

地域公共交通サービスの評価に関する調査研究

2016年 5月18日

国土交通政策研究所
研究官 仲田 知弘

1. 調査研究の背景と目的

- 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 → サービスの低下
- 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

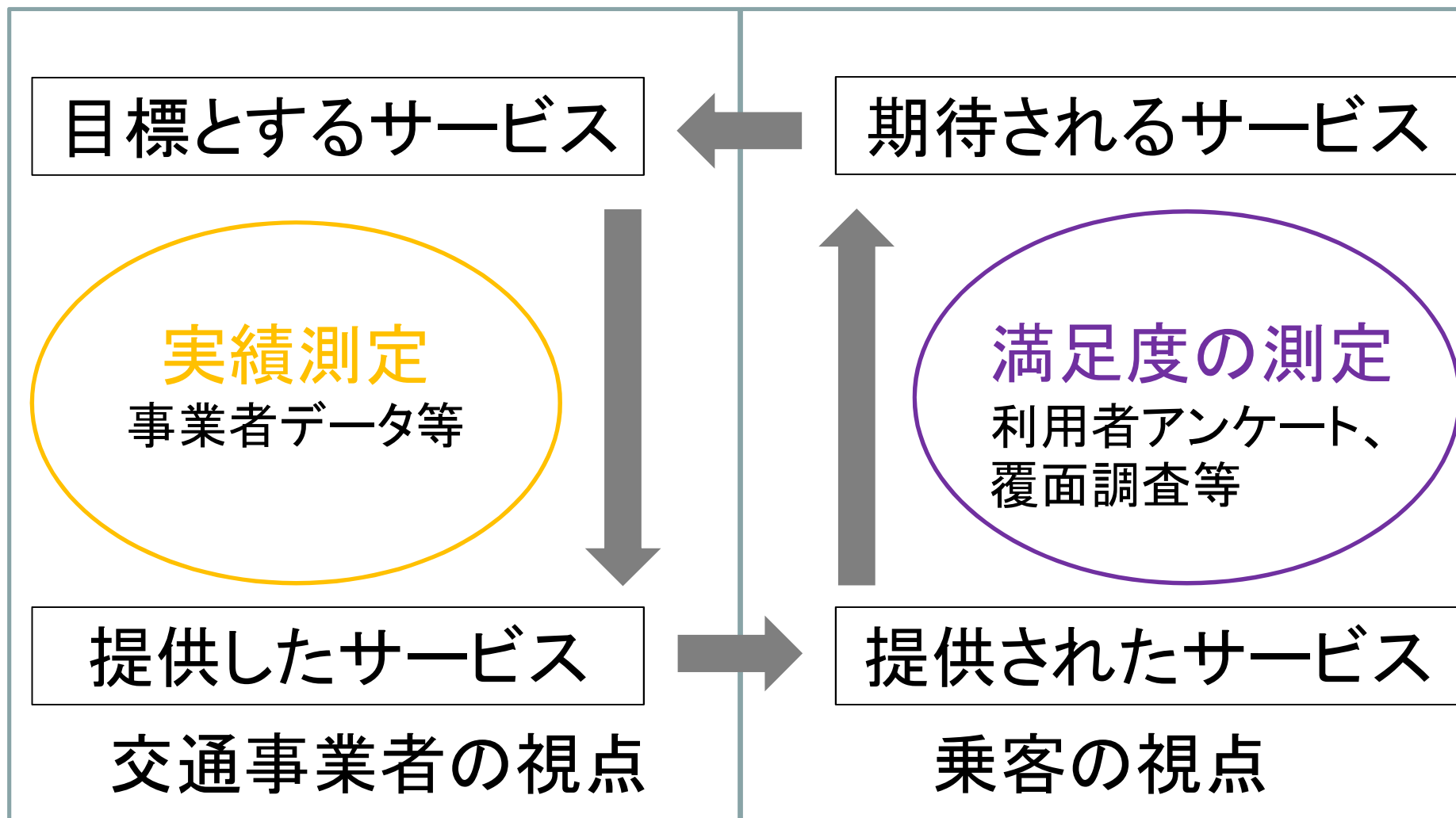
参考：国土交通省「平成27(2015)年版 交通政策白書」



- 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
- 事業者のセルフチェックとしての活用を想定

2-1. EUのガイドライン(EN13816)

