

# 実地調査 一まちの維持には鉄道が不可欠と 覚悟を決めた「えちぜん鉄道」から学ぶ— 地域公共交通再生への取り組み

## 目次

### 1. はじめに

### 2. えちぜん鉄道の現状

- (1) 地域に不可欠な鉄道会社となるために
- (2) 地域ぐるみの支援

### 3. えちぜん鉄道再生の要因

- (1) 地域住民との信頼関係の構築:「聴く・伝える」
- (2) 鉄道事業者からサービス業へ:「変える」
- (3) 役割分担の明確化:「続ける」

### 4. おわりに

図表1 えちぜん鉄道の路線図と主なパーク&ライド用駐車場



出所:えちぜん鉄道株式会社からの提供資料をもとにOKB総研にて作成  
 (注1) 写真下の括弧内は駐車台数。  
 (注2) 駅名のうち、黄色でマークした3駅は、えちぜん鉄道設立以降、新たに開業した駅である。

## 1. はじめに

前回レポート(REPORT 2016 vol.163 RESEARCH参照)<sup>(注1)</sup>では、先進事例として福井県の「えちぜん鉄道株式会社」(以下、えちぜん鉄道)を取り上げた。えちぜん鉄道は福井県の北部、福井市と勝山市、坂井市とを結ぶ鉄道路線である(図表1)。2016年度の利用者数は約355万9千人で、2002年9月の設立以降、過去最高を記録した(図表2)。

沿線には県庁所在地である福井市をはじめとした、福井県内でも人口が集積している地域を抱えているとはいえ、本格的な人口減少社会の到来、モータリゼーション(車社会化)の進展という厳しい外部環境の中での「過去最高記録」は特筆に値する(図表3)。

本稿では、えちぜん鉄道と、住民目線からさまざまな提言を行ってきた特定非営利活動法人「ふくい路面

電車とまちづくりの会」(以下、ROBA)の関係者に話をうかがい、再生の要因を探った。

## 2. えちぜん鉄道の現状

えちぜん鉄道は、行政・民間・住民が株主を構成する第3セクター方式にて、2002年9月に設立された。前身は京福電気鉄道(以下、京福電鉄)である。京福電鉄時代の末期には、モータリゼーションの進展で利用者数が減少し、沿線自治体からの支援を受けていた。そのような中、2000年と2001年に相次いで列車同士の衝突事故が発生、越前線全線に運行停止命令が出され、バスによる代行運行が始まった。しかしながら、バスは定時性、輸送量、乗り心地などで電車に劣ったため、地域住民は移動手段に困り、またマイカーの利用が増加したことで幹線道路は大渋滞が発生し、当地域は大混乱に陥った。その

