「道路緊急ダイヤル」＃9910 導入から1年

道路利用者からの情報収集強化による管理レベルの向上について

北海道開発局では平成17年12月１日から道路上の異常などの発見通報を24時間体制で受け付ける「道路緊急ダイヤル」を開設し、この１年間で利用者から約4500件の通報が寄せられています。この取り組みの背景や成果、さらに今後の展望などについて北海道開発局建設部道路維持課課長補佐小原康信さんにお話を伺いました。

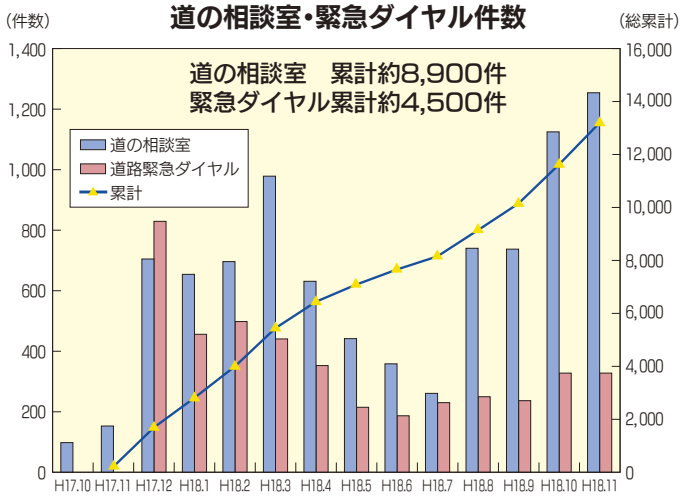
北海道開発局 建設部道路維持課
課長補佐 小原　康信

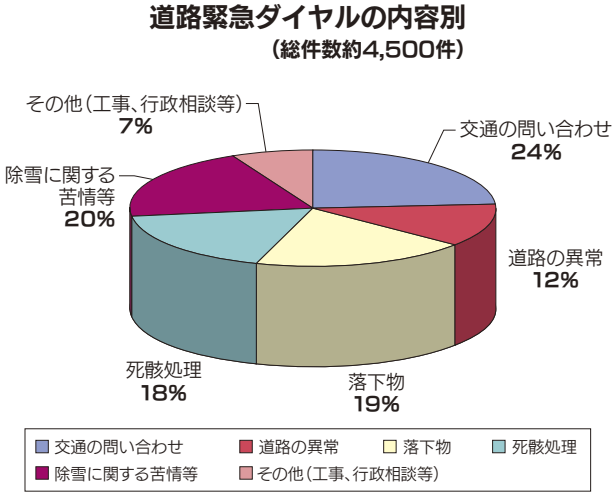
緊急ダイヤル設置の背景

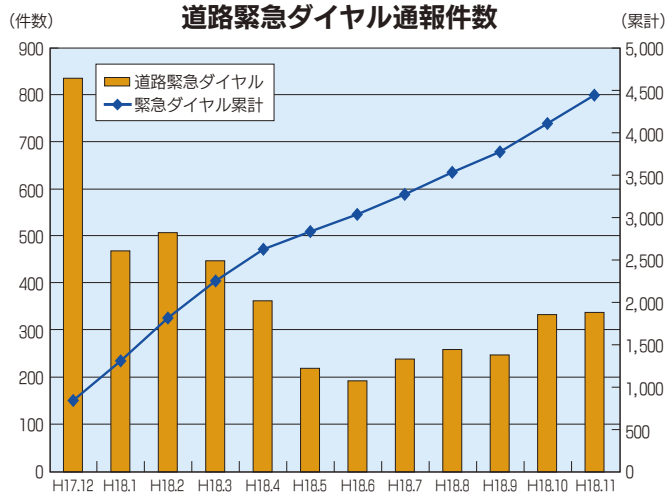
道路に関する国民からのご意見やご質問、苦情等に対し、「国、道、市町村の連係した対応がなされていない」、「電話がたらい回しになる」などの縦割り行政に対する国民の不満等がありました。このため、国や地方といった道路の管轄を問わず、幅広く道に関する相談を受け付け、いただいたご意見、苦情等に速やかに対応する窓口「道の相談室」を設け、0120-106-497（フリーダイヤル　どーろ、よくなれ）というゴロ合わせの全国共通番号で全道展開していました。その利用状況を見る過程で、思わぬ事故に発展しやすい道路上の異常に対しての通報が少ないことがありました。さらに近年、地震や台風等の自然災害が増えていることなどから、道路利用者からの緊急通報を受ける全国共通の「道路緊急ダイヤル」＃9910を新たに設けました。これで、道に関する意見や相談、苦情は今まで通り「道の相談室」へ、道路管理者が連係し迅速に対応しなければならない緊急性ものは「道路緊急ダイヤル」へ、ということで、ダイヤルが二つになり、以前からあった道路110番は廃止しました。

