

札幌市建設局土木部 正 ○ 猿田 昭治

札幌市環境局緑化推進部 鈴木 直樹

1. はじめに

“工学”という言葉から受けるイメージは、現代科学技術の最先端と担う学問という事に尽るだろう。産業革命以後の機械文明社会の発展を推進してきたのは科学技術であり、それが人類の現代における繁栄を産むと同時に原子力や公害の問題に見られる様に一步誤れば人類の滅亡につながる危険性をはらんでいることは、改めて述べるまでもない。こうした土木工学を含めた工学の発展に対してその産み出した数々の虞の面（自然破壊、大気汚染、騒音等）について、私達技術者が考えなければならぬ時期に来ているのではないだろうか。このことは、今日までの技術の発展が、生産者（技術者）の便宜のためだけにあって、生活者（利用者＝地域住民等）の立場からの要求や意見が技術の発展にとってほとんど無関係なところにおかれていますという事に起因しているのだ。とりわけ、土木工学が担当するところの計画の分野＝図づくりプランや都市づくりプランは、地域住民の幸福を終局的な目的としているので、そのための調査は単に経済的、技術的なものだけでなく、社会的なものが必要となってくる。すなわち、この社会を形成しているのは人間であってその人間が今日の様な生活をし、将来どの様な生活をしたかと思っているかの意識調査が必要となろう。こうした意味から、筆者らが、現場道路技術者として昭和48年5月上旬から11月下旬にかけて27ヶ月間と費やして完成させた、札幌市北条部における都市計画街路「東15丁目也田通（施工延長1.2^{km}、巾員25.0^m）」について完成後も昭和48年の12月末に表1にある様な苦情、要望を中心とした数項目のアンケートを作成し沿線住民全戸4名に配布して意見を求めた。協力が得られたのは9名で最終回答率は92%であった。なお、これらの調査の意義は前にも述べた通りその結果にあるのではなく、土木計画というものにこうした社会・統計学的手法を利用して処理できるのかどうか、そしてこうした建設事業（道路建設等）に対する住民の反応というものにパターン化して将来生じるだろう意見、苦情を予測するのに役立つかといった事を考えるテストケースとして実施したところにある。

2. 現場担当者による調査

表1 分析課題と調査方法

分析課題	アンケート票と調査方法	備考
調査対象（住居）の分類	・居住する住民・建物の種類 ・自家用車の有無及び所有車の使用目的	○
苦情発生件数	・苦情の訴えの有無	○
苦情の性格	・苦情の具体的な内容（記述） ・工事による被害状況（記述） ・工事時の安全対策の良否（通行止の通知、夜間の危険防止灯など） ・公害の発生状況（振動、騒音、排気ガス） ・工事関係者の対応の良否	◎
苦情の伝達方法	・苦情を訴えた方法	◎
苦情の発生原因	・苦情の具体的な内容（記述）	◎
工事期間の長さの感じ方	・工事期間の長さの感じ方	
工事説明会への出席率	・工事説明会の出席	
工事完成後の道路に対する意見	・工事完成後の便・不便、利益・不利益等具体的な感想（記述）	○

なお、今回分析しなかったアンケート項目は除いてある。

* 現場担当者が調査した意義の大きかったもの◎ 中程度のもの○ 特に意義が認められなかったもの無表示（現場担当者による参考観察法）

「何となくしてくれ」という苦情が寄せられた場合、「だれ（何）が」「いつ」「どこで」「どの様に」「どうなったか」とはつきり調べるのは勿論のこと、現場へ出かけて行って、目撃その状態を確認、どの様に処置すれば良いか判断しなければならないのであるからアンケート調査だけでは決して苦情の全容を把握することは出来ない。したがって、専門の調査員が休日に現地へ入り込んで調査する参与観察法を越えうる利点さえ、筆者ら現場担当者は持っていると言えるだろう。

