

〔研究員の視点〕

パリ首都圏における公共交通サービスを支える評価制度

運輸調査局 主任研究員 萩原隆子

※本記事は、『交通新聞』に執筆したものを転載いたしました

フランスでは、地方都市における公共交通サービスは、交通事業者と地方行政組織（地方政府、広域行政組織、交通当局など、地方によって様々である）との間で取り交わした契約に基づいて提供されることが一般的である。契約項目や基準は、地方行政組織によって策定され、公開入札制度によりサービスを提供する交通事業者が決定されている。そして、交通事業者のパフォーマンスは、地方行政組織が策定した評価制度に基づき評価され、報奨金の付与または違約金が支払われるシステムとなっている。

本稿では、パリ首都圏（イル・ド・フランス圏）における公共交通サービスを支える評価制度とその評価状況を紹介し、この制度の効果と課題について考察する。

パリ首都圏の公共交通サービスにおける契約の概要

パリ首都圏では、イル・ド・フランス圏運輸組合（STIF）と呼ばれる公共交通サービスの管理・調整機関が、交通事業者と運行契約を結ぶ責任を担っている。STIFの主な役割としては、交通事業者との契約以外に、域内の運賃の決定や補助金等の配分などがあり、それらを通じて地域住民のニーズに沿ったサービスを提供することである。

パリ首都圏の公共交通機関および事業者は

多様であり、フランス国鉄（SNCF）により都市鉄道が、パリ運輸自治公社（RATP）により都市鉄道、地下鉄、路面電車、バスが運行されている。その他に、パリ郊外では民間バス事業者により、多数のバスも運行されている。

STIFとRATPおよびSNCFとの現在の運行契約は、2008年～2011年までの5年契約となっている。具体的な契約内容には、運行に関する項目（本数/頻度/定時性など）、車両に関する項目（新車の投入/改造・刷新など）、費用に関する項目（目標運輸収入額/インフラ設備への投資額など）などが盛り込まれている。なお、契約において重視する項目は、それぞれの地方によって異なり、地方行政組織および交通事業者間で調整が図られている。

STIFとRATPの運行契約における評価基準

STIFとの間で結ばれた運行契約に基づき、交通事業者はサービスを提供するが、契約における目標以上の質・量のサービスが提供された場合は、STIFから「報奨金」が支払われる。一方で、提供サービスが契約基準に達しない場合は、「違約金」が賦課される（違約金以外にも、「罰金」が科される場合もある）。このような制度は、契約履行のインセンティブとして取り入れられている。

報奨金および違約金の対象となる項目は、

表 1 STIF と RATP との契約におけるサービス評価基準

項 目		評 価 内 容	新規項目	
性 時 定	定時性 (30%)	時刻表どおりの運行（地下鉄、路面電車、バス）		
		乗継時間の確保	○	
		運休（地下鉄のピーク時およびその他の時間）	○（ピーク時のみ）	
		運休（路面電車、バス）		
性 適	情報提供 (15%)	運行（時刻表、路線図など）に関する情報提供		
		運行状況（遅延、運休など）に関する情報提供		
	設備の機能 (15%)	エスカレーターの稼働状況		
		エレベーターの稼働状況		
		自動改札機の稼働状況		
		エスカレーターの48時間以上のサービス停止（短期故障時）	○	
		エスカレーターの復旧状況の伝達ミス（長期故障時）	○	
		エレベーターの48時間以上のサービス停止（短期故障時）	○	
	快	窓口対応と きっぷ販売 (25%)	窓口および情報カウンターでの対応	
			乗務員のサービス（バス）	
			自動券売機の稼働状況	
			旅客への対応不足	○
清潔さ (9%)	清潔さ	駅構内の清潔さ		
		車内の清潔さ		
旅客の満足度 (1%)	旅客満足度（アンケート等の実施）	○		

注1) 項目の（ ）内の％は、評価基準に占める割合。

注2) グレーの項目は、罰金（ペナルティ）の対象となる項目。

出典：STIF ホームページより作成

「定時性」と「快適性」に大別されている。快適性項目は幅広く、旅客への情報提供、エスカレーター・エレベーターなどの設置・稼働状況、窓口対応およびきっぷ販売、清潔さなどが含まれている。

現在の契約期間である2008年～2011年において、単年度の報奨金または違約金の総額は、RATPに対しては上限2,500万ユーロ（1ユーロ≒108円、2010年12月末時点）、SNCFに対しては上限2,300万ユーロと決められている。

RATP との契約における具体的な評価項目および評価全体に占める割合は、表1のとおりである。今回新たに設けられた項目は全20項目中8項目に上り、罰金を科される項目が増えたことがその大きな特徴である。定時性項目のウェイトは全体の3割を占め、旅客からの要望がもっとも高い定時性の向上に対して、より重点を置く方針をとっている。また、快適性項目においても、特に「窓口対応ときっぷ販売」のウェイトが高くなり、駅係員や乗務員が旅客と直接接して提供する

研究員の視点

サービスに対して、重視する姿勢が見られる。

RATP の契約履行状況

2009 年の RATP の運行サービス（地下鉄 14 路線、都市鉄道 2 路線）の定時性に関する評価では、16 路線中 13 路線が設定目標を上回ったが、ピーク時の定時運行率にはばらつきが見られた。快適性に関する評価では、概ね高評価であったが、老朽化に伴う故障が頻発した「エレベーターの稼働状況」についてのみ低い評価結果となった。

上記の結果、2009 年の RATP の運行サービスにおいて、定時性に関しては 85 万 3,000 ユーロ（目標達成度 12%）、快適性に関しては 1,298 万 7,000 ユーロ（目標達成度 74%）の報奨金が支払われる結果となった。しかし、SNCF と共同運行している都市鉄道 2 路線の列車の運休に対する罰金として 352 万ユーロの徴収が行われたため、2009 年の評価実績は、RATP へ 1,032 万ユーロの報奨金が支払われることとなった。

2010 年の契約履行状況（2010 年 1 月～9 月）は、線路の改良工事や老朽化した車両による故障などにより、定時性が前年同期より悪化している一方で、快適性は全項目において高評価を得ている。今後は 2011 年末を目処にホームドアの設置等を行い、スムーズな乗降による定時運行率の確保を目指している。

終わりに

評価制度の導入は、各事業者へのインセンティブが働き、サービス水準の向上という利点がある。しかしながら、利用者が最重視しているサービス内容が定時性の実現にもかかわらず、快適性項目のウェイトが高い現行の項目の評価基準は、実態にそぐわない面も見られる。今回新たに項目が追加され、適宜改善は図られてはいるものの、今後も継続的な見直しや基準の改善の再検討が必要であると考えられる。