

## 第2回 ユーザーの視点に立った道路工事マネジメントの改善委員会 議事要旨

日 時：2003年7月22日（火） 10:00～12:00

場 所：虎ノ門パストラル 新館6階 アジュール

出席者：

委 員：家田委員長、赤羽委員、出光委員、西川委員、松村委員、宮下委員

議事内容：

<資料1について>

委員：共同溝の種類にはどのようなものがあるか。

事 務 局：幹線共同溝及び供給管共同溝があり、資料1のデータに供給管共同溝の分は入っていない。

委員：英国で1984年からレーンレンタルを導入しているのと比較すると、日本はインフラ整備工事のマネジメントの面で、先進国とは思えない程、相当に遅れているといわざるを得ない。道路の整備をすること自体を「いいことをやっている」と理解してもらえているという甘えがあったのではないか。整備の理念、考え方を見直し、先進国として、生活者の視点に立った施策を進める必要がある。

また、年末や年度末に工事が減っていることは、一般的には利用者は実感していないという現状がある。その時期にそもそも交通量が多く、工事実施と交通量のバランスがとれていないのではないか。やはり単に工事件数のみではなく、交通量や時間帯、車線、距離等の概念を含んだ指数が必要だろう。

事 務 局：( 委員の意見を紹介 )( 参考資料参照 )

委員：例えば、医療の分野では技術の進歩により、昔は切開しなければならなかったものが、切開せずに手術できてしまうように、道路工事の場合も路面（地上の交通）への影響を小さくし、道路下で工事を進められるような工法ができれば良い。

また、情報提供をしっかりと行うことで利用者も取組の成果を、より実感できるのではないか。

委員：前回の討議で年度末の都道の補修工事件数が多い原因として、企業工事の後に行わざるを得ないため年度末に集中するという説明があったとのことだが、このような調整をするのが調整会議の役目ではないのか？また、年度をまたいだ予算運用等、工夫の余地はないのか。

ワザバ：企業工事と補修工事で調整も行っているが、調整してもなお、この工事件数となっている。（東京都）

委 員 長：今後とも減らすための検討・勉強は継続していただくよう、お願いしたい。

委員：日本では工事の際の車線規制時に路側帯を利用することはできないのか？

事 務 局：現行法令をそのとおりに受取るならば、路側帯の利用はできないということになる。ただ、大規模工事の場合などは柔軟に対応する可能性もあるかもしれない。

委 員 長：ヨーロッパ各国では、路側帯を利用することが普通になっている。空間の有効利用という点で、これは大事なポイントである。これまではとにかく効率的に

つくる方向性で整備してきたが、これからは道路空間を有効にマネジメントするというモードに転換する時期に来ている。他の国では、この転換が既に行われている。日本はITの活用等、独自の方法で転換を進めていけばよい。

委員：テーマパークなどでは待ち列のことをキューラインというが、民間では、このキューラインを上手くマネジメントしている。人の流れに合わせて誘導の柵の形を上手に変えている。これが出来ていないと客は非常にストレスを感じる。民間ではこういったサービスは当たり前のこと。こういった民間のノウハウを取り入れることも必要だと思う。

#### <資料2について>

委員：外部評価型の導入という方向性は良い。3点申し上げたい。

工事件数ではなく、実質的に渋滞を減らすことが重要であることを意識して欲しい。

工事の質も同時に評価しなければならない。単に渋滞を減らせばよいというものではない。手抜き工事等により事故が発生したら逆に大問題。こういった場合には大きなペナルティが必要。

インフラ工事は利用者からみれば、補修工事であっても企業工事であっても同じに見える。個別対応ではなく、トータルな視点で全部を同時に考えることが必要。そうでなければイメージは変わらない。

委員：外部評価型という方向性は良い。内部で行っていることが外に見えてこないことから疑心暗鬼が生じているのが現状。もっと早く取り組んでいれば、問題は大きくならなかつたかもしれない。

また、外部評価型でのマネジメントには指標をどのように設定するかが重要な問題。最近はITSによりコストを抑えたデータ取得が可能になってきたので、こういったものを利用していけばよい。

委員：私も外部評価を導入する方向に賛成である。

資料に工事看板の改善イメージが出ているが、「いつまで(時間や期間など)」工事をやるのかといった情報が欲しい。

また、誰でもアクセスできるよう、インターネットだけでなくフリーダイヤルの窓口がほしい。また、工事情報が自動的にメールで配信されるような仕組みがあれば、さらに便利だろう。

