

道路附属物損傷の原因者施工に関する 事務手続きの改善について

中村 有沙¹・塚本 義久²

^{1, 2}九州地方整備局 長崎河川国道事務所 道路管理第一課（〒851-0121 長崎県長崎市宿町 316-1）

長崎河川国道事務所では、国道 34 号、35 号、57 号、205 号及び 497 号の計 173.8km を佐世保、大村、小浜の 3 つの出張所で維持管理を行っている。近年の幹線道路の整備、交通の発達に伴い、一般国道の施設整備も急速に進められているが、それと同時に道路附属物損傷事故が増加しそれに伴う手続きが増加している。本稿では、損傷した道路附属物の早期復旧に向けた事務手続きの迅速化、効率化を目的とした業務改善の内容と結果、今後の取り組みについて紹介する。

キーワード：道路附属物復旧，早期復旧，業務改善，丁寧な外部対応

1. はじめに

道路附属物とは、道路の構造の保全、安全かつ円滑な道路交通の確保その他道路の管理上必要な施設又は工作物のことを指す。例としては、横断防止柵、道路標識、道路照明灯、視線誘導標等があげられ、この道路附属物を交通事故等の原因により損傷又は汚損を受けることを道路附属物損傷といい、第一、第二次事故を防ぐためにも早期復旧を行う必要がある。

復旧方法としては、道路法 22 条第 1 項の原因者が早期かつ確実に施工でき、道路管理上支障がないと認められる場合(原因者施工)と道路法第 58 条第 1 項の道路管理者施工の 2 つに分類され、長崎河川国道事務所では、ほとんどが道路法第 22 条第 1 項の原因者施工に基づき道路附属物を復旧している。なお、どちらの復旧方法でもその費用は原因者の負担となる。

今回は、昨年からの業務を担当するにあたって、業務改善に至った経緯、目的、改善した点や今後の課題について紹介する。



写真1 道路附属物損傷の例

2. 手続きの流れについて

手続きの流れについては以下の通りである。事故発生後、損傷物が歩道または車道に倒れ交通の支障になっている場合は応急処理として防止柵等の撤去などを行う。各出張所担当者は損傷情報を入手したら現地調査を行い、資料の作成に取り掛かる。作成後、事務所へ副申しそれを基にしながら所内手続きを行い、道路復旧工事施工命令書を発出する。復旧が完了した後は、各出張所で検査を行い問題なければ事務所へ完了報告書を提出し、所内手続き後、原因者に道路復旧工事完了受領書を発出する。そのため 1 人の原因者に対し 2 つの文書を発出することになる。

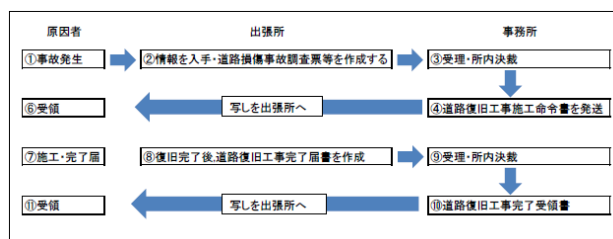


図-1 手続きのフローチャート

3. 業務改善に至った経緯・目的

年間を通して約 200 件近くの附属物復旧が発生し、400 件近く文書を発出するため、担当する業務のなかで最も多い事務手続きである。課題として、件数の多さによる手続きの遅れや、また、各出張所の副申書の様式の違いや添付書類にばらつきがあったことがあげられる。

