

弘前大学人文学部50周年イベント

シンポジウム

公共交通を活用した

中弘南黒地域の活性化

事前申込
不要

2月11日(祝日)

13時~17時

会場 弘前商工会議所会館
2階大ホール

開会の辞

人文学部長 今井正浩

第1部

学生チームの課題解決型学習 成果発表
公共交通の活用方法の調査報告
高校生、大学生、地域住民へのアンケートから見たもの

第2部

パネルディスカッション
「公共交通の有効活用について」

パネラー 青森公立大学講師 三上 亨
弘前観光コンベンション協会会長 清藤哲夫
弘南鉄道株式会社取締役専務 菊池信雄
北星交通株式会社取締役副社長 板垣 伸
コーディネーター 人文学部副学部長 保田宗良

質疑応答

人文学部50周年への期待
人文学部同窓会長 公認会計士 岡井眞

閉会の辞

人文学部副学部長 田中一隆

〈問い合わせ〉弘前大学人文学部 保田宗良 0172-39-3293 yasuda@cc.hirosaki-u.ac.jp

課題解決型学習

—顧客満足の追求—

保田 宗良

要 旨

地域貢献を意図した課題解決型学習のテーマとして、「公共交通を活用した中弘南黒地域活性化の研究」を選択した。自家用車を有しない交通弱者にとって公共交通の充実は不可欠である。マンパワーと時間を考慮して、弘南鉄道大鰐線、弘南線、タクシーの3班に分け、文献研究、実務家への聞き取り調査、アンケート調査を実施した。シンポジウムでの発表と報告書作成で成果を問う。キーワード：地域貢献、公共交通、フィールド研究、顧客満足、アンケート調査

I はじめに

大学生の地域貢献は、まだ文科系では発展途上にある。交通費、調査費、報告書作成費などの予算措置を要し、3年生は12月以降就職活動との両立が求められる。人文系の学生は文献研究が基本であるが、フィールドで実務家の意見を聞き、研究を進めると大きな成果が期待できる。現場にあるヒントを咀嚼すると、新たな検討課題が明確になるゆえである。

- 1 自分たちの定義と実務家の定義が異なるが、その理由はどこにあるのか？
- 2 自分たちが考えていた課題解決方法が進まないのは、根本的な見直しが必要なのか。あるいは部分的な見直しで対応できるのか。
- 3 現場で結果が出ないのは、不可能なのか不実行なのか。短期的には不実行でも長期的には可能なのか。

といった課題を本気で考えることは、考える力を向上させる。

地域貢献は、プレーヤーとサポーターが必要とされる。サポーターは行政の役割であるが、実働するプレーヤーが必要である。地域内には様々な利害関係がある。首長選挙を巡り有力者が対立する事例があり、一枚岩にはなりにくい。業種エゴが存在し、どこかが利益を得れば、どこかが損失するようになっている。同一業種が等しく利益を得ることはあり得ない。良い意味でのよそ者である大学関係者がプレーヤーとなり、建設的な提案をすれば、円滑に進めることもありうる。

地域の活性化がテーマとなるシンポジウムが多数存在する。一見理解したつもりになるが、地域の活性化、地域を元気にするということが何がゴールなのか見えにくい。青年団が中心に組織作りを進めているが、年齢的に職場で多忙なメンバーは、結果を出すのに試行錯誤を続けている。高齢社会が進行し、買い物弱者、交通弱者が増えつつある。家族は自家用車を有しても自分は運転できないことがあり、公共交通の利便性が不可欠となっている。

全国各地で観光開発が進められており、売り物に磨きをかけている。団体バスで移動すれば楽であるが、個人の移動は交通アクセスが障壁となる。冬期間は道路事情が厳しい。雪道のレンタカーは不慣れな人には困難である。観光タクシーがあれば都合が良い。

