

資料編

資料編目次

1	フランス	1
1-1	パリ（イル・ド・フランス圏）	4
1-1-1	地域の概要	4
1-1-2	都市交通計画	4
1-1-3	イル・ド・フランス運輸機構（STIF）	4
1-1-4	交通財政	5
1-1-5	公共交通サービス概要	5
1-1-6	地下鉄・RER・トラム・バスのサービス評価	6
1-2	モンペリエ	17
1-2-1	地域の概要	17
1-2-2	公共交通サービス概要	17
1-2-3	トラム・バスのサービス評価	18
2	ドイツ	20
2-1	ベルリン都市州	22
2-1-1	地域の概要	22
2-1-2	公共交通サービスの概要	22
2-1-3	近距離鉄道（Sバーン）のサービス評価	23
2-1-4	地下鉄・トラム・バスのサービス評価	26
2-2	ボーフム市	30
2-2-1	地域の概要	30
2-2-2	公共交通サービスの概要	30
2-2-3	近距離鉄道（Sバーン）のサービス評価	31
2-2-4	地下鉄・バス・トラムに対するサービス評価	35
2-3	地域を越えた評価の取り組み	37
3	イギリス	38
3-1	ロンドン	40
3-1-1	地域の概要	40
3-1-2	公共交通サービス概要	40
3-1-3	地下鉄のサービス評価	41
3-1-4	バスのサービス評価	44
3-1-5	DLR（Docklands Light Railway）のサービス評価	48
3-2	ノッティンガム	51
3-2-1	地域の概要	51
3-2-2	公共交通サービスの概要	51
3-2-3	トラムのサービス評価	51
3-2-4	バス（商業路線）のサービス評価	54
3-2-5	バス（非商業路線）のサービス評価	55

図一覧

図 1-1	モンペリエの公共交通ネットワーク	17
図 2-1	ベルリン都市州の公共交通ネットワーク	22
図 2-2	定時性の評価結果（Sバーン）	25
図 2-3	乗客満足度の評価結果（Sバーン）	25
図 2-4	定時性の評価結果	29
図 2-5	顧客満足度調査の結果	29
図 2-6	ボーフム市の公共交通ネットワーク	30
図 2-7	NRW 州における VRR の管轄地域（黄色部分）	31
図 2-8	事業者ごとの「ダイヤ乱れ時の車内での情報提供」に関する顧客満足度調査の結果	33
図 2-9	路線ごとの定時性評価結果	34
図 2-10	サービス結果の活用方法	36
図 2-11	運休率の評価結果の推移	36
図 2-12	定時性の評価結果の推移	36
図 3-1	ロンドンの公共交通ネットワーク	40
図 3-2	運行率の結果（各路線）の推移	43
図 3-3	運行率の推移	46
図 3-4	高頻度運行バスの超過待ち時間の推移	47
図 3-5	低頻度運行バスの定時性の推移	47
図 3-6	ロンドン DRL の顧客満足度評価結果の推移	50
図 3-7	顧客満足度調査結果の推移	53

表一覧

表 1-1	各交通モードにおける評価項目のボーナス・ペナルティ比重	8
表 1-2	STIF 利用者アンケート調査の項目概要	8
表 1-3	利用者アンケート調査のボーナス・ペナルティ指標（2013 年）	9
表 1-4	STIF-RATP サービス水準の評価項目・指標	10
表 1-5	CAM-TaM サービス水準の評価項目・指標	19
表 2-1	ドイツの公共旅客近距離交通の分類と用語	20
表 2-2	任務責任者（ベルリン都市州・ボーフム市）	21
表 2-3	主な鉄道の種類	21
表 2-4	ベルリン都市州 S バーン運行に係るサービス品質の評価項目	23
表 2-5	ベルリン都市州 S バーン運行に係る顧客満足度調査の項目	24
表 2-6	ベルリン都市州 S バーン運行に係るペナルティ制度概要	24
表 2-7	ベルリン都市州地下鉄・トラム・バス運行に係るサービス品質の評価項目	26
表 2-8	ベルリン都市州地下鉄・トラム・バス運行に係るボーナス・ペナルティシステムの概要	28
表 2-9	VRR が使用する評価項目	31
表 2-10	VRR の「SPNV 品質報告書」で示されている評価項目と指標	32
表 2-11	ボーフム市の NVP におけるサービス品質の評価項目	35
表 2-12	主な項目・指標	37
表 3-1	ロンドン 地下鉄運行に係るサービス品質の評価項目	41
表 3-2	ロンドン 地下鉄運行に係る顧客満足調査の項目	42
表 3-3	ロンドン バスの信頼性に関する評価項目	44
表 3-4	ロンドン バスの運転手・車両に関する評価項目	45
表 3-5	ロンドン バス運行に係る顧客満足調査の項目	45
表 3-6	ロンドン バス運行に係るボーナス・ペナルティシステムの概要	46
表 3-7	ロンドン DLR 運行パフォーマンスに係る評価項目	48
表 3-8	ロンドン DLR 顧客対応パフォーマンスに係る評価項目	49
表 3-9	ロンドン DLR 顧客対応パフォーマンスに係るボーナス・ペナルティシステムの概要	49
表 3-10	ロンドン DLR 運行パフォーマンスに係る評価結果の推移	50
表 3-11	ノッティンガム市 トラム運行に係るサービス評価の項目	52
表 3-12	ノッティンガム市 トラム運行に係る顧客満足度の評価項目	53
表 3-13	SQPS におけるサービス水準の検証項目	54
表 3-14	ノッティンガム市 バス（非商業路線）運行に係る評価項目	55
表 3-15	事業者の提出する資料	56

1 フランス

交通政策

フランスの交通政策は、国内交通基本法（LOTI 法；1982 年）により、国内交通政策の意義と任務を総合的に明らかにし、「交通権」という新しい権利を初めて打ち出した。また、国・地方圏・県・コミューンの交通政策における役割と責任が明確化され、都市交通については、コミューンがその責任を負うこととされた。LOTI 法は、2010 年に国内の他の交通諸法とともに交通法典に統合されている。なお、フランスにおける都市交通は、パリ市を含むイル・ド・フランス圏（以下、「パリ」という。）とその他の都市圏で異なっており、交通法典の条文もパリとその他の地方都市で分かれている。

都市交通の責任

都市交通に関する具体的な政策方針については、各都市圏が都市交通計画（PDU）の策定を行うこととなっており、国内交通基本法の改定に伴い、人口 10 万人以上の自治体で PDU の策定が義務づけられている（1995 年）。

フランスの都市交通は都市交通管轄組織（AOTU）の管轄下にあり、AOTU は都市公共交通の役割を担うコミューンに置かれている。他方、この基礎自治体であるコミューンは、人口や面積など非常に小規模なことが多いことから、人々が日常的に移動する距離が一つの基礎自治体に収まるとは限らない。そのため、フランスではコミューンの広域連合組織であるコミューン間協力機関（EPCI）の設立が促進されており、実際 AOTU 全体で単独コミューンの割合は約 2 割であり、その多数を EPCI が占めている状況である¹。

AOTU の管轄地域はコミューンまたは EPCI の議会での承認を受け指定された都市交通圏（PTU）である。AOTU は PDU を策定し、PTU 内の全ての都市交通に関する計画・整備・運営・財政等あらゆる面での責任を有する。

AOTU の主な所管業務²

- 都市交通計画（PDU）の策定
- 交通施設の整備
- 運営資金の調達
- 交通管理、規制
- 利用者への交通情報の提供
- 公共交通サービスの改良

他方、パリにおいては、公共交通組織であるイル・ド・フランス運輸機構（STIF）が存在するため、AOTU が都市交通を管轄する形式にはなっておらず、STIF がパリの都市交通計画（PDUIF）を策定し、パリにおける都市交通については STIF が計画・整備・運営・財政等あらゆる面での責任を有することになっている。

¹GaRT「L' année 2012 des transports urbains」

²国土交通政策研究所（2014）「地方都市における地域公共交通の維持・活性化に関する調査研究」資料 p. 116

公共交通サービスの運営

AOTU は公共交通サービスを直接運営することができる。しかし実際は、官民パートナーシップの考え方にに基づき、約 90% の AOTU が民営または半公営の事業者との契約により公共交通サービスの提供を行っている³。AOTU と事業者の契約は、投資、運賃収入、運行費の責任の帰属体系により、管理人契約（業務委託）、固定料金契約、経営委託（固定拠出契約）、事業特許の 4 種類に分けられる⁴。

なお、AOTU の主な財源は、乗客からの運賃収入、区域内の企業及び事業者からの交通税、国及び地方自治体からの交付金である。運賃収入が全体の財源に占める割合は、約 25 から 35% 程度で比較的割合は少ない⁵。交通税は地方自治体総法典に基づき、都市交通圏内に立地し雇用する従業員数が 9 名を超える個人・法人を対象として、従業員に対して支払う給与総額に一定の税率を乗じた額が課税される。1971 年にパリにおいて導入され、その後、人口 30 万人以上の都市圏にも拡大され（1973 年）、1996 年からは人口 1 万人以上の都市圏における課税も可能となっている。なお、課税の実施や税率は AOTU が決定する⁶。

AOTU が公共交通の運営に係る契約を締結する際には、最低限以下の点を含むことが義務づけられており、公共交通の運営を受託した事業者は、毎年 AOTU に対し活動全体の概要とともに、パフォーマンスの質の分析に関する報告書を提出しなければならないとされている。

最低限の契約事項⁷

- 契約期間
- 一般的なサービス内容（路線ルート、停留所位置、使用車両）
- 運行の時間帯と頻度
- 運賃
- AOTU の補助条件（事業者への支払、機材・施設への投資財源）
- AOTU が補助した資金の使用方法
- 契約期間満了前に中断する条件及び満了前に契約を破棄できる理由
- 実施状況の監督と違反の場合の罰則、AOTU と運営事業者の義務

なお、パリの公共交通のパフォーマンスについては、次項で詳しく説明する。

³国土交通政策研究所（2014）「地方都市における地域公共交通の維持・活性化に関する調査研究」資料 p. 140。都市内公共交通運営会社の多くは、KEOLIS、VECTARIA、TRANSDEV、AGIR の 4 つのグループに属している。約 189 の公共交通ネットワークのうち、約 8 割が上記 4 大グループに属する事業者によって運営されている（2011 年のデータによる）。残りは、その他の事業者による運営または AOTU の直営である。

⁴国土交通政策研究所（2014）「地方都市における地域公共交通の維持・活性化に関する調査研究」資料 p. 140-141

⁵仏エコロジー・持続可能な開発・エネルギー省ヒアリングより

⁶国土交通政策研究所（2014）「地方都市における地域公共交通の維持・活性化に関する調査研究」資料 p. 146

⁷国土交通政策研究所（2014）「地方都市における地域公共交通の維持・活性化に関する調査研究」資料 p. 142

公共交通におけるパフォーマンスの質の追求⁸

交通責任機関連合（GaRT）と公共・鉄道交通連合（UTP）のアンケート結果（171都市圏中 111 都市圏が回答）によれば、フランスの約 82%の都市圏で、公共交通に関するパフォーマンスの質を追求しており、規模の大きな都市圏ほどその傾向が強いことが分かった。

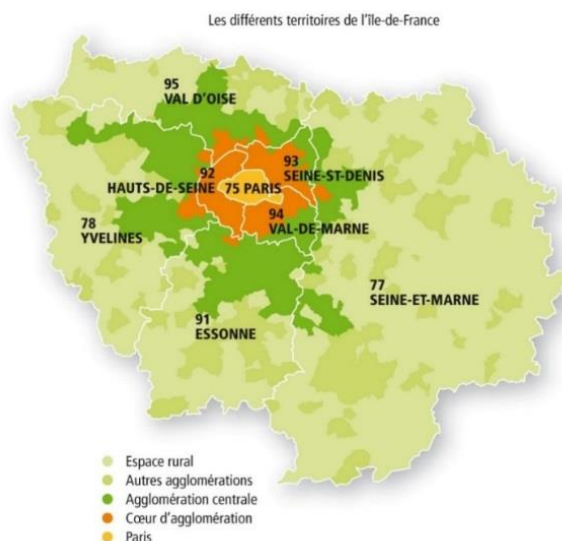
AOTU と公共交通運営事業者間の契約において、約 40%の都市圏が「パフォーマンス」に関する内容を含めており、定時性、清潔さ、運転手の態度、乗客への対応や停留所での情報提供については 8 割以上の都市圏が取り入れている。また、約 40%の都市圏がサービス基準に対する達成度に応じて、ボーナスや罰金を課すボーナス・ペナルティシステムを適用している。特に、定時性に関しては 7 割以上の都市圏において、ペナルティ対象とされるなど重要な項目となっている。

⁸GaRT/UTP 「Les démarches <<qualité>> das le transport public urbain」

1-1 パリ（イル・ド・フランス圏）

1-1-1 地域の概要

イル・ド・フランス圏の面積は1.2 万 k m²、フランスの首都パリを中心とした地域圏であり、パリを含む8 県から構成されている。人口は約1,180 万人で全国約20%を占め、労働人口は600 万人で全国約23%であり、イル・ド・フランス圏でフランスGDP の約29%のGDP を創出している。



出典：STIF 資料

1-1-2 都市交通計画

パリの都市交通計画（PDUIF）については、STIF が策定する。

現行の PDUIF は 2014 年 6 月に、イル・ド・フランス地方圏議会で承認されたものであり、徒歩・自動車及び公共交通に適した都市建設、自転車利用の促進やバリアフリーの推進等の 9 項目の課題を特定し、各課題に対する行動を定義している。この計画においては、パフォーマンス水準の評価に関する規定はないものの、課題の中には、「公共交通の魅力向上」も含まれており、地下鉄の近代化や拡張、魅力的なバス網の形成、公共交通における旅客情報の改善や乗車券の購入容易化等が盛り込まれている。

1-1-3 イル・ド・フランス運輸機構(STIF)

STIF はパリ全域の全公共交通機関を統合的に管轄しており、公共交通サービスの運営は、パリ交通公団（RATP；地下鉄、RER、トラム、バス）、フランス国鉄（SNCF；鉄道）や民間バス会社などと契約を締結し委託している。

なお、当該調査研究においては、50%以上の公共交通の運営を行う RATP との取組について、後項 1－6 より言及する。

STIF の主な任務

- 公共交通（道路、LRT、鉄道）の料金ポリシー、パフォーマンスの質等の監督
- パリ交通公団（RATP）、フランス国鉄（SNCF）等のネットワーク事業者との運営に関する契約締結及び運営状態の監督
- 都市交通計画（PDUIF）の策定
- ネットワーク改善・拡張のための投資の検討
- インターモーダル（異なる交通モードの連携）に関する改善案の提示
- 財務バランスの確保

STIF は、2005 年 7 月 1 日以前はフランス政府が STIF 理事会役員の半分を占める国の組織であったが、それ以降は STIF 理事長及び理事会役員の大半を地方圏議会が占める地方の組織となり、STIF 理事長はイル・ド・フランス地方圏議長が兼任している。

1-1-4 交通財政

パリにおける交通財政は、2013 年実績で 8,993 百万ユーロであり、公共交通機関の料金収入などが 39.8%、交通税が 38.1%、公的助成が 19.4%となっている。また、各運営事業者への支出は、RATP が 53%、SNCF が 32%、OPTILE が 11%、その他が 4%の割合となっている。

1-1-5 公共交通サービス概要

■ 地下鉄:16 路線

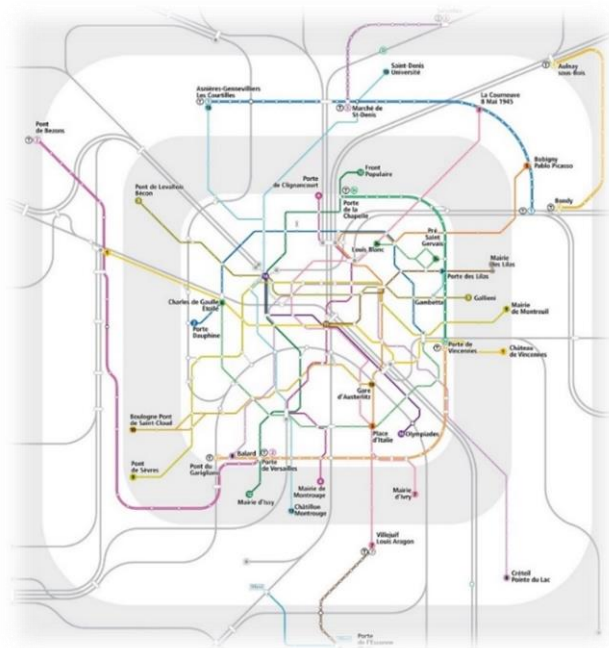
- ✓ 219km
- ✓ 301 駅
- ✓ 年間トリップ数 1,527 百万

■ ترام:6路線

- ✓ 年間トリップ数 190 百万

■ BRT(T Zen):1路線

- ✓ 14.7km
- ✓ 12 駅



出典：STIF 資料

■ RER5路線及び郊外路線

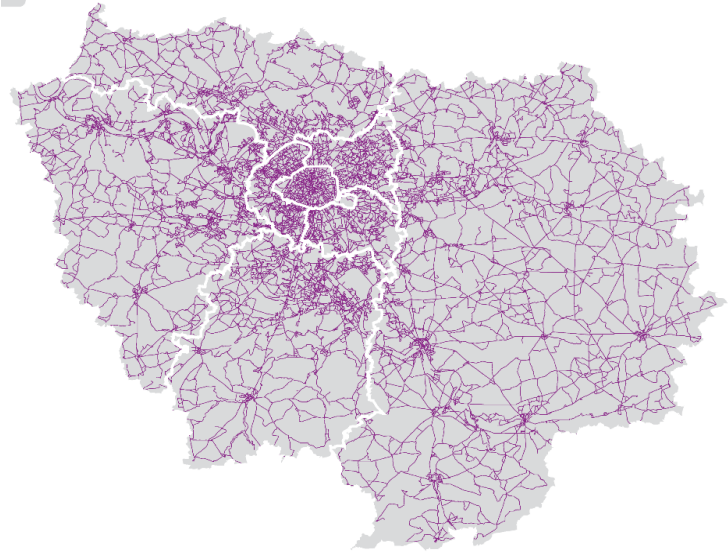
- ✓ 448 駅
- ✓ 年間トリップ数 1,198 百万



出典：STIF 資料

■ バス:1,510 路線

- ✓ 39,597 停留所
- ✓ 年間トリップ数 1,283 百万
- ✓ 9,053 車両



出典：STIF 資料

1-1-6 地下鉄・RER・トラム・バスのサービス評価

(ア) 評価項目・指標の設定

パリの全公共交通のうち地下鉄、RER、トラム、バスの4交通モード、全体の約75%の運行シェアを占めるのがRATPである。

STIFとRATPとの契約は4年間契約で2000年に始まり、現在は4期目となる2012年から2015年の契約である。この契約において、STIFはRATPの運営に関するパフォーマンス水準の項目及び指標を設定している。主要項目は、定時性、情報提供、利用環境、アクセス性、販売、利用者満足度の6項目であり、STIFによれば、全体では114の指標がある。

