

平成 23 年度 政策レビュー結果(評価書)

仕事の進め方の改革

ー第2回フォローアップー

平成 24 年3月

国土交通省

(評価書の要旨)

テーマ名	仕事の進め方の改革 ー第2回フォローアップー	担当課 (担当課長名)	全部局等 とりまとめ 総合政策局政策課 (課長 藤井 直樹) 政策統括官付政策評価官 (評価官 北河 渉)
評価の目的、 必要性	国土交通省では、平成13年発足にあたり、統合のメリットを活かし、より質の高い行政サービスを提供することを目的に、「仕事の進め方の改革」に基づいた取組みを行っている。平成18年度にはその進捗状況を把握する第1回フォローアップが行われ、各種の進捗、あるいは課題が確認された。前回の調査から5年が経過した平成23年度においては、その後の改革の進捗状況や課題への対応状況を把握するために第2回フォローアップを実施し、今後の国土交通行政の改善方策について検討する。		
対象政策	国土交通省発足時に定めた「仕事の進め方の改革」に基づく一連の取組み。		
政策の目的	「仕事の進め方の改革」に基づき、国民の視点に立って、より質の高い行政サービスを、より低コストで、より早く提供することを目指した、総合的な国土交通行政の発展。		
評価の視点	①成果主義 ②局横断的な取組み ③国民参画 ④アカウンタビリティ ⑤国民本位で効率的な質の高い行政 の5つのアウトカム指標による評価を実施。なお、今回調査では、平成23年3月11日に発生した東日本大震災における国土交通省の対応についても評価を行った。		
評価手法	第1回フォローアップと同様に、「仕事の進め方の改革」の進捗状況を確認するため、下記の調査を実施した。 ・職員アンケート ・国民アンケート ・国民グループインタビュー ・都道府県・政令指定都市職員アンケート ・民間事業者職員アンケート ・国土交通省の取組み事例収集 ・東日本大震災に係る調査		

評価結果	<p>(成果主義)</p> <p>成果主義については、平成 18 年度時点よりも進捗が見られた。職員アンケートにおいては、アウトカムを意識する職員の割合が増加しており、特に非管理職への意識の浸透が進んでいる。また、担当業務において、目標設定がなされている職員の割合や、その目標に対するフィードバックを受けている職員の割合も増加しており、業務における目標設定と、その振り返りという習慣が根付いてきていると評価できる。他方、業務の目標設定については、庶務業務など一部職種で、目標設定がしにくいという現状がみられた。</p> <p>前回政策レビューにおいて掲げられた対応方針に係る取組みについては、好事例の共有に係るものとして「関東管内における BRT の推進について」、アウトカム意識の職員への啓発・周知に係るものとして「事業進捗管理に資する内部広報紙」等の事例が確認された。</p> <p>(局横断的な取組み)</p> <p>局横断的な取組みについては、引き続き取組みの促進、内容の改善を図っていくべきである。省庁合併による国土交通省発足以降に入省した職員の増加もあり、職員アンケートにおいては国土交通省として仕事を行うという意識が醸成されていることが確認できた。他方、国民アンケート、自治体アンケート、民間事業者アンケートにおいては、必ずしも局横断的な取組みが進んでいないとの意見もあった。</p> <p>前回政策レビューにおいて掲げられた対応方針に係る取組みについては、幹部職員の施策の連携意識に係るものとして「中国地方連絡調整会議」、施策の連携を意識した人事、研修に係るものとして「合同新規採用職員研修におけるバリアフリー教室」等の事例が確認された。</p> <p>(国民参画)</p> <p>国民参画については、平成 18 年度時点よりも進捗が見られたが、さらに取組みの促進、内容の改善を図っていくべきである。職員アンケートにおいて、より一層、国民参画に係る取組みを促進すべきという意見が多いものの、その際には、意思決定や業務完了の遅れ等が出ないように作業量やコストの増加を最小化すべきという意見もまた多かった。他方、国民アンケートでは、国民参画の機会について、参画機会が増えているという回答があった一方で、国民参画の取組みについて、「敷居の高い印象がある」といった理由により参加を阻害する要因となっているということであった。</p> <p>前回政策レビューにおいて掲げられた対応方針に係る取組みについて</p>
------	---

	<p>は、国民参画の周知方法の改善に係るものとして「みなとオアシス制度の普及」等が見られた。</p> <p>(アカウントビリティ)</p> <p>アカウントビリティについては、平成18年度時点よりも進捗が見られたが、引き続き取組みを進めていくべきである。職員アンケートにおいてはアカウントビリティ意識の改善が見られた。他方、国民アンケートにおいては、情報提供、特に分かりやすい情報の提供について改善を求める声が見られるものの、肯定的な意見の割合が増えるなど、国民と職員の認識の差が縮まる等改善傾向が見られる。また、職員のマスメディアに対する認識については、情報共有等について改善が見られ、苦手意識についても改善が見られる。</p> <p>前回政策レビューにおいて掲げられた対応方針に係る取組みについては、双方向コミュニケーションに係るものとして「那賀川総合水系環境整備事業」、マスメディアへの積極的な対応に係るものとして「広報分析を活用した積極的なアカウントビリティの推進」等が見られた。</p> <p>(国民本位で効率的な質の高い行政)</p> <p>国民アンケートや国民グループインタビューでは、実施施策に対する批判がある一方、国土交通省の事業や施策を知ることによって、イメージが良くなったという意見も多く寄せられた。特に、職員とコミュニケーションを取ることが、イメージ改善の要因となっている。</p> <p>自治体、民間事業者アンケートにおいても、仕事を共に実施する国土交通省に対する満足度は平成18年度時点と比べて改善されている。特に、国土交通省の「対応の真摯さ」や、「相手のスケジュールや対応力への配慮」について、以前よりも改善したという結果であった。</p> <p>東日本大震災における評価として、職員の仕事に対する意識の向上が見られ、自治体、民間事業者アンケートにおいても、国土交通省への対応についても、評価する意見が約6割を占めていたが、他方コミュニケーションやスピードについての改善を指摘する意見も存在した。また、平時からの訓練が震災対策に役に立ったといった事例も存在した。</p>
<p>政策への 反映の方向</p>	<p>国土交通省では、統合のメリットを活かし、より質の高い行政サービスを提供することを目的に、「仕事の進め方の改革」に基づく取組みを実施してきているところであり、今回のフォローアップ調査においても、①成果主義、②局横断的な取組み、③国民参画、④アカウントビリティ、⑤国民</p>

本位で効率的な質の高い行政、それぞれのアウトカム目標について一定の改善が見られた。例えば、成果主義においては特に入省5年未満の若い職員における認識が改善していると言った傾向が見られたところである。

今後は、以下の対応方針を踏まえ、国土交通省の仕事の進め方の改革に基づく取組みを一層推進し、若い職員を含め全職員が積極的にその持てる能力を最大限に発揮できるような環境の下、省内外、本省、地方にわたり、広域的かつ専門的な知識と経験を活かした行政を展開していく必要がある。

(成果主義)

成果主義について進捗が見られるものの、引き続き、職員や組織のアウトカム意識の徹底が図られるようにすべきである。また、業務の目標設定については、庶務業務など一部職種で、目標設定がしにくいという現状がある。そういった職種においては、どのように成果主義、アウトカム意識の浸透を進めていくかの検討が必要である。

(局横断的な取組み)

国民や自治体、事業者からは、国土交通省の総合性の重視についてさらなる改善が必要とされているから、今後も引き続き普段から他部局との情報交換、交流を促進し、今回の東日本大震災のような有事の際にも効率的に業務を遂行できるような情報共有等の方法等について、検討を行うべきである。

(国民参画)

国民参画の取組みの内容の改善（魅力付けや、参加しやすい雰囲気作りなど）や、取組みの情報発信により、多くの国民が積極的に参加したいと思える状況を創出していくべきである。ただし、その際には、取組みの促進に伴う作業量やコストの増加に配慮した、効率的な対応が必要である。

(アカウンタビリティ)

情報提供に関する国民の認識は、前回政策レビューから改善しており、国民と職員の認識の差も縮まっている。今後も「社会資本整備のアカウンタビリティ向上行動指針」に沿って国民への情報提供を引き続き進める。

(国民本位で効率的な質の高い行政)

今後も引き続き、職員の一人一人が真摯な対応を取ることが出来るよう

	啓発を続けるとともに、自らの取組みについて、国民に知ってもらえるような情報発信が重要である。また、自治体や民間事業者からは、国土交通省の「的確な助言や指導」、「有用な情報の提供」についてのニーズが高いこと、また、東日本大震災においてコミュニケーション等について改善を求める意見が存在したことから、自治体、民間事業者等とのより一層の連携を図る必要がある。
第三者の知見の活用	平成 23 年 4 月 21 日及び平成 23 年 12 月 9 日等に政策評価会委員から意見を聴取。
実施時期	平成 22 年度～平成 23 年度

目次

第1章	評価の概要	1
第1節	評価の目的、必要性	1
第2節	前回政策レビューにおいて指摘された課題とその対応	2
第3節	評価の視点及び評価手法等	6
1.	評価の視点及び評価手法等	6
2.	平成18年度調査からの変更点	12
3.	東日本大震災に関する調査	13
第2章	調査結果	14
第1節	職員アンケート	14
第2節	国民アンケート	44
第3節	国民グループインタビュー	62
第4節	都道府県・政令指定都市職員アンケート	65
第5節	民間事業者職員アンケート	70
第6節	事例収集	76
第7節	東日本大震災に関する調査結果	86
第3章	仕事の進め方の改革の評価	99
参考	収集事例（一部抜粋）	102

第1章 評価の概要

第1節 評価の目的、必要性

本政策レビュー「仕事の進め方の改革」は、国土交通省発足当時に定めた「仕事の進め方の改革」に基づく、国土交通省の行政行動の改革の進捗状況を把握し、今後のより一層の改善に向けた方向性を検討することが目的である。

国土交通省では、平成13年の省庁再編に伴い、省としての使命、及び目標を以下のよう

<p><u>＜国土交通行政の使命＞</u> 人々の生き生きとした暮らしと、これを支える活力ある経済社会、日々の安全、美しく良好な環境、多様性のある地域を実現するためのハード・ソフトの基盤を形成すること。</p> <p><u>＜国土交通行政の5つの目標＞</u></p> <ul style="list-style-type: none">・自立した個人の生き生きとした暮らしの実現・競争力のある経済社会の維持・発展・安全の確保・美しく良好な環境の保全と創造・多様性ある地域の形成

また、同時期において、上記使命、目標を達成するために、自身の仕事の進め方についての改革を行うこととし、下記の3つの視点、及び5つの方針を定めている。

<p><u>＜仕事の進め方の改革＞</u> 国土交通省は、統合のメリットを活かし、国民の視点に立って、より質の高い行政サービスを、より低コストで、より早く提供することを目指して、国民に開かれた行政運営を図ります。</p> <p><u>＜3つの視点＞</u></p> <ul style="list-style-type: none">・総合性の重視(縦割りから総合性へ)・国民ニーズの重視(多様な国民のニーズの的確な把握)・質の重視(質やソフトを重視した行政展開) <p><u>＜5つの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none">・効率的・効果的な行政運営・国民に開かれた行政運営・政策評価によるマネジメントサイクルの確立・地方ブロック機関による総合的な地域の支援・職員の意識・能力の向上
--

平成18年度には、それまでの仕事の進め方の改革の状況を把握することを目的に、第1回フォローアップを政策レビューとして実施している。

その際に、①成果主義、②局横断的な取組み、③国民参画、④アカウンタビリティ、⑤

国民本位で質の高い行政という5つのアウトカム目標¹が設定され、これらに基づいた政策レビューが実施された。また、その際は課題の確認がされるとともに、5年程度後に、再度、進捗状況を把握すべきという指摘がなされている。

そこで本政策レビューでは、平成18年度から5年が経過した現在（平成23年度）における、国土交通省の仕事の進め方の改革の進捗状況を把握し、今後のさらなる改善方策について検討を行う。

第2節 前回政策レビューにおいて指摘された課題とその対応

平成18年度の第1回フォローアップでは、主に下記のような課題を確認し、対応方策を検討した。

アウトカム目標	主な課題	対応方針
成果主義	<ul style="list-style-type: none"> ・ 成果主義を基本とした取組みをより多くの分野で波及させることが課題である。 ・ アウトカム意識や政策目標、業績指標について、広く職員に周知することが課題である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 成果主義に係る好事例を適宜、収集してデータベース化を図り、職員が随時、閲覧し活用できるようにする。 ・ 講演会、勉強会、定例的な会議、研修、広報誌やHP等の様々なツールや機会を利用して、広く職員を対象に、アウトカム意識や政策目標等の啓発・周知を行う。
局横断的な取組み	<ul style="list-style-type: none"> ・ 取組みの推進並びに職員間の連携意識向上に努めることが必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 組織の幹部職員が常に施策の連携等を意識して業務に取り組むことにより職員の意識を高める。 ・ 人事、研修に関して、施策の連携、総合化を向上させる取組みについて検討を行う。
国民参画	<ul style="list-style-type: none"> ・ 取組み及びその意義を周知することが課題である。 ・ 国民の参加意向に関する職員の過少評価を是正することが課題である。 ・ 参加に要する時間的負担を軽減し、参加しやすい取組みを実施することが課題である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 国民参画の取組みの実施方法及び周知方法について、地方局、事務所等の単位で改めて検討する。 ・ 組織の幹部職員が、国民参画の取組みの意義を理解し、業務に取り組むことにより、職員全体の意識を高める。
アカウントビリティ	<ul style="list-style-type: none"> ・ 国民との双方向のコミュニケーション不足、マスメディアへの苦手意識 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 双方向コミュニケーションやマスメディアへの積極的な対応、内部アカウントビリティ

¹ これらの目標は、「仕事の進め方の改革」の3つの視点、5つの方針を基に定められたものである。

	があるために対応が不十分、組織内での情報共有の必要性等の課題がある。	<p>ティ等の視点から取組みの方向性を検討した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 政策レビューの取組みの方向性を踏まえ、別途「行動指針」を策定する。
国民本位で効率的な質の高い行政	<ul style="list-style-type: none"> 国土交通省の任務・役割を国民に正しく知っていただくとともに、個別の施策や事業についても国土交通省のありのままの仕事振りを、国民によく知っていただくことが課題である。 行政行動改革については進展が見られるものの、今後とも継続的にフォローアップを行うことが課題である。 	<ul style="list-style-type: none"> 国土交通省のありのままの仕事振りを、多様な手段を通じて、国民に対してオープンに情報提供する。 国民が、国土交通省職員の仕事を、直接見聞できる機会を出来る限り増やすように努める。 行政行動改革の継続的なフォローアップを行うため、5年程度後に再度政策レビューを実施して進捗状況の点検を行うものとする。

国土交通省では、上記の対応策・改善策を受け、その後の5年間において様々な取組みを行ってきた。それらの活動の内の一部を以下に掲載する。

① 成果主義

成果主義に関する取組みでは、対応方針にも示されたように、好事例を収集し各局に配布を行った。また、政策評価実施要領を策定した際にも、具体事例を記載するなど、職員が様々な場面で事例を目にすることが可能なよう配慮している。

各局の取組みにおいても、成果主義に向けた取組みがみられる。例えば関東運輸局における「関東管内におけるBRT(Bus Rapid Transit)の推進」では、バスを基軸とした新たな交通システムの構築に係る導入実例やその効果等を踏まえつつ、他地域における導入推進を積極的に図っている。また、近畿地方整備局浪速国道事務所では、第二阪和国道部分供用に係る進捗管理支援のために、新たなツールである広報誌を作成し、職員のアウトカム意識の向上はもとより、目標達成に向けた事業の進捗管理を進めている。さらに、気象庁による「市町村ごとの気象警報・注意報」の発表では、過去の政策レビューにおける改善方向を踏まえた見直しをおこない、関係機関にとってより有益な情報提供を行うような改善も図られている。

② 局横断的な取組み

局横断的な取組みとしては、他部局との交流を深めるために、国土交通大学校における研修等では、積極的に他部局職員との交流機会を設けている。

各現場においても、局横断的な取組みは進められている。例えば、中国運輸局及び中国

地方整備局では、「中国地方連絡調整会議」という定期的な会議体を設置し、組織の幹部職員による連携・総合化に資する取組みが進められている。また、中部運輸局及び中部地方整備局では「合同新規採用職員研修におけるバリアフリー教室」を開催し、バリアフリー社会の実現という局横断的な施策展開が必要な分野について、合同の意識醸成を行っている。近畿運輸局及び近畿地方整備局における「今城塚古墳公園・JR高槻駅前整備事業の実施」や、都市局における「省庁連携による歴史まちづくりの推進」の取組みでは、異なる事業分野を担う各局担当者等の連携により、総合的な事業を推し進めている。

③ 国民参画

国民参画の取組みでは、IT 技術を利用した先進的な活動も見られた。観光庁は経済産業省と協力し、「アイデアボックス」の仕組みを活用して、「休暇取得の分散化」に関する意見公募を実施した。アンケート結果やコメントを Web 上で共有することで、国民を巻き込んだ形で政策導入に関する議論を行っている。また、国土交通大学校における「政策評価」の講義では、平成 18 年度の政策レビューの結果を踏まえ、国民参画に係る国民と職員の認識の違い等を説明している。

各局の取組みにおいても、国民参画に向けた取組み事例が見られる。例えば中国地方整備局による「みなとオアシス制度の普及」では、制度の普及や認知度の向上に向け、新聞広告やラジオ放送を含む多種多様な媒体を活用するとともに、効率的・効果的な広報手段を検証している。また、道路局による「ボランティア・サポート・プログラム」では、国民にとってわかりやすい“サインボード”というツールを設置・活用し、取組みの周知や、一層の活動活性化を進めている（活動団体数は着実に増加）。さらに、北海道開発局による「国営滝野すずらん丘陵公園の運営管理への多様な主体の参画」では、公園管理への国民参画を一層進めるために、国民にとって“やりがいのある活動機会の設定”や“人材・組織の育成”を進め、参加への動機づけを行っている。

④ アカウンタビリティ

平成 18 年度政策レビューの対応方針を受けて、「社会資本整備のアカウンタビリティ向上行動指針」が平成 19 年 3 月に策定されている。また、その中では、事業段階毎に相手のニーズや知識に合わせた情報提供を行うことが強調されている。

各局の取組みにおいても、アカウンタビリティの一層の高揚に資する取組みが見られる。例えば、四国地方整備局那賀川河川事務所による「那賀川総合水系環境整備事業」では、河川環境・空間の整備にあたり、ワークショップ手法等を活用しつつ、地域主体と“双方向のコミュニケーション（事業・施策に係る情報提供、意見収集及びフィードバック）”を実現した。さらに、中部地方整備局による「広報分析を活用した積極的なアカウンタビリティの推進」では、既往の広報活動を指標化・分析するとともに、広報への職員意識向上を促し、広報計画改革の結果として記者発表数及び新聞掲載数を大幅に増加させている。

また、北陸地方整備局金沢河川国道事務所による「PIによる早期の効果発現の分析・広報」では、アカウントビリティの一環として実施したPI（パブリック・インボルブメント）による事業の円滑化・早期化等の効果を、国民等に対しわかりやすく情報発信することに加え、職員にその効果を周知・浸透させた。

⑤ 国民本位で効率的な質の高い行政

平成18年度政策レビューにおける対応方針では、国土交通省の仕事振りを多様な手段を通じて、国民に対してオープンに情報提供することが掲げられている。以前より国土交通省メールマガジン等による定期的な情報発信が実施されているが、それ以外にも各現場において、職員と国民に対して直接相対する機会が作られてきている。

各局の取組みにおいても、国民本位で効率的な質の高い行政の展開に資する、自治体・事業者等とのより望ましい関係の構築に向けた取組みがみられる。例えば、国土政策局による「国土の国民的経営実践ガイドブック」は、美しく豊かな国土を国民全体で支える国土の国民的経営の実践に向けて、国民、企業、各種団体等が日々の暮らしや事業活動において、活動に取り組むきっかけやヒント等を整理するなど、多様な主体との関係構築に有用な情報を提供している。また観光庁による「官民合同の国内旅行振興キャンペーン」では、国内旅行振興を進めるため、観光・交通事業者等の民間事業者と密接な意見交換や意見聴取を行いつつ、方針を定め事業を実施している。さらには、九州運輸局による「九州インバウンド・ビジネス・フォーラム2011」では、自治体、鉄道事業者、金融機関、流通業界等の多様な主体との連携を進め、新たな商品や魅力的な商品づくりを後押しできるようなプロモーションが続けられている。

第3節 評価の視点及び評価手法等

1. 評価の視点及び評価手法等

(1) 評価の視点

評価にあたっては、平成18年度政策レビューと同様に、下記の5つの視点による評価を行う。これは、「仕事の進め方改革」における「3つの視点」と「5つの方針」をベースに検討された下記の①～④のアウトカム目標と、それらに基づく⑤国民本位で効率的な質の高い行政、という総合的なアウトカム目標である。

5つのアウトカム目標	
①成果主義	<ul style="list-style-type: none">・ 質の重視・ 効率的・効果的な行政運営・ 国民に開かれた行政運営・ 政策評価によるマネジメントサイクル確立・ 成果重視への政策展開
②局横断的な取組み	<ul style="list-style-type: none">・ 総合性の重視・ 効率的・効果的な行政運営
③国民参画	<ul style="list-style-type: none">・ 国民ニーズの重視・ 国民に開かれた行政運営
④アカウンタビリティ	<ul style="list-style-type: none">・ 国民ニーズの重視・ 国民に開かれた行政運営
⑤国民本位で効率的な 質の高い行政	<ul style="list-style-type: none">・ 国民ニーズの重視・ 質の重視・ 効率的・効果的運営・ 国民に開かれた行政運営・ 地方ブロック機関における総合的な地域の支援・ 職員の意識・能力の向上

(2) 評価手法

本政策レビューにて実施した調査は下記の通りである。

項目	主な把握事項	調査対象・手法
職員アンケート	・ アウトカム指標に関する取組みへの意識や現状について 等	・ 国土交通省職員を対象にしたインターネットアンケート(回収数 18,964)
国民アンケート	・ 国土交通省に対するイメージやその仕事の進め方について 等	・ 国土交通省インターネットモニターを対象としたインターネットアンケート(回収数 950)
国民グループインタビュー	・ 国土交通省に対するイメージやその仕事の進め方について 等	・ 国内3都市におけるグループインタビュー(1グループ6~7人×3回)
都道府県・政令指定都市職員アンケート	・ 国土交通省とのコミュニケーションに対する印象 等	・ 都道府県・政令指定都市職員を対象にしたインターネットアンケート(回収数 754)
民間事業者職員アンケート	・ 国土交通省とのコミュニケーションに対する印象 等	・ 建設、旅行、鉄道、バス、航空の5業界に属する事業者職員を対象としたインターネットアンケート(回収数 1,736)
事例収集	・ アウトカム指標に係る取組み事例	・ 国土交通省各部局への事例照会

① 職員アンケート

i. 調査対象と手法

職員アンケートでは、国土交通省職員の仕事に対する意識や、業務における仕事の進め方の改革の状況を把握するために、国土交通省職員（本省内部部局、施設等機関、地方支分部局、外局等）のうち、東日本大震災で被害の大きかった東北地方整備局及び東北運輸局等の職員を除く約5万1千人を対象にインターネットアンケート調査を実施した。回収数は約1万9千人であり、回答率は約37%（前回約36%）であった。

ii. 主な把握事項

主な把握事項は下記のとおりである。

- ・ 業務における成果主義に関する状況
- ・ 局横断的な取組みに関する状況
- ・ 国民参画に関する状況
- ・ アカウンタビリティに関する状況
- ・ 自治体・事業者等とのより望ましい関係の構築について

② 国民アンケート

i. 調査対象と手法

国民アンケートでは、国土交通省の仕事に関するイメージや、国民参画の取組みに対する認識等を把握するために、国土交通省インターネットモニター²を対象としたインターネットアンケート調査を実施した。回収数は 950³である。

ii. 主な把握事項

主な把握事項は下記のとおりである。

- ・ 国土交通省の仕事や目標について
- ・ 公共事業について
- ・ 国土交通省の“仕事の進め方の改革”について
- ・ 国土交通省施策への参加について

③ 国民グループインタビュー

i. 調査対象と手法

国民グループインタビューでは、事前に行った国民アンケートの質問項目について、より詳細な意見を把握することを目的として実施した。国民アンケートの回答者のうち、グループインタビューへの参加可能意向を提示した回答者を、性別や年齢、職業等が偏らないように抽出し、グループインタビューを実施した。

1 グループ 6～7 人にて構成し、異なる 3 地域⁴（東京、富山、松山）において各 1 グループの、計 3 グループのグループインタビューを実施した。

ii. 主な把握事項

主な把握事項は下記のとおりである。

- ・ 国土交通省の仕事内容・イメージ
- ・ “仕事の進め方改革” 目標についての印象・評価
- ・ 国土交通省施策への参加に向けた意識
- ・ 国土交通行政への国民意見の反映についての意識
- ・ 国土交通省の政策評価についての意見

² 平成 18 年度調査では民間企業のインターネットモニターを対象としたのに対して、平成 23 年度調査では国土交通省インターネットモニターを対象としており、国土交通省に対する評価に影響を与える可能性がある点に留意が必要である。

³ 一部無回答があるため設問毎に標本数は異なる。

⁴ 平成 18 年度の調査では大都市のみを対象としていたため、今回調査では地方都市も対象とした。

④ 都道府県・政令指定都市職員アンケート

i. 調査対象と手法

国土交通省と仕事を共に実施する都道府県・政令指定都市職員（43 都道府県、18 政令指定都市⁵、約 1200 名程度）を対象とし、国土交通省と良好なコミュニケーションが図られているか、国土交通省の仕事の質に満足しているか、という観点からアンケートを実施した。

インターネットを通じてアンケートを実施し、回収数は 754 であった。

ii. 主な把握事項

主な把握事項は下記のとおりである。

- ・ 国土交通省とのコミュニケーションに対する印象
- ・ コミュニケーションの際に重視している項目
- ・ 仕事を共に実施する国土交通省に対する満足度
- ・ 過去 5 年間で国土交通省の改善された点
- ・ 今後改善が必要な点

⑤ 民間事業者職員アンケート

i. 調査対象と手法

国土交通省と仕事を共に実施する民間事業者の職員を対象とし、国土交通省と良好なコミュニケーションが図られているか、国土交通省の仕事の質に満足しているか、という観点からアンケートを実施した。

平成 18 年度の結果と比較するため、以下の 5 業界の事業者職員に対して、インターネットを通じてアンケートを実施した。

業界	対象事業者	回答依頼数	回収数
建設業界	(社)日本建設業連合会に所属する事業者	2,000 程度	1,080
旅行業界	(社)日本旅行業界協会に所属する事業者	1,350 程度	24
鉄道業界	JR各社、(社)日本民営鉄道協会、第三セクター鉄道等協議会に所属する事業者	470 程度	193
バス業界	(社)日本バス協会に所属する事業者	1,120 程度	256
航空業界	(社)航空事業連合会に所属する事業者	350 程度	93

⁵ 沖縄県、東日本大震災の影響を大きく受けた岩手県、宮城県、福島県、仙台市を除く都道府県、政令指定都市を対象とした。

ii. 主な把握事項

主な把握事項は下記のとおりである。

- ・ 国土交通省とのコミュニケーションに対する印象
- ・ コミュニケーションの際に重視している項目
- ・ 仕事を共に実施する国土交通省に対する満足度
- ・ 過去5年間で国土交通省の改善された点
- ・ 今後改善が必要な点

⑥ 事例収集

事例収集では国土交通省の仕事の進め方の改革に係る取組みについて部局単位で収集を行った。

収集対象とした事例は、前回同様の成果主義、局横断的な取組み、国民参画、アカウントビリティのアウトカム目標に係る取組みに加えて、今回調査では、アウトカム目標である国民本位で効率的な質の高い行政に関する取組みとして、自治体・事業者等と連携した取組みに関する事例も収集対象とした。取組みは、原則平成18年度の政策レビュー以降となる、平成19年度から開始したものを対象とした。ただし、平成18年以前から開始されているものでも、継続的に実施しており、より一層の効果を発揮している事例は対象とした。

収集の際の視点は、前回調査時と同様に、各種の取組みのうち、①当初想定を上回る成果を挙げた事例、先駆的事例、②今後解決すべき課題が浮きぼりになった事例（今後の参考となる課題が明らかとなった事例）の2つを設定した。

なお、今回の調査では、平成18年度政策レビューの際に掲げられた対応方針に係る事例を優先的に収集し、前回政策レビュー以降の国土交通省における課題への対応状況を把握することに努めた。

収集対象	収集の視点・備考
下記のアウトカム目標に係る取組み事例 ・ 成果主義 ・ 局横断的な取組み ・ 国民参画 ・ アカウタビリティ ・ 国民本位で効率的な質の高い行政	・ 平成19年度以降に開始された取組み。 (平成18年度以前より開始した取組みでも、以降継続的に実施され、より一層の効果が挙げられているものは対象とする。) ・ 下記の二つのうちのどちらかに該当する事例。 ①当初想定を上回る成果を挙げた事例、先駆的事例 ②今後解決すべき課題が浮きぼりになった事例 ・ 平成18年度の政策レビューにおいて掲げられた対応方針に係る事例を優先的に収集。

(3) 第三者の知見の活用

本政策レビューでは、平成 23 年 4 月 21 日及び平成 23 年 12 月 9 日等に政策評価会委員から意見聴取を行った。

(国土交通省政策評価会委員)

上山 信一 慶應義塾大学総合政策学部教授
加藤 浩徳 東京大学大学院工学系研究科社会基盤学専攻准教授
工藤 裕子 中央大学法学部教授
佐藤 主光 一橋大学大学院経済学研究科・政策大学院教授
白山 真一 有限責任監査法人トーマツ パートナー (公認会計士)
田辺 国昭 東京大学公共政策大学院院長
村木 美貴 千葉大学大学院工学研究科建築・都市科学専攻准教授
山本 清 東京大学大学院教育学研究科教授

(五十音順:平成 23 年 12 月 9 日現在)

(主な意見)

- ・東日本大震災に係る調査意見において、危機対応に関する意見があったが、権限委譲やリーダーシップ等、視点を分けた評価が必要。
- ・成果主義の目標設定に関して、上位の目標と個人が実施している仕事がちやんと関連づけられているかといった評価が必要。
- ・平均値の議論で終わるのではなくターゲティングをしっかりと分析することが必要。等

(政策評価会議事録)

- ・第 24 回政策評価会 (平成 23 年 4 月 21 日)
<http://www.mlit.go.jp/common/000146057.pdf>
- ・第 26 回政策評価会 (平成 23 年 12 月 9 日)
<http://www.mlit.go.jp/common/000189892.pdf>

2. 平成 18 年度調査からの変更点

今回の調査では平成 18 年度調査時からの進捗状況を把握することを目的にしている。各調査項目やアンケートにおける設問設定等は、比較検討のために平成 18 年度調査時点のものから大きく変更していない。

ただし、平成 18 年度からの 5 年間の間に、各種の社会情勢など、国土交通省を取り巻く環境も変化していることに鑑み、調査に新たな視点、要素を加えた点も存在する。主だった追加、修正点は下記のとおりである。

① NPO との関わり

平成 22 年 6 月に閣議決定された新成長戦略においては、官だけでなく、市民、NPO、企業等が公共的な財・サービスの提供主体となり、教育や子育て、まちづくり、介護や福祉等の身近な分野において、共助の精神で活動する「新しい公共」を支援する、とされている。

そこで本調査においても、国土交通省と NPO との関わり状況や、国土交通省と NPO との協業により高い成果を上げた取組み事例について把握することとした。

② 国土交通省から自治体・民間事業者等に対する働きかけ

平成 18 年度政策レビューの取りまとめ以降、民間企業等では、企業が社会的責任を果たし、顧客や関係企業、さらには社会全体との良好な関係を構築するための取組みである、CSR (Corporate Social Responsibility) のマネジメント手法が導入されている。これらの活動の中では、企業が単一の組織として存在しているのではなく、他の関連主体との協力のもとに社会に対して価値を提供するという姿勢が重要視されている。

国土交通省においても、自治体や関連の民間事業者等との協力関係のもと国土の維持管理、発展や交通網の整備等に取り組んでおり、平成 18 年度政策レビューにおいても、自治体、民間事業者からの要請に対する国土交通省の対応を調査している。これに対して今回の調査では、一歩踏み込み、国土交通省が、自治体や民間事業者等に対して積極的な働きかけを行っているかを把握するための設問を設定した。

3. 東日本大震災に関する調査

平成 23 年 3 月 11 日に発生した東日本大震災は東北地方を中心に我が国に甚大な被害をもたらした。我が国の災害対策や安全の確保を使命の一つとする国土交通省では、他の省庁との連携を取りつつ、この未曾有の被害に対して全庁的な対応を行っている。

例えば、東北地方整備局が主導した、「くしの歯作戦⁶」は、その後の救援活動の円滑化に大いに貢献し、活動に対する賞賛の意見が寄せられている。一方で、国土と交通の災害対策を司る機関である国土交通省としては、今回のような甚大な被害から反省すべき点も多いと考えられる。また、被災地を中心として、今後の復興における国土交通省の役割は重要であり、自治体等からの期待も大きい。

このように、東日本大震災の発生およびその対応においては、国土交通省へ寄せられる期待、改善すべき点等が顕在化し、省としてのあり方を再認識すべき状況と考えられる。そこで今回の調査では、東日本大震災への国土交通省の対応が、省の仕事に与えた影響や、自治体や事業者等の評価を把握することを目的に、各種アンケート、事例収集において、東日本大震災に関する設問を設定した。

項目	東日本大震災に関する内容
職員アンケート	東日本大震災以降における国民や自治体、民間事業者からの国土交通省の対応への評価や、自らの仕事に対する認識の変化について把握
都道府県・ 政令指定都市職員 アンケート	東日本大震災以降における国土交通省の対応や、災害対策における 国土交通省とのコミュニケーション等について
民間事業者職員 アンケート	
事例収集	東日本大震災に関連する各局の取組みについての事例収集

⁶ 東日本大震災において津波により大きな被害を受けた沿岸部への救援活動を円滑に行うために、東北道、国道 4 号の縦軸ラインから各被災地への横軸ラインを整備した復旧活動。本活動により沿岸部被災地への地上交通が可能となり、東北地方整備局、および地元建設業者等の迅速な行動に対して賞賛の意見が寄せられた。

第2章 調査結果

第1節 職員アンケート

調査対象と手法（再掲）

職員アンケートでは、国土交通省職員の仕事に対する意識や、業務における仕事の進め方の改革の状況を把握するために、国土交通省職員（本省内部部局、施設等機関、地方支分部局、外局等）のうち、東日本大震災で被害の大きかった東北地方整備局及び、東北運輸局等の職員を除く約5万1千人を対象にインターネットアンケート調査を実施した。回収数は約1万9千人であり、回答率は約37%（前回約36%）であった。

（1）成果主義

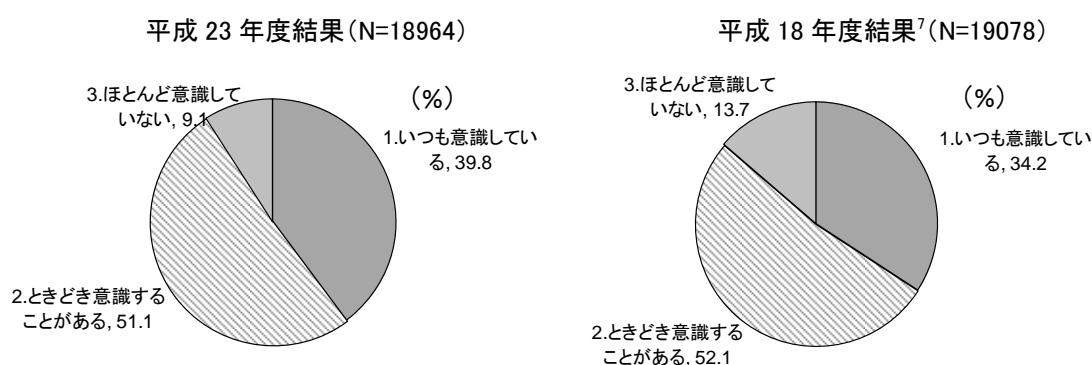
① アウトカムへの意識

i. 全体結果

アウトカムについて「いつも意識している」という回答が平成18年度の34.2%から39.8%に増加。また、意識していないという回答も13.7%から9.1%に減少しており、アウトカム意識の浸透がより進んでいる。

- ・ 業務においてアウトカムを意識する職員は全体の90.9%と、平成18年度時点の86.3%よりも増加している。
- ・

アウトカムを意識する頻度



⁷ 今回の調査との比較のため、平成18年度政策レビューでも同様の設問を設定している場合は、その結果も併せて記載する。

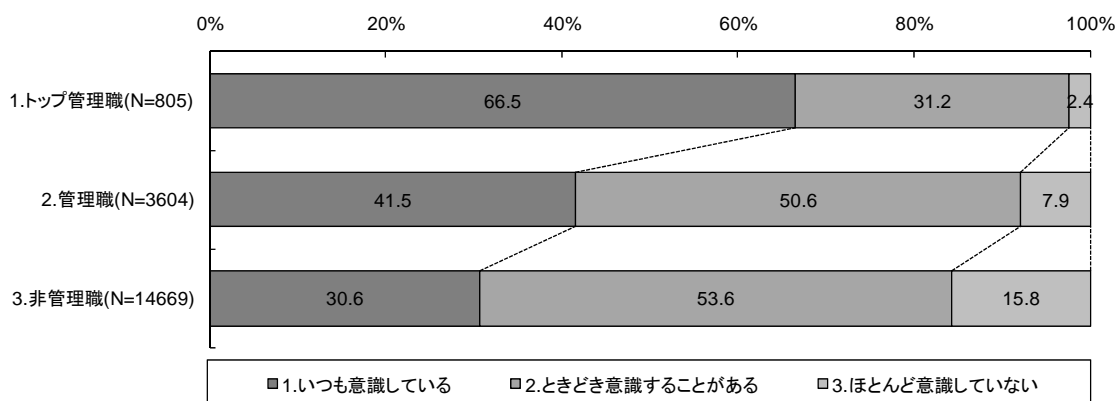
ii. 役職別結果

「いつも意識している」の回答割合が管理職で 41.5%から 49.3%、非管理職で 30.6%から 36.3%に増加しており、特にアウトカム意識の改善が見られる。

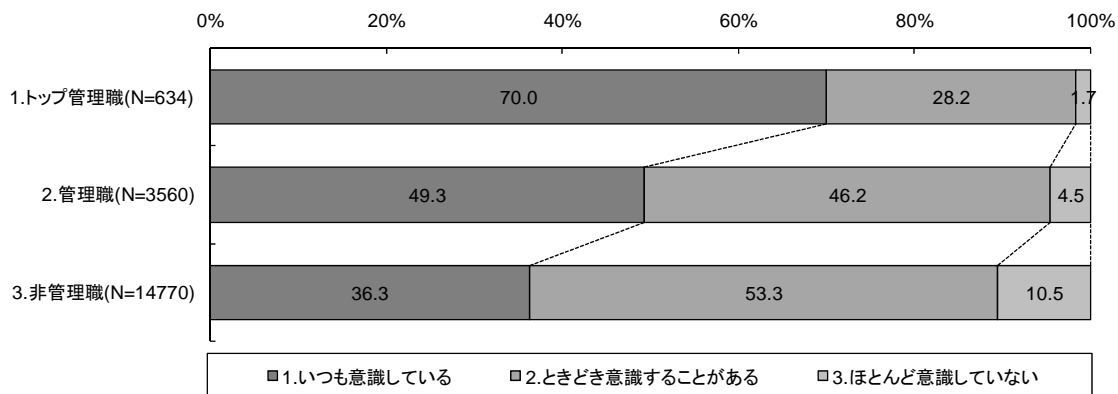
- 平成 18 年度の政策レビューでは、アウトカムを意識する頻度が、トップ管理職で高い水準にあるものの、非管理職では低い状況にある点を確認されている。これに対して、今回のアンケート結果では、非管理職のアウトカムに対する意識が改善されていることがわかる。
- また、勤続年数別の結果では、勤続年数が伸びるにつれて、アウトカム意識が高まる傾向が確認された。これは平成 18 年度でも同様であった。
- 勤続年数別の結果では、入省して 0 年～ 5 年未満の職員が、5 年～ 10 年未満の職員よりも高いアウトカム意識を持つ割合が高い点は注目に値する（平成 18 年度結果では 0～ 5 年未満が最も低かった）。入省時の研修等で、アウトカムに対する意識が高まっているためではないかと推察される。

