

平成24年度完了事業における 住民及び利用者満足度調査について

広島県西部建設事務所では、県民の安全・快適な生活の確保，利便性の向上のため，広島市をはじめとする3市4町において，河川や道路の改良・補修，斜面の崩壊対策など，さまざまな事業に取り組んでいます。

当事務所では，平成23年度から新たな試みとして，地域の方々が完成した施設に対する利便性や，事業実施のプロセスに満足していただけたかどうかなどを把握するためのアンケート調査を開始したところです。

平成24年度も前年度に引き続き，年度内に完了した道路改良事業において，地域及び施設利用者の方々へは，事業プロセス等に関するアンケート調査を実施し，さらに完成して5年経過した急傾斜地崩壊対策事業においては，地域の方々への施設管理に関するアンケート調査を実施いたしました。

これらの調査の結果から，比較的高い満足度が得られていることがわかりましたが，整備に関しては「施設が完成するまでの期間が長かった」，施設管理に関しては「定期的な施設点検を希望する」などの貴重なご意見をいただきました。

このアンケート調査結果は，実施中の事業や施設の維持管理に反映していくとともに，住民ニーズを的確に捉え，引き続きより良い社会資本整備や施設の維持管理を行ってまいりたいと考えております。

1 アンケート調査の概要

【住民及び利用者満足度調査（完成施設及び事業プロセス）】

○ 対象事業

- ・ 主要地方道吉田豊栄線坂バイパス（道路改良事業） 安芸高田市向原町坂

○ 住民満足度に関する調査項目

- | | |
|-------------------------|-------------------|
| ・ 事業の計画や用地補償等の説明のわかりやすさ | [事前説明の理解度合い] |
| ・ 工事による騒音・振動・ほこり等の状況 | [日常生活への影響度合い] |
| ・ 工事中の安全対策の状況 | [安全に対する満足度合い] |
| ・ いただいた要望・ご意見に対する対応 | [県・工事関係者の迅速さ・丁寧さ] |
| ・ 施設が完成するまでの期間 | [完成時期の満足度合い] |
| ・ 完成した施設はイメージどおりか | [完成イメージの理解度合い] |
| ・ 維持管理対応の説明は十分か | [施設完成後のフォローアップ] |
| ・ 安全・便利になったか | [完成施設の満足度合い] |
| ・ 今後，このような事業を進めていくべきか | [今後の同種事業の必要性] |

○ 利用者満足度に関する調査項目

- | | |
|--------------------------|----------------|
| ・ バイパス開通によって便利になったか | [施設の利便性の満足度合い] |
| ・ バイパス開通によって安全になったか | [施設の安全性の満足度合い] |
| ・ バイパス開通によって地域活性化につながったか | [地域の活性化の満足度合い] |
| ・ 今後，このような事業を進めていくべきか | [今後の同種事業の必要性] |
| ・ 道路整備に関して県に期待することは | [望まれている道路] |
| ・ 今後，優先して進めていくべき事業は | [望まれている事業] |

【住民満足度調査（完成施設及び施設管理）】

○ 対象事業

- ・ 緑井四丁目地区（急傾斜地崩壊対策事業） 広島市安佐南区緑井四丁目

○ 住民満足度に関する調査項目

- | | |
|-----------------------|---------------|
| ・ 完成した施設に不具合を感じるか | [施設の故障や欠陥など] |
| ・ 施設の維持管理の状況は | [施設管理の満足度合い] |
| ・ 5年経過した今でも安全・便利と感じるか | [完成施設の満足度合い] |
| ・ 今後、このような事業を進めていくべきか | [今後の同種事業の必要性] |

2 アンケート集計方法

アンケート調査のとりまとめは、住民満足度（5点～1点で評価）という数値で表しています。

住民満足度は、調査項目毎に5段階の点数を合計し、有効回答数（回答者数から未回答などを差し引いたもの）で割戻した平均点としています。

3 各調査の満足度

アンケート調査を行った2事業では、事業全体の満足度は、道路改良事業における施設利用者の方々と急傾斜地崩壊対策事業における地域の方々からの満足度が3.7点～4.5点となっており、比較的高い満足度が得られていることがわかりました。

