

道路行政マネジメントガイドンス

～ 基本的考え方と好事例集～

平成16年10月版

目次

1. ガイドンスの位置づけ	2
2. 道路行政マネジメントの実践に向けた取組み	5
3. 政策テーマごとの取組みのヒント	7
(1) 交通安全	8
(2) 渋滞	13
(3) 路上工事	18
(4) 管理	22
(5) コミュニケーション	25
4. ガイドンスの活用と今後の課題	30

国土交通省 道路局

成果志向の道路行政を着実に浸透させるためには、本省、整備局、事務所各々の役割を踏まえつつ、「成果を意識した道路行政マネジメントへの転換」を目指し、互いに連携して積極的に実践することが重要である。

1. ガイダンスの位置づけ

(1) 成果志向の道路行政マネジメント・業務運営へ

成果志向の道路行政マネジメントは、事業による成果を上げ、その結果を外部に対して説明できるようにすることが目的である。マネジメントをスタートするにあたって、17指標の設定、業績計画書・達成度報告書の公表、制度や予算要求への反映など、政策レベルでの取り組みを行ってきた。これからは、事業実施において死傷事故率や渋滞損失などを下げるといった、成果を意識した現場レベルでの実践が重要である。

現場においては、目標とする成果(アウトカム)を向上させる方法が分かりにくいとの意見が多い。そのため、自らが制御でき、かつ事業実施の実感を得られる整備量(アウトプット)に着目した実践的な方法も大切である。但し、向上させるアウトカムを意識しながら、それを実現するためのアウトプットを見つけ、具体的な対策箇所を抽出することが「実践」における課題である。

「実践」にあたっては、本省 - 整備局 - 事務所等が一体となり、また地方自治体と連携し、自らの改善点や工夫に気付く「考える組織」となって問題解決にあたるのが重要となってくる。そのために、本省から現場までが、死傷事故率や渋滞損失などを活用した標準的なプロセスにより問題意識を共有し、課題の高い箇所の抽出や施策の効果を把握する。また、現場では地域の実情に応じた工夫を取り入れ、地域住民の理解と共感を得る「実践」を図ることが必要である。

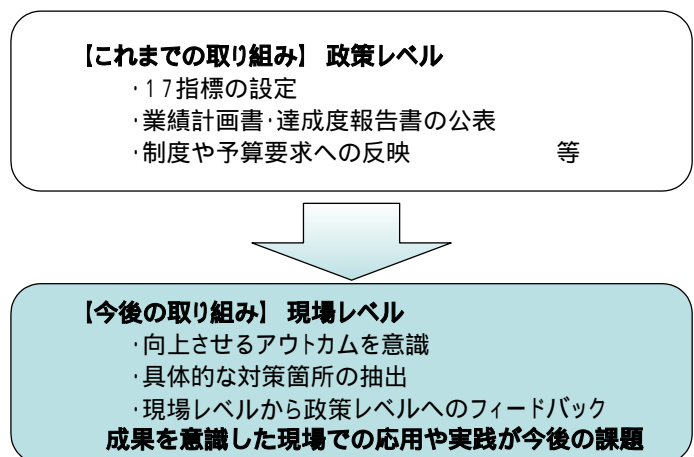


図1 成果志向の道路行政マネジメント・業務運営

交通安全を例にすると、各組織は事故率曲線を用いて課題の大きい箇所を抽出するという標準的なプロセスにより問題意識を共有し、各々がその問題意識を前提としつつ工夫して行政判断や業務を実施していくことになる。

事務所においては、事務所管内の課題の高い箇所を認識し、個別箇所のモニタリング、対策に関する詳細な分析、対策のコストなどを踏まえ、対策を実施すべき箇所を抽出し、具体的な対策を立案・実施する。あるいは、道路パトロールの際に、交通安全の観点から、優先度明示方式により抽出された死傷事故率の高い区間を重点的にパトロールする。目標とするアウトカムを得るため何に取り組むべきか、実際の現場で考え、実践することが重要である。

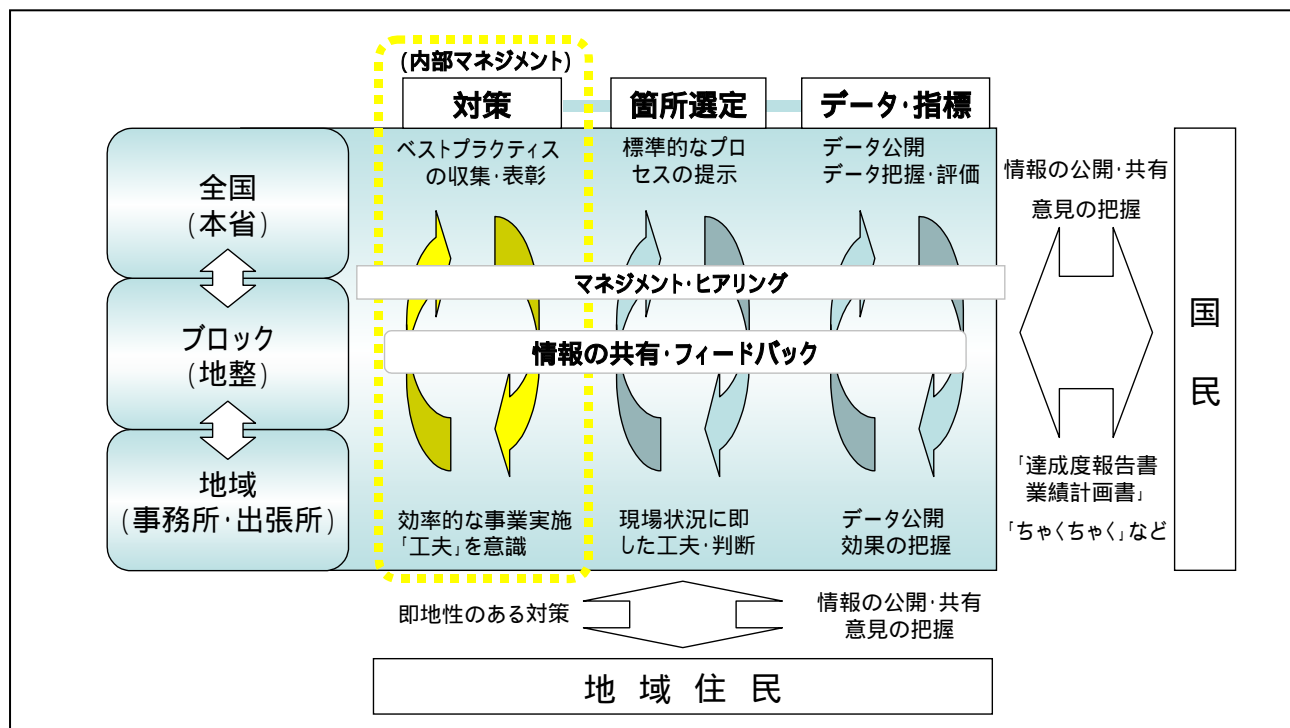


図2 組織間の連携のイメージ

(2) 道路行政マネジメントガイダンスの役割

このような背景から、道路局では、全国各地の事業展開・管理の実情を把握し、アウトカムを達成するためにどのような施策・事業をとればいいのかなどの行政判断等を支援する仕組みを企画するとともに、参考となる好事例をまとめた。

これまでは、現場職員の経験等をもとに個別の事業を実施してきたが、本ガイダンスでは、より客観的・効率的な「行政判断」の方法を示すこと、つまりアウトカムと事業実施の間の「つなぎ」について解説することを目的とする。例えば、事業実施の際にはまず、全国または地域毎にどれだけ渋滞があるかを把握して事業箇所を明確にすることが求められる。その際に、アウトカムを達成するために、優先順位を誤らずに事業箇所を抽出する手法、及び具体的な事例を明らかにすることが「道路行政マネジメントガイダンス」の役割である。

なお、本ガイダンスはアウトカムと事業実施間のつなぎではあるが、自動的に予算付けを意味するものではない。

また、事業箇所を抽出した上で、事業のコストも勘案しつつ、効率的に事業を実施していくことも重要な課題であるが、具体的な対策立案にあたっての考え方や事例については、本ガイダンスでは扱わず、他のマニュアル等にゆずることとする。

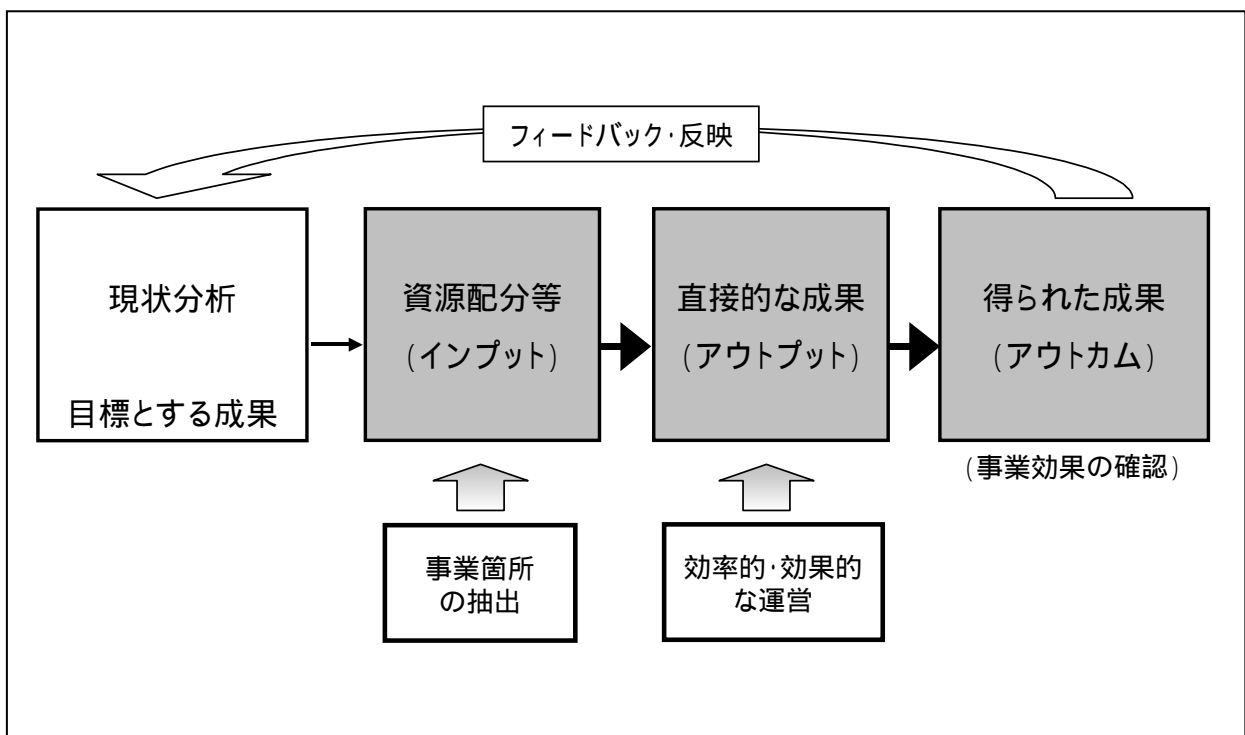


図3 地域・整備局レベルの道路行政マネジメントの流れ

2. 道路行政マネジメントの実践に向けた取組み

(1) 客観的なデータに基づく仕組みの導入

課題を明らかにし、反省を改善につなげることにポイントを置いて分析を行うために、次の客観的なデータに基づく仕組みを導入する。

課題の多い区間の抽出方式の導入（優先度明示方式）

- 効果的・効率的に事業を進めるため、対策の必要性を示す客観的データ（死傷事故率、渋滞損失時間など）を、課題の高い順に並べて優先的に対策すべき箇所を明示する「優先度明示方式」を導入する。