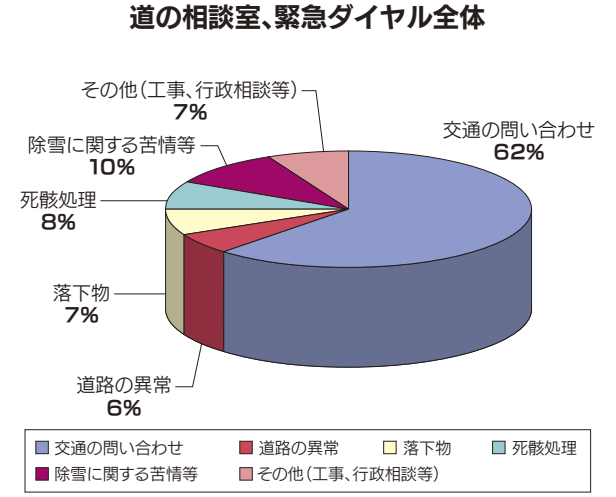
利用者が直接道路管理者へ緊急通報

＃9910に電話をかけると、応答案内に従って「高速」または「国道・その他の道路」かを選んだ後に各道路管理者へ転送されます。国道であれば、北海道開発局の札幌道路事務所に連絡が入り、通報の場所を確認後、該当事務所へ取り次ぎ、そこで具体的な話を伺い対応します（24時間対応）。以前のように通報者にかけ直してもらうこともなく、たらい回しがなくなりました。道道、市町村道についても、









北海道開発局で受け付けて、道や市町村に連絡する体制を整備しています。ワンストップサービスといって、あらゆる道路についての相談に対して一回の電話で対応が済むように国、道、市町村などの道路管理者の連係体制を密にしています。

緊急通報以外は「道の相談室」へ

道路緊急ダイヤルを開設したばかりの一昨年の12月は反響が大きくて約800件、１年間で約4500件。内容的には交通の問い合わせが全体の４分の１。これは道の相談室にかける内容ですが、まだ混在しています。本来の緊急ダイヤルの内容である道路の異常や落下物、キツネやタヌキ、シカなどの死骸処理の通報が半分、残りの半分が道の相談室へかける内容ですね。道の相談室は１年間で約8900件。両方合わせると約１万４千件。共通して一番多いのが交通の問い合わせです。これは、遠乗りする時に必ず行き先の気候状況や交通規制等を電話で問い合わせるという都市間移動距離が長い北海道の傾向が現われています。

道路緊急ダイヤルでは、緊急以外の内容の電話に対してもお答えしますが、「次回からこの場合は道の相談室へお願いします」と、案内しています。もし大規模災害の時に、問い合わせや苦情の電話が入ってくると、大事な電話が繋がらない場合も想定されますので、そのへんの使い分けを利用者の方に理解していただくような広報を今後も着実に行って、必要な情報を汲み上げられるようにシステム的

に確立させていくことが大事だと思います。昨年の12月の23日から電話会社の協力によって携帯からも無料でかけられるようになりました。

受付件数を増加させている北海道の工夫とは

道内の国道総延長は6500キロですが、国道沿いにもともとあった看板に緊急ダイヤルの番号を全部張り替えました。道路緊急ダイヤルの番号が一目で分かる黄色の看板が１キロごとに目に飛び込んでくるというのは結構インパクトがありますよね。管理延長が長いこともあるでしょうが、各地方整備局単位で受付件数を集計した結果、北海道は通報件数が非常に高く、本州の方でもこの北海道の看板を参考にしようという動きがあるようです。

ドライバーからの緊急通報を受け迅速に対応

昨年231号で、雨による法面崩壊が発生しました。運送会社のドライバーから緊急ダイヤルに通報が入り、すぐに担当者が現場に駆け付けて迅速に対応しました。土砂崩れ規模はそう大きくはなかったのですが土砂が車線に流れ込んでいたので、もし通報が遅かったら､知らない車が事故になるところでした。こういう突発的な災害通報をいただけると本当に助かります。道路パトロールも行なっていますが、利用者の力もお借りすることによって、より迅速な対応が可能になり管理レベルの向上を図ることができます。

道路利用者のニーズをきめ細かく理解

北海道の場合冬道に対するニーズはとても高く、冬の除雪、路面状況に関する苦情（除雪が遅いとか、路面が凍結してるからすぐ砂をまいてほしいとか)はグラフでもわかるように２割を占めています。カーブや坂道、トンネルの出口などの危険な所は重点的に散布を行っていますが、凍結状況というのはリアルタイムに把握できない部分があるので、通報により危険箇所の把握がしやすい反面、予算とのバランスでサービスレベルをどこまでもっていくか、苦情を聞くと悩むところではあります。その中で我々が大事だと思っているのは、電話の中身を分析して国民のニーズを把握することです。毎年同じような苦情が来るのであれば事前の対策を講じることも必要でしょう。例えば、多くの要望がある砂の散布要請などは、なかなかリアルタイムにまけない問題もあるので、頻度の高いところはブラックアイスバーン状態になりにくい滑り止め舗装の検討を行うなど。雪が積もって圧雪状態になってしまえば同じですが、危険な初冬期ですとか、路面が凍結したり解けたりを繰り返す春先には効果を発揮します。そういう分析の一方、予算の関係で出来ることと出来ないことを国民にきちんと説明していくことも必要だと思います。

今後とも積極的な情報収集・提供でよりよい道づくりを

道はみんなのものです。ここ数年、地域住民が道づくりに関わる道普請活動などが盛んになってきていますが、企業の方のボランティア意識も高まっていて、道路の規制情報をFAXでコンビニに流すと、コンビニの人が見えるところに張ってくれるんですよ。このように即時性が高い情報を提供する発信型の取り組みのほか、今後は利用頻度が高い企業や運転手の方にモニターになっていただき、例えば年に１度くらい意見交換を行い、収集した意見を積極的に道路行政に反映させるという収集型の取り組みも行っていく予定です。

今後とも緊急時における発見通報を受け付ける「道路緊急ダイヤル」を普及させ、これらに迅速に対応していくことが重要と考えます。この推進によって道路利用者のニーズを細かく把握し、安心、安全で快適な道づくりを進めていきます。