

都心部の工事での広報事例について

星田 慎一¹

¹近畿地方整備局 大阪国道事務所 施設管理課（〒536-0004大阪府大阪市城東区今福西2-12-35）

都市部での工事で苦情なく工事を行うことは、事前の準備から工事中の対外的な案内表示など相当な対策をとる必要がある。今回都心部で行った工事が苦情無く終えることが出来たので対策等を報告する。

キーワード 都心部，工事，広報

1. はじめに

大阪国道事務所では大阪市など都心部を通る国道を維持管理しており、工事中の苦情が大きな課題になっている。今回都心部で行った工事において事前の準備や工事中の対外的な案内表示、通行者への対応などさまざまな対策を行い、苦情無く終えることが出来たのでその対策を報告する。

2. 工事概要

(1) 工事場所

今回工事を行った場所は、大阪府大阪市北区曾根崎新地1丁目地先の曾根崎地下歩道である。国道2号の地下に位置し、西日本旅客鉄道（株）や地下鉄など多くの鉄道との連絡通路となっており、ビジネス街や商業施設などへの通勤等に1日5万人以上の人利用する地下歩道となっている。また大阪市のバリアフリー重点整備地区にもなっている。（図-1）



図-1 工事場所の位置図

(2) 工事内容

曾根崎地下歩道にあるエレベータ2箇所、老朽化対策及び耐震性能向上のために設備の更新を行った。エレベータは地上階・地下1階（駐車場）・地下2階（地下歩道）に停止する（図-2）。

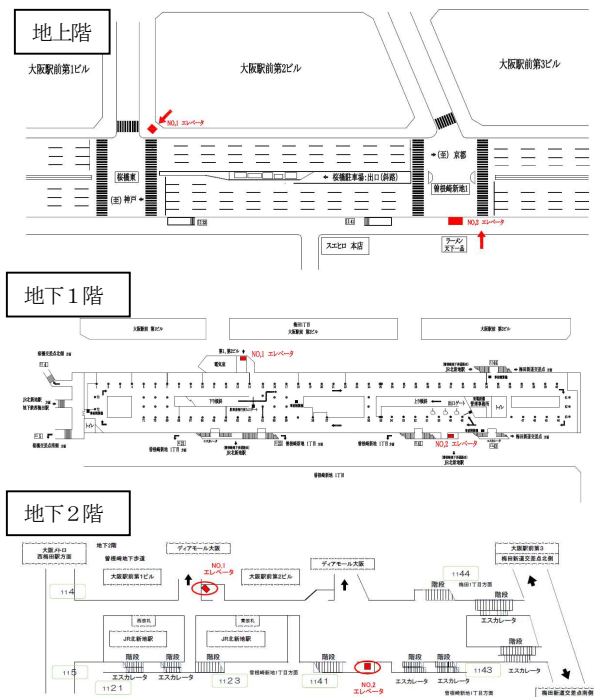


図-2 エレベータの位置図

(3) 工事に当たっての課題

工事中はエレベータが利用出来ないため、バリアフリー上問題がある。また1ヶ月に3万回以上の利用があるエレベータであり、不便であることへの苦情等の問題が考えられた。

3. 工事前の取り組み

苦情等を受けずに工事を円滑に進めるためには、事前の情報提供が十分に必要と考えた。そのためにさまざまな対策を行った。

(1) 関係機関への情報提供

関係機関への情報提供として、エレベータの利用者が使う可能性が高い近隣の鉄道会社（西日本旅客鉄道（株））と工事に入る4ヶ月前からどのような工事を行い、そのことでどのような影響があるかについて情報共有を行った。また、鉄道会社の利用者に対し、事前の情報提供が出来ないか調整を行い、鉄道会社の敷地内の情報提供施設に工事予告の張り紙をする了承をもらった。張り紙の内容についても鉄道会社に内容の確認を行い、利用者目線での内容とすることが出来た。（写真-1）



写真-1 工事予告の張り紙

(2) 周辺店舗への情報提供

今回の工事箇所の周辺にはダイヤモンド地下街と呼ばれる多くの店舗があつまる区域があり、エレベータが使えないことで不便をかけることが考えられた。そのため工事に入る2ヶ月前に工事内容の詳細な説明を行い、そのことでどのような影響があるかを情報提供を行った。

(図-3)



図-3 エレベータの周辺店舗

(3) 利用者への情報提供

普段エレベータを利用する方への情報提供も工事の2ヶ月前から行った。利用する方の目線を考慮し約1.6mの高さに張り紙などを行うことで、自然な形で工事の情報が得られるように工夫した。（図-4）



