

第1節	事故・渋滞対策	
	1. 事故・渋滞の状況	198
	2. これまでの取り組み	200
〈コラム〉	● 粕屋線の一部区間における規制速度の変更	208
	● 福岡西料金所ETCレーン増設	209
第2節	道路情報の提供	210
第3節	お客様との対話	
	1. お客様からのご意見と対応	212
	2. 広報	218
〈コラム〉	● 北九州高速10億台達成イベント	222
	● 土木の日ファミリーフェスタ	223
	● 50周年記念イベント	224

第1節 事故・渋滞対策

福岡・北九州高速は、供用延長の増加に伴い交通量が増加し、令和元(2019)年度には昭和55(1980)年の供用当初と比較して約15~16倍の交通量となった。これに伴い交通事故や渋滞件数も

増加している。公社では、お客様に安全・安心な走行をしていただくとともに、都市高速に求められる定時性や速達性を確保するため、渋滞対策等推進本部を設けて事故・渋滞対策に取り組んでいる。

1 事故・渋滞の状況

平成23(2011)年度～令和元年度について見ると、福岡高速は交通量の増加に伴い事故及び渋滞件数はともに増加傾向(図7-1-1)、北九州高速も交通量が増加傾向で事故及び渋滞件数ともに増加傾向(図7-1-2)であった。令和2(2020)年度は、これまでの対策や新型コロナウイルス感染症拡大

による交通量減少の影響から、事故・渋滞件数とも大幅に減少したが、今後交通量の回復に伴う件数の増加も見込まれ、引き続き今後の動向を注視する必要がある。

令和元年度における両高速の事故、渋滞の特徴を(1)、(2)に示す。

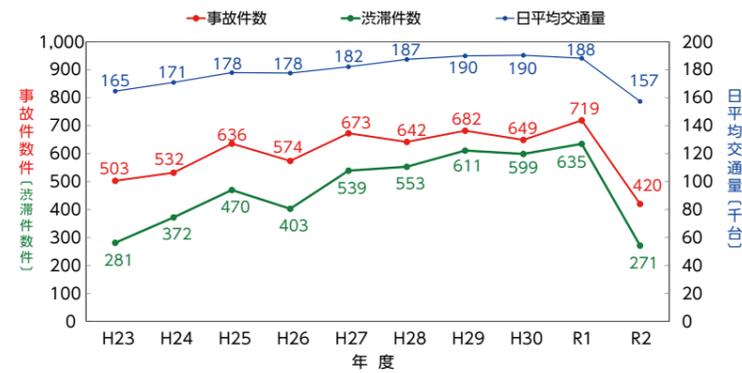


図7-1-1 福岡高速の事故・渋滞件数

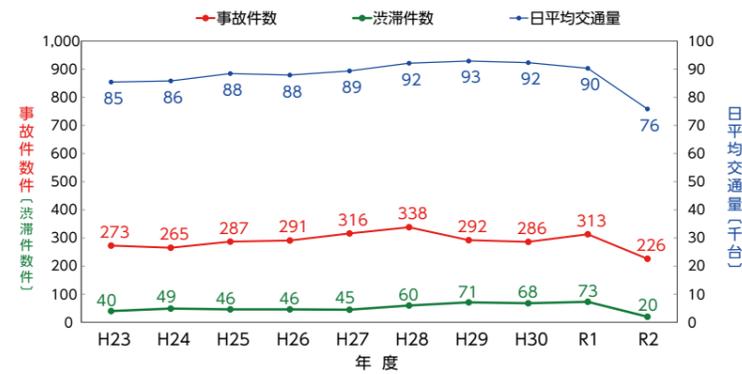


図7-1-2 北九州高速の事故・渋滞件数

(1) 事故

福岡高速の事故形態は、追突が最も多く全体の約5割を占め、次いで施設接触、車両接触と続いている(図7-1-3)。北九州高速の事故形態は、施設接触が最も多く全体の約4割を占め、次いで追突、車両接触と続いている(図7-1-4)。両高速とも、追突・施設接触・車両接触が3大事故形態で、全体の約9割を占めている。

事故の主な要因は、「追突」では渋滞又は車両混雑時の加減速、「施設接触」ではカーブ区間での速

度超過、「車両接触」ではJCTや出入口での分合流が挙げられ、図7-1-5、6に示す箇所で事故が多発している。

福岡高速は北九州高速に比べ約2倍の交通量があり、交通集中に起因した渋滞の割合が多くなることで、追突事故の件数が4倍以上多くなっている。

福岡高速の事故率は85.5件/億台キロ、北九州高速の事故率は63.1件/億台キロとなっている。

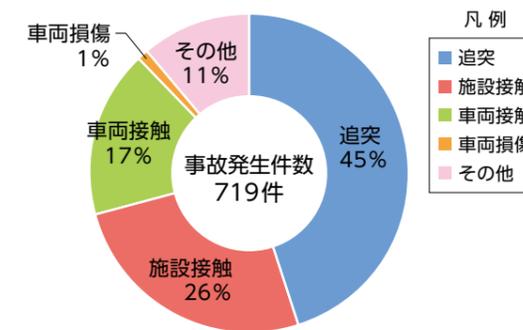


図7-1-3 福岡高速の事故形態(令和元年度)

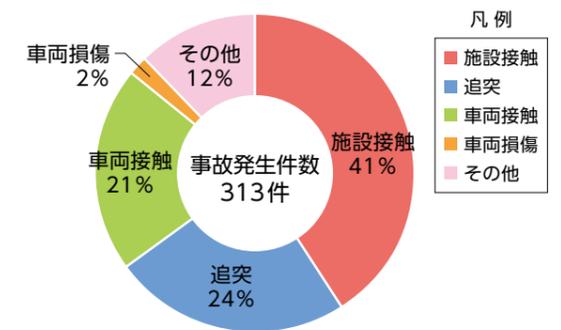


図7-1-4 北九州高速の事故形態(令和元年度)



図7-1-5 福岡高速の事故多発箇所(令和元年度)

ワースト10順位

順位	線名	区間	形態別					総件数
			追突	施設接触	車両接触	車両損傷	その他	
①	1下	百道西 → 愛宕	4	31		1	2	38
②	1下	貝塚JCT西 → 箱崎	21		11			32
③	1上	愛宕 → 百道西	6	15	4			28
④	2下	大野城 → 水城	24	1	2		1	28
⑤	2上	月隈 → 半道橋	16		2		2	20
⑥	4上	松島 → 貝塚JCT南	12	1	3		1	17
⑦	1上	箱崎 → 貝塚JCT西	13		2		2	17
⑧	2上	呉服町 → 千鳥橋JCT南	11		5			16
⑨	2上	月隈JCT北 → 月隈	6	1	5		3	15
⑩	5下	野多目東出口	13		1			14
⑪	2上	月隈JCT南 → 月隈JCT北	11	1				14

形態別5件以上

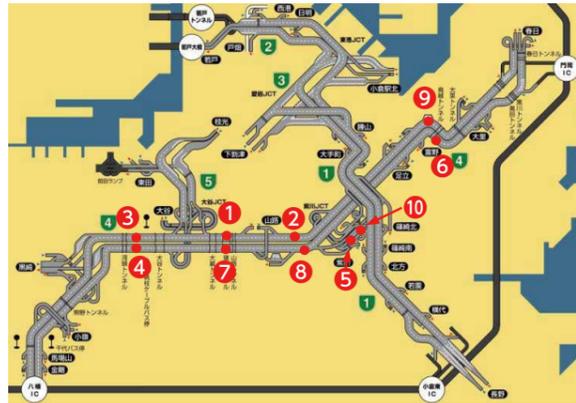


図7-1-6 北九州高速の事故多発箇所(令和元年度)

ワースト10順位

順位	線名	区間	形態別					総件数
			追突	施設接触	車両接触	車両損傷	その他	
①	4上	大谷JCT合流 → 山路B	14	1	4		4	23
②	4上	山路 → 紫川B分岐	14	3	2		2	21
③	4上	黒崎西E → 大谷JCT(ク)分岐	8	4	6		1	19
④	4下	大谷JCT(ク)合流 → 黒崎西G	4	5	2		2	13
⑤	渡り	紫川JCT-B		6	4		1	11
⑥	4下	大里南C → 富野	1	4	1	1	3	10
⑦	4下	山路C → 大谷JCT分岐	3	2	1		4	10
⑧	4下	紫川C合流 → 山路D	1	2	5		1	9
⑨	4上	富野 → 大里北B		5		1	2	8
⑩	1上	紫川JCT-C	2	1	4			7

形態別5件以上

(2) 渋滞

公社では「時速20km以下で低速走行又は停止発進を繰り返す車列が、500m以上かつ30分以上継続した状態」を渋滞と定義している。

福岡高速の渋滞要因は、交通集中が最も多く全

体の約6割を占め、次いで事故、故障車と続いている(図7-1-7)。北九州高速の渋滞要因は、事故が最も多く全体の4割を占め、次いで故障車、交通集中と続いている(図7-1-8)。

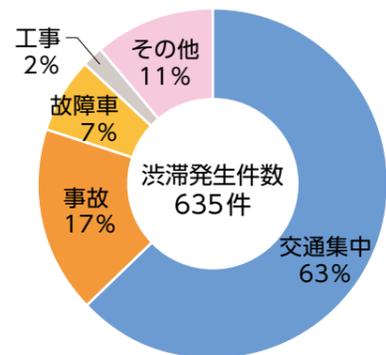


図7-1-7 福岡高速の渋滞要因(令和元年度)

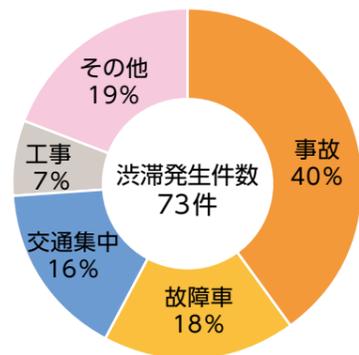


図7-1-8 北九州高速の渋滞要因(令和元年度)