指標の見直しは利用者の声や社会的情勢等を踏まえ契約更新時に見直されており、現在の契約締結時に、バスのバリアフリー整備等を新たな指標として盛り込んだ。

パフォーマンス水準の6項目の主な指標

- 定時性：地下鉄の待ち時間、RER・バス・トラムの定時性
- 情報提供：平常時とトラブル時における情報提供
- 利用環境：車両や駅の清潔度、窓口での対応等
- アクセス性：駅でのバリアフリー整備
- 販売：改札装置や券売機の稼働
- 利用者満足度：定時性、情報提供、混乱状況管理、利用環境、アクセス、販売に関する利用者の満足度（アンケート調査結果）

(イ) 評価指標の測定

パフォーマンス水準に関する指標は、契約において具体的な測定方法を定めている。

各交通モードの測定方法例

(地下鉄)

- 定時性：全運行期間中で各駅での発着の遅延が5分以内の割合について、毎日、各駅で各列車の発着時刻と時刻表の時間との差を、RATP の運行記録から測定。
- 定時性（非ピーク時）：朝、日中、夕方、夜間の非ピーク時において、許容される遅延を平日、休日や路線毎に設定（4分～10分）し、RATP の運行記録から遅延率を算出。
- アクセシビリティ：バリアフリー設備の稼働割合について、平日1日3回（9時前、14時前、20時前）及び土日祭日も1日1回、RATP 職員により測定。（RER(A線・B線)）

(トラム)

- 定時性：規定の運行間隔と実際の運行間隔の差が2分以内の割合を、GPS を利用した運行管理システムのデータにて測定。なお、パリでは運行間隔が14分以下の場合は発着時刻ではなく、運行間隔を規定。

(トラム・バス)

- 情報提供：全測定停留所数のうち、路線図、路線番号、停留所名、行き先、時刻表、周辺地図の表示の6基準を満たす情報提供設備を設置している停留所数の割合を覆面調査にて測定。
- 停留所：トラム、バスをあわせて、毎月3,540ヶ所の停留所で調査。
- 車内：トラム、バスをあわせて、毎月全路線を対象に合計1,351回の調査。

(バス)

- 利用環境（運転手）：乗客への視線及び3つの基準（正しい姿勢、正しい制服、車内での販売）のうち2つが適切な運転手の割合について、各路線最低月1回の覆面調査にて測定。
- アクセシビリティ（車椅子用ステップ）：各車椅子用ステップの稼働状況について、最低3ヶ月に1回、RATP 職員により測定。

(ウ) 評価の活用

STIF は契約で規定された達成目標値と最低基準値について、RATP が達成目標値を達成した場合には、ボーナスを支給し、最低基準値を達成できなかった場合には、RATP が罰金を支払うというボーナス・ペナルティシステムを導入している。

現在、ボーナス・ペナルティの額の算定にあたっては、定時性に大きな比重が置かれており、契約更新時に比重の見直しも行われている。

表 1-1 各交通モードにおける評価項目のボーナス・ペナルティ比重

	地下鉄	R E R	トラム	バス
定時性	40%	55%	30%	
情報提供	20%	15%	30%	
利用環境	15%	10%	20%	
アクセス性	12%	7%	10%	
販売	3%	3%	-	
利用者満足	10%	10%	10%	
合計	100%	100%	100%	

出典：STIF 資料を基に国土交通政策研究所作成

(エ) マネジメントサイクル

RATP は四半期毎に自己評価を行い、STIF に対して報告する。また、STIF はその内容について、第三者により実施される覆面調査等も含めた監査等を行っている。なお、定時性については、毎月末 RATP が数値を STIF に提出することになっている。

さらに、STIF は年 1 回、RATP の利用者 6 万人（地下鉄、RER、バス各 2 万人⁹⁾）に対し、定時性、情報提供、混乱状況管理、利用環境、アクセス、販売の 6 項目について、利用者の満足度を測るため、利用者アンケート調査を実施している。利用者は各項目について、満足度を 4 段階（非常に満足、少し満足、不満足、非常に不満足）で回答する。

表 1-2 STIF 利用者アンケート調査の項目概要

アンケート項目	
定時性	
情報提供	・ 行き先や待ち時間に関する情報（画面上） ・ 路線、地域図、料金表 ・ 案内標識
混乱状況管理	・ ダイヤ混乱情報の取得に係る時間 ・ 混乱時間予測に関する情報 ・ 状況に応じた情報更新
利用環境	・ 駅や車内の清潔度 ・ 待ち時間、職員の存在や態度と対応の効率性 ・ 顧客からの援助要請に係る待ち時間
アクセス	・ エスカレーターの機能 ・ エレベーターの機能
販売	・ 自動改札の回転バーや改札機の機能 ・ 券売機の機能

出典：STIF - RATP 交通契約書を基に国土交通政策研究所作成

⁹⁾トラムの利用者満足度に関しては、契約書で明確な記載を確認できなかったものの、その他資料等を総合的に勘案すれば、バスの利用者満足度と併せて実施しているものと考えられる。

年間の評価については、四半期毎の評価や利用者アンケート調査等の結果を踏まえ、ボーナス・ペナルティに反映している。

表 1-3 利用者アンケート調査のボーナス・ペナルティ指標(2013 年)

交通モード	2012 年	2013 年	増減 (2012-2013)	ボーナス・ペナルティ の適用	金額 (€)
地下鉄	82.93%	83.37%	0.44	なし	0
RER	74.84%	74.72%	-0.12	なし	0
バス・トラム	81.58%	83.07%	1.49	ボーナス上限額の 50%	+35 万

出典：STIF 資料を基に国土交通政策研究所作成

表 1-4 STIF-RATP サービス水準の評価項目・指標

以下、出典：STIF-RATP 交通契約書を基に国土交通政策研究所作成

■ 地下鉄

交通 モード	項目	指標	測定方法	基準値			ボーナス・ペナルティ
				最低基準	中央	目標	
地下鉄	定時性	非ピーク時における遅延率(4～10分)	RATP運行記録	95.0%	96.5%	98.0%	合計最大180万€(路線毎)
		ピーク時の運行率	RATP運行記録	93.5%	95.0%	96.5%	合計最大180万€(路線毎)
	情報提供	平常時における駅での適切な情報伝達装置の割合	RATP測定	94%	96%	98%	最大36万€
		平常時における駅でのリアルタイム情報提供の割合	RATP測定及び覆面調査	93%	95%	97%	最大57万5000€
		車内での適切な情報表示板の割合	覆面調査	93%	95%	97%	最大14万5000€
		ダイヤ乱れ予測に関する駅での適切な情報提供の割合	RATP情報提供記録	中央値-2	6ヶ月の平均	中央値+2	最大18万€
		予期しないダイヤ乱れに関する駅での適切な情報提供の割合	RATP情報提供記録及び面談方式アンケート調査	中央値-4	6ヶ月の平均+2	中央値+4	最大32万5000€
		予期しないダイヤ乱れに関する車内での適切な情報提供の割合	RATP面談方式アンケート調査	中央値-4	6ヶ月の平均+2	中央値+4	最大21万5000€
	利用環境	適切な窓口対応の割合	覆面調査	90%	93%	96%	最大54万€
		顧客の要求に対して3分以内に応答した割合	RATP測定	90%	90%	90%	ペナルティのみ 最大25万€
		駅の清潔度	覆面調査	中央値-4	6ヶ月平均+(2～5)	中央値+4	最大33万7500€
		車内の清潔度	覆面調査	中央値-4	6ヶ月平均+(2～5)	中央値+4	最大33万7500€
		車内インターホンの稼働割合	RATP測定及び自動測定	95%	97%	99%	最大6万7500€
		監視カメラの稼働割合	自動測定	90%	92%	94%	最大6万7500€
	アクセス性	快適設備の稼働割合	RATP測定	93%	95%	97%	最大43万2000€
		快適設備の復旧割合(48時間以内)	RATP測定	91.5%	95%	98.5%	最大10万8000€
		故障快適設備に関する復旧予定情報の未表示数(48時間以内)	RATP測定	—	—	—	ペナルティーのみ 1回につき1000 €、最大6万€
		バリアフリー設備の稼働割合	RATP測定	93%	95%	97%	最大43万2000€
		バリアフリー設備の復旧割合(48時間以内)	RATP測定	93%	95%	97%	最大10万8000€
		故障バリアフリー設備に関する復旧予定情報の未表示数(48時間以内)	RATP測定	—	—	—	ペナルティーのみ 1回につき1000 €、最大6万€
	販売	改札機の稼働割合	RATP測定もしくは自動測定	93%	96%	99%	最大10万8000€
		券売機の稼働割合	自動測定、RATP測定、及び覆面調査	95%	97%	99%	最大16万2000€
	利用者満足	利用者の満足度(定時性、情報提供、混乱状況管理、利用環境、アクセス、販売)	STIF面談方式アンケート調査(対象2万人)	対前年比-0.5以下	対前年比-0.5～+0.5	対前年比+0.5以上	最大90万€

■ RER(A線・B線)

RER (A線・B線)	定時性	遅延率(5分以内)	RATP運行記録	A線:84% B線:87%		94%	合計最大300万€(路線毎)
		定時(遅延5分以内)輸送の乗客数割合	RATP運行記録	A線:-4ポイント B線:-2.5ポイント	A線:対前年比-2~-2ポイント B線:対前年比-1.5~+1.5ポイント	A線:+4ポイント B線:2.5ポイント	合計最大100万€(路線毎)
		ピーク時における都心区間の運行本数割合	RATP運行記録	90%	93%	96%	合計最大35万€(路線毎)
		都心区間以外の運行本数割合	RATP運行記録	96%	98%	100%	合計最大35万€(路線毎)
	情報提供	平常時における適切な情報伝達装置の割合	RATP測定	94%	96%	98%	最大10~17万€(路線毎)
		平常時における駅でのリアルタイム情報提供の割合	RATP測定及び覆面調査	中央値-2	6ヶ月の平均	中央値+2	最大15万5000~27万5000€(路線毎)
		車内での適切な情報表示板の割合	覆面調査	中央値-2	6ヶ月の平均	中央値+2	最大4万~7万€(路線毎)
		ダイヤ乱れ予測に関する駅での適切な情報提供の割合	RATP情報提供記録	中央値-2	6ヶ月の平均	中央値+2	最大5万~8万5000€(路線毎)
		予期しないダイヤ乱れに関する駅での適切な情報提供の割合	RATP情報提供記録及び面談方式アンケート調査	中央値-4	6ヶ月の平均+2	中央値+4	最大8万8000~15万5000€(路線毎)
		予期しないダイヤ乱れに関する車内での適切な情報提供の割合	RATP面談方式アンケート調査	中央値-4	6ヶ月の平均+2	中央値+4	最大6万~10万2000€(路線毎)
	利用環境	適切な窓口対応の割合	覆面調査	90%	93%	96%	最大11万~23万€(路線毎)
		顧客の要求に対して3分以内に応答した割合	RATP測定	90%	90%	90%	ペナルティのみ 最大4万~8万€(路線毎)
		駅の清潔度	覆面調査	中央値-4	6ヶ月平均+(2~5)	中央値+4	最大7万~14万€(路線毎)
		車内の清潔度	覆面調査	中央値-4	6ヶ月平均+(2~5)	中央値+4	最大7万~14万5000€(路線毎)
		車内インターホンの稼働割合	RATP測定及び自動測定	95%	97%	99%	最大1万5000~2万5000€(路線毎)
		監視カメラの稼働割合	自動測定	90%	92%	94%	最大1万5000~3万€(路線毎)
	アクセス性	快適設備の稼働割合	RATP測定	95%	97%	99%	最大3万8000~21万4000€(路線毎)
		快適設備の復旧割合(48時間以内)	RATP測定	91.5%	95%	98.5%	最大9000~5万4000€(路線毎)
		故障快適設備に関する復旧予定情報の未表示数(48時間以内)	RATP測定	—	—	—	ペナルティのみ 1回につき1000€、最大1万5000~4万5000€(路線毎)
		バリアフリー設備の稼働割合	RATP測定	95%	97%	99%	最大7万2000~18万€(路線毎)
		バリアフリー設備の復旧割合(48時間以内)	RATP測定	93%	95%	97%	最大1万8000~4万5000€(路線毎)
		故障バリアフリー設備に関する復旧予定情報の未表示数(48時間以内)	RATP測定	—	—	—	ペナルティのみ 1回につき1000€、最大1万5000~4万5000€(路線毎)
	販売	改札機の稼働割合	RATP測定もしくは自動測定	93%	96%	99%	最大3万6000~7万2000€(路線毎)
		券売機の稼働割合	自動測定、RATP測定、及び覆面調査	95%	97%	99%	最大5万4000~10万8000€(路線毎)
	利用者満足	利用者の満足度(定時性、情報提供、混乱状況管理、利用環境、アクセス、販売)	STIF面談方式アンケート調査(対象2万人)	対前年比-0.5以下	対前年比-0.5~+0.5	対前年比+0.5以上	最大90万€

■ トラム

トラム	定時性	規定の運行間隔と実際の運行間隔の割合(2分以内)	運行管理システムデータ(GPS)	94%	97%	100%	最大30万€
	情報提供	平常時における停留所での適切な情報提供の割合	覆面調査	96.5%	98%	99.5%	最大5万8000€
		平常時における車内での適切な情報提供の割合	覆面調査	94%	96%	98%	最大4万€
		平常時における停留所でのリアルタイム情報提供の割合	覆面調査	中央値-3	6ヶ月の平均	中央値+3	最大10万€
		平常時における車内でのリアルタイム情報提供の割合	覆面調査	中央値-2	6ヶ月の平均	中央値+2	最大7万€
		予測されるダイヤ乱れに関する適切な情報提供の割合	RATP測定	中央値-2	6ヶ月の平均	中央値+2	最大42万€
	利用環境	車内の清潔度	覆面調査	中央値-2	6ヶ月の平均	中央値+2	最大8万4000€
	利用者満足(注1)	利用者の満足度(定時性、情報提供、混乱状況管理、利用環境、アクセス、販売)	STIF面談方式アンケート調査(バス対象2万人の内数と考慮)	対前年比-0.5以下	対前年比-0.5～+0.5	対前年比+0.5以上	最大90万€
(注1):トラムの利用者満足度に関しては、契約書で明確な記載を確認できなかったものの、その他資料等を総合的に勘案すれば、バスの利用者満足度と併せて実施しているものと考えられる。							

■ バス

交通モード	項目	指標	測定方法	基準値			ボーナス・ペナルティ
				最低基準	中央	目標	
バス	定時性	規定の運行間隔と実際の運行間隔の割合(2分以内)	運行管理システムデータ(GPS)	対前年比-3ポイント		対前年比+3ポイント	最大85万€
	情報提供	平常時における停留所での適切な情報提供の割合	覆面調査	96.50%	97%	98.50%	最大15万€
		平常時における車内での適切な情報提供の割合	覆面調査	94%	96%	98%	最大10万€
		平常時における停留所でのリアルタイム情報提供の割合	覆面調査	中央値-3	6ヶ月の平均	中央値+3	最大26万5000€
		平常時における車内でのリアルタイム情報提供の割合	覆面調査	中央値-2	6ヶ月の平均	中央値+2	最大17万5000€
		予測されるダイヤ乱れに関する適切な情報提供の割合	専門職員による調査	中央値-2	6ヶ月の平均	中央値+2	最大42万€
	利用環境	運転手の適切な対応割合	覆面調査	94%	96%	98%	最大35万7000€
		車内の清潔度	覆面調査	中央値-2	6ヶ月の平均	中央値+2	最大22万4000€
	アクセス性	車椅子用ステップの稼働割合	RATP測定	92%	94%	96%	最大13万€
		歩道上での適切な停留所整備割合	覆面調査	中央値-4	6ヶ月の平均+2	中央値+4	最大18万€
	利用者満足	利用者の満足度(定時性、情報提供、混乱状況管理、利用環境、アクセス、販売)	STIF面談方式アンケート調査(対象2万人)	対前年比-0.5以下	対前年比-0.5～+0.5	対前年比+0.5以上	最大70万€

(オ) 評価結果の情報公開

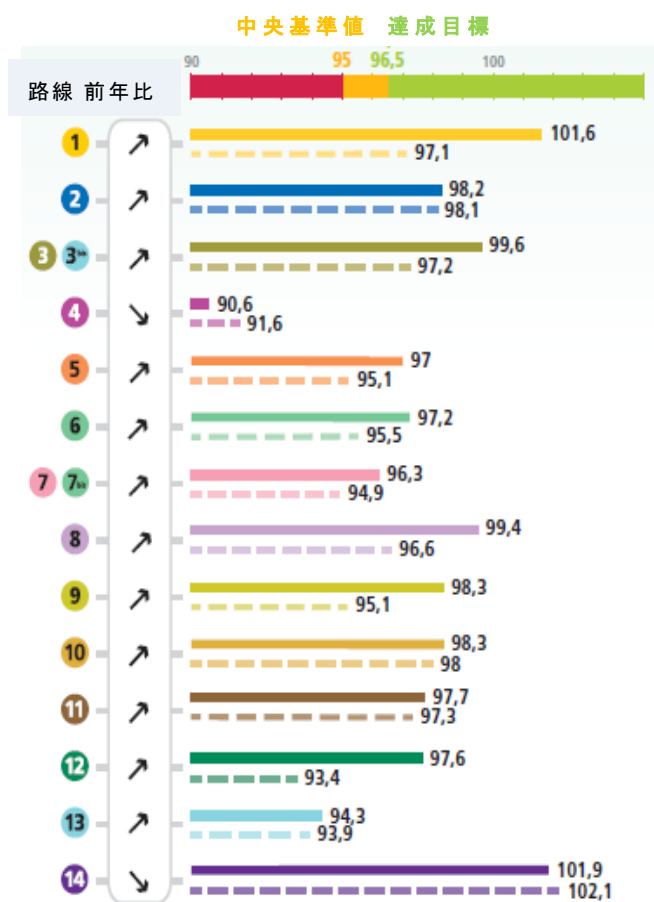
STIF は評価結果について、四半期毎にインターネットで各項目の達成度を公表するとともに、年間結果もまとめて発表している。また、年次報告書「Active Report」においても、パフォーマンス評価も含めた STIF 全体としての取組を紹介している。以下は、2013 年年間の各交通モードにおけるパフォーマンス水準の達成度より、地下鉄及び RER（A 線・B 線）を取り上げたものである。¹⁰

