

ハピラインふくい利用者説明会 [令和6年1月15日(月)～2月2日(金) 9回開催]

質疑応答

	質問	回答
ダイヤについて	乗換時間はどのように設定していますか？	歩く距離や速度、エレベーターなどの利用スタイルがあることを考慮して設定しています。
	乗換時間は車イスでも十分間に合うようになっていきますか？	所定の接続列車に必ず間に合う保証はありません。1本早い列車をご案内するなど、利用者の目的に沿うよう可能な限りサポートします。
	米原駅からのJR臨時快速と敦賀駅発のハピライン最終快速列車との乗換時間が2分となっていますが間に合いますか？	同じホームでの対面乗り換えとなっています。
	敦賀駅発の新快速との接続はとっていますか？	今回設定した乗換時分については、朝方は大阪方面への特急列車、夕方は大阪方面から福井へ帰ってくる接続列車を優先しました。
	最終の特急しらさぎ号の代替列車として走る敦賀駅発の快速列車はいつまで運行しますか？	最終のしらさぎ号の利用者数が少ないこともあり、JRの米原駅からの臨時快速が無くなれば継続させるのは難しいです。
	敦賀駅から福井方面の列車について、朝ラッシュ時に王子保駅や今庄駅からの利用者は7:09敦賀発の列車のあとに1時間ほど時間が空いているのはなぜですか？	会社や学校の始業時刻及び現在のご利用状況等を総合的に考慮してダイヤを策定しました。開業後のご利用状況などを検証の上、次期ダイヤ改正で検討します。
	福井～武生駅間を増便させたのはなぜですか？	福井～武生駅間の利用者が多かったため、この区間を中心に利用しやすいように設定しました。
	金沢駅まで直通運転とありますが、富山駅までは乗り換えが必要ですか？	富山駅まで行く場合は、金沢駅で乗り換えが必要です。
	降雪時や動物衝突時などで列車が止まった場合の振替輸送はありますか？	1時間、2時間などの遅れについては考えていません。長期期間の運休などについては検討します。
	JRの列車が遅れた場合の接続はどうなりますか？	可能な限り遅れの列車との接続をとります。
	朝の時間帯に上り快速列車が2本あるが、丸岡駅から乗ろうと思うと1本しかないことになり朝も早くなるため利便性がよくないです。今後の快速列車の増便の予定はありますか？	朝1番の快速については、今回JRが米原まで快速を走らせるということで、それに接続する列車として設定しました。今後、効果を十分検証し、次回のダイヤ改正で検討します。
	福井～金沢間の運行本数は減りますか？	現行と同じく引き続き44本運転します。
	大聖寺駅止まりの列車はないという認識であっていますか？	大聖寺駅止まりの列車はありません。

