

インターネットネットで公共サービスを改善する

新潟市・路線バス事例から

はじめに

2012年11月、新潟市内を走る新潟交通グループの全ての路線バス約400台の車内にバスのサービス改善に関するアンケート調査結果を紹介するポスター（タイトルは「もっと確かな乗り物へ」）が掲示された（写真A・B）。

ポスターが紹介したアンケート調査は新潟市役所内のシンクタンクである都市政策研究所（所長・上山信一慶應義塾大総合政策学部教授、以下「研究所」）が同年8月27日から9月18日にかけて実施したものだ。それによると、回答したバス利用者の約7割が、半年前と比べて「バスのサービスが良くなった」と評価していた。また、「運転手のホスピタリティが向上した」「バスが時間通り来るようになった」といった具体的なコメントも寄せられていた。

新潟市は広い（注1）。その上、市内にJR以

写真A



写真B

もっと確かな乗り物へ



新潟市都市政策研究所では、ウェブサイト「にいがたバス研究室」を開設し、バス利用者からの声を集め、公開しています。
「にいがたバス研究室」に掲載された新潟市内を走るバスへの「おほめのことば」と「アンケート結果」をご紹介します。

バスで「おほめたことば」、バスで「おほめたことば」

「おほめ箱」にお寄せいただいた声

| | |
|---|--|
| <p>バスが綺麗で快適です。乗客の気持ちもよくしてくれます。</p> <p>運転手が丁寧で、乗客の乗降を助けてくれます。</p> <p>バスが時間通りに来るので便利です。</p> | <p>乗車中の運転が静かです。</p> <p>運転手が丁寧で、乗客の乗降を助けてくれます。</p> <p>バスが時間通りに来るので便利です。</p> |
|---|--|

「良くなりましたか?新潟市の路線バス」アンケート結果

「良くなりました」と答えた割合

| 項目 | 割合 |
|-------------|-----|
| バスが綺麗です | 78% |
| 運転手が丁寧です | 72% |
| バスが時間通りに来ます | 70% |
| 乗車中の運転が静かです | 65% |
| その他 | 15% |

「おほめたことば」の割合

| 項目 | 割合 |
|------------------|-----|
| 運転手のホスピタリティが向上した | 70% |
| バスが時間通りに来るようになった | 65% |
| 乗車中の運転が静かになった | 60% |
| バスが綺麗になった | 55% |
| その他 | 10% |

2012年8月27日～9月18日アンケート調査結果（有効回答数2094件）

新潟市都市政策研究所
所長 上山 信一
（慶應大学総合政策学部教授）
公共交通チーム*

ウェブサイト **にいがたバス研究室** 2012年
※バス利用者の声をお寄せください。匿名で掲載させていただきます。お問い合わせ先は「にいがたバス研究室」です。

新潟市都市政策研究所では、ウェブサイト「にいがたバス研究室」を開設し、バス利用者からの声を集め、公開しています。
「にいがたバス研究室」に掲載された新潟市内を走るバスへの「おほめのことば」と「アンケート結果」をご紹介します。



外の鉄道がない。そのためマイカー利用が多く、路線バスの利用は盛んだとはいえない(注2)。しかし今後は、高齢化で、車の運転ができない人が増える。おのずと路線バスの依存度は上がるはずだ。しかし、今のところは新潟市民のバス離れが著しい。

研究所では、これは都市の持続可能性にも関わる大問題と考え、2008年度からなぜ市民は路線バスに乗らないのかを、調べてきた。するとマ



冒頭に紹介したアンケート結果は、サイトを開設した半年後(12年8~9月)のタイミミングで、バスのサービス改善の状況を調べた結果を報じたものだ。先述の通り、回答者の多くがこの半年間でサービスが改善したと評価した。バス会社の努力のたまものだが、私たち研究所のもくろみが一定の成果につながったように思う。

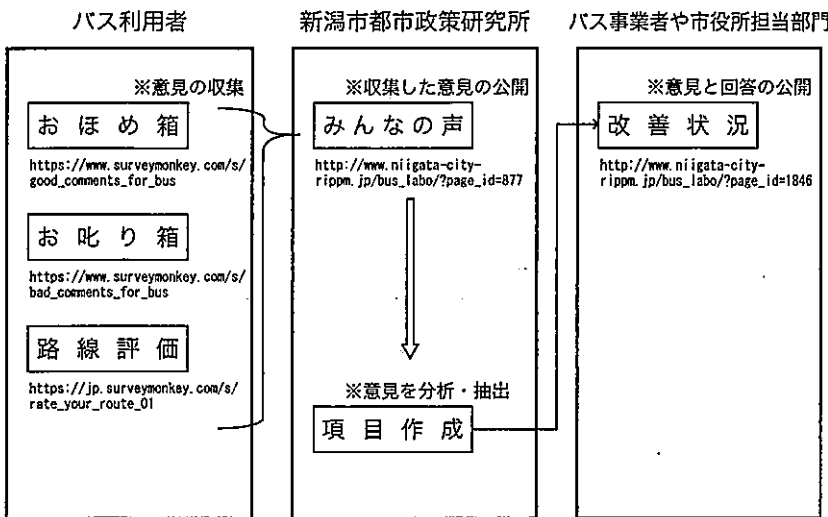
本連載では今回、研究所が行ったインターネット

イカーの利便性という理由だけではなく、市内の路線バスをほぼ独占する新潟交通グループのバスサービスの評価が低いことが大きな要因と分かった(注3)。

そこで研究所では、12年1月にインターネット上にウェブサイトを「にいがたバス研究室」(http://www.niigata-city-rippm.jp/bus_lab0/)を立ち上げた(図1)。そしてインターネットを使った利用者調査を行った。また調査結果の公表や改善の様子を公表している。全てをオープンにすることで、バス会社の改善が後押しできると考えた。

具体的には、まず私たち市役所の研究所が第三者の立場からインターネット上でバスの利用者の生の声を集める。それを整理してバス会社に伝える。その結果を再びインターネット上で公表し、市民(利用者)に伝える。そのことでバス会社の努力を促し、同時にまた市民のバスに対する関心を喚起し、バスの継続的な利用とサービス改善を促そうと考えた。

図2 ウェブサイトの構成



*都市政策研究所の公共交通チームのメンバーは、研究員・事務局主幹の阿部由紀江、およびアドバイザーの池末浩規(経営コンサルタント)の活用による民間路線バスのサービス改善の手法を紹介する。なお、この手法はバス事業に限らず、広く、公共サービス全般に使える。その可能性も併せて考えてみたい。

図3

バス乗行「おほめ箱」

「おほめの言葉」受け取ります。バス乗行

「バスを褒めてあげたい」と思った出来事を教えてください。
いただいた「おほめの言葉」は、バス事業者や行政に届けます。

*1. どんなことがありましたか？
(記入例：乗車回数のバスが、私の乗車を待っていてくれた！)

2. その時のバスの利用目的は？

通勤(仕事へ) 通学(学校へ) 通院(病院へ) 買い物 遊び その他か

バスの利用目的

「その他か」について具体的に(任意回答)

*3. どの路線での出来事かを、下記の入力欄のどちらか一方にご記入ください。
路線は、ご自身の路線番号で確認できます。
路線がわからない、該当する路線がない場合は、乗ったバス停と降りたバス停を入力してください。

路線名(記入例：中央線11、空港333) _____

バス停(乗った/降りた) (記入例：新大塚駅/学校町三丁目) _____

4. 年代 _____

図4

バス乗行「お叱り箱」

「お叱りの言葉」受け取ります。バス乗行

「バスに怒っている！嫌なことがあった」と感じた出来事を教えてください。

*1. どんなことがありましたか？
(記入例：乗車回数のバスに置いてきぼりにされた！)

2. その時のバスの利用目的は？

通勤(仕事へ) 通学(学校へ) 通院(病院へ) 買い物 遊び その他か

バスの利用目的

「その他か」について具体的に(任意回答)

*3. どの路線での出来事かを、下記の入力欄のどちらか一方にご記入ください。
路線は、ご自身の路線番号で確認できます。
路線がわからない、該当する路線がない場合は、乗ったバス停と降りたバス停を入力してください。

