

第6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 17 年 3 月 15 日（火） 10:00～12:00

場 所：東海大学校友会館 望星の間

出席者：家田委員長、出光委員、岩越委員、西川委員、松村委員、宮下委員

議事内容：

委員：今年度の取り組みについて、一定の評価を得られているのは結構なことであり、今後もさらに気を引き締めていかないといけない。国家予算を活用する以上は、当然のことではあるが。

参考 1 の 2 月 17 日付けの東京新聞の記事において、ジャーナリストの中島みなみ氏が指摘した、「不人気投票のためのシステム整備への投資は、無駄遣いなのではないか」という点については、民間から同様の疑問が出がちであると思われる。

特に指摘したい点が 3 点ほどあるが、第 1 の点は費用対効果である。今回の一連の路上工事縮減対策にもかなりのコスト、人手がかかっていると思うが、それに見合う経済効果などが出ているのかを検証する必要がある。これからは行政も経費の明細を明らかにして、第三者に評価してもらい、歳出に見合う成果を上げていることを国民に示さないといけない。

第 2 はベストプラクティスについての「信賞必罰」である。規制のみでなく、当事者の努力に対しては加点方式で評価し、工夫への動機付けの向上に資する対策も重要である。

第 3 は品質向上対策である。費用対効果が良いからといって「早かろう悪かろう」ではどうにもならない。路上工事縮減により工事の質が低下しないよう、第三者によるチェックができないか、工事自体の時間数が増えても安全性、耐久性が向上すれば、利用者にはプラスとなる。

もう一つは、先ほども新しい工法について事務局から説明があったが、施工時間が減らなくてもその分耐久性が向上すれば結果的には利用者にはプラスになる。安全性が向上すれば社会にとってプラスになると思う。そういうことも含めてさまざまな感想やアイデアを道路のユーザーの方々、一般の方にも事業者の方にも寄せてもらってもいいのでないか。

さらにいえることは、これはアイデアだが、例えば、横断歩道やスクールゾーンの近くによく白とか黄色の表示があるが、文字が盛り上がっていて滑りやすく危険な上に、1 回道路工事をやった後にもう 1 回引いている。その時間がプラスアルファでかかっている。横断歩道というのは車を止めなければいけない。そういう意味では二度手間であるから、今色のついたアスファルトを使って一遍につくってしまえば、少なくともデコボコもないし、早くできる可能性があると思う。

委員長：ユーザー側からのアイデア募集の促進については賛同する。議論のポイントとし

て、1)費用対効果、2)信賞必罰、3)品質向上、4)工法の4点が出たと思うので、この4点を中心に議論を進めて行きたい。

委員：不人気投票などの新たな取り組みに対して、コスト面、費用対効果に関する批判がやはり出てきてしまったか、というのが率直な印象である。こうした背景には、路上工事の縮減対策効果が具体的な数値で余り出てきていないことがあるのではないかと。例えば、大阪のベストプラクティスの事例「五十日：ごとび」にあるような「旅行速度が向上した」といった具体的な効果を数値で表せると説得力が増すものと思われる。そのためには、路上工事への不満度を測る指標「不快指数的なもの」を導入し、評価すべきである。これが下がれば、不人気投票、PRなどに費用がかかったとしても、トータルで経済効果が上がっていれば皆納得してくれるのではないかと。

また、工事情報をインターネットで把握できるのはありがたいが、実際に活用してみた印象としては、「三車線が一車線になる」といった工事状況の概要はわかるが、さらにピンポイントで情報が出てくると利用価値が高まると思われる。

事務局：ピンポイントではないが最新の工事情報の配信に努めている。

委員：一連の取り組みは評価されているようだ。しかし、批判的な意見が出てくるのはユーザーの参加感がないのではないかと。

今後求められてくるのは、生活者を味方につけていくことではないだろうか。例えば、246号や20号の改善事例はどのように利用者に報告されているのだろうか。ユーザーに縮減対策の策定・実施やそのプロセスにおいて参加感をさらに持たせていただくことが重要ではないかと。

委員が指摘したマーキングの問題については、約20年前にJAFMATEでも特集を組んだ事がある。白色舗装部分については確かに滑りやすいとのことだった。ただ、当時と比較すると舗装技術やタイヤの品質が飛躍的に進歩しているので、現在では状況は大分改善されていると思う。

委員：路上工事モニターは良い取り組みだと思うが、こうした取り組みについて、もっと効果的に広報活動を展開する工夫が重要ではないかと。道路の質を高める取り組みが全国各地で展開されているが、本委員会で議論されている縮減対策についての情報がこうした関係者に届いていないという印象がある。また、このような事業に取り組んでいる地域や団体と連携を図っていくことにより、コストをかけないで効果的な取り組みを促進することができると思われる。したがって、取り組みのPRなどは、受け手にもっと届くような工夫が必要である。

委員：資料によると昨年12月に都内23区の約9割の工事をストップしたとのことだが、少なくとも自分自身は知らなかったが、タクシードライバー達に聞くと非常に走りやすくなったとのことである。自分自身が気づかなかった部分もあるが、取り組みのPRが流れて来ない。もっとリアルタイムでPRしても良いのではないかと。

か。例えば、9割工事が減ったのは、工期をずらしたのか、工法を工夫したのか、やらなくてもいい工事があったのかなど、PRすることで、路上工事に対する批判を減らすことができると思われる。

委員 長：不人気投票だけを先行して実施しているだけでは不十分で、ユーザーなどが入った仕組みをつくって、その議論の結果がモニターにフィードバックされれば、モニターから良いアイデアが出てくるのではないか。

