

もっと早く・もっと多くの人に・もっと分かりやすく

～事業説明の多様な取組と Web を活用した広報について～

1. はじめに

第三建設事務所では、都心部西側に位置する新宿・中野・杉並の3区において、道路・河川の整備とその維持管理を実施している。所では、沿道住民や利用者に対して、各課で必要な説明や広報を行っているが、その一方で、年間約2,500件近くにも及ぶ様々な苦情や問い合わせも寄せられている。本件は、こうした状況を踏まえ、事業の着実な実施に向け、所全体で広報の充実に取り組んだ事例について紹介する。

2. 事業の推進と住民の理解について現状と課題

事業効果の早期発現に向けては、沿道住民や利用者の理解と協力が必要不可欠であり、これまで、説明会やチラシの配布等を実施してきた。しかし、こうした方法では、住民等に対して事業の目的や効果、整備内容が十分に伝わっていないため、工事実施段階における事業反対や工事に関する日々の苦情が発生する要因となっている。そのため、当所では、住民等が十分に理解を得るための広報の充実が課題と考え、各事業の実態に合わせた取組を実施することとした。具体的には、「聞いていない、知らなかった。」等の声を減らすべく、より早く、より多くの人に、より分かりやすく伝えられる広報を実現することとし、説明会の実施方法の工夫や、Webなど新たなツールを用いた広報を実施した。

本概要では、その中で、道路管理事業における新たな取組の一例を紹介する。

3. Web を活用した新たな広報の取組

3.1 路面補修事業における取組の背景と概要

これまで、路面補修工事においては、主にお知らせビラの配布と広報板の設置によって広報を行ってきた。一方で、工事実施箇所の苦情等を確認すると、工事内容が周知できていない、把握されていないといった状況が見受けられた。従来の広報における課題は、お知らせビラについては伝えられる情報量が紙1枚であり、配布機会も限定的な点である。また、工事広報板については、工事区間の起終点に2か所設置することが基本であり、工程表は予定で、情報の定期的な更新はされていない。



図-1 工事お知らせビラ

今回、当課路面補修工事において、通常のリラ配布のほか、住民や利用者から更なる理解

を得るべく、新たな広報の試行や検証を行うこととした。そこで、課題等を解決する広報手段のコンセプトを、“いつでも、どこでも、わかりやすく”とし、Web を用いた数種類の広報を実施した。Web 広報の利点は、情報量が縛られないほか、デザインの工夫による見せ方やデータ更新がしやすい事である。実施にあたっては、スマホによる QR コードアクセスを実現することで、確認したい利用者がいつでもどこでも見る事が出来るよう工夫した。

3.2 Web を活用した広報の取組例

3.2.1 YouTube 動画による工事 PR

路面補修工事の必要性を伝えるため、工事 PR 動画を作成し、お知らせビラに掲載した QR コードからアクセスし、いつでも視聴できるように YouTube サイトへ投稿した。内容としては、路面や道路附属物の劣化状況を詳細に見てもらい、工事による効果を伝えられるように工夫した。併せて、Web ポータルにて、夜間工事で騒音の出る時間を表示するほか、夜間工事に関する Q&A など、沿道住民に必要なと考えられる情報を考慮し掲載した。



図-2 QR コード付きお知らせビラ



図-3 PR 動画（路面の劣化状況）

3.2.2 Web ポータルでのリアルタイム作業進捗報告

別工事では、Web ポータルで工事情報をタイムライン表示で随時お知らせした。さらに、現場の作業進捗を写真付きで掲載することにより、施工中の作業内容をリアルタイムで具体的、かつ分かりやすく、沿道住民や利用者へ伝えることができた。このように、従来のお知らせビラには掲載しきれなかった情報を、随時更新が出来る Web ポータルの特性を活かして提供することで、夜間施工時の騒音対策についてより丁寧で充実した PR を実施することが出来た。



図-4 Web ポータル（夜間作業報告）

4. おわりに

昨年度より、所内では広報の充実に向けた様々な取組を実施してきたが、ここで紹介した Web による広報は容易に実施できるため、その手法や効果を検証することで、今後、住民等に対するより丁寧な対応の実現に向け、大いに活用できると考える。今後は事業が長期化する無電柱化事業や河川の護岸整備等においても、周辺住民や利用者から事業への理解が得られるよう、引き続き工夫し、事業を円滑に推進していきたい。