

米国における地域公共交通に関する人材育成の動向

1 はじめに

当機構では、平成20年度より日本財団の助成事業として、「地域公共交通活性化のための情報収集・WEB情報提供に関する業務」に取り組んできている。本稿では、最終年度となる平成22年度に行った海外事情調査の内、米国における地域公共交通に関する人材育成の動向に関し、わが国の地域公共交通活性化に資すると考えられる部分につき調査結果及びわが国への示唆を紹介する。

近年わが国においては、少子高齢化や地方部での過疎化の急激な進行を背景に、地域公共交通の維持できなくなる地域が増加している。このため、国・地方自治体・交通事業者などにより、地域公共交通の活性化・再生への取り組みが行われている。とりわけ、地方自治体や交通事業者において、地域公共交通の計画や実施に関与する人材の育成が急務とされている。

一方、米国においては、地域公共交通に関与する人材育成を目的とした機関として、NPOや大学がその役割を發揮している。具体的には、米国では地域公共交通が高齢者と障害者の交通を担うことを想定しているため、アメリカ障害者法(ADA: Americans with Disabilities Act)への対処、安全確保とサービス品質の標準化、およびトラブルや事故を未然に防ぐという観点から、地域公共交通の運営者(自治体や公的機関)や乗務員への教育訓練が義務付けられている。これらの教育訓練のために必要な教材を作成し、全米に提供したり、メールや電話によって教材の内容について相談に乗ったりしているNPOが存在している。また交通政策に関して著名な大学には、地域公共交通を計画立案する自治体職員向けの研修コースや、乗務員に対して実践的な訓練を行うコースが開設されている例がある。

そこで、本稿では、わが国における地域公共交通活性化を支援するための人材育成の方策検討の一助となることを目的に、米国における地域公共交通の人材育成に関連するふたつの組織について紹介する。ひとつは、マサチューセッツ州ボストン近郊 Waltham にあるNPO、「RTAP リソースセンター」(Rural Transit Assistance Program Resource Center)で

ある。もうひとつは、ウィスコンシン州ミルウォーキーにある「ウィスコンシン大学交通教育開発センター」(University of Wisconsin Milwaukee, School of Continuing Education, Center for Transportation Education and Development:CTED)である。

なお、ヒアリング調査は、2010年9月にそれぞれの機関を訪問して実施した。調査対象組織と調査目的を表1に示す。

2 RTAPリソースセンター

2.1 組織概要

米国には人口5万人未満の地域における公共交通に対する連邦補助金プログラムが存在する(Rural and Small Urban Areas:49U.S.C.5311)。これに関連して、地域公共交通計画策定や教育・技術支援等に対して資金提供するプログラムがある(RTAP:The Rural Transit Assistance Program:49 U.S.C.5311(b)(3))。当該プログラムに基づきRTAPリソースセンターが設置され、全米に対する地域公共交通の計画や運営に関するさまざまな教材類の作成と提供、およびウェブや電話を活用した相談の場の提供を行っている。

同センターは表2に示すような教材のほか、事例集、報告書、パンフレット等を所蔵しており、関係機関の求めに応じて提供する。また同センターのウェブでは教材や報告書類の提供サイト、無料ビデオのウェブ上での提供、専門家とのオンライン・チャットやメール、電話相談窓口が設置されている。さらに、同センターでは各州のRTAP相談者の紹介を行っている。

2.2 利用状況

同センターでは、電話・チャット・メール相談、および、教材のオンラインダウンロードまたは注文による無料提供サービスを実施しており、全米の地域公共交通運営者や州の交通担当者が利用している(図1)。

教材は最も利用の多いもの(START(Safety Training and Rural Transit)「安全訓練と地域交通」)で、4月から9月までの

表 1 調査対象

分類	機関名	場所	調査目的
NPO	RTAP (Rural Transit Assistance Program) Resource Center	マサチューセッツ州 Waltham (Boston近郊)	自治体・交通事業者への教材の提供や、メールや電話による相談の実態について調査
大学	University of Wisconsin Milwaukee, School of Continuing Education, Center for Transportation Education and Development (CTED)	ウィスコンシン州 Milwaukee	自治体職員等への実践的な教育手法について調査

