

## 5-9 要望・苦情を真摯に受け止め丁寧に対応 ～人家密集・狭小ヤード・軒先施工での市街地開削トンネルの施工～

### 1. 立場と仕事

高速道路会社に入社し6年目、高速道路を建設する工事事務所で工事担当をしていた。事務所は所長、副所長、工事長、そして私と部下1名の体制で、この他に施工管理員6名が居た。私は、地元要望を踏まえた工事計画、施工業者との調整・管理業務等を任された。これだけの大規模工事を担当するのは初めての経験であった。

### 2. 遭遇した事態

担当した工事は人家が密集する市街地を開削トンネルで通過するものだった。既に開削トンネルのための土留め施工～掘削・躯体構築がなされていた。郊外の住宅街中央に走る都市計画道路直下に計画され、開削のための掘削幅と都市計画道路幅がほぼ等しい。施工のためには、生活道路である副道を通行止めにしながらかヤードを確保しつつ、土留め工の打設の際は、家屋の軒先やベランダ際で施工する現場状態であった。この工事に着手して半年後くらいに、前任者の引き継ぎで担当になった。

着工から日が浅い現場において、「洗濯物が干せない」、「うるさくてテレビが見られない」、「テレビの映りが悪い」、「受験生が勉強できない」、「道路は人が通るのがやっとなで、消防車・救急車が家の前まで来られない」等の苦情が殺到。地元説明は既に行われていたはずであるが、地元の方が想定する以上の状況であったためか、苦情が想像以上に殺到した。環境基準は、数値上は概ね満足しているものの、地元から工事中止まで要請される中で、施工業者の協力を得て工事を完成させなければならない状況であった。

### 3. 対応内容とその結果

実際には、地元住民から寄せられる苦情の全てを100%満たすような対策は実施できない。このため、地元住民との間に信頼関係を構築し、少しでも理解をいただくことが重要と考え、地元住民からの、要望・苦情を真摯に受け止め、求めている要望に一つずつ耳を傾け、丁寧に対応することとした。

まず、実態を把握するため、地元自治会立会のもとで騒音・振動測定等を行い、地元住民と情報共有を図った。また、地元説明会や地元対策協議会役員と会合を高頻度で実施し工事予定を説明した。地元住民に開示する情報は全てオープンにして事実を伝えることを心がけた。また、相談窓口を設置し、地元の方とは、電話ではなく、直接会って話すようにした。そうするうちに、想定される苦情や地元住民の状況を見越し、先回りして対応できるようになった。

また、施工計画変更や条件変更による工程遅延等、施工業者も納得できる設計変更を実施した。作業時間の短縮であったり、地元要望を踏まえた環境負荷低減工法の採用であったり配慮を実施した。

結果的には、厳しい施工条件を提示したにもかかわらず、施工業者からの協力も得られ、地元要望に応じて工事を進捗させることができた。また、地元住民からも徐々に理解が得られ、工事は無事しゅん功を迎えることができた。