道路は、長い歴史の中でももともとはユーザーと管理者が一緒につくるものであるが、今は乖離してしまっている。委員、委員よりご提案のあった、道路の質を高める取り組みを行っている地域や団体との提携や統合は又何か新しい活動組織をつくるということよりも現実的で即効力があると思われる。

また、ユーザーとともに取り組んでいくという姿勢も重要である。不人気投票を先行させるだけでは不十分であり、よりユーザーが入った仕組みにする必要がある。道路は管理者とユーザーが一緒にマネジメントするのが本来の姿である。そうすることで批判は減っていくのではないか。

委員：ユーザーの意見を収集するに際し、PCの価格.comは大変参考になると思われる。価格.comではユーザーの書き込みが大変参考になる。同様の仕組みが道路工事にもあると有効に機能するのではないか。

委員 長：本日欠席の赤羽委員がヒヤリ地図を電子的につくっているし、標識などもユーザーが非常に興味を持つと思うが、道路工事だけで独立してではなく、そういった日常的なものと一体的に議論する仕組みにつくるべきではないか。

次に委員が指摘した品質向上というのは大変重要な視点で、こうしたクオリティマネジメントの視点がないと、例えば不人気投票については、規模が大きい重要な工事が、規模が大きいということだけで批判を受けてしまう。その次に加点方式については、規制だけでなく路上工事関係者の動機付けの向上に資するためにもぜひ必要である。表彰制度が行政としては手続き的に難しいにしても、何らかの手立てを考えて欲しい。委員会の中でベストプラクティスの事例の中から選択するという方法もあるのではないか。

事務局：本件については内容を認識しているので、再度考えたい。

委員：加点方式も有効だが、まだ時期尚早ではないか。現時点でこれを導入すると仲間内での表彰制度と捉えられる恐れがある。

委員 長：学術面では、路上工事縮減対策に関する論文発表の場があっても良いのではないか。

委員：委員が紹介した価格.comは確かに興味深い事例である。マーケティング・コミュニケーションを専門とする立場から考えるとコミュニケーションには左脳と右脳のコミュニケーションがある。価格.comの書き込みはどちらかというところ右脳に訴えるところが強い。そこに数字が示されることにより、左脳にも訴えるコ

コミュニケーション・ツールになる。

費用対効果をタックスペイヤーである国民にはっきりと示すことにより、縮減対策の説得力が増す。

また、路上工事関係者への「信賞必罰」の理念に基づき「すぐに、その場で、率直にほめる」ことがぜひとも必要である。良い取り組みを速やかに積極的に評価する仕組みがないと、工事関係者の品質向上が実現できないのではないかと。

また、さらに以前は「花の道路工事」というとただひたすら儲け仕事というイメージがあったが、これからの時代は社会貢献の視点も取り入れてイメージの向上を図る必要がある。料理の鉄人やカリスマ美容師、パティシエなどの例をみてもわかるように、その業界についてのイメージが向上すると優秀な人材が集まる。

委員長：ベストプラクティスは、その手法そのものが良いということだけになってしまっている。実際のアイデアは人の頭から出るものだから、実際に考えた人、汗を流した人に対する配慮が必要である。

委員：路上工事の誘導員をプロ化もしくはそれに近い形にできないものか。現在の制度は事故が発生しても誘導員の責任が問われないことになっているが、プロ化されることにより、いい加減な誘導が減るのでは。

委員：4、5年前に JAFMATE で特集を組んだ際、誘導員の指示方法が必ずしも統一されているわけではなかったことを記憶している。それゆえ運転者からみると誘導員が何を合図しているのかわからないという側面もある。

委員長：態度、マナーに関するマニュアルが必要なかもしれない。

委員：また、今回のベストプラクティスの資料をみると、幾つかの取り組みはユーザー側からみると当然の取り組みと写るものがある。ユーザーは国に対し、もしかすると工事会社に対する厳しい管理者の役割を期待しているのかもしれない。

委員長：路上工事の季節毎の変動分析については深く掘り下げて欲しい。月ごとの工事状況も総数が月により異なるので、前後関係に注意して全体トレンドを分析して欲しい。また、路上工事については、自動車交通のみでなく歩行者、身障者などにも配慮する必要があるのではないかと。

委員：誘導員のマナーが悪いという指摘については、これはマニュアルというよりもモチベーションの問題である。例えば誘導士といった資格化は、その職業に対する認知度や誇りを高めるうえで大変有効と思われる。人気 TV ドラマの影響で整備士を目指す若者が増えたという事例もある。

委員：民間には路上工事縮減に資する技術や方法論がある。これを引き出していくことが重要ではないか。また、建設技術者についても誇りを感じられるようにして欲しい。

委員：路上工事の誘導については、警察に基本マニュアルはあると思われる。警察のノウハウを活用することも考えてはどうか。

また、去る 12 月にストップされた工事がその後どうなっているのかフォロー情報がもしあればいただきたい。

事務局：マイクロベースでは特にフォローしていない。今後どのようなことが出来るか検討していきたい。

委員：不人気投票については工事関係者からすると「みられている」という意識を持つようになるので、それだけでも張り合いが出る。不人気投票については、期限がきても、何らかの形で引き継いでほしい。また、今後、企業単位、工事単位で、発注者と受注者、第三者でチェックシートつくってお互いに評価できるようにすれば、より工夫の動機付けが向上するのではないか。

委員長：今後は不人気投票の結果と、どのくらい渋滞しているかなど、客観データを対比して分析することが重要である。また、次の展開としては、エリアを絞ってモデル路線やモデル地域を決め、現場レベルでの検討をすべきである。

事務局：今回頂いた各委員の皆様の意見を受け、内部で検討の上、改めてご連絡・相談させていただきたい。

以上