

CS調査の道路整備への活用と今後の施策展開について

秋田県環境政策課環境あきたアクションチーム 技師 畠山智憲

1. はじめに

1. 1道路政策を取り巻く環境の変化

これまでの道路行政は「量的不足の効率的な解消」を至上命題として着実に進められ、量の充足が社会全体への貢献に直結していた。昭和30年当時、国道でも2割弱しか舗装されていなかった状況から考えれば、現在の道路の量的ストックはある程度の水準にまで達しているともいえる。今日、道路整備が「事業目的と社会的効果を十分に認識して投資する時代」になったと言われる所以は、これまでのような「量的整備」が必ずしも「成果」へ直結しなくなったことを反映しているのではないだろうか。

これまでの道路行政

整備すれば効果があった時代
(量的不足の効率的解消)



これからの道路行政

事業目的と社会的効果を十分に
認識して投資する時代

1. 2住民ニーズと道路整備

大量生産から質が求められる時代への変化とともに、多様化した住民ニーズを的確に反映した施策の展開が必要とされてきている。

【「道路」の特性と住民ニーズ】

1. 民間の財のような購買プロセスがなく、利用者の受容状況を把握しにくい。
→行政側から利用者に能動的にアプローチし、満足・不満足の状態を把握することが必要。
2. 民間の財のように、ノン・ユーザーが存在しない……県民全員が利用者
→特に一般住民の評価の発掘に留意が必要(客観性の確保)

2. CS調査について

2. 1顧客満足度(CS: Customer Satisfaction)

秋田県道路建設課では道路利用者や県民ニーズを把握する新たな取り組みとして、平成13、14年度に道路のCS調査を実施しその把握に努めた。

CS調査の具体的方法

利用者全体のニーズの傾向を把握

定量調査: 調査結果を数値で表現
→平成13年実施「県民アンケート調査」



具体的なニーズの中身を把握

定性調査: 調査結果を言葉で表現
→平成14年実施「グループインタビュー」

2. 2定量調査と定性調査

CS調査には調査結果を「数値で表現」する定量調査と「言葉で表現」する定性調査がある。

秋田県では、定量調査を「利用者全体のニーズの傾向の把握」、定性調査を「利用者が望む具体的なニーズの中身を把握」する調査と位置づけ、平成13年に定量調査として「県民アンケート調査」を、翌平成14年に定性調査として「グループインタビュー」を実施した。

2. 3道路整備アンケート調査(定量調査)

調査地域:秋田県全域
 調査対象:県内に居住する
 満20歳以上の男女個人
 標本数:4,000人
 抽出方法:層化2段無作為抽出
 調査手法:郵送法
 調査期間:平成13年12月1日
 ~12月16日

「現在の道路水準に対する県民の評価は？」
 「住民が望む道路行政とは？」

道路・維持管理に関する25項目について、
 「現在の満足度」「今後の重要性」「整備の優先順位」
 「道路整備と予算」の4項目の意識を調査

2. 3. 1 調査結果の概要

(1)「現在の満足度」「今後の重要性」について(図-1)