役職別 アウトカムを意識する頻度

平成 18 年度結果

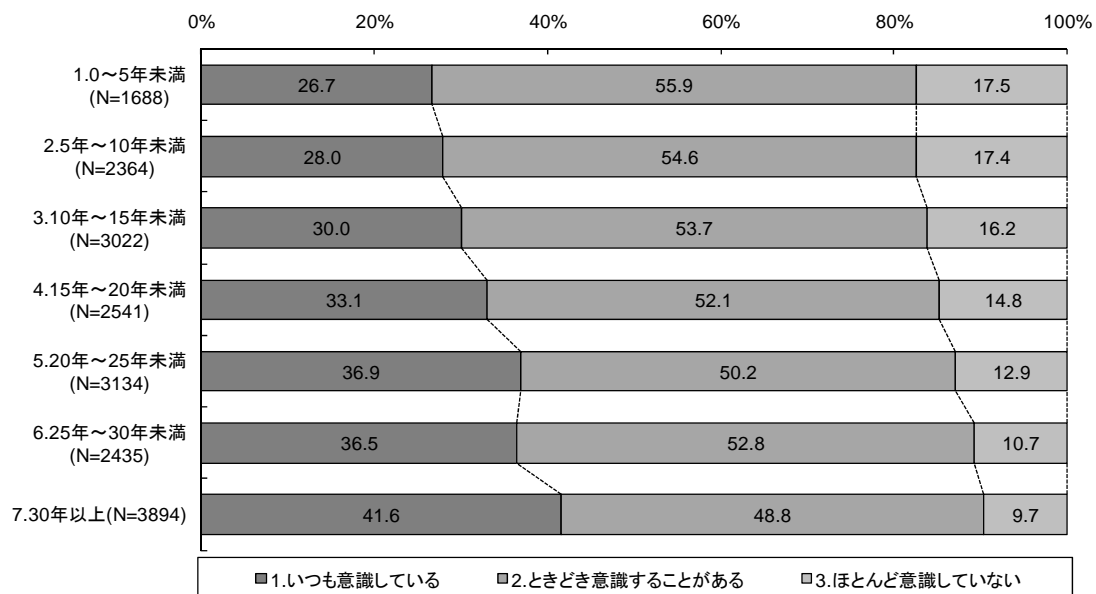


平成 23 年度結果

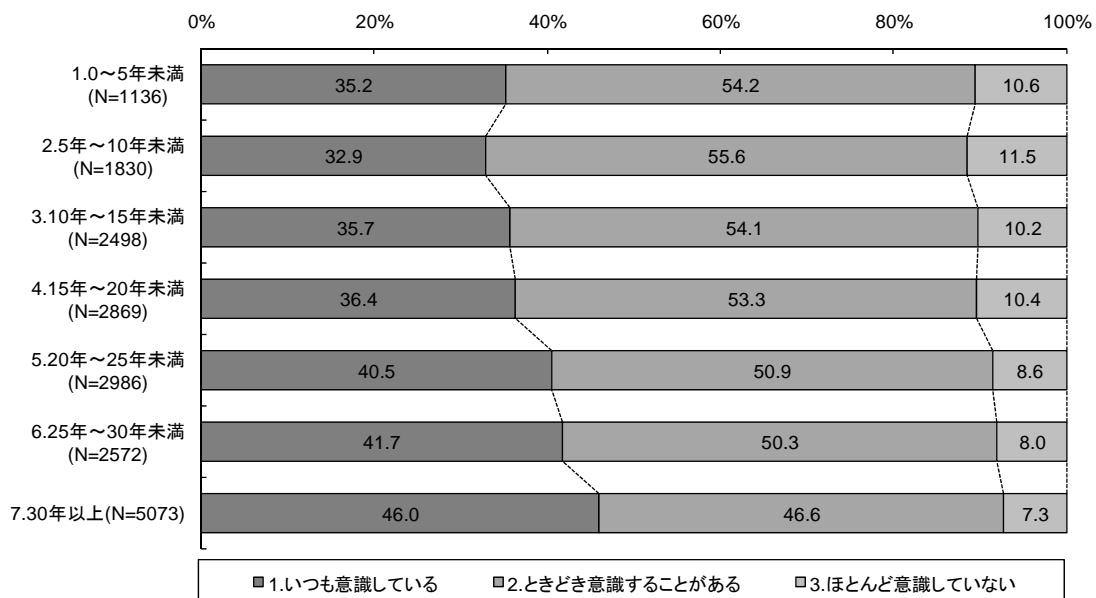


勤続年数別 アウトカムを意識する頻度

平成 18 年度結果 (N=19078)



平成 23 年度結果 (N=18964)

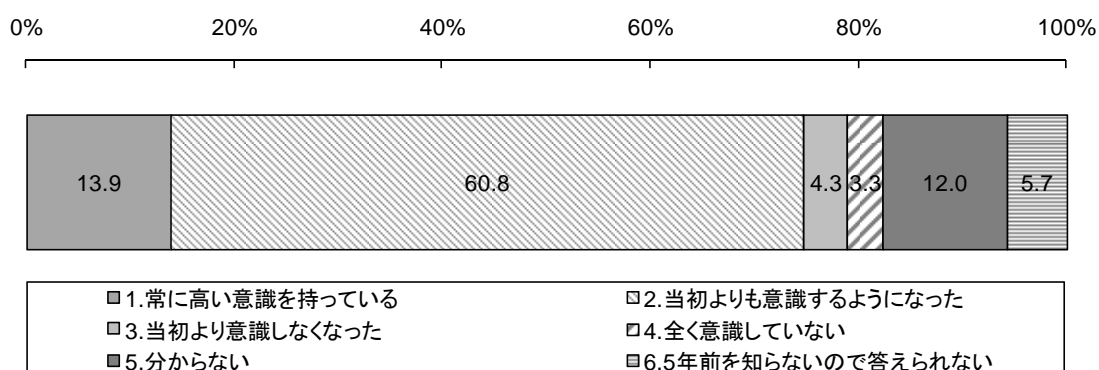


② アウトカム意識の変化

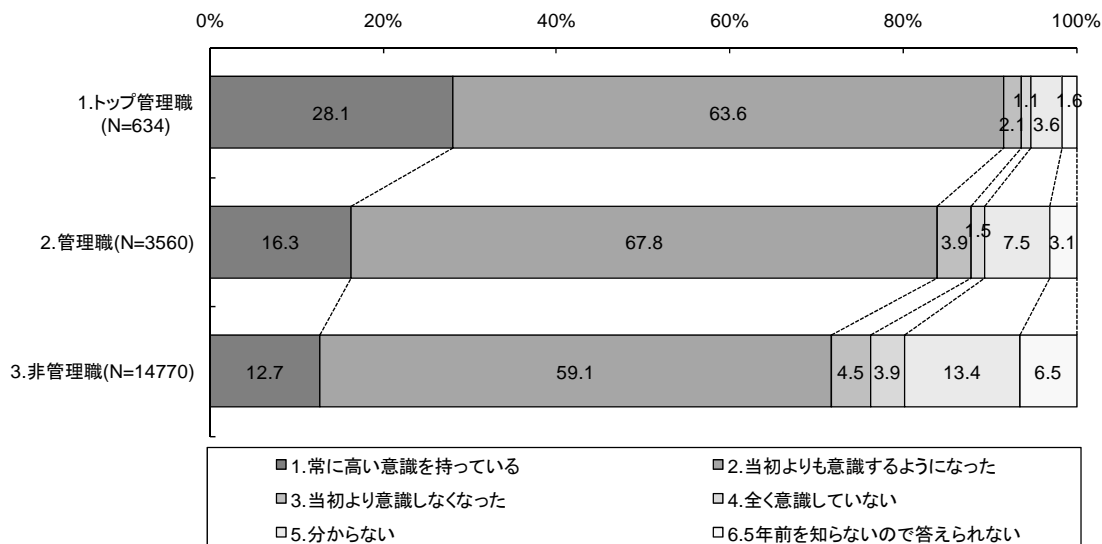
全体の6割の職員が、この5年間で、以前よりアウトカム意識を意識するようになったと回答しており、アウトカム意識の浸透が進んでいる。

- ・ 全体の6割の職員がこの5年間程度で、以前よりもアウトカムをより意識するようになったと回答している。一方で、当初より意識しなくなった職員も4.3%存在している。
- ・ 役職別の結果では、非管理職が、トップ管理職、非管理職よりも改善幅が小さくなっている。

アウトカム意識の変化(N=18964)



役職別 アウトカム意識の変化

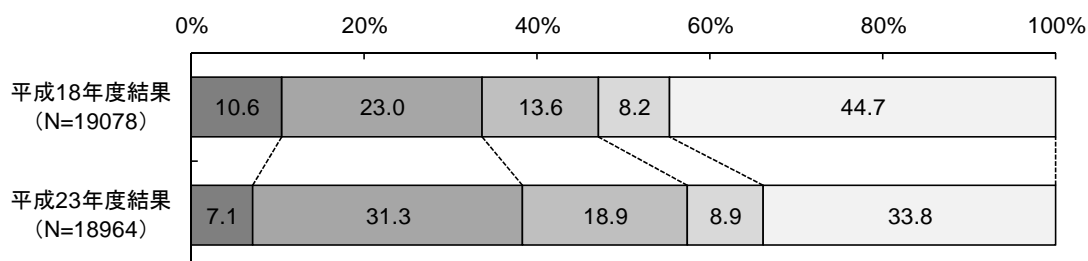


③ 目標設定と振り返り

業務においてアウトカム目標が設定されている職員の割合が、平成18年度の33.6%から、38.4%と増加している。また、業務に関するフィードバックが「定期的になされている」という回答の割合も、平成18年度の21.8%から29.1%へと増加しており、業務における目標設定と振り返りが根付いてきている。

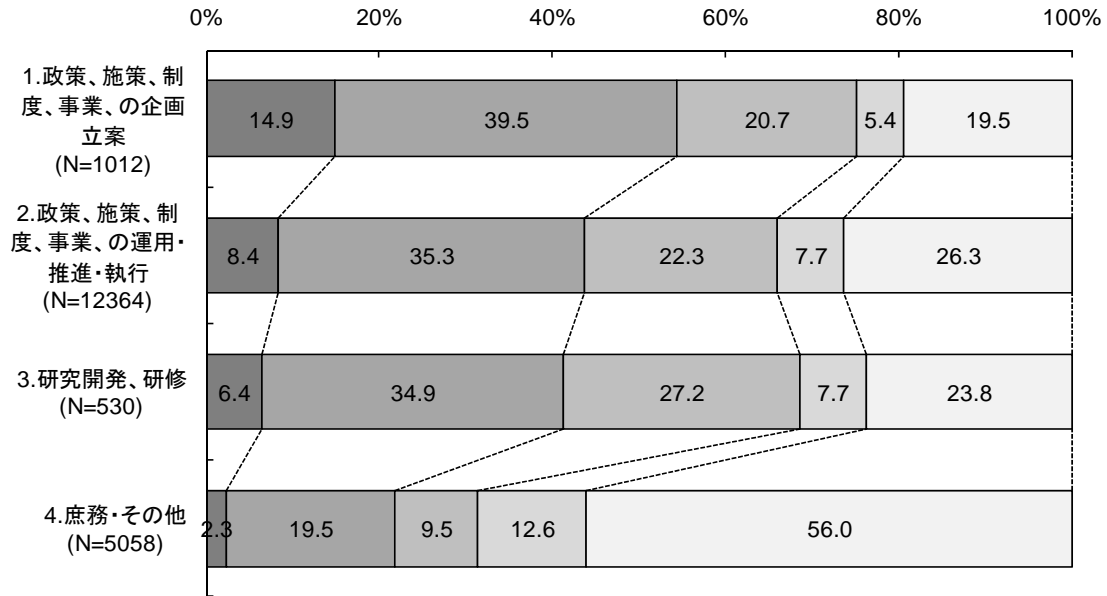
- ・ 全体の7割近い職員が何らかの目標設定がなされていると回答しており、平成18年度結果（約6割）よりも進捗が見られる。
- ・ 職務別では庶務業務において目標設定がなされていない職員が多い。業務の性質上、設定しにくい面もあるが、職員のモチベーションを上げるための観点からも、どのように成果主義の浸透を進めていくかの検討が必要ではないかと思われる。また、他の職種においても、それぞれ約2割程度の職員においては目標設定がなされていない。
- ・ 目標設定がなされていると回答した職員（N=18694）のうち、74%の職員がフィードバックを受けており、こちらも平成18年度時点（69.1%）から進捗が見られる。特に「定期的にフィードバックを受けている」という回答割合が増加している。
- ・ 一方で、フィードバックを受ける機会が少ない（3.2%）、あるいは全くない（1.0%）という職員も存在している。

業務の目標設定状況



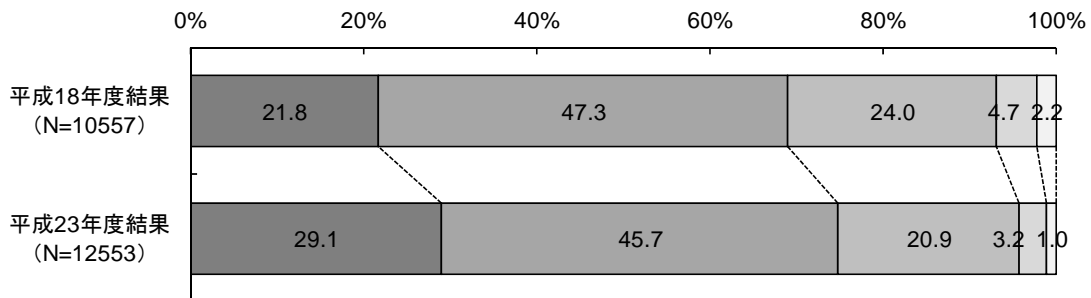
- 1.業務のアウトカム目標が数値で設定されている
- 2.数値ではないが、業務のアウトカム目標が設定されている
- 3.業務のアウトプット目標は設定されているが、アウトカム目標は設定されていない
- 4.業務のインプット目標は設定されているが、アウトカム目標やアウトプット目標は設定されていない
- 5.自分の担当業務については業務の目標自体が設定されていない

職務別 業務の目標設定状況



- 1. 業務のアウトカム目標が数値で設定されている
- 2. 数値ではないが、業務のアウトカム目標が設定されている
- 3. 業務のアウトプット目標は設定されているが、アウトカム目標は設定されていない
- 4. 業務のインプット目標は設定されているが、アウトカム目標やアウトプット目標は設定されていない
- 5. 自分の担当業務については業務の目標自体が設定されていない

フィードバックの実施状況

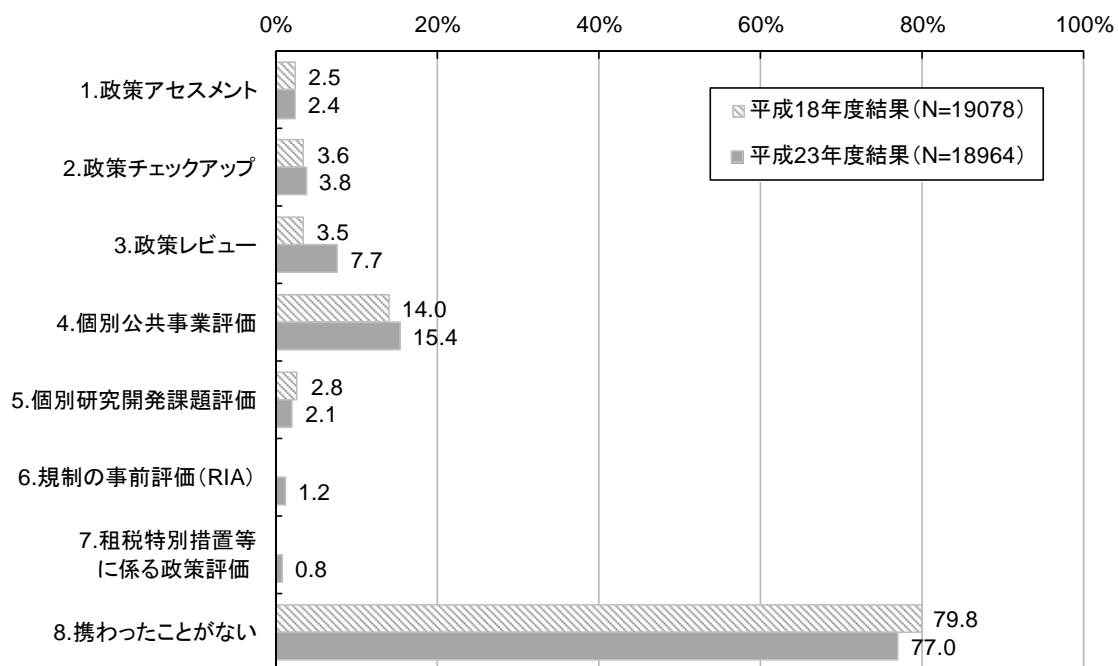


- 1. 定期的にフィードバックがなされている
- 2. 定期的とは言えないが、時折、フィードバックがなされることがある
- 3. フィードバックはほとんど行われていない
- 4. フィードバックは全く行われていない
- 5. その他

④ 政策評価業務の経験

全体傾向は平成18年度と同様であり、政策評価業務に関わったことのない職員が全体の8割近くを占めるが、政策レビューを経験した割合が3.5%から8.1%に増加するなど、時間の経過による政策評価業務経験者の増加が認められる。

政策評価業務の経験⁸



⁸ 平成18年度の職員アンケート時点では、「規制の事前評価 (RIA)」、「租税特別措置等に
係る政策評価」が行われておらず、設問設定がなされていないためデータなし。

⑤ 成果主義に関する今後の改善方策

現行の成果主義には問題点があるという意見が数多く寄せられた。特に、業務の性質上、成果主義になじまないケースがあり、そういったものについては、評価の在り方を再検討すべきという意見が多い。また、成果主義を進めるに当たって、その結果をモチベーションの維持に活用すべき等、その運用方法について改善が必要という意見も見られた。

成果主義に関する今後の改善方策（アンケート自由回答一部抜粋要約）

■ 成果主義の対象となる業務の見直し

- ・ 成果主義でも達成しやすいものばかり追ってはいけない。困難ですぐに成果がでないものでも、努力を適切に評価できるようにすることが、意識向上、政策の充実に繋がると感じる。（職場：内部部局等 勤続年数：5年～10年未満）
- ・ 成果主義が有効に機能する場合と、機能しない場合がある。職務の評価は、職務毎にふさわしい方策を取るべき。（職場：内部部局等 勤続年数：25年～30年未満）
- ・ 業務成果を定量的に示せない業務が多いため成果主義はなじまない。（職場：内部部局等 勤続年数：5年～10年未満）
- ・ 行き過ぎた成果主義は その結果を出すことに業務が特化され、真に国民に必要な業務を遂行できるか疑問がある。（職場：地方支分部局等 勤続年数：30年以上）

(2) 局横断的な取組み

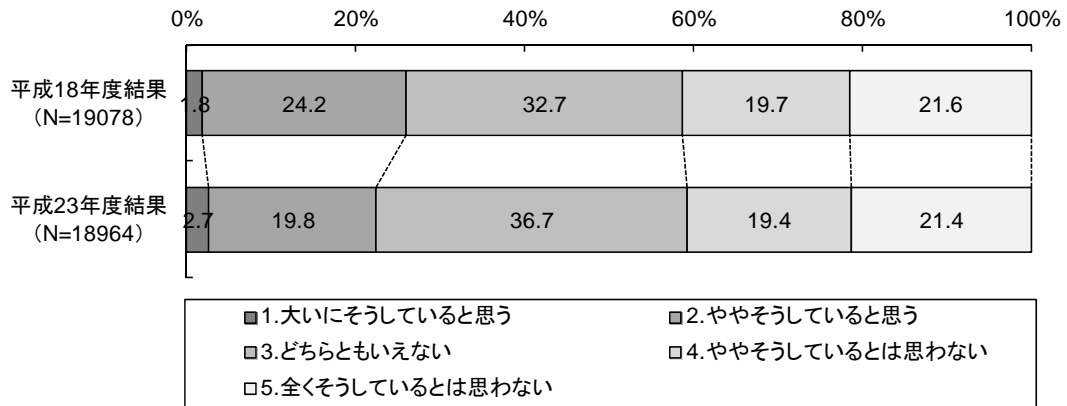
① 総合性重視の現状と過去5年間の変化

i. 総合性重視の現状と過去5年間の変化

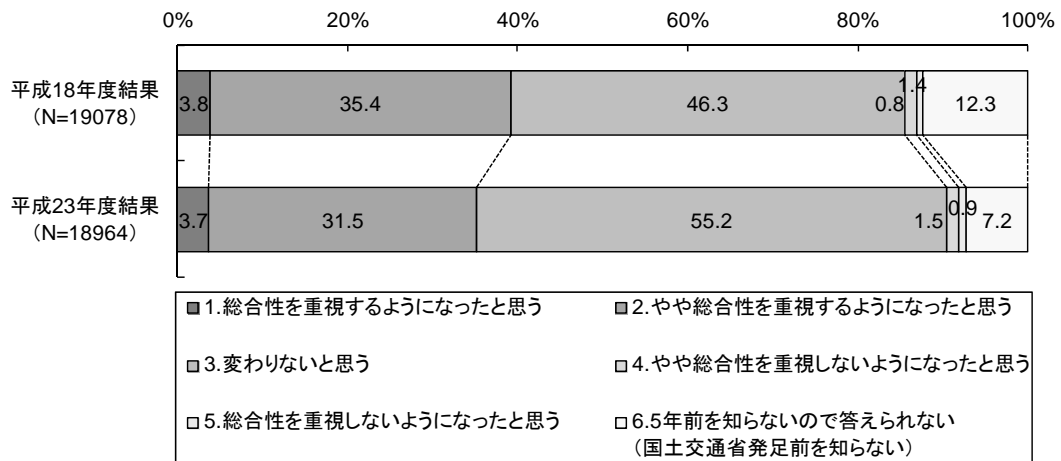
総合性重視に関する認識について、「変わらない」とする回答が、46.3%から55.2%と増えており、旧4省庁が総合して仕事を行うということではなく、国土交通省として仕事を行うという意識が醸成されていると推測される。

- ・ 総合性の重視についての認識は「どちらともいえない」、認識の変化についても「変わらない」とする回答の割合が多く、それぞれ平成18年度からも増加している。
- ・ このことから、旧4省庁が総合して仕事を行うということではなく、国土交通省として仕事を行うという意識が醸成されていると推測される。
- ・ 勤続年数別の結果では、回答者のうち、10年前の省庁合併による国土交通省発足以降に入省した職員（勤続年数10年未満）が全体の約15%を占めており、特に入省して0年～5年未満の職員の総合性の重視についての認識は、「どちらともいえない」とする回答の割合が平成18年度から増加している。入省当初から、一つの省として仕事をする意識を持っている職員の割合が増加しつつあることも影響していると考えられる。

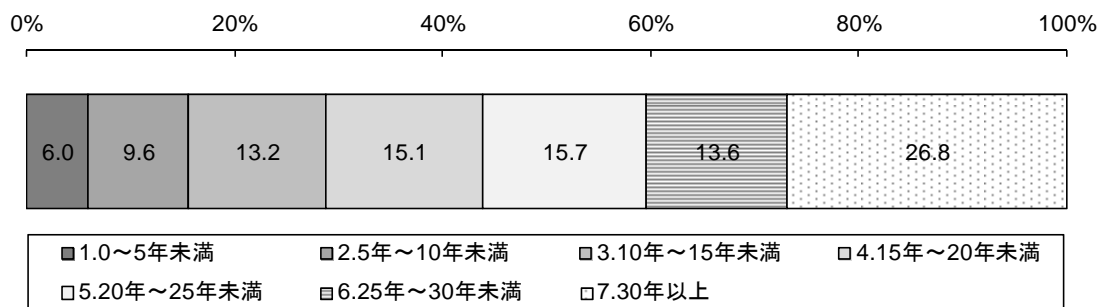
総合性の重視についての認識



総合性の重視についての認識の変化

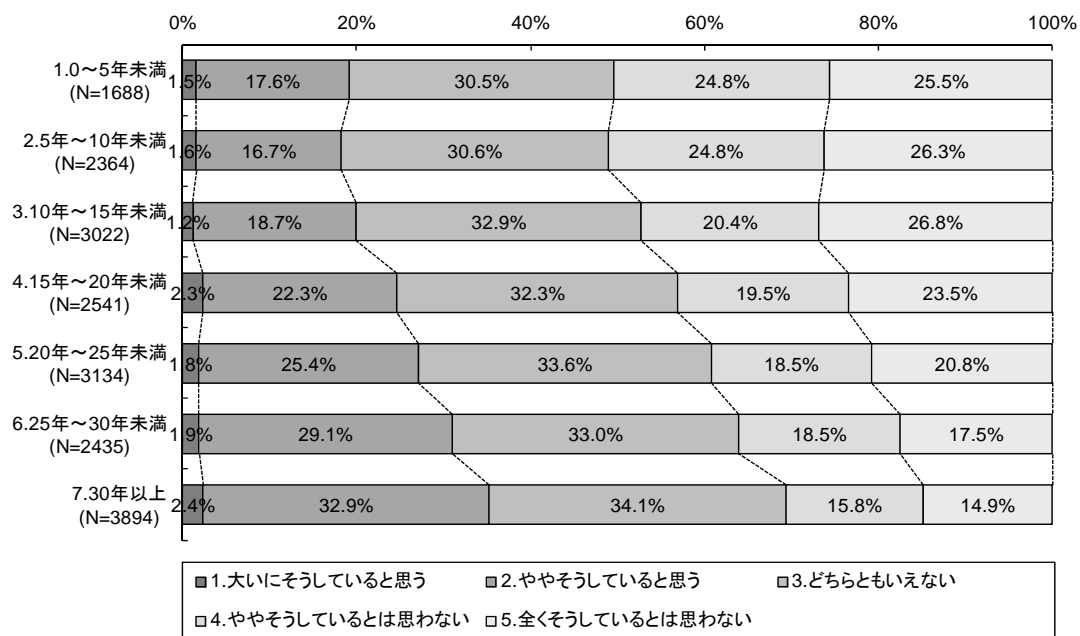


勤続年数別の職員割合

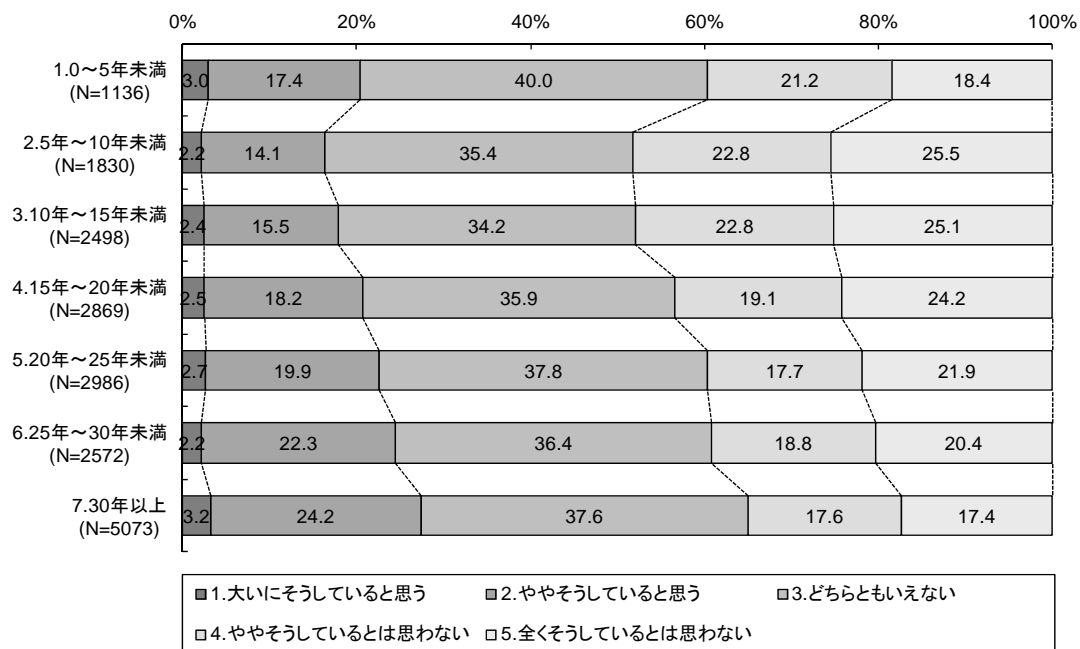


勤続年数別 総合性の重視についての認識

平成 18 年度結果 (N=19078)



平成 23 年度結果 (N=18964)

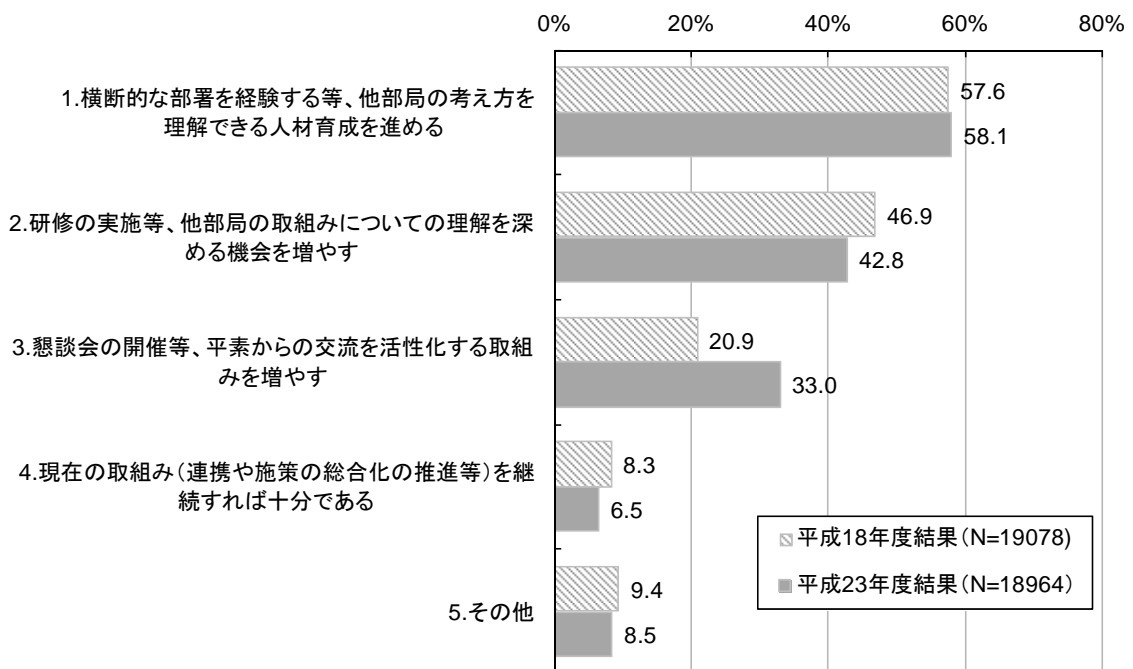


② 局横断的な取組みを進めるための改善方策

局横断的な取組みを進めるための方策として、人事異動や、研修等で他部局の考えがわかる人材を育成すべきという意見が多い。

- ・ 特に自由記入意見では、抜本的な部署の統合等や管理職クラス的人事異動が必要という意見も見られた。
- ・ なお、国土交通省では、「持続可能で活力ある国土・地域づくり」を行うために、「4つの実現すべき価値、8つの新たな施策展開の方向性」からなる基本方針を定めるとともに、当該基本方針に基づき施策の検討・具体化を図るための省内横断的な体制を整備している。

局横断的な取組みを進めるための改善方策



局横断的な取組みに関する今後の改善方策(アンケート自由回答一部抜粋要約)

■ 部署統合等の抜本的な対策

- ・ 局間で管理職クラス的人事異動を増やす。(職場：事務所・出張所等 勤続年数：10年～15年未満)
- ・ 総論賛成、各論反対という状況がよくあるので、関係部局が複数にわたる場合は、十分な権限を持ったプロジェクトチームを柔軟(不要となれば、速やかな解散・廃止も含めた)に組織する必要がある。(職場：地方支分部局等 勤続年数：25年～30年未満)
- ・ 旧建設、旧運輸といったタテ型組織が本省内に残っている。根本的解決のため、大胆な人事交流を図るべき。(職場：事務所・出張所等 勤続年数：30年以上)
- ・ 縦割行政を横割りとするためには、各部署の持っている予算費目が障壁となっている。幅広く

使用できるような費目を設定する、費目の数を減らす等によって、横断的な取組が可能となると考えている。(職場：事務所・出張所等 勤続年数：30年以上)

■業務等における交流機会のより一層の創出

- ・国土交通省では同じ整備局でも港湾と河川、道路と局が縦割りされている。交流はあるが、今以上に交流が必要だと思えます。(職場：地方支分部局等 勤続年数：10年～15年未満)
- ・地方においては、本省よりも縦割りに陥っている部分があり、時間や労力の浪費を感じるケースも多い。情報共有会議等を積極的に開催し、業務を効率的に執行できるよう努力すべき。人員削減が進む中で、いずれ業務遂行に行き詰まるのではと感じる。(職場：事務所・出張所等 勤続年数：20年～25年未満)
- ・国土交通省内で似たような業務を行っている局等がある。各局等が関連ある局等とコミュニケーションをはかり、組織として対応しないかぎり、改善は難しいのではないか(職場：地方支分部局等 勤続年数：20年～25年未満)

(3) 国民参画

① 国民参画に向けた取組みの従事経験

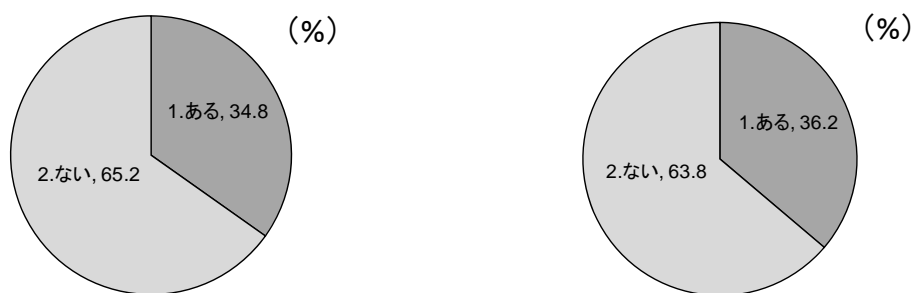
国民参画に向けた取組みに従事した経験のある職員は平成 18 年度結果とほぼ変わらない 34.8%と、約 3 人に 1 人となっている。

- ・ 全体傾向としては平成 18 年度結果とほぼ変わらない結果となっている。
- ・ 職務別では企画立案業務に携わる職員において従事経験のあるケースが多く、約半数の職員が国民参画に向けて取組みに従事したことがある。

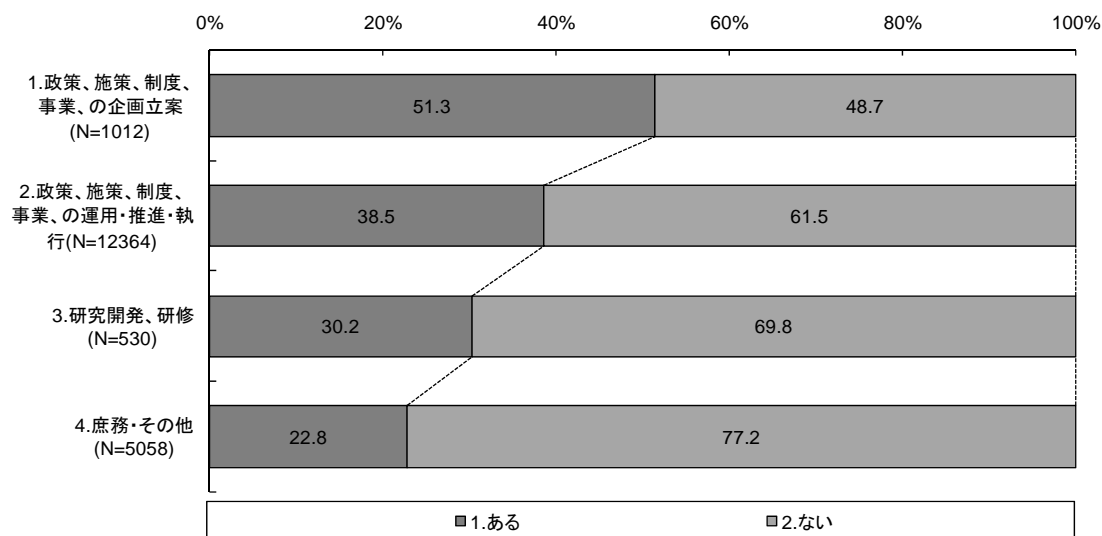
国民参画に向けた取組みの従事経験

平成 23 年度結果 (N=18964)

平成 18 年度結果 (N=19078)



職務別 国民参画に向けた取組みの従事経験



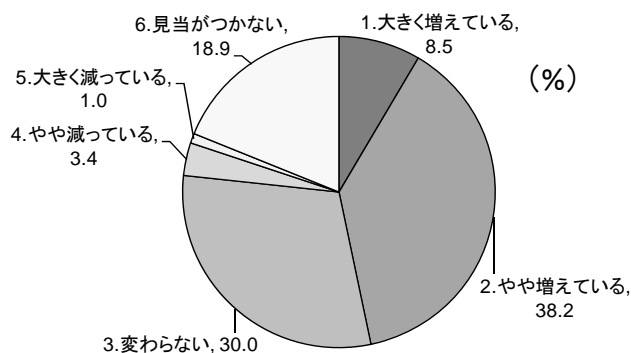
② 国民の参画意向に対する認識

約半数の職員が、平成 18 年度時点よりも、国民の国土交通行政への参画意向が向上していると認識している。平成 18 年度から職員と国民の参画意向の評価の差異について改善傾向が認められる。

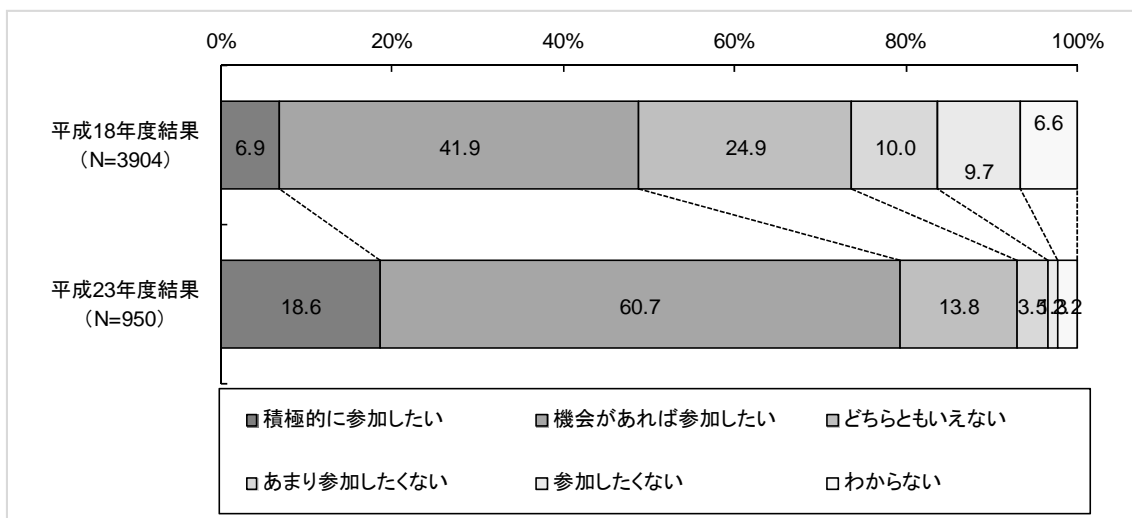
- ・ 平成 18 年度の国民アンケート結果によると、国民の約半数は国土交通行政への参画意向があるという結果であった。それに対して、国民の参画意向に関して職員と国民との間に差異があるという結果であった。
- ・ 職員の約半数が、国民の参画意向はさらに増えているという回答であり、平成 18 年度政策レビューにて指摘されていた、職員による国民の国土交通行政への参画意向に改善傾向が見られる。

国民の参画意向に対する認識

(平成 18 年度に実施した前回アンケートにおいて、約半数の国民が国土交通省の“国民参画に向けた取り組み”に参加したいという結果でした。その数値は現在どのように変化していると思いますか。)



参考) 国民アンケート結果 国民参画に向けた取組みへの参加意向

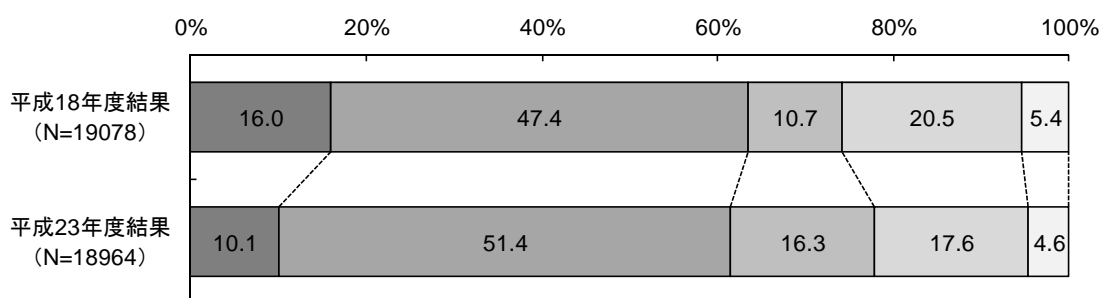


③ 国民参画の取組みの今後のあり方

約6割の職員が、国民参画の取組みを「さらに充実させるべき」と回答しているが、意思決定までの時間が増えない程度での充実にするべきという意見が多い。「業務の迅速性・効率性のために取組みを簡素化すべき」という意見の職員も平成18年時点と同程度（2割程度）存在している。

