

公共交通利用実態データの 調べ方と活用法

  名古屋大学客員准教授 福本雅之
合同会社 **おでかけカンパニー** 代表
fukumoto@odekake.co.jp

2019/10/23 愛知運輸支局2019年度地域公共交通セミナー（秋期）
於 名古屋合同庁舎一号館11階共用大会議室

アンケート調査には**仮説**が必要

- アンケートを設計する際には、「何を知りたいか」という**設計者の意図**が必要

アンケートの設計者は誰でしょう？

- 設計者の意図 = 検証しようとする設計者の直感・疑問から導き出される仮説

既存のデータを精査せず
現地に足も運ばず
では仮説の組み立てようがない

やりがちな悪い例

- 市民アンケートのついでにバス関係の設問を
 - とりあえず、「満足度」を聞いてみる

市民のほとんどはバスを利用しない
回答者によってイメージするものがばらばら
調査年度によって回答者もばらばら
満足度ほどアテにならないものはない

- せっかくアンケートをとるなら、あれもこれも聞いてみよう

- どうせコンサルへの委託費は変わらないんだ。使い倒さなきゃ損

回収率が下げる
回答者に偏りが生じる
回答内容の信頼性が失われる

**信用性を欠くアンケートに基づいて
まともな結果が得られる筈なし！**

最悪なアンケート：満足度調査！

よくある毒にも薬にもならぬ設問

「本市のバスの満足度を5段階評価でお答えください」

どういう回答を期待しているのか？

回答者は多様

- 毎日バスで通学している高校生
- バスを使っていたけど嫌になってやめた人
- バスなんて高校卒業以来使っていない高齢者
- 転入以来バスに乗ったこともない人

単純集計の結果を見て
「5点満点中0.6点」
で大変低い

結果を解釈できない

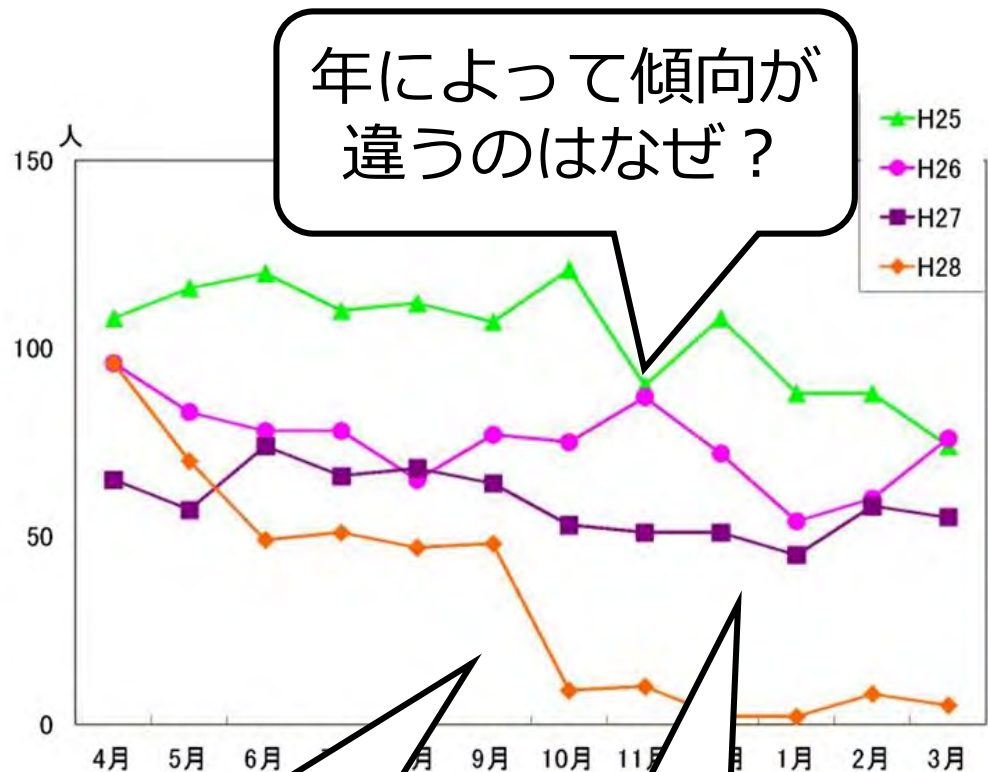
改善のヒントが
得られますか？

満足度調査が良くない理由

- 人の欲望にはキリがない。求められるサービスは無間地獄
 - 便数増、停留所増をしても、しばらくすると当たり前になって悪いところ“だけ”が目につくようになる
 - 満足度や利用者数に一喜一憂して変更ばかりしていると、利用者が定着しなくなる
- 満足度より不満な点を具体的に聞く方が改善に使える
 - 不満だと思ふ理由や原因を取り除けば、少なくともその一人は幸せになる
- 満足度調査に意義を見いだすとするなら、回答者属性やバス利用頻度とのクロス集計が必要
 - もしかしたら、よく使う利用者は満足度が高いが、バスを利用しない人は満足度が低い→バスは不便という思い込みがあるかもしれない