- ・冬期間の交通環境改善
- ・舗装の凸凹補修

などに70%以上の高い不満、
 要望が寄せられた。

(2)整備の優先順位について

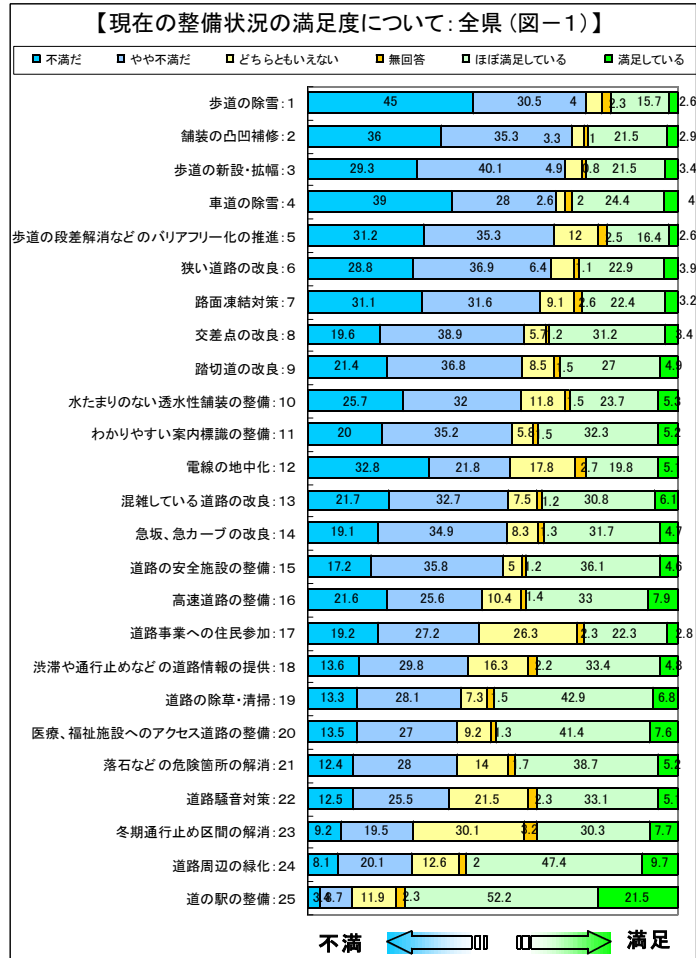
- ・狭い道路の改良
- ・混雑している道路の改良
- ・冬期交通環境対策

が上位を占めた。

(3)道路整備と予算について

(図-2)

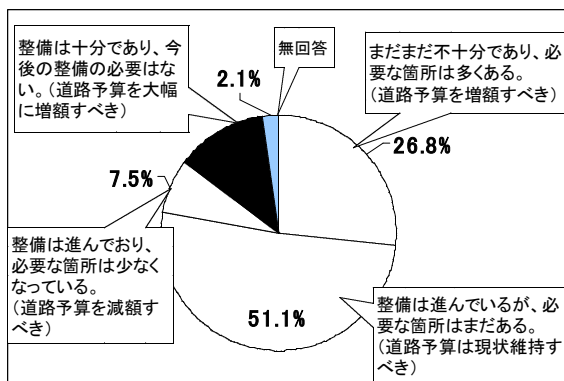
78%の県民が道路整備の遅れを認識し、今後道路予算の増額、現状維持のうえ、整備を進めることを希望している。



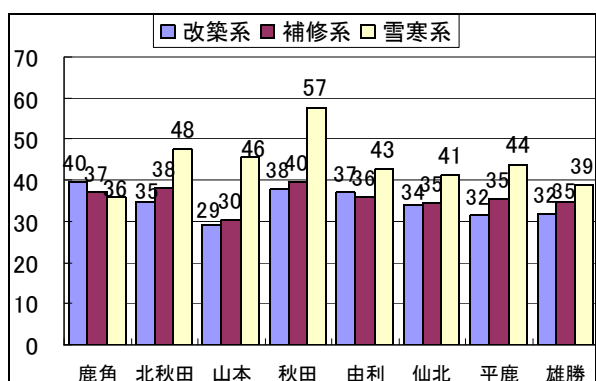
2. 3. 2 様々な分析が可能

県内8地方毎の数値比較(図-3)、年代別、自動車運転頻度別、道路予算意識別など、
 様々な角度からの分析が可能となっている。

【道路整備・管理に関する予算について(図-2)】



【県内地域別道路不満足度(%) (図-3)】



2. 4グループインタビュー調査(定性調査)

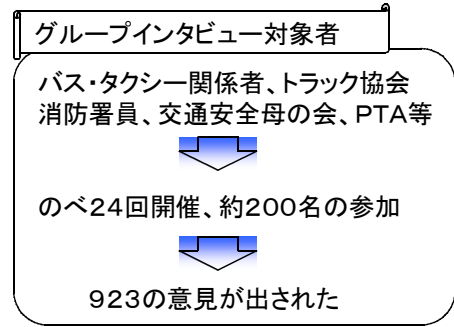
2. 4. 1 グループインタビューとは

マーケティングリサーチの手法の一つとして、広く民間企業で利用されている意識調査方法である。集団面接法とも呼ばれ、一般に7名程度の調査対象者を一室に集め特定の商品やサービスに対する意見などを座談会方式でヒアリングする。調査対象者を同じような個人属性とすることにより、他の発言に共感、触発される。個人面接に比べて発展的に多くの意見が期待できる。

2. 4. 2 指摘内容の概要

平成14年3月から9月まで24回、約200名の参加を得て実施した。具体的な指摘箇所として全県で923の意見が出された。

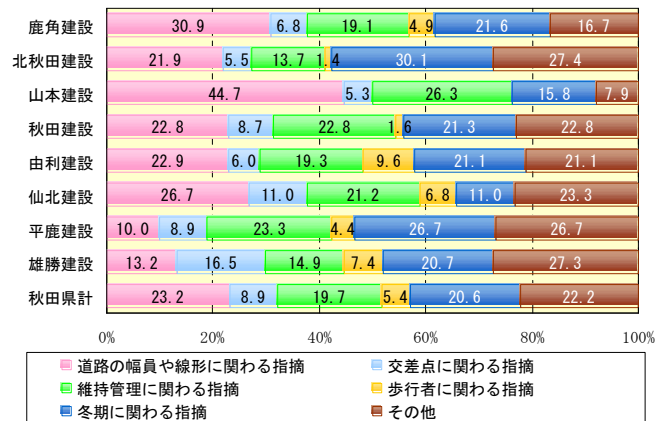
その内容は、狭い道路や急坂・急カーブに関するものが最も多く、次いで舗装の凸凹や路面の水たまり、さらには除雪や路目の凍結など道路の維持管理に関する意見が多く出された。(図-4)



