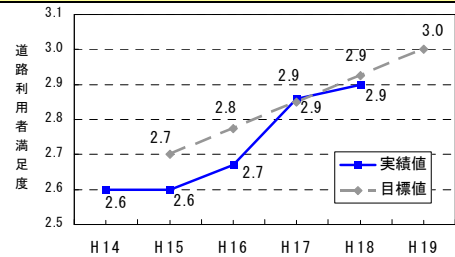


双方向コミュニケーション活動による道路サービスの充実

国民との双方向コミュニケーション活動は着実に増加し、国民ニーズをより一層把握する取組みを充実した。引き続き、道路利用者の満足度向上を目指して、国民のニーズにあわせた道路サービスの充実を図る。



(1)取組みの背景と必要性

■ 国民と道路行政の双方向コミュニケーションの強化が必要

平成 18 年度の道路利用者満足度は 5 点満点中 2.9 点となり、引き続き向上している。満足度の目標達成に向けては、国民と道路行政の双方向コミュニケーションのさらなる強化が必要である。また、道路管理者として、積極的な情報収集による道路サービスの向上に努めるとともに、道路利用者に対し、ニーズに応じた即時性が高い情報を積極的に提供していく必要がある。

(2)達成度報告(昨年度の取組みと成果)

■ 幅広く国民の意見を道路サービスに反映

「道路緊急ダイヤル」の全国展開(平成 17 年 12 月)により、住民から得られる情報が、総件数で約 3.6 万件から約 6.2 万件(対前年比 1.7 倍)と増加し、道路サービスの向上に寄与した。また、国民の意見を積極的に施策展開に反映させるため、国道事務所において路上工事モニター等の各種モニター制度の導入に向けたモデル的取組みを実施した。

■ NPO・地域住民等との協働による道路サービスの充実

NPO・地域住民等との協働により、国民ニーズにきめ細やかに対応する道路管理活動を推進するとともに、これらの事業を評価する手法について調査・検討した。

■ ホームページ等における情報提供の充実

より多くの国民に対して道路事業の説明責任を果たすため、利用者のニーズに応じたホームページや携帯サイトにおける情報の充実を図った。

(3)業績計画(今年度の取組みと期待される成果)

■ 幅広く国民の意見を反映する取組みの充実

「道の相談室」や「道路緊急ダイヤル」について積極的に広報を行い、より多くの情報収集に努めて施策に反映させる。さらに、施策を実施するにあたり、各種モニターの積極的な導入を進め、国民の意見を取り入れるように努める。

■ NPO・地域住民等との協働の強化と多様なニーズへの対応

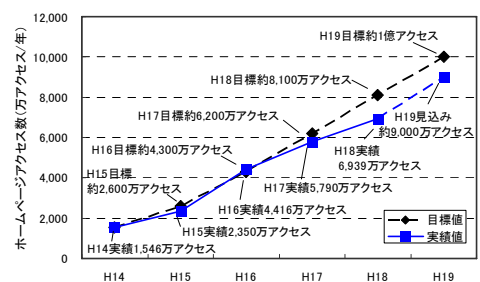
施策立案から実施・事後の評価を組み入れて、協働の取組みを強化し、国民の多様なニーズにきめ細やかに対応していく。

■ わかりやすい情報の充実とニーズに沿った的確な情報提供

ホームページや携帯サイトにおけるわかりやすい情報の充実を図るとともに、国民ニーズに即した情報提供に関する検討を行う。

(4)代表的な指標の動向

平成 14 年度実績		1,546 万アクセス
平成 18 年度	実績	6,939 万アクセス
	目標	約 8,100 万アクセス
平成 19 年度	見込み	約 9,000 万アクセス
	目標	約 1 億アクセス



担当：道路局 企画課 道路事業分析評価室

(1) 取組みの背景と必要性

■ 道路利用者の満足度向上

昨今、少子高齢化の急速な進展や情報通信技術の高度化など社会経済情勢が大きく変化しており、今後とも、道路行政に対する国民ニーズがますます複雑かつ多様化する中であって、各種サービスを適切に提供していくためには、限られた行政資源（人、モノ、金、情報）を最大限有効に活用することが不可欠であり、国民とのコミュニケーションを踏まえた道路行政システムを構築することが必要である。このため、道路行政においては、成果志向の道路行政マネジメントの取組みを平成15年度から本格的に導入し、道路施策において成果を意識した現場レベルでの様々な取組みを実施してきている。