■ 地下鉄

① 定時性

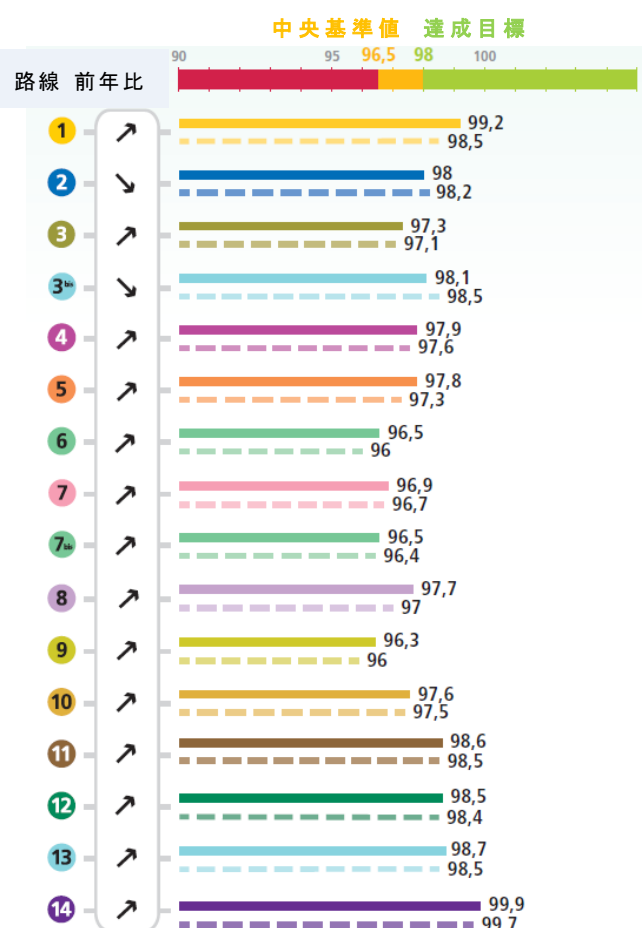
- ピーク時：7:30～9:30、16:30～19:30
- 非ピーク時：5:30～7:30、9:30～16:30、19:30～20:30

a) ピーク時の運行率



注) 実線は今年値、破線は前年同期の値

b) 非ピーク時の遅延率



注) 実線は今年値、破線は前年同期の値

¹⁰出典：STIF(2014)「La qualité de service en chiffres 2013Janvier - décembre」

② 情報提供

※ d から f : 利用者アンケート調査による結果

a) 平常時アナウンス(車内)



b) 平常時アナウンス(駅)



c) 時刻表等の情報提供(駅)



d) ダイヤ乱れ予測の情報提供(駅)



e) 予期しないダイヤ乱れの情報提供(車内)



f) 予期しないダイヤ乱れの情報提供(駅)



③ 利用環境

a) 適切な窓口対応割合



b) インターホンの稼働割合



c) 清潔度(車内)



d) 清潔度(駅)



e) 監視カメラの稼働割合



f) 顧客応答割合(3分以内)



④ アクセシビリティ

a) 快適設備の稼働割合



b) バリアフリー設備の稼働割合



c) 快適設備の復旧割合(48 時間以内)



d) バリアフリー設備の復旧割合(48 時間以内)



⑤ 販売

a) 券売機の稼働割合



b) 改札機の稼働割合



■ RER(A 線・B 線)

① 定時性



② 情報提供

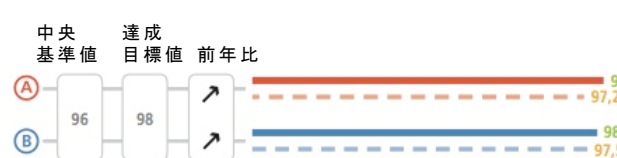
a) 平常時アナウンス(車内)



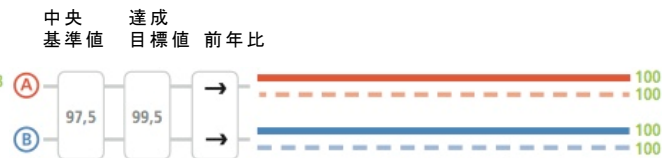
b) 平常時アナウンス(駅)



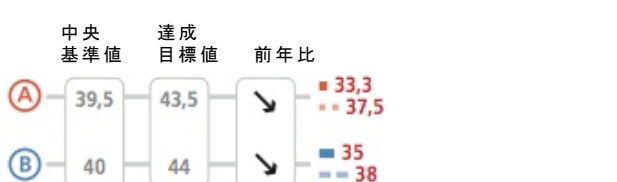
c) 時刻表等の情報提供(駅)



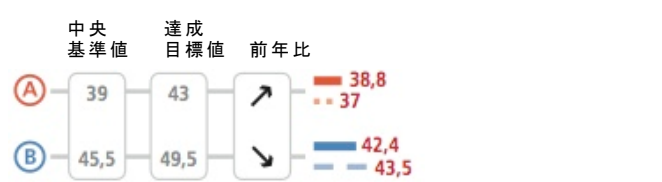
d) ダイヤ乱れ予測の情報提供(駅)



e) 予期しないダイヤ乱れの情報提供(駅)

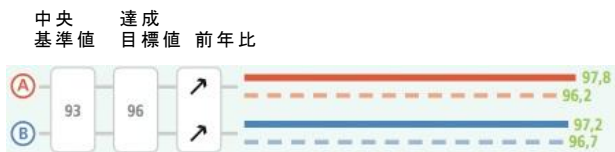


f) 予期しないダイヤ乱れの情報提供(車内)

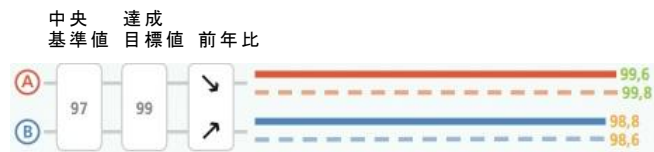


③ 利用環境

a) 適切な窓口対応割合



b) インターホンの稼働割合



c) 清潔度(車内)



d) 清潔度(駅)



e) 監視カメラの稼働割合

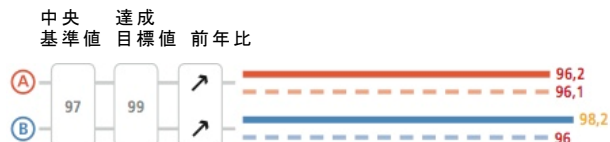


f) 顧客応答割合(3分以内)

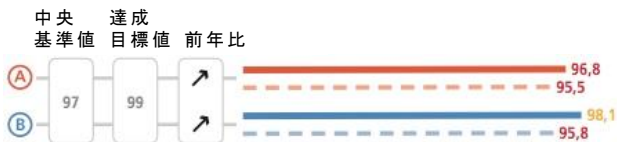


④ アクセス性

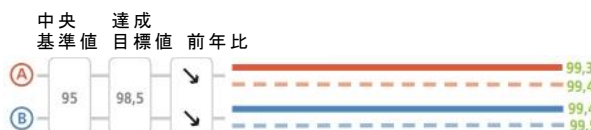
a) 快適設備の稼働割合



b) バリアフリー設備の稼働割合



c) 快適設備の復旧割合(48時間以内)

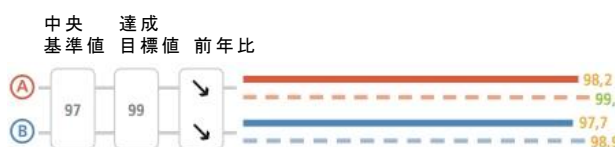


d) バリアフリー設備の復旧割合(48時間以内)

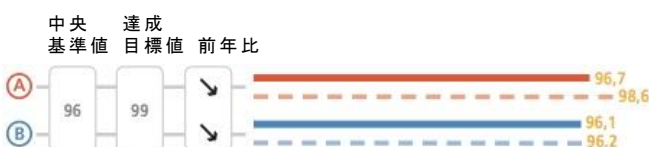


⑤ 販売

a) 券売機の稼働割合



b) 改札機の稼働割合



1-2 モンペリエ

1-2-1 地域の概要

モンペリエ市はパリから南に約 700km、地中海近くに位置し、面積 154km²、2012 年時点で 26 万人の人口を抱えるフランス 8 番目の都市である。

モンペリエ市は、周辺の 31 のコミューンと都市圏共同体（CA）を構成している。都市圏の面積は 434.2km²、人口約 42 万人（約 60%はモンペリエ市）であり、フランスで 15 番目に大きな都市圏共同体となっている。モンペリエ都市圏の都市交通計画 PDU は、この都市圏共同体（CA）を対象としている。

1-2-2 公共交通サービス概要

モンペリエ都市圏における公共交通は、主にトラムとバスで構成される。公共交通の運営は、半官半民会社であるモンペリエ都市交通公社 (TaM)¹¹により行われている。トラムは、2010 年時点で 4 路線、総延長 56km である。バスは 33 路線、総延長約 400km である。また、TaM 社は、路上駐車場、P&R を含む 17,600 台分の駐車場を運営管理している。



図 1-1 モンペリエの公共交通ネットワーク

出典:Le PDU de Montpellier Agglomération 2010-2020

¹¹ 1978 年創設、資本金 428.6 万ユーロ、株主はモンペリエ都市圏共同体、モンペリエ市、銀行、商工会議所など。

1-2-3 ترام・バスのサービス評価

モンペリエでは、モンペリエ都市圏が公共交通のサービス内容を決定し、その実施は、モンペリエ都市交通公社（TaM）ならびに TaM とパートナー契約を結んだ民間事業者の Veolia Transdev 社の 2 社で構成される連合体に委託されている¹²。TaM は、半官半民会社の会社であり、民間の銀行も株主となっているが、モンペリエ都市圏とモンペリエ市の持ち分が 50%を占めている。

(ア) 評価項目・指標の設定、測定

CAM と TaM の契約（2010 年～2014 年）では、評価すべき評価項目と遵守すべき基準が規定されており、トラムに関するもの、バスに関するもの、営業所に関するものの 3 つに大別される。また、測定方法は主に以下の 3 つの情報源をもとにしている。

- ・ 旅客情報支援システムから得られる統計
- ・ TaM が提供する事故報告
- ・ CAM が実施する、運行、停車、接客に対する公然または覆面の点検

(イ) 評価の活用

契約書に規定した基準を満たさない場合にペナルティが課せられる。

しかし、ペナルティは必ずしも自動的に適用されるのではなく、ペナルティが予想されるそれぞれの測定は、事前に TaM に提示され、有効と思われる説明や文書を提出するために 2 週間の猶予が与えられる。その後に CAM はペナルティを適用するか否かを決定する。

(ウ) 評価のマネジメント・サイクル

TaM は、契約内容が履行されているかどうか毎月チェックを行い、毎年 CAM に報告書を提出する。ただし、ペナルティの適用の対象となる点検活動の回数は年に 8 回までに限定される。

なお、モンペリエ市によると、原則として評価結果は公表されていない。

¹²国土交通政策研究所「PRI Review 第 55 号」p.70

TaM はトラム・都市内バス・P&R 駐車場、交通結節点、レンタサイクルサービス（Velomagg）の運営・維持管理を、Veolia Transdev 社は郊外路線のバス運行ならびにコンサルティング等 TaM に対する技術的支援を行っている。

表 1-5 CAM-TaM サービス水準の評価項目・指標

出典：CAM-TaM 契約書を基に国土交通政策研究所作成

交通モード	項目	指標	測定方法	基準値			目標値	ボーナス・ペナルティ
				ペナルティ値③	ペナルティ値②	ペナルティ値①		
トラム	運行率	実際の運行数の割合	旅客運営情報支援システムデータ				98%	ペナルティ値① 2,000€ ペナルティ値② 5,000€ ペナルティ値③ 10,000€
	定時性	出発点から最初の駅における予定間隔±2分以内の出発の割合	旅客運営情報支援システムデータ				95%	
	情報提供	車内における情報提供(情報板、次の停車の表示・アナウンスなど)の割合	CAM測定				85%	
		停留所における情報提供(路線図、時刻表、運営規則など)の割合	CAM測定				90%	
		乗客用情報端末の稼働率	CAM測定				80%	
	清潔さ	車両外部の清潔さ(落書き・汚れ・破損がないかなど)	CAM測定				85%	
		車両内部の清潔さ(落書き・汚れ・破損がないか、悪臭がないかなど)	CAM測定				85%	
	運転の質	適切な運転の割合(速度、加速度、ドアの開閉)	CAM測定(覆面調査)				85%	
	安全	走行1万km当たりの事故数	TaMからの報告	0.4～	0.37～0.4	0.35～0.37	0.3	
	設備	正常稼働の券売機の有無(各駅最低1台)	CAM測定	4～	2～3	1	(無い、駅か)0	
		正常稼働の改札機の有無(各車両最低1台)	CAM測定	4～	2～3	1	(無い、車両か)0	
交通モード	項目	指標	測定方法	基準値			目標値	ボーナス・ペナルティ
				ペナルティ値③	ペナルティ値②	ペナルティ値①		
バス	運行率	実際の運行数の割合	旅客運営情報支援システムデータ				98%	ペナルティ値① 2,000€ ペナルティ値② 5,000€ ペナルティ値③ 10,000€
	定時性	出発点から最初の駅における予定間隔±2分以内の出発の割合	旅客運営情報支援システムデータ				95%	
	情報提供	車内における情報提供(情報板、次の停車の表示・アナウンスなど)の割合	CAM測定				85%	
		// (乗車券料金、路線網、サービス規則など)の割合	CAM測定				90%	
		停留所における情報提供(路線図、時刻表、運営規則など)の割合	CAM測定				90%	
	清潔さ	車両外部の清潔さ(落書き・汚れ・破損がないかなど)	CAM測定				85%	
		車両内部の清潔さ(落書き・汚れ・破損がないか、悪臭がないかなど)	CAM測定				85%	
	運転の質	適切な運転の割合(速度、加速度、ドアの開閉)	CAM測定(覆面調査)				85%	
	運転手の営業態度	適切な営業態度を遵守する運転手の割合(制服、礼儀正しさなど)	CAM測定(覆面調査)				85%	
	安全	走行1万km当たりの事故数	TaMからの報告	0.35～	0.32～0.35	0.3～0.32	0.3	
交通モード	項目	指標	測定方法	基準			目標	ボーナス・ペナルティ
				ペナルティ値③	ペナルティ値②	ペナルティ値①		
営業所	情報提供	新タイヤ初日に、各ポイントで路線図・時刻表・パンフレットを配布する。	CAM測定	2週間～	1～2週間	～1週間以内	新タイヤ初日	ペナルティ値① 2,000€
		新タイヤ初日に、WEB上で路線図・時刻表を更新する。	CAM測定	2週間～	1～2週間	～1週間以内	新タイヤ初日	
		乗客が、最新の路線図・時刻表・パンフレットなどを入手可能か否か	CAM測定(覆面調査)	不備5種類以上	不備3～4種類	不備1～2種類	全種類入手可能	
	清潔さ	営業所が整理整頓され、清潔か否か。	CAM測定	重大な問題	深刻な問題	一時的な問題	問題無し	ペナルティ値② 5,000€
	窓口対応の質	①待ち時間10分以内、②適切な態度、③適切な情報提供	CAM測定(覆面調査)	3項目	2項目	1項目	問題項目無し	

2 ドイツ

交通政策

1993 年、ドイツ統一後の鉄道改革（西ドイツの連邦鉄道、東ドイツの国営鉄道（Reichsbahn）の統合、および統合されたドイツ鉄道の株式会社化等）を背景として、鉄道旅客近距離交通（SPNV）の権限を財源と共に連邦から州へ移管することなどを内容とした連邦地域化法が制定された。これにより、元々州の管轄下にあった公共道路旅客交通（ÖSPV）と併せて、公共旅客近距離交通（ÖPNV）は全て州が管轄することになった。同法は 1996 年に施行され、これに伴い各州政府は、各州内での ÖPNV の運営に責任を負う任務責任者や ÖPNV に関係する計画である近距離交通計画等に関して詳細を定めた州 ÖPNV 法を制定した。

表 2-1 ドイツの公共旅客近距離交通の分類と用語

ÖPNV 公共旅客近距離交通（Öffentlicher Personennahverkehr）			
SPNV 鉄道旅客近距離交通 （Schienenpersonennahverkehr）	ÖSPV 公共道路旅客交通 （Öffentlicher Straßenpersonenverkehr）		
鉄道	路面電車 （地下鉄等を含む）	バス	トロリーバス

都市交通の責任

鉄道の地域化や連邦制改革以降、地域公共交通に関する権限を有することとなった州政府は、近距離公共交通法を制定し、それにより地域公共交通政策を実施すべき組織を定めている。

近距離交通計画（NVP）¹³の策定ほか、公共交通に関する計画・組織化および企画・体制の構築を行うのは、各州法により指定された「任務責任者」である。SPNV については州自身が、ÖSPV については郡や郡独立都市が任務責任者に指定される場合が多いが、SPNV に関しては、実際の任務遂行を州から各地域の運輸連合に委託することがほとんどである。運輸連合は、1960 年代、自家用自動車交通の過度な増加により、公共交通機関の利用促進に目を向けはじめた中で、交通事業者間の協同組織として結成され、ゾーン制運賃制度の運用やダイヤ調整を主な任務とする組織である。今回現地調査を行ったベルリン都市州とノルトライン・ヴェストファーレン（NRW）州ボーフム市は、次の表の通りとなっている。

¹³ 近距離交通計画（Nahverkehrsplan：NVP）には、提供すべき交通サービスの質と量、交通サービスの環境への配慮、交通手段を超えた交通サービスの統合といった内容が含まれる。

表 2-2 任務責任者(ベルリン都市州・ボーフム市)

都市	ÖSPV（公共道路交通）	SPNV（鉄道旅客）
ベルリン都市州	ベルリン都市州	[法律上]ベルリン都市州 [実務 ¹⁴]運輸連合（VBB）
ボーフム市	ボーフム市	運輸連合（VRR）

公共交通サービスの運営

公共交通の実際の運行は、州から委託された事業者が担う。SPNV では、ドイツ鉄道（DB）系列の会社が受託する場合が多かったが、近年は民間の新規参入事業者がとってかわる場合も見られる¹⁵。また、鉄道は主に下記の3種類が存在しており、それぞれ別の事業者が運営している。今回の調査では、主に都市内の交通に着目し、S バーンの事例を中心に扱う。一方 ÖSPV では市直営または市が保有する公的企業が受託することが多い。

表 2-3 主な鉄道の種類

語句	意味・説明
S-Bahn	人口密集地域における SPNV の基本的輸送。 高い運行頻度により高い接続性を確保。
Regionalexpress (RE)	中心地間を高速で接続。路線は全州的なネットワークの一部を構成する。大きな駅にのみ停車。
Regionalbahn (RB)	S バーンでカバーされていない全ての路線での基礎的輸送。 各駅停車。S バーンが存在する区間では大きな駅にのみ停車。

