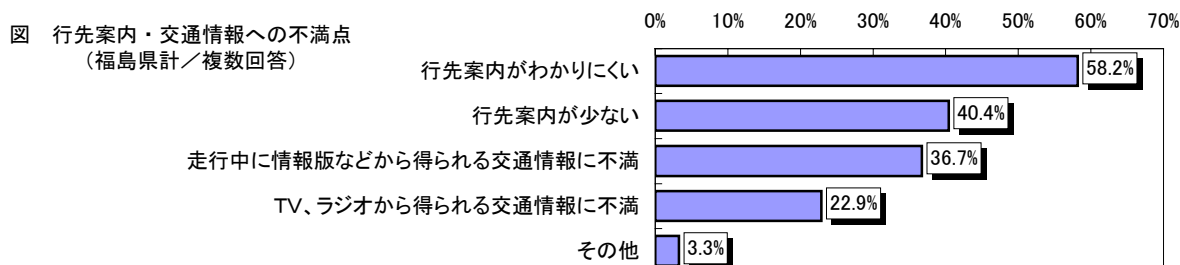
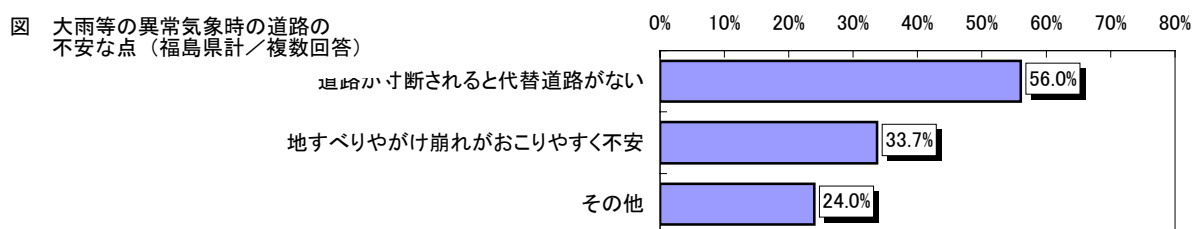
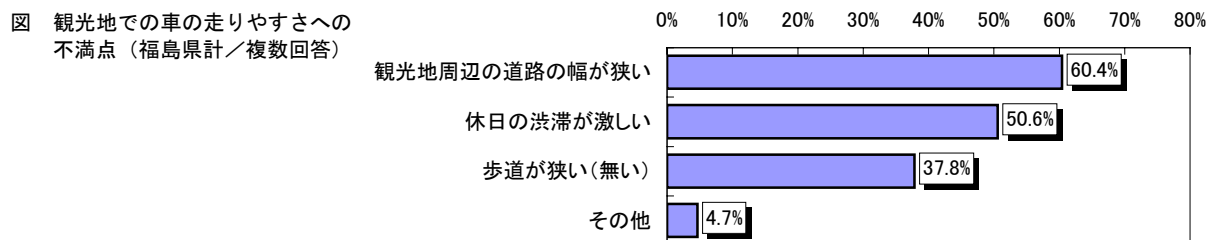


図 車の流れ [渋滞] への不満点 (福島県計/複数回答)

他の項目についても、具体的な不満点の要因を見ると次のとおりである。

○観光地での車の走りやすさ	:「観光地周辺の道路の幅が狭い」「休日の渋滞が激しい」が高い。
○大雨等の異常気象時の道路の不安感	:「道路が寸断されると代替道路がない」が高い。
○行先案内・交通情報	:「行先案内がわかりにくい」「行先案内が少ない」とともに行先案内に対する不満が高い。
○遠出の際の地域内ネットワーク	:「高速道路やバイパスまでの時間がかかる」が75.6%と高い。
○車利用時の道路景観	:「電線・電柱が多い」が高く、次いで「周りの建物や看板が雑然としている」となっている。



