

道央都市圏都市交通調査協議会・幹事会

第3回協議会・幹事会資料

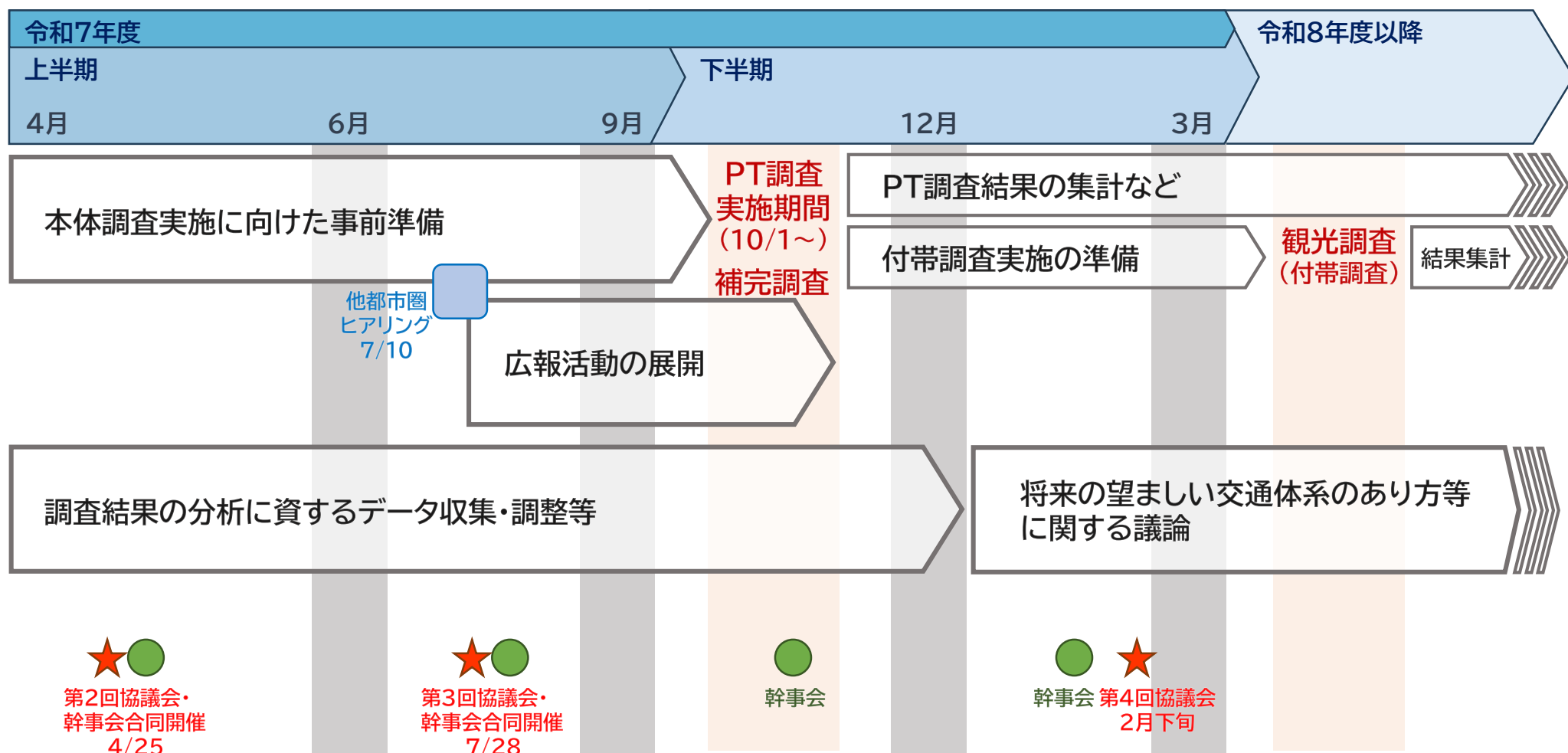
2025.7.28

検討スケジュール、前回までのご意見

協議会の議論・検討に関する全体スケジュール

協議会・幹事会における議題など

- 令和7年度の**上半期**は、秋の実態調査に向けて、**調査実施体制の構築**、**広報活動**、**他都市圏ヒアリング**、**必要なデータ収集**を実施。
- 下半期**は、**調査票の回収状況等を適宜共有**するとともに、**第5回PT調査における将来の望ましい交通体系のあり方等について議論を開始**。（※第4回パーソントリップ(PT)調査で検討したテーマや第5回PT調査の議論テーマの整理の際に留意すべき視点を踏まえる）
（※本格的議論は令和8年度以降を想定）
- なお、調査費平準化等の観点から**観光実態調査**(付帯調査)は令和8年度に実施。**下半期に調査実施に向けた準備**を行う。