- 公共交通サービスに関する目標設定や評価の基本的なフレームワークを示したもの



2-2. EUの取り組み(平成26年度調査結果)

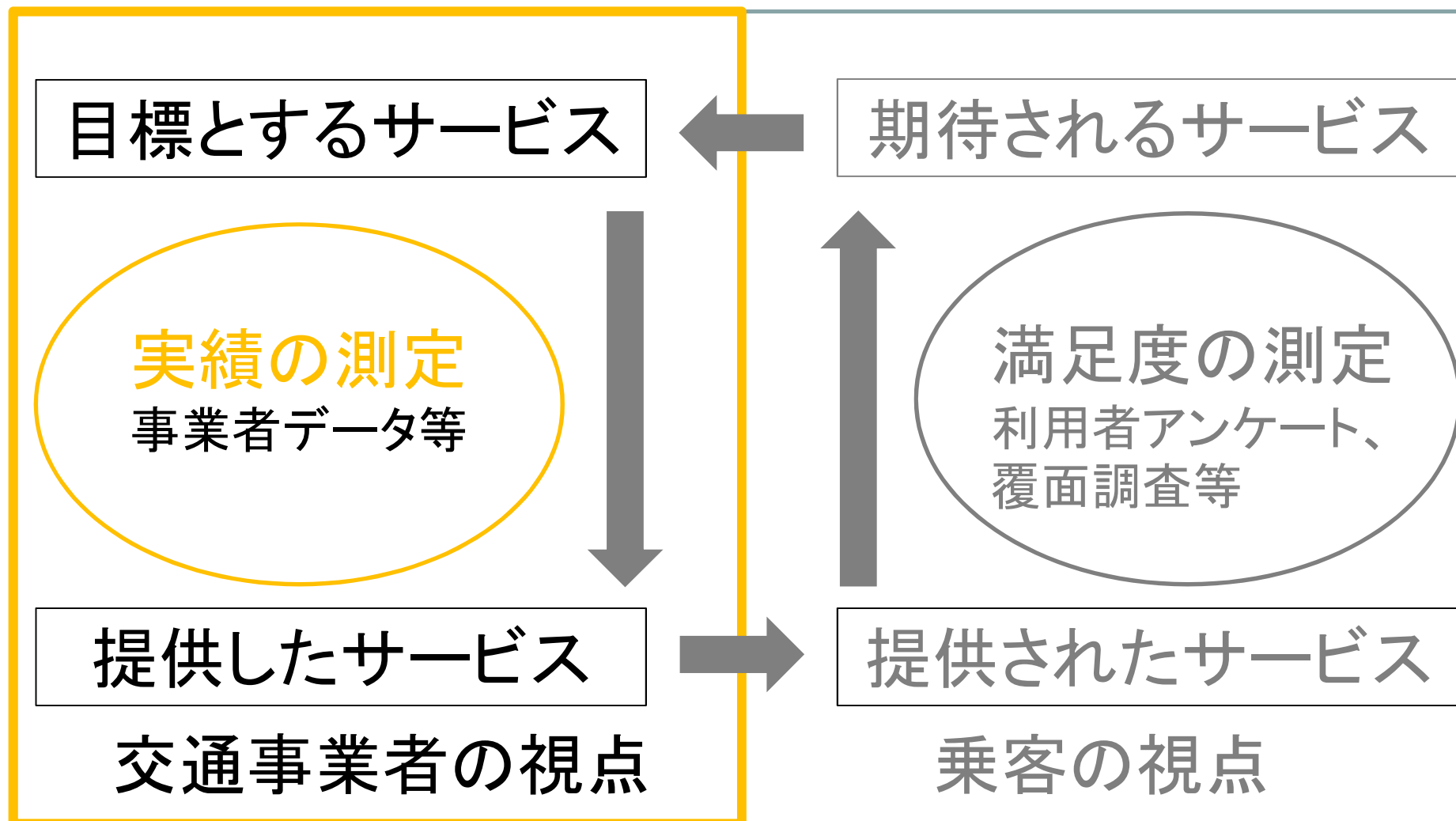
- EUの公共交通は公設民営のため、自治体が運行事業者を評価
- EN13816では、8つのカテゴリーを定義し、評価項目の事例を掲載
- しかし、具体的な評価項目や測定方法を定めていない
- EU3カ国(6地域)を調査し、評価しているカテゴリー、評価項目や測定方法が異なる

