

II-7. 利用者と沿線地域の意識調査

本節では、公社が有料道路の利用者と沿線の自治体に対して実施したアンケート調査の結果を整理します。

利用者と地域が本事業をどう捉え、どのようなメリットを感じ、どのような点で改善を求めているかなど、今後の事業展開に求められているサービスの内容を把握し、それぞれの業務と事業に反映していきたいと考えています。

■ 1. 利用者アンケート調査

(1) 調査概要

- 本調査は、ARC が実施している Web 調査とは別に、利用者と沿線自治体に対して、本コンセッションに対する満足度等を調査したものです。
- 利用者へのアンケート調査は、既設の大府 PA(上り線)と阿久比 PA(下り線)において、調査員がヒアリングを行う PA 利用者調査と、8 路線全体を対象として、料金所ブースにおいて調査票を配布・回収する利用者調査を実施し、サンプル数は合計で 689 の回答を得ています。
- 後述する地域の意向調査は、沿線自治体に調査票を配布し回答をいただく書面によるアンケート調査を実施しています。

▼表 II-7-1 利用者アンケート調査

	PA利用者調査	利用者調査
調査方法	大府・阿久比PA利用者への対面聞き取り	8路線の料金所ブースで調査票配布・郵送回収
調査対象	有料道路(PA)利用者	有料道路利用者
調査期間	2021年10月23日(土)、10月26日(火)の2日間	2021年11月25日(木)～12月6日(月)
サンプル数	406	283 (配布数:2,000)

(2) 利用目的・利用頻度・回答者属性 ※N=回答数

① 出発地と目的地(任意回答)

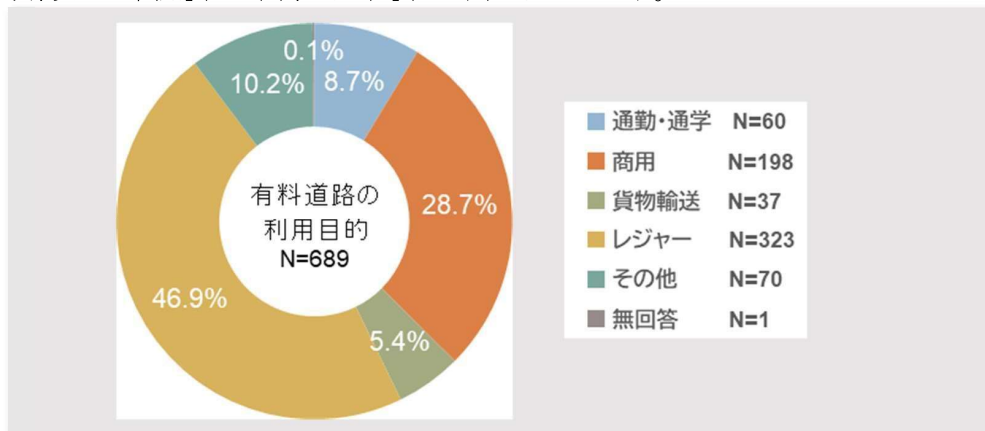
- 回答のうち出発地及び目的地ともに、名古屋市、半田市、常滑市、南知多町、豊田市が特に多い結果となりました。

【出発地】上位10市町			【目的地】上位10市町		
	市町村	回答者数 (人)		市町村	回答者数 (人)
1	名古屋市	94	1	名古屋市	121
2	半田市	71	2	常滑市	84
3	南知多町	48	3	半田市	83
4	豊田市	44	4	南知多町	74
5	常滑市	39	5	豊田市	42
6	碧南市	29	6	西尾市	28
6	美浜町	29	6	碧南市	21
8	西尾市	26	8	武豊町	20
9	大府市	21	8	美浜町	20
10	阿久比町	19	10	刈谷市	14

▲図 II-7-1 出発地、目的地の上位 10 地点

② 有料道路の利用目的

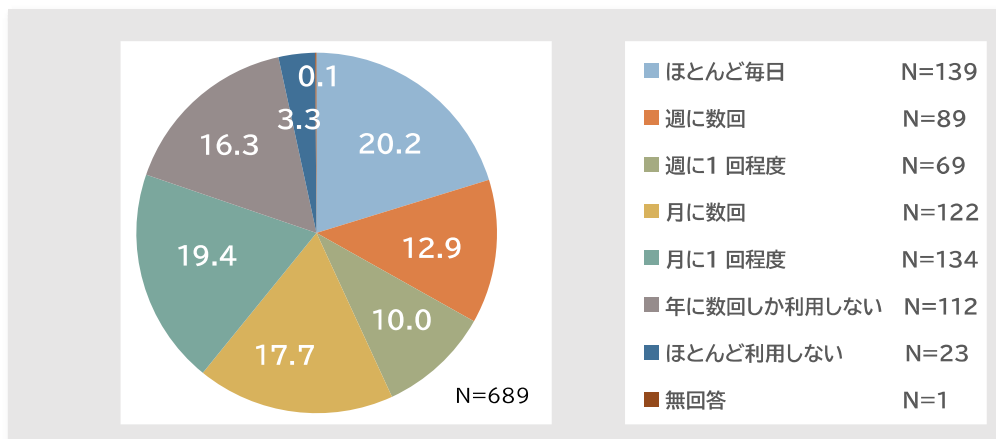
- 利用目的は、PA におけるヒアリング調査 2 日間のうち 1 日を休日に実施したこともあり、「レジャー」(46.9%)が最も高く、次いで「商用」(28.7%)、「その他」(10.2%)となっています。



▲図II-7-2 有料道路の利用目的

③ 有料道路の利用頻度

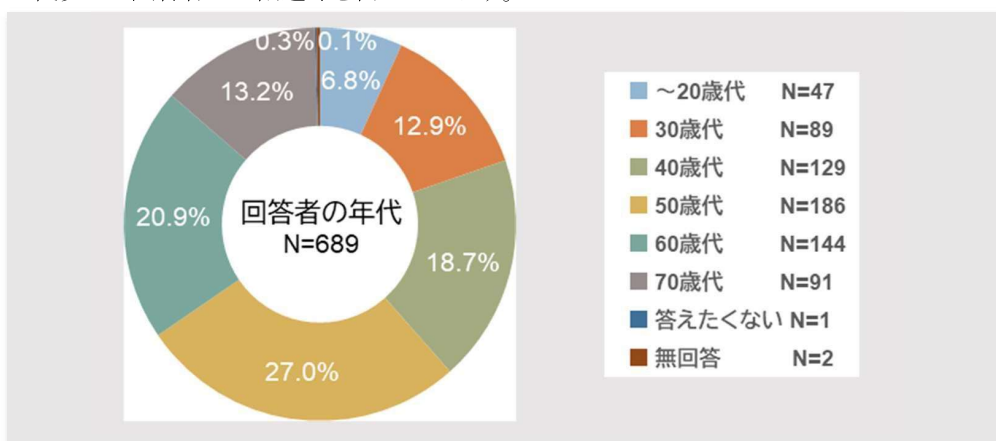
- 有料道路の利用頻度は、「ほとんど毎日」(20.2%)が最も高く、次いで「月に1回程度」(19.4%)、「月に数回」(17.7%)、「年に数回しか利用しない」(16.3%)、「週に数回」(12.9%)、「週に1回程度」(10.0%)となっています。