手続きに遅れが生じることがないように、また、事務所と出張

所内の業務内容の見直しを行い、お互いの効率化アップ、損傷場所の早期復旧に向けた事務処理の迅速化を目的として業務改善に取り組んだ。

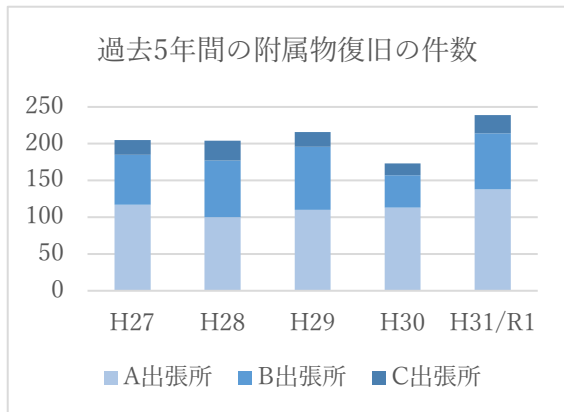


図-2 過去5年間の附属物復旧の件数

4. 業務改善に向けて

各出張所の書類作成方法は、統一された作成方法がなかったため、まずは現状の作成方法の聞き取りを行い、見直せる部分がないか検討した。また、各出張所担当者と相談し、意見を交わしながら以下4つを令和元年6月から試行的に行った。

(1) 統一書式の導入

これまでは各出張所で必要書類を手書き又は一太郎で入力・作成し、事務所ではその書類を見ながらエクセルのデータに情報を入力し所内手続きを行っており、お互いが同様の作業を個々で行っていたため、書類作成先を1つに集約化する取り組みを行った。

各出張所で原因者1人に対し1つのエクセルのデータベースを用いて必要情報を入力し、原因者カード、委任状、約定書、完了届出書、道路損傷事故調査票及び道路復旧工事施工命令書、道路復旧工事完了受領書、原因者に送付する際の宛名などを別シートに反映させることでお互いに必要な書類を一括で作成することができるデータベースを導入した。

事故調査用 データベース 行為者個人の個票		行為者個人の個票	
記載凡例		記載凡例	
No.	1	10	
作成年月日	令和2年4月1日	令和2年〇月〇日	
出張所名	〇〇維持出張所	〇〇維持出張所	
発生日時	月日 令和2年3月31日	令和 年 月 日	
	時間 午後13時00分	午前(後) 時 分	
届出者	本人	本人・保険・警察・その他	
発生場所	地番 〇〇市〇〇町〇〇番	〇〇市〇〇町〇〇番	
	目標 〇〇公園	〇〇先	
路線名	34	国道番号	
距離標	〇〇k〇〇	〇〇〇k〇〇	
左中右	右	左中右	
損傷物件	ガードパイプ	損傷の名称	

図-3 導入した統一書式(データベース)