協議会・幹事会等での主なご意見

ご議論・委員ご意見(要約)	ご議論を踏まえた対応策
調査方法、調査体制や工夫 □ 回答者が困らないように配慮していただけるとよい。 □ 国勢調査や全国道路・街路交通情勢調査(道路交通センサス)など、同時期に実施される他調査と連携を図り、調査対象者に不信感を与えないような配慮が大切。 □ 回答していただく方のみならず、問い合わせに対応するスタッフ側の効率化や負担軽減も検討すべき。 □ サポートセンターの問い合わせ時間が「平日9:00～17:00」となっているが、それ以外の時間帯に、電話以外の問い合わせの方法、SNSやチャット、HP上で聞ける仕組みなどデジタルでの工夫の可能性を検討されたい。 □ 経済的な側面も含めて、社会課題を克服し活力を向上させていくためには若い世代の方々が満足いく形で働けることが重要。若い世代の回収率を高めるような調査が達成できるとよい。	➢ 同時期に実施される他調査と連携。あいさつ状には、国勢調査に関しても触れて、ともに重要な調査であり協力を依頼するコメントを記載。HPまたはWEB調査システムからアクセスできるQAを設定し、他の調査との違いを説明。 ➢ サポートセンターなどの調査体制、調査実施環境を構築し、調査の流れや問題点を確認。自治体にも共有し、問い合わせに備える。(※他都市圏での実績や前回調査の経験などを踏まえる) ➢ HPまたはWEB調査システムからアクセスできるQAには記入例にない細かい情報も充実させる。なお、サポートセンターや自治体への問い合わせ内容を踏まえ、定期的にQAの更新を予定。 ➢ 若い世代から必要十分な回答数が得られるよう、調査方法に関する工夫(記入例充実など)を検討するとともに、対象者の回答意欲を高めるような広報・インセンティブを検討。
WEB調査システム □ WEB入力システムのユーザーインターフェース(UI)については、途中離脱がないような工夫が必要。ログインIDやパスワードを入れてシステムを立ち上げた際に面倒と思うと、回答精度や回答率に非常に影響する。 □ QRコードを読んだ後の調査票入力の流れが知りたい。 □ 5歳以上の子は親が代わりに入力することも考えられるが、個人がアクセスすることもある。WEB入力システムのUI、やりやすさの検討が必要。 □ 世帯票と個人票の行き来、入力が終わったところに印がついて入力済みが分かるなど、入力しやすい工夫が必要。 □ 個人票の住所入力時に、デジタルマップが活用できないか。 □ スマホ入力の場合は、情報量が多いため分かりやすく作らないと、途中で回答を挫折してしまいそう。各種表の選択時に回答の補助のような情報も必要。	➢ QRコード読み込み後、世帯ごとに発行したID・パスワード入力でログインし、同IDでの複数人同時ログインが可能。アラート機能により、同じ個人番号で複数入力などの誤りを回避。 ➢ 画面遷移ごとに保存が可能とする仕組みを導入。 ➢ 個人票の入力時に世帯票(関連部分)を別ウィンドウで立ち上げ、行き来を可能とする。 ➢ 個人票の住所入力時にはデジタルマップの活用を可能とする。 ➢ 設問等、最小限の表示を行い、補足が必要な位置に「？」ボタンを配置し、押すとヘルプ情報を表示することを可能とする。 ➢ 入力に不足がある場合はエラーメッセージを出し、該当する設問に色をつけるなど、分かり易くする。 ➢ 表内の項目を選択する際は、クリックすると表が表示されるよう設定することで、余計なスクロールを削減。