満足度アンケートの前に！

ちゃんと考察していますか？利用実態データ！



年によって傾向が
違うのはなぜ？

この程度の月別グラフ
でもいろいろ考えるこ
とはある

利用状況の把握が
改善の第一歩

なぜ急に利用が
落ち込んだ？

毎年減っている
理由は？

アンケートの前に
利用実態データを
しっかり見ましよう

“何を知りたいか”によって使うデータは違う

利用**実態**を知りたい

①乗降データ

→a)金庫データ、b)乗降調査

②ODデータ

→c)ICカードログ、d)OD調査

意識や**意向**を知りたい

■ 利用者向け

→利用者アンケート

■ 市民向け

→市民アンケート、インタビュー、意見交換会

知りたい内容に合った調査を！

①乗降データ

- ◆ 乗車人数、降車人数を停留所ごとに記録
- ◆ 便別、時間帯別、停留所別などで集計
- ◆ 利用の変動や乗客の多い停留所を把握

a)金庫データ

運賃箱の運賃収入と賃率から利用者数を把握

b)乗降調査

目視により乗車・降車人数を停留所毎に記録

①乗降データ～取得方法

a)金庫データ

運賃収入と平均賃率を用いて利用者数を算出

メリット	<input type="checkbox"/> 調査不要
デメリット	<input type="checkbox"/> <u>停留所別の利用者数はわからない</u> <input type="checkbox"/> 同じ車両が複数の系統を走る場合には、特定系統の利用を把握することは不可能

特徴

- 車両が系統に固定されていれば、系統別利用者数が把握可能
- 均一制運賃であれば利用者数は把握はより容易
- **日・月・年変動や曜日変動**の把握可能
- 車両運用を系統に紐付けるなどの工夫により、系統別に前年同月比との利用変動を把握するなどの使い道もある
- バーコード付き整理券方式であればODデータも取得可能

①乗降データ～取得方法

b)乗降記録

乗降客について目視・手書きで記録（日報）

メリット	<input type="checkbox"/> 運転手実施の場合調査不要 <input type="checkbox"/> 金庫データよりも詳細なデータがわかる
デメリット	<input type="checkbox"/> 運転手の負担が大きい（委託費に転嫁） <input type="checkbox"/> ODペア、利用目的、個人属性はわからない

特徴

- 便別利用者数は最低限わかることが多い
- 前乗りの場合は停留所別乗車数、前降りの場合は停留所別降車数を記録している場合も
- 停留所別に乗車数・降車数の両方を記録すれば、詳細な利用実態が把握可能だが、運転手の負担が大きく委託費への転嫁や組合の反対にあう場合も

①乗降データ～取得方法

b)乗降記録

記録用紙の例

	乗車	降車
A	5	0
B	2	1
C	1	2
	0	1
n	0	6
計	26	26

【留意事項】

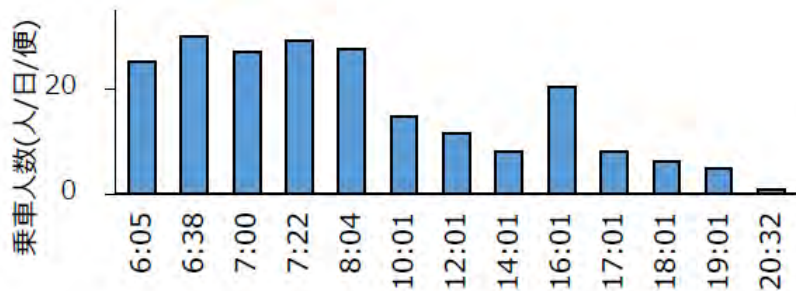
- ◆ 便毎に用紙を変えれば便別の情報が容易に取得可能
- ◆ 目視でわかる利用属性（大人・小人、割引適用者、定期・定期外など）の設定も可能。ただし調査者の負担は増える
- ◆ 運転手ではなく調査員調査の場合も同様

