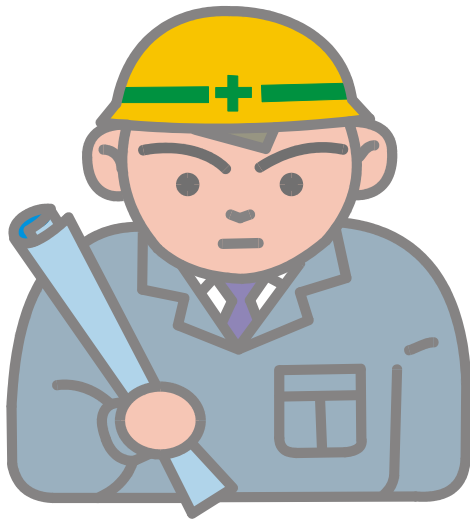


# “現場を待たせない” ワンデーレスポンスの取組について

～ 具体的な取組と期待される効果～



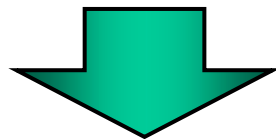
監督

国土交通省北海道開発局事業振興部

技術管理課長 石橋良啓

# ワンデーレスポンスの実施に至った経過

平成16年度 監督業務等に関する調査



業界へのアンケート調査(263社)

内容:北海道開発局における現場対応での苦慮事項・発生  
頻度・最近の監督員の変化等

対象:北海道開発局発注工事現場代理人等経験者

協力:北海道建設業協会土木委員会

# アンケート結果(マイナス評価)

内 容	件数及び率
協議未了で発注(用地買収、支障物件、協議等)(発注時の条件明示が不足。)	[ 63件 ( 24% ) ]
当初設計が悪く、変更のための時間を要する	[ 55件 ( 20.9% ) ]
変更打ち合わせ後に結論を出すのに時間がかかりすぎ	[ 30件 ( 11.4% ) ]
現場が止まることに何とも思っていない 工事の進捗に無頓着になった	[ 25件 ( 9.5% ) ]
工事発注前の事前調査不足(支障物件など)	[ 17件 ( 6.5% ) ]
監督員がマニュアルにとらわれすぎ、現場の状況に応じた判断ができない	[ 16件 ( 6.1% ) ]
コンサルに頼りすぎ・コンサル業務の遅れで作業がストップすることがある	[ 12件 ( 4.6% ) ]
監督員が上司に相談しない 自分で判断しない (結論が出るのに時間がかかっている。)	[ 10件 ( 3.8% ) ]
着手遅れや中断のため冬期に施工(費用を見てもらえない)	[ 6件 ( 2.3% ) ]
用地課など内部の意志疎通が悪いのでは?	[ 2件 ( 0.8% ) ]

# アンケート結果(プラス評価)

内 容	件数及び率
工事の安全確保について詳細な指示・確認が良く行われるようになった	[ 42件 ( 16.0% ) ]
段階確認で現場に良く来てくれる 現場の都合に合わせて来てくれる	[ 26件 ( 9.9% ) ]
工事の施工状況について詳細な指示・確認が行われる。 協議事項は確実に検討し、詳細に指示・回答してくれる	[ 16件 ( 6.1% ) ]
話しをしやすい・甲乙平等の立場で接してくれる	[ 14件 ( 5.3% ) ]
メール等で密に指示・確認してくれる	[ 12件 ( 4.6% ) ]
設計条件・工事状況・協議事項等比較的密に対応してくれる	[ 10件 ( 3.8% ) ]
設計変更で対応できない理由など詳細に説明してくれる	[ 10件 ( 3.8% ) ]
設計変更等細かく見てくれる監督員もいる	[ 6件 ( 2.3% ) ]
結論を出すのが早かった	[ 5件 ( 1.9% ) ]
工事積算内容を詳細に説明してくれるなど、以前に比べるとオープンになった	[ 4件 ( 1.5% ) ]