▲図II-7-3 有料道路の利用頻度

④ 回答者の年代

- 回答者の年代は、「20～30代」が20%弱、「40～50代」が約45%、「60～80代」が約34%となっており、40代以上が回答者の8割近くを占めています。

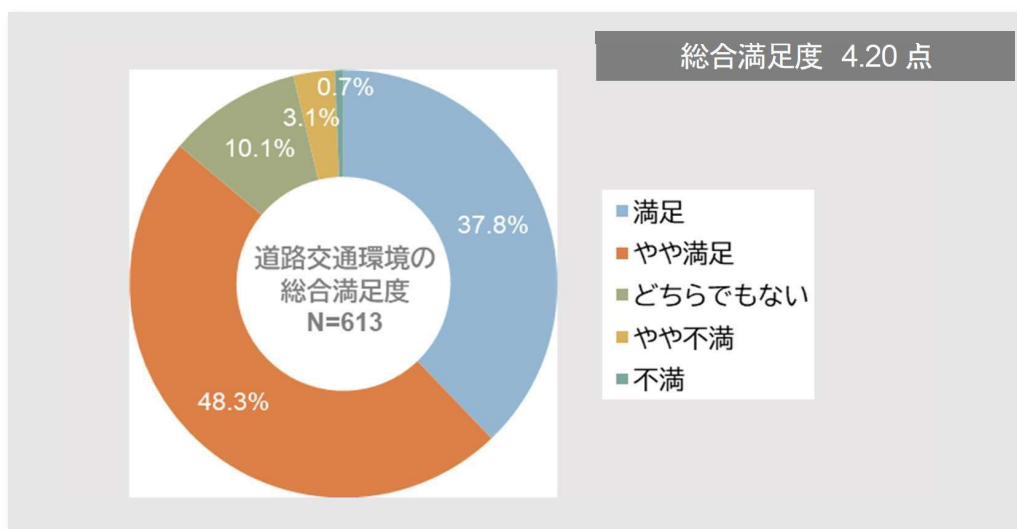


▲図II-7-4 回答者の属性(年代)

(3) 利用者の満足度について

① 道路交通環境の満足度

- 対象路線を利用した際の満足度を、満足から不満までの5段階で評価していただき、それぞれの満足度に回答数を乗じた和を回答数の合計で除した「満足度」は4.20点となっています。
- 回答の内訳では、「満足」・37.8%と「やや満足」・48.3%を合計した、『満足している』割合は86.1%で、高い満足度を得ています。
- また、「利用頻度別」「利用目的別」に集計しても、満足度に大きな差異は無く高い満足度を得ています。



