

◆ 建設省技術研究会特集 ◆

道路行政の客観的評価とアカウンタビリティ向上策に関する調査 — 道路に関する顧客満足度調査 —

建設省道路局国道課
建設省土木研究所道路部道路研究室

1. はじめに

経済・社会や社会资本をとりまく環境が変化している中で、道路政策をとりまく環境はキャッチアップを目標として整備すれば効果があった時代から事業目的と社会的な効果を十分確認して投資を判断する時代へと移行している。このような移行に対応するためには、利用者のニーズと満足度を反映した的確な目標設定と目標実現に向けた効率的な事業執行・施策展開が求められている。

これを実現するためには、道路政策の不断的見直しと改善が必要であり、判断に必要な利用者のニーズ・満足度の把握とそれに基づく改善のための仕組みを政策の進め方の中に組み込み、満足度向上の視点から道路行政を展開していく必要がある。また、このような仕組みの構築には、利用者が自身の経験に基づき実感として形成している印象の把握が必要であり、既に実施されている道の相談室の設置に加えて、行政が能動的に、道路により提供されるサービスに対する利用者のニーズと満足度を調査し把握することが不可欠である(図-1)。

本研究は、平成11年度から平成12年度に建設省技術研究会の指定課題として検討を行ってきた

もので、道路を対象とした顧客満足度調査(CS調査)のあり方について検討し、平成12年度に全国13地域で実施した試行調査の結果を速報版としてとりまとめたものである。

2. 調査方法

道路政策に対するCS調査の本格的な導入を検討するにあたり、全国の13地域で試行的にCS調査を実施した。今回の試行調査では、地域戦略反映型CS調査と現場改善型CS調査の2種類の調査を実施した(表-1)。

地域戦略反映型CS調査では、日常利用している道路に対する満足・不満の状況を把握するためのアンケート調査を複数地域で実施し、地域単位の戦略立案及びきめ細かな施策展開に反映させる視点から、調査の有効性、妥当性を考えるための検討材料とした。

また、現場改善型CS調査では、特定の道路の特定区間(○○市内等)について、利用者(運転者、同乗者、歩行者、自転車利用者等全て含む)の満足・不満の状況を把握するためのアンケート調査を13の対象道路で実施し、現場での改善活動等に反映させる視点から、調査の有効性、妥当性を考えるための検討材料とした。

3. 地域戦略反映型CS調査 の試行結果

3.1 地域別の総合満足度

今回の調査では、運転時の安全性などの各調査項目に対して、満足・やや満足・どちらでもない・やや不満・不満の5段階で質問し、このうち満足及びやや満足と回答した人の割合を合わせたものを満足度のスコアとして数値化した。