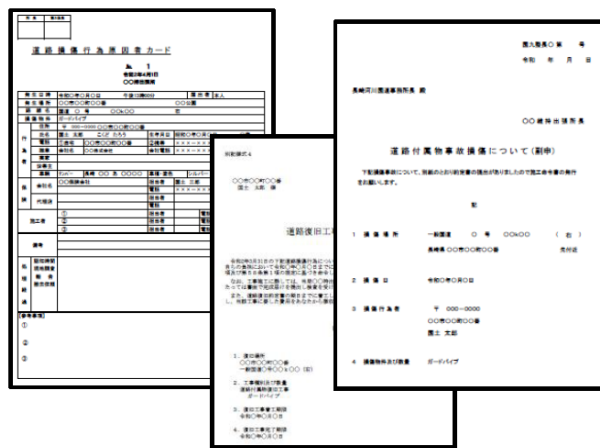


図-4 一括で作成した書類

(2) データの共有

統一書式の導入を各出張所で作成後、メール又は事務所の所内共有フォルダに保存を行い、その後の事務所内の資料作成に活用した。

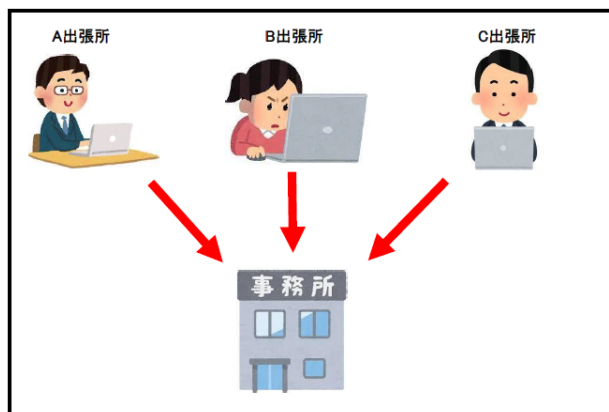


図-5 データの共有方法

(3) 命令書に対する説明書の同封

手続き時に各出張所から原因者に対し、今後の流れや道路復旧工事施工命令書等が届くことを説明しているところだが、理解不足や時間経過による忘却等が原因により道路復旧工事施工命令書に対する不安や驚きの問い合わせを受けることが多かった。原因者の不安や問い合わせを減らし、お互いの行き違いによるトラブルを防ぐために各出張所から原因者に送付する関係資料に合わせて書類に対する説明書を同封することにした。

あらかじめ手続き全体の流れや書類について説明を行い、説明書の保管をお願いすることで問い合わせは減少傾向にある。

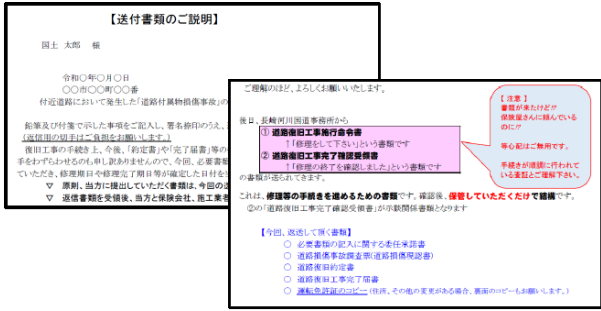


図-6 原因者に対する説明書

(4) 損傷写真について

副申書には損傷場所の写真を添付しているが、どこのなにが損傷しているのかがわかりづらく見積書との整合をとることが難しかった。特に写真-2横断防止柵がすでに撤去されており、ビームのスパンや支柱の位置や本数が分からない。



写真-2 業務改善前の損傷写真

そのため、各出張所担当者に電話での確認を行い、損傷個所の記載を事務所にて行っていたが、出張所担当者が現場に出ることが多く確認ができないこと、電話だとお互いの時間を奪うことになるため写真-3のようにビームのスパンや支柱の位置や本数が分かるよう編集をお願いした。



写真-3 業務改善後の損傷写真



写真-4 直近3か所で起こった損傷事故

このように写真-3、4だと損傷物が一目瞭然である。

5. メリット・デメリットについて

試行的に取り組み始め、気づいた点や改善点があれば適宜、修正・追加を行うため、出張所と事務所で感じたメリット・デメリットを話し合い以下の7つが挙げられた。

(1) メリット

- ・統一書式の導入(データベース)により、各出張所間の副申書の様式や添付資料のばらつきがなくなり、統一されたこと。また、個々で行っていた資料作成を1つのエクセルに集約化することで、これまでの事務所内作業が省略され、手続きの迅速化・効率化の向上に繋がった。
- ・今まで書類作成時はPDFや太郎など何種類かのソフトを用いて作成していたが、必要書類がデータベース1つで完結するので、いろいろなソフトを開く手間が省けた。
- ・データの共有により、お互いの進捗状況が確認可能になった。
- ・損傷写真を編集するようになり、決裁者に対して説明しやすくなった、また、伝えやすくなった。
- ・説明書類の同封により問い合わせが減少、原因者との行き違いが減少した。

