

◇交通事業者アンケート調査

1. 調査の実施概要

表 調査の実施概要

項目	内容
調査の目的	交通事業者が把握する定性的な問題点や今後の運行に対する意向等を把握
調査の対象	■鉄道事業者 4 社 ■バス事業者 14 社 ■航路事業者 3 社
実施方法	メールによる配布・回収
回収状況	■鉄道事業者：100%（4/4） ■バス事業者：93%（13/14） ■航路事業者：67%（2/3）

2. 調査結果(鉄道事業者)

【交通事業者アンケート調査(鉄道事業者) 結果まとめ】

■事業の運営体制について

過去5年間で乗務員数に大きな変化はないものの、全体の大部分を構成する40代~20代以下の年齢層が変化しており、30代の割合が減少し、40代と20代以下の割合が増加している。

調査によって令和7年9月時点で最低限必要な乗務員数よりも23人充足していることを把握したが、これは各事業者が「採用時の年齢要件の緩和」「積極的な求人募集」「ワンマン運転の拡大」を行った結果であると考えられる。

しかしながら、ワンマン運転化による「最低限の人材配備」であることや「他業種と比較した際の賃金の低さによる離職」が発生している状況であることから、決して余裕がある状況ではないと推察する。

→継続的な人材確保に向けた取組支援が必要

■他事業者との連携について

各事業者間で「共通商品などの開発」や「乗り継ぎ等のダイヤ調整」を行うことで相互に利便性を高めている。今後も共同事業を行う意向もあり、さらなる連携が期待できる。

なお、JR東日本では地域住民に対する連携の視点も有しており、地域と一体となって公共交通の活性化を目標としている。

→事業者間の連携に対する支援や、他分野との相乗効果が見込める取組に関する情報共有が必要

■今後の取組や計画に対する要望について

情報提供に関する取組としては「サイネージ導入」や「SNSによる情報発信」等の強化を想定しており、その他には「旅行需要の回復に合わせた混雑緩和」や「企画券・イベント・グッズの開発強化」「利用機会の創出(体験乗車会、小児無償化等)」を想定している。

計画に対する考えとして「駅を中心としたまちづくり」や「地域交通の連携・地域理解の強化」に加えて「補助の拡充」を望む声があった。

→交通事業者の利用者の利便性向上に関する取組への支援が必要

(1)乗務員の推移

鉄道事業者の乗務員は、令和3年4月時点の143人から令和7年4月時点では、153人とほぼ横ばいに推移、令和5年4月時点の159人が最多となっている。

年齢別に同じ時点を比較すると10～20代では14人→35人へ増加している。割合も9.8%→22.9%へ上昇。一方、30代は71人→45人減少傾向となっており、割合も49.7%→29.4%と低下している傾向がみられる。

