

		<h1>보도자료</h1>		
		배포일시	2021. 1. 13.(수) / 총 4매(본문3. 참고1)	
담당부서	도로관리과	담당자	• 과장 나웅진, 사무관 김대곤, 주무관 김선호 • ☎ (044)201-3911, 3918	
담당부서	한국도로공사	담당자	• 총무처 팀장 이태관, 대리 오정근 • ☎ (054)811-2050, 2054	
보도일시		2021년 1월 14일(목) 조간부터 보도하여 주시기 바랍니다. ※ 통신·방송·인터넷은 1. 13.(수) 11:00 이후 보도 가능		

20년 도로이용자 만족도...코로나-19 상황 속 쾌적성 호평 - 차선도색·도로파임(일반)·휴게시설(고속) 개선 요청 적극 반영기로 -

- 국토교통부(장관 변창흠)는 '20년 도로이용자 만족도 조사 결과를 발표하고, 이를 활용하여 이용자 체감형 도로안전 강화를 추진한다고 밝혔다.
- '도로이용자 만족도 조사'는 고속/일반국도의 이용자들을 무작위 대상(6,640명)으로, 공인기관(한국생산성본부)에서 국가고객만족도 지표(NCSI)를 적용하여 조사를 진행하였다.
 - * 국가고객만족도지표(NCSI) : 제품과 서비스에 대한 고객만족도 과학적 평가 모델 한국생산성본부에서 美시간대학과 공동개발(97년), 현재 75개 업종 300여개 기업 확대
- 조사한 결과는 도로 서비스 중 미흡한 분야를 파악하고 도로 관리 예산의 효율적 투자방안을 마련하는데 활용할 예정이다.
 - * 주요 조사분야 : ① 안전성 ② 정보제공 ③ 교통원활성 ④ 환경쾌적성 ⑤ 휴게시설

< 고속·일반국도 이용자 만족도 추이 (* 고속국도 : '20년 첫 조사) >



- '20년 조사결과 고속국도는 78점, 일반국도는 75점으로, 동일 지표를 적용한 타 공공서비스업과 비교할 때 고속국도는 우편·상수도 서비스와 동일한 가장 높은 수준으로 평가되었고, 일반국도는 쓰레기 수거, 경찰·세무행정과 동일한 수준으로 분석되었다



- 도로이용자 만족도를 세부분석한 결과, 일반국도에서는 코로나-19 상황 속에서도 쾌적한 도로환경에 대한 만족도가 높았으며, 차선도색, 도로파임 등 안전성에 대해 개선 요구가 높은 것으로 나타났다
- 올해 처음으로 조사 시행된 고속국도의 경우 전반적인 만족도가 높았다. 특히, 정보제공, 원활성 등에서 만족도가 높았다. 반면 도로의 휴게소, 하이패스 등 편의시설에 대한 국민들의 개선 노력 요청이 많은 것으로 분석되었다.



- 국토교통부는 이번 조사결과를 토대로 올해 노후 일반국도의 포장정비 2,238억 원, 차선도색 440억 원 등을 집중 투자할 계획이다.

- 특히, 도로파임 발생구간을 GPS 위치기반으로 통계화하고 추적 관리하는 “도로파임 디지털 관리체계”를 구축하고 주 5회 이상 도로 순찰을 통해 도로파임을 보다 빠르게 보수하도록 할 방침이다.
 - 마모나 퇴색으로 야간이나 빗길 운전 시 사고 발생의 원인이 될 수 있는 차선의 경우에는 이동식 첨단 차선회도 조사장비를 통해 연 2회 정기 조사하고 이를 체계적으로 관리함으로써, 회도가 낮은 시인성 부족구간을 사전 도색하여 도로주행 안전성을 향상시킬 계획이다.
- 또한, 집중호우 대비 도로 산사태 예방 1,305억 원, 겨울철 설해 대책비 535억 원 등 도로 유지보수 예산을 전년보다 총 382억 원 증액된 총 6,644억 원을 투자하여 이용자 중심의 안전한 도로 환경을 구축할 계획하고,
- 아울러 고속도로를 운영하는 한국도로공사에서도 이번 이용자 만족도 조사 결과를 반영하여 도로시설물 안전 강화 및 휴게소 비대면 결제시스템 구축, 다차로 하이패스 추가 설치 등 서비스를 강화하기 위한 개선 정책을 적극 추진할 계획이다.
- 국토교통부 주현종 도로국장은 “도로를 이용하는 국민의 관점에서 도로를 관리할 수 있도록, 개선필요 사항 등 이번에 조사된 결과를 정책현장에 적극 반영해 나갈 계획”이라고 밝혔다.

		<p>이 보도자료와 관련하여 보다 자세한 내용이나 취재를 원하시면 국토교통부 김대곤 시설사무관(☎ 044-201-3911) 김선호 주무관(☎ 044-201-3918)에게 문의하여 주시기 바랍니다.</p>
<p>공공누리 공공저작물 자유이용허락</p>		

□ **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), '20년 현재 75개 업종 300여개 기업으로 조사 확대

□ **도로이용자 만족도 조사 개요**

- (조사대상) 56개 관할 도로공사 지사별 고속국도, 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
 - 고속국도 2,580 표본, 일반국도 2,980 표본, 위임국도 1,080 표본
- (조사 기간) 20년 8월 31일 ~ 20년 10월 30일