優先度明示方式を適用する「交通安全」や「渋滞」分野では、目標とする成果を達成するためには、課題の高い事業箇所を抽出し、かつ地域の実情を把握して事業箇所を選定することが必要。

道路行政運営への競争原理の導入（ベンチマーキング方式）

- 道路管理や国民への情報開示などの日常的な取り組みについては、競争原理を導入する。
- 事務所別などの達成度を公表する「ベンチマーキング方式」を導入することにより、良好な成果をあげている他主体の取り組みを学び、自らの改善点や工夫に気付く、より自発的な行政運営を促進する。

ベンチマーキング方式を適用する「路上工事時間」や「コミュニケーション」分野では、絶対的な目標は明確でないため、自分のポジションを確認した上で、他のいい取り組みを学習して、自らの取り組みに反映させることが必要。

(2) 情報共有・蓄積の仕組みづくりへ

成果志向の道路行政マネジメントを目指し、本省と整備局、事務所など地域レベルにおいて様々な取り組みを行っている。

- ・ マネジメントヒアリング
- ・ 各地での様々な工夫（渋滞、交通安全などの課題解決、住民への広報など）
- ・ ベストプラクティス集（冊子、イントラネット上での広報事例など）
- ・ 地域版の達成度報告書・業績計画書の策定（地域の状況に応じて柔軟に対応）

ガイダンスそのものを、イントラネットを用いて共有する仕組みづくりも実施する。その目的は以下の通りである。

- ・ ガイダンスを常に見ることができる
- ・ 好事例をできるだけ多くの立場の人が共有することができる
- ・ 仕組みの検討の進展や状況の変化に応じて、随時更新することができる



図4 イン트라ネットを用いた情報共有：道路局の知恵袋（整備局・国総研 Ver.）

3. 政策テーマごとの取組みのヒント

これまで関心が高く、前章で述べた仕組みを利用して検討が進んでいる次の5テーマについて、課題の多い箇所を抽出を行うためのデータ、整理方法等についてその詳細を提示する。

(1) 交通安全、(2) 渋滞

(3) 路上工事、(4) 管理、(5) コミュニケーション

これらの方法ですべての課題を捉えることはできないが、基本的な手法として広く活用していくこととする。以下に、各テーマにおける検討の流れ(フロー)を示す。

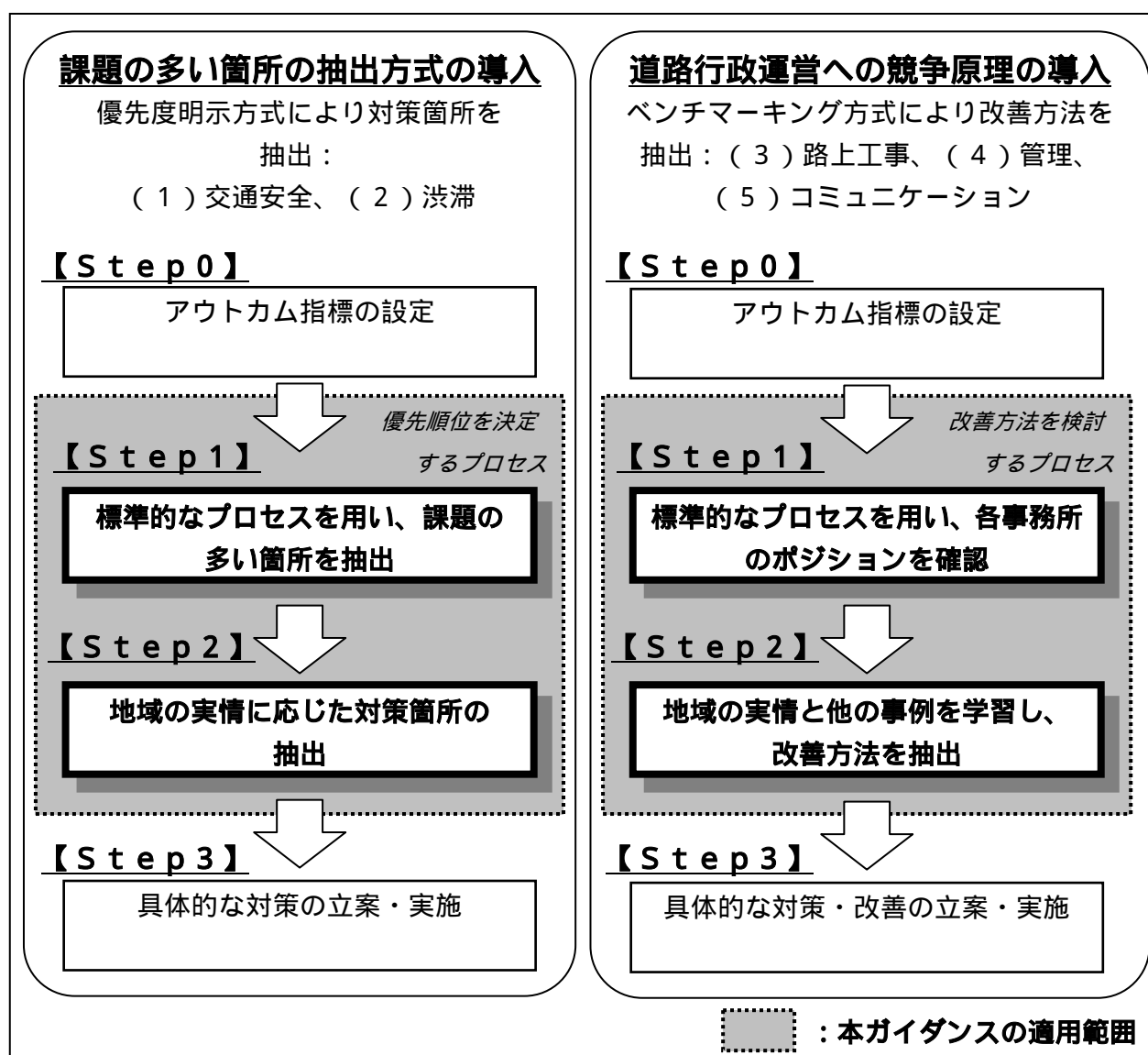
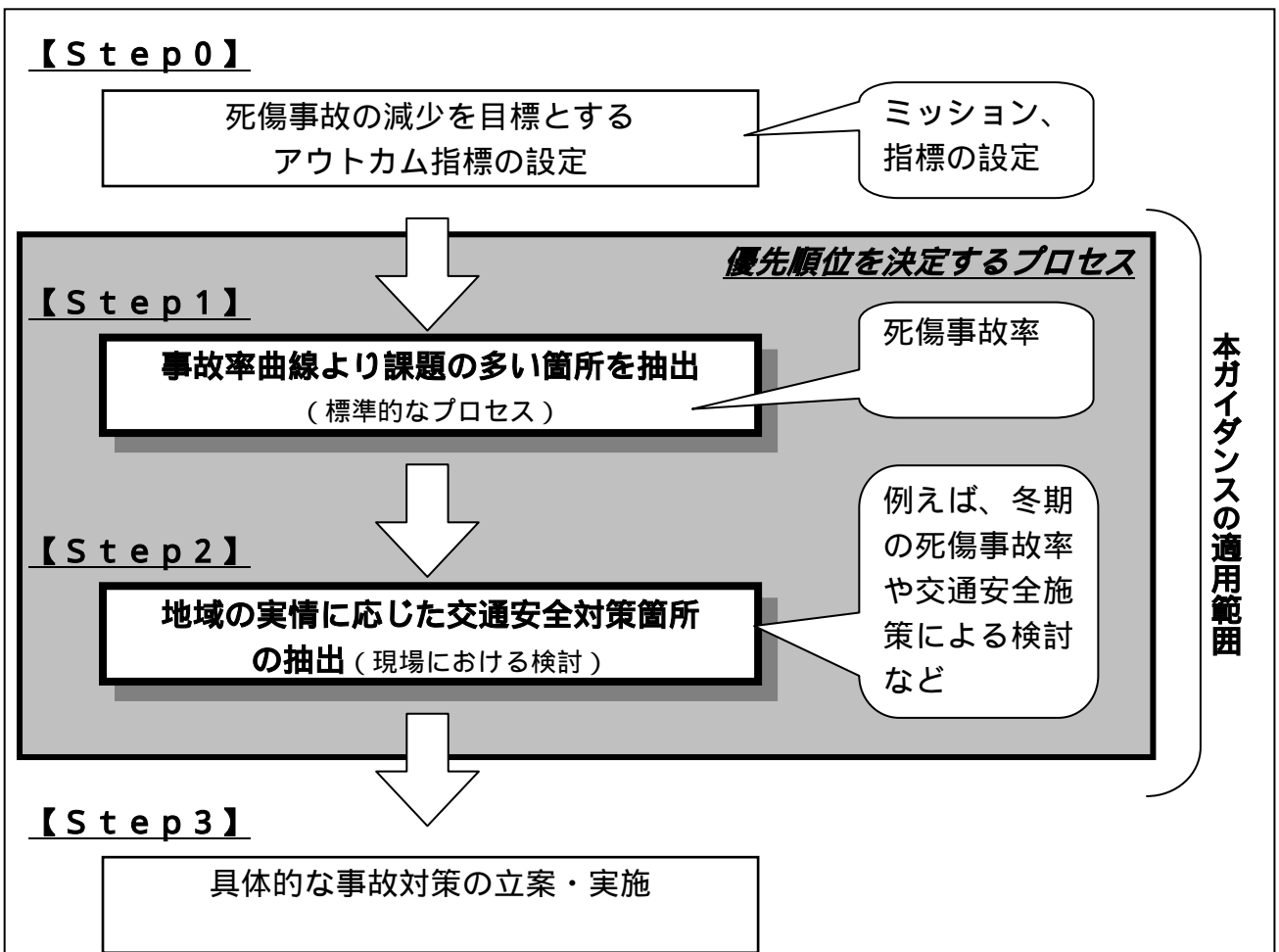


図5 検討の流れ(フロー)

(1) 交通安全

【1】優先度明示方式（事故率曲線）を用いて優先的に対策すべき箇所を明示する方式

1) 検討の流れ（フロー）



2) 解説

【Step 0】死傷事故の減少を目的とするアウトカム指標の設定

我が国では年間90万件以上の交通事故が発生し、約8千人もの尊い命が奪われている現状にあり、自動車走行台キロ当たりの死傷事故件数である死傷事故率は、他の先進国と比較してもかなり高い値を示している。