(5) 歩行の際の満足度

◆ 不満度が高い「冬季の歩行時の不便さ」

- 歩行の際の満足度について見てみると、車の利用と同じく「冬季の歩行時の不便さ」への不満度が高く、「不満」と「やや不満」を合わせて 72.5%と非常に高く、車に比べて歩行時の不満はより顕著に表れている。
- 冬季の歩行に次いで「歩行時の安全性」の 57.8%や「道路の歩きやすさ」の 46.6%が高く、歩道での安全性や歩行のしやすさへの対応が求められている。

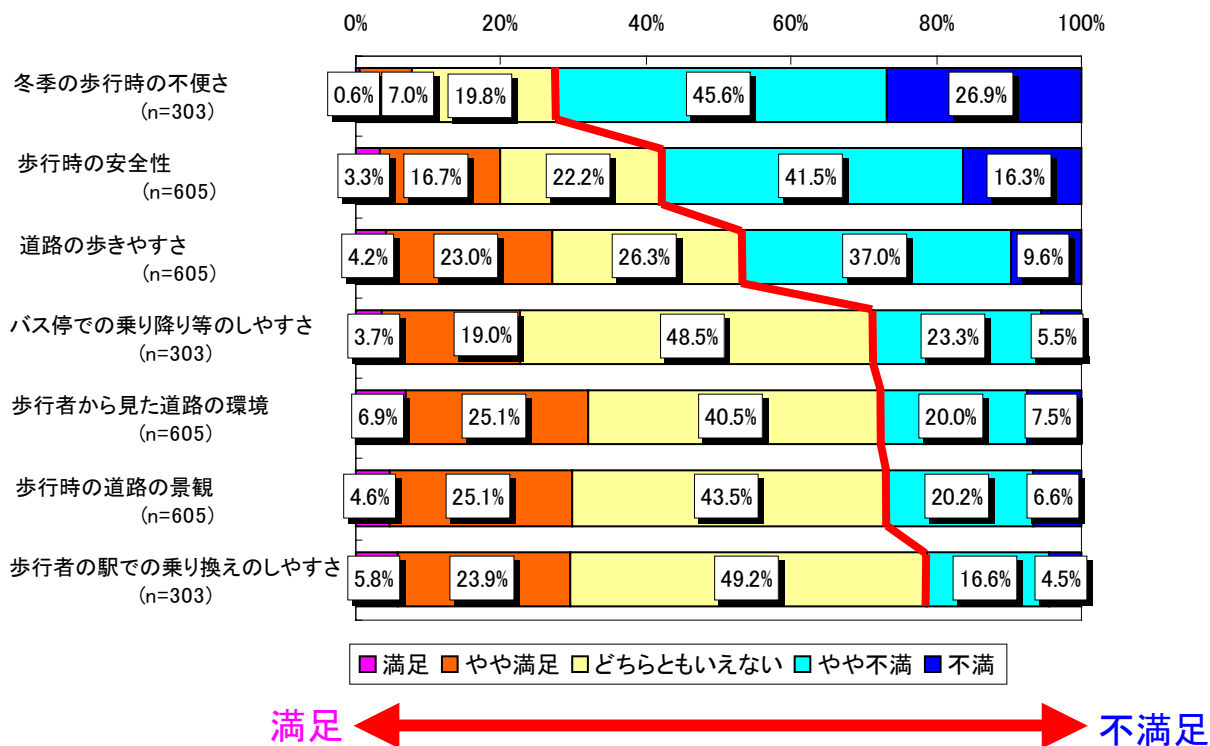


図 歩行の際の個別満足度（福島県計）

(5-1) 主な不満要因の特徴

- 冬期の歩行時の不便さ : 「除雪や雪の処理が不十分」が7割以上、「除雪後の路面がすべりやすい」「除雪時の通行がしづらい」ことへの不満が5割以上と高い。
- 歩行時の安全性 : 「歩道がなく、車が危険」が67.2%と高く、「歩道があっても狭い」が過半数を占め、歩道整備に関する問題が指摘されている。
- 道路の歩きやすさ : 「水たまりや車の水はねがある」や「デコボコや段差がある」も5割以上と高い。