▲図II-7-5 道路交通環境の総合満足度

満足度の得点について

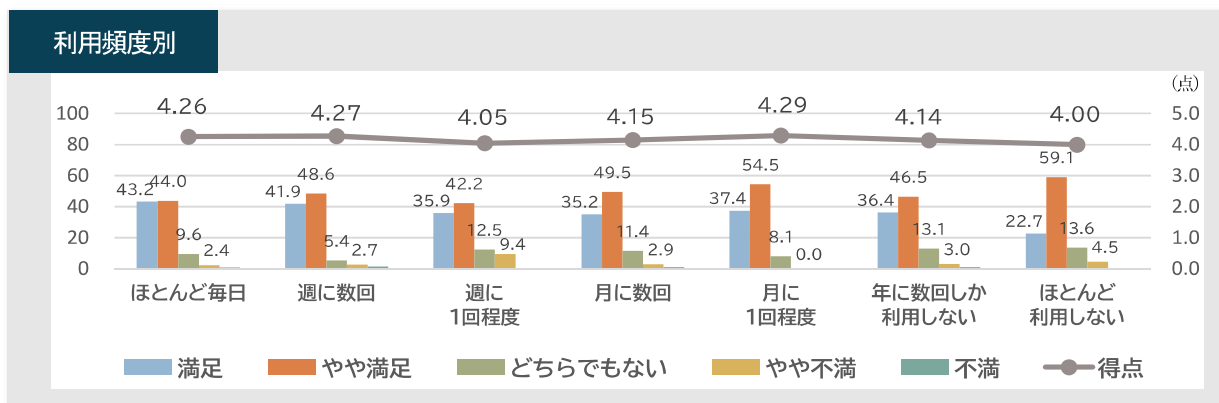
<評価得点>

満足	5点
やや満足	4点
どちらでもない	3点
やや不満	2点
不満	1点

満足度は、評価点数ごとに回答数を乗じ、その合計値を回答実数で除して算定しています。

【利用頻度別】

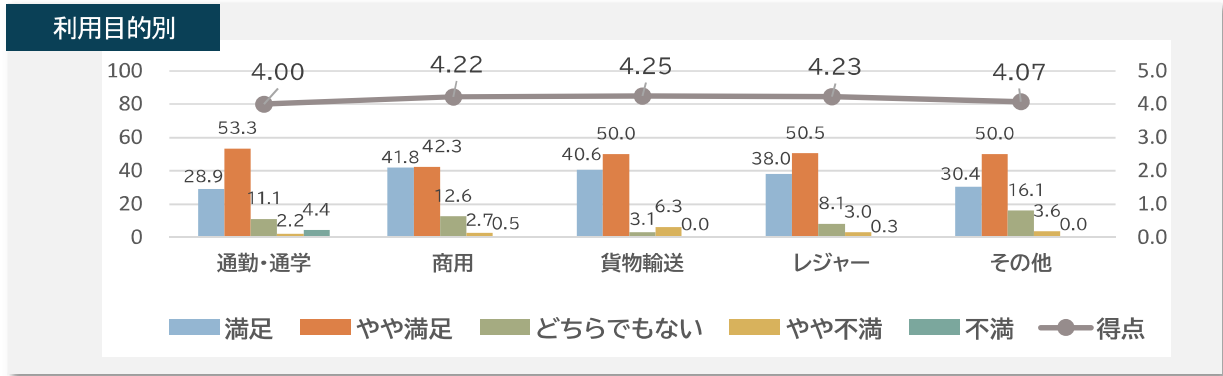
- 利用頻度別に満足度をみても、全て4.0点以上の満足度を得ています。



▲図II-7-6 【利用頻度別】道路の総合満足度

【利用目的別】

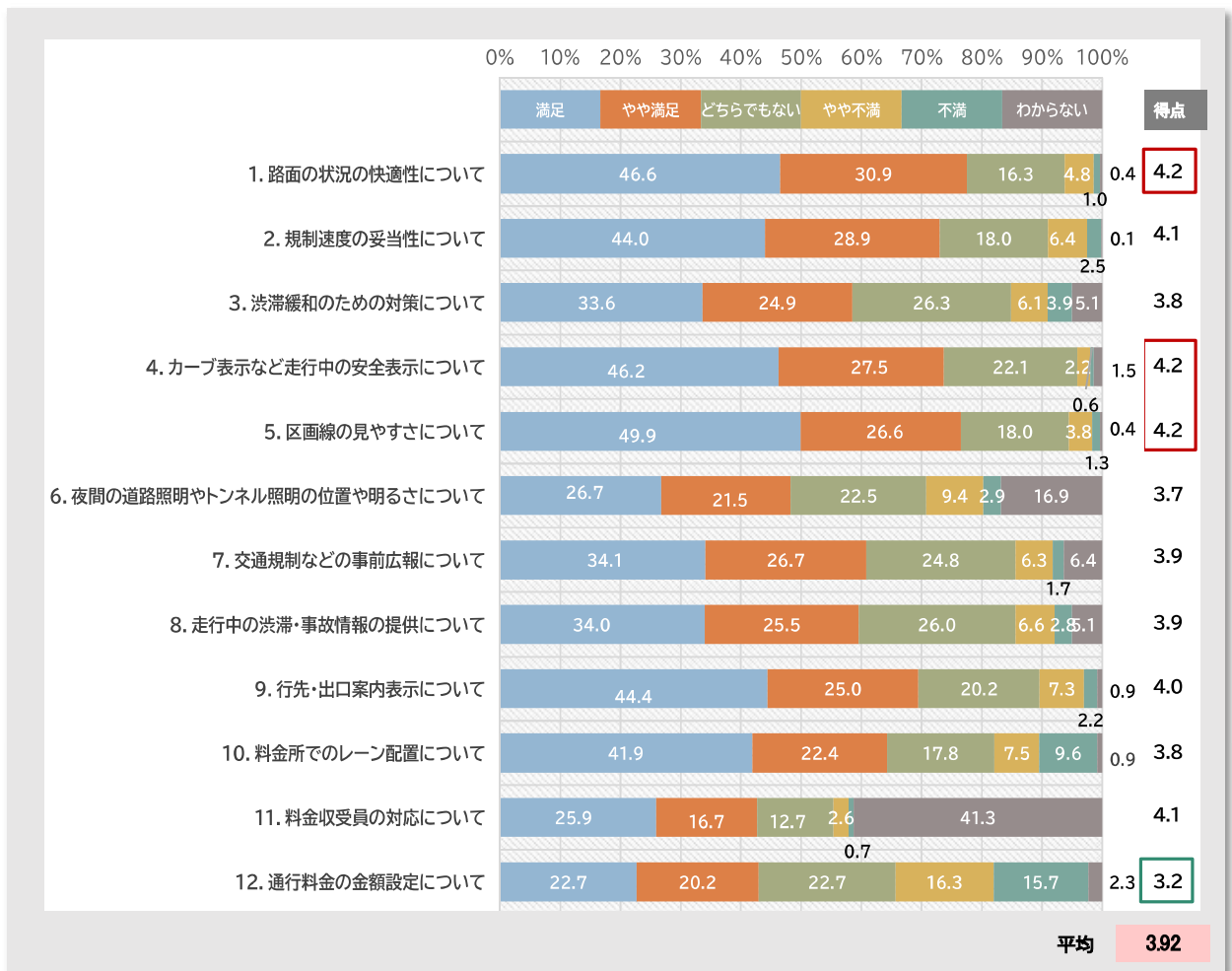
- 利用目的別に満足度をみても、全て4.0以上の満足度を得ています。



▲図 II-7-7 【利用目的別】道路の総合満足度

② 個別項目ごとの道路の満足度

- 利用者に安全で快適な交通環境を提供する上で重要な要因として、路面の状況や、走行速度、路面表示や照明等の安全施設、工事や通行規制等の情報提供、料金徴収や通行料金など 12 項目で「満足度」をお聞きした結果、「路面状況」による走行性、「カーブや区画線」等の安全性については、満足度が 4.2 と高く、他の走行環境に関連する項目も、概ね 3 点台の後半の評価を得ています。
- 一方、「通行料金」の金額設定については、3.2 点で最も低く、「やや不満」、「不満」の合計値は 32%と、概ね 1/3 の利用者がより低廉な利用環境を求めています。

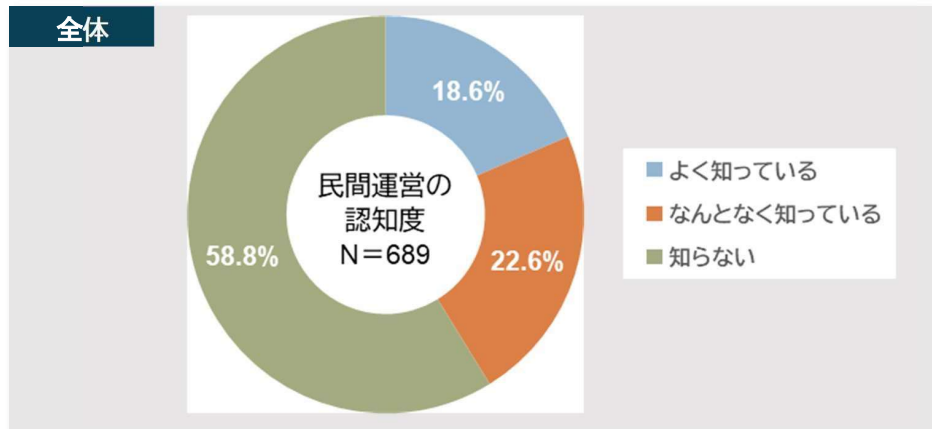


▲図 II-7-8 最も多く利用する路線の満足度

(4)民間による運営について

① 有料道路民間運営の認知度 [Q.有料道路を5年前から民間会社が運営しているのをご存じですか。]