この結果、平成18年度の道路利用者満足度調査においては、道路全般についての満足度が2.9点に到達した。設問項目別の満足度は、「日常使う道路の整備」に対する満足度が、3.3点と最も高く、「有料道路や高速道路の料金」に対する満足度が1.9点と最も低い結果であった。また、調査を開始した平成14年度と比較すると、全ての項目で増加を示した。

このように、道路行政においては、道路利用者の満足度向上に一定の成果を上げているものの、今後、地域の実情を一層理解するとともに、国民の目線で地域のニーズに応じた道路施策を実施していくため、さらなる国民との双方向コミュニケーションの強化が必要である。

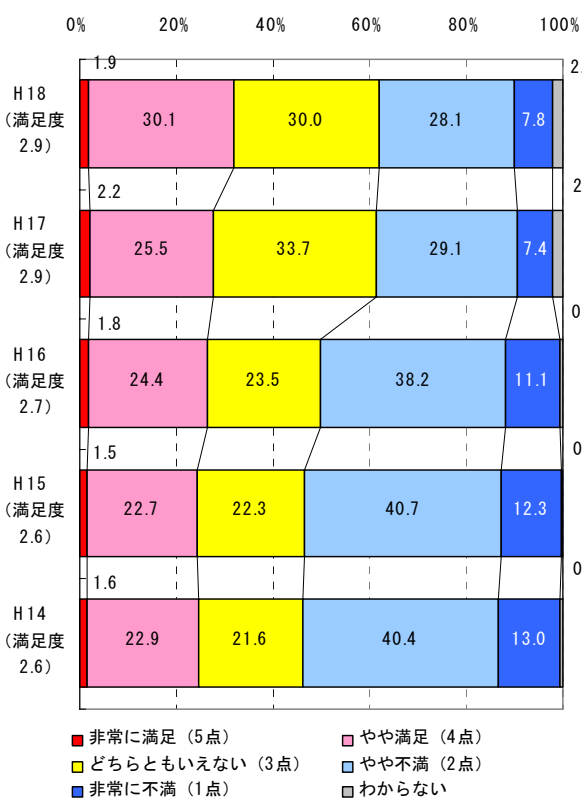


図 17-1 道路全般に関する満足度

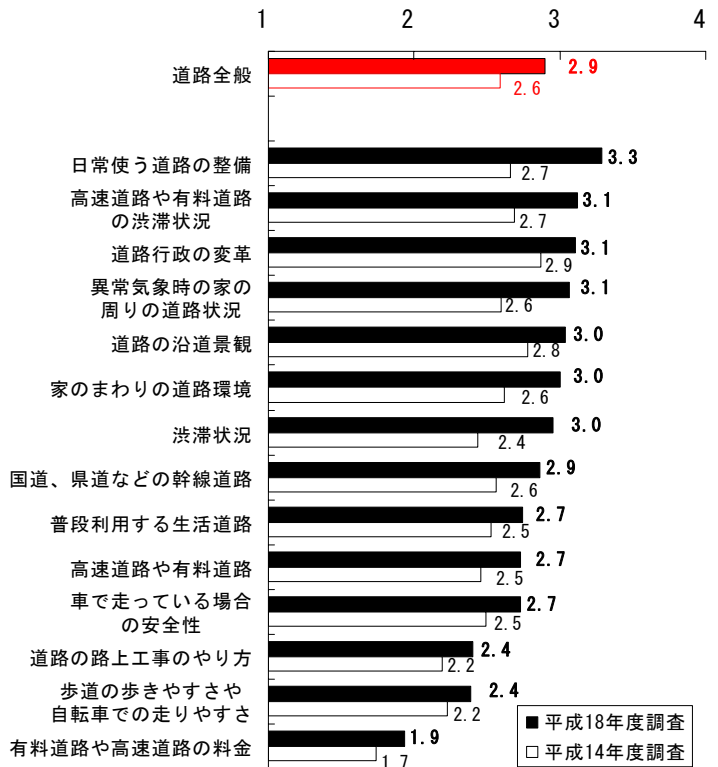


図 17-2 道路利用者満足度調査結果

【Ⅶ. 道路施策の進め方】

(2) 達成度報告（昨年度の取組みと成果）

■ 幅広く国民の意見を道路サービスに反映

「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」の道路施策への反映、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。

