

第5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：平成16年8月6日(金) 10:00～12:00

◇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、宮下委員

◇議事内容：

<資料-1について>

〇〇委員：路上工事モニターの評価で、年度末の路上工事抑制について7割が減ったと実感しているということであるが、本当なのか。Gメンのモニターが評価してくれているのは良いことだが、一般のドライバーが本当にそう思っているのかランダムに話を聞いて、評価することも必要ではないか。

路上時間を見ると、12月や3月の部分で国、民間は本当に努力したという結果が出ていると思うが、東京都はいったいどうなっているのかという感じを受ける。東京は政治・経済の中核であり、もっとしっかりやって頂くことが必要である。なお、幹線道路における修繕工事や密集地の再開発など当然必要と思われる工事があるが、幹線道路と地域の道路は、別の視点で評価していくことも必要である。

委員長：都管理道路の平準化は進まなかったという指摘について、ご説明頂きたい。

オブザーバ：年末、年度末について、原則としてストップや抑制を行ったが、各種ライフラインの工事の終了後の最終工程に都の道路補修工事が行われるため、年度末に工事が集中している。

また、環境に配慮した工事や安全対策への要請に基づく工事が増えたことも影響していると考えている。

委員長：「年度末におせおせになる」ということは解るが、そうした状況に「なぜ」陥ってしまうかという原因究明と、この究明に基づく建設的なマネジメントの改善が重要である。

オブザーバ：都の道路補修工事の平準化について、今後とも一層の努力をしていきたい。

〇〇委員：数字のカウントをし始めたということは評価できる。都の工事が最終工程になるということはわからないでもない。

しかし、ではどうしていくのかについて、原因の部分から遡っていくことが必要である。企業や国の工事が大きく変化する中で、東京都の数字がここまで大きいのはどうか、

まだ努力の余地が多いはず。

オブザーバ：今後も分析を進めて行く。

事務局：年末や年度末は、通常期に比べて時間価値が高い。場合によって、1.5倍ぐらいになることもある。よって、直轄国道は、そこをターゲットに工事を減少させるようにしている。

直轄国道では予算繰越や多年度施工可能な国債工事もできるようにしている。

東京都は予算の繰越が厳しいはず。そのため、庁内で要望を上げているのであろうが、まだ施策となっていないのではないか。

委員長：路上工事に関わる技術面、契約制度等の仕組みづくり全体が改善の対象となるはず。そういう問題認識をもってほしい。

〇〇委員：年度末の路上工事抑制に対する利用者の賛成／反対の意見について、利用者は、本当に必要な工事かどうかがわからないことから、不満を持つ。理由を理解していれば、同じ待ち時間でも印象が変わってくる。

〇〇委員：路上工事縮減目標が達成されている地方が多い中、関東地方の縮減率が低い。「なぜ時間が短縮されたのか」の解明も重要。これが説明できないとユーザーの満足度は改善しない。また、単に時間だけでの評価でなく、分析が必要である。

本牧JCTでは工事がありながら、事前広報や工事中の情報提供が上手に行われているから、あまり不満を感じない。

〇〇委員：本工事の前になるべく多くの先行工事を詰め込んで見かけ上の工事件数や工事時間を減らすことを第一義とみなすことにより、結果として交通への影響度合いが大きい年末や年度末に件数が増えてしまっている可能性がある。工事予定が多少ずれ込んでも年末、年度末にかからないような工事計画を立てれば、それによって工事件数が増えたとしても、工事渋滞は減らせるかも知れない。

トータルが増えても、影響を受ける人が減れば良い。例えば、いつ工事をしたかなど、総量のみでなく、中味のチェックも必要である。

委員長：減らそうとしているのは、「工事の影響」であって、時間ではない。例えば、単純に時間数ではなく、重み付けを行った時間を積み上げて比較すれば、それは「影響」を計っていることになる。同じ時間数でも、曜日、時間帯等によってウェイトは違う。

単位工事量あたりどれくらいか、影響を受けたのはどれくらいか、などといった、「〇

○当り」といった比較も必要であろう。

〇〇委員：例えば、「不人気投票」の結果を分析して、不満が出る工事の属性を分析し、その結果から重み付けを変えたり、修正するという考え方もある。

事務局：調整会議での議論は、影響をできるだけ小さくしよう、という問題意識で取り組んできた。しかし、それが内部調整で行われてきた点は課題と考えている。

委員長：アウトカム指標について、「影響」が反映された指標として検討する必要がある。複数の指標を組み合わせた工夫をしていくことや全体としてアウトカムを最大とすることが重要である。

〇〇委員：区道延長に比べて工事件数が少ないのはなぜか。

事務局：補修工事については、交通量の多い国道や都道でその頻度が多く、交通量の少ない区道では少なくなる。また、占用工事については、歩道が整備されていたり幅員が広い国道・都道には多くの埋設物がある一方、歩道も無く幅員が狭い区道では埋設物が少なくなる。結果として、工事密度からみると、区道は国道・都道と比べて低くなっているのではないかと考える。

