

徳島国道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

四国地方整備局 徳島河川国道事務所 徳島国道出張所

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。

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。

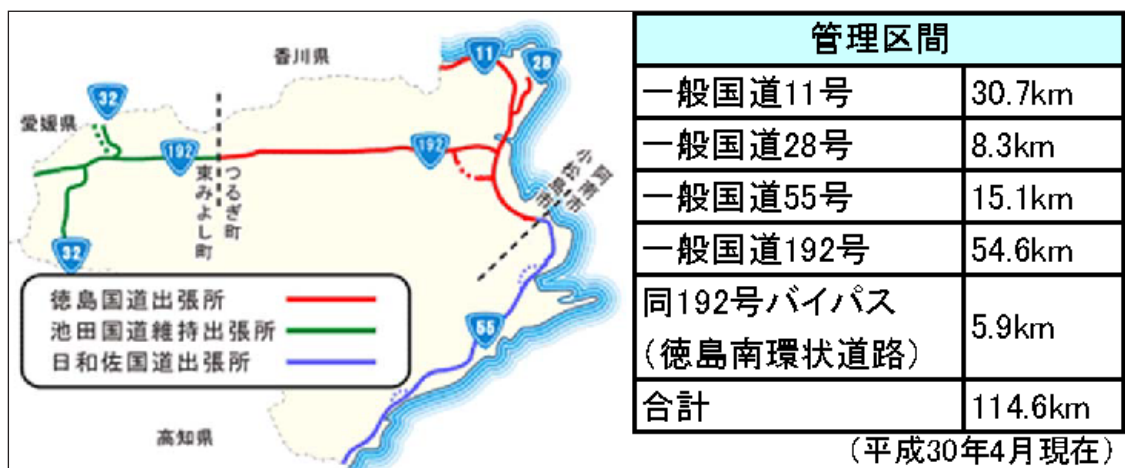


図-1 徳島国道出張所管理区間

2. 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ため、分析対象から除外することとし、本稿では、主要な苦情、要望等である動物死骸処理、落下物処理、剪定・除草について分析を行う。