きっぷ の購入	ハピラインのきっぷはいつから購入できますか？	開業日の3月16日から購入できます。開業日より前には購入できません。	
	ハピラインの窓口や券売機できっぷを購入できるのはいつからですか？	開業日（3月16日）から購入できます。	
	快速列車を利用するためには乗車券とは別に料金がかかりますか？	普通運賃のみでご利用できます。	
	定期券は何日前から購入できますか？	ご利用日の2週間前から購入が可能です。	
	開業日より前にハピラインの定期券は購入できますか？	開業前に事前販売を行います。詳しくはホームページでご確認ください。	
	通学定期券を購入の際、通学証明書は必要ですか？	新規での購入の際には必要です。また、年度（4月～5月）を跨ぐ場合についても証明書等が必要です。	
	ハピライン開業日（3月16日）からの定期券は新規扱いになりますか？	新規扱いになります。	
	中学生の定期券割引はありませんか？	中学生も割引があります。区間ごとの定期運賃についてはホームページに掲載しています。	
	ハピラインの定期券を購入する際、開業日の3月16日から3月31日まででは日割り計算で発売しますか？	定期券は1か月、3か月、6か月期間での発売となっているため、日割りでの発売はできません。	
	県内のJRの窓口や券売機でハピラインのきっぷは買えますか？	購入できません。敦賀駅についてはハピラインの券売機を設置できないため、JRの券売機でハピライン区間のきっぷを購入できます。	
	県外のJR駅でハピライン区間を含めたきっぷを購入できますか？	連絡運輸範囲内で県外のJR有人駅では購入できます。連絡運輸を結んでいない名古屋駅などではハピライン区間のきっぷは購入できません。	
	団体乗車券はどこで買えますか？	有人駅の窓口で購入できます。	
	団体利用の人数、割引率はどれくらいですか？	8名から団体利用が可能です。割引率は時期によって異なり、約1割から1.5割引です。	
	回数券はどこで購入できますか？	券売機もしくは窓口で購入できます（敦賀駅は窓口のみ）	
	普通回数券はどこまでの区間で購入できますか？	ハピライン区間のみ発売します。	
	普通回数券の有効期限はいつまでですか？	有効期限は3か月です。	
	放送大学・通信学校のための割引回数券はありますか？	JRと同じく発売する予定です。	
	武生・鯖江駅の窓口では、今まで通り全国のJRのきっぷが購入できるとありますが、きっぷはハピラインとJRとで2種類に分かれますか？	基本的にハピラインとJRの区間できっぷは別のものとなります。	
	敦賀駅から小浜線経由で東舞鶴まで行く場合、きっぷはどう購入すればいいですか？	敦賀駅についてはJRの駅なので、敦賀駅から東舞鶴までの切符を購入できます。	
	券売機でクレジットカードは使えますか？	券売機で定期券を購入する時のみ、クレジットカードをご利用できます。	
	ハピラインとJRのきっぷを一緒に購入すると距離は通算として扱われますか？	ハピラインとJRとでは別々の距離での計算となります。	
	鯖江駅でJR全線のきっぷを購入できるとありますが、JR西日本の株主優待券を使って購入できますか？	JRのきっぷのみ適用ですが、窓口で購入できます。	
	ハピラインのきっぷはネットで購入できますか？	ネットでは購入できません。	
	JRのe5489のきっぷは発券できますか？	JRの予約きっぷの受け取りはできません。	
	駅の窓口できっぷをスムーズに購入できるか心配ですが大丈夫でしょうか？	現在JRで研修しており、駅職員の半分程度はハピラインの職員です。研修を重ね、開業日に向けて準備を進めています。	
	きっぷ 利用	オリジナルICOCAはどこで買えますか？	開業日（3月16日）から有人駅の券売機もしくは窓口で購入できます。
		オリジナルICOCAの販売額はいくらですか？	デポジット代（500円）を含め2000円です。
		オリジナルICOCAの通勤・通学定期券は購入できますか？	購入できます。
		ハピライン区間でICOCAを利用するとICOCAポイントはつきますか？	ポイントの設定はありません。ICOCA本体はJRのものであるため、ハピライン区間は対象外となっています。
ICOCAはあいの風とやま鉄道区間まで使えますか？		使用できません。ICカードで富山まで行く場合は、金沢駅で一度出場して再入場する必要があります。	
ICOCAでバスと列車を利用することでの割引はありますか？		バスとの乗継割引などは考えていません。	
ICOCA以外にSuicaなどのICカードも使用できますか？		Suicaも含め全て利用可能です。	
磁気定期券をICOCA定期券に変えることはできますか？		有人駅の窓口でできます。	
今使っているICOCAの残金をハピラインオリジナルICOCAに移行できますか？		移行できません。オリジナルデザインのICOCAを新たに買っていただくことになります。今使っているICOCAを継続して使うことはできます。	
新幹線に乗り継ぐ際、ハピライン区間はICカードを利用し新幹線は紙のきっぷで利用する場合、乗換改札ではどのようにして入場すればよいですか？		JRと相談中です。	