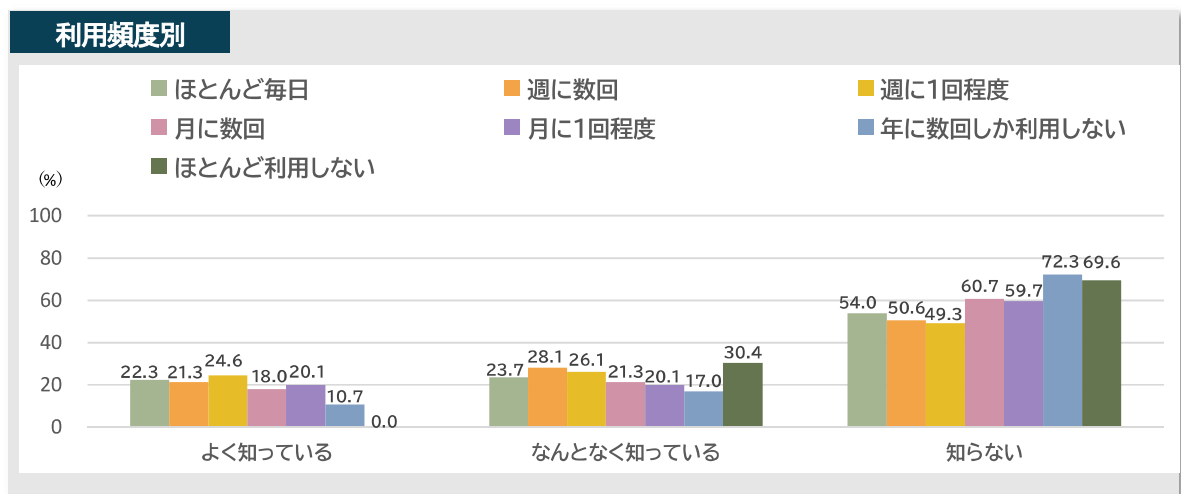
- コンセッションの導入により、民間企業によって道路が運営・維持管理されていることについて、「よく知っている」利用者は約18%と低く、「知らない」利用者は58.8%・約6割と答えるなど、コンセッションの導入認知度は低い状況にとどまっています。



▲図II-7-9 民間運営の認知度

【利用頻度別】

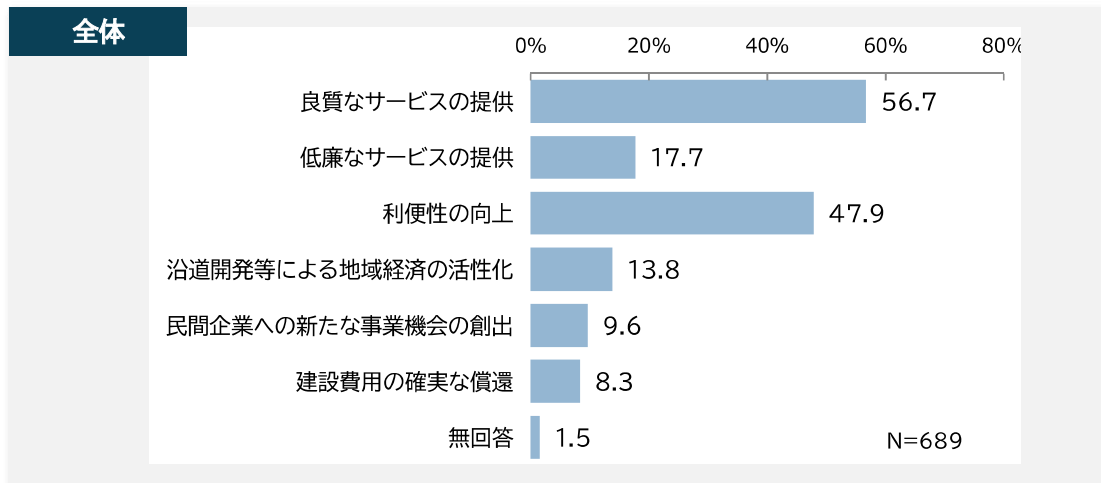
- 民間運営に関する認知度は、利用頻度の増加に応じて高まる傾向を示していますが、利用頻度に関わらず、「知らない」との回答が最も高く、ほぼ全域で過半数を超える結果となっています。
- 週に1回以上の利用頻度で「よく知っている」割合がやや高くなっています。



▲図II-7-10 【利用頻度別】民間運営の認知度

② 民間運営の目的の中で重要なこと。[Q. 民間運営の目的で重要だと思うものは何ですか。]

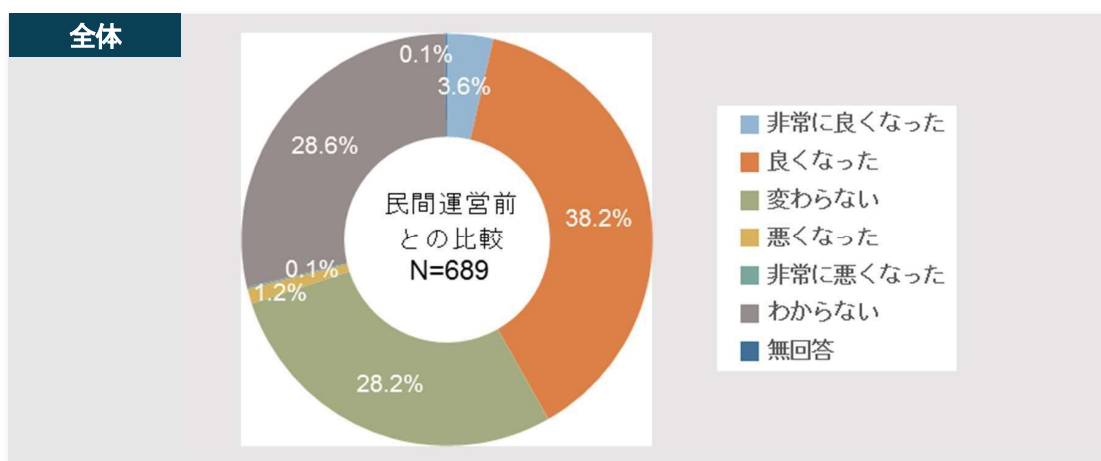
- 民間が有料道路事業を運営する上での「重要だと思うこと」をお聞きした結果、「良質なサービスの提供」が56.7%と最も高く、次いで「利便性の向上」が47.9%と、第3位の「低廉なサービス」17.7%を大きく上回る結果となっており、民間ならではの良質で利便性の高いサービスが期待されていることがわかります。
- 一方、「沿道開発による地域経済の活性化」や「民間企業への事業機会の創出」、「建設費の償還」など、利用者が直接メリットを感じる機会が少ない項目については、関心は低くなっています。



▲図 II-7-11 民間運営の目的で重要なもの

③ [Q.民間運営前(5年前)と比べてどのように変わったと感じますか。]

