

JR九州ダイヤ改正（2022年9月23日）に関するアンケート調査結果

筑後市 建設経済部 都市対策課
電話 0942-48-1969

【実施概要】

（調査目的）

筑後市では、まちの中心となる拠点や生活の拠点となる地域に生活利便施設や住居を誘導し、各拠点が利便性の高い公共交通で結ばれた『コンパクトシティ・プラス・ネットワーク』の考え方のもと、魅力と活力を兼ね備えた持続可能なまちづくりを目指しています。市の中心拠点でもあるJR羽犬塚駅は、筑後市の玄関口として地域産業の発展に大きな役割を果たしており、JR鹿児島本線は、城内住民の通勤、通学、買物などの日常生活や、福岡都市圏への交通手段として欠かせないものとなっています。

一方、2022年9月23日に西九州新幹線（武雄温泉駅～長崎駅間）の開業にあわせて、JR鹿児島本線の大幅なダイヤの改正をJR九州が実施しました。今回の改正は、昼間の快速列車がなくなるほか、列車本数も減便されるなど、大幅な改正となっており、通勤・通学等でJRを利用する方にとって大きな影響を及ぼす内容で、市としても今回の事態を大変憂慮しているところです。

そこで、市では、JR九州に対し、駅利用者の率直なご意見を伝えるため、今回のダイヤの改正に関するアンケート調査を実施しました。

※アンケート調査の内容は「JR九州ダイヤ改正に関するアンケート(調査票)」をご参照ください。

（調査対象）

- ・JR鹿児島本線羽犬塚駅利用者

（調査期間）

- ・令和4年10月7日（金）～10月31日（月）

（調査方法）

- ・令和4年10月7日（金） アンケート調査票を市のホームページに掲載（WEB回答）
- ・令和4年10月9日（日） 羽犬塚駅構内にアンケート調査票を設置
駅構内にアンケート調査用のQRコードを掲示
- ・令和4年10月9日（日） 8:00～12:00 羽犬塚駅においてアンケート調査票を配布
- ・令和4年10月13日（木） 6:00～10:00 羽犬塚駅においてアンケート調査票を配布

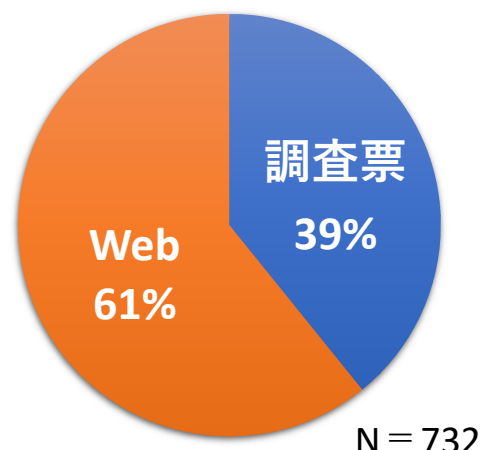
（回収率）

- ・本調査ではアンケート調査票1000枚を配布。
 - ・アンケート調査票の回収が287件、Web版アンケートの回収が445件、回収（ご回答）合計は732件でした。
 - ・回収率は1000枚配布に対して、73.2%でした。
- ※駅構内のアンケート調査用QRを利用した回答者を一定数確認しており、配布した調査票以上の対象者があるものと推察されるため、回収率は参考数値です。

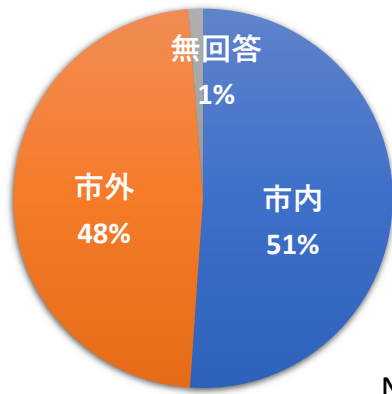


アンケート調査票 : 287件
Web版アンケート : 445件
ご回答合計 : 732件

令和4年10月に実施した『JR九州ダイヤ改正に関するアンケート』について、たくさんの回答を頂きました。ご協力誠にありがとうございました。頂いたご意見、ご要望は、分析、取りまとめを行いながら、JR九州に対し利便性向上の要望活動を継続して実施して参ります。



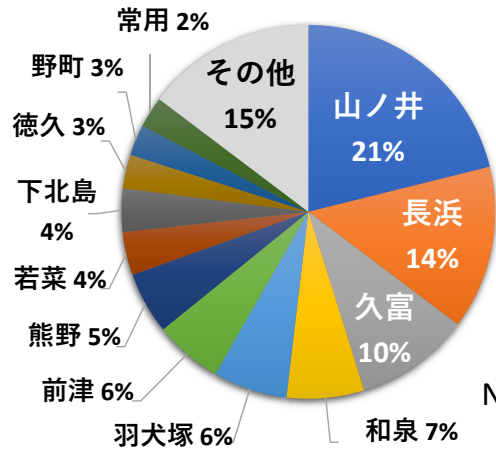
質問 1 お住まいについて(市内・市外)