しかし、道路改良事業における地域の方々からの満足度は3.1点と低い値となっており、この要因としては、事業計画や維持管理対応についての説明が不十分であったことや、施設が完成するまでの期間が長かったことなどが挙げられます。

4 同種事業に関する必要性の調査

今回のアンケート調査で、同種事業の必要性についてもお聞きしたところ、道路改良事業については有効回答数の60%以上の方が、急傾斜地崩壊対策事業については有効回答数の90%以上の方が必要と思うと回答されています。

5 今後の予定

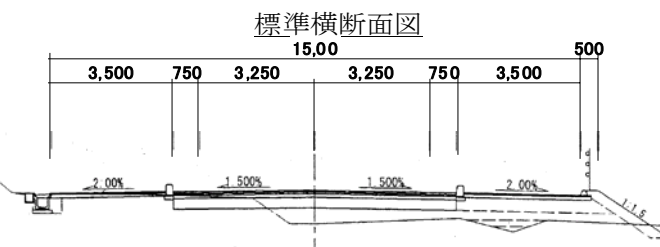
今回のアンケート調査で、地域及び施設利用者の方々から、事業実施や施設管理を行う上での貴重なご意見を伺うことができました。

次年度以降も引き続きアンケート調査を行い、事業実施の効果等の検証を行うとともに、いただいたご意見をもとに地元ニーズを的確に把握し、より安全で利用のしやすい社会資本の整備・維持に活用してまいります。

1 主要地方道吉田豊栄線坂バイパス（道路改良事業）

○ 事業概要

主要地方道吉田豊栄線は、安芸高田市と東広島市豊栄町を連絡する主要な幹線道路です。このうち、旧向原町の中心部付近に位置する赤い着色部の区間は、現道の幅員が狭く、歩道も整備されていないことから、円滑な交通に支障をきたし、歩行者の安全性が確保されていませんでした。このため、車両及び歩行者等の利便性や安全性の向上を図るため、バイパスによる道路改良事業を実施しました。



完成写真



○ アンケート調査概要

実施日：平成 25 年 2 月 27 日（水）～平成 25 年 3 月 21 日（木）
アンケート方法：安芸高田市工業会，安芸高田市向原支所を通じ関係者に配布
回答者数：80 通（地域の方々），91 通（施設利用者の方々）
主な結果：

工事中の騒音振動対策 ☆3.6 点
完成までの期間 ☆2.2 点
完成した施設に対する満足度 ☆3.7 点
事業全体の総合満足度 ☆3.1 点



地域の方々

完成した施設の利便性 ☆3.9 点
完成した施設の安全性 ☆4.1 点
施設による地域の活性化 ☆3.2 点
事業全体の総合満足度 ☆3.7 点



施設利用者の方々

○ 地域住民の方へのインタビュー

＜安芸高田市 向原町 大下一人さん＞



旧道は道幅が狭く歩道もないため、実際に事故に遭った人もいるし、大型車が通過する際には自分達も怖い思いをしたこともあった。

バイパスが完成して安全便利になったと思う。下水管は歩道下に埋設してあるので、旧道のように車がマンホールの上を通過する際の振動もなく良いのだが、道路を横断する水路が2箇所あり、埋設管にしてほしかった。また、勾配のある道路なので頂上付近の交差点では見通しが悪いため、もっと切り下げて平坦な道路にしてもらえば良かったと思う。