2 これまでの取り組み

(1) 取り組みの概要

公社は事故・渋滞対策に役職員一丸となって取り組むため、平成16(2004)年2月に渋滞対策等推進本部を設け、事故・渋滞の分析、対策計画・実施・効果解析を行い、次の対策立案に活かしている。また、近年では、先に示した事故形態や渋滞要因の把握のほか、車の位置情報や挙動(加速・減速に伴う加速度など)が得られるETC2.0など

のビッグデータを利用しながら、道路における交通渋滞状況及び交通事故状況の詳細な把握に努め、種々の事故・渋滞対策を検討し、対策を実施している。

例えば、事故対策については、「追突」が渋滞又は車両混雑時に発生しやすく、「前方不注意」によるものが多いことから、発生箇所の手前において

看板や路面標示などによる注意喚起を強化してきた。また、「施設接触」は、発生箇所がカーブ区間に集中しており、「雨天時のスリップ」「速度超過」「ハンドル・ブレーキの操作不適当」によるものが多いことから、横滑りを防止する高機能舗装への更新や注意喚起看板の設置など、事故要因別の対策に取り組んできた。また、令和2年3月、北九州高速で逆走による死亡事故が発生したことを受け、福岡高速も含めてさらなる逆走対策に取り組んでいる。

渋滞対策は、「交通集中」がJCTや出入口などの分合流で発生しやすいことから、車線幅や車線

運用の変更、交通の整流化などに取り組んできた。

過去10年間(平成23年度から令和2年度まで)で、事故(逆走対策を含む)・渋滞対策を福岡高速では54件、北九州高速では40件実施してきた。表7-1-1にその対策メニューごとの件数を示す。また対策の一部を事例として(2)、(3)に紹介する。

各々の事例で対策による効果が確認できるが、なお課題なども確認できるため、引き続き、事故及び渋滞の発生箇所、発生要因などを詳細に把握し、交通管理者などと協議を進めながら、さらなるサービスの改善・向上を図っていく。

表7-1-1 対策メニューごとの件数

(単位:件)

	件数	事故、渋滞、逆走対策メニュー					
		舗装	路面カラー	区画線路面標示	看板反射板	ラバーポール視線誘導標	その他
福岡高速	54	8	3	18	13	1	11
北九州高速	40	8	1	19	7	3	2
合計	94	16	4	37	20	4	13

※同一箇所でも複数のメニューをしている場合は主な対策メニューで計上

(2) 事故対策の事例

① 福岡高速 百道カーブの事故対策(グルーピング工法などの舗装改良)

百道カーブは、1号線13.7kp~14.0kpにある曲線半径200mのカーブ区間(図7-1-9)である。1号線下り百道カーブは手前約1km区間において平坦で緩やかな右カーブが続くことから、平成16年度は速度超過に起因した施設接触事故が10件発生し、この内9件が路面湿潤時の事故であった。

これを受け、平成17(2005)年度~平成20(2008)年度にかけ、交通管理者と協議を進めながら、事故多発箇所を示す注意喚起看板の設置や視線誘導のための高輝度矢印板の設置を実施した。しかし、依然として施設接触事故は増加傾向にあったことから、平成21(2009)年7月、路面の進行方向

に沿って溝(幅9mm深さ6mm間隔60mm)を設置するグルーピング工法を採用した(図7-1-10)。グルーピング工法は、曲線部においてコーナリング時の横滑り防止効果を期待したもので、施工により事故件数が一旦は減少したが、平成24(2012)年度以降再び増加傾向にあったため、平成28(2016)年2月に滑り止め効果を付与した排水性舗装に更新した結果、平成28年度以降の施設接触事故は年1件以下となった(図7-1-11)。

グルーピング工法は、対策効果の確認によってその他の事故多発カーブでも採用されたが、路面上に設けた溝によって2輪車を中心にハンドルをとられるなどのご意見もいただいております。事故防止と快適な走行を両立できる方法などについて、今後も検討を重ねていく必要がある。

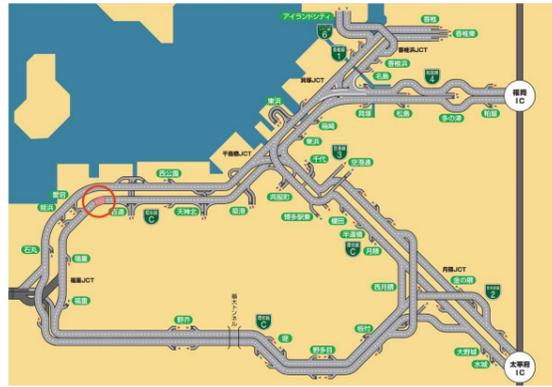


図7-1-9 位置図(百道カーブ)

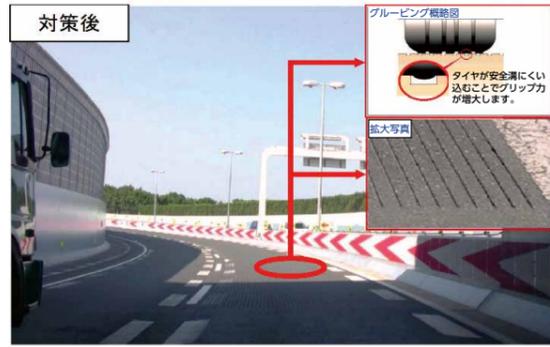


図7-1-10 グルーピング工法

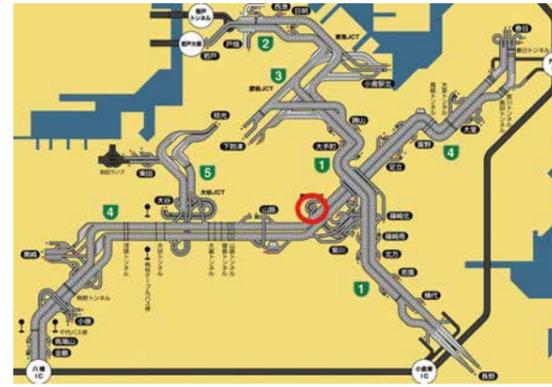


図7-1-12 位置図(紫川JCT(Bランプ))



写真7-1-1 対策後(滑り止め工法の誘導案内)

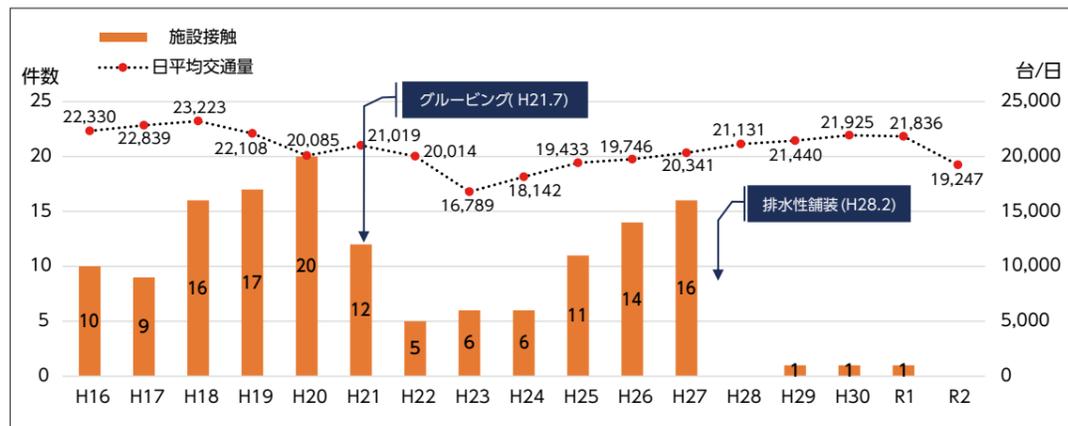


図7-1-11 百道カーブにおける交通量と施設接触事故件数の推移

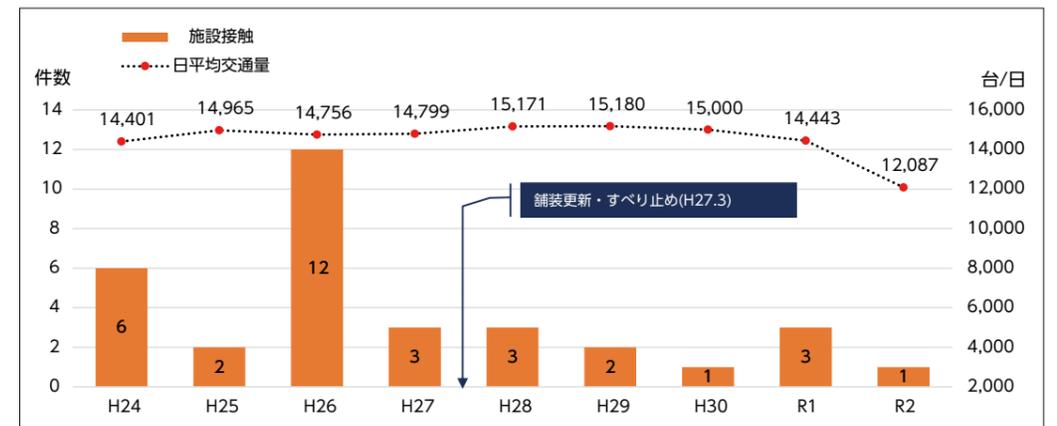


図7-1-13 紫川JCT(Bランプ)における交通量と施設接触事故件数の推移

② 北九州高速 紫川JCTの事故対策 (滑り止め工法の誘導案内)

紫川JCTは、北九州市の都心部と南部方面を連絡する1号線と、門司区から八幡西区へ東西方面を連絡する4号線が立体的に接続する連結路で、約29,000千台(令和元年度)の車両が行き交っている。この内、紫川JCTのBランプは、八幡から門司に向かう4号線上りから1号線(都心部または南部方面)に向かう連結路(図7-1-12)であり、4号線上りから分岐した後、曲線半径30mの左カーブとなっている。4号線の規制速度は