N = 732

・「市内」が51%、「市外」が48%。

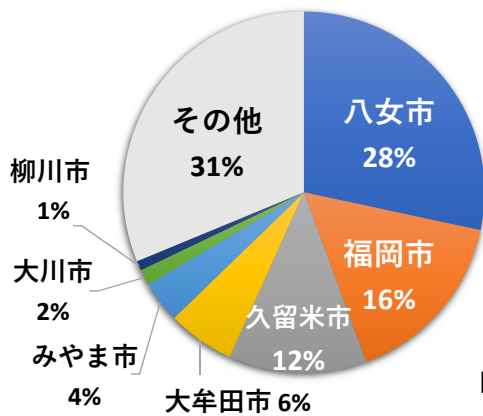
質問 1-① お住まいについて (市内)



N = 374

・「山ノ井」が21%で最も多い。
 ・次いで「長浜」が14%、「久富」が10%。
 ・「その他」のうち、水田が約3%、上北島が約2%。

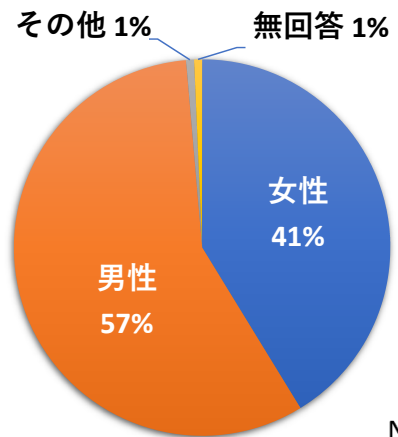
質問 1-② お住まいについて (市外)