3. 住民のパターン

分析に先立ち、沿線住民を五つのグループ(A₁, A₂, B, C, D)の分類した。各グループの分類根拠は、A₁グループは沿線において営業活動をしていない一般住宅で自家用車を所有していないもの。A₂グループは、同様に一般住宅であるが自家用車を所有しているものである。またBグループはマーケット・喫茶店等の、主に個人経営によって沿線において営業活動を行っているものである。自家用車は所有していない場合もあるが、所有している場合はほとんど営業用に使っているものとみなす。Cグループは、会社事務所・倉庫・ガソリンスタンドの様な企業活動を行っているもので、自動車は複数台以上所有しているがまたは営業用として当該所有車へ乗り入れる車の数が多いものである。Dグループは、郵便局・病院等の様に非常に公共性の高いと思われるもので、前述のCグループの中でこれら性格の異なるものをまとめてDグループとした。次に各々のグループの特徴について簡単に述べておく。まずA₁グループの住民は、道路工事に対してあまり強い関心を示さない。それは説明会への出席率が低いことや苦情の性格などに表われている。これらの人々は道路工事が常に一方の害を及ぼすものと考え、それから自分たちの所有物とか、既得権などを守るという一点に目をつける傾向が強い。A₂グループの住民は、工事中・工事後を通じて常に自分の車の出入りに気を配っており、工事による不快感も舗装完成後の車のためなら多少は我慢しようと考えている。Bグループの場合は、そこに住んでいるという事と、そこで生計を立てているという二面性が、工事に対してもあるいは完成後も意識に微妙な影響を与えていると考えられる。Cグループの場合は、組織的な営利団体である上、そこに住むという例が少ないため、Bグループと異なつて苦情の性格が営業上の機能に集中する。そのため解決の難しい苦情・要望の内容になる場合が多い。またこれらの人々は、比較的大きな資本に支えられているので、綿密な計画に基づいた営業活動を行っており工事による多少の不利益は、軽い設備投資ぐらいに考えている場合が多い。Dグループの場合は、公共的な性格が強い関係上、工事側もそれなりに対処しているために苦情の最も少ないグループとなっている。

4. 道路工事に対する関心と道路に対する期待

私たち工事担当者、道路工事に阻む住民に密接にかかわる工事をする場合附近の住民を集めて工事に関する説明会を開く。これは、あらかじめ住民の疑問に答へ、要望等を聞いた上でできるだけその意向に添った工事を進めるためである。だから説明会に多数の出席者があれば、工事中の苦情や要望は軽減されるだろうというのが常識であった。

ところが表2を見れば分るとおり説明会へ出席したものは、苦情を述べる場合もまた多い、いかにするならば出席者が多

ければ多い程、工事中の苦情もまた多いことが実証されたのである。そればかりでなく各グループの説明会出席率を見ればA₁→A₂→B→Cの順に高くなっている。これはまさにその道路に対する関心の高さや期待の大きさが、この順番に大きくなっていることを表わしているといえるだろう。

5. おわりに

本研究のアンケートの回収にあたっては東区目黒田通の沿線住民の方々にお世話になりました。ここに記して謝意を表します。

参考文献

- ① 「人間のための街路」 ルドフスキー
- ② 「交通計画」 小川博三
- ③ 「社会調査の方法」 岡田至雄
- ④ 「数理統計学要説」 成美清松・坂井忠次
- ⑤ 「市民の声区別台帳」 札幌市渉外広報部

表2 工事説明会への参加と苦情の有無

	工事説明会 の案内書を 面会した (軒数)	説明会 の出席率 % (N)	説明会に出席 したもののうち			
			苦情を 言った	苦情を 言わな かった	苦情を 言った	苦情を 言わな かった
A ₁	9	22.2 (2)	2	0	2	5
A ₂	20	40.0 (8)	4	4	4	8
B	4	75.0 (3)	3	0	1	0
C	7	85.7 (6)	4	2	0	1
D	1	100.0 (1)	0	1	0	0
計	41	(20)	13	7	7	14