

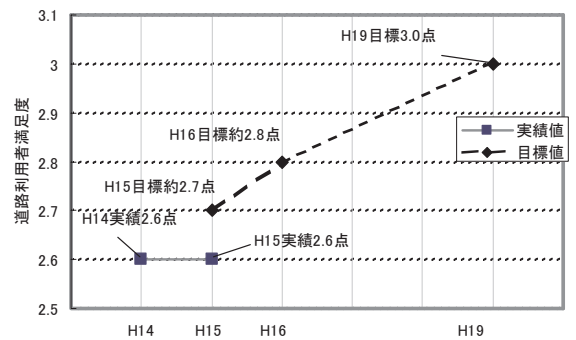
7) 道路行政の改革

～アカウントビリティの向上～

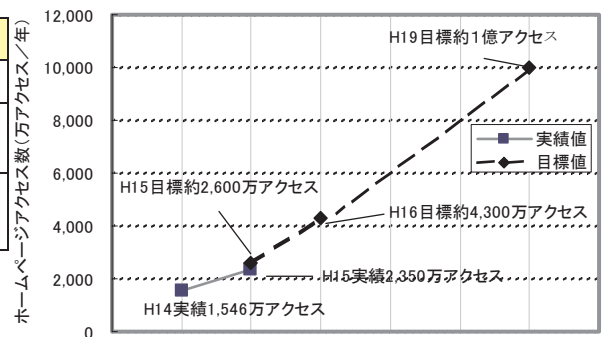
道路行政の改革という政策目標は、

- ・道路利用者の満足度調査での評点がどれだけ向上したか（指標－16）
 - ・インターネットを通じてどれだけの方に情報提供ができたか（指標－17）
- で評価する。

【指標－16】道路利用者満足度	(→104 頁)
定義：道路利用者に対する満足度調査結果	
中期的な目標：平成 19 年度までに 3.0 点まで向上	
■道路利用者満足度のさらなる向上を図る 道路利用者による評価は、昨年度から横ばい。利用者ニーズを捉えた道路行政マネジメントのさらなる推進と浸透が必要。	

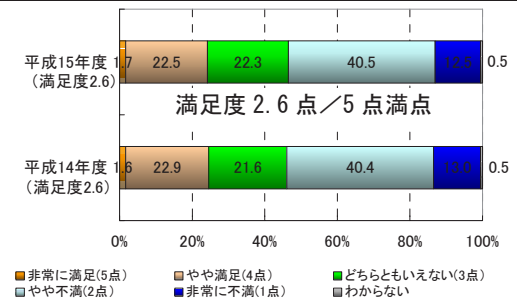


【指標－17】ホームページアクセス数	(→112 頁)
定義：道路関係ウェブサイトと携帯電話向けサービスのアクセス数の合計	
中期的な目標：平成 19 年度までにインターネットを通じた情報サービスを国民 1 人あたり平均 1 回提供することを目指し、年間約 1 億アクセスとする	
■ユーザーによりわかりやすい情報提供を！ 伸び率は急上昇するも、目標には及ばず。。。さらなる提供情報の充実を。	



道路利用者満足度のさらなる向上を図る

道路利用者による評価は、昨年度から横ばい。利用者ニーズを捉えた道路行政マネジメントのさらなる推進と浸透が必要。



(1) 指標の動向

- 平成16年4～5月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。平成15年度の業績計画書で満足度を2.7とすることを目標としていた
- 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2.6点と、昨年から横ばいで「やや不満」な結果
- 平成16年度の目標は約2.8点とする

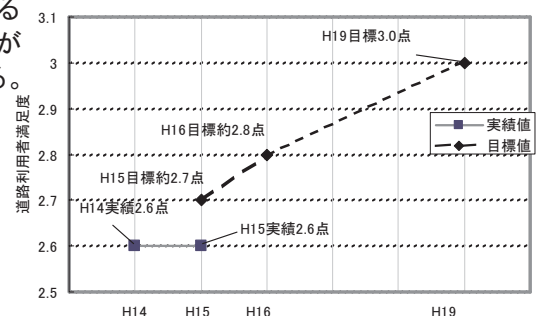
(2) 達成度報告(昨年度の成果)