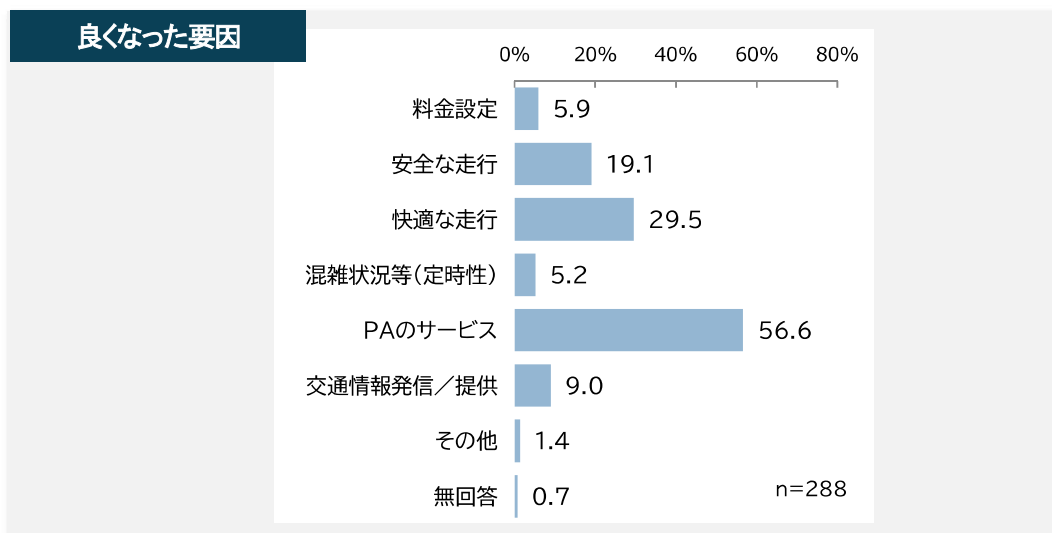
- 民間運営に移行した5年前と比べた「サービスの変化」については、「良くなった」との回答が38.2%と最も多く、「非常に良くなった」との回答3.6%を加えると、『良くなった』と改善効果を感じている利用者は約4割となっています。
- また、利用者の約3割が「変わらない」、約3割は「分からない」と回答し、「悪くなった」1.2%、「非常に悪くなった」0.1%と、否定的な回答は極めて少数となっています。



▲図 II-7-12 民間運営前(5年前)との比較

④ 変化の要因 [Q.良くなった要因、悪くなった要因をお答えください。] ※複数

- 民間運営に移行した5年前と比べて良くなった要因を聞いたところ、「PAのサービス」が56.6%で最も多く、次いで「快適な走行」29.5%、「安全な走行」19.1%となっており、「料金設定」や「定時性」は、5%台で低くとどまっています。
- この設問では、同時に「悪くなった要因」としてもお聞きしていますが、悪化要因を指摘した回答数は9件と極めて少数のため、評価を控えています。

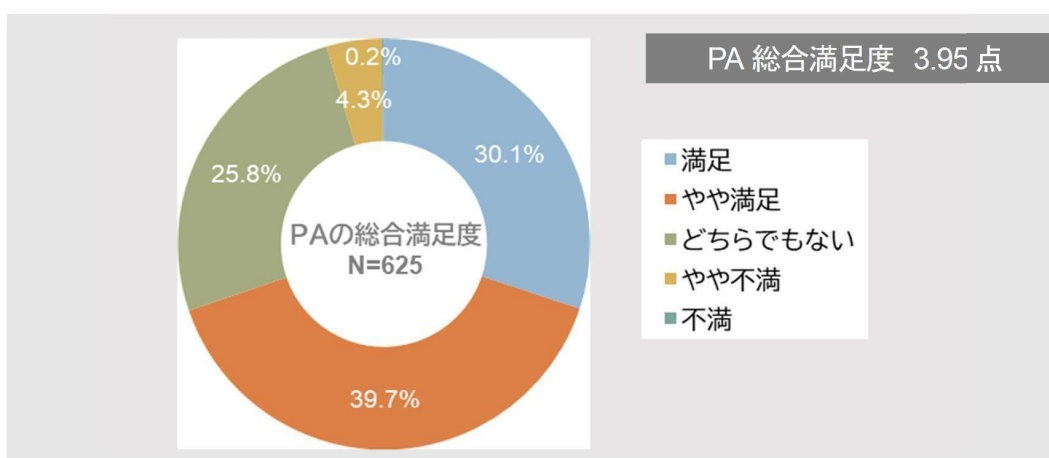


▲図II-7-13 変化の要因

(5)PAについて

① PAの総合満足度

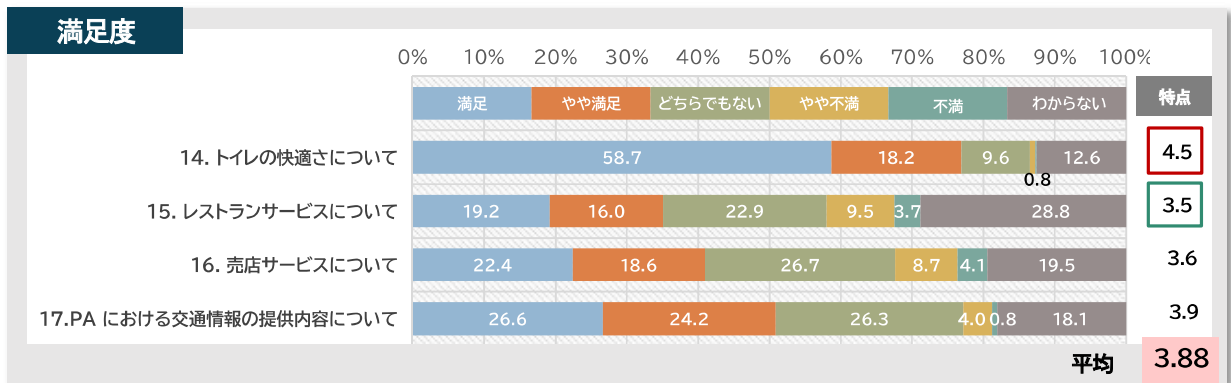
- PAの満足度を5段階でお聞きした結果、総合的な満足度は3.95で、「満足」30.1%と「やや満足」39.7%を加えると、約7割の利用者がPAのサービスに『満足感』を持ち、「不満」0.2%、「やや不満」4.3%と否定的な利用者はごく少数にとどまっています。



