

# 南部国道事務所におけるコミュニケーション活動について

沖縄総合事務局 南部国道事務所 調査第一課 計画係員 い さ みつる  
伊佐 充

## 1、はじめに

今、国民からは道路行政に対して、道路事業の必要性及び予算執行が効率的に行われているかを説明する「アカウントビリティ」が強く求められていることから、沖縄総合事務局においても「道路行政マネジメント」を実施している。道路行政マネジメントでは、地域のニーズに即した取組を進めるため、国民との「双方向コミュニケーション」(図-1)として、住民との対話の強化が重要となる。しかし、コミュニケーション活動について、明確な手法や好事例等がまだ少ないのが現状である。そこで、南部国道事務所において、コミュニケーション活動の充実を図るため、現場にて行った取組活動について紹介する。

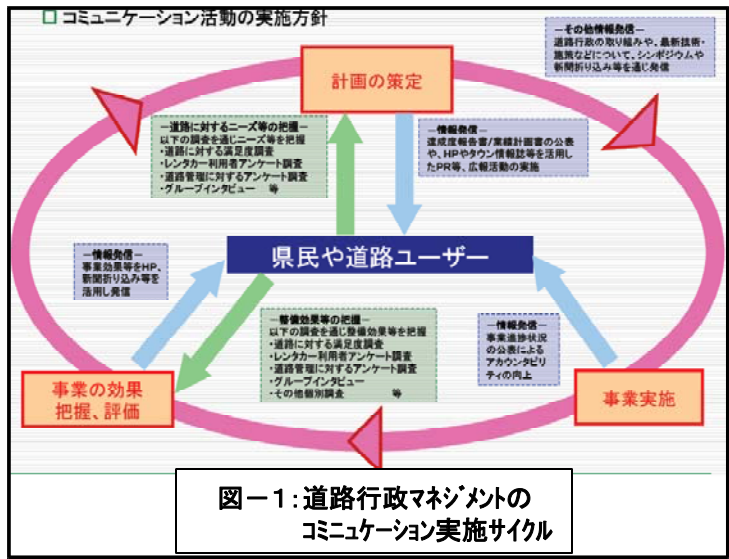


図-1:道路行政マネジメントのコミュニケーション実施サイクル

## 2、コミュニケーション活動の取組

「コミュニケーション活動の充実」という目的の達成のため、マネジメントに関する文献<sup>1)</sup>を参考に、図-2に示す作戦を立案した。作戦は、「国民へ直接的に働きかける取組」と「国民へ間接的に働きかける取組」、及び「国民へ直接的に働きかける取組」を行う際の「職員の説明能力の向上」の、3つの手段からなる。

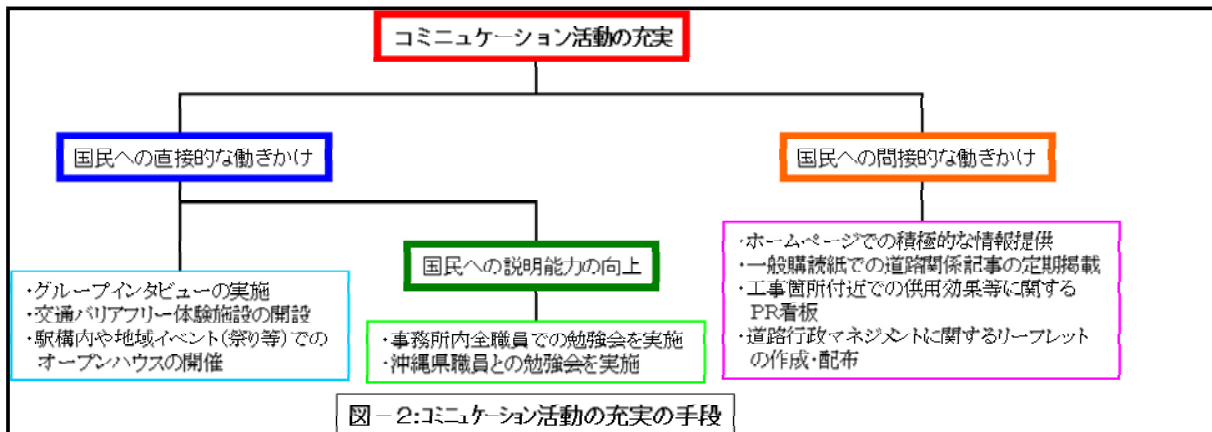


図-2:コミュニケーション活動の充実の手段

## 2. 1、国民への直接的な働きかける取組

「国民への直接的な働きかける取組」について、各手段の具体策を以下に説明する。

### 2. 1. 1、グループインタビューの実施

職業ドライバー、一般ドライバー、一般歩行者、身体障害者等の道路利用者を対象に、「日頃から道路に対してどのようなニーズを持っているか」について、平成15年度からグループインタビュー（図-3）を計23回実施した。道路利用者からの意見に対して、内容により各担当課へ振り分け、長期・短期・応急等に区分したうえで、対応策の検討を実施した。一部について後日、同じメンバーを集め、ニーズに対する対応状況を説明することでフォローアップを行い、また、対応が完了した箇所については、事務所ホームページにて対応内容を公表することで、グループインタビューの取組みに対する事務所の姿勢をアピールした（図-4）。