「道の相談室」に寄せられた全相談件数は、約31,500件となり平成17年度（約3万件）より増加した。これに加え、道路に関する異状など、緊急に必要な情報を汲み上げられるように、平成17年3月より九州地方で先行導入していた「道路緊急ダイヤル」を平成17年12月より全国展開した。また、平成18年12月より携帯電話から、平成19年1月よりPHSからの通報にかかる通話料金を無料化した。この結果、「道路緊急ダイヤル」への通報総件数が、平成17年度には約6千件であったものが約3万件に、月平均件数でも平成17年度の約1,500件から約2,500件へと大幅に増加した。

さらに、新たな施策の展開や地域が抱える課題の解決に向けて、全国41箇所において場所や期間を限定して施策を試行・評価する社会実験を実施した。その中には、地域住民の道路施策や維持管理などに対する身近なニーズを取り入れることで、官と民が一体となった地域の道路づくりに取り組み、実験後もそれらの取組みを引き続き実施している事例もある。

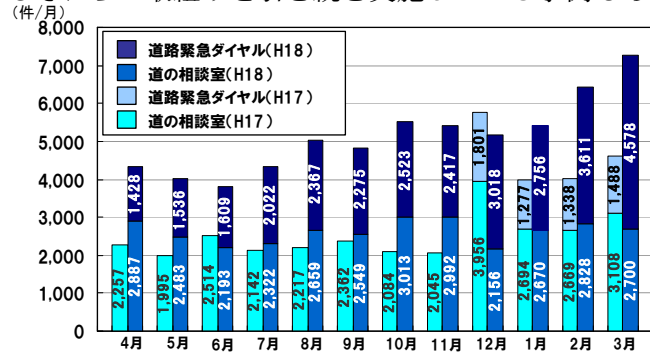


図 17-3 「道の相談室」及び「道路緊急ダイヤル」受付件数の推移

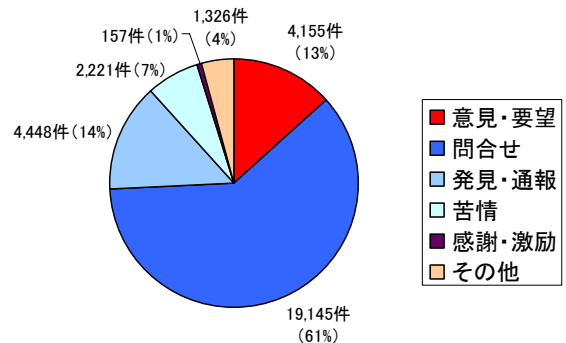


図 17-4 「道の相談室」の相談区分別件数

社会実験の成果を受けて、継続を検討 ～官と民のコミュニケーション向上プロジェクト～
（岩手河川国道事務所の例）

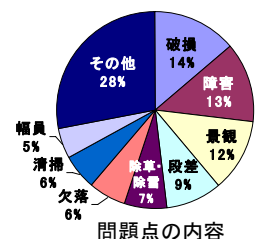
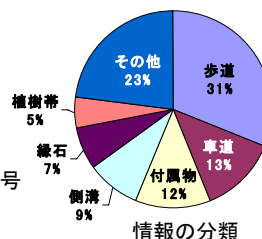
岩手河川国道事務所とNPO法人などが協力して、地域住民の道路施策への意見や維持管理に対する意見を効果的に捉え、施策や維持管理手法に反映するとともに、官と民とが一体となった地域の道路づくりを行う取組みを実験的に実施した。ロードユーザーズ*による道路情報の収集や道路施策等に対するモニタリングなどが行われ、実験期間中の5ヵ月間において道路のひび割れの情報など207件の情報が寄せられ、維持管理手法に反映することができた。この社会実験における成果を受け、実施地域を広げて引き続き取り組んでいく。