障害者割引	障害者割引のきっぷはどこで買えますか？	有人駅の窓口で障害者手帳を提示して購入できます。
	障害者割引のきっぷを購入する際、ミライロID（障害者手帳アプリ）は利用できますか？	利用できます。窓口にて係員にご提示ください。
	障害者割引が適用される距離制限はありますか？	ハピラインふくいの区間については、距離に関係なく障害者割引が適用されます。単独でもご利用できます。
	障害者用のICカードはありますか？	設定する予定はありません。
	障害者割引は何割引きですか？	5割引きです。
	障害者割引のきっぷは、小児運賃のきっぷで代用できますか？	代用できません。障害者割引などの特殊割引きっぷについては有人駅の窓口でご購入ください。
	障害者用の回数券はありますか？	障害者割引の回数券を発売します。
	障害者割引できっぷを購入する際、JRの距離と一緒に加算されての距離計算になりますか？	JRとは割引制度が違うため、割引での距離計算は別々になります。
企画きっぷ	青春18きっぷはハピライン区間で利用できますか？	ご利用できません。JRの特例として、敦賀から途中下車することなく越前花堂駅で乗り換えて越美北線の越前大野駅まで乗車されるようなときはご利用できます。
	ハピラインの1日フリーきっぷは常時発売しますか？	常時発売する予定です。ただし、土日祝日等の利用となります。
	福井鉄道・えちぜん鉄道との3社合同の企画きっぷなどはありますか？	開業を記念して一定期間での発売を計画しています。
	IRいしかわ鉄道・あいの風とやま鉄道の3県通しの企画きっぷなどはありますか？	北陸3県で2日間乗り放題の切符を発売します。詳細はホームページ等をご確認ください。
	ファンクラブ特典の1日フリー乗車券は一般発売をしますか？	ファンクラブ特典とは別で土日祝日に利用できる1日フリーきっぷを発売予定です。
	ファンクラブ特典の1日フリー乗車券について、障害者割引用などはありますか？	ファンクラブ特典のきっぷについては障害者割引の設定はありません。
	平日に利用できるフリーきっぷは発売しますか？	ファンクラブ特典の1日フリー乗車券以外で、平日に利用できるフリーきっぷは現時点では考えていません。
	北陸おでかけパスは利用できますか？	弊社も参画し利用できる方向で計画しています。
利用方法	法人割引などの企業向けの特別な割引きっぷはありますか？	現時点では考えていません。
	きっぷを持っていない状態で車掌が乗っていない列車に乗った場合はどうすればいいですか？	車掌がいない場合については着駅でご精算ください。
	越美北線からハピライン区間を挟んで大阪方面へ行く場合、合算した距離での運賃ですか？それぞれ3つの区間バラバラの運賃の合計ですか？	JRの区間は本線と越美北線（地方交通線）とそれぞれ別距離の運賃となり、ハピラインについても別会社となるため別距離の運賃となります。
	越前大野駅から福井駅に行き、福井駅から快速で敦賀駅まで行く場合、越前花堂～福井駅間の1区間が連続になるが、乗車券としては越前大野駅から福井駅経由ではなく、越前花堂経由の敦賀までのきっぷで利用できますか？	制度上、福井駅で乗り換える場合は越前大野駅から福井駅までと、福井駅から敦賀駅までのきっぷが必要になります。現在のJRにある特例については、今後検討します。
	IRいしかわ鉄道の倶利伽羅駅までのきっぷを購入できるとありますが、倶利伽羅駅より先のきっぷはどうすればいいですか？	ハピラインから富山へ行く場合、金沢駅で乗り換えが必要となりますので、その際にきっぷを購入するか、車内でご精算もしくは着駅でご精算ください。
	今庄駅から大阪駅まで行く場合、きっぷはどうすればいいですか？	ICOCAなら大阪駅まで通しでご利用できます。お持ちでない場合は、今庄駅から敦賀駅までのきっぷを購入し、敦賀駅で大阪駅までのきっぷを購入してください。もし購入する時間がない場合は、JR列車の車内もしくは着駅でご精算ください。
	その他	プレゼント企画などの目的でオリジナルICOCAを100枚程度購入することはできますか？
JRでは回数券を販売していないが、ハピラインで販売するようになったのはなぜですか？		県民鉄道として少しでも多くの方にご利用していただくために設定しました。