- 「最近の道路行政は変わってきている」に対する評価は2.93点と、全項目中最も高い評価
道路行政マネジメントの導入やPI（パブリック・インボルブメント）の実施など、評価が得られてきているが、どちらともいえない（3.0点）を下回る「やや不満」にとどまっている。（図16-2）
- 「高速道路や有料道路の料金」、「路上工事のやり方」に対して依然として不満大きい
高速道路や有料道路料金に対する満足度は、1.76点と全項目中最も低い結果。ただし、独自の料金割引を実施している沖縄県では、他県と比較して満足度がかなり高め。（図16-5）
路上工事のやり方に対する満足度は2.15点と、全項目中2番目に低い結果。また、自由回答記入者の約3割が路上工事に関する記述をしていることから、道路利用者の関心の高さも伺える。（図16-6）
- 地域により異なる道路利用者ニーズを確認
 - ・「よく使う道路」の渋滞は、大都市圏や政令指定都市を抱える県だけでなく全国的に満足度が低い傾向であるが、「高速道路や有料道路の渋滞」は大都市圏の満足度が低い傾向。（図16-8）
 - ・「大雨、大雪など異常気象時の道路状況」は、北海道や東北などの豪雪地帯で満足度が低い傾向。

(3) 業績計画(今後の取組み)

- 満足度調査結果や寄せられたご意見などの積極的活用とフィードバック
行政運営や各政策・施策の立案において、道路利用者満足度など各調査の分析結果や、道の相談室やパブリックコメントへ寄せられたご意見などを積極的に活用していく。
- 道路行政マネジメントのさらなる推進と浸透
各施策における中期的な目標の達成や、国民とのより積極的なコミュニケーションの展開など、道路行政マネジメントをさらに推進、浸透し、国民の理解を求める。
- 地域の実情に沿った道路行政の推進
地域の特性や、地域ごとのニーズに応じた即地性のある行政マネジメントを進める。地方整備局・国道事務所等が都道府県等と連携し、地域レベルにおける取組みを進める。

平成14年度実績	2.6点
平成15年度	実績 2.6点
	目標 約2.7点
中期的な目標	平成19年度までに3.0点
平成16年度の目標	約2.8点



担当： 道路局 企画課 道路事業分析評価室 / 国土技術政策総合研究所 道路研究部 道路研究室

(1) 指標の動向

平成16年4月15日から5月16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18,456人から回答を得られた。指標は、平成14年度と同様、5点満点中2.6点と、横ばいの結果となった。

県別では北海道の満足度が最も高く、続いて山口県、山形県となっている。特に、山形県では2.69点から2.97点と最も向上し、内容をみると、道路種別では幹線道路の満足度が、施策別では、安全性、路上工事、ネットワークの整備に対する満足度が大きく伸びている。逆に、ワースト3は、島根県、徳島県、神奈川県となっており、共通して、道路種別では生活道路への不満が、施策別ではネットワークの整備に対する不満が大きくなっている。

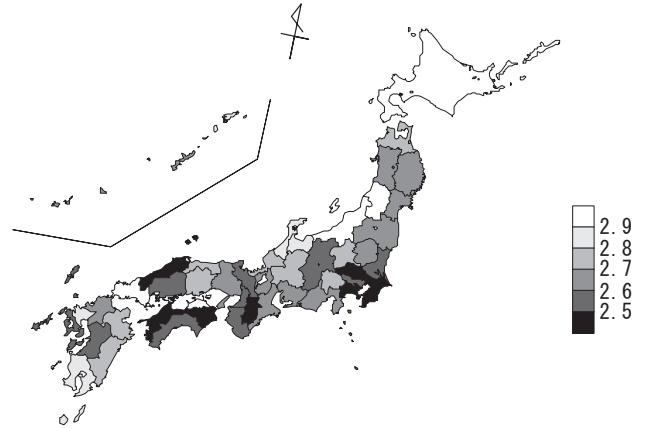


図16-1 よく利用する道路全般についての満足度

(2) 達成度報告(昨年度の成果)

■ 項目ごとの評価について

「最近道路行政は変わってきている」に対する満足度が、2.93点と、最も高い結果となっており、「よく使う道路の沿道の景観」がこれに続いている。逆に、「現在の高速道路や有料道路の料金について」は1.76点と最も低く「あなたがよく使う道路の路上工事のやり方」が続いている。なお、これらの順位は、昨年とほぼ同様となった。

