

地方支分部局等における社会資本整備を進めるにあたっての住民等の参画、ＩＴを活用した情報提供等国民の視点に立った行政展開への取組みの状況

（ 監 察 内 容 ）

社会資本の整備を進めるに当たり、透明性、公正性を確保し住民等の理解と協力を得るため、これまで事業者中心に行われてきた過程に住民等の主体的な参画を促進することが必要。

また、住民参加を促進するためには、事業者のもつ情報を広く公開することが大前提であり、インターネット等のＩＴは情報公開手段として有用。

苦情対応についても、今後、ＩＴの進展により苦情案件のデータベース化等を通じて、効率的な行政運営へ活用できる環境へと。

以下、個別に報告。

1 . 報 告

（ 1 ） 地方支分部局等における社会資本整備を進めるにあたっての住民等の参画

1) アカウンタビリティの向上に向けた取組みについての基本方針の策定状況

- 各地方整備局においては、アカウンタビリティの向上に向けた取組みに係る基本方針を策定。
- 地方整備局における年度ごとの取組みの計画、そして事後のフォローアップの実施状況については、機関によって温度差がある。

2) 中長期ビジョンの策定における住民参画

- 地方整備局等による地域の戦略ビジョンの策定に当たっては、地元経済界との懇談会の実施、原案に対する住民等のアンケート実施、ホームページ上でのパブリックコメントの募集など、計画の策定段階から住民等の意見を反映する取組みが行われていた。

3) 出前講座の実施

- 出前講座については、沖縄総合事務局と国土交通大学校を除く全ての機関において講座が設置され、ホームページ上で紹介するなどの周知に向けた取組みが見られた。沖縄総合事務局においては、「出前講座」という名称は使用していないが、教育機関における講習などが行われている。
- 出前講座の設置数に比べて実績は低迷している機関が多く、講座申し込みを待つという姿勢に原因の一つがあると考えられる。

4) 人材の育成

- アカウンタビリティの向上のための人材の育成については、いずれの主体においても

研修の中にアカウンタビリティの向上に係る時間を設けるなどの取組みを行っている。

- 各地方整備局においても、主催する研修において情報公開、アカウンタビリティの向上に関する時間を設け、外部の講師を招いてプレゼンテーション技術に関する授業を行うなどの工夫を行っている。

(2) ITを活用した情報提供による国民及び利用者の利便性の向上

1) 地方整備局等及び施設等・特別の機関

- 地方整備局等及び施設等・特別の機関においては、Webページ、メールマガジン等において、さまざまな工夫を凝らした情報発信が行われており、その内容についても充実のための努力がみられる。
- 北陸地方整備局では、「インターネットホームページ運営要領」や、「防災広報マニュアル」を策定し、問い合わせに対する回答の迅速化や、責任者の明確化、災害時の広報の適正化に努めている。
- 国土地理院においては、災害に関して、Webページでの情報提供を迅速に行っている。また、「電子国土」において、国土地理院が有する地理情報を公共団体、NPO等に提供している。

2) 地方運輸局等

- 各地方運輸局Webページにおいて、一般利用者及び関係事業者に対して主要な施策等の情報が提供されており、観光、災害情報等充実した情報提供を行っている例がみられる。他方、リンク先へのバナーが未設置である等、改善が必要な点も見られる。
- 北陸信越・中部・近畿の各地方運輸局においては、地域における将来の公共交通のあり方について、各地方交通審議会の答申案を対象にパブリックコメントを実施して、とりまとめに役立てている。

(3) 苦情等の行政へのフィードバック

1) 苦情等対応の体制

「国土交通省行政相談業務処理要領」に基づき、各地方整備局においては、全般的な相談窓口を主任監査官室等に、地方運輸局においては交通環境部消費者行政課等に行政相談室等を設置。また、所管行政に係るもので専門性の高い分野ごとに必要に応じて、例えば「道の相談室」、「自動車車検・整備に関する窓口」等を開設。

