

## □ データベース化による苦情情報の活用

道路は、住民の生活や経済活動に欠かせない重要な社会インフラです。24 時間 365 日、安全で快適に道路が利用できるよう、適切に管理していくことが求められています。さらに、日本の道路整備は道半ばであり、今後もそのストックは増えていく傾向にあります。今後も限られた資源で適切に維持管理していくためには、より一層効率的な道路管理が求められています。

### 1 道路苦情処理データベース構築の背景

弊社がデータベース構築のお手伝いをさせていただいた東京都建設局北多摩南部建設事務所では、管内の道路に関する都民からの相談（苦情等）について、紙ベースの「相談受付対応票」により、受付、処理し、ファイリングしていました。その情報は、年間 1000 件以上と多大なものでしたが、それは単に対応の記録の集まりでしかなく、過去に同様の苦情があったかどうかを探すにも一苦労でした。ましてや、苦情情報の統計的な解析や分析といった、苦情情報のより積極的な活用は事実上不可能でした。

この膨大な苦情情報を、データベース化することで、相談の特性把握や予防保全的な維持管理に活用できないかと考え、プロジェクトがスタートしました。

毎年同じような苦情が発生する場所があるのではないか？  
同じ舗装でも苦情が多い場所には何か原因があるのではないか？



そこで、この紙ベースの「相談受付対応票」をデータベース化するとともに、相談項目別に区分し、地図情報（マップルデジタル）と結合することで、情報を視覚的に検索、閲覧出来るシステムを構築しました。

#### 苦情処理データベース構築の目的

- **住民サービスの向上！**
  - 対応の一貫性の向上
  - リソースの蓄積による予防保全的措置の実現
  - きめ細かな補修事業の実現
- **戦略的維持補修の実現！**
  - 苦情集中箇所の把握、原因分析による的確な補修の実施
  - 優先順位付けのパラメータとして活用

## 2 道路苦情処理データベースの主な特徴

「舗装・騒音」「舗装・振動」「舗装・その他」「排水施設」「安全施設」「植樹」など相談対象別にグラフィカルなアイコンを採用し、その色彩の濃淡により情報の鮮度（いつ頃受け付けた苦情なのか）を表現できるように工夫し、視覚的に把握しやすいシステムを構築しました。



### <活用シーン>

- 相談の多い路線や箇所の検索により、相談が密集しているゾーンや路線を把握。
- 特定の路線（路線名・通称名）における検索により、必要な相談対応票を抽出。
- 相談項目（騒音、排水施設、植栽など）の一覧検索により、並び替えを行うことで、相談の多い項目等を把握。
- 特定の場所からの範囲指定検索により、条件に該当する相談対応票を地図上に表示。
- 対応未完了の相談受付票の検索により、確認、対応が必要なものを抽出。
- 検索、集計結果の分析による傾向把握。 など



## 3 道路苦情処理データベースの更なる活用

クロス集計分析を行うことで、苦情の傾向分析や予防保全に向けた対策方針を立案することが可能です。例えば、東京都北多摩南部建設事務所では、「月別」と「植栽細分化項目」とのクロス集計分析の結果、9月に苦情が多く、特に「害虫」に関するものが約4割を占めていました。そこで「9月以前に害虫駆除を先行的に実施する」「特に苦情の多い樹種、場所は先行的に対策を取る」といったことが検討されています。このように日常の維持管理業務に住民の声を活用することで効率的、効果的な対応が期待できます。



セントラルコンサルタント株式会社

<http://www.central-con.co.jp>