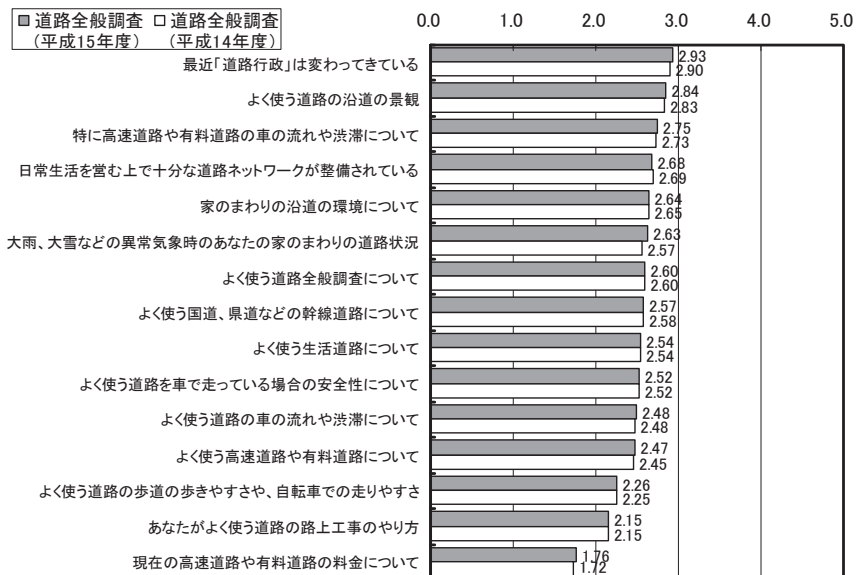


図16-2 道路利用者満足度調査結果 (平成14年度・平成15年度調査結果の比較)

【道路行政の改革 ~アカウントビリティの向上~】

【参考：有識者の意識との比較】

道路局においては、平成15年12月に、各界を代表する全国の有識者2,949人に対して同様の設問に対するアンケートを実施。有効回収数362件が得られた。

道路に関する満足度は、基本的に一般国民より有識者の方が低く、有識者は道路（行政）に対し厳しい評価をしているが、道路局が道路行政の転換を図っていることを73.5%の有識者が評価。

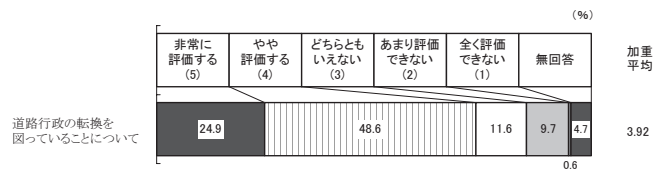


図 16-3 有識者に対するアンケート（平成 15 年 12 月）
（道路行政の転換を図っていることについて）

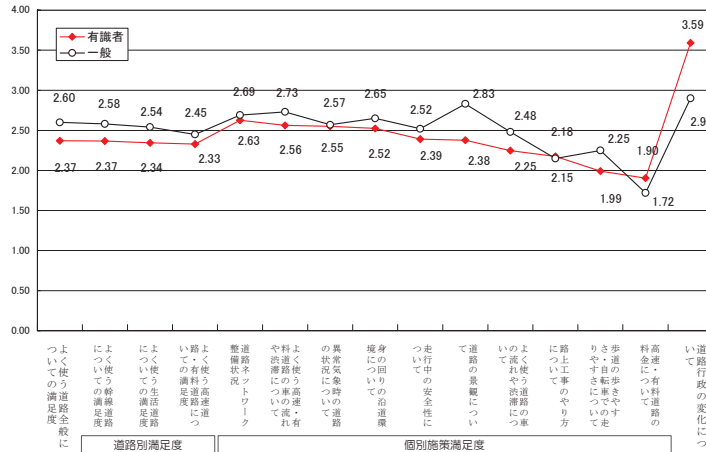


図16-4 一般の道路利用者と有識者の比較（「一般」とは平成14年度の満足度調査結果）

■ 「高速道路や有料道路の料金」、「路上工事のやり方」に対して依然として不満大きい

○ 「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。

一方で、独自の料金割引を実施している沖縄県では、他県と比較して満足度がかなり高めになっている。全国的に、多様で弾力的な料金施策の導入が必要。

○ 「あなたがよく使う道路の路上工事のやり方」について

全国的に満足度が低く、群馬県、山梨県、岐阜県、岩手県などの地方部において満足度が低いとの結果が得られた。

今回の満足度調査の自由意見を集計した結果、自由回答記入者 7,632 人のうち、約 3 割が「工事」に関連する記述をしており、関心の高さが伺える。路上工事時間の縮減努力や、情報提供による道路利用者の理解を促す必要がある。