〇〇委員：工事の行われる時間帯や時期で時間価値が違うと思う。朝晩の通勤ラッシュ等などは工事を避けているのか？

オブザーバ：道路工事調整会議の場で時間調整を行って避けるようにしている。

〇〇委員：時間というのは物理的な時間と心理的な時間がある。特に後者を考えて行く必要がある。右脳に訴えるのは交通誘導の丁寧さ、左脳に訴えるのは論理的な納得である。後者については、不人気工事の理由は何かを考えていく必要がある。

委員長：ここまでの議論をまとめると、以下のとおり。

- ・ 制約が何かをクリアにする必要がある。
- ・ スループット、インパクトを評価指標に取り入れていく検討が必要である。
- ・ 工事コミュニケーション（事前コミュニケーションや現場でのコミュニケーションなど）の充実を図る必要がある。

<資料-2、資料-3について>

〇〇委員：「不人気投票」は大変素晴らしい企画である。ユビキタス時代の道路マネジメント（「いつでも、どこでも」）ということを考えていくべき。

例えば、次の段階として、携帯電話ではなく、ボタン一つで操作できるような工夫ができないか。(例えば、「ストレスボタン」とでもいうべきもの。)これなら、運転中でも操作可能なので、携帯やE T Cで実現できるのではないかとと思われる。誰でも簡単に参加できる仕組みが重要。

〇〇委員：不人気投票を行い、その結果を公表するとのことだが、誰向け（一般ユーザー、請負者側、発注者側）に公表するのかを明らかにしておく必要がある。特に、工事の必要性との関係もあり、例えば、満足度投票といった方が良いかもしれない。また、何が不満かの理由を入れるようにした方が良いだろう。

また、一人の人が何度も送る人がでるだろうから、これに対する対応が必要。

事務局：不人気投票は、ユーザーのはげ口がない、ということの問題と考えたもの。不人気を分析することで得られる情報もあると考える。

〇〇委員：道路工事をやる側の立場に立つと、「不人気」というようなものを使うと卑屈なるのではないか。

事務局：道路ユーザーのストレスをなくすことが重要。路上工事を行う企業の皆さんも、ある意味ユーザーと考えている。みんなが良かったと思えることが重要である。

計画されている工事は全て必要なものであるはず。外のストレスを内部化し、一方で上手くバランスをとることが重要と考えている。やり方は検討するが、ショック療法も必要と考える。

〇〇委員：民間企業流のマネジメントは「信賞必罰」。減点法だけではなく、加点法も重要。インセンティブとか表彰制度も一緒にやっていないと、行政や工事関係者は「罰」だけになり、辛い。

例えば、件数を減らせれば表彰される、といったことが重要。時間、件数、影響などが減らしたら評価する。さらに、新しいアイデアが提供されたらそれも評価する。

行政の方についても、マイナス評価を正直にさらけ出したら評価するというのも3年間ぐらいなら認められるのではないか。一方、隠したら大目玉を食らう、こんな評価をしていくことが重要であろう。

委員長：ユーザーのストレス解消といった、単に不人気投票のみではなく、「もっと良くするための糸口」や「路上工事改善のヒント」を与えてもらうというようなミッション（目的）を明確化すべきであろう。

減点のみでなく、加点とセットすることが重要である。

〇〇委員：全ての工事に問題があるわけではないはずなので、それを探るためには不人気投票は有効であろう。

また、不人気投票でワースト10に入ることが良くない、という評価になることなく、「挽回するチャンスが多い」という捉え方をしてもらえるようにしたらどうか。

さらに工事主体としての「言い訳コーナー」といったものを設けて、言い訳するチャンスがあっても良いだろう。

〇〇委員：単なる回数でカウントするのではなく、どこが悪い、どういったところが悪いといったコメントももらって、次の工事に参考にするのが良いだろう。

〇〇委員：「良い仕事をするけど無愛想な業者」と「仕事はそこそこだが愛想の良い業者」。どちらが良いかの判断は難しい。よって、内容を踏まえた議論が必要である。

〇〇委員：道路工事の説明を受ければ我慢できる。この工事をやることによって、どれだけ生活に役立っているかを示すことも重要。「この工事が終わると、こんないいことがあります」といった表現も重要。

事務局：道路工事の目的が十分認知されておらず、また、問い合わせる仕組みが不十分と認識。道路局の重点施策においても、工事看板を目的重視に改善し、道路工事情報をわかりやすく提供していく施策をしっかりとやっていく考え。

委員長：工事コミュニケーションはいろいろな手法で行うべき。「不人気投票」については、工事の「一目見たときの印象」についての評価を得るための手法ととらえるべき。不人気・人気だけでなく、良かった点、悪かった点などの内訳が大事。順次、改良していけば良い。

