

【指標－16】 道路利用者満足度（最終アウトカム指標）

現在の値： 5段階評価で2.6点（「やや不満」）

中期的な目標： 平成19年度までに3.0点まで向上

平成15年度の目標： 約2.7点

①指標の現況値と数値目標

道路利用者満足度については、平成14年度の5段階評価「2.6」（H15.6月調査）を、平成19年度までに「3.0」まで向上することを中期的な目標とする。

平成15年度には「2.7」を目標として、道路利用者の立場にたった道路行政を進める。（図16-1）

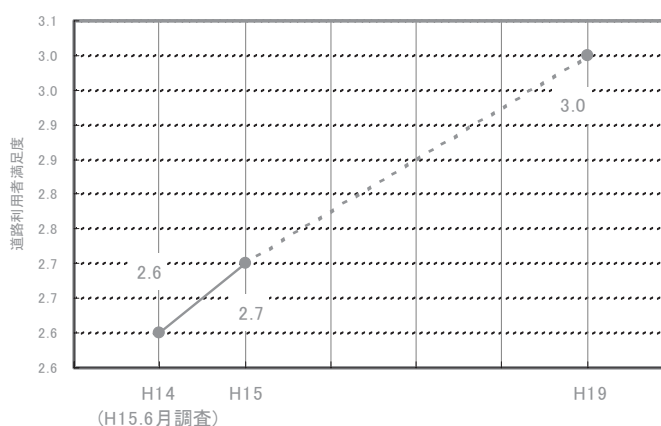


図16－1指標の現況値及び数値目標

②道路利用者満足度調査の位置づけ及び概要

【指標の位置づけ】

道路利用者満足度は、道路行政に係る政策全般に対する、一人ひとりが道路利用者であり、いわば顧客である国民の直接的な評価を数量的に表す指標として採用した。

【道路利用者満足度調査の概要】

平成15年5月15日から6月18日にかけて、道路利用者の道路サービスに対する満足度について、インターネットを用いた調査を実施した。この結果、全国より3万7,580人から回答が得られた。

調査項目としては、①道路全般に対する満足度、②道路種別（高速道路・有料道路、国道・県道などの幹線道路、生活道路）ごとの満足度、③渋滞・交通安全などの施策別の満足度を設け、それぞれ「非常に不満」から「非常に満足」まで5段階で評価するという形をとった。この5点満点の「満足度」を算出した数値を本指標として用いている。

回答者の属性については、性別では男性の割合（65.0%）が女性の割合（33.5%）を上回っており、年齢別では30代が最も多く（37.5%）、40代（24.9%）、20代（20.6%）が続いている。また、居住地方別では、関東（山梨・長野を含む）が最も多く（42.3%）、次いで近畿（福井を含む、18.4%）、中部（12.0%）となっている。

【平成 15 年度道路利用者満足度調査結果の概要】

平成15年度の道路利用者の道路全般に対する満足度は、5段階評価で「2.6」となり、全体として「やや不満」であるという結果となっている。なお、この結果は、平成14年度（平成14年6月20日から7月21日にかけて実施）の道路利用者満足度の調査結果と同じ数値となっており、道路行政においては、昨年度に引き続き、多くの課題が残されていることを示している。（図16-2～16-6）

本来、生活に密着した社会資本である道路の整備にあたっては、多様化したニーズや生活者の視点に立ったきめ細かな対策が求められている。道路利用者満足度の値は、こうしたニーズへの対応がこれまで十分になされてこなかったことを示唆している。また、道路行政に係る施策や事業の目的や効果に関する国民とのコミュニケーションが不足し、それらの施策や事業に対する理解を十分に得られていないことも満足度が低い原因として考えられる。

さらに、政策項目ごとの満足度においても、いずれも「やや不満」であるという結果となっており、道路行政全般において、利用者である国民と行政が課題と目標を共有し、多様化したニーズに対応することが必要な状況となっている。

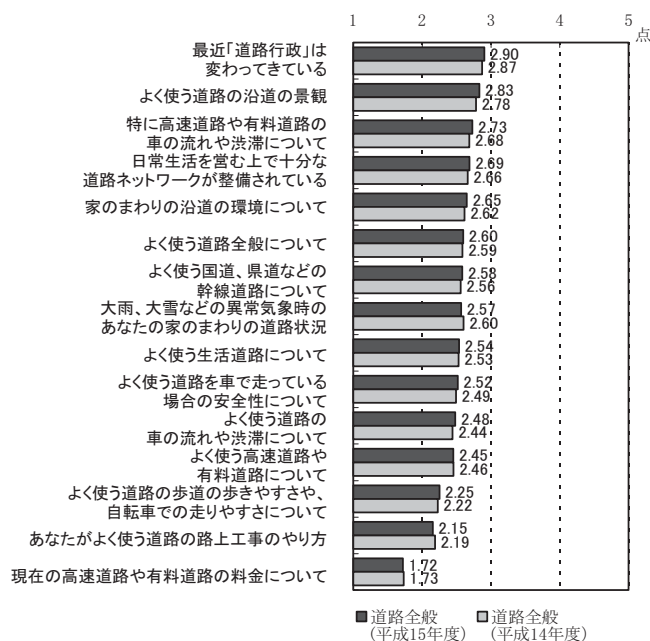


図16-2 道路利用者満足度調査結果
(平成14年度・平成15年度調査結果の比較)

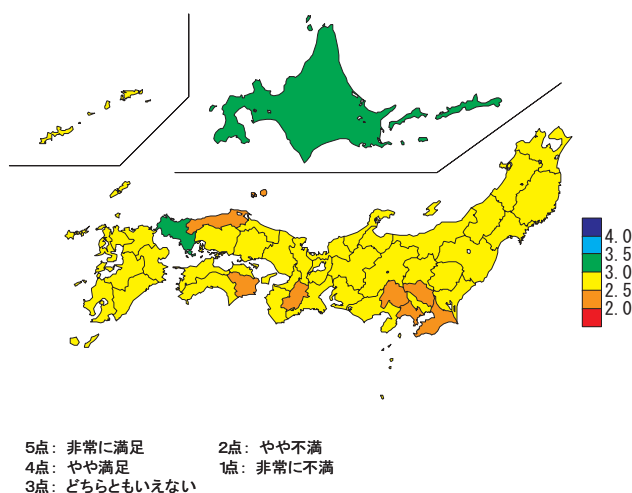


図16-3 平成15年度道路利用者満足度調査結果
「よく利用する道路全般についての満足度」

【政策項目毎の満足度】

項目別の利用者満足度を見ると、現在の有料道路や高速道路の料金に対する満足度が5段階評価で「1.72」と、低い値を示している。これは、有料道路・高速道路料金に対して国民の多くが満足していないことを示しており、現在の高速道路等の料金体系に対する、利用者にとっての割高感があることを示唆している。