①乗降データ～利用と加工

利用変動グラフ



日・曜日別利用者数 便別・時間帯別利用者数



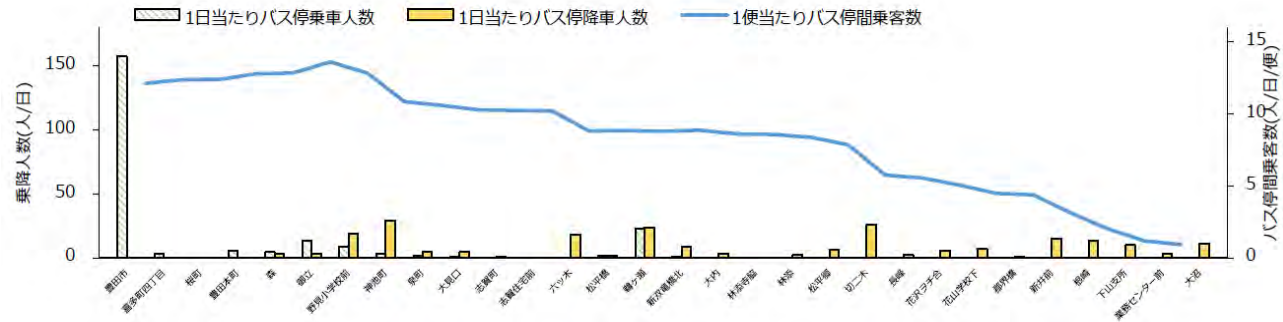
停留所別乗車・降車人数

大沼→豊田市		(平日)															
平日	6:05	6:38	7:00	7:22	8:04	10:01	12:01	14:01									
発	乗	降	乗	降	乗	降	乗	降	乗	降	乗	降	乗	降	乗	降	乗
大沼	48	0	46	0	55	0	18	0	58	0	6	0	4	0	8	0	
業務センター前	14	0	2	0	0	0	9	0	46	0	9	0	3	0	0	0	
下山支所	9	0	8	0	46	0	20	0	56	0	18	0	3	0	7	0	
根崎	2	0	26	0	52	0	8	0	56	1	3	1	1	0	2	0	
新井前	27	0	53	0	40	0	69	0	41	0	25	9	14	1	6	0	
郡界橋	4	0	12	0	5	0	11	0	2	0	0	0	0	0	0	0	
花山学校下	15	0	40	0	15	0	11	0	31	0	2	0	2	0	2	0	
花沢ラ子合	27	0	24	0	12	0	41	0	18	0	6	0	1	0	3	0	
長峰	3	0	5	0	3	0	8	0	19	0	1	0	0	1	1	0	
切二木	54	0	93	0	48	0	125	0	172	0	35	0	13	1	14	3	
松平郷	18	0	4	0	18	0	18	0	11	0	13	0	4	0	9	0	
林添	11	0	1	0	21	0	10	19	0	0	4	0	1	0	3	0	
林添寺脇	1	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	
大内	23	1	1	0	9	0	30	0	3	0	12	0	5	0	2	0	
新双電橋北	6	0	1	0	0	0	5	1	8	9	4	6	3	0	0		
鵜ヶ瀬	6	0	1	3	1	16	4	121	3	334	6	3	39	3	8	3	3
松平橋	13	3	0	23	1	3	7	2	0	1	2	2	14	2	2	0	
六ッ木	66	1	100	2	11	0	25	0	37	2	23	1	25	1	12	1	
志賀住宅前	13	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
志賀町	1	0	0	2	2	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	
大見口	5	8	2	0	4	0	5	1	12	0	11	5	10	1	2	3	
泉町	7	5	18	5	7	2	21	6	3	2	14	3	7	7	5	1	
神池町	57	6	78	3	53	0	61	2	17	2	26	2	39	8	24	2	
野見小学校前	38	3	8	1	15	5	23	10	3	13	14	16	5	5	7	5	
御立	5	50	16	49	15	84	3	151	0	6	6	0	7	3	13	1	
森	0	14	1	4	0	45	0	32	0	2	1	1	2	1	2	0	
豊田本町	0	5	0	5	0	33	0	42	0	18	0	23	0	20	0	8	
桜町	0	1	0	0	0	0	0	2	0	4	0	2	0	1	0	0	
喜多町四丁目	0	2	0	11	0	3	0	27	0	6	0	3	0	8	0	1	
豊田市	0	374	0	433	0	243	0	116	0	190	0	167	0	139	0	101	
合計	473	473	543	543	434	434	532	532	589	589	246	246	205	205	133	133	4