N = 340

・「八女市」が28%で最も多い。
 ・次いで、「福岡市」が16%「久留米市」が12%
 ・「その他」のうち、筑紫野市が約5%、福津市が約4%。

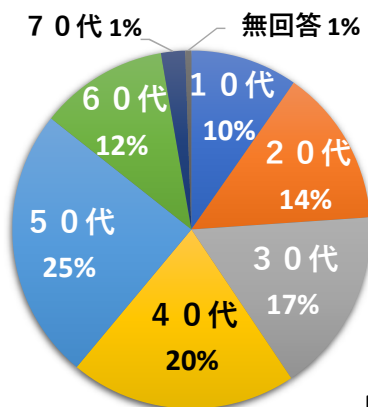
質問 2-1 性別について



N = 732

・「女性」が41%、「男性」が57%。

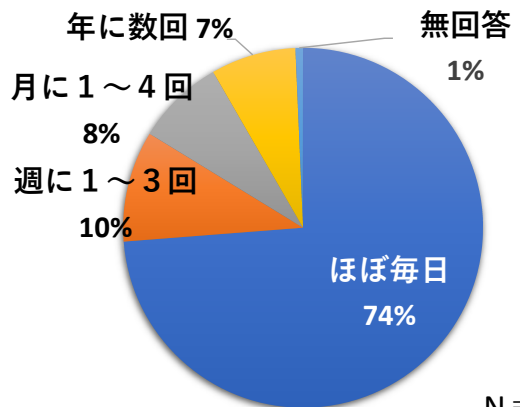
質問 2-2 年齢について



N = 732

・「50代」が25%で最も多い。
 ・次いで「40代」が20%、「30代」が17%。

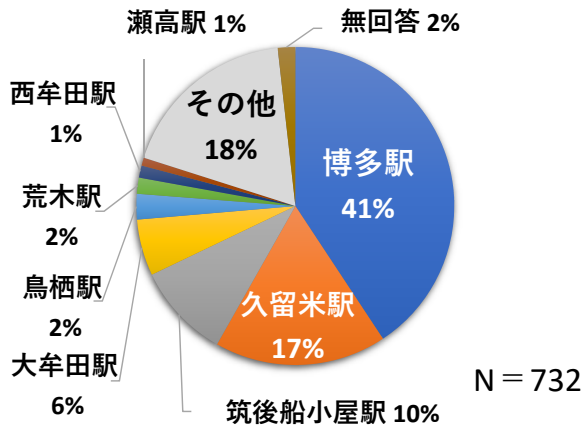
質問 2-3 駅の利用頻度について



N = 732

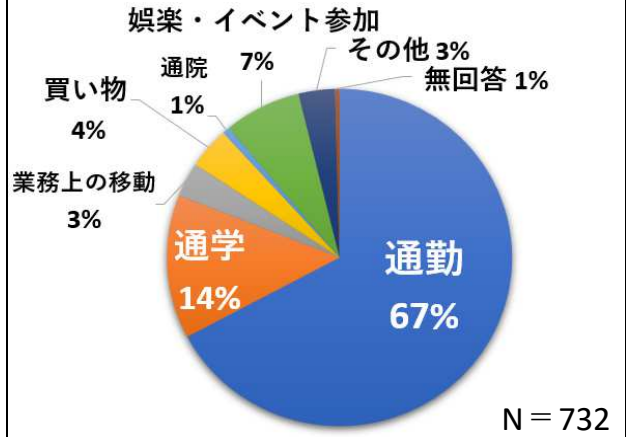
・74%の利用者が「ほぼ毎日」利用している。

質問 2 - 4 羽犬塚駅以外で乗降する駅について



- ・「博多駅」が41%で最も多い。
- ・次いで「久留米駅」が17%、「筑後船小屋駅」が10%。
- ・「その他」駅は分散的であるが吉塚駅が15件と最も多い。

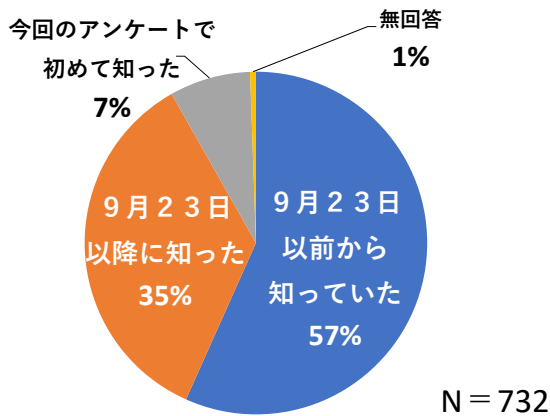
質問 2 - 6 駅の利用目的について



- ・67%の利用者が「通勤」目的で利用している。
- ・次いで、14%の利用者が「通学」目的で利用している。

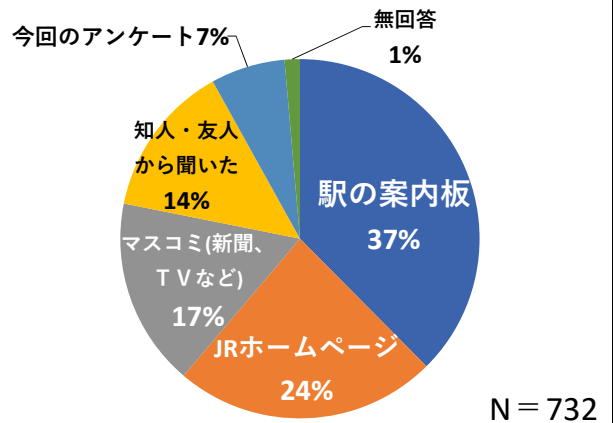
※「質問 2 - 5 駅の利用時間帯について」は5ページをご参照ください。

質問 3 - 1 9/23ダイヤ改正の認知について



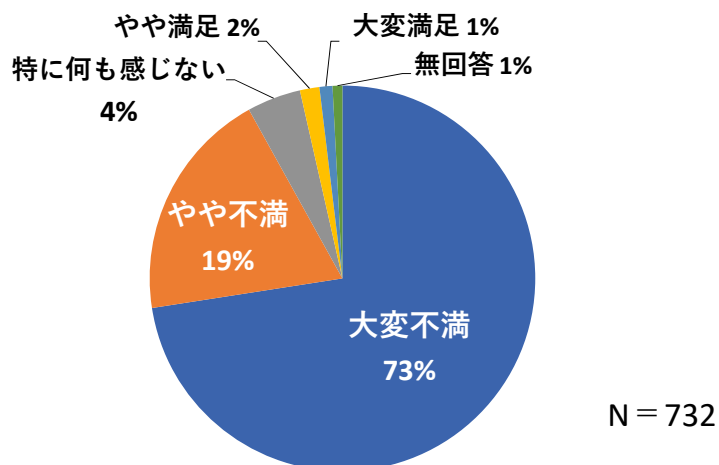
- ・57%の回答者が「9月23日以前から知っていた」。
- ・35%の回答者が「9月23日以降に知った」。

質問 3 - 2 9/23ダイヤ改正の認知方法について



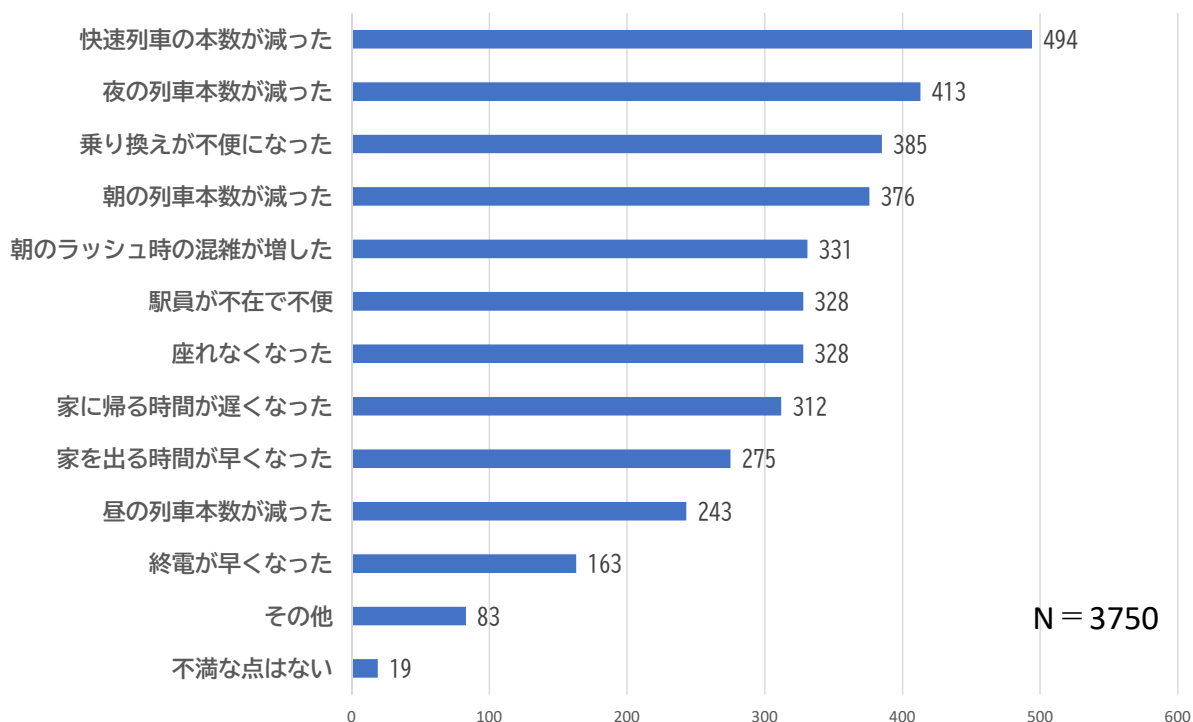
- ・37%の回答者が「駅の案内板」より認知した。
- ・次いで「JRホームページ」が24%、「マスコミ(新聞、TVなど)」が17%。