表 2 RATPの提供している教材

分野	教材名(例)
運営 (Operations)	<ul style="list-style-type: none"> 交通管理者の役割 運営委員会の役割 地域交通の財政 計画と実施 車両の購入 トレーナーのスキル
関係者間調整 (Coordination)	<ul style="list-style-type: none"> 交通に係る調整ガイド 地域交通におけるパブリック・プライベート・パートナーシップ
連邦規則と規制 (Federal Rules and Regulations)	<ul style="list-style-type: none"> 地域交通への助成プログラム
安全・セキュリティ (Safety and Security)	<ul style="list-style-type: none"> 緊急時の対応 管理者ハンドブック
顧客サービス (Customer Service)	<ul style="list-style-type: none"> 品質向上 すべての人が顧客
リスクマネジメント (Risk Management)	<ul style="list-style-type: none"> 地域交通におけるリスクマネジメント
技術 (Technology)	<ul style="list-style-type: none"> ブロードバンドアクセスと地域交通
ボランティア (Volunteers)	<ul style="list-style-type: none"> ボランティアとの協働
運転手訓練 (Driver Training)	<ul style="list-style-type: none"> インストラクター向けガイド 学習者向けガイド
車両保守 (Vehicle Maintenance)	<ul style="list-style-type: none"> 効果的なメンテナンス投資
障害者への対応 (Passengers with Disabilities)	<ul style="list-style-type: none"> 参加者ガイド 管理者ガイド
少数民族交通 (Tribal Transit)	<ul style="list-style-type: none"> アメリカンインディアンのための交通

出典：RTAPリソースセンター資料より作成



出典：RTAPリソースセンター資料

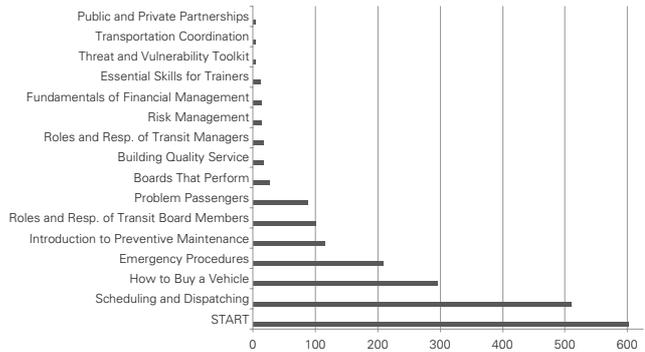
図 1 サービス要請のあった場所(2010年4月1日～9月15日)

間に約600冊購入されている。次に利用が多いのは「Scheduling and Dispatching」「計画と実施」で同時期に約500冊購入されている(図2)。

電話、チャット、メール相談、オンライン利用の割合はほぼ同程度である(図3)。

具体的な相談の例は以下のとおりである。

相談の例
・新しいバス運転手に必要な教材はどれか?
・管理者や計画者が障害者に対して聞いてよいこと、聞いていけないことが分かる資料はないか?
・運行前点検のビデオはないか?
・少数民族向け交通の最近の補助金について教えて欲しい。

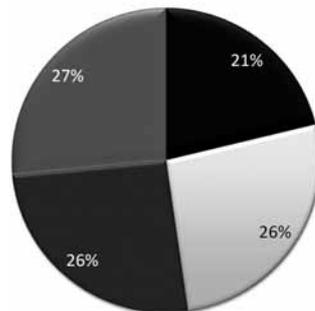


注：STARTとはSafety Training and Rural Transitのこと。

出典：RTAPリソースセンター資料

図 2 購入された教材数(2010年4月1日～9月15日)

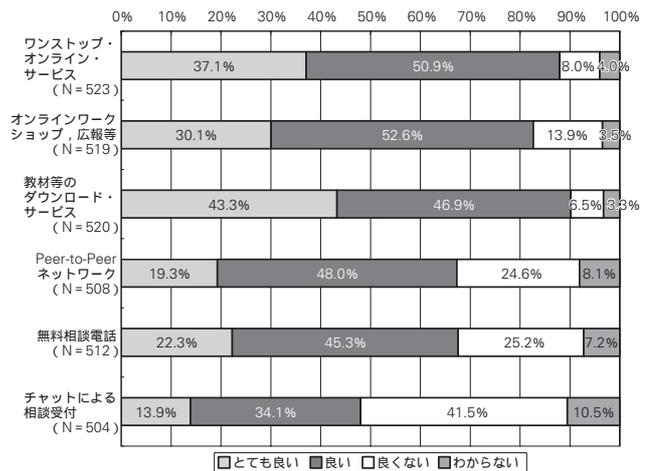
■ Chat ■ Telephone ■ Email ■ Online



出典：RTAPリソースセンター資料

図 3 サービスの利用度

地域公共交通事業者による満足度調査によると、RTAPリソースセンターによるワンストップ・オンライン・サービスへの評価が「とても良い」「良い」を合わせて88.0%、教材等のダウンロードサービスが「とても良い」「良い」を合わせて90.2%と高くなっている(図4)。