路線名(記入例：中央線11、空港333) _____

バス停(乗った/降りた) (記入例：新大塚駅/学校町三丁目) _____

4. 年代 _____

ト)、研究協力者の岩田崇(株式会社ハンマーバード)、客員研究員の藤堂史明(新潟大学現代社会文化研究科准教授)(いずれも13年3月31日時点)。

(注1)新潟市は東京23区の合計面積を優に超える約726平方キロメートルの広大な市域を持つ。東西の長さは約42キロメートルで、京都―大阪の直線距離とほぼ同じである。全体にほとんど起伏がなく9割強が可住地ではあるものの、約46%が農地である。07年4月の政令指定都市移行前に実施された市町村合併によって現在の市域は形成さ

れ、市街地が、旧新潟市中心部のほか郊外に散らばって存在している。

(注2)新潟市は道路整備が進んでおり、政令指定都市間でも最も平均旅行速度が速く、自家用車移動の利便性は高い。自家用車は交通分担率の70%近くを占め、公共交通は政令指定都市中最低レベルの約5%となっている。JR在来線のほかには軌道系交通がなく、路線バスも新潟交通グループの1社独占である。他には区バス・住民バスなどのコミュニティバスが各区で運行するにとどまる。

(注3) 研究所は、今回のプロジェクトに先立ち、08年度に「新潟市の分散ネットワーク型都市構造と都市交通の現況評価」という調査を行い、自家用車依存のままでは都市としての持続可能性に問題があること、公共交通のサービスレベルが低いこと等を指摘した。また、10年度には、これらを解決するための具体的提案の調査・研究を行った。これらの調査を通じて、市民は公共交通の現状に不満を持ち、さらにその不満が長い間解決されず、逆に年々悪化していると感じていること、そのため、公共交通に対する期待が持たず、諦めムードがあること等が分かった。

一方、新潟市役所は、07年度から6年かけて「オムニバスタウン計画」を実施、ノンステツプバスの導入促進や、運賃決済のためのICカードシステム(「りゅーと」カード)導入支援、バス停上屋整備といった路線バス利便性向上のための投資を行ってきた。

公共交通の利便性向上には、まとまった投資によるハードの改善が重要である。しかし、利用者の不満は解消に向かっておらず、バス離れが進んでいる。すなわち、行政や交通事業者の取り組みと、利用者の期待や願いの間にミスマ

公民連携白書 シティ・マネジメント
2012~2013
PPPの自律的民間企業NPOとの関係構築の事例
新潟市PPP研究センター編著 ●B5判・168頁●定価2,600円
時事通信社

図5

バス乗行 利用履歴

バス利用履歴を登録してください

※1. どの路線での乗車するか、下記からひとつを選び、チェックを入れてください。
 履歴がわからない、登録する路線がない場合は、乗ったバス番号と降りたバス番号を入力してください。

| | | |
|--|----------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="radio"/> (1) 常陸那珂(那珂) 常陸那珂駅 常陸那珂駅 | <input type="radio"/> (16) 小浜線 | <input type="radio"/> (29) しも形線バス |
| <input type="radio"/> (2) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (20) 常陸那珂線 | <input type="radio"/> (30) 常陸大宮線 |
| <input type="radio"/> (3) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (21) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (31) カリア線 |
| <input type="radio"/> (4) 山の手線 | <input type="radio"/> (22) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (32) 常陸大宮線 |
| <input type="radio"/> (5) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (23) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (33) 常陸大宮線 |
| <input type="radio"/> (6) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (24) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (34) 常陸大宮線 |
| <input type="radio"/> (7) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (25) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (35) 常陸大宮線 |
| <input type="radio"/> (8) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (26) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (36) 常陸大宮線 |
| <input type="radio"/> (9) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (27) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (37) 常陸大宮線 |
| <input type="radio"/> (10) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (28) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (38) 常陸大宮線 |
| <input type="radio"/> (11) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (29) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (39) 常陸大宮線 |
| <input type="radio"/> (12) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (30) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (40) 常陸大宮線 |
| <input type="radio"/> (13) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (31) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (41) 常陸大宮線 |
| <input type="radio"/> (14) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (32) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (42) 常陸大宮線 |
| <input type="radio"/> (15) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (33) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (43) 常陸大宮線 |
| <input type="radio"/> (16) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (34) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (44) 常陸大宮線 |
| <input type="radio"/> (17) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (35) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (45) 常陸大宮線 |
| <input type="radio"/> (18) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (36) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (46) 常陸大宮線 |
| <input type="radio"/> (19) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (37) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (47) 常陸大宮線 |
| <input type="radio"/> (20) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (38) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (48) 常陸大宮線 |
| <input type="radio"/> (21) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (39) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (49) 常陸大宮線 |
| <input type="radio"/> (22) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (40) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (50) 常陸大宮線 |
| <input type="radio"/> (23) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (41) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (51) 常陸大宮線 |
| <input type="radio"/> (24) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (42) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (52) 常陸大宮線 |
| <input type="radio"/> (25) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (43) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (53) 常陸大宮線 |
| <input type="radio"/> (26) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (44) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (54) 常陸大宮線 |
| <input type="radio"/> (27) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (45) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (55) 常陸大宮線 |
| <input type="radio"/> (28) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (46) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (56) 常陸大宮線 |
| <input type="radio"/> (29) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (47) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (57) 常陸大宮線 |
| <input type="radio"/> (30) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (48) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (58) 常陸大宮線 |
| <input type="radio"/> (31) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (49) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (59) 常陸大宮線 |
| <input type="radio"/> (32) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (50) 常陸大宮線 | <input type="radio"/> (60) 常陸大宮線 |

※2. 下記に挙げた、バス路線の乗車について評価をしてください。

| | | | |
|----------|-------------------------|-------------------------|--------------------------|
| 乗車 (乗車時) | <input type="radio"/> 良 | <input type="radio"/> 可 | <input type="radio"/> 不可 |
| 乗車 (乗車時) | <input type="radio"/> 良 | <input type="radio"/> 可 | <input type="radio"/> 不可 |
| 乗車 (乗車時) | <input type="radio"/> 良 | <input type="radio"/> 可 | <input type="radio"/> 不可 |

※3. 満足度の評価を踏まえて、この路線に改善を促すコメントを記入してください。
 ※4. コメントとして、乗車した際の乗車状況 (乗車時間、乗車回数、乗車回数) を記入してください。
 ※5. 改善を促すコメントを記入してください。

この路線の乗車状況

4. 評価いただいた路線にコメントがあれば、下記よりお答え下さい。
 ここがよい点という「おほめ」や、ここを改善してほしいという「お叱り」は、「おほめ」・「お叱り」でも実行されています。

5. この路線を利用するときの主な目的は?

バス利用目的 通勤 (仕事へ) 通学 (学校へ) 買い物 その他

「その他」について具体的に (任意欄)

6. 年代

ツチがあると考えられ、今後に向けて利用者を増やしていくためには、利用者の本当のニーズや期待を探る必要があると考えた。

1. ウェブサイト「にいがたバス研究室」の発足
 「にいがたバス研究室」(以下「バス研究室」) は、新潟市都市政策研究所の公共交通チーム(以下「チーム」) がインターネット上で運営するウェブサイトである。

このサイトは新潟市の公共交通の主な担い手である新潟交通グループや区バス、住民バスなどの路線バスに対する市民の生の声を市の研究所という第三者的な立場で収集、評価、分析し、公表する。また集まった情報をバス事業者や市役所の担当課に伝え改善を促し、成果を公表する。このことを通じてバスの利用促進とサービス改善を実現する目的で、2012年1月27日に開設した。

市民の意見をネットで収集

バス研究室のサイト (http://www.niigata-city-rippm.jp/bus_labo/) を開くと、上段に「お知らせ」「おほめ箱」「お叱り箱」「路線評価」「みんなの声」「改善状況」といったハコが並んでいる。このうち「おほめ箱」「お叱り箱」「路線評価」の三つはそれ