国土交通政策研究所「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)」

URL: <http://www.mlit.go.jp/pri/houkoku/gaiyou/kkk129.html>

3-1. 実績測定 (EN13816)

国等によって評価項目や測定方法も異なるため、EUに基づく**日本における実績測定を検討**



3-2. 実績測定:事業者データ等

- 平成26年度の調査でEU3カ国(6地域)の実績測定に関する評価項目や測定方法を収集

EU3カ国の事例の総項目数 : 227

- 日本における実績測定を検討するため、EUの事例で得た評価項目や測定方法を整理
 - ✓ 同一の項目や同一の測定方法を統合
 - ✓ 一つの項目内に複数の項目がある場合は分割

- 整理した結果の評価項目数 : 101

3-3. 実績測定:アンケート調査

- 整理した評価項目や測定方法について、データ保有の有無を確認するため、日本の地域公共交通事業者にアンケート調査を実施
- 実施期間:2015年9月～12月
対象企業数:792社(鉄軌道:99、バス:693)
回答企業数: 68社(鉄軌道:18、バス:51)
回収率 : 9% (鉄軌道:18%、バス:7%)
- 質問内容:本調査研究で定めた101項目の実測測定(データ保有)の有無

3-4. 実績測定の評価項目と測定方法(例)

No.	評価項目	測定方法
1	運行本数	1日当たりの平均運行本数 【全運行本数／全運行日数】
2	エレベータ の稼働率	エレベータの稼働率 【稼働しているエレベータ基数 ／全エレベータ基数】
..
101	待合室の 快適性	快適に利用できるよう、定期的 な清掃・点検の実施の有無

3-5. 実績測定:アンケート結果

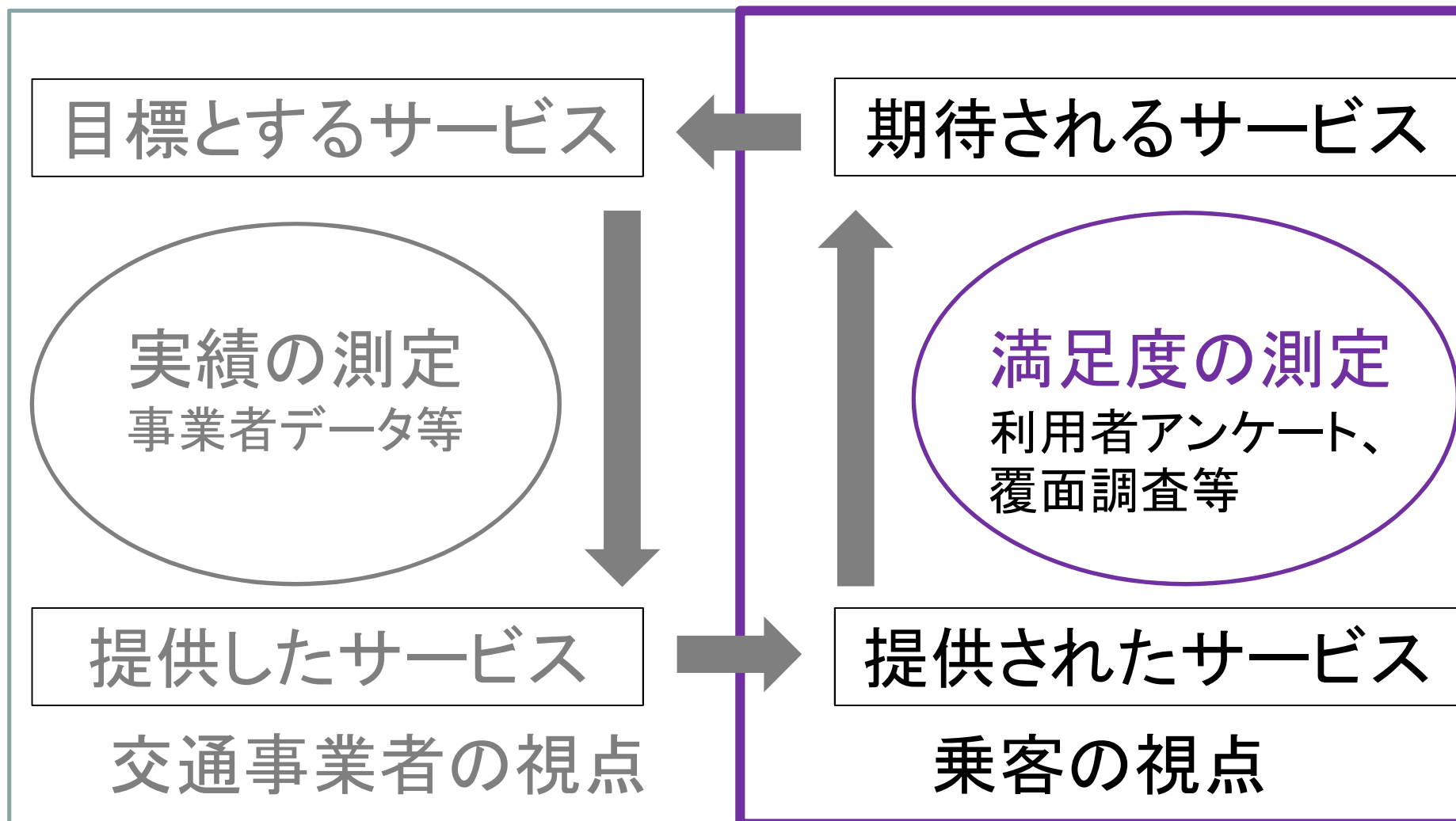
- 殆どの事業者が、実績測定に係るデータを取得していない項目数: 32 (31.7%)
- データ取得が難しい評価項目の特徴
 - 日本では測定をしていない
例: 非着席率、乗車券購入の待ち時間
 - EUでは設置率と稼働率を分けているため
例: エレベータやエスカレータの稼働率
 - 計測する負担が大きい場合
例: 他の交通との待ち時間



