

苦情処理データベースシステム



株式会社 北企画エンジニアリング

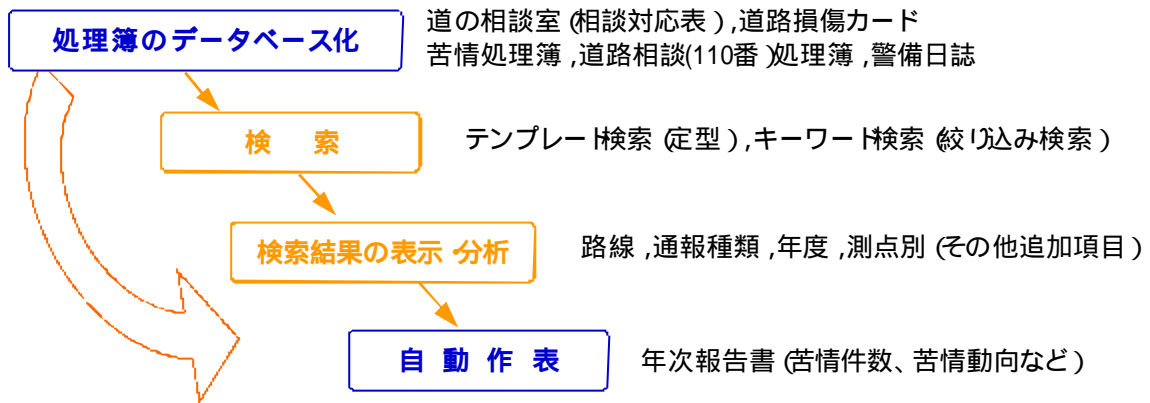
1. システム概要

システム開発の目的

現行の「道の相談室」・緊急ダイヤル」・道路損傷カード」や、過去の「苦情」・道路110番」処理簿等をデータベースシステムに収納し、分析を行なうことにより、**通報に対する迅速な処理**を行い、**住民の声を道路行政に反映する**ための基礎資料として活用することを目的とします。

システムの機能

各種処理簿のデータベース作成から、個別データの自動検索、検索結果の表示(閲覧)・分析・印刷まで、一連の操作を行うことができます。



活用例

独自の検索機能、自動作成による分析グラフの活用によって問題箇所を抽出し、道路の維持管理に必要な各種検討資料を作成することができます。

1. 散逸しやすい紙データ(記録簿)のデジタルデータ化

事務処理の効率化, 簡略化

苦情受付後の迅速な処理

通報に対する迅速, 的確な対応

2. 大雪, 大雨時など特殊な苦情/対応例の参照, 活用

道路利用者・住民の声を反映した道路行政

3. データ分析による維持管理, 事業計画の策定

例1 間口処理などの除雪に関する苦情が多い区域の抽出

除雪方法の改善計画資料

例2 路面損傷, 交通障害など問題箇所の抽出

道路改良/改築, 補修計画資料

例3 交通事故発生箇所の抽出・分析

例4 動物死骸処理箇所の抽出・分析

エゾシカなど動物対策工の検討資料

2. 検索, 分析機能

検索機能

検索ウィンドウ

テンプレート検索

- 通報概要
 - 苦情
 - 110番
 - 警備日誌
 - その他
- 国道名
 - 国道5号線
 - 国道12号線
 - 国道36号線
 - 国道230号線
 - 国道231号線
 - 国道274号線
 - 国道276号線
 - 国道337号線
 - 国道453号線
 - その他
- 市区
 - 札幌市
 - 札幌市北区
 - 札幌市西区
 - 札幌市手稲区
 - 札幌市東区
 - 札幌市中央区
 - 札幌市清田区
 - 札幌市豊平区
 - 札幌市南区
 - 札幌市厚別区
 - 北広島市
 - 石狩市
 - 夕張市
 - 恵庭市
 - 千歳市
 - 江別市
- 年度
 - 平成9年
 - 平成10年
 - 平成11年
 - 平成12年
 - 平成13年
 - 平成14年
 - 平成15年

キーワード検索

キーワード検索

苦情 () 110番 () 警備日誌 () その他 ()

通報種類: []

通報種類: []

通報種類: []

件名: []

