

苦情処理から考察する道路管理の在り方について

東北地方整備局 青森河川国道事務所
青森国道維持出張所
管理係長 勝長周悟

1、はじめに

本報告は、出張所において日夜生ずる苦情等の行政相談内容の分析により、青森国道維持出張所ならではの特性（問題点）を浮き彫りにし、道路管理上の要留意点の鮮明化、及び、これを元に行政相談発生前に計画的な事前対処を行い、適切な予防措置・危機管理を狙ったものである。

2、苦情処理から道路管理のマネジメントを導けないか？

苦情等の行政相談は、天候等の自然状態や人為的な原因、道路施設の突発的あるいは慢性的な事象をきっかけに、相手方の感情の発露により発生するものであり、従来は経験に基づく事前対処、もしくは事案発生後の対処しか方法がなかった。また、発生件数を数値化しても単純に件数と前年比で語れる事案でもなく、継続的な分析を行い難い事情がある。

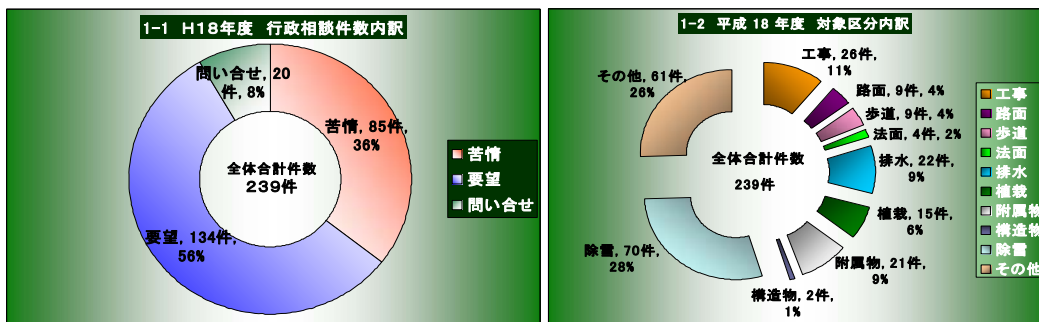
しかし、行政相談の中身を分析することにより、青森国道の特性（問題点）を把握することによって、事前対処による適切な予防措置・危機管理を行い、苦情等の件数の減少を狙うことも可能ではないだろうか。

危機管理の一環として道路維持業者や出張所ベテラン職員の持つ“経験”を第三者に容易に引き継ぐ方法が無いかと熟考していたところでもあり、行政相談データに分類を付与し、3Dグラフによる多角的な分析を行うことにより問題項目を鮮明化、また、項目分類毎のグラフの山を表現する手法による“データの視覚化”によって分析を進め、過去の対処例より事前対応を可能とするよう、検討を行ったものである。

3、分析・考察結果

3. 1、全体内訳

平成18年度の行政相談件数の内訳はグラフ1-1のとおりである。全体で239件、うち苦情が36%の85件、要望が56%の134件、問い合わせが8%の20件である。



グラフ 1-2 は道路構造や工事種別を元に分類分けしたものである。除雪が一番多く、次いでその他、工事、排水、附属物、植栽、と続く。注意すべき工種や道路施設がこれで浮き彫りになってきた。