駅・列車 内設備	駅設備等	冬の時期にホームの除雪は行いますか？	計画的に行う予定です。
		福井駅のコインロッカーはどうなりますか？	検討中です。
		コンビニが無くなっている駅に、また新しくコンビニが入りますか？	存続を希望していますが厳しい状況です。
		駅の券売機は何時まで使えますか？	列車の動いている時間帯は券売機も動いています。
		鯖江駅サンドームイベントの混雑時の対策はありますか？	臨時列車や増結などを考えています。
		敦賀駅でハピラインのきっぷが購入できる券売機が設置されるのは西口だけですか？	ハピラインのきっぷが購入できるJR券売機は西口と東口の両方に設置されます。
		無人駅の券売機に音声案内はありますか？	券売機付近に有人駅につながるインターホンを設置しています。
		駅で貨物列車や特急列車が通るときに注意喚起として音などを出していたが、ハピラインでも継続して行いますか？	継続して行います。
		ICOCAで入場し、残金不足で出れないとなった時はどうすればいいですか？	福井駅については乗り越し精算機で追加チャージができます。
		車いすで乗り降りする時のサポートはしてもらえますか？	事前に申し込んでいただければ可能な限りお手伝いさせていただきます。事前申込に基本期限はありませんが、前日までにはご連絡ください。
		列車の遅れなど無人駅で確認できるものはありますか？	駅にディスプレイを設置する予定です。
		森田駅について、バリアフリー化など将来的にどうなっていくのか現時点での計画はありますか？	既存駅でのエレベータ整備などの改築は難しい状況です。
		敦賀駅で新幹線との乗換はどこから行けますか？	敦賀駅2階の通路から新幹線側に移動できます。
		聴覚障害者の方への対応策はありますか？	筆談器については社員が使用できるようにしています。
		鯖江駅の係員は何時までいますか？	19時30分までは窓口に係員がいます。
		学生の新学期になると駅がかなり混雑することがありますが、その混雑対応や、はじめて利用する学生のための対策などはありますか？	JRの対応を参考に、当社も可能な限り対策をとります。
		無人駅の清掃は考えていますか？	毎日ではできませんが、定期的に無人駅巡回を計画しています。
		ホームの除雪は考えていますか？	引き続き行います。朝7時ぐらいまでには除雪できるように計画しています。
		駅の駐車場の整備はどのように考えていますか？	当社の土地が活用できるのであれば、パーク＆ライド駐車場の拡充などを実施していきたいと考えています。
	列車内 設備等	アテンダントの配置はありますか？	アテンダントは考えていません。
		列車に乗車している時に何か遅れが発生した場合、聴覚障害者向けに字幕などの文字で案内するものはありますか？	リアルタイムでの字幕案内は難しいです。運転士、車掌から可能な限り案内させます。
		優先席は今まで通りありますか？	これまで通り優先席は設置されています。
		快速列車は何両編成ですか？	2両編成です。
		ハピラインの車両は何人くらい乗れますか？	2両編成で定員250名（立った人も含めれば300名くらいは乗れます）、4両編成で定員500名です。
		ハピラインの列車は新しい車両ですか？	現行の521系車両が走ります。
	その他	新駅はどこにできますか？	王子保～武生駅間は事業化。武生～鯖江駅間、福井～森田駅間で検討中です。
		越前市の新駅はいつ完成しますか？	開業後に工事を着手予定。できる限り早い供用を目指します。
		越前市の新駅には券売機が設置されますか？	設置しない予定です。
		越前市の新駅に駅舎はできますか？	簡易的な駅となります。
		遅延証明書は有人駅でしかもらえないのでしょうか？	スマートフォンやパソコンで出力できる電子式のものを考えています。