日常利用している道路に対する満足の割合(満足+やや満足)及び不満の割合(不満+やや

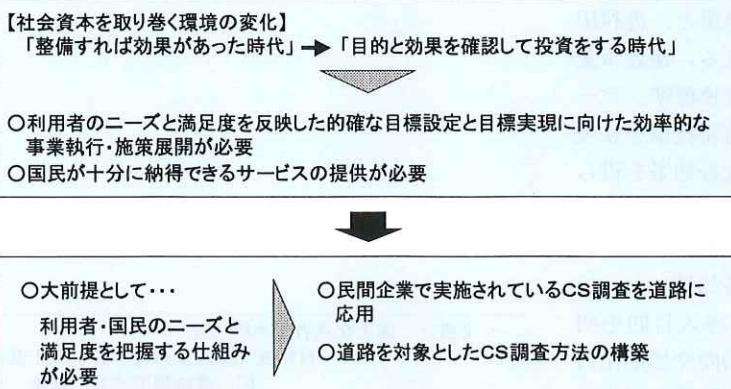


図-1 道路に関するCS調査の必要性

表-1 試行した 2 つの CS 調査の内容

	地域戦略反映型 CS 調査	現場改善型 CS 調査
目的	生活圏における道路全体に対する不満を調査し地域ごとの戦略に反映	現場での改善活動と意識改革を目的として実施
対象地域/対象道路	日常使用している道路全体 試行調査の対象地域 ◆仙台市及び周辺 6 市町村 ◆鶴岡市 ◆東京 23 区 ◆高崎市・前橋市 ◆新潟及び周辺 6 市町村 ◆名古屋市及び周辺市町村 ◆紀伊長島町他 4 町村 ◆大阪市及び周辺市町村 ◆奈良市及び周辺 5 市町村 ◆和歌山市及び周辺 3 市町村 ◆松山市及び周辺 6 市町村 ◆岡山県勝田郡・鳥取県八頭郡 ◆福岡市及び周辺 6 市町村	個別道路の特定区間(国道○号、△市内等) 試行調査の対象道路 ◆国道旧 4 号(宮城県庁前～地下鉄長町駅前) ◆国道旧 7 号(山形県鶴岡市・警察署～国道 7 号バイパス) ◆国道 254 号(東京都内・大塚 3 丁目～春日町) ◆国道 50 号(前橋市内) ◆国道 116 号(新潟市・昭和町～有明大橋) ◆国道 1 号(名古屋市南区内) ◆国道 42 号(三重県・荷坂トンネル～三船トンネル) ◆国道 1 号(大阪市内) ◆国道 24 号(奈良市内) ◆国道 24 号(和歌山市・岩出町) ◆国道 11 号(愛媛県・新居浜市内) ◆国道 53 号(岡山県勝田郡・鳥取県八頭郡) ◆国道 3 号香椎バイパス(福岡県・新宮町～古賀市)
設計視点	道路が提供しているサービスに合わせた設問設定により施設展開の方向性に対する不満を抽出	道路の特定区間において遭遇するシーンに合わせた細やかな設問設定により不満を抽出
対象者	対象地域内居住者で、仕事やレジャー、買い物などよく車を利用している者 ※運転者に限定せず、同乗者、バス利用者含む	対象道路の当該区間の道路利用者 ※運転者、同乗者、歩行者、自転車利用者
調査方法	訪問留置	街頭配布・郵送回収
サンプリング	住民基本台帳・住宅地図等を用いた確率比例抽出	当該道路周辺の集客施設(主にガソリンスタンド)への来場者に調査票を配布
サンプル数	各有効回収 2,000 票以上	各有効回収 400 以上
調査時期	平成 12 年 7 月中旬～8 月初旬	平成 12 年 7 月中旬～8 月初旬

不満)を、13 の地域(a～m)別に集計したものが表-2 である。いずれの地域も、満足の割合が不満の割合を下回り、平均すると日常利用している道路に満足しているのは利用者の約 2 割で、不満に感じている利用者は 4 割を越えている。また、満足度の高い地域と低い地域では、満足の割合で 14.1 ポイント(地域 d と地域 j)、不満の割合で 15.6 ポイント(地域 f と地域 j)の開きがあり、地域により道路に対する満足度にはばらつきがあることが確認された。

3.2 地域別の項目別満足度

さらに、表-3 に示すように、日常利用している道路に対する項目別の満足度では、地域別の評価差がより明確に現れる。満足度が全般的に低い「c」「h」、満足度が全般的に高い「g」「l」など、地域格差が比較的はっきり現れている。

また、13 地域の交通手段別の傾向をつかむために「運転者」「歩行者」「自転車利用者」の 3 区分で区分ごとの平均を出すと、「歩行者」「自転車利

用者」の満足度は、「運転者」の満足度に比べ低くなっていることがわかった。

次に、個々の項目別に見ると、13 地域の平均スコアで満足度が最も低かったのが「高齢者・身障者への配慮(10.2)」、次いで「自転車の走りやすさ(17.7)」「災害時の安心感(19.1)」となっている。逆に、満足度が高かったのは、「路面の状態(31.6)」「運転時の安全性(29.0)」「渋滞(27.4)」などとなっている。但し、これらはいずれも満足度 30% 前後であり、決して充分満足されている状況とは言い難い。