▲図II-7-14 PAの総合満足度

② PAの個別項目の満足度

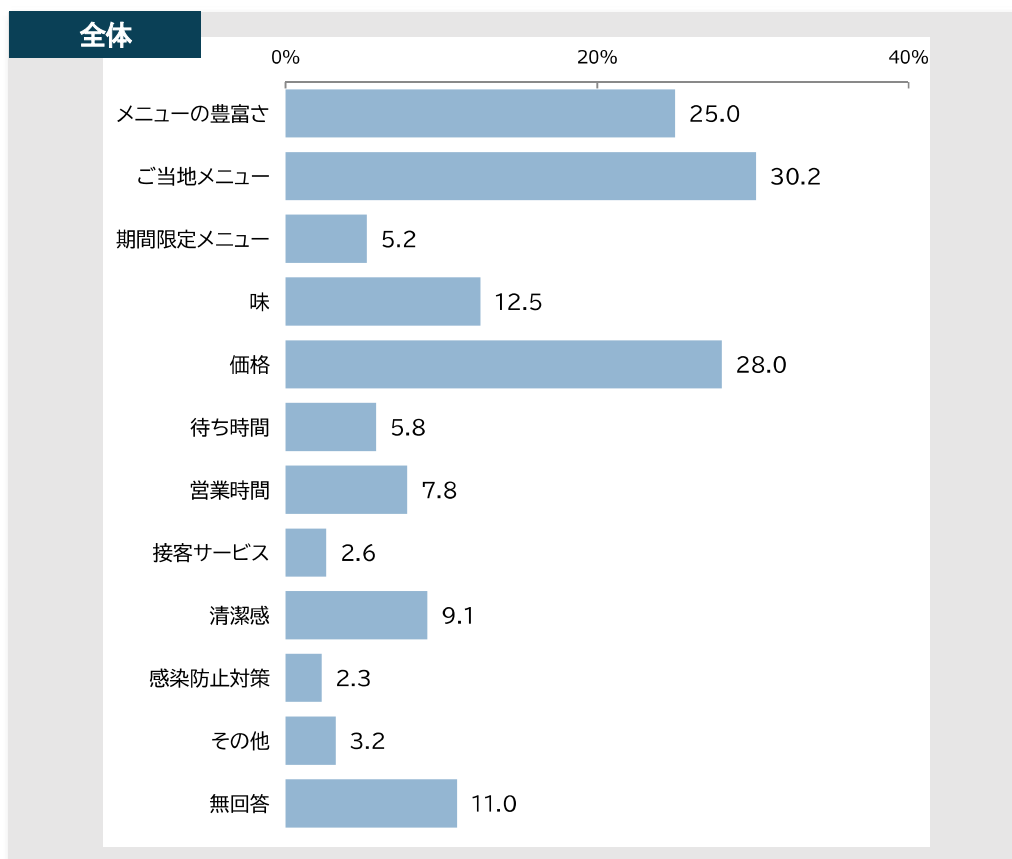
- PA 利用について個別項目の満足度をお聞きした結果、「トイレの快適さ」が 4.5 点で、約 8 割の方が快適に利用して頂いています。
- 一方、他の項目では、「交通情報の提供」3.9>「売店サービス」3.6>「レストランサービス」3.5 の順に低下し、ており、今後、利用者へのサービスを改善することは、事業者にとっても、より高いリターンを得ていく上で、重要なポイントとなっています。



▲図 II-7-15 PA の満足度

③ レストランに充実させてほしいもの。[Q. こちらの PA のレストランに充実させてほしいものは何ですか。]

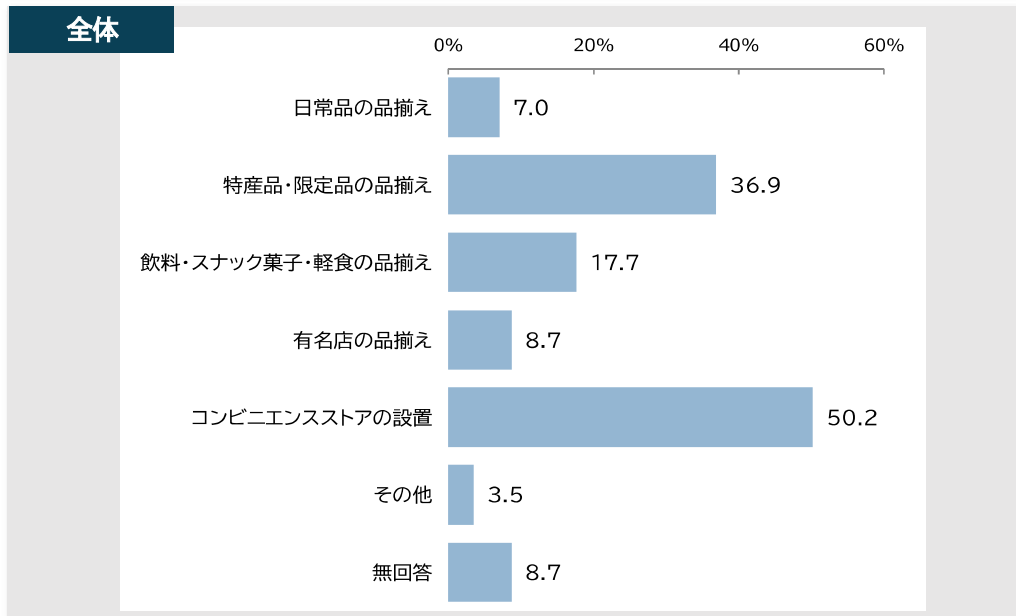
- PA の「レストランで充実させてほしいもの」は、「ご当地メニュー」が 30.2%、「価格」28.0%、「メニューの豊富さ」25.0%と高く、第 4 位の「味」12.5%以下を大きく上回る結果となっています。
- 有料道路の利用者の移動の目的に即した、「その PA ならではの安価で豊富なメニュー」への期待が大きく、今後のメニュー開発に役立てていくことが望まれています。



▲図 II-7-16 PA レストランで充実させてほしいもの

④ 売店に充実させてほしいもの。[Q.PA 売店に充実させてほしいものは何ですか。]

- PAの売店に充実させてほしいものは、「コンビニエンスストアの設置」が50.2%と最も高く、次いで「特産品・限定品の品揃え」の36.9%、「飲料・スナック菓子・軽食の品揃え」17.7%の順となっています。
- レストランに対するニーズとは異なり、必要な物を購入することの利便性と、そのPAならではの特産品・限定品を両立させた売店の運営がポイントとなっています。

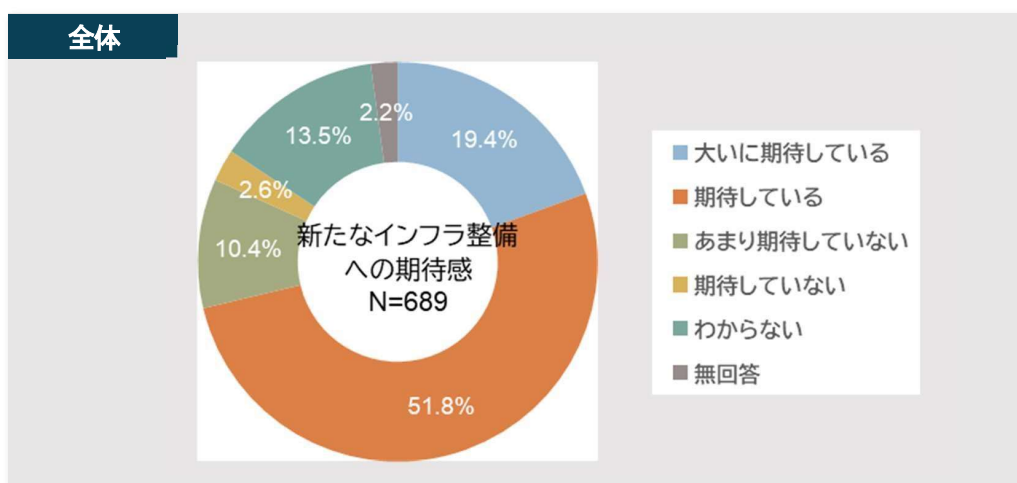


▲図II-7-17 PA売店に充実させてほしいもの

(6) 新たなインフラ整備への期待感

① 改築業務(武豊北 IC、大府 PA、阿久比 PA)による施設整備への期待感 [Q. コンセッションの一環として、武豊北IC、大府・阿久比 PA の施設整備を進めていますが、期待感をお聞かせ下さい。]

