

## 道路利用者満足度に関する一考察

A Study on Road User's Satisfaction Survey

宮武 清志\* 田辺 慎太郎\*\* 和泉 晶裕\*\*\*

By Kiyoshi Miyatake\* Shintaro Tanabe\*\* Akihiro Izumi\*\*\*

### 1. はじめに

民間企業では、その生き残りをかけてCS (Customer Satisfaction=顧客満足) を実施し、成果を上げているところも多い。しかし、道路行政を初めとした公共サービス部門では、サービスの独占があるため、民間企業のような競争原理は働きずらく、サービス向上による国民の満足度向上に対する意識は未だ低いのが現状である。

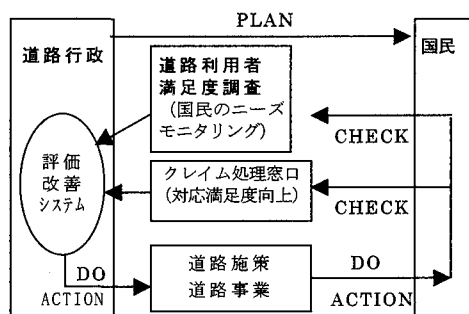


図1 道路利用者満足度調査の位置づけ

しかし、近年行財政改革が進められる中、納税者である国民からは効率的かつ効果的な施策の執行とともに行政が国民に対して情報公開や説明責任を果たしていくことが求められている。こうした状況を踏まえ「新しい道路整備五箇年計画：道路政策の進め方の改革」においても①道路事業の効率化、②評価システムの導入、③透明性の確保、パブリック・インボルブメント（PI）の実施を通して、行政と国民とのコミュニケーション活動を積極的に推

進していくこととしている。<sup>1)</sup>

評価システムは、その中で「行政サイドと国民・納税者といった受益者サイドの情報のやりとりを促すコミュニケーションツール」として位置づけられる。すなわち図1に示すとおり、「評価改善システム」を稼働させ、道路行政と国民との継続的なコミュニケーション活動を通して、道路行政全体におけるPDCA (Plan→Do→Check→Action) サイクルを構築するための手段となる。

道路利用者満足度とは国民本位、道路利用者本位に立ち、長期的な観点から国民、道路利用者ができるような道路行政を推進し、行政と国民との信頼関係を築いていく継続的な活動である。

道路利用者満足度調査は、国民、道路利用者の道路行政に対する満足度を継続的に把握し、国民や道路利用者自身が評価するシステムとも言えよう。

本研究は、平成11年2月に実施された「道路利用者総合満足度調査予備調査」の概要について紹介するとともに、道路利用者満足度の計測手法について考察を加えたものである。

### 2. 道路利用者の満足度計測について

#### (1) 顧客満足度調査

一般に満足度調査には以下の2種類がある。<sup>2)</sup>

##### ①購入顧客満足度調査

##### ②顧客対応満足度調査

「購入顧客満足度調査」は商品・サービスを購入した顧客を対象にして提供された商品・サービスの質や苦情に対する満足度について調査するものである。また「顧客対応満足度調査」は、企業や行政に対し、問い合わせや苦情を言ってきた顧客を対象にその処理についての満足度を調査するものである。

キーワード：公共事業評価法、意識調査分析、道路利用者満足度

\* 正会員 札幌国際大学観光学部 助教授  
〒004-8602 札幌市清田区清田4条1丁目4-1  
TEL(011)881-8844 / FAX(011)885-3370 / E-mail miyakake@decnet.or.jp

\*\* 正会員 (社) 北海道開発技術センター 研究員  
〒060-0051 札幌市中央区南1条東2丁目11  
TEL(011)271-3028 / FAX(011)271-5115 / E-mail tanabe@decnet.or.jp

\*\*\* 正会員 北海道開発局小樽開発建設部道路課  
〒060-0051 小樽市潮見台1丁目15-5  
TEL(0134)23-5131 / FAX(0134)25-1465 / E-mail a-izumi@hda.go.jp

## (2) 道路利用の満足度の決定要因

一般に満足度は、商品サービスに対する重要度（期待度）と購入時に認識した商品サービスに対する評価のギャップにより形成される。特に重要度は、顧客個人のニーズ、過去の体験、マスコミ報道・広告等といった事前の情報量や内容により大きく左右される。道路利用における満足度決定についても基本的には道路サービスに対する重要度と道路利用者の実際の評価とのギャップにより決定されるものと考えられ、一般に、以下のように区分され、それぞれ最適対策を講じるが必要とされている。