事務局：占用企業は需要対応型。タイムスパンが5年や10年といったこともある。よって、5年、10年で見れば減るが、今増えることもあり、5～10年型についてのとらえ方の検討も必要と考えている。

委員長：今を知る指標も大切だが、先を見据えた検討ができるとなお良い。

〇〇委員：工事には、クオリティとコミュニケーションが、ともに必要。これまでは、「良いことを行っている」という驕りや、多額の税金を使っているにも関わらずコミュニケーションが余りにも欠けていた、ということを考えなければならない。

また、短期的なユーザー視点に加えて、「ハード、景観、運用（流れ）」の3つの観点からの、長期的な視点での道路の質を考えなければならない。これらのことも同時並行して考えていかなければならない。

委員長：まとめると、プロバインドされているサービス、スループット、コストへの配慮だと考える。

〇〇委員：工事の予定を出すことは非常に難しいことであったが、路上工事情報のリアルタイム化は大変良い取り組みと言える。携帯電話などを利用することで実現できたといえる。

〇〇委員：不人気投票については、第1段階として「テレゴング」的不人気投票を行い、その次の段階として、論理的に納得できるものに掘り下げるということで良いと思う。まずはやっていくことが重要。一気に全ては出来ない。

〇〇委員：一方の方向だけが渋滞が発生していることは多々あり、信号をうまく使えば改善できると誰もが思っているはず。前回の委員会ではそうした考え方が示されていたが、その後建設的な意見は出ているのか。

事務局：現在でも道路工事に限らず、車両感知器で収集した交通量データに基づき、渋滞の減少を図るための信号制御を行っている。また、車両感知器の数が少ない場合は、工事に対応する信号制御パターンを設定しておき、自動的に実施しているほか、手動介入による信号制御を行っている。信号機の運用が十分でないというご指摘に対しては、新たな信号制御に関する研究により、予算の範囲で更なる信号制御の高度化を進めていく。

〇〇委員：工事の状況に応じて信号制御を合わせるというのは、大変なこと。特に、日頃の制御が1秒単位で長短を調整しているのに対して、工事では前提となる交通容量が半減するようなドラスティックな変化に応じる制御ということで、同列には語れない。

また、制御を変更するには、多大なコストがかかる。このコストを誰が負担するのか、ということも議論されなければならない。社会的なコンセンサスが得られるなら、今のコスト負担制度を改めて行くこともありえるのではないか。

事務局：リアルタイムの不満の他に、日常的な不満もあるはず。道路ごとにもあるだろう。こうした路線については、工事の影響をよりシビアに考える、などといった方法もあると考えている。

委員長：一般道も大切だが、首都高速について改善すべきではないかと考えている。この委員会のミッションに含まれるのか。

事務局：確認しておく。

〇〇委員：加点法（「良かったらすぐに誉める」）のマネジメントが重要。その場で直ぐに評価し、認めてあげるということで、路上工事縮減に良い取り組みをした方々に、家田委員長名で「・・・マネジメントの改善委員会賞」を出してはどうかという提案をしたい。

今回の資料で紹介されている、工事時間を縮減した占用事業者や国、五十日（ごとび）の工事ストップや「路上工事抑制カレンダー」などのアイデアを出した人を直ぐに表彰したらどうだろう。

委員長：事務局で検討して欲しい。

事務局：外部に見せられるような方法で検討する。

〇〇委員：子供たちにもアイデアを出してもらい機会をつくってはどうか。

〇〇委員：地域ごとに独自の提案ができるような仕掛けが重要だと思う。

〇〇委員：ユーザーからも文句だけでなく、提案も寄せてもらったらどうか。

委員長：「路上工事縮減に向けた施策体系（案）」に「工事の影響を減らす」観点を入れるべきである。

道路工事調整会議での議論に、「路上工事抑制カレンダー」の手法により、工事を避けるべき期間の工事とそうでない工事とでポイントに差をつけ、その総点数で工事を調整する「得点制」なども考えられる。

少し将来を視野に入れて、高度なマネジメントを進めていかなければならない。例えば、ITSの活用についての議論が必要と考える。

〇〇委員：いろいろなアイデアがまだ埋もれているはず。まだまだ掘り起しが必要。

委員長：プロドライバーからは、問題点の指摘に留まらず、一気に「こうしたらどうか」という改善のアイデアを出してもらってはどうか。

〇〇委員：海外の事例を探るべき。機転を利かした運用が重要。

民間のテーマパーク等では上手なキューラインの運用をしている。こうした異分野の人材を招聘したり、研修や出向などで体験したりするのが重要。

委員長：例えば、新しい技術・工法がなぜ日本で運用できないのか、その理由をしっかりと分析していかなければならない。

そのためには、「従来は・・・だから」といった理屈が通らなくなるように「公開性」や「透明性」を高めたマネジメントが必要である。

<今後の予定>

事務局：次回の委員会は、本年度末の3月に開催し、平成16年度の取り組み結果等について議論頂く予定。

以上