¹⁴ ベルリンにおける ÖPNV の任務責任者は、ベルリン都市州であるが、このうち SPNV については、州法によりベルリン・ブランデンブルグ運輸連合に任務責任者の実務を委託している。

¹⁵ 渡邊亮（2012）「運輸連合の概要と日本への示唆ードイツ・ベルリンを例にー」『運輸と経済 第 72 巻第 9 号』では「ドイツ全域の地域輸送における DB 以外の事業者のシェアは 22%」との記述がある。

2-1 ベルリン都市州

2-1-1 地域の概要

ベルリン都市州はドイツ連邦共和国の首都であり、また、同市のみで一つの州を形成する都市州でもある。面積は 890 k m²、人口はおよそ 340 万人であり、ここ 1 年で 5 万人増加している。ブランデンブルク州に広がる都市圏地域まで含めると面積 30,300 k m²、人口 590 万人に及ぶ。

2-1-2 公共交通サービスの概要

市内交通のモードとしては、S バーン、地下鉄、バス、トラム、フェリーが存在する。S バーンは、ベルリン都市州・ブランデンブルグ州の両州に跨るエリアについて、両州が S バーン・ベルリン社 (S-Bahn Berlin AG) と契約を結び、運行を委託している。一方地下鉄・バス・トラム・フェリーについては、ベルリン都市州が、子会社であるベルリン交通局 (BVG) と契約を結び、運行を委託している。

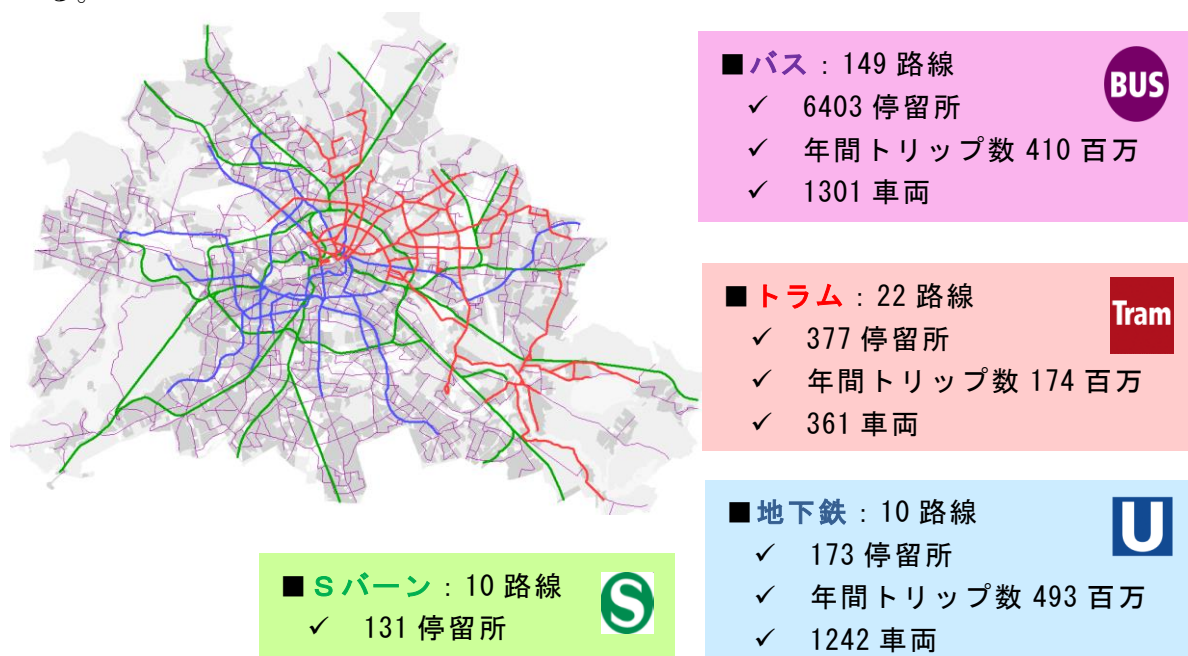


図 2-1 ベルリン都市州の公共交通ネットワーク

出典：ベルリン都市州、BVG 資料

ベルリン都市州の交通分担率¹⁶は自家用車 32.3%、公共交通 26.5%、徒歩 28.6%、自転車 12.6%であり、公共交通のうち BVG が運営するモードが 72%、S バーンが 27%となっている。2013 年のトリップ数は、BVG が 947.2 百万、S バーンが 402.2 百万である。

¹⁶ 2008 年の値。

2-1-3 近距離鉄道(S バーン)のサービス評価

(ア) 運営事業者と契約の概要

ベルリン都市州・ブランデンブルグ州と S バーン・ベルリン社との契約は 2003 年から 2017 年の 15 年契約である。運賃収入の変動リスクは、事業者側が負う契約となっている。

(イ) 評価項目・指標の設定

(ア) の契約において、両州は S バーン・ベルリン社の運営に関するサービス水準の項目及び指標を設定している。内容を以下の表に示す。

表 2-4 ベルリン都市州 S バーン運行に係るサービス品質の評価項目

項目	指標の概要
定時性 (運休率・接続性を含む)	・ 定時+3 分以上を遅延とみなす ・ 自己の責任外の(荒天・停電、警察の命令、第三者の介入等による)運休・遅延は対象外とする
十分な車両空間の提供	・ 乗客が 15 分以上立つ必要がない座席数を確保する ・ 4 人/m²を基準とし、ピーク時の乗客数を収容しても全面積の 65%を超えない立ちスペースを確保する
ダイヤ乱れ時の対応	・ 建設工事、または突発的な混乱による運休区間における代替交通を提供する ・ 各種媒体を通じて情報を提供する
人員	・ 従業員に制服着用、正しい身なりを遵守させる ・ 従業員は移動に障害のある乗客の補助を行う
清潔さ	・ 車両および駅の清掃を毎日行う ・ 落書きは 2 日以内に除去する
安全性	・ 乗客の安全確保のため、監視・通報体制等につき「安全コンセプト」を毎年作成し、報告する
乗客満足度	・ 輸送の品質、駅の品質、情報提供・従業員の対応の 3 つの観点から 26 項目について、乗客へアンケート調査を実施する(表 3 参照)
乗客への情報提供	・ 車両およびプラットフォーム上において、視覚的・聴覚的情報を提供する。
車両デザイン	・ 車両内部の維持管理を適切に行うこと。 (各部分の再塗装、座席・背もたれ・照明等の交換)
車両設備の基準	・ 車両更新の際は、速度の向上・騒音抑制を考慮する

(ウ) 評価指標の測定

定時性については、リアルタイムで自動計測される。その他の項目は、S バーン・ベルリン社自身が測定し、ベルリン都市州へ報告する。

また顧客満足度調査は、S バーンを年 10 回以上利用する顧客、少なくとも 450 人を対象として、電話により実施されている。以下の表 2-5 で示す 3 つの項目を、均等な割合で合算し、総合の評価結果としている。

表 2-5 ベルリン都市州 S バーン運行に係る顧客満足度調査の項目

項目	指標の概要
輸送の品質	・ 日中および夜間の運行頻度、定時性、他路線・他モードとの接続 ・ 十分な座席の提供 ・ 車内の快適な雰囲気、車両の清潔さ ・ 乳母車・車椅子のためのスペース ・ 列車での安全性
駅の品質	・ 清潔さ、十分な照明、快適な雰囲気 ・ 車椅子・自転車を停めるスペース ・ 駅周辺での表示 ・ 駅での安全性
サービスの質	・ サービス窓口・販売所の数 ・ 窓口での人員対応および情報 ・ 運行時刻に関する十分で正確な情報 ・ 自動券売機の使いやすさ ・ 従業員の親切さ

(エ) 評価の活用

S バーン・ベルリン社との契約では、評価結果によるボーナス支給制度はなく、支払いが減額されるペナルティ要素のみ、定時性・清潔さ・顧客満足度の 3 つが規定されている。

表 2-6 ベルリン都市州 S バーン運行に係るペナルティ制度概要

項目	内容	
定時性 (運休率・接続性を含む)	目標値	月平均 96%
	減額法	例えば結果が 94% (▲2%) だった場合、月々の支給金額から 2% 減額となる。
清潔さ	目標値	各種清掃実施間隔の遵守率 96~97%
	減額法	1% 下回る毎に 1 万ユーロ減額。
顧客満足度	目標値	26 項目の総合値 2.6 ※1：非常に良い～5：非常に不満 ※26 項目に、乗客が重視する度合いに合わせて加重をつける。
	減額法	例えば結果が 2.8 (▲2ポイント) だった場合、月々の支給金額から 2% 減額となる。

このようなペナルティ制度について、ベルリン都市州とSバーン・ベルリン社との契約のマネジメント・品質管理・収支管理等を担うベルリン・ブランデンブルグ運輸連合は「ペナルティの金額自体は小さいものであり、それよりも評価結果を公表し、他者と比較されることが改善のインセンティブとなる」と話した¹⁷。

また、品質に関する年次報告書が作成されており、2005年以降ウェブ上で公開されている¹⁸。

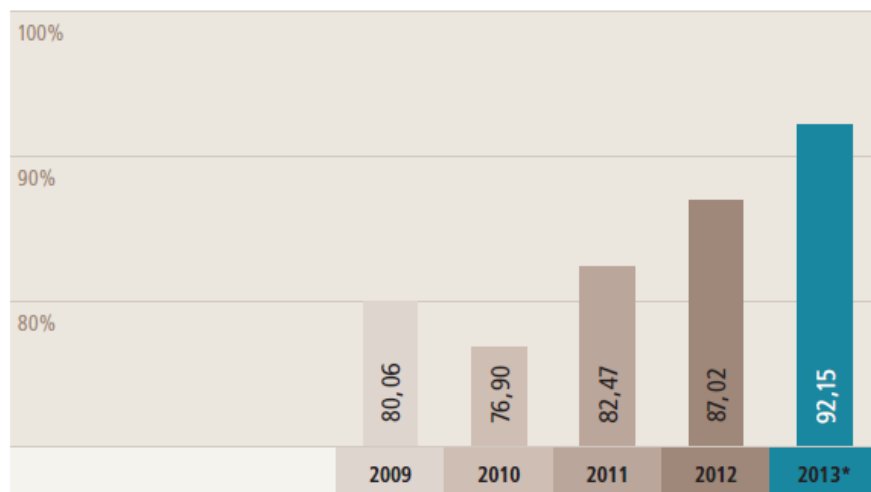


図 2-2 定時性の評価結果(Sバーン)

出典：VBB, Verbundbericht 2014

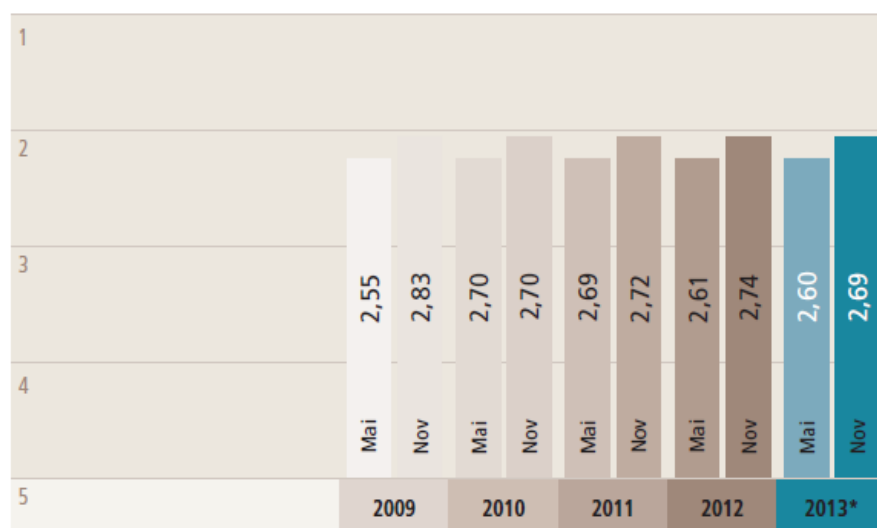


図 2-3 乗客満足度の評価結果(Sバーン)

出典：VBB, Verbundbericht 2014

¹⁷ 本調査研究における当研究所からのヒアリングにおいて。

¹⁸ VBB, Verbundbericht

(<http://www.vbb.de/de/article/fachpublikationen/verbundbericht/1686.html>)

2-1-4 地下鉄・トラム・バスのサービス評価

(ア) 運営事業者と契約の概要

ベルリン都市州とベルリン交通局（BVG）との契約は、2008 年 1 月から 2020 年 8 月までのおよそ 12 年半の契約である。運賃収入の変動リスクは、事業者側が負う契約となっている。

(イ) 評価項目・指標の設定

(ア)の契約において、ベルリン都市州は BVG の運営に関するサービス水準の項目及び指標を設定している。以下にその内容を示す。

表 2-7 ベルリン都市州地下鉄・トラム・バス運行に係るサービス品質の評価項目

項目		指標の概要
運行率		・ 自己の責任外の（天災や他者責任）運休も対象とする
定時性		・ 定刻+3.5 分以上を遅延、▲1.5 分以上を早発とみなす ・ 自己の責任外の（天災や他者責任）運休も対象とする
接続率 （地下鉄のみ）		・ 運行計画上、待ち時間 5 分以内で乗り換えられるものを全数とし、その実現率
輸送能力		・ 乗客が 15 分以上立つ必要がない座席数を確保する ・ 超満員（=乗客数が、座席数+立乗定員の 65%を上回る状態が 20 分以上継続）を発生させないこと
バリアフリー		・ NVP に従ったバリアフリー車両の導入 ・ 時刻表表示や目的地表示機のバリアフリー化 ・ コントラストの高い車両内デザイン、障害者を考慮した車両設備
車両のデザイン		・ 窓に貼付する広告は、可能な限り透明なものを使用し、窓面積の 25%以内に収める
停留所の設備		・ ベンチ、防雨（風）設備、道案内版、周辺地図、ネットワーク図、時刻表、運賃情報
情報		・ リアルタイムで予測される到着・出発時間を表示するシステムの設置
販売		・ 販売所および券売機の数・場所、券売機および自動改札機の稼働、販売所の営業時間、乗車券の種類分け
顧客満足度	安全性	・ 車両、駅における安全性（日中/夜間）
	定時性	・ 定時性
	接続性	・ 乗り換え時の待ち時間、接続の確実性（日中/夜間）
	情報提供	・ 車両、駅における情報提供（通常時/著しい混乱時）
	快適さ	・ 車両、駅における清潔さ、車両の快適さ、座席提供
	バリアフリー	・ 地下鉄駅、バスやトラム車両における身体障害者向け設備
	乗客対応	・ 従業員、車掌の顧客対応

(ウ) 評価指標の測定

サービス水準に関する指標は BVG 自身が測定し、取りまとめを委託されている民間のサービス会社（「Center Nahverkehr Berlin¹⁹、CNB」）を通じて、ベルリン都市州へ報告される。特に信頼性・定時性については、運営ガイドシステムで車両の走行状況を把握しており、自動的にデータ収集できる。

また、主観的な測定としてアンケートによる顧客満足度調査を、年に一度に実施している。1～5（1：とても良い～5：欠陥がある）の 5 段階評価で、項目ごとの測定と、重要度による加重をつけた総合値の測定をする。

(エ) 評価の活用

BVG との契約では、評価結果に応じたボーナス・ペナルティシステムが導入されている。客観的評価において、対象となる項目は運行率、定時性、接続性の 3 つとされているが、実際に増額・減額の詳細が規定されているのは定時性のみである。

この定時性の測り方について、ベルリン市と BVG との契約では、工事やデモといった事業者がコントロールできない要因による遅延もカウントされ、ペナルティの対象となっている。本調査研究で実施したヒアリングにおいて、BVG は「BVG では道路環境改善を行うことができないので、ベルリン都市州に対して、バスレーンや優先信号等の整備を通じて交通コントロールを実施するよう要望している」と述べている。

一方、主観的評価においては、調査項目全てがボーナス・ペナルティの対象となり、モードごとに設定された目標値を 0.2 ポイント以上、上回った／下回った場合は一律に適用される。また増減額は、規定の総額に項目ごとの加重割合を掛け、算出される。加重は、安全性・定時性・接続性・情報提供の 4 項目にそれぞれ約 20% ずつ、残りが快適さ・バリアフリー・乗客対応に割り振られている。

¹⁹ ベルリン市の ÖPNV の任務責任者であるベルリン都市開発・環境省から業務委託を受け、ベルリン州と BVG の交通契約の実行に係る業務を実施している。

表 2-8 ベルリン都市州地下鉄・トラム・バス運行に係るボーナス・ペナルティシステムの概要

客観的評価	目標値	ペナルティ	ボーナス	加重
定時性	地下鉄 97% トラム 91% バス 87%	以下の値を下回った場合に適用 ※0.5%ごとに年間 22 万ユーロ（上限額有り） 地下鉄：95% トラム：89% バス：85%	以下の値を上回った場合に適用 ※0.5%ごとに年間 22 万ユーロ（上限額有り） 地下鉄：98.5% トラム：94% バス：90%	なし
主観的評価	目標値	ペナルティ	ボーナス	加重
安全性	地下鉄 2.79 トラム 2.61 バス 2.60	左記の目標値を 0.2 ポイント以上 下回った場合に適用	左記の目標値を 0.2 ポイント以上 上回った場合に適用	21%
定時性	地下鉄 2.10 トラム 2.34 バス 2.80			20%
接続性	地下鉄 2.70 トラム 2.82 バス 2.92			19%
情報提供	地下鉄 2.54 トラム 2.60 バス 2.80			17%
快適さ	地下鉄 2.72 トラム 2.59 バス 2.71			9%
バリアフリー	地下鉄 3.03 トラム 2.85 バス 2.74			8%
乗客対応	地下鉄 2.77 トラム 2.65 バス 2.68			6%

(オ) 評価結果の情報公開

ベルリン都市州は契約に基づき、四半期ごとおよび年次の品質報告書をインターネットで公表している²⁰。客観的指標のうち、信頼性（運行率）・定時性・接続性については、85～99%の高い水準での横ばい状態となっている。顧客満足度調査については、地下鉄・トラムで定時性の評価が高い一方、バスではバリアフリーの評価が高く、定時性・待ち時間の評価が相対的に低くなっている。