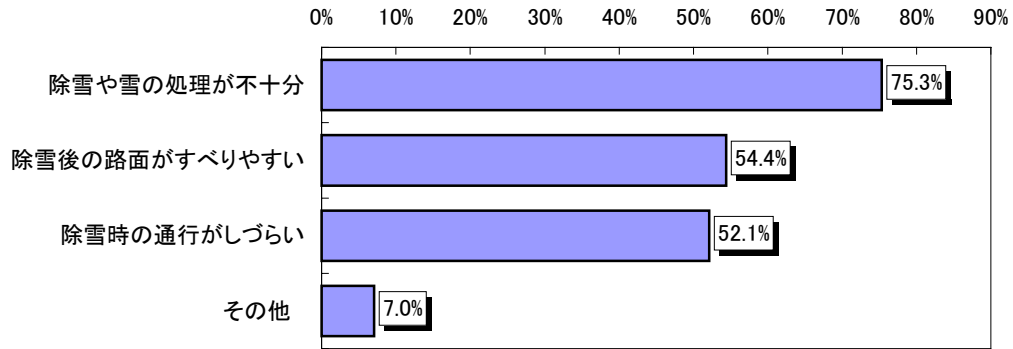


図 冬季の歩行時の不便さを感じる点 (福島県計/複数回答)

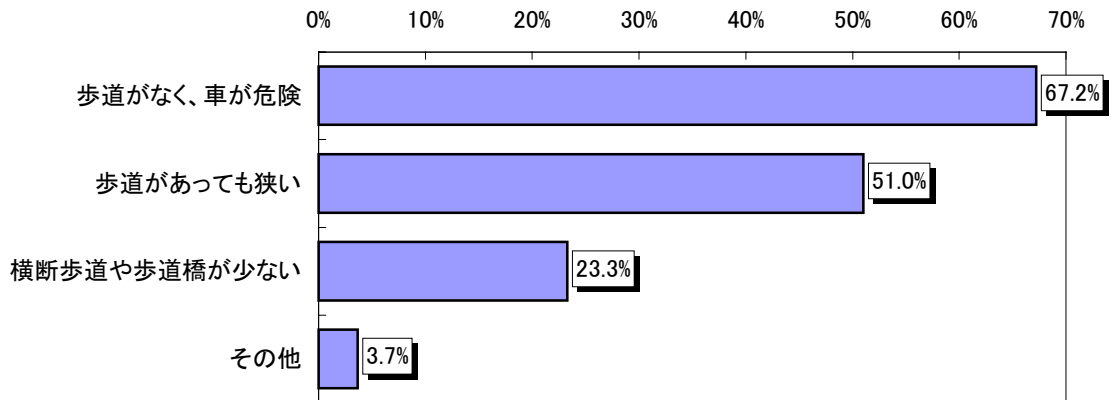


図 歩行時の安全性への不満点 (福島県計/複数回答)

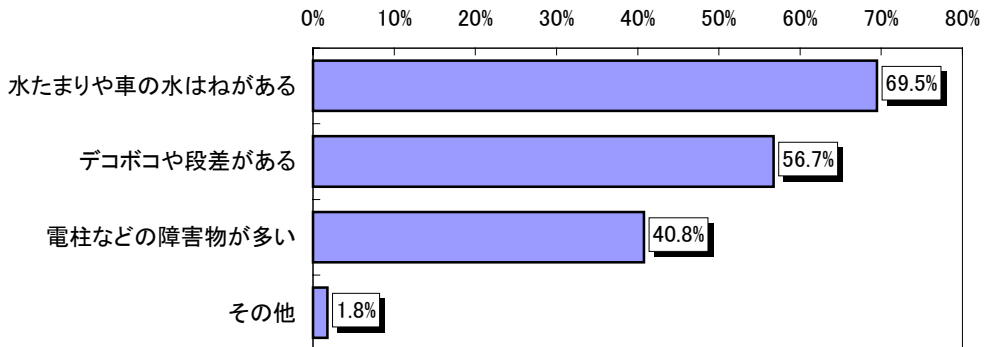


図 道路の歩きやすさへの不満点 (福島県計/複数回答)