質問 4 - 1 今回 (9/23) のダイヤ改正の満足度について



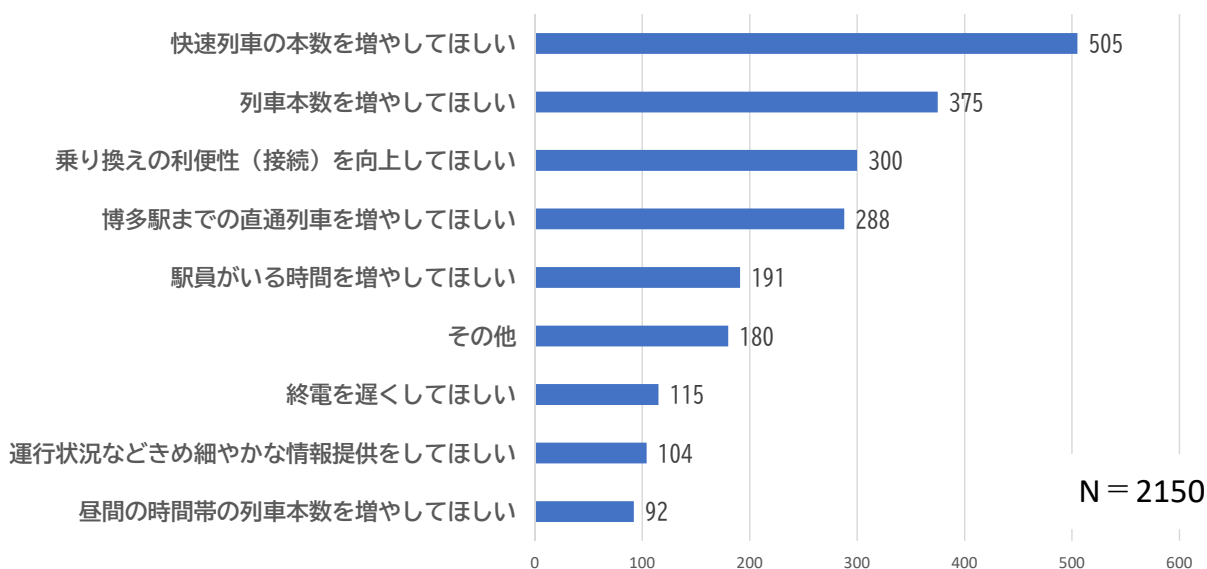
- ・「大変不満」が73%で最も多い。
- ・次いで「やや不満」が19%、「特に何も感じない」が4%。

質問 4 - 2 今回 (9/23) のダイヤ改正の不満点 (該当するものすべて選択)



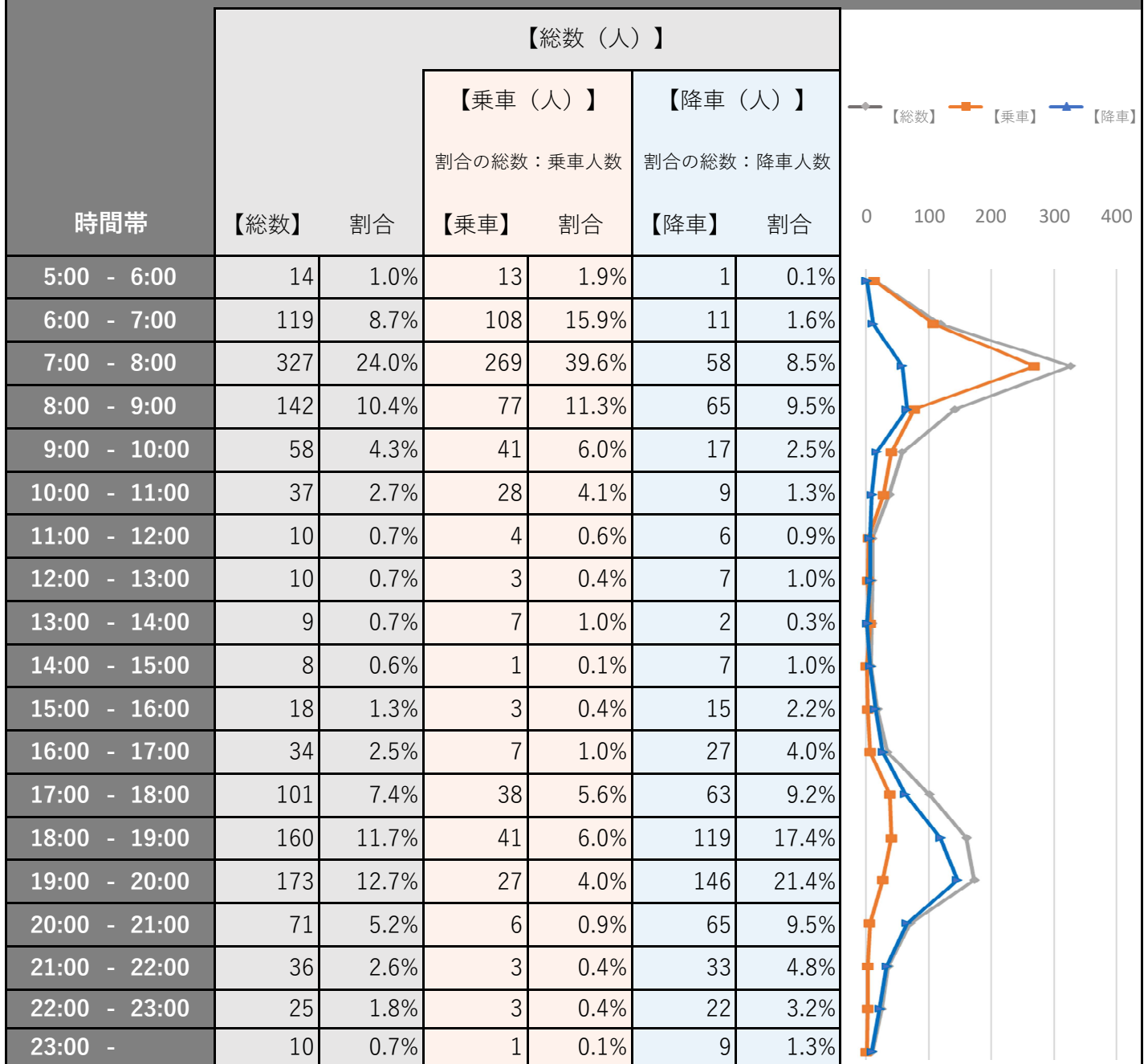
- ・「快速列車の本数が減った」が494件で最も多い。
- ・次いで、「夜の列車本数が減った」が413件、「乗り換えが不便になった」が385件。
- ・「その他」では「編成車両数が減った」や、朝以外でも「夕方のラッシュ時の混雑も増した」、ダイヤ改正により「バスとの時間が折り合わない」といった意見が多かった。「その他」(一部)については、6ページをご参照ください。