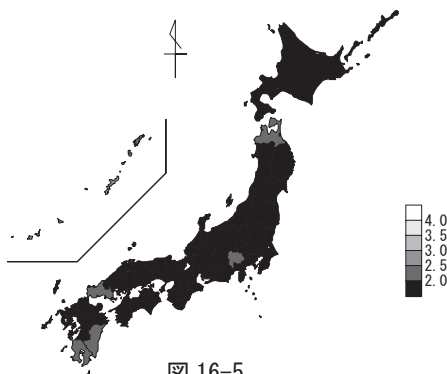


図 16-5 「現在の高速道路や有料道路の料金について」

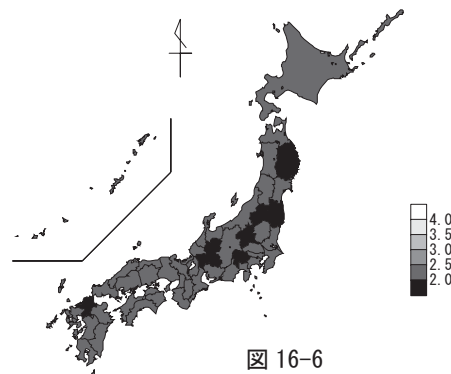


図 16-6 「路上工事のやり方について」

■ 「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2.57点から2.63点と、全項目中、最も高い伸びを示した。しかし、北海道や東北、北陸などの豪雪地帯ではむしろ満足度が昨年度よりも低くなっている傾向がみられる。県別のベスト3は、宮崎県（3.11点）、香川県（3.00点）と沖縄県（3.00点）であり、ワースト1位は青森県（2.00点）、次いで、石川県（2.03点）、富山県（2.04点）となっている。

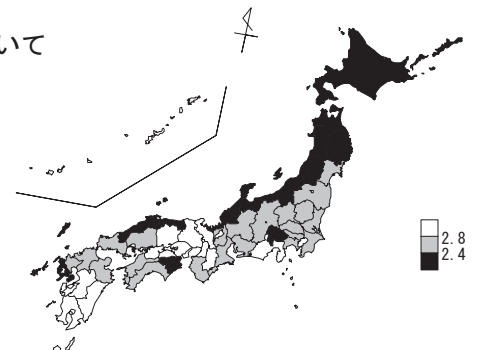
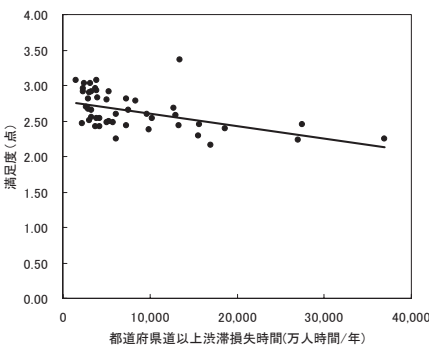


図16-7 「大雨、大雪など異常気象時のあなたの家のまわりの道路状況」

■ 「よく使う道路の車の流れや渋滞」および「特に高速道路や有料道路の車の流れや渋滞」について

「よく使う道路の車の流れや渋滞」については、昨年度と比較して、特に島根県で悪化している。「特に高速道路や有料道路の車の流れや渋滞」については、全国ワースト1が東京都（2.05点）、続いて、神奈川県、千葉県、埼玉県、大阪府という結果となった。



都道府県道以上の渋滞損失時間が大きいと、「よく使う道路の車の流れや渋滞」の満足度が小さくなる傾向を確認することができた。

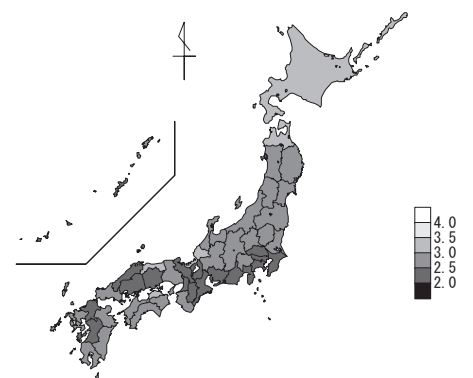


図16-8 「よく使う道路の車の流れや渋滞について」

図16-9 「よく使う道路の車の流れや渋滞について」と都道府県道以上の渋滞損失時間の相関

(3)業績計画(今後の取組み)