60km/hで、Bランプからは規制速度30km/hとなっているが、Bランプに向けて4号線の平均約2%の下り勾配が約3km続いている。このため、速度超過に伴う施設接触事故が平成26(2014)年度に12件発生していた。

そこで、1号線の都心部または南部方面への誘導のため設けていた路面カラーを踏襲しつつ、耐すべり性能の高い工法を採用し、平成28年3月に舗装を更新した(写真7-1-1)。この結果、平成27(2015)年度以降の事故件数は半分以下に減少する効果が得られた(図7-1-13)。

③ 逆走対策

福岡高速と北九州高速では、平成26年度から平成30(2018)年度までに、合計23件の逆走車が確認され、逆走の起点となった出口部や、入口と本線の合流部などでは、その都度交通管理者と協議を進めながら、大型矢印路面標示の設置や進入禁止看板の設置などの逆走対策を行ってきた。このような中、令和2年3月16日22時過ぎ、北九州高速1号線下り7.9kp(勝山入口合流部)付近で、第1走行車線を走行中の順走車(普通乗用車)に、下道方面から誤進入した逆走車(軽乗用車)が正面衝突し、順走車の運転手は軽傷、逆走車の運転手は死亡する重大事故が発生した。

これを受け、令和2年度から福岡高速(38カ所)と北九州高速(35カ所)の全ての出口部で大型矢印路面標示の設置や進入禁止看板の設置、高輝度矢印板の設置を実施した(図7-1-14)。さらに、令和3(2021)年度からは、入口と本線の合流部などで、ラバーポールの設置や高輝度矢印板の設置に取り組んでいる。これらの対策は、逆走に至りにくい構造や逆走地点での分かりやすい案内・注意喚起を期待して設置する対策で、過失などによる「逆走事故ゼロ」を目指し、今後の経過にも注視していく必要がある。

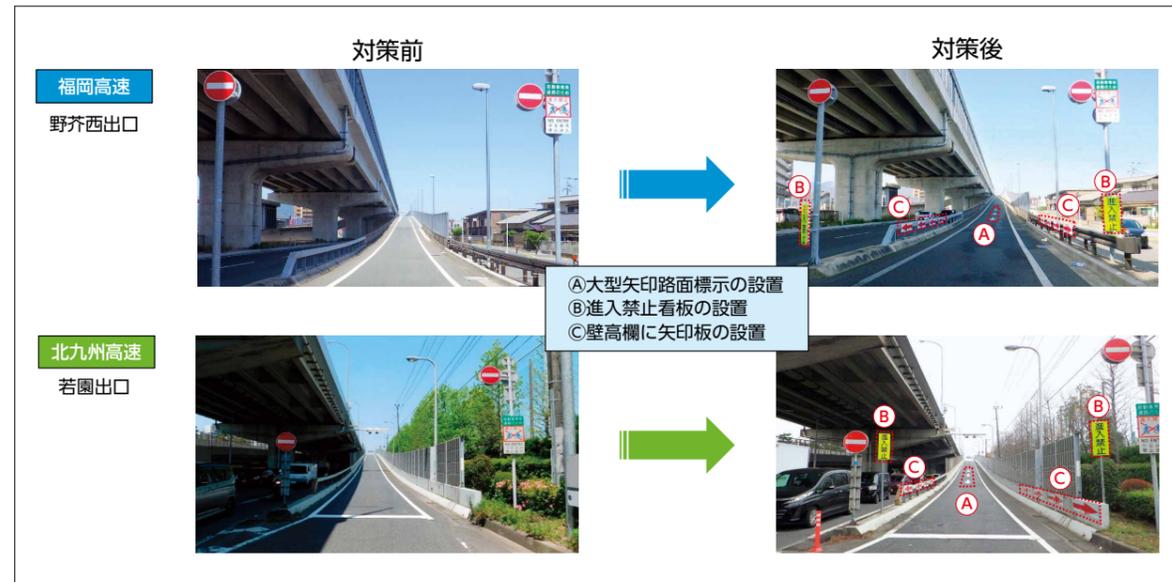


図7-1-14 出口部における逆走対策の事例

(3) 渋滞対策の事例

① 福岡高速 貝塚JCT渡り線(上り)の2車線化

貝塚JCTは福岡高速1号線と4号線が立体的に接続するJCTである(図7-1-15)。貝塚JCTは4号線から1号線の香椎方面と天神方面にそれぞれ1車線で分岐する車線運用がなされていた(写真7-1-2)。平成23年度の貝塚付近の断面交通量は約17,700台で、この内約16,600台が天神方面に向かう貝塚JCT渡り線(上り)の交通であった。このため、貝塚JCT渡り線(上り)では、交通集中による渋滞が年間30件を超え、平成24年度の福岡高速環状線の完成を前にさらなる渋滞の悪化

が懸念されていた。

そこで、貝塚JCT渡り線(上り)の2車線化に向け交通管理者と協議を進め、橋桁の改良や高欄の改良により車線を拡幅し、さらにグルーピング工法による事故防止対策とカラー舗装による分岐案内をあわせて実施し、平成24年2月29日午前0時から2車線で供用した(図7-1-16、写真7-1-3)。この結果、平成24年度以降の渋滞件数は3分の1以下となる大きな効果が得られた(図7-1-17)。一方、ボトルネックが東浜出口付近へと移り、②に記載している東浜出口付近での新たな課題に取り組むこととなった。

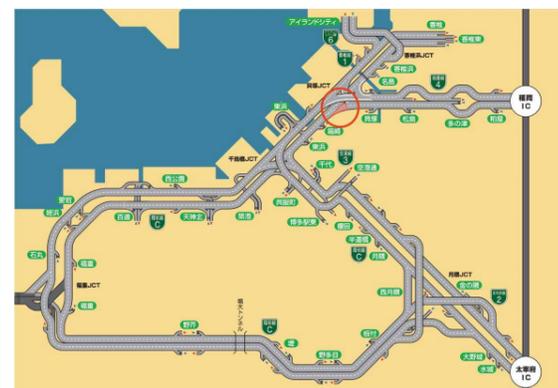


図7-1-15 位置図(貝塚JCT 渡り線(上り))



写真7-1-2 対策前(貝塚JCT 渡り線(上り))

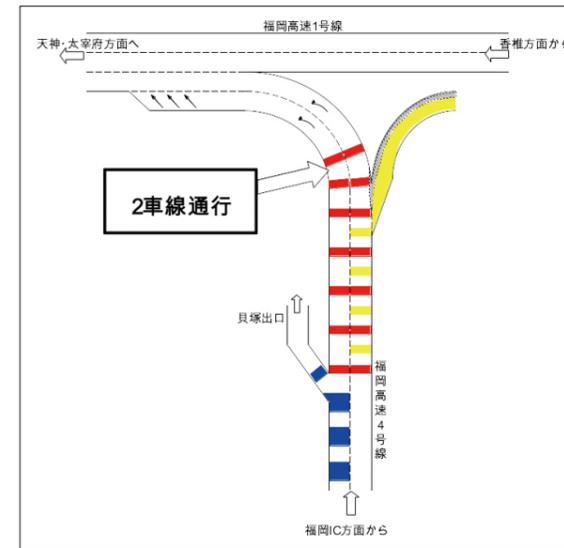


図7-1-16 対策後概略図



写真7-1-3 対策後(貝塚JCT 渡り線(上り))

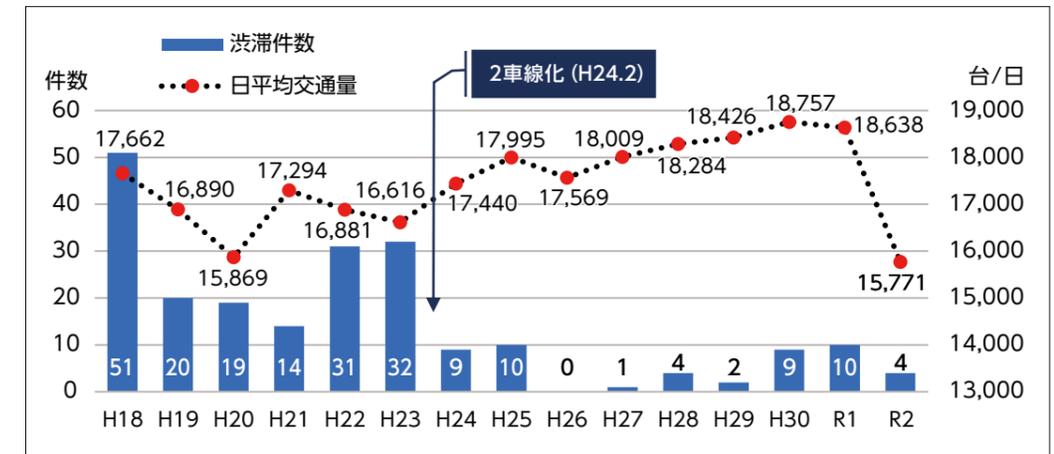


図7-1-17 貝塚JCT渡り線(上り)の交通量と渋滞件数の推移

② 福岡高速 東浜出口付近の渋滞対策

都市高速では、通常、高速本線から出口に降りる(入口から本線に入る)場合、本線での走行速度(60km/h)と出入口の速度(30又は40km/h)差を安全かつスムーズに走行するために必要な車線として、本線とは別に減速(加速)車線が設けられる。1号線下り東浜出口(図7-1-18)は、当初、一般には開放しない管理用出口として建設し、一般のお客様は本線延伸までの暫定利用の予定であった。しかし、本線延伸後も引き続き一般のお客様が利用できる出口となり、本線3車線の内、出口に繋がる最右車線を減速車線とし、東浜出口手前の本線は2車線となった。

