

5-8 繁華街での夜間工事で苦情頻発！対応に大わらわ

1. 立場と仕事

都市部での鉄道を地下化する工事において、施工会社の監理技術者(のちに現場代理人)として工事全体のマネジメントを行っていた。入社後 20 年を超えており鉄道経験も豊富であった。工事場所は、昼夜問わずに賑わう繁華街だけでなく、閑静な住宅街にも近接した場所に位置しており、常に近隣を意識した施工計画、施工管理を行うことが求められた。

2. 遭遇した事態

既存の鉄道を地下化することは、鉄道ネットワークの拡充による利用客の利便性の向上やターミナル駅付近の再開発による発展などに大きな効果が期待できる事業である。一方で、沿線住民にとっては騒音低減につながるだけで目に見えるメリットが期待できず、工事中の長期にわたる騒音・振動で悩まされることになるため、当工事に関して快く感じていない住民も多かった。

近隣からの苦情による施工の一時中断や新たな取り決めが増えるなど、工事を進捗させるにあたって足かせとなる事態が頻発した。苦情等が社会問題化すると、工事中止などプロジェクトの存続にかかわる恐れがある。そのため、近隣との良好な関係を築く必要があったが、多種多様な住民に対して個別に対応するには膨大な労力が費やされた。

当初は、近隣からの苦情・意見に対する対応は、受け付けた工事担当者が都度対応していた。この方法はレスポンス良く対応できるものの、工事担当者本来の役割である工事管理を疎かにし、さらには情報の共有化が難しいなど問題を抱えていた。限られた人的資源の中で、対処療法的な対応を続けていたのでは、いつか破たんすることが予想された。

3. 対応内容とその結果

苦情が来たら対応するのではなく、苦情が来ないようにより上流で対処するように考えを改めた。現場の責任者として、前の工事で一緒に仕事をした渉外担当のスペシャリストを呼び寄せ、地元との折衝を一任した。特にその地域全体との良好な関係を築くために、地元の自治会長など、地域の長である人物との対話に時間をかけた。また地域の催しには積極的に参加し、近隣の信頼を得ることができた。

近隣とのコミュニケーションを積極的に行うことで、住民や自治体との良好な関係を構築・維持することができ、深刻な苦情等もなく工事を円滑に進めることができた。さらに、近隣住民が工事に理解を示してくれただけでなく、「ずっと居て欲しい」と言われるまでの関係になれたおかげで、発注者からも高評価を得ることができた。

今回配置した渉外担当者はコミュニケーションにかけては特に優れた能力を持っており、誰とでも仲良くなることができた。また渉外担当者の要求に真摯に取り組む事で、住民にも我々の本気度が伝わった。本来地域との交流は現場の責任者が務めるという既成概念を捨て、キーマンとなる人物を適材適所に配置することで、期待した以上の効果が得られた。渉外担当者のお蔭で、近隣だけでなく工事事務所内も一致団結する事ができ、コミュニケーション力の重要性についてあらためて気づかされた。