

(1) 指標の動向

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点から増加に転じた

平成17年5月19日から6月12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。その結果、全国より21,531人から回答を得られた。

指標は、5点満点中2.7点と、目標としていた約2.8点には届かなかったものの、2年連続で2.6点であった平成14、15年度よりも約0.1点の増加。内訳を見ると、やや不満、非常に不満の合計が53.0%から49.7%と減少傾向。

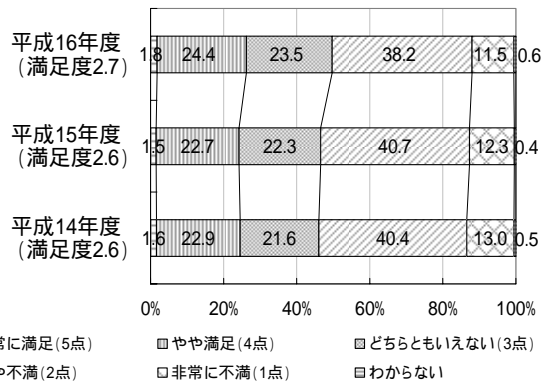


図 15-1 道路全般についての満足度

設問項目の満足度については全体的に向上

昨年度同様、「最近道路行政は変わってきている」に対する満足度が、2.99点と最も高く、「現在の高速道路や有料道路の料金について」は1.80点と最も低い結果。

また昨年度と比較して、設問項目別の満足度については、全体的に向上している。中でも「道路の路上工事のやり方」は0.14点増加と最も高い伸びを示しており、一方「大雨、大雪など異常気象時のあなたの家のまわりの道路状況」は0.07点減少と昨年度を下回った。

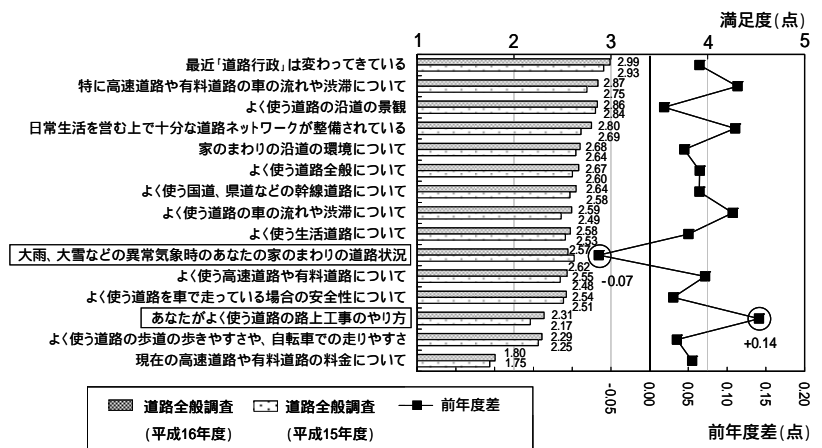


図 15-2 道路利用者満足度調査結果

(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」について

満足度は、昨年度の2.17点から2.31点へと0.14点増加し、調査項目の中で最も高い伸び。回答別に見ると、「1点（非常に不満）」の回答が35.7%から31.1%に減少し、「4点（あまり気に入らない）」が17.3%から21.1%に増加。

昨年度実施した道路利用者満足度調査において、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、平成16年度には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推進したことも、満足度向上に影響していると考えられる（p.34「路上工事時間」参照）。

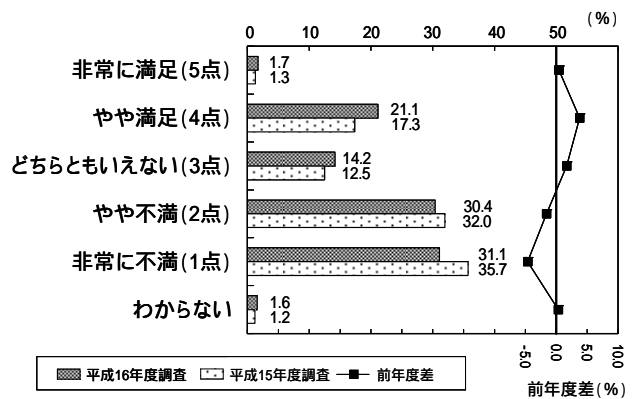


図 15-3 路上工事についての満足度

【道路行政の改革 ~アカウンタビリティの向上~】

「現在の高速道路や有料道路の料金」について

全国において、特に不満が高い傾向。昨年度より多様で弾力的な料金施策等を実施し、アンケート等を通じて利用者の意見を把握し、施策の改善につなげているところ。アンケート結果によると、多様で弾力的な料金施策の導入が今後とも必要。