出典：RTAPリソースセンター資料より作成

図 4 地域公共交通事業者による満足度調査結果(2009年)

2.3 運営状況

同センターの位置づけは以下のとおりである。すなわち、まずRTAPとは、地域公共交通(Rural and small urban and Tribal transit^{注1})の運営者に対する連邦交通庁(Federal

Transit Administration:FTA)による訓練と技術支援プログラムである。非都市地域への地域公共交通に関する補助金の2%が、このプログラムへ支給される。そのうち、National RTAPには15%が支給され、残りは各州のRTAPに支給される。National RTAPは契約によりNPOが運営受託し、RTAPリソースセンターとしての活動を行う。事業を受託するNPOは品質と価格の競争により選定される。

National RTAPの2011 - 2012年度の年間予算は、2,787千ドルである。内訳は表 3のとおりである。

表 3 National RATPの予算(2011 - 2012年度)

費目	金額(千ドル)	記事
人件費	780	
租税等	328	
事業費	1,205	NRTAP会議運営費、各種会議参加費、ウェブ更新費等
直接費	195	印刷費、郵送費、事務費等
間接費	279	
合計	2,787	

出典：National RATP予算書より作成

同センターのミッションは「地域公共交通運営者に関して州を支援すること」であり、以下のような訓練、技術支援、調査、支援サービスを実施している。

- 安全で効率的な地域公共交通の推進
- 公共および民間のリソースの有効活用
- 公共交通とヒューマンサービス交通の調整支援
- 州と地域の能力形成支援
- 仲間同士(Peer-to-Peer)の支援の推進
- 情報と技術支援の品質の向上
- 情報とリソースを効率的に提供
- 調査分析の遂行
- ユーザーからの情報収集とフィードバックの実施

現在同リソースセンターの業務を受託している組織は、Neponset Valley Transportation Management Associationである。このNPOがFTAとの契約により2008年から運営を担当し、契約は5年間で2013年までである。スタッフは7人(うち2人はパートタイム)である。スタッフのうち6人は本部のWalthamにおり、残りの1人は別の場所のSouth Carolinaにおいてウェブプログラム開発を遠隔で実施し、本部とのコミュニケーションはテレビ電話やメールで行っている。スタッフ7人の業務分担は以下のとおりである。

- ・ プログラム・マネージャー(パートタイム): 統括
- ・ エグゼクティブ・ダイレクター: 運営責任者
- ・ アシスタント・ダイレクター: 事務担当
- ・ シニア・テクニカル・マネージャー(パートタイム): Tribal交通の担当
- ・ ニューメディア・ディレクター: ウェブプログラム開発、管理者
- ・ リソース・スペシャリスト(2名): 資料の作成、質問への対応
なお電話、チャット、メール相談はリソース・スペシャリストの

2名が行っている。相談業務は外部委託せず内部で実施している。

当該NPOは、評価委員会(Review Board)により指導を受けるが、そのメンバーは州の交通部局の代表者7人と地域(Rural/Tribal)交通運営者の代表者7人である。

同リソースセンターにおける教材の作成方法については、内部で作成する場合と外部に依頼する場合の両方がある。外部に依頼する場合は、評価委員会のメンバー、州のRTAP担当者、州の交通担当者、学識者等が執筆する。州のRTAP担当者や交通担当者は自らの事例について熟知しているため、執筆者としてふさわしい。また同センターでは年次全体会議を召集して情報を収集する機会としている。教材に記載する統計としては、FTAによるNational Transit Database(NTD)を活用することがある。

2.4 課題

同センターへのヒアリングから、以下の三つの課題が整理された。

第一に、地域公共交通を運営する事業者がウェブサイトを創設しようとする場合に、技術的な支援を行う必要がある。同センターでは、クラウドコンピューティング等の新技術の活用により、オンライン上で容易に使えるコンテンツを開発しようとしている。

第二に、出張費の高騰で集合型の訓練費用が高くなっているため、Eトレーニングが必要とされており、それへの対応が求められている。

第三に、より新しいIT技術への対応が必要である。例えばFTAやその他の組織はツイッター、ブログ等のメディアを活用しつつあるほか、デマンド交通のルート設定のためにIT技術を用いた車両位置の確認を行う技術等が導入されつつある。これらの新たなIT技術に同センターとしても対処していく必要がある。

