

出張所における道路利用者からの 苦情，要望等の傾向と維持管理への活用

徳島河川国道事務所 徳島国道出張所 西原 優太
徳島河川国道事務所 徳島国道出張所長 横田 直紀

徳島国道出張所には、道路利用者から年間約800件もの苦情、要望等が寄せられている。これらの苦情、要望等について、その種類、場所、背景や対応内容などについての分析を行い、得られた知見を維持管理計画に活用し、苦情、要望等の削減につなげるものである。

キーワード 道路管理，苦情対応

1. はじめに

徳島国道出張所では一般国道11号、28号、55号、192号の4路線および一般国道192号バイパス（徳島南環状道路）の安全で快適な利用を目指して、道路パトロールをはじめ維持・修繕、防災・震災対策、交通安全対策、無電柱化などを実施している。その管理延長は114.6kmに達し、四国一の管理延長（四国の直轄国道の約8.7%）と交通量（約14.7%/H22交通センサス）である。このように長大な管理延長を持つ当出張所には、道路利用者から年間約800件もの苦情、要望等が寄せられる。

当出張所管内の道路構造物は建設後50年以上経過するものも多く、今後は加速度的に老朽化が進行する可能性が高い一方で、維持管理費の大幅増は見込めない。国道出張所には、限られた人数と予算のなかで、老朽化する道路構造物を戦略的に維持管理・更新することが求められているといえる。

そこで、本稿では、道路利用者から寄せられる苦情、要望等について、その種類、場所、背景や対応内容についての分析を行い、得られた知見を維持管理計画に活用し、苦情、要望等を削減するための方法を考察する。



図-1 徳島国道出張所管理区間

管理区間	
一般国道11号	30.7km
一般国道28号	8.3km
一般国道55号	15.1km
一般国道192号	54.6km
同192号バイパス (徳島南環状道路)	5.9km
合計	114.6km

(平成30年4月現在)

2. 出張所における苦情、要望等への対応

苦情、要望等は一般住民から直接寄せられるだけでなく、自治体や警察、道路緊急ダイヤルを通じて寄せられるものも多い。苦情、要望等を受けると、「道路問題等処理票」にその種類、場所、対応方法等を記載し、所内で回覧することで情報共有を行っている。苦情、要望等への対応方法としては、経常維持工事による工事対応のほか、職員や道路巡回による対応、事務所への設計依頼等がある。落下物やポットホールなど、放置すれば事故につながるおそれのある案件については、職員・維持工事業者を問わず、現場近くにいる者が駆けつけ、応急処置を施している。工事対応とした案件については、維持工事業者とその都度打合せし、施工方法や施工時期を決定している。

3. 苦情、要望等の分析

平成29年度に当出張所に寄せられた苦情、要望等は771件であり、その種類は図-2のとおりである。なお、道路附属物補修の多くは交通事故による防護柵等の損傷である。本稿では、道路附属物補修を除く主要な苦情、要望等である動物死骸処理、落下物処理、剪定・除草、路面補修について分析を行う。

(1) 動物死骸処理

動物死骸処理要望の発生場所分布を図-3に示す。192号の115k～120k（吉野川市鴨島町西麻植地区）が最も多く、24件の動物死骸処理要望が寄せられた。この24件の

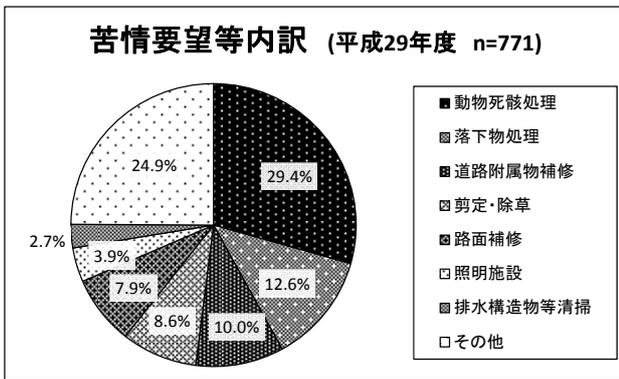


図-2 苦情、要望等内訳

要望について個別に発生位置を確認したところ、特に115k200～115k400（吉野川市鴨島町西麻植地区）で多発しており、この200m間で6件の動物死骸処理要望があった。次に多いのは55号の0k～5k（徳島市昭和町～沖浜地区）であり、特に1k000～1k300（徳島市沖浜地区）の300m間で7件の要望があった。