また、項目別の 13 地域の平均満足度、標準偏差(地域間の満足度のばらつき度合いを示す)を見ると、「高齢者・身障者への配慮」「災害時の安心感」「自転車の走りやすさ」については、地域差が小さくいずれの地域でも満足度が低く、「路面の状態」については地域差が小さくいずれの地域でも比較的満足度が高くなっている。さらに、「渋滞」「駐輪場」「周辺の駐車施設」については、

表-2 地域別の日常利用道路に対する総合満足度

	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	平均
満足+やや満足	17.7	28.5	17.8	28.9	22.3	23.9	25.8	16.4	17.6	14.8	16.7	25.4	17.2	21.0
不満+やや不満	44.8	41.7	45.7	35.9	41.1	34.9	39.4	46.2	49.8	50.5	48.0	37.5	46.0	43.3

■ 全地域で最も高いスコア

■ 全地域で最も低い地域

表-3 地域別の日常利用道路に対する項目別満足度

	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	平均	最大	最小	標準偏差
■運転者の満足度																	
運転時の安全性	27.3	36.3	21.6	34.6	27.9	31.1	34.4	18.6	24.4	26.3	38.5	40.4	25.8	29.0	40.4	18.6	5.9
周辺の駐車施設	18.6	25.5	6.4	26.2	17.8	25.7	26.2	9.3	15.9	18.2	18.5	33.0	16.9	19.9	33.0	6.4	7.1
渋滞	21.7	39.8	9.6	29.4	22.8	28.2	61.0	14.2	23.3	24.5	23.3	43.1	15.8	27.4	61.0	9.6	13.2
道路ネットワーク	23.2	35.4	17.3	31.5	25.3	30.5	40.4	18.6	23.3	21.1	24.5	36.3	22.0	26.9	40.4	17.3	7.0
標識・渋滞案内	17.5	30.7	17.5	27.3	20.5	30.8	37.8	17.7	23.4	21.6	24.6	31.1	21.4	24.8	27.8	17.5	6.1
災害時の安心感	15.5	22.9	10.7	24.3	15.7	24.1	17.9	14.5	18.1	18.1	23.3	24.6	18.6	19.1	24.6	10.7	4.2
路面の状態	26.8	33.1	37.9	36.4	30.9	36.3	38.1	26.7	27.5	22.7	30.7	34.6	29.7	31.6	38.1	22.7	4.7
★降雪に対する強さ		27.4	19.4	28.5	18.2			27.2			34.7	22.7		25.4	34.7	18.2	5.3
★地吹雪の影響																	
★除雪対応の早さ		29.9															
■歩行者の満足度																	
歩きやすさ	28.5	36.9	22.3	25.2	22.4	30.2	36.8	20.3	22.5	20.4	23.9	28.6	23.2	26.2	36.9	20.3	5.4
排気ガス・騒音・振動	19.2	28.4	11.5	17.9	16.6	20.8	34.6	12.6	17.3	16.9	18.8	27.6	14.2	19.7	34.6	11.5	6.4
緑などのうるおい	30.7	32.8	19.1	29.1	21.5	33.4	40.0	17.3	26.7	22.3	26.2	35.6	20.6	27.3	40.0	17.3	6.7
高齢者・身障者への配慮	9.1	12.8	7.2	9.6	8.2	14.4	16.2	8.0	10.1	7.9	8.6	12.6	8.4	10.2	16.2	7.2	2.7
★地吹雪の影響		25.0															
★歩道の除雪対応		10.9															
■自転車利用者の満足度																	
自転車の走りやすさ	15.8	24.3	13.1	15.5	13.3	21.9	30.4	13.7	16.9	15.0	16.1	21.4	12.3	17.7	30.4	12.3	5.1
駐輪場	22.3	35.3	9.6	26.7	23.4	34.1	41.1	14.0	23.1	21.4	21.8	35.5	19.1	25.2	41.1	9.6	8.7