■ 満足度調査結果や寄せられたご意見などの積極的活用とフィードバック

行政運営や各政策・施策の立案において、道路利用者満足度など各調査の分析結果や、道の相談室やパブリックコメントへ寄せられたご意見などを積極的に活用していく。

■ 道路行政マネジメントのさらなる推進と浸透

有識者と比較して、一般の道路利用者は「最近『道路行政』は変わってきている」との質問に対する満足度が低い結果となっている。各施策における中間的な目標の達成や、国民とのますますの積極的なコミュニケーションの展開など、道路行政マネジメントをさらに推進、浸透していくことが必要。

■ 地域の実情に沿った道路行政マネジメントの推進

地域の特性や、地域ごとのニーズに応じた、即地性のある行政マネジメントを進めるため、出先事務所等を通じて、都道府県ごと等地域レベルにおける取組みを重視する。

【道路行政の改革 ~アカウントビリティの向上~】

(4)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	合計	評点
1.7%	22.5%	22.3%	40.5%	12.5%	0.5%	18,390	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	わからない	合計	評点
2.9%	18.4%	13.8%	31.0%	18.9%	15.1%	18,383	2.47

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	合計	評点
1.9%	22.1%	20.5%	39.7%	14.2%	1.6%	18,313	2.57

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、本来用のない自動車が通らない、主に買い物や通勤・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	合計	評点
2.7%	21.2%	20.8%	36.6%	17.7%	1.0%	18,347	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	合計	評点
1.3%	19.2%	16.7%	46.9%	12.4%	3.4%	18,331	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	高速道路や有料道路はあまり使わないのでわからない	合計	評点
3.0%	22.5%	18.8%	28.7%	10.5%	16.5%	18,334	2.75

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	合計	評点
3.1%	24.9%	19.4%	37.1%	15.1%	0.4%	18,330	2.64

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？

危険がなく非常に満足	あまり危険がなく満足	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	合計	評点
0.7%	19.1%	19.6%	45.8%	10.3%	4.6%	18,321	2.52

あなたがよくお使いにな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、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	合計	評点
1.6%	19.8%	10.7%	36.7%	29.6%	1.6%	18,295	2.26

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	合計	評点
2.6%	23.9%	38.0%	24.1%	10.2%	1.2%	18,289	2.84

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	合計	評点
2.1%	26.5%	20.3%	28.5%	18.8%	3.7%	18,255	2.63

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	合計	評点
1.3%	17.3%	12.5%	32.0%	35.7%	1.2%	18,265	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	合計	評点
2.4%	29.1%	17.8%	31.4%	16.8%	2.6%	18,280	2.68

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	合計	評点
0.8%	7.1%	6.1%	30.3%	43.9%	11.8%	18,314	1.76

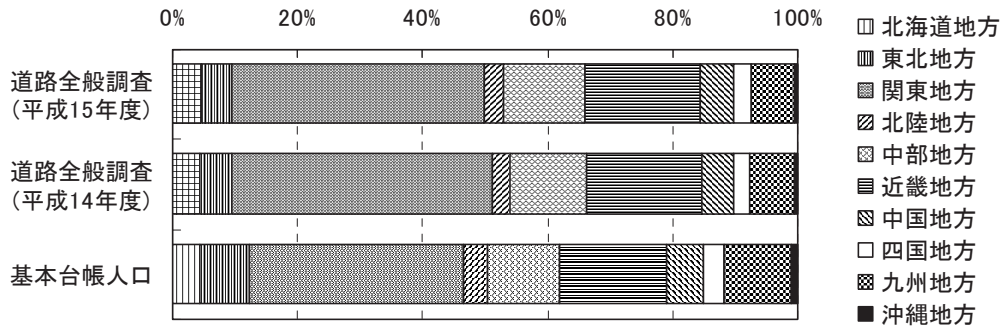
現在の道路行政について

最近、「道路行政は変わってきている」と思いますか？

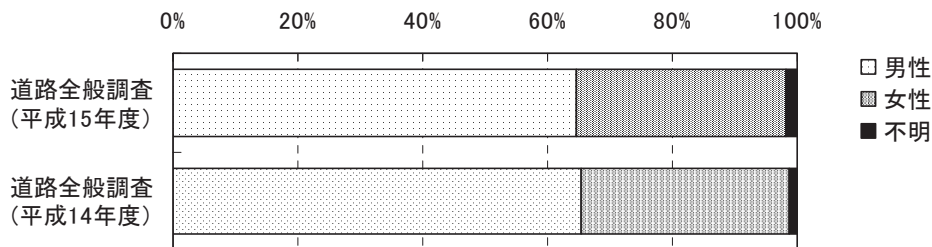
良くなっている	少し良くなっている	変わらない	少し悪くなっている	悪くなっている	わからない	合計	評点
1.0%	16.3%	60.5%	5.5%	9.5%	7.2%	18,357	2.93