そこで、交通事故の発生状況を定量的に示す「死傷事故率」を、アウトカム指標として設定している。

【Step 1】事故率曲線より課題の多い箇所を抽出

1.基本的な考え方

幹線道路においては、全体の1割に満たない区間で全事故の半数以上が発生（単路部）しており、事故の集中する区間において対策を行うことが効果的と考えられる。

そこで、対策実施区間の選定に当り、死傷事故率の高い区間を順に並べた曲線（事故率曲線）を、その重点的基本データとして活用する手法を取り入れる。

2.事故率曲線の書き方と判断の仕方

事故率曲線を作成し、死傷事故率の高い区間から優先的に事業区間を選定する。

< 事故率曲線作成の基本的考え方 >

区間の分割

区間の分割については、（財）交通事故総合分析センター（ITARDA）において、以下の考え方により分割した区間を基本とする。

- ・交差点と単路部に分類（事故の発生形態が異なる）
- ・単路部について、道路種別、交通量、沿道条件毎に、「事故が一様に発生すると仮定すると1年に1件事故が発生する区間」に分割（区間延長は0.2～1.0kmが原則であるが、交差点間においては200m以下の区間もありうる）

対象区間の抽出

- ・分割した区間毎の死傷事故率に着目し、区間を死傷事故率に基づき順位付けを行う。

< 事業実施区間選定の考え方 >

直轄国道を含む県内の幹線道路を対象として事故率曲線を作成する。

県別の幹線道路の死傷事故率の平均値を算出する。

上記で算出した死傷事故率の平均値の2倍を基準値とし、死傷事故率が基準値を超える区間をまず優先事業区間として検討する。

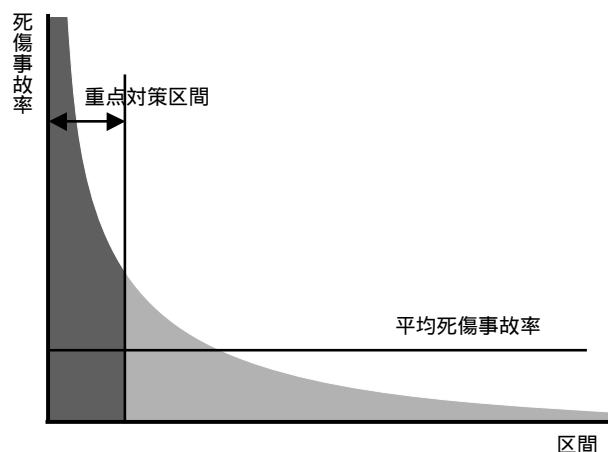


図 事故率曲線と実施区間選定のイメージ

3.留意点

事故データのデータベース化には長期間を要するため、事故率曲線の作成は過去のデータに基づかざるを得ない。そのため、事故率曲線により抽出した区間において対策を行った効果が、次年度に集計される事故率曲線に反映されない。

対策を行った区間のうち代表的な区間については、対策実施前後における当該区間の死傷事故件数の変化を確認することで対応する。

【Step 2】地域の实情に応じた交通安全対策箇所の抽出

優先度明示方式はあくまで課題の大小について明示する手法である。そのため、実際の事業区間の決定に際しては、事故の発生状況(死亡事故、時間帯別、季節別)、地元の事情、気候などの地域特性、交通安全に関する施策(あんしん歩行エリア等)、事業実施の難易度等を勘案することが重要である。また、潜在的危険性を評価することも必要な場合がある。特にカーブが多い単路部などでは、事故統計に表れない物損事故についても考慮が必要な場合がある。

また、交通量が少ない区間や延長の短い区間で事故が発生した場合、死傷事故率が高くなるため、死傷事故率のデータのみにより判断すると優先順位を見誤る可能性がある(例えば、区間延長 1,000m、交通量 100 台/日の区間で事故が 1 件起こった場合の死傷事故率は約 2,700 件/億台キロであり、過大に評価され得る)。そのため、事故件数などの他の基礎データを用いてチェックする必要がある。

さらに、優先度明示方式を活用して選定した区間で取り組む対策と併せて、それ以外の区間においても、短期的に実施可能な対策(実施環境が整っており早期に実施可能で、かつ早期の効果発現が見込まれるもの)等を着実に実施することを忘れてはならない。

ただし、優先度明示方式により抽出された重点対策区間外において、地域の实情等を勘案して事故対策を実施する際には、その必要性については十分整理して示す必要がある。

【Step 3】具体的な事故対策の立案・実施

優先度明示方式で、優先的に事業を実施すべき区間を抽出したとしても、その区間で実施する具体的な対策を別途検討する必要がある。適切な対策を実施して事故を削減して初めて優先度明示方式の効果が発現するものである。

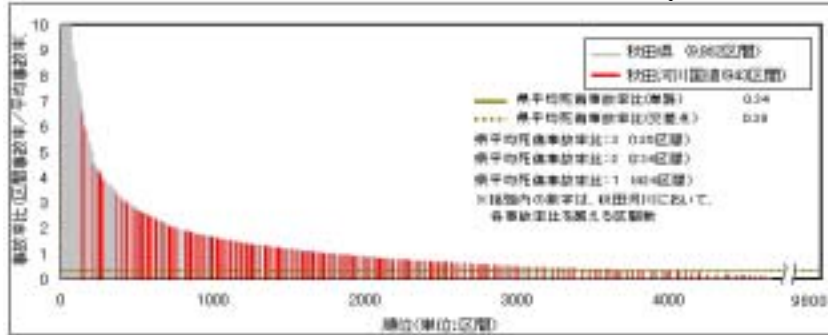
そこで、具体的な対策については「交通事故対策・評価マニュアル」、「交通事故対策事例集」を活用し、科学的な分析に基づいた対策を立案・実施することとする。

