

利用者アンケート調査の実施方針（案）

1. 目的

東北地方における公共交通利用者数は減少傾向が続き、公共交通の維持・生活交通の確保に関する課題の深刻さが増している。このような中で、平成19年10月に「地域公共交通の活性化及び再生に関する法律」が施行され、地域独自の様々な新しい取組みが行われるなど、公共交通をめぐる環境も大きく変化している。

今後、持続可能な公共交通としていくためには、事業者や行政による対応に限らず、利用者となる市民との協働による取組みの必要性が高まっている。取組みを促進していくためには市民の公共交通に対する評価を踏まえつつ、ニーズへ対応していくことが求められる。

そこで、東北地方の居住者を対象として、公共交通に対する「認知度」、「愛着度」、「満足度」、「重要度」を把握し、全国との比較等に基づき東北の公共交通を取り巻く環境を評価のうえ、東北地方の現況分析、及び今後の公共交通の維持・確保に向けた施策の方向性を検討するための基礎資料を得ることを目的として実施する。

2. 調査の視点とアウトプットイメージ

(1) 本調査での「認知度」、「愛着度」、「満足度」、「重要度」の考え方



本調査においては「認知度」、「愛着度」、「満足度」、「重要度」を次のように定義し、今後の施策展開の方向性検討に反映させる。

項目	定義（案）
認知度	<p>定義：4つの「認知」（そのもの、サービス水準、移動の選択肢、維持確保の課題）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サービス水準や普段の移動における選択肢としての「認知」等について把握を通じて、PR促進の方向性導出に活用 ・また、近年、事業者だけによる公共交通の維持・確保の困難性が高まっている課題についての「認知」も把握し、課題共有化のための取組みの必要性導出に活用
愛着度	<p>定義：「公共交通機関維持・確保に向けた参画意向」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・上記及び公共交通の必要性を評価することで、市民との協働による公共交通維持確保方策意向の現状と今後の取組み必要性を把握
満足度	<p>定義：公共交通のサービス水準（運行、本数、運賃、時刻、所要時間等）や各種サービス実施に対する「利用者（市民）評価」としての「満足度」と施策実施意向としての「重要度」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民評価結果に基づき、重点化施策検討（課題導出）に向けた検討を実施
重要度	<ul style="list-style-type: none"> ・あわせて、平成20年度国土交通白書に掲載された全国結果と本調査結果との対比による、東北地方における公共交通の「強み」「弱み」「機会」「脅威」を分析

(2) 調査項目 (案)

前述の「認知度」、「愛着度」、「満足度」、「重要度」とあわせて、回答者属性を含む以下に示す調査項目について把握する。

なお、アンケート調査による把握に限らず、回答者居住地域の特性（公共交通運行状況、過疎・非過疎等人口密集状況 等）も整理する。

項 目	実施方針 (案)	
調査項目	 <p>認知度</p>	<p>4つの「認知」による評価</p> <ul style="list-style-type: none"> ・居住地の公共交通機関そのものの認知 ・居住地の公共交通機関のサービス水準の認知 ・公共交通機関を普段の生活における移動の選択肢としての認知 ・近年の公共交通機関の維持・確保の困難性に対する認知
	 <p>愛着度</p>	<p>「愛着」を「公共交通機関維持・確保に向けた参画意向」として捉え、評価</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公共交通機関の維持確保に向けた参画意向 〔運営・計画へ参加 ... 金銭的支援 ... 積極的利用 ... 支援する気はない〕等 <p> ← → </p> <ul style="list-style-type: none"> ・普段の生活の上での公共交通機関の必要性 〔よく使わなく 使わないが ないよりは 必要性を 〕 てはならない ... ないと困る ... あったほうが良い ... 感じない 等 <p> ← → </p>
	 <p>満足度</p>	<p>平成 20 年度国土交通白書の下記 17 項目の評価と「公共交通に対する総合的な満足度」の把握</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公共交通が整備されていること、駅や停留所までの距離や立地
	 <p>重要度</p>	<ul style="list-style-type: none"> 鉄道・バス等の通る路線、本数、運賃、 列車・車両等の混雑の度合い、目的地までの速さ・時間の正確さ 安全性、始発や最終時刻の設定、駅や停留所等でのサービス、 乗換・乗継の容易さ、ICカードなどの支払いや切符購入の利便性 バリアフリー化、特色ある車両や車窓からの風景などの楽しみ、 遅延やキャンセル等の際の情報提供や対応などの適切さ 案内板や電光掲示板などによる乗換や運行、出口案内等に関する情報の表示・提供 携帯電話やインターネットなどからの乗換や運行等に関する情報の表示・提供
	回答者属性	<ul style="list-style-type: none"> ・性、年齢、居住地、免許有無、自動車保有有無 ・最寄駅、停留所までの距離と公共交通運行状況 ・普段の利用交通手段、公共交通利用頻度