携帯電話は、運転中は使用できないことになっているため、営業ドライバー等、忙しいドライバーには不向きかもしれない。

委員：個別のコンテンツをバラバラに情報提供しても利用されない。VICS等において、既存のコンテンツと一緒に組み込まれ、使いやすい形で提供されて初めて意味を持つ。その意味では提供した情報が有効に使われているか、という指標も必要ではないか。

委員：前回の委員会でも発言したが、工事情報を提供していることを知らなかった。HPを見てみたが、工事の正確な場所がわからないなど使いにくいと感じた。また、多すぎる情報は有効な情報とは言えない。意味のある情報を適切に提供することが重要。

委員：車線規制に関連して、岐阜では通勤の車で渋滞する路線の一定区間で、リバーシブルレーンを実施している。これは時間帯によってセンターラインの位置を変え、上下線の車線を有効に利用しようとするもの。このような工夫により渋滞を生じさせない工事の仕方があるのではないか。

委員長：ポイントは指標設定とコミュニケーション。上手に設定しないとマネジメントできない。

<指標設定について>

委員：交通量、車線数、時間帯等のカテゴリで指標を算出し評価するのが一つの方法だろう。二つ目は、道路上の交通流の速度を計測できる“プローブカー”を使うことで、説明力の高い指標が得られるはずである。

委員長：区間によっては VICS を使って信号間の交通流の速度を実測可能である。

委員：何が問題であるのかを明確にするためにも、指標については徹底的に考えるべき。交通量、工事日数・件数、時間、車線、延長等の計測が必要。また、心理的な影響をどのように評価するかも重要。

IT技術の活用は重要だが、データの精度を高めることも課題。

委員長：指標の検討は 工事による負荷の評価、 それらをコスト換算しての評価、 チャージ・インセンティブの評価 の3ステージごとに分けて検討されるべきだろう。

工事による負荷については、事業者当り、延べ件数当り、一件当りの負荷量を出し、協調化の効果を評価する指標を考える必要がある。

チャージ・インセンティブについては、時間帯別、曜日別、月別、季節別等、適切なチャージ・インセンティブを設定するために必要な指標を考える必要がある。

また、工事調整会議そのものを効率化させるインセンティブを与えるための指標等もあるのではないか。

委員：事前評価と事後評価が必要。現状では事前評価をする実測データはないので、過去のデータをもとに予測することとなる。また、事後評価の結果を検証し、これを事前評価にフィードバックすることも必要である。

委員：結果的にはドライバーへの心理的な影響が無視できないのではないか。テーマパークでも、最終的にはお客さんの評価が重要。具体的には、表示と誘導が与える心理的影響だと考えている。

委員：工事の関係主体から積極的に情報を出してもらおう努力をすべきだと思う。例えば、整理員の態度一つで心理的な受け止め方は随分違う。責任者を明確にしてほしい。

また、企業への評価結果を看板に表示してはどうか、例えば「AAA」といったように。利用者からみると分かりやすいのではないか。

委員長：指標に関しては、前後の評価、フィードバックの仕組み、アウトプットではなくアウトカム指標で。心理的影響、利用者満足度がポイントと理解した。は難しいかもしれないが。

<コミュニケーションについて>

委員：看板にお客様苦情センターの電話番号を書くように義務付けてはどうか。

道路事業には大きな予算が付いているにも関わらず、情報提供が根本的に足りないのではないかと。現時点でイメージが悪いため今後は本当のことを積極的に開示すべき。

委員長：徹底的な情報開示によって、道路工事の意義を十分に説明すべき。また、工事の質も評価することも重要。渋滞をなくそうとしてメンテナンスを全くしないと、安全性やサービスの低下など、別の問題が生じる。全体のパフォーマンスを上げなければいけないことを表現すべきである。

委員：道路の下の情報管理も重要。何が埋まっているか、掘ってみなければ分からない状況もある。例えば図面にない管が出てきたために工事が遅れた場合、その責任は誰が負うのか。情報の一元化が必要。

また、掘り返し規制エリアを設けた場合、そのエリアで漏水などの緊急事態が発生したらどうするのかなども事前に考えておくことが必要である。

事務局：東京都区部や政令市等では「道路管理センター」が組織され、埋設物件の情報をマッピングシステムで保有している。ただ、ご指摘の点は、昔埋めたものがどこに入っているか正確に分からない等といったデータの質の問題と理解している。現場でも苦慮しているはずと考えている。