★：一部地域のみ対象の項目

■全地域で最も高いスコア

■全地域で最も低い地域

満足度の地域差が非常に大きいことがわかった。

これらの結果から、地域差が小さくいざれの地域でも満足度の低い「高齢者・身障者への配慮」「災害時の安心感」「自転車の走りやすさ」については、地域に限らず全国的な対応が求められており、逆に、満足度の地域差が大きい「渋滞」「駐輪場」「周辺の駐車施設」については、地域の状況にあわせたそれぞれの対応が求められていると

捉えることができる。

3.3 満足度と改善重要度による分析結果

本試行調査においては、利用者の満足度に基づき対応すべき課題の優先順位を判断する一つの分析手法として、図-2に示すようなマトリックス図を作成した。これは、利用者の現状の満足度と、改善に対する期待度(改善重要度)の2つの軸を用い、それぞれの項目を位置づけようとするもの

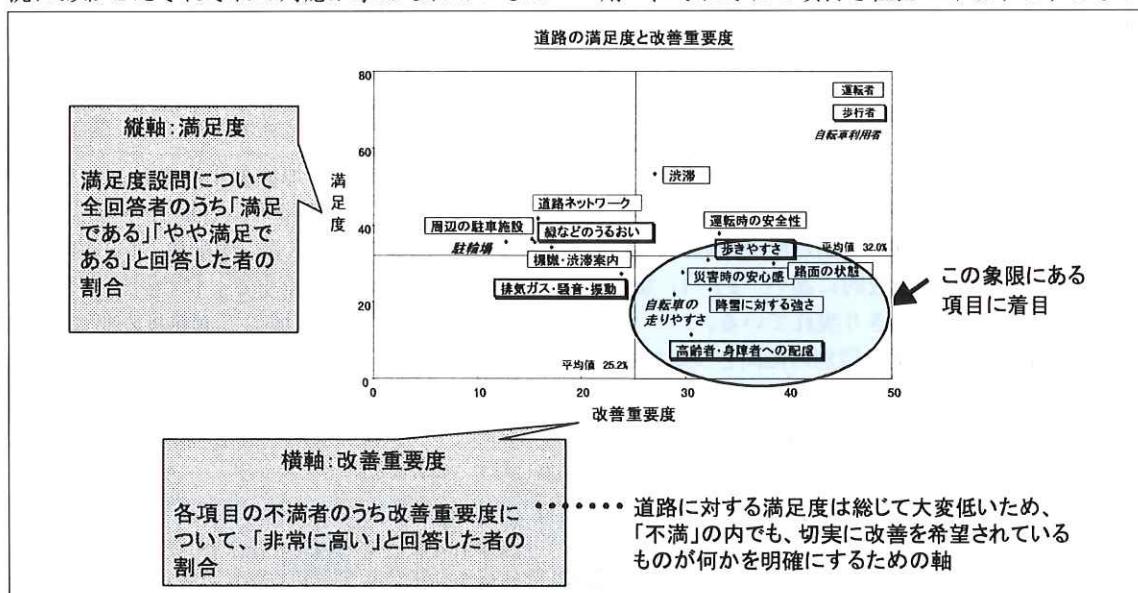


図-2 満足度と改善重要度によるマトリックス図の解説の仕方

である。改善重要度とは、利用者に対して各項目の改善の重要性を5段階で評価してもらい、このうち上位2段階すなわち改善の重要性が「非常に高い」と回答した人と「高い」と回答した人の全回答者に占める割合を示したものである。特に着目すべき象限は、右下の象限で、この象限に該当する項目は、現状に満足している者の割合が低く、かつ改善に対する期待が高いもので、調査結果の範囲では、優先して取上げるべき課題として解釈することができる。

13地域の調査結果をこのマトリックス図に落し込むと、平均的な分布として、図-3のように表すことができる。

問題となる右下の象限には、4項目が該当し、その内「高齢者・身障者への配慮」「自転車の走りやすさ」については、13の全地域で右下の象限に位置されている。また、「災害時の安心感」は、13地域中12地域で右下象限となっている。「排気ガ