詳細は、別添調査票 (案) 参照。

(3) 分析方針とアウトプットイメージ(案)

以上の調査項目の把握を通じて、東北地方居住者における公共交通への現状評価をデータとして取得・整理する。

「認知度」を軸とした評価

- ・「認知度」と他の項目とを絡めた分析を通じて、各施策展開時における広報実施の方向性(市町村等が実施するモビリティ・マネジメント対象者の考え方の提示等)等について分析する。

【分析の視点と施策展開の方向性(例)】

- ・ **認知度** × **地域特性** : 公共交通のサービス水準等による公共交通に対する認知度の相違把握
- ・ **認知度** × **回答者属性** : 免許保有や自動車利用可能性、公共交通の利用状況等による公共交通に対する認知度の相違と公共交通利用促進に当たっての重要ターゲット層の把握
(例えば、公共交通を知っているが利用していない層が多い場合は、積極的なPRや**満足度**において低評価のサービス水準項目を改善し利用促進を推進)
また、認知度、満足度の低い層に対する公共交通利用機会提供施策展開可能性の把握

「愛着度」を軸とした評価

- ・ 地域特性や回答者属性等による「愛着度」の相違を分析し、回答者の居住する地域における施策展開状況の整理結果とあわせて、公共交通の維持・確保に向けた市民協働の可能性、有効性等を分析する。

【分析の視点と施策展開の方向性(例)】

- ・ **愛着度**が高い : 実行に移せる機会の創出が必要
- ・ **愛着度**が低い : シンポジウム等を通じた意識喚起が必要

「満足度」を軸とした評価

- ・ 回答者属性等と「満足度」の関係を分析することなどにより、望ましい交通サービス水準の設定に当たっての考え方等を分析する。

【分析の視点と施策展開の方向性(例)】

- ・ **満足度** × **回答者属性** : サービス水準各項目間の**満足度**と**回答者属性**のクロス分析による望ましい運行サービス水準の設定指針の明示
(例えば、停留所までの距離の**満足度**と**回答者属性**の比較、運行本数の**満足度**と**回答者属性**の比較によるサービス水準の基準設定 等)

「満足度」と「重要度」を軸とした評価

- ・各種サービス水準に対する「満足度」と改善意向としての「重要度」を分析し、市民ニーズの所在を明らかにする。
- ・また、調査項目については、平成20年度国土交通白書と同様の設問を設定することにより、東北地方居住者の評価状況を把握し、社会経済情勢との関連性分析を通じて、東北地方における公共交通機関の「強み・弱み・機会・脅威」を分析する。

【分析の視点と施策展開の方向性（例）】

- ・ **満足度**・**重要度**の個別評価：平成20年度国土交通白書における東北版の評価（下図1参照）
公共交通サービス水準等の地域特性や回答者属性（高齢非高齢、免許有無、自動車保有有無、公共交通利用頻度等）別にみた相違
- ・ **満足度**×**重要度**：東北地方において（または地域特性に応じて）注力すべき施策の抽出（下図2参照）
等



