

|                                                                                                |                |                                                                              |                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>국토교통부</b> | <b>보 도 자 료</b> |                                                                              |  |
|                                                                                                | 배포일시           | 2020. 3. 11.(수)<br>총 2매(본문2)                                                 |                                                                                     |
| 담당 부서<br>도로운영과                                                                                 | 담당 자           | •과장 오수영, 사무관 윤순규, 주무관 이상진<br>•☎ (044)201-3911, 3918                          |                                                                                     |
| 보 도 일 시                                                                                        |                | 2020년 3월 12일(목) 조간부터 보도하여 주시기 바랍니다.<br>※ 통신·방송·인터넷은 3. 11.(수) 11:00 이후 보도 가능 |                                                                                     |

## 도로 이용자 만족도 “우상향” 꾸준히 올라

- 2019년 일반국도 만족도 76점… 2000년 50점 이래 지속 상승 -

□ 도로이용자를 대상으로 실시한 만족도 조사 결과, 지난해(19년) 76점으로 재작년(18년) 74점 대비 소폭 상승하며 ‘우수’한 수준으로 나타났다.

○ 국토교통부(장관 김현미)는 도로이용자를 대상으로 실시한 만족도 조사 결과를 12일 발표했다.

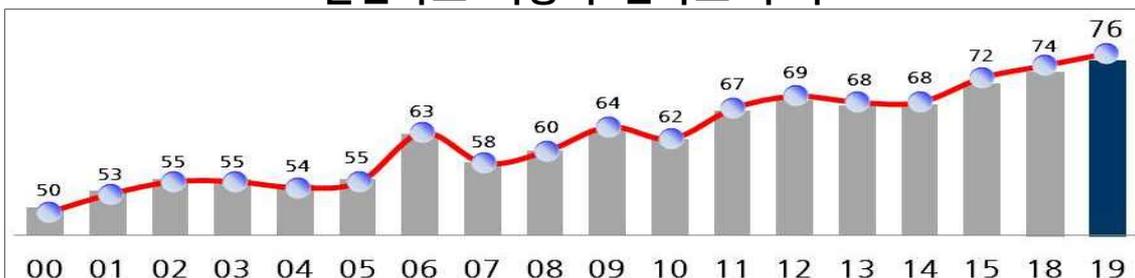
○ ‘도로이용자 만족도 조사’는 일반국도(전국 약 1.4만km)의 이용자들을 대상으로, 공인기관(한국생산성본부)에서 국가고객 서비스 지표를 적용하여 매년 조사를 진행하고 있으며,

\* 국가고객서비스지표(NCSI): 도로, 우편, 전력, 철도, 쓰레기수거 등의 공공서비스 만족도 조사 시 주로 적용하는 통계 모델

○ 조사한 결과는 도로 서비스 중 미흡한 분야를 파악하고 도로 유지보수예산의 효율적 투자방안을 마련하는 등에 활용하고 있다.

\* 주요 조사분야: ① 안전성, ② 교통정보, ③ 원활성, ④ 환경·쾌적, ⑤ 전반적 만족도 등

**< 일반국도 이용자 만족도 추이 >**



- 만족도 조사를 처음 시작한 해인 2000년에는 만족도가 50점 수준이었으나 이후 전반적으로 증가하는 추세를 나타내고 있으며,
  - 이는 운영 중인 도로에 대한 관리체계의 전문화·정보화 및 관련 예산의 증가 등이 주요 요인으로 작용한 것으로 보인다.
    - \* 도로의 효율적 관리를 위해 도로포장, 비탈면, 교량 등의 도로관리시스템(MS)을 한국건설기술연구원, 한국시설안전공단 등 전문기관에 위탁, 운영 중
- '19년 조사결과를 보면, 도로이용자들은 무엇보다 도로의 안전성과 교통소통 원활성을 중요하게 여기는 것으로 나타났다.
  - 만족도 수준으로는 환경·쾌적성(83점)에 대한 만족도가 가장 높고 교통정보제공(81점)도 다소 높은 점수를 받았다. 특히, 졸음쉼터 등 편의시설 운영 및 도로 청소상태에 대해 긍정적인 평가가 있었다.
  - 도로관리청별로는 전국 18개 국토관리소 중에서 보은(86점), 정선(83점), 진주(83점), 지자체는 충북(76점), 경기(70점) 등에 높은 만족도를 보였다.
- 또한, 개선 필요사항에 대해서도 다양한 의견이 있었는데, 주요 내용으로는 도로포장불량(도로파임, 균열 등), 흐릿한 차선도색, 겨울철 도로결빙, 졸음쉼터 시설부족 등이 있었다.
- 국토교통부 김용석 도로국장은 “이용자의 관점에서 도로를 관리할 수 있도록, 개선필요 사항 등 이번에 조사된 결과를 정책현장에 반영해 나갈 계획”이라고 밝혔다.