出典：豊田市資料

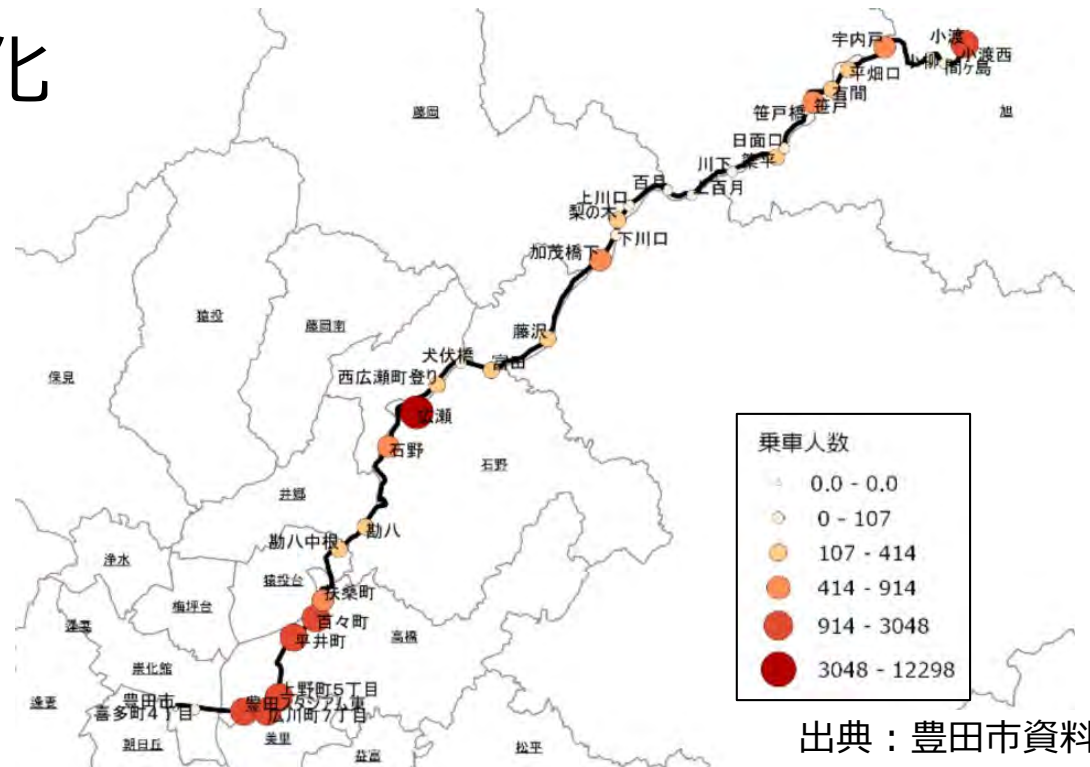
②乗降データ～利用と加工

通過人員グラフ



停留所別乗降人員の図化

視覚化により
利用状況を
直感的に表現



②ODデータ

- ◆ 各利用者の**Origin**（起点）の**Destination**（終点）組み合わせがわかるデータ
- ◆ 各利用者の乗車（O）・降車停留所（D）を記録しOD表にまとめる
- ◆ 利用者全員の乗車・降車地点を把握する必要

c)ICカードログ

ICカードの利用履歴（1件明細）からODを集計

d)OD調査

調査員が乗車し調査票でODを調査

②ODデータ～取得方法～

c)ICカードログ

ICカードの利用ログ（1件明細）を集計

メリット	<ul style="list-style-type: none">□ 調査不要□ IC利用者は全数把握可能（利用率が十分高ければ、全利用者の状況を反映）□ 1件明細からODペア把握可能
デメリット	<ul style="list-style-type: none">□ 集計にデータ分析スキルと多大な労力が必要□ 外注の場合も費用とデータ形式の理解必須□ 個人属性、利用目的は把握不可能

特徴

- 利用の生データの集計により、ODペア・利用時間帯などの詳細な利用実態を把握できる
- 均一制運賃の場合はタッチ時しか把握できない場合も
- 事業者がデータを出してくれない場合もある

②ODデータ～取得方法～

d)OD調査

利用者毎の乗車停留所・降車停留所を調査

メリット	<input type="checkbox"/> 全数ODペア把握可能 <input type="checkbox"/> 調査票・調査方法の工夫により、個人属性・利用目的の把握可能
デメリット	<input type="checkbox"/> 全便乗り込み調査であり人手・費用がかかる