受信日: 平成 [] 年 [] 月 [] 日 ~ 平成 [] 年 [] 月 [] 日

受信年度: 平成 [] 年度

受信時刻: [] 時 [] 分 ~ [] 時 [] 分

発信者: []

国道名: []

市区: []

町区画: []

相手氏名: []

内容: []

了解: 有 無

担当種別: []

検索実行

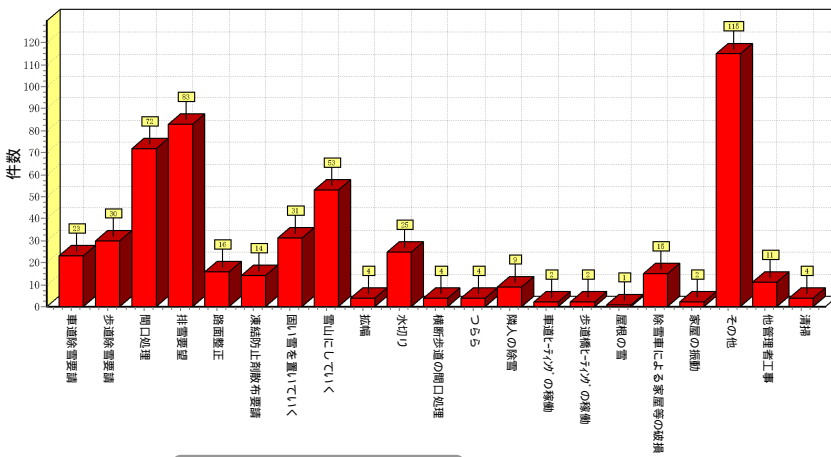
検索は、2つの方式からワンタッチで選択できます。
 テンプレート検索 (定型):