ただ、都道府県別の値を見ると、沖縄県のみが、5段階評価で「2.79」と突出していることがわかる。現在、沖縄に対しては、県内の高速道路全線について、料金に対する割引措置が行われていることが影響していると考えられる。(p133参照)

また、よく利用する道路の路上工事のやり方（工事の数や時間、期間など）に対する満足度は、5段階評価で「2.15」とやや低くなっており、路上工事のやりかたに対して、国民の多くが満足していないことを示している。(p132参照)

また、歩行者の安全性に対する満足度は5段階評価で「2.25」とやや低めになっており、歩行者の安全性に対して、国民の多くが満足していないことを示している。(p132参照)

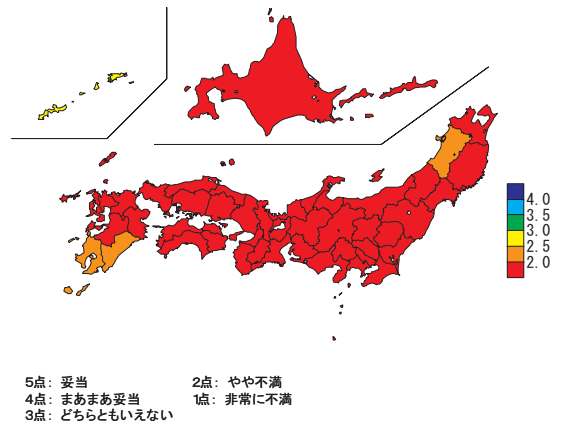


図16-4 平成 15 年度道路利用者満足度調査結果
「現在の有料道路や高速道路の料金についての満足度」

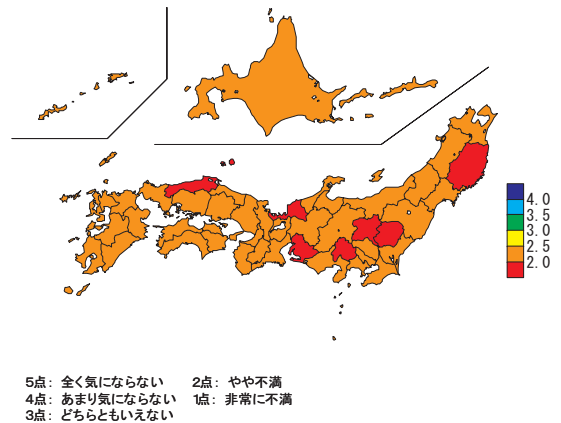


図16-5 平成 15 年度道路利用者満足度調査結果
「よく利用する道路の路上工事のやり方についての満足度」

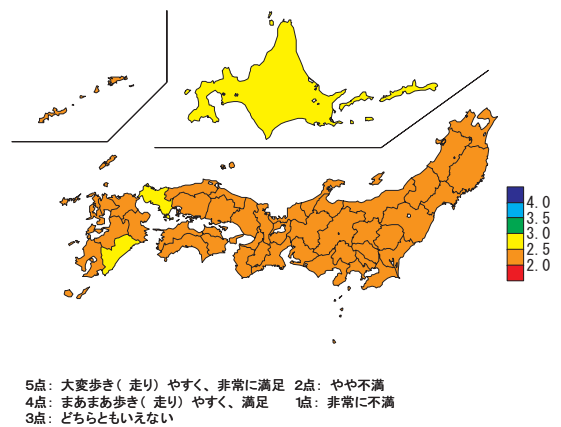


図16-6 平成 15 年度道路利用者満足度調査結果
「よく利用する道路の歩道の歩きやすさや
自転車での走りやすさについての満足度」

③課題と講じる施策

1) 今後は毎年度調査を実施

道路利用者満足度調査は、今後、毎年度実施する。道路行政においては、今後とも各政策・施策の目標達成度を表す重要な指標として利用者満足度の結果を厳しく受け止め、さらに詳しい調査・分析を行い、行政運営や各政策、施策に反映させることによって、道路利用者のニーズを踏まえた道路行政を進めていく。

2) より詳細な分析の実施

道路利用者満足度の結果を受け、それを今後の行政運営や政策、施策に反映させるためには、具体的な問題や課題がどこにあるか、それはなぜ起きているか、早急な対策が求められているのは何か、などについて明らかにしていく必要がある。そこで、今回の調査結果の詳しい分析や、さらに具体的な課題を抽出するための地域に密着した調査・分析を進めていく。

3) 利用者満足度及び分析結果の個別施策への反映

利用者満足度調査は、結果の数値を眺めるだけでなく、結果を真摯に受け止め、それを実際の施策等に反映させてこそはじめて意味を持つ。このため、利用者の不満の大きい項目に関しては、特に重点的な対策を実施する。例えば、平成15年度には、多様で弾力的な料金施策やさらなる道路工事縮減施策など、利用者の不満が大きいと思われる施策について、重点的に実施する。

④指標のバックデータ

1)道路利用者満足度調査 設問項目と回答者割合

道路全体に対する満足度

あなたがよくお使いになる道路全般について、あなたはどのように思いますか？

非常に満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	わからない	無回答	合計	評点
1.6%	22.8%	21.5%	40.3%	12.9%	0.5%	0.3%	37,580	2.60

道路の種類ごとの満足度

あなたがよくお使いになる高速道路や有料道路について、あなたはどのように思いますか

非常に満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	高速道路や有料道路はあまり利用しないのでわからない	無回答	合計	評点
2.9%	18.4%	13.4%	31.0%	20.0%	13.8%	0.5%	37,580	2.45

あなたがよくお使いになる国道、県道などの幹線道路について、あなたはどのように思いますか

非常に満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	わからない	無回答	合計	評点
1.7%	22.4%	20.9%	38.7%	13.9%	1.5%	0.9%	37,580	2.58

