

●道路利用者満足度の向上

アウトカム指標：⑧道路利用者満足度

利用者ニーズに即したみちづくりを検証する指標



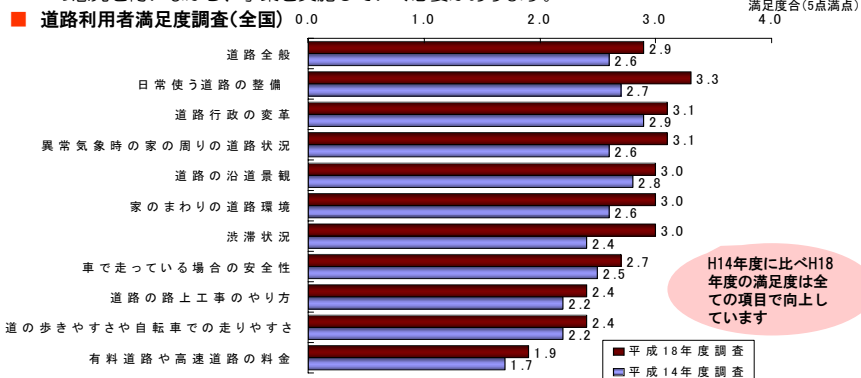
3.31点/5点

中国地方管内で 1 位

道路利用者満足度の状況

満足度は向上していますが、5点満点中3点程度となっています

●道路利用者の満足度は、年々向上していますが、今後も更なる満足度向上のため国民の皆様
の意見を伺いながら、事業を実施していく必要があります。



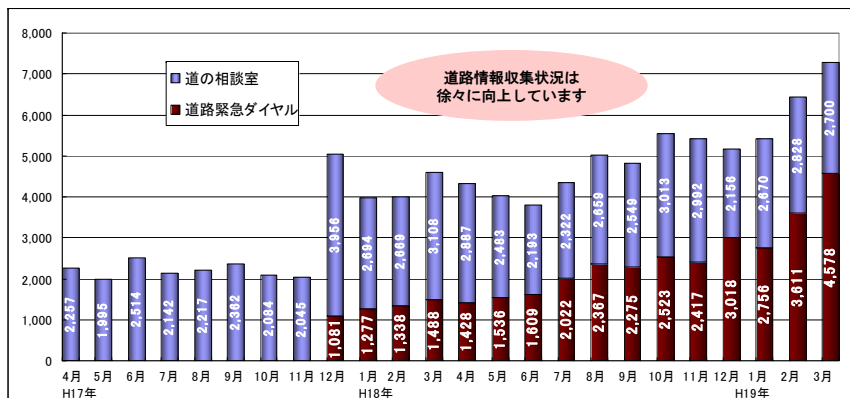
H14年度に比べH18年度の満足度は全ての項目で向上しています

平成19年6月 国土交通省道路局「H18年度道路行政の達成度報告書/H19年度道路行政の業績計画書」

住民ニーズの把握

地域の皆様の道路事業に対する問題意識が高まっています

- 平成10年度より導入を開始した「道の相談室」は、道路行政と国民の皆様との接点をつくることを目指し、整備・充実を図ってきました。「道の相談室」に寄せられた全相談件数は、年間3万件程度得られてきています。これに加え、道路に関する現状など、緊急に必要な情報を汲み上げられるように「道路緊急ダイヤル」を展開しています。
- 平成17年12月より全国展開した「道路緊急ダイヤル」は、平成18年12月より開始した通話料の完全無料化により発見・通報が大幅に増加しています。
- 今後、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、「道路緊急ダイヤル」等の取組み充実を図る必要があります。



道路情報収集状況は徐々に向上しています

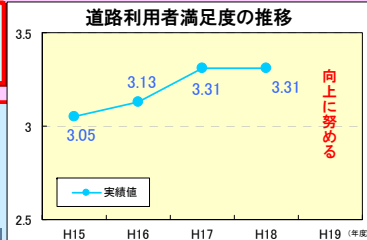
平成19年6月 国土交通省道路局「H18年度道路行政の達成度報告書/H19年度道路行政の業績計画書」

●平成18年度 達成度報告

平成18年度の目標達成状況

平成18年度 目標値 3.31点
平成18年度 実績値 3.31点

おおむね
目標達成



- 国土交通省道路局では毎年度、道路利用者の皆様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行っています。
- 山口県の道路利用者の皆様の道路に対する満足度は中国地方管内で最も高く、15の調査項目のうち、14項目で1位を獲得しております。

山口県の道路についての満足度

No.	質問項目	評点(○:平成18年度結果 ○:平成15年度結果)				
		1	2	3	4	5
1	よく使う道路全般についての満足度					
2	よく使う高速道路や有料道路についての満足度					
3	よく使う国道や県道などの幹線道路についての満足度					
4	よく使う生活道路についての満足度					
5	よく使う車の流れや渋滞についての満足度					
6	特に高速道路や有料道路の車の流れや渋滞についての満足度					
7	よく使う家のまわりの沿道の環境についての満足度					
8	よく使う車で走っている場合の安全性についての満足度					
9	よく使う歩道の歩きやすさ、自転車での走りやすさの満足度					
10	よく使う沿道の景観の満足度					
11	大雨、大雪などの異常気象時のあなたのまわりの道路状況の満足度					
12	あなたがよく使う路上工事のやり方の満足度					
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の満足度					
14	現在の高速道路や有料道路の料金についての満足度					
15	最近「道路行政」は変わってきているかどうかの満足度					

H18年度 国土交通省道路局「道路利用者満足度調査」

●平成19年度 業績計画

平成19年度の取組み

住民ニーズの把握

平成18年度 実績値 3.31点
平成19年度 業績計画 3.31点

- 今後も引き続き、道路利用者の皆様の高い満足度を得られるよう、道路整備事業を推進していく他、「道の相談室」「道路緊急ダイヤル」「アンケート調査」等により多くの住民の皆様のご意見を収集し道路行政に役立てていきます。

目標値の設定

平成19年度 業績計画【総括】

県民参加のみちづくり(⑧道路利用者満足度)

県民参加のみちづくり(⑧道路利用者満足度)

山口県の現状と課題

現状の分析