質問 4 - 3 今回 (9/23) のダイヤ改正の改善点してほしい点について (3つまで選択)



- ・「快速列車の本数を増やしてほしい」が505件で最も多い。
- ・次いで、「列車本数を増やしてほしい」が375件、「乗り換えの利便性 (接続) を向上してほしい」が300件。
- ・その他では「編成車両数を増やして欲しい」や「座席を増やしてほしい」といった車両環境に対する意見が多かった。「その他」(一部)については、6ページ以降をご参照ください。

質問2-5 駅の利用時間帯について



- ・利用者が最も多い時間帯は「7:00 - 8:00」の327人、次いで「19:00 - 20:00」の173人。
- ・5:00 - 11:00の時間帯では乗車人数が降車人数を上回り、14:00以降の時間帯では降車人数が乗車人数を上回っている。

『質問4-2 不満点』についての ⑬その他 自由記述のご意見・ご要望（一部）

- ・ 駅員さん不在で、暗いというか、治安が悪いイメージ。防犯対策を願いたい。
- ・ 駅員さん7:30~12:00在室のみで定期券の発行が不便。
- ・ 遅延運休時、せめて駅員さんが滞在してアナウンスや説明ができるようにしてほしい。駅に設置してあるテレビ電話では状況がわかりにくい。遅延証明書の発行依頼もできない状態である。
- ・ 本数が減ったことで、帰宅時に乗る列車はととても混雑している。
- ・ 車両が2両しか連結されていないため、車内が大混雑している。コロナ禍でありながら人がすし詰め状態である。
- ・ 羽犬塚駅に朝8:05に到着していた電車がなくなり、8:20に到着する電車を利用せざるを得なくなった。職場まで早歩きでぎりぎり到着する状況を強いられている。加えて、快速が廃止され、帰りの到着時間が30分も遅くなってしまった。（荒尾駅まで）
- ・ 快速が無くなり、目的地(博多駅など)に着くまでの時間が長くなった。
- ・ 夕方の列車本数が減った。車両数が減った。(2両の電車がかなり増えた)
- ・ バスの到着時間によっては、帰りの電車が30分待ちになる。
- ・ 子供(保育園など)の迎えが間に合わなくなって問題が生じている。
- ・ 毎日電車が遅れて着く。
- ・ 接続が悪く、乗り換えが多くなった。
- ・ 車両の座席数の減により座れなくなった。
- ・ 電車の中の座席が減った。また、電車の本数が減ったのに加え、車両数も減った。
- ・ とにかく不便になった。