3 ウィスコンシン大学公共交通教育開発センター

3.1 組織概要

ウィスコンシン大学公共交通教育開発センターでは、公共交通に関する研究、教育、およびコンサルティングサービスを実施している。具体的な取組みは以下のとおりである。

- ・ 公共交通運営組織や全米各州の公共交通施策担当者に対する教育
- ・ 運輸事業者に対する教育・技術支援
- ・ ウィスコンシン州RTAPの実施

3.2 利用状況

同センターでは大別して2種類の講座を実施している。

i) RTAP(Rural Transit Assistance Program)に基づくパラトランジットおよびボランティア運転手訓練(ウィスコンシン州内向け):2コース

ii) 交通管理者および計画者向けの講座(全米向け):5コース

受講者数は i)は17~20人/回 ii)は10~12人/回である。教室は、同センターを含む大学の社会人教育スクールの教室を使用している(写真 1)。i)については、実際のバス車両を用意して実地訓練も行う(写真 2)。

講座の内容は表 4,表 5のとおりである。

なお、受講者側のインセンティブとしては、RTAPに基づく講座の受講者は、州から8割補助を受けられる。

3.3 運営状況

同センターは調査研究、教育、コンサルティングサービスを通じて、北米全土の公共交通を強化する役割を担う。社会人に対して公共交通の教育を行う機関としては、FTAが運営するCTAA(Community Transportation Association of America)と並んで、全米で最も有力な機関であるとされる。

予算は、RTAPに基づく訓練では1回の運営に全部で2,500ドルかかる。

人材としてはUniversity of Wisconsin Milwaukeeの公共交通に関するリソースを活用している。センターの広報担当者1名を置いている。

教材の作成方法としては、大学の教員や外部コンサルタン



写真 1 社会人教育スクールの入口



出典：CTED提供
写真 2 研修風景



表 4 RTAP(Rural Transit Assistance Program)に基づくパラトランジットおよびボランティア運転手訓練(ウィスコンシン州内向け)

講座名	内容	費用
乗客支援とセンシティビティスキル ^{注2} (Passenger Assistance and Sensitivity Skills)	・障害者についての理解 ・乗客支援の方法 実際にバスを用意して、障害者の乗客支援訓練を行う。	1日(6H) 25ドル
安全・緊急時対応・避難 (Safety, Emergencies and Evacuations)	・車両：走行前検査、安全設備、安全運転 ・乗客の急病、けが・車両の故障 ・危険な状況下での運転 ・交通事故時の対応・避難	1日(4H) 25ドル

出典：CTEDのテキストより作成

表 5 独自の交通管理者および計画者向けの講座(全米向け)

講座名	内容	対象	費用
公共交通車両マネジメント(Transit Fleet Management)	・車両保守のマネジメント ・車両保守施設のデザインとコンサル	運転手(初心者, 熟練者), トレーナー, 管理者	2日間 750ドル
パラトランジットの効率運用: 計画と実施(Efficiencies in Paratransit: Scheduling and Dispatching)	・デマンド交通の概要 ・政策手続き ・コストと収入 ・障害者法 ・計画と実施 等	パラトランジット運営従事者(計画者, 実施者, 管理者等)	2日間 650ドル
乗客支援: 指導者の資格(Passenger Assistance: Certification for Trainers)	・乗客への対処方法 ・訓練計画の立て方 ・コミュニケーション方法 等	運転手(初心者, 熟練者), トレーナー, 管理者等	3日間 725ドル
公共交通の基礎(Fundamentals of Public Transit)	・公共交通の財政 ・運営, 計画, 管理 ・マーケティング ・安全確保 等	公共交通専門家(初心者, 熟練者)	2日間 200ドル
公共交通の政策展開(Operational Policy Development for Public Transportation)	・意思決定プロセス ・政策立案 (新規開講) 等	公共交通計画者, 管理者, トレーナー(初心者, 熟練者)	2日間 650ドル

注：・2010年10~11月開講分
・上記のほか、GISを活用した公共交通計画のオンラインコース(12週間)がある。
出典：CTEDパンフレットより作成

トが執筆している。情報、統計類はNTDウェブサイト、FTAウェブサイト等を参照している。

3.4 課題

同センターへのヒアリングから、次のような課題が指摘されている。すなわち、ウイスコンシン州の都市では、これまで鉄軌道やBRT(バス・ラピッド・トランジット)のような幹線系交通機関が存在していなかったが、将来的にはその必要性が増すと考えられるため、これまでのような地域のバス路線の計画・運営のみならず、幹線系交通機関の計画に係る人材育成も必要である。