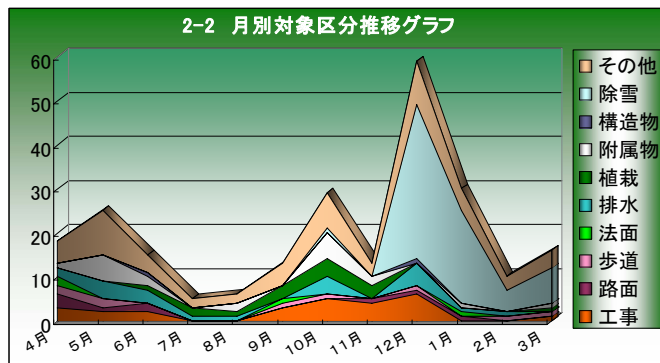
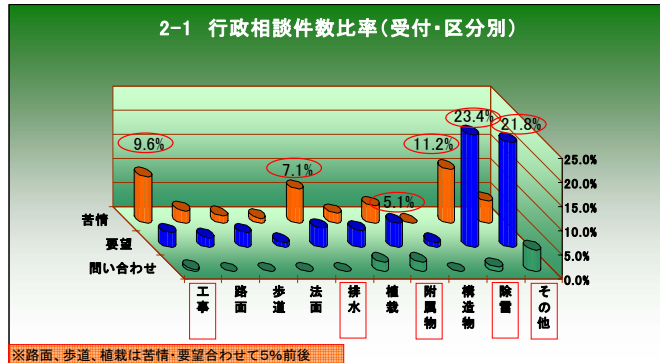
3. 2、対象区分と相談区分のクロスチェック

グラフ 2-1 はグラフ 1-1 と 1-2 を組み合わせ、苦情・要望・問い合わせの各項目内で工種・道路構造別に比率化した立体的に表したものである。

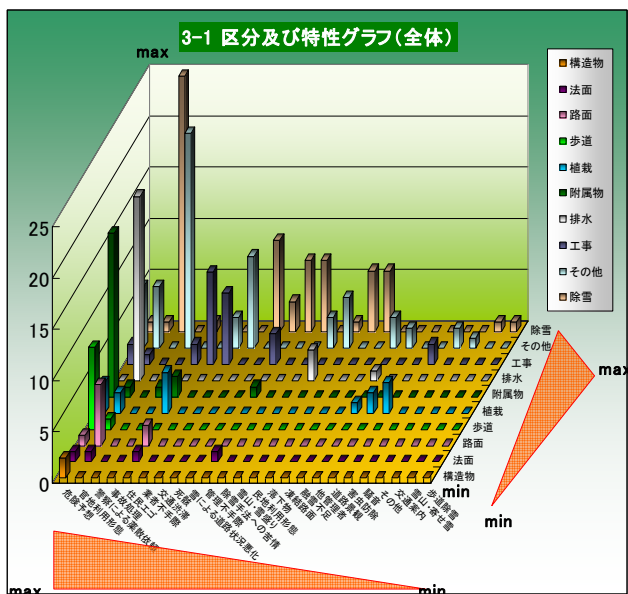
この結果、着目すべき工種・道路構造はグラフ 1-2 と同様、除雪、その他、工事、排水、附属物という傾向が見られた。

グラフ 2-2 による年間の傾向は次のとおり。

全体を通して、5月と10月に非冬季のピークが発生し、冬期は降り始めの12月と、以降は降雪状況次第という傾向が伺える。



3. 3、内容を細分化した詳細分析

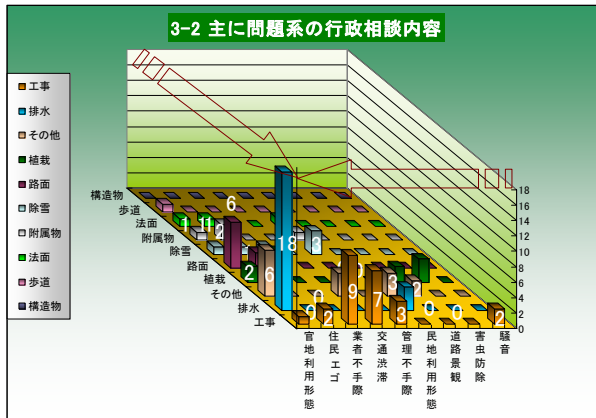


さらに詳細分析すべく、行政相談内容を細分類化し、工種・道路構造別区分との傾向を3Dグラフ化した。(グラフ 3-1)