ぞれのハコをクリックすると、入力画面が開いて意見が書き込める。利用者がバスに乗った感想や意見、苦情などを記入する。集まった意見はチームが集計、整理した上で「みんなの声」のコーナーで公開する。ここではコメントの内容に応じて「みんなの声」を24項目に分類して公開している。さらに、このうち「お叱り箱」への投稿については、整理した上で質問文を作成し、それらをバス事業者や市役所の担当課に渡し、改善の可能性を検討してもらう。回答を得たらそれを「改善状況」コーナーで紹介している。この一連のサイクルを通じて、事業者の改善活動を促すのである。これが、ウェブサイト「にいがたバス研究室」の全体像(図2を参照)である。

三つの目安箱

バス研究室上の「おほめ箱」「お叱り箱」「路線評価」はインターネット上に設けられたいわゆる「目安箱」である。第1の「おほめ箱」には、バスに乗って良かったと感じたこと、うれしかったことを自由記述で投稿してもらう(図3)。第2の「お叱り箱」には困ったこと、改善してほしい事項を書いてもらう(図4)。

第3の「路線評価」(図5)には路線別の評価や改善すべきポイントを書いてもらう。バス会社

次の日本
 元経産相 参議院議員 直嶋正行著

●四六判・244頁
 ●定価 1785円

時事通信社

図6

おほめ箱

| 項目(項目の内容) | 件数 |
|--|----|
| 運行頻度・ダイヤ (バスの運行本数に関するご意見です) NEW! | 4 |
| ルート・バス停位置 (バスの運行ルートに関するご意見です) | 2 |
| 決済方法 (バス運賃の支払いに関するご意見です) | 5 |
| 遅延・早発 (バスの遅れや早発 (そうはつ・時刻より前に発車すること) に関するご意見です) | 2 |
| 車両 (バス車両に関するご意見です) | 2 |
| 料金 (運賃の額の妥当性に関するご意見です) | 1 |
| 接客・ホスピタリティ (運転士や窓口担当者などの態度や親切さに関するご意見です) NEW! | 35 |
| 運転技術 (運転士の運転技術に関するご意見です) NEW! | 3 |
| その他 (上記以外のことがらに関するご意見です) NEW! | 9 |

図7

「おほめ箱」コメントより抜粋

- ・「バスで落とし物をした際、わざわざ電話で営業所や他の運転士等に確認をとっていただくなど親切にしてもらった。おかげで、数日後に落とし物を見つけることができた。」
- ・「バス停周辺施設などの案内を運転士さん自身がアナウンス。いつものルートなのにちょっとした観光気分だった。」
- ・「車内が混雑し、後ろの乗車口から乗れないときに、前の乗車口を開けて乗せてくれた。臨機応変な対応がありがたい。」
- ・「狭い雪道をゆっくりといねいに運転してくれました。マナーの悪い車もいるなかで苦勞もあると思うのに感謝しています。『おほめ箱』があつてよかった。」
- ・「新潟のバスは、新聞でも責められることがあるけれど、他の都市のレベルと比べてそう悪くないと思います。バス車両のグレードもなかなかのものです。」
- ・「雪での遅れは運転士さんのせいではないのに、お客へはお詫び、少しでも多く乗れるように車内で詰めるよう呼びかけていた。真摯な対応に、協力したいと思えた。」
- ・「バスの中で堂々と携帯電話で通話するお客にぎっばり注意する運転士さん。わたしもすっきりしました。」
- ・「『お叱り箱』には厳しい意見もあるが、新潟のバスはそんなに悪いと思わない。基本的に客と運転士は対等だと思ふ。頑張ってください!」
- ・「大雪の日、臨時バスを出してくれたおかげで時間内に出勤でき、とても助かった。」
- ・「白根、味方方面の本数が増えた。」

※2013年2月15日分まで掲載

図8

お叱り箱

| 項目(項目の内容) | 件数 |
|---|----|
| 所要時間 (バスの目的地到着までの所要時間に関するご意見です) | 2 |
| 運行頻度・ダイヤ (バスの運行本数に関するご意見です) NEW! | 35 |
| ルート・バス停位置 (バスの運行ルートに関するご意見です) NEW! | 20 |
| サイン (バス停や周辺の表示、案内板などに関するご意見です) | 10 |
| 情報 (インターネットや携帯サイト、バスで提供される情報に関するご意見です) NEW! | 28 |
| 決済方法 (バス運賃の支払いに関するご意見です) NEW! | 19 |
| 遅延・早発 (バスの遅れや早発 (そうはつ・時刻より前に発車すること) に関するご意見です) NEW! | 31 |
| 接続 (バスの乗り継ぎに関するご意見です) | 4 |
| 車両 (バス車両に関するご意見です) NEW! | 16 |
| バス待ち環境 (バス停やターミナルなどバスを待つための設備などに関するご意見です) | 5 |
| 料金 (運賃の額の妥当性に関するご意見です) NEW! | 15 |
| 接客・ホスピタリティ (運転士や窓口担当者などの態度や親切さに関するご意見です) NEW! | 62 |
| 運転技術 (運転士の運転技術に関するご意見です) NEW! | 10 |
| 除雪 (バス停留所周辺やターミナルの除雪状況に関するご意見です) | 5 |
| その他 (上記以外のことがらに関するご意見です) NEW! | 34 |

図9

「お叱り箱」コメントより抜粋

- ・「PM2.5よりバスからの排気が気になる。生活圏を走っているのだから早急に対処を。」
- ・「センター試験後の新潟大学前、送迎の自家用車による大渋滞でバスがまともに走れない。警察とも連携して規制を。」
- ・「市中心地のバス停なのに古いものの使い回しが多い。他県民に笑われます。早くバスロケのついた最新のものに変わってほしい。」
- ・「バスや停留所によって行き先表示のしかたが統一されておらずわかりにくい。」
- ・「混んだバス車内で大きなバッグを背負わないでほしい。子供の顔の高さでけがをしないか心配です。」
- ・「路線バスが、かなりの頻度で黄色信号交差点に突っ込んでくる。対向車線は青になっても発進できないことがよくある。」
- ・「次の停留所を知らせるアナウンスが遅すぎて、停車ボタンを押すのが間に合わないことがある。アナウンスの出し忘れで、以後ずれたままの場合も。」
- ・「時間調整で止まることが多すぎる。定刻発車も大事だが、ダイヤを見直してほしい。」
- ・「新潟の冬は寒いから、始発だったら、早めに到着して客を車内で待たせるべきでは。」
- ・「バス停で待っていたら、クラクション一つ残しバスが通過。信号に間に合いたいのはわかるが、お客さんを置いて行くのはいかがなものか。」

※2013年2月15日分まで掲載

図10

| 路線番号 | 路線名 | 時間(待ち時間/ダイヤ)の3点満点 | 運賃(コスト/パフォーマンス)の3点満点 | 接続点(各項目表示の分かりやすさ/接客)の3点満点 | この路線の総合点(100点満点) |
|-----------|--------------|-------------------|----------------------|---------------------------|------------------|
| [1] | 新大塚～市役所前 | 2.2 | 1.2 | 1.4 | 58 |
| [4] | 山の下線 | 0.0 | 1.0 | 1.0 | 20 |
| [7 8 10] | リネードリンク | 1.8 | 1.4 | 1.6 | 50 |
| [9] | 水島町線 | 1.5 | 1.5 | 1.0 | 40 |
| [11A 12A] | 西環線 | 1.5 | 1.8 | 1.3 | 55 |
| [13A] | 臨環線 | 0.0 | 3.0 | 0.0 | 60 |
| [15A] | 新船町線 | 1.5 | 1.8 | 1.5 | 63 |
| [17 18] | 黒川～佐藤西船橋 | 0.0 | 2.0 | 2.0 | 10 |
| [200番台] | 鳥屋野方面 | 2.5 | 0.5 | 1.5 | 65 |
| [300番台] | 松浜・河津方面 | 1.2 | 0.7 | 0.9 | 41 |
| [400番台] | 牡丹山方面 | 1.0 | 1.4 | 1.3 | 45 |
| [500番台] | 古池・長瀬方面 | 0.8 | 0.7 | 1.3 | 38 |
| [600番台] | 内野・小針方面 | 1.8 | 0.9 | 1.5 | 51 |
| [700番台] | 正木戸～日市方面 | 1.0 | 0.0 | 2.0 | 40 |
| [800番台] | 大野・白根方面 | 1.1 | 1.4 | 1.3 | 44 |
| [900] | 石山・亀田方面 | 0.8 | 0.9 | 1.5 | 39 |
| (路線番号なし) | 自環線生野駅前～高野駅前 | 1.0 | 0.0 | 2.0 | 30 |
| 高速バス | 豊方面～吉町 | 0.0 | 1.0 | 1.0 | 30 |
| [秋東区] | 区バス | 0.0 | 1.0 | 1.0 | 20 |
| [中央区] | しも野環線バス | 0.0 | 1.0 | 1.0 | 30 |
| [東区] | 区バス | 0.3 | 3.0 | 2.0 | 53 |