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

4-1. 満足度の測定 (EN13816)


国等によって評価項目や測定方法も異なるため、**日本における満足度の測定を検討**



4-2. ケーススタディー

- 各モードから1社に協力して頂き、利用者アンケートを実施(2015年11月)
- 街頭の回収率 : 約30%
- ウェブの回収率 : 数%

	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%

 同一の会社の街頭とウェブアンケートでは、回答者の性別、年齢構成等が大きく異なる

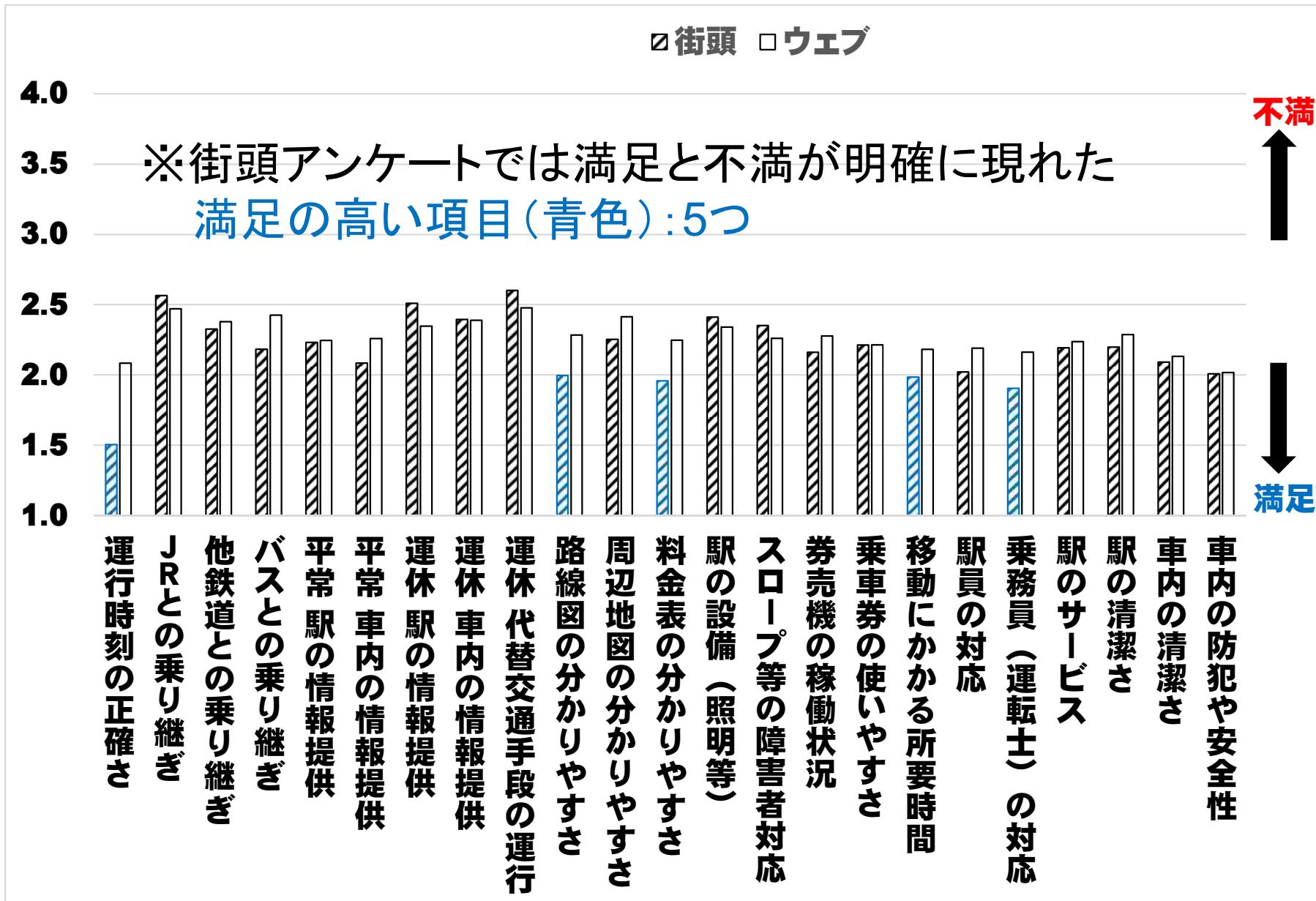
4-3. 満足度の測定-調査項目

1. 運行時間の正確さ
2. バスやタクシーとの乗り換え
3. 駅・停留場での情報提供
4. 運休時における代替交通の運行
5. 路線図のわかりやすさ
6. 料金表のわかりやすさ
7. スロープや点字ブロック等の障害者対応
8. 運賃の支払い方法・乗車券の買いやすさ
9. 乗務員・職員の対応
10. 駅・車内の清潔さ……………等の約22項目