図-3:グループインタビューの実施状況

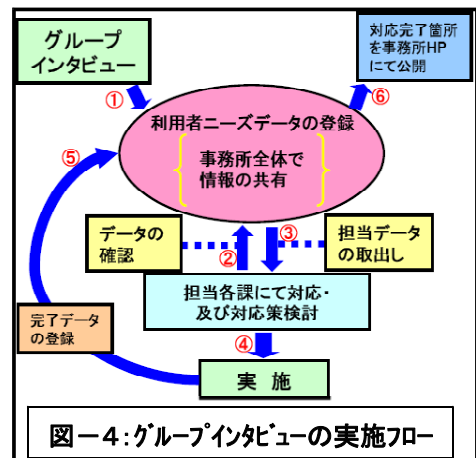


図-4:グループインタビューの実施フロー

### 2. 1. 2、交通バリアフリー体験施設の開設

小・中学生の総合学習や、企業・市町村団体等の研修などで、人に優しい道づくりについて体験できる「交通バリアフリー体験施設」を、平成16年7月に開設した（図-5）。施設内では高齢者疑似体験、車椅子体験（図-6）、アイマスク体験として、段差やスロープ、波打ち歩道など歩きにくい歩道などを体験してもらうとともに、バリアフリーに関する道路行政についての説明を行っている。平成17年8月現在の利用者は団体数83組、合計1,061人である。



図-5:交通バリアフリー体験施設内容

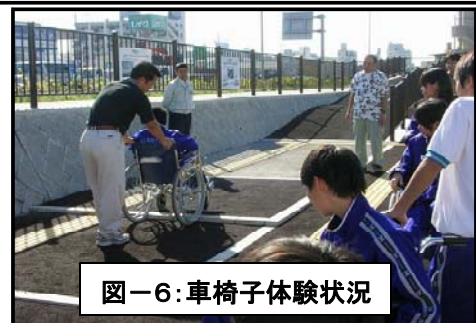


図-6:車椅子体験状況

## 2. 1. 3、駅構内や地域イベントでのオープンハウスの開催

南部国道事務所で進めている道路事業の必要性及び事業内容、整備効果等について、国民へのPRと道路事業への理解を広めるべく、モノレールの駅構内や地域イベント(祭り等)にて、オープンハウスを開催した(図-7、8)。地域イベントでは、事業地周辺の住民を対象とし、モノレールの駅構内では、不特定多数の方を対象として、事業に関するパネル、模型、完成予想図等の展示を行った。また、職員が道路事業の整備による効果として渋滞損失時間の減少、CO<sup>2</sup>削減等の効果について説明を行った。あわせて、道路事業等に対するアンケートを実施し、ニーズの収集を行った。



図-7:オープンハウス(地域イベント)



図-8:オープンハウス(モノレール駅構内)

## 2. 2、職員の説明能力の向上

国民との双方向コミュニケーションを図るうえで、事務所で進める事業の重要性・必要性について、職員だけでなく非常勤職員等を含めた所内全職員が説明できるよう、全職員を対象とした所内勉強会を実施した(図-9)。事務所で実施する道路行政マネジメントについて説明し、コミュニケーション活動での説明能力の向上と、職員の意識改革を図った。また、沖縄県の関係職員に対し、当事務所で実施している道路行政マネジメントについて、アウトカム指標の設定方法等を説明するパワーポイントを新たに作成し、研修会を実施した(図-10)。



図-9:所内勉強会状況



図-10:県職員への研修会状況

## 2. 3、国民への間接的な働きかける取組

「国民への間接的な働きかけ」について、事務所ホームページでは、事務所の実施している事業や取組について、週2~3回程度の頻度にて更新を行っている。具体例として、子供を対象としたサイトの開設や、ホームページ閲覧者に対する、道路事業等に関するアンケートサイトを開設している。また、毎月発行の地元タウン紙にて、事務所で実施している道路事業や取組等に関する記

事を定期掲載し、あわせて道路等に関するアンケートの記事も掲載することで購読者、特に若者や主婦へのPR及び意見の収集を行っている（図-11）。工事施工箇所付近では、イメージアップ看板とあわせて、道路の完成に伴う供用効果を記述したPR看板を設置し、ドライバーや歩行者へ、事業の必要性と効果について、PRを行った（図-12）。また、事務所で実施している道路行政マネジメントの取組状況と、各道路事業の必要性と効果等について、一般の方にも分かり易いように編集したリーフレットを作成し、配布している。



図-11:地元タウン紙への掲載



図-12:工事箇所のPR看板

### 3、今後の課題

コミュニケーション活動の取組に対する成果の確認について、これまでのところ、道路満足度調査等のアンケート調査結果による確認にとどまっている。

今後は、コミュニケーションの取組による成果を確認する手法についての検討が必要である。

### 4、おわりに

各取組を実施してきたことにより、従前に比べ国民と対話する機会が増え、「コミュニケーション活動の充実」の目的達成へ前進してきた。また、コミュニケーション活動の取組を実施することで、職員個々の説明能力も向上することができた。

今後も、国民に対してわかりやすい工夫を検討し、あわせて職員の能力を向上に取り組み、双方向コミュニケーションの推進に努めていきたい。

### 参考文献

- 1) 古川俊一・北大路信郷(2004)新版 公共部門の評価の理論と実際