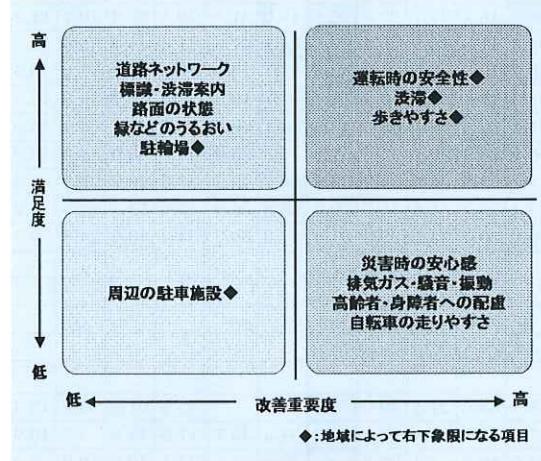


図-3 13 地域の平均的な項目分布

表-4 道路別の総合満足度

運転者

	a'	b'	c'	d'	e'	f'	g'	h'	i'	j'	k'	l'	m'	平均
満足+やや満足	20.9	11.4	30.7	33.7	30.7	20.5	26.3	13.0	30.4	34.0	8.9	40.2	38.2	26.1
不満+やや不満	51.1	64.1	45.4	42.2	43.6	39.6	36.6	61.5	46.4	40.3	73.2	33.8	34.0	47.1

歩行者

	a'	b'	c'	d'	e'	f'	g'	h'	i'	j'	k'	l'	m'	平均
満足+やや満足	26.1	6.6	28.6	19.8	24.3	11.8	16.8	9.0	16.3	15.3	3.9	27.1	28.5	18.0
不満+やや不満	44.4	65.4	48.3	57.5	51.2	38.6	46.0	65.0	62.0	57.4	82.3	39.4	46.2	54.1

自転車利用者

	a'	b'	c'	d'	e'	f'	g'	h'	i'	j'	k'	l'	m'	平均
満足+やや満足	15.2	12.3	20.1	25.0	18.6	8.1	28.2	9.6	12.6	22.0	4.5	20.7	29.8	17.4
不満+やや不満	62.0	54.4	60.9	56.5	63.7	42.8	41.9	70.1	67.1	57.8	85.5	51.3	47.8	58.6

■ 全地域で最も高いスコア

■ 全地域で最も低い地域

ス・騒音・振動」についても、13地域中10地域で右下象限となっており、これら4つの項目は、概ねどの地域にも共通する課題と捉えることができる。

図中の「◆」のある項目は、全体としては、右下の象限に括れないが、一部地域で右下に位置されるケースが見られるものである。具体的には、

「運転時の安全性」「渋滞」「歩きやすさ」「駐輪場」「周辺の駐車施設」の各項目である。これらは、地域によっては優先度が高くなってくる項目と捉えられる。

4. 現場改善型CS調査の試行結果

4.1 道路別の総合満足度

現場改善型CS調査についても、地域戦略反映型CS調査と同様、満足度のスコアを算出した。

今回調査した13の個別道路(a'~m')各々の対象区間にに対する満足度は表-4に示すとおりである。13の道路の平均で見ると、(満足+やや満足)の割合は、それぞれ、「運転者」が26.1、「歩行者」が18.0、「自転車利用者」が17.4となっており、相対的には「運転者」の満足度が高い。ただし、一部の道路の「運転者」の評価を除き、ほぼ全て、満足(満足+やや満足)より不満(不満+やや不満)の割合が多くなっている。

「運転者」「歩行者」「自転車利用者」それぞれにおいて、満足度の最も高かった道路と、最も低かった道路の格差は次の通りであり、個別の道路間による満足度の格差が大きいことがわかる。

* 「運転者」 総合満足度の道路間格差	31.3
* 「歩行者」 //	24.7
* 「自転車利用者」 //	25.3

4.2 道路別の項目別満足度

表-5は、各道路毎の項目別満足度(各項目毎の満足(満足+やや満足)の割合を満足度のスコアとして数値化)を示している。

項目別の13の道路の平均スコアより、「運転者」「歩行者」「自転車利用者」別の平均満足度を出すと次の通りとなり、「歩行者」「自転車利用者」の満足度は、「運転者」の満足度に比べ低くなっていることがわかる。

