

# 道路利用者への積極的な情報発信への取組 ～ご相談ありがとうございます～

川越県土整備事務所

## 1 相談対応への考え方の転換

### 利用者からの声

- 民間企業 → 「サービス向上」に活かす
- 行政 → 「ネガティブ」な印象

### 脱ネガティブシンキング

県民からの声をポジティブに受け止め、「ありがとう」の気持ちを大切に  
道路の適正な維持管理に反映

## 2 課題

道路パトロールカーによる巡視

職員による巡視

県民からの通報

修繕はクイックレスポンスでの対応に努めているが、材料の手配などで、時間がかかってしまう場合がある

### 道路利用者の心配

- ・いつ直るのかしら？
- ・壊れているの知らないのかしら？

## 3 取組内容

<シールの条件>

- 剥がれにくい
- 読みやすい

- ↓
- 手作りシールを作成
- ↓
- 破損箇所に貼付
- ↓
- 対応中であることを周知

「修繕手配中シール」の貼付



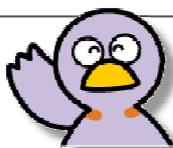
## 4 県民の声



## 5 取組による成果

3.5

一石三鳥の効果



### ① 情報提供者との信頼関係の構築

現地を確認して「対応している」ことを発信

### ② 道路利用者の安心感の向上

(1の情報を100に繋げる戦略的な維持管理)

1人の県民の貴重な情報を「複数の県民」と共有

### ③ 道路維持管理の見える化

(道路管理者の取組姿勢のPR)

「しっかり管理している」ことを積極的に情報発信

3.5 複数の通報がなくなったことによる  
相談担当事務の効率化

## 6 今後の広がり

川越県土  
発

- ・全県土整備事務所
- ・さらには、県の管理施設全体

県内全域での  
県民サービスの向上

川越県土整備事務所では・・・  
(案)「道路の草刈り予定時期  
のお知らせ」などを計画

県民サービスの一層の向上