時の苦しい思いが、「地元にとって不可欠な鉄道を存続させよう」との一点で関係者の意思がまとまった背景となっている。

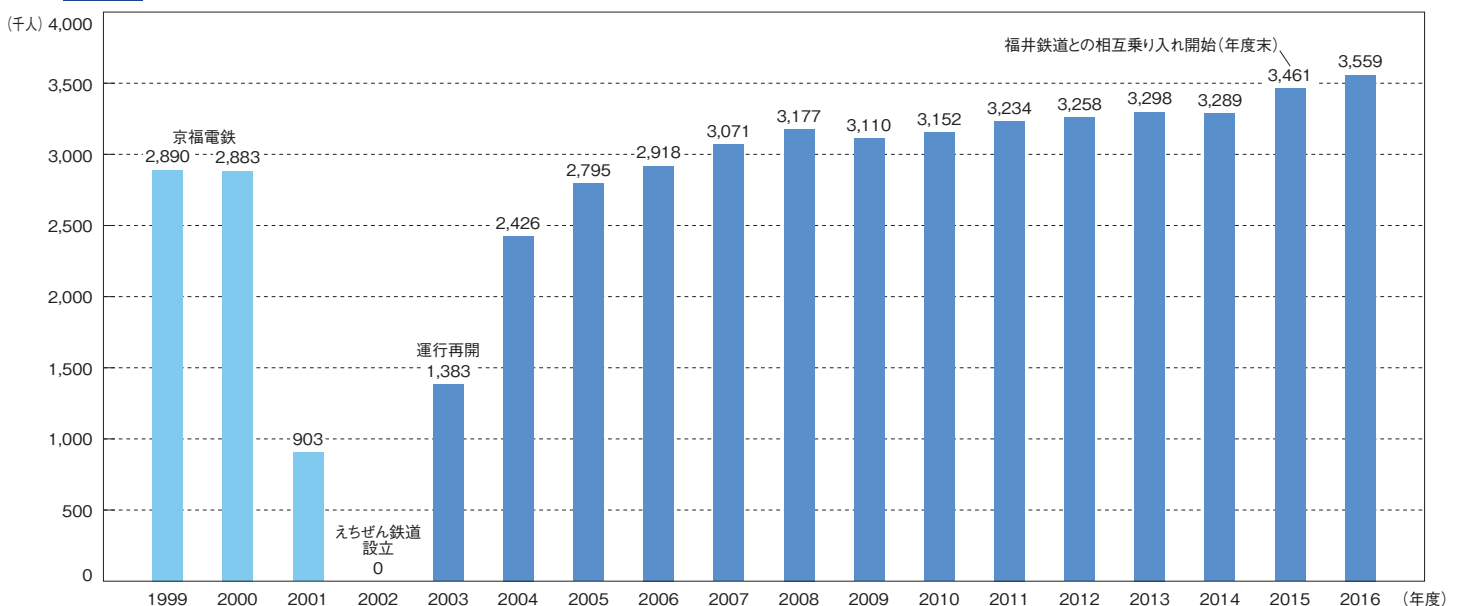
### (1) 地域に不可欠な鉄道会社となるために

えちぜん鉄道設立後から開業するまでの間、当時の社長が全駅を見て回った。施設は古い、バリアフリーになっていない、駅には案内表示もない、の“ないない尽くし”で、民間企業出身の社長は衝撃を受けたという。真の意味で「地域に必要な鉄道」となるためには何が求められているのか。この命題に社員一人一人が思いを巡らし、お客様の声に耳を傾けながらアイデアを具現化していった。次節以降で主な施策を見ていく。

#### ①パーク&ライド用駐車場の充実

福井県はモータリゼーションが進んだ地域で、2006年度(平成18年

図表2 えちぜん鉄道利用人員実績推移



出所:「利用人員実績」(えちぜん鉄道株式会社)をもとにOKB総研にて作成  
(参考)代行バス実績(2001年度:877千人、2002年度:977千人、2003年度:288千人)

**実地調査** 一まちの維持には鉄道が不可欠と  
覚悟を決めた「えちぜん鉄道」から学ぶ  
**地域公共交通再生への取り組み**

度)にとりまとめられた「福井都市圏総合都市交通体系調査」においても、自動車の利用割合が高い地域であることがわかる(図表4)。えちぜん鉄道は、まずは自動車との共存を図ろうと、パーク&ライドシステム(注2)を積極的に導入した。2017年5月現在、パーク&ライド用駐車場は20駅900台以上にのぼる。一部には有料駐車場もあるが、大部分は無料で利用できる。

駐車場の整備が進んだ背景には、

明確な役割分担がある。えちぜん鉄道が用地を準備し、沿線自治体が駐車車を整備している。実際には、えちぜん鉄道が用地を借り受け、沿線の各自治体が予算状況に応じて、少しずつではあるが、着実に整備を進めてきた。今後も駐車場の整備を続ける予定であり、年内に30台ほど増やす予定という。