※調査票、調査物件に関しては、第2回協議会后、協議会座長、幹事会座長と協議し対応しているため省略。

本日のご議論について

ご報告事項

第5回道央都市圏パーソントリップ調査の実施体制

- サポートセンター設置、関係者の役割分担、問い合わせ対応など

補完調査の実施内容

- スクリーンライン調査、コードンライン調査、その他面的な交通量分析

信頼性向上・回収率向上に寄与する広報計画

- インセンティブ、広報内容について

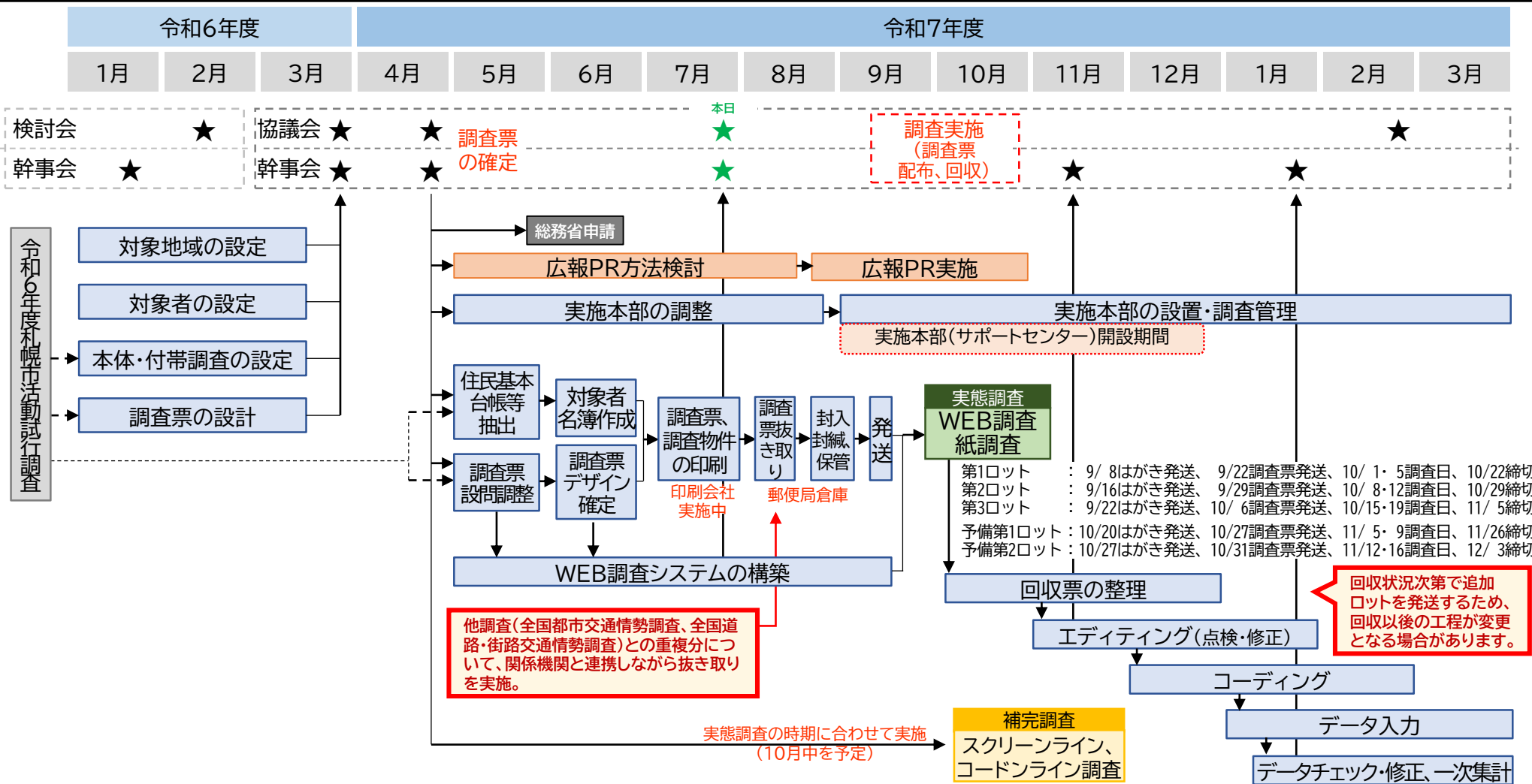
ご議論いただきたい事項

WEB調査システムの構築

- 使いやすさの向上について
- 入力時に困ったときの対応について

第5回道央都市圏パーソントリップ調査の実施体制

- 実態調査に向けた各種作業の状況
- 協議会でのご意見を踏まえて確定させた調査票により、総務省への申請が完了(承認:6月23日)。
 - 住民基本台帳(令和7年5月時点)からの無作為抽出により、調査名簿が完成(個人情報に留意し**厳重管理**)。
 - 現在、承認を得た**調査票・調査物件の印刷中**。⇒ **印刷完了後に重複分を抜き取り**(7月中を目標)、封入封緘・発送準備を実施。
 - 調査の**実施本部(サポートセンター)**は**9月1日に開設**予定。問い合わせ対応のほか、**回収票の一次集計**などを担う。
 - 補完調査(スクリーンライン調査・コードンライン調査)は、本体調査に合わせて令和7年10月に実施する考え。



調査スケジュールの詳細(ロット分け・発送数など)

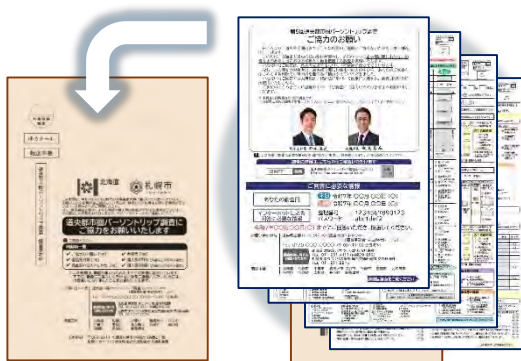
- 詳細調査スケジュール
- 印刷会社や郵便局と調整した結果、各ロットは1週間ずつスライドしたスケジュールで調査日を設定。
 - 予備ロット投入判断を容易にするため、第1ロットの発送数を多く設定。
 - 予備ロットの発送の是非は回答状況を踏まえた判断となるため、第3ロットの3週間後に設定。
 - なお、調査を拒否された方は都度抜き取りをする考え(R6試行調査の実績から調査拒否数を約1,000世帯と想定)。

お願いはがき発送



調査の対象となった方へ、調査への協力をお願いする案内はがきを郵送

調査票の発送



調査票一式や返信用封筒を郵送
※ 同封する案内状にWEBの回答方法を記載

調査回答



指定の調査日について回答

お礼はがき発送



全世帯(調査拒否世帯を除く)へお礼はがきを郵送
※ 未回答者の回答を促す効果を期待

	発送日		発送日	発送数		調査日(上:平日、下:日曜)	発送日	回答期限
第1ロット	9月8日(月)	調査拒否を把握する期間を確保	9月22日(月)	約12万世帯	調査日前に調査票が対象者に届く	10月1日(水) 10月5日(日)	10月10日(金)	10月22日(水)
第2ロット	9月16日(火)		9月29日(月)	約6万世帯		10月8日(水) 10月12日(日)	10月17日(金)	10月29日(水)
第3ロット	9月22日(月)		10月6日(月)	約6万世帯		10月15日(水) 10月19日(日)	10月24日(金)	11月5日(水)
予備ロット(第1・第2)	10月20日(月)		10月27日(月)	約5千世帯		11月5日(水) 11月9日(日)	11月14日(金)	11月26日(水)
	10月27日(月)		10月31日(金)	約5千世帯		11月12日(水) 11月16日(日)	11月21日(金)	12月3日(水)