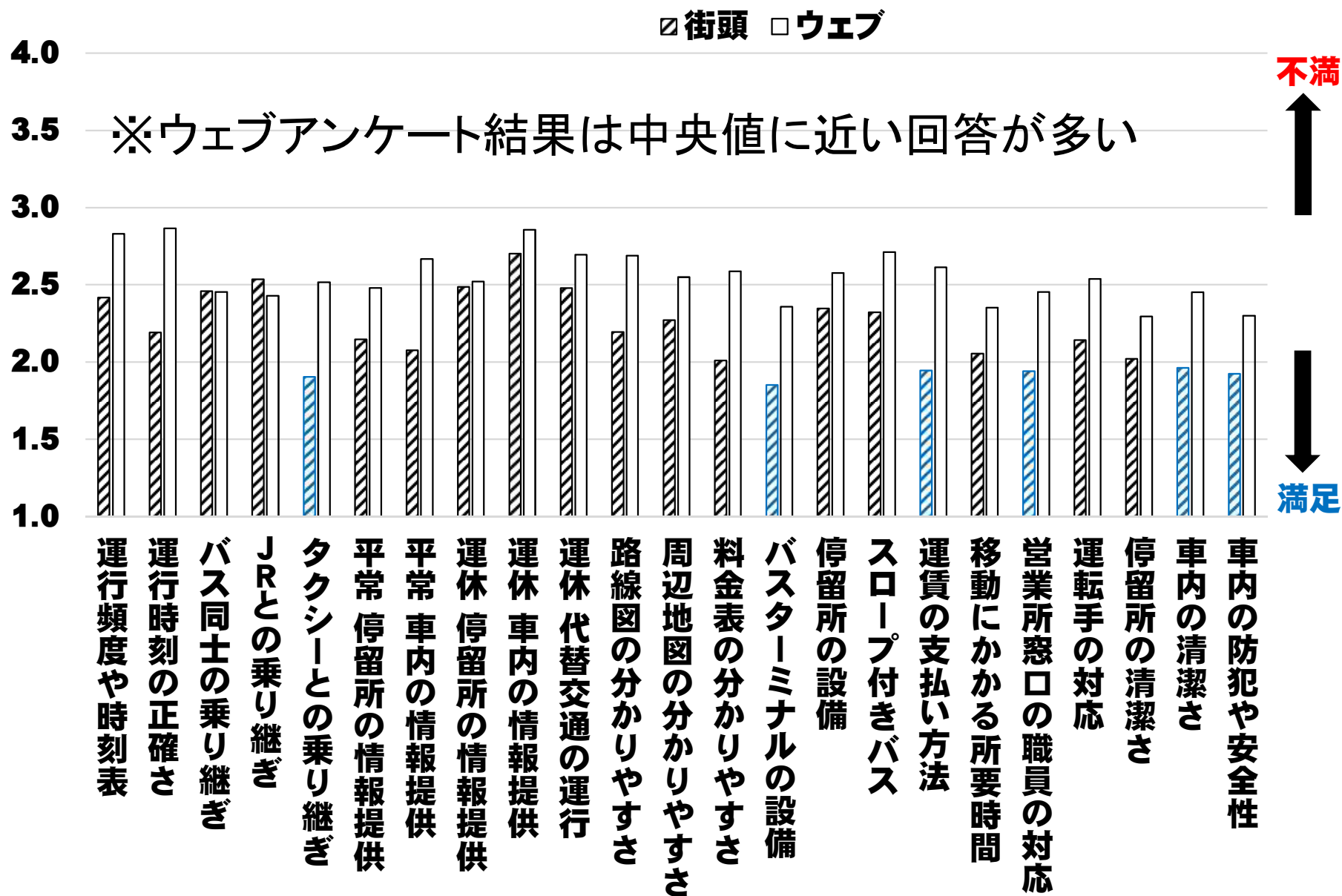
4-4. 満足度の測定の比較方法

- 利用者アンケートの点数化: 4段階評価
 - ✓ 非常に満足 = 1点
 - ✓ どちらかといえば満足 = 2点
 - ✓ どちらかと言えば不満 = 3点
 - ✓ 非常に不満 = 4点
 - ✓ わからない、未回答等を除く
- 棒グラフの表示
 - ✓ 2.0より小さい(満足に近い) : 青色
 - ✓ 3.0より大きい(不満に近い) : 赤色

4-5. 鉄道事業者の例(街頭とウェブ比較)



4-6. バス事業者の例(街頭とウェブ比較)



4-7. 満足度の測定の傾向

【Webアンケート】

- 地域公共交通における利用頻度の高い利用者を抽出が困難
- ケーススタディによると、ウェブアンケートは、全体的に中央値に近い回答が多い

【街頭アンケート】

- 配布要員やデータ入力に伴うもの、ウェブよりも多くの調査票を回収
- 満足と不満のメリハリがあるアンケート結果

 現時点において、地域公共交通に関する満足度の調査は**街頭アンケートが良い**

5-1. 実測測定の考察

- ✓ 民間事業者のセルフチェックとして、現在、取得可能な評価項目や測定方法に絞ることも可能