(注) (2012年1月27日から8月31日まで)

「みんなの声」としてコメント紹介
 先ほど「みんなの声」では、三つの目安箱別に寄せられた市民の声を集計し、項目別に整理していると述べた。これについて論述したい。例えば、13年2月15日時点での集計では、「おほめ箱」については、「運行頻度・ダイヤ」の意見が4件、「決済方法」が5件、「接客・ホスピタリティ」が35件など合計63件が項目ごとに一覧表で表示される(図6)。そして各項目の件数の数字をクリックするとコメントの具体内容が出る(図7)。例えば、「大雪の日、臨時バスを出してくれただおかげで時間内に出勤でき、とても助かった」「落とし物で親切にしてもらった」といった声が寄せられている。「お叱り箱」に

に具体的な改善策を求めるためにはバス全体についてのコメントだけでは不十分だ。ここでは具体的な路線名を挙げてもらい、その路線についてバスのサービスを決める重要な3要素(時間、運賃、快適さ)について4段階評価をしてもらう。そしてこれらの評価を踏まえて各路線に点数を付けるとともにコメントを書きこんでもらう。

「みんなの声」としてコメント紹介
 先ほど「みんなの声」では、三つの目安箱別に寄せられた市民の声を集計し、項目別に整理していると述べた。これについて論述したい。例えば、13年2月15日時点での集計では、「おほめ箱」については、「運行頻度・ダイヤ」の意見が4件、「決済方法」が5件、「接客・ホスピタリティ」が35件など合計63件が項目ごとに一覧表で表示される(図6)。そして各項目の件数の数字をクリックするとコメントの具体内容が出る(図7)。例えば、「大雪の日、臨時バスを出してくれただおかげで時間内に出勤でき、とても助かった」「落とし物で親切にしてもらった」といった声が寄せられている。「お叱り箱」に

経済成長で「幸せ」になれるのか?
住民幸福度に基づく都市の実力評価
 GDP志向型モデルから市民の等身大ハッピーネス(NPH)へ
 上山信一[監修]
 玉村雅敏[副監修]
 千田俊樹[編著]

これからの地域経営、都市政策では「拡大成長」よりも「住民の一人ひとりの幸せ」を考えるべきだ。本書は「幸せ」の意味を問い直し、幸福度の指標とそれを策定する現状分析の手法を詳述する。

●四六判・244頁●定価2625円

時事通信社 時事通信出版局 <http://book.jiji.com/>

また「路線評価」のコーナーでは、路線名ごとに「時間(待ち時間/ダイヤ) 3点満点」「運賃(コストパフォーマンス) 3点満点」「快適さ(各項目表示の分かりやすさ/接客) 3点満点」この路線の総合点100点満点——の4項目の得点が一覧表で表示される(図10)。

例えば、「時間」の項目で最も高い得点が付いたのは、路線番号200番台の鳥屋野方面線

については、「ルート・バス停位置」が20件、「決済方法」が19件、「遅延・早発」が31件などとなっている(図8)。具体的なコメント内容は図9の通りだが、「排気が気になる。生活圏を走っているのだから早急に対処を」「かなりの頻度で黄色信号交差点に突っ込んでくる。対向車線は青になっても発進できないことがよくある」といった具合である。

2・5点だった。「運賃」では、路線番号13Aの臨港線が3・0点でトップ、「快適さ」では、路線番号17、18の県庁―佐渡汽船線、路線番号700番台の下木戸・一日市方面線などが2・0点である。なお、路線別の総合点は、鳥屋野方面の65点から県庁―佐渡汽船線の10点まで、大きなバラつきが生じた（ただし、総回答数がまだ少ないので、路線間の差は今後はもっと縮まる見込み）。

ツイッター、フェイスブックも活用

バス研究室では、バス利用者からの回答をなるべくたくさん集めるために、SNS（ソーシャル・ネットワーク・サービス）を使って、アクセス数や投稿数の拡大を図っている。例えばフェイスブック上にもバス研究室のページ（<https://www.facebook.com/buslab>）を立ち上げており、そこからバス研究室にアクセスできるようにしている。また、ツイッターアカウント（https://twitter.com/ngt_transport）も持つて時折、情報を流して市民の回答を誘発している。ツイッターは、バス研究室のウェブサイトに開設の約4カ月前に始め、サイトの発足を予告した。今ではバス研究室への誘導とリンクを促進する目的で、1日に2、3回、自動的にツイートを発信している。メッセージは、「良かったことはおほめ箱へお願いします」「困ったこと、改善したいことはお叱り箱へお願いします」「路線を評価し

てください」「フェイスブックのページも用意しています」「メッセージを識別するためのハッシュタグをつけてください」――の5種類で、これらをランダムに流している。また、折々に、バス研究室サイトの更新情報や新潟市のバスに関する話題について、情報提供のためのツイートをしている。

こうした努力の結果、バス研究室のフォロワー数は543人にまで増加した（13年4月17日現在）。拡大の一つの節目は、バス研究室を立ち上げて間もない12年2月だった。この月はまれにみる大雪でバスダイヤが乱れ、関連情報をやりとりするツイートが増えた。それに対応してバス研究室も頻繁にリツイート（RT）で情報を拡散した。するとその後、週に数人ずつフォロワーが増えるようになった。さらに、冒頭に紹介したバスの車内ポスターを掲示したとき（12年11月）にもフォロワー数が増えた。

フェイスブックについては、バス研究室のホームページに載るニュースや記事をおよそ月に1回のペースで更新するたび、同じ記事を手動でシェアしている。ツイッターはフェイスブックに連動して、ツイッターでも新しいニュースが読める。

このように、バス研究室ではインターネット、ツイッター、フェイスブックの三つの媒体を組み合わせて、バス研究室の取り組みの周知拡大を図ってきた。

地方自治
DataFile
Book

この一冊に全国の自治体を網羅、一挙掲載!

全国知事・市町村長ファイル 2012-2013年版

編集・発行 一般社団法人 地方行政調査会
●1部2,100円(消費税・送料込み) ●B5判・133頁

地方自治の実務・研究、自治体ビジネスに携わる皆様の必携アイテム!

- ① 全国の自治体トップの最新データ(2012年7月1日現在)を一挙収録。
- ② 2005年7月以降の合併市町村一覧、索引も掲載。

収録内容(2012年7月1日現在)

● 全国の知事・市区町村長の氏名 ● 選挙年月日 ● 当選回数 ● 選挙時の所属党派 ● 簡単な略歴(知事・市区長) ● 役所所在地・連絡先 ● 人口(県・市区) …etc.

お申し込み・お問い合わせ

株式会社時事通信社 業務局 事業部
TEL: 03-3524-6964 FAX: 03-3542-5554
<http://www.jiji.com/service/file/>

※一般の書店では販売しません。時事通信社での直販となります。

好評発売中!