通報種類, 路線名, 地域別, 年度など
 キーワード検索 (絞り込み検索):
 受信年月日, 地点 (KP), 発信者名など

* テンプレート, キーワードの設定変更が可能です。

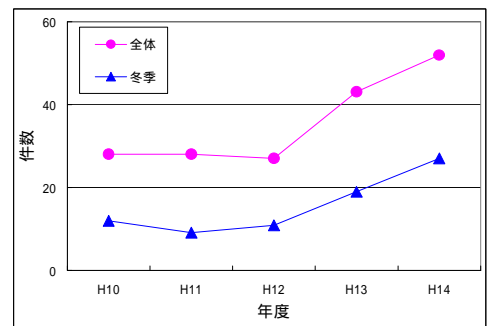


検索 分析結果の表示例

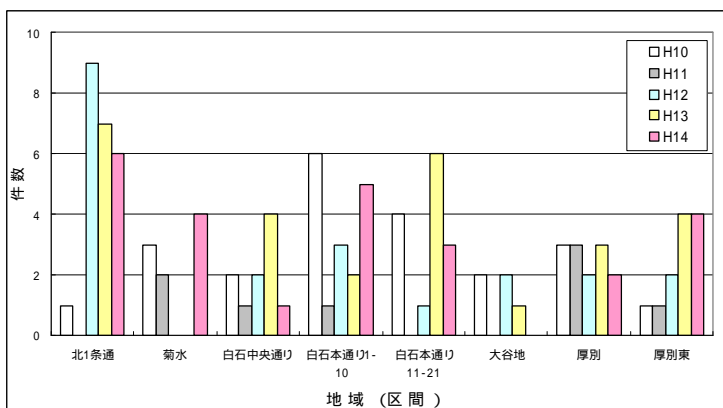


通報種類別グラフ

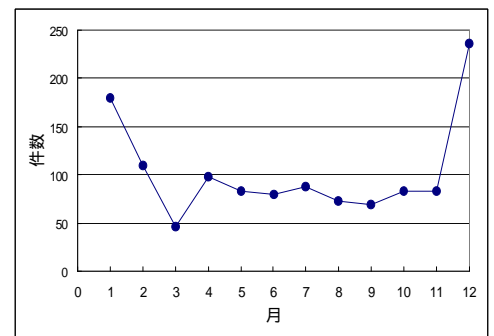
自動作図の標準スタイル



年度別件数



地域別+年度別件数



月別件数

検索結果を元に多様な解析を行うことができます。
 また, グラフ作成機能の改良や機能追加も可能です。

3. データ入力～処理簿などの印刷の流れ

(1) 処理簿の収集, 整理

「道の相談室」, 「緊急ダイヤル」, 「苦情処理簿」, 「警備日誌」, 「道路損傷カード」を収集し, 地図・写真データ等の画像データとともに整理します。

道の相談室, 緊急ダイヤル

受付番号	181	受付機関	受付担当者	所属氏名
平成18年03月01日 07時40分		●フリー ○一般 ○FAX ○ネット ○訪問 ○郵送 ○110番 ○他部署 ○その他		
フリガナ氏名	TEL:	○自宅 ○勤務先 ○携帯		
住所	E-mail:	○自宅 ○勤務先 ○携帯		
広報媒体	○ナシ ○ポスター ○広報グッズ ○TV ○ラジオ ○新聞 ○雑誌 ○公報 ○イエローページ ○インターネット ○その他 ○不明			
道路種別	高規格	路線	距離	9500
市区町村名	北海道 函館市	場所・目録		
相談内容	今函館新道を走っていたら車が故障してしまい現在9.5K.Pの路肩に停車して居るのですがどうすれば良いか?			
相談区分	相談対象	その他(故障車)	回答	○要 ○不要
●受付機関で即時対応 ○受付機関でかけ直して対応 ○他機関()に依頼				
対応依頼日	平成 年 月 日	依頼先担当者	所属氏名:	
回答・対応内容				
対応担当組織	対応担当者	所属氏名		
調査	○不要 ○要 平成 年 月 日	相談者立会い	○不要 ○要 平成 年 月 日	応急措置
回答・対応内容又は対応不能理由	連絡員へ相談。これよりパトロールカーがそちらへ向かいますのでそのまま安全に車の中で待機してください。8:25 搬送車にて現場退去。			
相談者回答日	平成 年 月 日	相談者回答先	○本人 ○代理人()	
回答担当機関	回答担当者	所属氏名:		
回答方法	○電話 ○FAX ○E-mail ○Web ○面会			
備考				
完了日				

苦情処理簿

課長	主任	係長	副係長	交通管理係長	機械係長	電気通信係長	施設整備係長
冬季用							
年月日	時間	受託者					
路線名	5-12-36-230-231-274-275-337-453号						
場所							
種別	(注)	電話番号					
<input type="checkbox"/> 車道除雪要請 <input type="checkbox"/> 歩道除雪要請 <input type="checkbox"/> 開口処理 <input type="checkbox"/> 踏切要望 <input type="checkbox"/> 踏面整正 <input type="checkbox"/> 凍結防止剤散布要請 <input type="checkbox"/> 深い雪を置いていく <input type="checkbox"/> 雪山にしておく <input type="checkbox"/> 詰 解 <input type="checkbox"/> 水切り <input type="checkbox"/> 横断歩道の開口処理 <input type="checkbox"/> 吹雪等の交通障害 <input type="checkbox"/> つらら <input type="checkbox"/> 隣人の除雪 <input type="checkbox"/> 車道ヒーティングの稼働 <input type="checkbox"/> 家根の雪 <input type="checkbox"/> 除雪車の家屋等破損 <input type="checkbox"/> 家根の破損等 その他() ()							
＜処理内容等＞							
受託者名							
電話番号							
処 理							
特記事項 ()							

道路損傷カード

損傷事故発生年月日	平成17年04月03日		21時00分			
損 傷 場 所	一般国道5号	確認方法 現地立会調査				
	七飯町西大沼無蓋地	(KP 25350 付近)				
損 傷 者	現 住 所	[REDACTED]				
	電 話 番 号	[REDACTED]				
	氏名及び生年月日	[REDACTED]				
	所在地	[REDACTED]				
復 旧 工 事 に 要 する 費 用 を 負 担 する 者	名 称	[REDACTED]				
	代表者氏名	[REDACTED]				
	電話番号	[REDACTED]				
復 旧 工 事 に 要 する 費 用 を 負 担 する 者	所在地	[REDACTED]				
	氏 名	[REDACTED]				
	電話番号	[REDACTED]				
損 傷 行 為 者 と の 関 係	損傷行為者との関係					
確 認 書 の 有 無	有					
損 傷 状 況	種 類	規 格	数 量	復 旧 工 事 費 概 算	事 務 費	計
	路面掃除		1式	円 41,832	円 41,832	円 41,832
合 計				41,832	41,832	41,832