あなたがよくお使いになる生活道路について、あなたはどのように思いますか？

(生活道路とは、本来用いない自動車が進まない、主に買い物や通学などで使う身近な道路を指します。)

非常に満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	わからない	無回答	合計	評点
2.5%	21.4%	20.5%	35.8%	18.1%	0.9%	0.6%	37,580	2.54

道路への満足・不満の理由

あなたがよくお使いになる道路の車の流れや渋滞について、どう思いますか

渋滞がなく、非常に満足	あまり渋滞がなく、満足	どちらともいえない	渋滞があり、不満	渋滞がひどく、非常に不満	自動車はあまり使わないのでわからない	無回答	合計	評点
1.6%	19.2%	16.1%	46.3%	12.9%	3.2%	0.7%	37,580	2.48

そのうちで特に、高速道路や有料道路の車の流れや渋滞について、どう思いますか

渋滞がなく、非常に満足	あまり渋滞がなく、満足	どちらともいえない	渋滞があり、不満	渋滞がひどく、非常に不満	自動車はあまり使わないのでわからない	無回答	合計	評点
3.4%	22.0%	18.6%	28.9%	11.4%	15.0%	0.6%	37,580	2.73

あなたの家のまわりの沿道の環境について、どう思いますか

非常に満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	わからない	無回答	合計	評点
3.2%	25.2%	19.1%	36.5%	15.0%	0.5%	0.6%	37,580	2.65

あなたがよくお使いになる道路を車で走っている場合の安全性について、どう思いますか

危険はなく、非常に満足	あまり危険はなく、満足	どちらともいえない	やや危険を感じ、不満	大変危険を感じ、非常に不満	自動車はあまり使わないのでわからない	無回答	合計	評点
0.8%	19.6%	18.5%	45.6%	10.7%	4.0%	0.8%	37,580	2.52

あなたがよくお使いになる道路の歩きやすさや、自転車での走りやすさについて、どう思いますか

大変歩き(走り)やすく、非常に満足	まあまあ歩き(走り)やすく、やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	わからない	無回答	合計	評点
1.7%	19.8%	10.6%	35.1%	30.5%	1.5%	0.9%	37,580	2.25

あなたがよくお使いになる道路の沿道の景観について、どう思いますか

非常に満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	わからない	無回答	合計	評点
2.7%	23.2%	38.3%	24.1%	10.5%	1.2%	0.9%	37,241	2.83

大雨、大雪などの異常気象時の、あなたの家のまわりの道路の状況について、どう思いますか

支障がなく、非常に満足	あまり支障がなく、満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	わからない	無回答	合計	評点
2.0%	25.2%	18.8%	28.9%	20.8%	3.4%	1.0%	37,580	2.57

あなたがよくお使いになる道路の路上工事のやり方(工事の数や期間、時間帯など)について、どう思いますか

全く気にならない	あまり気にならない	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	わからない	無回答	合計	評点
1.6%	17.5%	12.1%	29.9%	36.7%	1.2%	0.9%	37,580	2.15

あなたが日常生活を営む上で十分な道路ネットワークが整備されていると思いますか

十分整備されている	まあまあ整備されている	どちらともいえない	やや不十分である	全く不十分である	わからない	無回答	合計	評点
2.6%	28.7%	17.5%	31.3%	16.4%	2.6%	0.9%	37,580	2.69

あなたは現在の高速道路や有料道路の料金について、どう思いますか

妥当	まあまあ妥当	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	高速道路や有料道路はあまり使わないのでわからない	無回答	合計	評点
0.7%	6.9%	5.6%	28.9%	46.3%	10.7%	0.8%	37,580	1.72

現在の道路行政について

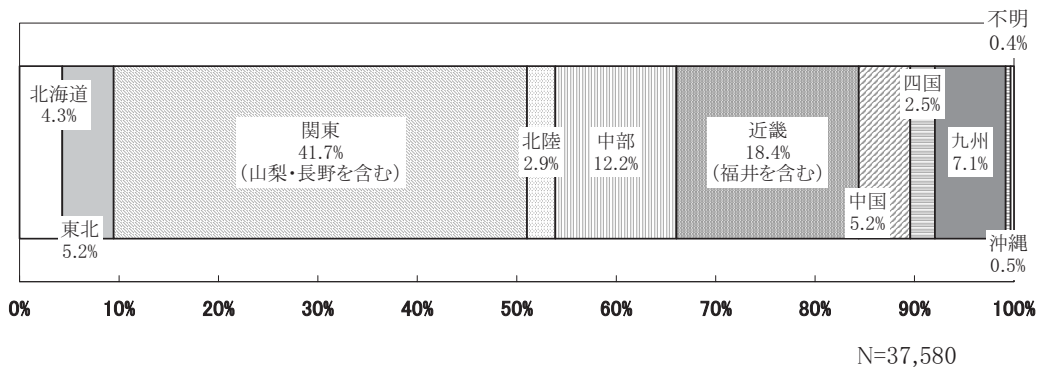
最近、「道路行政は変わってきている」と思いますか

良くなっている	少し良くなっている	変わらない	少し悪くなっている	悪くなっている	わからない	無回答	合計	評点
1.0%	15.8%	59.2%	5.6%	10.6%	7.3%	0.5%	37,580	2.90