- ・ 約6割の職員が国民参画を充実させるべきと感じている。ただし、その際には意思決定や事業完了までの時間があまり増えないことを条件に挙げる職員が多い。
- ・ 平成18年度の結果と比較して、意思決定や事業管理までに要する時間が増加しても、国民参画を促進すべきという意見は減少している。また、現状レベルで適正であるという意見も増加している。業務の迅速性・効率性のため内容を縮小すべきという回答も約2割と平成18年度とほぼ同程度の水準となっている。

国民参画の取組みの今後のあり方



- 1.意思決定や事業完了までに要する時間が大幅に増加しても、さらに充実させるべき
- 2.意思決定や事業完了までに要する時間があまり増えない範囲で、さらに充実させるべき
- 3.現状レベルで内容・頻度とも適正である
- 4.業務の迅速性・効率性を考慮し、内容の簡素化・頻度の縮小を図っていくべき
- 5.その他

④ 国民参画の取組みの改善方策

国民参画の取組み自体を知ってもらうために情報発信を拡充すべきという意見が多く寄せられた。また、取組みを進める上で、少数の意見を集めるのではなく、事業に関係する多数の地元住民や、意見を積極的に発信しない大多数の層への呼びかけが必要であるという意見も多い。また、取組みをより効率的に実施できるようにする必要があるという意見も多い。

国民参画の取組みに関する改善方策（アンケート自由回答一部抜粋要約）

■取組みのより一層の周知

- ・ 過去は事業広報イベントがあり、国土交通省の事業を周知する機会があったが、現在ではそういった予算がなく、地域住民に国土交通省の役割や関わりを知ってもらえないと感じる。国土交通省の事業の広報は盛んにおこなうべき。（職場：事務所・出張所等 勤続年数：25年～30年未満）
- ・ 国土交通省に興味を持ってもらわないと話にならない。知る意欲のある人への情報提供はできていると思うが、興味のない人にどう国民参画してもらうかが課題。自らを宣伝するため、自らの活動をマスコミ、CM又はインターネット動画などで猛アピールすべき。（職場：研究所・大学校等 勤続年数：5年～10年未満）
- ・ 発信している情報等を理解してもらうための広報が必要で、その機会を多く作ることで理解してくれる国民を増やしたい。（職場：研究所・大学校等 勤続年数：5年～10年未満）

■より多くの多様な意見の収集

- ・ ネットを使えない人や地域の代表者等の一部以外の人の意見が反映できない状況にある。より多くの人の意見を集約する方法を検討し、地域住民の意向を反映した事業を執行する必要がある。（職場：事務所・出張所等 勤続年数：30年以上）
- ・ 地元や関係者のみでなく、国民への理解と協力を得る説明方法と意見を聴く公聴会の開催方法の改善。（職場：事務所・出張所等 勤続年数：30年以上）
- ・ 多数の意見が潜在化してしまいがち。沈黙する意見をうまく引き出すため、住民連携の取り組みなどを活用して幅広い意見として声に出してもらうよう仕掛けが必要。（職場：事務所・出張所等 勤続年数：15年～20年未満）

■取組みにかかる労力の低減

- ・ 事業計画段階、実施段階の国民の計画への参画についてマニュアル化し、参画しやすいような取り組み、流れにしていく。（職場：事務所・出張所等 勤続年数：10年～15年未満）
- ・ 住民参加の方法をインターネット・携帯等で簡単に参加できるようにする（職場：事務所・出張所等 勤続年数：20年～25年未満）

(4) アカウンタビリティ

① アカウンタビリティの現状

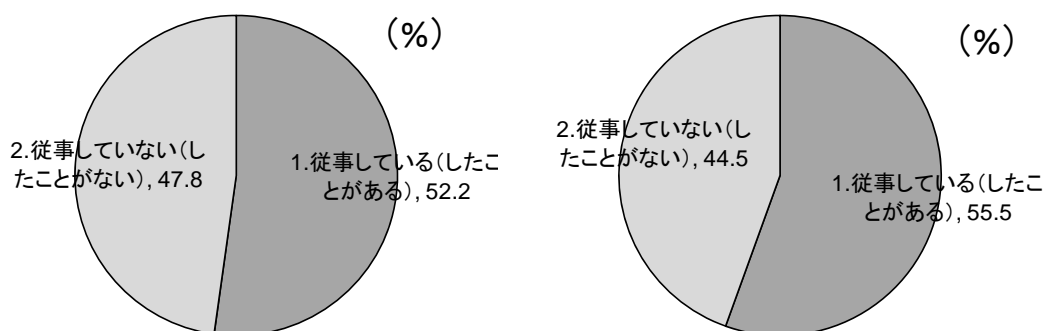
アカウンタビリティについて、「いつも意識している」という回答が平成 18 年度の約 2 割から約 3 割に増加している。特に非管理職において、「いつも意識している」という回答が、前回の 18.5%から 27.0%に増加、逆に「全く意識していない」は 6.4%から 2.6%に減少しており、アカウンタビリティ意識の改善が見られる。

- ・ 従事経験のある職員の割合は平成 18 年度結果から変化していないが、アカウンタビリティの意識度合いは改善されている。実際に説明責任を果たすような業務にあたっては、いろいろなものの、各種の啓発等で意識が高まっているものと推察される。
- ・ 特に非管理職において意識の改善がなされている。

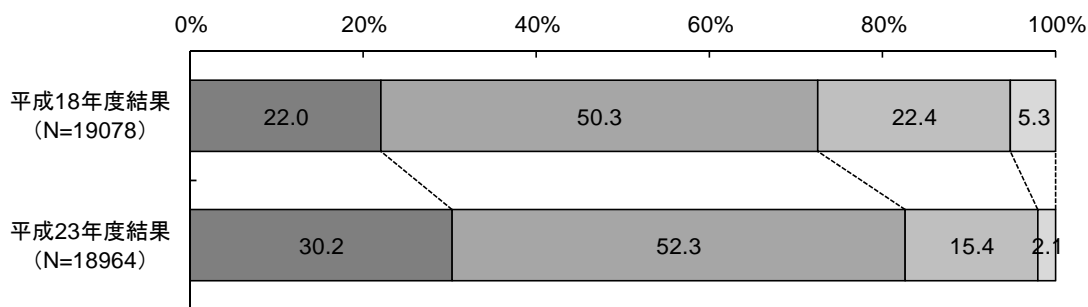
アカウンタビリティの必要な業務の従事経験

平成 23 年度結果 (N=18964)

平成 18 年度結果 (N=19078)



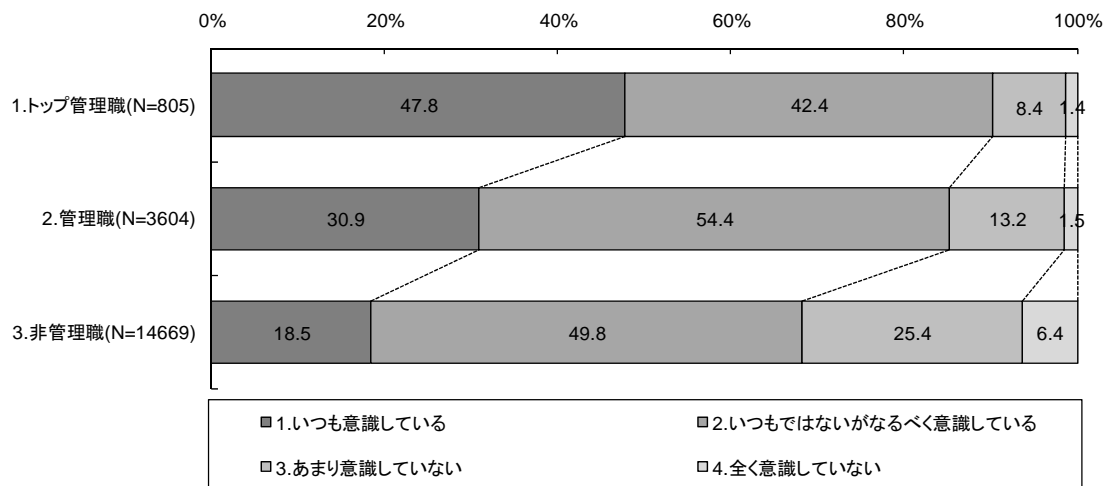
アカウンタビリティの意識度合い



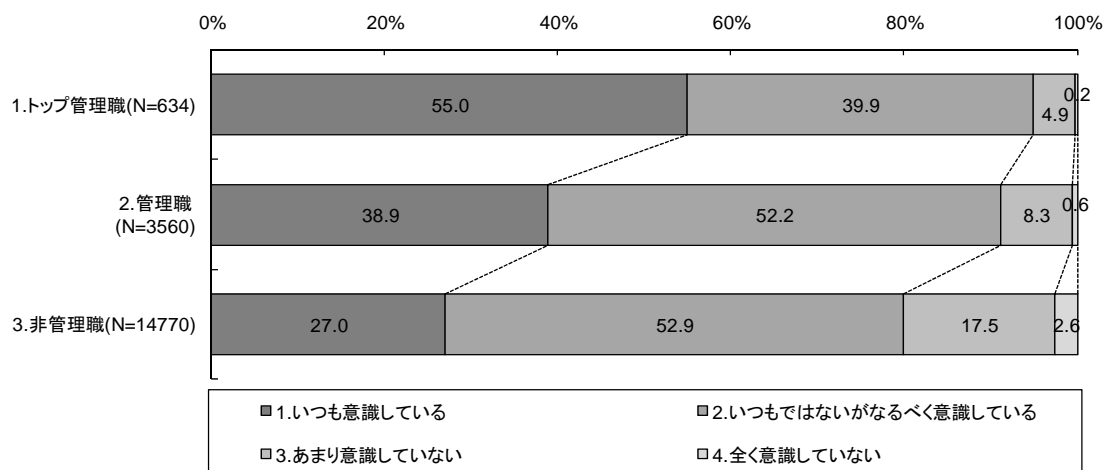
- | | |
|-----------------|-------------------------|
| ■ 1. いつも意識している | ■ 2. いつもではないがなるべく意識している |
| ■ 3. あまり意識していない | ■ 4. 全く意識していない |

役職別 アカウンタビリティの意識度合い

平成 18 年度結果



平成 23 年度結果



② 国民への情報提供に関する認識

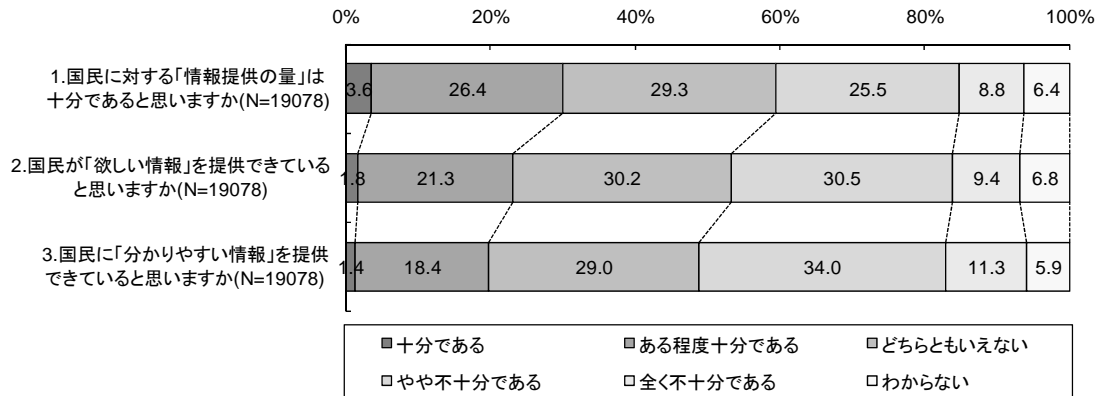
i. 情報提供の量・的確性・理解容易性

平成 18 年度結果と比較した場合、全体の傾向として、肯定的な意識を持つ職員の割合が増えている。ただし、依然として全体の 3 分の 1 程度の職員が情報提供に課題があると認識しており、特に、国民の「欲しい情報」、「分かりやすい情報」を提供できていないと感じる職員が多い。

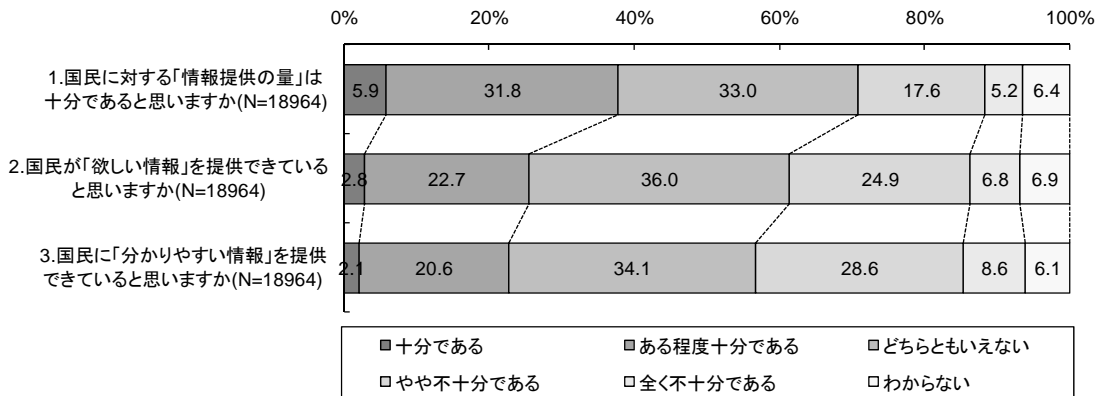
- 平成 18 年度結果と比較して、情報提供の量・的確性（ニーズにあった情報提供）・理解容易性が 3 つ全てで、肯定的な認識を持つ職員が増加している。特に情報提供の量については、「十分である」、「ある程度十分である」という意見が、「やや不十分である」、「全く不十分である」という意見の割合を上回っている。
- ただし依然として、国民の「欲しい情報」の提供、「分かりやすい情報」の提供については、約 3 分の 1 の職員が不十分と感じている。
- 平成 18 年度結果と同様に、「分かりやすい情報」の提供を不十分と感じる割合が最も多い。

国民への情報提供に関する認識

平成 18 年度結果



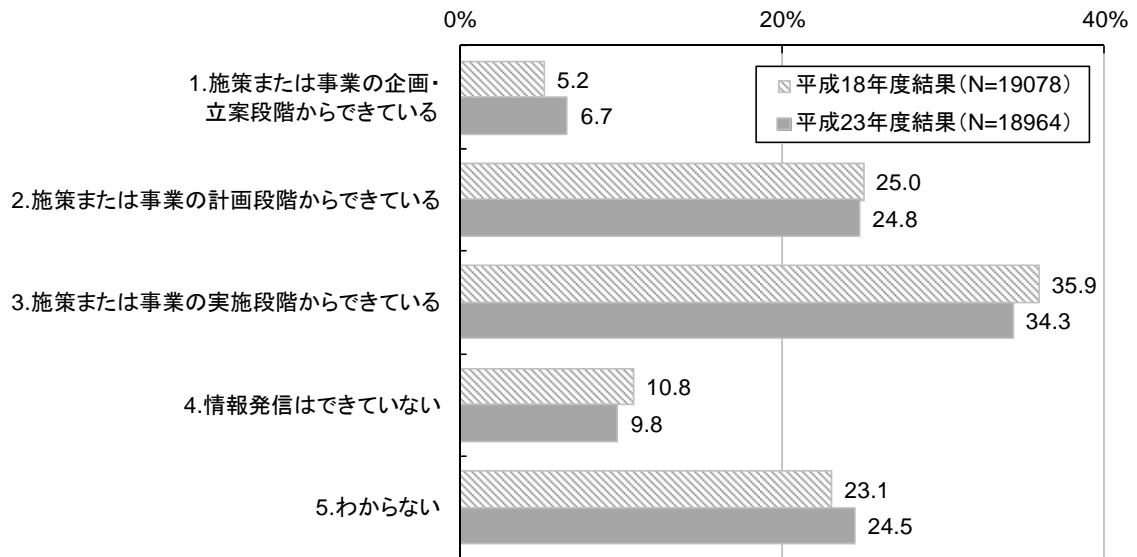
平成 23 年度結果



ii. 情報提供が機能している段階

実施段階からの情報発信に比べ、施策、事業の立案段階における情報の発信の認識の割合が低い。

情報提供が機能している段階への認識

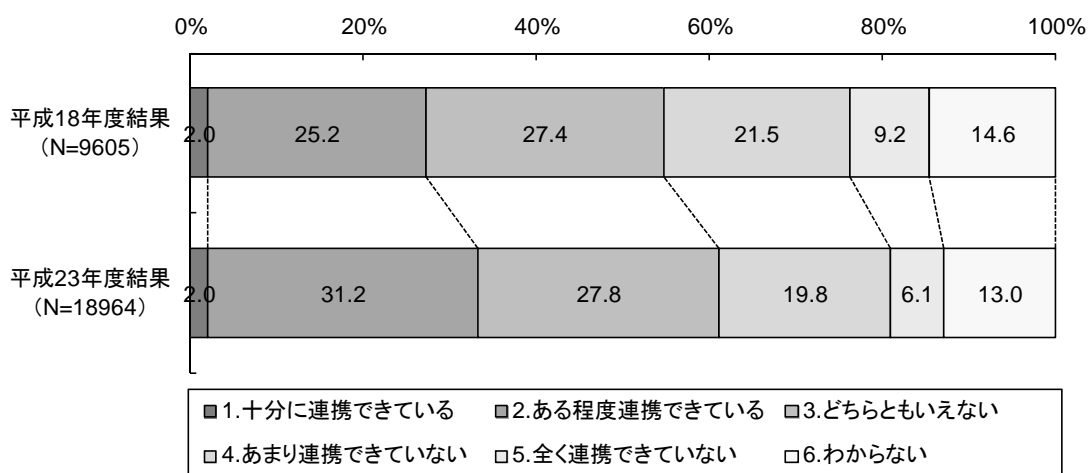


③ マスメディアに対する認識

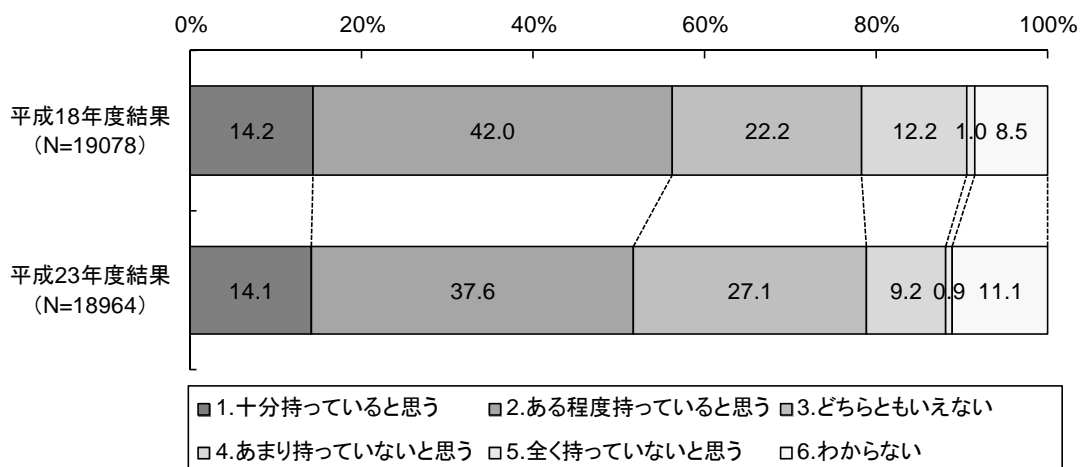
マスメディアとの情報共有や相互理解に関する状況については肯定的な回答割合が 27.2% から 33.2%へと増えている。また、マスメディアに対する苦手意識についてもある程度苦手意識を持っているとする回答割合が 42%から 37.6%に低下している。

- 平成18年度レビューでは国土交通省の情報発信においてマスメディアの果たす役割が大きい、その連携は十分出来ておらず、その原因として、マスメディアに対する苦手意識の存在が指摘されている。
- 今年度調査では、マスメディアとの情報共有や、相互理解についてはやや改善傾向が見られる。

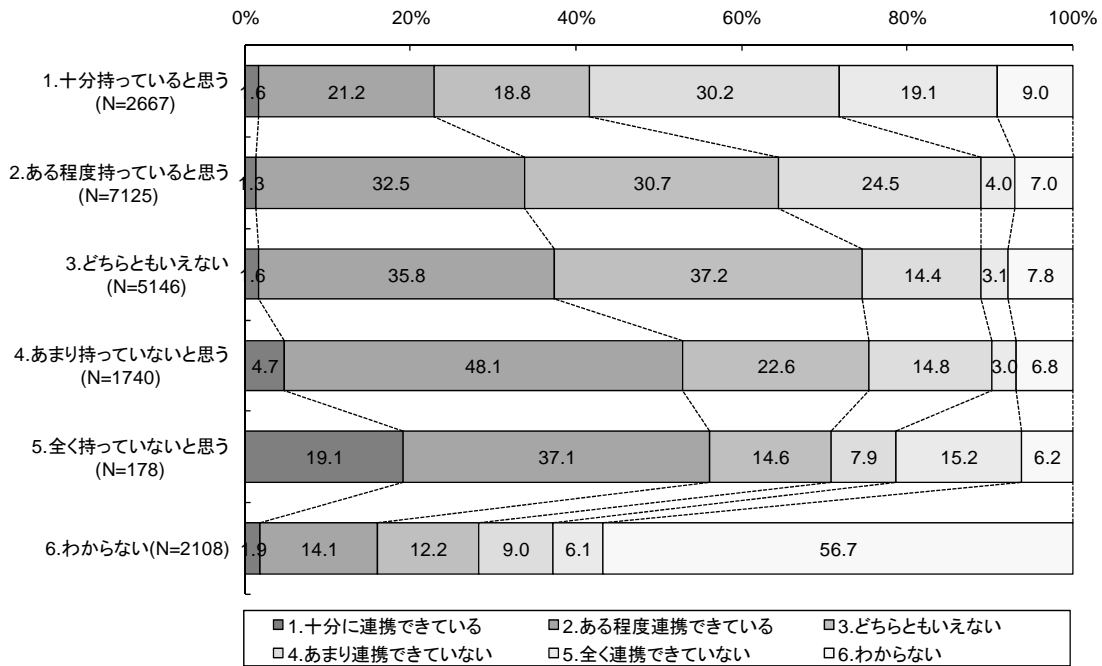
マスメディアとの情報共有や相互理解に関する連携



マスメディアに対する苦手意識



マスメディアとの連携の認識と苦手意識の関係



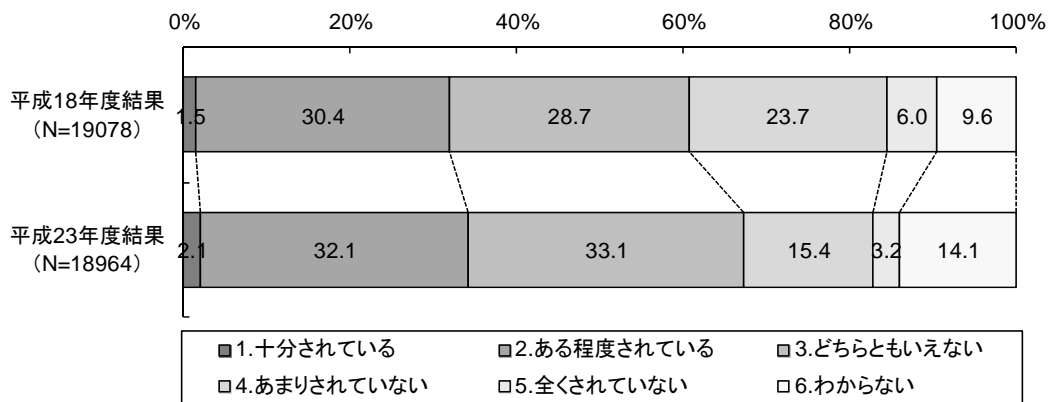
④ アカウンタビリティの改善方策・課題

約3分の1の職員が、アカウンタビリティを進めていくための改善方策が取られていると認識しており、平成18年度結果との比較では、改善がなされていないという回答割合が29.7%から18.6%に減少しており、進捗が見られる。

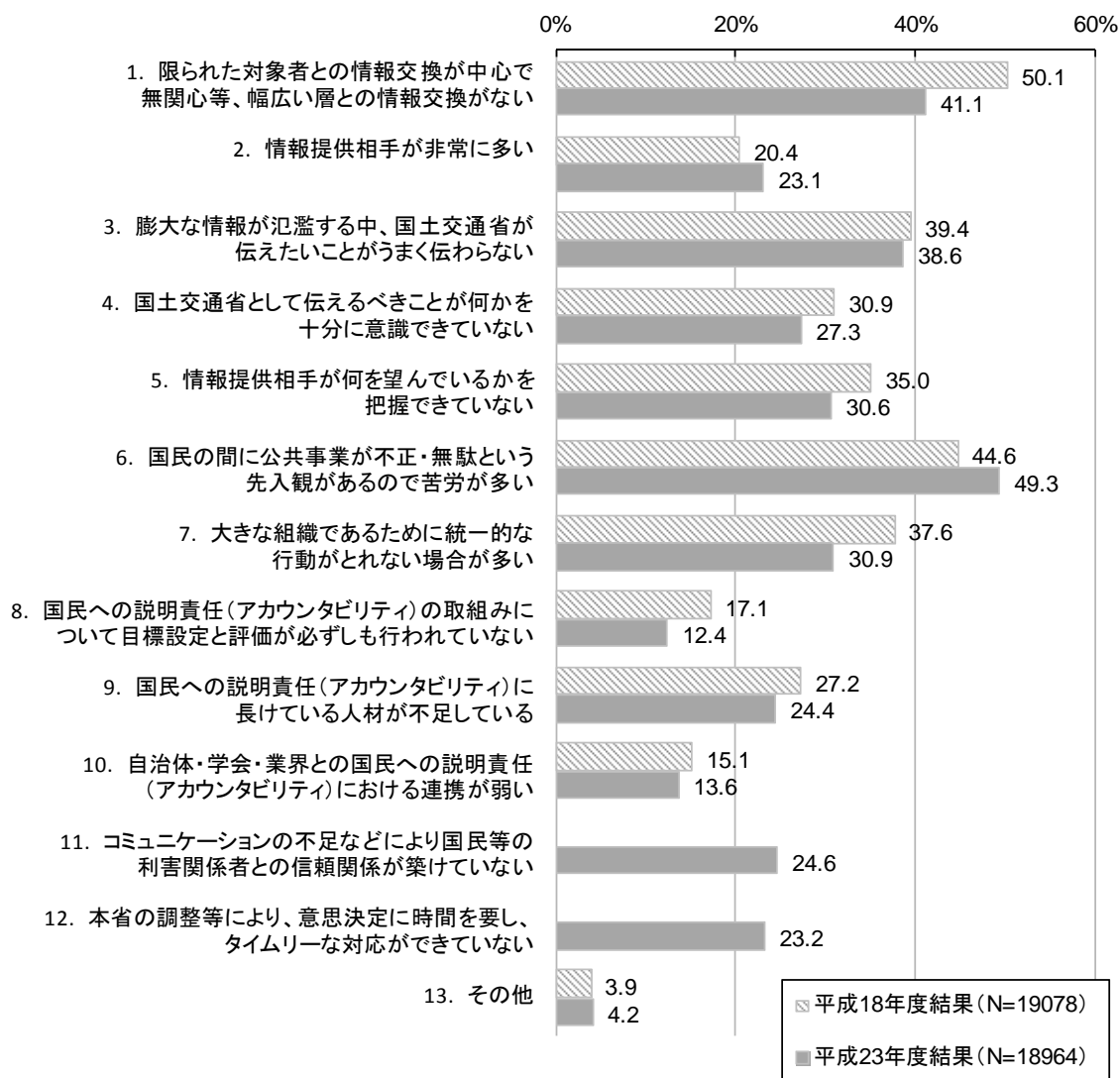
- ・ アカウンタビリティ改善に向けての課題として「国民の間に公共事業が不正・無駄という先入観があるので苦勞が多い」の項目を選択する職員が多く、公共事業の意義について引き続き積極的に広報を行っていく必要がある。

アカウンタビリティ改善についての認識

(業務において、国民への説明責任(アカウンタビリティ)を進めて行く
目標・方策のチェックや改善はなされていると思いますか。)



アカウンタビリティの改善に向けての課題⁹



⁹ 平成18年度の職員アンケートでは、「コミュニケーションの不足等により、国民等の利害関係者との信頼関係が築けていない」、「本省の調整等により、意思決定に時間を要し、タイムリーな対応ができていない」の項目設定をしておらずデータなし。

今後の改善方策

情報の伝え方に課題があり、その点を職員の能力向上や、広報担当部署の拡充により改善していくべきという意見が多く挙げられた。また、マスメディアへの対応、関係構築に関する意見も多い。

アカウントビリティに関する今後の改善方策（アンケート自由回答一部抜粋要約）

■職員の広報能力の向上や広報部門の強化

- ・ 分かり易さと、正確さのバランスが重要。正確さを重視すると難しくなりがちで、聞く耳すら持ってもらえない。しかし、正確に事実をいうことがアカウントビリティの本質とも思う。プレゼンテーション能力・方法の向上が必要と考えられる。（職場：内部部局等 勤続年数：15年～20年未満）
- ・ 無関心な国民に対しても、国土交通省は身近な存在であることを、各メディア等を通して、どんどん発信していく必要がある。そのためにも職員の能力アップが欠かせない。（職場：事務所・出張所等 勤続年数：20年～25年未満）
- ・ 官が行う「説明」と、国民が思う「説明」に温度差がある。説明内容が良いものか悪いものかを問わず、国民が納得し理解できる「説明」を行うのが真の「アカウントビリティ」である。国民目線で官の仕事を捉えられる人材の育成が急務と考える。（職場：事務所・出張所等 勤続年数：10年～15年未満）
- ・ 国民への説明を行う部門をもっと強化すべきだと思う。きちんと方向性が説明されれば、民間事業者や国民との連携がスムーズになり、今までと同じ事業内容でも効果は上がるのではないかと。（職場：研究所・大学校等 勤続年数：10年～15年未満）
- ・ 科学技術分野で始まっているコミュニケーターのように、わかりやすい言葉による省の政策情報の提供が可能な専門的要員確保、育成によるコミュニケーション能力の向上。（職場：事務所・出張所等 勤続年数：30年以上）

■マスメディアとの信頼関係構築

- ・ 国民への説明は、マスメディアを活用することも重要であり、出先機関においてもマスコミとのコミュニケーションを図ることが重要。（職場：地方支分部局等 勤続年数：20年～25年未満）

■引き続き丁寧な対応を継続

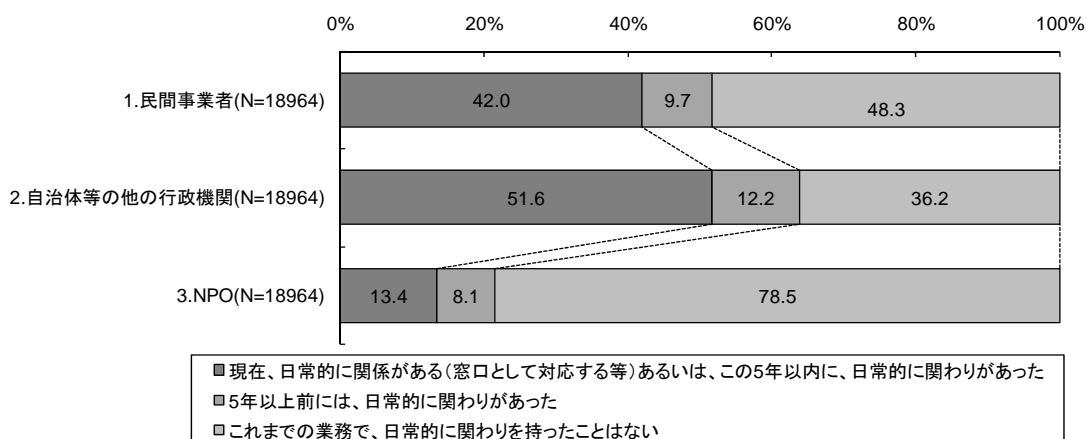
- ・ HP を活用したきめ細かな情報提供、問い合わせに対する丁寧な回答及び回答内容のHPでの公表。（職場：内部部局等 勤続年数：30年以上）
- ・ 情報としては十分すぎるほど出されていると思うが、出し方がうまくないと思う。国土交通省のファンを増やすために、無駄なものをそぎ落とした情報提供を行うべき。（職場：内部部局等 勤続年数：0～5年未満）

(5) 自治体・民間事業者等との関係構築について

① 自治体・民間事業者等との関わりの頻度

民間事業者、自治体等の他の行政機関と比較して、NPO と関わりのある職員は少ない。

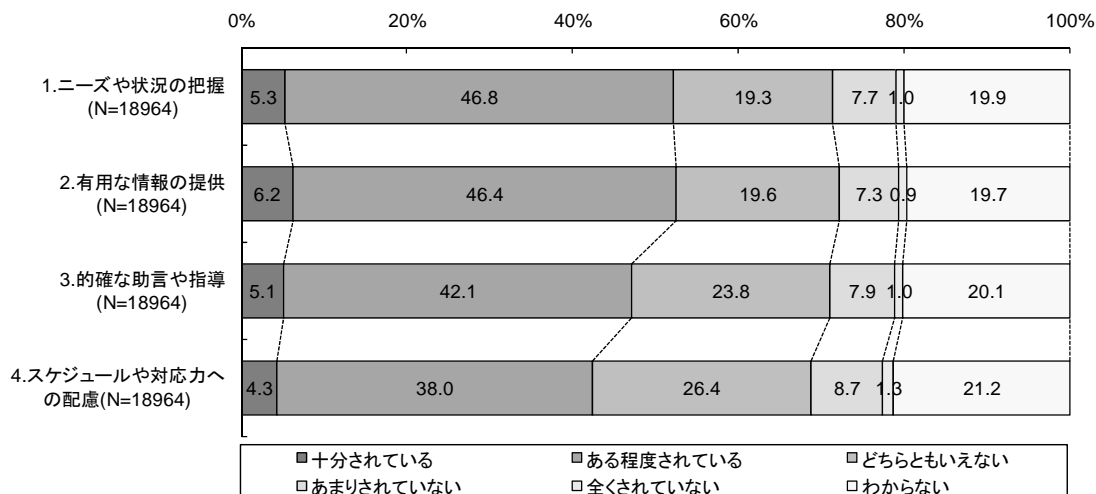
自治体・民間事業者等との関わりの頻度



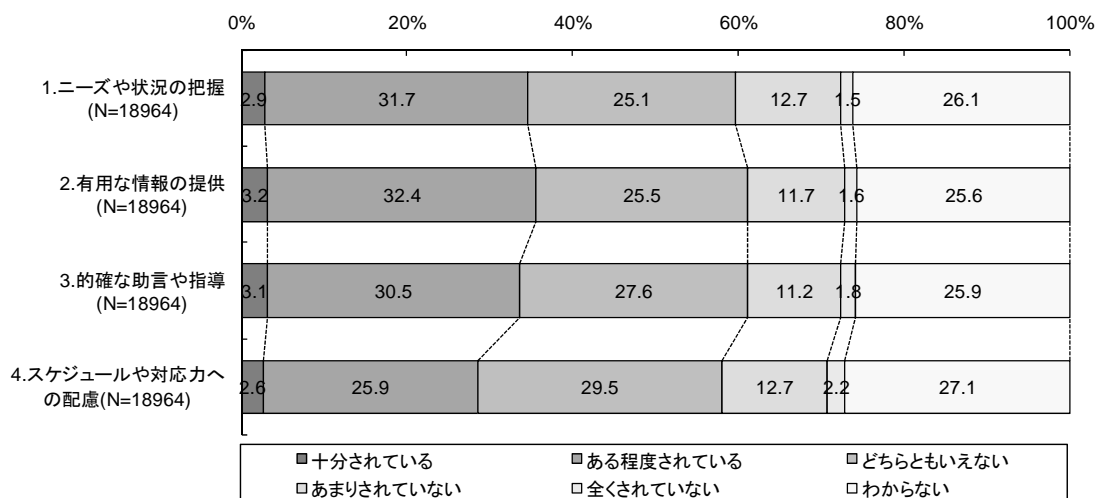
② 自治体・民間事業者等への働きかけ

自治体等の他の行政機関への働きかけに比べて、民間事業者への働きかけが弱いという認識を持つ職員が多い。また、自治体、民間事業者ともに、特にスケジュールや対応力への配慮が足りていないと認識されている。

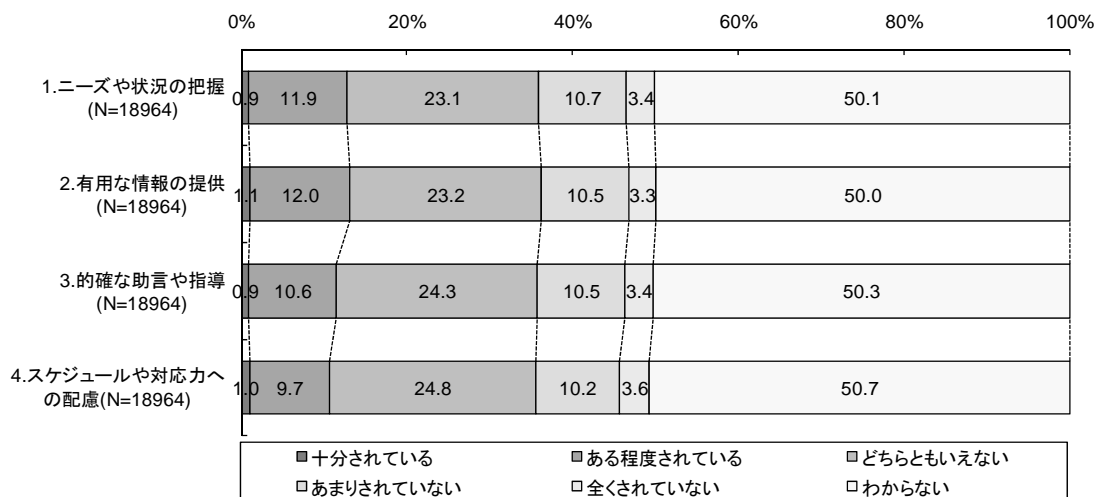
自治体等の他の行政機関への働きかけ



民間事業者に対する働きかけ



NPO への働きかけ



③ 自治体・民間事業者等との関係構築に関する改善方策

特に民間企業との交流について、より一層促進すべきとする一方で、談合等への対策のため、現行制度が厳しく、十分な交流が図られていないことを指摘する意見が多く寄せられた。適切さを担保できるような交流のあり方を検討すべきと考えられる。また、人事交流を促進すべきという意見も寄せられた。

自治体・民間事業者等との関係構築に関する改善方策（アンケート自由回答一部抜粋要約）

■省としての組織的な対応による交流機会の増加

- ・国土交通省の施策の幅が広いと、重要な自治体・事業者等を絞り切れず、対応が困難である。政策の遂行にあたって、どのような自治体・事業者等とどのような関係を築くのがよいか目標を持つことが重要。（職場：地方支分部局等 勤続年数：25年～30年未満）
- ・事業者への関係は、昨今の社会情勢から内部的に厳しい目があり、公平性や透明性の点から特定業者との打合せができないが、実効がある事業提案のためには特定業者との打合せが必須であり、このような案件について、問題なく話せる会議などが有ると良い。（職場：事務所・出張所等 勤続年数：25年～30年未満）
- ・NPOとの関係は、個人的ものが主となる事が多い。したがって、特定個人に負担が集中しないよう、NPOとの窓口を複数の個人対応とする業務として、振り替えるなどの対応が必要。（職場：事務所・出張所等 勤続年数：25年～30年未満）
- ・談合事件が相次いだ時期の過度の自粛が悪影響を与えているように感じる。必要な産学官の連携のためにも、公務員と民間事業者の関係性をよりよい方向に見直すためにも、必要な話し合いの場を設けられる制度改善が必要。（職場：地方支分部局等 勤続年数：5年～10年未満）