- ①満足：満足度も重要度も高い
- ②不満足：満足度は低いが重要度は高い
- ③潜在不満足：満足度・重要度も低い
- ④潜在満足：満足度は高いが重要度は低い

## (3) 道路利用者満足度調査

既述の2種の顧客満足度調査を道路利用という観点からみると、前者は道路利用時の道路サービスに対する満足度を示し、後者は、道路利用時に感じた不満を行政に持ち込んだ時の行政側の対応に対する満足度把握と考えられる。

両者とも道路利用者の満足度向上のためには重要な調査ではあるが、本研究が対象としている予備調査では前者を対象としている。すなわち道路利用者が道路利用時に感じている満足度（あるいは不満足）を継続的に計測し、その内容を行政システムにフィードバックすることにより、最終的に道路利用者の満足度向上につながるようなコミュニケーション型の施策として展開していこうというものである。

また、道路利用に関する満足度調査には、評価の対象となる道路施策レベルにより、以下の3種の調査が考えられる。

- ①総合的な道路施策に関するもの（5箇年計画等）
- ②特定の道路施策に関するもの（維持管理、道路網）
- ③特定の道路事業に関するもの（個別道路事業等）

一般の地域住民の関心が高いものほど満足度はより明確に計測可能となる。すなわちより個々の道路事業に対する満足度の計測では、地域住民のそれに対するイメージは実体験と照らし合わせてわかりやすいものとなるが、施策に対する満足度の計測にあたっては、地域住民自身もその判断があいまいになることは否めない。

## 3. 道路利用者総合満足度調査予備調査の概要

### (1) 予備調査の目的

本予備調査は平成11年度に予定している道路利用者満足度調査のための予備調査として位置づけ、本調査実施に必要な基本的なデータ収集を目的としている。予備調査の主要課題は下記の通りである。

- ① 調査対象地域の抽出と地域差の検証
- ② 重要度と満足度との関連性
- ③ 総合満足度に対する要因分析

### (2) 調査項目

道路利用者総合満足度の把握にあたっては、大きくは以下のような区分とした。

- ①道路全般に対する相対的な満足度・重要度（他社会資本との比較）
- ②都市内道路に対する満足度・重要度（自動車利用時）
- ③都市間道路に対する満足度・重要度（自動車利用時）
- ④都市内歩行者空間に対する満足度および重要度

また、満足度の評価段階数は4段階(0～3点)としたが、重要度については、アンケート記入者の負担の軽減を目的に、重要と認識しているもの3項目を選択する内容（2段階評価0～1点）とした。

### (3) 調査対象地域の選定

調査対象地域の選定にあたっては、道路サービス水準（国土庁が算定している総合都市サービス利用機会指標を用いた）および積雪寒冷による道路サービス水準の低下（積雪度級値）の2要素を加味し、最終的に下表のような5地域を選定した。<sup>3)</sup>

表1 調査対象地域

|       | 都市サービス指標 | 積雪度級 | 区分  |
|-------|----------|------|-----|
| 札幌市北区 | 高        | 高    | 都市部 |
| 旭川市   | 中        | 高    |     |
| 函館市   | 高        | 低    |     |
| 上川北部  | 低        | 高    | 地方部 |
| 日高南部  | 低        | 低    |     |

### (4) 調査概要

調査は、平成11年2月に住民基本台帳から無作為抽出した被験者へ郵送回収方式により行った。表2は調査表の配布及び回収数を示しており、回収率は20～30%程度となり、想定通りの結果となった。

表2 配布及び回収数

|       | 配布数   | 標本数 | 回収率   |
|-------|-------|-----|-------|
| 札幌市北区 | 500   | 107 | 21.4% |
| 旭川市   | 500   | 129 | 25.8% |
| 函館市   | 500   | 122 | 24.4% |
| 上川北部  | 500   | 127 | 25.5% |
| 日高南部  | 500   | 160 | 31.9% |
| 計     | 2,500 | 645 | 25.8% |