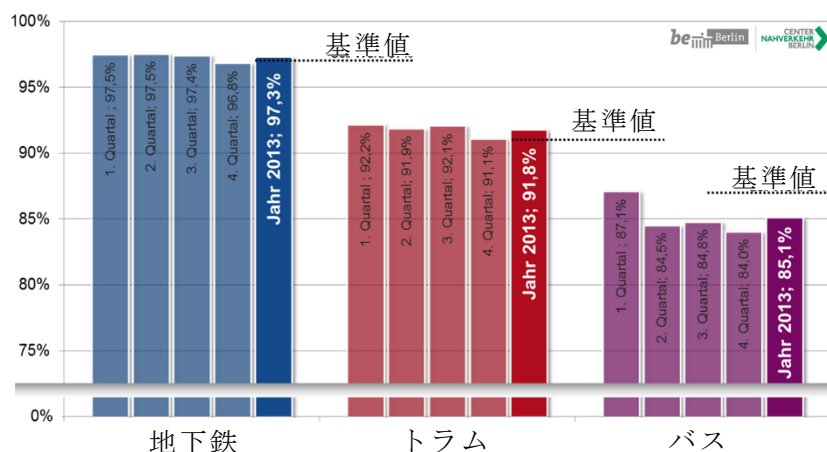
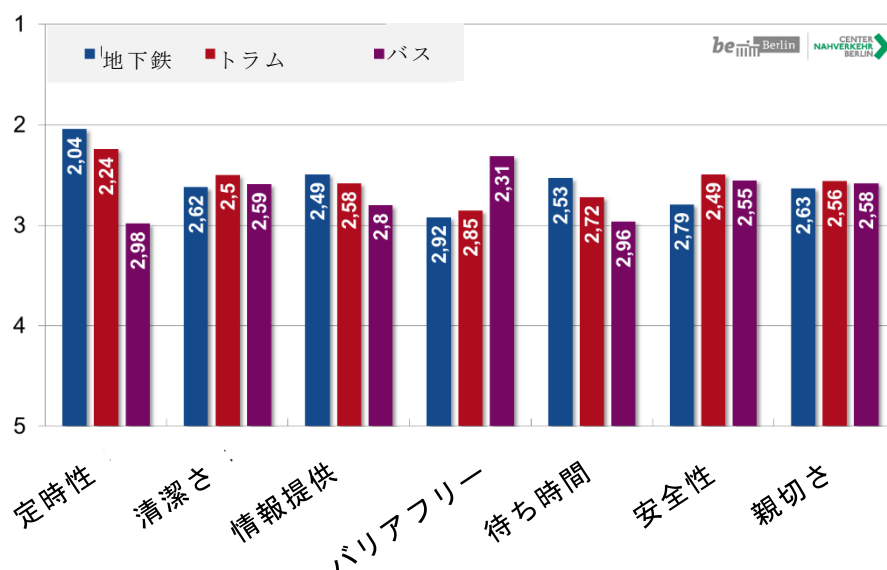


図 2-4 定時性の評価結果

出典：CENTER NAHVERKEHR BERLIN、Qualität im Berliner ÖPNV Jahresbericht2013



※評価スケール：1＝非常に良い、から、5＝不可

図 2-5 顧客満足度調査の結果

出典：CENTER NAHVERKEHR BERLIN、Qualität im Berliner ÖPNV Jahresbericht2013

²⁰ Center Nahverkehr Berlin, Qualität im ÖPNV, U-Bahn, Straßenbahn, Bus und Fähre, Jahresbericht
http://www.stadtentwicklung.berlin.de/verkehr/politik_planung/oepnv/qualitaet/index.shtml

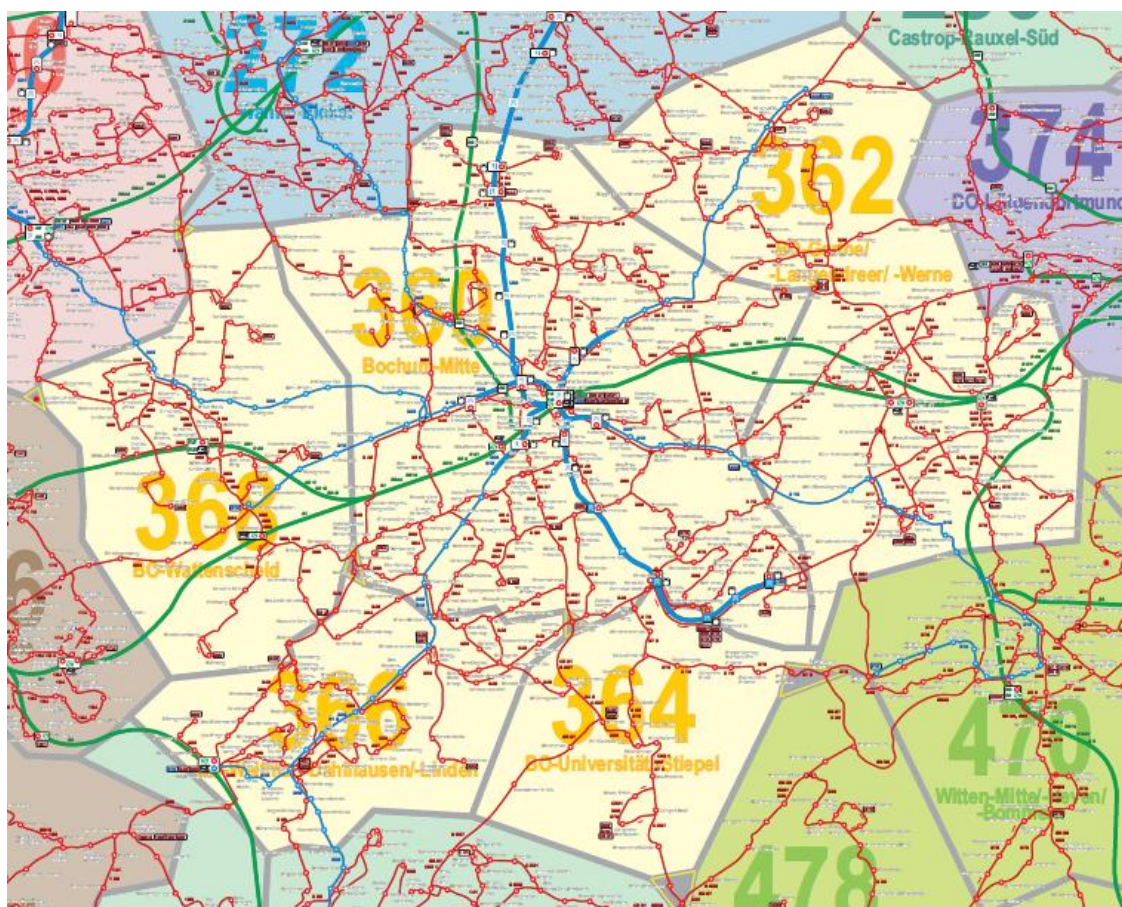
2-2 ボーフム市

2-2-1 地域の概要

ボーフム市は、ノルトライン・ヴェストファーレン州中央部に位置し、ルール工業地帯を代表する都市のひとつである。面積は 145k m²、人口は約 36 万 5000 人（2013 年）であり、2025 年までには約 34 万 5000 人に減少すると予測されている。

2-2-2 公共交通サービスの概要

ボーフム市の公共交通は、鉄道、トラム、バスから構成される。



出典：BOGESTRA 社ホームページ

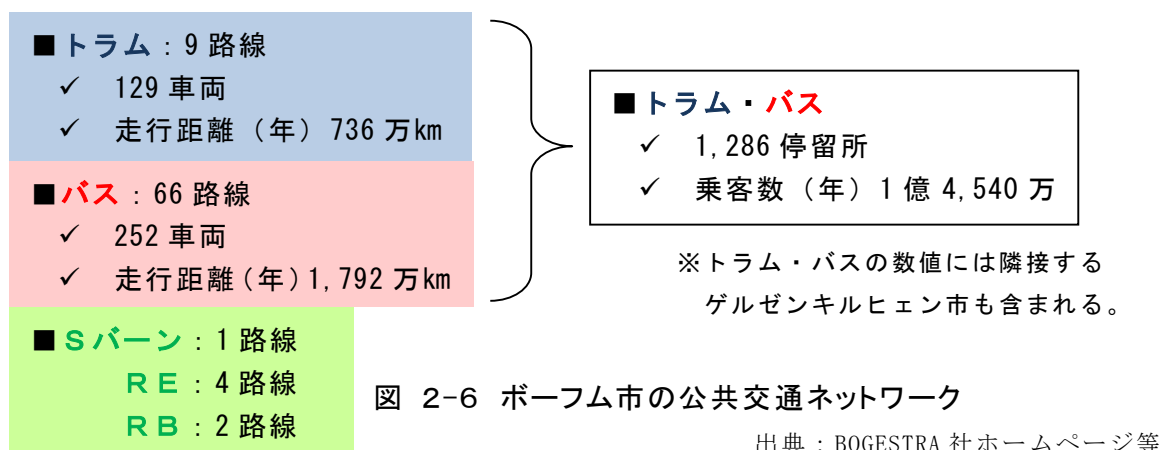


図 2-6 ボーフム市の公共交通ネットワーク

出典：BOGESTRA 社ホームページ等

2-2-3 近距離鉄道(S バーン)のサービス評価

(ア) 運営事業者と契約の概要

ボーフム市がある NRW 州では、SPNV の任務責任者を運輸連合としており、ボーフム市を含む地域を管轄するのは、ライン・ルール運輸連合 (VRR) である。ボーフム市の S バーン運行業務については DB Regio 社が受託しており、VRR と DB Regio 社はこれについて契約を結んでいる。運賃収入の変動リスクをどちらが負うのかについては情報を得られなかった。

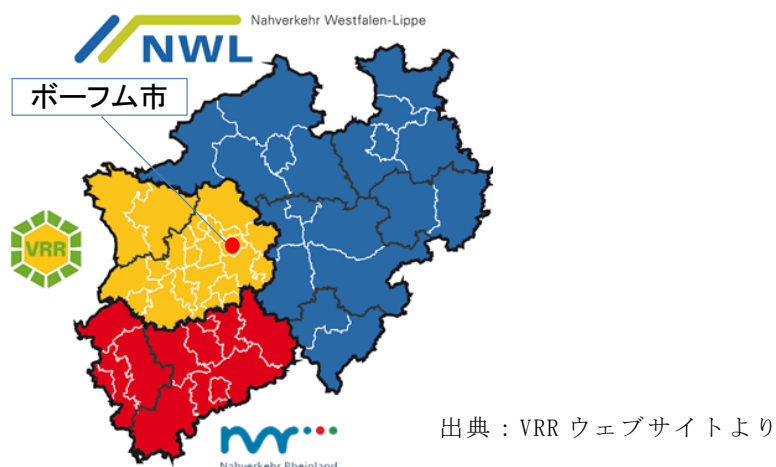


図 2-7 NRW 州における VRR の管轄地域(黄色部分)

(イ) 評価項目・指標の設定

VRR が管轄する各路線の契約書は公開されていないが、VRR ヒアリング実施時に提供された資料によると、サービス品質の評価項目は、通常運行時に適用される 10 項目と、混乱時に適用される 3 項目、合計 13 項目を設けている。

表 2-9 VRR が使用する評価項目

通常時		混乱時
定時性	運休、車両編成	車両における情報提供
車両における情報提供	駅における情報提供	駅における情報提供
苦情対応	乗務員	鉄道代替交通
車両の状態	駅の状態	
自動発売機、打刻機	販売所の人員	

また、VRR が公表する「SPNV 品質報告書」の中では、以下の項目と指標が示されている。

表 2-10 VRR の「SPNV 品質報告書」で示されている評価項目と指標

項目	内容（抜粋）	
	客観的評価	主観的評価
定時性	平均遅延時間、遅延度合別の運行割合	満足している乗客の割合
運休率	運休率	なし
列車編成	指定の列車編成（○階建○両等）遵守率	なし
車両の状態	機能、清潔さ、落書き	なし
車内での情報提供（通常時）	目的地表示、アナウンス設備、旅客情報システム、路線図	満足している乗客の割合
車内での情報提供（混乱時）	なし	満足している乗客の割合
乗務員	活動の様子、制服着用、態度	満足している乗客の割合
窓口対応	販売所としての認識のしやすさ、情報提供素材の認識のしやすさ・充実度、待ち時間、従業員の専門的能力	なし
座席提供	なし	満足している乗客の割合
安全性（犯罪等に対する）	なし	満足している乗客の割合

（ウ）評価指標の測定

評価指標の測定は、交通事業者からのデータ提出、覆面調査、乗客満足度調査の 3 つの方法で行われている。

交通事業者は、QUMA（Qualitätcontrolling-System）と呼ばれるデータベースに定時性、運休状況、運休の際の代替交通機関、座席提供、空調の有無、自動券売機、打刻機等に関するデータを随時提供している。QUMA は VRR が開発し、2006 年に導入され現在も改良が続けられているシステムであり、VRR と交通事業者がインターネットを通じてアクセス可能である。また、同システムは交通契約で規定された条項を指標として取り入れており、交通契約に基づき遵守すべき数値と現在の実績を比較することが可能である。

覆面調査は、専門の調査員が QUMA にデータを提供する端末を携行して評価を行う。評価回数は各路線年間最低 140 回（編成）であるが、実際にはこれよりはるかに多い調査が行われている。また駅については各駅年 4 回の調査が行われている。調査員は、端末に示された項目について調査を行う（車両の清潔さ、乗客への情報提供等）。

乗客へのアンケート調査は年に3回、委託を受けた専門機関が行っており、毎回少なくとも各路線150人以上を対象としている。回答者は、各項目について1～6の6段階で評価を行う（数値が低いほど満足度が高いことを示す）。

（エ）評価の活用

契約に基づき、ボーナス・ペナルティシステムが実施されている。ペナルティに係る金額は2014年の場合、全予算（年間約4億5000万ユーロ）のうち約4～5%、運休に関するペナルティ分を除くと約1%である²¹。

また上述の通り、VRRは自らが任務責任者であるSPNVの運行に関して、年に1度『SPNV品質報告書』を作成し、評価結果について公表している²²。

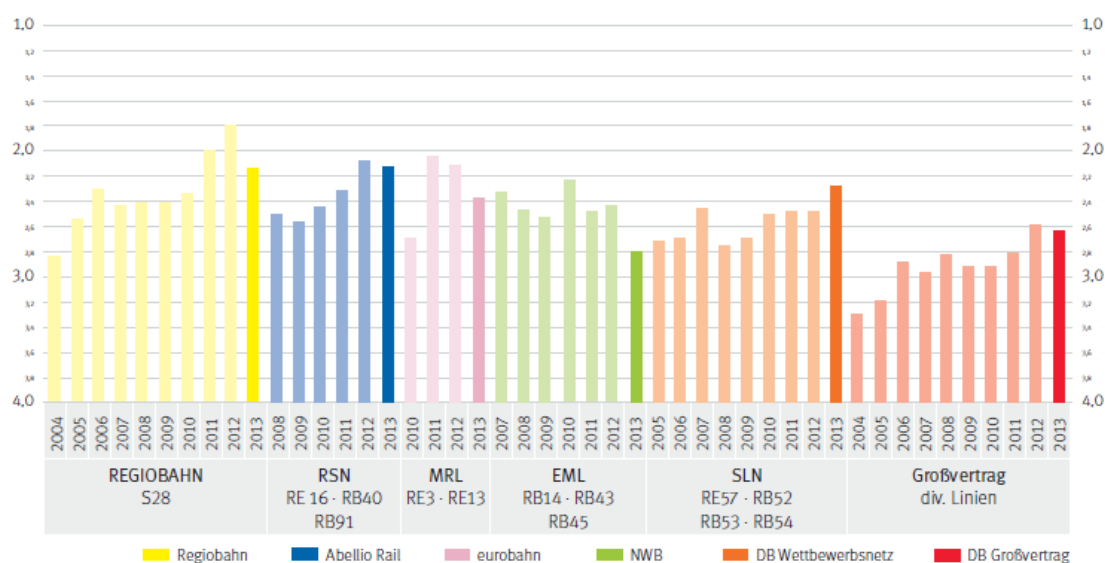


図 2-8 事業者ごとの「ダイヤ乱れ時の車内での情報提供」に関する顧客満足度調査の結果

出典：VRR, Qualitätsbericht SPNV 2013

²¹ VRR へのヒアリングによる。

²² VRR, Qualitätsbericht SPNV 2013

(http://www.vrr.de/imperia/md/content/derivrr/Betaetigungsfelder/qb_spnv_2013.pdf)

報告書では、VRR が管轄する鉄道（RE・RB・S-Bahn）を運営する複数事業者の評価結果をとりまとめている。

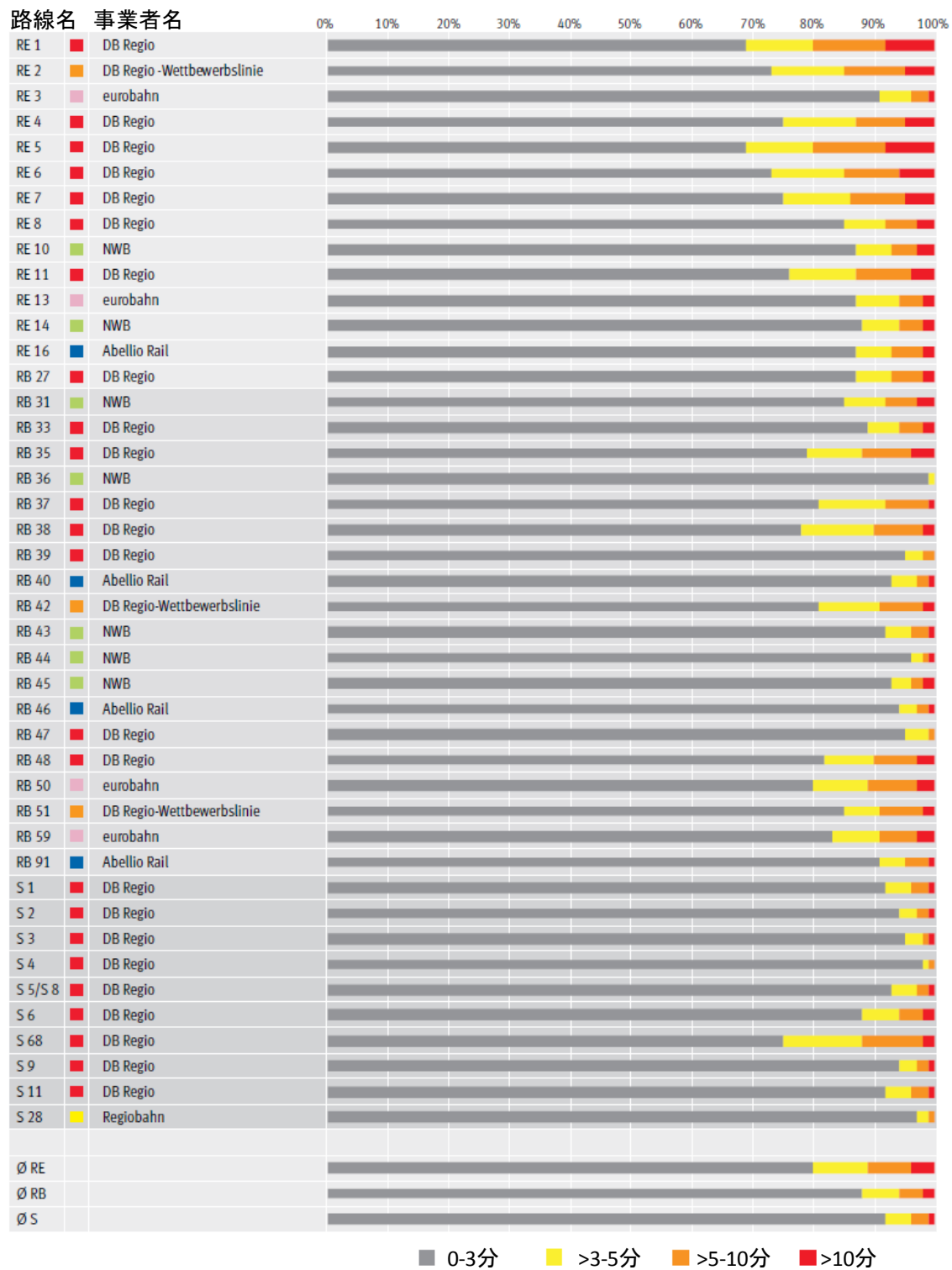


図 2-9 路線ごとの定時性評価結果

出典：VRR, Qualitätsbericht SPNV 2013

2-2-4 地下鉄・バス・トラムに対するサービス評価

(ア) 運営事業者と契約の概要

ボーフム市の ÖSPV は、ボーフム市と、隣接するゲルゼンキルヘン市が株主である交通会社、BOGESTRA 社により運営されているが、BOGESTRA 社と市との間に契約は存在しない。運賃収入の変動リスクは、事業者側が負う仕組みとなっている。