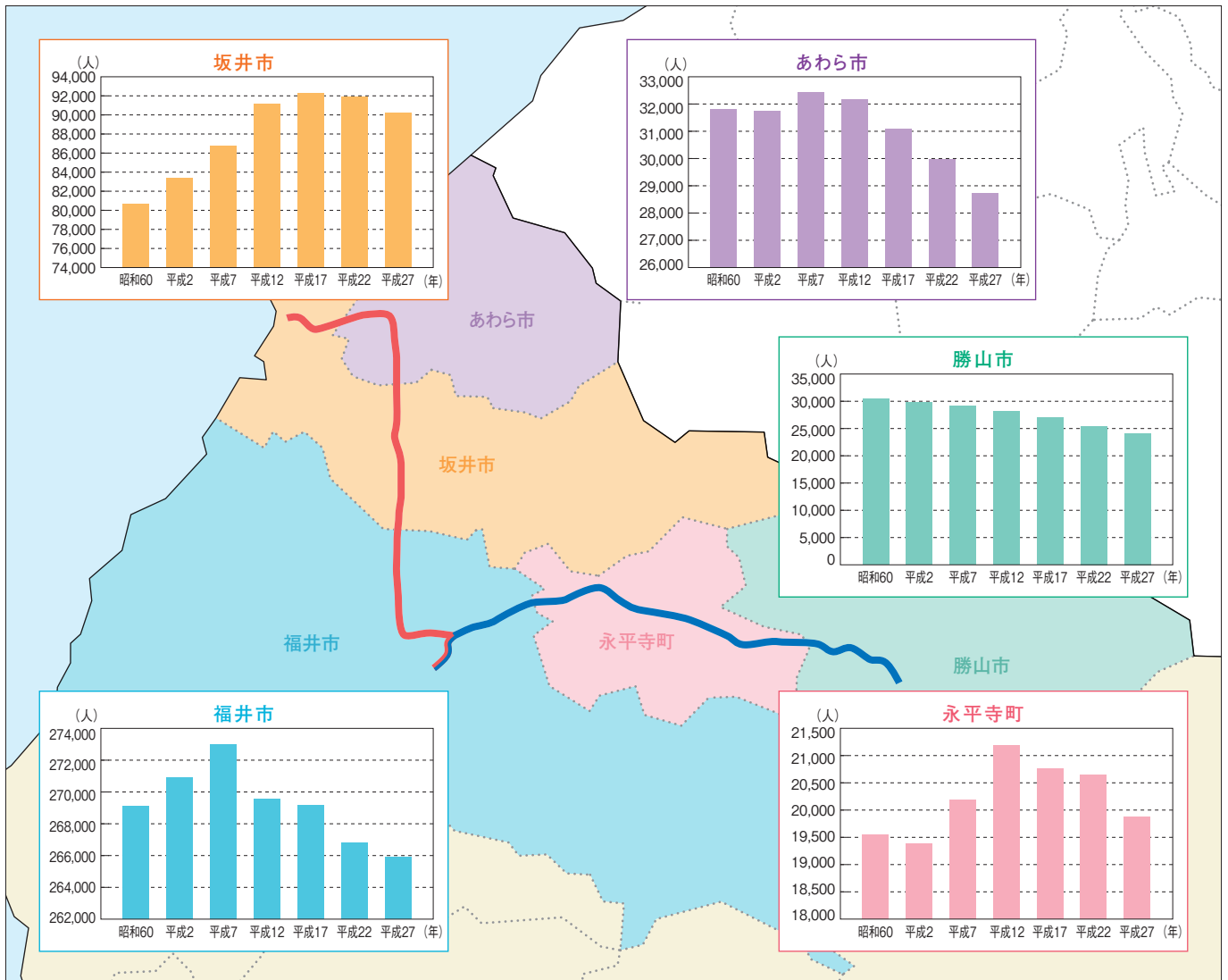
②アテンダント(客室乗務員)の導入  
えちぜん鉄道では、運転士のみ

ワンマン運転が基本であったが、2003年7月から一部の便を除いてアテンダント(客室乗務員)を添乗させている(図表5)。

アテンダントの主な業務は、利用者の乗降補助、乗り換えの案内などであるが、観光客には観光案内や観光マップを提供する。車内の乗客一人一人に声をかけ、特にお年寄りや子供、観光客には優しい眼差しを注ぐ。