他都市圏ヒアリング結果

・他都市圏では、最終的には全てのロットの回収状況で予備ロット発送有無を設定するが、第1・2ロットの回収状況次第では早めに予備ロットの投入を判断

実態調査の体制

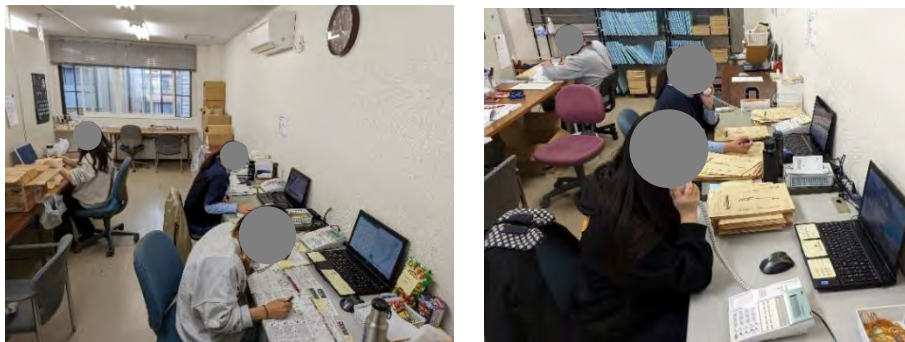
サポートセンターの設置・役割

- パーソントリップ(PT)調査の**実施本部(サポートセンター)**を設置し、**電話対応や調査票の点検・整理を担う。**
- 個人情報を扱うことから、**セキュリティ管理を徹底。**(**鍵付きの保管庫**を用意する予定)

▼サポートセンターの概要

- 受付対応時間帯 平日9:00~17:00(土日祝は休み)
- 開設期間 9/1~12/25(予定)

▼サポートセンターにおける電話対応、調査票の点検整理の状況



※画像を一部加工しています

出典:帯広圏パーソントリップ調査報告書(北海道)

▼サポートセンター内の鍵付き保管庫イメージ (通常は施錠し必要時のみ開錠)



※令和6年度札幌市活動
試行調査の事例

▼返信用封筒(サポートセンター宛、日曜調査世帯用)

調査票中央局 承認 1674
 差出有効期間 2025年 12月31日まで
 <切手貼付>

道央都市圏パーソントリップ調査
 サポートセンター 行

(調査受託者 株式会社ドーコン)

返信用封筒

— 返信前にご確認ください —

【世帯票について】
☐ 世帯の方全員(現在同居されている5歳未満の方も含めたご家族全員)についてご記入いただけます。

【個人票(平日、日曜)について】
☐ 5歳以上の世帯の方全員についてご記入いただけましたか。
☐ 帰宅した場所についてもご回答いただけましたか。
☐ 平日と日曜の両方にご回答いただけましたか。

ご記入された「世帯票」、「個人票(平日)」、「個人票(日曜)」をこの封筒に入れて、ポストに投函してください。

ご協力ありがとうございます
切手を貼らずに投函してください

調査主体	北海道 千歳市 南幌町	札幌市 恵庭市 長沼町	小樽市 北広島市 新篠津村	岩見沢市 石狩市	江別市 当別町
------	-------------------	-------------------	---------------------	-------------	------------