* ロードユーザーズ：盛岡市近郊の地域住民を対象とした国道4号・46号における道路情報と施策に対するモニタリングを行うメンバー

実験実施地域：盛岡市近郊
実験期間：平成18年10月～平成19年2月



【道路情報収集の様子】



【投稿情報の分類別集計】

■ NPO・地域住民等との協働による道路サービスの充実

道路管理者や自治体と協定を結び、道路の美化活動等を行うボランティアサポートプログラム実施団体が全国で着実に増加している（平成19年3月末現在 1,644団体）。活動内容としては、清掃、除草、花の管理が中心であるが、その他にも、除雪や情報提供など多様な活動を実施している。道路管理者は、「清掃用具」や「ゴミ袋」等を参加団体に提供し、ボランティア活動のバックアップを行っている。

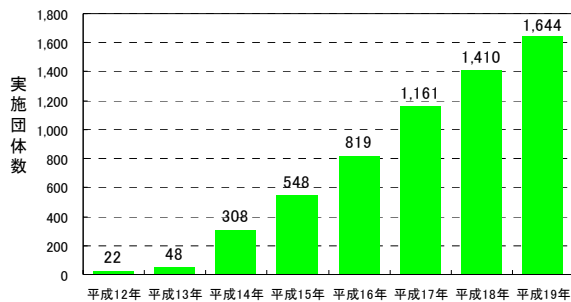


図 17-5 ボランティアサポート実施団体数

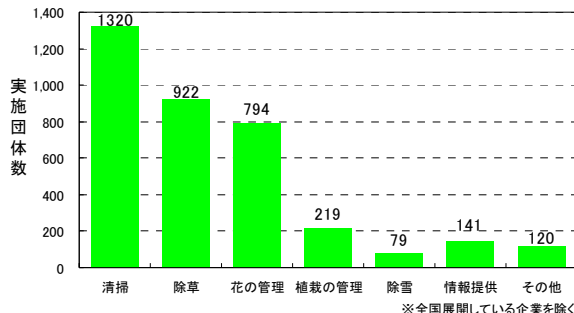


図 17-6 ボランティアサポート活動内容
(平成19年3月末現在)

■ ホームページ等における情報提供の充実

インターネットを通じた情報の提供を充実させるため、道路局の各課室、整備局・事務所などが利用者ニーズの高い道路情報を提供するホームページを工夫して作成することにより、ホームページアクセス数は引き続き増加傾向にある。

道路局ホームページ内で、平成19年3月期のアクセス数上位5位の各コーナーの年間変動をみると、「渋滞情報」がほぼ年間を通じて1位である。特にゴールデンウィークや夏休み期間の5月と8月にアクセスが急増する。同様に「道の駅利用案内」「道路タイムテーブル」も8月がピークとなる。一方、積雪や凍結等の走行に影響する現象の多い冬期は、「冬の道路情報」「交通規制・道路気象」のアクセス数がピークとなる。このように、コーナー別アクセス数は国民の情報ニーズと連動している状況がうかがえる。

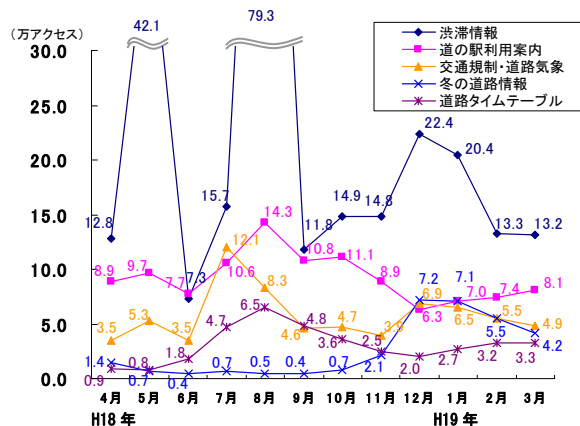


図 17-7 道路局ホームページ各コーナーアクセス数
(平成19年3月上位5位)

(3) 業績計画（今年度の取組みと期待される成果）

■ 幅広く国民の意見を反映する取組みの充実

通話料金の完全無料化等により、「道路緊急ダイヤル」の発見・通報件数は大幅に増加した。しかし、具体的な連絡内容をみると、運用期間が浅いためか、「平常時用」と「緊急時用」という各窓口の役割が十分理解されていない状況が見られる。道路の異常等の即時対応が求められる情報を確実に収集するため、「道の相談室」や「道路緊急ダイヤル」等で扱う情報の種類を明確にしたうえで積極的に広報を行い、より多くの国民からの情報の収集に努める必要がある。このことにより、国民の意見を施策に反映させ道路サービスの向上を図る。

