

#### 第4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：2004年3月12日（金） 9：00～11：00

場所：虎ノ門パストラル 新館5階 ミモザ

出席者：家田委員長、赤羽委員、出光委員、西川委員、松村委員、岩越委員、宮下委員

議事内容

委員： 本件に関する情報を目にすることが増え、情報提供への努力は感じられた。特にインターネットの読売新聞のトップページには、比較的長い間この委員会の広告が掲載されており、多くの人の目に触れたのではないかと思う。

様々な機会を利用してさらなる情報提供を行ってほしい。最近では市民参加型のワークショップが盛んに行われており、その内容は様々であるが、どの様な分野のワークショップでも、議論を進めていくと必ず「移動」という問題があげられ、バリアフリーや歩行者の安全・安心の確保、車との共存などの意見が出される。その際に道路行政の取組みを的確に情報提供できる担当者が少ない。路上工事の取組みについても、行政内部で概略程度の共通認識は必要であり、横の連携を取った情報提供の工夫が必要である。それにより、道づくりをテーマとしていない集まりでも、路上工事に関する取組みが伝えられ、効果的な情報提供がされるのではないか。

企業から見た工事期間短縮のメリットをアピールした方が良いのではないか。最近の工事発注では、有資格者のいる企業に受注させるという動きがあるが、地方においては有資格者の数が少なく、工事期間が長期に亘ると、多くの工事を受注することが出来ない。工事期間を短縮することにより、企業が一つでも多くの工事を受注することができるというメリットがあることをアピールする必要があるのではないか。

事務局： 行政内部での説明については、道路管理者である国道事務所や県の担当者に対して、取組みに関する説明や情報提供は行っているが、それらの情報がどこまで行き渡っているかは確認しておきたい。

委員： ワークショップの参加者は様々であり、これから数年後に定年を迎える団塊の世代の方々も多い。そういった参加者は自分のHPを作るなど、情報を受信するだけでなく発信も行っているため、参加者に情報を発信することによって、効果的に広がっていくのではないかと考える。また、数年してリタイアした後、NPOやボランティア活動などを通して、力にもなってもらえると考えられるため、そういった人たちがもっと情報を受け取れる工夫をすべきである。

委員： 制度としては第1歩を踏み出したことに意味があるが、データを良く見ると数字のトリックとも見られるようなところがある。モニターへのアンケート調査結果が紹介されているが、モニターは路上工事に対して特に強い関心を持っている人々であり、一般の道路利用者の意見を代表しているとはいいい切れない。また、2-1-1の表でNTTや東電の工事時間数の割合については努力していることが伺えるが、道路工事では、H14に対するH15の時間数の割合が159.8%となっており、平均して77.3%という数字だけに着目するのは問題ではないか。

さらに、提言の8ページに載っているように、23区の道路は都道や区道の占める割合が多く、一般の道路利用者は道路利用時に、この道路が直轄か都道か区道かということを考えながら利用しているわけではないため、都道や区道における道路工事が減らなければ、利用者の実感に結びつかないのではないか。

8ページのグラフを見ると分かるように、都道の補修工事が年度末に減っていないということを受けとめ、東京都にはこれまで議論してきた制度や技術などについてよく考え、反映してもらわなければならない。東京はメディアや経済などでの国内の中心であり、また大使館などが多く海外からも注目される都市であるにもかかわらず、積極的な取組みが見られない。東京都には率先して議論し、実践し、良い成果をあげていてもらいたい。

委員： この件については、都の担当者にメールで確認したことがある。都からの回答としては、道路の補修工事には企業工事と関わっているものがあり、企業工事が全て終了した後に補修工事を行うこともあるため、工期がずれこむなどの影響により年末や年度末に集中してしまうということであった。それでは、関連する企業工事の件数別の補修工事件数と、企業工事と関連のない単独での補修工事の件数を月別で教えてほしいとお願いしたところ、そういった集計はしていないといわれた。複数の企業工事を一度に行ったとしても、その結果として年末や年度末に工事件数が増えたのでは本末転倒である。

もともと、工事件数が直接の問題ではないはずだ。工事をしていたとしても渋滞などの影響がなければ問題にならないはずであり、工事による影響をいかに削減したかということの評価することが重要である。同じ目的で工事をしていても、新しい工法を導入して、できるだけ交通に影響がでないような手法で行っている工事を通常の工事と同じ1件と考えてしまっただけでは、新しい取組みへのインセンティブが働かないのではないか。