■人事交流の推進

- ・民間や自治体等と積極的な人事交流や、現場まで出向いて現地のニーズを肌で感じるにより、机上のものではない真に必要な政策を行うことが可能であり、国民が最も求めていることだと思う。（職場：内部部局等 勤続年数：25年～30年未満）
- ・関係強化をさらに行うため、人事異動を含めた交流をもっと増やすとよい。（職場：事務所・出張所等 勤続年数：25年～30年未満）

④ NPO との連携好事例

国土交通行政の推進にあたって、NPO との協力体制により成果を出すことの出来た事例や、NPO の活動を国土交通省がサポートする事例が見られた。

(アンケート自由回答一部抜粋要約)

■NPO との協力体制構築による国土交通行政の推進

- ・ 気象庁の旧富士山測候所庁舎は、富士山測候所を利用する NPO へ貸し付けられている。建物は、平成 18 年の法改正により、行政財産の貸し付けが可能となり、公募の結果、富士山測候所を活用する会という NPO に貸し付けることとなった。これは、富士山測候所有効利用検討会という、気象庁・近隣自治体・民間事業者等をメンバーとする会において検討され、成し遂げられた事業である。国として初めての貸し付け事例と聞いており、気象庁はもとより、財産管理を所掌する財務省においても注目された事案と聞いている。(職場：地方支分部局 勤続年数：30 年以上)
- ・ 堤防を除草した際の草を NPO に自然飼料として引き取ってもらっている。処理の手間と費用が減ることに加え、NPO の方にも喜んでいただけた。また、除草の際の草で作成した自然肥料を、自治体を通じて学校や一般家庭に配布した。非常に評判が良く、かつ「国がリサイクルを考えている」と好評であった。一般処分費と作成費用が同じ程度である場合、「同じだから手間がかかるのを止める」のではなく、「国民が喜ぶのはどちらか」も考慮すべきと感じた。(職場：事務所・出張所等 勤続年数：25 年～30 年未満)

■NPO の活動を国土交通省がサポート

- ・ シーニックバイウェイ（日本風景街道）事業は、特定した区域(ルート)内の自治体、民間事業者、NPO が地域主導で「景観」、「地域」、「観光」を柱とした活動を行い国土交通省が協力していく事業で、特定の区域内で協議会を作り、ルート内の景観を向上させるため民間標識の集約やガードレール等道路付属物の景観色指定などの提言を行っている。また、管理者との協議の中で実行するものもある。民間事業者が旅行プランとして、温泉や果物狩りに加えて、特定区域でのゴミ拾いを入れるなどもしており、結果的に道路維持管理費の削減に繋がっている。(職場：事務所・出張所 勤続年数：25 年～30 年未満)
- ・ NPO が主導する里山づくりイベントに多数の市民が参加していた。その際に駐車場と里山をつなぐ経路が整備されていなかったため、当該 NPO と協力して、利用しやすい階段を整備した。階段は周辺の竹を利用し、良いものを作ることが出来た。(職場：事務所・出張所等 勤続年数：勤続年数：25 年～30 年未満)

第2節 国民アンケート

調査対象と手法（再掲）

国民アンケートでは、国土交通省の仕事に関するイメージや、国民参画の取組みに対する認識等を把握するために、国土交通省インターネットモニター[※]を対象としたインターネットアンケート調査を実施した。回収数は950¹⁰である。

※) なお、平成18年度調査では民間企業のインターネットモニターを対象としたのに対して、平成23年度調査では国土交通省インターネットモニターを対象としており、国土交通省に対する評価に影響を与える可能性がある点に留意が必要である。

(1) 成果主義

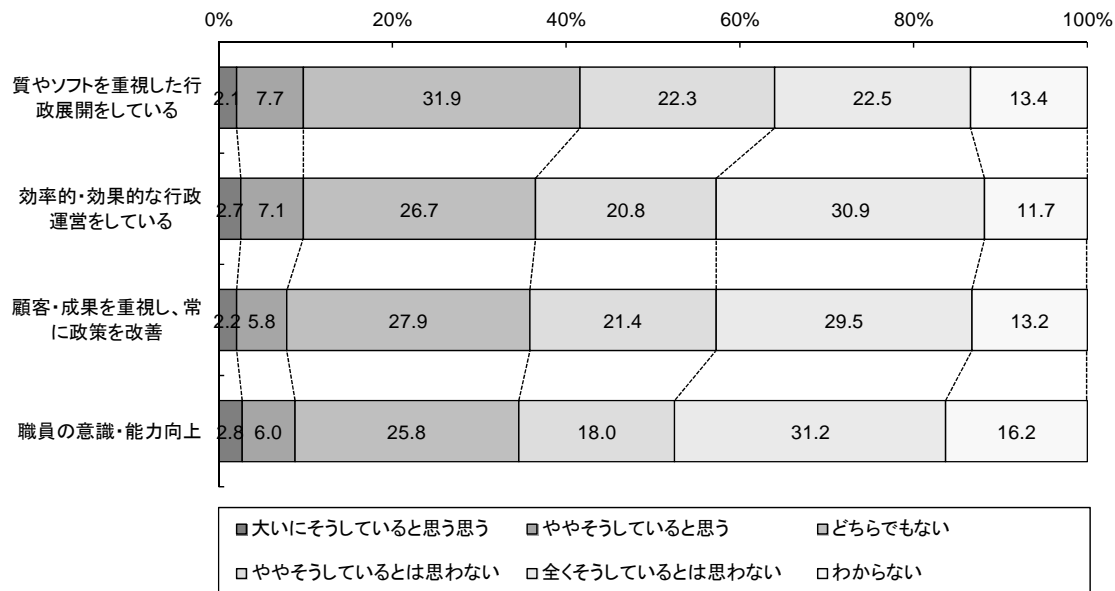
国土交通省の成果主義に関連する仕事の進め方に対する国民の認識は、平成18年度結果と比較すると全体の傾向は大きく変わらず、どの項目でも4割程度が肯定的な回答となっている。ただし、職員の意識・能力の向上については、やや改善傾向が見られる。

- ・ 平成18年度調査結果と比較すると、肯定的な意見の回答割合が高くなっている一方で、否定的な意見も多くなっており、全体傾向としては大きく変わらない。
- ・ ただし、職員の意識・能力の向上については、やや改善傾向が見られる。

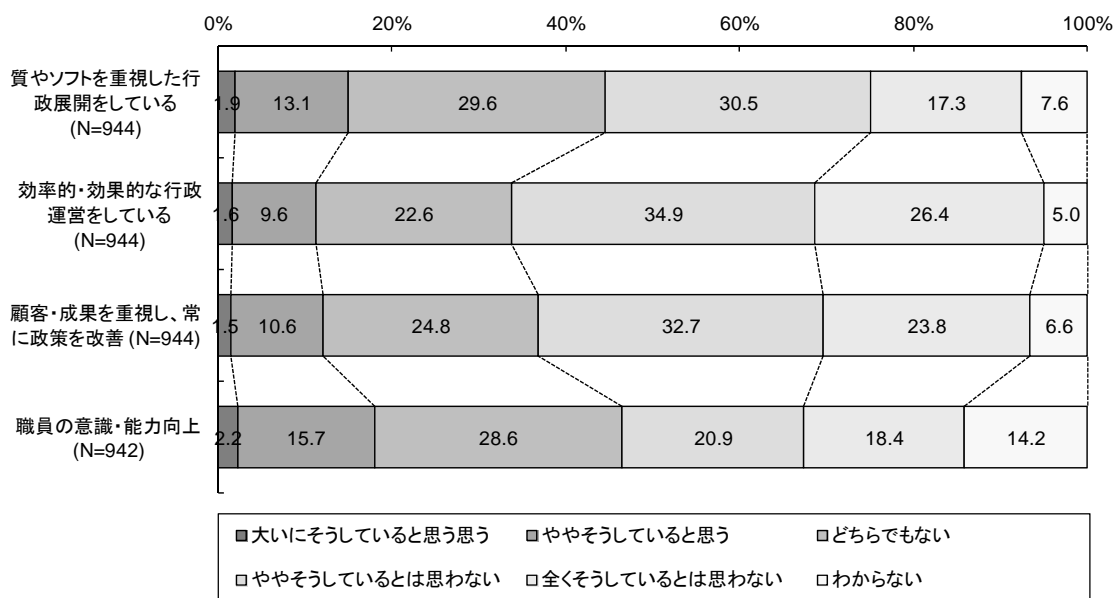
¹⁰一部無回答があるため設問毎に標本数は異なる。

成果主義に関連する仕事の進め方の改革の目標について

平成 18 年度結果 (N=3904)



平成 23 年度結果

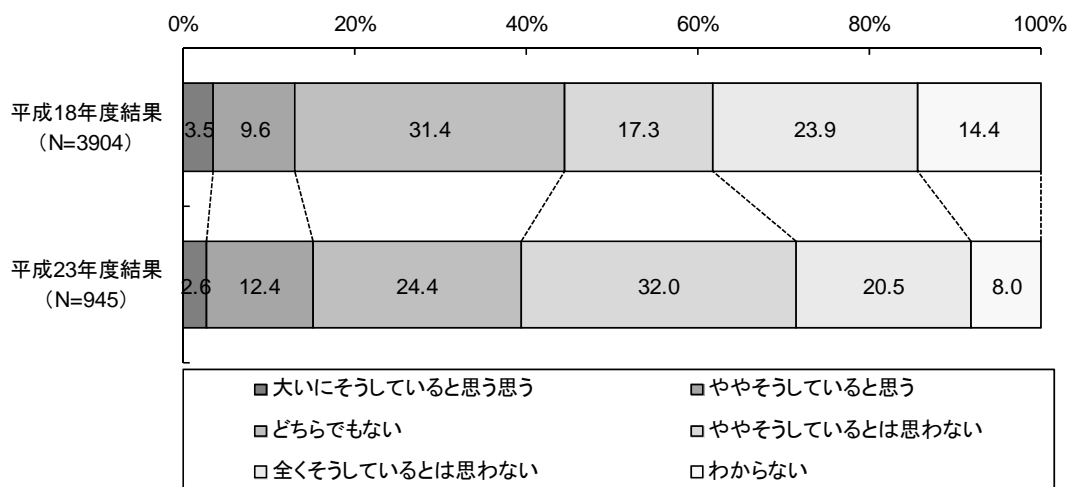


(2) 局横断的な取組み

国民の局横断的な取組みに関する認識は、肯定的な意見が増加している一方、否定的な意見も増加している。

- ・ 総合性の重視について、「ややそうしていると思う」と回答した割合は15%と前回調査の13.1%から増加している。
- ・ 一方、「ややそうしているとは思わない」と回答した割合も32%と前回の17.3%から増加している。

縦割りではなく総合性を重視していることについて



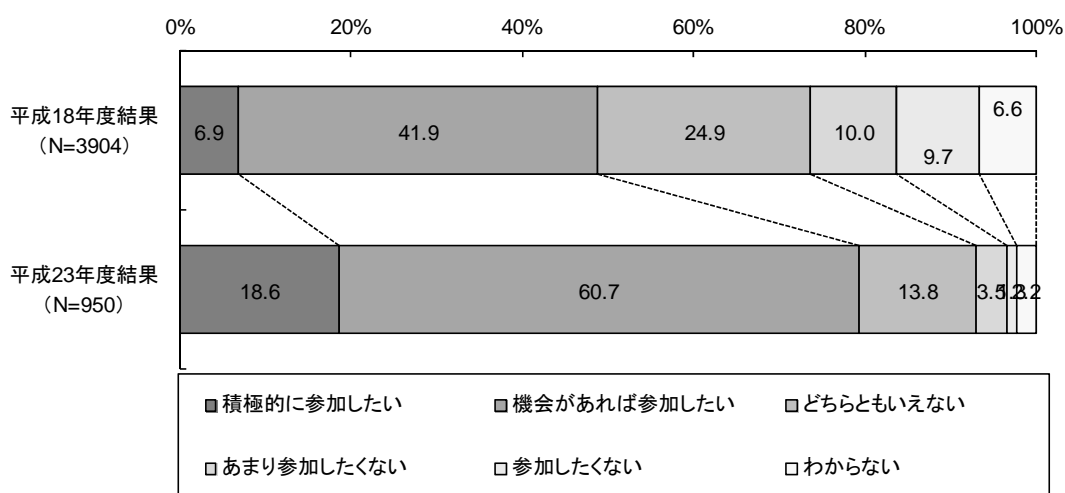
(3) 国民参画

① 国民の参加意向と職員の意識

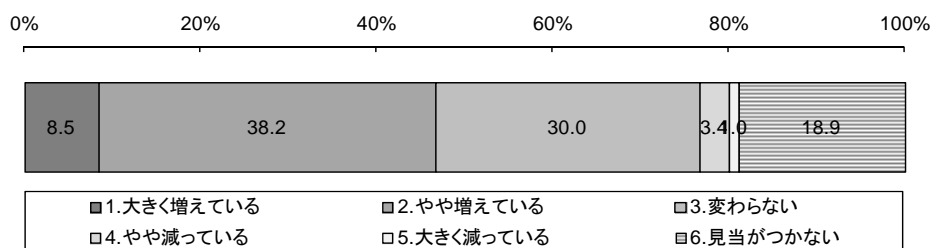
国土交通省における国民参画の取組みに対して、全体の約8割が参加意向を示している。また、職員の約45%では、国民の参加意向が平成18年度時点よりも向上していると認識している。

- ・ アンケートでは、全体の約8割が、国民参画に対して参加意向を示す結果となった。
- ・ 平成18年度時点よりも、多くの国民が参加意向を示している（ただし、今回調査が国土交通省インターネットモニターを対象としたことも影響していると考えられる）。
- ・ 職員アンケートにおいて、平成18年度時点の国民の参加意向（約半数）から、参加意向がどう変化していると思うか、という問いを設定したところ、全体の約45%がより向上していると認識している。
- ・ 平成18年度政策レビューでは、職員は国民の国土交通省の施策に対する参加意向を過小評価しているという課題が確認されているが、その点について改善傾向が認められる。

国民参画に向けた取組みへの参加意向



参考)職員アンケート 国民の国民参画に向けた取組みへの参加意向は平成18年度結果(参加意向は約半数)からどう変化していると思うか、という問いについて(N=18964)



※国民参画への認知状況と参加経験

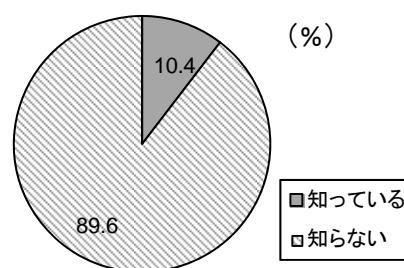
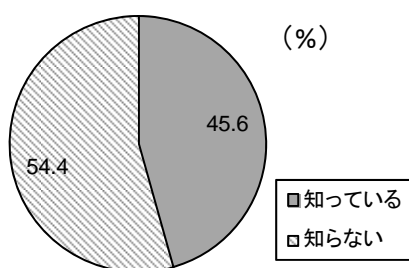
- ・ 今年度の国民アンケートは国土交通省インターネットモニターを対象としており、国土交通行政に関心の高いサンプルとなっている。
- ・ そのため、一般のインターネットモニターを対象とした平成 18 年度結果と比較して、国民参画の取組みの認知状況や参加経験が多い結果となっているため、今後の参加意向についても、一般のサンプルよりも高い結果となっていると考えられる。

国民参画の取組みの認知状況

平成 23 年度結果 (N=942)

平成 18 年度結果 N=3904

(国土交通省の政策検討等)

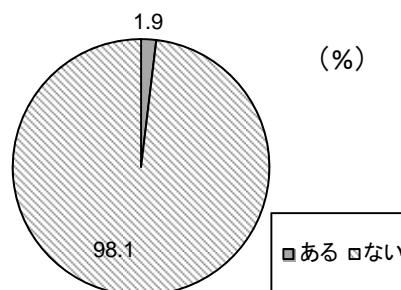
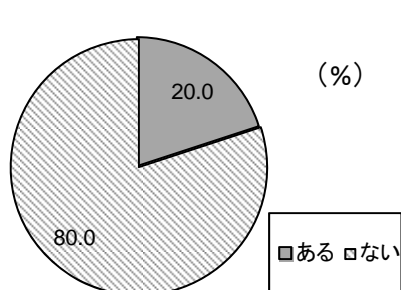


国民参画の取組みへの参加経験

平成 23 年度結果 (N=942)

平成 18 年度結果 N=3904

(国土交通省の政策検討等)

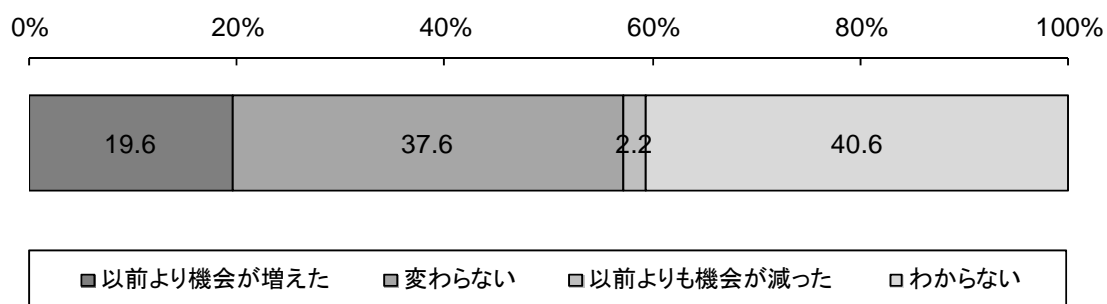


② 国民参画の参加機会

国民参画への参加機会について、全体の約2割が、「以前よりも機会が増えた」と回答し、一定の改善傾向が見られる。

- 国民参画の取組みの参加機会は、全体の約2割が、“以前より機会が増えた”という回答であった。“変わらない”という回答も37.6%と割合が高いが、“以前より機会が減った”という回答や2.2%と少なく、全体としては、機会は増加傾向に感じられていると言える。

国民参画への参加機会について(N=945)



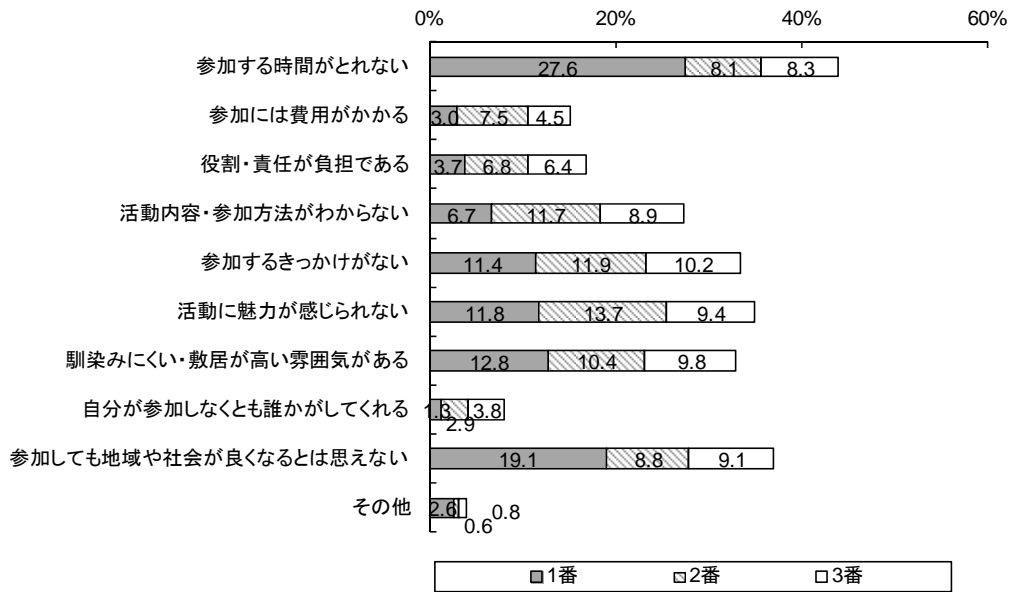
③ 国民参画の取組みへ参加しない理由

国民参画の取組みへ参加しない理由としては、「参加する時間がない」という回答が多いが、それ以外にも、「馴染みにくい・敷居の高い印象がある」、「活動に魅力を感じられない」、「参加するきっかけがない」という回答も多い。平成 18 年度結果と大きく傾向は変わらない。

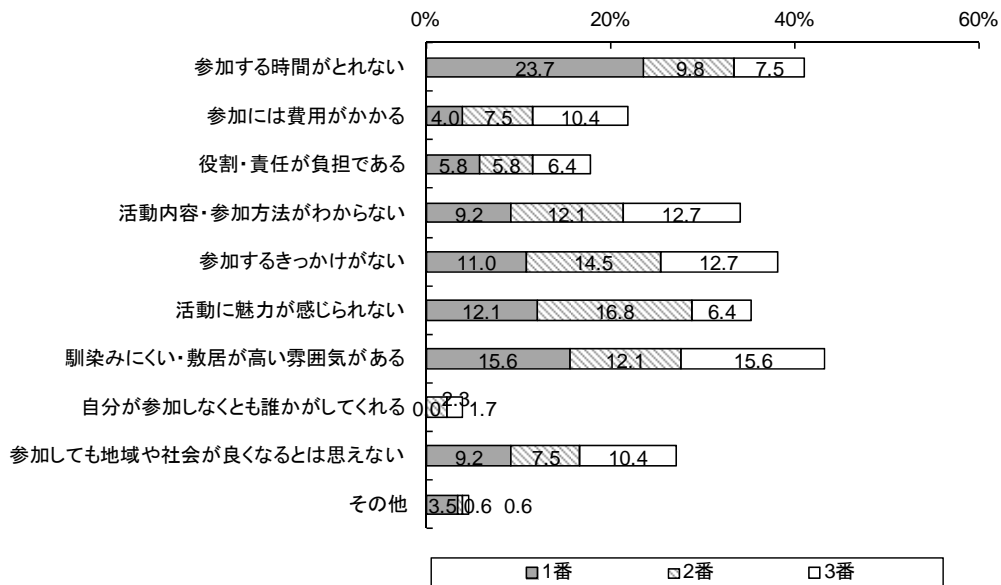
- 平成 18 年度結果と比較すると、「参加しても地域や社会が良くなるとは思わない」という回答の割合が低くなっているが、それ以外はほぼ同様の結果である。

国民参画の取組へ参加しない理由

平成 18 年度結果 (N=1741)



平成 23 年度結果 (N=176)

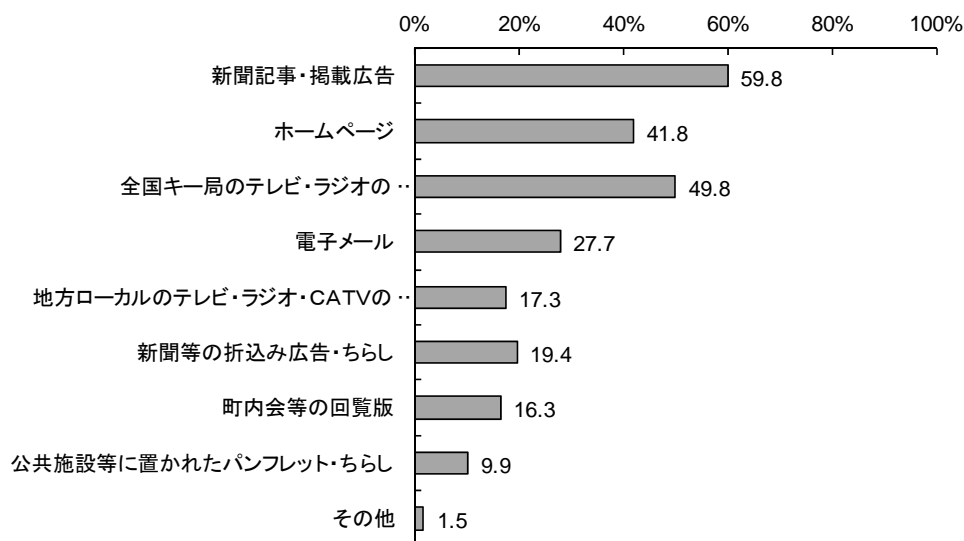


④ 関連情報の入手方法について

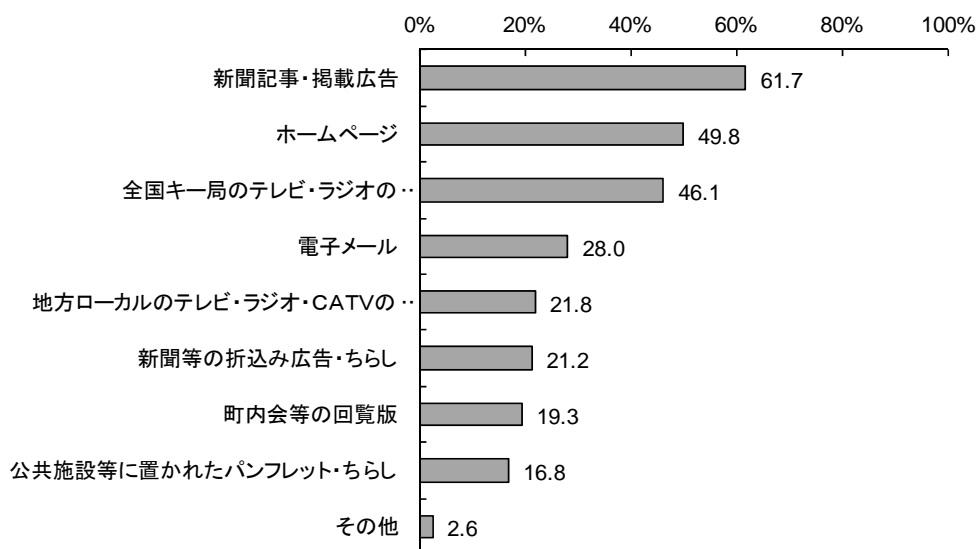
「新聞記事・掲載広告」や「ホームページ」での情報入手が便利であるという回答割合が高い。特に「ホームページ」での情報入手が便利と回答した割合が、平成18年度結果と比較して増えている。

国民参画の取組の情報を入手する際に便利な情報メディア

平成18年度結果(N=3904)



平成23年度結果(N=840)



(4) アカウンタビリティ

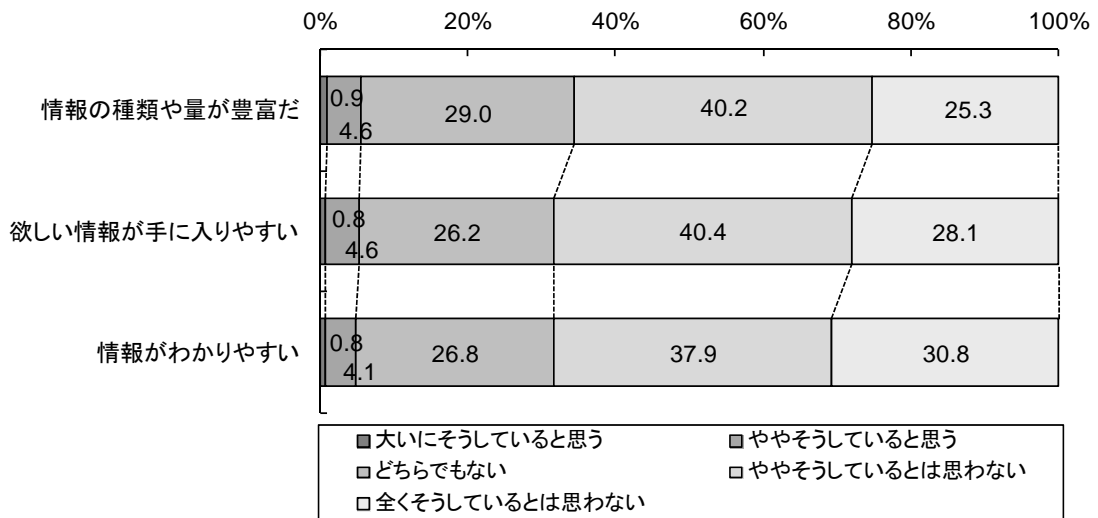
① 国土交通省からの情報提供について

i. 公共事業の情報提供に関する国民の認識

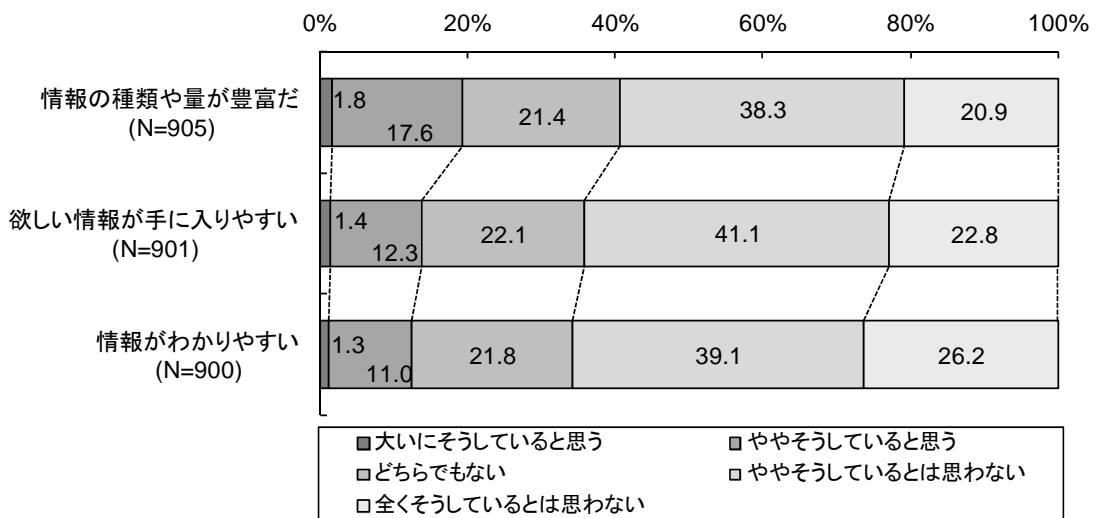
情報の種類や量、入手容易性、わかりやすい情報の提供について十分でないという評価が多いが、平成 18 年度結果からは改善傾向が見られる。

公共事業に関する情報提供への認識

平成 18 年度結果 (N=3904)



平成 23 年度結果

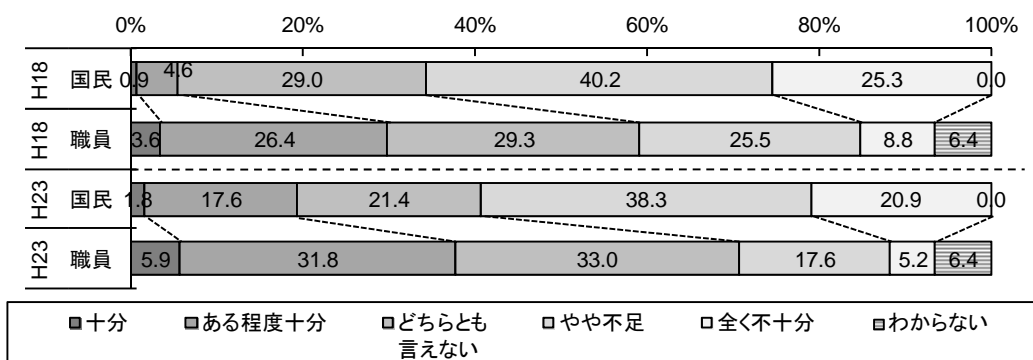


ii. 国民と職員の認識の差異

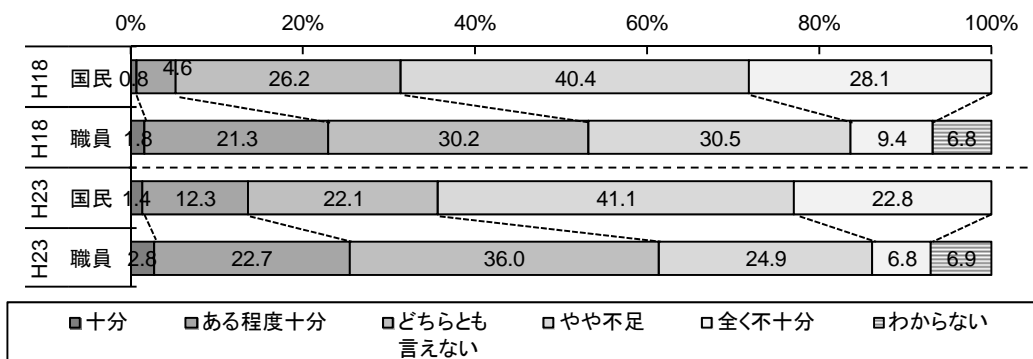
国民の国土交通省からの情報提供の認識と、職員の国民への情報提供の認識の間に差があるが、平成18年度の調査からは差が縮まっている。

- 国民の国土交通省からの情報提供に関する認識（国民アンケート結果）と、職員の情報提供に関する認識（職員アンケート結果）を比較すると、情報の量・的確性・理解容易性の全ての項目で結果に差異があるが、平成18年度の調査からは差が縮まっている。

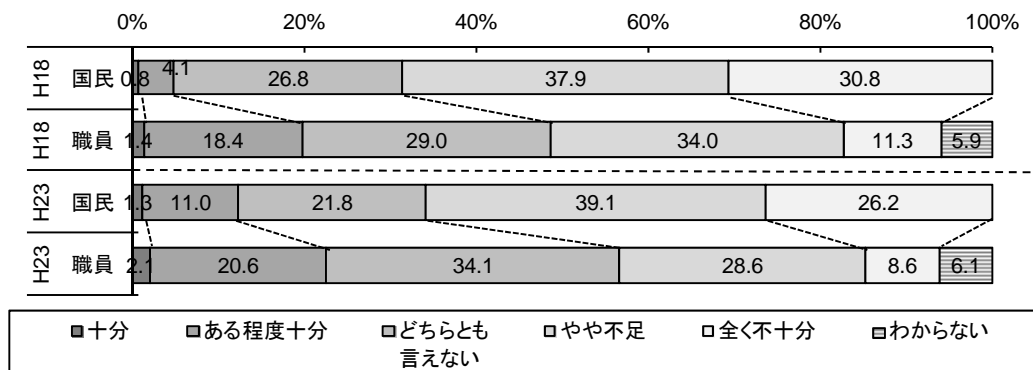
「情報提供の量」に関する国民と職員の認識の差異



「情報提供の的確さ(欲しい情報を提供できているか)」に関する国民と職員の認識の差異



「情報提供の分かりやすさ」に関する国民と職員の認識の差異

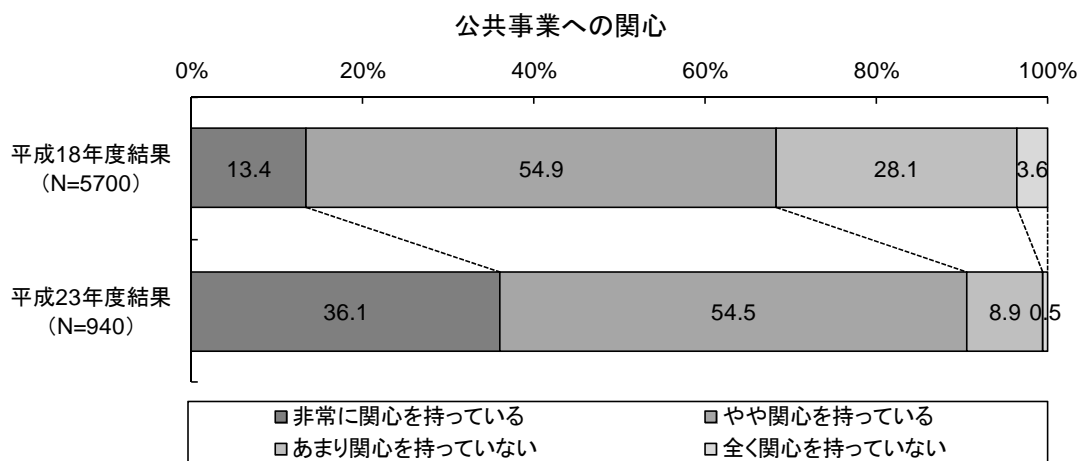


② 公共事業に対するイメージ

i. 公共事業への関心

公共事業に「非常に関心を持っている」、「やや関心を持っている」という回答の合計が90%と、多くの回答者が関心を持っている。

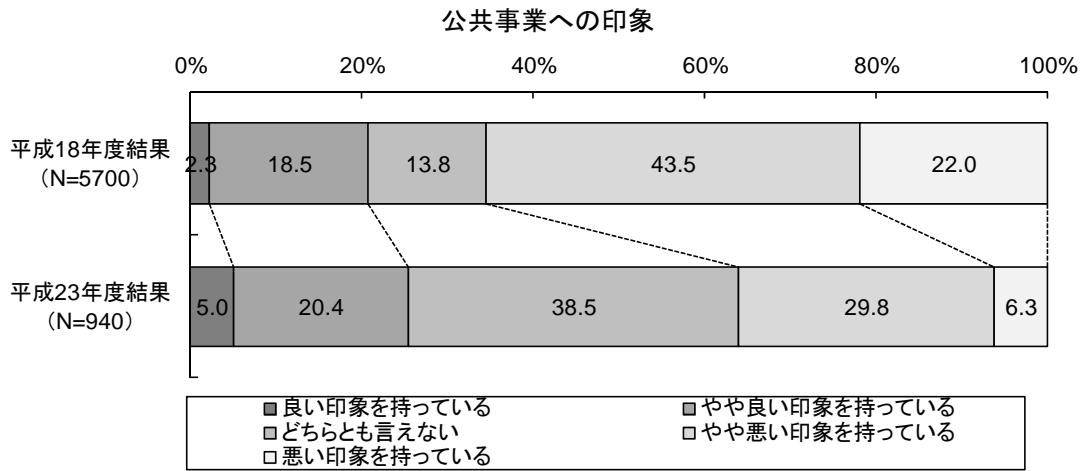
- ・ 平成18年度結果と比較すると、関心を持っているという回答割合が高くなっている。



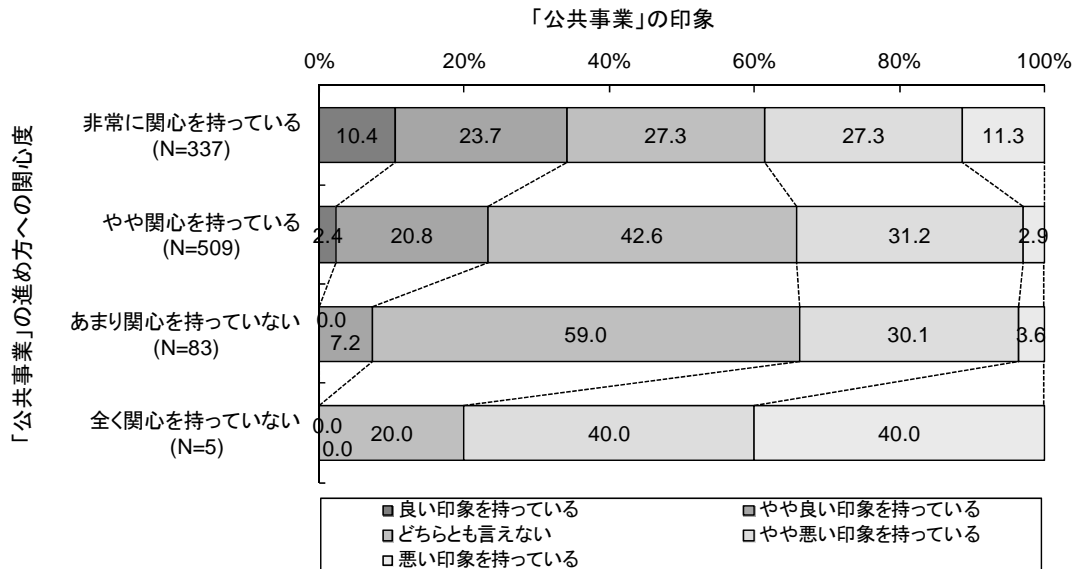
ii. 公共事業への印象

公共事業に対する印象については改善傾向が認められる。公共事業に対して関心度が高いほど、公共事業に対する印象が良くなる傾向にある。

- ・ 公共事業に対する印象では、「やや悪い印象を持っている」、「悪い印象を持っている」という回答の合計が36%と前回の65%から大きく減少しており改善傾向が認められる。
- ・ 公共事業への関心度と公共事業の印象に関するクロス集計では、関心度が高いほど、印象も良くなる傾向が見られた。