【 2 】地域の実情を考慮した例

地域や季節の特性に応じた工夫の必要性を示す事例（秋田）

【 Step 1 】事故率曲線より課題の多い箇所を抽出

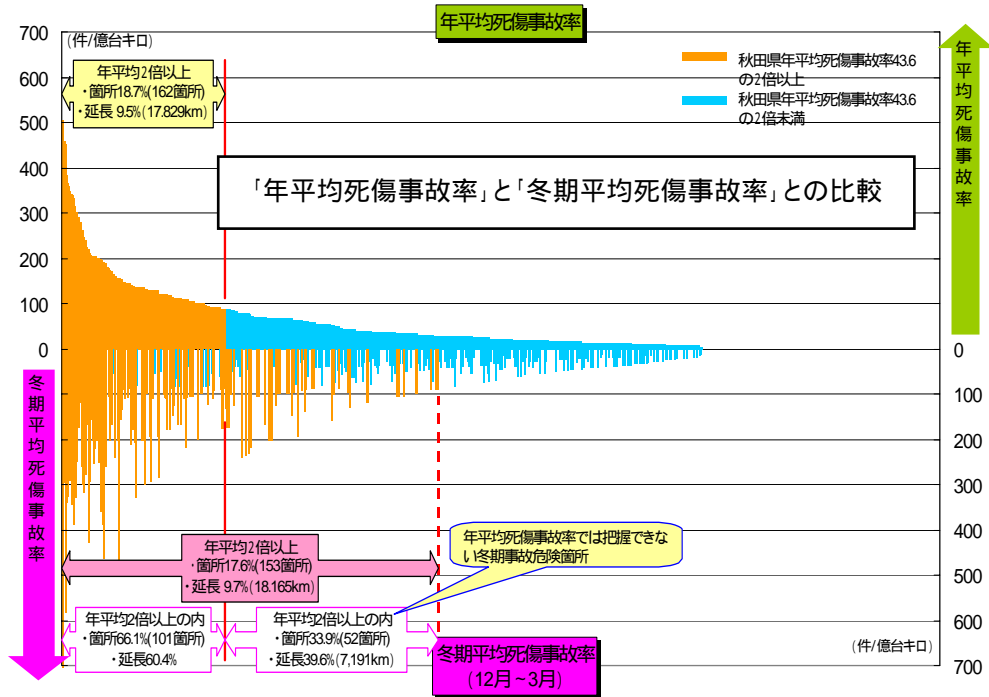
「年平均死傷事故率が県平均の2倍以上」の箇所を抽出（162箇所）



【 Step 2 】地域の実情に応じた交通安全対策箇所の抽出

「冬期の平均死傷事故率が県平均の2倍以上」の箇所を抽出（52区間）

年間を通しての死傷事故件数(率)に加え、冬期間(例えば、12~3月)の死傷事故件数(率)を加味するなど、地域や季節の特性を十分に考えることが必要である。



【 Step 3 】: 具体的な事故対策の立案・実施

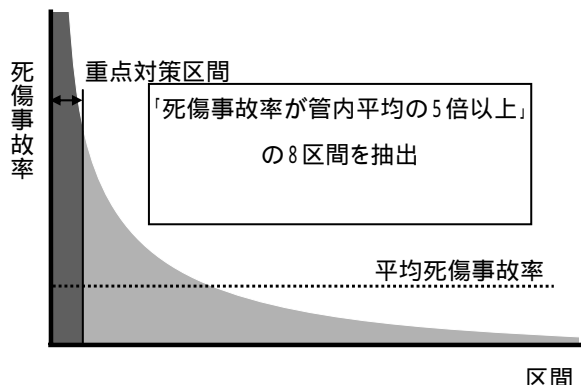
抽出された死傷事故率の高い危険箇所について、事故対策を実施。

重点的に対策する区間を抽出して対策を実施した事例（岡山）

【Step 1】事故率曲線より課題の多い

箇所を抽出

「死傷事故率が管内平均の5倍以上」
の区間を抽出（8区間）



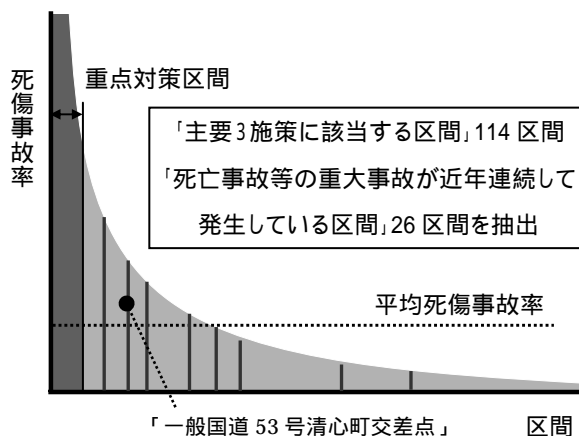
本事例では、管内平均の5倍以上としている。

【Step 2】地域の実情に応じた交通安全対策箇所の抽出

主要3施策のいずれかに該当する区間
を抽出（114区間）

- ・ 交通事故ワースト20
- ・ 事故危険箇所
- ・ あんしん歩行エリア

「死亡事故等の重大事故が近年連続して
発生している区間」（26区間）



【Step 3】具体的な事故対策の立案・実施

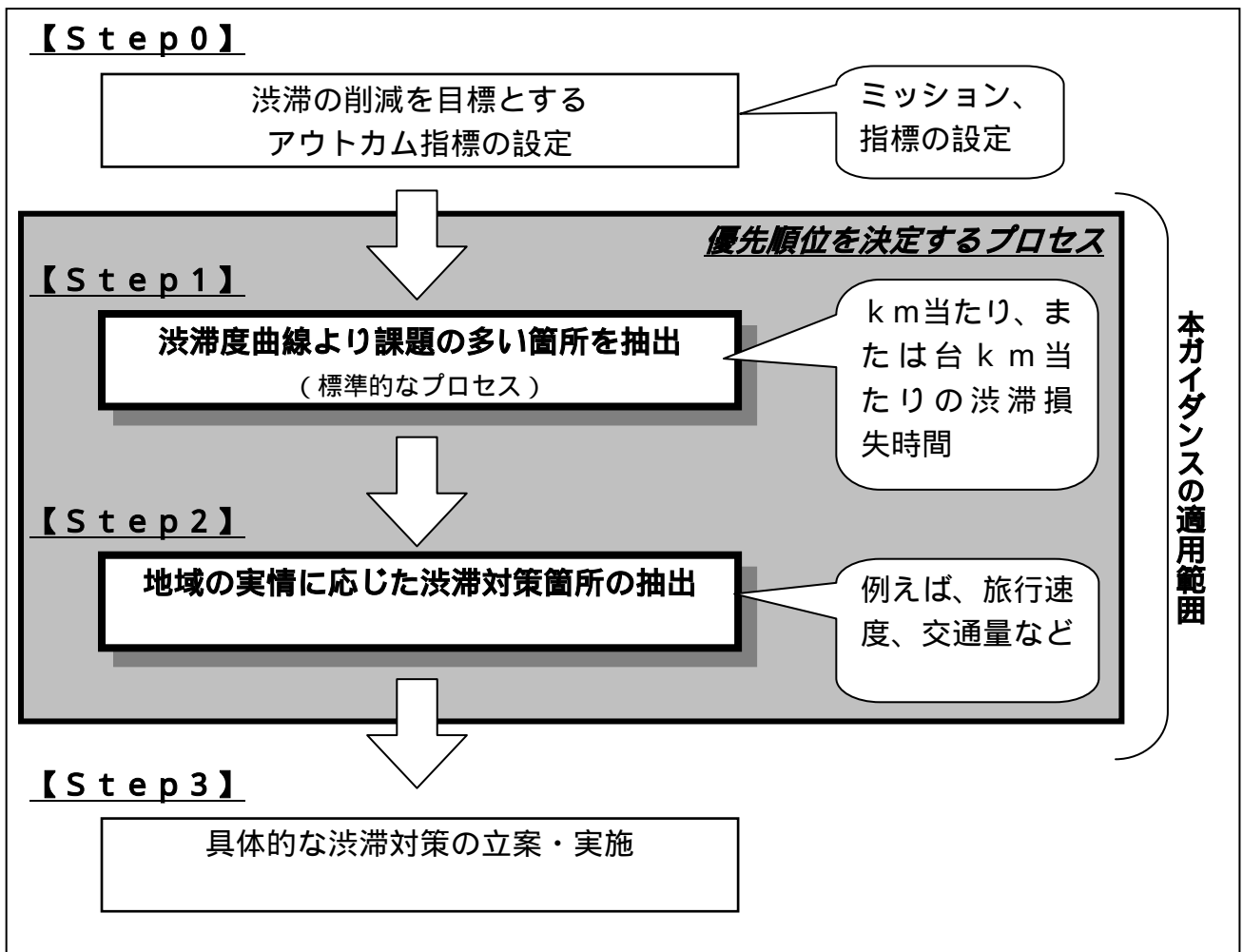
この方法により抽出された「一般国道53号清心町交差点」では、クレスト部(昇り勾配から下り勾配へ変化する区間)において多発していた追突事故を抑止するため、以下の対策を実施

- ・ 区画線を太くして走行車線が狭く見えるようにする工夫
- ・ 減速マークの標示により速度低下を図る
- ・ 交差点のカラー舗装を実施してドライバーの注意喚起

(2) 渋滞

[1] 優先度明示方式（渋滞度曲線）を用いて優先的に対策すべき箇所を明示する方式

1) 検討の流れ（フロー）



2) 解説

【Step 0】 渋滞の削減を目標とするアウトカム指標の設定

渋滞の著しい都市圏において、その実態を数量的に把握し、それをもとに事業を選別して実施する事が重要である。そこで、渋滞を数量的にわかりやすく表すアウトカム指標として、「道路渋滞による渋滞損失時間」を設定している。

【Step 1】渋滞度曲線より課題の多い箇所を抽出

1.基本的な考え方

渋滞損失を効率的に削減するため、渋滞損失の多い区間を抽出し、集中的な対策・実施を目指す。併せて対策による改善効果をビジュアルに表現することで、アカウントビリティの向上を図る。

2.渋滞度曲線の書き方と判断の仕方

渋滞度曲線（1 km当たり（台 km当たり）の渋滞損失時間をセンサス区間毎に多い順に並べた曲線）を活用する。

全国ベースで見た場合、センサス区間の上位約2割に渋滞損失の約8割が発生していることから、課題の大きい区間（箇所）を含むネットワークに集中的な対策が図られるよう、各整備局、事務所においても、同様の曲線を作成し、事業箇所選定や投資配分に配慮することが必要である。

< 渋滞度曲線作成の基本的考え方 >

区間の分割

- ・センサス区間

対象区間の抽出

- ・分割した区間毎の渋滞損失に着目し、区間を km 当たり（台 km 当たり）渋滞損失時間に基づき順位付け

< 事業実施箇所選定の考え方 >

- ・直轄道路を対象に、全国ベースで km 当たり（台 km 当たり）渋滞損失時間の多いセンサス区間の上位 2割の区間をまず優先事業区間として検討

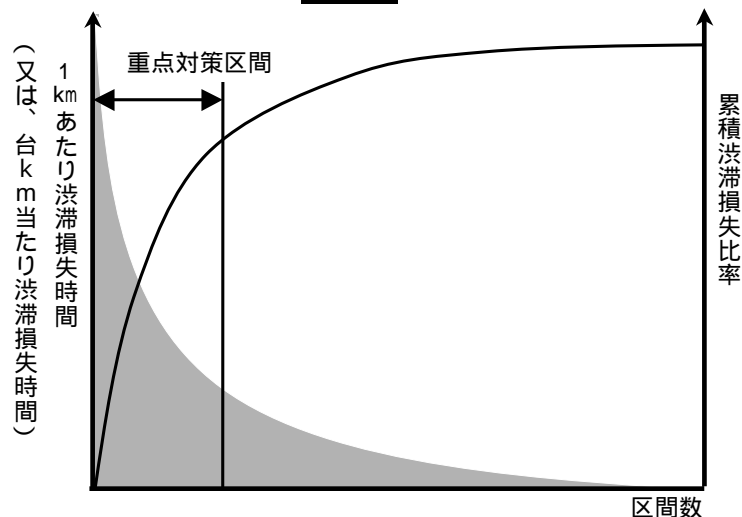


図 渋滞度曲線と実施区間選定のイメージ

3.留意点

センサス区間が長い場合、交差点等、局所的に発生する渋滞を判別することが難しい。

【Step 2】地域の実情に応じた渋滞対策箇所の抽出

渋滞度曲線は、渋滞損失の高いところに「意識を向けて」事業箇所を選定・投資するのに有効であるが、万能ではない。渋滞損失の削減は、道路ユーザー 1人1人の実感にあった、あるいは地域性やサービス向上といった視点からも事業箇所を選定・投資することが必要である。

なお、各整備局、事務所では当面、直轄国道を対象に渋滞度曲線を設定しているが、将来的には都道府県以上で設定するよう配慮すべきである。

【Step 3】具体的な渋滞対策の立案・実施

抽出区間における地域の状況等を総合的に検討し、当該区間で実施する具体的な渋滞対策を立案・実施する。

【 2 】地域の実情を考慮した例

渋滞対策箇所の抽出例（徳島）

【 Step 1 】渋滞度曲線より課題の多い箇所を抽出

「渋滞損失時間の上位 2 割」の区間を抽出

● 徳島都市圏に集中する渋滞

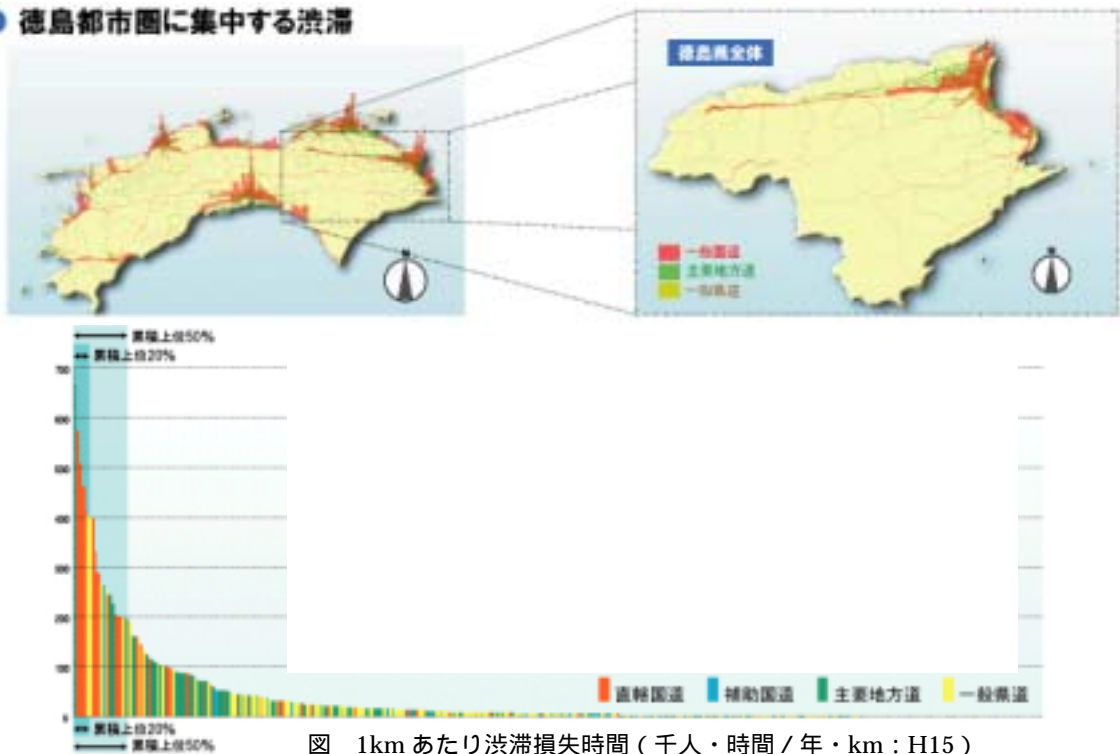


図 1km あたり渋滞損失時間 (千人・時間/年・km : H15)