上記窓口へのアクセス手段としては、電話、メール、FAX等多様な手段を設けると共に、苦情等の「たらい回し」を防止するため、当該機関等の窓口紹介、連絡等の連携にも配慮。

2) 苦情対応の整理・分析

各地方整備局では、例えば「道の相談室」においては件数の経年変化、相談の内容別の割合等をまとめて公表。各地方運輸局においても、モード別に苦情等の件数を調査・整理し、モード別の件数、代表事例等について毎年度『消費者行政レポート』を作成し、公表。

2．提示意見

(1) 地方支分部局等における社会資本整備を進めるにあたっての住民等の参画

ア アカウンタビリティの向上に向けた取組みに評価と検証の過程を取り入れ、効果的・効率的に取組みを行っていくこと。

イ アカウンタビリティの向上に向けた取組みに係る組織横断的な情報共有を行っていくこと。

(2) ITを活用した情報提供による国民及び利用者の利便性の向上

ア Webページについて、アクセス解析等を行うことにより、ユーザーが求めている情報や動向を把握し、コンテンツの充実や使いやすさの向上を図るべく、必要な改善を継続して行っていくこと

イ Webページについて、高齢者や障害者等の方への配慮や、国際化等に対応したアクセシビリティの向上に努めること。

ウ 各地方運輸局等において、引き続き、申請・届出等手続きのオンライン申請システムの普及に向けて周知を図っていくこと。

(3) 苦情等の行政へのフィードバック

ア 各地方整備局及び各地方運輸局等において苦情等の内容全般についてデータベース化及び統一的な対応手続きの整備を検討し、一般的な傾向の把握と対策の検討を行う体制を確立していくこと。

イ 各地方整備局及び各地方運輸局等において、苦情等行政相談の全体傾向や処理の状況、代表事例等について局内で情報の共有、意見交換を更に進めていくこと。

ウ 苦情等対応体制の整備に際しては、個人情報の保護等に配慮すること。

エ 苦情等への対応職員のコミュニケーション・スキルの向上のため研修カリキュラム等の充実を図ること。

3. 推奨事例

(1) 地方支分部局等における社会資本整備を進めるにあたっての住民等の参画

1) フォローアップを明文化した基本計画の策定

近畿地方整備局においては、アカウンタビリティ向上施策について、具体的に目標を設定し、目標の達成度に応じてフォローアップを行うという考え方を基本計画に明記している。

(2) ITを活用した情報提供による国民及び利用者の利便性の向上の事例

1) 国土技術政策総合研究所におけるダム総合情報サイトの設置

国土技術政策総合研究所では、ダムに関する情報を総合的に提供するためのサイト「ダムテクランド」を設置し、ダム事業の従事者を技術的に支援するとともに、ダムに関する基本的な知識の説明など、豊富な内容を掲載している。

2) 近畿運輸局における「ホームページ探検隊」の設置

各部のメンバーによって、他の地方運輸局のWebページと比較検討し、全員で議論することにより、Webページリニューアルに取り組んでいる。

3) 中部運輸局及び近畿運輸局における広域観光情報サイトの設置

地方レベルでの広域観光情報を日本語、英語、中国語、韓国語で提供する「中部観光ポータルサイト」及び「関西コンシェルジェ」を両地方運輸局が中心となって制作している。

(3) 苦情等の行政へのフィードバック

1) 各地方整備局における「道の相談室」の設置

各地方整備局においては全国統一的なシステムとして他の道路管理者と連携して「道の相談室」を開設し、道路に関するさまざまな相談、質問等に対応している。また、寄せられた相談等についてはその経年変化、内容の傾向等について分析・整理し、適宜Webページ上で公表している。

2) 地方運輸局等における交通アドバイザー制度の活用

交通事業は、公益的事業であることから、利用者の苦情が事業者とともに行政に対しても寄せられる傾向があるため、各地方運輸局等においては、「交通アドバイザー制度運営要領」に基づき、公共交通機関の利用者等から構成される交通アドバイザー会議を開催し、利用者の立場での公共交通機関の改善及び国土交通省の施策等への反映を図っている。