
	보 도 자 료		
	배포일시	2021. 1. 19.(수) / 총 4매(본문3 참고1)	
담당 부서	도로관리과	담 당 자	<ul style="list-style-type: none"> • 과장 나웅진, 사무관 김대곤, 주무관 김선호 • ☎ (044)201-3911, 3918
	도로투자지원과		<ul style="list-style-type: none"> • 과장 오원만, 사무관 권성근 • ☎ (044)201-3897, 3901
	한국도로공사		<ul style="list-style-type: none"> • 총무처 팀장 이태관, 차장 문형기 • ☎ (054)811-2050, 2053
보 도 일 시		2022년 1월 20일(목) 조간부터 보도하여 주시기 바랍니다. ※ 통신·방송·인터넷은 1. 19.(수) 11:00 이후 보도 가능	

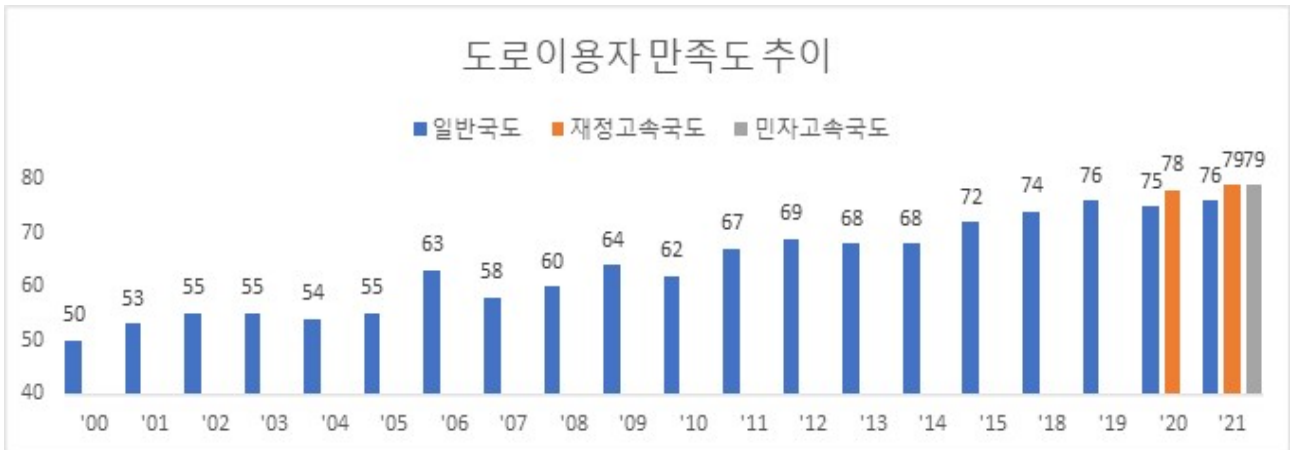
2021년 도로이용자 만족도 조사 결과 발표

- 조사 결과 토대로 올해 도로안전 개선 분야에 우선 투자 예정 -

- 국토교통부(장관 노형욱)는 '21년 도로이용자 만족도 조사 결과를 발표하고, 이번 조사결과에 따라 도로포장관리, 차선도색, 줄음쉼터 조성 등에 우선적으로 예산을 투입하여 도로이용자들이 체감할 수 있도록 도로안전을 개선해 나가겠다고 밝혔다.
- '도로이용자 만족도 조사'는 한국생산성본부가 국가고객만족도지표(NCSI)를 적용하여 고속 및 일반국도의 이용자(조사인원 7,240명)들을 대상으로 '21.8월부터 10월까지 두 달간 진행하였다.
- * 국가고객만족도지표(NCSI) : 한국생산성본부에서 美미시간대학과 공동개발(97년)한 고객만족도 평가방법으로, 현재 82개 업종 348개 기업에 적용
- 조사* 결과는 도로 서비스 중 미흡한 분야를 파악하고 도로 관리 예산의 효율적 투자방안을 마련하는데 활용될 예정이다.
- * 주요 조사 분야 : ① 안전성 ② 정보제공 ③ 교통원활성 ④ 환경쾌적성 ⑤ 휴게시설

- '21년 조사결과, **재정고속국도와 일반국도의 도로이용자 만족도는 79점, 76점**으로 조사되었으며 '20년도 대비 각각 1점이 상승한 것으로 나타났다. **민자고속국도는 이번**에 처음으로 조사에 포함 되었으며 만족도 점수는 재정 고속국도와 같이 **79점**이다.