- バス停での乗り降りのしやすさ : 「バス停に屋根やベンチがない」が6割を上回る。
- 歩行者から見た道路の環境 : 「車の騒音がひどい」が7割以上と高く、「排気ガスなどで空気が悪い」も高くなっている。
- 歩行時の道路の景観 : 「電線・電柱が多い」が高い。
- 歩行者の駅での乗り換えのしやすさ : 「駅前広場周辺の通路に屋根がない」が過半数、「駅前広場にエレベーター等がない」が4割以上となっている。

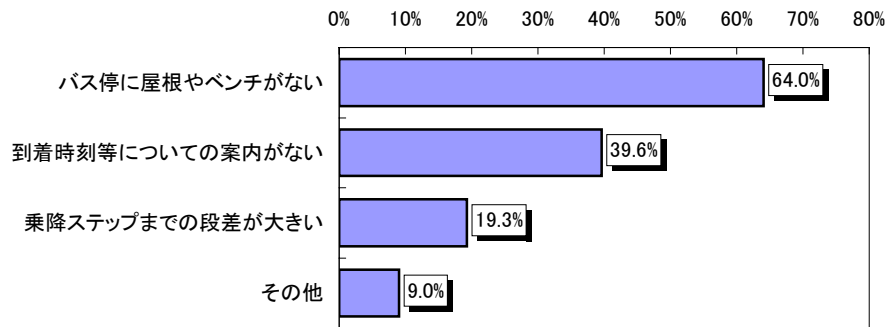


図 バス停での乗り降り等のしやすさへの不満点（福島県計／複数回答）

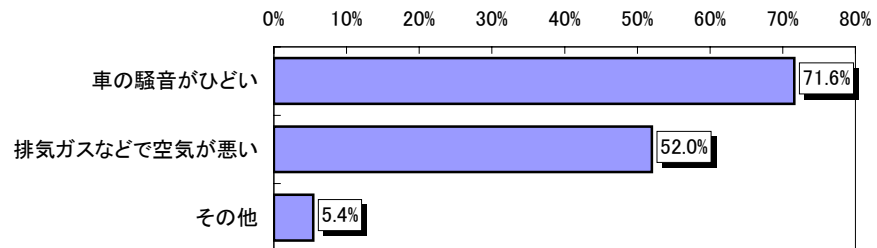


図 歩行者から見た道路の環境への不満点（福島県計／複数回答）

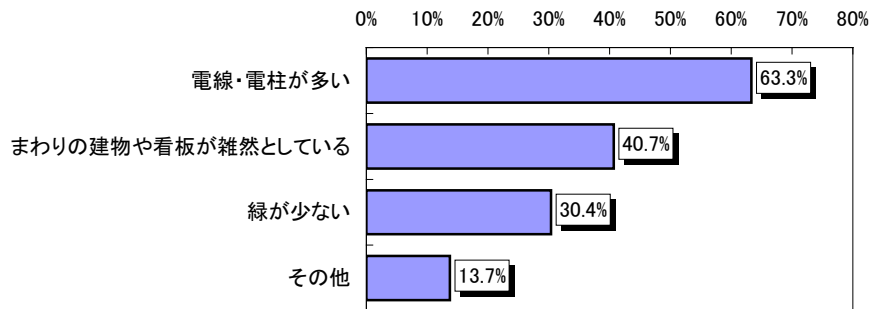


図 歩行時の道路景観への不満点（福島県計／複数回答）

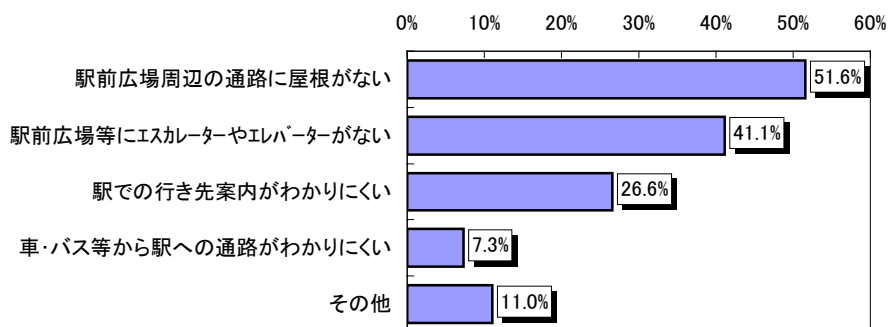


図 歩行者の駅での乗り換えのしやすさへの不満点（福島県計／複数回答）

(6) 主要鉄道駅周辺のバリアフリーに対する評価（満足度）

- 主要鉄道駅周辺のバリアフリー状況に対する評価を見ると、駅周辺を歩くことがあるかという質問には51.0%が「歩くことがある」と答えている。
- その利用者に高齢者や障害者の立場に立って歩きやすさの満足度を聞くと、歩きやすさを「そう感じる」「ややそう感じる」のは14.0%に過ぎず、「そう感じない」「あまりそう感じない」は合わせて60.1%と約6割を占める。
- 不満点について見てみると、「デコボコや段差、傾斜がある」「歩道が狭く、車椅子が通りにくい」について6割以上の利用者が挙げており、段差の解消や歩道の拡幅などの必要性が指摘されている。

