

5. 情報提供

所管外道路に関する情報の把握、共有も重要

’ 95.1 兵庫県南部地震 【事務所】【警察】

【反省・課題】 被害の全容が各職員に周知されていなかったため、特に交通規制、迂回路等、交通情報の問い合わせ対応に苦慮した。迂回路や交通規制に関し、神戸市や警察との連絡調整を体系的に行えばよかった。

(近畿地方建設局 阪神淡路大地震の反省点等について)

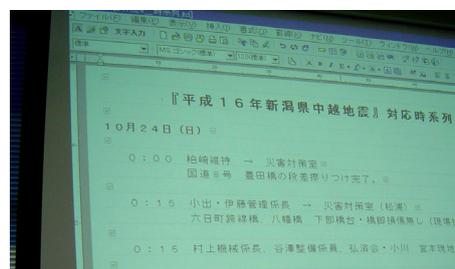
’ 03.9 十勝沖地震 【事務所】【住民】

【反省・課題】 通行止めになっている路線名、迂回路の状況の問い合わせが多かった。電話が何百件もあり鳴りやまなかった。電話対応は庶務課5人程度で行ったが、対応に追われて最新情報を把握しきれず、古い情報を伝えてしまったこともあった。また、“国道”、“道道”の区別なく通行可否の問い合わせがきた。

(道路事務所)

【教訓・アドバイス】 一般の道路利用者に最新の状況を伝えるには、管内全ての道路を管轄する機関が、統一されたホームページに、通行止め、片側交互通行等の情報を書き込めるようなシステムがあれば便利である。各機関はこのホームページを更新し、一般者はホームページを閲覧することで電話問い合わせの減少、誤情報発信の減少が見込まれる。

(道路事務所)



(上) パソコン入力した時系列表をスクリーンに投影して共有

(下) ホワイトボードへの情報整理、共有
(’04 新潟県中越地震、長岡国道事務所)

道路利用者からは、国道、県道などの道路管理者の区別なく問い合わせがある。対応窓口の職員のみならず、現場で規制等に当たる職員にも被害の全体概要などの情報を共有しておく必要がある。

今後は、ホームページを利用した道路管理者横断的なリアルタイムの情報提供の仕組みを検討することも必要である。

 HPでの情報提供

平成16年10月の新潟県中越地震では、直轄管理の国道の被災箇所は比較的少なかったが、県管理の国道、県道等において多大な箇所では被害が発生し、通行止め規制などが実施された。

一般の道路利用者にとっては、道路管理者の別は問題ではなく、いずれも同じ“道路”である。道路局では、道路利用者の利便性も考慮して、北陸地方整備局、新潟県などと協力し「道路の被災による一般車両の通行禁止の状況について」HPでの情報提供を実施した。

 は通行禁止区間  は応急復旧済み区間 提供：国土交通省(国道)・新潟県(国道、県道)



(<http://fix.road.go.jp/niigata/> より：平成16年12月22日時点)

マスコミ対応の一元化で効果的な情報提供と負担軽減

’ 78.6 宮城県沖地震 【出張所】

【事例】 出張所の震災当日夜間のパトロール時に、ラジオでガス漏れのため一部区間が通行止めとなったことを知った。ガス会社に連絡すると既に復旧工事を終了しているとのこと、警察も復旧工事は終了したことは把握していた。一方でラジオのニュースでは、その後ほぼ2時間、通行止めの解除の知らせはなかった。

(国道維持出張所長)

’ 95.1 兵庫県南部地震 【事務所】

【教訓・アドバイス】 外部に出す情報の管理、取りまとめた情報の発表（現状説明、現況報告）等は、本局道路計画一課長が担当した。マスコミ対応を局に一元化したことは良かった。事務所側に煩わしさはなかった。マスコミからの事務所への質問は、現場工事のことなどある程度は対応した。

(国道事務所 副所長)

マスコミは、最も効果的に地域住民に情報を伝達・提供できる手段の一つである。

マスコミへの情報提供を本局を介して行うなどにより、現場対応等に忙殺される事務所や出張所の負担を軽減することが可能である。

好意的記事で職員の士気もUP

’78年宮城県沖地震の際、国道には通常の倍以上の交通が集中した。各種道路が被災する中、多少の被害はあったものの、実際にも国道が交通の根幹を支えており、マスコミへもそのようなアピールを行った。

当時の報道等では、比較的、国（当時の建設省）に対して好意的な記事を掲載してくれており、国（建設省）を応援してくれるような論調であった。そのような記事で、職員の士気は上がり、より復旧・復興に向けてがんばろうという気持ちが強くなったように思う。

(河川国道事務所長)