時事通信社 〒104-8178 東京都中央区銀座5-15-8

インターネットで公共サービスを改善する

公開した市民の声、バス会社動かす

新潟市都市政策研究所
所長 上山 信一
(慶應大学総合政策学部教授)
公共交通チーム

2. 得られた回答を集計、整理、公開する

さて、バス研究室に集まったコメントはどうするか。チームでは三つの方向の活用策を考えた。第1はそれを整理して、直接、当事者（バス会社、市役所の担当課）に伝えることである。第2は、それらを研究室のサイトで公開すること、そして第3は当事者から回答を得てサイト上で公開することである。これらを通じて当事者の自律改善を促そうと考えた。また、コメントを回答した人々にその後のフォロー状況を伝えることにした。

コメントを21項目に分類

サイトが立ち上がった2012年1月から、同年4月30日までに集まったコメントは「おほめ箱」に41件、「お叱り箱」に191件、「路線評価」に99件である（ただし、単なる個人の感想やいわゆるボヤキ、愚痴はサービス改善に結びつかないし「みんなの声」とは言えないので外した）。

その上でチームはこのうち「お叱り箱」に寄せられた回答191件を15項目に、「おほめ箱」に寄せられた41件を6項目に分類した。

その上でこれら合計21項目に分類した市民の声をそのままサイトの「みんなの声」のコーナーに載せた。

バス会社向けの質問文づくり

さらにチームはこれらをバス会社に提示すべく準備した。

お叱り箱の15項目は大きくA、B、Cの三つに分かれる。Aは「バス運行に関すること」だ。主にルート、ダイヤ設定、料金などだ。Bは「設備に関すること」だが、これは車両設備、バス停、案内・サインなどからなっている。Cは「運転士・スタッフに関すること」で、運転技術、接客態度・ホスピタリティがある。チームはこれらを中心にバス会社が受け取ったときにサービス改善の方策を検討しやすいよう切り口を考えた。そ

こでA、B、Cをさらに整理して分類した23項目（図11）についてバス会社向けの質問文を用意した（図12）。例えば、「ルートの新設、復活、増便について」という項目については、次の質問文を付けた。

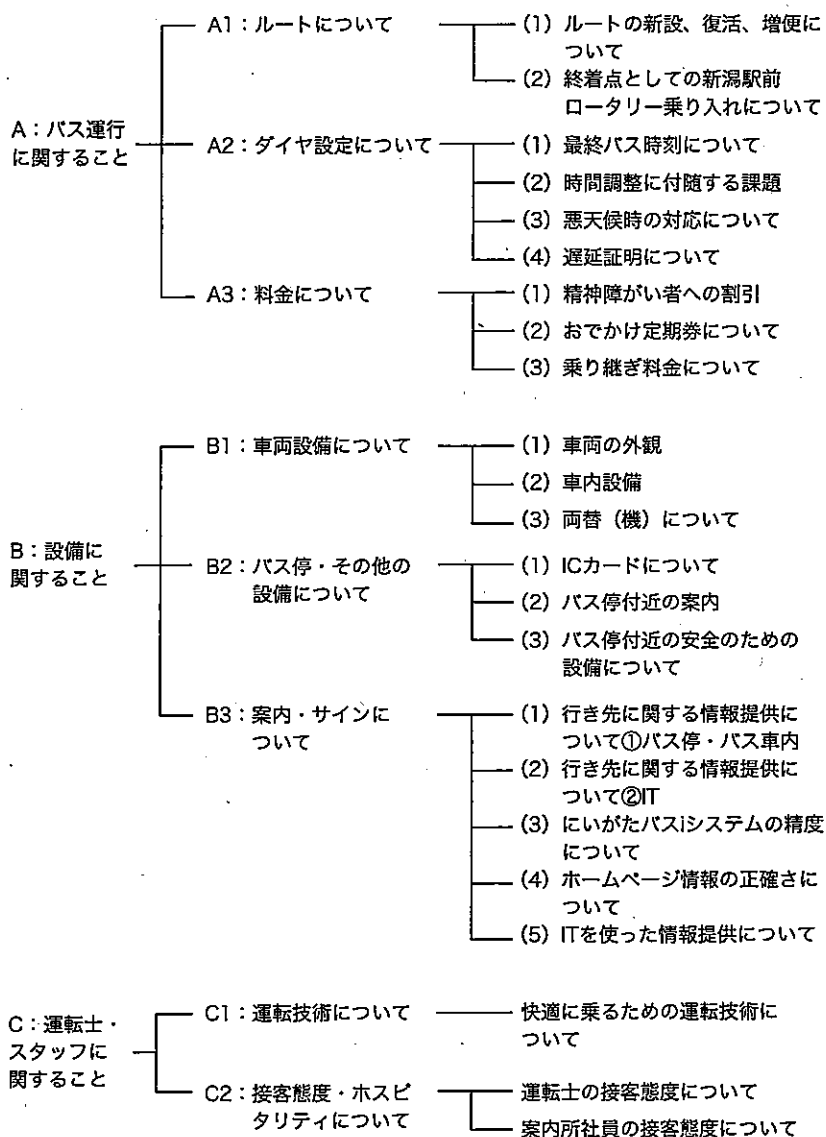
「市の中心地に行くだけでなく、横方向やJR駅行きの路線、また、よく行く公共の場所（月潟図書館、産業振興センター、食育・花育センター、東区役所、市民病院など）に行くバスを増やす旨の要望がありました。このような意見に対応するためのことは今後検討しているのでしょうか」（残りの22項目についても、図に示す質問文を添えた）

3. バス会社との対話

「意見と回答」を立ち上げる

以上の準備をした上で12年5月22日、チームは新潟交通株式会社の乗合バス部を訪問した。23項目のコメントと質問状を渡すとともにこれまでの

図11



経緯を説明し、23項目に付けた質問文への回答を求めた。同社は協力を快諾、社内調整を経た1週間後に文書での回答が返ってきた。

なお、23項目の中には市役所の交通担当部門が対応すべきものも含まれていた。そこでチームはバス会社の回答を得た後、市役所の都市交通政策と道路管理部門にも回答を求めた。その後、約1カ月後に回答を得たので、8月27日

にはバス研究室のサイト上の「お知らせ」コーナーに「意見と回答を公開した」というニュースを載せた (http://www.niigata-city-ripm.jp/bus_lab0/?p=1691)。また、そこからリンクを張って「意見と回答」のページに行けるようにした。なお、現在はトップページ上部メニューの「改善状況」のハコからも「意見と回答」を見ることが出来る。

回答を青、黄、赤の3段階で評価

なお、研究所では単にバス会社や市役所からの回答をサイトに載せるだけではまだまだ不十分と考えた。そこで回答の中身を自らも吟味した上で、23項目のそれぞれの回答状況をわれわれなりに3段階評価することにした。具体的には、交通信号に倣って、解決済みは「青」(7項目が該当)、具体的に動きだしているが、なおフォローを要するものは「黄」(9項目が該当)、まだ手が付いていないものは「赤」(7項目が該当)の印を付けた。各項目の評価がどのようになったか、代表例を紹介しよう。

まず、Aの「バス運行に関すること」だが、ダイヤ設定については、「最終バス時刻への要望」は黄とした。一部路線で歓送迎会シーズンに終バス時刻を遅らせ、市民から好評を得た。一方で、今後多くの路線に広げるにはフォローの必要があると判断したからだ。

「乗り継ぎ料金」の導入については改善途上と考え、黄とした。従来、乗り継ぎ料金制度はなかったが、ICカード導入後に、一定時間内の乗り継ぎに限って50円割引引くことになったからだ。しかし、他都市に比べ、乗り継ぎ時間が短い、割引額が少ないなどまだまだ改善すべき点があるので黄とした。

「悪天候時の対応」は赤とした。とりわけ降雪時の除雪、渋滞の回避については課題が山積みである。幅員の狭い道での除雪作業や、道路の両側

図12 質問文 (抜粋)