注記 処理簿の様式はすべて開発局仕様

データ入力

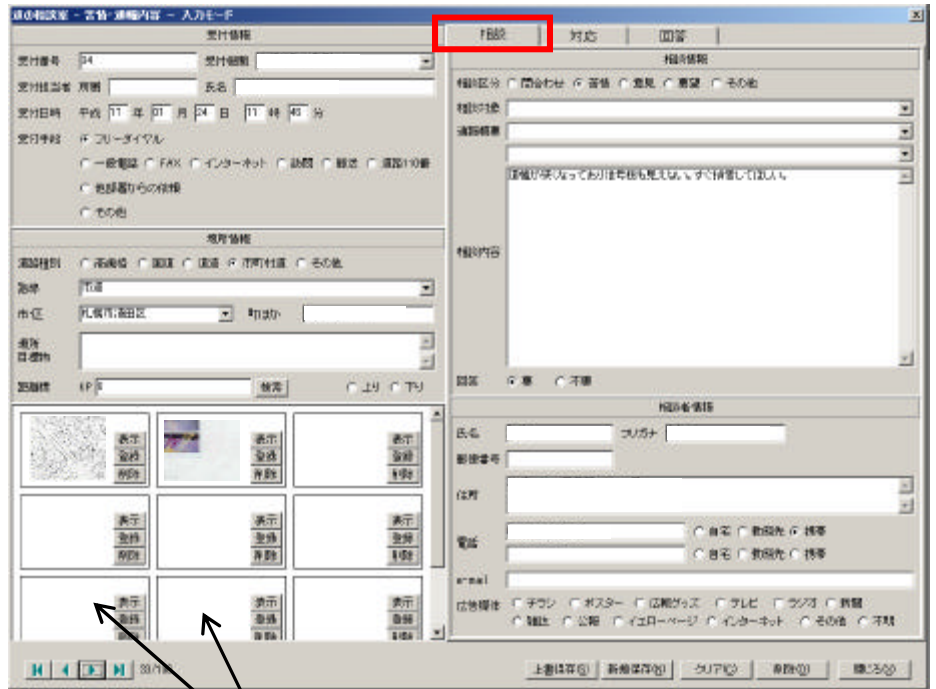
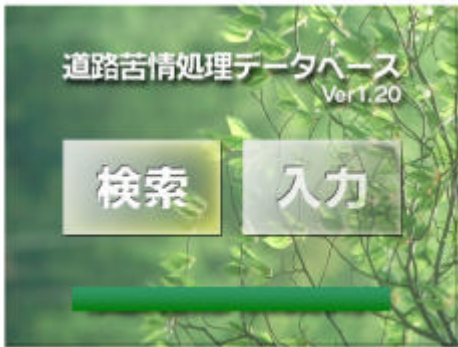
通報の内容を分類し,データをシステムに入力します.

データの検索,入力の切り換えはワンタッチで選択できます.また,入力は専用のフォーマットを用いて行います.