【Ⅶ. 道路施策の進め方】

また、「道の相談室」に寄せられた意見や要望などに基づく積極的な道路施策への反映がなされていないことなども今後の課題となっている。道路施策の改善のために、「道の相談室」を十分に活用するサイクルの検討が必要である。さらに、施策を実施するにあたり、各種モニターの積極的な導入を進め、国民の意見を取り入れるように努める。

■ NPO・地域住民等との協働の強化と多様なニーズへの対応

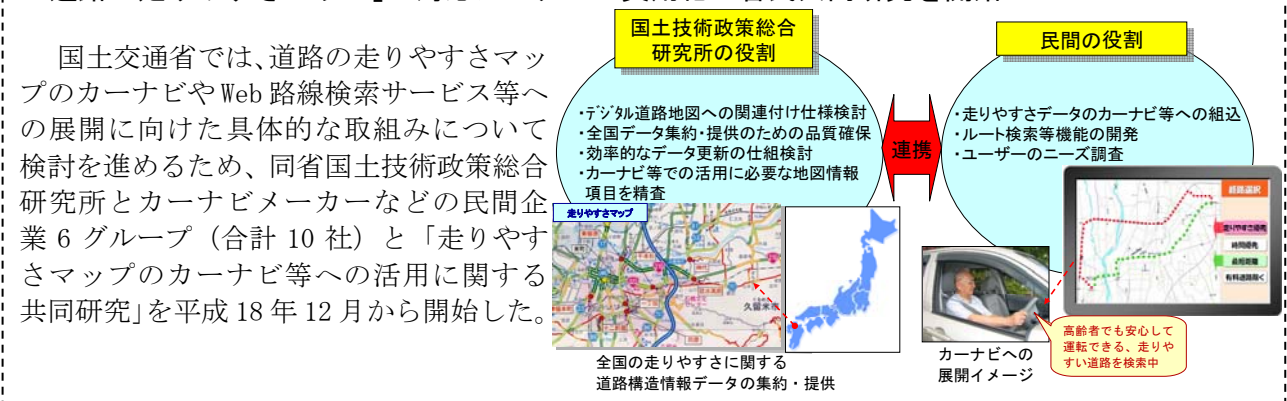
NPO・地域住民等との協働による取組みが増加傾向にある。採用のプライオリティなど公平性を保つためや協働形態の適切性など施策立案から実施・事後の評価を組み入れて、協働の取組みを強化し、国民のニーズにきめ細やかに対応していく。

■ わかりやすい情報の充実とニーズに沿った的確な情報提供

現在の道路局の「施策紹介コーナー」は、利用者にわかりにくい施策体系や最新の内容になっていないなどの改善すべき課題があるため、利用者がアクセスしやすいホームページの構成に見直す必要がある。

また、携帯電話からのインターネット利用者数がパソコンからの利用者数を上回る社会状況であり、道路関係の情報サイトを見ても、平成17年度は携帯サイトへのアクセスが55%を占めている。外出先などでリアルタイムに求められる情報は、携帯サイトからの利用が便利である。さらに、道路の利用しやすさを一般のドライバーに伝えるためには、道路の走りやすさマップをカーナビに反映させることなどが望まれる。インターネット・各メディア・その他機器も含めて、道路利用者のニーズに沿った的確な情報と提供方法に関する検討を行う。

「道路の走りやすさマップ」「対応カーナビ」実用化へ官民共同研究を開始



【5カ年の達成見込みについて】

○道路利用者満足度調査 平成19年度目標：3.0点←平成19年度見込み：3.0点

平成19年度見込み値は、5年間の目標値である3.0点となり、目標を達成できる見込みである。今後は、地域別や項目別の分析をすることによって、比較的満足度が低い地域、項目に対応した取り組みや施策への反映を検討していく必要がある。