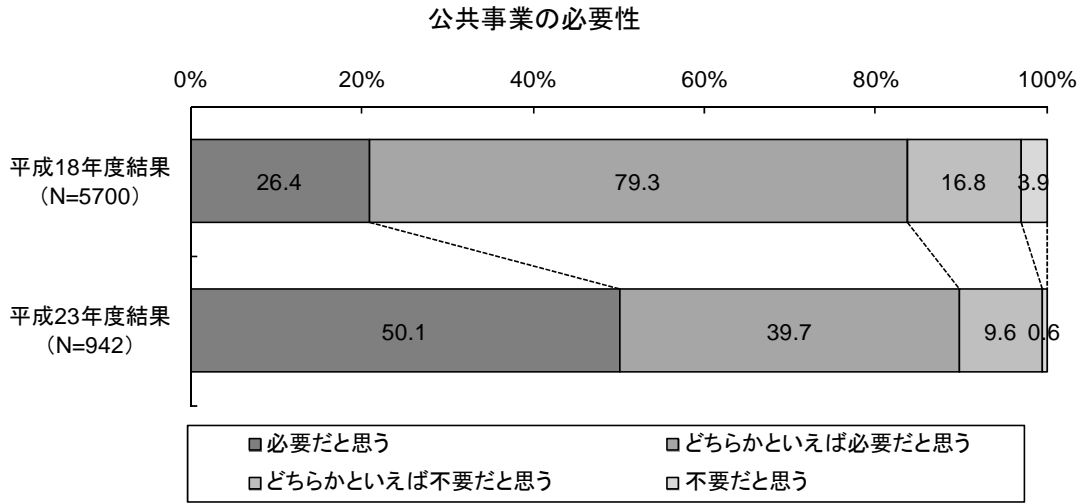


公共事業への印象と公共事業の関心度の関係

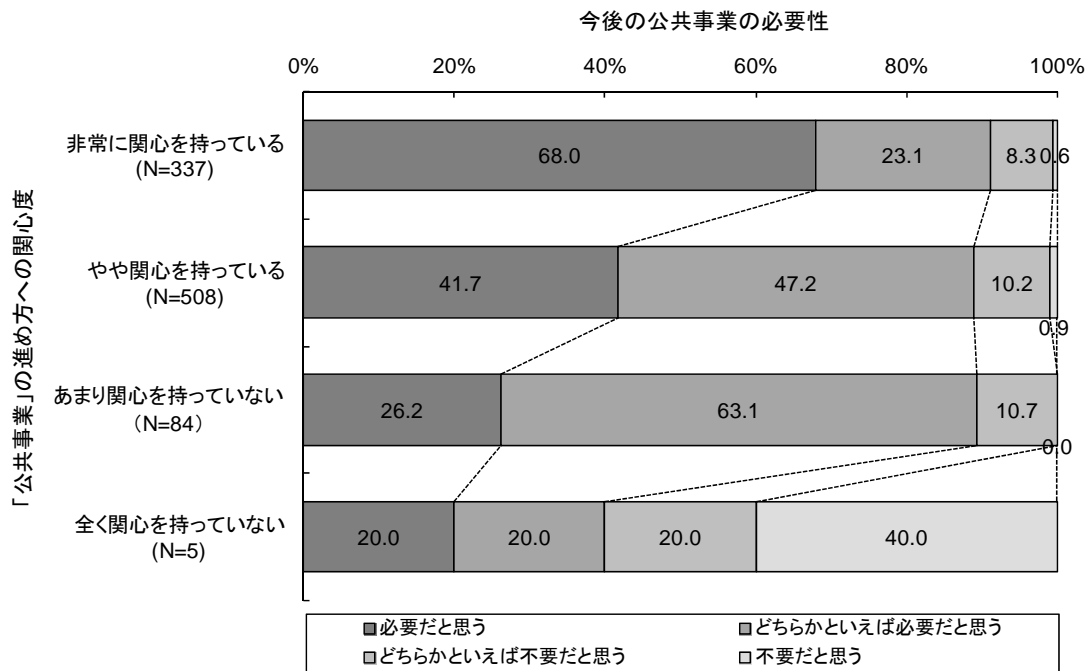


iii. 公共事業の必要性

公共事業に対して関心度が高いほど、公共事業の必要性を評価する回答割合が高い。



公共事業への印象と公共事業の関心度の関係



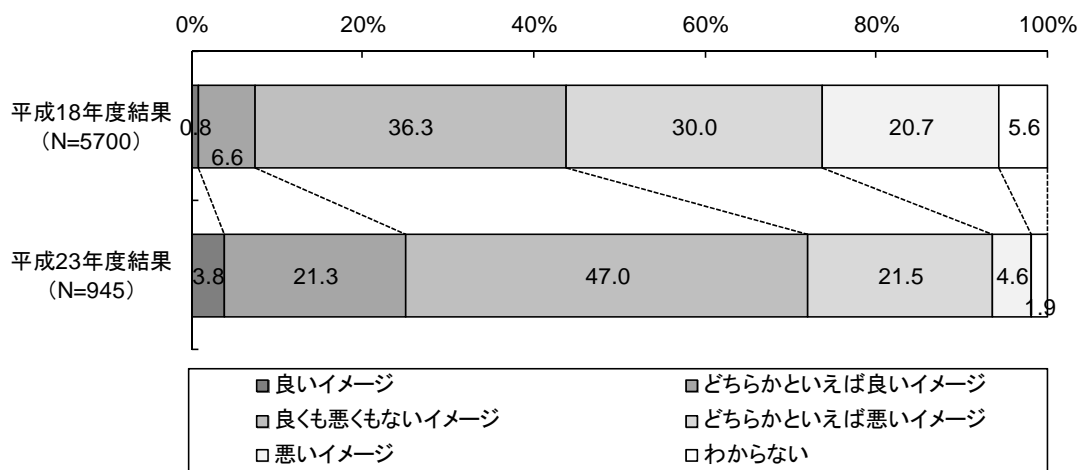
(5) 国民本位で効率的な質の高い行政

① 国土交通省に対するイメージ

“良いイメージ”を持つ回答者は約25%を占める一方で、“悪いイメージ”を持つ回答者もほぼ同数となっている。

- ・ 平成18年度調査と比較すると、“良いイメージ”の回答割合が増え、“悪いイメージ”の回答割合が減っており、改善傾向が認められる。
- ・ 全体としてイメージが改善されつつある可能性があるほか、今回調査では、回答者が国土交通省インターネットモニターであり、国土交通省に対して興味や関心を持っている層が多いことも影響していると考えられる。

国土交通省のイメージ



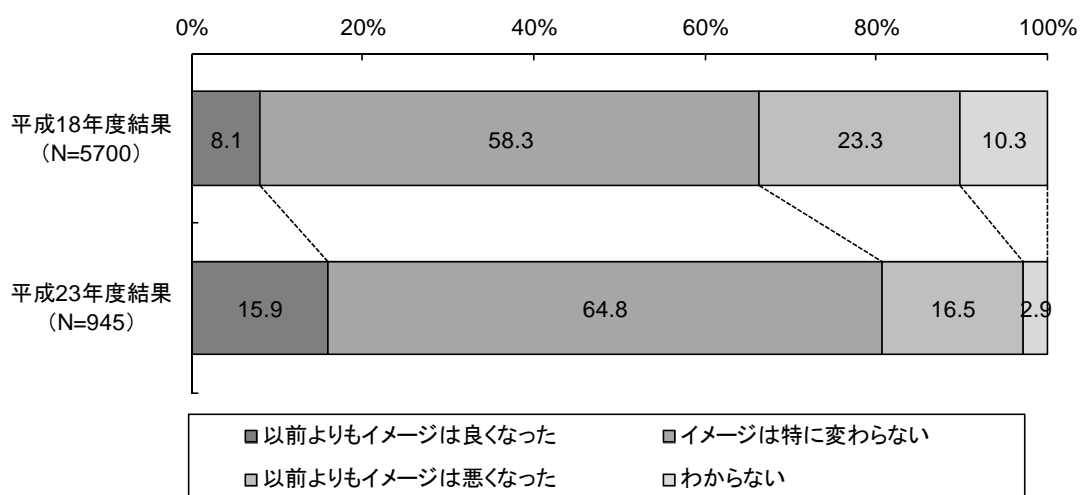
② 国土交通省に対するイメージの変化とその理由

i. 過去5年程度での国土交通省に対するイメージの変化

国土交通省に対するイメージに改善傾向が認められる。

- ・ 以前よりもイメージは良くなったという回答が 16%と前回の 8%から増加していること、また、以前よりも悪くなったという回答が 23%から 16%に減少していることから、国土交通省に対するイメージは改善していると考えられる。

国土交通省のイメージの変化



ii. イメージ変化の理由

イメージが良くなった理由としては、①職員の対応が良かった、あるいは以前と比べて改善されているため、という回答が見られた。また、従来は何をしているのかよく分からない機関であったが、②その仕事内容を知ったために、イメージが良くなったという回答も同様に見られた。

上記2点に加え、③実施している政策がイメージの向上に繋がったという理由が挙げられている。

一方、イメージが悪くなった理由としては、①実施している政策やその不備が多く挙げられている。特に②調査実施時に話題となっていた政策課題やそれに関する反対意見をニュース報道で目にしたことが、イメージの悪化に繋がっているという回答が見られた。

③職員の対応によりイメージが悪くなったという回答も少数ながら存在した。

イメージが良くなった背景・理由(一部抜粋要約)

職員の対応や、その改善がイメージ向上に繋がったというケース

- ・ コスト意識が非常に高くなった。業者に対しても真摯な対応で対応してくれるようになった。
- ・ 国交省のメールマガジンを取り始めて3年目に入りますが、国民目線に立った情報の発信が増えてきたように感じます。
- ・ 無駄なものを省くという点では以前より、公表されたりして明確になる点が多くなった気がする。
- ・ 以前に、とある道の駅の設備拡充について、霞が関の本省に法的な規制緩和をお願いに上がった事があるが、たいへん積極的な姿勢で対応をいただいた。地域や住民環境を良くしようという姿勢が伝わってきて、好感を持つと共に、当方もボランティアではあるが、協力しようという意欲が湧いてきた。
- ・ 許認可申請に関して、対応していただくスピード、親身さが変わってきたと思う。
- ・ ある国道所管所に電話をすると以前は木で鼻をくくった返答であったが、最近は懇切丁寧に返答していただくことが多くなった。
- ・ 国の機関として、以前より住民としての意見を取り入れてくれるようになった。河川改修事業の環境アセスなどに関係したが、その継続的な環境アセスがきちんとされていた。

国土交通省の仕事内容を知ったことや、職員と接点を持ち、国土交通省自体を知ったことが、イメージ向上に繋がったというケース

- ・ 国の発展の為、生活のために努力されていることが具体的に分かったから。
- ・ 受託した仕事を処理する過程で、とても大変な業務であることを実感したため。国土を管理し、発展させるという長期にわたる過程を必死に制御し、良くしようと努力されている姿に感銘を受けました。
- ・ 事業仕分けを通して、どんなところに今までお金が投じられ、また今後どのような問題が生まれてくるかが改めて分かったからです。
- ・ 以前と比べて、ネットや紙媒体での、仕事内容の認知度が高くなって、明るいイメージがする。
- ・ 流量観測の業務に携わって、資料作成を少し手伝いさせて頂いています。今の仕事に就くまではかかわることがなかったので、国土交通省でこんな仕事をして、災害防止の為の調査をしていることが解って私達の税金の一部が私達の生活に密接に関わっていることを知り、親近感が沸きました。

実施している政策がイメージ向上に繋がったケース

- ・ 観光や住宅関連が所管業務の中に含まれたことで、より身近な感じがするようになったからだと思う。
- ・ 高速道路が安くなったことはありがたいです。
- ・ 第2東名の工事の進み具合。地方の国道の整備。
- ・ 無駄なダムについて見直そうとした試みや、住宅ポイントや高速道路無料化など国民に対していろいろな発信をしているため。
- ・ 道路を運転していて国道が整備され渋滞の緩和がされている。
- ・ 台風の被害の後の復旧に安心致しました。
- ・ バリアフリーの道路が増えた。

イメージが悪くなった背景・理由(一部抜粋要約)

実施している政策が悪いイメージに繋がっているケース

- ・ 国政自体に不満があるが、特に国土交通省管轄の事業には無駄が多く何故国民の声をもっと取り入れようとしないのか理解できないから。
- ・ 国家予算が赤字でもまだ無駄使い、天下りがあまり減少しないイメージがある。
- ・ 温暖化などを原因とする豪雨や水害で毎年大きな被害がでていますが、その早急な対策がとられているのかわからないこと、また、CO₂削減に反する高速道路の利用料引き下げです。
- ・ 高齢社会における住宅政策の遅れ。
- ・ 打ち出される行政施策に、一貫性が感じられず場当たりの的な面が一層ひどくなっているように思います。
- ・ 税金でまかなわれている使途が良く分からない。明らかに交通量が少ない道路での拡張工事などが多く、本当に必要な道路には何年過ぎても許可が下りないことが多すぎる。

ニュース等の報道で問題点等が指摘され、それが悪いイメージにつながっているケース

- ・ ダム問題や環境問題や高速道路料金問題等で最近報道されることが多くなり、今まで特に関心なかった省だが、いやでもイメージされるようになった。
- ・ ダム建設工事関連の報道等によるものが大きいですが、地元住民の声を聞かず机上の論議によって地域社会を混乱させている感が強いから。
- ・ 報道で日々国土交通省の話題が取り上げられていて、イメージが悪い

- ・ マスコミ等でいろんな不祥事を取り上げられることが多く、税金の無駄遣いばかりしているようなマイナスイメージが多くなってきた。

国土交通省、および職員の対応が、イメージ悪化に繋がったケース

- ・ 以前（3年ほど前）、予算の事で、電話で伺ったところ、あまり良い対応ではなかった事を覚えております。やはり「お役所」だなという印象はあります。
- ・ 優秀な人や意欲的な人も多いにもかかわらず、業務になれてきた頃に異動となってしまい、また、新しい、何も知らない人が異動してきて、一からやり直しとなるような状況が多い。政策の継続性という点から疑問があります。

第3節 国民グループインタビュー

調査対象と手法（再掲）

国民グループインタビューでは、事前に行った国民アンケートの質問項目について、より詳細な意見を把握することを目的として実施した。国民アンケートの回答者のうち、フリーグループインタビューへの参加可能意向を提示した回答者を、性別や年齢、職業等が偏らないように抽出し、フリーグループインタビューを実施した。

1 グループ6～7人にて構成し、異なる3地域（東京、富山、松山）において各1グループの、計3グループのグループインタビューを実施した。

（1）国土交通省のイメージについて

- ・ 生活者としての国民にとって、国土交通省の情報はマスコミの報道によりもたらされるものが多く、その結果、無駄遣いをしているという従来どおりのイメージを持たれていることが多い。また、そもそもイメージがない、という意見も多い。
- ・ 国土交通省行政への関心度が高い層は、国土交通省の仕事を、国民にとって重要な業務であると認識しているが、まだそういった理解は限定的である。
- ・ 国土交通省のような中央官庁は、自治体に比べて生活者からの心理的距離は遠いと思われており、また実際に、コンタクトを取ることは少ない。

具体意見例)

- ✓ 報道の仕方に問題があるのかもしれないが、行政を叩く報道が多く、イメージ的には悪くなりつつある。【富山：38歳・女性・専業主婦】
- ✓ 私たちの要望は市に伝わり、市から県に伝わり、県から国に伝わるというイメージがあり、生活に密着していないイメージが強い。【富山：38歳・女性・専業主婦】
- ・ しかし、実際に国土交通省、あるいは職員とコミュニケーションを取る機会があれば、そのイメージは向上する傾向にある。また、職員のイメージは必ずしも悪くなく、その能力や対応姿勢を評価する意見も聞かれた。
- ・ 今後のイメージの向上や、国民理解の促進のためには、マスコミ任せにするのではなく、国土交通省自らによる情報発信が必要である。また、その際には、ユーザーである国民の目線に立ち、平易な言葉、分かりやすい表現などによる情報提供が必要である。

具体意見例)

- ✓ 去年、国土交通省の河川モニターをしていたが、丁寧な対応をして頂いた。職員の方もいい方ばかりで悪い印象はなく、国土交通省が身近になった。【富山：42歳・女性・自営業】
- ✓ 道の駅の関係で本省の職員と話をしたが、柔軟な考えを持っており、協力的な対応をしていただいた。【松山：47歳・男性・保険】

(2) 公共事業について

- ・ “無駄遣い”のイメージは残っているものの、社会インフラの整備、地域活性化、経済的効果を評価する意見もある。
- ・ 近年は、公共事業の効果が薄くなってきている上に、公共事業自体も少なくなっていると認識されている。

具体意見例)

- ✓ 公共事業は無駄だが、それも経済対策の1つ。この不景気の時代に無駄なものをつくっても経済がよくなればいいが、今は公共投資によって経済がうまく回らなくなっている。【富山：46歳・男性・アルバイト】
- ✓ 実家が地方にある。以前は山道で時間がかかった場所が、今は道がよくなって時間がかからなくなった。そういうことを考えると公共事業も必要だと思う。地方の人達にとっては、雇用とは別の意味で必要だと感じる。【東京：44歳・女性・専業主婦】
- ✓ 新規事業についてはもっと考えてほしいが、今までにできたものの維持管理はきちんとやってもらわないと橋が壊れたりダムが破壊したりする。【松山：51歳・女性・事務職】

(3) 仕事の進め方の改革の目標について

- ・ 5つの方針は、どれも重要なことではあるが、それを実現させることは難しいという印象を与えている。
- ・ 目標自体が広い概念を持つ、ある意味では抽象的な内容となっており、それが実現されているかについて、どの基準で判断することが出来るかが、分かりにくい。また、わざわざ目標に据えなければならぬのか疑問を感じるという意見が出ている。
- ・ 表現として内容が分かりにくいところがあり、実際その目標をどのように達成するのかかが不明であると思われる。

(4) 国民参画について

- ・ 参画に対して、意見を聞いてもらえなさそうなど、敷居の高い印象があるが、実際に参加した場合の満足度は高い傾向にある。
- ・ その際には、国民参画を募る、という受け身の姿勢ではなく、国土交通省自らが、国民の生活の場に参加するような仕組みが重要である。
- ・ 具体的には、関連の資料や国民参画に係る取り組みに関するよびかけを、“普段の生活で目にする場所”で行うことが有効である。

具体意見例)

- ✓ 出前講座に来てもらったことがある。自分の行っている取り組みをきちんと自信を持って説明してくれるし、質問にも誠意を持って答えてくれる。【松山：51歳・女性・事務職】
- ✓ 親も子供も集まれるイベント的なものであれば親子共々参加できて広報としても有効だし興味があればいろいろ話も聞ける。【東京：50歳・男性・金融】

(5) 国民意見の把握・施策への反映について

- ・ 意見の把握の取組みは不十分であり、また、把握した意見も、施策には反映されないのではないかと認識されている。
- ・ 意見を把握する際には、漠然と意見を募集するのではなく、特定の問題に対して、特定の対象に何を聞くのか、ということを明らかにして臨む必要がある。

具体意見例)

- ✓ 改善の余地はある。やろうとしているし、ゼロではないが、まだ追いついていない。特に、意見は聞くが、反映はしていないという印象。【松山：47歳・男性・保険】
- ✓ 具体的な対象があれば答えられる。それがないのでは誰も意見を言いに来ない。例えば北陸新幹線をどう思うかについては、人は来ると思う。【富山：46歳・男性・アルバイト】

(6) 政策評価の取組みについて

- ・ そのような取組みが行われているのは評価できるが、現状の評価書は一般の国民には難しすぎて理解できない。
- ・ 評価書を将来的にコミュニケーションツールとして利用する場合には、言葉、内容、量、ビジュアル面に配慮した、分かりやすく、手に取りやすいものとする必要がある。

第4節 都道府県・政令指定都市職員アンケート

調査対象と手法（再掲）

国土交通省と仕事を共に実施する都道府県・政令指定都市職員（43 都道府県、18 政令指定都市¹¹、約 1200 名程度）を対象とし、国土交通省と良好なコミュニケーションが図られているか、国土交通省の仕事の質に満足しているか、という観点からアンケートを実施した。インターネットを通じてアンケートを実施し、回収数は 754 であった。

（1）単純集計

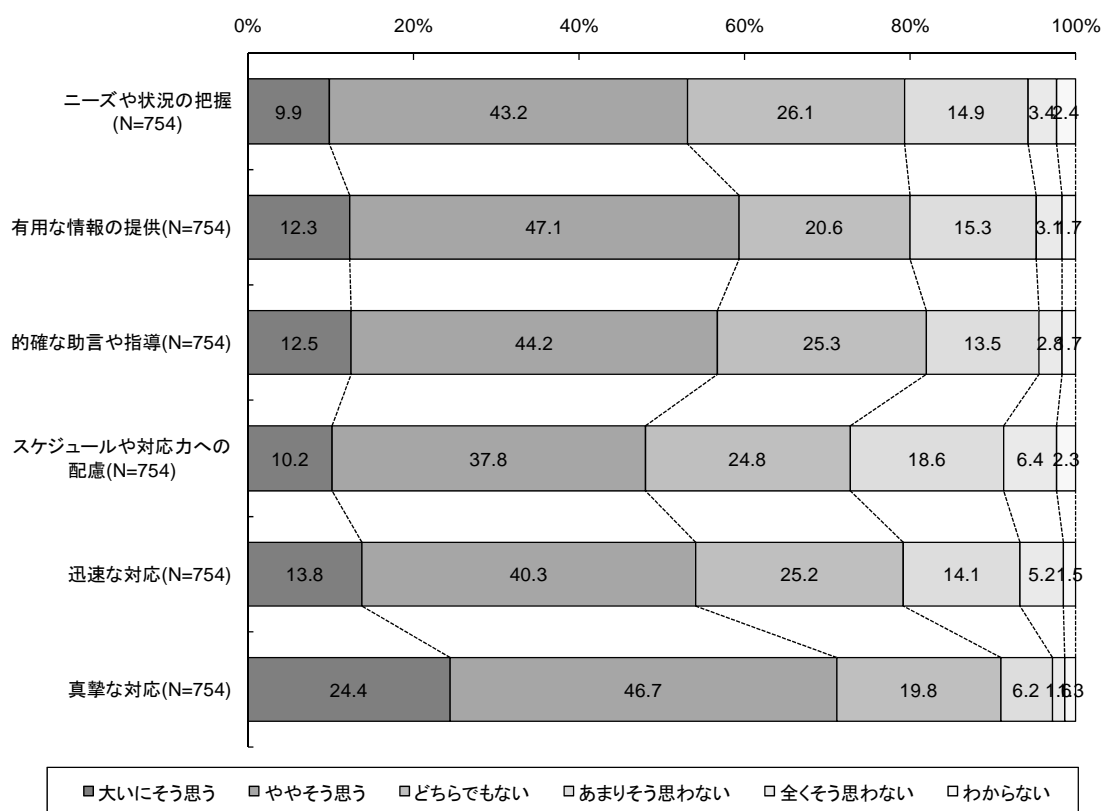
① 国土交通省職員と回答者との間の仕事の質、コミュニケーションに対する印象

国土交通省職員の仕事の質、またはコミュニケーションについては概ね肯定的な評価。

- ・ ほぼすべての項目について、「大いにそう思う」、「ややそう思う」との回答が過半数を占めている。
- ・ ただし、「スケジュールや対応力への配慮」については、肯定的な回答が他の項目と比べると少なくなっている。
- ・ 厳密には質問内容がやや異なるものの、平成 18 年度調査と比較すると、平成 23 年度調査では「スケジュールや対応力への配慮」、「真摯な対応」については平成 18 年度調査よりも肯定的な評価の割合は増加しているが、「有用な情報提供」、「迅速な対応」では肯定的な評価の割合は減少している。

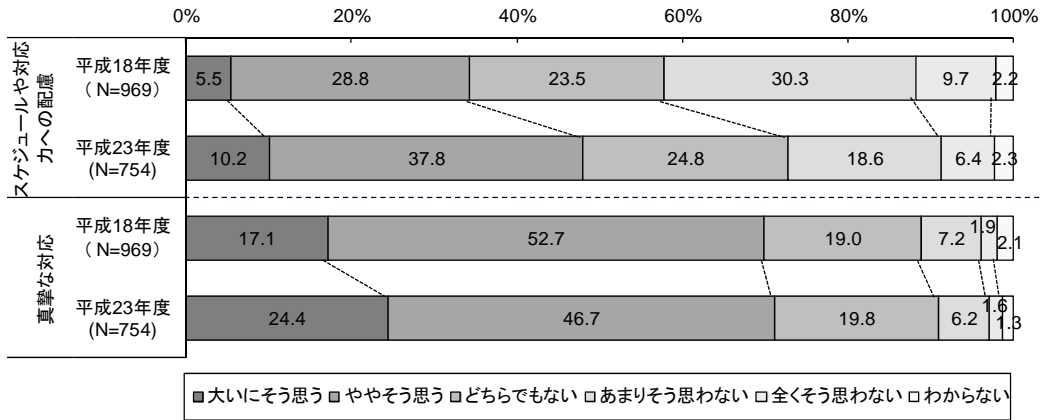
¹¹ 沖縄県、東日本大震災の影響を大きく受けた岩手県、宮城県、福島県、仙台市を除く都道府県、政令指定都市を対象とした。

国土交通省職員と回答者との間の仕事の質、コミュニケーションに対する印象

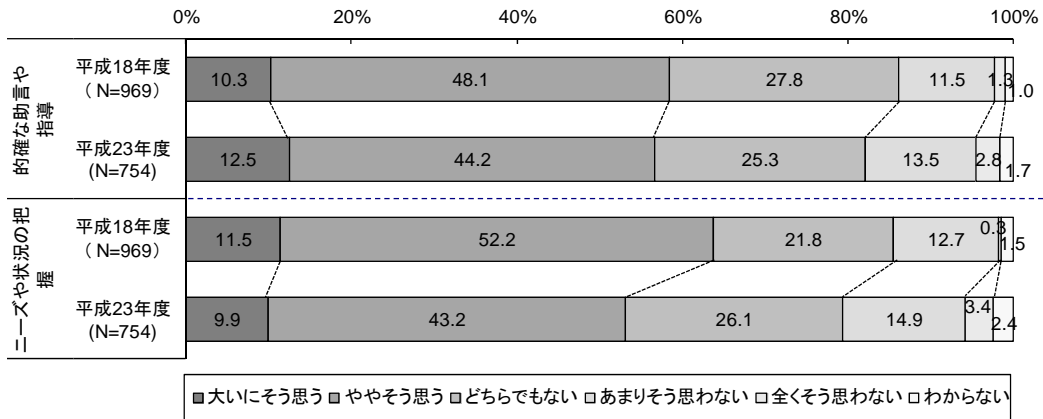


(平成 18 年度結果との比較)

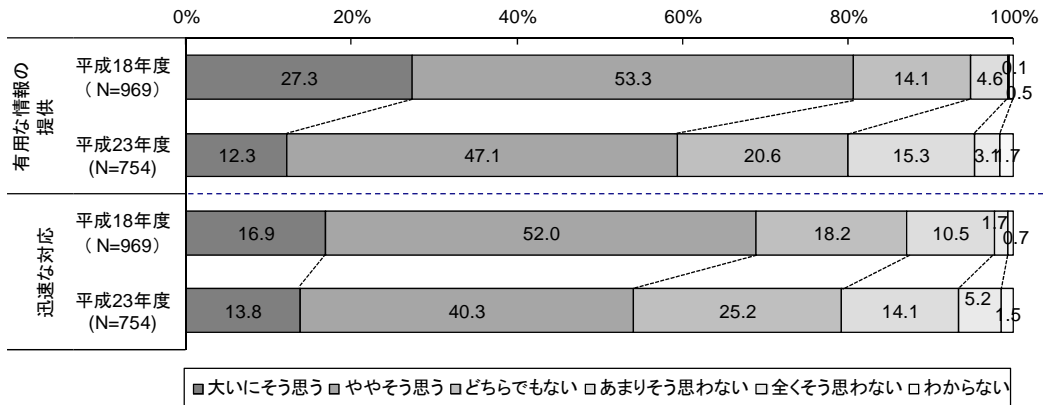
肯定的な評価が増加した項目



大きな変化はみられない項目



肯定的な評価が減少した項目



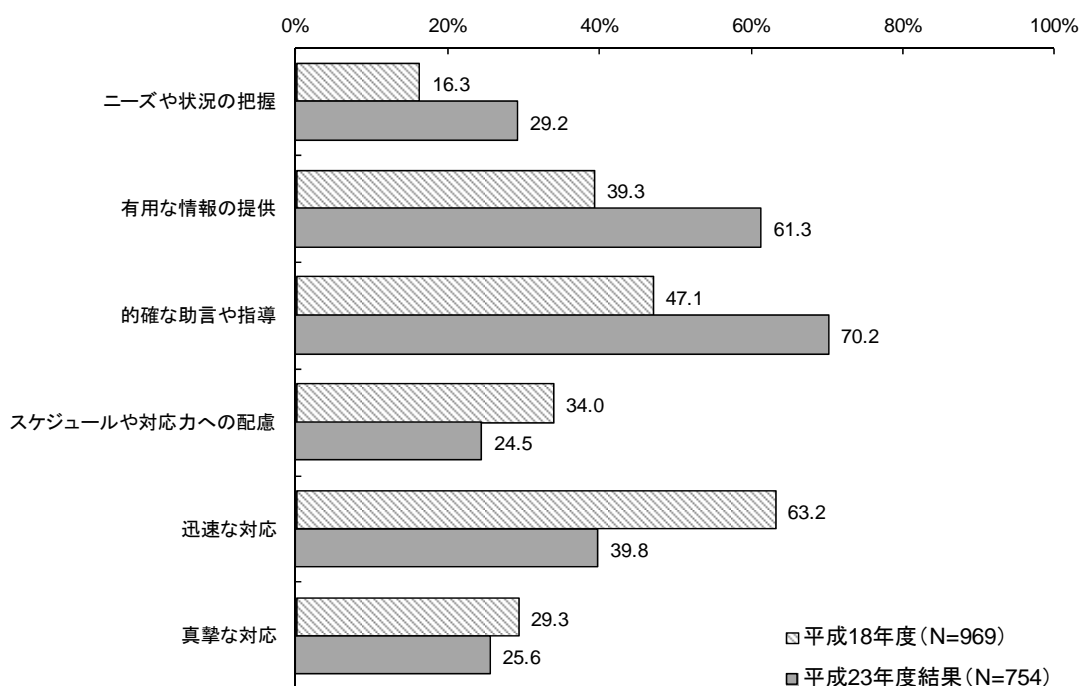
注) ニーズの状況の把握については、平成 18 年度調査では「職員が、皆様に求めていることは明確である」という設問で調査を実施しており、今回の比較は参考。

② 業務において重要と感じるコミュニケーション事項

「的確な助言や指導」、「有用な情報の提供」を重視している自治体職員が多い。

- ・ 重要と感じるコミュニケーションとしては、多い順から「的確な助言や指導」、「有用な情報の提供」、「迅速な対応」である。
- ・ 平成 18 年度調査と比較すると、「迅速な対応」についてのニーズがやや低下し、「的確な助言や指導」、「有用な情報」のニーズが高まっていることが分かる。

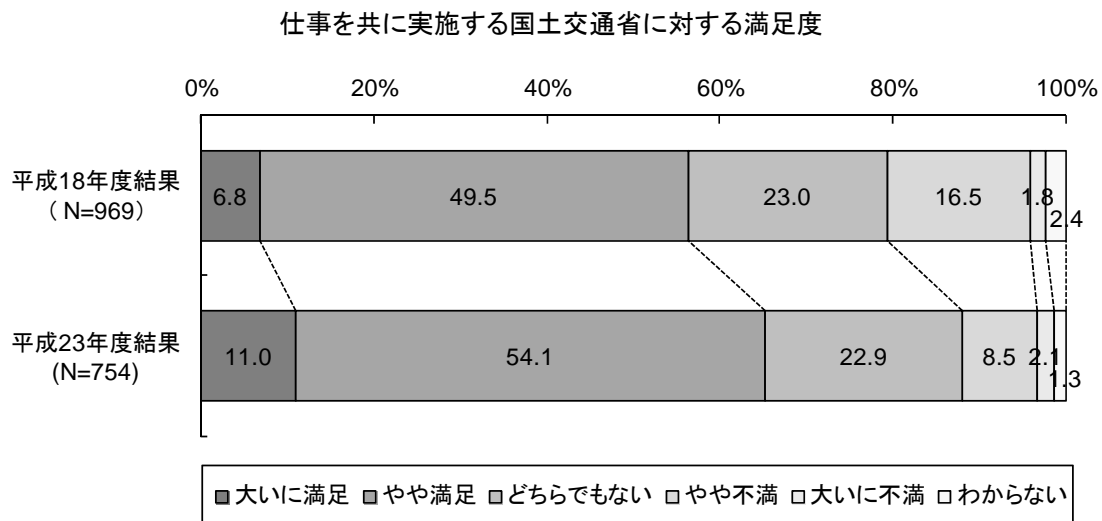
業務において重要と感じるコミュニケーション事項(3つまで複数回答可)



注) ニーズの状況の把握については、平成 18 年度調査では「職員が、皆様に求めていることは明確である」という設問で調査を実施しており、今回の比較は参考。

③ 仕事を共に実施する国土交通省に対する満足度

約 65%の回答者が仕事を共に実施する国土交通省に満足しており、平成 18 年度調査と比較しても、肯定的な回答は増加している。



第5節 民間事業者職員アンケート

調査対象と手法（再掲）

国土交通省と仕事を共に実施する民間事業者の職員を対象とし、国土交通省と良好なコミュニケーションが図られているか、国土交通省の仕事の質に満足しているか、という観点からインターネットアンケートを実施した。対象は平成18年度調査と同様に建設、旅行、鉄道、バス、航空の5業界とした。

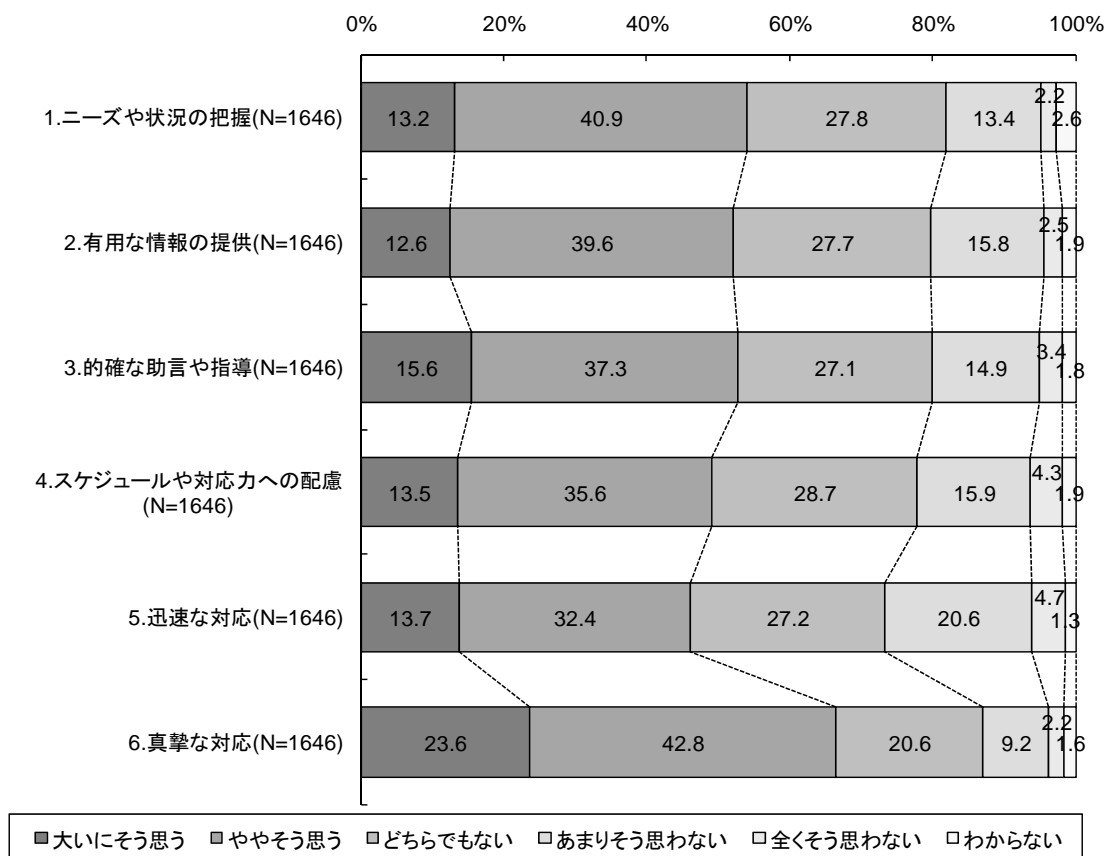
（1）単純集計

① 国土交通省職員と回答者との間の仕事の質、コミュニケーションに対する印象

国土交通省職員の仕事の質、またはコミュニケーションについては概ね肯定的な評価。

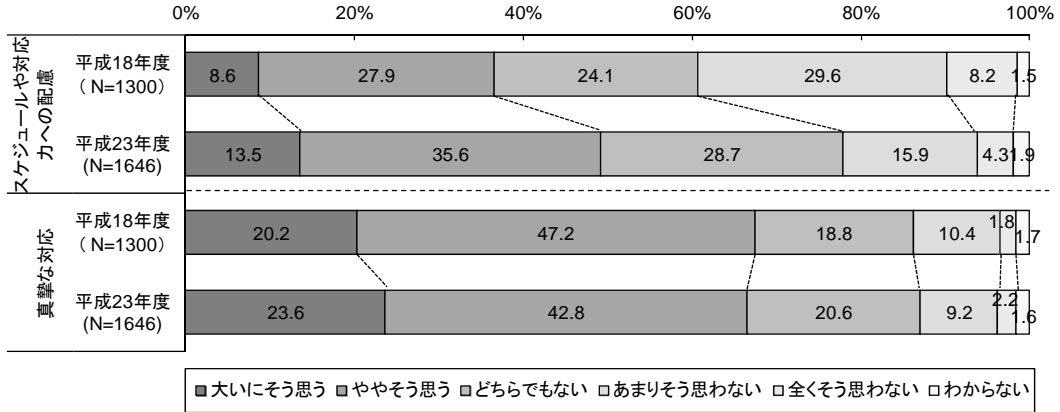
- ・ すべての項目について、「大いにそう思う」、「ややそう思う」との肯定的な評価が否定的な評価を上回っている。
- ・ ただし、「迅速な対応」、「スケジュールや対応力への配慮」については、肯定的な回答が他の項目と比べると少なくなっている。
- ・ 厳密には質問内容がやや異なるものの、平成18年度調査と比較すると、平成23年度調査では「スケジュールや対応力への配慮」については、評価が向上している一方、「有用な情報提供」、「迅速な対応」では肯定的な評価の割合は減少している。

国土交通省職員と回答者との間の仕事の質、コミュニケーションに対する印象
(5業界合計の結果)

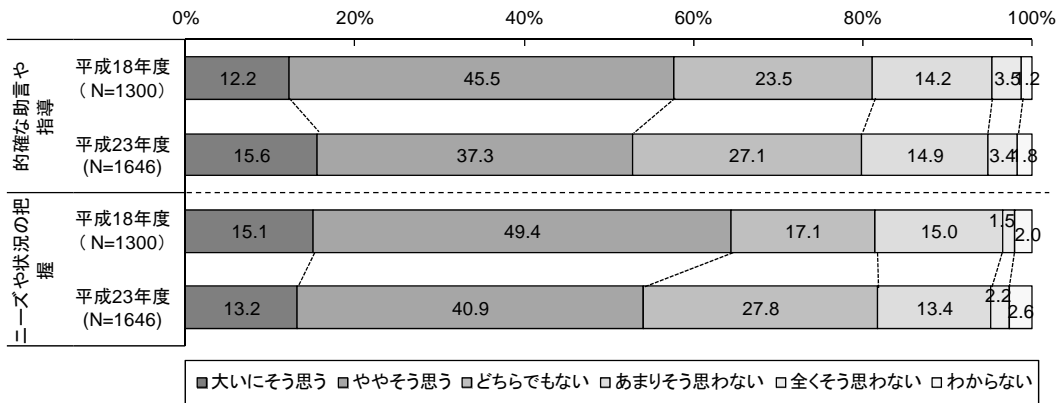


(平成 18 年度結果との比較)

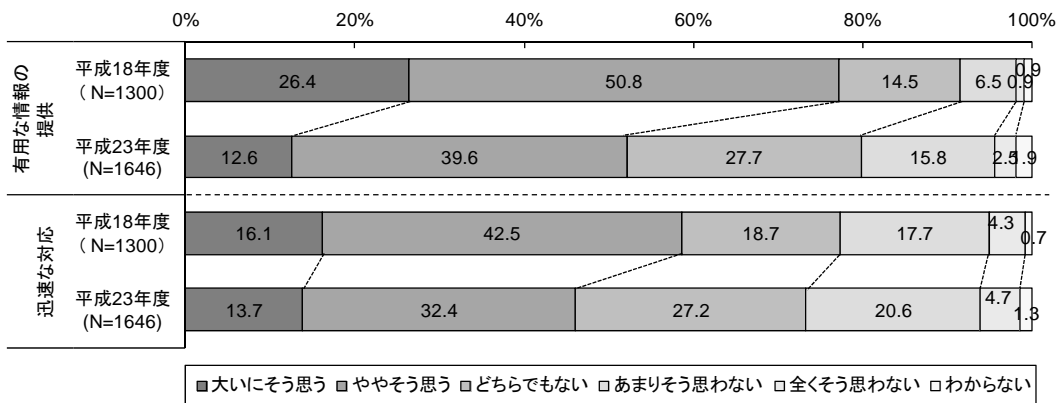
肯定的な評価が増加した項目



大きな変化は見られない項目



肯定的な評価が減少した項目



注) ニーズの状況の把握については、平成 18 年度調査では「職員が、皆様に求めていることは明確である」という設問で調査を実施しており、今回の比較は参考。

国土交通省職員と回答者との間の仕事の質、コミュニケーションに対する印象
 (業界別「大いにそう思う」「ややそう思う」の合計の平成18年度、平成23年度比較)