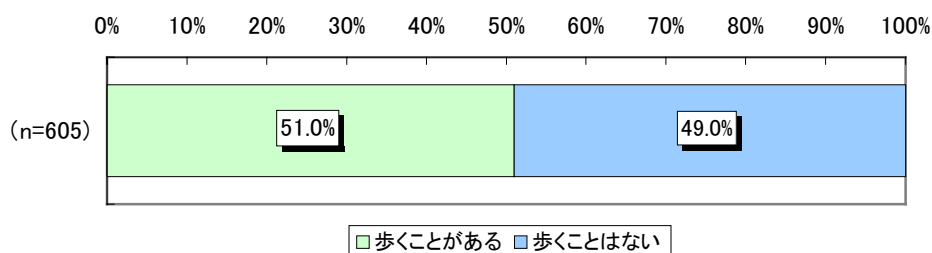


図 主要鉄道駅周辺を歩く経験（福島県計）

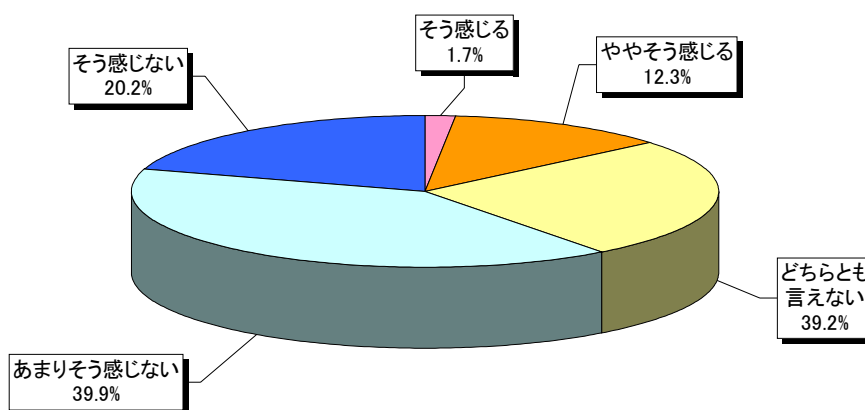


図 主要駅周辺の高齢者等にとっての歩きやすさ（福島県計）

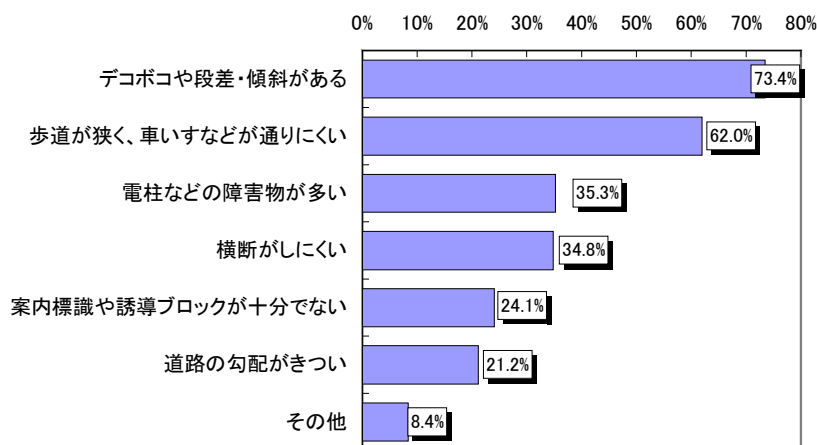


図 主要駅周辺の高齢者等にとっての歩きやすさの不満点（福島県計）

(7) 自転車利用時の満足度

◆ 不満度が高い「走るスペースがなく、車が危険」

○ 自転車を利用している回答者に自転車の走りやすさについて聞くと、「満足」「やや満足」は合わせて20.7%と低い。一方、「やや不満」は46.5%と最も多く、「不満」と合わせると60.8%と6割以上が自転車の利用に何らかの不満を抱えている。