○ホームページアクセス 平成19年度目標：約1億アクセス←平成19年度見込み：約9,000万アクセス

平成19年度見込み値は、5年間の目標値である約1億アクセスを達成できず、約9,000万アクセスとなる見込みである。平成16年度まではパソコンの普及等に伴いアクセス数が順調に伸びてきたが、平成17年度以降は携帯用サイトの充実等を図っており、アクセス数は伸びているものの目標には達していない。さらなる利用者のニーズに応じてコンテンツを充実させていくことが課題である。

(4) バックデータ

【平成 18 年度の本省道路局・整備局等・事務所等別ホームページアクセス数】

- ポイント：①ホームページのリニューアルや携帯サイトの導入等の改善により、前年度より大幅にアクセス数が増加した事務所がある。一方では、前年度比で半減している事務所もある。
 ②事務所別にアクセス数増減理由を分析し、さらなるアクセス数向上に向けた改善が必要である。

■ 上位 5 位の事務所 ■ 下位 5 位の事務所

	HPアクセス数		対前年度比		
	順位		順位		
北海道開発局	本局 ^{※1}	2,600,961	-	1.10	
	札幌開発建設部	589,876	13	1.04	
	小樽開発建設部	493,528	16	1.19	
	函館開発建設部	159,123	45	1.08	
	室蘭開発建設部	148,148	49	0.98	
	旭川開発建設部	346,313	26	1.27	
	留萌開発建設部	119,982	64	1.08	
	稚内開発建設部	121,476	63	1.44	
	網走開発建設部	245,397	30	0.83	
	帯広開発建設部	243,350	31	1.14	
	釧路開発建設部	446,052	20	0.89	
	計	5,514,206	4	1.08	
	東北地方整備局	本局 ^{※2}	3,303,172	-	0.91
		青森河川国道事務所	1,486,547	8	1.34
岩手河川国道事務所		377,432	24	1.15	
三陸国道事務所		186,837	41	1.53	
仙台河川国道事務所		477,168	18	1.43	
東北幹線道路調査事務所		30,680	104	1.53	
秋田河川国道事務所		668,431	12	1.19	
湯沢河川国道事務所		282,074	27	1.93	
能代河川国道事務所		167,014	44	1.07	
山形河川国道事務所		1,622,940	7	1.43	
酒田河川国道事務所		446,020	21	3.37	
福島河川国道事務所		581,907	14	0.87	
郡山国道事務所		2,415,113	4	0.91	
磐城国道事務所		213,653	38	1.42	
計	12,258,988	2	1.10		
関東地方整備局	本局 ^{※2}	754,486	-	1.09	
	東京国道事務所	136,621	55	1.16	
	横浜国道事務所	145,522	51	1.40	
	宇都宮国道事務所	187,966	40	1.92	
	千葉国道事務所	143,304	53	0.89	
	常陸河川国道事務所	77,254	79	1.07	
	相模国道事務所	269,034	28	0.89	
	大宮国道事務所	116,034	65	0.68	
	高崎河川国道事務所	361,890	25	0.58	
	長野国道事務所	685,691	11	1.04	
	甲府河川国道事務所	147,290	50	1.20	
	首都圏国道事務所	193,927	39	1.39	
	川崎国道事務所	52,213	91	1.26	
	北首都圏国道事務所	82,957	78	1.23	
常総国道事務所	57,389	88	0.97		
東京湾岸道路調査事務所	30,345	105	1.06		
東京外かく環状道路調査事務所	237,333	32	0.74		
関東技術調査事務所	55,535	90	0.75		
計	3,734,791	6	0.97		
北陸地方整備局	本局 ^{※3}	971,400	-	1.19	
	新潟国道事務所	4,841,573	2	1.47	
	長岡国道事務所	534,848	15	0.53	
	羽越河川国道事務所	46,586	97	1.13	
	高田河川国道事務所	1,167,424	9	3.34	
	富山河川国道事務所	1,762,372	6	1.55	
	金沢河川国道事務所	14,102,942	1	1.45	
	計	23,427,145	1	1.43	
	中部地方整備局	本局 ^{※2}	698,504	-	1.17
		多治見砂防国道事務所	76,206	80	0.83
岐阜国道事務所		263,257	29	0.70	
高山国道事務所		1,976,617	5	0.77	