入力フォーマット

道の相談室,緊急ダイヤル

検索・入力切り換え画面



地図,写真等の画像データを収納

タブの切り換え 入力項目が選択できます

各種出力・印刷

相談対応表の例

受付番号	26	受付機関	道路開発建設部	受付担当者	所属氏名
受付日時	平成17年12月17日 19時10分	<input type="checkbox"/> フリガナ <input type="checkbox"/> 一語 <input type="checkbox"/> FAX <input type="checkbox"/> ネット <input type="checkbox"/> 印刷 <input type="checkbox"/> 郵送 <input type="checkbox"/> 110番 <input type="checkbox"/> 他部署 <input type="checkbox"/> その他			
フリガナ	TEL:	<input type="checkbox"/> 自宅 <input type="checkbox"/> 勤務先 <input type="checkbox"/> 携帯 <input type="checkbox"/> 自宅 <input type="checkbox"/> 勤務先 <input type="checkbox"/> 携帯			
氏名	TEL:	E-mail:			
住所	〒				
広報媒体	<input type="checkbox"/> ラジオ <input type="checkbox"/> ポスター <input type="checkbox"/> 広報誌 <input type="checkbox"/> TV <input type="checkbox"/> Oラジオ <input type="checkbox"/> 新聞 <input type="checkbox"/> 公報 <input type="checkbox"/> イエローページ <input type="checkbox"/> インターネット <input type="checkbox"/> その他 <input type="checkbox"/> 不明				
道路種別	国道	路線	国道278号線	距離標	0
市区町村名	北海道 函館市函館市~鹿部町	場所・目撃物			
相談内容	国道278号の道路一帯が、雪がひどく車の乗り降りし、走れないので除雪してもらえないか？				
相談日時	相談区分 苦情 相談対象 災害対策 回答 <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 不要				
相談内容	●受付機関で即時対応 ○受付機関で付置して対応 ○他機関()に依頼				
対応等	平成 年 月 日	依頼者	所属氏名		
担当者	回答・対応内容				
相談者	平成 年 月 日	相談者	所属氏名		
相談内容	●相談内容又は対応内容				
相談者	平成 年 月 日	相談者	所属氏名		
相談内容	回答方法 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> FAX <input type="checkbox"/> E-mail <input type="checkbox"/> Web <input type="checkbox"/> 面会				
備考					
完了日	平成17年12月17日				

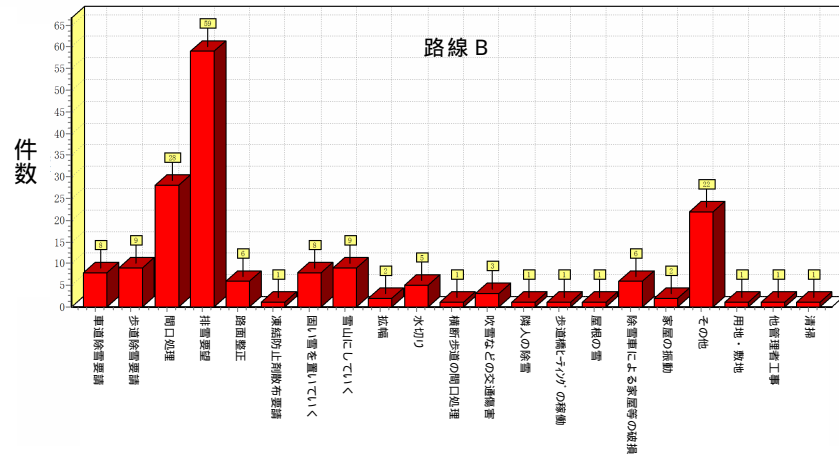
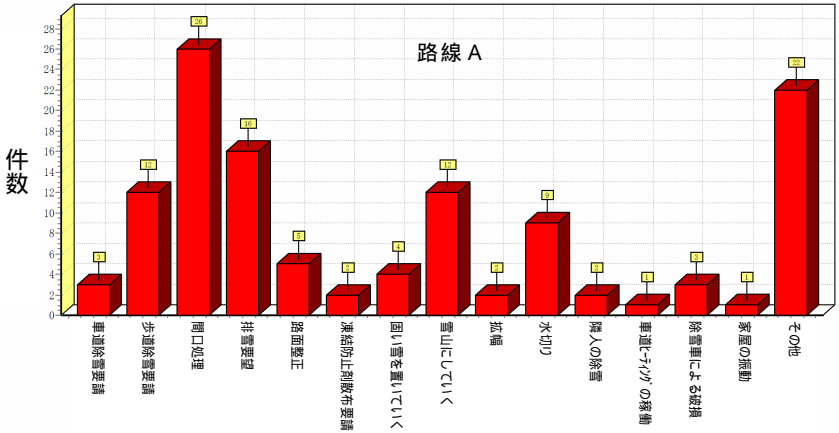
検索結果

