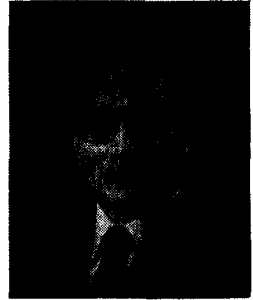


高速道路とサービス

日本道路公団総裁 宮 繁 護



名神高速道路の尼崎～栗東間約70kmが昭和38年に開通して以来四半世紀を経た現在、高速道路は約4,500kmが開通いたしました。青森から鹿児島まで縦貫する高速道路も、本年12月には九州南部の人吉市～えびの市間約20kmを除いて概成することとなりました。我が国では、物資輸送の90%、人の移動の65%に道路が利用され、とりわけ高速道路が根幹的な役割を果たしています。高速道路は、今日では毎日250万台に近い車にご利用いただいている状況にあります。

四全総では、今後21世紀初頭までに14,000kmの高規格幹線道路網を形成することとしており、このうち11,520kmについては、国土開発幹線自動車道として整備を行なうこととしています。日本道路公団といたしましては、今後とも国民の期待に応えるため1日でも早く高速道路ネットワークを完成させなければならないと考えております。しかしながら、今後整備を進める路線は、従来の縦貫道から横断道へ、また都市部の環状道路へとウエイトが移っており、トンネル・橋梁等の構造物比率が高くなることによる建設コストの増大、地価高騰に伴う都市部の用地問題など、採算性を確保する上で非常に厳しいものがあります。

このような状況の中で、高速道路整備を計画的に進めるため、建設面で、土地利用状況を総合的に勘案した経済的路線の選定、交通量に応じた暫定施工の採用および新技術の導入による経済的工法の採用等により建設費の削減を、また管理面で料金収受システムの省力化や交通量に応じた管理費の節減を、さらに資金面で調達資金多角化により調達コストの削減を図るなど、公団としてより

一層の合理化に努めております。しかしながら、これらの公団の内部努力だけでは、採算性を維持していくことは困難であり、国による助成の適切な強化をお願いしてきているところでありますが、今後とも高速道路の整備を早急に進めるため、お客様に適切な負担をお願いしなければならず、去る6月1日に料金改定を実施させていただいたところでございます。

当公団では、毎年平均250kmの新しい高速道路の建設を目標として、調査・設計・用地補償・文化財調査・工事等の仕事に取り組んでいます。また、建設が完了した約4,500kmの高速道路の管理運営という仕事に昼夜をわかつたず従事しております。建設と管理という2つの仕事はいずれも重要ですが、今後は、ソフト面の管理がますます重要な意味を持つてくると考えております。今や公団は建設というハードな仕事の上に「サービス提供機関」としての役割を十分に果たしていかなければならないと考えております。

高速道路のサービスの基本は、安全で、高速で快適に道路を利用していただくことであり、その上で緑豊かな道路づくりを推進し、サービスエリアで十分な休憩をしていただくような体制を整えるということが大切です。サービスの向上を図るためには、まず第1にお客様の声を聞くための広聴体制とその声に対応するためのフィードバック体制の確立が重要であると考えております。これまで、大勢のお客様から数多くのご意見が寄せら

れておりますが、これらは主として料金所等で直接職員に、電話や手紙で公団の事務所や本社に、あるいは新聞に投書でといった方法でいただいております。しかしながら、広聴体制をより一層充実するために、昨年3月からサービスエリア、パーキングエリアの休憩所など全国約350箇所に「ハイウェイポスト」と呼ばれるご意見箱を設置し毎週開封して、速やかに対応することとしています。また、各種問い合わせ、要望等に一元的に対応するための窓口として「ハイウェイガイド」を本社および大阪管理局に設置いたしました。現在、それぞれ1日に平均約300件の問い合わせが寄せられており、連休等の前日には130件以上もいただいております。料金や到着時刻等の他に、食堂の名物料理、特産品、インターチェンジ周辺の名所案内などの問い合わせも多く、担当者は幅広い情報を持つことが要求されています。

この他に、各地方管理局でお客様の中から約20名の方に委嘱して、常時または会合をもって道路利用時のご意見等をいただいている「道路モニター」、利用されるお客様の代表者や有識者から、道路の建設から管理に至るまでのご意見を直接幅広くお聞きする「ハイウェイ懇談会」を設置しております。

以上のような仕組みを通していただいたお客様の声を業務の改善に反映しておりますが、具体的にはサービスエリアへの郵便ポストの設置やファクシミリサービスの導入といった対応を実施しております。また、案内標識については、命令口調の標識は不快であるのご意見が寄せられまたたので、「左に寄れ」を「←左へ」に、「車間距離をとれ」を「車間距離を十分に」等の改善を可能なものから実施することとしました。

お客様からの苦情では、やはり渋滞に関するものが多くなっています。東名・名神のように常時渋滞が発生する道路では、根本的対策として第2東名・名神を新しく建設する必要があります。去る1月31日に開催された国土開発幹線自動車道

建設審議会で、第2東名・名神の基本計画が決定されました。建設省ではできるだけ早く調査を進め、整備計画を策定する方針のようであり、当公団としましても早期着工を期待しております。当面の渋滞対策としては、東名・名神では厚木～御殿場間等3区間の渋滞区間の6車線化を進めております。またインターチェンジの料金所の増設、流出路の改良、サービスエリアの拡幅等を実施しています。さらに、工事のための渋滞件数を半数程度に減らす計画で、昨年東名・中央道等で集中工事を実施しました。東名では8日間で800件の維持修繕工事を集中施工しました。

ソフト面では、お客様の旅行計画づくりに活用していただくため、年末年始等の交通混雑時における渋滞予測を新聞・ラジオ・テレビにお願いして発表することにしました。これらの時期に東京を出発するお客様には、かなり分散傾向が見られますが、旅行を終えて東京へ帰るお客様は、やはり一時的に集中するようです。観光地を沿線に持つ高速道路では、土・日曜は平日の1.5倍、連休等では平日の3倍以上の交通量があり、渋滞が避けられません。渋滞の予測や渋滞時の情報提供、サービスの維持向上等には、今後とも十分意を用いてまいりたいと考えております。

サービス関係を中心に記述してまいりましたが私ども日本道路公団は、政府関係機関であるが故の諸制約により、また高速道路という高度で大規模な土木工事の実施に大きなエネルギーを傾注しなければならないこと等のため、ソフトな面、サービスといった面でおくれを取りがちです。今後は、これらの点を克服し、多様化・高度化するお客様のニーズに応えるべく「サービス提供機関」をめざしての意識改革を職員一丸となって実施しその役割を十分に果たしてまいりたいと考えております。