< 고속·일반국도 이용자 만족도 추이 (* 민자고속국도 : '21년 첫 조사) >



- '21년 조사결과를 세부적으로 분석한 결과, 일반국도와 고속국도 모두 도로파임(포트홀) 및 균열, 차선도색, 도로교통 안전시설(중앙분리대) 및 졸음쉼터 추가 설치 등에 대한 개선 요구가 가장 많았다.
 - 민자고속국도의 경우 전반적인 이용자 만족도는 높으나, 휴게소·하이패스·휴게시설 등에 대한 국민들의 개선 요구가 다른 시설에 비해 상대적으로 높은 것으로 나타났다.
 - 또한, 졸음쉼터에 대해서 도로이용자들은 자동판매기, 전기차 충전시설, 화장실 등의 추가 설치를 희망하는 것으로 조사 되었다.
 - '21년 도로이용자 만족도 조사 응답자 중 고속국도 다차로 하이패스를 이용한 경험이 있는 이용자는 71.1%로 전년 대비 3.0%p 상승한 것으로 나타났으며, 응답자의 97.4%가 만족 또는 매우만족하고 있는 것으로 나타나 한국도로공사는 다차로 하이패스 설치를 확대해 나갈 계획이다.
- 국토교통부는 이번 조사결과를 2022년 도로관리 예산의 효율적 투자에 활용함으로써 도로 이용자의 만족도를 더욱 높이는데 노력해 나갈 예정이다.

○ 우선 노후 일반국도의 포장 정비에 2,520억 원을 투자하여, 노면의 균열, 도로파임 등을 자동 기록·분석하는 전문 조사차량*을 통해 전(全) 국도의 포장상태를 조사하고 그 결과에 따라 보수가 필요한 구간을 쾌적하고 평탄하게 개선할 예정이다.

* 촬영된 영상을 분석하여 도로파임 등의 위치를 자동 탐지하는 장비 탑재

○ 빗길이나 야간에도 운전자가 차선을 손쉽게 식별할 수 있도록 차선 밝기 조사 및 차선도색·보수에도 470억 원을 투입한다.

- 이동식 차선 시인성 조사장비를 통해 차선밝기를 확인하고, 그 결과를 토대로 우선 보수구간을 선정·개선한다.

○ 졸음쉼터의 경우, 125억 원을 투입하여 10개소를 새로 설치하고, 기존시설도 개선할 예정이다.

- 이에 추가하여 이용자 만족도 향상을 위해 졸음쉼터의 설치 간격 및 기준 등을 정립하고, 간선도로망 차원의 중장기 쉼터의 설치·운영 계획도 마련할 계획이다.

○ 아울러, 한국도로공사에서도 이번 이용자 만족도 조사 결과를 반영하여 도로시설물 안전 강화 및 휴게소 비대면 결제시스템 구축 등 서비스를 강화할 계획이며,

- 또한 국토교통부는 민자고속국도에 대한 만족도 조사결과를 노선별 운영평가에 반영하고, 도로관리 정책에도 활용할 계획이다.

□ 국토교통부 이윤상 도로국장은 “도로를 이용하는 국민의 관점에서 도로를 관리할 수 있도록 개선필요 사항 등 이번에 조사된 결과를 정책현장에 적극 반영해 나갈 계획”이라고 말했다.



이 보도자료와 관련하여 보다 자세한 내용이나 취재를 원하시면 국토교통부 김대곤 시설사무관(☎ 044-201-3911) 김선호 주무관(☎ 044-201-3918)에게 문의하여 주시기 바랍니다.

□ 조사 목적

- 도로이용자의 만족도를 조사하여 도로관리정책 수립 및 평가 자료로 활용하고, 다양한 의견수렴을 통해 서비스 개선에 참고

【 국가고객만족도지표 모델(NCSI), 한국생산성본부 】

- (정의) 고객의 기대와 경험의 차이를 통해 만족도를 결정하는 과학적 평가 모델
- (경위) 국민의 삶의질 향상 목적으로 한국생산성본부에서 미국 미시간대학교와 공동개발(97년), '21년 현재 82개 업종 348개 기업으로 조사 확대

□ 도로이용자 만족도 조사 개요

- (조사대상) 56개 관할 도로공사 지사별 재정고속국도, 20개 관할 시행사별 민자고속국도, 18개 관할 국토사무소별 일반국도 및 지자체 위임국도 이용자(승용차, 버스, 화물 운전자)
- (조사방법) 구조화된 설문지를 활용하여 조사 구간 내 휴게소, 주유소를 이용하는 도로 이용자를 대상으로 직접 면담 조사
 - 재정고속국도 2,640 표본, 민자고속국도 600 표본, 일반국도 3,080 표본, 위임국도 920 표본
- (조사기간) 21년 8월 23일 ~ 21년 10월 22일
- (조사내용)