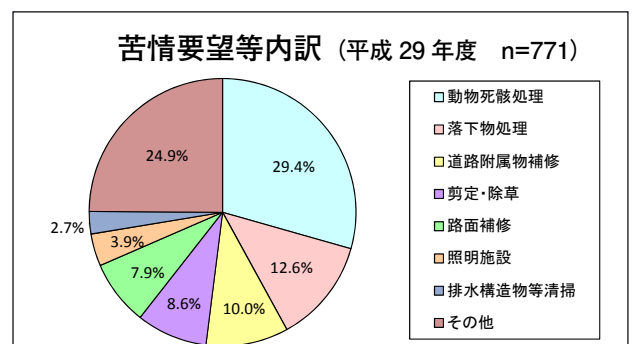


図-2 苦情、要望等内訳

(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、獣道と国道が交差する地点になっていると考えられる。

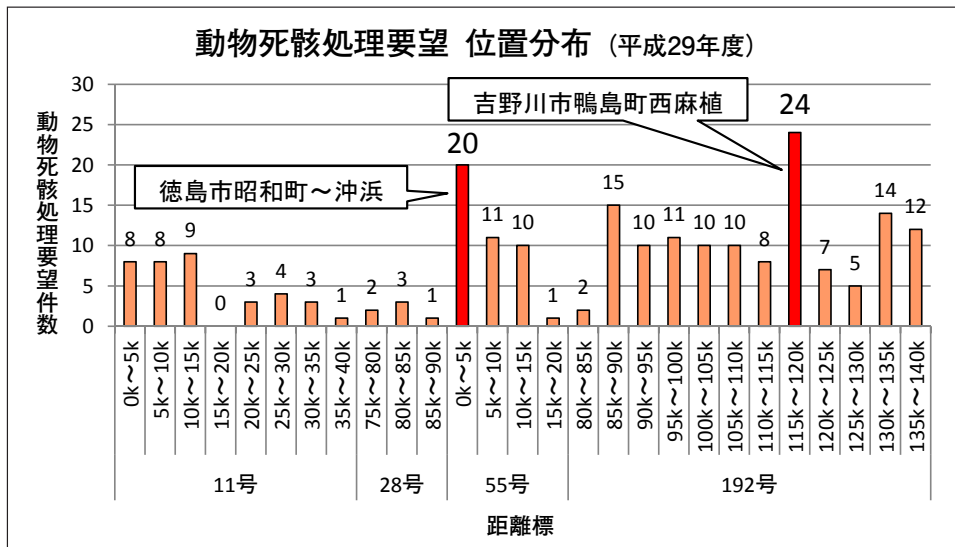


図-3 動物死骸処理要望 位置分布

(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。

吉野川大橋は橋長がおよそ1140mの長大橋であることから、トラックの積荷等が横風に煽られて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。

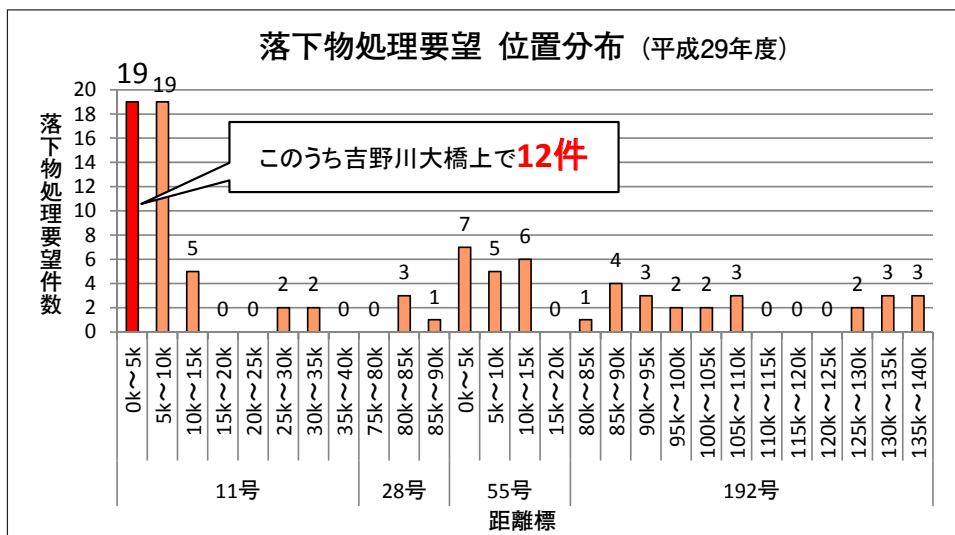


図-4 落下物処理要望 位置分布



図-5 吉野川大橋における落下物の一例

(3) 剪定・除草

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、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、8月中旬の阿波踊り開催までに剪定・除草が完了するように逆算し、6月下旬から8月上旬にかけて剪定・除草を実施している。そのため剪定・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。

