

## 有識者意見の概要及び意見に対する対応

1. 調査研究課題名「地域公共交通サービスの評価に関する調査研究」	
2. 有識者意見の概要及び対応 有識者：青木 真美 氏 同志社大学 商学部商学科 教授 青木 亮 氏 東京経済大学 経営学部 教授 寺田 一薫 氏 東京海洋大学 大学院海洋工学系流通情報工学部門 教授 水谷 文俊 氏 神戸大学 大学院 経営学研究科 教授	
意見の概要	意見に対する対応
<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の満足度の調査は、過去から現状までの利用者の主観的な比較であるため、アンケート結果の解釈には注意する必要がある。例えば、過去のサービス水準が高い場合、少しのサービスの低下が大きな不満を示す可能性もある。一方、過去のサービス水準が低い場合、少しのサービス向上によって、大きな満足を示す可能性もある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の満足度の調査は、主観的な観点によるものであり、過去のサービス水準の影響も考えられます。このような注意点も本報告書に記載しました。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>公共交通の利用者とは、実際に利用している方もいれば、その沿線周辺に住む方（将来の利用者）も考えられるのではないかと。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ご指摘の点は、当研究所内でも利用者アンケートの対象について議論となりました。調査研究では、利用者を「対象の事業者を利用している人、または近年に利用したことがある人」に限定しました。なぜなら、本調査研究は現時点の評価として考え、沿線周辺に住む方等のアンケート調査は都市計画等の将来の交通網を検討する際に必要であると考えたからです。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>EU では、公共交通管理団体が、このサービス評価を用いて受託企業の再契約の判断に用いり、ペナルティとボーナス等の仕組みに用いている。日本と EU の異なる点について記載した方がよいのではないかと。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>日本と EU の違いについて記載し、費用対効果などの経営の視点についても、今後、日本において必要な視点であることを記載しました。また、EU のペナルティとボーナス等の仕組みについての適応に関しては、本調査研究では行っていない事を記載しました。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者アンケートは、主催者が変わることで回答内容が変わる可能性もあるため、実施した利用者アンケートの詳細を掲載した方がよいのではなかと。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者アンケートの実施体制を本報告書に掲載しました。なお、本調査研究の利用者アンケートは、国土交通省国土交通政策研究所が主催し、調査実施機関に業務委託しました。各公共交通事業者には協力して頂き、安全を確保しながら調査を実施しました。</li> </ul>