- ✓ 新しい視点としてEUに基づく評価項目や測定方法を導入することも可能
- ✓ 地域公共交通は、限られた人員で運営されているため、実測測定の自動化を見据えた測定機器の導入等の検討が必要
- ✓ 日本の経営視点(費用対効果等)に基づいた評価項目や測定方法の追加を検討



各事業者のセルフチェックとして、評価項目を検討し、サービスの向上に活用

5-2. 満足度測定の考察

- ✓ 地域公共交通における利用者の実態を考慮すると街頭調査が良い
- ✓ 地域公共交通は、限られた人員で運営されているため、街頭アンケートの実施要員の確保が難しい現状がある
- ✓ 満足度測定ノウハウやそれを実行する人材育成が必要
- ✓ 覆面調査による乗客の視点に基づいた満足度調査の方法論も検討が必要

 満足度測定ノウハウや人材育成が必要

6. まとめ

- EEUのガイドラインを元に、日本におけるサービス評価（実績測定と満足度測定）を検討
- EEUの事例から実績測定の101項目を定め、現時点において7割の評価項目が測定可能
- 満足度調査の約22項目を定め、街頭における利用者アンケートの可能性を確認

今後の課題

- 各事業者が評価項目を検討し、サービスの向上に活用
- 満足度測定のノウハウや人材育成