*「運転者」関連項目の平均満足度 34.2

*「歩行者」 " 23.3

*「自転車利用者」 " 20.8

表-5のように、各道路に対する個別項目の満足度を算出すると、道路別の満足度の評価差がより明確に現れる。「l'」が総じて満足度が高く、「k'」が低い。また、「c'」は、運転者の違法駐車を除く安全性、歩行者の多くの項目で満足度が高く、「h'」は、違法駐車や駐輪等の関連で満足度が低い

表-5 道路別の項目別満足度

	a'	b'	c'	d'	e'	f'	g'	h'	i'	j'	k'	l'	m'	平均	最大	最小	標準偏差
■運転者の満足度																	
車道の幅/安全性	46.4	32.3	46.3	45.6	26.5	59.3	29.6	28.1	60.4	47.9	13.2	33.8	50.2	40.0	60.4	13.2	13.3
歩行者等の飛び出し	36.8	29.1	44.9	45.1	29.7	45.2	25.8	23.3	58.5	40.4	9.3	26.0	63.2	36.7	63.2	9.3	14.3
夜間の照明	44.3	31.0	52.0	44.0	37.0	48.7	20.0	38.0	45.3	32.8	18.7	35.1	43.2	37.7	52.0	18.7	9.8
右左折時の視界	37.0	25.5	43.4	40.0	34.5	37.1	26.6	27.2	39.2	37.1	14.5	36.3	41.7	33.9	43.4	14.5	7.8
右折だまり/安全性	15.4	13.1	27.4	16.8	20.0	17.2	28.0	10.6	16.6	24.4	5.7	41.1	25.9	20.2	41.1	5.7	8.8
カーブの見通し	34.7	39.8	41.2	46.9	39.4	39.5	20.6	29.3	44.0	44.5	19.7	56.8	49.5	38.9	56.8	19.7	10.3
違法駐車/安全性	14.3	63.0	10.4	44.2	34.1	34.0	48.8	4.5	59.3	52.5	42.6	40.3	63.5	39.3	63.5	4.5	18.8
雨天時の路面	42.4	42.8	51.6	44.4	42.2	46.6	33.8	39.9	53.9	55.7	41.9	51.8	41.8	45.3	55.7	33.8	6.1
道路幅/渋滞 車線数/渋滞	21.9	17.2	27.9	30.7	27.5	38.2	50.0	15.7	35.1	29.8	10.1	47.0	31.5	29.4	50.0	10.1	11.2
右折だまり/渋滞	11.3	12.4	27.6	16.7	19.9	17.1	38.5	11.3	18.1	28.3	5.6	44.2	27.6	21.4	44.2	5.6	10.8
信号/渋滞	11.0	9.5	24.1	15.0	23.9	18.1	45.2	10.8	16.5	21.9	3.9	33.1	22.0	19.6	45.2	3.9	10.5
路上工事/渋滞	24.8	37.7	20.4	24.4	22.3	17.3	18.3	13.1	38.1	30.9	12.5	62.7	19.6	26.3	62.7	12.5	13.1
違法駐車/渋滞	15.5	57.1	14.2	39.6	37.3	34.5	55.3	4.4	56.1	49.5	43.5	68.1	60.2	41.2	68.1	4.4	18.9
トランク駐停車/渋滞	19.8	57.5	20.0	46.5	38.2	44.2	58.2	13.4	60.1	54.0	51.0	50.8	63.0	44.4	63.0	13.4	16.0
案内標識	28.3	39.0	34.8	45.6	36.8	36.2	43.1	28.9	36.2	35.9	33.8	49.7	40.4	37.6	49.7	28.3	5.8
路面標示	24.5	38.1	36.2	43.8	30.3	33.2	39.7	26.7	35.0	35.7	29.5	53.3	36.9	35.6	53.3	24.5	7.2
電光掲示板	24.8	38.5	37.4	40.2	34.4	32.5	40.6	30.7	34.1	39.0	31.4	27.3	36.2	34.4	40.6	24.8	4.7
★踏切/安全性			68.4							65.6							