- A: バス運行に関すること
- A1: ルートについて
- (1) ルートの新設、復活、増便について
市の中心地に行くだけでなく、横方向やJR駅行きの路線、またよく行く公共の場所に行くバスを増やす旨の要望がありました。このようなことは今後検討されるのでしょうか。
 - (2) 終着点としての新湯駅前ロータリー乗り入れについて
(中略)
- A2: ダイヤ設定について
- (1) 最終バス時刻について
最終バスが早いので使いにくいです。(中略)
 - (2) 時間調整に付随する課題
ダイヤ改正後、バス停で時間調整のため停車するようになりましたが、そのため以前よりも目的地に遅く着くようになり、職場や電車に間に合わなくなり困っています。(中略)
 - (3) 悪天候時の対応について
(中略)
 - (4) 遅延証明について
冬場特にバスが遅く、バス停にある時刻の看板に関係なくバスが来ることなども多いので、バスで遅れた場合の遅刻を証明する物が欲しいです。
- A3: 料金について
- (1) 精神障がい者への割引
(中略)
 - (2) おでかけ定期券について
(中略)
 - (3) 乗り継ぎ料金について
乗り換えると料金が倍かかってしまう場合がありますが、乗り換え割引は今後もないのでしょうか。
- B: 設備に関すること
- B1: 車両設備について
- (1) 車両の外観
(中略)
 - (2) 車内設備
バス車内の設備を改善する計画はありますか。また清掃も行き届いていないと感じますが改善されますか。
・もつと低床バスを増やしてほしい。せめて何時の便に低床バスに乗れるか表示してほしい。
・二人掛けの椅子が小さすぎて知らない人と一緒に座るのは無理
・ブラインドがないので春夏は暑くてつらい
・つり革や棒が清掃されておらず、持つとヌルヌルして気持ち悪い
 - (3) 両替(機)について
(中略)
- B2: バス停・その他の設備について
- (1) ICカードについて
(中略)
 - (2) バス停付近の案内
場所によっては方面別のバス停が多数あって、どこで待ったらよいのか分かりにくいなど、迷ってしまいます。また着いたバス停で周辺地図がないため、その後、苦労します。バス停や周辺についての案内は、今後、改善しますか。
 - (3) バス停付近の安全のための設備について
(中略)
- B3: 案内・サインについて
- (1) 行き先に関する情報提供について①バス停・バス車内
(中略)
 - (2) 行き先に関する情報提供について②IT
(中略)
 - (3) にいがたバスシステムの精度について
(中略)
 - (4) ホームページ情報の正確さについて
(中略)
 - (5) ITを使った情報提供について
(中略)
- C: 運転士・スタッフに関すること
- C1: 運転技術について
快適に乗るための運転技術について
(中略)
- C2: 接客態度・ホスピタリティについて
運転士の接客態度について
(中略)
- ・乗車しようとした目の前でドアを閉められる、運転が荒い、まだ座っていないのに発車する、定期を見せても見えないなど、態度の悪い運転士が多い。
 - ・混雑時に席を詰める、一歩奥に詰めるなど、マナーに関する注意放送をしてほしい。
 - ・車内アナウンスが聞き取りづらいので明瞭に話してほしい。
- (中略)
- 案内所社員の接客態度について
(中略)

にできる除雪された雪の山でバス停が機能しないといった問題があつて、バス会社単独での対応は困難である。行政も明確な対応策を持ち合わせていないので赤とした。

「ルートをもつと増やしてほしい」という要望はたくさん集まった。しかし、バス会社としては採算度外視で増設するのは難しい。理由は分かる

が、積極対応の姿勢ではなかった。それで赤とした。

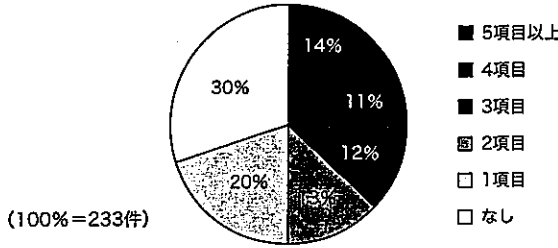
Bの「設備に関すること」のうち、「両替(機)について」は青とした。走行中に高額紙幣を両替してほしいというコメントがたくさんあつたが、バス会社は安全確保の観点から否定的だつた。これは正当と思われた。また1万円札の両替がかな

われない場合の手順を定めていると分かつた。両替問題はおおむね解決済みと考え青とした。

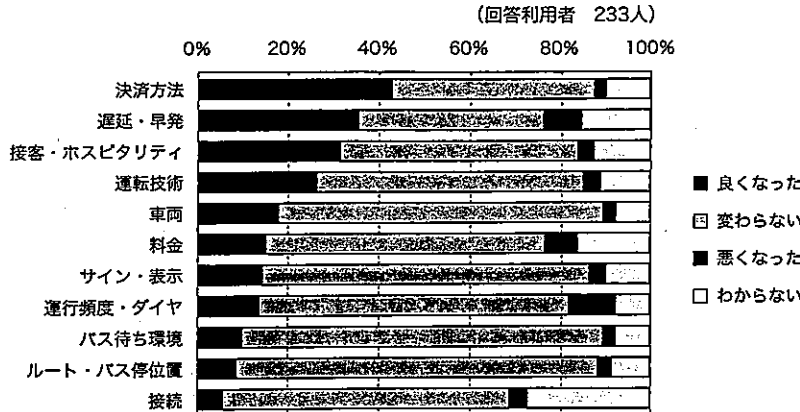
「案内・サインについて」は、「バス車内で、自分が行くところとして居る場所にバスの路線が延びているかどうか確認したい」という要望があつた。新規導入の一部車両にはバス停表示をしたものがあるが、旧型車両は従来のままだつた。今後二期

図13 6カ月後のアンケート結果

「良くなった」と答えた項目数別の回答者の割合



各設問項目の回答の割合



待する意味で黄とした。
中には「路線やバスダイヤの情報について交通事業者のホームページに記載の誤りが散見される」という指摘があった。指摘を受けて直ちに修正してもらった。それと同時に、ホームページ上の記載についてのチェックを今後強化してもらうこと、ダイヤ改正時には先駆けて情報提供してもらうことをお願いした。そこでこれについては条

件付きで青とした。
Cの「運転士・スタッフに関すること」については、「運転士にかかわるもの」は青、「地上の案内員の接客態度」は黄と評価した。運転士については、「良くなった」「丁寧になった」という声が多かった。一方、案内所の社員については、そうした声は聞かれなかった。今後の改善を期待して黄とした。

4. 半年後の成果

アンケート調査を実施

バス研究室のサイトを開設して約半年が経った時点で、本連載の冒頭で紹介したアンケートをとった(12年8月27日〜9月18日)。合計309件の回答があったが、そのうち233件が日常的にバスを利用している人からの回答だった。

アンケートでは、「運行頻度・ダイヤ」「ルート・バス停位置」「サイン・表示」「決済方法」「遅延・早発」「接続」「車両」「バス待ち環境」「料金」「接客・ホスピタリティ」「運転技術」の11項目について、「良くなったか」「変化がないか」「悪くなったか」を尋ねた。

その結果、11項目のうち、いずれか1項目以上で「良くなった」と回答した人が233人中の約7割に達した。また、そのうち5項目以上良くなったと答えた人が14%、4項目と答えた人が11%もいた。どんな点に改善が見られるかさらに尋ねたところ、決済方法が改善されたという意見が多かった。これにはICカードの導入が大きく影響したと思われる。また、遅延・早発の防止、運転士の接客態度などの項目で、改善が実感できたと回答していた(図13)。

分野別にみて注目すべきは「接客・ホスピタリティ」である。3割以上の方が良くなったと回答した。運転士の接客態度が良くなったことについては、バス研究室の発足後3カ月ほどですですでに投稿が増えていた。もともと接客態度は「お叱り箱」の中でも最も投稿数の多い項目だった。ところが利用者の声を集め、それをつまびらかに公開していくことが、接客態度の改善につながったように思う。公開されるということがもたらす緊張感、行政機関の場合、事務事業評価の結果の公開などで経験済みだが、バス会社も同様のようだよ。やはり「人から見られる」となると組織の動き方が変わるようだ。

自治体に幸福プロデューサーの役割を！
個性輝く未来の住民のための幸福プロデューサー論
住民一人ひとりの個性が輝き、さまざまな価値が創造される社会を目指して
松慶保孝宣
●四六判・346頁●定価2730円
時事通信社