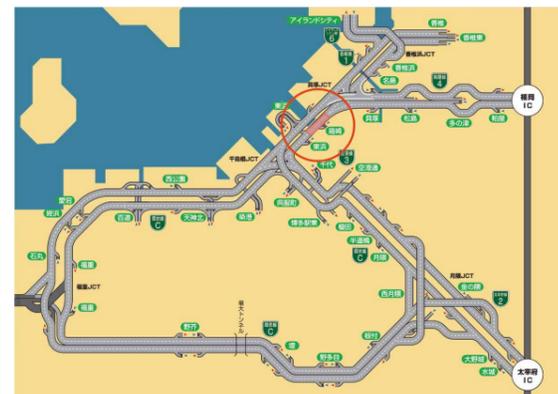


図7-1-18 位置図(東浜出口付近)

平成24年度以降交通量は、福岡高速環状線の完成もあって増加傾向にあり、平成27年度の断面交通量は約4万台/日を超える状況となっていた。このような中、1号線下り東浜出口付近では箱崎入口からの流入や、先述した貝塚JCT渡り線(上り)の2車線化などによって朝夕の時間帯を中心に交通が集中し、平成27年度の渋滞は年間100件を超えた(図7-1-19)。

この状況を改善すべく、カメラによる交通流動の確認や交通シミュレーションによる整流化の検討などを行った結果、導流帯の移設による東浜出口への分岐位置の変更及び箱崎入口合流と車線絞り込みの離隔変更、車線境界線(破線から実線へ)の変更、側方余裕幅の変更により、捌け交通量が5~8%増加することを確認したため、交通管理者と協議を重ね、平成29(2017)年5月に改良工事を実施し(図7-1-20、21)、平成30年1月に大型矢印路面標示を設けた。渋滞件数は大きく変わらなかったものの、対策前後1年間を比較すると、交通集中による2km以上の渋滞が53件から36件に減少する効果を確認できた(図7-1-22)。

引き続き、効果の高い実現可能な対策に向けて、県、市など関係機関と調整しながら検討を進めていく。

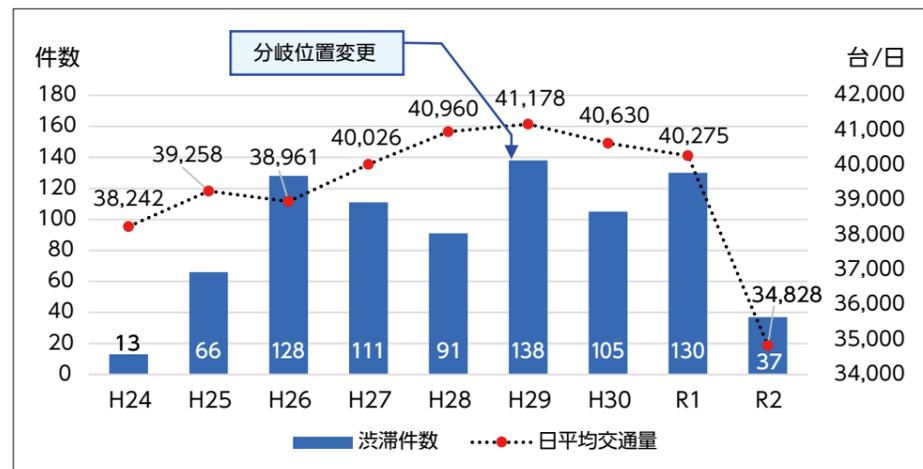


図7-1-19 東浜出口付近の交通量と渋滞の推移

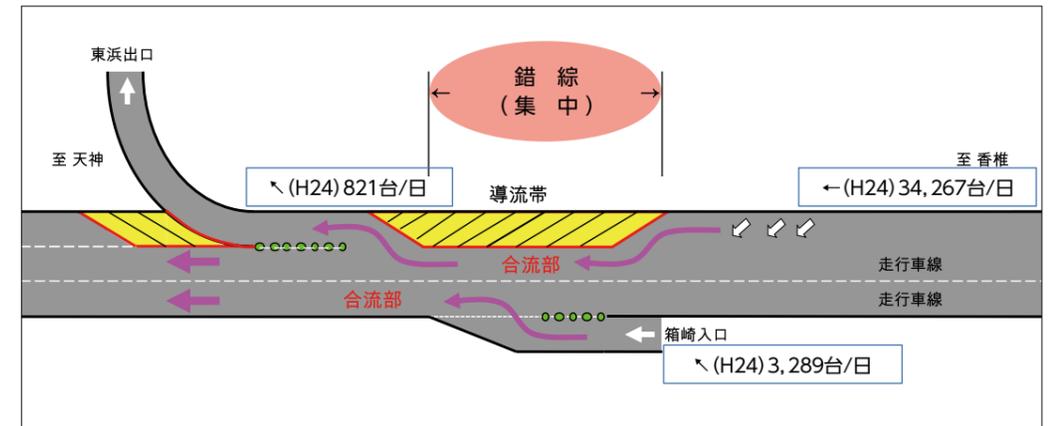


図7-1-20 対策前(東浜出口付近)

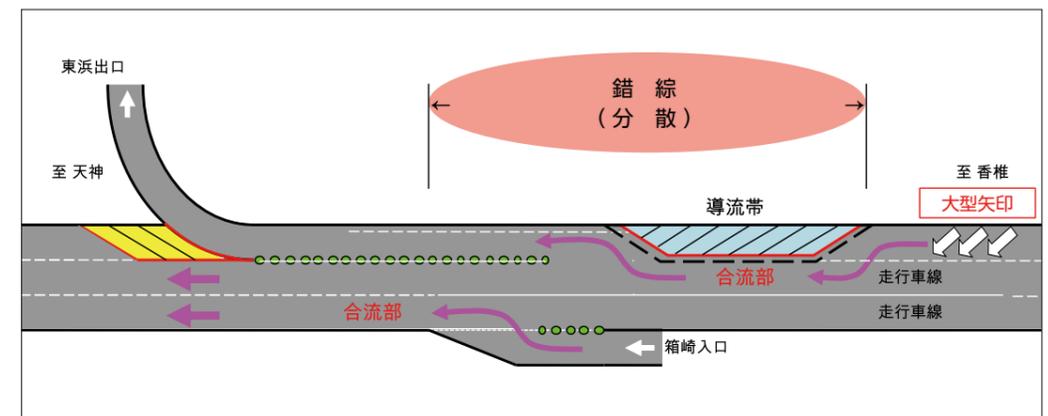


図7-1-21 対策後(東浜出口付近)

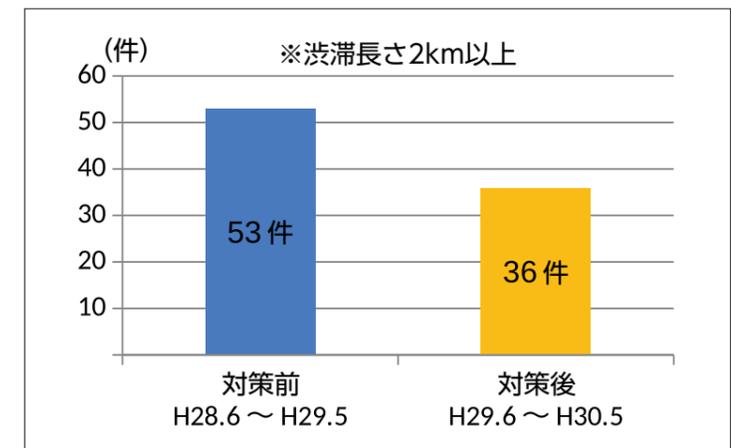


図7-1-22 対策前後の渋滞件数比較(渋滞長さ2km以上)

粕屋線の一部区間における規制速度の変更

式 哲央

コラム
column

都市高速道路の規制速度は一般に60km/hですが、九州自動車道太宰府ICと西九州自動車道を連絡する福岡高速の太宰府線(金の限～太宰府IC)及び環状線の一部区間(板付～福重)は設計速度80km/hで建設され、規制速度も80km/hとなっています。

このほかに粕屋線(貝塚～福岡IC)の一部区間が規制速度が60km/hから80km/hに変更されたことをご存じでしょうか(図-1)。

粕屋線は元々設計速度60km/hで建設され、規制速度も60km/hで供用していました。粕屋線の道路線形はほぼ直線で、縦断勾配が緩やかなこともあり、観測される実勢速度は約80km/hでした。

一方で警察庁は平成22(2010)年8月19日に「交通規制基準」を改正し、自動車専用道路などの最高速度を見直しました。これを契機に、道路管理者は現行規制速度について、実

勢速度と現行規制速度が乖離している路線を中心に点検することが求められました。具体的には曲線半径、片勾配、視距、合成勾配、縦断勾配、車線幅員及び路肩幅員の各項目の数値について、設けられた基準を満足すれば規制速度の変更対象区間となります。公社でも福岡高速及び北九州高速の全路線を対象に点検が進められ、結果、粕屋線(福岡高速4号線)の一部区間(約5km)で80km/hの基準を満足することを確認し、警察との協議が重ねられました。こうして、平成29(2017)年2月27日0時から、粕屋線の規制速度は80km/hとなりました。規制速度が上がると、実勢速度も上がりそうですが、実際は、規制速度の変更前後で実勢速度の差は3km/h以下となっており、特に大きな混乱も生じませんでした。