(イ) 評価項目・指標の設定

サービス提供に関する基準は近距離交通計画（NVP）に示されているものである。NVP 中に記載されたモニタリング指標は、DIN EN 13816:2002 および DIN EN 15140:2006 の二つの規格に依拠して作成されており、一つの項目に対し主観的評価と客観的評価の二側面から測定することを基本とした作りとなっている。

表 2-11 ボーフム市の NVP におけるサービス品質の評価項目

項目	指標の概要	
	客観的評価	主観的評価
定時性	定時性、運休率	満足している 乗客の割合
接続	接続の正確性	
車両	車両設備、機能、清潔さ、落書き	
駅・停留所	駅・停留所設備と清潔さ	
顧客センター	センター設備と従業員の質	
外部の事前販売所	販売所設備と従業員の質	
乗客補助員、乗客保安員	従業員の質、検札の実施率	
コールセンター	従業員の質、電話の待ち時間	—
自動券売機	動作、清潔さ	—
自動改札機	動作、清潔さ	—
安全性	暴行等の発生状況統計値	満足している 乗客の割合
通信・情報	乗客に対する情報提供の実施状況	
苦情対応	苦情への回答期限遵守率	
乗務員	乗務員の質	

(ウ) 評価指標の測定

客観的評価の測定はシステム等による直接測定と覆面調査を併用し、主観的評価については年に一度、電話やアンケートによる顧客満足度調査によって測定する。

(エ) 評価の活用

評価結果によるボーナス・ペナルティシステムはなく、ボーフム市とBOGESTRA 社が、目標未達成項目につき改善方法を検討するための資料として活用している。また、評価指標の項目を重要度に応じて「must」「shall」「can」の三段階に分類し、予算配分の優先度を検討している。



図 2-10 サービス結果の活用方法

出典：BOGESTRA 資料より国土交通政策研究所作成

(オ) 評価結果の情報公開

年に1度市と市議会に対して報告書を提出し、市議会を通じて公表される²³。

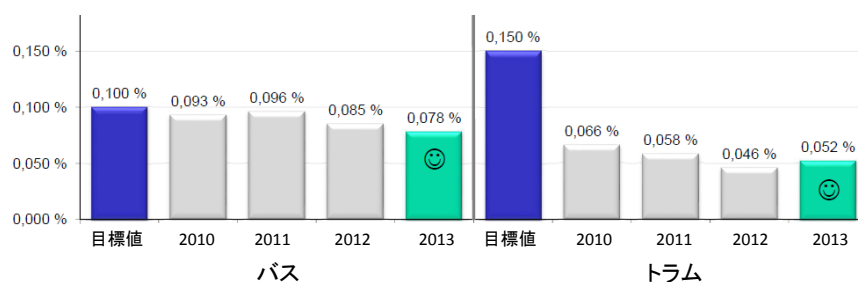


図 2-11 運休率の評価結果の推移

出典：Qualitätsbericht 2013 für den ÖPNV in Bochum

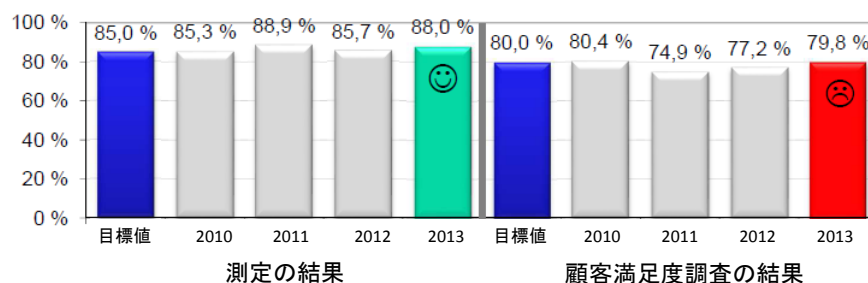


図 2-12 定時性の評価結果の推移

出典：Qualitätsbericht 2013 für den ÖPNV in Bochum

²³ BOGESTRA, Qualitätsbericht 2013 für den ÖPNV in Bochum (<https://politik-bei-uns.de/anhang/54da8f931ae6a00974ac7e99>)

2-3 地域を越えた評価の取り組み²⁴

第三者を活用した、地域を越えた評価の取り組みの一例として、業界団体の依頼に基づきコンサル会社が全国的な乗客満足度調査²⁵を実施している。ドイツおよびオーストリアの合計 35 社の交通事業者および交通連合が提供するサービスに関して、最大 34 の指標を用いて調査しており、手法はおよそ 20,000 人の利用者に対する電話インタビューによるものである²⁶。利用者は、1：完全に満足～5：不満の 5 段階で回答する。

指標には、委託者（自治体等）が受託者（事業者）を評価する際にはあまり用いられない「路線網」「運行頻度」「運賃」といった項目が見られる。これらは委託された事業内容そのものであり、事業者側に改善努力の余地がない項目である一方、利用者の移動手段決定に大きく影響する要素である。

結果は項目別あるいは総合点で順位がつけられた形で公表され、他団体との比較が可能である。最近の傾向では、「混乱・遅延時の情報提供」や「運賃とサービスのつり合い」について、不満とする利用者が多いようである。

表 2-12 主な項目・指標

項目	指標	項目	指標
運行内容	路線網	運賃	運賃体系
	接続性		乗車券の種類
	運行頻度		運賃とサービスのつり合い
	定時性および信頼性	車両	座席提供
	迅速性		清潔さと手入れ
安全性 (タ夜間)	車両における安全性		快適さ
	停留所における安全性		情報提供
乗客関連	インターネット・アクセス	停留所	清潔さと手入れ
	時刻表（自宅用紙媒体）		快適さと設備
	従業員の親切さ		時刻表情報
	販売所		混乱・遅延時の情報

²⁴ ドイツ交通会社連盟（Verband Deutscher Verkehrsunternehmen e.V.:VDV）（ドイツの旅客交通会社・鉄道貨物会社合わせて 600 社で構成される組織）へのヒアリング調査、および満足度調査を実施するコンサル会社 TNS Infratest のホームページ（<https://www.tns-infratest.com/presse/presseinformation.asp?prID=3254>）の内容より記載。

²⁵ 調査名：ÖPNV - Kundenbarometer

²⁶ 実施規模については、2013 年の内容。

3 イギリス

交通政策

1980年代、規制緩和と民営化による市場原理の導入が行われ、公共交通事業そのものに対する補助金が廃止され、道路投資中心の交通施策が採用された結果、公共交通事業が衰退する一方で、自動車交通量が増加し、交通渋滞・環境悪化が進行した。このような中、環境問題への関心が高まると徐々に交通政策の見直しが行われ、公共交通や徒歩・自転車を重視した総合的な取り組みに重点が移った。

2010年に保守党・自由民主党の連立政権が誕生し、経済的な権限や地方交通計画に対する説明責任等をローカルレベルに引き渡すこと、また従来26あった地方自治体への補助制度を4つへ改編・簡素化し、補助金の用途に対して地方自治体に大きな裁量を与えること、といった方針を示している。

都市交通の責任

2000年交通法（Transport Act 2000）において、地方自治体（県または単一自治体²⁷レベル）を地方交通管理者と定め、地方交通計画（Local Transport Plan, LTP）策定を義務付けた。LTPでは政府が掲げる目標5点（環境保全、交通安全、経済発展、アクセス性の向上、モード統合・交通と土地利用計画との統合）に地方独自の目標を加えることとしている。

一方、首都ロンドンではLTPの制度は適用されない。ロンドン市長が交通戦略（Mayor's Transport Strategy）を策定・実行する責任を負っており、各バラ（borough:区に相当）はこの市長交通戦略をどのように実行するか、地方実行計画（Local Implementation Plan, LIP）を策定し示す必要がある。LIPにおいては、各バラの目標や現状などとともに、パフォーマンス監視計画を定め、その中で5つの義務的指標（バスサービスの信頼性（定時性）、資産状態、CO2排出、機関分担率、道路交通負傷者）について目標を定めることとされている。

公共交通サービスの運営

イギリスの公共交通サービスの運営形態は、モード毎に大きく異なる。鉄道事業では上下分離方式がとられ、交通省は鉄道サービスの運営権を、競争入札を経て複数の民間事業者にフランチャイズしている。軌道や駅などのインフラは公益会社であるネットワーク・レール社が所有し、民間事業者は使用料を支払って貸与を受ける。

バスは1985年交通法（Transport Act 1985）に基づく規制緩和により、1986年以降ロンドンを除いて自由化され、原則として路線への参入・退出・サービス水準及び料金等の決定は民間事業者に任されている。ただし、採算の見込めない路線に対しては、競争入札を経て事業者へ委託しており、この場合は地方交通管理者がサービス水準や料金水準を設定する。

また、営利路線を対象として、バス・クオリティ・パートナーシップと呼ばれ

²⁷ Unitary Authority の訳。

国土交通政策研究所（2014）「地方都市における地域公共交通の維持・活性化に関する調査研究」資料 p. 29。「…これら大都市圏地域（ロンドンと6か所の大都市地域（Metropolitan Area）以外では、県（County councils）と市（District councils）から成る2層構造の地区と、単一自治体（Unitary Authorities）のみの1層構造の地区がある。」

る品質協定の制度が存在する。地方自治体側がバスレーンや停留所等のインフラを整える一方、民間事業者側は規定の運行頻度やバリアフリー化等のサービス水準を満たさなければならない、という協定である。

トラム・LRT は主に 6 つの大都市圏に存在し、地方自治体組織が具体的な輸送計画の策定や輸送事業者の決定などを行い、実際の建設や運営は PFI 方式により民間に委託されている。

一方ロンドンでは、ロンドン市長の交通戦略を実行する総合的な管轄機関であるロンドン交通局（Transport for London:TfL）が各モードのマネジメントを担っており、実際の運行は、ロンドン交通局から委託された事業者によって行われる。

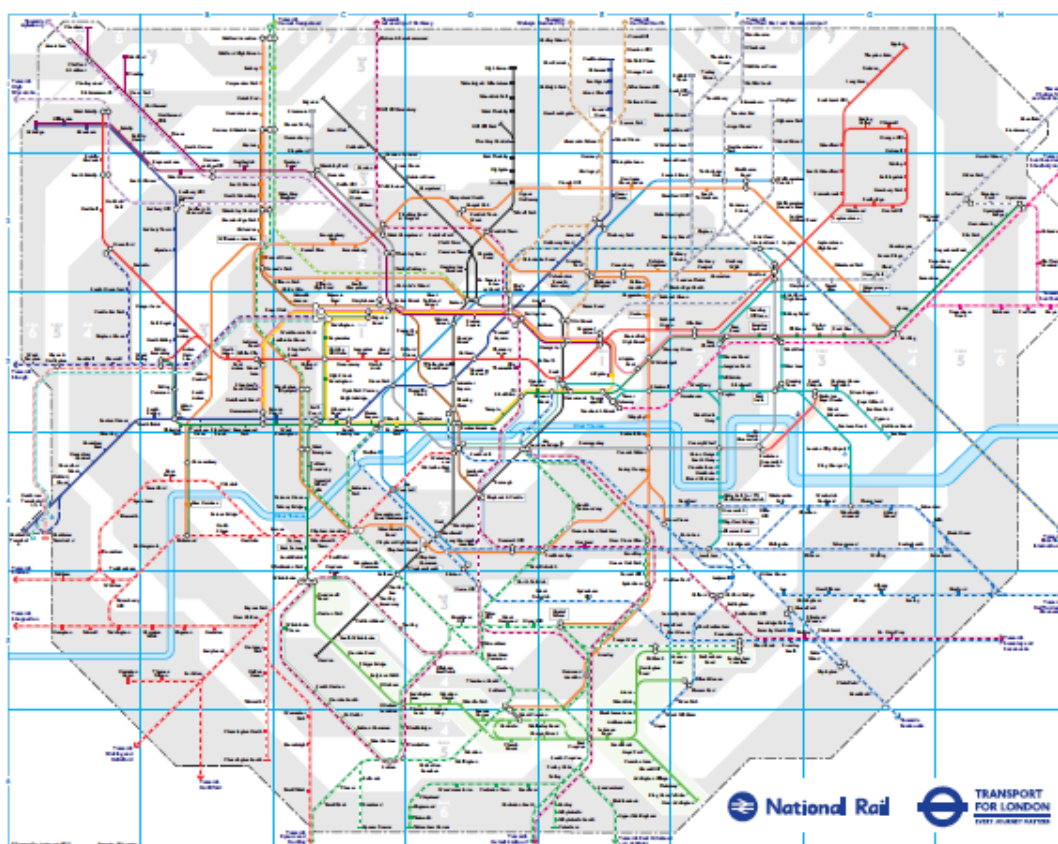
3-1 ロンドン

3-1-1 地域の概要

ロンドンは、イギリスの首都であり、面積は約 173km²である。このうち、中心部も含む大部分（約 157km²）は、グレーター・ロンドンに属している。グレーター・ロンドンはグレーター・ロンドン・オーソリティが行政を行う地域であり、シティ・オブ・ロンドンと 32 のバラから構成され、人口は約 817 万人である。

3-1-2 公共交通サービス概要

ロンドンの公共交通サービスを管理しているのは 2000 年に創設されたロンドン交通局（Transport for London）である。ロンドン交通局は、グレーター・ロンドン・オーソリティの一機関である。ロンドンには、鉄道、地下鉄、トラム、バス等の数多くの公共交通が存在する。



モード	路線数	駅数	年間トリップ数	年間走行距離
地下鉄	11	270	1305 百万	80 百万km
Overground	4	83	140 百万	8 百万km
DLR	6	45	110 百万	6 百万km
トラム	3	39	31 百万	3 百万km
バス	700	19,550	2385 百万	489 百万km

図 3-1 ロンドンの公共交通ネットワーク

出典：TfL ホームページおよび TfL 資料より
国土交通政策研究所作成

3-1-3 地下鉄のサービス評価

(ア) 運営事業者

ロンドンの地下鉄は、ロンドン交通局が 100%株式を持つ London Underground Limited により運営されている。

(イ) 評価項目・指標の設定

ロンドン交通局は、客観的指標による評価と顧客満足度調査を行っている。

客観的指標については、超過旅行時間を始めとして遅延や車両・設備の不具合による顧客への影響を測るものが、それぞれ複数設定されている。

表 3-1 ロンドン 地下鉄運行に係るサービス品質の評価項目

項目		指標の概要
客観的指標	延べ利用回数	乗客が料金を支払い地下鉄を利用した延べ回数
	運行率	計画に対する、実際に運行された運行キロの割合 ピーク時／オフピーク時の運行率
	定時性	平日／休日の定時運行率
	超過旅行時間	遅延により増加した旅行時間
	総旅行時間	定時運行時の旅行時間の推計値と、超過旅行時間の和
	乗客の時間損失	2 分以上の遅延により増加した乗客の旅行時間の総計
	駅の閉鎖 ²⁸ 回数	突発的な駅の閉鎖回数
	エスカレーターの 利用可能性	正常に作動した時間の割合
	エレベーターの 利用可能性	正常に作動した時間の割合
	車両不具合平均距離 ²⁹	車両に不具合が発生するまでに走行した平均距離
	遅延回数	信号・ポイントの不具合に起因する 2 分以上の遅延回数 軌道の不具合に起因する 2 分以上の遅延回数
利用客の満足度 (表 3-2 を参照)		駅と車両に対する利用客の満足度。 (各項目について 0-10 で評価。スコアは平均×10 ポイント)

出典：TfL,London Underground Performance report 2013/14 を基に国土交通政策研究所作成

²⁸ 閉鎖の原因は駅員の不足、エレベーター/エスカレーターの故障、警報機の作動、警察の要請等

²⁹ 原文は Rolling Stock Mean Distance Between Failures。車両に不具合が発生するまでに走行した平均距離。

表 3-2 ロンドン 地下鉄運行に係る顧客満足調査の項目

項目	指標の概要
列車と駅の情報	放送の聞き取りやすさ
	放送の有用性
	駅の案内標識と地図
	運転手のアナウンス
	列車の地図と情報
	券売所の視覚情報の有用性
利用者の安全	駅における安全
	車内における安全
駅員の有用性と利用可能性	必要時における駅スタッフの利用可能性
	駅周辺スタッフの接客と外見
	券売所スタッフの接客と外見
衛生	駅の清潔さ
	列車の清潔さ
駅・列車サービス	列車の混雑
	移動時間
	列車待ち
	移動の円滑さ
	改札の使いやすさ
	プラットフォームへの行きやすさ
	乗車券・オイスターカード ³⁰ の買いやすさ
	プラットフォームの混雑

出典：TfL,London Underground Performance report 2013/14 を基に国土交通政策研究所作成

(ウ) 評価指標の測定

客観的指標は運営会社である London Underground Limited により、4 週間ごとに測定される。利用客の満足度については、ロンドン交通局に委託されたりサーチ会社が、約 2,500 人を対象に、四半期ごとに調査を行っている。この満足度調査は対面形式のインタビューによる。