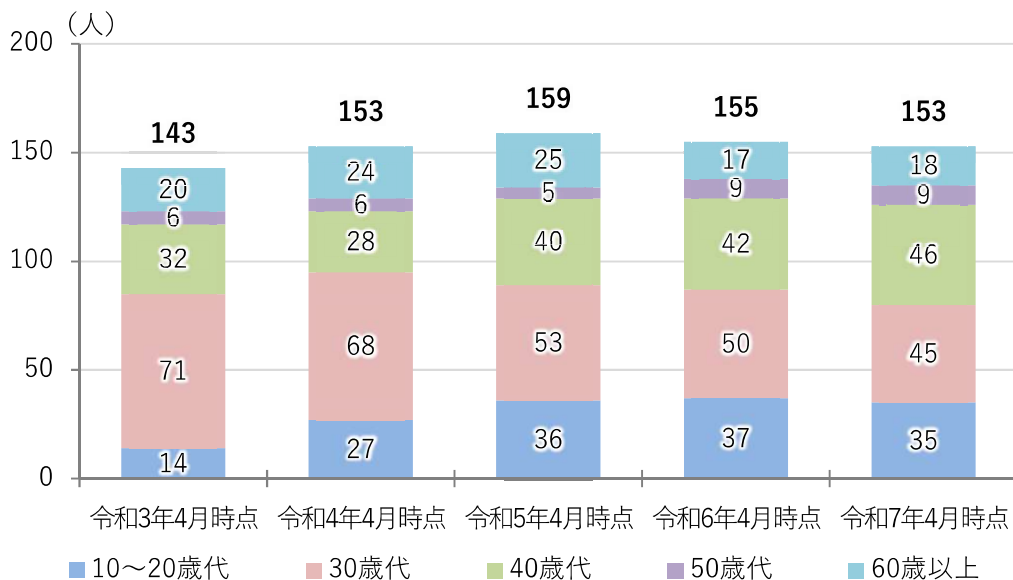


図 乗務員の人数の推移

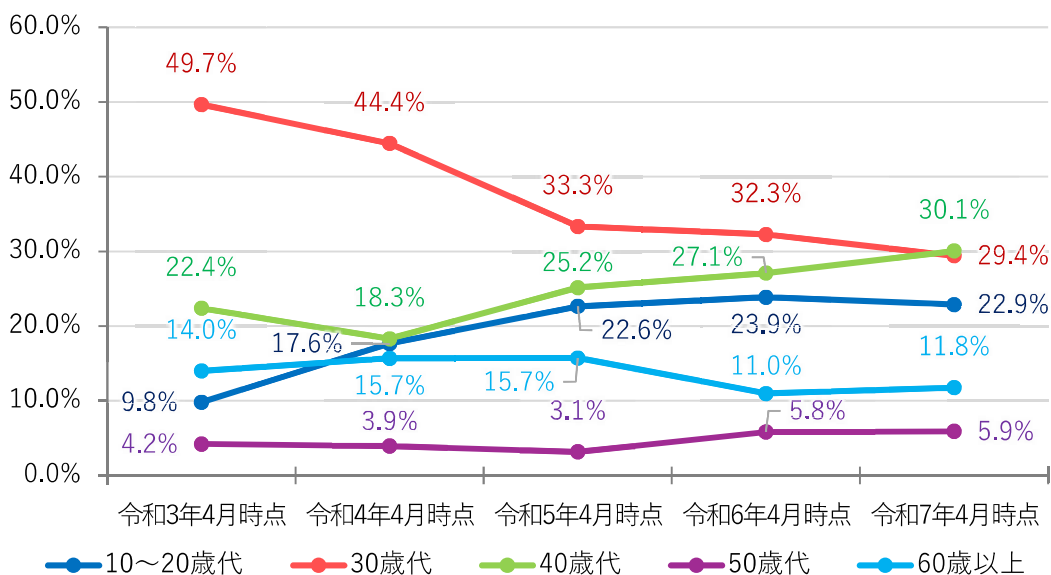


図 乗務員の年齢構成割合の推移

(2)必要な乗務員数

令和7年現在のサービス水準（運行本数など）を確保するために最低限必要な乗務員数は、130人（全事業者計）であり、現在の乗務員数153人に対して23人充足する状況にある。

前ページの年齢構成割合から、鉄道事業者においては10～40歳代の割合が高く、50～60歳代の割合が相対的に低くなっていることから、若い年齢層の採用実績があり、かつ一定程度の定着に繋がっていることがうかがえる。