その他	問い合わせ先はどこになりますか？	検討中です。決まり次第ホームページにてご案内します。
	観光列車は運行しますか？	まずは、IRいしかわ鉄道、あいの風とやま鉄道と連携しながら検討していきます。
	列車の遅れなどがわかるものはありますか？	ハピライン独自の列車走行位置システムを導入します。スマートフォンやパソコンでいつでも確認できます。開業日（3月16日）から運用開始予定です。
	今後の経営状況がどうなるか教えてください。	年間7億円程度収支不足となる予定であるため、厳しい状況です。
	今後値上げすることは考えていますか？	経営計画では6年後を目安に一定の値上げを計画しています。
	JR貨物からの線路使用料はどのくらいを見込んでいますか？	経営計画では年間17億円程度と見込んでいます。
	福井新聞の時刻表は出ますか？	福井新聞社のことなのでお答えできません。
	ハピラインが所有する521系車両は何両ですか？	16編成（32両）です。
	何時の列車がハピラインの車両かIRの車両かはわかりますか？	現時点では、お答えできません。
	時刻表について、家に貼る大きいものではなく、携帯できる時刻表はありますか？	持ち歩き用のポケット時刻表を製作予定です。配布方法は決まり次第ホームページでお知らせします。
	列車の運行を管理する指令で働く人はJRの人ですか？	開業してしばらくはJR社員に協力していただきます。
	冬の時期に線路が凍らないための対策はありますか？	雪を溶かすための装置を設置していますが、確実に運行には支障がないという保証はありません。
	イベント列車の運行は考えていますか？	軽食がとれる簡易テーブルの設置などの準備を進めています。どの期間で行うかは検討中です。
	開業後、ハピラインの本社はどこになりますか？	将来的には福井駅の近くに移動する予定です。
	丸岡から大阪駅までのきっぷは券売機で購入できますか？	ハピラインの券売機では大阪までのきっぷは購入できません。有人駅の窓口で購入できます。
	新幹線を使う場合とハピラインとの料金の差はどれくらいですか？	新幹線を利用する場合は特急料金が加算されるため、普通列車に比べて高くなると思います。
	北はどこまでがハピライン区間ですか？	大聖寺駅までですが、大聖寺駅はIRいしかわ鉄道が所有します。
	災害時について、イノシシなどとの接触事故、豪雨、北陸トンネルでの事故などの対策は。北陸トンネル内は現在KDDIしか携帯が使えない。ハピラインになって規模が小さくなるため対応がどうなるのか心配です。	警備体制は現在のJRと同様です。一定の規制値を基準にどう対応していくかを決めています。JRグループ会社と災害復旧の協定を結びながら対応します。北陸トンネル内の携帯電話についてはKDDI以外の携帯も使用できないか検討していく予定です。
	南今庄周辺の土砂崩れの復旧工事について、現時点ではJRが工事をしていると思うが、開業後、主体はJRからハピラインに変わりますか？	弊社としてはJRで最後までやっていただけるよう調整しています。
	将来的には越美北線をハピラインが引き継ぎますか？	将来的にどうなるかはわかりません。
福井県の人口が減っている中、通学や通勤だけでは経営的に厳しいと思う。県外からの利用者を増やすための策はありますか？	観光列車等を考えていくなど工夫しながら進めていきます。大阪・名古屋等の人口が多い都市からも利用が来ていただけるよう県や沿線市町と協力していきます。	

ご要望

	要望	回答
ダイヤ	時刻表に何両編成で車掌が乗っているのかどうかを記載してほしいです。	今後検討します。
	福井鉄道・えちぜん鉄道との接続もあってほしいです。	今後検討します。
	駅に停車する際に短い時間で確実に乗り降りができるように、次の停車駅では何番乗り場のどちら側に停車し、どちら側のドアが開くなど車内でもしっかり案内してほしい。	駅の停車時間については各駅30秒停車を基本としています。車掌が乗っていないワンマン列車でも停車駅の案内を適切に努めます。
	福井～敦賀駅間で増便をしているが、福井～芦原温泉駅間についても30分に1本走らせ、バスとの接続もあってほしいです。	今後、増便した区間や運行時間が適切であるかを検証しながら調整していきます。
	日中のパターンダイヤについて、「おおむね」となっており1～2分ズレがある。接続の関係もあると思うが、できれば将来的には同じ時刻発になるとありがたいです。	敦賀駅での折り返し、金沢から来る列車などの都合上により少しのずれがあります。毎時同時刻発とすることは今後の課題として検討します。
	米原駅までの直通運転を導入してほしいです。	保有する車両の関係上、新たな区間を増やして運行することは厳しい状況です。
	なるべく早く東京に着くために、朝早い時間帯から新幹線に乗れるよう快速列車を走らせてほしいです。	需要などを考慮した上で検討します。
	芦原温泉駅から武生駅へ通勤しています。朝の通勤時間帯に芦原温泉駅から武生駅まで乗り換えなしでいける列車が7：13発の1本しかない。他は乗換しないといけないので少しつらいです。現在芦原温泉駅7：53発の敦賀まで直行の列車があるが、福井でとまってしまう。通勤通学の時間帯だけでもスムーズな乗換ができるとありがたいです。	今回初めて開業ダイヤを作りましたが、流動は年々変わるとお思いますので、いろんな意見を参考にしながら今後のダイヤ編成を行いたいと思います。
	今よりも列車本数は増えているとありますが、大聖寺・金沢方面へ行く際、時間で見ると今のJRより10～20分早くなっています。これまでと比べると30分早く起きないといけないです。学生のバスに影響すると思いますので、現行のJRの時間帯を意識しながら、増便の検討をお願いしたいです。	学校の始業時間等把握しながら設定しました。今後も、他会社と話しをしながら進めていきます。
	快速列車について、JRの敦賀6:31発～米原直行の快速列車、これが事実上特急しらさぎの代わりとなっているが、この快速に乗るために始発を探すと、芦原温泉駅は5：42発→敦賀6：53着で間に合いません。新幹線つるぎ1号は、芦原温泉6：27発→敦賀6：57着で間に合いません。いち早く名古屋・大阪方面に向かおうと思うと、朝福井まで車で行って、福井から快速列車に乗るという方法しかないため、快速を芦原温泉駅発にさせていただきたいです。	ご意見を受け止め、利用実態を踏まえ検証しながら検討します。
18きっぷの期間中だけでも芦原温泉から敦賀まで快速を走らせてほしいです。	今後の需要と利用状況を見させていただき、検討します。	