図1 平成20年度国土交通白書における地方圏の公共交通機関に対する満足度・重要度結果

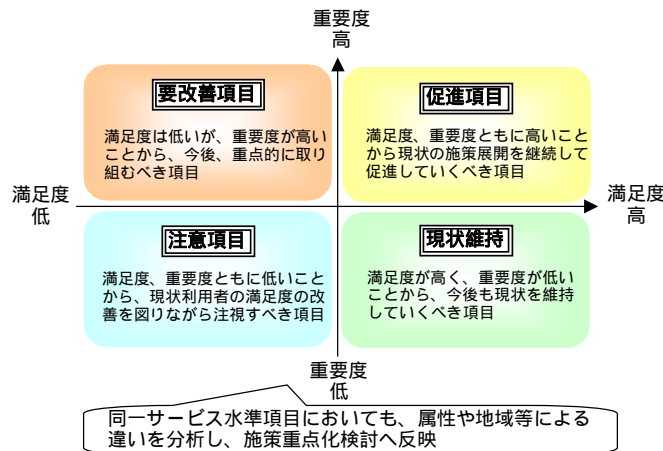


図2 満足度と重要度の2項目を絡めた分析イメージ

3. 調査方法

(1) 調査対象

東北6県全域を対象とする。

(但し、分析に当たっては、居住地のサービス水準や公共交通利用状況、過疎地・非過疎地等の状況に応じて分類する)

公共交通利用者に限らず、居住者全体を対象とする。

地域別・性別・年齢階層別等による差異を把握可能なサンプル数を取得する。

東北全域で1,500サンプル取得を目標(各県250サンプル前後取得)

【分析に当たっての調査対象者選定・抽出の観点】

- ・東北地方全体傾向の把握のために、ある程度人口集中度は考慮するものの、大都市への集中による調査データの偏りを防ぎつつ、分析対象サンプルを確保する観点が必要。
- ・一定の対象について、重点的にサンプル数を確保することも検討。

重点的なデータ取得を検討する対象(例)

- ・ **高齢者** : 公共交通の主たる利用者層
- ・ **中山間地域居住者** : 比較的公共交通の維持確保の困難性が高い地域の利用者層
- ・ **特別豪雪地帯居住者** : アクションプラン骨子「寒冷・豪雪環境に対応した交通体系の構築」に関連する利用者層

(2) 調査方法

上記視点に基づき東北地方において幅広い層からのサンプル取得が必要であることから、「インターネットモニター」を活用した調査を実施する。

【参考】調査対象として検討しているインターネットモニターの概況

東北地方全体で90,577人が登録(平成21年9月1日現在)

高齢者や若年層の公共交通を主に利用していると考えられる層の把握も可能
(最高齢:83歳、若年層は16歳以上となる)

大都市への集中度は若干高いものの、町村レベルでのサンプル取得も可能

	総計	男性						女性					
		10代	20代	30代	40代	50代	60代以上	10代	20代	30代	40代	50代	60代以上
青森県	13,166	162	1,147	2,429	2,018	839	176	104	1,517	2,927	1,404	385	58
岩手県	11,670	134	1,070	2,312	1,904	812	194	85	1,220	2,352	1,205	329	53
宮城県	28,718	276	2,567	5,070	4,384	1,981	590	210	3,265	6,269	3,023	884	199
秋田県	10,034	163	889	1,909	1,640	749	179	74	1,070	1,954	1,019	330	58
山形県	10,540	142	1,032	2,020	1,737	832	229	89	1,211	1,890	1,003	296	59
福島県	16,456	222	1,331	3,289	2,673	1,226	353	113	1,614	3,398	1,635	506	96
東北/総計	90,584	1,099	8,036	17,029	14,356	6,439	1,721	675	9,897	18,790	9,289	2,730	523
性別年代別比率	100%	1%	9%	19%	16%	7%	2%	1%	11%	21%	10%	3%	1%