★リバーシブルレーン/安全性					15.1												
★踏切/渋滞				72.9							64.5						
★バスの順調運行					37.6												
■歩行者の満足度																	
歩行時安全性	45.9	24.3	61.4	32.8	53.8	50.8	18.6	33.0	31.5	30.0	3.8	37.7		35.3	61.4	3.8	15.4
歩道の幅	35.4	25.7	30.8	26.3	32.9	48.0	17.5	17.7	22.8	27.3	3.3	34.4	40.7	27.9	48.0	3.3	10.9
電柱や看板	34.6	28.0	32.2	26.5	29.1	37.5	20.0	13.6	7.4	27.3	10.9	40.9	34.5	27.1	40.9	10.9	8.9
放置自転車	19.4	45.2	29.7	50.4	48.5	36.2	39.4	8.7	42.4	47.2	46.3	62.4	50.4	40.5	62.4	8.7	13.7
自転車走行との交錯	8.4	22.7	13.1	28.1	14.8	28.1	21.8	8.0	31.5	17.6	10.6	43.1	26.7	21.1	43.1	8.0	9.9
歩道の段差	31.7	22.7	30.0	23.1	18.3	25.2	18.8	17.8	13.8	20.9	7.7	34.8	29.6	22.6	34.8	7.7	7.3
水たまり・水はね	35.1	17.1	43.0	27.0	27.9	29.9	15.4	28.3	20.0	29.6	12.8	22.9	23.4	25.6	43.0	12.8	8.0
横断のしやすさ	26.9	4.0	38.3	12.7	25.2	23.6	13.4	25.7	9.7	20.9	5.5	19.2	16.8	18.6	38.3	4.0	9.2
夜間の照明	33.9	16.0	57.2	17.9	26.8	24.6	12.8	31.8	21.7	16.5	7.7	17.7	20.0	23.4	57.2	7.7	12.0
案内標識	37.5	29.3	50.0	35.3	38.3	40.2	28.2	34.3	21.5	29.4	22.2	38.9	42.2	34.4	50.0	21.5	7.8
排気ガス	11.6	7.9	15.9	8.5	19.3	3.1	18.6	4.2	5.3	11.8	3.9	27.5	8.0	11.2	27.5	3.1	7.0
騒音	11.5	9.3	16.2	5.9	16.8	1.6	14.9	4.6	6.4	10.0	2.2	21.7	7.4	9.9	21.7	1.6	5.9
振動	23.7	10.7	25.0	14.5	24.5	8.7	21.1	10.8	9.8	20.0	6.1	26.9	14.6	16.6	26.9	6.1	6.9
道路の緑	23.3	11.8	28.2	17.8	21.9	8.7	23.8	8.0	9.6	26.4	5.5	34.1	25.0	18.8	34.1	5.5	8.8
歩行時のながめ	20.6	10.5	23.5	13.6	16.3	5.6	24.0	7.4	7.5	18.2	5.6	36.4	21.7	16.2	36.4	5.6	8.7
■自転車利用者の満足度																	
歩行時安全性	25.9	29.6	34.6	31.0	35.9	32.3	19.4	26.3	16.9	26.9	3.2	28.7	34.8	26.6	35.9	3.2	8.7
歩行者との交錯	5.7	34.0	4.7	19.2	13.7	27.6	21.1	5.1	26.7	24.8	5.4	38.3	23.6	19.2	38.3	4.7	11.0
段差	16.8	23.5	13.5	13.6	9.5	17.3	22.8	11.9	7.5	18.3	2.6	33.3	25.0	16.6	33.3	2.6	7.9
★障害物											14.5						

*:一部地位枠のみ対象の項目 全地域で最も高いスコア 全地域で最も低い地域

など、道路によって、満足、不満の内容が異なっている状況がわかる。

個々の項目別に見ると、13道路の平均スコアで満足度が最も低かったのが「騒音(9.9)」、次いで「排気ガス(11.2)」「歩行時のながめ(16.2)」となっている。