特徴

- 調査員乗り込みの全数調査
- 簡単な意識調査・個人属性程度であれば調査票の作り方によって可能
- 補助金申請・輸送実績報告に必要なデータは全て取得可能

②ODデータ～OD調査の仕方～

基本

乗客**全員**について、**それぞれの乗車バス停・降車バス停**を記録

具体的なやり方

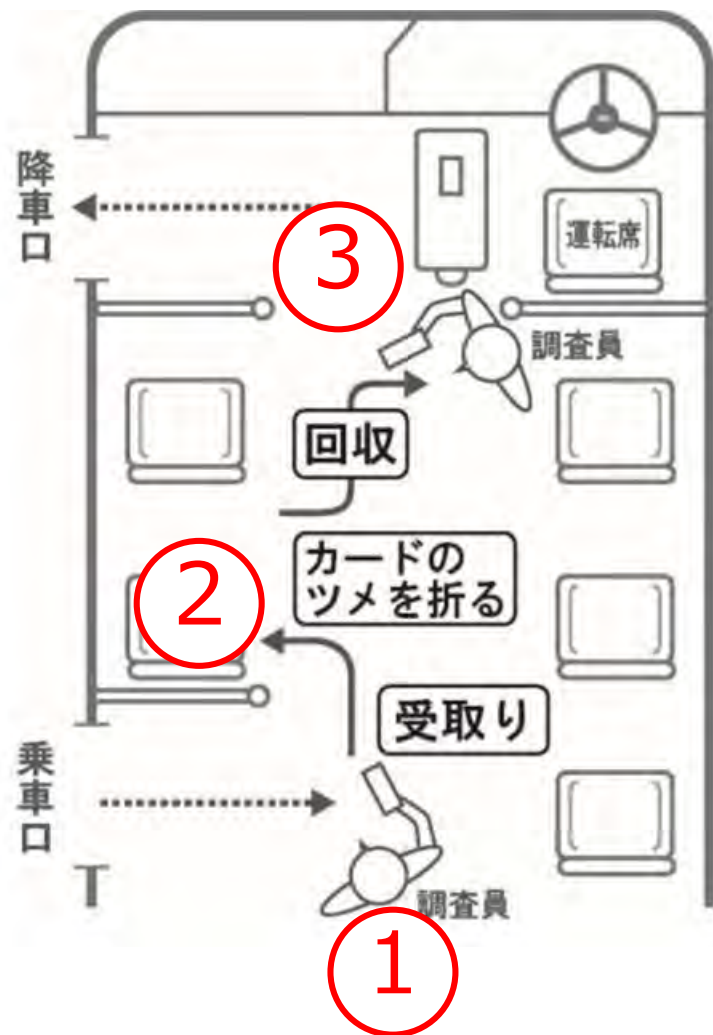
①整理券による方法 整理券を降車時に回収

②調査票による方法 ←
乗車時に調査票を配布、降車時に回収

- ・単にOD表を作るだけであればこれで良い
- ・ICログ集計で同等のことは可能

ただし、同時に、属性（性別・年齢）、利用目的、乗継の有無、目的施設などを合わせて調査できるとより詳しい分析が可能→**乗込調査にも意義あり！**

②ODデータ～OD調査の仕方～



- ① 乗車時に調査票を調査員が配布
- ② 乗車中に乗客が回答
- ③ 降車時に調査員が調査票を回収

②ODデータ～OD調査票の設計～

車内で記述式調査票は不評
ビンゴカード式アンケート票が有効

バス乗降調査にご協力をお願い致します
各質問について、該当箇所を線で折り込み、降車時に調査員にお渡しく下さい。
【調査実施主体】：釧路市役所 総合政策部 都市経営課 担当： 田中 孝
【調査実施機関】：日本道路サービス㈱ 企画課 担当： 李、 栗林

問1 このバスの主な利用目的について
① 通勤 ② 通学 ③ 送迎 ④ 買い物 ⑤ その他用 ⑥ 観光 ⑦ 業務 ⑧ 帰宅

問2 このバスに乗る前の移動手段について
① 徒歩 ② 自転車 ③ 自動車(自家用車) ④ JR ⑤ 徒歩 ⑥ 市バス ⑦ タクシー ⑧ その他

問3 このバスを降りた後の移動手段について
① 徒歩 ② 自転車 ③ 自動車(自家用車) ④ JR ⑤ 徒歩 ⑥ 市バス ⑦ タクシー ⑧ その他

問4 このバスの利用頻度について
① 毎日 ② ほぼ毎日 ③ 週1回 ④ 週2回 ⑤ 月1回 ⑥ 月2回 ⑦ ほぼ毎日 ⑧ 月1回

問5 職業について
① 会社員 ② 自営業 ③ パートアルバイト ④ 高校生 ⑤ 大学生 ⑥ 主婦 ⑦ 職 ⑧ その他

問6 年齢について
① 5歳 ② 16歳 ③ 20歳 ④ 30歳 ⑤ 40歳 ⑥ 50歳 ⑦ 60歳 ⑧ 70歳 ⑨ 80歳以上

問7 性別について
① 男性 ② 女性

ご協力ありがとうございます。調査の開始に際してご確認ください。
(調査員記入欄)

乗車	降車
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	10
11	11
12	12
13	13
14	14
15	15
16	16
17	17
18	18
19	19
20	20
21	21
22	22
23	23
24	24
25	25
26	26
27	27
28	28
29	29
30	30
31	31
32	32
33	33
34	34
35	35
36	36
37	37
38	38
39	39
40	40
41	41
42	42
43	43
44	44
45	45
46	46
47	47
48	48
49	49
50	50
51	51
52	52
53	53
54	54
55	55
56	56
57	57
58	58
59	59
60	60
61	61
62	62
63	63
64	64
65	65
66	66
67	67
68	68
69	69
70	70

利用者が回答
利用目的
乗り継ぎ
職業
年齢・性別など

調査員が記入
乗車停留所
降車停留所
時間帯

【留意点】

サイズはハガキ程度
が望ましい
なるべく回答は選択
式に
利用者が回答する部
分の設問は不必要に
増やさず、必要最低
限に！

出典 釧路市公共交通会議資料

②ODデータ～利用と加工～

OD表

降車	下津市民センター	リーフウォーク稲沢	長野	JR稲沢駅西口	駅前一丁目	小池二丁目	小池南	稲沢市民病院	長東	パールシティ	大里東市民センター	日下部郵便局	大里駅	計
乗車														
下津市民センター										2				2
リーフウォーク稲沢					1	2							4	7
長野														0
JR稲沢駅西口														0
駅前一丁目														0
小池二丁目		1												1
小池南														0
稲沢市民病院										1	1			2
長東										1				1
パールシティ	2							1	1			2		6
大里東市民センター														0
日下部郵便局														0
大里駅		3												3
計	2	4	0	0	0	1	0	3	1	4	1	2	4	22