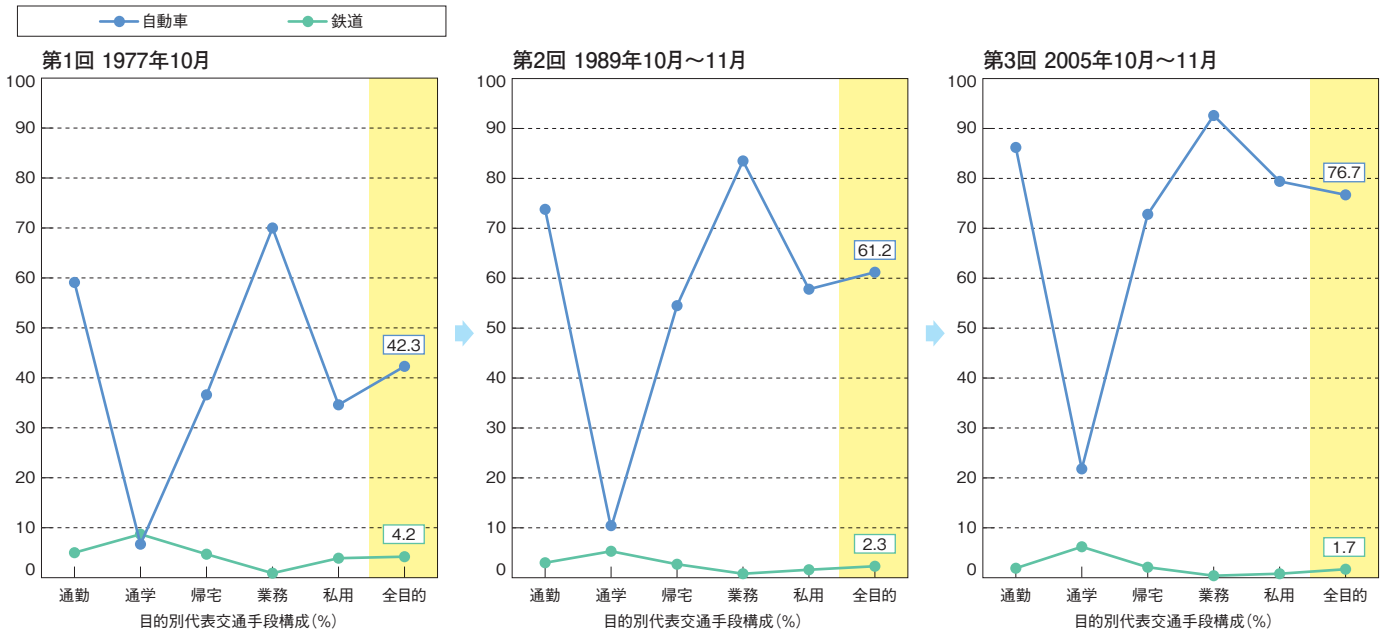
お年寄りからは「電車の中に話し相手がいる」と喜びの声が多く寄せ

**図表3** えちぜん鉄道沿線自治体の人口推移



出所:「国勢調査報告」(総務省統計局)をもとにOKB総研にて作成  
(注)平成27年10月1日現在の市町の境域に基づいて組み替えた国勢調査人口である。

図表4 福井都市圏におけるパーソントリップ調査の実施状況・結果概要 [第1回(1977年)と第2回(1989年)と第3回(2005年)の比較]



出所:第1回、第2回は「都市圏パーソントリップ調査データ集」(平成7年 建設省都市局 都市交通調査室)、第3回は「平成18年度 福井都市圏総合都市交通体系調査 報告書No1 基礎集計編」をもとにOKB総研にて作成

(注1) 福井都市圏とは、福井市、あわら市、坂井市、鯖江市、越前市、勝山市、大野市、永平寺町、越前町、南越前町、池田町の7市4町を指す。

(注2) グラフは「自動車」と「鉄道」のみを抽出したため合計で100%にならない。

られており、外出機会の増加という副次的効果もみられるようである。また、「電車の中に(新たな)地域のコミュニティができた」とも言われている。

アテンダントの重要な業務の一つが、切符の販売である。地域のお年寄りから寄せられた「切符の買い方

がわからない」といった不安を解消するため、えちぜん鉄道では、切符の自動販売機をすべて撤去し、アテンダント(有人駅の場合は駅員)による「対面販売」を実施している。

このようにアテンダントは、それぞれの利用者目線に立ったきめ細やかなサービスを提供することで、すべての

利用者に満足いただけてもらうことを役目としている。当初は、「(アテンダントは)車内で何をしているの?」「乗車する必要があるの?」という懐疑的な声も聞かれたが、今では「えちぜん鉄道と言えばアテンダント」と看板の一つになっている。

### ③他の交通機関との接続強化

えちぜん鉄道では、他の交通機関との接続強化にも注力している。えちぜん鉄道の「田原町駅」と、福井鉄道の「田原町駅」は隣接し、同駅から北に延びるえちぜん鉄道と、南に向かう福井鉄道の重要な乗換駅となっていた。福井市中心部から南北へとそれぞれつながる新たな軸ができることは、鉄道利用者の利便性向上だけでなく交流人口の増加につながり、中心市街地の活性化が期待で

図表5 えちぜん鉄道のアテンダント



実地 一まちの維持には鉄道が不可欠と  
調査 覚悟を決めた「えちぜん鉄道」から学ぶ—  
地域公共交通再生への取り組み

きる。そういった点からも相互乗り入れ運転を実現しようと関係者間で合意された。ただ、えちぜん鉄道は、福井鉄道が一足早く導入した低床車の乗り入れに対応できないため、新たに低床ホームの新設や線路の接続・信号設備などの改修工事が必要だった。工事費用等のハードな部分は福井県（一部に国の補助）・福井市の支援で、運賃や直通ダイヤの設定などソフト面における改善は鉄道事業者間で取り組み、2016年3月に実現した（図表6）。

また、他の交通機関との接続改善を望む、利用者の声に対応するため、えちぜん鉄道では、福井駅における

JR北陸本線との接続に注力している。JR北陸本線のダイヤ改正に合わせて、えちぜん鉄道のダイヤを組み直しており、お年寄りや子供、荷物を抱えた観光客が、走ることなくスムーズに乗り換えられるように考慮している。

#### ④新駅の設置

えちぜん鉄道では、沿線住民からの要望に応え、設立後3駅を設置した（図表1）。これも利用者の声に真摯に向き合ったことがきっかけとなって実現した事例である。福井市内の三国芦原線「福大前西福井駅」と「新田塚駅」間に、2007年9月に2駅を同時開業した。ここはもともと両駅

