

# 運輸サービスの向上に利用者の意見を反映させるための方策に関する調査

## 1 調査の目的

本調査は、運輸分野における行政の役割について、交通機関の利用者の意向をどのように把握し、いかに国民のニーズを実現すべく政策手段に反映するか、将来的な国民のニーズも踏まえつつ、その具体的な方策について検討を行ったものである。

## 2 社会経済環境の変化と交通運輸との関わりの検討

今後予想される経済社会環境の変化が交通運輸部門に及ぼす影響と、求められる対応策を検討するため、交通運輸と係わりの深い各分野(高齢化、環境問題、国際化、都市交通問題、女性の社会参加、物流の変化、情報化等の10分野)について将来に向けての動向を把握するとともに課題の整理を行った。そして、各分野について、国民が運輸サービスの利用者としてどのような潜在的なニーズを有するか、行政や運輸事業者がどのような点について利用者の意向を把握すべきかを検討した。

## 3 運輸サービス向上のための利用者意向の把握に関する事例の検討

利用者の運輸サービスに対するニーズや意向の把握に関し、民間の運輸関係事業者が実施している方法として、全国主要都市の鉄道・バス事業者を対象に意見箱、アンケート、モニター制度等の実施状況や問題点を調査するとともに、国や自治体により行われている利用者意向の把握手法として、アドバイザー会議等の懇談会や委員会方式についても整理、検討を行った。

また、米国、英国、フランス、ドイツにおける利用者等の意向把握の事例として、総合的な交通計画の策定、交通需要マネジメント策の導入、具体的な道路建設計画の実施等に関する11ケースについて、意向把握の対象者と把握手法、意向把握の実施結果とその評価を整理した。その結

果、先進諸国での交通計画の策定等のための利用者の意向把握においては、アンケート、説明会、公聴会の開催等の様々な手法が用いられるとともに、行政及び運輸関係の事業者側でも、利用者が意向を述べるための判断資料として様々な情報提供を行っていることが明らかとなった。

## 4 交通運輸に係る利用者意向の把握のための方策検討

### (1) 運輸サービス向上のための課題と利用者意向の把握の関係

交通運輸に関係が深い各分野について、今後の方向性と運輸サービス向上策の具体例を整理し、運輸サービス向上策についての利用者の想定される意見とそれら利用者意向の把握に際しての課題を整理した。

### (2) 利用者意向の把握手法の検討

アンケート、モニター制度、説明会等の利用者意向の把握のための各種手法について、それらが適用されるケースと各種手法の持つ長所・短所を整理した。

### (3) 今後望まれる意向把握の方策の検討

今後望まれる交通運輸サービスの向上のための利用者意向の把握方法として、各種手法を整理した。また、総合的な交通計画、交通需要マネジメント計画、具体的事業実施、の3つの仮想的なケースについて、利用者意向の把握のためのモデル・フローの提案を行った。

## 5 まとめ

今後、我が国において利用者意向の把握に関し早急に取り組みねばならない課題及び利用者意向を把握するうえで重要となる事項として、特に、国民、行政、事業者の相互の情報提供、意見交換等を通じた信頼関係の形成、利用者意向の把握に関する手法の体系的整理、実践の積み重ね、利用者意向を把握する側における各種手法に関する要員の教育と訓練、が挙げられる。

(要約: 調査室 調査役 筑田清貴)