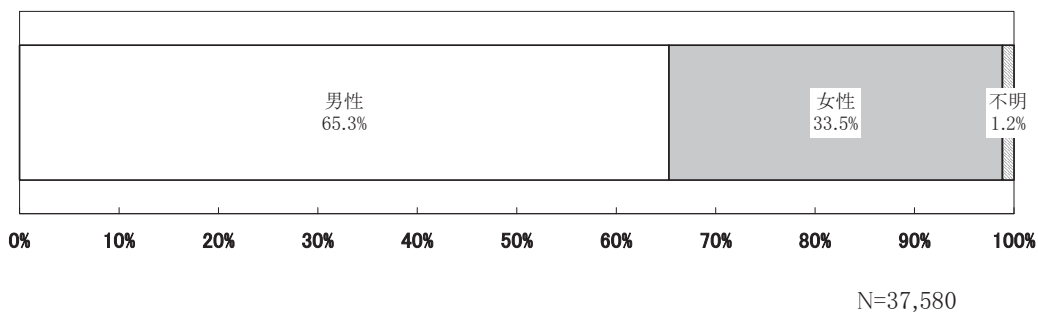
※「合計」欄は無回答を含む

2)道路利用者満足度調査 回答者属性

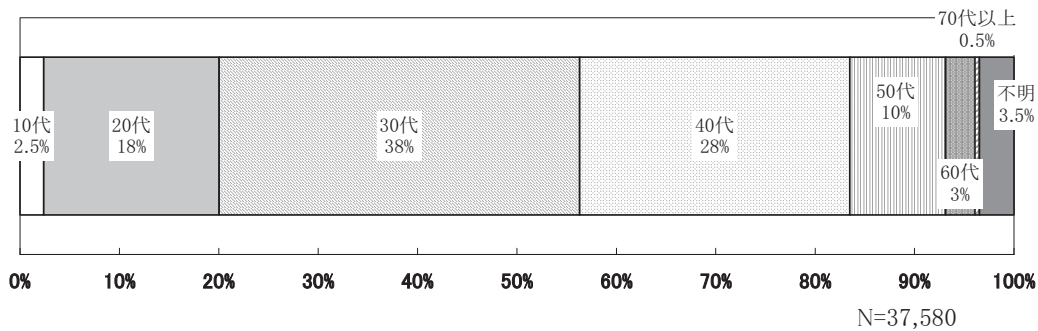
○居住地別回答者割合



○男女別回答者割合



○年齢別回答者割合



※「合計」欄は無回答（不明）を含む

3)都道府県別道路利用者満足度(1/4)

区分	よく使う道路全般について	よく使う高速道路や有料道路について	よく使う国道、県道などの幹線道路について	よく使う生活道路について	
全国	2.60	2.45	2.58	2.54	
都道府県	北海道	3.07 (1)	2.70 (9)	3.12 (1)	2.83 (1)
	青森県	2.58 (27)	2.62 (17)	2.64 (16)	2.40 (44)
	秋田県	2.56 (31)	2.38 (40)	2.59 (26)	2.51 (26)
	岩手県	2.73 (9)	2.68 (11)	2.63 (22)	2.54 (23)
	山形県	2.69 (17)	2.57 (22)	2.62 (24)	2.62 (12)
	宮城県	2.77 (8)	2.72 (7)	2.69 (14)	2.63 (11)
	福島県	2.71 (13)	2.55 (24)	2.70 (12)	2.60 (13)
	東京都	2.50 (38)	2.22 (47)	2.53 (32)	2.55 (22)
	神奈川県	2.47 (43)	2.27 (46)	2.48 (37)	2.48 (34)
	千葉県	2.40 (47)	2.28 (45)	2.39 (45)	2.42 (41)
	埼玉県	2.49 (42)	2.32 (44)	2.52 (34)	2.48 (33)
	茨城県	2.66 (22)	2.51 (29)	2.59 (25)	2.51 (25)
	栃木県	2.59 (26)	2.44 (35)	2.63 (21)	2.41 (43)
	群馬県	2.72 (11)	2.66 (14)	2.72 (11)	2.60 (14)
	長野県	2.53 (34)	2.50 (31)	2.46 (39)	2.40 (45)
	山梨県	2.49 (41)	2.47 (33)	2.38 (46)	2.38 (46)
	新潟県	2.86 (5)	2.87 (5)	2.88 (4)	2.79 (3)
	富山県	2.94 (3)	3.00 (2)	2.93 (3)	2.82 (2)
	石川県	2.79 (7)	2.88 (4)	2.75 (8)	2.68 (6)
	静岡県	2.50 (37)	2.48 (32)	2.52 (33)	2.46 (37)
	岐阜県	2.79 (6)	2.54 (25)	2.75 (9)	2.53 (24)
	愛知県	2.68 (18)	2.54 (26)	2.63 (20)	2.58 (15)
	三重県	2.60 (25)	2.60 (20)	2.56 (29)	2.48 (31)
	滋賀県	2.56 (30)	2.40 (36)	2.41 (43)	2.51 (27)
	京都府	2.58 (28)	2.52 (28)	2.54 (30)	2.46 (36)
	大阪府	2.53 (35)	2.40 (38)	2.50 (36)	2.45 (39)
	兵庫県	2.66 (23)	2.45 (34)	2.64 (17)	2.68 (7)
	福井県	2.72 (10)	2.72 (8)	2.80 (6)	2.72 (4)
	奈良県	2.47 (44)	2.40 (37)	2.43 (40)	2.35 (47)
	和歌山県	2.52 (36)	2.39 (39)	2.40 (44)	2.45 (40)
	鳥取県	2.68 (19)	2.67 (12)	2.78 (7)	2.67 (8)
	島根県	2.42 (46)	2.36 (42)	2.46 (38)	2.57 (17)
	岡山県	2.70 (15)	2.61 (18)	2.64 (18)	2.58 (16)
	広島県	2.50 (40)	2.64 (15)	2.41 (42)	2.48 (32)
	山口県	3.02 (2)	2.90 (3)	2.98 (2)	2.69 (5)
	徳島県	2.45 (45)	2.36 (41)	2.38 (47)	2.47 (35)
	香川県	2.92 (4)	2.64 (16)	2.86 (5)	2.67 (9)
	愛媛県	2.56 (32)	2.35 (43)	2.54 (31)	2.49 (29)
	高知県	2.50 (39)	2.54 (27)	2.41 (41)	2.42 (42)
	福岡県	2.67 (20)	2.61 (19)	2.62 (23)	2.55 (21)
	佐賀県	2.71 (12)	2.51 (30)	2.75 (10)	2.56 (18)
	長崎県	2.56 (29)	2.70 (10)	2.59 (27)	2.56 (20)
	熊本県	2.55 (33)	2.59 (21)	2.52 (35)	2.45 (38)
	大分県	2.70 (16)	2.55 (23)	2.63 (19)	2.56 (19)
	宮崎県	2.63 (24)	2.66 (13)	2.56 (28)	2.64 (10)
	鹿児島県	2.71 (14)	2.73 (6)	2.69 (15)	2.49 (30)
	沖縄県	2.66 (21)	3.13 (1)	2.70 (13)	2.51 (28)