委員：今後、日本でもアメリカのように弁護士が増え、訴訟社会になると思っている。国が訴えられるケースも想定すると、以下の三点は今後ますます重要となる。

第三者評価、客観的データの蓄積、コミュニケーション

委員：工事を特定できることは重要。これにより事後チェックできる。したがって、シリアルナンバー表示は是非やってもらいたい。

また、タクシーセンターでは最近、携帯電話の影響でリアルタイムの苦情が増えてきた。電話の受付窓口を設けることで、リアルタイムで工事の実施状況をチェックできることになる。

ところで、現状で渋滞の把握はどのようなデータで行っているのか？

事務局：車両感知器によっているが、これはエリアが限定されている。

委員：今後はそういったエリア外の部分をどうするか検討しなければならない。

委員：2つの環境（地球環境と工事現場の近隣住民の居住環境）への配慮も忘れていないで欲しい。

委員長：空間の利用を柔軟に考えることが重要。

また、道路のスペックを一時的に下げる（工事中だけ法律を柔軟に運用する場合にどのような効果・影響があるのか、といった勉強を始めてほしい。

委員：縮減効果の出やすい工事とそうでない工事がある。カテゴリー分けが必要。

事前評価の予測にはシミュレーション技術を使ってはどうか。また、夜だけではなく昼も含めて短期間に集中的に工事を実施し、合計損失を削減するアイデアがある。しかし、昼と夜では影響を受ける主体も異なるし、時間価値も異なる。そのような点も、効果評価において考慮する必要がある。

委員：大半の人は、採算性の低い高速道路は今後整備の必要はないと思っているという最近の調査結果もある。一般の人は“必要悪”であると受け止めていると思

い込んでいると、実は“ 不必要悪 ”と認識されているかもしれないということ。  
消費者の満足度ということを意識し、民間の考え方、極端な話、消費財メーカーくらいの発想ではないといけないのではないか。

委員：不必要な工事車両が路上に止められていないかどうかを見直して欲しい。

工事関係車両が近くの駐車場を終日占拠するために一般車両が駐車できないことがあった。工事員の搬送に送迎システムを導入してはどうか。

また、工事車両のすぐ後ろを走行中に砂利が落ちてきたことがあり、ガラスが割れたことがあった。こういうことも道路工事のイメージに影響しているかもしれない。

委員長：内部マネジメントから外部評価型のマネジメントへの方向性ということについては了承されたのではないか。また様々な先鋭的な施策についての取り扱いをどうするか。すぐに出来ることと時間をかけて解決すべきことを区別して欲しい。

以上

## 「ユーザーの視点に立った道路工事マネジメントの改善委員会」への意見

## 【情報提供のあり方について】

- ・情報の提供のあり方がわかりづらい。インターネットで路上工事の情報がなかなか出てこない。例えば、インターネットにおいて、検索エンジンで「道路工事情報」を検索すると、「関東地方整備局」のホームページが検索される。しかし、関東地方整備局のホームページのトップページには、「道路工事情報」へ直接リンクするボタンがなく、道路工事情報がほしいユーザーにとって、情報を入手するために何の手がかりもない。これでは、情報を出していないのと同じである。また、ようやく道路工事情報のページへたどり着いても、現在掲載されている情報では、ユーザーがほしい情報となっていない。「どこで工事しているのか」、「工事箇所を通過するのにどのくらい時間がかかるのか」といった情報が必要である。
- ・道路工事情報のホームページでは、ユーザーが知りたい順番に情報を優先提供することも重要である。知りたい順番に情報がなければ情報がないのと同じである。
- ・携帯でも道路工事の情報が入手できるとよいのではないか。
- ・工事看板について、道路工事情報をわかりやすく提供するという観点では、今回提案している工事看板は良い方法と思う。しかし、デザイン等の表現の仕方は工夫が必要である。

## 【道路工事のマネジメントのあり方について】

- ・道路工事の件数を減らすだけの縮減策は意味がない。工事の件数ではなく、交通の流れをいかに確保するかが重要である。
- ・交通流を考えた工事デザインをする必要がある。例えば、ドイツなどでは道路工事時に、車線幅を狭くすることで車線数を確保する方法を行っているように、道路工事により交通流を変化させることに対するデザインが必要である。
- ・渋滞の原因として道路工事考えた場合、道路工事と渋滞をいかにマネジメントするのか解決するためのビジネスがあっても良いと思う。ITS技術を活用し、交通流の変化を考慮した信号制御システムがあっても良いのではないか。

## 【その他】

- ・広報戦略について、広報における表現の方法、媒体の選び方を工夫すべきである。専門家の意見をいただくのも良いのではないか。
- ・海外事例については、具体的にどのような情報提供の方法があるのか、継続して調査をすること。海外の道路工事看板のデザインで参考になるものがあるのではないか。