きっぷ・利用	tabiwaバスのようなデジタルきっぷは、スマートフォンとクレジットカードを持っていないと購入できないため、紙のきっぷでも発売してほしいです。	先行の会社と相談しながら検討していきます。時代の流れとしてデジタルの商品もご利用いただきたいです。
	通学証明書や定期券購入の申込書の性別欄を削除してほしいです。記入するのに抵抗がある生徒がいます。	利用者の意見を考慮しながら検討します。
	通学証明書の発行を省略してほしいです。	他会社の例を参考にしながら検討していきます。
	障害者割引のきっぷは、小児運賃のきっぷで代用できるようにしてほしいです。	他会社と相談しながら検討します。

駅・列車内設備	敦賀駅から金沢方面へ行く場合、福井駅で乗り換える際に階段などの上下移動が高齢者にとって負担であるためなくして欲しいです。	福井駅の運用上、同じホームで対面乗り換えが難しいため、エレベーターをご活用ください。今後、利用実態を考慮しながら検討します。
	新駅だけでなく、既存駅のバリアフリー化も進めてほしいです。	既存駅でのエレベーター等の改築は難しいです。いただいたご意見は今後の参考にします。
	無人駅に防犯カメラを設置してほしいです。	今後検討します。
	新しい駅を作るときに、雨で濡れないための屋根、段差が少ない、点字ブロックがある、音声案内があるなど、障害者の意見を取り入れ、利用しやすいように検討してほしいです。	国のバリアフリー基準に適合した駅をつくれます。今後も市町と協議しながら進めていきます。
	全無人駅の時計を電波時計に変えてほしいです。	今後検討します。
	車いすを利用する場合、無人駅ではホームから下りれない駅や駅に入るのに傾斜がきつい場所、通路の幅がギリギリな場所があるため、一人で利用するのは難しいため、対応策を考えてほしいです。	現在の駅を大規模に改修することは難しいです。JRと同様、事前にご連絡いただければ可能な限りお手伝いさせていただきます。
	無人駅で乗車する際、遅れの情報については放送などの言葉では消えてしまうため、文字化されて案内するものを設置してほしいです。	列車走行位置システムを導入するため、そこでどこ方面の列車が遅れているなどの確認ができますので、是非ご活用ください。
	無人駅にエレベーターをつけてほしいです。	多大な費用がかかる設備を付け加えることは非常に難しいです。
南条駅について、50年以上経っていて漏水などしていて危険な状態です。南今庄駅の構内踏切も危険であるため、改善してほしいです。	関係者と一緒に検討し、可能なところから着手できるよう検討します。	

その他	駅情報をホームページに掲載する時に、車いすでは下りれない駅や、折り返せばここで下りれるなどの情報を載せてほしいです。	現状を調べながら検討します。
	今後も意見を述べられる場を定期的に設けてほしいです。	検討はしますが、現在HPで多くのご意見を受け付けています。ご活用ください。