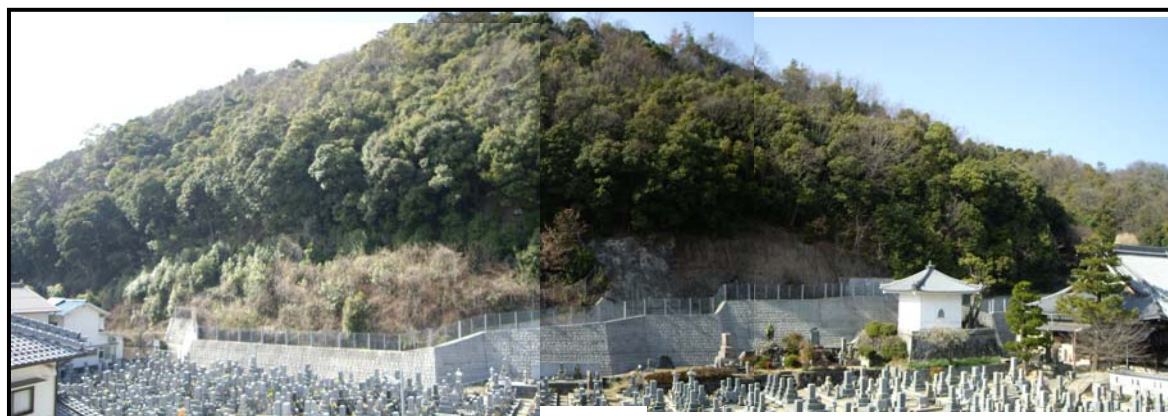
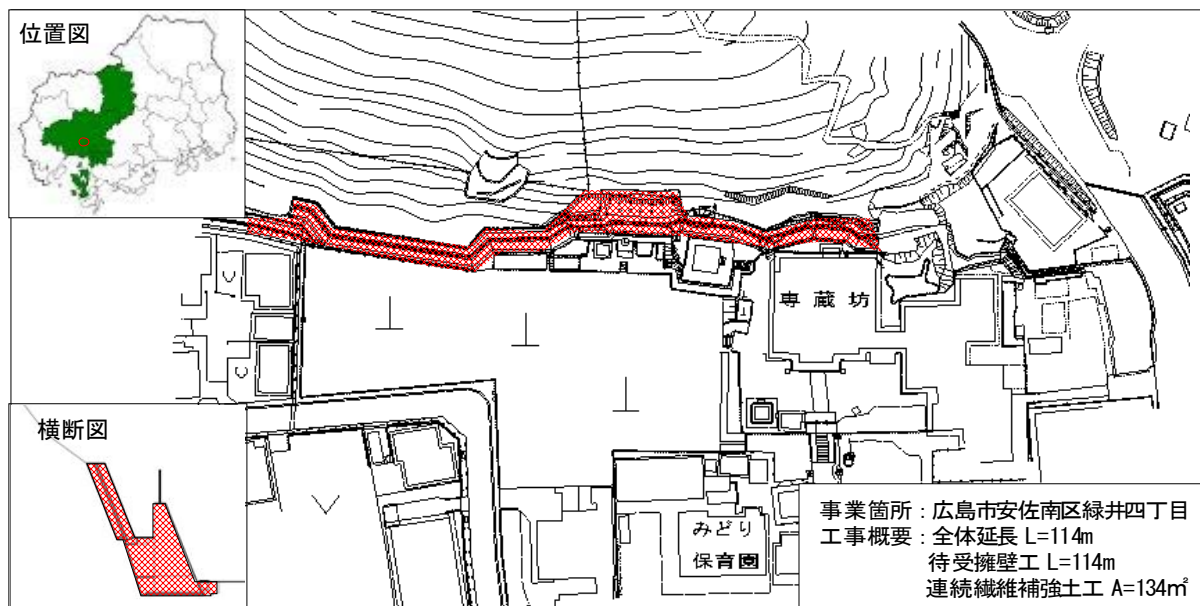
やっと工事が完成して、孫が通学する際にも安心できるようになったし、歩道は地域の人々のウォーキングコースとしても利用されており、全体的には満足している。

アンケート調査に関する詳細は、別紙 1, 2 をご覧下さい。

2 緑井四丁目地区（急傾斜地崩壊対策事業）

○ 事業概要

がけ崩れによる災害から人命や財産を守るため、急傾斜地崩壊危険箇所緑井四丁目地区において、急傾斜地崩壊対策事業を実施しています。平成19年度に工事を行い、この完成した施設によって6戸の家屋とみどり保育園をがけ崩れによる被害から守っています。