2) 道路利用者満足度調査 回答者属性

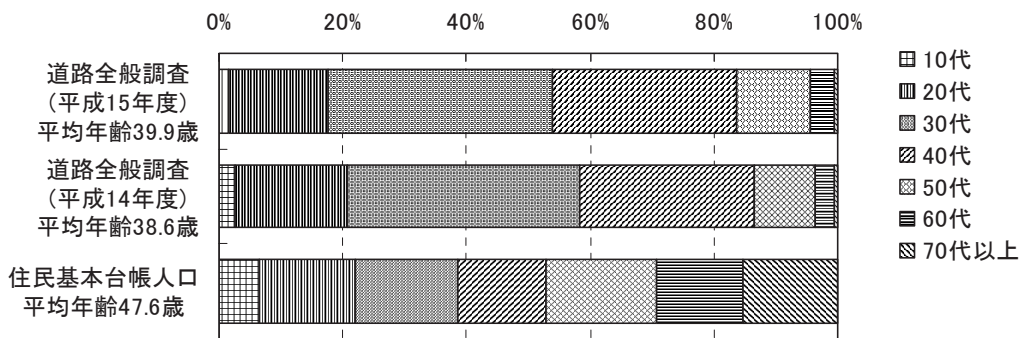
○居住地別回答者割合



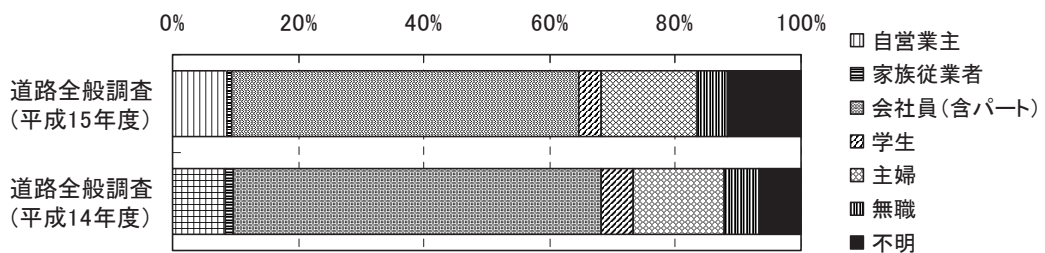
○男女別回答者割合



○年齢別回答者割合



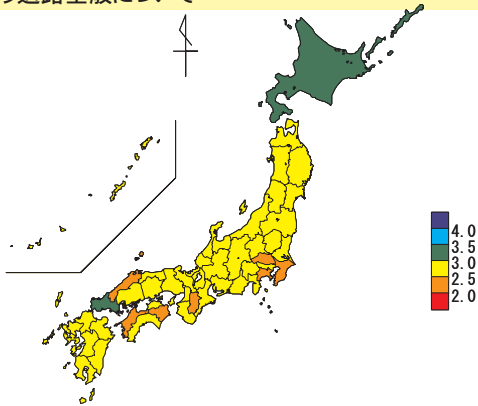
○職業別回答者割合



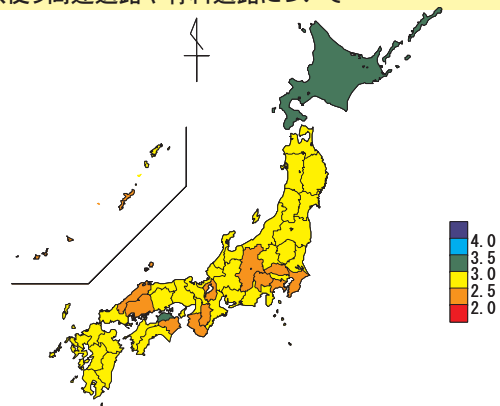
【道路行政の改革 ～アカウンタビリティの向上～】

3) 都道府県別道路利用者満足度（地図表示）

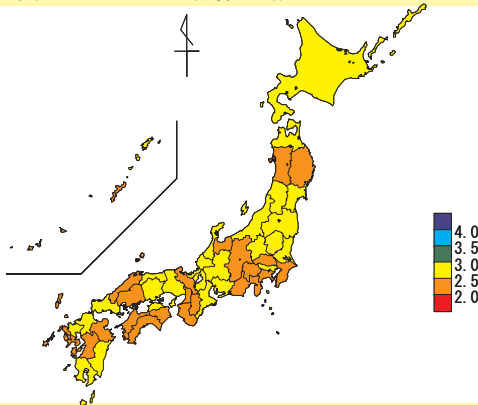
①よく使う道路全般について



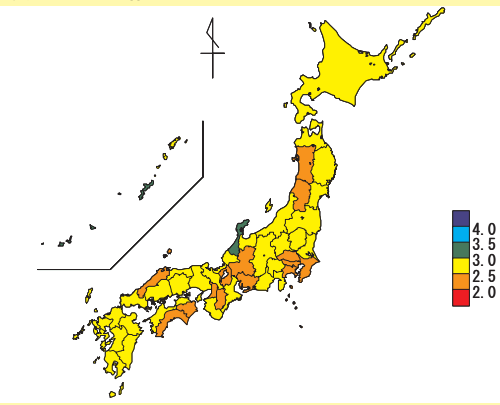
②よく使う高速道路や有料道路について