【 Step 2 】地域の実情に応じた渋滞対策箇所の抽出

「1台あたりの渋滞損失時間の上位 割」の区間を抽出

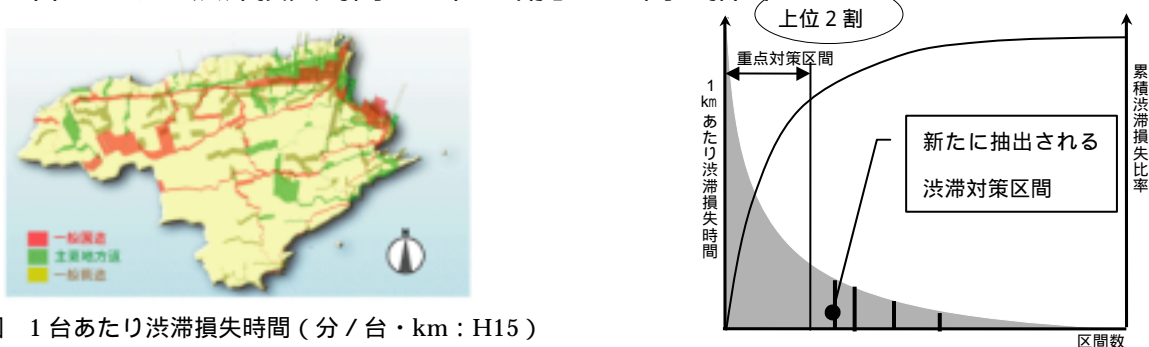


図 1台あたり渋滞損失時間 (分/台・km : H15)

【 Step 3 】具体的な渋滞対策の立案・実施

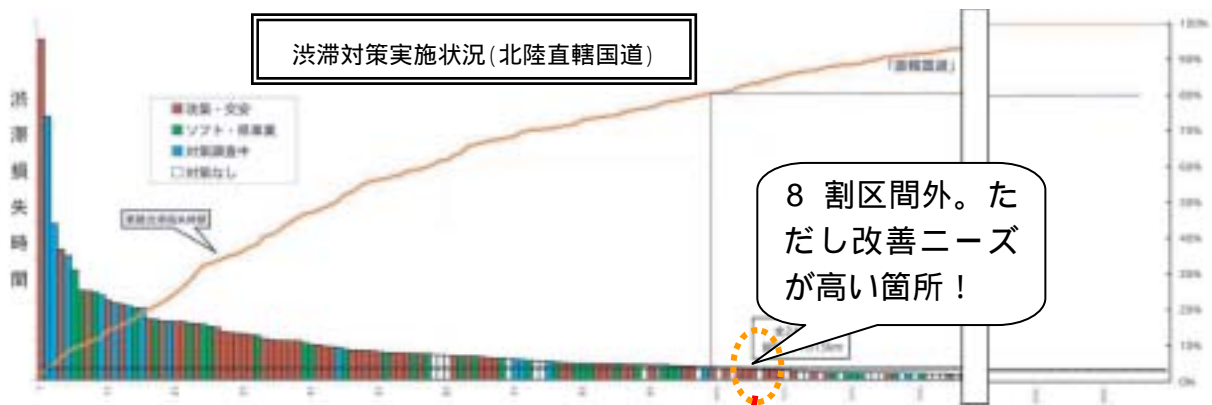
抽出された区間について、具体的な渋滞対策を立案・実施。

渋滞対策箇所の抽出例（北陸地方整備局）

【Step 1】渋滞度曲線より課題の多い箇所を抽出

【Step 2】地域の実情に応じた渋滞対策箇所の抽出

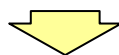
地方整備局管内において「全国ベースで1 km 当たりの渋滞損失時間の上位 2 割」に含まれる区間を抽出



「走行台 km 当たりの渋滞損失時間」の上位から並べ替え



(例) 地方部など交通量の少ない区間では、自動車一台当たりの遅れ時間を表すことにより、ユーザーの実感に近い評価をするため、「走行台キロあたりの渋滞損失時間」を用いて再検討する必要もある。



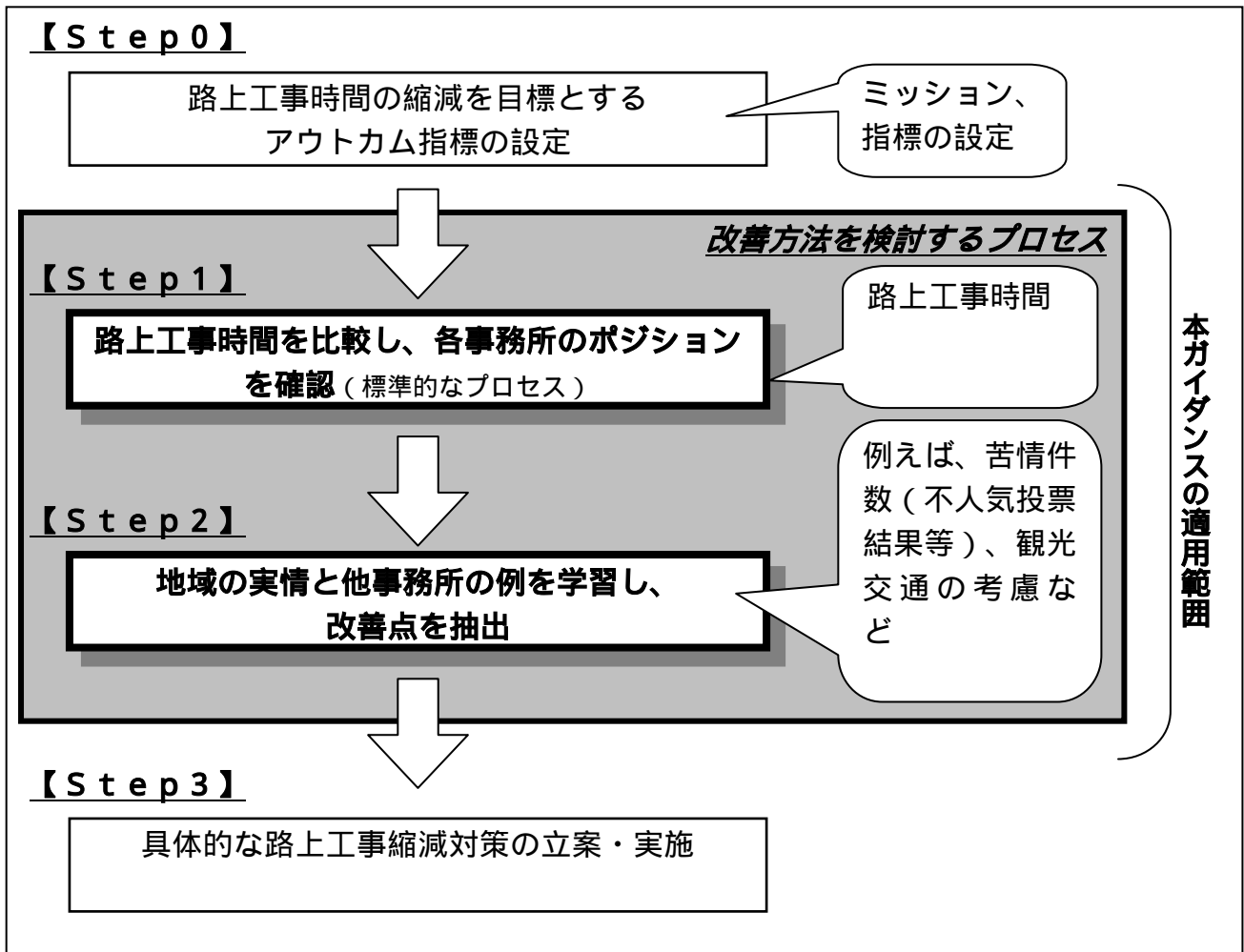
【Step 3】具体的な渋滞対策の立案・実施

抽出された区間について、具体的な渋滞対策を立案・実施。

(3) 路上工事

[1] ベンチマーク方式を用いて路上工事時間の縮減を検討する方式

1) 検討の流れ(フロー)



2) 解説

【Step 0】 路上工事時間の縮減を目標とするアウトカム指標の設定

都市内の交通円滑化を図るため、工事渋滞の原因である路上工事の縮減が必要となる。そこで、アウトカム指標として「路上工事時間」(道路 1km あたりの年間路上工事時間)を設定している。

【Step 1】路上工事時間を比較し、各事務所のポジションを確認

1.基本的な考え方

直轄国道（三大都市圏については、都府県市管理道路を含む）において毎月の路上工事時間を直ちに集計・公表することにより、道路管理者及び占用企業者に“縮減インセンティブ”を働かせ、利用者の視点に立った路上工事の縮減を図る。また、このデータを事務所における路上工事縮減に係るマネジメントに活用させる。

2.整理の方法

毎月の路上工事に伴う交通規制日数を集計する。

但し、軽微な工事で車道部に作業帯、または歩行者通路を設置しない工事は対象としない。

- ・ 公益事業者の供給工事（法32条関係）の民地との引き込み工事
- ・ 法24条、法44条関係工事の民地境界部への擦り付け 等

詳細については「毎月の路上工事に伴う交通規制日数の集計・報告要領」等で対応路上工事情報のリアルタイム化により、工事時間集計を自動化する。

路上工事情報と併せ、毎月の路上工事時間の動向（要因分析、評価等を含む）及び今後の取り組み等を本省道路局、各整備局等のHP等で公表することにより、利用者のさらなる理解向上を図る。

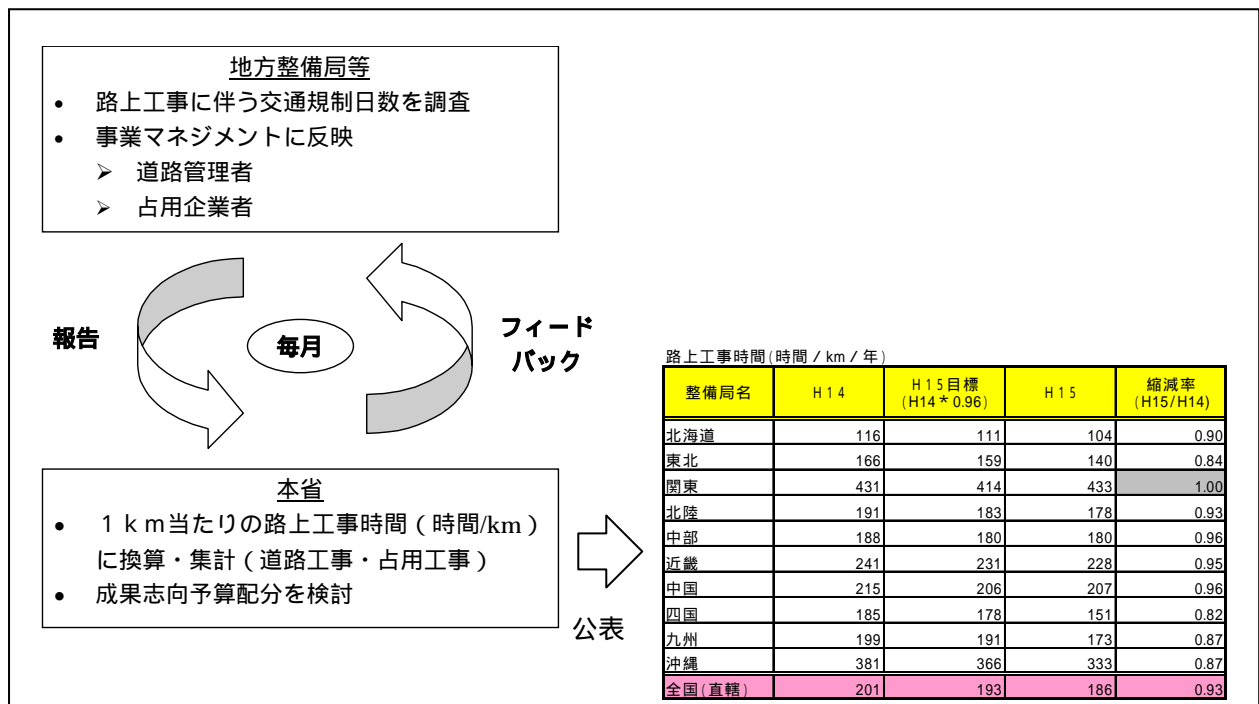


図 整備局の報告と本省のフィードバック

3.留意点

毎月の路上工事時間の集計結果を直ちにフィードバックすることにより、整備局及び事務所の担当課、事務所長等が路上工事のマネジメントに活用。

（なお、全国の集計結果は、毎月、道路局幹部会に報告）

【Step 2】地域の実情と他事務所の例を学習し、改善点を抽出

地域住民からの苦情件数（不人気投票結果等）などを用いて地域の状況を分析すると共に、年間の交通量に応じて工事日を指定する事例（カレンダー方式）など、他事務所の例を学習し、改善点を抽出する。

