

道路障害情報対応業務について

戸籍届受理と並んで精神的負担の大きい業務として「道路障害情報対応」がある。

「家の前に狸が死んでいるから片付けて欲しい」とか

「道路に木が倒れているから通れるようにして欲しい」という住民からの電話への対応である。

これも「ただ情報を受け取るだけ、そのまま取り次ぐだけ」ではない。

警備員の適切な判断と対処が必要で「精神的負担の大きい業務」と言える。

【1】警備員のする判断

①場所の判断

○私有地内か道路上か？

- ・私有地内であれば私有地の管理者が対応。
- ・津市では管轄支所が有料で処分することになっているのでその案内。

○河川、水路、鉄道敷地内ではないか？

- ・河川、水路、鉄道敷地内の場合はそこを管理する者に連絡。

○国道か県道か市道か？

- ・国道・県道を管理する県建設事務所に連絡。
- ・市道でも支所管理ではなく本庁管理の場合は本庁に連絡。

②「交通障害になっているかどうか」の判断

窓口執務時間外で支所の担当が対応するのは「交通障害になっている場合」だけ。

それ以外は「平日の執務時間内」の対応となる。

警備員は担当に連絡する前に「交通障害になっているかどうか」を判断しなければならない。

【2】警備員の精神的負担

警備員は戸籍届受理よりこちらの方を嫌がる。

戸籍届受理は「決められた項目についてチェックしてその適否を判断すればよい」。
しかし、道路障害情報対応は次のように「警備員が自身で判断しなければならない」ので精神的負担が大きくなる。

a 「場所の判断」 についての精神的負担

情報者が正確な場所を伝えていない場合もある。
地元の者が旧名で場所を伝える場合もある。
土地勘のない警備員もいる。
PCでYahoo 地図やGoogle マップを利用できなければゼンリン住宅地図で調べなければならない。

b 「管理者の判断」 についての精神的負担

場所を特定したら管理者を特定しなければならない。
「その場所をクリックしたら管理者が分かるようなソフト」があれば簡単だが、それを警備員が判断しなければならない。
そして、その管理者に連絡しなければならない。

管理者側も対応するのは宿直警備員。
その警備員が分かるように説明しなければならない。
中には「ゼンリン地図の何ページで示してくれ」と注文してくる警備員もいる。

c 「交通障害になっているかどうかの判断」 についての精神的負担

倒木が道路を塞いでいる場合なら問題はないが、
「障害物をよければ通行できる」or「片側通行で通行できる」場合は難しい判断になる。
今の状態で通行できてもさらに状態が悪化する場合もある。
それで交通事故が発生したら「判断をした警備員」がその責任を問われることになる。

(前任警備員の体験談)

深夜に「市道の真ん中に大きな猪の死体がある」との電話。
市道であることを確認し「交通障害になっている」と判断して担当に連絡。
担当は『そんなことで真夜中に電話してくるな!』と警備員を怒鳴った。
しかし、その担当は気になって現場に向かった。

現場に猪の死骸はなかった。

猪がまだ生きていたのか？

情報者の見間違いだったのか？

いたずら電話だったのか？

誰かが食肉として持ち去ったのか？

文句を言われるのは「その電話を受けて判断した警備員」になる。

d その他の精神的負担

その動物が活着ている場合は支所では対応しない。

猟友会の対応になる。

「活着ているか死んでいるか」の判断も警備員がしなければならない。

猟友会は行政機関ではなく「ボランティア」。

猟友会の地区担当に「深夜に電話をしなければならない状況なのか」も警備員が判断しなければならない。

「動物死骸や倒木が交通障害になっていない場合」は平日の対応となる。

電話の相手はそれでは納得しない。

「カラスがつついていて、悪臭が激しい」、そして「役場は一体何のためにあるのか！」

行政や公務員に対する不満にまで警備員が対応しなければならない。

警備員が電話を受けたらすぐに「その日の当番」に電話する。

当番が情報者に折り返し電話をして「場所の特定、管理外なら他の管理者への連絡、交通障害の判断」をして対処を決める。

当然「行政や公務員に対する不満」はその当番が受け持つ。

警備員は「ただ電話を取り次ぐだけ」。

このようにしないと、「精神的負担の大きい業務」として断続的労働の適用除外許可の要件に反するだろう。

そのような態勢をとっている支所もある。

ここ●●支所では2024年11月より「土日、祝日、支所の休業日だけ当番に取り次ぐだけ」になった。

そのため警備員の負担は軽くなったが、平日の深夜については今まで通りである。