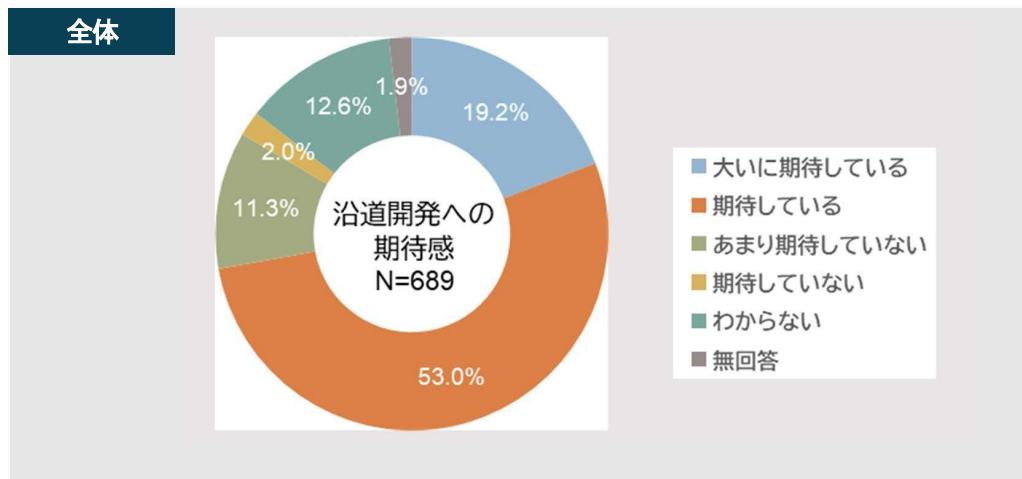
- 武豊北IC、大府・阿久比 PA の整備については、「期待している」51.8%と、「大いに期待している」19.4%で約7割を超える利用者が、新たなインフラ整備に『期待』を寄せていることがわかります。



▲図II-7-18 改築事業(施設整備)への期待感

② 任意事業(食の拠点事業『愛知多の大地』、物流拠点、バイオガス発電事業等)への期待感 [Q. コンセプションの一環として、食の拠点事業『愛知多の大地』、物流拠点、バイオガス発電等の地域活性化事業を計画していますが、期待感をお聞かせ下さい。]

- 改築業務同様、食の拠点事業『愛知多の大地』、物流拠点、バイオガス発電等の地域活性化事業については、「期待している」53.0%と「大いに期待している」19.2%を加えると、約 7 割を超える利用者が、『期待感』を持っていることがわかります。



▲図II-7-19 任意事業(食の拠点事業『愛知多の大地』、物流拠点、バイオガス発電事業等)への期待感

(7)有料道路についての意見・要望 [自由記述]

- 主な意見・要望(県内 8 路線の有料道路)

「料金」に関して

- 料金の値下げ・無料化をしてほしい。
- 回数券をネット販売で購入できるようになると便利。

「道路の整備」に関して

- 早めに案内があるといい。特に現金払しかできない路線等は、もっと早めに料金案内の看板がほしい。
- 知多半島道路から下りずに伊勢湾岸道路に行きたい。直結してほしい。
- ETC を設置してほしい。(衣浦トンネル、衣浦豊田道路)
- 知多半島道路、南知多道路の夜間は暗い。照明を増やしてほしい。
- 道路幅が広く、見通しが良く、走りやすい。

「案内表示等」に関して

- 大府西 IC(出口)の案内について、分かりにくいので初めて来た人には危ない。
- 料金所、入口等に渋滞や事故を知らせる掲示板の設置。

「料金収受」に関して

- 収受員で、すごく感じのいい人と料金を受け取るだけの人がいる。
- 収受員で「お気を付けて」と言ってくれる気持ちの良い人がいる。

「PA」に関して

- PA を増やしてほしい。充実してほしい。
- バイクの駐車場を増設してほしい。
- 子供たちが遊べる場があると良い。子供たちが喜ぶものや特産品の品揃えを増やしてほしい。
- シャワーを設置してほしい。
- 足湯を設置してほしい。

「レストラン」に関して

- PAの食事を充実させてほしい。軽くて低価格な食事メニューを提供してほしい。
- このPAでは、食事より喫茶、スイーツのほうが使いやすい。

「その他」

- 大府西出口の渋滞を何とかしてほしい。
- 通勤の際に非常に助かっている。
- よく利用しています。今後も快適性向上をお願いします

■2. 沿線自治体へのアンケート調査

(1)調査概要

- 沿線地域へのインパクトと、地域から寄せられる期待感を把握し、今後の事業運営に役立てていくため、沿線地域の市町に対し、アンケート調査を実施しました。

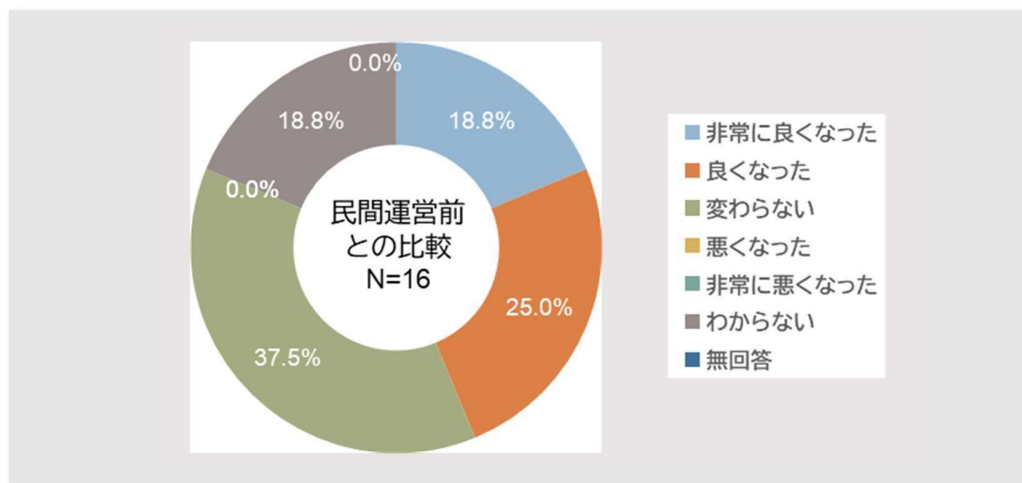
▼表 II-7-2 沿線自治体へのアンケート調査

調査方法	運営・改築・任意事業の沿線自治体への調査票送付	
調査対象	運営8路線沿線自治体	内、改築業務・任意事業の沿線自治体
	名古屋市、大府市、東海市、知多市、東浦町、阿久比町、半田市、武豊町、常滑市、美浜町、南知多町、碧南市、豊田市、知立市、日進市、長久手市	阿久比町、東浦町、常滑市、武豊町、知多市、半田市、東海市、大府市、南知多町、美浜町
調査期間	2021年10月27日～11月16日	
調査条件	該当路線が複数ある場合は路線選択	該当事業が複数ある場合は事業選択
サンプル数	16市町	10市町