【Step 3】具体的な路上工事縮減対策の立案・実施

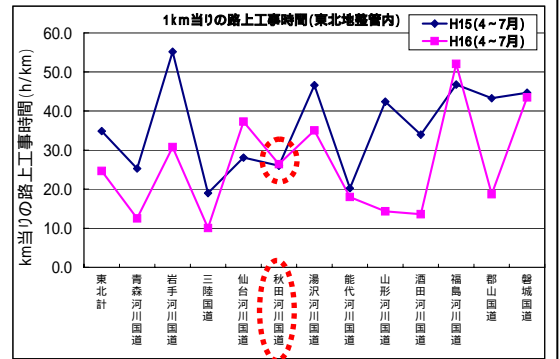
地域の状況や他事務所の事例の学習から、路上工事の具体的な縮減対策を立案・実施する。

[2] 地域の実情を考慮した例

地域の実情に応じた路上工事時間の縮減（秋田）

【Step 1】路上工事時間を比較し、各事務所のポジションを確認

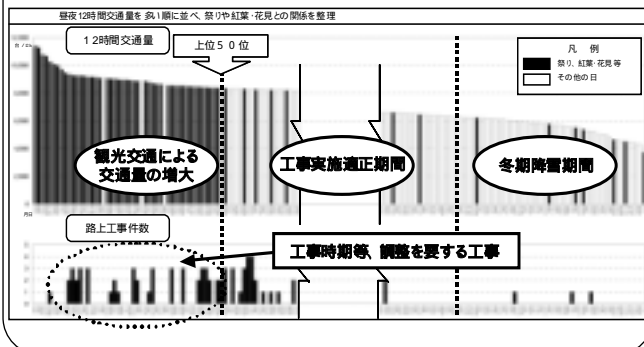
路上工事時間の公表により、各事務所の位置（ポジション）を把握する。



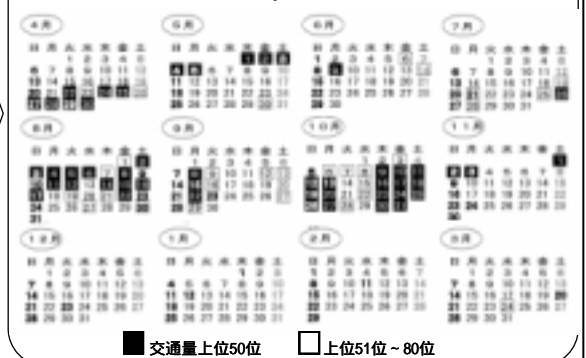
【Step 2】地域の実情と他事務所の例を学習し、改善点を抽出

カレンダー方式による状況把握(工事時間・時間帯の調整を必要とする工事を2003年を例に抽出)

12時間交通量の高い順に並べ替え、工事時間・時間帯の調整を必要とする路上工事があることを、2003年度データに基づき明示



交通量が一定以上の月日をカレンダーに明示（観光・行楽交通が多い期間など、路上工事を縮減すべき期間を明確化）



【Step 3】具体的な路上工事縮減対策の立案・実施

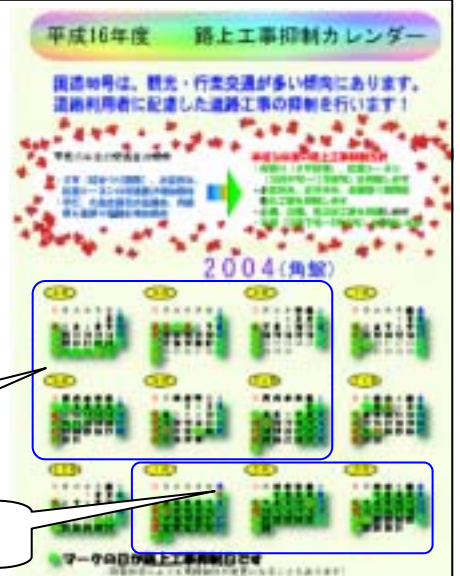
工事時間・時間帯の調整を必要とする日を道路利用者に宣言 - 2004年 -

道路利用者に配慮した路上工事抑制カレンダーの作成

- ・カレンダーを用いて分かりやすさを重視
- ・データに基づき、路上工事時間を有効に縮減

昨年度実績を考慮した「道路工事の抑制」（観光・行楽交通が多い期間）

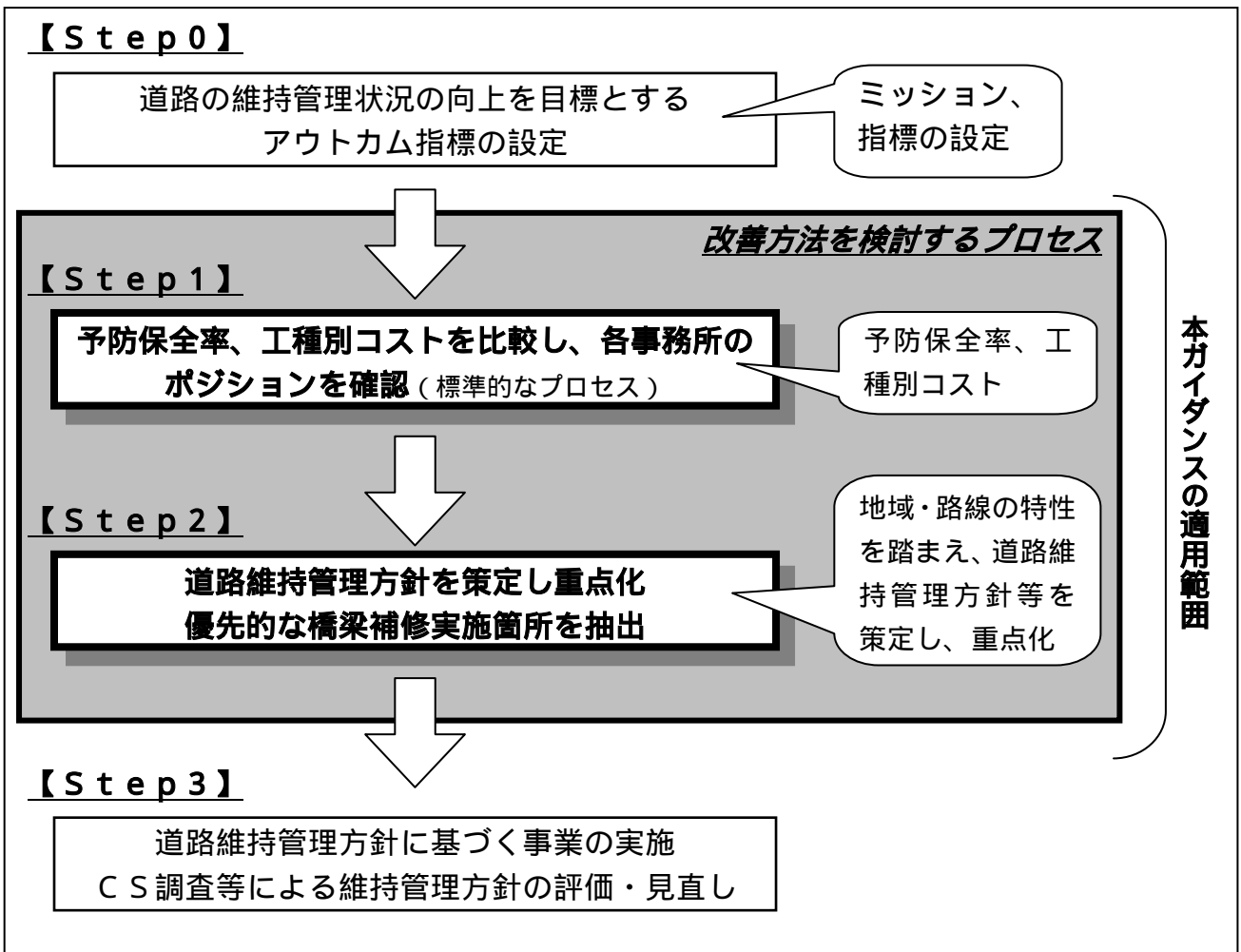
冬の工事抑制



(4) 管理

[1] ベンチマーク方式を用いて道路の維持管理状況の向上を検討する方式

1) 検討の流れ(フロー)



2) 解説

【Step 0】道路の維持管理状況の向上を目標とするアウトカム指標の設定

良好なサービス水準を保ちつつ、効率的な維持管理を実施する施策において、特に橋梁の寿命に影響する三大損傷（アルカリ骨材反応、疲労、塩害）に対する橋梁保全の水準をチェックするアウトカム指標として、「予防保全率」を設定する。

また、各事務所における道路面積当りの工種別コスト（以下「工種別コスト」という。）を指標とする。

【Step 1】予防保全率、工種別コストを比較し、各事務所のポジションを確認

1.基本的な考え方

更新時代に向けて維持修繕費の増大が想定される。維持修繕費の効果的・効率的な執行のため、予防保全を含めて道路構造物の保全を戦略的に進めることが重要である。

また、日常管理（清掃、剪定、除草など）については、地域特性、路線特性等を考慮し、住民や利用者のニーズに沿った重点化が必要である。

2.整理の方法

中長期的な構造物保全に係る目標を設定し、点検・調査結果を基に毎年度実績を確認。特に、橋梁の寿命に影響する三大損傷については、その保全状況を「予防保全率」として整理する。

予防保全率

= 「対策済み又は健全」橋梁数 / 三大損傷による大規模修繕が懸念される橋梁数

日常管理については、各事務所の工種別コストから各事務所の特性を分析する。

【Step 2】道路維持管理方針の立案

事務所・地域の実情に応じた道路維持管理方針を策定する。

橋梁補修については、将来の劣化予測に基づく優先事業選定結果及び点検結果に基づく現状を勘案して実施箇所を抽出する。

日常管理については、各事務所のコスト分析結果を踏まえ、地域・路線の特性に応じて、重点化する。

【Step 3】維持管理の実施・見直し

道路維持管理方針に基づき道路維持管理を行った結果について、道路利用者や地域住民を対象に満足度調査を実施するなど、費用対効果の観点から各事務所ごとにパフォーマンスを評価し、創意工夫を行うことが重要である。