一定程度計画的な採用活動が行えていることが、乗務員の充足に繋がっている一因になっているものと考えられる

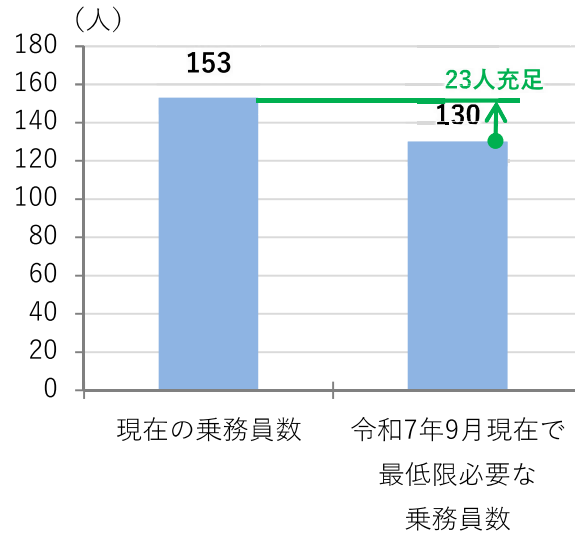


図 必要な乗務員数

(3)乗務員確保に向けた取組について

乗務員確保に関しては、各社が採用年齢の緩和や選考手法の拡充、養成計画や勤務制度の整備を進めている。

表 現在の取組と実施予定の取組

現在の取組	実施予定の取組
<p>【採用活動の強化と受験負担の軽減】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・採用試験における年齢要件の上限緩和。 ・人材確保のため、採用試験にSPI3を導入し、転職希望者や県外受験者の負担を軽減。 ・組織の公式インスタグラムを開設し、ショート動画を投稿するなど、各種媒体で積極的に求人募集を実施。 ・高校新卒者の確保（高校訪問、合同企業説明会への参加）や、高等技術専門校への訪問を実施。 ・中学生の職場体験受け入れ、高校生の職場見学を促進。 ・退職自衛官等の採用働きかけや、地域合同企業説明会への参加を実施。 ・ハローワークや組織のホームページで求人募集を公開（通年採用）。 <p>【社内待遇の改善と即戦力化の推進】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・既存社員の定着を図るため、給料等の引上げを実施。 ・福利厚生面を充実させ、育児休暇目的休暇の創設等を行っている。 ・勤務体制での確保策として、車両部門社員の動力車操縦者運転免許（動免）保有者に兼務を発令し、一定期間運転士業務に従事させている。 ・人間関係からの離職者防止のため、社員とのコミュニケーションを大切にし、職場環境づくりに努めている。 <p>【運営の効率化と柔軟な働き方の支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・乗務員確保と人手不足への対応として、ワンマン運転等を拡大し、輸送モードを効率的でサステナブルなものに変革。 ・社員の意欲と多様な働き方に応える柔軟な制度・環境の整備等の支援を積極的に行い、働きがいの向上に努める。 ・仕事と育児・介護の両立支援制度を拡充し、短時間勤務者の対象拡大や、養育・介護休暇日数の拡大を行うことで、社員の活躍のステージを拡大している。 	<p>【賃金競争力とエンゲージメントの課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・近年、主力となりつつあった若手乗務員が複数名退職したことを受け、社員へのヒアリングを通じて他社や他業種と比較した賃金の低さが、キャリアパスを見直す一つのきっかけとなった。賃金のベースアップを実施したが、昨今の慢性的な人手不足と労働市場の売り手市場化により、多くの企業が賃金を引き上げているため、当該事業体の賃金水準は十分に対応できていないのが現状。今後は、市場の動向を注視し、可能な限り「選ばれる」賃金体系を構築し、賃金以外の部分でも社員のエンゲージメントを高める取組を検討する。 <p>【人材獲得と育成の計画】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・将来の職業選択を見据え、小中学生を対象とした職業体験イベントに参加し、交通事業に関する興味・関心の醸成に努める。 ・採用手法として、カムバック採用、インターンシップ、オンライン説明会、オンライン試験を実施する。 ・社員の働きがいを高めるため、労働時間の見直しによる休日数の増加を検討する。 ・検討課題として、採用時の駅業務経験を省略し直接車掌養成を行うことや、動力車操縦免許（動面）の取得可能年齢の引き下げを活用することが挙げられている。 <p>【事業運営体制の見直し】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の実情やニーズに密着したスピード感のある事業運営と、品質の高いサービスの創造を実現するため、事業運営体制を令和8年より見直す予定。この体制見直しにより、社員の活躍フィールドを拡大し、一人ひとりが成長と働きがいを実感できるようにすることで、エンゲージメント向上を通じた社員の確保に努めたい。