(2) デメリット

- ・所内共通フォルダにアクセスできない。
- ・慣れるまで時間が必要。

現在、業務委託の方が自分のパソコンでデータを作成後、

USBにデータを入れ、出張所職員のパソコンを借りてから所内共通にアクセスしデータを保存している状況である。このことについて、出張所の意見としては、2〜3分程度の作業なのでそこまで面倒、大変な作業だと感じていない。だが、業務委託のパソコンからも作業が可能であれば、他業務もできるので助かる、という意見が挙がった。これに対し、事務所の意見はデータの保存方法に負担を感じていなければ引き続き、出張所職員のパソコンを借りて作業をお願いしたいと考えているが、占有などの他業務で頻繁に使用するのであれば、他事務所での接続事例を参考にしていくことを考えている。

「慣れるまで時間が必要」について出張所の意見としては、事故発生時の入力、作業量が多いが、完了報告時の入力が省略されるため全体的な作業時間は短縮されたと感じている。これに対し、事務所の意見としては、引き続きデータベースでの作業を取り組んでもらい、改善点や提案があれば気軽に相談をして欲しいと依頼している。

6. 改善後の効果について

(1)作業時間について

改善前は1件あたり、命令書に約30分、受領書に約8分ほどかかっており、年間200件発生したとすると、単純計算で126時間30分手続きに時間がかかることになる。改善後は、命令書に約12分、受領書に約6分で年間60時間になり、比較すると、半分以上の66時間30分もの時間が短縮されたことになる。短縮された分、他の業務に時間をあてることができた。

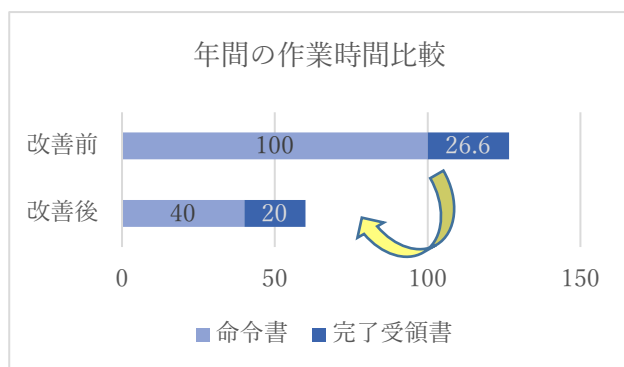


図-7 年間の作業時間比較

(2)電話での問い合わせについて

改善前は、命令書を発出した数日後には問い合わせが必ずと言っていいほどあり、原因者と行き違う事が多かった。だが、命令書に対する説明書を取り入れてからは、問い合わせ件数が片手に収まるほど減少した。また、今年度の発出した命令書42件、完了受領書34件に対しての問い合わせは令和2年6月末時点でゼロである。

7. 今後の課題について

(1)更なる手続きのスピードアップ

事故多発箇所について、再び別の損傷事故が発生し、被害の拡大や費用負担の割合など手続きが複雑化が懸念される。それ以外にも、通学路として利用されている場所や人通りの多い場所など道路利用者の安全確保のためにも早期復旧が求められるが、事務所と出張所間の定期的なメール便が減少したため、書類の受け取りが遅れ、事務所内での手続きに遅れが生じる場合がある。

今後、早期復旧が必要な案件があった場合には、出張所から事務所へ事前連絡を行い、書類が揃い次第、スキャンデータの送信を依頼し事務所内で決裁を行いタイムラグを排除したいと考えている。

(2)事務所及び出張所での進捗状況の把握

出張所が現在抱えている案件、処理経過など一覧表にまとめることで担当者はもちろん出張所職員や課内の者が全体を確認し、進んでいない案件の把握、遅延・遅滞の防止するために管理を徹底していきたいと考えている。

8. まとめ

今まで行っていた手続き方法を変えることに最初は抵抗感や疎ましさがあったものの、お互いの業務内容を見直し、結果的には担当者の負担が軽減され、手続きに遅れが生じる事が減少している。また、取り組み当初より出張所担当者から積極的に意見や提案を挙げてもらい、適宜、修正・追加を繰り返しながらどんどん良い物になっていると感じている。今後も手続きの迅速化、複雑化に対応すべく出張所と気づきや率直な意見を交わし、更なる業務改善に努めていきたい。