この2区間に共通する特徴として、森と川に近いことが挙げられる。192号の吉野川市鴨島町西麻植地区では森と麻名用水、55号の徳島市沖浜地区では眉山と御座船入江川が近く、獣道と国道が交差する地点になっていると考えられる。

(2) 落下物処理

落下物処理要望の発生場所分布を図-4に示す。11号の0k～5k（徳島市中洲町～川内町）、5k～10k（徳島市川内町～松茂町中喜来）が最も多く、19件の落下物処理要望が寄せられた。この2区間について、個別に発生位置を確認したところ、吉野川大橋上(2k200～3k500)では12件の要望が寄せられていることが判明した。

吉野川大橋上において多く寄せられたことから、横風に煽られてトラック等の積荷が落下していると考えられる。なお、落下物の種類としては、例えば散乱したペットボトルやマットレスの回収要望が寄せられた。

一方で、徳島市川内町～松茂町中喜来の区間についても落下物処理要望の件数が増えているが、この5kmの区間では、落下物が集中的に発生している箇所は無かった。しかし、当該区間は前回打ち換えから30年以上経過し、輻掘れが30mm以上となっており、走行速度が高いことも相まってトラックの運転手からは「轍が酷く、車体が振られるので、車線変更しないように心がけている」との声も寄せられていることから、輻掘れによって車体が振られ、落下物の発生に繋がっていると考えられる。

(3) 剪定・除草

剪定・除草要望の発生場所を図-6に示す。192号の

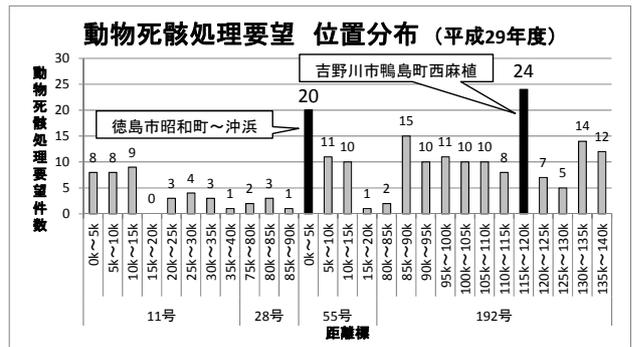


図-3 動物死骸処理要望 位置分布

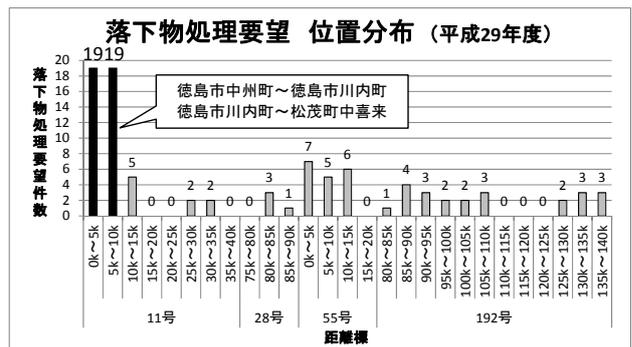


図-4 落下物処理要望 位置分布



図-5 吉野川大橋上の落下物の一例

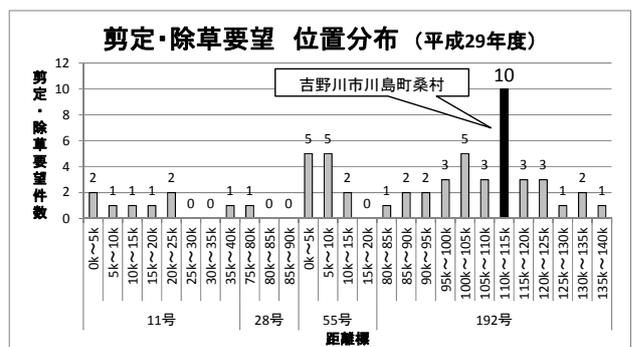


図-6 剪定、除草要望 位置分布

110k～115k（吉野川市川島町桑村地区）において剪定・除草要望が多い。この区間は「桑村」という地名のとおり法面に桑が自生しており、雑草・雑木が繁茂しやすい区間である。また、国道北側の歩道部では、舗装を突き破って雑草が繁茂している。