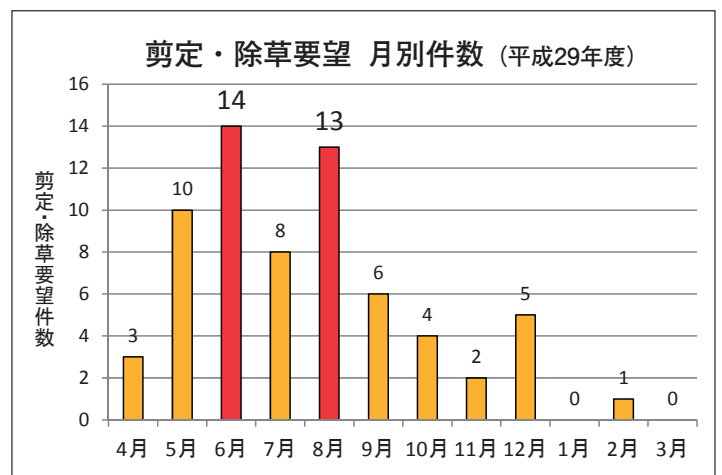


図-6 剪定・除草要望 月別件数

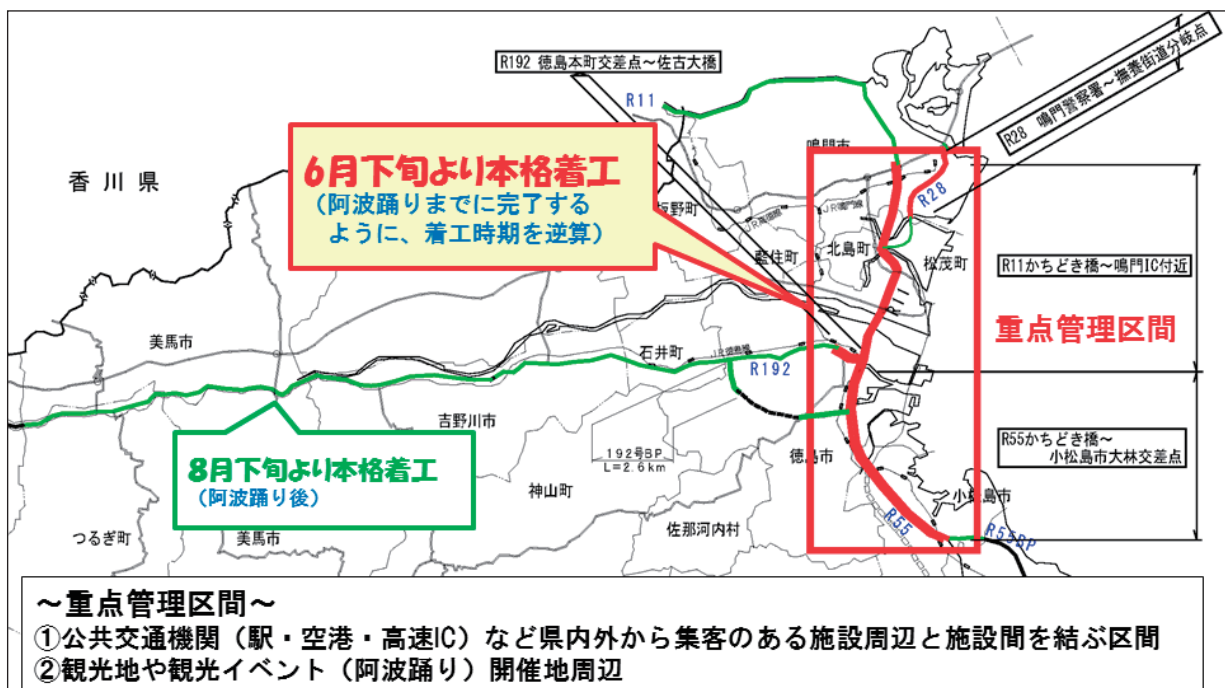


図-7 重点管理区間と剪定・除草時期

3. 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) 道路利用者へ理解を求めるための工夫 に分けて考察する。

(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、横風に曝される長大橋がある。通行車両への横風を防ぐためには、フラップや防風板を設置することが考えられるが、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。

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。



図－8 雑木への除草剤注射

(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。

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、ドライバーに適切な速度や車間距離の保持を促し、落下物に遭遇した場合に回避行動をとれるように、「横風時落下物注意」という文言にすることも有効であろう。



図－9 動物死骸処理多発区間（徳島市沖浜地区）

(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もので、今後も取り組みを続けて把握していきたい。



図－10 剪定・除草時期の予告看板設置状況

4. 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げる方法を検討した。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。そのためには、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。