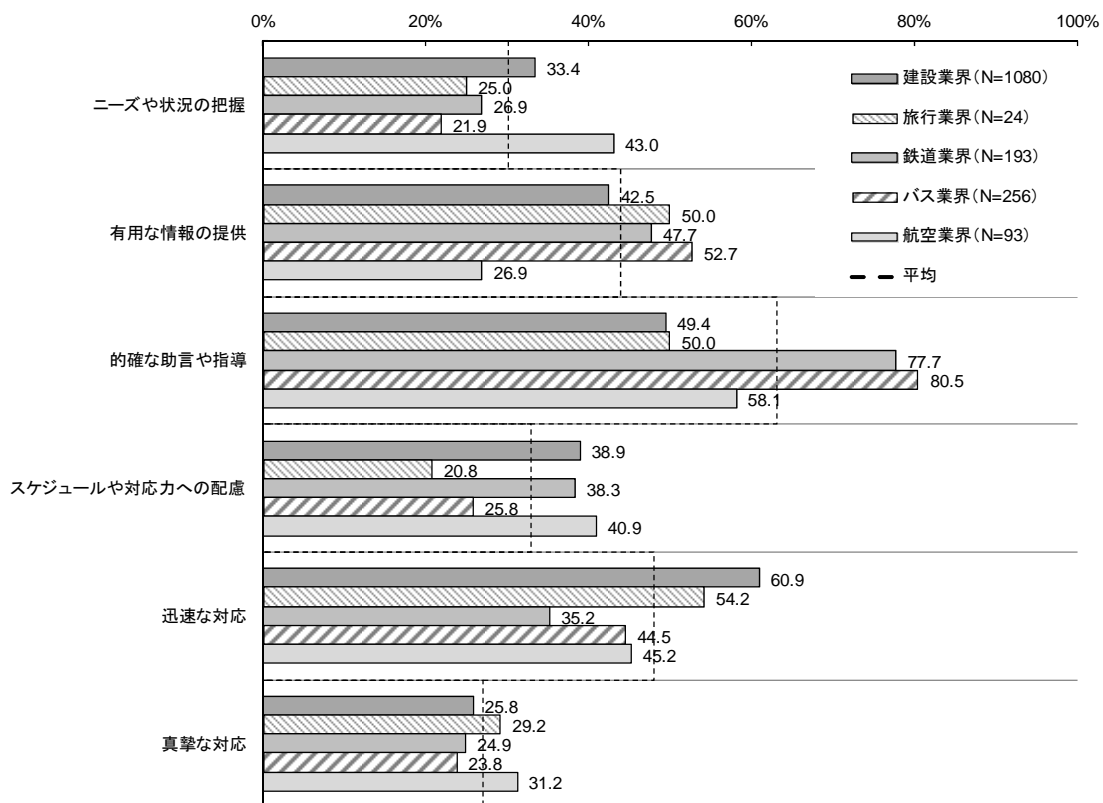
項目	業界	平成18年度	平成23年度	増減
ニーズや状況の把握	建設業界	60.8%	51.3%	-9.5%
	旅行業界	56.3%	37.5%	-18.8%
	鉄道業界	79.4%	61.6%	-17.8%
	バス業界	73.6%	62.9%	-10.7%
	航空業界	62.9%	50.5%	-12.4%
有用な情報の提供	建設業界	72.9%	46.6%	-26.3%
	旅行業界	71.9%	45.9%	-26.0%
	鉄道業界	89.7%	67.3%	-22.4%
	バス業界	90.6%	66.8%	-23.8%
	航空業界	76.7%	45.1%	-31.6%
的確な助言や指導	建設業界	49.3%	45.1%	-4.2%
	旅行業界	56.3%	41.6%	-14.7%
	鉄道業界	76.4%	67.9%	-8.5%
	バス業界	86.8%	76.6%	-10.2%
	航空業界	58.8%	49.5%	-9.3%
スケジュールや対応力への配慮	建設業界	26.5%	44.2%	17.7%
	旅行業界	34.4%	37.5%	3.1%
	鉄道業界	50.3%	57.0%	6.7%
	バス業界	59.4%	67.5%	8.1%
	航空業界	48.6%	43.0%	-5.6%
迅速な対応	建設業界	50.5%	38.1%	-12.4%
	旅行業界	53.1%	45.8%	-7.3%
	鉄道業界	80.6%	64.2%	-16.4%
	バス業界	82.1%	71.1%	-11.0%
	航空業界	59.2%	33.3%	-25.9%
真摯な対応	建設業界	58.8%	62.8%	4.0%
	旅行業界	50.0%	58.3%	8.3%
	鉄道業界	89.1%	76.7%	-12.4%
	バス業界	84.0%	78.9%	-5.1%
	航空業界	74.3%	55.9%	-18.4%

注) ニーズの状況の把握については、平成18年度調査では「職員が、皆様に求めていることは明確である」という設問で調査を実施しており、今回の比較は参考。

② 業務において重要と感じるコミュニケーション事項

的確な助言や指導、有用な情報の提供及び迅速な対応が重要と考えられている。

業務において重要と感じるコミュニケーション事項(3つまで複数回答可)



③ 仕事を共に実施する国土交通省に対する満足度

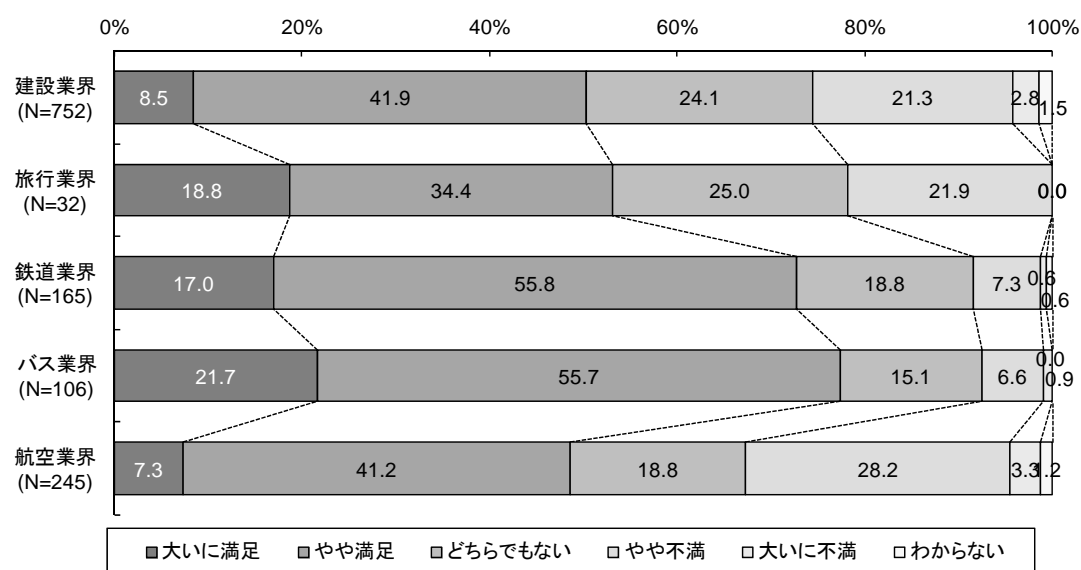
概ね約6～7割の回答者が仕事を共に実施する国土交通省に満足しており、平成18年度調査と比較しても、肯定的な回答は増加している。

業界別に見ると、建設業、鉄道業、バス業において「大いに満足」との回答が増加している。

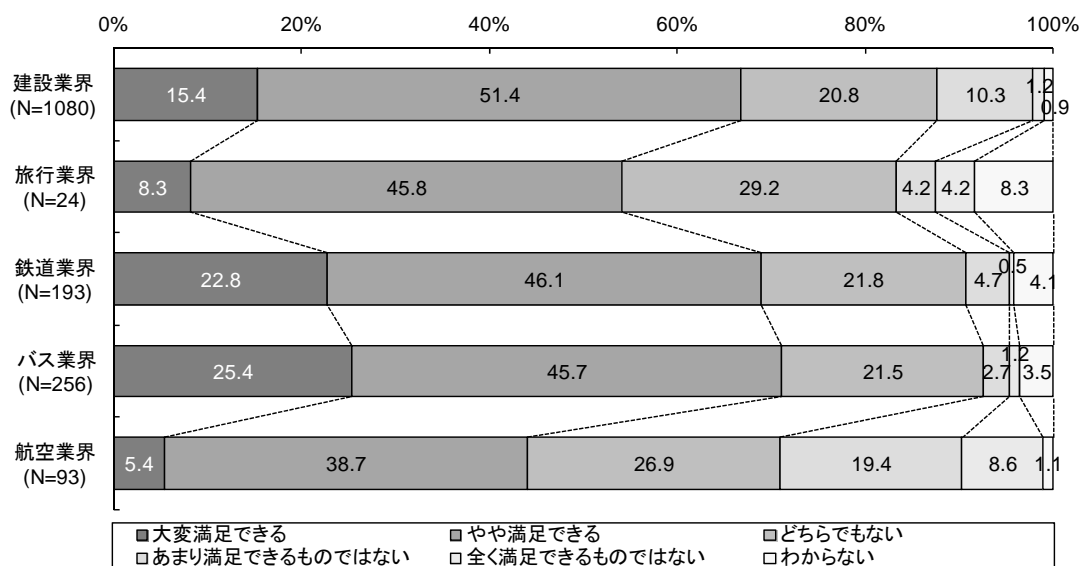
- ・ 航空業については、満足度が他の業界と比べると低くなっている。

仕事を共に実施する国土交通省に対する満足度

平成18年度結果



平成23年度結果



第6節 事例収集

調査概要（再掲）

事例収集では国土交通省の仕事の進め方の改革に係る取組みについて部局単位で収集を行った。

収集対象とした事例は、前回同様の成果主義、局横断的な取組み、国民参画、アカウンタビリティのアウトカム目標に係る取組みに加えて、今回調査では、アウトカム目標である国民本位で効率的な質の高い行政に関する取組みとして、自治体・事業者等と連携した取組に関する事例も収集対象とした。取組みは、原則平成18年度の政策レビュー以降となる、平成19年度から開始したものを対象とする。ただし、平成18年以前から開始されているものでも、継続的に実施しており、より一層の効果を発揮している事例は対象とする。

収集の際の視点は、前回調査時と同様に、各種の取組みのうち、①当初想定を上回る成果を挙げた事例、先駆的事例、②今後解決すべき課題が浮きぼりになった事例（今後の参考となる課題が明らかとなった事例）の2つを設定した。

なお、今回の調査では、平成18年度政策レビューに掲げられた対応方針に係る事例を優先的に収集し、前回政策レビュー以降の国土交通省における課題への対応状況を把握することに努めた。

収集事例は合計162件であった。下記のその内の16事例の概要を記載する。

（1）成果主義

成果をあげた先行事業の実例や効果を踏まえつつ他地域に波及展開していくような取組み、新たな広報ツールを活用した職員のアウトカム意識高揚や進捗管理を進める取組み、過去の政策評価結果を勘案した既往の取組みの改善など、成果主義の一層の推進に係る取組み事例が確認された。

- 平成18年度政策レビューでは、成果主義に係る好事例の情報共有や、成果主義を基本とした取組みの波及展開等をすべきといった対応方針が掲げられていた。下記の「関東管内におけるBRTの推進」の事例は、成果を挙げた新たな都市交通システムの導入実例を踏まえつつ、未導入の他地域への波及展開を進めている好事例であると考えられる。

テーマ	関東管内におけるBRT (Bus Rapid Transit) の推進 [関東運輸局]
概要	・ 藤沢市、厚木市、千葉市(幕張新都心地域)など、バス利用が多く、かつ安全性・速達性・利便性などの向上が課題となっている地域において、連節ノンステップバスの導入と、それに合わせたPTPS(公共車両優先システム)他の新たな交通システムを構築。
特徴	・ BRT導入により大量輸送(大型バス2台分)の実現。 ・ 利便性や安全性、速達性等の向上に資する各種仕組み(例:交通空白地へのフィーダーバスとの接続、車内で鉄道乗り継ぎ情報提供、ICカード専用乗車口設置による2名同時乗車等)の連携実施。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 導入実例や効果等を踏まえた他地域における導入推進(例:石岡市・小美玉市、町田市等)。
効果	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者利便性の向上(例:駅前交通渋滞・駅前バス待ち時間短縮、PTPS 導入及び走行環境改善に伴う定時性向上、2名同時乗車及び急行運行による速達性の向上など) ・ 輸送力増強による燃費効率の向上に伴うCO₂の削減。 など

・平成18年度政策レビューでは、成果主義の浸透に資するよう、様々なツール・機会(広報誌やHP等)を利用して、アウトカム意識や政策目標を広く職員を対象に啓発・周知するという対応方針が掲げられていた。下記の取り組み事例は、新たな広報誌を活用しつつ、組織内外の情報共有・アウトカム意識高揚を図るとともに、目標達成に向けた事業の進捗管理を実現する取り組みである。

テーマ	事業進捗管理に資する内部広報紙・「第二阪和 Letter」 [近畿地方整備局 浪速国道工事事務所]
概要	・第二阪和国道部分供用に向けた進捗管理支援のために、内部広報誌「第二阪和 Letter」を発行・活用。
特徴	<ul style="list-style-type: none"> ・事業の進捗管理や目標達成へのメッセージの発信、さらには現場の士気向上を目的とした、内部広報誌を活用した情報共有(平成22年6月より、毎月1号発行)。 ・事務所職員のみならず、本局担当課や、関係自治体、施工事業者へも配布を拡大。
効果	<ul style="list-style-type: none"> ・供用に向けた関係者間の一体感・連帯感醸成や、関係機関協議の円滑化に効果を発揮。 ・現場の士気向上や社内・現場内の情報共有に寄与(職員におけるアウトカム意識の向上)。 ・工程厳守の周知徹底による目標や工程管理への効果。 など

・成果主義の浸透に向けては、政策評価の結果で明らかになった課題への改善を進め、さらに施策効果の高い取り組みを創造・展開していくという視点が重要である。下記の気象庁による事例は、過去の政策レビューにおいて指摘された改善方向を踏まえて取り組みを見直し、関係機関にとってより有益な情報提供をおこなうようになった好事例であると考えられる。

テーマ	市町村ごとの気象警報・注意報 [気象庁]
概要	・平成22年5月より、市町村名を明示した気象警報・注意報の発表を開始。
特徴	<ul style="list-style-type: none"> ・平成16年度政策レビューにおける、気象警報を市町村単位で発表すること等の改善の方向性が示されたことを踏まえての取り組み(政策レビューを踏まえた改善事例)。 ・市町村毎に気象警報・注意報の基準を設定し、より災害との対応のよい指標とした。
効果	<ul style="list-style-type: none"> ・防災関係機関にとって、“より分かりやすい内容となった”との評価を得た。 <p>[参考:気象庁平成22年度利活用状況調査より]</p> <ul style="list-style-type: none"> -自市町村の発表について:「よりわかりやすくなった(93%)」、「より危機感を持つようになった(80%)」など

(2) 局横断的な取組み

連携・総合化に向けた組織の幹部職員等による会議体の設置や、局横断的な担当者間の連携によって総合的な施策を進める取組み、また、研修などを活用した連携意識醸成に資する取組みなど局横断的な取組みの一層の推進に資する事例が確認された。

- ・平成 18 年度政策レビューでは、組織の幹部職員による連携・総合化の意識付けの必要という対応方針が掲げられていた。下記の「中国地方連絡調整会議」は、地方運輸局及び地方整備局の幹部職員が定期的に検討・調整を図る会議体として設置されたものであり、施策・体制などの緊密な連携を実現しようとするものである。

テーマ	中国地方連絡調整会議の設置 [中国運輸局＋中国地方整備局]
概要	・中国地方に係る国土交通行政の所掌業務の円滑な推進と総合的で整合の取れた政策展開を図っていく取組みとして「中国地方局連絡調整会議」を設置。
特徴	・中国地方に係る国土交通行政の諸課題について、両局で共通する課題や主要な施策について検討と共有[メンバー:中国地方整備局(局長、副局長、総務部長、企画部長)、中国運輸局(局長、次長、総務部長、企画観光部長、交通環境部長)。原則四半期に一度開催。 ・防災・危機管理分野での連携施策、連携体制など緊密な連携を実施。
効果	・防災・危機管理分野に係る国土交通行政の連携を強化。迅速な災害対応が可能に。 例:整備局BCPネットワークを活用した、リアルタイム道路情報等を共有。 例:緊急時における運輸局と整備局、本省との通信手段の確保と情報共有を実現。

- ・平成 18 年度政策レビューでは、局横断的な取組みの浸透に資するよう、人事・研修などに関しても、従来に増して職員の連携意識醸成を進める取組みを進めていくべきという対応方針が掲げられていた。下記の取組み事例は、バリアフリー社会の実現という局横断的な施策展開が必要な分野について、新規採用時に合同の意識醸成をおこなうものであり、前回政策レビューの指摘事項を反映した取組みであると言える。

テーマ	合同新規採用職員研修におけるバリアフリー教室の開催 [中部運輸局＋中部地方整備局]
概要	・バリアフリー新法を契機に、バリアフリー化促進のために、中部運輸局及び中部地方整備局で、平成 18 年度より打ち合わせを実施。 ・バリアフリー化の必要性と施策の理解を深めるため、新規採用職員を対象に研修を実施。
特徴	・中部運輸局及び中部地方整備局が合同でおこなう新規採用職員研修で、実践的な内容の講義・疑似体験を実施。必要性・理解に係る効果的な習得を推進。 ・中部地整・中部技術研究所のバリアフリー体験歩道の活用、バリアフリーに係る NPO の講師招聘など理解増進に資する工夫を実施。
効果	・中部運輸局及び中部地方整備局の両局職員のバリアフリーに関する意識向上。 ・両局連携による自治体訪問(H22 年度:3自治体)等により、地域での構想づくり等を支援。

- ・局横断的な取組みの浸透に向けては、施策の立案・展開の現場において常に連携や総合化を意識する必要がある。下記の取組み事例は、社会資本整備を担う地方整備局と、公共交通や観光振興を担う運輸局の担当者間の連携により、総合的な取組みを進める好事例であると考えられる。

テーマ	今城塚古墳公園・JR高槻駅前整備事業の実施 [近畿運輸局＋近畿地方整備局]
概要	・ 地域主体(自治体、市民、有識者、各事業者等)、各管理者(公共交通管理者、公安委員会等)及び近畿地方整備局・近畿運輸局等の連携・参画による、「観光まちづくりアドバイザー会議」・「バリアフリー基本構想策定委員会」等の立ち上げ・検討。
特徴	・ 旧建設の社会資本整備担当者と、旧運輸の観光振興担当者ととの連携による、より効果的な観光施策の立案支援。(局横断的な担当者間の連携) ・ より一体的・連続的なバリアフリーなまちづくりの検討(運輸局<鉄道・バス等の公共交通>＋地方整備局<道路・公園等の社会資本>＋公安委員会<信号・横断歩道等>)。
効果	・ ソフト(ルート設定やイベント等)とハード(社会資本等)の両面からの意識向上。 ・ 多様な主体の協力によるバリアフリー基本構想の策定と、継続協議会の設置。など

- ・局横断的な取組みに加えて、省庁横断的な施策の連携や総合化を進めることも重要である。下記の取組み事例は、“歴史まちづくり”という省庁横断的な政策分野において、文部科学省や農林水産省という関係省庁との連携を図るとともに、省内においても各局(都市局、住宅局、道路局等)が連携して、質の高い事業を展開しようとする取組みである。

テーマ	省庁連携による歴史まちづくりの推進 [都市局]
概要	・ 市町村における歴史まちづくりの取組みを3省庁連携(文部科学省、農林水産省、国土交通省)により支援。
特徴	・ 文化庁による文化財保存修理、農林水産省による農業用水路修復等とともに、市町村における歴史まちづくりの取組みを総合的に支援。 ・ 省内においても、都市局内だけでなく、住宅局、道路局等との連携により、市町村の歴史まちづくりに係る社会資本整備を支援。
効果	・ 国・市町村のまちづくり部局と文化財部局の連携強化による質の高い事業を実施。 ・ 国土交通省の支援事業による整備においても、計画に基づき、市町村が文化庁等の関係省庁と連携しながら進めることで、より質の高い事業を実施。

(3) 国民参画

新聞広告・ラジオ放送など多種多様な媒体活用による参画促進と効果検証に係る取組み、国民にとって分かりやすいツール（例：サインボード等）によって活動を周知・活性化するような取組み、国民参加の動機づけとなる“やりがいのある活動機会”を設定する取組みなど、国民参画の一層の推進に係る取組み事例が確認された。

- ・平成 18 年度政策レビューでは、国民参画の取組みの実施方法及び周知方法について、地方局、事務所の単位で改めて検討することが対応方針として掲げられていた。下記の取組みは、地方整備局における制度の普及や認知度の向上に向けて、ポスターやチラシはもとより、新聞広告やラジオ放送など多様な媒体を活用しつつ参画を促し、加えて効率的・効果的な広報手段を検証した事例である。

テーマ	みなとオアシス制度の普及、みなとオアシス Sea 級グルメ全国大会 in 三原の開催 [中国地方整備局]
概要	<ul style="list-style-type: none"> ・国民に受け入れやすいグルメを通じたイベントによる、みなとオアシス制度の認知度向上・普及と広報効果の検証。 <small>注)みなとオアシス:港の施設やスペースを活用して、住民参加型の継続的な地域振興に係る取り組みが行われている施設・地区を認定し、みなとを核としたまちづくりの促進とみなとの利便性向上を図るもの。</small>
特徴	<ul style="list-style-type: none"> ・地元開催市との連携による効率的、効果的な広域広報を実施。 ・主な広報ツールは、「①ポスター、チラシ等による広報」、「②中国みなとオアシス協議会HPに特設コーナーを設置」、「③開催市による新聞広告、ラジオ放送」、「④県及び近隣市のイベントとの連携広報」、「⑤開催市との同時プレスや市の広報誌への掲載、報道レク」等。

- ・国民参画の推進に向けては、取組みの意義の周知とともに、国民が参加しやすい仕組みを検討することが重要である。下記の「ボランティア・サポート・プログラム」の取組みは、国民にとって分かりやすいサインボードというツールを活用し、取組みを周知するとともに、活動の活性化を一層進める好事例であると考えられる。

テーマ	ボランティア・サポート・プログラム [道路局]
概要	<ul style="list-style-type: none"> ・住民グループ等・道路管理者・市町村の役割分担のもと、道路の美化清掃を実施。 ・市民団体等の直接的な参画を実現。コミュニティの活性化や地域・企業の社会貢献活動への活発化にも期待。
特徴	<ul style="list-style-type: none"> ・「実施団体」(＝ボランティア活動を行う住民グループ等)が、道路脇の簡単な清掃や美化活動を行うことを「協定」で確認し、その「協定」の内容に従って活動を実施。 ・道路管理者は、実施団体名入りのサインボードを立てて、実施団体の活動を公表。
効果	<ul style="list-style-type: none"> ・本格導入以降、実施団体は着実に増加(平成 23 年末段階で 2,258 団体)。アンケートでは、9割の回答者が「道路に対する親しみが増した」と回答。 ・サインボードの設置により、「ゴミのポイ捨て防止」、「活動の励み」、「活動の PR」等に寄与。

	サインボードへの満足度も高い。
--	-----------------

- ・ 下記の取組みは、やりがいのある活動機会の設定や、人材・組織の育成など、国民参加への動機づけを行う好事例であると考えられる。

テーマ	国営滝野すずらん丘陵公園の運営管理への多様な主体の参画 [北海道開発局]
概要	・ ボランティアによる森林管理や公園利用プログラムの提供、市民活動や地域イベントの公園利用など、公園の運営管理への多様な主体の参画を推進。
特徴	<ul style="list-style-type: none"> ・ ボランティアが中心になって提供するプログラム(例:森のガイドツアー、滝野・森の楽校等)を、滝野公園の“看板プログラム”とするなど『やりがいのある活動機会』を整備。 ・ 定期的な各種研修会の開催による『ボランティアの育成』を推進。
効果	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「地域とのパートナーシップ」と「公園利用者サービス」の両面の向上。 ・ 具体的には、①ボランティアによる森林管理②ボランティアによる公園利用プログラムの提供、③市民活動や地域イベントへの公園利用等。

(4) アカウンタビリティ

ワークショップ手法等を活用して地域主体と双方向のコミュニケーションを実現した取り組み、従来の広報活動の分析を踏まえて職員意識を高揚させるとともにマスコミへの情報提供・掲載を大幅に増加させた取り組み、アカウンタビリティに係る取り組みの効果を国民や職員に分かりやすく周知・浸透させた取り組みなど、アカウンタビリティの一層の推進に係る取り組み事例が確認された。

- ・平成 18 年度政策レビューでは、アカウンタビリティの推進に向けて、事業・施策に係る情報提供、意見収集及びフィードバックという“双方向コミュニケーション”を積極的に行うべきという対応方針が掲げられていた。下記の取り組みは、河川環境・空間の整備にあたり、ワークショップ手法等を活用しつつ、地域主体と双方向のコミュニケーションを実現した事例である。

テーマ	那賀川総合水系環境整備事業 [四国地方整備局 那賀川河川事務所]
概要	・阿南市が進める「阿南光のまちづくり」と連携を図りながら、中心市街地のにぎわいの核となる魅力ある水辺を創出し、拠点整備に加えて拠点間のネットワークを整備することにより、市民の憩いや交流の場、スポーツやレクリエーションの場となる河川空間を創出する事業。
特徴	<ul style="list-style-type: none"> ・地元商店街、市民団体、地域住民等が参加した<u>ワークショップ</u>を設置し、<u>地域の意向を反映した計画づくり</u>。(双方向のコミュニケーション) ・維持管理についてもワークショップで議論されており、清掃活動など地域によって実施されている。
効果	<ul style="list-style-type: none"> ・地元住民主体の清掃活動展開など、地域と一体となったまちづくりを実現(本事業の実施箇所では、アドプトネットワーク那賀川において年3回の河川清掃が行われており、地域の桑野川に対する愛着や関心の深さが伺える)。 ・ワークショップでは、整備後の施設管理まで視野に入れた計画が策定されたため、施設完成後の地元、阿南市、国土交通省の管理区分をスムーズに設定することができた。 など

- ・平成 18 年度政策レビューでは、アカウンタビリティを積極的に行うべく職員のモチベーションを高めることや、マスメディアへの積極的な対応を図ること等が対応方針として掲げられていた。下記の中部地方整備局による「広報分析を活用した積極的なアカウンタビリティの推進」の事例は、既往の広報活動を指標化・分析するとともに、広報への職員意識向上を実現した事例である。改革の結果、記者発表数及び新聞掲載数も大幅に増加するなど成果を挙げている。

テーマ	広報分析を活用した積極的なアカウンタビリティの推進 [中部地方整備局]
概要	・ 道路事業広報について、広報計画の策定・実施、実績の集計及び分析、次期広報計画への反映、PDCA サイクルによる広報業務の改善を図り、積極的な広報業務(アカウンタビリティ)の推進のための取り組みを実施。
特徴	・ 広報の未実施内容を分析し、課題と対応策について、広報担当職員に周知を図り、職員及び他職員の意識向上、職場内での情報共有による円滑な広報の推進を図るなど、広報に対する意識が向上。 ・ さらに、この意識向上が追加広報の実施にも繋がった。
効果	・ 活動状況のフォローアップとして、 <u>マスメディアへの情報提供・情報掲載数を事務所毎に集計。結果を共有することにより、各事務所の担当者の刺激に繋がり、好循環となった</u> 記者発表数:前年度比で2.7倍に増加(平成21年度:146件⇒平成22年度:394件) 新聞掲載数:前年度比で2.3倍に増加(平成21年度:157件⇒平成22年度:364件)

- ・ アカウンタビリティを一層進めていくためには、アカウンタビリティに係る活動による効果を把握し、国民等にPRするとともに、職員にも周知・浸透させていくという視点が重要である。下記の事例は、アカウンタビリティの一環として実施したPI(パブリック・インボルブメント)による事業の円滑化・早期化等の効果を、国民等に対し分かりやすく情報発信することに加え、職員にその効果が周知・浸透された好事例であると考えられる。

テーマ	PIによる早期の効果発現を分析し広報を実施 [北陸地方整備局 金沢河川国道事務所]
概要	・ 整備計画が決まらぬまま10年以上が経過していた国道8号・加賀拡幅について、全国で初めてPI手法を導入。あわせて効果の分析を実施。
特徴	・ 積極的な住民参画により、行政と住民の信頼関係の構築に寄与。 ・ 事業期間の短縮などのPIによる効果を分かりやすく分析。PI効果を国民に向けて情報発信するとともに、職員への効果浸透を図った。
効果	・ 用地取得の円滑化に寄与(例:幅杭打設・用地測量前に、権利者が、用地取得の対象になるか否かの判断及び代替地の詮索等に十分な時間を確保することができた。) ・ PIによる効果発現の確認を踏まえ、当該事務所における新規同種事業についてもPI手法を採用するなどの取組みを進める方針となっている。

(5) 国民本位で効率的な質の高い行政

関係する多様な主体のそれぞれの立場に立った分かりやすい活動指針等を共有する取組み、関係事業者等との密接な意見交換・状況把握等を経て方針・事業を実施している取組み、多様な関係主体との連携によりプロモーションを進める取組みなど、自治体・事業者等とのより望ましい関係の構築に係る取組み事例が確認された。

- ・自治体・事業者等とのより望ましい関係の構築に向けては、関係する多様な主体のそれぞれの立場に立った分かりやすい活動指針等を共有することが重要である。下記の国土政策局による取組は、美しく豊かな国土を国民全体で支える国土の国民的経営の実践に向けて、国民、企業、各種団体等が日々の暮らしや事業活動において、活動に取り組みきっかけやヒント等を整理したものであり、多様な主体との関係構築に資する好事例であると考えられる。

テーマ	国土の国民的経営実践ガイドブック [国土政策局]
概要	・「国土の国民的経営」の実現に向けて、国民、企業、各種団体等が日々の暮らしや事業活動において、活動に取り込むきっかけとなるようにガイドブックを作成・公表。
特徴	<ul style="list-style-type: none"> ・(20年度:第Ⅰ部):多様な主体(国民個人、企業、市民団体等)が、日々の暮らしや事業活動の中で、「国土の国民的経営」の活動に取り組むきっかけとなるよう、活動イメージ・意義・楽しさ・アドバイスなどを整理。 ・(21年度:第Ⅱ部):多様な主体が森林、里山、農地等を適切かつ持続的に活用していく活動を紹介するとともに、新しく活動を始めようとする際に必要な情報・ノウハウを整理。 ・(22年度):活動を実践していく際に、予めお伝えしておきたい国土の実態や、活動をより持続的なものにしていくために参考となる取組やノウハウなどを集約し、内容を更新。
効果	<ul style="list-style-type: none"> ・都道府県、政令指定都市、市区町村にガイドブックを配布。HP上で自由にダウンロードできるように公表(年間約3,500件の閲覧)。その他、講演、研修、会議資料として提供。 ・国土形成計画(全国計画)のモニタリングにおける意識調査では、一般国民の「国土の国民的経営」に向けた取組の参加率は、約4割となっている。

- ・事業者等とのより望ましい関係の構築に向けては、施策の実現を展望して、関係事業者等との密接な意見交換や状況把握等を進める必要がある。下記の観光庁による「官民合同の国内旅行振興キャンペーン」の事例は、国内旅行振興を進めるため、観光・交通事業者等の民間事業者と密接な意見交換や意見聴取を行いつつ、方針を定め、事業を実施した実例である。

テーマ	官民合同の国内旅行振興キャンペーン [観光庁]
概要	<ul style="list-style-type: none"> ・東日本大震災の影響による国内旅行の需要の冷え込みを受け、官民合同の国内旅行振興キャンペーン「がんばろう！日本」を開始。 ・観光・交通業界等と一体となって、旅行を通じた被災地への直接の支援に資する取組みや、風評被害の払拭につながる取組みを実施。

特徴	<ul style="list-style-type: none"> ・ 東日本大震災以降、<u>観光・交通事業者等と定期的な意見交換を実施し、関係者から旅行需要の動向・現状について聴取するとともに、官民一体のキャンペーンの実施方針を策定。</u> ・ 主な役割分担は、キャンペーンポータルサイトは(社)日本観光振興協会が作成し、観光・交通事業者が旅行商品情報等を提供。観光庁は、消費者向けの国内旅行需要喚起及びポータルサイトに消費者を誘引する各種宣伝・広告を実施。
効果	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>関係者が積極的にキャンペーンに関与し、国内旅行需要の喚起に向けた確実なメッセージの発信</u>ができた。(キャンペーンの主旨に沿った商品造成等)

- ・ 上記同様に、下記の九州運輸局による「九州インバウンド・ビジネス・フォーラム 2011」では、自治体、鉄道事業者、金融機関、流通業界等の多様な主体との連携を進め、新たな商品や魅力的な商品づくりを後押しできるようなプロモーションが続けられている。

テーマ	「九州インバウンド・ビジネス・フォーラム 2011」の開催 [九州運輸局]
概要	<ul style="list-style-type: none"> ・ 将来、多くのインバウンド旅行者が見込まれる中国に向けてビジネス・フォーラムを実施。 ・ 具体的には、中国市場を対象に旅行会社関係者を 45 名、メディア関係者を 5 名招請し、インバウンド・ビジネス・フォーラムを開催する。
特徴	<ul style="list-style-type: none"> ・ 長崎県との連携: 就航予定の長崎～上海経路について、同航路を観光商品として PR ・ 九州旅客鉄道との連携: 外国人旅行者に鉄道の利便性を PR するために連携 ・ 地域の金融機関との連携: 九州内の物産を紹介し観光商品として PR するために連携 ・ 日本百貨店協会との連携: 富裕層に向け、美容・健康関連素材を紹介するミニツアーを実施
効果	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各機関と連携することにより、九州の観光に関するメニューの多様性を PR (例: 航路・鉄道などの旅行商品の多様性、物産などの旅行商品組み込みの可能性、美容・健康などの旅行商品としての可能性等)。 など

第7節 東日本大震災に関する調査結果

調査概要（再掲）

平成23年3月11日に発生した東日本大震災は東北地方を中心に我が国に甚大な被害をもたらした。我が国の災害対策や安全の確保を使命の一つとする国土交通省では、他の省庁との連携を取りつつ、この未曾有の被害に対して全庁的な対応を行っている。

例えば、東北地方整備局が主導した、「くしの歯作戦¹²」は、その後の救援活動の円滑化に大いに貢献し、活動に対する賞賛の意見が寄せられている。一方で、災害対策を司る機関である国土交通省としては、今回のような甚大な被害から反省すべき点も多いと考えられる。また、被災地を中心として、今後の復興における国土交通省の役割は重要であり、自治体等からの期待も大きい。

このように、東日本大震災の発生およびその対応においては、国土交通省へ寄せられる期待、改善すべき点等が顕在化し、省としてのあり方を再認識すべき状況と考えられる。そこで今回の調査では、東日本大震災への国土交通省の対応が、省の仕事に与えた影響や、自治体や事業者等の評価を把握することを目的に、各種アンケート、事例収集において、東日本大震災に関する設問を設定した。

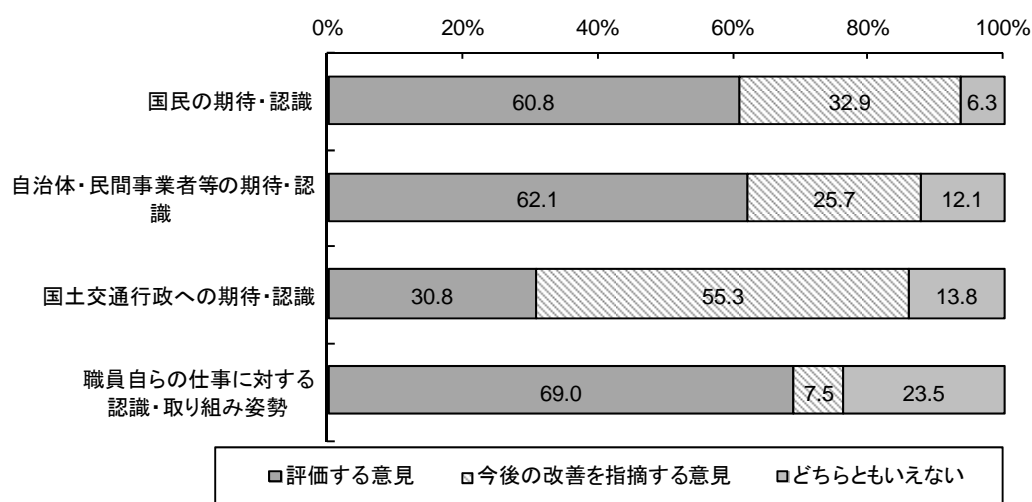
項目	東日本大震災に関する内容
職員アンケート	東日本大震災発生以降における国民や自治体、民間事業者からの国土交通省の対応への評価や、自らの仕事に対する認識の変化について把握
都道府県・ 政令指定都市職員 アンケート	東日本大震災以降における国土交通省の対応や、災害対策における国土交通省とのコミュニケーション等について
民間事業者職員 アンケート	
事例収集	東日本大震災に関連する各局の取組みについての事例収集

¹² 東日本大震災において津波により大きな被害を受けた沿岸部への救援活動を円滑に行うために、東北道、国道4号の縦軸ラインから各被災地への横軸ラインを整備した復旧活動。本活動により沿岸部被災地への地上交通が可能となり、東北地方整備局及び地元建設業者等の迅速な行動に対して賞賛の意見が寄せられた。

(1) 職員アンケート結果

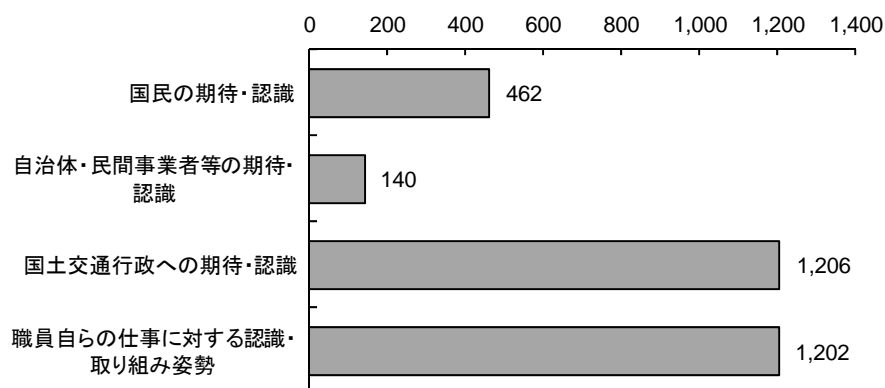
- ・ 「東日本大震災以降、国民やステークホルダーの国土交通行政への期待・認識、また自らの仕事に対する認識、取り組み姿勢等について変わった点があればそれをご記入ください。」という自由記入の設問を設定したところ、3,010の回答を得た。
- ・ これらの意見を分類したところ、「国土交通行政への期待・認識」と「職員自らの仕事に対する認識・取り組み姿勢」に関する意見が多く寄せられた。（※自由記入のため厳密な区別は難しい点には留意が必要）
- ・ 国土交通省に寄せられる「国民の期待・認識」、「自治体・民間事業者等の期待・認識」について言及する意見では、評価する意見が概ね6割程度を占めた。例えば、東日本大震災での社会資本整備の重要性が国民にも再認識されたという意見や、自治体への支援が評価を得ているとの声が寄せられた。

東日本大震災後の職員意識の変化に係る評価



注) N=3010（「分からない」、「特に変わらない」やこれらに類する回答を除く。）

東日本大震災後の職員意識の変化に係る意見の分類 (N=3010)



東日本大震災後の職員意識の変化(アンケート自由回答一部抜粋要約)

■評価する意見

(国民から期待・認識について)