実態調査の体制

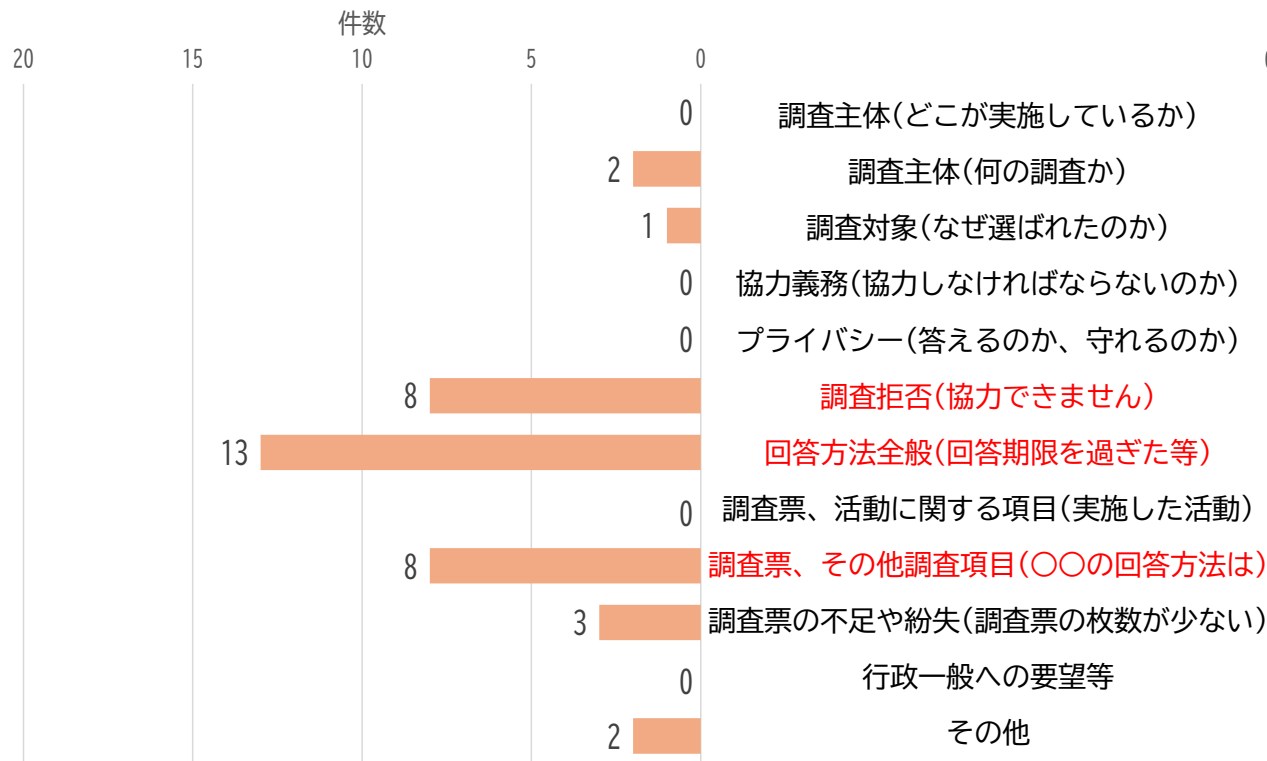
想定される問い合わせの種類

- 調査票の**記入方法に関する問い合わせ**、**調査票の追加送付**などは、基本的にサポートセンターの常駐スタッフが対応。
- 「本当に行政の調査か?」、「回答は義務か?」など、**調査の真偽確認や協力可否の問い合わせは自治体に寄せられる傾向。**
- 想定される問い合わせに対しては、**あらかじめ基本的な回答を用意・共有**することはもとより、**必要な情報への辿り着き方を複数用意する**など、**調査対象者に情報を届ける工夫**が重要。

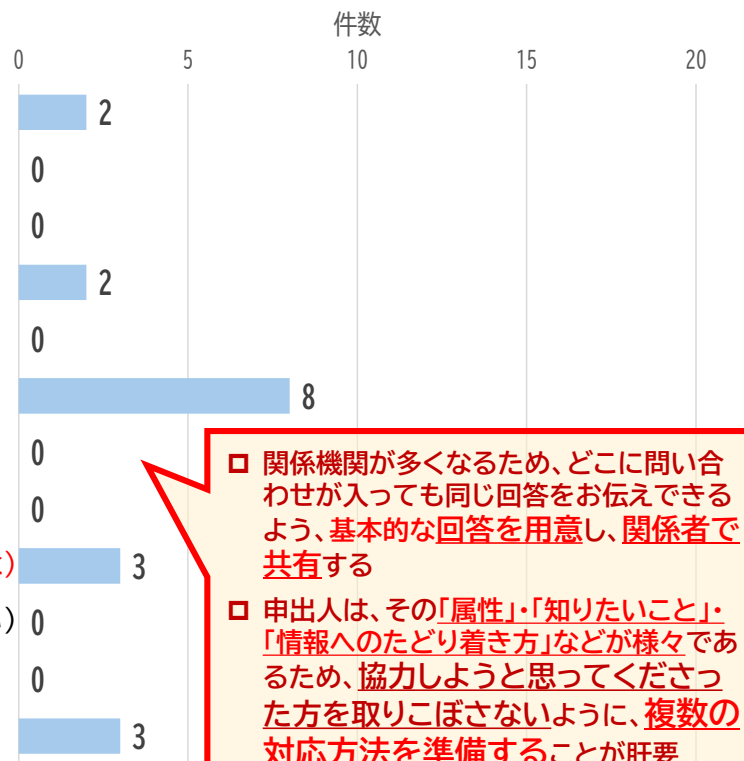
【令和6年度札幌市活動試行調査の問い合わせ状況】

$$\text{【問い合わせ割合】} \frac{\text{（問い合わせ件数）} 55 \text{（件）}}{\text{（配布数）} 2,360 \text{（世帯）}} \div 2.3\%$$

▼問い合わせ状況 ※サポートセンター対応 37件



▼問い合わせ状況 ※自治体(札幌市)対応 18件



- 関係機関が多くなるため、どこに問い合わせが入っても同じ回答をお伝えできるよう、**基本的な回答を用意し、関係者で共有する**
- 申出人は、その「属性」・「知りたいこと」・「情報へのたどり着き方」などが様々であるため、**協力しようと思ってくださった方を取りこぼさないように、複数の対応方法を準備することが肝要**

他都市圏ヒアリング結果

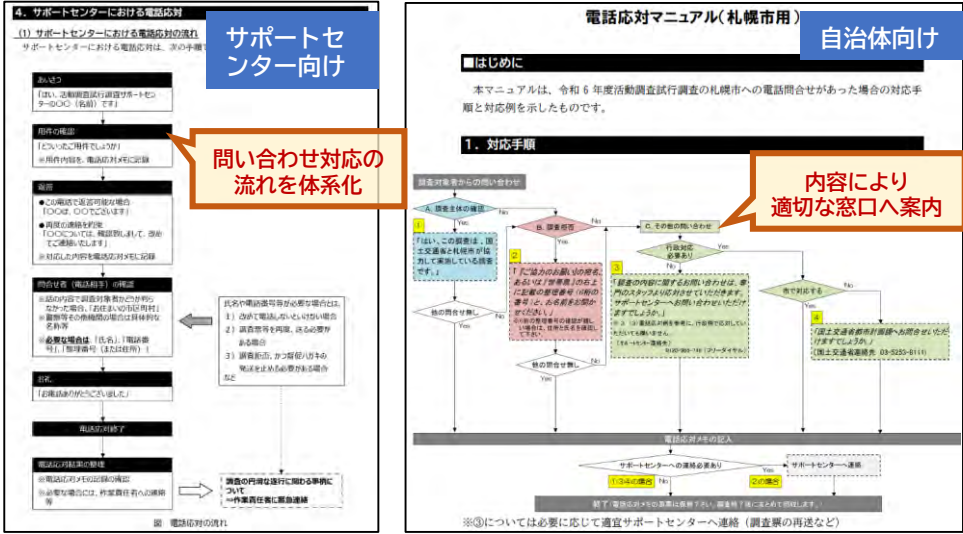
- ・他都市圏では、調査票の記入方法や調査票の追加送付などに際してはサポートセンターで対応し、**調査の真偽確認などは自治体で対応**するといった役割分担を行っている