通報	季節	通報概要1	通報概要2	期	受信年	受信月日	受信時	受信者	国道名	KP	内容
苦情	冬	<通報:苦情>	走行障害	済	平成16年	01月13日	09:25		国道 号線	5000	R2と産業道路の交差点函館駅前側で路面がスリップして信号が青に変わっても、2台位しか車が通っていない。何らかの処置をして欲しい。
苦情	夏	<通報:苦情>	走行障害	済	平成17年	05月30日	16:00	庶務係	国道 号線	15000	補道上にセフティコーン(緑と白)が放置されたまま2ヶ月以上が経過している。紛らわしいので何もなければ撤去して欲しい。
苦情	夏	<通報:苦情>	走行障害	済	平成17年	05月30日	14:15	庶務係	自動車専用	0	感想として伝えたい。走行中に感じるのは、小石が飛んできて車体や窓にぶつかることが多い。対向車線に砂利等の積載車をよく見かけるので、今後事故に繋がらないかと不安だ。
苦情	冬	<通報:苦情>	走行障害	済	平成17年	12月14日	10:30		国道 号線	13100	家の前に道路境界に石柱があり地面より出っ張っている。いままで安全だったが、昨日車が降って柱が見えなくて、車の下を根に撞ってしまい修理工場に出した。石柱の高さを下げてもらえないか。

入力済み対応簿,検索結果一覧表,分析グラフの印刷など,維持管理に必要な出力・印刷ができます。

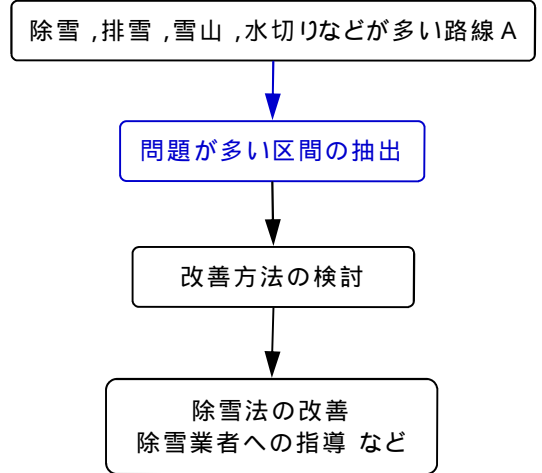
* 分析グラフの印刷例: 次ページ(P5)参照

4 . 苦情データ分析の具体例

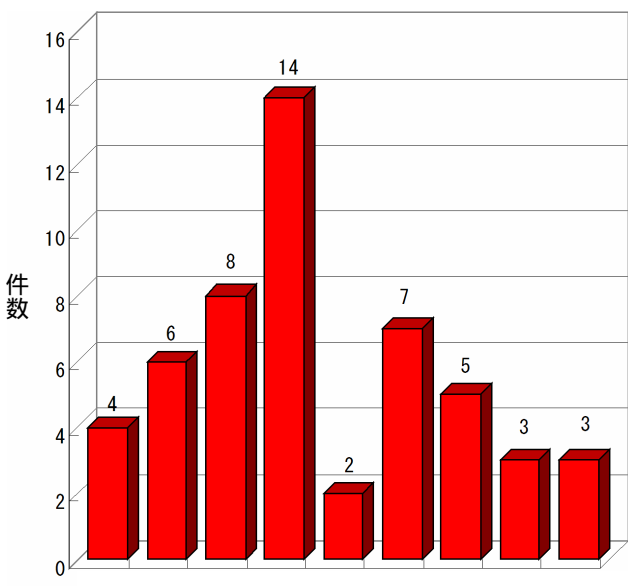
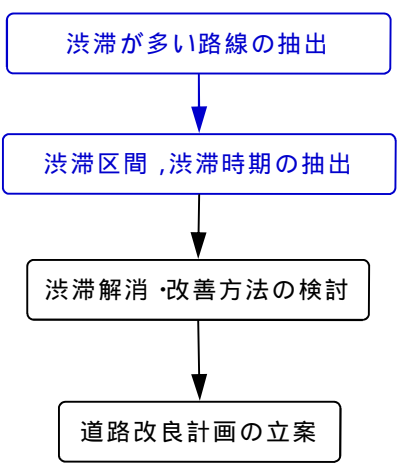


通報・苦情の分類

冬の苦情データ分析



路線別渋滞に関する分析



路線区分

問題がある区間・時期などの抽出には、自動作図による解析グラフを使用し、各種の検討を行うことができます。