細分類軸は左に行くほど、工種・道路構造別軸は奥へ行くほど件数が多くなる事から、左奥へ集まるものほど当出張所の行政相談傾向を表すものとなる。

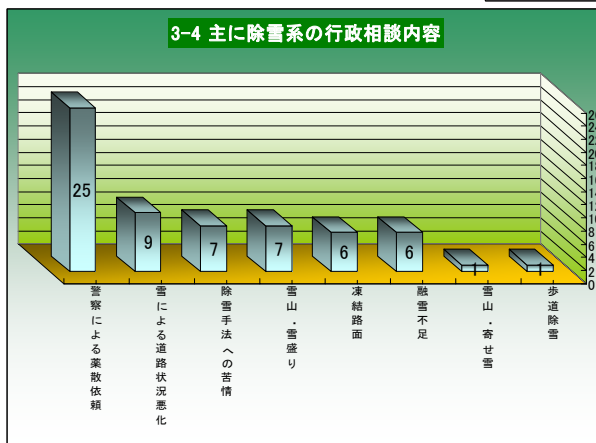
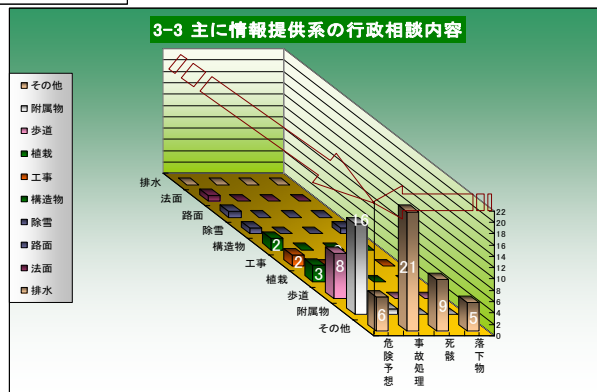
続いて、全体的な傾向をさらに掴みやすくするため、3-1

グラフを元に、細分化内容を“問題系”“情報提供系”“除雪系”の3種類に小分けして整理することにした。



問題系の行政相談(グラフ 3-2)を見ると、工事における業者不手際や交通渋滞、排水の官地利用形態の問題、その他の管地利用形態や交通渋滞、民地利用形態の問題、植栽の住民エゴや害虫防除などが目立つ。

情報提供系の行政相談(グラフ 3-3)を見ると、その他の事故処理、死骸、附属物の危険予想、歩道の危険予想、植栽の危険予想、工事の危険予想などが目立つ。



除雪系の行政相談(グラフ 3-4)を見ると、警察による薬散依頼が圧倒的に多い。続いて、雪による道路状況悪化、雪山・雪盛り、融雪不足、除雪手法への苦情、と続く。

今年は雪が少ないせいか、全体の件数は少ないと思われる。

4、 次年度の道路管理計画へ反映

18年度の行政相談事例やこれまでの分析結果を元に、次年度の道路管理計画を策定した(表4-1)。また、個々の行政相談処理実態を元に、予防措置・危機管理手法案を整理した。

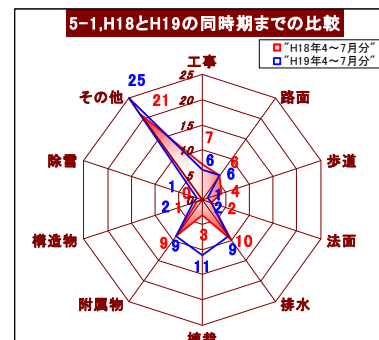
4月	路面のポットホール類、歩道の点字ブロック、雪解け増水や排水路の詰まり
5月	4月内容+ 照明灯の一斉点検、雑草防草対策
6月	路面のポットホール類、排水路の詰まり
7月	植栽の害虫防除
8月	
9月	植栽の害虫防除
10月	照明灯の一斉点検、排水路の詰まり、植栽の害虫防除
11月	路面のポットホール類、排水路の詰まり
12月	除雪(凍結区間や除雪手法等のPR)
1月	除雪(雪山処理)
2月	除雪(凍結区間のPR、雪山処理)
3月	路面のポットホール類、法面对策
※この他に、通年通して工事対策、事故処理、死骸処理等が求められる。	