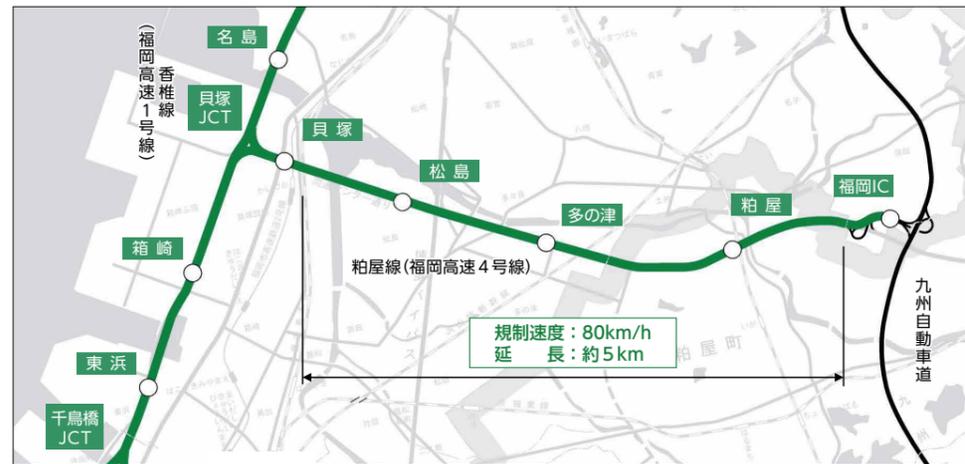


図-1 規制速度の変更区間

福岡西料金所ETCレーン増設

白水 敬治

コラム
column

福岡西合併料金所(以下料金所)は、平成13(2001)年10月に福岡高速1号線と福岡前原道路の接続に伴い福岡前原から1号線に流入する車両について福岡県道路公社との合併収受を開始し、平成18(2006)年11月にETCを1レーン運用開始しました。

ETC運用開始当時は日平均交通量8,400台でした。しかし、福岡高速5号線の連結(平成23((2011))年2月)に加え、二丈浜玉道路の無料化(平成25((2013))年4月)もあり、交通量が年々増加傾向でした。平成30(2018)年には日平均交通量15,000台に達して、ETCの処理能力である800台/hを超過する日がほとんどとなり、平日の朝夕及び土日祝のレジャー帰りのピーク時では渋滞が多く発生する状況となりました。また、ETCカード未挿入や設備故障対応などによりETCレーンを閉鎖した際にも渋滞が頻発していました。

このため、ETC設備の処理能力の拡大及びETCレーンのバックアップ機能の確保を図ることとし、平成31(2019)年3月8日に福岡高速道路へ流入するETCレーンを1レーン増設して2レーン体制の運用としました。

この料金所の管理主体は福岡県道路公社ですが、福岡県道路公社から工事の委託を受け、このレーン増設に伴い当公社に設置しているETC中央装置の改修も行い、これらにかかる費用は基本的に折半となりました。

また、新たにカード未挿入などの車両トラブル対策として、福岡県道路公社との協議によりリカバリー機能を整備しました。リカバリー機能とはETCカード未挿入や挿入異常などでETC無線通信が正常にできなかったお客様に対して再度リカバリーアンテナで車載器による無線通信を行うものです。従来はETC無線通信が正常にできなかった場合、精算事務所の職員が、ETCレーンに進入した車のお客様からETCカードを受取って料金所ブース内のカード処理機で精算するため、相応の時間を要していましたが、リカバリー機能を整備したことで対応時間の大幅な短縮が可能になりました。

令和元(2019)年度の日平均交通量は15,200台でしたが渋滞などの頻度は減少し、今回のレーン増設による渋滞解消の効果があったと考えられます。



リカバリーアンテナ

第2節 道路情報の提供

都市高速道路の交通を円滑に処理し、お客様の「安全性」と「快適性」を確保する目的で、様々なツールを活用して種々の道路情報を提供している。

(1) ハイウェイテレホン

ハイウェイテレホンは、お客様サービス向上の一環として、また、お客様からのお問い合わせに対する業務の省略化に繋がることから、福岡高速では平成16(2004)年度、北九州高速では平成21(2009)年度より運用を開始した。

情報提供媒体は、電話及び公社ホームページである。お客様が福岡高速ハイウェイテレホン及び北九州高速ハイウェイテレホンに電話すれば、各高速の交通管制が発信する情報(5分毎に更新)を音声で聞くことができる。また、その音声情報は公社ホームページにも掲載され、誰でも閲覧する

(2) 日本道路交通情報センター(通称:JARTIC)

(公財)日本道路交通情報センターは、全国の道路交通情報を一元的に収集・提供するために設立された公益法人であり、公社も平成19(2007)年度に当センターと協定を交わし、福岡高速及び北九州高速の道路情報を提供している。

情報提供媒体は、ラジオ、テレビ放送、電話、インターネット、カーナビゲーションなど様々なメディアを活用している。

情報提供内容は、以下の「道路情報」、「交通情報」、「案内情報」に大別される。

① 道路情報

- ・道路の工事による通行規制に関する情報
- ・道路の構造、道路工事などの状況に関する情報

② 交通情報

- ・交通渋滞及び所要時間に関する情報
- ・交通事故及び料金所の閉鎖による通行規制に

ここでは、第6章第2節 交通管理管制業務で述べている道路情報板以外のツールについて述べる。

ことができる。

情報提供内容は、交通管制システムで処理されるデータから渋滞情報、所要時間情報及び通行止め情報(5分毎の自動更新)を自動的に収集及び編集し、これらの情報を自動音声で提供するというものである。また、交通管制室で工事規制や注意喚起情報を追加する機能も備えている。

これにより、福岡高速、北九州高速ともに24時間365日、最新の交通情報を自動で提供することが可能となった。

関する情報

- ・凍結、降雪、台風及び濃霧などの異常気象、又は地震などの災害による通行規制に関する情報
- ・その他道路交通に支障を及ぼすと思われる情報

③ 案内情報

- ・新設道路の供用開始などに関する情報
- ・ルートの案内
- ・道路交通に大きな影響を与える行事などに関する情報
- ・車両制限令に関すること
- ・高速道路の安全走行についての広報など

福岡・北九州高速と接続する九州自動車道や一般道の道路情報も集約されており、より質の高い道路情報の提供が可能となっている。

(3) 防災メールまもるくん

防災メールまもるくんは、福岡県が災害時の情報発信に運用するメール配信システムであり、公社では平成20(2008)年度より運用を開始した。

情報提供媒体は、お客様の携帯電話またはPCのメールである。

情報提供内容は、通行止め情報のみであり、防災メールまもるくんに無料登録したお客様の携帯

(4) LINE

LINEは、LINE(株)が提供するソーシャル・ネットワークワーキング・サービスであり、お客様への情報提供を目的として、公社の公式アカウントを平成30(2018)年3月より運用開始した。主な情報提供媒体はお客様のスマートフォンである。

また、同年5月からは、「友だち追加(登録)」したお客様に対し、主に工事による規制やイベント

(5) VICSとETC2.0

VICSは、渋滞や交通規制などの道路交通情報を、FM多重放送や路側アンテナを使ってリアルタイムにカーナビゲーションに届けるシステムである。公社では、平成11(1999)年4月に福岡・北九州高速に路側アンテナ(2.4GHz電波ビーコン)を設置してサービスを開始したが、2.4GHz電波ビーコンによる情報提供は、令和3(2021)年度末でサービスを終了した。

新サービスとしてETC2.0によるサービス提供を検討している。このサービスは、路側に設置したアンテナ(ITSスポット)と車に搭載されたETC2.0対応カーナビゲーション間の双方向通信機能を活用し、車両の挙動情報を路側で収集する一方で、運転支援などを目的とした情報を走行車両に提供するものである。具体的には次のようなサービス提供を検討している。

メールアドレスなどに情報を送信するものである。通行止め情報が更新されるタイミング(例えば、通行止め区間が複数あれば、各々の区間が解除されるタイミング)ごとに、情報提供を行っている。

防災メールまもるくんは、ハイウェイテレホンデータとリンクしており、最新の通行止め情報を自動でメール配信することが可能となった。

情報など、お客様に役立つ情報を提供している。

一度登録するとお客様が自動的に情報を受け取れる点は防災メールまもるくんと同様であるが、事前情報を受け取れる点が大きな違いである。これにより、お客様が早めに規制に関する情報を得たうえで、余裕をもってお出かけの際のルートを検討することが可能となった。

① 渋滞回避支援

- ・渋滞・通行止め発生時に簡易図形などによって経路選択支援や一般道への迂回支援
- ・都心部に向かう車両に対して、静止画による道路状況の情報の提供

② 安全運転支援

- ・事故多発、路面凍結、落下物、工事規制などの発生箇所手前での情報の提供

③ 緊急時支援

- ・地震による通行止め、トンネル内での火災事故などの情報の提供

第3節 お客様との対話

公社では、サービス向上の参考とするために、お客様からのご意見やご要望をお聞きする取り組み

1 お客様からのご意見と対応

お客様から直接お聞きしたご意見をもとに、公社に望まれる対策やサービス改善などの参考とす

(1) 道路モニター制度

平成8(1996)年度に、「福岡北九州高速道路モニター会議」を設置し、一般公募により20人(福岡・北九州各10人)に道路モニターを委嘱した。以後、毎年度一般公募により1年間の任期で委嘱し、アンケート調査などを行っている。

当初は、道路モニターのご意見やご要望を直接お聞きするために福岡地区及び北九州地区のそれぞれで年1回ずつの道路モニター会議を開催し、会議後には現場視察を行い、都市高速へのより一層のご理解を深めていただいた。

平成22(2010)年度からはご意見やご要望を幅広くお聞きして迅速に取りまとめるため、これまでの道路モニター会議方式からインターネットによるアンケート方式へ実施方法を変え、これに伴

(2) 顧客満足度(CS)調査

都市高速をご利用になる不特定多数の方からご意見やご要望をお聞きし、一層のサービス向上の参考とするため、平成19(2007)年度から顧客満足度調査を開始し、2～3年おきに行っている。調査方法は、調査開始当初から料金所などで調査票を配布し郵送で回答を回収する「調査票調査」と「インターネット調査」の2通り実施していたが、令和3年度の調査では新型コロナウイルス感染症

