

# 国土交通省のアカウンタビリティについて 政策レビュー概要書 (1/2)

## ○アカウンタビリティの必要性

- 多様な公共的ニーズに応えるため、多くの国民を対象に説明することが必要
- 公共事業に対するネガティブな印象を抱く国民が多く、国民の理解と協力を得ることが必要
- アカウンタビリティを果たすことの重要性は職員に浸透してきたが、十分に果たすまでには至っていない

## ○政策レビューの実施

- 国土交通省発足後5年が経過した現段階において実施
- 現状の課題整理と今後の取り組みの方向性の提示

※本政策レビューは、国土交通省の現時点でのアカウンタビリティの取組を評価し、施策及び事業を実施していくにあたり、国土交通省の職員一人ひとりがアカウンタビリティをより一層果たしていくために認識すべき内容を取りまとめるものである。

## ○ 国土交通省が果たすべきアカウンタビリティ

- 国土交通省は、国民生活に密接な業務、国民と対面する場面が多いことを念頭にアカウンタビリティを果たすことが必要。

### アカウンタビリティを果たす手段

- 国土交通省の施策及び事業の必要性、それらに対する取り組みなどの国民への説明
- 「国民が知りたいこと」への対応
- 国民とのコミュニケーション

### アカウンタビリティを果たす目的

- 行政の手続きなどに係る透明性のさらなる向上
- 国民の公共的ニーズへの対応、満足度の向上
- 国民の公共的意見の適切な反映、施策及び事業の重点的、効率的、効果的な実施

図 国土交通省が果たすアカウンタビリティ

## ○国土交通省のアカウンタビリティへの取り組み状況

- 日常時/平常時
  - ①国土行政に対して国民全般の理解促進を図るもの
  - ②個々の施策及び事業に対して関係者への理解・協力を得るもの
- 非常時
  - ③事件・事故・災害時において情報を発信するもの
- その他
  - ④職員のアカウンタビリティの向上を目的とした研修などの実施

## ○現状評価

情報の受信者（国民）、情報の発信者（国土交通省職員）、専門家の意見を踏まえ、現状の取り組みについて評価。

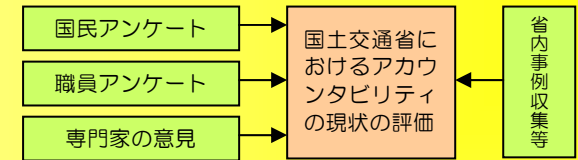


図 国土交通省におけるアカウンタビリティの現状評価の方法

### ◇国民からの評価

- 国土交通省の情報提供に対して十分な評価が得られていない。
- 公共事業に対して国民は不正・無駄というネガティブな印象を抱いている。

### ◇職員の認識

- “国土交通省の役割や取り組みなどの情報提供”、“初期段階での情報提供”、“相手に応じた情報提供”が十分に出来ていない
- 国土交通省内で基礎的かつ重要な情報が必ずしも十分に共有されていない
- マスメディアと十分に連携できない原因の一つに苦手意識がある
- 国土交通省から幅広い層への情報提供が現状では不十分
- アカウンタビリティを果たす際に、目的の明確化や効果の把握が十分に実施されていない

### ◇専門家の意見

- 内部での情報共有がされていないのではないかと
- マスメディアに対して及び腰
- 相手の立場を思いやる必要がある
- 関心のある人にしか見てもらえない”、“いつまでも同じ議論が繰り返され結論が出ない