○ 具体的な不満点については、「走るスペースがなく、車が危険」が72.9%と高く、「デコボコや段差があって走りにくい」が54.3%でこれに次いでいる。

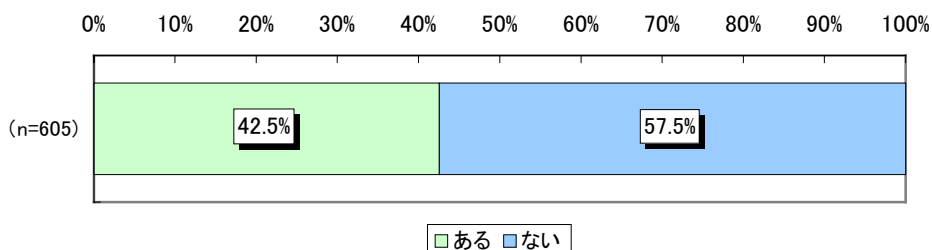


図 自転車利用の有無（福島県計）

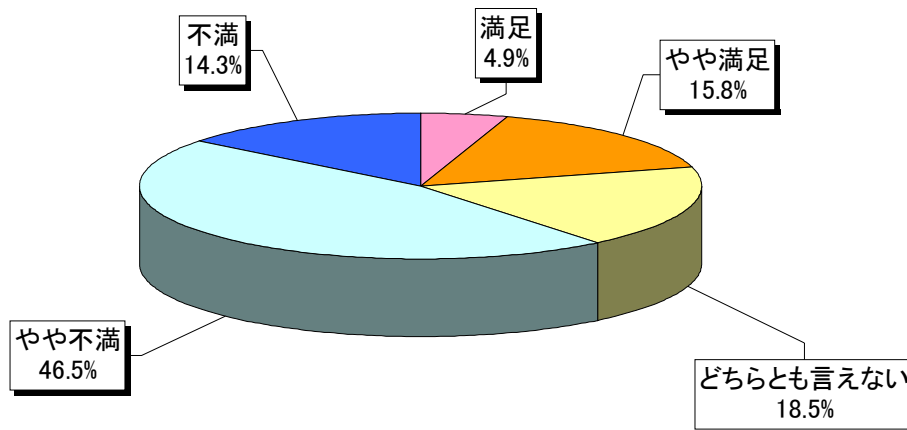


図 自転車の走りやすさ（福島県計）

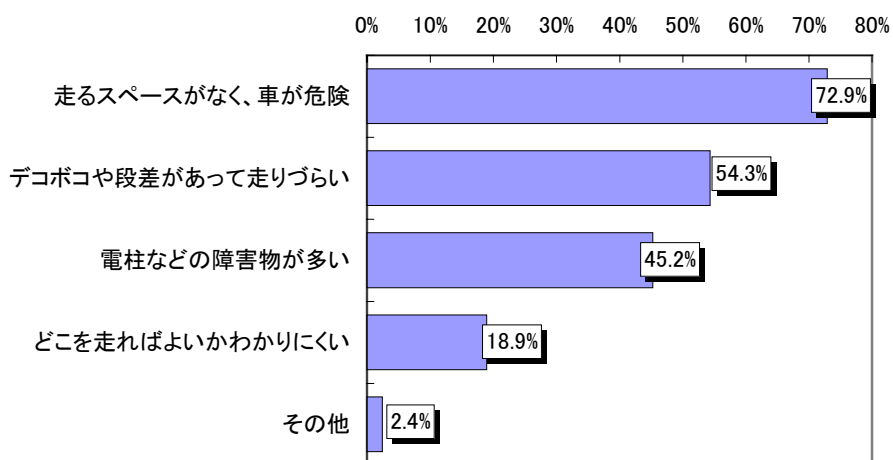


図 自転車の走りやすさでの不満点（福島県計）

(8) その他の意見

福島県内の回答者におけるその他の意見について項目別に分類すると、次のとおりである。

- 最もコメント数の多い項目は「歩道整備」で、歩道がないことによる危険性や現状の歩道の拡幅などが挙げられている。
- 次いで「幹線道路の整備」に対する指摘が多く、道路の新設や拡幅、橋梁等の整備などに対するコメントが寄せられた。
- また、「交通安全」については走行時の安全性や交通マナー、道路への街灯設置や防犯性の向上が、「路上工事」では工事の多さ・長さなどに対する指摘が見られた。
- このほか、「生活道路の整備」や「交通の円滑化」などに関する指摘も多くなっている。

項目	分類の目安(指摘の内容)	件数
歩道整備	歩道の設置・拡幅、歩行者の安全確保など	47
幹線道路の整備	広域移動時のアクセス等や拡幅、当該道路に関する橋・トンネルの整備など	46
交通安全	走行の安全性、街灯・ミラー設置、防犯性、電柱の解消、交通マナーなど	43