逆に、満足度が高かったのは、「雨天時の路面(45.3)」「トラック駐停車/渋滞(44.4)」(トラックの荷下ろしなどによる渋滞のこと)「違法駐車/渋滞(41.2)」(違法駐車による渋滞のこと)などとなっている。ただし、これらは相対的には満足度が高い項目であるが、いずれも満足度50%未満であり、満足の状況は必ずしも高いとは言い難い。

また、項目別の13道路の平均満足度、標準偏差(道路間の満足度のばらつき度合いを示す)を見るところ、「騒音」「振動」「排気ガス」は道路間の格差が小さくいずれの地域でも満足度の低い項目であるといえ、「雨天時の路面」「案内標識(自動車)」は道路間の格差が小さくいずれの地域でも比較的満足度の高い項目であり、「違法駐車/渋滞」「違法駐車/安全性」「トラック駐停車/渋滞」「歩行時安全性」は道路による格差が大きい項目であるといえる。

4.3 満足度と改善重要度による分析結果

13道路の調査結果を図-2において説明したマトリックス図に落し込むと、平均的な分布として、図-4のように表すことができる。

13道路中過半数が右下の象限に位置した項目は11項目で、この内、「排気ガス」「騒音」については、13の全道路で右下象限に位置されている。また、「信号/渋滞」「振動」「歩行時のながめ」は、13道路中10以上の道路が右下象限となっている。

全体としては、右下の象限に括れないが、一部地域で右下に位置されるケースが見られる項目は多岐に渡っており、各道路によって満足、不満の項目に違いが見られる。

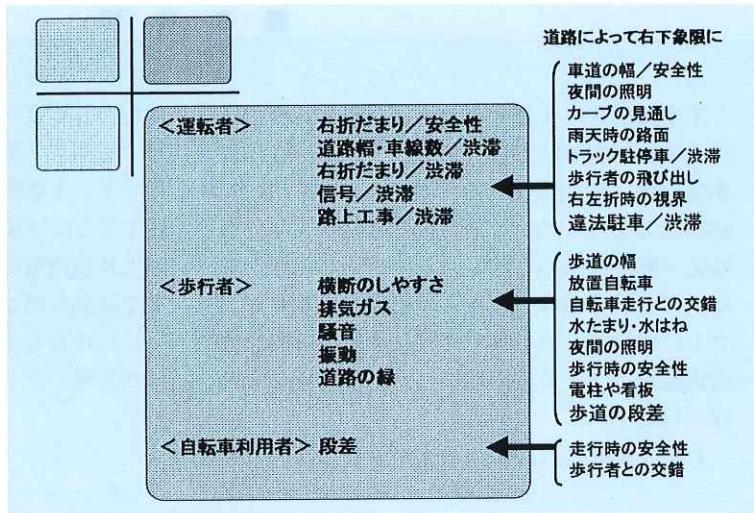


図-4 13道路の平均的項目分布

5.まとめ

今回の試行調査によって以下の結論が得られた。

- (1) 地域戦略反映型CS調査、現場改善型CS調査とも、各地域或いは各道路に対する満足・不満の状況や具体的な項目を把握するのに有効であると考えられる。
- (2) 地域間、道路間によって満足や改善期待の差異が見られる項目と、地域、道路の違いに影響を受けず共通に改善が期待されている項目について、今回の調査で大まかな傾向をつかむことができた。
- (3) 現場改善型CS調査については、本稿で紹介した定量データに、アンケートによる自由意見を合わせて分析することで、具体施策への取組みに効果的に反映できると考えられる。

今後は、今回行ったCS調査の試行結果について調査の実施方法も含めさらに検討・分析を行い、学識者などから構成される道路CS研究会(座長:屋井鉄雄東工大教授)における検討状況なども踏まえ、道路行政に反映できる本格的なCS調査の実施に向けた研究を進めていくこととしている。

<文責> 国土交通省土木研究所道路部

道路研究室長 濑尾卓也
同 道路研究室研究员 見坂茂範