委員長： 東京都ではH15のデータをとっているのか。企業工事の工期が遅れることにより、補修工事が集中するというわりにグラフのラインがなだらかなのは

どうということなのか。

委員： 都内であれば、影響が少ないであろうと思われるGWや夏休みを利用して工事をすることも考えられるのに、そうっていないのではないか。

委員長： 都内の共同溝の整備率は、国道に比べて都道は低い。そのため、共同溝の整備が進んでいる国道では、道路を掘り返さずにメンテナンスを行うことができるが、都道では掘り返す必要があるため工事件数が多いのではないか。こういったことも、都道の工事件数が国道の工事件数に比べて非常に多くなっている要因の一つと考えられる。問題点も対策も成果についても、マクロの数字だけを追っただけでは見えにくく、なぜ都道の工事件数が非常に多いのかということの原因を探り、掘り下げていく必要がある。次のステージでは、もっとマイクロスコーピックな点に着目してはどうか。

委員： 年度末の予算の繰越ということが行政では行われていないことが原因の一つではないか。

委員長： 今回は東京都の担当者が欠席なので、この件は事務局から東京都に伝えて欲しい。

委員： 工事では重要なインフラを整備するものと考えているが、2-1-1を見ると企業の占用工事は大幅に削減されており、都市生活のインフラ整備という面で、工事を少なくしても問題は生じないのか。工事の技術的な部分でカバーしたと解釈してよいのか、それとも減らさなければならぬという状況により必要な工事を無理に減らしたのか。工事件数はあまり問題ではなく、渋滞などの影響を与えないようにすることが重要であると考えている。

オブザーバ： 工事件数を削減することによって渋滞等への影響を少なくするという考え方に基づき、既存設備の状態を詳細にチェックし有効に活用することで、工事件数を減少させることができたと考えている。

オブザーバ： 概ね同じ意見であるが、その他には電話の需要が一段落したということも影響しているといえる。一方で今後は、Bフレッツなどの光ファイバー関連の整備が数値に影響すると考えられる。

委員： 必要な分の工事は実施できていると理解してよいか。

オブザーバ： そのとおりである。

委員長： マクロのデータだけでなく、ミクロのデータに注目してはどうか。23区の全ては無理としてもサンプル地区を定め、工事件数の内訳と少なくなった理由、もしくは多くなった理由など、件数が変化した要因に関するデータが欲しい。

また、道路工事の期間や回数など、渋滞をどの様に減らして行ったかとい

うことが分かる技術的・制度的なベストプラクティスを揃えて行くことも必要なのではないか。

事務局 : そういった分析はぜひ行いたい、現在はデータがないため、今後検討していきたいと考える。

委員長 : 一度に全てを行うのは難しいため、企業にも協力してもらいながら少しずつでも進める必要がある。企業にとってもイメージアップにもつながると考える。

委員 : 2-2-3 のモニター意見の中に「HP 上での工事実施情報の公表は良い。なぜ今まで実施しなかったのか疑問。」という意見があり、そのとおりであると感じた。しかし、私の周囲では「本当に工事は減ったのか？」ということ聞かれることも多い。今はまだ踏み出したところであり、これからに期待をすべきであると考えている。

工事の看板をみると、一般の方々は悪い印象を抱くことが多い。これは企業が工事の必要性をPRしきれていないということではないか。この工事を行うことにより、生活が良くなりますというイメージをもっとPRし、工事の印象を良い方向へ向ける工夫をすべきではないか。

工事を施工する側の表現と、受け取る側の表現には違いがある。例えば、「1車線規制」という言葉を目や耳にするが、1車線を規制しているのか、3車線が1車線になるのかなど、その場に行ってみないと細かいことが分からない。目や耳にする全ての人、お母さんや子供などにも分かりやすく伝えるべきだと考える。影響のあるユーザーやスピーカーを上手く利用して、印象を変えてもらいたい。

事務局 : 引き続き、出来るだけ多くの人にメッセージを伝えて行きたいと考えている。

委員 : 渋滞による経済的損失などで、大きな金額を示されることがあるが、金額が大きすぎて実感がわからない。「この路線では1台あたり年間いくらの損失額」などといった歩行者や運転者などのそれぞれの立場にわかりやすい表現にならないものか。

委員 : 身近なものの数量に例えていう方法があるが、工事渋滞についても「この渋滞では100人が丸5日間車の中に閉じ込められるのと同じ損失」というような表現にはならないか。

「車線規制」の表示は、その車線規制によりどの程度の影響があるのかがつかみにくい。名古屋国道事務所で「渋滞を抜けるのに何分かかります」というような表示を行ったところ評判が良かったという例もある。

