

平成 28 年 9 月 28 日

国土交通政策研究所

## 国土交通政策研究 第 134 号

## 「地域公共交通サービスの評価に関する調査研究」の公表

国土交通政策研究所は、地域公共交通サービスの継続や向上のため、EU のガイドラインや EU の事例に基づき、日本の地域公共交通におけるサービス評価に関する調査研究を行いました。

本調査研究は、2015 年 9 月から 12 月にかけて行った交通事業者に対するアンケート結果（サービス提供者の視点）やケーススタディによる利用者アンケート調査（サービス享受者の視点）を通して、サービス評価に関する方法についてまとめました。

## 要旨

## (1) 背景・目的

- 人口減少社会の到来とともに、地域公共交通の旅客需要が減少傾向にある中で、公共交通等のサービスレベルの向上のため、サービスレベルの見える化が必要である。
- EU のガイドライン等を参考に、日本におけるサービス評価（評価項目や測定方法）について検討し、今後、事業者のセルフチェックとして活用することを目的としている。

## (2) 調査研究内容

- EU のガイドラインや EU の事例を基に、日本における地域公共交通のサービス評価（サービス提供者の視点とサービス享受者の視点）を検討した。
- サービス提供者の視点に関して、EU の事例から評価項目や測定項目を整理し、事業者に対するアンケート調査を通じて日本でデータ取得が難しい評価項目を明らかにするとともに、評価項目の採否や測定の準備期間の検討が今後必要なことが分かった。
- また、サービス享受者の視点に関して、利用者に満足度に関するアンケート調査を事業者（鉄道、路面電車、バス）とともに実施し、その方法や注意点等をまとめた。

## (3) 総括

- EU のガイドラインにも記載されているように、「サービス提供者の視点」と「サービス享受者の視点」の両視点でサービスを評価していくことも重要な方法である。今後のサービス評価のあり方の一つとして、さらに検討していく必要がある。

本調査研究の報告書が、日本における地域公共交通のサービス評価の参考資料と活用され、地域公共交通の維持や向上につながることを期待しております。本報告書の概要については別紙をご覧ください。

## 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)

研究官 仲田 (内線 53832)

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](mailto:pri@mlit.go.jp) URL：<http://www.mlit.go.jp/pri/>