

#### (4) 国民と行政のパートナーシップの強化

##### 《ポイント》

- ・ 国民への積極的な情報提供を行うことにより、国民と行政の間で課題や目標を共有し、目標設定や施策・事業の妥当性について、国民の視点からチェックを行うことを可能とする。
- ・ 道の相談室、道路緊急ダイヤルなど双方向コミュニケーションの展開により、国民の意見の把握に努め、これを道路行政に反映させることにより、国民の満足度を向上させる。

##### ① インターネット等による情報提供の強化

- ・ 道路 I R サイトにおいて、従前より掲載してきた各種委員会の情報、個別道路事業評価の結果などとともに、昨年度初めて策定した道路事業の達成度報告書も公表することでアカウントビリティ向上を図った。
- ・ 平成16年度における道路関係ホームページへのアクセス状況を分析すると、台風等の自然災害時に「交通規制・道路気象」ページへのアクセスが急増するなど、国民は生活に役立つ情報を欲していることが明らかになった。

平成 15 年度の 2,350 万アクセスから 4,416 万アクセスに 1.88 倍に増加している。

自然災害時にホームページのアクセス件数が急増している。

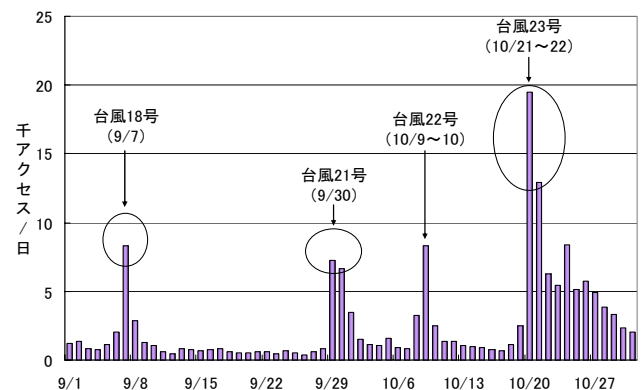
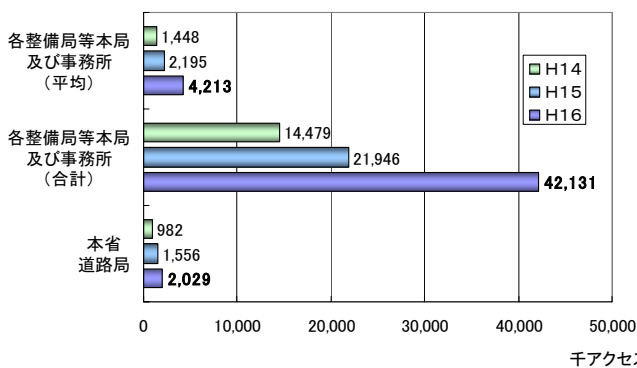


図13 機別ホームページアクセス (左)、「交通規制・道路気象」のトップページアクセス推移 (右)

- ・ このため、平成 17 年度においては、お役立ち情報等の国民のニーズが高い情報の提供をさらに充実させるとともに、ホームページをさらに改善。
- ・ また、地方整備局毎に提供している内容に差がある道路情報を、国民にとって使いやすくわかりやすい形で一元的に提供を行う手法へと改善することにより、道路利用者の利便性を向上。