間の距離が長かったため、新駅設置の要望が利用者からも多く寄せられていた。周辺地域は福井大学教育地域科学部付属の中学校をはじめとした複数の教育施設、地元大手製造業の本社及び研究機関などが点在していることから、潜在的利用者が見込まれる地域でもあったため、一度に2駅を設けるという大胆な決断をしたのである。また、2015年9月には「福井口駅」と「西別院駅」間にも1駅を開業した。新駅周辺は県営住宅町屋団地という大規模団地や住宅地が集積している地域で、利用者の増加が期待できる地域でもあった。

図表6 田原町駅における相互乗り入れの様子



手前が福井鉄道、奥がえちぜん鉄道の「田原町駅」で、デザインも統一されている。



福井鉄道の線路(中央)とえちぜん鉄道の線路(右側)が1本につながっている。



2016年3月に導入されたえちぜん鉄道の低床車。この列車は「鷲塚針原駅」まで乗り入れている。



全ての列車が相互乗り入れされているわけではないため、相互乗り入れされない列車は乗り換えがスムーズにできるようダイヤが組まれている。福井鉄道(左奥)とえちぜん鉄道(右)。

## ⑤ 運賃の値下げ

前身の京福電鉄時代には、運賃の値上げが利用客の減少となって、さらに運賃の値上げをするといった「負のスパイラル」に陥っていた。利用客から多く寄せられていた割高感のあった運賃を、平均15%値下げした。目の収入よりサービスや利便性の向上を目指し、利用客の増加を図ることで収入減少を抑える戦略をとった。

図表7 えちてつサポーターズクラブ  
「2017年度版加盟店冊子」



## (2) 地域ぐるみの支援

地域(住民)、行政もそれぞれの立場で再開したえちぜん鉄道を支援する取り組みを行った。

### ① サポーターズクラブ

えちぜん鉄道の支援を通じて、沿線地域の交流促進と発展を目的とした「えちてつサポーターズクラブ」は、2005年に行政とサポート団体、えちぜん鉄道の3者が中心となって発足した。「乗って残そう」を合言葉に、えちぜん鉄道を応援する人たちが集まった“ファンクラブ”である。個人会員(年会費1,000円、定期利用者は無料)は、運賃割引や利用ポイントと景品を交換できるほか、加盟店からは料金の割引や粗品プレゼントなどの特典も受けられる。2015年度時点の会員数は4,014名となっている。また、加盟店(年会費2,000円)は、個人会員向けの特典を提供する一方、会員向け冊子への掲載や電車内の広告への掲出などのメリットがある。加盟店は、飲食店や小売店の

ほか、ホテル、博物館など多岐にわたり、「2017年度版 加盟店冊子」には109店舗が掲載されている(図表7)。個人会員数、加盟店数ともに年々増加しており、「地元で不可欠な鉄道会社」のファンクラブとして発展しつつある。

### ② NPO (住民団体)

京福電鉄からえちぜん鉄道の設立に至る間、存続への道筋に大きな役割を果たしたのは、さまざまなNPO(住民団体)からの支援だった。これは、えちぜん鉄道の再生における特徴の一つとなっている。

さまざまなNPOの中でも、出色の存在となっているのが「ROBA」である。メンバーには、ディベロッパーに勤務した経験があるまちづくりのプロ、担当部署は違うが行政を担う公務員、大学教授などの学識経験者のほか、域外から来ている学生や、福井県以外の地域で暮らしたこともある「よそ者」もいた。職業も経歴もさまざまな人たちの集団ではあるが、「『鉄



店舗ごとに特典等が記載されている。



電車内に掲載された店舗等の広告。

**実地調査** 一まちの維持には鉄道が不可欠と  
覚悟を決めた「えちぜん鉄道」から学ぶ  
**地域公共交通再生への取り組み**

道を無くして考えるまちづくり』という方向性や考え方は間違っている」という問題意識は共通していた。

地域住民の中には、鉄道を残したいと思っている人はたくさんいた。そういった人たちの思いを、「ROBA」は時にはデータで、時には他地域の事例を引き合いに出して、論理的に説明することに徹したことから、住民の声を「正確に」伝える集団として、徐々にその存在感を大きくしていった。存在感の拡大に伴い、地域住民

の代表として地元TV局の討論番組への出演や、沿線自治体の関係者に鉄道存続の主旨を説明したこともあったという。そういった地道な活動が奏功し、やがて各地域、各団体からも共感した人たちが立ち上がり、行動を起こしたことで、次第に地域住民の中に「鉄道存続」という総意が形成されていったのである。