※カッコ内は順位、網掛けは上位 10 位以内の都道府県を示す。

※「平成 15 年度道路利用者満足度調査」(平成 15 年 5 月 15 日～6 月 18 日 : N=37,580) に基づく

4) 都道府県別道路利用者満足度(2/4)

区分	よく使う道路の車の流れや渋滞について	高速道路や有料道路の車の流れや渋滞について	家のまわりの沿道環境について	よく使う道路を車で走っている場合の安全性について	
全国	2.48	2.73	2.65	2.52	
都道府県	北海道	3.31 (1)	3.82 (5)	3.01 (2)	2.89 (1)
	青森県	2.91 (9)	3.67 (9)	2.61 (35)	2.49 (31)
	秋田県	3.01 (5)	3.49 (22)	2.67 (24)	2.69 (10)
	岩手県	3.00 (6)	3.87 (3)	2.64 (31)	2.62 (14)
	山形県	2.85 (13)	3.54 (19)	2.79 (13)	2.60 (15)
	宮城県	2.53 (32)	3.48 (23)	2.70 (21)	2.58 (18)
	福島県	2.84 (15)	3.40 (24)	2.66 (27)	2.73 (8)
	東京都	2.25 (45)	2.02 (47)	2.59 (39)	2.48 (32)
	神奈川県	2.16 (47)	2.20 (45)	2.51 (44)	2.44 (41)
	千葉県	2.27 (43)	2.16 (46)	2.49 (47)	2.36 (47)
	埼玉県	2.36 (41)	2.22 (44)	2.56 (41)	2.44 (40)
	茨城県	2.64 (24)	2.81 (35)	2.72 (17)	2.51 (28)
	栃木県	2.66 (23)	2.87 (33)	2.63 (32)	2.46 (38)
	群馬県	2.72 (21)	2.89 (32)	2.77 (15)	2.53 (27)
	長野県	2.81 (17)	3.32 (27)	2.65 (28)	2.51 (29)
	山梨県	2.61 (26)	2.99 (31)	2.50 (45)	2.39 (46)
	新潟県	2.99 (7)	3.63 (15)	2.85 (7)	2.81 (3)
	富山県	3.05 (2)	3.87 (4)	3.03 (1)	2.78 (4)
	石川県	2.85 (14)	3.73 (8)	2.82 (10)	2.75 (7)
	静岡県	2.42 (39)	2.73 (40)	2.62 (34)	2.48 (33)
	岐阜県	2.58 (29)	2.84 (34)	2.78 (14)	2.53 (25)
	愛知県	2.44 (37)	2.73 (39)	2.71 (18)	2.54 (23)
	三重県	2.62 (25)	3.07 (30)	2.68 (22)	2.55 (22)
	滋賀県	2.45 (35)	2.76 (38)	2.60 (38)	2.49 (30)
	京都府	2.38 (40)	2.77 (37)	2.61 (36)	2.48 (34)
	大阪府	2.23 (46)	2.34 (43)	2.54 (42)	2.39 (45)
	兵庫県	2.54 (31)	2.50 (42)	2.76 (16)	2.57 (20)
	福井県	3.04 (4)	3.66 (11)	2.97 (4)	2.76 (6)
	奈良県	2.31 (42)	2.57 (41)	2.54 (43)	2.46 (37)
	和歌山県	2.56 (30)	2.80 (36)	2.67 (25)	2.39 (44)
	鳥取県	2.82 (16)	3.37 (26)	3.01 (3)	2.66 (11)
	島根県	2.93 (8)	3.66 (13)	2.64 (30)	2.57 (19)
	岡山県	2.47 (33)	3.51 (20)	2.68 (23)	2.53 (26)
	広島県	2.46 (34)	3.51 (21)	2.56 (40)	2.46 (39)
	山口県	2.87 (12)	3.80 (6)	2.93 (5)	2.85 (2)
	徳島県	2.43 (38)	3.16 (29)	2.65 (29)	2.44 (42)
	香川県	2.90 (10)	3.76 (7)	2.84 (8)	2.58 (17)
	愛媛県	2.70 (22)	3.55 (18)	2.66 (26)	2.47 (35)
	高知県	2.79 (19)	3.40 (25)	2.60 (37)	2.59 (16)
	福岡県	2.44 (36)	3.20 (28)	2.70 (20)	2.54 (24)
	佐賀県	3.05 (3)	3.67 (10)	2.89 (6)	2.77 (5)
	長崎県	2.60 (27)	3.59 (17)	2.81 (11)	2.65 (13)
	熊本県	2.59 (28)	3.66 (12)	2.63 (33)	2.42 (43)
	大分県	2.78 (20)	3.63 (14)	2.70 (19)	2.56 (21)
	宮崎県	2.89 (11)	3.88 (2)	2.84 (9)	2.66 (12)
	鹿児島県	2.81 (18)	3.62 (16)	2.80 (12)	2.72 (9)
	沖縄県	2.26 (44)	3.92 (1)	2.49 (46)	2.46 (36)

※カッコ内は順位、網掛けは上位 10 位以内の都道府県を示す。

※「平成 15 年度道路利用者満足度調査」(平成 15 年 5 月 15 日～6 月 18 日 : N=37,580) に基づく

5)都道府県別道路利用者満足度(3/4)