静岡国道事務所		148,710	48	1.10	
沼津河川国道事務所		131,412	59	1.26	
浜松河川国道事務所		73,874	82	1.39	
名古屋国道事務所		69,292	83	0.93	
愛知国道事務所		76,112	81	0.99	
名古屋国道事務所		133,232	57	0.77	
東海幹線道路調査事務所		28,350	106	1.14	
三重河川国道事務所		85,304	76	1.57	
北勢国道事務所		455,354	19	0.85	
紀勢国道事務所		86,327	75	1.32	
飯田国道事務所	488,515	17	0.86		
計	4,791,066	5	0.87		
近畿地方整備局	本局 ^{※2}	906,323	-	0.82	
	福井河川国道事務所	136,521	56	2.30	
	滋賀国道事務所	168,636	43	0.57	
	京都国道事務所	227,907	33	1.52	
	福和山河川国道事務所	68,381	84	1.43	
	大阪国道事務所	4,569,380	2	16.31	
	浪速国道事務所	106,607	68	0.83	
	近畿幹線道路調査事務所	26,675	107	0.88	
	兵庫国道事務所	138,416	54	1.13	
	阪神国道事務所	62,626	87	1.09	
	姫路河川国道事務所	144,146	52	1.15	
	豊岡河川国道事務所	219,433	35	1.08	
	奈良国道事務所	938,527	10	1.08	
	和歌山河川国道事務所	84,951	77	1.73	
紀南河川国道事務所	113,375	66	1.93		
計	7,911,904	3	2.21		
中国地方整備局	本局	1,883,088	-	1.36	
	鳥取河川国道事務所	123,679	61	1.08	
	倉吉河川国道事務所	92,533	73	1.10	
	松江国道事務所	226,450	34	1.46	
	浜田河川国道事務所	91,392	74	0.94	
	岡山国道事務所	398,430	23	0.78	
	福山河川国道事務所	51,997	92	1.12	
	三次河川国道事務所	99,476	70	1.13	
	広島国道事務所	196,764	38	0.68	
	山口河川国道事務所	101,481	69	1.07	
	中国幹線道路調査事務所	35,305	103	1.20	
	計	3,300,595	8	1.14	
	四国地方整備局	本局 ^{※2}	1,734,999	-	0.80
		徳島河川国道事務所	127,286	60	0.98
香川河川国道事務所		155,313	46	1.44	
松山河川国道事務所		93,056	72	0.96	
大洲河川国道事務所		47,867	95	1.05	
高知河川国道事務所		47,775	96	1.15	
中村河川国道事務所		48,399	94	1.09	
土佐国道事務所		50,354	93	0.90	
計		2,305,049	9	0.67	
九州地方整備局		本局 ^{※2}	1,676,104	-	0.97
		福岡国道事務所	123,429	62	1.02
		北九州国道事務所	109,879	67	1.31
		九州幹線調査事務所	46,487	98	0.68
		佐賀国道事務所	37,937	102	0.84
	長崎河川国道事務所	66,103	89	1.17	
	雲仙復興事務所	46,476	99	0.87	
	熊本河川国道事務所	153,097	47	1.46	
	八代河川国道事務所	41,088	101	1.64	
	大分河川国道事務所	441,436	22	0.73	
	佐伯河川国道事務所	45,215	100	1.15	
	宮崎河川国道事務所	197,955	37	1.52	
	延岡河川国道事務所	57,220	89	1.06	
	鹿児島国道事務所	182,255	42	1.53	
大隅河川国道事務所	127,774	58	4.80		
計	3,352,455	7	1.03		
沖縄総合	本局 ^{※2}	171,825	-	1.07	
	北部国道事務所	67,417	85	1.38	
	南部国道事務所	96,052	71	1.15	
計	335,294	10	1.15		
整備局等合計	66,931,493	-	1.21		
本省道路局トップ	2,459,905	-	1.00		

本省道路局・整備局等・事務所等ホームページアクセス総計

	HPアクセス数	対前年度比
総計	69,391,398	1.20

- ※1 本局及び「北の道ナビ」トップページのアクセス数
 ※2 本局及び「道路情報提供システム」トップページのアクセス数
 ※3 本局及び「にいがたバス」トップページのアクセス数