「大雨、大雪など異常気象時のあなたの家のまわりの道路状況」について

満足度は、昨年度の2.62点から2.57点と減少。昨年度は、観測史上最多の10個の台風上陸や集中豪雨、平成12年度以来4年ぶりとなった全国的な豪雪等の自然災害が影響したものと考えられる。

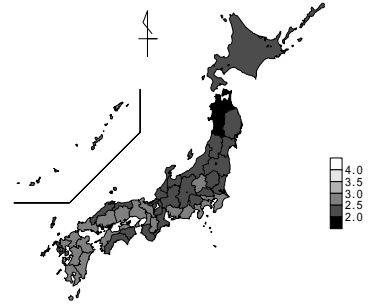


図 15-4 「大雨、大雪など異常気象時のあなたのまわりの道路状況」

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

「道の相談室」は平成10年度の導入以来、道路行政と国民の接点をつくることを目的に、①国民からの相談・意見に対する「ワンストップサービス」の提供、②「国民の声」を道路施策に反映、③国土交通省内における顧客サービスマインドの向上、を目指し、整備・充実を図ってきた。平成16年度には、全体で約25,000件（一日あたり約70件）を受け付けており、その内容は「問い合わせ」が72%、「意見要望」が10%、「発見通報」が9%、「苦情」8%となっている（意見割合は本省ホームページ分を除いたもの）。しかしながら、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。

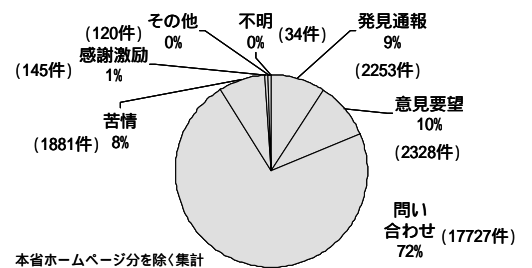


図 15-5 「道の相談室」相談区分別の相談件数

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实践

道路利用者のニーズは地域毎、沿道毎等で多様であり、即地的なニーズを的確に捉えた行政を实践し、満足度の向上を図ることが必要。例えば、九州地方整備局や香川河川国道事務所で地域住民の満足度を意識した取組みを展開している。

九州の道路に関するアンケート

【九州地方整備局】

九州では、国民のニーズに対応した社会資本整備という観点から、道路に関する利用者意識の把握のため「九州の道路に関するアンケート調査」を平成16年7月～8月に実施。本アンケートは、九州で初めて、国道や県道などの道路管理者が共同して、九州一円で実施した大規模なものであり、10,000票を配布し、4,054票を回収した。「整備してほしい社会的な施設」のアンケート項目に対しては、身の回りの市町村道や国道、県道などの幹線道路といった、日常的で身近な社会資本の整備に関するニーズが明らかになり、「道路に関する不満の理由」については、半数以上の人が渋滞に不満を持っていることが明らかになった。

それに加え、路上工事など個別の施策についても意見を求めた。例えば、これまで路上工事については九州では不満が低いと認識していたが、アンケート結果から不満が7割にも達していることがわかる。このアンケート結果を踏まえ、九州幹線道路協議会では専門部会等を設置し、個別テーマ毎に利用者の不満やニーズの把握・分析及び改善策の検討を行っている。