II 課題設定

こうした問題意識のもとに「公共交通を活用した中弘南黒地域活性化の研究」をテーマに、課題解決学習を進めた。成果は発表して建設的な批判を仰ぐことで一層の進展が望める。2014年2月11日の人文学部50周年のイベントのシンポジウムで発表し、パネラー、参加者から建設的な批判をいただくという形式にした。そのために3年次ゼミナール、4年次ゼミナールの時間は、到達度の確認を続けた。



こうした形式を検討しているさなかに、弘南鉄道大鰐線廃止の方針が打ち出された。弘前大学の教職員、学生にとって文京地区のすぐ近くを走る大鰐線には親近感があり、頻度は少ないが買い物等で利用している学生、教職員が実在する。

2013年6月28日の陸奥新報の記事を筆者の視点で要約すると以下のようなになる¹⁾。

「弘南鉄道の船越弘造社長が、27日の株主総会で大鰐線を2016年度で廃止することを表明した。利用客の低迷により、会社側にとっては廃止もやむなしという決断である。

通勤、通学などで日常的に利用している人も多く、利用客や沿線住民にとっては戸惑いや不安が大きい。大鰐線が1度廃止されると復活はないので、鉄道利用者は移動手段の確保が困難になる。公共交通機関の見直し、地域の交通機関を維持、確保するための総合的な方策を見出さなければならぬ。

大鰐線の利用者数は、1974年の約390万人をピークに減少傾向が続き、12年実績は前年同期比1.9%減の57万人余りであった。ピーク時の15%程度まで落ち込んでいる。減便や運賃改定、職員の賃金抑制などによる経費削減に取り組んできたが、厳しい経営を強いられている。

弘前市が、09年12月に行った大鰐線活用に関するアンケートでは、沿線住民の約6割が「全く利用しない」と回答している。一方では「将来の生活を考えると大鰐線は必要」とする回答も多く、路線維持に向けた在り方が課題となった。」

この記事から判断できることは、自家用車で通勤、移動する住民が増え公共交通の在り方が問題

視されている。廃止は忍びないが、廃止に反対した住民が大鰐線に乘車するわけではない。乗って残そう運動は、主催者の持続性が無くなるといずれ頓挫する。沿線には、弘前高等学校、弘前大学、弘前学院大学、弘前学院聖愛高等学校、東奥義塾高等学校がある。位置により異なるが、降雪により自転車を利用できない冬期間は、どうしても大鰐線が必要な生徒が実在する。

大鰐線を利用しないのは、特に必要がないという理由が多く占める。本数が少ないので自家用車で通勤する。利用者が少ないので更に本数が減少する。本数が減少すると更に使いにくくなるという負のスパイラルに入り込む。この問題は、スクールバスの経路を増やしたり、弘前市がコミュニティバスを設置する等、交通手段の代替を検討するという問題に行き着く。

弘前市からの再検討の要請等で、廃止は撤回されたが先行きは不透明であり、地域全体で考えなければならない課題である。課題解決型学習のテーマとしては総合的な政策を考慮するものとなる。他地域で、コミュニティバスを運行しているが、民間が運営するか行政が主体かで運営は大きく異なる。

学生が考えるべき論点は、以下のものが基本となる。

- ・公共交通の役割の検討
 - ・公共交通と地域活性化の関連
 - ・公共交通と自治体の関連
- 等である。

マーケティングゼミナールでの課題解決学習なので、サービス・マーケティング研究、地域マーケティング研究、公共交通の利用者の顧客満足度向上の研究を組み入れたものとなる。

弘南鉄道は、大鰐線の存続が注目されたが、7月27日に田舎館村に田んぼアート駅が開設された。田んぼアートに新駅が設置され11月までは弘南線が停車し、交通アクセスが便利になった。従来は車を利用しない場合、弘南バスかタクシーを利用するのが主たる手段であったが、弥生の里、田んぼアートへの訪問がかなり容易になった。田舎館周辺の活性化につながる事が期待される。