10代:16歳~19

	総計	男性						女性					
		10代	20代	30代	40代	50代	60代以上	10代	20代	30代	40代	50代	60代以上
青森県青森市	3,474	33	262	587	543	242	44	23	371	804	424	121	20
岩手県盛岡市	3,771	33	351	722	581	252	62	24	414	780	406	127	19
宮城県仙台市	17,467	143	1,549	3,092	2,557	1,121	339	122	2,078	3,957	1,836	536	137
秋田県秋田市	4,074	50	315	716	612	322	85	32	470	864	436	146	26
山形県山形市	3,007	25	276	512	438	231	63	21	413	588	316	108	16
福島県福島市	2,812	40	226	548	423	197	66	14	291	617	275	95	20
東北/総計	34,605	324	2,979	6,177	5,154	2,365	659	236	4,037	7,610	3,693	1,133	238
性別年代別比率	100%	1%	9%	18%	15%	7%	2%	1%	12%	22%	11%	3%	1%

10代:16歳~19

	総計	男性						女性					
		10代	20代	30代	40代	50代	60代以上	10代	20代	30代	40代	50代	60代以上
青森県	9,692	129	885	1,842	1,475	597	132	81	1,146	2,123	980	264	38
岩手県	7,899	101	719	1,590	1,323	560	132	61	806	1,572	799	202	34
宮城県	11,251	133	1,018	1,978	1,827	860	251	88	1,187	2,312	1,187	348	62
秋田県	5,960	113	574	1,193	1,028	427	94	42	600	1,090	583	184	32
山形県	7,533	117	756	1,508	1,289	601	166	66	798	1,302	687	188	43
福島県	13,644	182	1,105	2,741	2,250	1,029	287	99	1,323	2,781	1,360	411	76
東北/総計	55,979	775	5,057	10,852	9,202	4,074	1,062	439	5,860	11,180	5,596	1,597	285
性別年代別比率	100%	1%	9%	19%	16%	7%	2%	1%	10%	20%	10%	3%	1%

10代:16歳~19

4. 今後のスケジュール(案)

- 10/27(火) 第2回政策推進部会にて調査実施方針についてご意見をいただく
(ご意見に基づく修正を行い、調査方針を確定)
- 11月中旬 調査実施(回答期間は概ね1週間程度を予定)
- 11月下旬 調査結果の集計・分析
- 12月中旬 第3回政策推進部会にて調査結果(速報版)を報告

(以上)

利用者アンケート 調査票（案）

性別、年齢、居住地、免許保有、自動車保有はモニター属性情報より把握予定

資料 2 - 2

問1 回答者ご自身についてお尋ねします。

(1) 普段の外出時に利用する主に利用する交通手段は何ですか。(目的別に最も利用頻度の高い手段1つだけを回答してください)

通勤・通学	1. 鉄道 2. バス 3. 乗合タクシー(デマンド型を含む) 4. 定期船 5. 自家用車 6. タクシー 7. 会社等の送迎バス 8. 自転車 9. 徒歩 10. その他()
買物	1. 鉄道 2. バス 3. 乗合タクシー(デマンド型を含む) 4. 定期船 5. 自家用車 6. タクシー 7. 会社等の送迎バス 8. 自転車 9. 徒歩 10. その他()
通院	1. 鉄道 2. バス 3. 乗合タクシー(デマンド型を含む) 4. 定期船 5. 自家用車 6. タクシー 7. 会社等の送迎バス 8. 自転車 9. 徒歩 10. その他()

(2) 普段、公共交通(鉄道、バス、乗合タクシー(デマンド型を含む)、定期船をいう。以下同じ。)の利用状況はどの程度ですか。

1. 平日休日ともにほぼ毎日	2. 平日でほぼ毎日(週5日程度)	3. 週3~4日程度
4. 平日に週1~2日程度	5. 休日に週1~2日程度	6. 月に1~2日程度
7. 年に数回・ごくまれに	8. 最近1年間は利用していない	

問2 お住まいの地域の状況についてお尋ねします。

「認知度」把握も兼ねる

(1) お住まいの市区町村内にはどのような公共交通が運行されていますか。(当てはまるもの全てに付けてください)