他都市圏が実施している問い合わせ対応の工夫(電話対応・メール対応)

- 通常、PT調査ごとにサポートセンターを設け、**常駐スタッフによるきめ細やかな電話対応**を実施。
- サポートセンター向けや自治体向けなど、**立場に応じた電話対応マニュアルを整備し、調査体制の全体像を共有。**

手法③:電話対応・対応マニュアルの整備

立場別のマニュアルによりスタッフの役割分担を可視化し
関係者の連携により対応を行う工夫



出典: 令和6年度札幌市活動試行調査

電話対応・対応マニュアル整備の特徴

メリット	デメリット
□ 直接対話することで、問い合わせに対して丁寧に対応可能 □ 問い合わせの内容に応じて、相応しい窓口へ案内することが可能	□ 対応可能な時間帯が限定され、人によっては利用不可 □ 電話回線数、電話対応人員が限られるため、集中した際は、繋がらない場合がある

- 圏域によっては、問い合わせ先の1つに**行政機関のメールアドレス**を設け、**問い合わせフォーム**として運用している事例あり。
- HP上の想定QAと併用することで、**QAだけでは対応しきれない領域を補っている**ものと推察される。

手法④:メール対応

※ 実施している圏域が少なく情報が多くないため推定により整理

HP上のQAに加えて問い合わせフォームを設け
問い合わせへの個別対応を行う工夫



※よくあるQ & Aのページもご確認ください。

ご意見・お問い合わせにつきましては、以下の

他の対応手法と組み合わせることで効果を発揮する

下の「お問い合わせ」枠にあるお問い合わせフォームをクリックして入力してください。
(都市計画・モノレール課の代表メールへ送信されます。)

お問い合わせフォーム

出典: 沖縄県HP

メール対応の特徴

メリット	デメリット
□ 問い合わせする方の好きな時間に要件(質問)を連絡することが可能 □ 行政機関のアドレスを使うことで信頼性を高めることができる可能性がある	□ サポートセンターと行政、どちらのアドレスを用いたとしても常時対応は不可 □ きめ細やかな個別対応を行う趣旨を叶えるためには、回答作成に時間を要する可能性が高い

他都市圏ヒアリング結果

・他都市圏ではメールによる対応は行っていない。事前に電話対応マニュアルを作成し、サポートセンターや自治体に周知したうえで電話にて対応

他都市圏が実施している問い合わせ対応の工夫(チャットボット)

- 頻度が少ない標本調査(サンプル調査)であるパーソントリップ(PT)調査では、チャットボットを導入した事例はない。
- 一方、5年に1度実施される全数調査である国勢調査では、電話照会件数の削減、時間外の被験者利便向上を目的に、令和7年からチャットボット機能を導入予定。令和6年4月から構築し始め、令和6年にプレ調査を実施したうえで本調査に取り組むなど、早い段階から1年半もの時間をかけて取り組まれている。なお、令和2年の国勢調査でチャットボット導入の実証実験に取り組んだ自治体の結果では、電話受付が約8割、チャットボットが約2割と、電話対応が圧倒的に多い。

手法⑤:チャットボット

HP上などにチャットボット機能を
設け質問への即時対応を行う工夫

導入検討上の留意点(タイプの違い)

- 国勢調査のような定型的な調査においては、事前に用意されたシナリオに基づいて応答する「シナリオ型」が効率的とされる。(※想定外の質問には対応が困難)
- 一方、文脈理解を伴うような質問が想定される場合は「AI型」が有効とされるが、文脈を誤解する可能性も否定できず、誤回答のリスクがある上、構築費も高価。
- 活用するシーンに応じて選択し、検討する必要がある。

出典:総務省統計局HP内、「令和7年国勢調査 調査の円滑な実施に向けた主な取り組み」

【プレ調査(令和7年国勢調査第3次試験調査)で採用されたチャットボット画面】

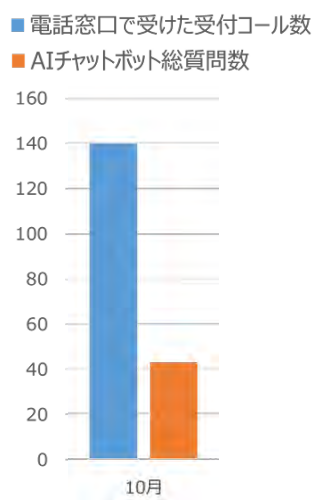
- 令和6年4月より構築開始
- 令和6年6月8日～7月15日に調査



【令和2年国勢調査におけるチャットボットの実証実験結果】

□ 周知不足、機能性・操作性の課題などから、チャットボットの利用が低迷

時間帯	チャットボット 質問数	電話受付 質問数	質問数 合計
平日 電話受付 時間内	26件(14.2%)	140件(76.5%)	166件(90.7%)
平日 電話受付 時間外	5件(2.7%)	—	5件(2.7%)
土日祝日 電話受付 時間外	12件(6.6%)	—	12件(6.6%)
全時間帯 合計	43件 (23.5%)	140 (76.5%)	183 (100%)