など 49件 のご意見・ご要望

『質問 4-3 改善してほしい点』についての ⑨その他 自由記述のご意見・ご要望（一部）

- ・ 駅員さんの居る時間帯は午前中だけでなく、朝7時から10時、夕方4時から8時で居てほしい。
- ・ 無人化しているので、列車の運休等の情報や駅のホームでアナウンスがない為、不便。
- ・ お年寄りの多く利用する駅。時々困っている人を見かけ、インターフォンを利用し代わりに対応したことが何度もある。
- ・ 車イスの方の乗降を手伝った。駅員が不在だった。
- ・ 窓口の時間が通勤者には利用しにくい為、定期券自販機がほしい。
- ・ 携帯で時刻、乗換を調べることができる人はまだ良いが、普段使わない方やお年寄りが乗換や行先について困っているので、乗換案内等を作ったり、細かいケアをお願いしたい。
- ・ フリーWi-Fiの設置。
- ・ 鳥栖などで乗り換えの電車では遅延するたびに乗り換えができなくなり、不便。
- ・ 博多から22時以降の乗り継ぎが非常に悪い。
- ・ 博多から羽犬塚行きまでの電車で16時台の直通列車が1本もないこと。乗り換えがきつい。
- ・ 夜、博多駅から帰宅する時の利便性は悪くなった。(快速・区間快速の本数が減った、荒木駅での乗り換え待ち時間が長い)
- ・ コロナでも電車本数が減ってしまったにも関わらず、西九州新幹線開通により乗り換えの電車が悪く、30分以上帰宅時間が遅くなったので、少なくとも以前に戻してほしい。
- ・ 特に夕方5:20の快速逃すと1時間近く快速が来ず、後は普通（二日市止まりもあり）帰宅が6:30以降になり非常に遅くなる。子供を迎えに行くのに全然間に合わない。
- ・ 平日8時台の博多行き快速(区間快速)がなくなったことでとても不便かつ混雑が酷くなった。
- ・ 快速列車がほぼなくなったので、今まで通り1時間に1本の快速列車がほしい。また、普通列車に関しても上りの本数が少なすぎるので増やしてほしい。
- ・ 羽犬塚駅に特急が止まるので筑後市に住むことを決めたのですが、止まらなくなり、快速の本数も減り、不便でしかありません。
- ・ 小倉から荒尾行き快速増便。
- ・ 快速の区間を見直してほしい。(羽犬塚 - 博多間を快速に)
- ・ 乗り換えなし快速、荒尾小倉間を1時間に1本は運行して欲しい。
- ・ ラッシュ時の時間帯に乗客数にあった列車本数に増やして欲しい。
- ・ 電車本数が減ったため朝も夕方混雑がひどいです。
- ・ 元のダイヤに戻すだけでいい。

- ・久留米駅や荒木駅で、30分程度の接続待ちすることが増えた。久留米への引越しも視野に入れている。
- ・遠方通勤者は本当に大変になった。
- ・一本当たりの車両数を増やしてもらいたい。
- ・22時台の電車がなく、21時台の電車に乗れなかった場合、1時間以上の待ち時間となる。
- ・35分以上電車が来ない時間帯があって困る。待合室もないので冬は凍える。
- ・通学に不便すぎます。卒業後は通うことも検討していましたが、今のままではとても通うことは難しいです。
- ・運行間隔のバランスを確保してほしい。
- ・信号機等の故障、遅延が多い。
- ・車両を増やしてほしい。座席数を元に戻して増やして欲しい。
- ・一列車あたりの車両数の減も混雑に拍車をかけている。
- ・列車の車両数は減らさないで欲しい。朝の時間帯、本数減らすなら、車両数は増やして欲しい。
- ・立ったまま長時間乗ってる人が多い。
- ・朝の電車はロングシート車両にして欲しい。
- ・813系の減らした座席を戻してほしい。
- ・席が極端に少ない場合がある。あれでは席が必要な人も座れない。
- ・本数が増やせないのなら車両をせめて6両にして欲しい。
- ・交通は社会の要で、インバウンドなどの回復もあるので考慮してほしい。
- ・これからは高齢者社会、本数を増やしてもっと便利になれば利用者は増えるのではないかと。移動手段がないから車を運転せざるを得ない。通勤通学するにもっと便利になれば、実家から通う人も増えるのではないかと思う。
- ・ダイヤ改正する際に、ダイヤ改正を行うことだけは知っていたが、改正後のダイヤ情報が全く出ていないので、そういった部分の情報共有も行って欲しい。

など 180件 のご意見・ご要望

『Ⅲ その他、今回のダイヤ改正についてご意見、ご要望がございましたら、ご記入ください』の自由記述のご意見、ご要望（一部）

- ・快速が減ったのが最もつらいです。次から車にしようかと考えています。また、通勤・通学客のことを思うと今回の改正は更に大変だろうと思うので、このダイヤは非常に残念です。2018年にも大規模ダイヤ改正があって、また数年以内に大規模な改正をするかもしれないと思うと次はどんなダイヤになるか恐ろしいです。
- ・通学でJRを利用しています。今回のダイヤ改正で、一限がある日の朝乗っていた電車が無くなり、始発のバスに乗っても電車に間に合わず、通学がかなり不便になりました。
- ・快速が止まる駅を選んで住居を決めたのに、普通列車と同じ時間がかかるなら意味がない。春のダイヤ改正では上下線ともに通勤時間の快速を戻してほしいと切に願う。
- ・改正以前のダイヤに戻してほしい。特に博多から快速(荒尾行き)の本数を17時～19時台に多くしてほしい。
- ・18時以降も、上りの快速電車を手配してほしい。駅周辺の宅地開発も進んで、筑後市に人口を定着させるためにJRの足は不可欠であることから、ある程度高校生以上の方が使い易い時間帯には本数を確保してほしい。羽犬塚駅を利用する高校生もいるので配慮してほしい。
- ・羽犬塚から南福岡までの所要時間は45分から71分と相当にバラつきがあり困っています。あまりにも非効率なので、自家用車通勤への変更を検討せざるを得ない状況です。乗り継ぎは構わないので、西鉄電車のようにある程度の等間隔性と所要時間のバラつきを抑える事を切に望みます。
- ・帰りの時間帯は特に、羽犬塚まで直通で行ける電車が少なくなり、必ずどこかで乗り換えなければいけない。しかも電車も今まで以上に混雑して座れない。
- ・博多駅から羽犬塚駅の朝の通勤時、乗り換えが発生する為、直通にしてほしい。
- ・本数を元に戻してほしい。
- ・羽犬塚駅の清掃が全く行き届いていない。
- ・列車の本数が減り、1本あたりの乗車人数が増え、満員電車になっている。まだコロナが蔓延する中、配慮が足りないと思う。乗客の不満も車内で聞く。
- ・駅員が不在となり、ダイヤが乱れた際の対応が非常に悪い。また、駅内で困った際、インターホンだけでは対応が難しい。困っている人もよく見かける。