経路検索サービスとの連携

以上述べてきたように、バス研究室はサイトをテコにバス会社のサービス改善を促す活動を展開したのだが、同時に経路検索サービスの充実も考えた。

チームはバス研究室を開設する前に、利用者へのグループインタビューを行っていた。そこでは「新潟のバスは分かりにくい、乗りにくい」という利用者の不満の声が強かった。例えば「地元に住んでいても、どのバスに乗ったら目的地に着けるのか、バス会社のホームページを見ても分からない」と嘆く人が多くいた。その対策を思案する中で、バス路線を分かりやすくするには、鉄道で使われるインターネットの経路検索サービスが使えろと思いついた。

そこで、チームは経路検索ソフト会社のヴァル研究所、ナビタイムジャパンを新潟市に招き、研究所、そして新潟交通との会議をセットした。これをきっかけに、新潟交通はヴァル研究所の「駅すばあと」のサービスに自社バスのルートとダイヤのデータを提供すると合意した。そして12年3月、バス研究室の立ち上げの2カ月後から経路検索サービスが使えるようになった。

13年3月時点では、「駅すばあと」に加え、シオルダンの提供する「乗換案内PREMIUM Light」で、市内を走る新潟交通グループの路線バスに加え、区バス・住民バスといったコミュニティバスに至るまで、経路検索可能となっている。

地方自治
DataFile
Book

この一冊に全国の自治体を網羅、一挙掲載!

全国知事・市町村長ファイル

編集・発行 一般社団法人 地方行財政調査会
●1部2,100円(消費税・送料込み) ●B5判・133頁
※一般の書店では販売しません。時事通信社での直販となります。

2012-2013年版

地方自治の実務・研究、自治体ビジネスに携わる皆様の必携アイテム!

- 全国の自治体トップの最新データ(2012年7月1日現在)を一挙収録。
- 2005年7月以降の合併市町村一覧、索引も掲載。



収録内容(2012年7月1日現在)

- 全国の知事・市区町村長の氏名
- 選挙年月日
- 当選回数
- 選挙時の所属党派
- 簡単な略歴(知事・市区長)
- 役所所在地
- 連絡先
- 人口(県・市区) …etc.

お申し込み・お問い合わせ

株式会社時事通信社 業務局 事業部
TEL: 03-3524-6964 FAX: 03-3542-5554
<http://www.jiji.com/service/file/>

時事通信社 〒104-8178 東京都中央区銀座5-15-8

インターネットで公共サービスを改善する

調査手法、幅広い応用可能

新潟市都市政策研究所
所長 上山 信一
(慶應大学総合政策学部教授)
公共交通チーム

5. 市役所が果たすべき役割

連載第1・2回では、バス研究室のサイトの内容と成果を紹介した。言うまでもなく、バス研究室に寄せられた市民のコメントはバス利用者全体から見ればまだまだ限定的なものだ。しかし、個々のコメントは、自分の実際の利用体験に基づく生の声である。それを今回は新潟市役所内の公的な研究所が収集し、生のまま公表した。また、それを整理し、交通事業者および市役所担当課への申し入れをした。このことは、関係者の問題意識の喚起に少なからず影響したのではないだろうか。

事業者、利用者、市役所の3者連携

なお、バス研究室を始めたタイミングもよかったようだ。バス事業者である新潟交通はちょうど自社でダイヤの見直しや、こまめな時間調整によ

る定時性向上に取り組み始めていた。また、こうした自らの取り組みが利用者にどう受け止められているのかを知りたがっていた。バス研究室はその効果を測定するツールともなった。

連載第1回の冒頭で紹介した車内ポスターは、新潟交通がバス研究室の取り組みを前向きに評価してくれた証しである。当初は正直言つて、バス研究室の取り組みは、バス事業者いじめと誤解される恐れを心配する向きもあった。しかし、バス事業者は前向きに受け止めてくれた。おかげでインターネットをきっかけに、市役所、利用者の3者の連携による改善につなげることができた(図14)。

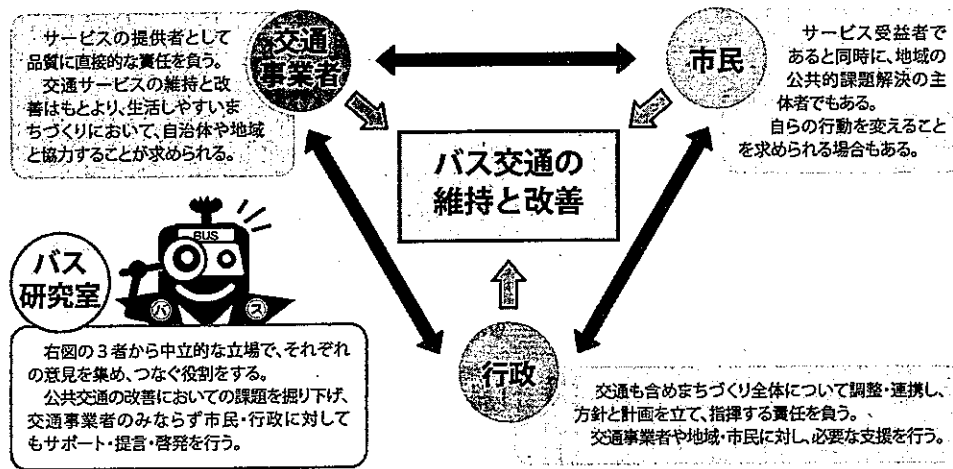
今後の課題

さて、バス事業に関して、今後、市役所が果たすべき役割は何か。まだ次のような課題が残されているように思う。

第一に、実はバスに全く乗らないという人が市内にたくさんいる。彼らは「本数が少ない」「マイカーで事足りる」といった理由でバスを使わない。彼らの多くは、近所のバス停の存在すら気にかけていない。公共交通の政策の旗振り役としては、こうした人たちにこそマイカーから公共交通に乗り換えてもらいたい。今回は主に既存のユーザーからコメントを集め、目の前のサービスを改善することに特化した。だが、今後は全く乗っていない人へのアピールも重要だろう。

第二に、今回の調査は現行路線のサービス改善を主目的とした。投資を伴うことや、鉄道など他の手段の追求、あるいは、まちの構造の見直しといった幅の広い公共交通政策は射程外とした。しかし、この部分こそが市役所の本来の業務である。バス事業者に注文を付けるだけでなく、市役所としてもこの部分の政策を示していく必要があるだろう。

図14



以上、バス研究室の経験を紹介してきたが、最後に、特に行政機関がインターネットを使つてこ

6. インターネットを使うコツ

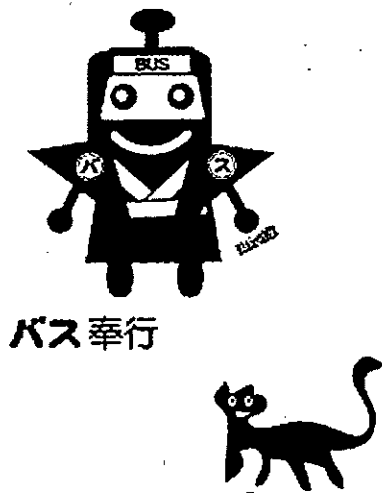
の種の公共サービスの調査をするときの留意点を紹介したい。

① 役所くさを和らげるキャラクターの採用

バス研究室を立ち上げるに当たっては、中身は真面目なサイトだが、楽しく閲覧できて気安く投稿してもらうことを目指した。特にいわゆるお役所くさい、お堅いサイトにしない、ということを中心掛けた。誰にでも気軽にバス利用の本音を書き込んでもらいたかったし、市役所の広聴部門との混同を避ける必要もあった。

そこでサイトの名前についてはかなり考えた。ブレンストローミングでは「バスPolice」「バス110番」などの名称も挙がった。しかし語感の良い「バス奉行」にしようとなり、親しみやすいキャラクターをデザインすることになった。これは12年度に研究所の研究協力者として参加したコンサルタントの岩田崇さん（株式会社ハンマーバ