4 おわりに

調査結果を踏まえ、わが国における地域公共交通の計画や実施における人材育成に向けた示唆を以下に取り纏める。

(1)人材育成機関の位置づけ明確化

米国では、地域公共交通の運営者や乗務員に対して教育を実施するための連邦予算が設定されている。とくに、地域公共交通は高齢者と障害者を対象としているため、アメリカ障害者法への対処、安全確保とサービス品質の標準化、およびトラブルや事故を未然に防ぐという観点から、運営者や乗務員への教育が義務付けられている。

わが国では、地域公共交通活性化・再生法に、国の責務として人材育成や情報提供が含まれることが示されている。今後、交通基本法の制定の動きの中で、情報提供や人材育成に係る機関について、位置づけが明確化されることが期待される。

(2)教材提供や相談に関するサービス体制の充実

RTAP リソースセンターは、教育教材の作成・提供と相談業務を行っている。特徴としては、ウェブを上手に活用しており、その利用も全米から多くなされていることから、運営体制についてわが国として学ぶべき点が多い。RTAP リソースセンターの体制として、専属のウェブ管理担当者1名がアサインされており、常にウェブの更新を行っている。ウェブ技術も最先端のものを活用し、使い勝手の良いものになっている。

一方、相談業務については、2名の常駐職員が対応しており、電話やメールによる相談に乗っているほか、教材の作成や情報整理の業務も合わせて実施している。わが国でも常駐体制で自治体等からの相談に乗ることのできる体制が作られると望ましい。

(3)教材作成方法の改善

RTAP リソースセンターの提供する教材は、テーマごとに多数用意されている。中身は、知識の少ない人が読んでもわか

るように、きわめて丁寧に書き下ろされている。また教材作成に当たっては部内のみならず部外で執筆を行っており、部外執筆者は、州や自治体の現役の交通担当者がボランティアで行っていることも多い。

一方、ウイスコンシン大学公共交通教育開発センターの提供する教材は、社会人大学という位置づけから、専門的な内容について網羅的に記載されており、質が高く、量も多い。教材の作成は大学教員やコンサルタントが行っている。

このように、米国の2機関では部内における高い専門性と、部外知識の上手な活用により、教材作成を行っている。わが国にも地域公共交通に関する各種出版はあるが、分野別のわかりやすい教材の作成方法には、上記を見習って改善余地があると思われる。

(4)教育環境の向上

ウイスコンシン大学公共交通教育開発センターは、社会人大学の教育の一環として、交通運営者等への教育を位置づけているため、施設面の教育環境が整っている。きれいな教室やグループ討議に適した室内配置、実際に建物の前にバスを駐車して車椅子の取扱教育を行うこと等、充実した教育が行える環境にある。

わが国でも本格的な人材育成を行うことを検討する際には、大学、行政、交通事業者等が連携して、教育環境の向上を行うことが必要と考えられる。

このように、わが国において地域公共交通の人材育成を効果的に実施するため、組織面、体制面、教材面、環境面等さまざまな課題を解決していく必要があり、国、都道府県、市町村、交通事業者、NPO等が必要な役割を發揮することが求められると考える。

謝辞: RTAP リソースセンターおよびウイスコンシン大学公共交通教育開発センターにおけるヒアリング調査では、現地の多くの方々にご協力をいただきました。記して感謝の意を表します。

注

注1) Tribal Transitとは少数民族であるネイティブアメリカン居住地域における公共交通。

注2) センシティブティスキルとは、障害者等に対するヒューマンな対応能力のこと。

参考文献

1) RTAP リソースセンターホームページ <http://www.nationalrtap.org/>

2) ウイスコンシン大学公共交通教育開発センターホームページ

・組織 <http://www4.uwm.edu/sce/dci.cfm?id=17>

・パンフレット <http://cfprod.imt.uwm.edu/SCE/resources/cted/cteshm01a.pdf>

・コース紹介 http://www4.uwm.edu/sce/resources/cted/uwm_cted.pdf

・乗客支援 <http://www4.uwm.edu/sce/resources/cted/passengerassistance.pdf>

(要約: 前調査室調査員 栗原 崇, (株)三菱総合研究所 深山 剛)