○ アンケート調査概要

実施日：平成25年2月22日（金）～平成25年3月8日（金）

アンケート方法：代表者を通じ地元関係者に個別配布

回答者数：15通

主な結果：

完成した施設に不具合がないか ☆4.8点
 施設の維持管理は十分か ☆4.4点
 完成した施設に対する満足度 ☆4.4点
 事業全体の総合満足度 ☆4.5点

アンケート調査に関する詳細は、別紙3をご覧ください。

○ 地域住民の方へのインタビュー

〈安佐南区 緑井四丁目 鷲山啓辞 さん〉



昔は木が生い茂り、雨が降ると時には落石もあったが、今では施設が完成し安心して暮せるようになった。

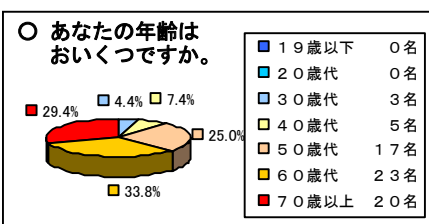
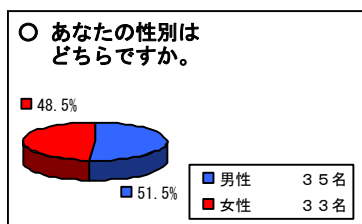
施工業者も住人に配慮しながら、丁寧に工事をなされたことに、非常に感謝している。

施設の日常管理については、自宅の一部と考え、常に注意して見守りたいと思っている。また、周辺の方々もその気持ちで施設に関心を示せば、施設は新しく直ぐに不具合が出るとは思えず、ある程度のことは地区住民で対処できるでしょう。

補修が必要な時や地域で出来ない時は、行政のお力で対処したいと思う。

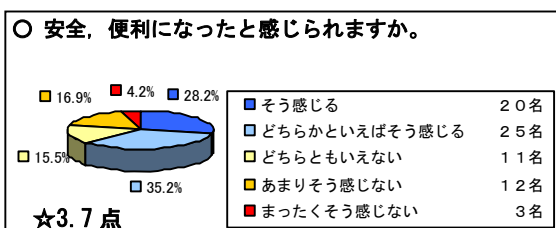
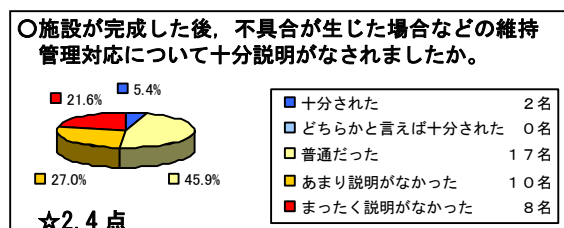
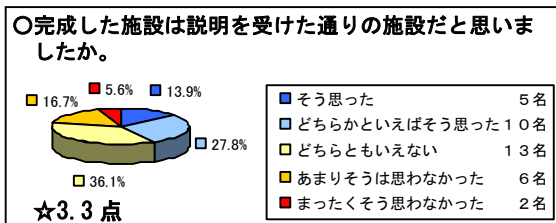
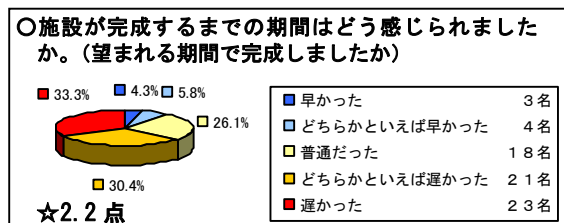
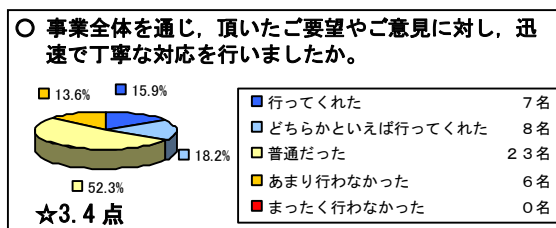
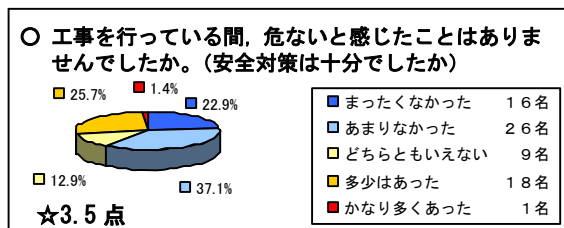
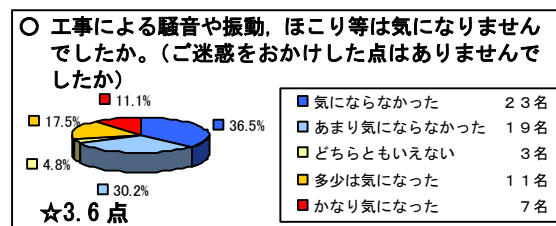
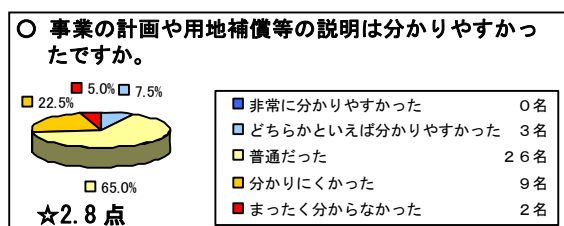
アンケート調査集計結果（一般県道 吉田豊栄線 道路改良事業）地域の方々