区分	よく使う道路の 歩道の歩きやすさや 自転車での 走りやすさについて	よく使う道路の 沿道の景観について	大雨、大雪などの異常 気象時のあなたの家の まわりの道路状況について	よく使う道路の路上 工事のやり方について
全国	2.25	2.83	2.57	2.15
北海道	2.81 (1)	3.10 (5)	2.38 (31)	2.45 (1)
青森県	2.16 (38)	2.84 (37)	1.88 (47)	2.16 (18)
秋田県	2.47 (6)	3.08 (6)	2.22 (38)	2.18 (13)
岩手県	2.18 (33)	3.06 (8)	2.12 (45)	1.99 (43)
山形県	2.37 (9)	3.03 (11)	2.21 (39)	2.11 (28)
宮城県	2.30 (17)	2.91 (28)	2.33 (33)	2.17 (14)
福島県	2.48 (5)	3.00 (17)	2.31 (35)	2.02 (39)
東京都	2.25 (23)	2.72 (44)	2.66 (12)	2.20 (8)
神奈川県	2.17 (35)	2.76 (42)	2.52 (24)	2.18 (11)
千葉県	2.10 (45)	2.70 (45)	2.51 (25)	2.17 (17)
埼玉県	2.12 (44)	2.70 (46)	2.47 (28)	2.18 (12)
茨城県	2.19 (32)	2.99 (19)	2.54 (22)	2.15 (21)
栃木県	2.20 (31)	2.86 (35)	2.44 (29)	1.98 (44)
群馬県	2.14 (41)	2.98 (22)	2.48 (26)	1.97 (45)
長野県	2.12 (43)	3.01 (16)	2.19 (42)	2.11 (27)
山梨県	2.03 (47)	2.93 (27)	2.06 (46)	1.80 (47)
新潟県	2.34 (10)	2.98 (21)	2.36 (32)	2.17 (15)
富山県	2.49 (4)	3.13 (3)	2.31 (36)	2.24 (6)
石川県	2.30 (16)	3.06 (9)	2.16 (44)	2.30 (3)
静岡県	2.16 (39)	2.80 (40)	2.88 (1)	2.06 (35)
岐阜県	2.32 (13)	2.89 (31)	2.42 (30)	2.07 (33)
愛知県	2.34 (11)	2.79 (41)	2.48 (27)	1.99 (42)
三重県	2.21 (28)	2.87 (33)	2.55 (20)	2.04 (37)
滋賀県	2.23 (25)	3.01 (15)	2.58 (18)	2.11 (26)
京都府	2.21 (30)	2.83 (38)	2.84 (5)	2.13 (25)
大阪府	2.16 (37)	2.63 (47)	2.84 (4)	2.19 (10)
兵庫県	2.41 (7)	2.96 (25)	2.87 (2)	2.15 (22)
福井県	2.28 (19)	3.11 (4)	2.21 (40)	1.99 (41)
奈良県	2.05 (46)	2.89 (30)	2.74 (9)	2.27 (5)
和歌山県	2.23 (27)	2.93 (26)	2.65 (14)	2.09 (30)
鳥取県	2.41 (8)	3.06 (7)	2.17 (43)	2.10 (29)
島根県	2.26 (21)	3.18 (1)	2.33 (34)	1.93 (46)
岡山県	2.31 (14)	2.87 (34)	2.73 (11)	2.15 (20)
広島県	2.18 (34)	2.81 (39)	2.54 (21)	2.22 (7)
山口県	2.57 (3)	3.03 (12)	2.73 (10)	2.27 (4)
徳島県	2.21 (29)	2.90 (29)	2.20 (41)	2.13 (24)
香川県	2.31 (15)	3.00 (18)	2.79 (6)	2.03 (38)
愛媛県	2.15 (40)	2.89 (32)	2.76 (8)	2.14 (23)
高知県	2.23 (26)	3.02 (13)	2.52 (23)	2.40 (2)
福岡県	2.26 (22)	2.85 (36)	2.60 (16)	2.09 (31)
佐賀県	2.28 (20)	3.05 (10)	2.66 (13)	2.05 (36)
長崎県	2.29 (18)	2.98 (20)	2.24 (37)	2.16 (19)
熊本県	2.16 (36)	2.97 (24)	2.76 (7)	2.08 (32)
大分県	2.24 (24)	3.02 (14)	2.61 (15)	2.17 (16)
宮崎県	2.60 (2)	3.13 (2)	2.85 (3)	2.20 (9)
鹿児島県	2.33 (12)	2.97 (23)	2.60 (17)	2.06 (34)
沖縄県	2.13 (42)	2.75 (43)	2.58 (19)	2.01 (40)

※カッコ内は順位、網掛けは上位 10 位以内の都道府県を示す。

※「平成 15 年度道路利用者満足度調査」(平成 15 年 5 月 15 日～6 月 18 日 : N=37,580) に基づく

6)都道府県別道路利用者満足度(4/4)

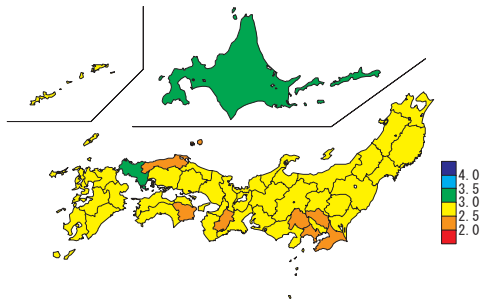
区分	日常生活を営む上で十分な道路ネットワークが整備されているかどうかについて	現在の高速道路や有料道路の料金について	最近「道路行政は変わってきている」と思うかどうかについて	
全国	2.69	1.72	2.90	
都道府県	北海道	3.10 (1)	1.88 (16)	2.98 (16)
	青森県	2.52 (37)	1.84 (18)	2.90 (34)
	秋田県	2.65 (24)	2.01 (4)	3.01 (9)
	岩手県	2.61 (26)	1.90 (14)	3.00 (12)
	山形県	2.71 (16)	1.90 (13)	2.87 (40)
	宮城県	2.71 (15)	1.76 (28)	3.01 (8)
	福島県	2.69 (17)	1.84 (19)	2.97 (17)
	東京都	2.78 (11)	1.62 (45)	2.86 (43)
	神奈川県	2.61 (28)	1.58 (46)	2.86 (44)
	千葉県	2.48 (41)	1.63 (44)	2.86 (45)
	埼玉県	2.56 (34)	1.67 (43)	2.87 (42)
	茨城県	2.73 (14)	1.70 (35)	2.93 (27)
	栃木県	2.65 (23)	1.67 (42)	2.88 (37)
	群馬県	2.62 (25)	1.73 (33)	3.03 (4)
	長野県	2.54 (36)	1.84 (20)	2.95 (22)
	山梨県	2.55 (35)	1.82 (21)	2.95 (23)
	新潟県	2.90 (6)	1.78 (24)	2.90 (32)
	富山県	3.04 (2)	1.94 (10)	2.98 (13)
	石川県	2.80 (9)	1.95 (8)	3.02 (6)
	静岡県	2.58 (30)	1.80 (23)	2.94 (25)
	岐阜県	2.81 (7)	1.76 (29)	2.95 (21)
	愛知県	2.81 (8)	1.70 (37)	2.90 (33)
	三重県	2.69 (18)	1.77 (27)	2.95 (24)
	滋賀県	2.50 (39)	1.68 (39)	2.91 (30)
	京都府	2.66 (21)	1.71 (34)	2.91 (31)
	大阪府	2.68 (19)	1.68 (40)	2.82 (47)
	兵庫県	2.79 (10)	1.70 (36)	2.89 (35)
	福井県	2.92 (5)	1.91 (12)	2.92 (28)
	奈良県	2.48 (42)	1.69 (38)	2.88 (38)
	和歌山県	2.16 (47)	1.54 (47)	2.98 (15)
	鳥取県	2.52 (38)	1.94 (9)	2.87 (41)
	島根県	2.20 (46)	1.77 (26)	2.87 (39)
	岡山県	2.74 (13)	1.74 (31)	3.00 (11)
	広島県	2.57 (31)	1.74 (30)	2.89 (36)
	山口県	2.97 (4)	1.91 (11)	2.97 (18)
	徳島県	2.25 (45)	1.88 (17)	2.82 (46)
	香川県	2.99 (3)	1.68 (41)	3.02 (5)
	愛媛県	2.43 (44)	1.74 (32)	2.93 (26)
	高知県	2.45 (43)	1.95 (7)	3.08 (2)
	福岡県	2.75 (12)	1.78 (25)	2.91 (29)
	佐賀県	2.68 (20)	1.81 (22)	2.97 (19)
	長崎県	2.57 (33)	1.99 (5)	2.98 (14)
	熊本県	2.49 (40)	1.89 (15)	2.96 (20)
	大分県	2.61 (27)	1.97 (6)	3.03 (3)
	宮崎県	2.60 (29)	2.08 (2)	3.00 (10)
	鹿児島県	2.66 (22)	2.05 (3)	3.02 (7)
	沖縄県	2.57 (32)	2.79 (1)	3.21 (1)