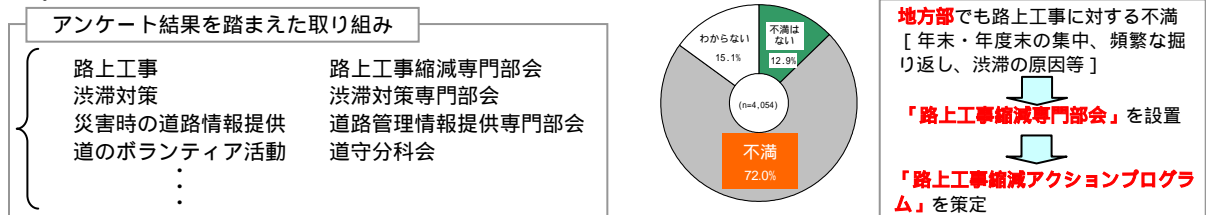


図 15-6 九州の道路に関するアンケートの取組み

(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、満足度調査等の結果を分析し、具体的な問題や課題がどこにあり、それがなぜ起きているか、などについて明らかにする。

双方向コミュニケーション活動の展開

道路行政においては、「道の相談室」により国民からの意見の受付を行っているところであるが、受付体制の不備や国民へのフィードバックの不足、頂いた意見の道路行政への反映が十分ではないことなど、課題も多い。これらを解消するため、①受付体制の強化（頂いた意見等への回答体制の強化や道路緊急ダイヤル^{*}の導入）、②国民へのフィードバック（「よくある質問と回答」の充実、道の相談室レポートの発行）、③意見の道路行政への反映といったことに取り組んでいく。
^{*}道路緊急ダイヤル：道路利用者からの緊急通報（故障車や落下物、路面の汚れ・穴ぼこなどの通報）を4桁番号（#9910）で一元的に受け付けるもので、平成17年3月から九州地方で先行導入しており、平成17年秋を目処に全国展開を行う

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

地域の特性や地域毎のニーズに応じた、より効果的・効率的かつ透明性の高い道路行政マネジメントを進めるため、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、その課題解決に取り組むとともに、その取組みのさらなる浸透を図る。

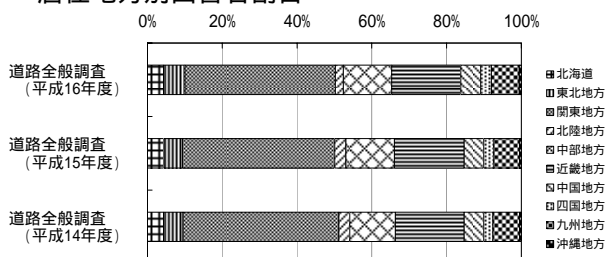
【関連する平成17年度の主な施策】

○双方向コミュニケーション活動の展開（道の相談室の体制強化（道路緊急ダイヤルの導入など））

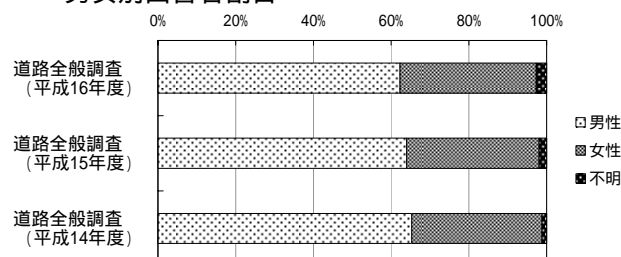
(4) バックデータ

1) 道路利用者満足度調査 回答者属性

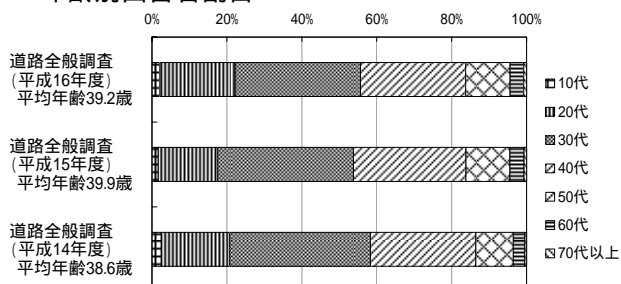
居住地方別回答者割合



男女別回答者割合



年齢別回答者割合



職業別回答者割合