弘南線は、田んぼアートを始めとして観光地、黒石市を結んでいる。沿線には、弘前東高等学校、柏木農業高等学校、尾上総合高等学校、黒石高等学校、黒石商業高等学校があり、通学路線となっている。黒石市は黒石焼きそばで注目された1万石の城下町であるが、こみせ等、古き津軽の面影を残している。週末は観光客を多数見かける。観光バスを利用しなければ、公共交通を活用が、観光の基軸となっている。

全国多くの地方都市が観光客の誘致に力を注いでいる。観光は第6次産業であり、地域に多大な波及効果をもたらす。農商工とサービス業の連携がなされ、目標が一致すれば全員参加の産業となりうる。しかしながら、全員参加は業種エゴ、責任の大きさの相違等により利害関係が生じ、誰がリーダーを務めるかという問題が起こる。カリスマリーダーは、常にいるとは限らない。カリスマリーダーは、何でもこなすスーパーパーソンであるので他の人は同じ業務はこなせず、葛藤が生じる事例が実在する。

こうしたことを踏まえて、補助金とカリスマリーダーに頼らない組織作り、地域を活性化する仕組み作りを学生の視点で考えることを目標とし、課題解決学習を組み立てた。こうした教育には、

現場の実務家の指導を仰ぐことが不可欠であるので、東奥義塾高等学校²⁾、弘前学院聖愛高等学校³⁾、弘前高等学校⁴⁾、弘南鉄道株式会社⁵⁾、北星交通株式会社⁶⁾、大鱈町役場⁷⁾、田舎館村役場⁸⁾を訪問し、企業2社、自治体2つには、学生が訪問した際にご指導をいただくようお願いをした。

地域の検討課題を解決するためには、指導教員が事実関係を正確に把握しなければならない。鉄道は地域密着が基本であり、ノルマを決めて乗車するものではない。行政の職員が自家用車で通勤している状況で、鉄道の活性化を進めるのは説得力に欠ける。

大学生の強みは素人の第三者であることである。素人というマイナスの印象があるが、実務家が躊躇することも、大胆に提案する勇気を備えている長所がある。理論的な裏付けがあれば、財源が不足してもアイデアで補う強みがある。費用対効果の実証が弱く、不実行と不可能の区別を付けにくい。方法論が稚拙なところは否めないが、困難に直面したとき乗り越える努力を重ねることは、社会に出る前の貴重な経験となる。

尚、マーケティングゼミナールの課題解決型学習なので、キーワードは顧客満足の向上とした。マーケティングでは、購買を意識している消費者を顧客と称する。地域住民あるいは観光客が公共交通を利用して自分の目的を達することは、満足度を高めることであり、サービスの満足度を高めることが研究の軸になると考えた。公共交通のサービスとは何か、単に移動ができれば良いのかという疑問を解決することが、最初の関門となる。

Ⅲ チーム研究

① 大鱈線班

弘前大学学生にアンケートを実施し、学生の大鱈線に対する意識を明確にすることから研究を展開した。アンケートは、11月28日～1月10日まで実施し、有効回答は455人であった。大鱈線は大学の直ぐ近くを走っているのに、その存在を知らない学生はいないはずであるが、認知度を把握することは課題解決の基礎となる。455人のうち72.3%、329人は利用経験が無かった。

大鱈線は、大鱈町の活性化に直結するので、観光ホテルの経営者への聞き取り調査、大鱈町企画観光課の前田克則課長に全体像を講義していただき、岩崎光課長補佐にアドバイスをいただいた。大鱈町にはコミュニティバス⁹⁾があり、路線バスの赤字拡大を防ぐように努めている。交通弱者にとっては有り難いサービスである。

大鱈線沿線には、魅力があるロケーションが散在する。桜と言えば弘前公園が著名であるが、石川の大仏公園も捨てがたい魅力がある。大仏公園から見る平川の情景はすばらしい。大仏公園の近隣には「文学の丘」があり津川武一氏らの碑がある。文学研究者には興味深い地域である。こうした魅力は限られた地域住民しか認識していない。観光名所には至らないが電車を利用して寛げる場所である。