表 4-1

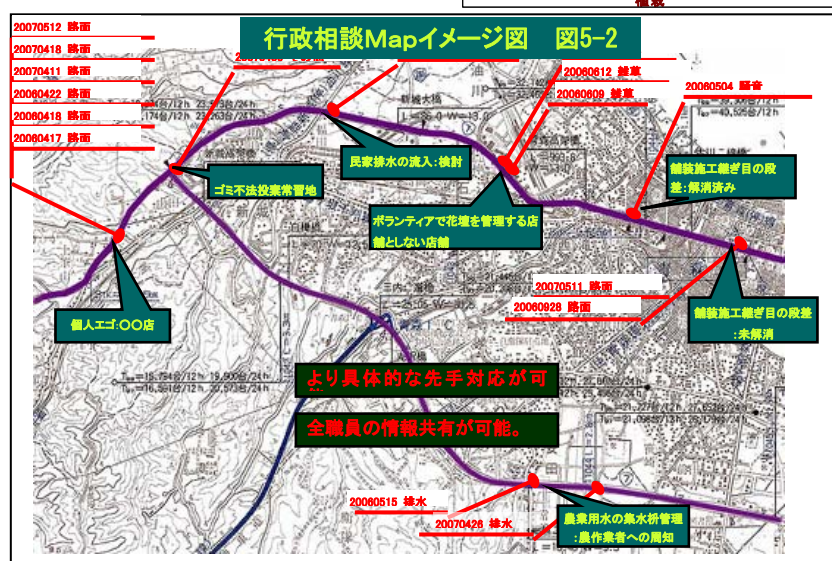
- ・ **工事**：業者不手際、交通渋滞、危険予想→施工方法や現道規制、情報提供の在り方について綿密な打ち合わせ・現場管理への厳正な指導を実施し、不具合が生じないように、また利用者へ誤解を与えないよう対応する。
- ・ **排水**：民地、官地利用形態→日頃からの状況確認。民地の利用状況に不審点が見つかった場合は早期の指導、官地については雨降り雨上がり時の状況確認と必要に応じた補修。
- ・ **その他**：官地、民地利用形態、交通渋滞→日頃からの道路パトによる発見や開発行為・許可申請時の吟味、また、他機関との調整が必要。
- ・ **植栽**：住民エゴ、害虫防除→ある程度公益性が認められるものであればその都度の対応。全くの個人エゴについては拒否。
- ・ **事故処理や死骸処理、危険予想**→その都度の対処であるが危険予想は常に利用者の立場で。また、類似性のある複数の事案は、状況分析と対処が必要な管理ネタの宝庫と認識を持つべき。
- ・ **除雪**→薬剤散布頻度や散布効果及び場所等を情報公開して明確にする、沿線住民への除雪に対する PR 活動、融雪設備の事前点検手法の見直し、除雪機械稼働状況の情報提供が効果的と思われる。

5、 まとめ～マネジメントへ向けて～

H19 年度は今回の分析結果を道路管理の指針として日頃の業務を行っている。グラフ 5-1 は 7 月までの 4 ヶ月分を項目別に対前年比較したものであるが、こうしてみると順調に減少傾向なもの、逆に悪化したもの等、その要因について考察することが可能となり、日々の業務の指針及び改善点・要因把握につながる指標として役立っている。



また、今年度は図 5-2 のように、行政相談 Map を作成することにより、地理要因の加味と全職員の情報共有を可能とするよう、現在作成中である。



行政相談対応は時間的・精神的に多大な労力を要する業務ではあるが、今回の検討内容を元に苦情等の減少及び攻めの視点による安全な道路環境の維持を今後も追求し、よりよい道路管理を目指していきたい。