他事務所におけるベストプラクティスを参考にするとともに、地域の状況や住民の意向などを学習し、適宜、道路維持管理方針を見直す。

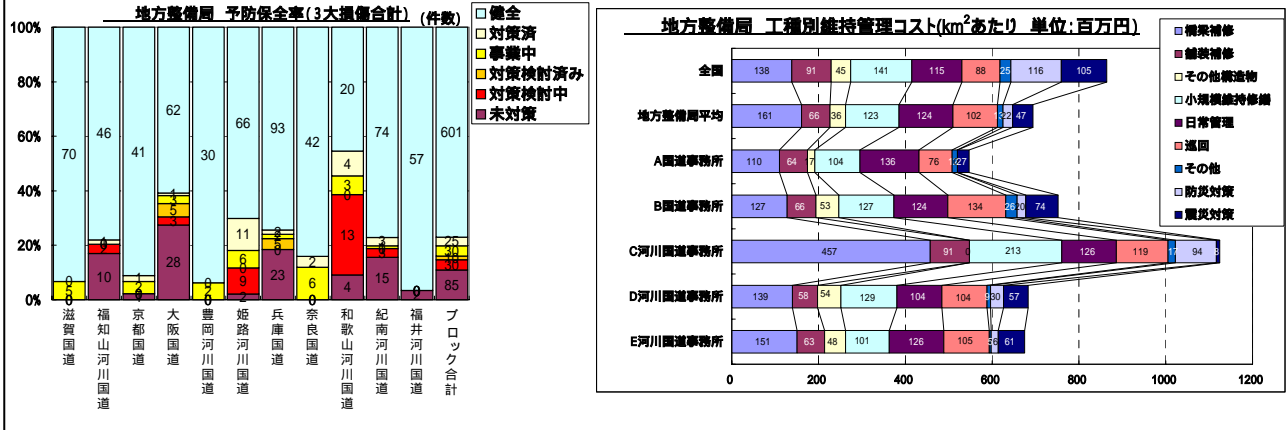
満足度調査の実施に際しては、調査対象、設問を良く検討し、地域ごとの管理方針の策定に還元できるよう工夫が必要である。

[2] 地域の実情を考慮した例

利用者ニーズにあわせた管理方針の設定

【 Step 1 】 予防保全率、工種別コストを比較し、各事務所のポジションを確認

予防保全率・工種別コストの公表により、各事務所の位置(ポジション)を把握する。



【 Step 2 】 道路維持管理方針の立案

道路維持管理方針を策定し、橋梁補修対象箇所を抽出するとともに、日常管理については、各事務所のコスト分析結果を踏まえ、地域・路線の特性に応じて、重点化

【 Step 3 】 維持管理の実施・見直し

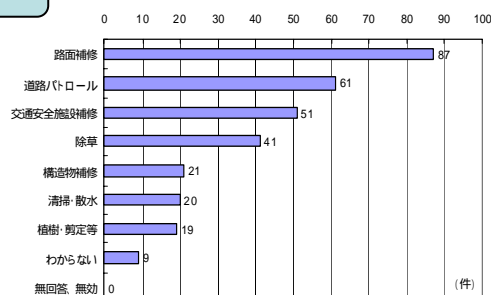
道路管理方針に基づき維持管理を実施するとともに、地域の状況や住民の意向などを学習し、必要に応じて道路管理方針の見直しを行う。

地域(区間) 特性の把握

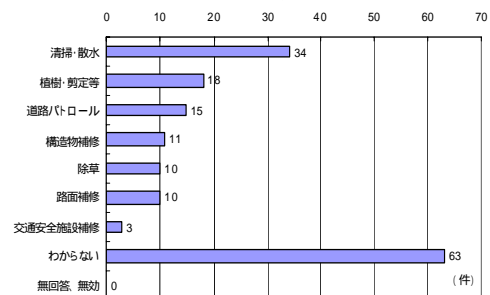
地域等	道路区分	沿道状況	交通量			管理区間
			自動車 (大型車混入率)	歩行者・自転車	通学路	
一般国道7号 新築田市 荒川町	一般道	市街地～平地 商業・住居 一部田畑あり	中(高) 【MAX】26,700台/日 (18.7%) 【MIN】17,600台/日 (10.3%)	全般的に少ないが、住居区間は多い。 【MAX】 歩行者: 322人/12h 自転車: 79台/12h 【MIN】 歩行者: 4人/12h 自転車: 6台/12h	一部	・一部植栽帯(高木・草花) ・中奈黒川B.P 植栽帯(高木・草花) 中央分離帯(草花)

利用者ニーズの把握

「特に重視して行うべき」作業はどれだとお考えですか。



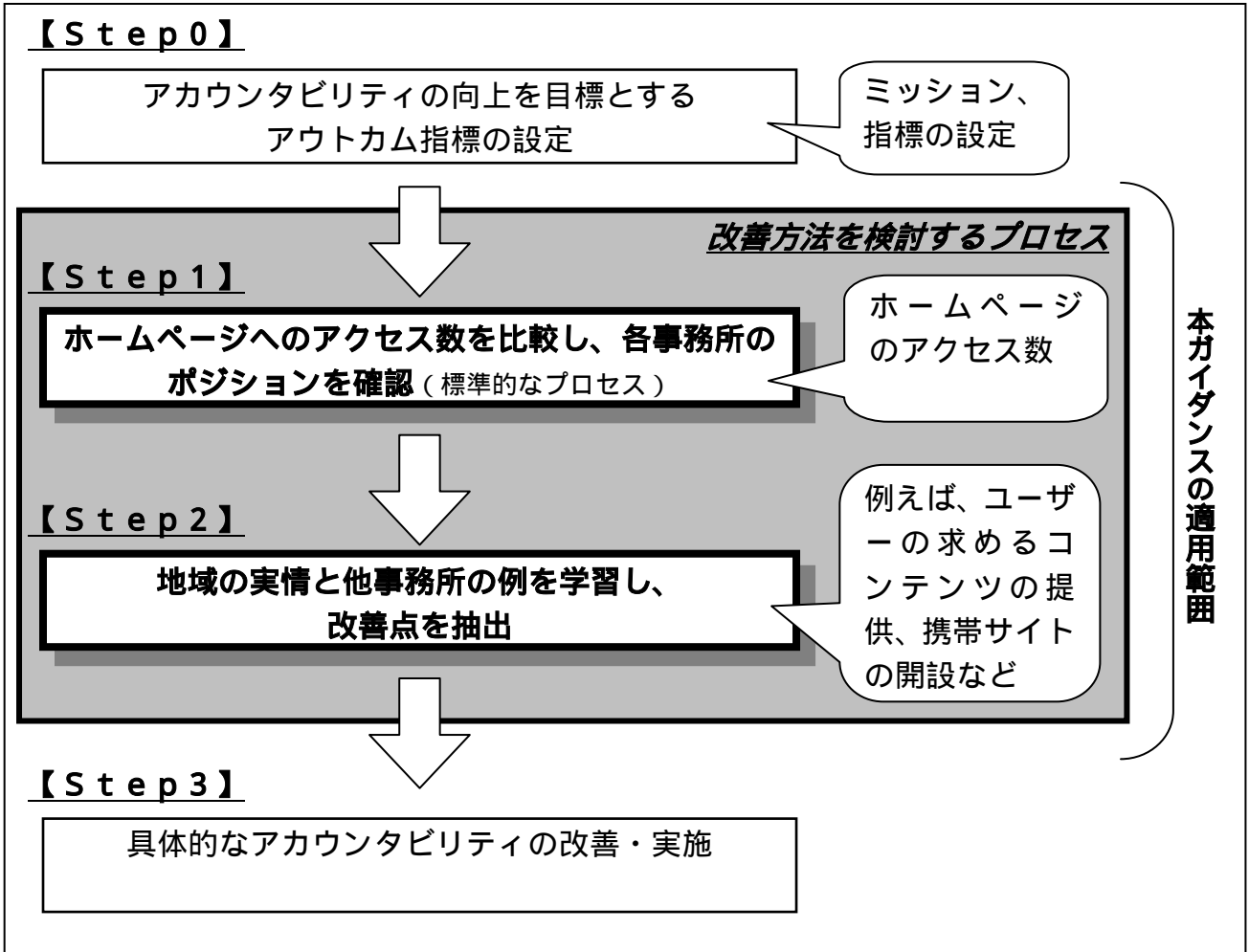
「必要十分であり、今よりも管理の頻度(回数など)を減らしても良い」と思う作業はどれだとお考えですか。



(5) コミュニケーション

[1] ベンチマーク方式を用いてアカウントビリティの向上を検討する方式

1) 検討の流れ(フロー)



2) 解説

【Step 0】アカウントビリティの向上を目標とするアウトカム指標の設定

道路行政の透明性向上や道路行政運営の説明責任を果たし、より効果的、効率的な道路行政を推進するため、インターネット等を通じた情報提供を推進し、国民とのコミュニケーションを深めることが必要である。