【グループインタビュー状況】



【指摘事項の内訳: 全県分(図-4)】



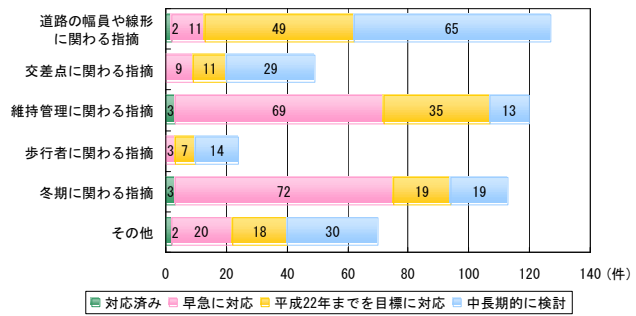
例) 秋田建設部管内の主な指摘箇所(図-5)



3. 今後の対応と施策展開

3.1 今後の対応方針

平成13年から実施してきたCS調査により、住民ニーズの傾向と道路に対する不満を解消するための具体的な要望箇所、課題を整理することができた。今後このデータに基づき、県民の道路政策に対する満足度を向上させるべく具体的な取組みを推進する必要がある。

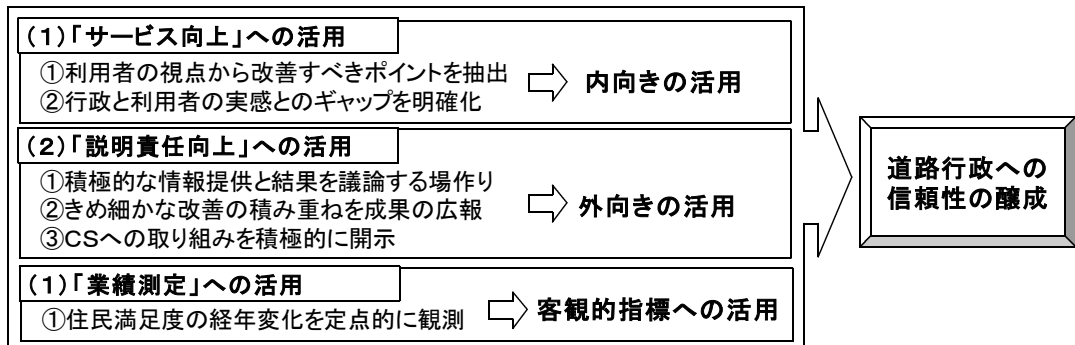


【指摘事項への対応方針(図-6)】

グループインタビューに寄せられた意見を全てデータベース化するとともに、県管理道路に関する意見503件について「早急に対応するもの」「平成22年までを目標に対応するもの」等の対応方針を定めた(図-6)。この対応方針に基づき、緊急性と重要性を考慮しつつ計画的に対応するとともに、国や市町村、警察など他の行政機関が所管するものについては互いに連携し、対策を検討していきたい。

3.2 CS調査の施策展開

CS調査は住民ニーズを把握する有効な手段であるとともに、行政の説明責任を果たす手段としても有効な手法であることが今回の調査で明らかにできた。CS調査の施策展開としては主に以下の3項目に整理できる。



4. おわりに

本格的なCS調査は、国土交通省においても平成14年に初めて実施されたものであり、都道府県レベルではあまり例がない。しかし、昨年施工された秋田県事業評価条例では住民ニーズの把握を必須記載内容としていることに見られるように、今後は今以上に事業執行に対する地域住民のニーズを反映しているか否かを問われる場面が予想される。

CS調査の結果をどのようにして具体的に事業に結びつけ、住民ニーズをフォローアップしていくのかについては様々な意見があることから、今後の大きな課題として議論が必要であるものの、このような状況にある今こそ、道路整備の必要性とその効果について住民への説明責任を果たすとともに、住民側から見た道路行政の問題点をきめ細かに把握し、住民の不満に適切に対応できる道路行政を目指すことが重要である。

最後に「住民アンケート調査」並びに「グループインタビュー」の実施にあたりご協力いただいた国土交通省秋田河川国道事務所、県内各機関、団体の関係者に深謝する。