#### 4. 道路利用者満足度予備調査結果

本章では、前章の各調査項目に示す道路利用者満足度予備調査結果について考察する。

##### (1) 道路全般に対する相対的な満足度・重要度

道路全般に対する相対的な満足度・重要度は、道路の重要度が顕著に高いが、満足度は他の社会資本と顕著な差異はみられない。一方、港湾、空港の重要度が顕著に低いが、満足度は高く、公園・緑地、下水道、河川は重要度、満足度ともに平均値に近い値となっている。

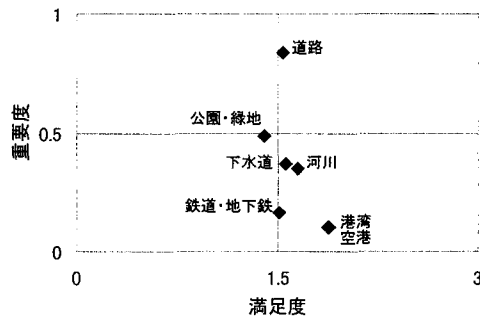


図2 道路全般に対する相対的な満足度・重要度

##### (2) 都市内道路に対する満足度・重要度

都市内道路に対する満足度（総合評価）を5地域により一元配置分散分析を行った結果有意差がみられたことから、都市部と地方部（表2）の2地域により再度一元配置分散分析を行った。この結果、表に示すように有意水準1%において有意差が認められ、都市内道路の満足度には、都市部と地方部には地域差があると認められる。表3に示すように、都市内道路については、都市部住民ほど満足度は低く、地方部住民ほど満足度が高い。このように、都市内道路の評価には、この手法により有意差を検証することが可能であった。

また、図3に示すように、個別の要因では、「安全性」や「駐車場」といった項目で、地域差が大きいことがわかる。

表3 概要

| グループ | 標本数 | 合計  | 平均   | 分散   |
|------|-----|-----|------|------|
| 都市部  | 174 | 185 | 1.06 | 0.75 |
| 地方部  | 142 | 236 | 1.66 | 0.85 |

表4 分散分析表（有意水準;1%）

| 変動要因  | 変動    | 自由度 | 分散    | 分散比   | P-値  | F 境界値 |
|-------|-------|-----|-------|-------|------|-------|
| グループ間 | 28.03 | 1   | 28.03 | 35.48 | 0.00 | 6.71  |
| グループ内 | 248.1 | 314 | 0.79  |       |      |       |
| 合計    | 276.1 | 315 |       |       |      |       |

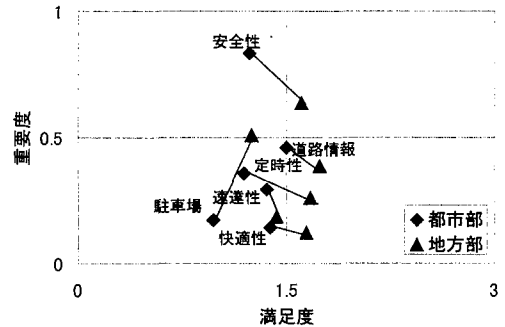


図3 都市内道路に対する満足度・重要度

##### (3) 都市間道路に対する満足度・重要度

都市間道路は、都市と都市を結ぶという性格を考慮すると、都市部住民、地方部住民の満足度に差異がないことは想定できる。そこで、都市間道路に対する満足度（総合評価）を5地域により一元配置分散分析（有意水準1%）を行った。その結果は、表5、6に示すように、グループ間による差異はなく、5地域間の評価同様であるといえる。したがって、本手法による検証は可能である。また、その要因について、都市部住民では「安全性」についての重要度が顕著に高く、地方部住民では、「駐車場」についての重要度が高い結果となっている。

表5 概要

| グループ  | 標本数 | 合計  | 平均   | 分散   |
|-------|-----|-----|------|------|
| 札幌市北区 | 50  | 90  | 1.80 | 0.65 |
| 旭川市   | 61  | 95  | 1.56 | 0.62 |
| 函館市   | 56  | 86  | 1.54 | 0.51 |
| 上川北部  | 56  | 92  | 1.64 | 0.56 |
| 日高南部  | 75  | 125 | 1.67 | 0.82 |

表6 分散分析表（有意水準;1%）

| 変動要因  | 変動    | 自由度 | 分散   | 分散比  | P-値  | F 境界値 |
|-------|-------|-----|------|------|------|-------|
| グループ間 | 2.36  | 4   | 0.59 | 0.92 | 0.45 | 3.38  |
| グループ内 | 188.5 | 293 | 0.64 |      |      |       |
| 合計    | 190.9 | 297 |      |      |      |       |

