

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)

概要資料

平成27年8月

国土交通省 国土交通政策研究所

| | | |
|----------|----|-----|
| 前総括主任研究官 | 川島 | 雄一郎 |
| 主任研究官 | 坂井 | 志保 |
| 研究官 | 山下 | 芙由子 |
| 研究官 | 仲田 | 知弘 |

調査の目的

- ▶ 日本では地方部を中心に、多くの交通事業者が、採算性の低下とともに運営規模の縮小や事業撤退を余儀なくされている。
- ▶ サービスの質的向上を継続させ、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のではないか。
- ▶ サービスの質的向上を図るには、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する必要があるのではないか。
- ▶ 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受託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る。

そこで、サービス水準の評価項目・指標及び評価手法について、欧州諸国の事例を調査した。

| | | |
|-------------|-------------|--|
| 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）、 ボーフム （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） |

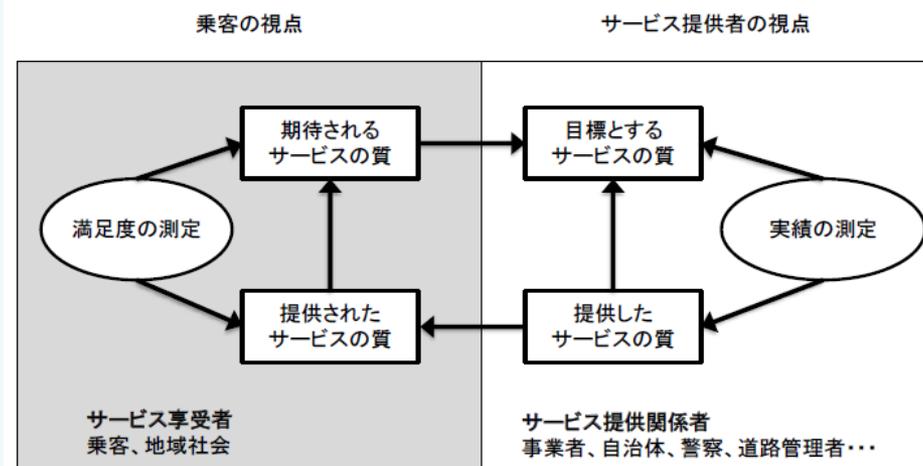
EUガイドライン（EN13816）

▶評価項目の設定

8つのカテゴリーに分類

- ・利用可能性
- ・アクセシビリティ
- ・情報提供
- ・時間
- ・顧客対応
- ・快適性
- ・安全性
- ・環境

▶事業者側の視点と利用者側の視点の両方を取り入れることの重要性が指摘されている。



出典：EN13816を元に国土交通政策研究所にて作成

評価項目・指標例

▶利用者アンケートなどを元に都市ごと異なる評価指標を設定

| | | | |
|----------|--------------------------------|------|----------------------|
| 利用可能性 | 運行率 | 顧客対応 | 覆面調査の結果合格とされた窓口対応の割合 |
| | バリアフリー設備の稼働割合や故障時の復旧割合(48時間) | | 乗務員の対応に満足している乗客の割合 |
| アクセシビリティ | 地下鉄の接続達成率（待ち時間0～5分） | 快適性 | 清掃実施間隔の遵守 |
| | 券売機が正常に稼働した時間の割合 | | 乗り心地の質、車内の騒音 |
| 情報提供 | 適切な情報提供伝達装置の割合 | 安全性 | 走行1万kmあたりの事故数 |
| | リアルタイムで予測される到着・出発時間表示システムの設置割合 | | 監視カメラの稼働割合 |
| 時間 | 各駅での発着の遅延が5分以内の割合 | 環境 | 車外の騒音と振動のモニタリング結果 |
| | 始発と終発の定時性 | | |

評価指標の測定

運行実績に基づく評価

システムから得られる車両走行状況等のデータを用い、測定する。

覆面調査

第三者の専門調査員による測定・検証。提出されたデータのチェックとして実施される場合もある。

顧客満足度調査

利用者が期待するサービスが提供されているか、アンケートやヒアリングを通じて測定する。

モニター調査

一部の利用者がボランティア的にサービスレベルをチェックし報告する。

評価結果の活用

ボーナス・ペナルティシステム

▶サービス評価結果に連動させて、事業者に対する補助金額を増減させる「ボーナス・ペナルティ」のシステムが広く採用されている。

| インベティ* /対象項目 | 都市/モード | フランス | | | | ドイツ | | | | イギリス | | | |
|-----------------|---------|------|----|-------|----|------|-----|------|-----|------|----|---------|----|
| | | パリ | | モンペリエ | | ベルリン | | ポーフム | | ロンドン | | ノッティンガム | |
| | | 地下鉄 | バス | トラム | バス | 鉄道 | バス他 | 鉄道 | バス他 | 地下鉄 | バス | トラム | バス |
| ボーナス | 運行率・定時性 | | | | | | | | | | | | |
| | 顧客満足度 | | | | | | | | | | | | |
| | その他(※) | | | | | | | | | | | | |
| ペナルティ | 運行率・定時性 | | | | | | | | | | | | |
| | 顧客満足度 | | | | | | | | | | | | |
| | その他(※) | | | | | | | | | | | | |

■ 実施されている ■ 実施されているが、対象項目は不明
 ※ 「その他」には情報、顧客対応、快適性等が含まれる。

結果の情報公開

▶結果の開示は、評価の透明性を高め、より公正・適切に評価を実施するために必要。事業者の自主的な取り組み改善を促す効果も期待できる。