大鱈町の茶白山公園には、1万5,000本のつづじが植えられている。俳句の小径があり俳句を刻んだ石が続いている。大日様の大日如来像は国指定重要文化財である。大鱈町には多くの魅力的なスポットが散在している。

② 弘南線班

弘南線は、弘前～黒石まで結ぶ鉄路である。沿線には、5つの高等学校があり、弘前東高前駅の自転車置き場を利用して、市内の4程度の高校生が電車＋自転車の通学をしている。平川市、田舎館村、黒石市は、観光資源が少なくない。駅から徒歩の経路だと多少時間を有するが、平川市の猿賀公園、盛美園は行楽シーズンは賑わいをみせる。

田舎館村は、歴史に関心を有する者には貴重な遺跡である垂柳遺跡¹⁰がある。遺跡巡りはヘリテージツアーという分類になり、新たな観光マーケティングのスタイルである。修学旅行コースに組み込む等、電車を活用した方法が考案できる。物産店が周囲に無いので、現在の状態では観光には活用されていない。

黒石市は、古き良き津軽の面影を残している。焼きそばで知名度が上がり、週末は観光客の姿を良く目にする。1万石の城下町は城跡が残されていないが、黒石駅から徒歩で行ける範囲に見学できる施設が多数ある。団体バスの観光客が目立つが弘南鉄道弘南線の利用により、個人でも十分楽しめる。弘前から30分程度の電車のトリップは気分転換になる、適度な距離である。

学生は、弘南鉄道工藤課長に講義をしていただき、学生利用者と一般利用者のアンケートを実施した。工藤課長にはアンケートの添削をしていただいた。高校生の意識調査を行い、弘前東高等学校、尾上総合高等学校、黒石高等学校の高校生の御協力をいただいた。

③ タクシー班

公共交通の定義は識者により異なるが、タクシーが含まれる。学生にとっては贅沢なものであるが、自家用車を有せず、バスを利用できない交通弱者にとっては不可欠な移動手段である。学生のご指導を頂いた北星交通は様々な取り組みを進めている。特に興味深い取り組みは、ナビ付き無線機を利用したデマンド交通の展開である。

デマンド交通とは複数の利用者の要望(デマンド)に応じて、その都度運行経路を決めて走らせる交通機関のことである。相乗りが前提なので、目的地に最短距離で移動することは難しい。路線バスとタクシーの中間的な交通手段である。

利点としては、

- ・乗客が少ない過疎地で公共交通の空白域を埋められる。
- ・増え続ける路線バスの維持コストを抑えることができる。
- ・会社が持つ配車用無線を活用するため初期投資が不要である。

検討課題としては、

- ・利用者をどこまで迂回させるか。
- ・迂回を小さくすると、一台当たりの乗合率が低下する。
- ・迂回による不便さが利用者離れを招く¹¹⁾。

といったことが列挙できる。

中津軽郡西目屋村は、鉄道が無いのでバスとタクシーの活用が決め手となるが、タクシー会社が廃業しており、弘前の病院まで送迎無料の福祉バスを運行している。住民はほぼマイカーを所持している¹²⁾。

聞き取り調査の結果、タクシー会社が有している白神地区の観光タクシーを活用することが考えられると判断した。北星交通は、オーダーメイドの観光タクシープランが可能で、弘前大学教員が主催するイベントと連動するプランが期待できる。2014年のイベントと連動するプランを検討したい。

タクシー利用の促進に向けて、弘前大学学生339人にアンケートを実施した。仮説を検証し χ^2 検定の結果、自家用車の所有の有無が公共交通の利用に関わることが判明した。常識的な結果であるが、実際にアンケートで調査することに意義がある。