○ アンケート調査にお答えいただいた方の性別及び年齢

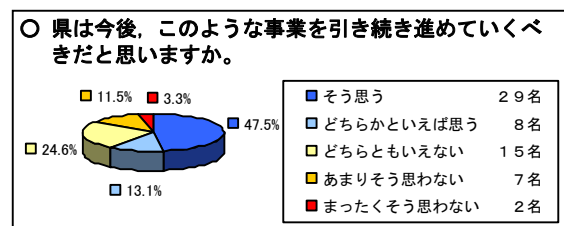


当該事業箇所の周辺にお住まいの80の方にアンケート調査のご協力をいただきました。
内訳として、男女ともに約50%ずつで、年齢では60歳・70歳代以上・50歳代の順に多く、この3つを合わせると約88%となっています。

○ 当該事業に関するアンケート調査結果



○ 同種事業に関するアンケート調査結果



安全、便利になったと感じられる方や、工事中の騒音振動対策、安全対策については満足されている方の割合が高く、比較的高い満足度となりました。
しかし、施設が完成するまでの期間が長かった、事業についての説明が不十分だったと感じられている方が多く、これらの項目は低い満足度となりました。

道路整備事業については、引き続き進めていくべきだと思う、またはどちらかといえば思うと回答した方が多く（60%以上）、同種事業に関して必要と感じられていることが分かりました。

総合住民満足度：☆3.1点

※ 割合は、百分率（％）で示し、小数点第2位を四捨五入して算出しているため、合計が100%になっていない場合があります。

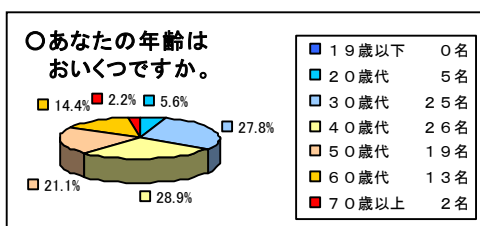
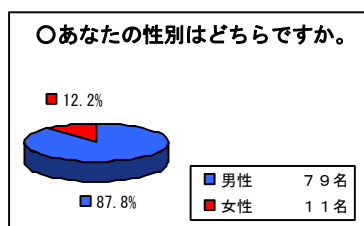
※ 集計は、未回答などを除いたもので行っております。