※カッコ内は順位、網掛けは上位 10 位以内の都道府県を示す。

※「平成 15 年度道路利用者満足度調査」(平成 15 年 5 月 15 日～6 月 18 日 : N=37,580) に基づく

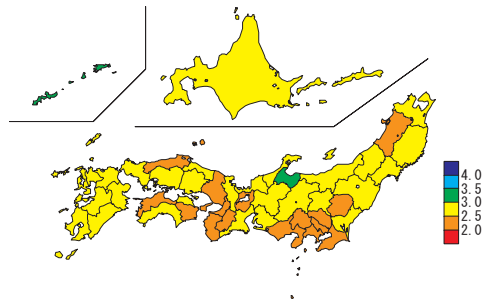
7) 都道府県別道路利用者満足度(地図表示)

①よく使う道路全般について



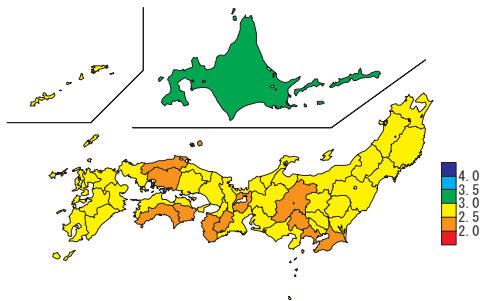
5点: 非常に満足
4点: やや満足
3点: どちらともいえない
2点: やや不満
1点: 非常に不満

②よく使う高速道路や有料道路について



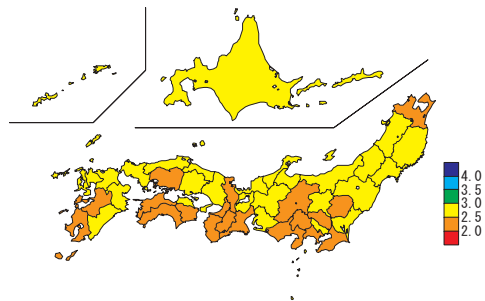
5点: 非常に満足
4点: やや満足
3点: どちらともいえない
2点: やや不満
1点: 非常に不満

③よく使う国道、県道などの幹線道路について



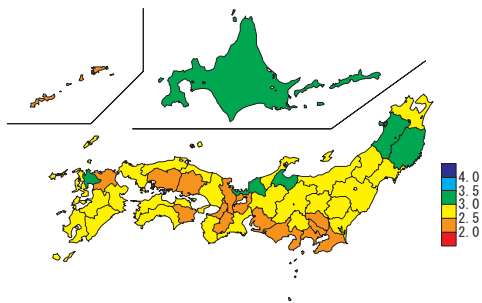
5点: 非常に満足
4点: やや満足
3点: どちらともいえない
2点: やや不満
1点: 非常に不満

④よく使う生活道路について



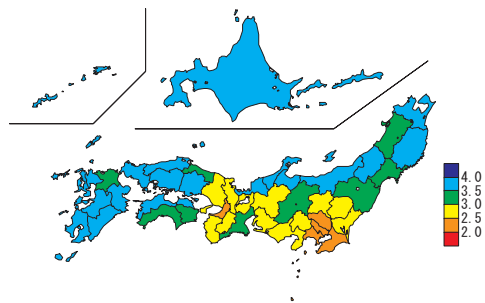
5点: 非常に満足
4点: やや満足
3点: どちらともいえない
2点: やや不満
1点: 非常に不満

⑤よく使う道路の車の流れや渋滞について



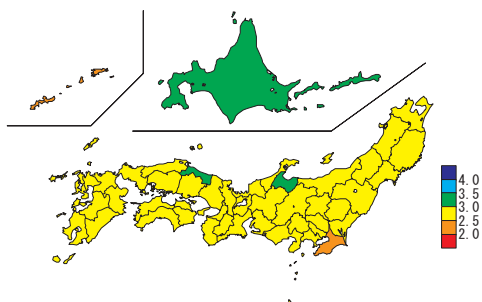
5点: 渋滞がなく、非常に満足
4点: あまり渋滞がなく、満足
3点: どちらともいえない
2点: 渋滞があり、不満
1点: 渋滞がひどく、非常に不満