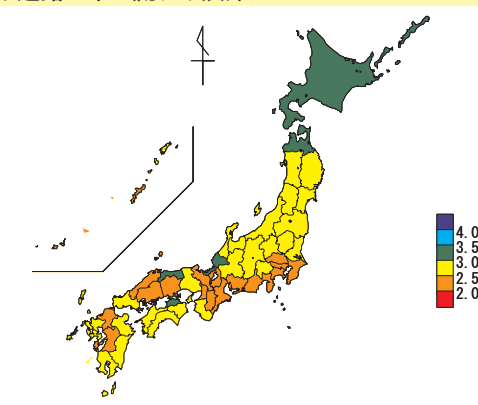
③よく使う国道、県道などの幹線道路について



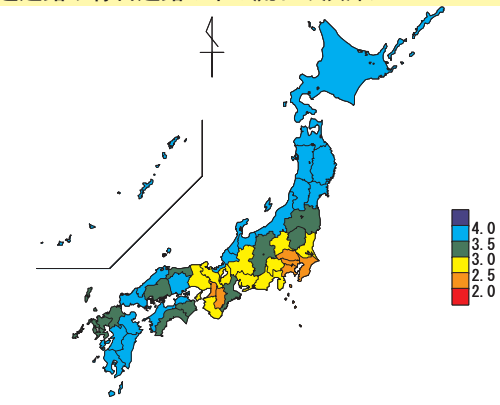
④よく使う生活道路について



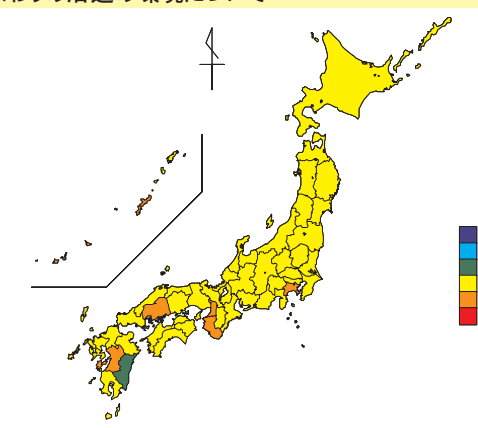
⑤よく使う道路の車の流れや渋滞について



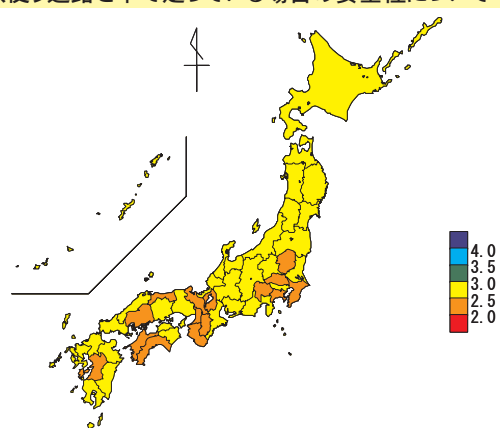
⑥高速道路や有料道路の車の流れや渋滞について



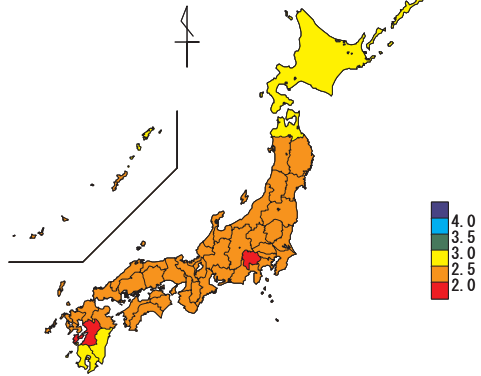
⑦家のまわりの沿道の環境について



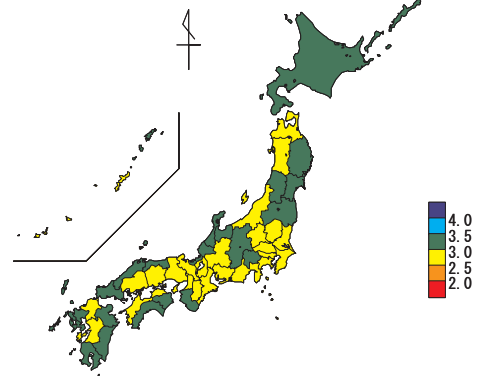
⑧よく使う道路を車で走っている場合の安全性について