○ その他、いただいたご意見

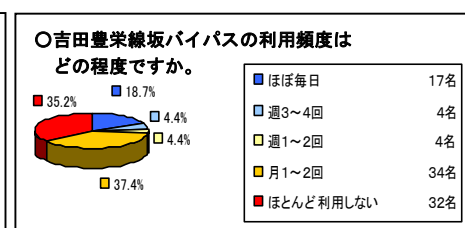
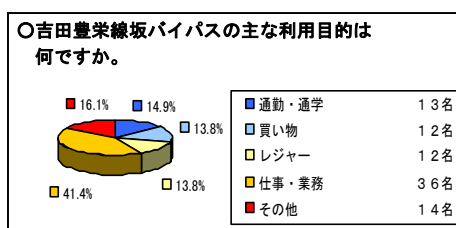
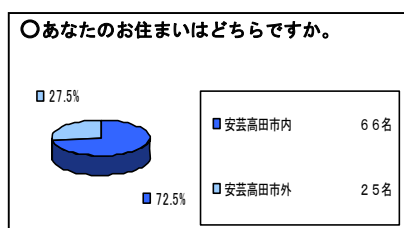
- ・ 最初計画通り工事が進行していたが、途中計画が変更等したのか、計画途中で他の工事等があり、工事が遅れていた。
- ・ バイパスから今までの道に下りる道をもっと通やすくしてほしい。
- ・ バイパス開通後は県道 29 号線の車両の数が減り、子どもたちにとって安心できるようになった。
- ・ 車で自由に動く人にとっては大変良くなって、良いことだと思います。
- ・ 街路灯等、安全施設を早く設置してほしい。
- ・ 前よりもスピードを上げて走る車が多いので、細い道からバイパスに出るときが怖い。ミラーをもう少し大きくしないと見えにくい。交通事故が増えた。
- ・ 残りの区画についての早期着工を切に要望します。
- ・ 坂 6 区集会所前の Y 字路部分に信号機を設置した方が良いと思います。(豊栄方面からの車はスピードを落としていないのが実情)。
- ・ 町の発展のためには良いことだと思います。

アンケート調査集計結果（一般県道 吉田豊栄線 道路改良事業）施設利用者の方々

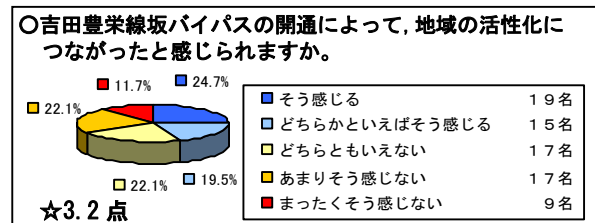
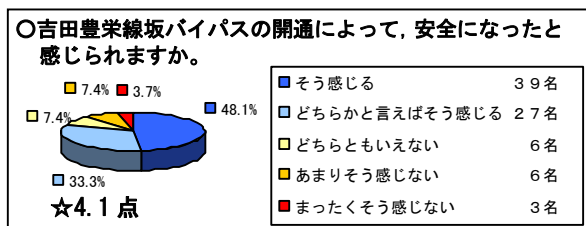
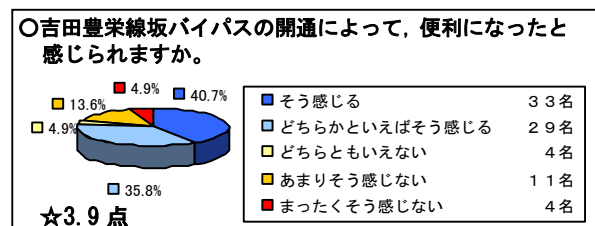
○ アンケート調査にお答えいただいた方の性別及び年齢



当該事業箇所の周辺にお住まいの91名の方にアンケート調査のご協力をいただきました。
内訳として、男性の方が約88%で、年齢では40歳代・30歳代・50歳代の順に多く、この3つを合わせると約78%となっています。



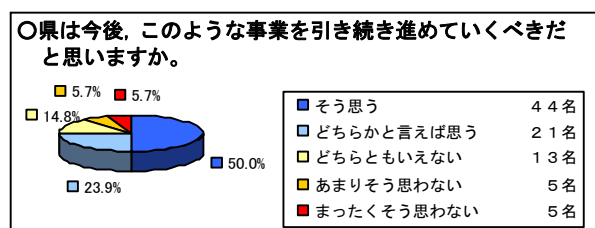
○ 当該事業に関するアンケート調査結果



便利、安全になったと感じる、またはどちらかといえば感じると回答した方が多く（70%以上）、高い満足度となりました。地域の活性化につながったと感じられますかという質問に対しては、評価が分かれる結果となりました。