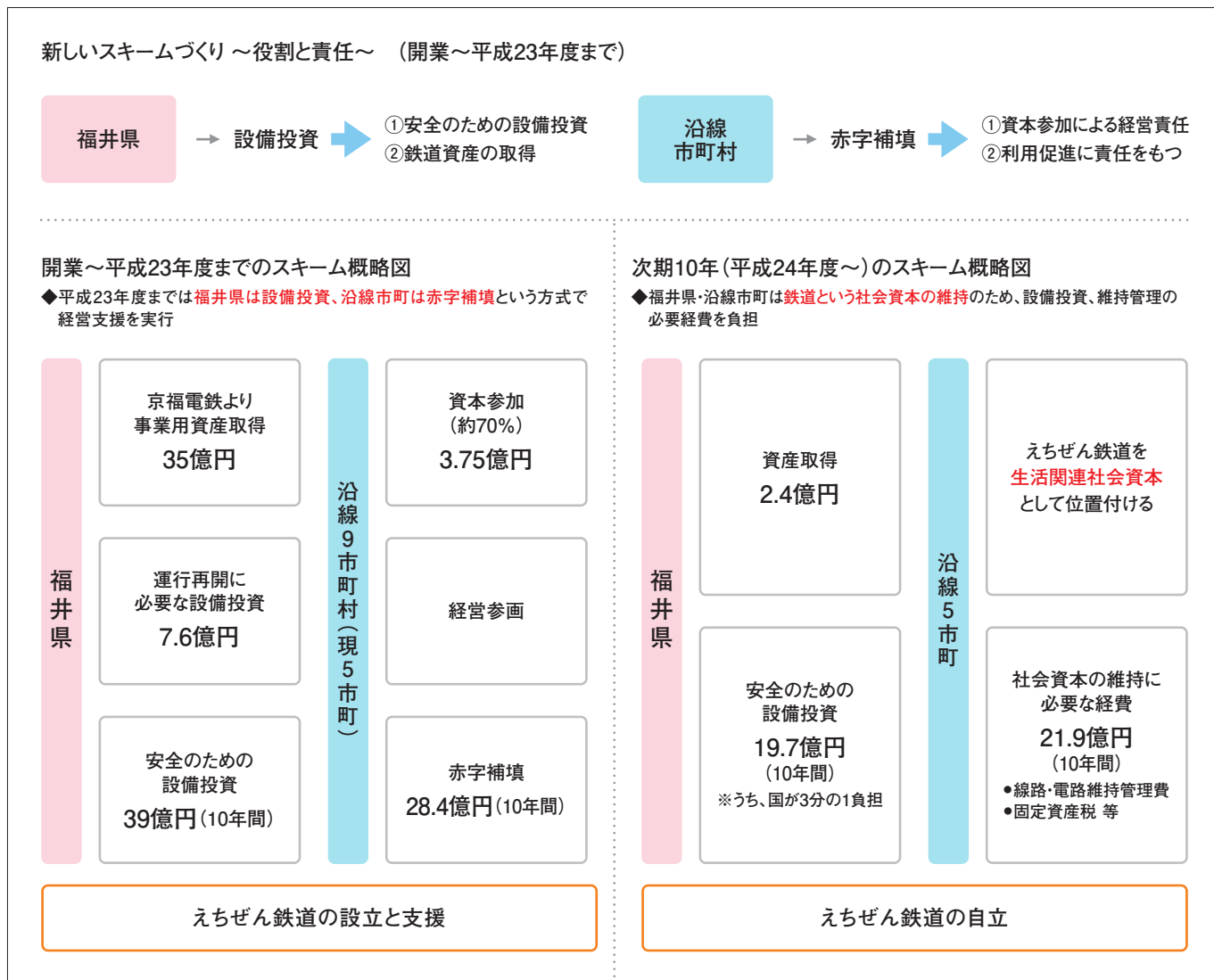
### ③行政の役割と責任

行政には鉄道が安全に運行でき

るための支援という役割が求められる。

えちぜん鉄道の開業に際し、行政サイドにおいて役割と責任の所在を明確に決めた。これが後々にも大きく影響した。スキームをしっかりと決めておいたことで、駅の改修や設備の更新など新たな案件が出てきてもスムーズな対応ができたのである。スキームは開業から2011年度（平成23年度）までの期間と、2012年度（平成24年度）からの次期10年に分

**図表8** 行政の役割と責任を明確にして設立された鉄道



出所:えちぜん鉄道株式会社からの提供資料  
(注)開業当時、沿線自治体は9市町村であったが、合併により現在は5市町になっている。

けられている(図表8)。2011年度までのスキームでは、「えちぜん鉄道の設立と支援」に重点が置かれた。そのため、福井県は「安全のための設備投資」や「鉄道資産の取得」を、沿線市町村は株主として「資本参加による経営責任」や「赤字補填」を分担することになったのである。また、2012年度以降の10年間のスキームでは、「えちぜん鉄道の自立」が重点になる。えちぜん鉄道に「自立」してもらうため、まずはえちぜん