(4)他交通との取組連携について(実施・予定)

各社がバスと鉄道間の乗継ダイヤの調整やパークアンドライド割引、共同商品（乗り放題券、乗継パス等）、沿線飲食店と連携した企画乗車券の開発などを実施している。

表 他交通との取組連携(実施・予定)

他交通との取組連携(実施・予定)
<ul style="list-style-type: none">・交通機関の連携に関する取組として、利用状況を把握した上で、主要な鉄道事業者と毎年実施されるダイヤ改正について連携し対応している。・企画乗車券の開発も進められており、複数の交通事業者が連携した広域のフリーパスが提供されている。他の鉄道との共通乗車券の開発や、特定の観光バスと地下鉄に乗り継ぎできる一日乗車券（紙券およびデジタルチケット）の販売も行われている。さらに、沿線の飲食店と連携した企画乗車券の開発や、他の鉄道との接続を改善するための協議も実施している。・バスと地下鉄の乗り継ぎを円滑にするため、乗り継ぎを考慮したバスダイヤ設定や、地下鉄駅構内のデジタルサイネージに接続バスの発車時刻を表示。・その他、パークアンドライド利用者に対する駐車場料金の割引や、市バス・地下鉄・一部の路線バスで利用できる特別運賃割引証の発行を実施。・他の交通手段と連携したデジタルシステムを導入しており、スマートフォン一つで移動や観光の予約が可能。

(5)他交通事業者との連携が考えられるもの

想定連携として代替輸送（BCP）や共同乗車券・共同事業の検討が挙げられている。

表 他交通事業者との連携が考えられるもの

他交通事業者との連携が考えられるもの
<ul style="list-style-type: none">・鉄道運行不能時の代替輸送等（BCP 関係）。・二次交通事業者との共同事業(共同乗車券等)。・地域の方々にとって便利で持続可能な交通体系を実現するため、沿線自治体、住民、他の交通事業者と連携し、現状を共有しながら一体となって議論と取組を進めていきたい。

(6)他交通事業者との協議・調整が必要なもの

鉄道間のダイヤ調整が既に行われている。他には二次交通事業者との調整等について、地域一体での議論・連携の必要性を示す事業者も存在している。

表 他交通事業者との連携が考えられるもの

他交通事業者との協議・調整が必要なもの

- ・ダイヤ調整（実施済み）。
- ・二次交通事業者との調整等。
- ・利用の少ない線区において、持続可能で利便性の高い交通体系を構築するため、沿線自治体・住民への現状理解の促進と、他の交通事業者との連携・協力を通じて、地域全体で議論を深めることが必要。

(7)重要と考える交通拠点(駅等)について

県内各所の駅で駅務機器の老朽取替や決済拡充(タッチ決済・QR等)を実施・計画していることに加えて施設のバリアフリー化やサイネージ活用などの環境整備も進んでいる。

表 重要と考える交通拠点(駅等)について

取組予定(バリアフリー等)①	取組予定(バリアフリー等)②
<ul style="list-style-type: none">・ 駅務機器等の老朽取替。・ 自動改札機等の定期改修に合わせた機能拡充(クレジットカードタッチ決済、QR乗車券、デジタル乗車券への対応を含む)。・ バリアフリー化の観点から特に重要な拠点と考えているが、既に乗継経路のバリアフリー化が完了しており今後の取組予定なし。・ デジタルサイネージを活用した情報提供。・ 駅の環境整備の実施を検討。	<ul style="list-style-type: none">・ クレジットカードやモバイル決済機能の付加(現在交通系IC以外NG)。・ 市と連携したイベントの実施の検討(市内飲食店)。・ 駅の環境整備の実施を検討。