みや、都市高速をより便利にご利用いただくために様々な媒体を使って情報発信を行っている。

るため、道路モニター制度の導入や顧客満足度調査などを実施し、サービス向上に努めている。

い道路モニター数も50人(福岡・北九州各25人)に変更した。当初アンケートは、1回あたり5問程度をメールで各道路モニターに送信し、回答もメールで受け取る方式で実施していたが、平成23年度より、メールによる送受信方式からサーバーへ直接アクセスしていただき、そのページで回答する方式に変更した。これにより道路モニターとのやりとりが容易となり、回答も行いやすくなったことから、アンケート回数5回、1回あたりの質問数を10問程度とした。その後アンケート回数や質問数を適宜見直し、令和3(2021)年度はアンケート回数2回、1回あたりの質問数30問程度で実施している。

予防の観点から、公社ホームページからアクセスするアンケートページとインターネット調査会社を利用した「インターネット調査」のみとした。満足度、重要度については、「会社のイメージ」「走りやすさ、快適性」「料金(窓口)」「各種情報提供」の4項目を、福岡高速と北九州高速に分けて調査している。

これまでの調査の概要は表7-3-1のとおりである。

表7-3-1 顧客満足度調査の概要

回	年度	調査期間	調査方法	福岡高速	北九州高速
			a 調査票 b インターネット		
1	H19	平成19(2007)年6月26日 ～平成19年10月30日	a 配布数 40,000枚 回収数 8,031枚 (回収率 18.5%) b アンケートページ 回答数 865件	満足度 3.60 重要度 —	満足度 3.52 重要度 —
2	H23	平成23(2011)年11月11日 ～平成24(2012)年2月24日	a 配布数 35,000枚 回収数 5,420枚 (回収率 15.5%) b インターネット調査会社 回答数 5,960件	満足度 3.60 重要度 4.24	満足度 3.61 重要度 4.18
3	H26	平成26(2014)年10月30日 ～平成27(2015)年2月28日	a 配布数 27,000枚 回収数 4,584枚 (回収率 17.0%) b インターネット調査会社 回答数 5,500件	満足度 3.57 重要度 4.15	満足度 3.61 重要度 4.19
4	H28	平成28(2016)年9月16日 ～平成29(2017)年3月10日	a 配布数 30,540枚 回収数 4,306枚 (回収率 14.1%) b インターネット調査会社 回答数 14,960件	満足度 3.65 重要度 4.22	満足度 3.58 重要度 4.11
5	H30	平成30(2018)年10月5日 ～平成31(2019)年3月15日	a 配布数 35,190枚 回収数 4,948枚 (回収率 14.1%) b インターネット調査会社 回答数 10,300件	満足度 3.79 重要度 4.24	満足度 3.83 重要度 4.24
6	R3	令和3(2021)年12月17日 ～令和4(2022)年1月18日	b 公社ホームページ アンケートページ インターネット調査会社 回答数 6,737件	満足度 3.82 重要度 4.29	満足度 3.82 重要度 4.28

(3) お客様からのお問い合わせ対応

公社へは毎日、電話やホームページを通じてお客様から様々なお問い合わせや苦情が寄せられている。公社お問い合わせ電話窓口へのお問い合わせ件数は、平成28(2016)年度から令和2(2020)年度までの年平均で、福岡高速は3,670件、北九州高速は1,620件であった。また、公社ホームページへのお問い合わせ件数は、年平均で90件であった。

電話による主なお問い合わせ内容としては、ETCの通信状況などに関するものが全体の3割強を占めており、その他道路案内や渋滞状況、料金・割引に関するお問い合わせも多くいただいている。

台風や地震などの災害時や降雪・低温が予想される際には、状況に応じて夜間や休日においても電話対応できる体制を組むこととしており、長時間通行止めなどを行った際には多くのお問い合わせがある。例えば、平成30(2018)年7月の西日本豪雨の際には全6日間で約1,900件、令和3年1月の大雪の際には全3日間で約520件のお問い合わせがあった。

公社に寄せられたお客様からのご意見については、ただちに担当部署などへ情報を共有し、必要に応じて対応を行い、お客様に気持ちよくご利用いただける都市高速を目指している。

また、公社ホームページでは、お客様からのお問い合わせが多い内容(料金・道路案内など)について情報を提供している。利用する出入口をクリックすると所要時間と距離が瞬時に分かる「時間距離検索」(図7-3-1)や、JCT部の走行方法について実際に走行している動画で分かりやすく解説している「動画で案内!都市高速」(写真7-3-1)などのコンテンツをリリースしてきた。今後も、お客様にとって使い勝手が良く必要な情報が提供できるように工夫しながら充実を図ることとしたい。

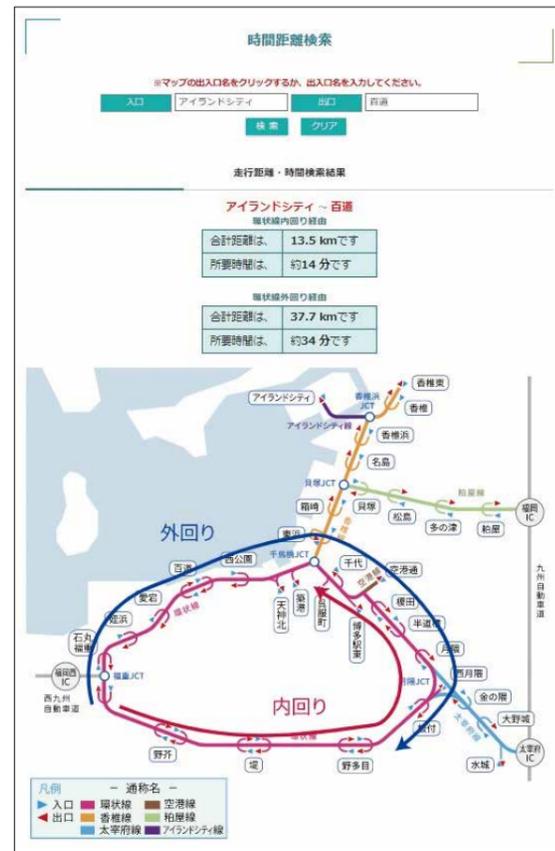


図7-3-1 時間距離検索



写真7-3-1 動画で案内!都市高速

(4) お客様のご意見を参考にした改善事例

より利用しやすい都市高速を目指し、道路モニターや電話などのお客様からいただいたご意見・ご要望については、全社で共有し、お客様サービスの改善に努めている。

主な改善事例として、分岐部がわかりにくいというご意見が多かったことから、実際の道路の形状にあわせた案内標識への変更(図7-3-2)、JCTなどの分岐部を立体的にイラストで表現したドラ

イバーズビューのスイスイマップへの掲載やホームページで実際に走行した動画を用いたよりわかりやすい案内(図7-3-3)などの対応を行っている。また、都市高速の出入口付近にどのような観光施設があるのか知りたいというご意見を受け、福岡都市高速や北九州都市高速を利用した観光施設を巡るモデルコースと所要時間を紹介する観光周遊コースをホームページに掲載した(図7-3-4)。

お客様のご意見	案内標識の変更
<p>大手町方面から4号線方面に向かう際、紫川JCTに入っすぐの篠崎北出口分岐がわかりにくい。わかりやすい表示にして、ルートマークを付けてほしい。</p> <p>● 篠崎北出口・紫川JCT分岐</p>	<p>案内標識を実際の道路形状にあわせた表示に変更しました。</p>
<p>変更前</p>	<p>変更後</p>

図7-3-2 案内標識の改善

お客様のご意見

都市高速は、JCTや出口が分かりにくい。



JCT(ジャンクション)拡大図



対応②

ホームページ「動画で案内！都市高速」の動画を改良し、JCTや出口付近で動画を一時

対応①

スイスイマップ内に、分かりにくいと言われるJCTの形状を運転者の目線で立体的に表示する「ドライバーズビュー」を採用しました。

ドライバーズビュー



対応②

ホームページ「動画で案内！都市高速」の動画を改良し、JCTや出口付近で動画を一時

早送り再生

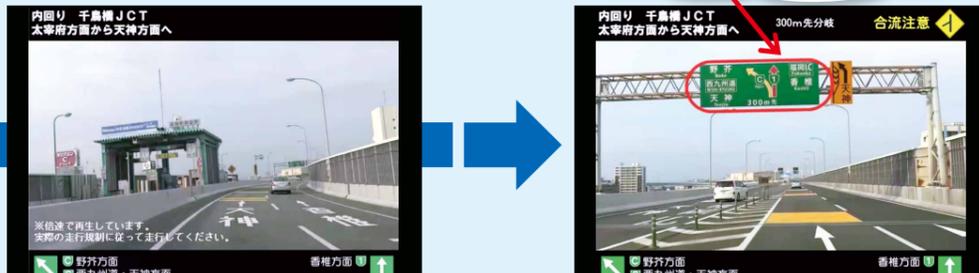


図7-3-3 スイスイマップやホームページでの案内

お客様のご意見

都市高速の出入り口付近の観光案内をしてほしい。時間短縮が見込めれば利用してみたい。

福岡都市高速おすすめ観光周遊コース

テーマ別(美術館・博物館、神社、展望台)のコースで観光施設を紹介しながら福岡高速の利用例を記載

例：美術館・博物館
コースを選択した場合(抜粋)

**都市高速を使用【38分(26.3km)】
29分の短縮!**

- (略)
- ↓ 国道3号([高雄]~)
- ↓ 都市高速 水城~築港(約13分)
- ↓ (出口左折)ベイサイド通り(~[対島小路]・右折)
- (略)

出入り口付近の観光案内

公社ホームページ(観光情報)で都市高速を活用していろいろな観光施設を巡るモデルコースと所要時間などを掲載しました。

スタート
都市高速 水城出口

一般道を走行【20分(11.8km)】

- ↓ 国道3号(~[高雄]・左折)
- ↓ 県道65号線([高雄]~[上宝満橋]・左折)
- (略)

スポット①
九州国立博物館(福岡県太宰府市)

都市高速使用【38分(26.3km)】
29分の短縮!