³⁰ ロンドン市内の公共交通の運賃支払いに使える非接触型 IC カード

(エ) 評価の活用

子会社による運営のため、評価結果を用いたボーナス・ペナルティ・システムはないが、サービス改善活動の効果を確認するのに活用している。

また、評価結果は、4 週間の測定期間が終わるごとに「London Underground Performance report」としてまとめられ、公表される³¹。

運行率の結果の推移－2014/15第13期(2015年3月1日～31日)

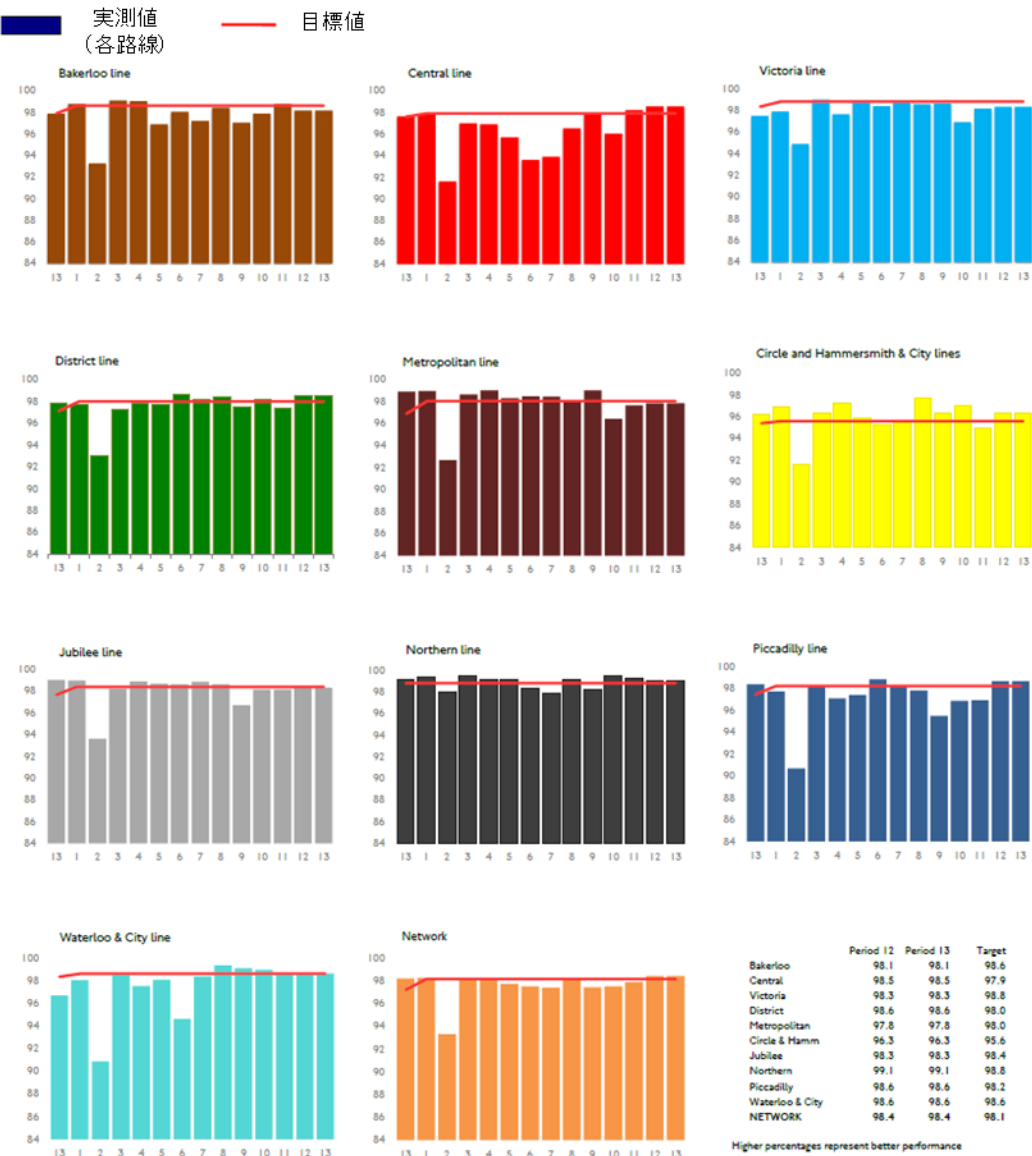


図 3-2 運行率の結果(各路線)の推移

出典：TfL,London Underground Performance report Period13 2014/15

³¹ TfL, London Underground Performance report および Performance data almana
(<https://www.tfl.gov.uk/corporate/publications-and-reports/underground-services-performance>)

3-1-4 バスのサービス評価

(ア) 運営事業者と契約の概要

ロンドン市内のバス路線は全部で 700 路線あり、路線毎にロンドン交通局とバス事業者が委託契約を結んでいる。委託契約の契約期間は 5 年である。

ロンドン交通局は 2001 年より、路線ごとの入札制度導入に伴い、提供するサービスの品質に応じてボーナス・ペナルティ、および 2 年間の契約延長オプションを与える契約形態を導入している。運賃収入の変動リスクはロンドン交通局側が負うが、事業者には別途インセンティブを与えることでサービス品質を向上させる仕組みであり、これを「品質インセンティブ契約 (Quality Incentive Contract)」と称している。

この品質インセンティブ契約を導入するに至った経緯として、1995 年から 1998 年にかけてバス事業を民営化する際、事業者側が運賃収入の変動リスクを負う契約方式を採用していたが、事業者が利益を出すために行った賃下げにより運転手が不足し、バス運休が増加する結果となったことが挙げられる。

(イ) 評価項目・指標の設定と測定方法

主なモニタリングは、①信頼性に関するデータ測定②運転手・車両に関する覆面調査③運転技術に関する覆面調査の 3 つに大別される。

①信頼性に関するデータ測定

走行距離（運行率）と定時性の 2 項目を測定する。

ロンドン全体の路線のうち 9 割を占める高頻度路線においては、乗客の感覚により沿う指標として「超過待ち時間」という指標が使用されている点が特徴的である。この超過待ち時間は、2007 年より導入された AVL と言われる自動車両追尾システムにより自動的に計測される。また、乗客数の多少により加重をつけて、最終的な評価結果とする。

表 3-3 ロンドン バスの信頼性に関する評価項目

項目		指標
走行距離		計画通り運行された距離の割合
定時性	高頻度	・ 平日ピーク時に毎時 5 本以上運行する路線（90%）が対象 ・ 「超過待ち時間」を測る ※遅延により乗客が追加で待たされた時間に、乗客数により加重をつけて算出
	低頻度	・ 平日ピーク時に毎時 4 本以下の運行である路線（10%）が対象 ・ 「定時運行の割合」を測る ※定時の 2 分前～5 分後に出発した便

出典：Transport for London, Buses Quality of Service Indicators, Route result for London Buses Services, First Quarter 2014/15 を基に国土交通政策研究所作成

②運転手・車両に関する覆面調査

専門の調査員により、年に 2 万件程度実施されている。乗客が重視する項目には加重をつけて、最終的な評価結果とする。

表 3-4 ロンドン バスの運転手・車両に関する評価項目

項目	主な観点
運転手	プロ意識、接客対応、停車の仕方、スムーズな運転
車両	清潔さ、動作・状態、情報

出典：TfL 資料を基に国土交通政策研究所作成

③運転技術に関する覆面調査

専門の技術指導員により年に 7,000 件程度実施され、運転手は 2～3 年に一度調査対象となる計算となる。主な項目は、ブレーキ・アクセルの使い方、速度、信号への反応、ミラーの使用、規定レーンでの走行、発車、ドア操作、停車位置などである。特に悪い結果となった場合、トレーニングによる改善を行うなどの対応をしている。

また、①～③の調査に加えて、顧客満足度調査も年 24,000 サンプル程度実施しているが、一般利用者が短時間で回答するため覆面調査よりも精度が低く、あくまで全体の傾向をつかむために活用されている。TfL が公表している「Latest quarter summary」ならびに「Annual performance summary」では、次の表に示す項目について、調査結果を公表している。

表 3-5 ロンドンのバス運行に係る顧客満足調査の項目

顧客満足度調査項目	
総合満足度	清潔さ
安全	駅
混雑	停留所
信頼性	乗り心地
情報	スタッフの対応
車両の修繕状況	費用対効果

(ウ) 評価の活用

ボーナス・ペナルティの実施は、先述①で調査する、信頼性に関するデータ測定のみを対象としている。

欠便距離に応じた減額と、定時性の達成度合いに応じたボーナス・ペナルティがある。さらに、定時性についてより高い基準を満たした場合、事業者は（入札を経ずに）自動で契約延長できる権利を得られる。インセンティブ額の計算は、季節的な波動がある（秋・冬は自動車利用の増加に伴う交通渋滞が悪化することにより、成績が悪化する傾向があるなど）ことを考慮し、年平均で行われる。

また、先述②の運転手・車両に関する覆面調査については、以前インセンティブの対象とされていたが、効果がなかったことや、結果の信頼度を高めようとすると高額な調査コストが必要であることから、現在は対象外となっている。但し、問題に対して事業者がきちんと対策をとっているか否かは、契約更新の入札において評価基準とされる。

表 3-6 ロンドン バス運行に係るボーナス・ペナルティシステムの概要

項目	ボーナス・ペナルティの内容	
走行距離	渋滞等、事業者に責のない事由によるものを除き、欠便距離の分だけ支払いが減額される。	
定時性	最低基準に対し、上回ればボーナス、下回ればペナルティがある。また、契約延長基準（最低基準より若干高い数値）を満たせば、2年間延長の権利を得られる。	
	ボーナス	ペナルティ
	基準値を一単位上回るとに契約金額の1.5%を増額する。 総額は契約金額の15%まで。	基準値を一単位下回るとに契約金額の1%を減額する。 総額は契約金額の10%まで。
	※一単位は ・高頻度路線では、超過待ち時間 0.1 分 ・低頻度路線では、定時運行率 2 %	

出典：Transport for London, Buses Quality of Service Indicators, Route result for London Buses Services, First Quarter 2014/15 を基に国土交通政策研究所作成

(エ) 評価結果の情報公開

評価結果はロンドン交通局のウェブサイトで公開されている³²。以下のグラフは、1990 年以降 2014 年までの、運行率・定時性の推移を示している。1994 年に運行事業が民営化された後、賃下げに起因する運転者不足により欠便や遅延が増加したが、2001 年にインセンティブ契約を導入して以降、改善傾向にあることが分かる。

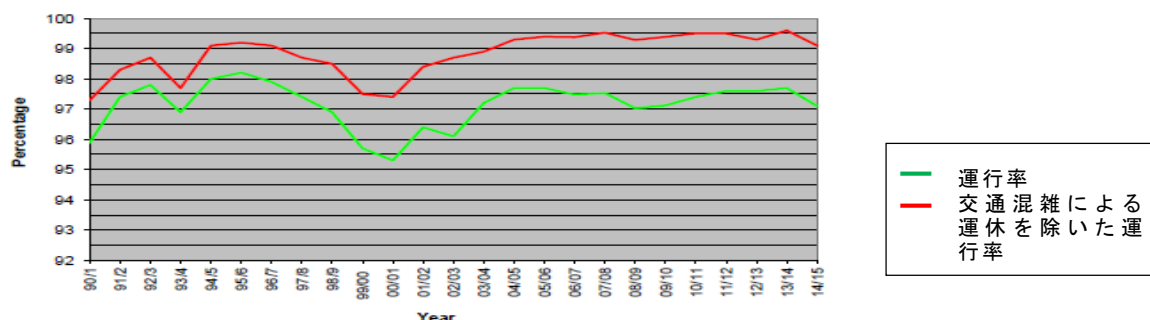


図 3-3 運行率の推移

出典：TfL, Long-term trends (to14/15)

³² TfL, Annual performance summary および Long-term trends

(<https://tfl.gov.uk/corporate/publications-and-reports/buses-performance-data>)

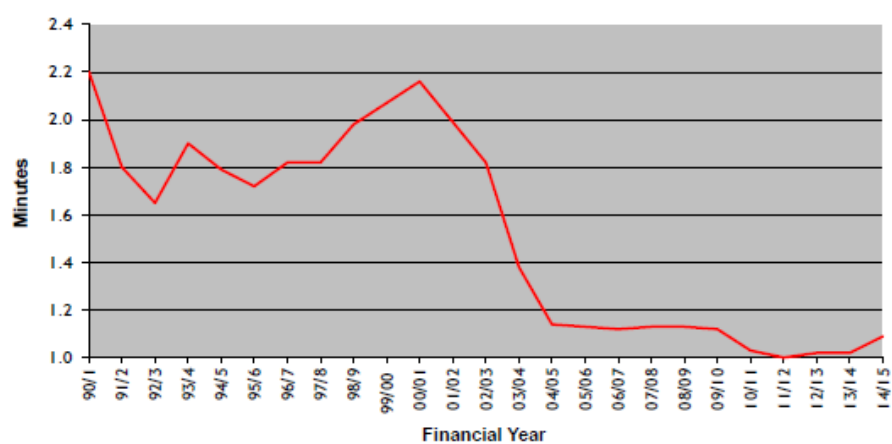


図 3-4 高頻度運行バスの超過待ち時間の推移

出典：TfL, Long-term trends (to14/15)

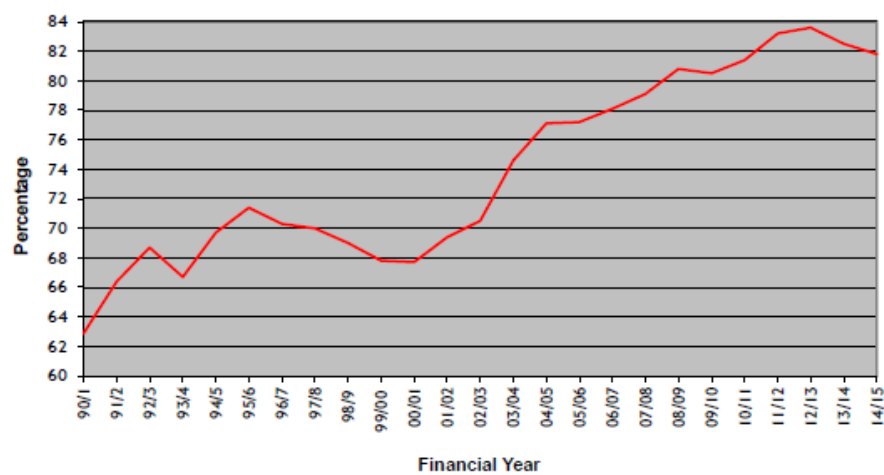


図 3-5 低頻度運行バスの定時性の推移

出典：TfL, Long-term trends (to14/15)

3-1-5 DLR(Docklands Light Railway)のサービス評価

DLR (Docklands Light Railway) はロンドンの東部に位置するドックランズ地区再開発の一環として整備されたライトレール形式の鉄道である。1987 年に開業して以降、順次ネットワークを拡大し、2014 年時点の規模は車両数 149 台、45 駅、乗客数 1 億 8 千万人となっている。

(ア) 運営事業者と契約の概要

DLR は、TfL の下部組織 Docklands Light Railway Limited (DLRL) と民間の事業者 Keolis Amey Docklands Limited (KAD) がフランチャイズ契約を結び、運行している。受託事業者は競争入札を通じて選定された。入札では価格だけでなく、仕様を満たすための方法も聴取し決定した。運賃収入の変動リスクは、委託者である TfL が負う契約となっている。

1987 年に開業して以降順次延伸を行っており、1997 年の延伸 (Greenwich まで) の際は、運賃収入の変動リスクを事業者側が負う契約であったが、旅客数が大きく伸びたため事業者側に利益となった。一方、2010 年の延伸 (London City Airport まで) ではリスクを TfL がとる契約としており、このようなリスク分担方法の違いについて、TfL は「運賃収入の変動リスクを事業者が負わない契約の方が望ましいと考えている。それは、民間会社に 15 年後 (契約期間) の利用者数を予測させるのは適当でないからである。」と述べている³³。

(イ) 評価項目・指標の設定と測定方法

① 運行パフォーマンスに係る指標

合計 6 つの指標が設定されているが、委託者側が重視する契約上重要な視点と、顧客が重視する視点の 2 種類に大別される。前者の指標には目標値とそれに応じたボーナス・ペナルティがあり、結果が著しく悪い場合には契約解除の可能性もある。一方、後者の指標は事象発生毎にペナルティが課される。

測定は運行事業者がシステム上でデータを収集して行うこととされており、結果は DLRL へ報告され、監査を受ける。

表 3-7 ロンドン DLR 運行パフォーマンスに係る評価項目

視点	項目	指標
委託者	運行率	適切に運行された列車の割合
	定時性	超過待ち時間
	旅行時間	目標の時間以内に終着した列車の割合
顧客	遅延	20 分以上の遅れ
	車両編成	編成が規定よりも短かった列車
	駅の閉鎖	ドアの開閉がなされなかった列車

出典：TfL 資料を基に国土交通政策研究所作成

³³本調査研究における当研究所からのヒアリングにおいて。

②顧客対応(Customer Facing Regime)パフォーマンスに係る指標

顧客対応パフォーマンスについては、主に設備稼働や清掃について下表の通り基準を定めている。基準に達しない場合は都度ペナルティが課される。これも、運行パフォーマンスに係る指標と同様に、事業者のデータ収集により測定され、DLRLにより監査を受ける。

表 3-8 ロンドン DLR 顧客対応パフォーマンスに係る評価項目

項目	指標の概要
駅の設備	自動券売機、エレベーター、エスカレーター、カメラ、スピーカー等が ・ 正常に機能しているか ・ 故障した場合は定められた時間内に修理しているか
駅の見栄え	・ 定められた頻度・内容により清掃しているか ・ 安全を保てる照度を確保しているか ・ 掲示物等に破損がなく最新の状態であるか
車両の見栄え	・ 車両の外側・内側を定められた頻度・内容により清掃しているか ・ 目的地表示等の案内が正常に機能しているか

出典：DLR and KADL Franchise Agreement を基に国土交通政策研究所作成

③顧客満足度調査

①、②の客観的評価に加え、主観的評価の測定として、顧客満足度調査が実施されている。総合満足度・清潔さ・列車サービス・情報提供・安全性（セキュリティ）・従業員の対応、の6項目23問が設定されている。この調査の実施頻度および規模は、4週間に1度（年間13回）、1回当たりのサンプル数は1,000人である。サンプル人数は乗客数に対する比率においてTfL全モードの中で1番高い。