図15



バス奉行

ード)に依頼した(図15)。

また、ウェブサイトの名前は、あくまで「研究」であることを示すために「バス研究室」としつつ、柔らかいイメージを付加するために「にいがた」をひらがなにした。

② ツイッターを情報収集に活用

ツイッターは、情報周知の手段として優れるのみならず、情報収集の上でも大きな威力を発揮する。チームでは、利用者がツイッターでつぶやきをする際、「#businfo」というハッシュタグを付けるようお願いしてきた。現在ではバスに関するツイートをする人たちの間で、ハッシュタグを付ける作法が定着しつつある。おかげで、今、新潟のバスで何が起きているかを伝えるツイートの識別ができるようになった。

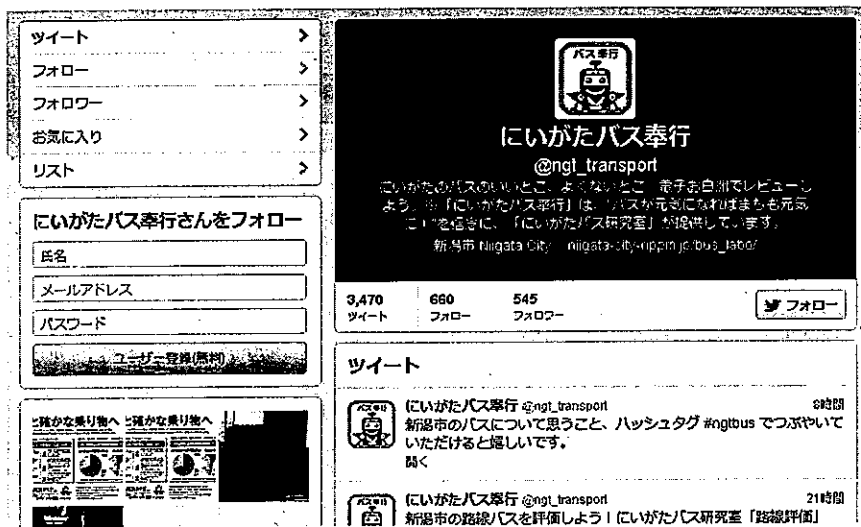
ちなみに、チームからツイッターを通じて、バスの窓ガラスについて質問を流したことがあった。するとすぐに詳しい説明を送ってくれる人がいた。他にも、バス停の破損をツイッターで知らせた人もいた。これはすぐに新潟交通に取り次いで対応してもらった。ツイッターは速い。ウェブ

細野助博「著」

● 四六判 312頁 ● 定価 2310円

時事通信社

図16



サイトの更新よりも速いスピードで情報が伝えられるし、逆にアクションを促すこともできる(図16)。

③トライアルを重ねて実施

多くの行政パーソンにとって、ネット上でのアンケートという手法はイメージが湧きにくいかも

しれない。チームも当初はそうだった。

実は、もともとはネット調査に先立って市民との対話による聞き取り調査をしていた(※注)。その延長上にインターネットによる調査のアイデアが出た。10年9月から、新潟市の8区役所それぞれとチームの共同でバス利用者の声を聞くワークショップをやってきた。そこで、バスに関する意見、コメントをたくさん聞いた。ずいぶんあちこちに利用者の意見があると発見し、それならインターネット上に目安箱を作って集めてみようと考え始めた。

また、ワークショップでは多くの利用者が「バスへの不満をどこで言えば聞いてもらえるのか分からない」とコメントした。そこで、市役所の交通担当部門そのものではないが、その一部の機関であって公的存在の市の研究所をベースに、インターネット上で市民が気軽に苦情や意見を伝えられる場を作ろうと考えた。そして、情報公開のパワーで事業者は何らかのアクションを引き起こせたらいいと考え始めた。そこで、インターネット上に今回のバス研究室のサイトを開設した。

(※注) 研究所では10年11月から11年7月にかけて、新潟市の8区役所それぞれで「地域公共交通ワークショップ」を実施していた。これは、市民と交通事業者が地域の移動の現状について再確認するとともに、どのような課題があり、どう変わるのが望ましいかをグループディスカ

ジャーナリズムアカデミーのジャーナリズムで外交に迫る

外交

Vol.19
May, 2013

特集 日本戦時外交の死角 アフリカ
人間の安全保障 絶方良子
援助の真・リンダ・ポルマン
隣国中国 平野克己・加藤久絵
チャイナとリスク 松山良一・白川圭一

●A5判・190頁●定価8500円

時事通信社

④統計的正しさへのこだわりを捨てる

従来役所が行う調査は、無作為抽出した人たちにたくさんの項目のアンケートを送る、あるいは役所に来てもらってグループディスカッションをするなど大掛かりなものが多かった。チームも当初は区役所でワークショップをした。だが利用者の本音は、バスに乗ろうとしたとき、あるいは乗っているときに気軽に思ったことに表れる。

また、今回の目的は個々の具体的な改善である。何割の人がどう思うかという統計値にはあまり意味がない。たった一人の意見でも素晴らしい改善につながれば前進だと考えた。そこでチームは今回は「具体的にこうした方が良い」という利用者からの問題提起を、ストーリーに事業者に伝えることを重視した。そして今回の調査では統計的手法は捨てた。ツイッターから始めて、

気楽なコメントを誘発し、それを収集、整理してそのまま事業者に渡すという「アナログ」的手法を買いた。

⑤安い予算で運営する

バス研究室のウェブサイトの構築は外注せずに研究所の職員が自分で開設した。バス研究室の本体の部分にはWordPress（ワードプレス）というフリーのブログアプリケーションを使った。ワードプレスを設置するサーバーの領域だけ確保すれば開設できる。サーバーは、研究所のブログを動かしているものを使った。目安箱から意見を収集するツールには、インターネット上のアンケートサービスであるSurveyMonkey（サーベイモンキー）を使った。ウェブベースのごく簡単な作業でアンケートを複数構築でき、SSLによるセキュリティも担保できる。収集データは、CSV形式はもちろん、グラフ化してエクスポート可能である。費用は年間4万円弱と安く、ウェブアンケート構築・運用・データ分析の手間を考えれば非常にリーズナブルである。かくしてバス研究室は手づくりのウェブサイトでほとんど追加の経費を使わずに運営できていた。

サイト開設に要した時間もわずかだった。どういふサイトの構成にするか、構想と設計の段階では多少時間をかけた。しかしコンセプトが決まり、サーバーのどの領域を使うかを決めた後は、サイトを組み上げるまで1カ月もかからなかった。こ

図17

うしてバス研究室は、費用も時間もかなり手軽に立ち上げることができた。そのことに照らすと、予想以上の効果を上げたと自負している。

おわりにー他の行政分野への応用可能性

今回の調査は、市役所内の公的な研究所が事業者のサービスについて市民の声を集めて公表

し、市民に代わってバス事業者と対話し、サービス改善を促すというパターンだった。この方法は他のいろいろな公共的なサービスに使えるだろう。例えば鉄道である。これについては「にいがたアーバン鉄道研究室」という兄弟サイトを13年5月1日に立ち上げたばかりである (http://lab.niigata-city-ripn.jp/tesu_lab/) (図17)。ここで新潟市の通勤通学の足となっているJR東日本の新潟近郊区間6路線について、バスと同様の目安箱を展開している。

この他にもインターネットによる利用者調査は、空港、駐車場、医療・介護施設などいろいろな分野への応用が考えられる。さらに市役所が自ら市民に提供するサービスも同様の調査ができる。例えば、図書館や美術館、市民プール、公園、公共ホールなどである。無料の施設もあるが、多くは市が独占的に提供している。こういった分野では、従来、市長への手紙や広報部門への苦情受け付け、あるいは現場での利用者満足度調査などの手段によって、市民からコメントを集約してきた。しかし、バス研究室のようにツイッターやフェイスブックなども併用し、特に若い層にアピールすることで、もっと多くの生の声を集める余地がある。このように今回の手法は、官民双方のサービス事業分野に広く応用できる可能性がある。

金融技術100の疑問

可児 滋 KANISHIYAMA 著

四六判・296頁・定価2100円

時事通信社