出典:「AIチャットボット実証実験」
(群馬県安中市、NTT東日本群馬支店、2021年2月5日)

チャットボットの特徴

メリット	デメリット
□ チャットボットは24時間365日、深夜、休日等いつでも利用可能 □ よくある質問への対応が自動化されるため回答スタッフによる回答のばらつきが少なく、常に同じ回答が可能	□ シナリオ型の場合、想定外の質問に対応できないことから、様々な質問を想定した準備に時間と労力を要する(※PT調査の一般的事項はともかく、調査票への細かな対応は困難) □ また、システム改修の度に経費を要するため、QAを更新・充実させる方法とは相性が悪い □ AI型の場合、質問の意図を誤解する可能性を否定できず、回答を誤るリスクがある。そのため、複数かつ細かな調査票の記載に関する専門的な問い合わせや、被験者ごとに柔軟な対応が求められる個別対応、クレーム対応には不向き □ システム構築が高額のため、頻度が少ない調査のために環境を整えるにはコストが割高となる

道央都市圏における対応体制

- 道央都市圏においては、サポートセンターにおける対応窓口、行政との連携に加え、HP上のQAを充実させる考え。
- 調査票に同封するあいさつ状などでHPに問い合わせ先を掲載するほか、SNSを活用した周知により、多くの方に協力してもらえる調査環境の構築を目指す。

▼道央都市圏の今回調査の調査物件（あいさつ状）にHPアドレスやQRコード、サポートセンターや行政の問い合わせ先を掲載

この用紙は調査に必要な情報が記載されています。回答を終えるまで、大切に保管してください。

調査の詳細は、こちらからご確認いただけます

道央PT 検索

道央都市圏パーソントリップ調査ホームページ
https://www.douou-pt.jp

▼サポートセンターや自治体向けの電話対応マニュアルを整備し、問い合わせの体制を構築

サポートセンター向け

令和6年度活動調査試行調査

電話対応マニュアル
(サポートセンター用)

令和 6(2024)年 10月

国土交通省
札幌市

4. 電話対応メモの作成

電話対応メモは、問い合わせ内容に関わらず、できるだけ全て記録をお願いします。

サポートセンターへの連絡が必要な内容については、できるだけ速やかにサポートセンターへ連絡してください。

サポートセンターに連絡が必要な内容

- 「調査用紙」
- 「調査票が不足しているため追加で郵送する」
- 「対象者に電話して記入方法を説明する」(調査対象者からサポートセンターへのかけ忘れに応じていただけない場合)

サポートセンターへの連絡の際、電話対応メモをメールで送信していただいても構いませんが、個人情報(氏名・住所・電話番号など)が含まれる欄は切り取るか、塗りつぶして送信し、その後電話で確認するなど、個人情報の扱いに注意をお願いします。

記入した電話対応メモ(原票)は、保管していただき、調査終了後にサポートセンターへまとめて提出をお願いします。調査実施上の問題把握の参考資料にさせていただきます。

自治体向け

「調査用紙」

「調査票が不足しているため追加で郵送する」

「対象者に電話して記入方法を説明する」(調査対象者からサポートセンターへのかけ忘れに応じていただけない場合)

など

▼上記HPアドレスに加え、WEB調査システムにおいて、QAを掲載。

よくある質問

第5回道央都市圏パーソントリップ調査

1 ログイン 2 調査のご説明 3 世帯構成の回答 4 回答者の選択 5 回答者の回答

第5回道央都市圏パーソントリップ調査に
みなさんご協力をお願いします。

ログインIDとパスワードを入力し、ログインボタンを押してください。

ID: 12 - 123 - 1 - 12345 - A パスワード:

ログイン

よくある質問

■パーソントリップ調査について

Q 何のための調査なの？

A パーソントリップ調査は、どのような人が、(どのような時間帯に)、(どのような目的で)、(どのような交通手段で)、「どこからどこへ」移動したかなど、人の平日1日の移動を調べることにより、商業のまちづくりや交通計画など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しています。詳しい内容は、以下のページを確認ください。

▶パーソントリップ調査とは

Q 調査はどこで実施しているの？

A 国土交通省、交通院、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、横浜市、川崎市、さいたま市、相模原市が調査主体となって実施しています。

Q 調査結果は何に活用されるの？

A 調査結果は、道路の活用緩和、鉄道の駅増設、高層住宅の移動対策、都市計画マスタープランや土地利用計画などの計画策定、低炭素まちづくり計画、帰宅通勤者対策の検討、商業地・観光地分析など、さまざまなまちづくりの施策で活用されています。

▶パーソントリップの活用方法と主な事例

出典:東京都市圏交通計画協議会HP

▼QAを適宜更新

・ポータルサイトとなるHPや、WEB調査システムサイト内にQAを整備後、サポートセンターや行政への問い合わせ内容を収集し、新たなQAが必要と判断した際は、定期的にQAを更新。

出典:令和6年度札幌市活動試行調査



SNSを活用し周知



補完調査の実施内容

補完調査の概要 スクリーンライン調査

スクリーンライン調査の概要

- 標本調査であるPT調査において、**OD交通量の精度チェック**のために実施。
- スクリーンラインは**大きく東西を分断する豊平川スクリーン**を設定。
(スクリーンラインを横断する橋梁部、峠部で自動車交通量を把握(23断面))

