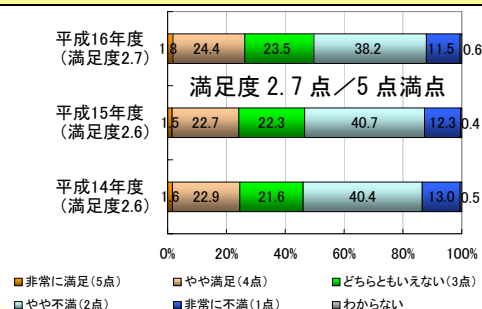


国民から見た成果を意識した取組みを進める

道路利用者による評価は、初めて上昇に転じた。地域毎のニーズを捉えた道路行政マネジメントの継続的な推進とさらなる浸透を通じて、国民から見た成果の向上を図る。



(1) 指標の動向

- **道路サービスによる成果(アウトカム)を重視し、国民が満足する道路行政に転換することが必要。道路の顧客である国民の満足度という観点から、道路行政マネジメントの成果を評価できる**
- **満足度は、5点満点中2.7点となり、2年間横ばいであった2.6点から上昇に転じる**
道路サービスに対する道路利用者の満足度について、平成17年5～6月にインターネットを用いた調査を実施。やや不満、非常に不満の評価の合計が約3ポイント減少。(図15-1)
- **設問項目の満足度は全体的に向上しているが、依然として満足度が低い分野も確認**
現在の高速道路や有料道路の料金に対する満足度は、1.80点と全項目中最も低い結果。(図15-2)
- **平成17年度の目標は約2.9点とする**

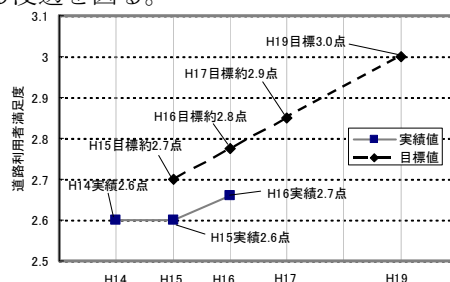
(2) 達成度報告(昨年度の成果)

- **「路上工事のやり方」に対する満足度の伸びが顕著**
路上工事のやり方に対する満足度が3年連続で下から2番目であったこと等を受け、道路利用者への路上工事情報提供の充実や外部評価の強化による路上工事の縮減等の取組みを平成16年度に実施したこと等が、満足度向上に影響していると考えられる。(図15-2,3) (p.34「路上工事時間」参照)
- **道路行政と国民の接点をつくる「道の相談室」を通じて、道路利用者の声に対応**
道路行政と国民の接点をつくることを目的に、平成10年度より「道の相談室」を導入し、平成16年度には約25,000件の意見等(問い合わせ約70%、意見要望約10%)が寄せられた。しかし、受付体制の不備や国民へのフィードバック不足、道路行政への反映が十分でないことなど課題も多い。(図15-5)
- **地域により異なる道路利用者ニーズを的確に把握した取組みを実践**
即地的なニーズを的確に捉えた行政を実践することが必要。九州では「九州の道に関するアンケート調査」により地域のニーズを把握し、その結果を道路行政に反映させる試みを行っている。(図15-6)

(3) 業績計画(今後の取組み)

- **満足度調査の結果や寄せられたご意見の各政策・施策への反映**
利用者の不満の大きい項目に関しては、行政運営や各政策・施策の立案において、満足度調査の結果を各政策・施策へ反映させる。その際、満足度調査等の分析結果等を活用する。
- **双方向コミュニケーション活動の展開**
「道の相談室」において、道路緊急ダイヤルなどの受付体制の強化、国民へのフィードバック、国民からの意見の道路行政への反映等、双方向コミュニケーション活動の展開を図っていく。
- **地域の実情に沿った道路行政マネジメントのさらなる推進と浸透**
地域に最も身近な各地方の国道事務所等に至るまで住民の声を聞き、地域固有の課題を明確にした上でその課題解決に取組むとともに、その取組みのさらなる浸透を図る。

平成15年度実績	2.6点
平成16年度	実績 2.7点
	目標 約2.8点
中期的な目標	平成19年度までに3.0点
平成17年度の目標	約2.9点



担当： 道路局 企画課 道路事業分析評価室