IV おわりに

アクティブ・ラーニングとは能動的学修である。課題を自分たちで考え、解決策を施行する。大学生の予習、復習は限られた科目を除き非常に少ない。教師から与えられた受動的な学習では意欲が沸かない。先行研究で不明確な調査を進め、自分たちの提言が地域貢献につながるという目的があれば、勉学の意欲は大きく高まる。

マーケティングゼミナールでは、経営戦略、マーケティング戦略の視点で地域貢献に取り組んできた。大鰐線のチームをアドバイスした4年生は、3年次に大鰐町活性化についての研究を進め、「特産品を使った鍋」を考案した。弘前、黒石、平川で654人のアンケートを実施し、自由記述をKJ法でまとめ、1つの方向を打ち出している。

大鰐では冬関係のイメージが強い割に冬のイベントが少ない。「特産品を使った鍋」のイベントを新設すべきという提案を出したが、その提案に対しておおわに事業協同組合の相馬康穰副理事長及び大鰐町企画観光課の岩崎光課長補佐から、1つの方向性として考えたいという評価を頂いている¹³⁾。

大鰐町活性化は地産地消の促進、高齢化対策、スキー場の活用等、様々考えられるが、交通弱者対策もあげられる。大鰐までの移動、町内の移動対策が必要である。自家用車を有しない地域住民の移動手段は、真剣に考えるべき検討課題である。名湯も実際に入れなければ宝の持ち腐れとなる。イベントは費用対効果が問われ、強力な支援体制がもとめられる。イベントを行わずに地域密着の路線として、大鰐線が必要とされる生活スタイルの設計が望ましい。

学生にとって馴染みが浅いと考えられる、タクシーの有効活用の検討はやや困難であった。デマンド交通は、乗合率が低い採算割れとなり、補助金が不可欠なものとなっている。実現までに克服すべき問題が多いという実務家の指摘が¹⁴⁾、学生チームの次の検討課題となった。

どうしたらタクシーの利用が増えるかという問いに対して、自由記述の246の回答を得たが、料金の改定、割引券やポイントカードの利用、定額のシステム、乗合システム、女性のドライバーや女性専用車両といった意見が出され、興味深いものとなった。

弘前大学学生に対して行った弘南鉄道大鰐線のアンケートで、企画キップの認知度を質問している。クロス集計により、知っているが、利用したことはないが54人、企画キップを知らないが373人となっている。企画キップは興味深いアイデアであるが、存在を知らなければ利用できない。情報発信が不十分であることは事前に予測していたが、こうしたデータがあると客観的に理解できる。