(ウ)評価の活用

まず、上記の（ア）～（ウ）各指標において、それぞれの評価結果がボーナス・ペナルティの対象となる。下表の通り、4～5段階の基準値に応じたボーナス・ペナルティとするものと、事象発生都度ペナルティのみ課される場合の2通りある。

表 3-9 ロンドン DLR 顧客対応パフォーマンスに係るボーナス・ペナルティシステムの概要

指標	対象項目	結果の活用
運行に係る指標	運行率	基準値（5段階）に応じた ボーナス・ペナルティ
	定時性	
	旅行時間	
	遅延	事象発生都度のペナルティ
	車両編成	
	駅の閉鎖	

指標	対象項目	結果の活用
顧客対応パフォーマンスに係る指標	全て	事象発生都度のペナルティ
顧客満足度調査	全て	基準値（４段階）に応じたボーナス・ペナルティ

出典：DLR and KADL Franchise Agreement を基に国土交通政策研究所作成

また、全ての評価項目について、段階を踏んだ告知・警告を行う仕組みも有している。評価結果が良くない場合、第一段階の告知（Performance Notice）が行われ、これが一定期間に一定回数以上あると、第二段階の告知（Enforcement Notice）となる。さらに Enforcement Notice の累積により、最終警告（Warning Notice）がなされ、それでも改善がない場合は、委託契約を解除する権利が TfL 側に発生する、というものである。

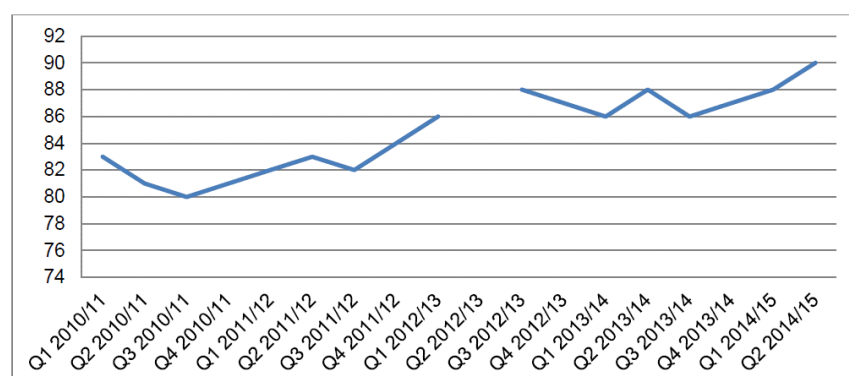
（エ）評価結果の公表

運行パフォーマンスに係る指標の一部と、顧客満足度調査について、結果が公表されている³⁴。運行パフォーマンス指標ではいずれも目標値を上回っており、顧客満足度調査結果も上昇傾向にある。

表 3-10 ロンドン DLR 運行パフォーマンスに係る評価結果の推移

指標	目標値	2014 年第 10 期	2014 年第 11 期	2014 年第 12 期
運行率	98.4%	99.2%	99.5%	99.2%
超過待ち時間	7 秒	4 秒	4 秒	5 秒
旅行時間	95%	98.8%	98.36%	95.94%
20 分以上の遅延	－	4 回	3 回	3 回

出典：TfL, performance report 各 period より国土交通政策研究所作成



出典：
London TravelWatch,
TfL 2013/14 Quarter3
Performance Report

図 3-6 ロンドン DLR の顧客満足度評価結果の推移

³⁴ TfL, performance report 各月 (<https://tfl.gov.uk/corporate/publications-and-reports/dlr-performance-data>) および London TravelWatch, TfL performance report 各四半期 (http://www.londontravelwatch.org.uk/documents/get_lob?id=3834&field=file)

3-2 ノッティンガム

3-2-1 地域の概要

イングランドのほぼ中央に位置するノッティンガム市は、2011年現在人口約30万人、都市圏人口は65万人、面積は74.6km²の地方中核都市である。同市は、産業革命期に石炭や織物業を中心に発展したが、戦後は基幹産業の衰退の影響により地域経済が悪化した。その後、基幹産業はサービス業へと移り、産業別就労人口の比率は90%近くにまで達している。

3-2-2 公共交通サービスの概要

ノッティンガム市内の公共交通は、主にトラム、バスが整備されている。都市の規模、高齢者と学生が多く（6人に1人が学生）公共交通利用が多いこと、鉄道路線が少ないことなどの理由により、バス・トラムのサービスに向いた都市である³⁵。また2011年には、自動車の需要管理を行うために職場駐車場課金（Workplaze Parking Levy:WPL）を英国で初めて導入し、この収入をトラムの整備、鉄道駅の改善、バスへの補助など公共交通の改善に利用している。

人口当たりのバスの利用率はロンドンに次いで高く、年間トリップ数は市内で5,500万、都市圏では7,500万となっている。

バスは、90%が商業路線として運行されており、残りの10%は、交通政策上必要な路線であるが商業的に採算を採ることが困難な路線「Link Bus Network」として市により設定され、民間のバス事業者に運行委託されている路線である。

3-2-3 トラムのサービス評価

(ア) 運営事業者と契約の概要

ノッティンガム市では官民連携スキームによりトラムを整備し2004年3月に運営を開始した。2011年にNET2のPFI競争入札の際に、NET1の運営も併せて競争入札にかけられ、従前のArrows社から、落札したTramlink Nottingham社に受託会社に変更された。契約は基本的にNET1の内容を引き継いでいるが、現行の契約書は公表されておらず、以下の記述はArrow社との契約書の内容を基にしたものである。

(イ) 評価項目・指標の設定

運行パフォーマンスを評価する26の指標と基準値が契約書中に規定されており、運行率と定時性等の客観的指標の他、顧客満足度も含まれている。

³⁵ 2014年2月に当研究所で実施した、ノッティンガム市役所担当者へのインタビューによる。

表 3-11 ノッティンガム市 トラム運行に係るサービス評価の項目

項目	指標の概要		加重割合
運行率 定時性	運行率（日単位）		27.50%
	遅延率（日単位）		11.00%
	運行率（月単位）		27.50%
	早発率（月単位）		5.00%
	遅延率（月単位）		11.00%
	始発・終発の定時率（月単位）		2.50%
顧客対応	顧客満足度、意識とサービスの改善		0.50%
	利用者意見への対応		0.50%
情報提供	情報掲示板の利用可能性		0.75%
	旅程情報の利用可能性		0.50%
清潔さ、修繕	車両	清掃	1.00%
		落書き除去	1.00%
		修繕	0.75%
	停留所と P & R	清掃	1.00%
		落書き除去	1.00%
		修繕	0.75%
	インフラ	計画的なメンテナンス	0.50%
		落書き除去	0.50%
		修繕	0.50%
チケット	チケット販売機・刻印機の利用可能性		1.00%
安全性	救急地点の利用可能性		1.00%
	CCTV カメラの利用可能性		1.00%
	警備職員の利用可能性		0.75%
快適性	乗り心地		1.00%
	車内の騒音		1.00%
環境	車外の騒音・振動		0.50%

表 3-12 ノッティンガム市 トラム運行に係る顧客満足度の評価項目

項目	指標の概要
総合的満足度	—
乗車に関する満足度	総合
	運行頻度、信頼性、旅行時間
	チケットの種類、運賃水準、チケット購入のしやすさ
	スタッフの応対
	車両の清潔性
トラム駅の満足度	総合
	情報提供、電子情報掲示板
	トラム駅の清潔性、ゴミ箱、照明
	トラム駅の防犯、P&R 駐車場の防犯
	屋根付きトラム駅

出典：NET ウェブサイトより国土交通政策研究所作成

(ウ) 評価指標の測定

データの収集・指標の集計は月に一度運行事業者が行い、ノッティンガム市が監査を行う。また、顧客満足度については、年に一度運行事業者がアンケート方式の調査を実施する。

(エ) 評価の活用

指標の各項目において、基準に達しなかった場合報酬額が減額されるペナルティ・システムを採用している。ペナルティ総額³⁶に対して、評価項目ごとの割合が規定されており、運行性・定時性に関する 6 つの項目で 84.5%を占めている（表 3-11 参照）。また、顧客満足度調査の結果のみ、インターネット上で公開されている³⁷。

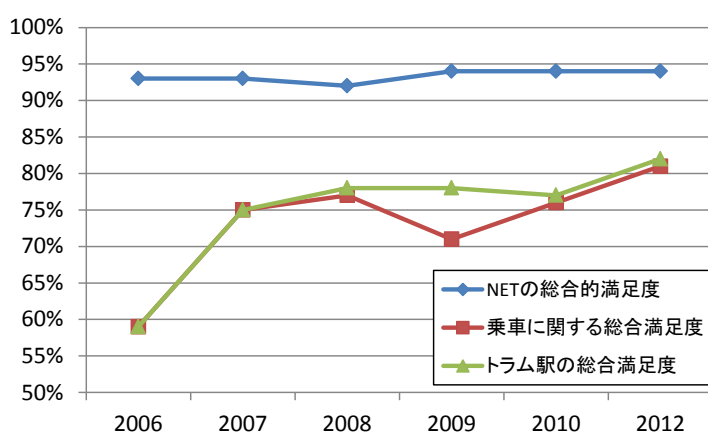


図 3-7 顧客満足度調査結果の推移

出典：NET ウェブサイトより
国土交通政策研究所作成

³⁶ ノッティンガム市へのヒアリングによると、ペナルティの総額は、運行事業者への報酬月額 の 0.5%に満たない額である。

³⁷ NET のウェブサイト (<http://www.thetram.net/news/1/survey-reveals-tram-satisfaction/>)

3-2-4 バス(商業路線)のサービス評価

商業路線では、2010 年 1 月に、バス事業者と協定を結びノッティンガム市中心部のバス停の使用を一定のサービス水準を満たす事業者に限定する「法定バス・クオリティ・パートナーシップ (Statutory Quality Partnership Scheme, SQPS)」制度を導入している。

協定に基づき、市はバス待合施設の改善やバスレーンの整備を行う。一方、バス事業者は協定が定める運行頻度やバリアフリー化等のサービス水準を満たさなければならない。市とバス事業者は定期的に SQPS 制度が適正に実施されているかを検証する。検証のために、市はバス利用者にバスサービスについての満足度調査を行うとともに、事業者は協定に定めるサービス水準を満たしていることを証明するデータを提出させている。特に重視しているのは、車両の環境性能と運転手の接客の 2 項目で、これらについては不適切な事業者がいた場合、SQPS から排除する可能性もある。

表 3-13 SQPS におけるサービス水準の検証項目

評価項目	評価方法	
	事業者提出データ	市によるアンケート調査
運行率	○	○
定時性	○	○
車両性能	○	-
運転手の研修受講状況	○	-
情報提供	-	○
安全性	-	○
待合施設	-	○
接客	-	○
共通チケット	-	○

出典：Nottingham City Council, Statutory Quality Partnership Scheme を基に
国土交通政策研究所作成

3-2-5 バス(非商業路線)のサービス評価

(ア) 運営事業者と契約の概要

「Link Bus Network」として設定される非商業路線は、住宅地・商業施設・医療施設・学校・企業施設・P&R等の市民にとって重要なポイントを結ぶように運行されており、種類によりいくつかに分類されている。入札で選定された事業者が市と契約を締結し、そこで規定されたサービスの提供を行っている³⁸。運賃収入リスクは委託者である市が負う契約となっている。

(イ) 評価項目・指標の設定

ノッティンガム市から資料提供された入札説明書ならびに「Lost Mileage Report」という事業者から提出される報告書には、「ペナルティの支払いが発生する事項」について記載がある。それらのうち、バス運行に関わる部分を抜き出したものが、次の表 3-14 で示す内容である。

表 3-14 ノッティンガム市 バス(非商業路線)運行に係る評価項目

項目	内容
運行率・定時性	計画された運行本数に対して、キャンセルされたものと5分以上出発が遅れたものを除いた本数の占める割合が、目標値に達しているかどうか
車両の目的外使用	サービスの実施以外の目的での、市が供給する車両の使用
車両状態	不適切な照明・排気・暖房を含め、車両の内部・外部を毎日清掃・維持管理しなかった場合
運転手	仕様で要求される基準を満たす運転手の提供、あるいは質の高い顧客サービスの提供をしなかった場合
	制服の未着用
チケット販売	仕様に沿った携帯券売機、つり銭、時刻表あるいは緊急券の不携帯
	必要な、正常に動作する電子機器の不携帯
運賃の取扱い および記録	乗客からの運賃未徴収
	有効なチケットや未払い運賃証票 ³⁹ の不承認、意図的に不正確な券の発行、あるいは発行の不記録
	仕様に定めるサービスに係るフリー乗降バスや乗換券、往復券、シーズン券、高齢者無料サービス、その他のマーケティング・スキーム等への不参加

³⁸ 商業路線の延長等ごく一部の路線では、入札を実施せず、赤字が出た場合に少額補助を行う契約 (de-minimis rule) がある。

³⁹ 金銭を所持しない利用者に発行する乗車券。利用者の指名と住所を記録し発効から2日以内に運賃を支払う。

(ウ) 評価指標の測定

測定は、事業者自身が記録することにより行われる。事業者が記録した内容は、「欠便・遅延とその他のペナルティ事項に関するレポート(Rost Mileage Report)」として四半期ごとに開催される審査会議(Review Meeting)に提出することとされている。また、このレポート以外にも、乗客数や顧客からの意見・苦情などについて提出が義務付けられている。

顧客満足度調査は市が2～3年に一度実施している。また、覆面調査は特殊事例発生時のみ行っている。⁴⁰

表 3-15 事業者の提出する資料

運行実績	乗客数、欠便・遅延とその他のペナルティ事項に関するレポート
車両	使用車両に関する情報、車両の維持・点検費用
意見等	時刻表やルートの課題、広告等に関する意見、顧客からの意見や苦情
その他	CCTVの映像（市から要請を受けたら24時間以内に）

(エ) 評価の活用⁴¹

運行本数・定時性については、規定の計算式に当てはめた上で、目標値との乖離によりペナルティを課す。目標値は、定時（時刻表の-1分～+5分以内）の出發が95%以上とされている。これを達成できない場合、定時出發率の実績数値に基づいて減額を行う。市の側は、遅延の原因について、悪天候、重大な交通渋滞あるいは交通事故等特定可能な場合については、減額の撤回を検討する。

他項目は発生都度ペナルティが課される。表 3-14 に示した運行に関する項目の他に、各種記録・報告書の提出・保持義務違反に対するペナルティも存在する。また、総合的に判断して、極端に品質が低いと判断した場合は90日間の猶予期間の後に契約を解除することもあり得る。情報公開にはリスクも伴うとの考えから、現時点では、評価結果は公表していない。

⁴⁰ ノッティンガム市ヒアリングより

⁴¹ ノッティンガム市ヒアリングより

参考文献

- BOGESTRA(2014), *Qualitätsbericht 2013 für den ÖPNV in Bochum*
- CENTER NAHVERKEHR BERLIN, *Qualität im Berliner ÖPNV Jahresbericht 2013*
- Certu, *Urban public transport in France*
- Certu(2010), *Quality of public transport in medium sized towns:responding to user demand* 『FACTSHEET』 NO. 6
- EUROPEAN COMMITTEE FOR STANDARDIZATION(2002), *EN13816 Transportation-Logistics and services-Public passenger transport-Service quality definition, targeting and measurement*
- GaRT/UTP, *Les démarches <<qualité>> du transport public urbain*
- GaRT, *L'année 2012 des transports urbains*
- International Transport Forum Discussion Paper(2013・16), *Measuring and Valuing Convenience and Service Quality*
- London travelwatch, *TfL 2013/14 Quarter3 Performance Report*
- Nottingham City Council(2010), *Statutory Quality Partnership Scheme*
- STIF, *What is the role of the STIF?*
- STIF, *Activity Report 2012*
- STIF(2012), *The new contracts between STIF/RATP and STIF/SNCF* 『The newsletter November』
- STIF(2014), *La qualité de service en chiffres 2013* Janvier - décembre 『N° 15 Mars 2014』
- TfL, *London's Bus Contracting and Tendering Process*
- TfL, *London Underground Performance report Period13 2014/15*
- TfL, *London Buses Performance Financial Year 2014/15*
- TfL, *Long-term trends(to14/15)*
- TfL, *(Docklands Light Railway) performance report*
- VBB, *Verbundbericht 2014*
- VRR, *Qualitätsbericht SPNV 2013*
- 板谷和也 (2014) 「フランスの都市交通政策における契約の形態と特徴」 日本交通学会 研究報告会
- 板谷和也 (2012) 「フランスの都市交通運営組織の特徴と近年の動向」 運輸調査局『運輸と経済』第72巻第11号
- 板谷和也 (2013) 「英仏の都市公共交通政策に関する比較研究序論―首都と地方都市の関係を中心に―」 運輸調査局『運輸と経済』第73巻第7号
- 運輸政策研究機構 (2002) 「地方都市の交通サービス水準の実態について」
- 運輸政策研究機構 (2003) 「大都市圏の鉄道サービス水準の実態について」
- 国土交通省 (2014) 「地域公共交通における官民連携方策検討業務報告書」
- 国土交通政策研究所 (2014) 「地方都市における地域公共交通の維持・活性化に関する調査研究」 『国土交通政策研究 第120号』

- ・近藤宏一（2010）「ドイツにおける地域旅客公共交通の現状と課題」『都市交通政策の国際比較』関西鉄道協会 都市交通研究所No.37
- ・白水英（2012）「海外交通事情視察・調査報告ードイツの運輸連合とそのもとでのお客さまサービスについてー」『第7回海外交通事情視察・調査』関大鉄道協会 都市交通研究所No.40
- ・鶴指眞志（2014）「域内バス事業におけるQ P政策についてー英国オックスフォードにおける最近の事例ー」2014年 日本交通学会 研究報告会
- ・寺田一薫・中村彰宏（2013）「通信と交通のユニバーサルサービス」
- ・西田敬（2013）「フランス地方都市の公共交通事業改革における国の関与と地歩の役割ー「70年代の改革」の今日的意義」『公共社団法人日本都市計画学会都市計画報告集』No. 11
- ・萩原隆子（2011）「パリ首都圏における公共交通サービスを支える評価制度」
- ・土方まりこ（2010）「ドイツの地域交通における運輸連合の展開とその意義」運輸調査局『運輸と経済』第70巻第8号
- ・山本雄吾・森田優己・蛭谷憲治「バス事業規制区分のあり方～英国の規制区分を踏まえて～」運輸政策研究所『運輸政策研究』Vol.15 No,2 2012 Summer
- ・渡邊徹（2015）「ドイツにおける地域公共交通の運営方式～補助金政策及び運輸連合を中心に～」運輸政策研究所『運輸政策研究』Vol.17 No,4 2015 Winter
- ・渡邊亮（2012）「運輸連合の概要と日本への示唆ードイツ・ベルリンを例にー」運輸調査局『運輸と経済』第72巻第9号