図-4 利用者への情報提供

4. 工事中の取り組み

工事中に受ける苦情として、(1)なぜ今この工事をしなければいけないのか、(2)エレベータをいつまで使用できないのか、(3)エレベータを使用出来ない間に他の階にはどう行けばいいのか、などが想定された。本工事ではそれらへの対応などを行った。以下に対処状況を示す。

(1) 工事の必要性の説明

工事をなぜしなければいけないのかを説明するために、工事の内容を簡単にまとめた動画やポスターを作成し、工事箇所ですそれを提示することで、必要性の説明ができると思った。(写真-2)

動画を流していたモニター

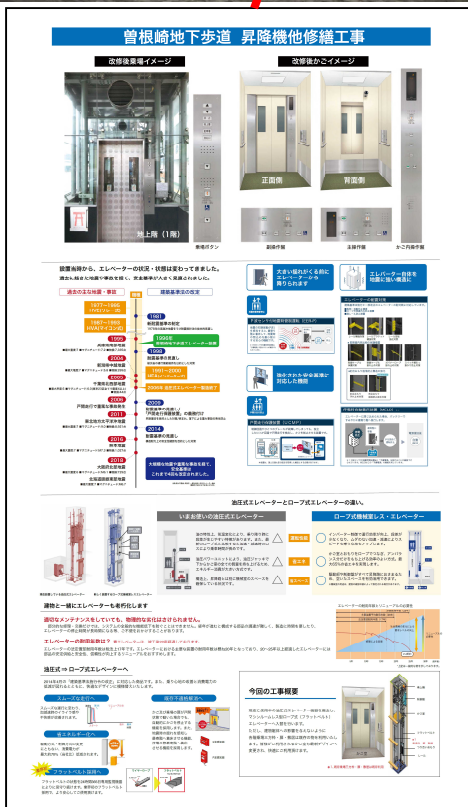


写真-2 工事の説明資料

(2) 工事状況の提示

工事状況を提示することで、いつまでに工事が終わるのか明確になると考えた。現在の進捗状況を工事箇所写真で提示を行った。写真は概ね1週間毎に更新した。(写真-3)



写真-3 工事状況の提示

(3) 利用者への案内

エレベータを利用しようとして来られた通行者への説明として、スピーカーで工事を行っている旨の音声案内を行ったほか、各階に誘導員を配置し、他のエレベータやエスカレータへの案内を地図等で説明したり、一緒に付き添って行くことで、道に迷う人が出ないように努めた。

(写真4)

スピーカー

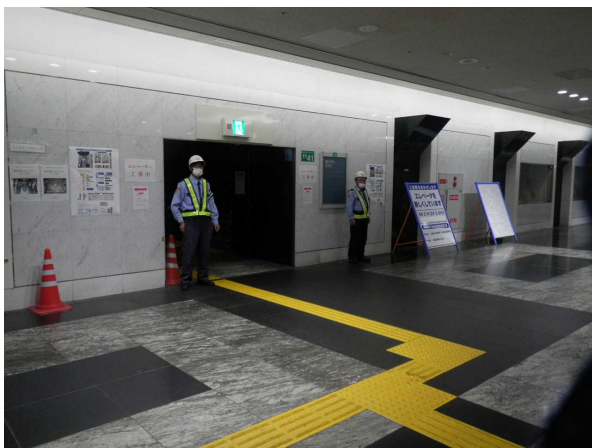


写真4 利用者への案内状況

また、歩行者がエレベータの遠くからでも工事で使えない状態であることが分かるように視認性の確認をしたうえで、別のエレベータやエスカレータへの誘導ができるよう工事中のエレベータや柱に掲示を行った。(写真5)

(4) 工事期間中の現場管理

工事期間中現場は夜間無人となり、いたずら等により工事の中止や遅れが発生することが懸念された。その対策として、24時間録画機能付きの監視カメラ（夜間対応）を設置し、張り紙で注意喚起を行った。(写真6)



写真5 別のエレベータやエスカレータへの誘導の提示



写真6 工事期間中の現場管理状況

5. まとめ

今回の工事にあたり一番懸念されたのは、苦情等により工事が中止され、エレベータが利用出来ない期間が長くなることで、さらなる苦情等が発生することであった。事前の準備や工事中の対応を十分に行ったことで、結果として最短の期間で工事を完成することが出来たと思われる。

今後も工事中に苦情等の無いよう、今回の事例を参考にしていきたいと考えている。