この課題解決学習は、2月11日開催のシンポジウムに焦点を合わせた。各チーム3年生3名が、

調査報告を実施し、実証分析から見えたもの、今後の課題を指摘した。シンポジウムの内容をふまえた学生チームの報告書は、先の章に掲載している。

注

- 1) 「陸奥新報」2013年6月28日。
- 2) 對馬勉塾長、木村隆博教頭から大鰐線存続への対応を伺った。(8月27日)
- 3) 山上猛美校長、中田豊彦教頭から大鰐線存続への対応を伺った。(9月5日)
- 4) 古山哲司校長から大鰐線存続への対応を伺った。(10月21日)
- 5) 工藤司業務部営業課課長から弘南鉄道の全体像について、及び大鰐線の実情について伺った。(9月12日)、下山敏則常務取締役から利用者の意見について伺った。(1月22日)
- 6) 下山清司代表取締役社長、板垣伸取締役副社長、小野俊尚観光部課長から、観光タクシーの実情について伺った。(10月3日)、板垣伸副社長から、オーダーメイドの観光タクシーの可能性について伺った。(1月24日)
- 7) 企画観光課長 前田克則氏、岩崎光課長補佐から、弘南鉄道大鰐線への対応を伺った。大鰐町では議論を行い、町内会の意見等が出されていた。(9月20日)
- 8) 浅利高年 企画観光課商工観光係長から弘南線田んぼアート駅開設についての話を伺った。(11月28日) 田んぼアート駅は、東奥日報への投書者の要望からスタートした。それまでは問い合わせがあれば、川部駅からタクシーを利用するか、弘前駅から弘南バスを使用するように示唆していた。会場の間近に公共交通が来れば利便性がかなり高まる。
- 9) 平成20年10月から町内限定のコミュニティバスが発足した。予約型のジャンボタクシー型のバスで、大人200円、子供100円である。集客は好調であり、24年度はA路線が約14,000人、B路線が約10,000人、C路線が約5,000人となっており、運営は大鰐交通に委託している。
- 10) 青森県庁ホームページ、あおもりの文化財 垂柳遺跡(2013年12月24日閲覧)によると、「弥生時代中期末の水田跡が良好な状態で発見され学術的に高く評価されている。東北地方における弥生社会解明の発信地となり得る重要な遺跡である。」
- 11) 「讀賣新聞」2012年8月10日の記事を参照。
- 12) 西目屋村総務課課長補佐 菅原孝之氏に対する学生の聞き取り調査。(11月8日)
- 13) 「陸奥新報」2013年3月25日の記事を参照。この研究の詳細に関心がある方は、「大鰐町活性化のための考察」弘前大学マーケティングゼミナール、2013年、弘前大学図書館に所蔵を参照されたい。
- 14) 青森県タクシー協会弘前支部・協同組合弘前ハイヤー協会事務局長 小川夏比古氏に対する学生の聞き取り調査(11月26日)

参考文献

- 小磯 修二(2013年)「地方の創造的発展と大学の役割」『都市問題vol.104』後藤・安田記念東京都市研究所、pp.26-30
- 佐藤 大輔(2014年)『「創造性」を育てる教育とマネジメント』同文館出版
- 中山留美子(2013年)「アクティブ・ラーナーを育てる能動的学修の推進におけるPBL教育の意義と導入の工夫」『21世紀教育フォーラム 第8号』弘前大学21世紀教育センター、pp.13-21。
- 三上 亨(2013年)『地域を自立させる人々 ―持続可能な地域社会の創造―』文眞堂。
- 本木 章喜(2014年)「中教審答申が求める大学の将来 ―危機に立つ大学教育の質保証―」『生活協同組合研究 Vol.456』生協総合研究所、pp.14-20。
- 『月刊弘前 第413号』(2013年) pp.2-13。

付記

弘前商工会議所まちそだて課長 村谷 要氏
弘前観光コンベンション協会会長 清藤 哲夫氏
青森公立大学講師 三上 亨氏
弘前観光コンベンション協会副会長 小笠原 潤氏
から貴重なアドバイスを頂いた。

【シンポジウム】

第1部 学生チームの課題解決型学習 成果発表

公共交通の活用方法の調査報告

高校生、大学生、地域住民へのアンケートから見たもの



第1部では、実施したアンケート調査の分析にもとづき、公共交通の有効活用はまちづくりと連動して考えるべきであるという意見や、地域住民がどのようなスタイルで地域に貢献すべきかといった広い範囲の問題点が提起され、このテーマをどこまで展開させるべきかが問われた。参加者は30名程度で多いとはいえなかったが、第2部でパネラーから好意的な講評をいただいた。

第2部 パネルディスカッション

「公共交通の有効活用について」

パネラー

青森公立大学講師	三上 亨
弘前観光コンベンション協会会長	清藤 哲夫
弘南鉄道株式会社常務取締役	下山 敏則(菊池信雄取締役専務代理)
北星交通株式会社取締役副社長	板垣 伸
コーディネーター 人文学部副学部長	保田 宗良

参加した学生から、パネラーに対して積極的な質問がなされた。公共交通とまちづくりの枠組みについて等、幅広い意見交換がなされた。

(本稿は「21世紀教育フォーラム第9号」弘前大学21世紀教育センター、2014年所収の論文を進展したものである。)