そこで、国民のニーズに即した情報提供の度合いを測定するため、「ホームページのアクセス数」をアウトカム指標と設定している。

【Step 1】ホームページへのアクセス数を比較し、各事務所のポジションを確認

1.基本的な考え方

各事務所のホームページへのアクセス数を毎月集計し、公表していくことにより、更新回数等の改善の工夫につなげ、アクセシビリティを向上させる。

2.整理の方法

各整備局は、毎月（携帯は四半期おきに）各事務所のホームページアクセス数を集計し、本省に報告する。

一方、本省では毎月（携帯は四半期おきに）アクセス数をとりまとめ、前月比との関係をグラフ化・公表すると共に、各整備局にフィードバックする。

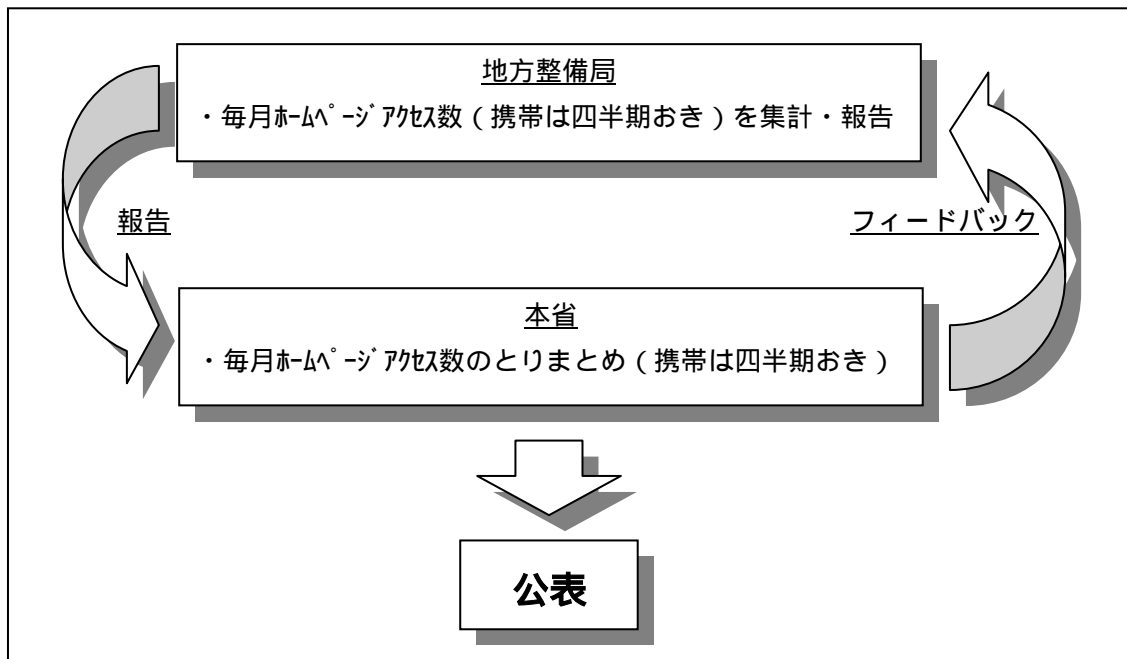


図 定期的な報告とフィードバックの方法

HPアクセス数（H16/H15）（アクセス数と伸び率の関係）

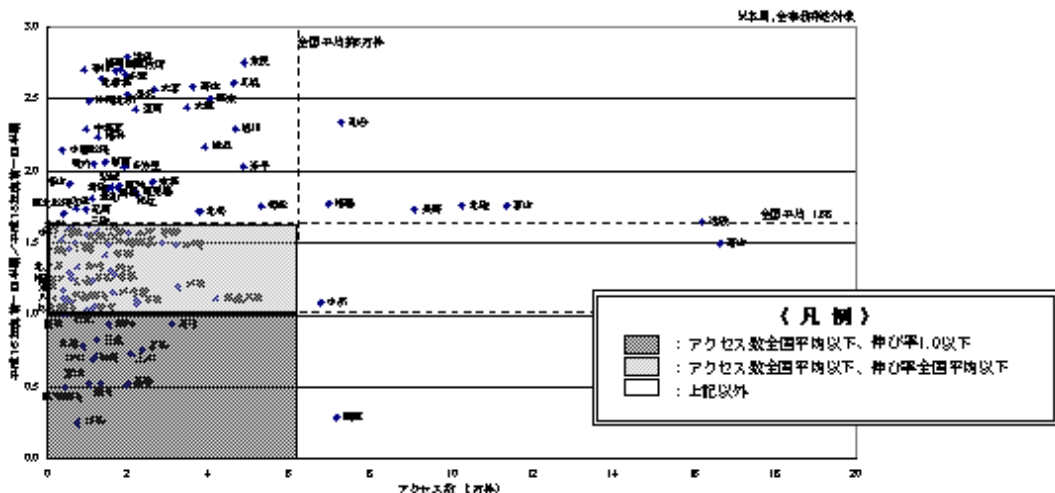


図 ホームページアクセス数のベンチマーキング例

3.留意点

現在は、各局、事務所のトップページをアクセス数としてカウントしており、個別のコンテンツについては加算していないため、あくまでも目安として捉えるべきであり、こだわる必要はない。

フィードバックについては、毎月行う。(ただし、携帯サイトについては四半期毎。)

【Step 2】地域の実情と他事務所の例を学習し、改善点を抽出

国民が道路行政に対してどのような情報を求めているのか、地域の実情(例えば、冬の道路情報など)を考慮したり、他の事務所でホームページアクセス数が向上した事例などを学習し、改善点を抽出する。

【チェックポイント(改善例)】

- ・ 季節にあわせた広報、ユーザーのお役立ち情報の掲載
- ・ ホームページの更新頻度
- ・ 検索エンジンサイトへの登録
- ・ 記者発表資料やイベント情報の掲載
- ・ 各事務所、各課の紹介 など

また、ホームページの更新時や特異日(例えば、大雪時などアクセスが多くなりそうな日)などには、アクセス数の変化をチェックする事も必要である。

【Step 3】具体的なアカウントビリティの改善・実施(ホームページの改善)

他事務所での例を学習し、アカウントビリティの向上を図るためにホームページの改善や広報活動の強化などを行う。

[2] 地域の実情を考慮した例

ベンチマーク方式による事務所のホームページの工夫事例（高崎・奈良）

【Step 1】ホームページへのアクセス数を比較し、各事務所のポジションを確認

本省で集計されたホームページへのアクセス数のデータをもとに、事務所の位置(ポジション)を把握する。(平成14年度における人口あたりのアクセス数は、高崎河川国道事務所が85位、奈良国道事務所が67位であった)



【Step 2】地域の実情と他事務所の例を学習し、改善点を抽出

アクセス数の多い事務所は、冬季の路面や災害時通行止めなどの道路規制情報、バスの運行情報など、ユーザーのニーズに合致した情報を発信したり、携帯電話向けのサイトも開設するなどの工夫が見られた。

そこで、高崎河川国道事務所では、お役立ち情報を提供するとともに、ホームページを飾る写真を広く一般より募集し、トップページに掲載した。また、奈良国道事務所では、「名阪国道のライブ映像」を提供するなどの取り組みを実施した。



【Step 3】ホームページの改善(例)

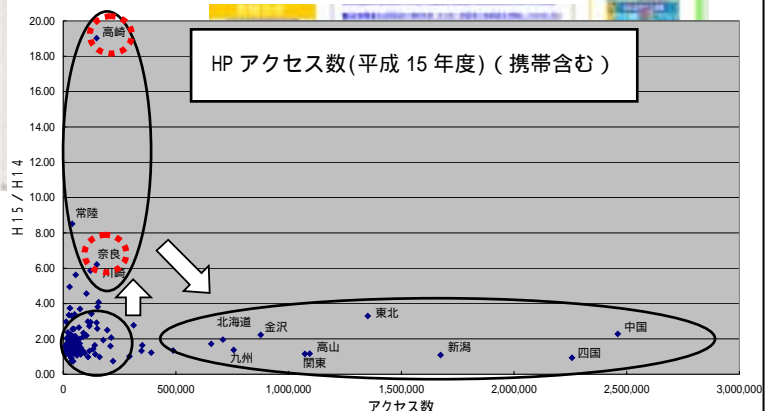
< 高崎河川国道事務所 >

平成15年7月に全面リニューアルし、お役立ち情報を提供するとともに、ホームページを飾る写真を広く一般より募集し、トップページに掲載した。これにより、前年度比約19倍となり、順位が85位から46位に上昇した。



< 奈良国道事務所 >

「名阪国道のライブ映像」を提供するなどの取り組みを行い、前年度比約6倍となり、順位が67位から34位に上昇した。



ホームページの改善を行いアクセス数が増加した事例（郡山）

【Step 1】ホームページへのアクセス数を比較し、各事務所のポジションを確認

本省で集計されたホームページへのアクセス数のデータをもとに、事務所の位置(ポジション)を把握する。(郡山国道事務所の平成14年度人口あたりのアクセス数は、全国45位であった)



【Step 2】地域の実情と他事務所の例を学習し、改善点を抽出

アクセス数の多い事務所は、冬季の路面や災害時通行止めなどの道路規制情報、バスの運行情報など、ユーザーのニーズに合致した情報を発信したり、携帯電話向けのサイトも開設するなどの工夫が見られた。

そこで、郡山国道事務所では、緊急・災害情報等を充実させた他、国道に設置したカメラからのライブ映像を掲載するなどの工夫を行った。また、災害情報などを携帯電話に配信する「メール通知サービス」の登録受付を開始した。



【Step 3】ホームページの改善（例）

郡山国道事務所ホームページへのアクセス数は、8月12日に災害情報の充実、国道のライブ映像掲載などの改善や、携帯電話サイトの大幅更新により、対前月比1.71倍の伸びを記録した。

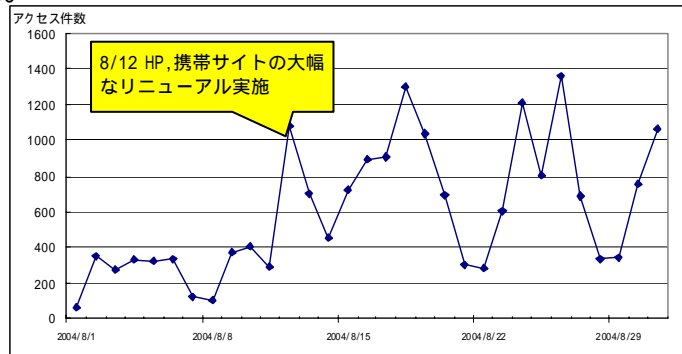


図 ホームページの改善とアクセス数推移



図 郡山国道ホームページ



図 郡山国道 携帯電話サイト

4 . ガイダンスの活用と今後の課題

(1) ガイダンスの活用

本ガイダンスで取り上げたことは、以下のように活用されていくものである。

行政マネジメントへの活用

- 課題の高い箇所の抽出、対策検討を行う際の基本的な手法として広く活用していく。
- 地方ブロックマネジメントヒアリングは、本ガイダンスで取り上げた仕組みに基づいて行われる。
- 路上工事時間等のベンチマーキングされた結果は幹部会に報告され、政策レベルのマネジメント・サイクルに組み込まれる。

好事例の取り込み

各分野において参考となる取り組みを実践している事例をとりまとめ、好事例として公表する。当該現場について、奨励賞や、技術研究発表会を通して、その取り組みを表彰することを検討する。

コミュニケーションツールとしての活用

各事務所の事業概要資料等に、本ガイダンスの事業箇所の抽出プロセスを提示することにより、各実施事業の位置づけをより明確に示すことが出来る。これにより、行政間の調整のみならず、対住民への説明責任を向上させるツールとして活用できるものと考えられる。

なお、本ガイダンスは、表紙に「平成16年10月版」と表記しているように、それぞれの仕組みの検討の進展や状況の変化に応じて、随時更新されていくものである。

(2) 今後の課題

今後の検討すべき課題としては、以下のようなものがある。

達成度合いをチェックする仕組み

道路行政マネジメントを実践に移すにあたり、現場レベルでは多分野での取り組みが必要となるが、全ての分野で同時に改善を図るのは困難である。また、地域の特性に応じて、現場に求められる対策分野も多様である。

そこで、渋滞対策、交通安全などの各分野で、自らのおかれている状況をチェックする仕組みを導入する。自らチェックすることで、各分野の「気付き」のきっかけとなる。

具体的内容については、今後検討する。

担当一覧（平成 16 年 10 月現在）

道路行政マネジメントガイダンス全般

	企画課道路事業分析評価室	大庭	企画専門官
	国総研道路研究部道路研究室	塚田	道路研究室長
(1) 交通安全	地方道・環境課	三浦	道路交通安全企画官
(2) 渋滞	企画課 道路経済調査室	池田	企画専門官
(3) 路上工事	国道・防災課	岩崎	企画専門官
(4) 管理	国道・防災課	中谷	道路保全企画官
(5) コミュニケーション	企画課道路事業分析評価室	大庭	企画専門官