鉄道を道路や公共下水道などと同じ「生活関連社会資本」として位置付けた。社会資本維持のためには自治体が責任を負うというスタンスだ。そのため、福井県は引き続き「安全のための設備投資」を、沿線市町村は「維持に必要な経費」を分担することになっている。福井県、福井市など沿線自治体も財政が厳しい中でも、(住民の総意に基づいて)一旦存続を決めたからには、相当な額の補填・投資をしてきている。それに応え

るかのように、えちぜん鉄道は自立に向けた様々な施策を企画、実行に移し、利用者数がほぼ右肩上がりでも推移という結果を出し続けている。

繰り返しになるが、えちぜん鉄道再生の事例ではっきりしているのは、役割分担と責任の所在を明確に決めておいたことである。だからこそ、相互乗り入れの際の工事や新車両導入などの設備投資は行政が分担し、鉄道事業者はサービス向上に努めることで利用者増加の施策に徹する

図表9 えちぜん鉄道沿線市町・サポート団体等の取り組み



出所:「えちぜん鉄道公共交通活性化総合連携計画」(平成24年3月 福井市・勝山市・あわら市・坂井市・永平寺町)をもとにOKB総研にて作成  
(注)坂井市の取り組みの中にある「太郎丸駅」は、2017年3月に「太郎丸エンゼルランド駅」に改名された。



**実地調査** 一まちの維持には鉄道が不可欠と  
覚悟を決めた「えちぜん鉄道」から学ぶ  
**地域公共交通再生への取り組み**

ことができるといった信頼関係が成り立っている(図表9)。

### 3. えちぜん鉄道再生の要因

最後に、えちぜん鉄道再生の要因を、3つの視点で整理してみた。

#### (1) 地域住民との信頼関係の構築:「聴く・伝える」

##### ①利用者の声を直接「聴く」

えちぜん鉄道が地元にとって不可欠な「生活関連社会資本」として認識されたのは、重大な事故で運行が停止し地域が大混乱に陥ったという特殊要因に依るところが大きい。しかし、このような特殊要因がありながらも、改めてお客様の声に真摯に耳を傾けていたのは特筆すべきことと考える。

えちぜん鉄道は、開業当初からお客様の声を直接聴く体制を整備していた。地域住民とのさらなる信頼関係が築けると考えたからである。例えばアテンダントの導入である。アテンダントの役割の一つは、お客様の声を「直接聴く」ことであり、お客様の声を社内で共有できるよう業務日誌を制定するなど、さまざまな改善活動を続けている。

実際、えちぜん鉄道に乗車したところ、アテンダントは乗客一人一人に声をかけていた。地元住民には下車駅を確認して接続する交通機関の乗り換え時間などを伝え、観光客と思しき人には、バスガイドのように目的地の観光マップや観光情報などを伝

えていた。それは、まさにサービス業における「接客」と言えるような内容だった。

他地域の鉄道事業者においても、お客様の声、地域の声を聴ける仕組みは、既に構築してある場合がほとんどであろう。しかしながらお客様の声を「直接」聴ける取り組みはしているだろうか。もちろん、アテンダント制度をそのまま導入することは難しいだろうが、例えば、地域の鉄道を残そうと前向きに取り組んでいるボランティア団体や地域の高齢者の方々に、「アテンダント」としてお客様の声を直接聴いてもらうことも考えられる。えちぜん鉄道の取り組みが示しているように、お客様の声には、業務の改善につながるだけでなく、利用者の真のニーズを掴むことができたり、さらには地域住民との信頼関係構築につながるようなヒントがたくさん含まれている。

##### ②住民の声と存続の必要性を「伝える」

地域の関係者の意思を一つにするためには、地域住民の声を正確に伝えることはもちろんのこと、鉄道存続に向けた客観的なデータや他地域における取り組みや実証結果などを発信することが不可欠となる。本事例では「ROBA」のような住民団体がその役割を担った。

まちづくりの専門家や行政担当者、学識経験者に加え、さらに知見のあるアドバイザーなど幅広いネットワークを持っていることも強みであった。彼らは地域住民の「コーディネーター」役になったり、時には「オピニオ

ンリーダー」になったりしたという。

さまざまな活動や情報、提言などを発信し続けた長年の実績が、地域住民や行政、あるいは鉄道事業者から高い信頼を得て、頼られる存在になっていた。本事例の場合、そういう集団が地元にはいたことは運が良かった面もあるが、他地域であっても必ず力となってくれる人や集団が地元には存在する。まずは、さまざまな地域住民とのコンタクトから始め、彼らを発掘し、地道に協力者を増やしていくことが重要である。