- (略)
- ↓ 国道3号([高雄]~)
- ↓ 都市高速 水城~築港(約13分)
- ↓ (出口左折)ベイサイド通り(~[対島小路]・右折)
- (略)

一般道のみ走行【1時間7分(25.2km)】

- ↓ 県道610号線([九州国立博物館入口]・右折)
- ↓ 県道35号線([九州国立博物館入口]~[上宝満橋]・右折)
- (略)

スポット②
福岡県立美術館(福岡市中央区)

北九州都市高速おすすめ周遊ルートコース

ファミリー向け又は友人・カップル向けのコースで門司港、小倉、八幡などのエリア別に観光施設などを紹介しながら北九州高速の利用例を記載

例：ファミリー向けコースを選択した場合(抜粋)

時間	エリア	ジャンル	施設
10:00	01. 下関	遊ぶ	下関市立しものせき水族館「海響館」 約18分 県道57号線と関門トンネル
12:00	02. 門司港	食べる	和洋レストラン三井倶楽部
		遊ぶ	JR門司港駅(国重要文化財指定) 関門海峡ミュージアム(関門海峡をまるごと楽しむ体験型博物館) 約16分 北九州都市高速 春日~下津(次は、小倉エリア 到津の森公園へ)

図7-3-4 ホームページでの観光案内

2 広報

公社では、お客様にむけて様々な形で情報発信を

行い、サービス向上と利用促進に取り組んでいる。

(1) ホームページ

公社では、平成12(2000)年11月からホームページによる情報提供を行っており、現在では以下の内容を随時掲載している。

するご案内、不正走行に関するお知らせ、走行ルールや安全走行のためのポイントのご案内など。

① 道路情報

「見る！ハイウェイテレフォン 現在の道路交通状況」や通行止めに関するお知らせ、工事規制情報など。

⑤ 契約・技術情報

公社が実施する入札など契約に関するお知らせ、工事に関する技術基準・要領、各種制度導入、新技術公募、優良工事表彰に関するお知らせなど。

② 料金・割引情報

料金とその仕組み、各種割引に関するお知らせなど。

⑥ 企業・IR情報

公社案内やIR情報、通行台数やETCの利用に関する統計情報、建設事業のご案内など。

③ ETCに関する情報

ETC料金割引や各種サービス、ETCレーン設置状況のご案内やETC走行ガイドなど。

公社ホームページは、スマートフォンへの対応や多言語表示、FAQ自動応答機能など、社会の変化にあわせた利便性の向上に努めてきたところであるが、今後もお客様のニーズに応える情報提供に努めていきたい。

④ 都市高速ガイド

路線や時間・距離、出入口とその周辺施設に関

(2) イラスト地図「スイスイマップ」

公社では開通当初より都市高速道路図を作成するとともに、都市高速における乗り降りの間違いや方向間違いなどを減らすために、都市高速の延伸に伴い複雑になったJCT部などをわかりやすく表現したイラストマップを作成し、それぞれ配布していた。現在はより使い勝手を良くするためにこれらを統合したスイスイマップ(写真7-3-2)を作成し、配布している。スイスイマップは、都市高速の関係施設の他、集客施設などに常置している(表7-3-2)。

(令和2年度配布部数 福岡版：約5.8万部 北九州版：約3.6万部)



写真7-3-2 スイスイマップ

表7-3-2 スイスイマップの常置箇所

(福岡:180カ所 北九州:165カ所)	
・都市高速の全ての料金所	・道の駅
・都市高速周辺の大型商業施設	・主要観光施設及び観光案内所
・レンタカー会社	・関係庁舎
・NEXCOのサービスエリア及びパーキングエリア	・自動車学校
	など
	(令和3年3月31日現在)

(3) 他施設との提携「得走スポット」

平成14(2002)年に、北九州高速と周辺の施設が提携し、お得にレジャー施設、ホテル、レストランなどを利用できる「UEプラン・RUNRUNキャンペーン」を開始した。その後、提携施設の拡充とともに、福岡高速でも同様の取り組みを開始し、現在の「得走スポット」となった。利用の際には、「得走スポット」の冊子(写真7-3-3)またはスマートフォンの公社ホームページにある「得走スポット」ページを提示することで、施設の入館料や飲食料の割引などの特典を受けることができる。

(令和3年度掲載施設 福岡エリア：25カ所 北九州エリア：22カ所)



写真7-3-3 得走スポット

(4) ラジオCM

通勤・通学やお出かけなどでお車を運転される方に、工事による規制や通行時の注意点などの都市高速の通行に必要な情報や、時期ごとのイベン

ト情報などを広くお届けするために、ラジオCMを行っている(表7-3-3)。

(令和3年度放送本数：939本)

表7-3-3 令和3年度のラジオCM放送

ラジオ局	放送曜日	番組名	コーナー名及び放送時間	提供クレジット	放送本数
KBCラジオ	月曜日 ～金曜日	小林徹夫のアサデス。 ラジオ	フォーカサイン (午前08時10分頃)	コーナー前	1日1回 年間261本
RKBラジオ	月曜日 ～金曜日	—	RKB交通情報 (17時45分頃)	コーナー前後	1日1回 年間261本
FM FUKUOKA	月曜日 ～金曜日	MORNING JAM	10時10分頃	—	1日1回 年間261本
	土曜日	—	10時55分頃	—	1日1回 年間52本
	日曜日	—	15時55分頃	—	1日1回 年間52本
LOVE FM	土曜日	NATURAL DRIVIN'	道路交通情報の後 (12時20分頃)	—	1日1回 年間52本
					年間計939本

(5) 他メディアへの掲載

お出かけ時に都市高速を便利に使ってもらえるよう、地元FM放送局のCROSS FMが発行している冊子に、都市高速の情報や利用の際の注意点などを掲載している。

(ア) 冊子「わくわく課外授業」

夏休み前に福岡市内、北九州地区の小学生に配布される冊子「わくわく課外授業」に、家族でドライブの参考としていただくためドライブマップ(写真7-3-4)を掲載している。
(令和3年度発行部数 福岡市内：約82,000部
北九州地区：約74,000部)



写真7-3-4 わくわく課外授業

(イ) 冊子「SAFETY DRIVE」

福岡県内の指定自動車学校(全38校)で新規免許取得者に配布される冊子「SAFETY DRIVE」に、都市高速を利用する際の知識や利便性をPRするため、「都市高速を利用する際の注意点」、「交通事故・緊急時の対応」などの運転者に必要な知識のほか、「都市高速の出入口」や「ハイウェイテレホン」、「スイスイマップ」の紹介など(写真7-3-5)を掲載している。

(令和3年度発行部数：年間約60,000部)



写真7-3-5 SAFETY DRIVE

(6) イベントの実施

お客様へ都市高速の安全性や利便性などをPRするため、様々なイベントを実施している。

① イベントの実施

① イベントの実施
 会社は、平成30年7月に都市高速を運転したことのない方や運転に不慣れな方を対象として、日本自動車連盟(JAF)と共同してドライブ講習会を開催した(写真7-3-6)。

講習の前半では、JAF講師により、写真や映像などの資料を用いて高速道路を運転する際に気を付けるポイントをわかりやすく講義していただき、後半には、マイクロバスに乗って実際に北九州高速を走行しながら、公社職員が安全に走行いただくための細かいポイントや、都市高速に関する様々な疑問などをクイズ形式により説明した(写真7-3-7)。20代から60代の方まで、幅広い年齢層に参加いただき、講習会終了後のアンケートでは、とても丁寧で分かりやすかったと好評であった。



写真7-3-6 JAFによる講習



写真7-3-7 都市高速を実走しながら説明

② イベントへの参加

これまで、福岡市の「博多どんたく港まつり」や北九州市の「わっしょい百万夏まつり」など、集客が見込まれるイベントに参加し積極的に都市高速のPRを行ってきた。

近年では、福岡市東区の海の中道海浜公園で開催される「土木の日ファミリーフェスタ」や「北九州空港まつり」などに参加し展示ブースを出展している。ブースでは業務の紹介やパネルの展示、都市高速上や橋の上からの映像をVRで体験できるコーナーを設けるなど、都市高速を身近に感じていただけるような企画を実施し、多くの方に楽しんでいただきながら都市高速のPRを図っている。

また、北九州空港まつりではブース内に豪雨災害の義援金箱を設置し(写真7-3-8)、募金に協力いただいた方に都市高速入口のキーホルダー(写真7-3-9)をプレゼントする企画を実施した。平成29(2017)年度には21,416円、平成30年度には27,820円、令和元年度には26,181円の義援金が集まり、全額を豪雨災害義援金として共同募金会を通じて被災地に届けた。



写真7-3-8 豪雨災害の募金



写真7-3-9 料金所入口キーホルダー

北九州高速10億台達成イベント

武市 知大

コラム
column

平成29(2017)年7月12日、北九州高速道路は、昭和55(1980)年10月20日の供用開始からの累計通行台数が10億台を突破しました。公社では、これを記念してご利用いただいた多くのお客様へ感謝の気持ちを伝えるべく、「10億台達成記念イベント」として、2つのイベントを開催しました。

第1弾イベントの10億台突破予想クイズは、平成28(2016)年度末時点での累計台数や日平均通行台数などのヒントをもとに10億台を達成する日を予想し、公社ホームページやはがきにより応募していただき、正解者には記念品の公社特製チョコQもしくは料金所入口キーホルダーが贈呈されるものでした。

市政だよりなどの広報物や公社ホームページでの広報、また、1週間にわたりラジオの1コーナーに公社職員がゲストとして出演し、ラジオパーソナリティーと対談するなど、大々的に広報した効果もあり、応募者の総数は552人に上りました。北九州事務所にはイベントに関する問い合わせや報道機関からの問い合わせも多々あり、今までにない盛り上がりとなりました。

