

## 5-1 沿道住民から騒音、振動への激しい苦情を受けて

～都市部の道路工事に監理技術者として取り組んで～

### 1. 立場と仕事

施工会社に勤務し入社15年目のこと、施工者の監理技術者という立場で現場作業全般の責任者をしてきた。これまでに、地方での監理技術者やいくつかの都市部における工事は経験していたが、都市中心部での責任ある立場での仕事は初めてであった。

### 2. 遭遇した事態

当該工事は都市部での道路工事で、アパートやマンションに近接する場所で昼夜間施工を実施していた。道路工事であるため、道路規制が可能な夜間や土日に作業せざるを得ない状況であり、夜間の施工においては一部の近隣住民の方より騒音・振動に係る苦情があった。また、当該マンション前の施工では特に苦情も多く、施工協力に応じて貰えないケースや、苦情内容についてSNSで投稿されることもあった。

夜間工事等で近隣の方々に迷惑をお掛けしていることは重々承知ではあったが、工程等もあり、どうしても夜間工事を進める必要があった。施工に際しては、騒音・振動には細心の注意を払って施工していたが、近隣の方々にとっては迷惑な工事と位置付けられており、騒音・振動が基準値以下でも住民の皆様には理解していただけないことが多かった。

これまで都市部の工事経験はあったものの、今件のような頻発した苦情の矢面に立って対応する機会は少なかった。

### 3. 対応内容とその結果

当時は現場作業の責任者である監理技術者としての判断、対応が必要であった。具体的な対応策としては、夜間施工にあたって防音措置や振動措置等を実施し、細心の注意を払って施工することとした。そして、苦情があった場合は都度迅速に対応し、時間を掛けて真摯な姿勢で向き合い話し合いを行うこととした。深夜の苦情電話に数時間をかけて対応したり、苦情のあったマンションへ出向いて騒音・振動を調査する際には住民の方の目を離さず対応することにし、真剣であることが伝えられるよう心掛けた。

しかしながら、相手側からは睡眠妨害や生活支障といった迷惑極まりない状況であると主張され、時には車道に車を駐車されて工事に支障をきたすこともあった。このような状況で工期遅延リスクを抱えていることは、得意先や上司にも報告していたが、実質的解決に向けて動くべきは自分自身であると自覚していた。そして、苦情に対しては可能な限り真摯に対応し、工事の公共性について理解を求めることや、施工者として対処可能なことは対処していった。

その結果、最初はかなり険悪な関係であったが、お互いにとことん話し合い、あるいはメールでのやりとりを行うことで、多少ではあるが関係が改善しお互いの立場を理解しつつ、ある程度の信頼関係が築かれてきたと感じた。苦情が減り、苦情の口調も緩和していった。相手のある交渉事は、相手の立場を理解しつつも自分の置かれている立場も考慮して、お互いに理解しあえるよう、根気よく交渉することが大切であると感じた。