- ・ 災害現場に TEC-FORCE として派遣されたが、機動力・実行力を持った組織（国交省・警察・消防・自衛隊）に対する被災された方々からの期待が感じられた。（職場：事務所・出張所等 勤続年数：10年～15年未満）
- ・ 国の役割が世間で叩かれるほど期待されていないのではなく、むしろ期待が大きいことがわかった。できるだけ答えられるようにしていきたいとさらに思うようになった。（職場：地方支分部局等 勤続年数：20年～25年未満）
- ・ 日本は、地震や台風など自然災害の多い国土という認識を国民が共通に持ち、多くの公共事業による災害対策とは言わないが、地道な災害対策が常に必要と感じていただいた。（職場：内部部局等 勤続年数：30年以上）
- ・ 災害そのものに対する関心や、災害対策事業の必要性に対する住民の評価は変わってきたように思います。（職場：事務所・出張所等 勤続年数：10年～15年未満）
- ・ 東日本大震災以降、国のインフラ整備が重要であることが、改めて再認識されたと思う。（職場：地方支分部局等 勤続年数：25年～30年未満）
- ・ 発災等における迅速な対応、対応に当たっての高度な技術等を国民から期待されており、日常業務における防災意識が高まるとともに、新たな知識、技術の習得に努めなければならないということを認識した。（職場：事務所・出張所等 勤続年数：25年～30年未満）

(自治体・民間事業者からの期待・認識について)

- ・ 市町村が機能できないほどの被災、県レベルにおいても被災により機動的に動けてない状況において、国からの自治体への直接支援が、従来の役割分担を超えて行われた。（職場：研究所・大学校等 勤続年数：20年～25年未満）
- ・ 総合防災に関しては、地方自治体職員の意見を聞いたところ地方自治体職員が国に対して大きな期待をしていることを感じた。（職場：事務所・出張所等 勤続年数：25年～30年未満）
- ・ 地方分権、出先機関の廃止が叫ばれる今日であるが、震災の早期復旧に際しては出先機関の果たした役割、地元自治体からの今後の期待は大きい。今後起こり得る大規模災害に備えて、防災計画を構築するにあたって、国に助言を求めるケースが増えている。（職場：事務所・出張所等 勤続年数：30年以上）
- ・ 東日本大震災等から、国土交通省職員の技術力は高く、関係法規等にも精通している印象を、自治体、特に市町村から持たれているように強く感じた。（職場：地方支分部局等、勤続年数：20年～25年未満）

- ・地元自治体に対して防災計画の見直しをドラフト以前の段階から調整したい旨を申し入れており、自治体からも前向きな回答を得ている。(職場：事務所・出張所 勤続年数：20年～25年未満)
- ・初期の段階に大臣という1人の指揮官のもと大量のマンパワーを導入できる人員を有する国土交通省への評価は、特に市町村の関係者において大きくなったのではないでしょう。(職場：事務所・出張所 勤続年数：15年～20年未満)

■今後の改善を指摘する意見

(省内、または自治体、事業者等とのコミュニケーションについて)

- ・国、県、市町村の考えがかみ合っていない感じを受ける。しかし、官庁においても横の繋がりに壁があるので、難しいことも分かっている。(職場：地方支分部局等 勤続年数：30年以上)
- ・地方での関係機関との相互のつながりが、省内だけでなく、関係各所でももっと必要に思う。(職場：事務所・出張所等 勤続年数：5年～10年未満)

(スピード、手続きの簡素化について)

- ・大震災以降、行政への要望は高まりつつあると思うが、もっと迅速に対応し、国民の意見を取り入れるよう取り組むべきだと思う。(職場：地方支分部局等 庶務・その他 勤続年数：5年～10年未満)
- ・被災地への速やかな支援対応。手続き等の時間を必要最小限にして、先行した実行が行える暫定的な臨時環境が必要と認識します。(職場：内部部局等 勤続年数：25年～30年未満)

(現場への権限移譲について)

- ・災害ボランティアの派遣など対応の早さを検討してほしい。今回、対応が早いのは、やはり地方自治体であった。地方局が独自に動ける体制作りをしていくべきではないか？(職場：事務所・出張所等 勤続年数：20年～25年未満)
- ・現場(東北地方整備局、応援に駆けつけている各地方整備局 TEC-FORCE)は本当ががんばっている。一方で、本省は地整が動きやすくなるように裏で支える仕事に集中すべき。本省と地整の役割分担をして、地整が自主独立して地域プレゼンスを高めるようにしていくべき。(職場：内部部局等 勤続年数：15年～20年未満)

(緊急時の意思決定について)

- ・本省は現場のニーズを把握することが出来ていないし、把握しても現行の枠組みでは対応できないといった杓子定規な対応が多かったように思われる。(場：内部部局等 勤続年数：15年～20年未満)

- ・地方局の視点から見ると、震災当日及び翌週の対応が非常に遅い。東京が混乱していたこともあったが、もっと東京に被害があった場合は国として動けないことが多くなりそうに感じる。(職場：地方支分部局等 勤続年数：20年～25年未満)

(リーダーシップの発揮について)

- ・複合災害の対応にあたって、関係行政機関及び地方自治体並びに NPO 等が連携して取り組むことが重要であり、そのためには、情報の共有化を図ることが大切重要。さらに、そのうえで、しっかりとしたリーダーシップを発揮しなければならない。(職場：事務所・出張所等 勤続年数：30年以上)
- ・前大臣の「国交省の仕事ではないかもしれないところまで必要なら取り組んでいく」という姿勢が良かったと思う。これを日頃からできるようになればいいのではないだろうか。(職場：内部部局等 勤続年数：20年～25年未満)

(予算の重点化や執行について)

- ・復興のために、国債や増税により予算調達するのは必要だが、国民の理解を得る為には経費(諸経費、人件費)の削減をし、復興事業に対しても、無駄と思われないように予算執行していかなければならない。(職場：内部部局等 勤続年数：20年～25年未満)
- ・既存の公共施設の維持管理が困難な状況となっている施策方針が今後も続くと、既存施設の老朽化の進行、利用者の事故等の発生が多発する。既存施設の健全な活用ができる維持管理施策が重要である。(職場：事務所・出張所等 勤続年数：30年以上)

(組織体制や業務負担について)

- ・より縦割り感が強く感じられた。非常時に対応するため、平時に意識から変えなければならぬ。(職場：内部部局等 勤続年数：10年～15年未満)
- ・国土交通省では、「TEC-FORCE」や「リエゾン」といった活動もありますが、まだ体制が十分ではない気がします。(職場：事務所・出張所等 勤続年数：10年～15年未満)
- ・予算や業務量に見合うだけの組織・人員を配置し、災害に対する備えができる体制を取るべき。(職場：事務所・出張所等 勤続年数：20年～25年未満)

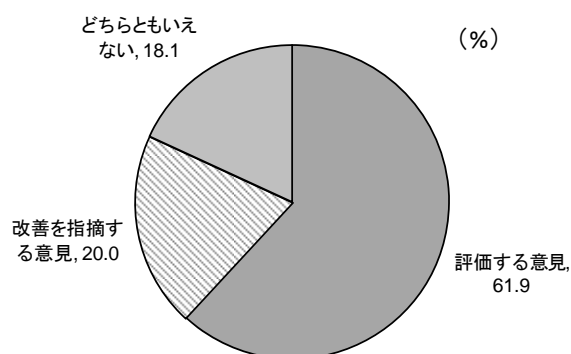
(国土交通省の取り組みの情報提供、PRについて)

- ・自衛隊、警察の活躍ばかりが国民の目に入っている。国土交通省が頑張っていることが国民に理解されるようになって欲しい。(職場：事務所・出張所等 勤続年数：10年～15年未満)
- ・被災した国道等の早期復旧について、多くの国民は知らない。HPではなく、テレビ・ラジオを通じて(何ととっても圧倒的に高齢者が多く、このメディアが有用)即時的に、周知・広報すべき。(職場：事務所・出張所等 勤続年数：30年以上)

(2) 都道府県・政令指定都市職員アンケート

- ・ 「東日本大震災によって、国土交通省の仕事に対する認識、国土交通省とのコミュニケーション等について、変わった点があればそれをご記入下さい。」という自由記入の設問を設定したところ、160の回答を得た。
- ・ これらの意見を分類したところ、概ね6割が、国土交通省の東日本大震災への対応について評価する意見であった。(※自由記入のため厳密な区別は難しい点には留意が必要)
- ・ 迅速な対応を評価する意見、都道府県の圏域を越えた広域的な対応や調整について評価する意見等が多く寄せられた。
- ・ 一方で、対応についての改善を求める意見も2割程度存在した。例えば、自治体への事務的な負担の増大や、自治体のニーズの確認不足等の声がある。

東日本大震災による国土交通省への認識の変化(自由記入回答の分類結果)



注) N=160 (「分からない」、「特にない」やそれらに類する記述を除く。)

東日本大震災による国土交通省に対する認識の変化（アンケート自由回答一部抜粋）

■評価する意見

- ・「くしの歯」作戦の経緯を聞き、適確な判断力と行動力に感動した。また、排水車の緊急手配など地方整備局を超えた応援体制も大変頼もしく思えた。
- ・国土交通省の道路など災害への対応は非常に迅速に対応していたと思いますし、助かっています。
- ・震災直後からの応急工事など迅速な対応、復興に向けた予算確保や計画づくりなど、国土を守る強い意志を感じ、当方としても出来る限りの協力をしたと改めて認識しました。
- ・防災に関する情報交換が以前より活発となってきた。
- ・災害査定を受けるにあたり職員の方にご相談したところ、適切、かつ懇切丁寧なご指導があり、地方と連携し復旧を一刻も早くやり遂げるといった熱意を感じました。
- ・国土交通省は、先進的な情報・技術を有しているとともに、広域的なかつ専門的な知識と経験を有していると思う。そうした組織の優れたところは大事にしてほしい。
- ・震災があった地方の整備局の隣地域の整備局と頻繁にやりとりを行っているが、震災に対する連携についての対応等を真摯に行っており、大変評価できると思う。

■今後の改善を指摘する意見

（省内、または自治体、事業者等とのコミュニケーションについて）

- ・震災への迅速な対応は評価するが、地方公共団体の意向を確認せず指示命令されたものが、後に課題として地方に降りかかっている面があり、それらについては改善を促したい。
- ・同じ行政と言う立場でもサービスレベルが違うため、応援では市町村の基準に合わせた応援を行う必要がある。過大な仕事は、市町村の財政及び仕事を圧迫させる。
- ・震災対策において、連携して事業に取り組んでいるが、業務の進め方の相談で、回答が二転三転したことがあった。回答が変わると信頼に係るので、是非慎重なお答えをいただきたい。

（スピード、手続きの簡素化について）

- ・テレビや新聞による国民のコメントを聞くと行政への期待は大きいですが、とにかく国民の願う迅速な対応に行政がついて行けていないと思う。
- ・通常業務の協議について県から整備局へ資料を送付しているが整備局と本省の調整が遅れているため業務が5ヶ月くらい止まっている。

（現場への権限移譲について）

- ・震災対応については、リーダーシップをとり、総合的な対応をすべきであったが、初動が遅かったように感じる。今回の対応では、国の動きを待っていては現場がもたないと認識した。

(リーダーシップの発揮について)

- ・ もっとリーダーシップを発揮すべきだと思う。地方では広域連合等の積極的に取組みもあるので、それらを上手くコーディネートしてほしい。

(予算の重点化や執行について)

- ・ 予算配分を小刻みにされると、事業執行に大きな影響があるので、やめてほしい。ばら撒きはやめて、必要なところに必要な分だけを配分すべき。
- ・ 震災のため5%留保していたにもかかわらず、この時期に突然解除されましたが対応に苦慮しています。

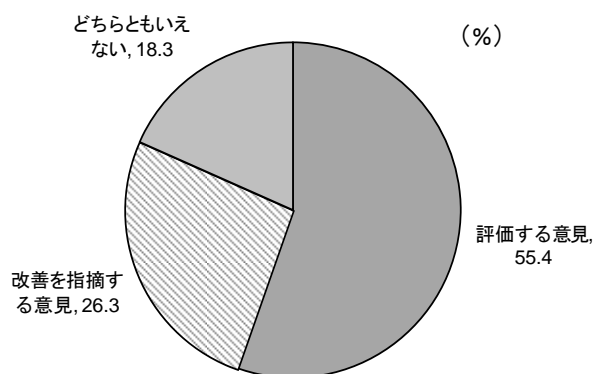
(組織体制や業務負担について)

- ・ 時間との戦いであることは判るが、県内市町村へ再照会を行わないと回答できないことが多い、調査回答までの時間も短く、重複するような調査も多いため対応に苦慮することが多い。

(3) 民間事業者職員アンケート

- ・ 「東日本大震災によって、国土交通省の仕事に対する認識、国土交通省とのコミュニケーション等について、変わった点があればそれをご記入下さい。」という自由記入の設問を設定したところ、327の回答を得た。
- ・ これらの意見を分類したところ、国土交通省の対応について評価する意見が約55%、改善を求める意見が約26%であった。(※自由記入のため厳密な区別は難しい点には留意が必要)
- ・ 評価する意見としては、発災時の迅速かつ精力的な対応や、民間事業者に対する丁寧な対応等を評価する意見が多く寄せられた。
- ・ 一方、改善を求める意見としては、民間事業者に対する指示の不明確さや、国土交通省内で情報共有がうまく成されていないなどの縦割りの弊害などを指摘するものが挙げられる。

東日本大震災による国土交通省への認識の変化(自由記入回答の分類結果)



注) N=327 (「分からない」、「特にない」やそれらに類する記述を除く。)

東日本大震災による国土交通省に対する認識の変化（アンケート自由回答一部抜粋）

■評価する意見

- ・社会の重要なインフラ整備の役割を担っている建設業の監督官庁として、日本の復興についてまじめに考えている職員の方がたくさんいることを感じ、非常に頼もしく思った。（建設業）
- ・仙台空港の早期復興は迅速かつ柔軟な対応の成果であり、素晴らしいと思います。（航空業）
- ・行政の縦割りは数多くあるが、震災復興に関してはかなり国と地方自治体が融合した対応がなされている。災害に関しては積極的に国がかかわっている。（建設業）
- ・東北地方整備局を筆頭に、迅速な対応されていると感じました。また全国から訓練された TEC-FORCE の活躍、国交省職員の被災自治体への職員派遣による業務肩代わりなど目を見張るものが多かった。マスコミを通じて国民にもっと PR できればと思います。（建設業）
- ・くしの歯作戦は大きな成果があったと思います。当社も被災地への乗り込みに利用させていただきました。国土交通省の復興対策への、機動力の大きさを感じられました。（建設業）
- ・東日本大震災後、燃料の供給が不安定になった時、適切な指示をいただき、又減便ダイヤ運行についても寛大なご理解をいただいた。スピーディーな対応に感謝する。（バス業）
- ・仙台空港はあれだけの被害をうけ、我々も当分運航は無理だと考えておりましたが、航空局側の柔軟な対応と、すばやい修復作業によって、運航を果たしたことについては敬意を表します。（航空業）
- ・早急に対応すべき具体的な内容については、コミュニケーションがうまく取れていると考える。両者の目的が合わさると、このようにコミュニケーションが進むのかと感じている。ただし、職員の方々の繁忙さは、さらに増しているのではないかと心配する面もある。（建設業）

■今後の改善を指摘する意見

（省内、または自治体、事業者等とのコミュニケーションについて）

- ・各整備局の対応は迅速であったと思いますが、各整備局の横の連携・連絡体制に情報の行き違いが生じたのか、様々な指示事項が錯綜して困惑することがあったようです。この指示は誰が誰に対して行ったのかがわかれば、動きやすかったようです。（建設業）
- ・業界のトップに立つ方達が混乱すれば、その下にも混乱してしまう。非常時の時こそ正確なご指示を頂きたいと思う。また、乗務員や乗客の安全を確保できることを確約頂いた上でご指示賜りたい。（バス業）

（スピード、手続きの簡素化について）

- ・国土交通省のみならず、農政、経産等完全縦割りで個別対応するのではなく、被災地域に関連業務を横連携する組織を立ち上げ、三現主義（現場で現物をみて現実を知る）の対応が可能となれば、復旧・復興のスピードも多少なりとも上がるのではないのでしょうか。（建設業）
- ・国民災害のために行おうとすることに、柔軟性がなく、届出・許可と足を引っ張るようであった。事後でも良かったのではないかと思います。（バス業）

(現場への権限移譲について)

- ・局と出先(事務所)との連絡がスムーズにできていなく、本省からの情報も輻輳して、業務に影響があった。正確な情報が得られない場合は、現地に駐在する民間事業者の社員の情報を信用してもらい、本当に必要な順番で復旧に携われるようにしてもらいたい。(建設業)
- ・被災地域に関連業務を横連携する組織を立ち上げ、三現主義(現場で現物を見て現実を知る)に基づく迅速な対応が可能となれば、復旧・復興のスピードも多少なりとも上がるのではないのでしょうか。(建設業)

(リーダーシップの発揮について)

- ・一定時期までは国交省が窓口として見えたが、以降は変わってしまい、その後の動きが鈍く感じられている。こういった時こそ、国にリーダーシップをもっと発揮して欲しい。(建設業)

(予算の重点化や執行について)

- ・今後、ますます、必要最低限なインフラとはという観点にて、設備のリストラを徹底的に推進していくべきだと思います。「国土交通省」は国土を作っていくところから、維持管理しながらコンパクトにしていく姿勢をもっと明確化して頂きたいです。(鉄道業)

(組織体制や業務負担について)

- ・被災事業者への支援等については、迅速な対応をとろうとする姿勢が強く感じられた。ただし、当座の復旧活動最優先の状況下で、必要性・緊急性の低い調査報告をショート・ノートで頻繁に要求されたことは大きな負担に感じられた。(鉄道業)

(4) 事例収集結果

今後の大規模災害への備えとして、東日本大震災被災時の教訓（初動時の工夫・ノウハウ）をとりまとめる他省庁の範となるような取組みが見られた。

平時の備え（例①：全職員を対象にした平時の初動対応訓練・資格取得、例②：映像共有遠隔防災会議システムの構築とスキルアップ）が、東日本大震災の被災地活動支援に有効に機能した。

- ・東日本大震災の被災時の教訓（工夫・ノウハウ）等を共有できるかたちで整理することは、今後の大規模な自然災害等への備えとして有用であると考えられる。水管理・国土保全局の編纂した東日本大震災における災害時ノウハウ集は、今後の災害時に役立つものとして、他省庁に先駆けて整理されたものである。

テーマ	東日本大震災 初動の記録 災害時ノウハウ集 [水管理・国土保全局]
概要	<ul style="list-style-type: none"> ・東日本大震災初動の応急対応の中で、災害対応を円滑に遂行するために各部局や現場でおこなわれた様々な工夫やノウハウについて主なものをとりまとめたもの。 ・各局の有する対応の記憶を記録としてとどめ、「いざという時に役立つ88の工夫とノウハウ」として今後の災害時に役立つよう編纂。
特徴	<ul style="list-style-type: none"> ・それぞれのノウハウや工夫を1ページで整理。（編纂上の主な工夫は下記） <ul style="list-style-type: none"> －目次 : 工夫やノウハウを8つの大項目と23の小項目に分類し整理。 －ノウハウリスト: 工夫やノウハウを200～300字に纏めわかりやすく概要を整理。 －ノウハウ集 : 各々の工夫やノウハウを写真や図表を用いて1ページ(カラー)で整理。
効果	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時初動対応のとりまとめとして先進的役割を果たした。（他省庁でもとりまとめを検討） ・ノウハウ集が今後の災害において役立ち、初動の災害対応に万全が期されることを期待。

- ・大規模な自然災害への備えとしては、平時の危機意識、及び危機を想定した場合の訓練等が重要である。関東地方整備局・関東技術事務所では、平時より職員を対象として、初動体制の強化に向けた訓練・資格取得等を進めており、今般の東日本大震災における被災現場でも支援活動を実施し得た。

テーマ	迅速な災害対応（定期的な訓練と資格取得の推進） [関東地方整備局 関東技術事務所]
概要	<ul style="list-style-type: none"> ・夜間および休日等の緊急対応を想定し、平時より全職員(事務系職員含む)による災害対策用機械の出動訓練および操作訓練を毎月実施。 ・災害対策用機械の現地における展開・操作、出動準備における資機材の積み込み作業等に必要な操作資格等について、職員が積極的に取得するための取組みを実施。
特徴	<ul style="list-style-type: none"> ・初動体制の強化に重点を置いた取組みを実施 <ul style="list-style-type: none"> －緊急時において、協定会社の体制が整うまで、職員主体の出動体制がとれるよう日頃から訓練。 －夜間や休日など、参集可能な職員で対応可能なように、事務系職員も含め全職員で訓練。 －クレーンやフォークリフトでの作業に必要な資格取得のため技能講習の受講を推進。

効果	<ul style="list-style-type: none"> ・ 訓練参加者は延べ 520 名、資格取得者は累計で 135 名(過去5年間)。 ・ 東日本大震災をはじめ数多くの災害現場で活動(5年間で 15 件)。
----	---

- ・ 同様に、九州地方整備局では、平時よりの防災対応力の向上の一環として、被災地映像情報を共有や双方向コミュニケーションできる仕組みを構築するとともに、確実な運用を可能にする研修などのスキルアップを進めてきた。その備えは、東日本大震災における被災自治体の防災活動支援等に役立った。

テーマ	映像共有遠隔防災会議(TEC-FORCE.VC) [九州地方整備局]
概要	<ul style="list-style-type: none"> ・ 国土交通省は、大規模な自然災害に際して被災状況の把握や被災地方自治体の支援を行い、被災地の早期復旧のための技術的支援を迅速に実施するため、平成 20 年度に緊急災害対策派遣隊(TEC-FORCE)を創設。 ・ 九州地方整備局においては、日頃より総合的な防災対応力の向上を図っており、その一環として、平成 22 年度より、整備局の既存施設や既存の身近な機器を最大限に活用しつつ、現地映像等を収集し、整備局や地方自治体等、離れた所にいる関係者が情報共有し、双方向でやりとりできる仕組みである、「映像共有遠隔防災会議(TEC-FORCE.VC)」の運用を開始。 ・ TEC-FORCE.VC を災害時に活用することにより、整備局・自治体・陸上自衛隊等の関係機関及び多くの経験を積み高度な技術を有する整備局職員・TEC-DOCTOR・土木研究所の専門家といった関係者が、現地の映像をリアルタイムに共有し、双方向でのやり取りを通じて適切な防災対応を行うことができる。 ・ 管内の災害のほか、東日本大震災や新燃岳噴火災害、奄美豪雨災害等では、現地 TEC-FORCE 隊員やリエゾンと整備局間の情報共有、被災自治体の防災活動の支援等に TEC-FORCE.VC を活用。
特徴	<ul style="list-style-type: none"> ・ TEC-FORCE.VC の災害時のみならず平常時も含めた迅速かつ確実な運用を図るため「<u>画像共有操作検定制度</u>」を創設、各種機器の操作に習熟するための研修や習熟度を測る検定を行い、<u>平時より職員のスキルアップに努めている</u>。
効果	<ul style="list-style-type: none"> ・ TEC-FORCE 隊員と整備局災害対策本部間の迅速な情報共有が可能に(東日本大震災では現地に派遣されている隊員と地方整備局災害対策本部間で当該システムを活用した遠隔会議を日々実施。被災地での隊員の活動状況や整備局のもつ情報等を相互に共有)。 ・ TEC-FORCE.VC を活用し、被災自治体の防災活動を支援(例:現地に津波監視カメラを設置し、現地関係機関等に映像配信を行った)。

第3章 仕事の進め方の改革の評価

国土交通省では、統合のメリットを活かし、より質の高い行政サービスを提供することを目的に、「仕事の進め方の改革」に基づく取組みを実施してきているところであり、今回のフォローアップ調査においても、①成果主義、②局横断的な取組み、③国民参画、④アカウントビリティ、⑤国民本位で効率的な質の高い行政、それぞれのアウトカム目標について一定の改善が見られた。例えば、成果主義においては特に入省5年未満の若い職員における認識が改善していると言った傾向が見られたところである。

今後は、以下の対応方針を踏まえ、国土交通省の仕事の進め方の改革に基づく取組みを一層推進し、若い職員を含め全職員が積極的にその持てる能力を最大限に発揮できるような環境の下、省内外、本省、地方にわたり、広域的かつ専門的な知識と経験を活かした行政を展開していく必要がある。

① 成果主義

成果主義については、平成18年度時点よりも進捗が見られた。職員アンケートにおいては、アウトカムを意識する職員の割合が増加しており、特に非管理職への意識の浸透が進んでいる。また、担当業務において、目標設定がなされている職員の割合や、その目標に対するフィードバックを受けている職員の割合も増加しており、業務における目標設定と、その振り返りという習慣が根付いてきていると評価できる。他方、業務の目標設定については、庶務業務など一部職種で、目標設定がしにくいという現状がみられた。

前回政策レビューにおいて掲げられた対応方針に係る取組みについては、成果主義の好事例の共有に係るものとして「関東管内におけるBRTの推進について」、アウトカム意識の職員への啓発・周知に係るものとして「事業進捗管理に資する内部広報紙」等の事例が確認された。

成果主義について進捗が見られるものの、引き続き、職員や組織のアウトカム意識の徹底が図られるようにすべきである。また、業務の目標設定については、庶務業務など一部職種で、目標設定がしにくいという現状がある。そういった職種においては、どのように成果主義、アウトカム意識の浸透を進めていくかの検討が必要である。

② 局横断的な取組み

局横断的な取組みについては、引き続き取組みの促進、内容の改善を図っていくべきである。省庁合併による国土交通省発足以降に入省した職員の増加もあり、職員アンケートにおいては国土交通省として仕事を行うという意識が醸成されていることが確認できた。他方、国民アンケート、自治体アンケート、民間事業者アンケートにおいては、必ずしも局横断的な取り組みが進んでいないとの指摘も存在した。

前回政策レビューにおいて掲げられた対応方針に係る取組みについては、幹部職員の施策の連携意識に係るものとして「中国地方連絡調整会議」、施策の連携を意識した人事、研

修に係るものとして「合同新規採用職員研修におけるバリアフリー教室」等の事例が確認された。

国民や自治体、事業者からは、国土交通省の総合性の重視についてさらなる改善が必要とされているから、今後も引き続き普段から他部局との情報交換、交流を促進し、今回の東日本大震災のような有事の際にも効率的に業務を遂行できるような情報共有等の方法等について、検討を行うべきである。

③ 国民参画

国民参画については、平成 18 年度時点よりも進捗が見られたが、さらに取組みの促進、内容の改善を図っていくべきである。職員アンケートにおいて、より一層、国民参画に係る取組みを促進すべきという意見が多いものの、その際には、意思決定や業務完了の遅れ等が出ないように作業量やコストの増加を最小化すべきという意見もまた多かった。他方、国民アンケートでは、国民参画の機会について、参画機会が増えているという回答があった一方で、国民参画の取組みについて、「敷居の高い印象がある」といった理由により参加を阻害する要因となっているということであった。

前回政策レビューにおいて掲げられた対応方針に係る取組みについては、国民参画の周知方法の改善に係るものとして「みなとオアシス制度の普及」等が見られた。

国民参画の取組みの内容の改善（魅力付けや、参加しやすい雰囲気作りなど）や、取組みの情報発信により、多くの国民が積極的に参加したいと思える状況を創出していくべきである。ただし、その際には、取組みの促進に伴う、作業量やコストの増加に配慮した、効率的な対応が必要である。

④ アカウンタビリティ

アカウンタビリティについては、平成 18 年度時点よりも進捗が見られたが、引き続き取組みを進めていくべきである。職員アンケートにおいてはアカウンタビリティ意識の改善が見られた。他方、国民アンケートにおいては、情報提供、特に分かりやすい情報の提供について改善を求める声が見られるものの、肯定的な意見の割合が増えるなど、国民と職員の認識の差が縮まる等改善傾向が見られる。また、職員のマスメディアに対する認識については、情報共有等について改善が見られ、苦手意識についても改善が見られる。

前回政策レビューにおいて掲げられた対応方針に係る取組みについては、双方向コミュニケーションに係るものとして「那賀川総合水系環境整備事業」、マスメディアへの積極的な対応に係るものとして「広報分析を活用した積極的なアカウンタビリティの推進」等が見られた。

情報提供に関する国民の認識は、前回政策レビューから改善しており、国民と職員の認識の差も縮まっている。今後も「社会資本整備のアカウンタビリティ向上行動指針」に沿って国民への情報提供を引き続き進める。

⑤ 国民本位で効率的な質の高い行政

国民アンケートや国民グループインタビューでは、実施施策に対する批判がある一方、国土交通省の事業や施策を知ることで、イメージが良くなったという意見も多く寄せられた。特に、職員とコミュニケーションを取ることが、イメージ改善の要因となっている。

自治体、民間事業者アンケートにおいても、仕事を共に実施する国土交通省に対する満足度は平成18年度時点と比べて改善されている。特に、国土交通省の「対応の真摯さ」や、「相手のスケジュールや対応力への配慮」について、以前よりも改善したという結果であった。

東日本大震災における評価として、職員の仕事に対する意識の向上が見られ、自治体、民間事業者アンケートにおいても、国土交通省への対応についても、評価する意見が約6割を占めていたが、他方コミュニケーションやスピードについての改善を指摘する意見も存在した。また、平時からの訓練が震災対策に役に立ったといった事例も存在した。

今後も引き続き、職員の一人一人が真摯な対応を取ることが出来るよう啓発を続けるとともに、自らの取組みについて、国民に知ってもらえるような情報発信が重要である。また、自治体や民間事業者からは、国土交通省の「的確な助言や指導」、「有用な情報の提供」についてのニーズが高いこと、また、東日本大震災においてコミュニケーション等について改善を求める意見が存在したことから、自治体、民間事業者等とのより一層の連携を図る必要がある。

以上

参考 収集事例（一部抜粋）

事例の概要

藤沢市 ツインライナー

平成11年、小田急江の島線湘南台駅に相模鉄道いずみ野線、横浜市営地下鉄が横浜方面から乗り入れて以来、湘南台駅の利用者が急増し、朝夕のラッシュ時には集中する通勤通学客とその輸送に対応する大量のバスにより駅前広場が飽和状態となった。このため、神奈川中央交通㈱は、藤沢市他関係機関と連携して、自動車運送事業の安全・円滑化等総合対策事業を活用(関東運輸局が検討委員会に参画)し新たな交通システムを導入した。

- 運行開始:平成17年3月14日
- 運行事業者:神奈川中央交通㈱
- 運行区間:小田急湘南台駅～慶応大学
3.5km 約10分
- 導入台数:連節ノンステップバス 4台



厚木市 ツインライナー

厚木アクストは、東名厚木インター周辺地域の中核を成す約5,000人が就業するオフィスタワーで、朝夕のラッシュ時には小田急小田原線本厚木駅の駅前広場の交通混雑、バス待ちによる長蛇の列が生じ、安全性・利便性の向上が課題となっていた。このため、神奈川中央交通㈱は、厚木市他関係機関と連携して、自動車運送事業の安全・円滑化等総合対策事業を活用(関東運輸局が検討委員会に参画)し連節ノンステップバスシステムを導入した。

- 運行開始:平成20年2月4日
- 運行事業者:神奈川中央交通㈱
- 運行区間:厚木BC～厚木アクスト
4.0km 約13分
- 導入台数:連節ノンステップバス 4台



千葉市 シーガル幕張

■幕張新都心地域は、「職・住・学・遊」の複合機能が集積し、約4万9千人が就業する地域であり、日々約14万人が活動している。将来的な就業人口増加(計画人口15万人)が見込まれる中、駅前バス停に滞留するバス待ち客の解消のため、平成10年に一般路線バスとして初めて連節バス(ツーステップ)を導入した。一層の速達性・利便性・輸送力の向上や環境問題への対応を図るため、関東運輸局では関係者で設置された協議会においてBRT導入に向けた助言を積極的に頂く、地域公共交通活性化・再生総合事業を活用し、バスロケーションシステムの導入等と合わせ連節ノンステップバスの導入を行った。

- 運行開始:平成22年2月29日
- 運行事業者:京成バス㈱
- 運行区間:幕張本郷駅～海浜幕張駅
4.0km 約12分
- 導入台数:連節ノンステップバス 15台



特徴

- BRT導入により大量輸送(大型バス2台分)の実現
- 人件費等の経費節減
(個別事例の特徴)
 - 交通空白地域へのフィーダーバスとの接続(藤沢市)
 - 車内で鉄道乗り継ぎ情報の提供(厚木市、千葉市)
 - ICカード専用乗車口設置による2名同時乗車(千葉市)

効果

- 駅前の交通渋滞の解消、駅前バス停のバス待ち時間短縮
- PTPS導入及び走行環境改善に伴う定時性の向上
- 2名同時乗車及び急行運行による速達性の向上
- 輸送力増強による燃費効率の向上に伴うCO2の削減

今後に向けて

他の地域への導入の推進

- 茨城県石岡市及び小美玉市において、鹿島鉄道廃線跡地にバス専用道を整備し、公設民営によるBRT事業導入に向け、関係者で協議会を設置し(関東運輸局参画)検討を進め、平成22年8月より地域公共交通活性化・再生総合事業を活用し実証運行を実施中
- 東京都町田市において、地域公共交通確保維持改善事業を活用し平成23年度中のBRT(連節ノンステップバス)導入に向け検討委員会(関東運輸局参画)を設置し検討中
- 関東運輸局では、引き続きBRT導入を検討している自治体の協議会に参画し、地域公共交通確保維持改善事業の活用等BRT導入に向けた助言を行う

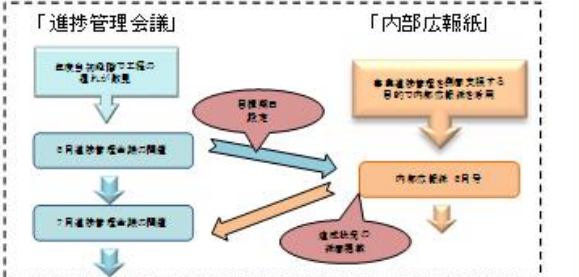
事業進捗管理に資する内部広報紙 「第二阪和Letter」の取り組み

(提出部局:近畿地方整備局 浪速国道事務所)

事例の概要

第二阪和国道部分供用に向けた進捗管理支援のため内部広報紙を活用

- 第二阪和国道は平成22年度内の箱ノ浦～淡輪ランプ間暫定供用を目標に、月1回の進捗管理会議を所内で行い事業推進を図っていたが、進捗管理の側面支援を行うことを念頭に、平成22年6月より内部広報紙「第二阪和Letter」を毎月作成・発行する取り組みを行った。
- 事業進捗管理部署と詳細な情報共有を行い、最新の進捗状況を紙面に反映した内部広報紙を作成することで、関係者間の情報共有のほか、目標達成への強いメッセージ発信、工程厳守の意識付け、現場の士気向上を図ることを目的に実施した。



- 配付対象は事務所職員のみならず、関係自治体や本局担当課などの関係機関に加え、施工業者(現場代理人及び本社の担当部長等)にも拡大。
- 上記目的のほか、関係者間の連帯感強化や工区全体の情報共有、それらに伴う対外的説明の円滑化も意図し、取り組みを実施。

特徴

事業進捗管理を意識した紙面作りと施工業者を含めた関係者の意識共有

- 事業推進ツールと位置づけ毎月1号を発行。
- 配布対象は事務所内職員、関係自治体、本局担当課などの関係機関のみならず、施工業者に拡大して配布。
- 配布方法は内部広報紙であること及びコスト縮減の観点で踏まえ、PDFファイルでメール配信。
- 目標時期の供用絶対達成という事務所の強い意志を内外に発信し続けることが基本方針。また、各工種等の施工完了時期を明記し、工期を厳守する意識付けを高める記事作りに努めた。
- 工程管理と連携した事前の掲載計画を立て(exトンネル貫通、橋梁連結等のトピックを抽出)記事を執筆。また施工業者等の生の声を掲載する「現場の声」欄を設定し、施工業者の思いや現場の臨場感が伝わるよう工夫に努めた。
- 年度内供用という目標実現に関して、当内部広報紙「第二阪和Letter」がどのような役目を果たしたのかを検証するため、現場代理人や本社担当部長等を対象にアンケートを実施。

紙面例

【第二阪和Letterの紙面例《表面》】



【第二阪和Letterの紙面例《裏面》】



効果

関係者間の一体感・連帯感や現場の士気向上に効果

- 供用に向けた関係者間の一体感・連帯感の醸成
- 関係機関協議の円滑な進捗
- 現場の士気向上や社内・現場内の情報共有
- 施工業者の社内バックアップ体制の構築
- 工程厳守の周知徹底による工程管理への効果
- 関係者間全体の情報共有による対外説明の円滑化

今後に向けて

地元住民等へ向けた活用方法の検討

- 内部広報の特性を活かした小回りのきく取り組みが行えた反面、外部に向けた活用については改善の余地がある。
- 今後は地元住民、自治会、NPO等へ働きかけるための有効な活用方法も検討して取り組みの発展に努める。

事例の概要

気象警報・注意報の発表単位を市町村に変更

- 平成16年の豪雨や台風被害について、平成16年度政策レビュー等で、気象警報・注意報を市町村単位で発表すること等の改善の方向性が示された
- 平成22年5月から市町村名を明示した気象警報・注意報の発表を開始した

効果

防災関係機関にとって、より分かりやすい内容となったとの評価

- 自市町村の発表について
わかりやすくなった… 93%
- より危機感を持つようになった… 80%
- 防災対応がとりやすくなった… 78%
- 避難勧告等の発令の際に、気象警報を参考とした市町村は90%。
(気象庁平成22年度利活用状況調査から)

375区域(全国)
5区域(茨城県)

1777区域(全国)
44区域(茨城県)



■ :警報
■ :注意報
■ :発表なし



- 大雨、洪水等の気象警報を避難勧告等の判断基準に適合した基準で発表
- 大雨警報に、警戒が必要な災害の種類(土砂災害、浸水害)を明記

特徴

市町村ごとの発表

- 市町村ごとに気象警報・注意報の基準を設定し、より災害と対応のよい指標とした。

今後に向けて

住民の認知度の向上

- 住民における認知度は低い。
- 今後、住民自らの防災行動に利用できるよう、周知・広報に努める。

事例の概要

中国地方にかかる国土交通行政の所掌業務の円滑な推進と総合的で整合の取れた政策展開を図っていく取り組み

中国地方局連絡調整会議を設置

(議題)

- 中国地方にかかる国土交通行政の諸課題について、両局で共通する課題や主要な施策について検討と共有

(メンバー)

- 中国地方整備局(局長、副局長、総務部長、企画部長)
- 中国運輸局(局長、次長、総務部長、企画観光部長、交通環境部長)

(開催時期)

- 四半期に一回原則開催

(その他)

- H14. 2. 4設置

特徴

防災・危機管理分野での緊密な連携

(連携施策)

- 防災・危機管理に関わる計画に関する施策

(連携体制)

- 災害時連携に関する申し合わせ、確認事項を文書で取り交わしている

(連携内容)

- 迅速な災害対策を実施のために、H17年度より確認事項に基づき災害対応を実施
- 災害が発生し又は発生するおそれがある場合において、整備局と運輸局が保有する
- 災害に関する情報を共有、相互に連携して災害情報を収集することにより、迅速な災害対策の実施が可能となる

(連携施策の実施状況)

- 双方の防災訓練時に、BCPネットワークを活用したリアルタイム映像情報を共有して、訓練に活用
- 東日本大震災にかかる本省対策本部会議映像の視聴

効果

防災・危機管理分野での地域における国土交通行政の連携が強化

- 整備局BCPネットワークを活用した、リアルタイム道路情報等を共有することにより、緊急物資輸送等の輸送方法の検討や、関係機関への情報提供などで迅速な対応が可能
- 緊急時における整備局、本省との通信手段の確保と情報共有が可能となり、迅速な災害対応が可能となった

今後に向けて

防災・危機管理対応での連携強化

(東日本大震災を踏まえた災害対応)

- 被災自治体等への支援で整備局と連携が必要な支援と役割分担等について検討
- 官署における防災対策の強化として、庁舎被災時における他官署からの物資支援や他官署での業務代行などの検討

必要とされる、頼りにされるブロック機関を目指した、各分野における施策連携の強化

(施策連携目標)

- ブロック機関としての存在感を高め、必要性、重要性について関係事業者、自治体、住民等からの理解を深め、評価を得るやうのある自治体、創意工夫する事業者を評価し、活動しやすい環境作りと連携により、地域の活性化や国民の利便性を高めていく業務を行う