見事に7月12日の達成日を当てた当選者50に加え、特別賞として1歳～7歳の児童7人に記念品がプレゼントされました。

第2弾イベントとして、平成29年8月11日に地元FM放送局のCROSS FMが開催した「わくわく課外授業」のワークショップに出席しました。出展は、VRメガネをかけてスマートフォンの映像を見ると若戸大橋主塔からの眺めや戸畑枝光線の工事現場の様子をバーチャル体験できるというもので、他にも数多くのブースがあるなか、50人近くの方に来場していただきました。

VRがまだ普及していなかったこともあり、子どもを中心にたくさんの人に喜ばれ、中には何度も並んで体験してくれる子どももいました。とくに若戸大橋の主塔からの眺めをバーチャル体験できる映像では、「うわ～」「たかい～」と声を出して喜んだり、本当にその場にいる感覚となり恐る恐る歩いたりする方もいるなど、大盛況となりました。



クイズ記念品のチョコQ



VRメガネの体験

土木の日ファミリーフェスタ

池田 真平

コラム
column

土木学会西部支部(福岡地区)では、昭和62(1987)年から毎年土木の日(11月18日)に関するイベントを実施しており、近年は海の中道海浜公園で開催される「親子であそぶ」「親子でまなぶ」をテーマにしたおやこフェスタに参加するかたちで、土木の日ファミリーフェスタを開催してきました。

土木の日ファミリーフェスタのための福岡地区土木の日実行委員には、当公社を含め国土交通省、福岡県、福岡市、大学、専門学校、一般企業など20の団体が参加しています。

土木の日ファミリーフェスタでは、各団体が取り組んでいる業務の紹介、土木や防災に関するパネル展示、重機や工事車両の展示に加えて、建設機械の操作体験、土木クイズラリー、ペーパークラフト体験、クイズに答えてお菓子のつかみ取りといった参加型の催しを開催するなど、家族連れや子どもたちに土木をもっと身近に感じ、知ってもらうための活動に取り組んでいます。

公社の令和元(2019)年度の取り組みを紹介すると、「事故対策・利用促進チーム」、「アイランドシティ線チーム」、「予防保全チーム」の3チームに分かれてたくさんのイベントを実施しました。「事故対策・利用促進チーム」では、都市高速の高架橋ボードゲーム、パト

ロールカーのペーパークラフト作成など、「アイランドシティ線チーム」では、福岡高速6号線の模型展示とVR体験、鉄筋組立体験など、「予防保全チーム」では、モルタルオブジェ制作、高所作業車乗車体験、パトロールカーと記念撮影などを実施し、多くのご家族や子どもたちに都市高速や土木についての知識や理解を深めてもらうことができました。「予防保全チーム」で実施した高所作業車乗車体験では、「高いところから公園が見渡せてすごい」と声にする子どもたちや、「昔から一度は高所作業車に乗ってみたいだったので、とてもいい機会になった」と喜ぶ高齢の方など、長蛇の列ができるほどの人気のイベントとなりました。

残念なことに令和2(2020)年度、令和3(2021)年度(公社主幹事)は新型コロナウイルス感染症の影響により中止となりましたが、今後も土木の日のイベントを通じて、公社が実施する安全・安心な交通サービス提供への取り組みについてご理解いただくとともに、土木が子どもたちにとってより身近な存在となり、今後の土木業界の発展に少しでも寄与できればと願い、これからも土木の日のイベントに参加していきたいと思っています。



パトロールカーの展示



高所作業車の試乗体験

50周年記念イベント

野田 幹雄

コラム
column

公社設立50周年を機に、都市高速開通40周年もあわせ、公社では利用者への感謝と公社PRを目的としたイベントを実施しました。

企画にあたっては、土木のPR活動をされている「デミーとマツ」共同代表の松永昭吾氏と(一社)ツタワルドボクとも連携して、まず「自由に発言する、否定しない、むしろさらに深掘りする」の前提で、できる気がしないものも含め14案を抽出(表-1)し、議論を重ねました。新型コロナウイルス感染状況が見通せないため、「少人数・屋外」など、可能な限り感染リスクを軽減する枠組みとしつつ、「話題性・拡散力のあるコンテンツ」とし、最終的に福岡高速ではフォトコンテストと撮影会を、北九州高速では子どもたちによる点検・補修体験を実施することとしました。

■福岡：「トシコーフォトコンテスト」「都市高速(トシコー)潜入撮影会!!」

「トシコーフォトコンテスト」はInstagramを活用して、だれでもスマホなどで手軽に投稿できるようにしました。令和3年7月1日から3カ月の応募期間中819件の応募を得て、審査会(審査員長：進藤環九州産業大学芸術学部准教授)による審査の結果、グランプリ1点を含む計16作品が受賞となりました。10月25日にアクロス福岡で表彰式を行うとともに、アクロス福岡や福岡市役所など計4カ所で作品展示を行いました。

フォトコンテストの応募期間中、「都市高速(トシコー)潜入撮影会!!」も実施しました。一般の方が立ち入れない場所にも「潜入」していただき、普段見られない都市高速の姿を撮影してもらおうという企画です。福岡商工会議所や九州産業大学の学生の協力も得て入念に打合せとロケハンを行い、千鳥橋JCTなど計4カ所で実施することとしました。うち

2カ所は国土交通省博多港湾・空港整備事務所の協力を得て、荒津大橋など船上からの撮影会としました。マスコミにも取り上げられ、計25人の枠に122人と多くの応募をいただきました。年代は高校生から80代まで幅広く、1/3は女性の方でした。

当日はまず土木事業や都市高速の座学を行い、撮影会に臨みました。撮影の間には、都市高速(特に維持管理)にも多くの質問やコメントをいただきました。

普段は入れないコースの設定や手書きメッセージなどによるスタッフ対応に参加者から高い評価をいただき、イベント後もSNSや口コミで様々に発信していただきました。

■北九州：「都市高速(トシコー)マイスターになろう～橋のお医者さんって何するの?～」

北九州では北九州事務所を中心にアイデアを持ち寄り点検・補修体験の準備を進めました。親子8組の枠に74組と多くの応募があり、抽選により7～14歳のお子さんとその保護者が参加して、令和3年10月30日に北九州事務所敷地でイベントを実施しました。

当日は松永氏と保全課職員の講義から始まり、高所作業車を使った橋梁点検や実際の補修材料を使用したコンクリート補修など本物志向の体験を行いました。体験後は「都市高速(トシコー)マイスター」の称号と名刺を授与するとともに、グッズもプレゼントし、子どもたちもおおいに盛り上がりました。普段見られない管制室見学もあり、盛り沢山のイベントとなりました。

事後アンケートでは全員満点の評価をいただき、公社職員への感謝の声も多数頂戴するとともに、「将来ここで働きたい」との意見も複数いただきました。

都市高速という地元に根差したインフラを管理する以上、事業や業務への理解をいただくことは必要不可欠であり、50周年という形で直接に地元や利用者と触れる機会に恵まれたことは幸いでした。関わった職員も通常

業務に加えての準備は大変でしたが、それ以上の大きな充実感を得ることができ、仕事へのモチベーション向上にも繋がっています。今回は関わりの無かった職員も機会を見つけ積極的に参画してほしいと思います。

表-1 当初のイベント案

① スタンプラリー
② 補修現場
③ 料金所・管制室
④ 荒津大橋を登頂
⑤ ストライダー
⑥ 雪合戦
⑦ オープントップバス
⑧ フォトコンテスト、撮影会
⑨ AHキッズレポーター
⑩ トークショー
⑪ ツールド都市高速、マラソン
⑫ 光のトンネル
⑬ 1日理事長
⑭ 50の業務体験

表-2 役割分担

関係者	主な役割など
博の土木応援チーム デミーとマツ(松永昭吾氏)	・構想・企画全般 ・都市高速に関する講座 ・フォトコンテスト審査員
(一社)ツタワルドボク	・構想・企画全般
九州産業大学 芸術学部 写真・映像 メディア学科	進藤環准教授 ・撮影場所の候補案 ・フォトコンテスト審査員長 学生など(8名) ・撮影場所の候補案 ・撮影コース選定 ・参加者への撮影技術指導
国土交通省博多港湾・空港整備事務所	・船上撮影の協力
福岡商工会議所産業振興部	・広報などの助言 ・フォトコンテスト審査員
福岡北九州 高速道路公社	イベント部会 ・構想・企画全般 ・運営 ・広報、マスコミ対応
	カメラ部 (任意組織) ・撮影コース選定 ・撮影場所に関する講座
	北九州事務所 ・補修体験の準備や設営 ・北九州に関する講座
	企画課 ・フォトコンテストにおける、 審査会、表彰式、展示会

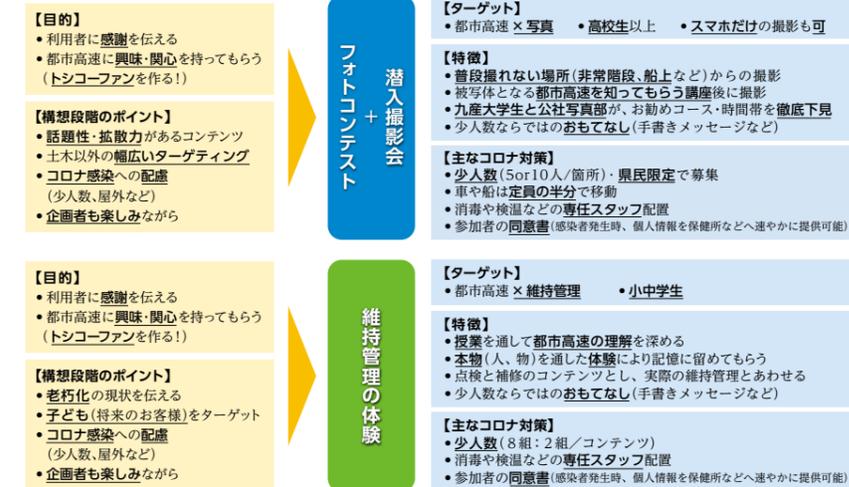


図-1 企画の目的・特徴など



図-2 イベント告知用広報チラシ