

# 地域公共交通サービスの評価に関する調査研究

## 概要資料

---

平成28年9月

国土交通省 国土交通政策研究所

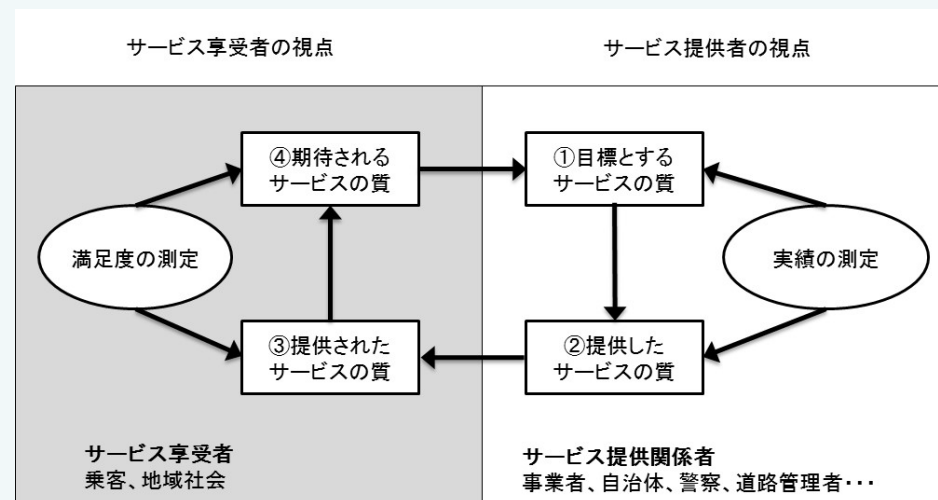
前研究調整官 鈴木 健之  
研究官 仲田 知弘

## 調査の背景と目的

- ▶ 少子高齢化や人口減少等に伴い、地域公共交通の輸送人員の減少
- ▶ 交通政策基本計画では、旅客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」を検討中




- ▶ EUのガイドライン（EN13816）を元に日本の地域公共交通サービスの評価方法を検討
- ▶ サービス享受者の視点とサービス提供者の視点に分けた評価方法
- ▶ 二つの視点に関する調査研究を実施し、サービス評価の在り方を検討
- ▶ 日本の場合、事業者のセルフチェックとしての活用を想定



出典：EN13816を元に国土交通政策研究所にて作成

## 事業者に対するアンケート調査

- ▶平成26年度の調査研究でEU3カ国（6地域）の評価方法や測定方法を収集し、本調査研究で内容を整理し、日本の事業者にアンケート調査を実施
  - ▶実施期間：平成27年9月～12月
  - ▶対象企業数：事業者 792社、回収率 9%（鉄軌道：18社、バス：51社）
  - ▶データ取得が難しい評価項目の特徴
    - 日本では測定をしていない  
例： 非着席率、乗車券購入の待ち時間
    - EUでは設置率と稼働率を分けているため  
例： エレベータやエスカレータの稼働率
    - 計測する負担が大きい場合  
例： 他の交通との待ち時間
- 
- ▶EUと日本のサービス評価の視点が異なり、**評価項目の採否や測定の準備期間が必要**

## 利用者に対するアンケート調査

▶街頭やウェブ等による利用者アンケートや覆面調査等を想定できるが、日本の地域公共交通を踏まえ、街頭とウェブの利用者アンケートを実施

▶実施期間：平成27年11月

▶対象企業数：協力事業者  
(鉄道、路面電車、バスの各1社)

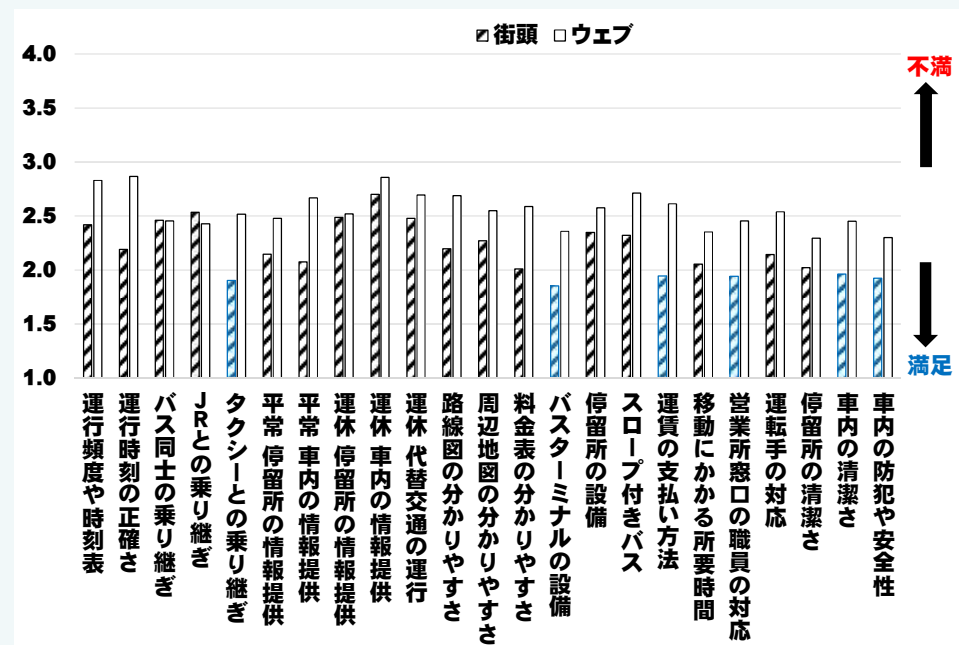
▶回収率：街頭 約30%  
ウェブ 約数%

▶利用者の満足度は、街頭とウェブで異なる結果  
(性別、年齢構成も異なる)



▶それぞれの特徴を把握して、利用者アンケートを行う必要がある。

|      | 街頭    |     |       | ウェブ   |     |      |
|------|-------|-----|-------|-------|-----|------|
|      | 配布数   | 回収数 | 回収率   | 配信数   | 回答数 | 回収率  |
| 鉄道   | 1,437 | 486 | 33.8% | 2,748 | 65  | 2.4% |
| 路面電車 | 1,862 | 640 | 34.4% | 1,312 | 87  | 6.6% |
| バス   | 298   | 112 | 37.6% | 2,839 | 59  | 2.1% |



## まとめと今後の課題

### まとめ

- ▶ E UのガイドラインやE Uの事例を元に、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
- ▶ サービス提供者の視点
  - ・ E Uの事例から評価項目や測定方法を整理し、日本でデータが取得が難しい評価項目を明らかにし、評価項目の採否や測定の準備期間が必要
- ▶ サービス享受者の視点
  - ・ 街頭とウェブによる利用者アンケートを実施し、それぞれの回収率や性別、年齢構成が相違

### 今後の課題

- ▶ E UのガイドラインやE Uの事例に基づいた本調査研究の一例を参考に、各事業者がサービス評価の実践や活用
- ▶ サービス提供者の視点とサービス享受者の視点を考慮しつつ、評価項目や測定方法の深度化やノウハウの蓄積