1. 鉄道 2. バス 3. 乗合タクシー(デマンド型を含む) 4. 定期船 5. わからない

(2) 最寄り駅または最寄り停留所はどちらですか。また記載の駅または停留所までの距離はどの程度ですか。

最寄り駅または最寄り停留所名	() ・ わからない
記載の駅または停留所までの距離	約() km ・ わからない

(3) (2)で記載の駅または停留所では、どの程度の頻度で運行していますか。

1. 概ね15分に1本以上	2. 概ね30分に1本以上	3. 概ね60分に1本以上
4. 概ね1時間半に1本以上	5. 概ね1時間半に1本未満	6. わからない

問3 公共交通機関のサービス等に対するお考えについてお尋ねします。

「満足度」「重要度」把握

(1) 次の各項目に対するあなたの満足状況とサービス改善に対する意向をそれぞれお答えください。

公共交通が整備されていること	満足状況	1. 満足している 2. どちらかといえば満足している 3. どちらともいえない 4. どちらかといえば不満である 5. 不満である 6. わからない
	改善に対する意向	1. 重要度が高い 2. 重要度が低い・自分には関係ない 3. わからない
駅や停留所までの距離や立地	満足状況	1. 満足している 2. どちらかといえば満足している 3. どちらともいえない 4. どちらかといえば不満である 5. 不満である 6. わからない
	改善に対する意向	1. 重要度が高い 2. 重要度が低い・自分には関係ない 3. わからない

鉄道・バス等の通る路線	満足状況	1. 満足している 3. どちらともいえない 5. 不満である	2. どちらかといえば満足している 4. どちらかといえば不満である 6. わからない
	改善に対する意向	1. 重要度が高い 3. わからない	2. 重要度が低い・自分には関係ない
鉄道・バス等の本数	満足状況	1. 満足している 3. どちらともいえない 5. 不満である	2. どちらかといえば満足している 4. どちらかといえば不満である 6. わからない
	改善に対する意向	1. 重要度が高い 3. わからない	2. 重要度が低い・自分には関係ない
鉄道・バス等の運賃	満足状況	1. 満足している 3. どちらともいえない 5. 不満である	2. どちらかといえば満足している 4. どちらかといえば不満である 6. わからない
	改善に対する意向	1. 重要度が高い 3. わからない	2. 重要度が低い・自分には関係ない
列車・車両等の混雑の度合い	満足状況	1. 満足している 3. どちらともいえない 5. 不満である	2. どちらかといえば満足している 4. どちらかといえば不満である 6. わからない
	改善に対する意向	1. 重要度が高い 3. わからない	2. 重要度が低い・自分には関係ない
目的地までの速さ・時間の正確性	満足状況	1. 満足している 3. どちらともいえない 5. 不満である	2. どちらかといえば満足している 4. どちらかといえば不満である 6. わからない
	改善に対する意向	1. 重要度が高い 3. わからない	2. 重要度が低い・自分には関係ない
安全性	満足状況	1. 満足している 3. どちらともいえない 5. 不満である	2. どちらかといえば満足している 4. どちらかといえば不満である 6. わからない
	改善に対する意向	1. 重要度が高い 3. わからない	2. 重要度が低い・自分には関係ない
始発や最終時刻の設定	満足状況	1. 満足している 3. どちらともいえない 5. 不満である	2. どちらかといえば満足している 4. どちらかといえば不満である 6. わからない
	改善に対する意向	1. 重要度が高い 3. わからない	2. 重要度が低い・自分には関係ない
駅や停留所等でのサービス(売店やATMなど)	満足状況	1. 満足している 3. どちらともいえない 5. 不満である	2. どちらかといえば満足している 4. どちらかといえば不満である 6. わからない
	改善に対する意向	1. 重要度が高い 3. わからない	2. 重要度が低い・自分には関係ない
乗り換え・乗り継ぎの容易さ	満足状況	1. 満足している 3. どちらともいえない 5. 不満である	2. どちらかといえば満足している 4. どちらかといえば不満である 6. わからない
	改善に対する意向	1. 重要度が高い 3. わからない	2. 重要度が低い・自分には関係ない

