

第6章 目標 愛媛の道づくりが目指すもの

1. 道路行政の透明性

開かれた道路行政を目指して

道路は、非常に公共性が高い社会基盤であるため、その利用者である県民のみなさまが、道路づくりや道路行政に対して興味を持ち意見を持つことは自然なことであり、これからの道路行政は、この声に耳を傾け、情報公開や県民とのコミュニケーションにより進めることが重要であると考えています。

今回の道ビジョンの策定においても、パブリックインボルブメント（PI）*方式をとりいれて、構想段階における計画決定手続きの透明性、客観性、公平さの確保に努めています。

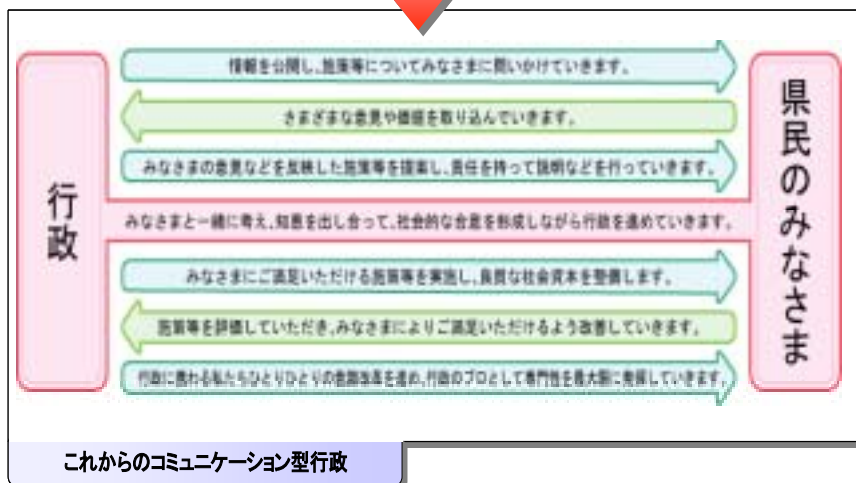
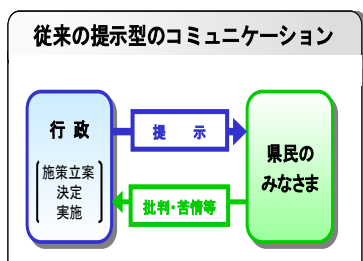
この、道づくりの方向をまとめた、「愛媛道ビジョン」の策定に向けては、3つのPI活動を行っています。

一つめは、各地域で「道路に関する意見交換会」を開催し、各地域の課題やみなさまの地域の生の声を聞かせていただきました。

二つめは「県民アンケート」を実施し、県政モニターの方々から広く意見をいただきました。現在の道路整備水準に対する県民の満足度を再確認するとともに、県民の真のニーズが数多くよせられました。

三つめは、有識者による「愛媛県道路懇談会」を開催し、愛媛県の道路整備のあり方に関する事、道路整備に伴う地域間交流の促進に関する事、その他道路に関する事など「今後の道づくり」について意見をいただいております。

●これからのコミュニケーション行政



キーワード

※パブリックインボルブメント (PI: Public Involvement)

公共政策・事業の推進にあたっての住民参加の一手法。関係者に対して計画当初から情報を提供し、意見をフィードバックして計画内容を改善、合意形成を進める手法。



目指すは満足度の向上

民間の企業では、効率的に利益を生み出すため、自らが提供する商品やサービスでもって、価値観が多様化する顧客を満足させることができたかを重要視し、「顧客満足度（Customer Satisfaction：CS）」という指標で評価を行う手法が用いられております。

道路行政は、民間企業のように利潤を求めるものではありませんが、道路を通じて様々なサービスを提供している立場から、顧客である道路利用者の道路に対する満足度の向上が、道路整備の最終目標に位置づけられると考えています。

今後は、この満足度を向上させるためにも、顧客である県民との適切なコミュニケーションを図り、県民の満足度を向上させることを目標に道路整備をすすめていきたいと考えています。



成果重視の道路整備へ

これまでの道路整備では、整備目標を改良延長や改良率といった量で設定してきました。そのため、なぜ道路整備をしているのか、道路整備によりどのようなメリットをもたらすのかが明確ではありませんでした。また、整備目標を量で設定していたため、その評価も量で行われ、道路整備がどれだけの効果を生みだしてきたかを、県民のみなさまには十分に伝えることができていませんでした。

これらの反省を踏まえて、これからは、量だけでなく道路整備の結果得られる成果（アウトカム）による目標を設定していきたいと考えています。この成果による目標を設定することで、道路整備により目指すものが明確になり、量だけでははかれない効果の評価できる、ニーズに合わせた成果を設定することでより効果的な整備を行えるなどのメリットがあります。何より、成果を重視した道路整備を行うことで、今まで以上に高い道路整備効果を生み出すことができ、県民のみなさまの道路に対する満足度の向上につながると考えています。