⑥高速道路や有料道路の車の流れや渋滞について



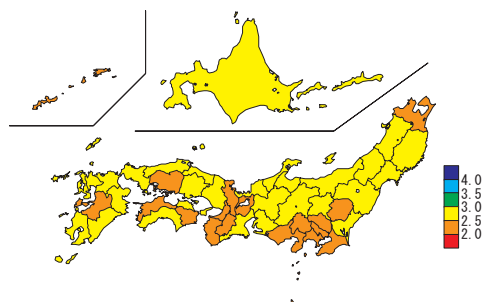
5点: 渋滞がなく、非常に満足
4点: あまり渋滞がなく、満足
3点: どちらともいえない
2点: 渋滞があり、不満
1点: 渋滞がひどく、非常に不満

⑦家のまわりの沿道の環境について



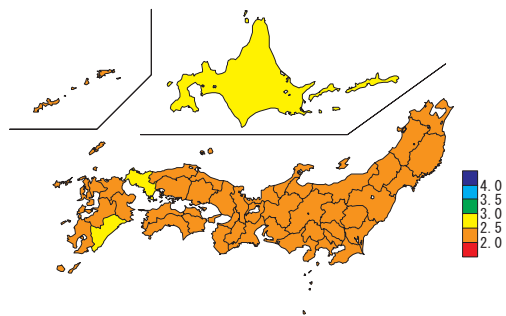
5点: 非常に満足
4点: やや満足
3点: どちらともいえない
2点: やや不満
1点: 非常に不満

⑧よく使う道路を車で走っている場合の安全性について



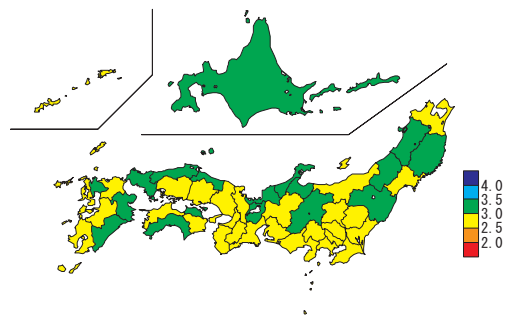
5点: 危険はなく、非常に満足
4点: あまり危険はなく、満足
3点: どちらともいえない
2点: やや危険を感じ、不満
1点: 大変危険を感じ、非常に不満

⑨よく使う道路の歩道の歩きやすさや、自転車での走りやすさについて



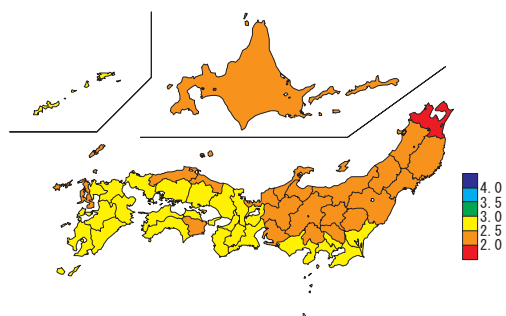
5点: 大変歩き(走り) やすく、非常に満足 2点: やや不満
4点: まあまあ歩き(走り) やすく、満足 1点: 非常に不満
3点: どちらともいえない

⑩よく使う道路の沿道の景観について



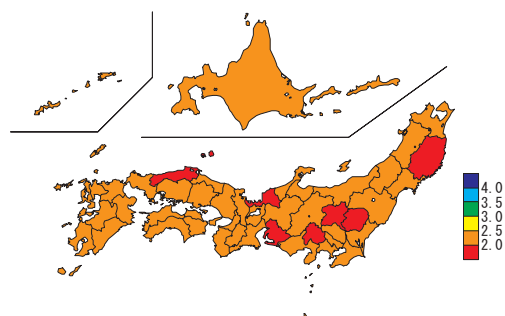
5点: 非常に満足 2点: やや不満
4点: やや満足 1点: 非常に不満
3点: どちらともいえない

⑪大雨、大雪などの異常気象時のあなたの家のまわりの道路状況について



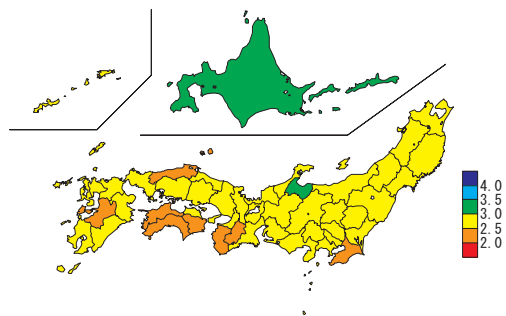
5点: 支障がなく、非常に満足 2点: やや不満
4点: あまり支障がなく、満足 1点: 非常に不満
3点: どちらともいえない

⑫よく使う道路の路上工事のやり方について



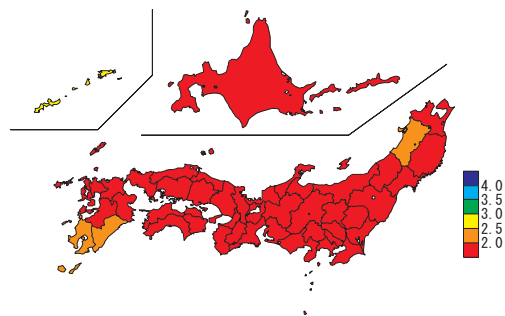
5点: 全く気にならない 2点: やや不満
4点: あまり気にならない 1点: 非常に不満
3点: どちらともいえない

⑬日常生活を営む上で十分な道路ネットワークが整備されているかどうかについて



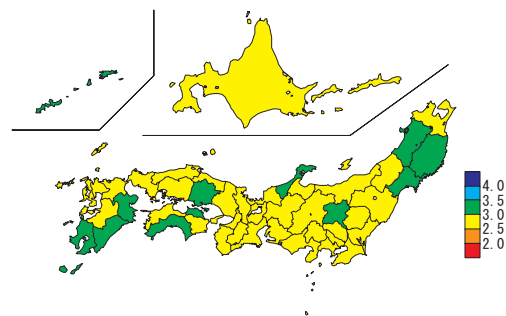
5点: 十分整備されている 2点: やや不満
4点: まあまあ整備されている 1点: 非常に不満
3点: どちらともいえない

⑭現在の高速道路や有料道路の料金について



5点: 妥当 2点: やや不満
4点: まあまあ妥当 1点: 非常に不満
3点: どちらともいえない

⑮最近「道路行政は変わってきている」と思うかどうかについて



5点: 良くなっている 2点: 少し悪くなっている
4点: 少し良くなっている 1点: 悪くなっている
3点: 変わらない