ＩＣカードなどの 支払いや切符購入 の利便性	満足状況	1. 満足している 3. どちらともいえない 5. 不満である	2. どちらかといえば満足している 4. どちらかといえば不満である 6. わからない
	改善に対する意向	1. 重要度が高い 3. わからない	2. 重要度が低い・自分には関係ない
バリアフリー化（段 差がないことなど）	満足状況	1. 満足している 3. どちらともいえない 5. 不満である	2. どちらかといえば満足している 4. どちらかといえば不満である 6. わからない
	改善に対する意向	1. 重要度が高い 3. わからない	2. 重要度が低い・自分には関係ない
特色ある車両や車 窓からの展望など の楽しみ	満足状況	1. 満足している 3. どちらともいえない 5. 不満である	2. どちらかといえば満足している 4. どちらかといえば不満である 6. わからない
	改善に対する意向	1. 重要度が高い 3. わからない	2. 重要度が低い・自分には関係ない
遅延やキャンセル 等の際の情報提供 や対応などの適切 さ	満足状況	1. 満足している 3. どちらともいえない 5. 不満である	2. どちらかといえば満足している 4. どちらかといえば不満である 6. わからない
	改善に対する意向	1. 重要度が高い 3. わからない	2. 重要度が低い・自分には関係ない
案内板や電光掲示 板などによる乗換 や運行、出口案内等 に対する情報の表 示・提供	満足状況	1. 満足している 3. どちらともいえない 5. 不満である	2. どちらかといえば満足している 4. どちらかといえば不満である 6. わからない
	改善に対する意向	1. 重要度が高い 3. わからない	2. 重要度が低い・自分には関係ない
携帯電話やインタ ーネットなどから の乗換や運行等に 関する情報の表 示・提供	満足状況	1. 満足している 3. どちらともいえない 5. 不満である	2. どちらかといえば満足している 4. どちらかといえば不満である 6. わからない
	改善に対する意向	1. 重要度が高い 3. わからない	2. 重要度が低い・自分には関係ない

(2)(1)の各項目を総合した場合、あなたの公共交通に対する評価はどのような感じですか。

公共交通に対する 総合評価	満足状況	1. 満足している 3. どちらともいえない 5. 不満である	2. どちらかといえば満足している 4. どちらかといえば不満である 6. わからない
	改善に対する意向	1. 重要度が高い 3. わからない	2. 重要度が低い・自分には関係ない

問4 近年、少子高齢化やモータリゼーションの進展、石油高騰等の社会情勢の変化に伴い、独立採算制を基本とする公共交通機関の維持・確保が困難な状況にあります。この点を踏まえ、次の設問についてあなたのお考えに近いものをお答えください。

「愛着度」把握

(1) 公共交通機関の維持・確保が困難な状況にあることをご存知ですか。

1. 知っている 2. 知らない

(2) 公共交通機関についてはどのようにお考えですか。

1. 日常生活のためになくしては困るもの
2. 日常では使わないが、ないと困る場面がある。 (困る場面 :)
3. ほとんど使わないが、ないよりはあったほうが良いもの 4. 必要性を感じないもの
5. その他 ()

(3) 公共交通機関の維持・確保にむけて、あなた自身ができることは何かありますか。

1. バス等公共交通機関の運営や運行計画の策定への参加 2. 協賛金や募金等による金銭的な負担
3. 公共交通利用の積極的なPR活動への参加 4. 公共交通機関の積極的な利用
5. 維持・確保に対して支援する気はない 6. わからない
7. その他 ()

(4) (3)のうち、あなたが今実践していることはありますか。(当てはまるもの全てに を付けてください)

1. バス等公共交通機関の運営や運行計画の策定への参加 2. 協賛金や募金等による金銭的な負担
3. 公共交通利用の積極的なPR活動への参加 4. 公共交通機関の積極的な利用
5. 今のところ実践している取組みはない
6. その他 ()

(5) (4)で「5. ない」を回答した方にお尋ねします。今実践していない理由は何ですか。

1. 活動へ参加したいが身近にそのような機会や場がない・知らない
2. 公共交通を利用したいが利用可能な公共交通が運行されていない
3. 公共交通の維持・確保は事業者や行政が責任を持って取り組むべきと考えている
4. そもそも公共交通が必要だと思わない
5. その他 ()

問5 その他ご意見等ありましたらお書きください。

ご協力、ありがとうございました。