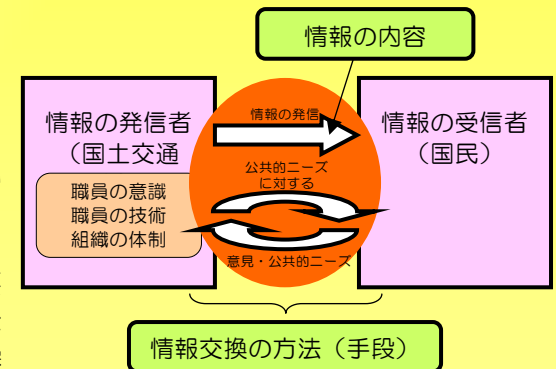


図 国土交通省のアカウンタビリティによる国民とのコミュニケーションのイメージ

### ※現状評価の調査方法

- ◇国民からの調査：「インターネットを活用した公共事業に関する国民意識調査」、平成 18 年 3 月 10 日から 3 月 17 日に全国の 15 歳から 65 歳までの男女を対象にインターネットを利用した調査を行い、5,700 件の回答を得た。
- ◇職員の認識：「行政行動の改革に関する職員アンケート」、平成 18 年 7 月 31 日から 8 月 11 日に全国の国土交通省職員を対象にインターネットを利用した調査を行い、19,078 件（回収率は 36%）の回答を得た。
- ◇専門家の意見：平成 18 年 3 月から平成 18 年 12 月までに「アカウンタビリティ推進のための有識者懇談会」を 4 回行った。懇談会ではメディア、企業広報、ジャーナリズム、自治体、学識者の視点から専門的な意見を得た。

上記を踏まえ、国土交通省におけるアカウンタビリティの課題と取り組みの方向性を整理し取りまとめたものを次ページに示す。

# 国土交通省のアカウントビリティについて 政策レビュー概要書 (2/2)

## ○アカウントビリティの課題と取り組みの方向性

### 課題

#### ①情報を発信する内容・手段

国民の公共的ニーズの把握とその対応、相手に応じた情報提供が不十分

目的の明確化や効果の把握が不十分

国民の公共的ニーズへの対応状況に関する国民への周知が不十分

#### ②職員の意識・技術

意識

マスメディアへの苦手意識により対応が不十分

都合の悪いこと、予期せぬこと、不祥事などの情報提供が不十分

多くの国民が公共事業に対して“不正”、“無駄”のイメージを抱いている

技術

国民の多くは満足していない、相手に合わせた説明に成っておらず伝わりにくい

手続きの設定が不十分で、同じ議論の繰り返しになり結論がでない

#### ③組織の体制

手段が目的化してしまっている

自分の担当分野以外のことを聞かれても答えられない

手続きの最初の段階での対応が不十分

### 取り組みの方向性

国民の公共的ニーズの把握と、より多くの人々への情報伝達

フォローアップ

双方向コミュニケーション

目的の明確化と取り組み方法の改善

フィードバック

マスメディアへの積極的な対応

危機管理への対応

社会情勢への対応

相手の立場を考慮

使命と役割の認識

内部アカウントビリティの必要性

初期段階における積極的な取り組み

- ・公共的ニーズ把握の取り組み、国土交通省内の体制整備
- ・わかりやすい資料、広く伝達される工夫、サイレントマジョリティへの働きかけ

- ・属性に合わせた日常の情報の発信

- ・情報の発信と意見の収集による双方向コミュニケーション

- ・目的、対象の明確化による適切な手段
- ・効果の把握、必要に応じて手法の改善

- ・公共的ニーズに対する対応状況に関する情報提供

- ・マスメディアが国民とのパイプ役であることを認識
- ・記者発表以外の方法も含めた自発的な働きかけ、意見交換
- ・誤認報道への迅速な対応

- ・ネガティブな情報に対する事実と発生の原因、再発防止策の迅速な発信

- ・現場を見てもらい、実像を伝える
- ・国土交通省の役割や取り組みの積極的な伝達

- ・相手に合わせた説明と資料作成
- ・情報公表時の共有相手とタイミング、自治体等との連携
- ・相手の興味、関心事の把握、興味を示す発信方法の選択
- ・結論を出す時期、手順などのルールの設定

- ・目的の認識と共有
- ・職員のモチベーション向上策

- ・国土交通省内での情報伝達、共有（最低限の知識としての認識）

- ・初期段階における国民ニーズの反映による信頼性の構築