- ダイヤ改正で朝の通勤時間帯の混雑が増し、博多駅まで改正前は座れていたのに、改正後はかなりの頻度で博多駅まで座れず1時間立っている。しかも、かなりの満員電車での通勤になり、朝一から体力が削られている。本当に元に戻してもらいたい。
- ダイヤ改正の影響で1度に乗る人が増え車両が減り、乗れる乗車口が減ったことで、駅のホームが人で溢れかえっています。黄色の線に収まっておらず、ホームに落ちてもおかしくない状況だと思います。利用者同士での声掛けは難しいので、せめてホーム環境だけでもJRに整えてほしいです。
- このままでは、羽犬塚駅の利用者が減り、駅もさびれて、市民も減ると思います。
- 通勤・通学時間帯の7.8.9時台、18.19.20.21時台のダイヤ本数、直通列車を増やしてほしいです。本数が減って通勤時間も従来の30分はかかり、しかも乗り継ぎ。大変困っています。1本でも必要な時間帯に本数が増えることを望みます。
- とても不便になり困っています。
- 「ダイヤ改正」と言うからには利用者・地域住民の声をしっかり反映してほしい。誰のための鉄道なのか、誰に支えてもらっている鉄道なのか、今一度考えて頂きたい。豪華列車を作る財源があるなら、快速1本でも増やしてほしい。
- 博多方面から何故荒木駅止めなのか？羽犬塚まで行ってほしい。
- ダイヤ改正の度に利用者は不便になっています。かつて、国鉄時代「客が少ないから列車本数を減らす」「客は不便だから利用しない」の悪循環で段々衰退しました。二の舞の始まりではないかと危惧しています。
- 赤字等の理由によりダイヤ改正しなければならなかったのは理解できるが、改正すべきなのは昼頃の乗客の少ない列車であって通勤通学の為の朝のダイヤは改正する必要はなかった。これにより、混雑し、乗降がスムーズに出来ず、密集によるストレスも増加した。改正前の方が利用しやすかった。車両を1つ増やすだけでもまた改善できるのではないのでしょうか。
- 今回のダイヤ改正で列車本数が減って大変不便になりました。その上、列車の車両も減って(2両の車両が増えた)みんなその列車に乗るのに車両が減ってコロナ禍なのに密になっています。列車の本数を減らしたのならせめて車両の数はもっと増やして欲しいです。
- 夜の時間帯に30分に一本は運行してほしい。
- 特に博多からの帰り午後のすべての時間帯で乗りつぎが悪く久留米止まりで、羽犬塚までの乗りつぎが1時間に1本くらいしかなく、大変こまっています。快速の増便ふくめてダイヤ改正で修正してほしい。
- 羽犬塚駅に快速が停まらなくなると利便性が悪くなり、筑後市に移住する人や来る人が少なくなると思う。
- 博多方面の朝の発車時刻が早くなり、堀川バスからの乗り換えの時間が短くなり急ぐこととなった。ダイヤ改正のたびに本数や快速列車が減り、発車時刻が早くなっている。
- 博多駅から下りは、20時以降の便数が非常に少なくなり、また久留米駅以降の下りの接続がなく、ダイヤを改正してもらいたい。
- 公共交通の確保は重要であるが、人口減少や在宅勤務などの社会状況の変化を考えると、JR九州も営利企業であり、今の状況は仕方ない部分もある。利便性を確保するためには、筑後市だけでなく筑後広域圏が連携して利用者を増やすしかない。利用者を増やすためには、さらなる定住促進や企業誘致による安定した利用者の確保、イベント誘致及び開催など地域の魅力を発信し観光客の安定した確保などが重要ではないかと思われる。
- ダイヤ改正のたびに利便性が悪くなっています。新幹線の充実よりも、多くの利用者の生活の基盤となっている在来線の利便性向上をお願いします。
- JRの利便性が悪くなるなら筑後市に住む意味がないと思うほど不便です。
- 列車の座席数が減らされたが、元に戻してほしい。
- 本数が減ったり、車両が減ったりと不便極まりない。乗り継ぎも悪く、新幹線を利用して遅くなることも多くある。
- 帰宅ラッシュの電車がダイヤ改正後からすごく混むようになりました。さらにその時の車両が2両なので不便です。
- ダイヤ改正の度に改悪になっています。これ以上JRが不便になるなら、西鉄エリアに引っ越した方がいいかとも思っています。
- 久留米から南の駅は利用して欲しくないのかと思うくらいに不便です。
- 駅員が昼以降不在の為、特急券、新幹線の乗車券発行が午前中しかできない(ダイヤ改正前から)せめて、特急券が発券できる自動券売機の導入することが必要なのでは。
- 今までの時間より朝夕共に遅くなり、家に帰宅する時間が20～30分遅くなる。特に帰宅時間が家庭に介護者がいるために少しつらいです。
- 帰宅時間帯に博多からの直行便が減便になり不便。席の撤廃もあり、密度が上がり、コロナ禍に逆行している感じがする。
- 午後8:00頃のワンマン電車を帰宅時間に減らしてほしい。
- 公共インフラを維持してるという自覚がない。
- 今回のダイヤ改正はかつてないほど不満です。
- 駅員不在時の対応について、定期券の購入、改札機の故障、線路中の落とし物の回収、台風等の運行確認などの改善。