流動図



利用の空間的分布を表現

出典：稲沢市資料

②ODデータ～OD表の見方～

降車停留所

乗車停留所

O \ D	A	B	C	D	E	F	乗車計
A		10	20	100	5	0	135
B	10		10	80	0	0	100
C	20	10		50	0	0	80
D	100	80	50		0	0	230
E	5	0	0	0		0	5
F	0	0	0	0	0		0
降車計	135	100	80	230	5	0	550

②ODデータ～OD表の活用法～

路線の利用特性の把握

- ・ 短距離利用が多いか、長距離利用が多いか
 - ・ 利用に偏りがあるか、途中入れ替わりがあるか
- 利用促進の方向性検討

多く利用されている区間・そうでない区間の把握

- 路線見直し、経路変更の検討

運賃表と組み合わせれば、運賃施策の検討も可能

- 運賃値上げによる増収額の推計
- コミバスとの運賃統一による減収額の推計
- ワンコイン化・上限運賃制による減収額の推計

②ODデータ～ ICログの活用と限界～

- ◆ OD表の作成だけなら1件明細活用で可能
 - ・ 乗車停留所、降車停留所の集計
 - ・ 時間帯別、券種別などでのOD表も作成可能
- ◆ IC利用率が十分あれば、年に1度のOD調査よりも路線の利用をよく表現
 - ・ 曜日別、月別集計など変動の傾向把握も可能
 - ・ IC利用者とIC非利用者で利用パターンが異なる路線は注意が必要（観光利用の多い路線など）

ICログデータでわからないこと

- ・ 利用目的、最終目的地
- ・ 個人属性（性別、年齢、住所）

➡ **古典的な乗込調査にも意味はある**

利用実態データの使い分け

- ◆ 年中自動収集され、情報量も多いICログの利用が理想的
 - データが巨大で集計分析に専門技能（もしくは多額の費用）が必要
- ◆ OD調査は年に数日しか実施できず
 - ODから利用の詳細はわかるが、サンプル数が少ない
- ◆ 乗降調査データ・金庫データは日々蓄積される全数データだが、ODがわからない

各データの持つ特徴は違うので
目的に応じて使い分けたり組み合わせる使う

利用者アンケート

調査票の配布により、利用者自身が利用状況を回答

メリット	<input type="checkbox"/> 利用実態だけでなく、利用目的・頻度・利用者意識なども把握することが可能
デメリット	<input type="checkbox"/> 全数回収が困難 <input type="checkbox"/> 回答者に偏りがある可能性 <input type="checkbox"/> 利用者数によってはサンプル数が十分確保できない

特徴

- 利用実態把握という意味では他の手法に劣る
- 乗降記録やOD調査の結果からはわからない内容、例えば、**利用目的、利用頻度、目的地、意識、新たな施策の感度などを把握**する必要がある場合に有効

市民アンケート

市民全体を対象に交通施策への意識・意向の把握

- ◆ 個別の路線・施策に対する感度はほぼない
 - ほとんどが無関係な市民)
- ◆ 利用していない多くの市民は、正しく内容を理解して回答できない
 - 数十年前の利用や勝手なイメージに基づく回答
- ◆ 利用者の回答であっても、バスの利用割合が低い場合、ごく一部の回答者の回答が利用者全体を代表しかねない
 - 信頼できる意見として捉えて良いか？

市民アンケートによる施策検討には無理がある

アンケート調査票設計時の留意点

- 調査票はわかりやすく・文字は大きくはっきりと
 - A4両面×2枚程度が限界
 - 文字のサイズは12ポイント以上
 - 太字**・下線などを用いて強調すべき点を明確に
- 理解してもらえる言葉で簡潔に伝える
 - 役所言葉は避ける（ex.廃止代替えバスなど）
 - 事業者言葉も避ける（ex.系統主義と上下関係など）
- 集計しやすい設計とする
 - 選択肢には番号を振る
 - 自由記述は可能な限り避ける（数値や固有名詞は除く）
 - 固有名詞（商店名）も推測できるものは選択肢に

例1：あなたはバスをどのくらい使いますか？

困る例	模範例	年間利用回数換算値
たまに使う	1. 全然使わない	0
使うこともある	2. 年に数回	5
全然使わない	3. 月に1回程度	12
しょっちゅう使う	4. 週に1回程度	$52 = 365 \times (1/7)$
まあまあ使う	5. 週に2~3回程度	$130 = 365 \times (2.5/7)$
人並み程度に使う	6. 平日はほぼ毎日	$260 = 365 \times (5/7)$
鬼のように使う	7. ほぼ毎日	365

