

4-1 駅改修計画における自治体とのトラブル、社内外の調整が課題に

1. 立場と仕事

入社以来、土木技術系職員として施工関連業務を行っていた。入社15年目に支社の部外協議担当部署へ異動となった。副課長として、駅改良計画等における自治体との協議・調整が主な業務となった。

2. 遭遇した事態

ある駅の窓口改修および店舗新設計画の立案に伴い、駅施設の建築確認申請の変更が必要となった。当該駅舎の庇位置が広場側（鉄道用地内）に広がる計画を担当課に示したところ、確認申請がなかなか下りない状況となった。その理由を市に確認したところ、市側と鉄道会社間の諸懸案（当該駅構内での市の観光案内所整備、公衆トイレ改修等）が進捗していないことから確認申請を下ろさないとわれ、その対応にあたることとなった。

本件は市の上層部まで報告されており、諸懸案が進まないことを条件にされたような状況になっていた。一方、自社側においても市側からの要望を長期間対応していなかったという事実もあった。

時間的制約のない中で、協議が進捗しないという課題と自社がなすべき対応との相互課題の解決が求められた。そこには、社内での部門間の縦割り組織特有の文化の違い、意識の違いもとの調整等も複雑に絡みあい、調整が進捗しない事態に陥った。

3. 対応内容とその結果

状況を打開するために、長期間協議が止まっていた市との案件整理と対処方法についての社内整理を行うことにした。企画・協議担当部署は、協議をまとめて鉄道利用者の便益を高める駅改修計画を何とか前に進める意識であった。

そこで、保守担当部署の、市からの改修協議は後回しで良い、といった考えに対し、「今回対応することで、今後相手方負担で当該駅の改修やバリアフリー化などが進む可能性があり、その結果お客様や会社の利益につながる」と説得し、市側の要請に対し、対応するよう説得に努めた。

対外対応としては、市の社外協議担当者と停滞していた懸案事項についての調整と協議を再開する一方で、確認申請を下ろしてもらうよう粘り強く丁寧な対応に努めた。その中で、駅舎バリアフリー化の補助金協議や市の進める駅周辺整備への協力など、双方の担当者が相手の立場を考えることで共有すべき課題の洗い出しを実施し、互いに利する新しいプロジェクトを発議した。

その結果、市長と支社長の会談が実現し、①会社側計画の駅舎改修方針の確認、②市が求めていた懸案についての協議再開など、今後の相互協力の確認に至り改修事業が進むこととなった。また、本件をきっかけに協議が停滞していた駅構内の観光案内所整備、公衆トイレ整備が進捗（全額市負担）することとなり、駅舎バリアフリー化の補助金獲得の見込みも立った。その中でも、バリアフリー整備は当初計画よりも1年繰り上がる結果となった。しかしながら、互いを利する新しいプロジェクト、一例として、市の進める駅周辺整備については双方で計画図まで取りまとめたが、市の内部調整が付かず実現には至らなかった。