- ・ダイヤ改正について知人から教えてもらい、改正後に知ることになった。今回は23日が祝日だったのでよかったが、もし平日に行われていたら混乱が生じていたと思う。誰もが通る改札の前や電光掲示板に掲示すると目につきやすいと思う。
- ・帰宅時間が30分遅くなった。元のダイヤに戻してほしい。西鉄に変えようかと思っている。
- ・JR沿線自治体と協力して、JR九州に要望書の提出を行い、利用者利便性向上を図って欲しい。
- ・今まで地元の羽犬塚駅で定期券の購入をするようにしていたが、通勤時間帯に駅員さんが不在なので、他の駅で購入するようになった。また、ご年配の方はインターホンを押して聞くのが馴染みにくいようで、戸惑っている。
- ・いつも、快適に利用させて頂いております。
- ・以前新聞に入ってきていたように、時刻表を配布してもらいたい。スマホ利用の苦手な両親（高齢者）などは大変不便に思っています。駅員さんは朝はいらっしゃって助かってます。夕方の終電時間ごろも大変でしょうが居て頂きたい。
- ・コロナ禍で経営が大変なのは理解できますが、利用者の利便性を第一に考えていただきたいと思います。羽犬塚駅は乗降客数もそれなりにいるのに駅員さんが不在の時間が長く、事故や急病が起こった際の不安があります。
- ・人員を減らすのはしょうがないが掃除をして欲しい。トイレも臭いし、ゴミや落とし物など置きっぱなし。
- ・帰宅時の鳥栖や荒木終点を羽犬塚まで延伸してほしい。乗り換えで30分以上待つのはかなり不便。保育園の迎えにも支障をきたしている。本数も少なく車両数も少ないので混雑している。とにかく接続が悪い(久留米までの新幹線から在来線も含む)。筑後市に引っ越して家を建てたが、最近、このままでは筑後市から離れることも考慮しなければと思っている。
- ・長い距離立ちっぱなし。逆に密になった。
- ・座席を撤去した車両が増え、座れなくなった。博多以北へ行く機会も多く非常にきつい。
- ・車両数が減った電車がかなり増えたので、常に混雑した状態で電車に乗っています。これでコロナ対策と言われても無理があります。早急の改善をお願いします。
- ・是非、バスとの連携を考えてほしい。車に乗れない人にとって死活問題です。座席の多い車両にしてほしい。12席しかない車両は使いにくい。
- ・本数が増えないなら、車両の編成を増して欲しい。
- ・仕事よりも通勤が辛くなりました。毎日凄まじい満員電車の中体調不良になる方も見かけます。
- ・市民の利便性を第一に考えてほしい。
- ・是非行政から利便性向上に働きかけて頂きたいです。
- ・JRの時刻改訂に合わせて、堀川バスの時刻表も急に変更になっておりとても困りました。変更になった数日は、バス停から歩いて駅まで行っている方をよく見かけました。
- ・特にありません。いつもありがとうございます。
- ・「今回の事態に大変憂慮している」とあります。今回のアンケート結果をJR九州に伝えその結果どうなったのかを知りたい。「公表すべき」。おそらくJRが検討すると回答してきた場合、「いつまでに、どこを、どう検討するのか？結果はいつ回答してもらうのか」等しっかりとしてほしい。「アンケートしてJRに伝えます」だけはやめてほしい。市として結果を出してほしい。
- ・とにかく不便になった、改善して欲しい。
- ・九州は観光列車だけでなく、九州外へ見栄え良く魅せるのが上手いと思いますが、日常的に使うのは私達です。この点ご認識いただきたいです。
- ・久留米駅や荒木駅、瀬高駅で乗降する知人の殆どが困っているので、他市町とも共同で取り組んでいただきたい。
- ・電車の公共性をJRは認識してほしい。
- ・だんだんと利便性が悪くなっており、高速バス又は西鉄電車へ変更しようか考え中。
- ・利用者の声をきいて改正してほしい。JR側だけの判断(利益重視)にしか思えない。
- ・堀川バスも利用しているが、乗り換え(接続)は多大な時間をロスしている様に思えます。JRのみの問題ではないと考えますが、利便性を感じていない現状です。
- ・在来線を減らすなら新幹線の金額を値下げしてほしい。
- ・夕方から夜の時間帯に駅員がいなくなると、少し怖い思いをすることもありました。私のような学生や様々なハンディキャップを抱えた方々からすれば、JRは貴重な交通手段です。
- ・JRは公益企業であるので、収益性ばかりでなく、利用客の利便性、円滑・安全な乗降にも重点を置いてダイヤ編成を考えるべき。今回の改訂はその点についての配慮が欠けている。

など 344件 のご意見・ご要望

●本アンケートについて多数のご回答、誠にありがとうございました。