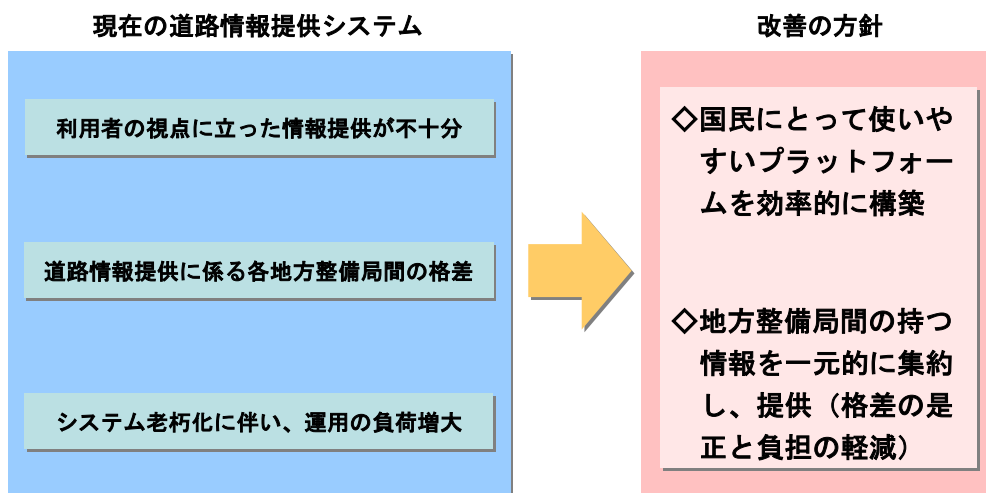


図 14 道路情報提供の改善

## ② 双方向コミュニケーションの展開

- ・ 毎月の路上工事時間を集計して結果をホームページ等で公表するとともに、路上工事において工事実施者や工事理由等が一目で分かる看板に改善するなど、路上工事縮減に向けたマネジメントの強化を図りました。さらに、東京23区の直轄国道では、「問合せ番号」を工事看板に付けることにより、道路利用者が「問合せ番号」を使ってホームページや携帯電話から詳細な工事情報に簡単にアクセスできる仕組みを導入するなどした結果（平成16年度末までの約4ヶ月間で、約250,000件のアクセス）、平成14年度と比べて路上工事時間を約3割削減しました。

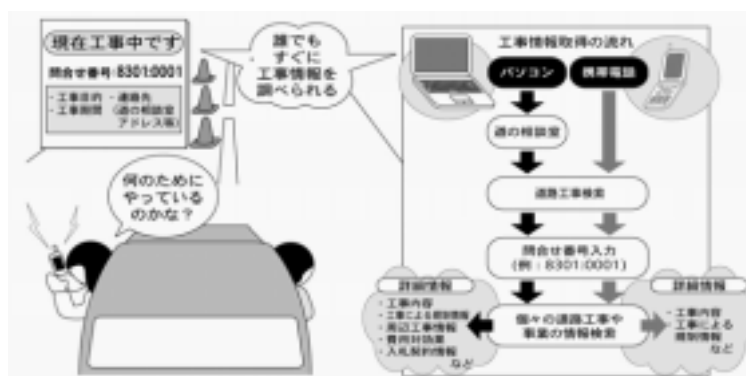


図15 「問合せ番号」を使って工事情報に簡単にアクセス

- ・ 平成16年度は、ワンストップサービスで道路に関するあらゆる相談に対応する道の相談室を全国展開した結果、1年間に約25,000件の相談が寄せられ、その内容を道路行政に反映し、一定の成果が上がったところである。一方で、回答処理が遅い等の受付体制の不備、国民へのフィードバックが行われていない等の課題がある。

- ・平成17年度は、道の相談室の受付・回答体制を強化し、迅速な回答を行うとともに、国民へのフィードバックの一助として「よくある質問と回答」を充実する。
- ・さらに、秋までには、全国何処からでも、どの管理者が管理する道路であっても、道路の異状等の緊急情報の通報を可能とする、道路緊急ダイヤル#9910を全国展開する。

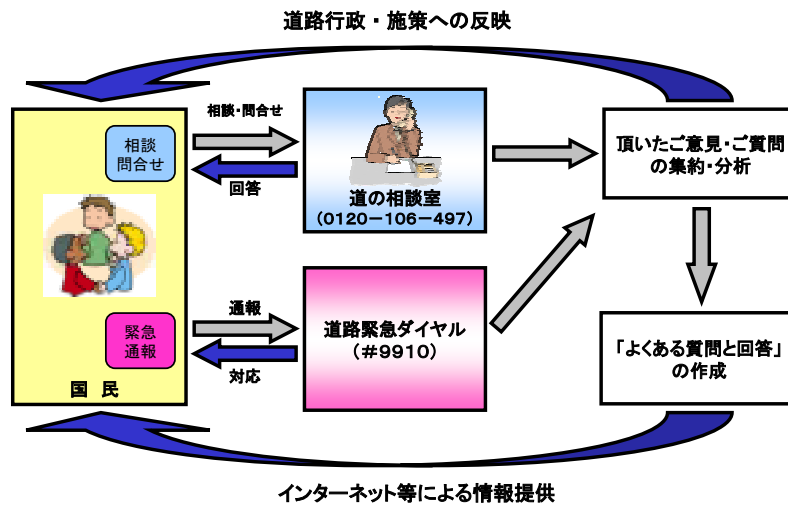


図16 道の相談室の充実