委員長 : 韓国では高速道路の工事を行う場合、速度規制は行ったとしても、路肩の利用などにより、出来るだけ車線を減らさない。車線を減らして渋滞することの経済損失を考慮してのことである。日本においても車線を減らさないという工夫や意識を高める必要があると考える。

計画されている道路工事については、事前に渋滞予報や迂回ルートを示してはどうか。その現場に行ってから、そういった情報を知るよりは、その手前において知ることにより影響が違ってくると考える。

23 区の渋滞の内訳として、工事渋滞の占める割合等は把握されているのか。

事務局 : 正確なデータはないが、東京 2 3 区の夜間における渋滞の要因として、工事によるものが約 15% という調査結果がある。

委員長 : 適切な箇所で検討を行うためのデータとして、事故渋滞、自然渋滞、工事渋滞などの渋滞要因の内訳が知りたい。

委員 : 物理的な時間と心理的な時間は全く別のものである。3-1 の は、物理的な時間に関する意見であり、具体的なアイデアなどが書かれているが、 は「～わからない」「～わかりにくい」といったような心理的な時間に関するものである。

クレームを減らすためには、すぐに謝り、説明し、改善の対応を図ることが重要というデータがある。クレームを如何に多く集め、対応するかということが重要になってくる。携帯電話やメールなどを利用し、クレームをリアルタイムで受け付けることは、情報が収集でき、利用者の不満に対するガス抜き効果、すぐに現場での対応が図れることなどの効果がある。各国道事務所の事務所長はクレームを毎日チェックして、すぐに対応するというのはどうか。

事務局 : 3-1 に出ている意見は、一般論的なものを抽出して掲載している。利用者のクレームは別途受け付けるようにしており、この他にも数十件きており、すぐに現場へフィードバックするようにしている。インターネットであるため、全国の人が書き込みできるようになっているが、手段としてそれで良いのか、他に良い手段があるのではないかということについて検討していきたい。

委員 : クレームの電話に全て対応していたら大変であるため、納得できない工事を見かけたら直ぐにかけられる電話番号を設定し、電話のかかってきた件数をカウントできるようにしてはどうか。その件数により心理的なストレス度を測ることができる。さらにもっといい人はメールなどにより伝えるといった方法をとってはどうか。

事務局 : 取組みとしては、道の相談室というのを開設しており、フリーダイヤルで道に関する苦情などの様々な意見等を受け付けているが、今後とも PR に努

めたい。

委員長 : 意見や苦情などの場所を明確に受けるために、工事や道路にID番号をつける取組みは重要である。路線やエリアに対して寄せられた意見や苦情などをユーザーの視点として取り入れ、日常的にマネジメントをして行くことが必要ではないか。そういった取組みによって、これから行うべき事も明確になり、今後の計画がユーザーに支援されるかどうかも分かるのではないか。

委員 : 道の相談室のフリーダイヤルは24時間体制か。

事務局 : 9:30~17:00の受付となっており、係りの者が電話に出て話を聞いている。それ以外の時間は、留守番電話になっており録音もできる。

委員長 : 苦情や意見はそのままにせず、それを糸口とした分析を行い、改善に結び付けて行くことで、合理的でニーズにあったマネジメントができるのではないか。

委員 : 主観的評価と客観的評価には興味がある。工事ごとに番号付けを行い、評判が悪い工事を特定することで、なぜ評判が悪いのかについて、原因を探ることができるのではないか。

委員長 : 事故多発交差点などについては良く行っているが、同じことを工事についても行ってはどうか。

委員 : 工事の影響を少なくするには、工事のやり方や規制の方法について検討する必要がある。工事による片側交互通行時には誘導員が配置されることが通例であるが、片方向のみで渋滞がおこってしまう場合もある。一人や二人の人間が見える範囲の状況に基づいて、それを平準化させるのは難しい。例えば、センサーによって渋滞長を検知し、それに合わせて信号の表示時間を調節するなど、技術的に支援する道具立てを使えば問題は減ると考える。しかし、このような道具立ては道路交通法に基づく交通信号ではないため、公安委員会などでの制度上の取り扱い等が難しいためかあまり使われていない。道具や制度を工夫することにより、解消する問題もある。

工事規制で車線を減らしても渋滞にならないようにするためには、青信号の時間配分を調整し直すという方法も考えられる。この調整にコストが発生することに問題があるなら、工事を実施する企業に多少負担してもらうことも考えられる。法律や制度上の障害や問題は、工夫してどうにかならないか。