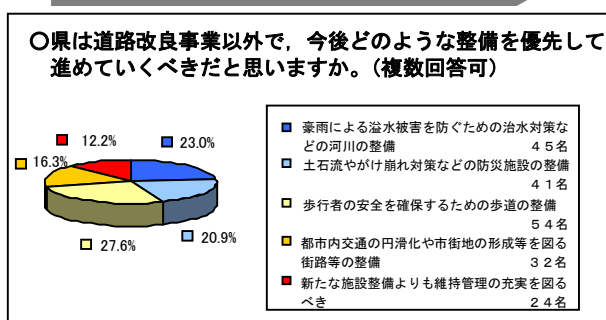
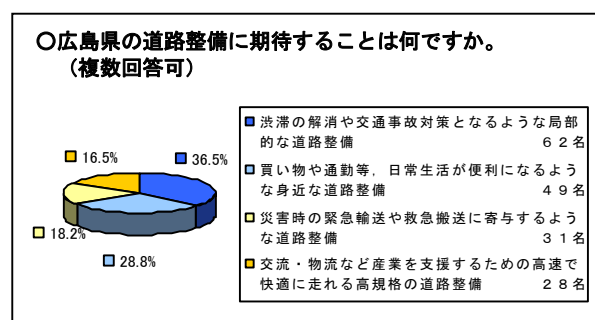
総合住民満足度：★3.7点

○ 同種事業に関するアンケート調査結果



道路改良事業について、引き続き進めていくべきだと思う、またはどちらかといえば思うと回答した方が多く（70%以上）、多くの方が同種事業に関して必要と感じていることが分かりました。

広島県の道路整備に期待することは、渋滞解消等の局所的な道路整備や、日常生活が便利になるような身近な道路整備と回答された方が多く、道路改良事業以外で優先して進めるべき整備は、歩道整備、河川整備、防災施設整備の順に多いという結果が分かりました。



※ 割合は、百分率（%）で示し、小数点第2位を四捨五入して算出しているため、合計が100%になっていない場合があります。

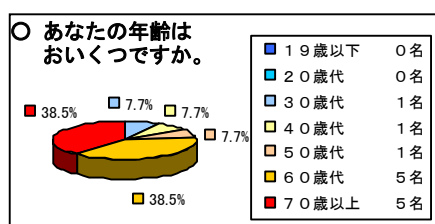
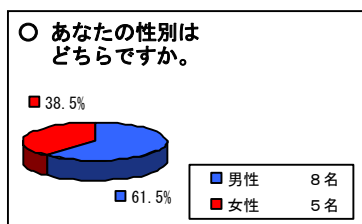
※ 集計は、未回答などを除いたもので行っております。

○ その他、いただいたご意見

- ・ 歩行者の安全確保のため、歩道の整備も考えて下さい。
- ・ 道が広くなって運転しやすくなった。歩行者にも歩きやすい道になったと思う。
- ・ 歩道が付いたので、歩行者の安全の観点からは良いことである。車を走行させる者にとっては、あまり便利にはなっていない。豊栄線は細い曲がりくねった道路を改善しない限り利便性の向上はないと思う。
- ・ 歩道のフラット化、車道（マンホールとアスファルト）のフラット化をできるだけしてほしい。つまりいてケガしたり、段差にてハンドルを取られたり等の危険を防ぐため。
- ・ 何の予告もなしに開通していたため、道路を横切ろうとしたとき、ブレーキを急に踏み込むことがありました。開通したときは、一週間くらいは交通整理をするようにしてほしいものです。
- ・ 新しい道ができて信号が増えたので、時間がかかるようになった。短縮できるよう工夫してほしい。
- ・ 現在は吉田豊栄線坂バイパス沿線上に新たな施設・商店等があるわけではないので、活性化につながったとは思えない。今回の部分よりも、より豊栄寄りの急カーブな箇所を先に直線にした方がメリットが多いのではと感じる。
- ・ 街頭を増やしてもらいたい。
- ・ 他県に比べて渋滞が多いと思います。（人口が多いので仕方ないのですが…）広島などの都市部には道路整備は今以上に必要だと思います。
- ・ 今までの道路は道が狭く、歩行者には少し危険だったので良かったが、広島三次線との合流地点が良くないと思う