(2)調査結果

① コンセッションによる変化 [Q.民間運営前(5年前)と比較して運営業務がどのように変わったか。]

- 「変わらない」が37%で最も多く、「とても良くなった」19%、「良くなった」25%の合計は44%を占め、「悪くなった」との回答はありませんでした。
- 選択の理由は次頁の通りで、「変わらない」の回答では、民間運営移行後も、公社運営時代同様のサービス水準が変わらず維持されていることを肯定的に捉えたもので、更なるサービスの向上を求める期待が寄せられています。



▲図 II-7-20 運営業務の5年前比較

■ 選択の主な理由・意見 [Q. 選択した理由またはご意見をお聞かせください。]

【① とても良くなった】

○既設PAのレストランが充実した。今後も期待している。

【② 良くなった】

○市民から寄せられた高架道路からの雨水対策要望を愛知道路コンセッション株式会社へ連絡したところ、迅速に対応して頂けた。

【③ 変わらない】

○コンセッション事業に関する問い合わせや意見が少ない。

○特段、市民等からの意見・要望もなく、これまでと変わらない運営がされている。

○従前と変わらず、維持管理運営がされている。今後も適切な管理運営、サービス向上に努めて頂きたい。通行料金について、通行量の増に応じた低料金化を行って頂きたい。

○民間運営前と変わらず管理運営している。民間の叡智・ノウハウを活用し、少しでもサービス向上に資する方策に取り組んでもらいたい。また、通行料金についても通行量の増に応じた低料金化を行って頂きたい。

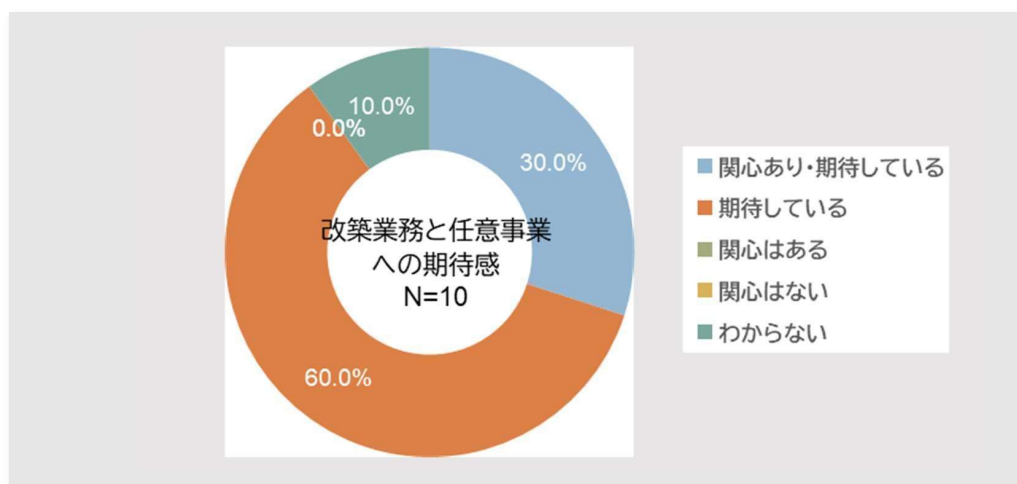
【④ わからない】

○直接的な関わりが少なく、変化等における実感を感じにくい。

② 改築業務と任意事業への期待

[Q.選択した(関連)事業に対する関心度・期待度を以下から選択してください。]

- ・ 「関心があり、期待している」30% と「期待している」60%を加えると、9割の自治体が期待を寄せています。
- ・ 特に改築業務による新たなインフラ整備については、沿線の地域にとって、利便性を向上させ、地域の活性化にも繋がるなど、大きな事業効果が期待され、その実施に際しては、沿線自治体と緊密な連携を求める声が寄せられています。



▲図II-7-21 改築・任意事業への関心度・期待度

■ 主な選択理由・意見 [Q. 選択した理由またはご意見をお聞かせください。]

【① 関心があり期待している】

○[食の拠点化事業・愛知多の大地] 時代の変化にあった地域の活性化を図る事業が進められ、町民だけでなく知多半島が潤う事業が進められることを期待するとともに、事業の早期実現を強く要望します。

○[新設大府 PA] 新設大府 PA が区域外から直接乗り入れ可能な PA として整備が進み、滞りなく進捗が図られていることに感謝します。本市も周辺整備に積極的に取り組んでいる中、今後も新たな地域拠点として、更なる利用拡大、地域活性化、産業振興が図られるよう連携して推進していただくようお願いします。

【② 期待している】

○[りんくう IC 出口追加] 第 2 出口の開通により、りんくう地区へのアクセス利便性が向上しました。本事業は本市の成長に大きく寄与するものと期待しております。一方でりんくう地区の交通量増加により、りんくう IC 付近の交差点渋滞への対策が望まれます。

○[武豊北 IC] 広域交通の利便性が向上し、本町の産業や観光等の活性化に繋がることを期待しています。

○[新設大府 PA] 新設大府 PA は、有料道路利用者以外の方の利用が可能となることから、地域の利便性が向上することや地域発展に寄与することを期待しています。

【⑤ わからない】

○直接的な関わりが少なく、変化等における実感を感じにくい状況にあります。

■ 3. 総括

- 本事業のモニタリングにおいて、“利用者が提供されるサービスに満足しているか。”は、非常に重要な視点となっています。
- 加えて、沿線開発事業によって、沿道地域の活性化に貢献することも大きなテーマとしていますので、沿線の市町の期待にも応えていく必要があり、今回の調査結果を真摯に受け止め、今後の取組に反映していくことが必要です。
- 利用者の満足度は、5 段階評価で 4.20 と高い評価を得ており、民間運営移行後における、ARC の創意工夫と努力の成果と高く評価することができます。
- 一方で、運營業務における「料金設定」や、附帯業務における PA でのサービスでは、民間事業者ならではのより良質で多様なサービスが期待されていますので、PA 間の売上高の推移等との関連性を掘り下げ、更なるサービスの向上に繋げるとともに、新設する PA を含めて、利用者のニーズに即した個性的なサービスを提供することで、ARC が目指す PA の目的地化を達成していくことができるよう、取組を継続していくことが重要です。
- また、本事業に対する利用者の認知度が約 4 割にとどまっていることについては、自治体へのアンケートにもあるように、公社運営時代と変わらない道路交通環境が維持されていることの成果と、前向きに評価することもできますので、今後も利用者と地域の声に耳を傾け、有料道路に求められる高いサービス水準を維持していくことが肝要です。
- 新たなインフラを整備する改築業務や、沿線開発によって沿道地域の活性化に貢献する任意事業に対しては、利用者や地域の自治体から 7 割を超える期待が寄せられていますので、今後も、利用者と地域のニーズを的確に把握して、民間特有の創意工夫、技術やノウハウを最大限に活用し、その期待に応えていくことができるよう、不断の取組が強く求められているところです。