委員長 : インセンティブに直接関与して渋滞を緩和するという事は、工事回数を減らすことと同じ効果が得られると考えられる。制度面や技術面でタブーを無くすことが重要であり、そうでなければ乗り越えられない問題である。

委員 : 1-1 の 「道路工事マネジメント改善会議の設置」 における条件や考え方を整理しておく必要がある。一つの考え方として、シニア世代の知恵を借りてはどうか。

道路看板については、分かりやすくなったというが、どこが分かりやすくなったのか。モニターの調査結果 3-2-5 の中に、知りたいことがランキングされているが、それは反映されていない。

掘り返し対策重点エリア (1-2-2) の看板はどこに設置するのか。看板の意図が分かりにくい。5 年間の掘り返しをしませんということをもっと分かるように表記した方がいいのではないかと。マークの色も考えた方がよい。

事務局 : 掘り返し対策重点エリアの看板は、重点エリア 4 地区の国道上と、都道上に設置しており、5 年間設置する予定である。

委員 : 設置済みか。具体的には何箇所か。

事務局 : 一部は設置済みである。各路線の中間地点に 1 箇所のため、3 頁の図では全部で 4 箇所となる。

マークの色は、歩道上に設置するため規制標識と見間違えてはいけないという配慮のもとに選定した。

委員長 : 掘り返し対策重点エリアというのは分かりにくい。エリアという言葉では面的にもとれる。路線や区間という言葉にすべきではないか。

オブザーバ : 工事看板の表示については、資料では「京急立体関連工事」という表示になっているが、LED によって交互に工事期間と工事時間を表示している。

オブザーバ : 3 パターンに表示を変えて、工事期間等を流している。

委員 : タクシーの運転手は、通りすがりに看板を見るだけであり、車を降りて良く読むわけではないから、クレームの連絡先などは看板に大きく分かりやすく表示してもらいたい。

タクシー運転手は、基本的にラジオを聴いているため、ラジオで詳しい情報を流してもらう方がよい。

モニターの選び方であるが、同じ道を何度も走る人は少ないと考えられるため、どう変化しているのかについては測りかねるのではないかと。路線バスはいつも同じ道をほぼ同じ時間に通行しており、路線バスの運転手をモニターに入れることも一つの案であるとする。また、路線バスの運転手というのは、目にしている情報も多く、そういった道路情報を相互に交換すればさらに効率的になるのではないかと。

事務局 : 3-2-4 などの意見をみると、事業者と一般では欲しい情報も入手手段も違うということが分かった。こういった情報の伝達手段が望ましいかは、今後検討して行きたい。

委員長 : 定点観測的なモニターとして宅配便の運転手はどうか。いつも決まったエリア内を廻っていることから、そのエリアの状況をいつも把握していると考えられる。それより少し広いエリアということではタクシーの運転手、道路や路線単位では路線バスの運転手。もっと広域的な意見を求める場合にはJAFの会員などにモニターとして協力してもらうのはどうか。

委員 : JAFでは、アンケートなどを用いて会員から意見を集めて、道路に関連する改善要求を行っている。

委員 : 国土交通省、警察庁などは横の連携をとり、交通情報や信号システムを改善することが重要である。ユーザーへの情報提供は、多くのターゲットへ、スピーディーに、細かく伝えることが重要であり、警察庁などと積極的に連携し、効果的な伝達手段を図る必要がある。信号の下に工事情報を表示するといった方法も考えられる。

携帯電話やETC、VICSなどのITSは、大量の情報を瞬時に送れる仕組みであり、そういった仕組みを活用した情報提供の方法を検討する必要がある。

日本経済や世界経済は、ともにこの半年間において急変している。現在、鉄骨やセメントなどの資材や素材の需要が高まり、急騰している状況にある。特に中国の建設業の旺盛な需要、世界的な自動車産業と造船業の活況により、その結果、建物等の建設現場では資材が入手困難となり、工期延長といった影響を受けている。

こういった現状は、今後数年間のうちに道路工事にも大きく影響し、工事に必要な資材の入手困難による工期延長や、資材の高騰による工事のコストの増大も考えられる。路上工事の短縮について検討するとともに、共同仕入れや確保の方法、先物の導入等、リスクヘッジについても検討を行うべきである。

委員 : 工事においては誘導員の対応に問題があり、誘導員の教育を行うべきである。無人のところでは、待ち時間を表示するだけでも心理的ストレスを緩和できるのであるから、有人のところについては、もっと工夫できるのではないかと考える。

事務局 : 本日の委員会でのご意見に対するフォローアップやH16における全国での施策展開等のフォローアップを行っていただくため、時期は未定だが、H16も委員会をお願いする予定。

以上