事例の概要

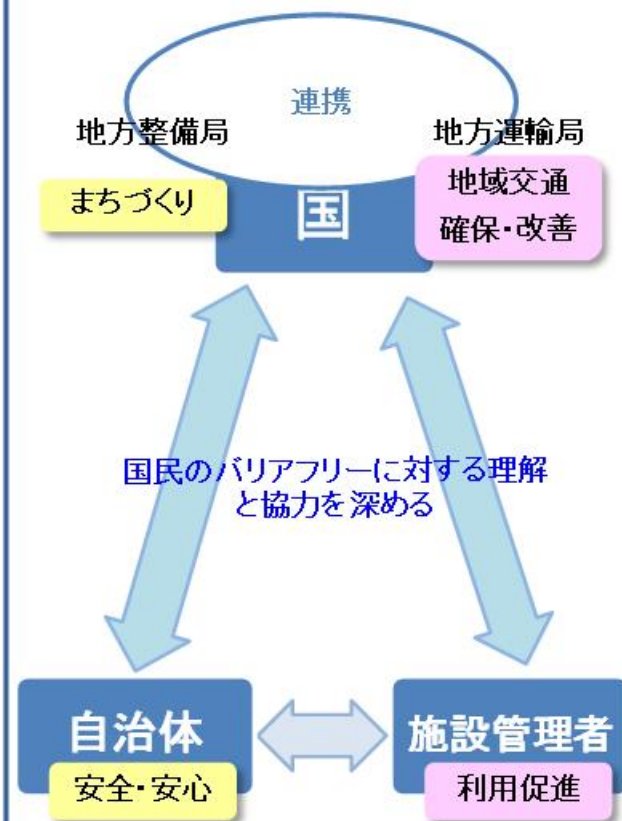
- バリアフリー新法を契機にバリアフリー化促進のため、平成18年度より両局で打合せを実施
- バリアフリー化の必要性和施策の理解を深めるために新規採用職員を対象とした研修を実施
 - 両局が合同で行う、新規採用職員研修で、より実践的な内容の講義・疑似体験を行い、バリアフリーの必要性に関する効果的な習得を目指している。
 - 平成20年度より実施
(過去2年の体験研修実績)
平成22年度 研修者 42名
平成23年度 研修者 30名

特徴

- 中部地方整備局中部技術事務所のバリアフリー体験歩道を有効活用した
 - 視覚障害疑似・介助体験や歩行困難疑似(車いす)・介助体験を行い、体験から各分野のバリアフリー推進の必要性を理解させる。
 - バリアフリー化された歩道の見学
 - 職員が理解しやすいよう、バリアフリーに携わるNPOを講師として招いた。
- 研修終了後のアンケート結果
 - 講義の必要性を尋ねた質問では9割以上の職員が「必要」と回答した。

効果

- 職員のバリアフリーに関する意識向上
 - 高齢者、障害者等の移動等をサポートする「心のバリアフリー」の促進につながった。
 - 体験の感想では、バリアフリーの必要性について実感。
- 連携状況と成果
 - 両局連携して地方自治体を訪問し、まちづくりや交通等の幅広い対応を行っている。(22年度は3自治体を訪問)
 - 平成20年に両局合同でバリアフリー基本構想の説明をした愛知県豊川市が、平成22年度に「豊川市バリアフリー基本構想」を作成した。



事例の概要

観光まちづくりコンサルティング事業

- 国際競争力のある観光地づくりを推進するため、地域と旅行会社や社会資本整備等を行う近畿地方整備局、観光振興を行う近畿運輸局等が一体となった「近畿観光まちづくりアドバイザー会議」を立ち上げた。
- 現地調査や意見交換などを通じて、地域の観光の魅力の発掘や増進のほか、新たな企画旅行商品の造成・流通の促進などに取り組んでいる。

平成22年度重点地域:高槻市

高槻市バリアフリー基本構想

- 有識者・障害者・公共交通事業者・関係行政機関を構成員とする「高槻市バリアフリー基本構想策定委員会」を設置。
- アンケート調査やワークショップ等利用者の意見聴取等を通じて、駅周辺地区を中心に、公共交通機関・道路・建築物などの一体的なバリアフリー整備を進めている。

特徴

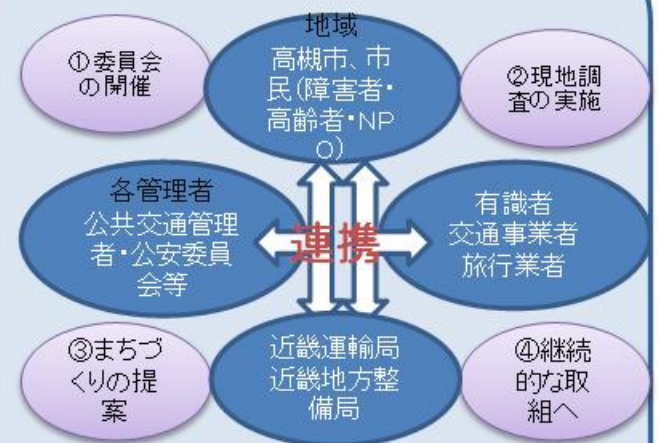
担当者間の連携強化

- 旧建設の社会資本整備担当者との連携によりそれぞれの立場からのコンサルティング地域への助言を行うことにより、より効果的な、観光施策の提案を行う。
- 鉄道やバス等の公共交通機関と関わりの強い運輸局に加えて、信号・横断歩道を担当する公安委員会のほか、道路・公園等の社会資本整備を担当する整備局が加わることで、より一体的・連続的なバリアフリーなまちづくりを進めることが出来る。

効果

- 今城塚古墳を市民連携のシンボルとし、また市民活動の交流拠点としてイベントの実施や交流ルートの提案などにあわせて、社会資本整備面から推進することの必要性なども訴えかけることで、ソフト・ハード両面からの取組の重要性についての意識向上を図ることができた。
- 「高槻市バリアフリー基本構想策定委員会」の構成員が協力し、移動に制約のある利用者の意見を反映した基本構想を策定できた。加えて、「継続協議会」を設置することにより、更なるバリアフリー化された都市の実現に向け、今後の継続的な事業の実施や、評価・改善の実施に繋げることが出来た。

相互連携による一体的・効果的な取組の推進



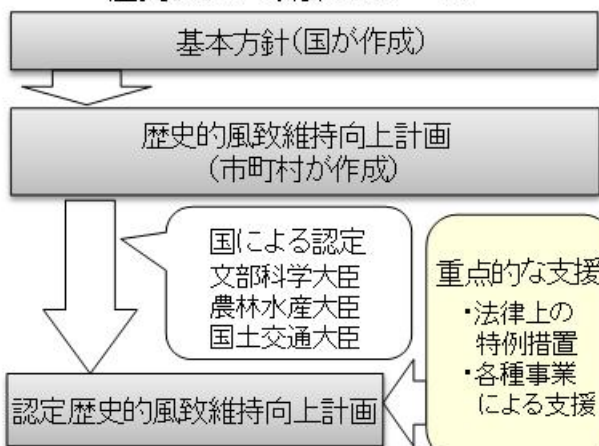
JR高槻駅前全体完成イメージ

事例の概要

市町村における歴史まちづくりの取り組みを3省庁連携により支援

- 歴史まちづくり法(H20.11施行)に基づき、市町村が作成する「歴史的風致維持向上計画」を、国(文部科学大臣、農林水産大臣、国土交通大臣)が認定し、地域の歴史や文化を活かしたまちづくりの取り組みを、法律上の特例措置や各種事業により支援。

歴史まちづくり法のスキーム



特徴

省内外の幅広い部局との連携により、町村の取り組みを総合的に支援

- 文化庁による文化財保存修理、農林水産省による農業用水路修復等とともに、市町村における歴史まちづくりの取り組みを総合的に支援。
- 省内においても、都市局内だけでなく、住宅局、道路局等との連携により、市町村の歴史まちづくりに係る社会資本整備を支援。

各種事業による支援

〇街なみ環境整備事業



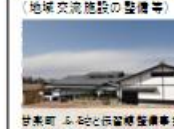
川越市 旧山崎町駅前広場整備事業

〇都市公園事業



東京都 中央公園整備事業

〇都市再生整備計画事業



群馬県 4-1地区住居環境整備事業

〇道路事業



東京都 山崎町駅前整備事業

〇文化庁事業



東京都 水村町整備事業



効果

国・市町村のまちづくり部局と文化財部局の連携強化による質の高い事業の実施

- 歴史的風致維持向上計画に基づき、市町村の庁内において、まちづくり担当部局と文化財担当部局の連携を強化し、各種事業を実施。

(例) 萩市における歴史まちづくり部の創設
本来教育委員会にある文化財保護担当と市長部局にある都市計画担当を同一の部署に置き、歴史まちづくりに関する連携を強化した事例



- 国土交通省の支援事業による整備においても、計画に基づき、市町村が文化庁等の関係省庁と連携しながら進めることで、より質の高い事業を実施。

(例) 桜川市における地域交流施設の整備事業

国土交通省の支援事業による整備において、桜川市が文化庁とも協議し、伝統的建造物群保存地区の景観との調和、事前の発掘調査で判明した遺構の保存・活用で配慮した事例



今後に向けて

PDCAサイクルの導入による継続的な連携体制の構築

- 計画の進行管理・評価制度を導入。
- 有識者等の第三者的な視点を取り入れた評価の実施により、事業の質を担保。
- 評価結果について文化庁、農林水産省とともにヒアリングし、必要な改善を行うことで、継続的な連携体制の構築を図る。

みなとオアシスSea級グルメ全国大会in三原の開催

(提出部局: 中国地方整備局 港湾空港部)

事例の概要

国民に受け入れやすいグルメを通じたイベントによる、みなとオアシス制度の認知度向上・普及と広報効果の検証

- 港の施設やスペースを活用して、住民参加型の継続的な地域振興に係る取り組みが行われている施設・地区を「みなとオアシス」として認定し、みなとを核としたまちづくりの促進とみなとの利便性向上を図るもの。平成24年2月現在、全国で57港が登録。(仮登録を含めると67港)
- 今回はグルメの中でも、港で捕れる海の幸を使った「Sea級グルメ」をイベントの目玉として、全国から参加したみなとオアシスSea級グルメのコンテストをアンケート形式で行い、順位を決定するとともに、どのような広報により情報を入手したのか等の検証を行った。



特徴

地元開催市との連携による効率的、効果的な広域広報を実施

- ポスター、チラシ等による広報。
- 中国みなとオアシス協議会HPに特設コーナーを設置。
- 開催市による新聞広告、ラジオ放送
- 県及び近隣市のイベントとの連携広報
- 開催市との同時プレスや市の広報誌への掲載、報道レク等



平成23年7月27日中国新聞

効果

みなとオアシスSea級グルメを通じた各地域でのみなとを活用した地域振興方策の実現

- 北は北海道稚内から西は九州唐津まで18のみなとオアシスが大会に参加(うち、コンテストには15団体が出展)
- 初回イベントにも関わらず、広島県内外より、1万3千人が来場。(主催者発表)
- 広報を地元と連携し、効果的に行ったことにより、テレビニュースや情報番組による特集、地元新聞社による記事、情報誌への掲載、大会当日のラジオ局の飛び入り取材等の相乗効果が見られた。
- 全国のみなとオアシスSea級グルメ目当ての来場者が地元グルメ販売にも流れ、予想以上の経済効果が生まれた。
- 大会開催についてテレビでの放映後、中国みなとオアシス協議会HPでのアクセス数が一気に増加。
- 開催後、コンテストで優勝した「たまの温玉めし」が駅弁として販売されるなど大会入賞をPRする広報が展開されている。
- 本大会の実施により、みなとオアシスの認知度向上、及び効率的・効果的な広報手段を検証することができた。



駅弁「たまの温玉めし」(JR宇野駅にて販売)

今後に向けて

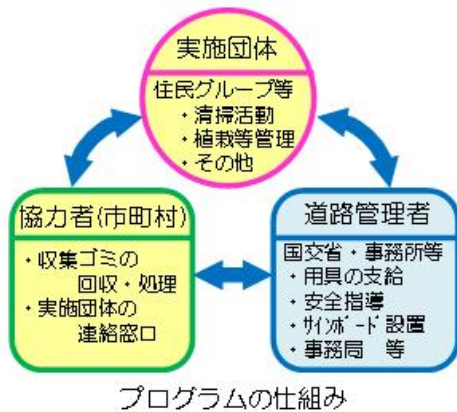
各みなとオアシスとの連携の下、更なる制度普及・発展を進める

- 全国大会が継続開催されることにより、「みなとオアシスSea級グルメ」が認知され、グルメ目当ての訪問客が増加。
- みなとを核としたまちづくりの促進が図られるほか、参加自治体が連携することにより、災害時の共助体制の強化にも繋がる事が期待される。

事例の概要

住民グループ等・道路管理者・市町村の役割分担のもと、道路の美化清掃を実施

- 住民グループ等(実施団体)と道路管理者、市町村(協力者)の三役が協定を締結し、決められた一定区画の中で道路の美化清掃等のボランティア活動を行うもの。
- 住民グループ等に対して、道路管理者は清掃用具の貸与等を行い、サインボードを設置、市町村はゴミの回収・処理等を行い、その活動を支援する。



特徴

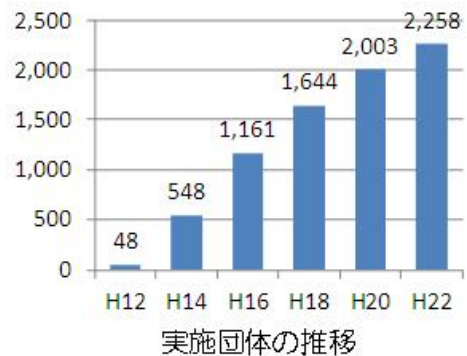
市民団体等の直接的な参画を実現。コミュニティの活性化や地域・企業の社会貢献活動への活発化にも期待

- アメリカの「アダプト・ア・ハイウェイ・プログラム」からヒントを得ている。道路を慈しみ、住んでいるところをきれいになりたいという自然な気持ちを形あるものにしようと考え出されたもの。
- 「実施団体」(＝ボランティア活動を行う住民グループ等)が、道路脇の簡単な清掃や美化活動を行うことを「協定」で確認し、その「協定」の内容に従って活動を実施。
- 道路管理者は、実施団体名入りのサインボードを立てて、実施団体の活動を公表。
- 「みち」をきれいにしようとする活動から始まって、地域のコミュニティの活性化や地域や企業の社会貢献活動を更に活性化させ、益々意義あるものとなることが期待できる。

効果

関連する取り組みの活性化、参加者満足度の向上等を実現

- 平成12年6月通達で本格導入されて以来、実施団体は着実に増加し、全国で 2,258 団体(平成23年3月末現在)が活動。
- 実施効果や意見等を把握するため、各実施団体の代表者を対象にアンケート調査を実施(平成15年11月実施)。
- アンケート結果から、8割の人が「活動を通じてゴミが減少した」と感じており、9割の人が「道路に対する親しみが増した」と回答。「活動に満足している」「今後も継続したい」と回答した人が9割を超えており、ボランティア・サポート・プログラムが実施団体に受け入れられていると考えられる。
- また、ボランティア・サポート・プログラムの特徴の1つが、実施団体名を明記したサインボードを設置することであるが、「ゴミのポイ捨て防止」「活動の励み」「活動のPR」のいずれも多くの人々がその効果を認めており、このためサインボードに対する満足度も高いものとなっている。



サインボードを設置して活動を公表

活動状況

(写真コンテスト最優秀作品より)

事例の概要

多様な主体の参画を推進

- 国営滝野すずらん丘陵公園では、ボランティアによる森林管理や公園利用プログラムの提供、市民活動や地域イベントの公園利用など、公園の運営管理への多様な主体の参画を推進することで、「地域とのパートナーシップ」と「公園利用者サービス」の両面の向上を図っている。

特徴

やりがいある活動機会の整備

- ボランティアが中心になって提供するプログラムを、滝野公園の看板プログラムにしている。

- 森のガイドツアー
(森林ガイドボランティア(30名)が提供)
- 滝野・森の楽校
(インタプリターボランティア(26名)が提供)
- 花のみどころガーデンツアー
(フラワーガイドボランティア(24名)が提供)

ボランティアの育成

- 定期的に各種研修会を開催して、ボランティアを育成している。

- セルフガイドコース研修
- スノーシュー研修
- インタプリテーション研修
- サービス接遇研修 など

今後に向けて

今後とも、多様な主体の参画を得ながら、公園利用者へのサービス向上を図っていく。

効果

「地域とのパートナーシップ」と「公園利用者サービス」の向上

- ① ボランティアによる森林管理
- ② ボランティアによる公園利用プログラムの提供



花のみどころガーデンツアー

- ③ 市民活動や地域イベントへの公園利用



ノルディックウォーキング

(主催:北海道ノルディックウォーキング協会 他)



遊びや本舗ワイルドキャンプ

(主催:さっほろ友達の輪を広げる会「遊びや本舗」)

持ち込みイベント件数

- H17 14件
- H18 10件
- H19 14件
- H20 18件
- H21 15件

事例の概要

那賀川総合水系環境整備事業の概要

- 本事業は、阿南市が進める「阿南光のまちづくり」と連携を図りながら、阿南市中心市街地のにぎわいの核となる魅力ある水辺を創出。
- 「桑野川フラワーロード」、「浜の浦緑地公園」、「井関健康運動公園」の拠点整備に加えて、拠点間のネットワーク(管理用通路)を整備することにより、市民の憩いや交流の場、スポーツやレクリエーションの場となる河川空間を創出する。

桑野川フラワーロード



浜の浦緑地公園



特徴

地域の協力体制

- 地元商店街、市民団体、地域住民等が参加したワークショップを設置し、地域の意向を反映した計画となっている。
- 維持管理についてもワークショップで議論されており、清掃活動など地域によって実施されている。



地域住民等による花壇の維持管理

効果

市民参画の効果

- 地元住民が主体となって清掃活動等を行うなど、地域と一体となったまちづくりが実現している。
- ワークショップでは、整備後の施設管理まで視野に入れた計画が策定されたため、施設完成後の地元、阿南市、国土交通省の管理区分をスムーズに設定することができた。
- これまで河川管理者が実施していた河川敷の除草や河川清掃を地域住民や市民団体等が実施することにより、維持管理費用の縮減が期待できる。
- 本事業の実施箇所では、アドプトネットワーク那賀川において年3回の河川清掃が行われており、地域の桑野川に対する愛着や関心の深さが伺える。

【アドプトネットワークの主な参加者】

- 浜の浦緑地公園:
阿南ライオンズクラブ140人
- 桑野川フラワーロード:
横見町をきれいにする会30人
- 井関健康運動公園:
富岡西高校(河川清掃を実施)
- その他:
本事業の対象範囲内で
12団体470人が参加



ワークショップの様子

今後に向けて

- 今後とも、地域住民の積極的な河川管理への参加を促進し、地域連携による持続的な管理体制を構築することで更なるコスト縮減を図っていく。

事例の概要

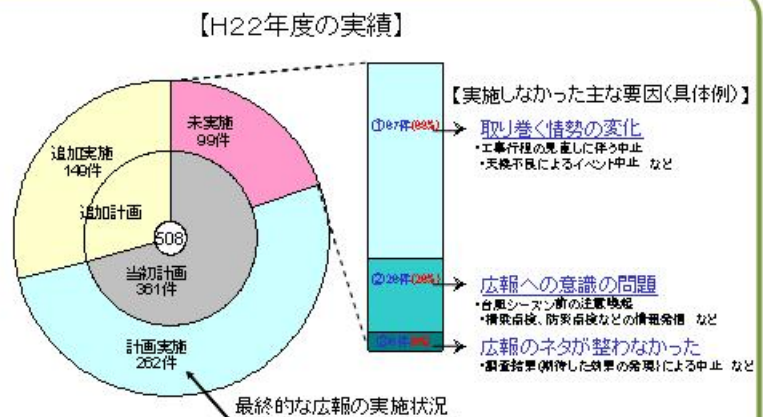
- 道路事業広報について、広報計画の策定、実施、実績の集計及び分析、次期広報計画への反映、PDCAサイクルによる広報業務の改善を図り、積極的な広報業務(アカウンタビリティ)の推進のための取り組みを実施。

特徴

- 道路事業広報について、下記の項目を実施し、PDCAサイクルによる広報業務の改善に取り組んでいる。
 - 広報活動の指標化による分析
 - 分析に基づく広報方針の策定
 - 方針に基づく広報の実施
 - 重点広報について、積極的かつ戦略的に実施
 - 広報手続きの簡素化
 - 広報好事例について、全事務所へ情報共有を実施
- 特に、広報計画とその実績を分析し、次期広報計画へ反映。
- 業務の効率化、実績の共有化による担当者の意識変化を目的として、アカウンタビリティの推進を図った。

効果

- 広報の未実施内容を分析し、課題と対応策について、広報担当職員に周知を図り、職員及び他職員の意識向上、職場内での情報共有による円滑な広報の推進を図るなど、広報に対する意識が向上。
- さらに、この意識向上が追加広報の実施にも繋がった。



- 活動状況のフォローアップとして、記者発表数、掲載新聞数を各事務所毎に集計結果を共有化することにより、各事務所の担当者の刺激に繋がりと、好循環となった

【記者発表数】

- 前年度に比べ、記者発表数は倍増(上半期・下半期ともに倍増)
- 特に下半期が上半期より増加(約52件増加)

【新聞掲載数】

- 新聞掲載数も前年に比べ倍増

広報(記者発表)実績比較

	記者発表数			掲載件数 (記事発表数に上り下りを含む)			掲載新聞数 (記事発表数に上り下りを含む)		
	上半期	下半期	合計	上半期	下半期	合計	上半期	下半期	合計
H21	55	91	146	38	39	77	85	72	157
H22	171	223	394	90	95	185	142	222	364
増減	116	132	248	52	56	108	57	150	207
H22/H21	311%	245%	270%	237%	244%	240%	167%	308%	232%

今後に向けて

- 今後も、PDCAサイクルによる広報業務の改善に取り組みを継続し、更なるアカウンタビリティの推進に向け取り組みます。

経緯

- 当該路線は、沿道に観光土産店や郊外型商業施設が連立し、加賀市の経済活動や観光などの面で重要な役割を担っている。
- そのため、交通量が多く、特に休日は大型観光バス等の観光を目的とした車が増加し、慢性的な交通渋滞が発生していた。



概要

”PI手法”による計画策定

- 加賀拡幅については、従来から現道拡幅案に対する要望や中央分離帯設置への反対など、整備計画が決まらないまま10年以上が経過していたことを受け、**全国で初めてPI手法を導入した**。
- その結果、BP案を含む複数案の中から最終的に現道拡幅案が整備方針となった。



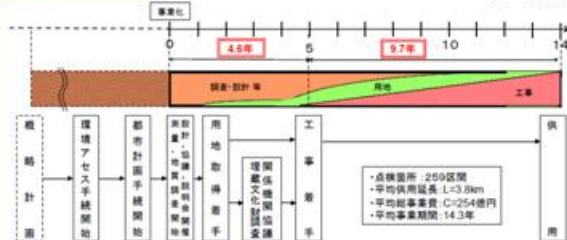
”PI手法”により用地取得が円滑に

- 積極的な住民参画により、**行政と住民の信頼関係を構築**することができた。
- 幅杭打設・用地測量前に**権利者が、用地取得の対象になるか否かの判断及び将来計画(代替地の詮索等)の策定に十分な時間を確保**することができた。
- 中央分離帯の設置について、PIで必要とされたので、用地交渉上の争点にならなかった。

効果

用地取得が円滑に進み、事業期間が短縮。PIの効果をわかりやすく分析

全国の平均 (本省HPより)



全国の平均
14.3年

約6年
短縮

加賀拡幅
8年

PIの効果を国民に向け記者発表し、併せて職員への効果の浸透を図った

記者発表

発表先: 石川県政記者クラブ

平成22年12月2日

良い! 発表を持って解放!

国土交通省 北陸地方整備局 金沢河川国道事務所

ほこみやまろ まつやまろ

加賀市箱宮町～松山町 2車線から4車線へ!

～国道8号 加賀拡幅～

●開通日時:
平成22年12月4日(土) 午前7時
※作業を完了した箇所から随時解放しますので、通行される際は、現地の交通誘導員の指示に従って下さい。
※開通式等は、実施しません。

●今回の開通箇所:
国道8号 加賀市箱宮町～松山町 L=2.0km

◆PIの効果

- 用地取得期間が大幅に短縮!(平均10.8年 → 4年)
- 移転を要する建物等の権利者が、将来計画(代替地詮索等)検討に十分な時間を確保することができた。
- 集落基地を避け、大部分が路線の片側のみの買収となり、用地補償交渉がスムーズに行われた。

道路事業の平均事業期間(本省HPより)

加賀拡幅

今後に向けて

- PIにより早期の効果発現が確認できたことから、当事務所では新規の同種事業について、PI手法を採用するなど国民参画への取組みを進めている。

国土の国民的経営実践ガイドブック

(提出部局: 国土政策局 総合計画課)

事例の概要

実践ガイドブックの作成・公表

- 国土及びそこから得られる資源を最適かつ持続的に利活用するため、美しく豊かな国土を国民全体で支える取組を「国土の国民的経営」と総称し、国民、企業、各種団体等が日々の暮らしや事業活動にこの活動を取り込むきっかけとなるようにガイドブックを作成しました。



特徴

主体に応じたガイドブックの作成

- 平成20年度に作成した第Ⅰ部では、「国土の国民的経営」に参画していただきたい方々(国民個人、企業、市民団体等の多様な主体)が、日々の暮らしや事業活動の中に「国土の国民的経営」の活動を取り込むきっかけとなるよう、活動イメージや、活動の社会的意義、活動の楽しさ、活動をはじめるにあたってのアドバイスなどをとりまとめています。
- 平成21年度に作成した第Ⅱ部では、多様な主体が森林、里山、農地等を適切かつ持続的に利活用していく活動を紹介するとともに、新しく活動をはじめようとする際に必要な情報・ノウハウを先駆的な活動を実践している方々の協力を得ながらとりまとめています。
- 平成22年度には、多様な主体の方々が活動を実践していく際に、予めお伝えしておきたい国土の実態や、活動をより持続的なものにしていくために参考となる取組やノウハウなどを集約し、ガイドブックの内容更新を行っています。

効果

「国土の国民的経営」に向けた取組の参加率は約4割

- 都道府県、政令指定都市、市区町村にガイドブックの配布を行うと共に、HP上で自由にダウンロード出来るように公表を行いました。(年間約3,500件の閲覧)
- 講演、研修、会議資料として提供しました。(平成21年度には約500部を提供)
- 国土形成計画(全国計画)のモニタリングにおける意識調査では、一般国民の「国土の国民的経営」に向けた取組の参加率は、約4割となっています。



今後に向けて

「国土の国民的経営」の普及に向けた効率的・効果的な手法の検討を進める

- 持続可能な国土管理を実現するために「国土の国民的経営」の考え方を国民個人、企業、各種団体等に浸透させる上で効率的・効果的な手法の検討を行います。

事例の概要

官民合同の国内旅行振興キャンペーン

- 東日本大震災の影響による国内旅行の需要の冷え込みを受け、平成23年4月21日より、官民合同の国内旅行振興キャンペーン「がんばろう！日本」を開始。
- 観光・交通業界等と一体となって、旅行を通じた被災地への直接の支援に資する取組や、風評被害の払拭につながる取組を実施(図-1参照)。
- 平成23年7月13日より、新聞広告、ポスター、インターネット等による広報、宣伝の強化のほか、東北、東日本向け旅行情報や夏休みの宿泊旅行推進のための情報など、内容の充実を実施。

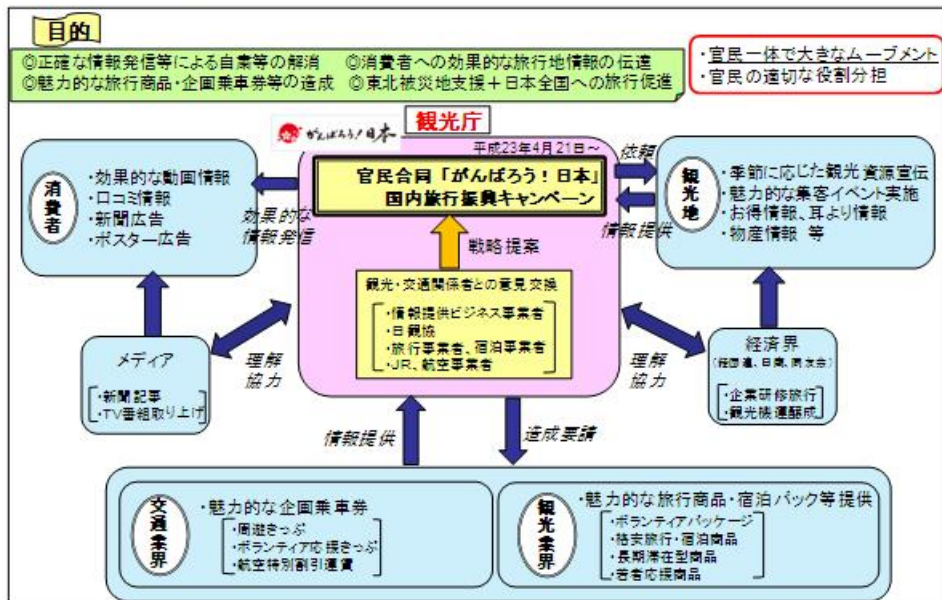


図-1 国内旅行需要の喚起に向けた取組み

特徴

官民一体となったキャンペーンの実施

- 東日本大震災以降、観光・交通事業者等と定期的な意見交換を実施し、関係者から旅行需要の動向、現状について聴取するとともに、官民一体となったキャンペーンの実施方針を策定。
- 実施に当たっては、統一のキャッチフレーズと共通のロゴを使用して、一体感を醸成した。
- 役割分担について、キャンペーンポータルサイトは(社)日本観光振興協会が作成し、観光・交通事業者が旅行商品情報等を提供した。観光庁は、消費者向けの国内旅行需要喚起及びポータルサイトに消費者を誘引する各種宣伝・広告を実施(図-2参照)し、官民一体となったキャンペーンを実施した。



図-2 国内旅行振興キャンペーン事業概要

効果

国内旅行需要の喚起に向けた確実なメッセージの発信

- 関係者が積極的にキャンペーンに関与し、国内旅行需要の喚起に向けた確実なメッセージの発信ができた。(キャンペーンの主旨に沿った商品造成等)

今後に向けて

官民一体となった取組みの継続

- 引き続き官民一体となった取組みを継続中。

事例の概要

将来、多くの旅行者が見込まれる中国に向けてビジネス・フォーラムを実施

- 中国から九州への旅行者数は、約14万人で韓国について多いが、リーマンショックによる世界同時不況や新型インフルエンザの影響もなく、毎年増加している。
- このため、中国市場を対象に旅行会社を45名、メディア関係者を5名招請し、インバウンド・ビジネス・フォーラムを開催する。
 - ①ファムトリップ(視察旅行)を実施
11月4日～7日
 - ②中国旅行会社向け九州観光説明会の開催
11月8日(午前)
 - ③九州側参加者向けインバウンドセミナーの開催
11月8日(午前)
 - ④大商談会の開催
11月8日(午後)
 - ⑤歓迎レセプションの開催
11月8日(午後)

特徴

長崎県との連携

- 平成24年1月より就航予定の長崎～上海航路の試験運航に合わせて、長崎県が招請する上海地区の旅行会社及びメディア関係者のうち10名について本事業に組み込み、同航路を観光商品としてPR。

九州旅客鉄道との連携

- 平成23年3月の九州新幹線全線開通により、九州南部への移動時間が大幅に短縮されたことで、北部九州が中心であった、外国人旅行者に鉄道の利便性をPRするために、九州旅客鉄道と連携。

西日本シティ銀行、肥後銀行、鹿児島銀行との連携

- 観光と関連のある九州内の物産を紹介するために、各銀行の情報網により会社を選定し、中国側へ観光商品としてPR。

日本百貨店協会との連携

- 中国の主に富裕層へのアプローチとして、九州内の百貨店が持つ美容や健康といった素材を紹介するミニツアーを実施。

効果

- 各機関と連携することにより、九州の観光に関するメニューの多様化をPR
 - ・新たな移動機関としての、九州新幹線や長崎～上海航路の紹介や、魅力的な鉄道の紹介を行うことにより、旅行商品の多様化をイメージさせることができる。
 - ・観光と関連の深い物産を紹介することにより、工場見学やお土産物として、旅行商品に組み込めることを認識させることができる。
 - ・富裕層に受けの良い、美容や健康関連商品、ブランド商品などが、1か所ですべて揃う百貨店を紹介することにより、新たな九州への旅行商品になり得ることを認識させることができる。

今後に向けて

引き続きビジット・ジャパン事業により地方自治体や民間事業者などと積極的に連携し、新たな商品や魅力的な商品作りを後押しできるようなプロモーションを続ける。



東日本大震災 初動の記録 災害時ノウハウ集

(提出部局:水管理・国土保全局 防災課 災害対策室)

事例の概要

東日本大震災 初動の記録災害時ノウハウ集

いざという時に役立つ88の工夫とノウハウ

- 「災害時ノウハウ集」は、東日本大震災初動の応急対応の中で、災害対応を円滑に遂行するために各部局や現場で行われた様々な工夫やノウハウについて主なものをとりまとめたもの。
- 各局の有する対応の記憶を記録としてとどめ、今後の災害時に役立つよう編纂。
- 国土交通省ホームページに掲載。
• (<http://www.mlit.go.jp/saigai/nouhau.html>)

東日本大震災 初動の記録
災害時ノウハウ集

特徴

各々のノウハウや工夫を1ページで整理

- 速やかに作成するため、各部局の協力を得て、緊急災害対策本部事務局自ら編纂を実施。

目次

工夫やノウハウを8つの大項目と23の小項目に分類し整理。

ノウハウリスト

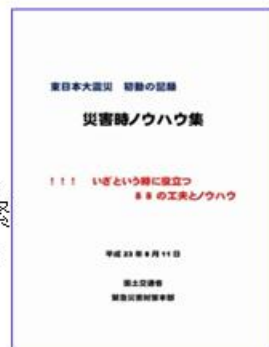
工夫やノウハウを200～300字に纏めわかりやすく概要を整理。

ノウハウ集

各々の工夫やノウハウを写真や図表を用いて1ページ(カラー)で整理。

索引

キーワードを整理した索引を作り、ノウハウリストの文中のキーワードについては赤色文字で明記。



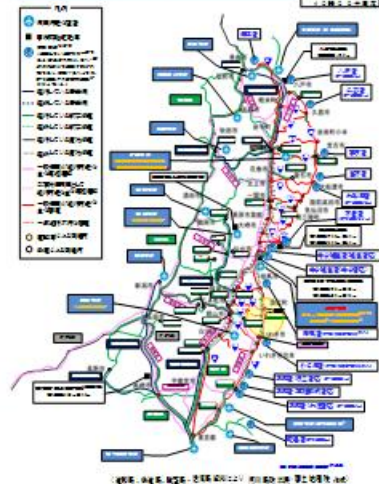
効果

今後の災害において役立つことを期待

- 災害時の初動対応のとりまとめとして先進的役割を果たした。(事務次官会議等で評価され、他省庁でもとりまとめを検討)
- このノウハウ集が今後の災害において役立つ、初動の災害対応に万全が期されることを期待するものである。

No. 19	道路、鉄道、港湾、航空各局、国土地理院、緊対本部事務局
テーマ	防災情報等の提供
項目	交通関係の復旧状況図の作成・公表
概要	3月15日より主要な道路、鉄道、空港、港湾の復旧の進捗状況を1枚の図にまとめ公表した。本部事務局より関係各局に復旧状況に関する情報の提供を指示し、集約した情報をもとに国土地理院が作図した。陸、海、空の交通ネットワークを一つの図面に整理し、被災地へのアクセス状況やアクセス方法を一元的に判断できるように工夫した。
効果	交通ネットワークの被災状況を一元的に把握することで、復旧に向けた総合調整が容易となった。さらに、公表したことによりマスコミに取り上げられ、円滑な人命救助、救援物資輸送に活用された。

交通ネットワークの復旧状況



今後に向けて

工夫やノウハウを追加し、改訂版の作成を予定

- 今後、復旧・復興が進む中で考えられた更なる工夫やノウハウについては、必要に応じて追加する予定。

事例の概要

毎月の訓練と、保有機械の操作に必要な資格取得の推進

- ・夜間および休日等の緊急対応を想定し、事務系職員を含む全職員による災害対策用機械の出動訓練および操作訓練を毎月実施。
- ・災害対策用機械の現地における展開・操作、出動準備における資機材の積み込み作業等に必要な操作資格等について、職員が積極的に取得するための取り組みを実施。



特徴

初動体制の強化に重点をおいた取り組み

- ・緊急時は、協定会社の体制が整うまで、職員が主体となる出動体制がとれるように、日頃から訓練を行っています。
- ・夜間や休日等の緊急出動も想定し、参集可能な職員で対応可能なように、事務系職員も含め全職員で訓練に取り組んでいます。
- ・排水ポンプ車のポンプ設置や、備蓄資材の積み込みのため、クレーンやフォークリフトでの作業に必要な資格取得のための技能講習の受講を推進しています。

効果

訓練参加者は延べ520名、資格取得者は累計で135名(過去5年間)

- ・平成18年度から平成22年度までの資格取得者は以下のとおり。
 - 玉掛け資格(クレーン作業)《50名》
 - 小型移動式クレーン操作資格《37名》
 - 移動式クレーン操作資格《16名》
 - フォークリフト運転資格《32名》
- ・当事務所職員は、異動先においても即戦力として活躍。

東日本大震災をはじめ数多くの災害現場で活動(5年間で15件)

近年で対応した主な災害

- ・H23. 3.11 東日本大震災
- ・H23. 1.31 霧島山(新燃岳)噴火
- ・H20. 6.14 岩手・宮城内陸地震
- ・H19. 7.16 新潟県中越沖地震



今後に向けて

■ 地方自治体等との連携強化を進める

- ・応急組立橋の架設訓練等を公開し、当事務所の役割と支援要請に係る手続きや自治体の協力体制についての意見交換を進め、連携強化による災害対応の充実を図る。



事例の概要

総合的な防災対応力の向上に関する取り組み

- 国土交通省は、大規模な自然災害に際して被災状況の把握や被災地方自治体の支援を行い、被災地の早期復旧のための技術的支援を迅速に実施するため、平成20年度に緊急災害対策派遣(TEC-FORCE)を創設。
- 九州地方整備局においては、日頃より総合的な防災対応力の向上を図っており、その一環として、平成22年度より、整備局の既存施設や既存の身近な機器を最大限に活用しつつ、現地映像等を収集し、整備局や地方自治体等、離れた所にいる関係者が情報共有し、双方向でやりとりできる仕組みである、「映像共有遠隔防災会議(TEC-FORCE. VC)」の運用を開始。
- TEC-FORCE. VCを災害時に活用することにより、整備局・自治体・陸上自衛隊等の関係機関及び多くの経験を積み高度な技術を有する整備局職員・TEC-DOCTOR・土木研究所の専門家といった関係者が、現地の映像をリアルタイムに共有し、双方向でのやり取りを通じて適切な防災対応を行うことができる。
- 管内の災害のほか、東日本大震災や新燃岳噴火災害、奄美豪雨災害等では、現地TEC-FORCE隊員やエゾンと整備局間の情報共有、被災自治体の防災活動の支援等にTEC-FORCE. VCを活用。

特徴

災害時の確実な運用を図るため、研修や検定を実施

- TEC-FORCE. VCの災害時のみならず平常時も含めた迅速かつ確実な運用を図るため、「画像共有操作検定制度」を創設、各種機器の操作に習熟するための研修や習熟度を測る検定を行い、平時より職員のスキルアップに努めている。

【映像共有操作検定制度】

- TEC-FORCE. VCの運営に必要な様々な機器毎に検定部門を設定、2～3段階の習熟レベルを設定し検定を実施

(検定部門の例)

- 本部・支部設営部門
- 携帯電話カメラ部門
- モバイルP C部門
- 情報収集車等車載部門
- 固定監視型カメラ部門
- 遠隔制御型カメラ部門
- ヘリ映像連続写真平面図作成部門
- etc...

【職員研修】

- 定期的に職員研修を実施し、職員のスキルを向上



職員研修の状況

効果

TEC-FORCE隊員と整備局災害対策本部間の迅速な情報共有が可能に

- 東日本大震災では現地に派遣されているTEC-FORCE隊員と地方整備局災害対策本部間でTEC-FORCE. VCを活用した遠隔会議を日々実施。被災地でのTEC-FORCE隊員の活動状況や整備局のもつ情報等を相互に共有。



九州地方整備局災害対策本部



九州TEC-F
隊長
(東北地整)

九州TEC-F
情報通信班
(大船渡地域
振興センター)

TEC-FORCE. VCを活用し、被災自治体の防災活動を支援

- 大船渡市役所からの津波監視カメラ設置の要望を受けTEC-FORCE. VCを活用し、現地に津波監視カメラを設置。大船渡市役所・大船渡振興局へ映像配信を行った。



津波監視カメラの設置



大船渡市役所への映像配信

今後に向けて

今後も継続的な研修・検定を行い、職員のスキルアップに努める

- TEC-FORCE. VCの災害時・平常時における迅速かつ確実な運用を図るため、今後も継続的に研修や検定を実施し、平時より職員のスキルアップに努める。