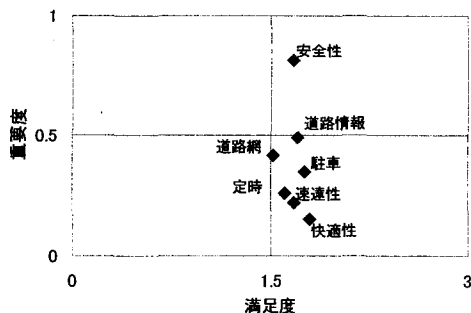


図4 都市間道路に対する満足度・重要度

#### (4) 都市内歩行者空間に対する満足度・重要度

都市内歩行者空間に対する満足度(総合評価)は、5地域で一元配置分散分析(有意水準1%)したところ有意差が見られたため検討した結果、表7、8に示すように、函館市とそれ以外の4地域で顕著な有意差が見られた。これらの要因をこの2地域で比較すると、点字ブロック以外全ての満足度で他地域より低く、「緑化」「車いす」以外の項目で差異が大きい。結果として、差異は見られたが、その原因は本調査結果からは一概に言えない。このように、本調査においても、原因が不明確となることが想定されるため、その場合には既存の諸指標との関連性やヒアリング調査などの補完調査も視野に入れる必要がある。

表7 概要

| グループ    | 標本数 | 合計  | 平均   | 分散   |
|---------|-----|-----|------|------|
| 函館市     | 55  | 43  | 0.78 | 0.54 |
| 函館以外4地域 | 222 | 272 | 1.23 | 0.78 |

表8 分散分析表(有意水準:1%)

| 変動要因  | 変動    | 自由度 | 分散   | 分散比   | P-値  | F 境界値 |
|-------|-------|-----|------|-------|------|-------|
| グループ間 | 8.67  | 1   | 8.67 | 11.79 | 0.00 | 6.73  |
| グループ内 | 202.1 | 275 | 0.73 |       |      |       |
| 合計    | 210.8 | 276 |      |       |      |       |

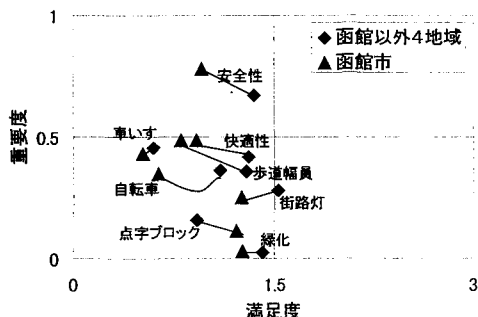


図5 都市内歩道に対する満足度・重要度

#### 5. 本調査実施に向けた予備調査結果の考察

予備調査結果の分析により、都市内道路および都市内歩行者空間に対する満足度・重要度において地域差が確認され、本調査実施にあたってはこうした地域差を考慮した調査対象のサンプリングが必要である。さらに、例えば、「安全性」は、他項目と比較して重要度が高く満足度は低い、いわゆる“不満足”と評価され、その改善策が強く求められる。そのため、本調査実施にあたっては、「安全性」に影響を与える要因把握についても考慮することが必要である。

#### 6. おわりに

予備調査では、地域住民が享受している道路サービス水準の程度により満足度や重要度が異なるという仮説の検証を主に行ったが、調査そのものは2月に“冬期間の道路”を想定して実施した。しかし北海道のような積雪寒冷地において冬期と夏期では道路サービス水準に大きな差が生じており、満足度および重要度にも影響が出るものと予想され、季節間の比較検討も必要である。本報告では時間的には間に合わないが、夏期にも予備調査を実施し、とりまとめ次第報告する予定である。今後、道路利用者満足度調査を継続していくことで、既存の諸指標との関連性も検証する。

#### 参考文献

- 1)建設省道路局：新しい道路整備五箇年計画,建設省,1998
- 2)佐藤 知恭他：顧客満足ってどうやるの?,日本経済新聞社,1997
- 3)国土庁計画・調整局編：満足度からみた社会資本,大蔵省印刷局,1996

#### 謝 辞

本調査の実施にあたっては、札幌国際大学観光学部越塚孝教授、札幌国際大学観光学部梅村匡史助教授、札幌国際大学観光学部森雅人助教授にご協力頂いた。ここに記し謝辞と表す。