

スペシャルセッション “道路のサービス水準”

いま、なぜサービス水準か？

Why do we need to discuss the highway level of service?

喜多 秀行**

by Hideyuki Kita**

1. はじめに

サービス水準という概念は、わが国ではこれまで明示的には道路計画の体系に組み込まれていなかった。社会資本が絶対的に不足していた時代にはその量的な拡大がサービスの質の向上とほぼ同義であったため、あえてサービスの質に関する議論を行うまでもなかったためと推察される。しかし、社会資本整備の本来の目的はサービスの質の改善による国民福祉の向上であり、施設の量的拡充はその手段であることを考えると、今後サービスの質の評価に関する検討を避けることはできない。

2. サービス水準評価に関わる多くの課題

道路のサービス水準に関しては十分な研究の蓄積がなく、多くの課題や論点が存在する。

まず、サービス水準評価に際しては、“何に着目して測定するのか”という「評価指標」に関する議論と、“どのレベルに設定するのか”という「評価基準」に関する議論が、ともすると混同されがちであり、両者を明確に区別して議論する必要がある。

道路整備の評価には費用便益法等が多用されるが、便益を適切に評価するためには、貨幣換算されるべき「システムが発揮する機能」と「サービスの質」をシステムの特性に即した適切な指標でまず評価しえていることが前提となる。すなわち、道路のサービス水準とは、国民が道路整備を評価するための本質的な意味での目標達成度であるが、このような観点からの議論が不足している。

サービス水準指標には、道路施設を運用したりドライバーが交通状況を把握するための情報としての役割もある。「旅行時間」や「渋滞回数」といったいわばサービス水準の代理指標とでもいべきものが個別に用いられているが、真に目的に即した指

標となっているかは定かでない。また、相互の関連性や全体の中での位置づけが不明なため、断片的な情報から全体像を把握することも困難である。「交通機能の発揮」「ドライバーの心理」「環境への影響」等と交通流の状態変数を関連づける作業がその第一歩となろう。

道路交通の関連主体は施設提供者、利用者、沿道住民、国民一般、地球環境など多岐にわたり、各主体により（あるいはその内部においても）関心が異なるため、サービス水準の評価はさまざまな観点から行う必要がある。従来ともすれば明示的に扱われてこなかった利用者側からの評価も重要となろう。

利用者側からの評価については、いらだちや事故の不安等を無視することができない。危険箇所や混雑時にドライバーは極度の緊張を強いられる。同じような走行状態が実現されているからといって、リラックスして実現できる状態と明らかにサービス水準は異なる。旅行速度や事故率にはサービス水準の一部しか反映されていないと考えるべきであり、ドライバーがさらされている運転負担の程度をも考慮に入れるべきであろう。

3. 報告の内容と議論の要点

これらの課題を念頭に置き、4編の話題提供を素材として議論を行いたい。考慮すべき道路のサービスに関する概念整理（中村・劉）、独・米・日のサービス水準指標と背後にある考え方の違いに関する比較整理（藤田）、技術革新等をも踏まえた施設提供者からのニーズ（岡村）、交通混雑・渋滞に関する概念整理（大口）である。

サービス水準をいかなる指標で測定すればよいか。どうすればサービス水準を体系的に評価できるのか。国際的にもようやく重要性が認識され始めた交通工学でいま最もホットな課題のひとつを、従来の枠組みにとらわれず幅広い観点から議論したい。

*キーワード：道路交通、サービス水準、評価

** 正会員 工博 鳥取大学工学部社会開発システム工学科
(〒680-8552 鳥取市湖山町南 4-101 TEL 0857-31-5309)