#### (2) 鉄道事業者からサービス業へ:「変える」

##### ①従業員の意識を「変える」

えちぜん鉄道は、その企業理念において「地域と共生するサービス業としての鉄道事業」を目指しており、これを実現するため、社員の意識改革を実行した(図表10)。まずは、運行開始に先立つ社員教育で、「お客様から給料をいただいている」という意識と、「顔は常に地元を向いている」という方向性を徹底した。意識が変わらなかった人は、例えベテランであっても採用しなかったという。

また、社員自らが積極的に沿線自治体や地域住民との交流に飛び込んでいった。自治体や観光協会への売り込み、地域の祭りへの社員派遣など、さまざまな機会を捉え、地域住民との交流や地域住民へのPRを図ってきた。今では地域から頼られる存在になったという。

## ②地域住民・自治体の意識を「変える」

地域公共交通の再生を図るとき、地域住民には、「自分たちが鉄道に乗ることが、まちの活性化の一翼を担っている」という意識の変化が求められる。それを具現化したものが、地域(住民)とえちぜん鉄道をつなぐ“ファンクラブ”であるサポーターズクラブである。

本クラブでは、会員向けのサービスとして、沿線に在る各加盟店のさまざまな特典が受けられる。そういったサービスがきっかけとなって、鉄道を利用する一つの理由になることもあろう。しかしながら、10年以上の年月をかけて会員数・加盟店数を増やしており、このシステムをそのまま他の地域で展開したとしても成功することは難しい。

ここで重要なことは、「とにかく乗ってもらう」ための動機づけの仕組みを作ることであり、まずはそこから始まるものと考えられる。例えば、SNS等を活用した“簡易式ファンクラブ”を作ってみることも一つのきっかけにな

るかもしれない。

また、自治体については、鉄道は地域住民の移動を円滑にする「生活関連社会資本」として欠かすことができないものだという意識の変革が必要である。

## (3) 役割分担の明確化: 「続ける」

繰り返しになるが、えちぜん鉄道はお客様の声を聴きながら、「安全」や「安心」、お客様へのサービスを追求し続けている。沿線のサポート団体も鉄道を利用する運動や、清掃・美化活動などさまざまな運動を続けている。また、行政は、資金面以外でも鉄道を軸としたまちづくりを常に考えるなど、3者が互いに認め合いながら、役割分担を明確にして、地元鉄道の維持・発展に努めている。

こうした役割分担は、設立時に取り決めた合意に基づいており、3者がじっくりと検討を重ねたことが功を奏していると言えよう。また、設立後は、こういった方向性を確認するた

め、鉄道事業者、沿線サポート団体、自治体担当課が定期的に必ず集まり、お互いの顔を見ながら意見交換をしており、さらに、これを設立後15年間も地道に継続していることも特筆すべきと考える。まさに継続は力なりである。

## 4. おわりに

本稿では、えちぜん鉄道を先進事例として取り上げた。地域や背景に違いはあるにせよ、地方の鉄道はどの地域でも多くの共通した課題を抱えているのであろう。えちぜん鉄道の事例で言えることは、鉄道事業者は「地域に認められる鉄道になりたい」との思いを、一方、地域住民は「私たちの鉄道を残したい」という思いを実現するために、お互いが信頼し合っ

て、まずは出来ることから、それぞれが愚直に行動してきた結果が再生につながったということである。

地域公共交通の再生に、革新的な取り組みは必要ないのかもしれない。

図表10 えちぜん鉄道企業理念

### 事業の目的と使命

地域、社会との信頼を基本におき、お客様への安全性、利便性、快適性をとおして、地域共生型サービス企業をめざします。

### 企業方針

- ・お客様サービスを第一に考えます。
- ・沿線地域と交流するネットワークを創ります。
- ・自己責任を果たし、自立する企業をめざします。
- ・夢と希望のある企業にします。

沿線住民が主役の鉄道であることから、地域との共生を第一義的に掲げるとともにサービス業としての鉄道事業をめざしています。

(注1) REPORT 2016 vol.163 RESEARCH  
は以下で閲覧できる。

[https://www.okb-kri.jp/\\_userdata/pdf/report/163-20th.pdf](https://www.okb-kri.jp/_userdata/pdf/report/163-20th.pdf)

(注2) パーク&ライドシステムとは、最寄りの鉄道駅まで自分自身が自家用車を運転し、駅などの周辺に駐車して乗り継ぐ方式のことをいう。

(2017.5.31)  
OKB総研 調査部 高木 誠