【困る例が困る理由】

- 順番がばらばら
- 回答者が選択肢を選びにくい
- 集計の際、定量的な数値に置き換えにくい

例2：デマンド交通を導入したら使いますか？

悪い例 この地区にデマンド交通を導入したら使いますか？

→単に欲しいかと聞いたら欲しいと言うに決まってる結果、過大推計に陥り、あとで困る

改善例 1) この地区にデマンド交通を導入するためには年間800万円の税金が使われます。導入すべきだと思いますか？

2) 導入できるサービスは1日5便程度、近くの総合病院やスーパーまで利用でき、運賃は300円程度で、乗車の際には電話予約が必要です。あなたは利用しますか？

→なるべく回答者の都合の良い解釈を減らし、過大推計となる割合を避けるように質問する

インタビュー調査や意見交換会の留意点

オフィシャルな場で意見を聞いて**本音が出てくるか？**

- 説明会や協議会など、公式な場に出てくるのは「利用しない利用者」
- 真の利用者は公式な場に出てこられない。もしくは、出てきても意見は言えない

真の利用者は出て来てくれないのだから、本音を聞くには**こちらから行くしかない**

- 時間があつたらではなく「時間を作って」バスに乗る
- ドライバー、乗客の話に話を聞きまくる
- 車内外の利用者の挙動を観察する
- 忘れないうちに清書して何度も読み返す
→必要ならアンケートで検証

定量評価は客観的か？

「客観的数値に基づいて判断」・・・よく聞きます
でも、数字であれば客観的かということとは違う

数字自体は事実だが・・・数字を解釈するのは人間

- ◆ その解釈は論理的か？
- ◆ 数値の算出条件は正しいか？
- ◆ 都合の良い数字だけを見ていないか？
- ◆ 割合で見るのか、実数で見るのか？

数字であっても主観的な解釈はいくらでもできる
定量的でなくても論理的なアプローチはできる

利用者数や収支率は良くならないといけない？

路線再編したら利用者数が減ったので問題
収支率が低くて問題

➡ これだけが問題だと思っていることの方が
よっぽど大問題！

- ◆ 利用者数・収支率が向上
➔ 多くの市民が利用

これは自体は良いこと

- ◆ 本質は、**運行目的が達成**できているか、**運行目的**に照らし合わせて**利用者数・収支率は適切な評価指標**か？

利用者数・収支率が良くなる = 改善とは限らない！

収支率による評価の矛盾

財政制約の厳しさ（と指標の算出しやすさ）から、公共交通施策評価を「収支率」で行いがち

収支率が高いならば行政が行う必要はなし

- 事業の効率性（Inputに対してOutputがどれだけあるか）は求められるが、それを図る指標は収支率（≒採算性）ではない（**1人あたり輸送コスト**などもある）
 - 収支率が上がったかどうかではなく、市民が**おでかけすること**で**豊かな生活**を送れるようになったかが大切
- 事業前後の効果を本質的な指標で評価する必要

運行目的によって指標は異なる
運行目的に合致した評価指標設定が重要

網計画における評価と目標の関係

計画目標：

基本方針（あるべき姿）を実現するために、
今ある課題を克服する、という宣言

評価：

上記課題が克服されたかどうかを判定

つまり、課題⇔計画目標⇔評価指標は対応

計画策定をコンサル丸投げにするから
評価指標の設定が疎かになり本番で困る

なぜ網計画では評価が重視されているか

公金を投入して公共交通を確保していることに対する社会的説明責任を果たす必要

- 国に対して補助金を適切に活用しているかどうか
- 納税者に対して公費の投入を伴う公共交通施策が有効に実施されているかどうか



効率的で効果的な事業実施

→ 計画に基づいて事業を実施し、その結果について評価、改善する必要

評価自体は目的ではない！改善が本丸！

確保維持改善事業の評価のコツ

網計画評価

>

個別事業の評価

目標に対応した評価指標
Outcome指標
定量評価指標が望ましい
が、性質によっては定性
評価もありえる

整備事業：Output指標
効果測定：Outcome指標

バス運行の個別路線の評価

補助路線に関するもの
→ 確保維持改善事業
の評価と同一にする

評価調書作成に向け
このことを忘れぬよう！

PDCAの一環として評価を位置づけているか

評価まで十分に考慮されていない計画が散見

- ・ 評価指標が到底達成できない値
- ・ 算出不可能な数値を目標値に設定
- ・ 評価指標が多すぎて、算出に忙殺....