つぎに、剪定・除草要望件数を月別に整理したところ、6月（14件）と8月（13件）が多いことが分かった。当出張所では、8月中旬の阿波踊り開催に合わせ、①公共交通機関（駅・空港・高速IC）など県内外から集客のある施設周辺と施設間を結ぶ区間、②観光地や観光イベント（阿波踊り）開催地周辺を重点管理区間と位置付け、6月下旬から8月上旬にかけて寄植剪定を実施している。さらに、192号はほとんどの区間が重点管理区間外となるが、沿線住民が多いことから、6月下旬に起点側を出発し8月上旬に終点に到達するようなスケジュールで除草を実施している。このような理由で剪定・除草を6月下旬に開始しているため、剪定・除草前の6月上旬～中旬には多くの区間で寄植や法面に雑草が繁茂していることから、6月の剪定・除草要望が多いと考えられる。さらに6月下旬に剪定・除草した箇所には、8月に再繁茂する箇所もあるため8月の剪定・除草要望も多くなっていると考えられる。

(4) 路面補修

路面補修要望の発生場所分布を図-9に示す。192号の苦情件数が、他路線に比べて多い。特に95k～100k（美馬市穴吹町）、130k～135k（徳島市国府町～佐古地区）において苦情が多い。この2区間における路面補修要望の内容を確認すると、美馬市穴吹町の8件の要望のうち4件は打ち換え要望であるのに対し、徳島市国府町～佐古地区の10件のうち7件は段差補修要望であった。

美馬市穴吹町では路面状態が非常に悪く、ひび割れ率が80%を上回る箇所や、路盤材が滲みだしている箇所も見られる。

一方で、徳島市国府町～佐古地区については192号の他区間と同様の路面状態であるが、地下には多数の埋設管路があるため、段差が発生しやすい区間である。そのうえ、沿線には住宅が密集しており、沿線住民からは「大型車が通行する度に、家が揺れて眠れない」との苦情、要望等が寄せられている。

4. 維持管理への活用

これまでに得られた知見をもとに、効果的な維持管理を行い、苦情、要望等を削減するための方法を、(1) 維持管理水準を高めるための工夫、(2) 道路利用者自身に注意してもらうための工夫、(3) 道路利用者理解を求めするための工夫 に分けて考察する。

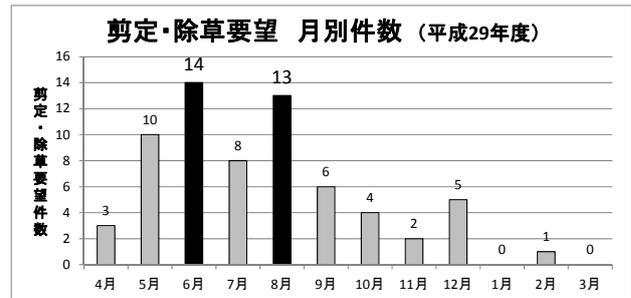


図-7 剪定・除草要望 月別件数



図-8 吉野川市川島町 雑草繁茂状況 (6月上旬現在)

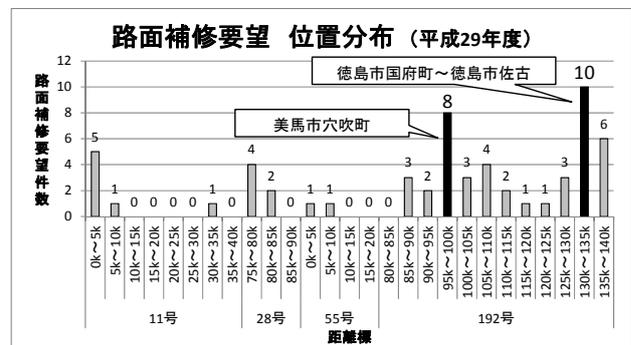


図-9 路面補修要望 位置分布

(1) 維持管理水準を高めるための工夫

動物の飛び出し対策としては進入防止フェンスの設置が挙げられるが、直轄国道の多くは自動車専用道路ではないため、ほとんどの区間で適用できない。維持管理によって動物死骸処理要望を減らすことは困難であろう。

