

平成 27 年 8 月 27 日

国土交通政策研究所

国土交通政策研究 第 129 号
「地域公共交通サービスの評価に関する調査研究（中間報告書）」
の公表について

日本の公共交通に対する旅客需要は減少傾向にあり、地方部を中心に多くの交通事業者が運営規模の縮小や事業撤退を余儀なくされています。このような状況において、客観的な指標に基づき交通サービスを評価する仕組みを構築し、サービスの質的向上を継続することが、顧客満足度の向上や利用者の増加、ひいては公共交通の採算性を向上させることにもつながると考えられます。

一方、欧州各都市においてはEUのガイドラインを踏まえ、委託契約に設けた基準により民間事業者の交通サービスを評価し、改善を促す仕組みが構築されています。

当研究所では、26年度から2カ年の予定で、日本における適切な公共交通サービス水準の「見える化」を実現する観点からサービス水準の評価項目・指標及び評価手法について検討しておりますが、今般、欧州諸国の交通サービスの評価に係る取組事例の調査結果をとりまとめましたので公表します。

なお、27年度は欧州の取組事例を参考にして、日本における適切な公共交通サービスの評価項目、測定方法等について検討を行います。

| | | |
|------|------|--|
| 調査対象 | フランス | パリ（鉄道・地下鉄・トラム・バス） モンペリエ（トラム・バス） |
| | ドイツ | ベルリン（鉄道・地下鉄・トラム・バス） ポーフム（鉄道・地下鉄・トラム・バス） |
| | イギリス | ロンドン（鉄道・地下鉄・バス） ノッティンガム（トラム・バス） |

| 調査項目 | 欧州諸国の事例 |
|--------------------|--|
| 交通サービスの 評価項目・指標 | <ul style="list-style-type: none"> ・運行率、定時性、情報提供、快適性、顧客対応の各項目は、ほぼ全ての事例で評価の対象とされている。 ・都市ごとに具体的な指標は異なり、交通モードでの類似性も見られない。 ・同一都市内では交通モードが異なっても設定項目に若干の共通性が見られるが、具体的な指標は異なる。 |
| 測定方法 | <ul style="list-style-type: none"> ・運行実績データの活用（客観的評価）、顧客満足度調査（主観的調査）、覆面調査などがある。 |
| 評価結果の活用方法 | <ul style="list-style-type: none"> ・交通管理団体から運行事業者に支払われる委託金（契約金）の金額を増減させるボーナス・ペナルティ制度を採用している事例が多く見られる。 ・金銭的インセンティブ以外では、委託契約期間の延長や、次回以降の入札の際の判断基準として利用するといった活用方法がある。 ・年次報告書を作成してインターネット上で公開するなど、評価結果を開示している事例も多い。 |

お問い合わせ先

国土交通省 国土交通政策研究所
（中央合同庁舎 2 号館 15 階）

総括主任研究官 小関（内線 53831）
研究官 山下（内線 53838）

電話：03-5253-8111（国土交通省代表）

03-5253-8816（国土交通政策研究所直通）

FAX：03-5253-1678

Mail：pri@mlit.go.jp

URL：<http://www.mlit.go.jp/pri/>