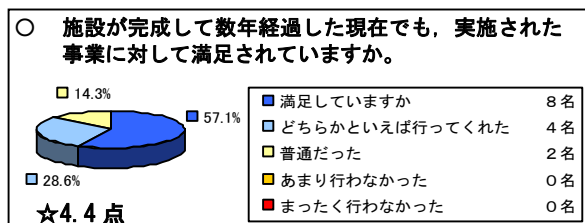
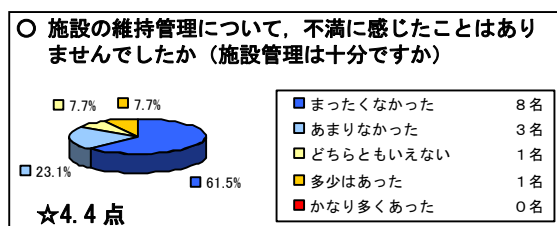
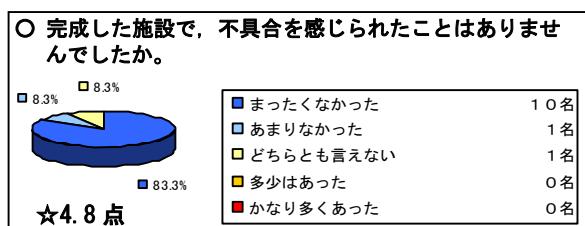
アンケート調査集計結果（緑井 4 丁目 急傾斜地崩壊対策事業）

○ アンケート調査にお答えいただいた方の性別及び年齢



当該事業箇所周辺にお住まいの 15 名の方にアンケート調査のご協力をいただきました。
内訳として、男性の方が約 60% となっており、年齢では 60 歳代・70 歳以上の方を中心に、ご回答をいただきました。

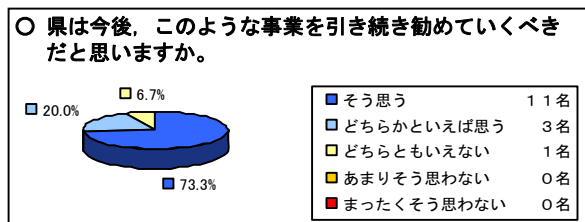
○ 施設等に関するアンケート調査結果



施設の完成から 5 年が経過していますが、完成した施設自体や維持管理について、満足、不満に感じることはないとお答えいただいた方の割合が多く、高い満足度となりました。完成した施設による不具合も特ないようでした。

総合住民満足度：★4.5 点

○ 同種事業に関するアンケート調査結果



急傾斜崩壊対策事業について、引き続き進めていくべきだと思う、またはどちらかといえば思うと回答の方が多く（90%以上）、多くの方が同種事業に関して必要と感じられていることが分かりました。
今後も高い事業効果・住民満足度が得られるよう事業を進めてまいりたいと考えております。

※ 割合は、百分率（%）で示し、小数点第 2 位を四捨五入して算出しているため、合計が 100% になっていない場合があります。

※ 集計は、未回答などを除いたもので行っております。

その他、いただいたご意見

- ・ 常々、傾斜地の崩壊について防災上危険に感じていただけに、現在地の事業を大歓迎。完成を喜んだものである。今後、美観上も維持管理の徹底をお願いしたい。
- ・ 当地区のみならず、崩壊対策事業の必要な箇所は多々あることでしょうか？順次進められますよう望みます。施設の維持管理は、堅固な構造物で安心できます。今後は定期的な点検等、見回りがなされるものか？お願いいたします。
- ・ 学校からお寺までの傾斜地崩壊対策を進めて行ってほしい。なお、今回とは違うが、道路が低いため増水対策も行ってほしい。
- ・ 急傾斜面については、維持管理にご尽力いただいておりますと思いますが、定期的に点検してほしいと思います。最近予想もしていない土砂崩れが各地で起こり報じられていることが、昨今少し不安です。