落下物処理要望が多発する地域の特徴としては、①横風に曝される長大橋、②路面の轍掘れが著しい区間がある。このうち①については、通行車両への横風を防ぐためのフラップや防風板を設置することも考えられるが、橋梁が風荷重を受け持つことになり、耐風設計や橋梁の補強が必要となるため現実的ではない。一方で②については、路面補修要望が少ないとしても舗装修繕を優先し、

落下物の発生を予防することが苦情、要望等の削減につながると考えられる。

寄植剪定は維持管理基準で1回/1年を基本とすることが定められており、予算上の制約もあることから、剪定・除草を年間2回以上実施することは難しい。そこで、毎年苦情、要望等が寄せられる箇所については、通行障害となる雑草および枝のみを刈り払う応急処理を実施している。また、法面の除草については、防草シートの施工を進めている。当出張所においては、防草シートの張り付け前には雑木に除草剤を注射し、根を枯らすことで再繁茂を防ぎ、防草シートの耐用年数を延ばす工夫を行っている。

路面補修については、埋設管路の多い区間については入念に巡回するとともに、異常を発見した場合には、自転車の転倒等の事故に繋がるおそれのあるものや苦情、要望等が多く寄せられるものから優先順位を付けて対応することが重要である。段差は情報ボックスや横断函渠の埋設箇所において発生しやすいことから、補修にあたっては埋設物近傍の締め込みが十分に行われているか確認しなければならない。打ち換え要望については、交通量に応じて密粒ギャップアスファルト混合物のような耐摩耗性に優れた材料を選択する等、現場に応じた施工方法の判断が必要である。

(2) 道路利用者自身に注意してもらうための工夫

動物との接触事故を減らすための取り組みとして、「動物注意」の標識を目にすることが多い。この標識は山間部で見かけることが多いが、今回の分析の結果、動物死骸処理要望は県庁から1kmしか離れていない徳島市沖浜地区においても多発していることが分かった。今後は山間部だけでなく、市街地においても、動物出現の予見可能性が高い箇所を把握し、ドライバーに対して適切な注意喚起を実施していくことが重要であろう。



図-10 剪定・除草時期の予告看板設置状況

吉野川大橋を含む長大橋では「横風注意」の標識によりドライバーへの注意喚起を促していることが多い。しかし、「横風注意」はドライバーに適切なハンドル操作や積荷の固定を促すものであり、落下物の発生による二次的な被害（落下物に起因する後続車両の破損や交通事故）を抑止するものではない。そこで、「横風時落下物注意」の標識を追加することによって、ドライバーに適切な速度や車間距離の保持を促し、万が一落下物に遭遇した場合に安全な回避行動をとれるように注意喚起することも有効であろう。

(3) 道路利用者に理解を求めるための工夫

剪定・除草については、これまでに述べたとおり、6月下旬から開始しており、なおかつ年間2回以上実施することは難しい。しかし、6月上旬～中旬にはすでに繁茂している箇所も複数あり、道路利用者からは「草が伸びているのに、なぜ刈らないのか」という問い合わせが多い。そこで、当出張所では昨年度より、剪定・除草予定時期を明示した看板を設置し、剪定・除草時期を周知する取り組みを実施している。看板設置による効果については、昨年度1年間だけの実施では明確に現れなかったため、今後も取り組みを続けて把握していきたい。

5. まとめ

本稿では、過年度に寄せられた苦情、要望等を分析し、維持管理計画に活用し、苦情、要望等の削減につながる方法を検討した。当出張所の維持管理費は、一例を挙げると、すべての寄植を年1回剪定することすらできないほどに圧迫されている。このような状況下においては、苦情、要望等の場所・時期・これまでの対応方法等を把握し、原因を究明し、最小限の人数・費用で維持管理水準を向上させるための工夫が重要である。

維持管理水準向上のためには、適切な施工時期の選定や施工箇所の優先順位の決定だけでなく、材料や施工方法の検討によって再発を防いだり耐久性を向上させたりするための技術的な工夫も重要である。そのためにも、維持工事業者との意見交換を増やし、よりよい施工時期や施工方法を議論するとともに、職員自身の技術力向上も必要であろう。

また、人数と予算には限りのある現在の道路行政においては、維持管理水準を向上させるための工夫だけでなく、道路利用者に注意喚起したり施工計画を周知したりすることで道路利用者に理解を求めることの重要度も増しているといえよう。

本稿は苦情、要望等を削減するための維持管理手法を提案したものであり、その効果検証については今後の課題である。