路上工事	年度末の工事、工期の長さ、工事後の処理など	29
生活道路の整備	幹線道路へのアクセス等や拡幅、当該道路に関する橋・トンネルの整備など	26
交通の円滑化	渋滞解消、交差点改良、信号改善、交通管理者の取締り、踏切の解消など	25
維持管理	道路の凸凹など路面の状態、下水溝の改善、清掃管理など	20
冬季道路	除雪、凍結対策など	20
バリアフリー	段差の解消、スロープの設置、高齢者・障害者への配慮など	10
高速道路の整備	当該道路の整備	8
道路景観	街路樹、標識・電柱の多さ、周辺街並みとの調和など	7
道路整備計画	道路管理者の連携や官民分担、歩車の共存など道路整備のあり方全般	6
行先案内、交通情報	標識、通行案内、観光案内、ラジオ等交通情報など	6
その他	道路行政への批判・謝辞、感想、アンケート調査(票)に対する指摘など	6
自転車	自転車道、自転車通行帯の確保など	5
沿道環境	大型車の通行、騒音・振動など	2
駐車場	路上駐車等の解消など	2
公共交通機関の利用	バスの利便性確保など	2
地域性を考慮した道路整備	住宅地や商業地など沿道環境、沿線の地域自然特性を反映した整備など	1
住民参加	住民意見の反映、住民への情報開示など	1
防災	大雨や地震など災害時の避難路や代替道路の確保、緊急車両の通行など	0
高速道路料金	料金の高さなど	0
道路財源	道路整備に関する税金の使い方など	0
特殊法人	道路公団など	0
	計	312

表 その他意見の項目別コメント数