(8)情報提供取組と今後の方針(MaaS等)、その他の重点取組

各社がHP・Xやアプリ、サイネージで運行情報を発信している。それ以外の取組として、臨時・特急運行、イベント連携、こども割実証、見学会・グッズ企画、混雑緩和やマナー案内強化を推進している。

表 情報提供取組と今後の方針(MaaS等)、その他の重点取組

情報提供取組と今後の方針 (MaaS等)	その他の重点取組・利用促進予定
<ul style="list-style-type: none"> ・運行状況は、東日本地域の鉄道会社が提供するシステムを自社のホームページに掲載し、活用している。 ・運行情報の発信はホームページやXのほか、メール配信サービスやLINEでも行っており、今後も継続予定。情報発信には、Facebook、X、InstagramなどのSNSも活用。 ・情報提供の取組として、会社のホームページ、運行情報公式Xアカウント、特定のアプリでの情報発信の実施。また、一部の駅では、異常発生時に放送案内、駅頭掲示、デジタルサイネージなどを利用した情報発信も合わせて実施。 ・特定の駅ではデジタルサイネージが導入され、各種情報発信が開始される予定。あわせて複数の有人駅において、デジタルサイネージを活用した情報発信を実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・インバウンドや都市内旅客の増加により一部列車に混雑が見られるため、増結運転による混雑緩和を検討するとともに、手荷物を座席に置かないなどのマナー向上に向けた案内放送の強化に継続して努める。 ・利便性の高いデジタルチケット等の乗車券の企画・販売。また沿線開発に合わせた利用促進の取組の推進。 ・観光施策との連携として、大型イベントとの連携や駅周辺環境整備に取り組む。 ・車両基地見学や運転体験を強化し、オリジナルグッズの魅力ある商品開発や、鉄道部品の計画的な販売を行う。 ・鉄道利用促進に向けて、夏祭りなどのイベントに合わせた臨時列車運行や、特定区間において特急電車の運行を毎週金曜日に実施。 ・地域と連携し、観光資源や文化など地域の魅力の更なる磨き上げや発掘を行い、保有する資産を有効活用しながら、国内のみならずインバウンドまでを視野に入れた情報発信や、のってたのしい列車を活用した誘客に取り組む。

(9)地域公共交通計画の策定にあたっての計画記載・留意事項

各社がそれぞれ課題を抱えており「機器更新に係る支援」「駅を核とするまちづくりに向け、市町との調整」「地域理解および持続可能な交通体系構築に向けた一体的な議論」などが求められている。

表 地域公共交通計画の策定にあたっての計画記載・留意事項

地域公共交通計画の策定にあたっての計画記載・留意事項

- ・ 中小鉄道会社が抱える、運行機器や車両などの更新といった多くの課題は、一事業者のみで対応することが困難である。そのため、補助金の充実や、国および他の自治体との連携強化を計画に盛り込み、これらに取り組む必要がある。
- ・ 駅を中心としたまちづくりを促すため、市町への調整を要望したい。
- ・ また、人口減少や高齢化社会の進展に伴い公共交通が衰退している地域もある。地域の方々に交通の現状を理解してもらいながら、地域交通の利便性向上と持続可能な交通体系の構築に向け、地域が一体となって議論を進めて欲しい。

(10)今後、県と連携して取り組みたいこと

県・自治体との緊密な連携により「安全・安定輸送へ取り組む意向」や「一体で利便性向上と持続可能な交通体系の構築に向けた議論の継続」を示している。

表 今後、県と連携して取り組みたいこと

今後県と連携して取り組みたいこと

- ・ 鉄道沿線の開発が新たに進むなど、鉄道の経営環境も刻々と変化していることから引き続き県とは連携を密にして、安全・安定輸送に取り組んでいきたい。
- ・ 今後とも県や関係自治体と連携して、人口減少や高齢化社会の進展に伴い、公共交通が衰退している地域もある中で、地域の方々に地域交通の現状をご理解いただきながら、地域交通の利便性向上と持続可能な交通体系の構築に向けて、地域一体となって議論をしていきたい。