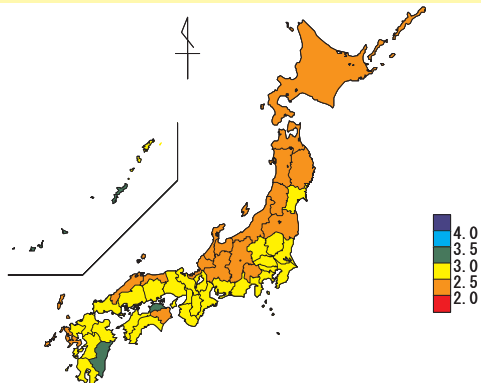
⑨よく使う道路の歩道の歩きやすさや、自転車での走りやすさについて



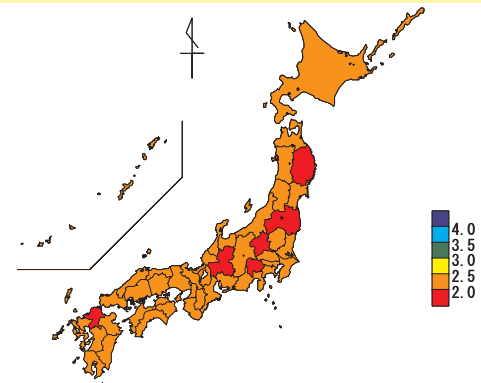
⑩よく使う道路の沿道の景観について



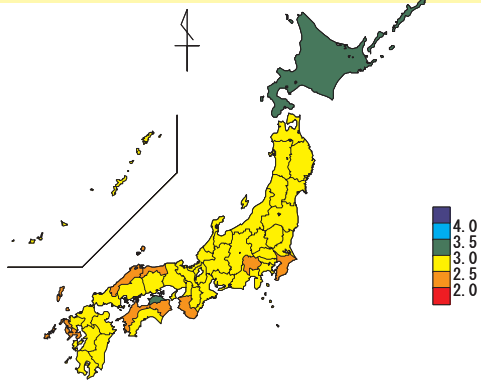
⑪大雨、大雪などの異常気象時のあなたの家のまわりの道路状況について



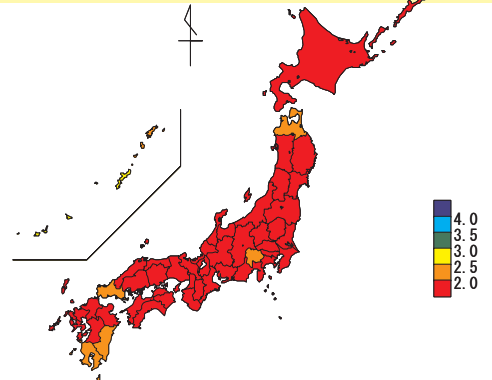
⑫よく使う道路の路上工事のやり方について



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



⑭現在の高速道路や有料道路の料金について



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