評価指標を算出することは目的ではない

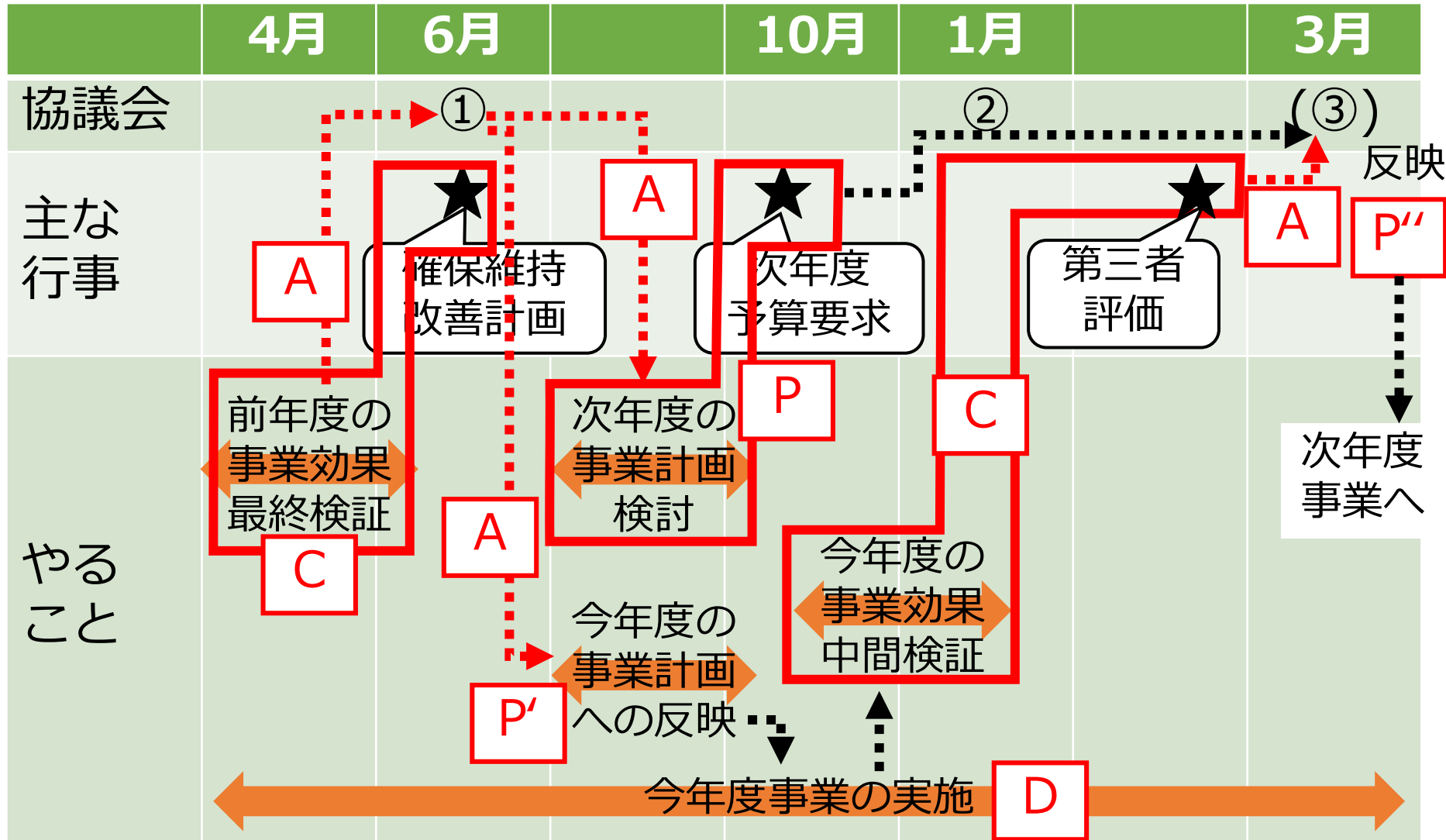
評価指標の算出で事業の結果を表現し、その効果を考察することで、事業内容の改善につなげることが本当の目的

→ 評価できないような指標を設定したり、評価で疲れてしまうようでは本末転倒

計画に基づく事業の効果を適切に表現し、算出に無用な労力を要しない評価指標を

刮目せよ！これが本気のPDCAの実践だ！

【年間スケジュール】



評価のポイント

- 計画の目標を表現できる評価指標とする
 - 計画目標が**整備**であれば**指標値はOutput指標**
 - 計画目標が**事業効果**であれば**指標値はOutcome指標**
 - 評価指標の**採用理由**、**数値の場合**は**設定根拠を明確に**
- 指標値の算出方法、使用データを明確に
 - 算出式やデータの出典・年次が**不明確だと算出が困難**に
 - 本編に記載せず、資料編に具体的に載せるべき
- 算出された実績値の意味を考えるべき
 - 目標値をクリアしたか否かでなく、なぜクリアできた／できなかった、という**理由を考察することが重要**
- あまり凝りすぎたものとしな
 - 策定時はコンサル委託しても**評価時に委託できるか不明**
 - **評価自体は目的ではなく、改善につなげることが目的。**
指標算出に忙殺されては本末転倒
 - 評価指標が多すぎると算出するだけで大変

まとめ

1. 安易にアンケートをせず、利用実態データにきちんと向き合しましょう
2. 各データの特徴を理解し、適切に使い分けてみましょう
3. 満足度・収支率や数値の改善ではなく、目的に合致した評価指標を考えましょう
4. 評価は改善のための手段に過ぎないことを忘れず、継続的な改善につながるスケジューリングをしましょう