実施の考え方

1. PT調査と同時期に実施される**令和7年度全国道路・街路交通情勢調査(道路交通センサス)**や**警察所有のトラフィックカウンター(以下、警察トラカン)**の観測結果を**積極的に活用**。
2. これら2つの調査結果を活用できない地点は**実測調査を実施**。

【実測調査地点の調査方法】

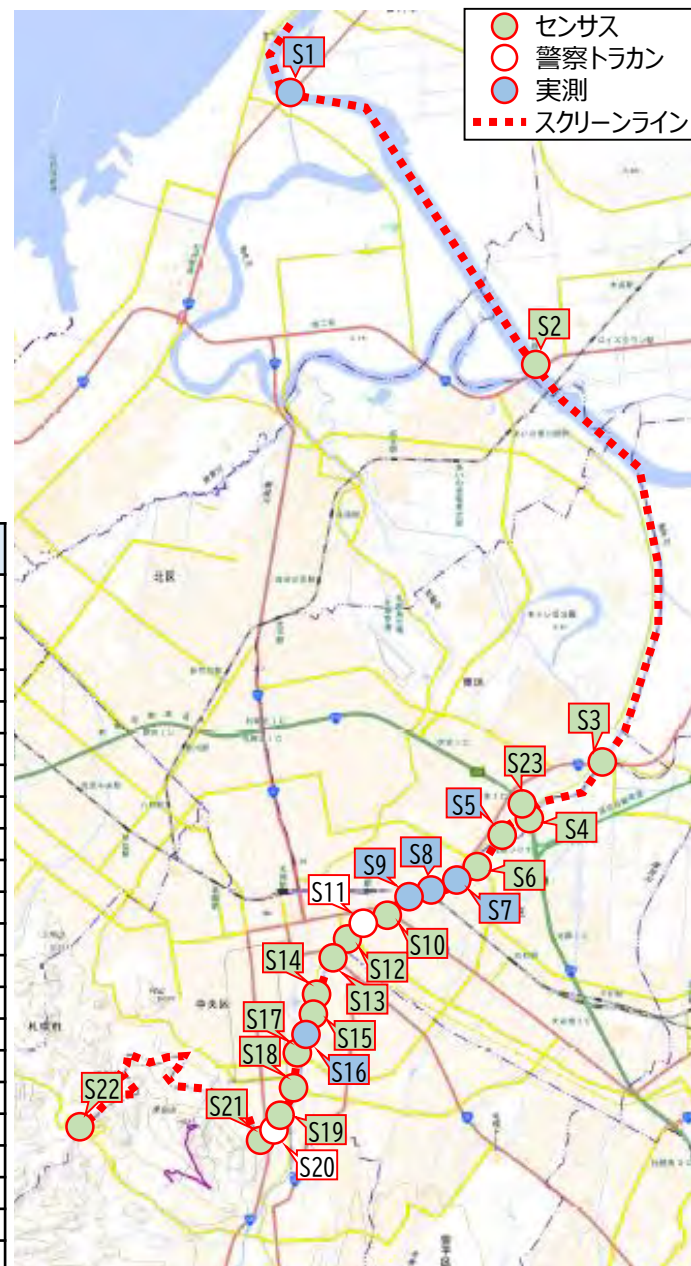
- 調査日：令和7年10月1日(水)予定
(予備日:10月8日(水)、15日(水))
- 調査時間:7:00~19:00(昼間12時間)
- 車種分類:自動車類※
(※乗用車、バス、小型貨物車、普通貨物車)

他都市圏ヒアリング結果

・他都市圏のスクリーンライン調査では、警察トラカンと全国道路・街路交通情勢調査の交通量観測結果を活用。警察トラカンとスクリーンラインが離れている場合でも、沿道状況や交差道路の状況から交通量の変化が少ない場合には警察トラカンを活用可能と判断。今回の調査でも沿道状況、交差道路の状況より、警察トラカンと全国道路・街路交通情勢調査の交通量観測結果を積極的に活用。

▼スクリーンライン調査地点

地点名 No.	調査地点	路線名	R7把握方法
S1	石狩河口橋	国道231号	実測
S2	札幌大橋	国道337号	センサス
S3	雁来大橋	国道275号	センサス
S4	豊水大橋	国道274号	センサス
S5	北24条桜大橋	宮の森・北24条通	実測
S6	環状北大橋	環状通	センサス
S7	北13条大橋	北13条・北郷通	実測
S8	上白石橋	市道鉄北線	実測
S9	平和大橋	平和通	実測
S10	東橋	国道12号	センサス
S11	水穂大橋	南郷通	警察トラカン
S12	一条大橋	南1条通	センサス
S13	豊平橋	国道36号	センサス
S14	南七条大橋	南7条・米里通	センサス
S15	南大橋	菊水・旭山公園通	センサス
S16	幌平橋	市道幌平橋通線	実測
S17	南19条大橋	環状通	センサス
S18	南22条大橋	白石・藻岩通	センサス
S19	山鼻橋	豊平川通(左岸)	センサス
S20	中南ふれあい橋	福住・桑園通	警察トラカン
S21	山鼻川橋	国道230号	センサス
S22	小林峠	道道西野真駒内清田線	センサス
S23	雁来IC~札幌JCT	道央自動車道	センサス



▲スクリーンライン調査地点

注意:本資料は令和3年度全国道路・街路交通情勢調査の情報より作成しているため、令和7年度の同調査の内容によっては、一部変更となる場合がある。