# ヒアリング結果(受注者)

## 工事着手の遅れ・中断に関して

- ・ 工事の進捗に無頓着、工程調整をしないまま発注、条件明示不足。
- ・ 監督員に変更等の選択肢を示しても、現場を把握していないので、結論が出せない。
- ・ 詳細が決まるまで現場が止まるのが普通。

## 設計変更に関して

- ・ 担当監督員に問題点の相談に行くが、回りに聞かれないように小さな声でしゃべるため上司に伝わらない。その場で結論が出ることでも後日となる。
- ・ 打ち合わせは、若い監督員だけでなく、判断ができる人にも入ってほしい。係長によっては、気にして積極的に打ち合わせに入ってくれる人もいる。
- ・ 監督員が上司に説明していると言うが、現場の思いが通じていない。現場の状況説明ができていないのではないか。

## 改善方法など

- ・ 以前の監督員は良く現場に来た。測量もするし何でもやっていた。意志の疎通も図りやすかった。最近現場に来る頻度が少ない。変更がからむ問題が生じた場合、解決に時間がかかるため困る。
- ・ 係長が現場に来ることが少なくなった。係長が監督員に指示することが少なくなった。係長が前面で対応してもらう現場はスムーズ。

# ヒアリング結果(発注者)

## 工事着手の遅れ・中断に関して

(各部門事務所等係長・主任クラス)

- ・業者がどれだけの期間待てる(作業休止できる)か、を確認していない。
- ・業者側から言われている「問題点を決めてもらえない」ということについては、主任監督員が関与すべき。
- ・上司に相談しなければ自分では決められないことを事前に説明して理解してもらう必要がある。
- ・現場作業を停滞させることにより、どれ程不経済になるかという監督職員の認識が薄い。

## 監督体制の変化等について

- ・若い人は現場に行かない。相談してこない。
- ・現場のことを考えると、相談を早くすると対応できる(上司に早く説明するように指導)
- ・工事発注後の内業が昔より増えているので、現場に行く時間が少なくなっていると思われる。
- ・現場代理人の技術力が低下している。問題が起きた場合、指示を仰ぐだけで、現場としての意見がないので、現場代理人の技術力の向上も必要。

## 改善方法など

- ・若い人との会話不足。
- ・内容の確認も含め、現場に乗り込んだ時点での発注者側と請負者側の打ち合わせが必要。
- ・技術力を上げるためには、現場を見る必要がある。若い人たちの育成に力をいれた方が良い。

# アンケート結果

受注者アンケートに基づき最悪のケースを想定

- ・行っても段階確認だけして帰ってくる
- ・現場に行かない

- ・工事の進捗を把握していない
- ・現場を把握していない

- ・自ら発案しない
- ・業者が提案する変更内容を理解できない
- ・現場の理解に時間がかかる

- ・上司に相談、本部に相談
- ・しばらく棚上げ
- ・コンサルに検討依頼

- ・決定までに時間がかかる

- ・工事の遅延

- ・あるいは工事完成の遅れ
- ・実働工期の短期化による工事の品質の低下

# 工事の監督の実施に当たっての留意事項について(通達)

北管局工管第13号

平成17年4月15日

## 1. 主任監督員による工事の履行の十分な把握

- ・主任監督員は、自らが現場に足を運ぶ。
- ・定期的に課内等会議を実施することなどにより、工事施工状況の確認及び把握等を十分に行い、請負業者に対する必要な指示が遅れることのないようにつとめること。

## 2. 事務所長等による工事の把握

事務所長は、次に例示する方法などにより、工事の課題等の把握に努め、主任監督員・監督員への適切な指導等を行うこと。

- ・定期的な所内の課長等会議の実施
- ・請負業者からの相談ルートの開拓
- ・工事安全協議会などを活用した所長自らが現場代理人等の話を聞く場の設置

## 3. 設計図書の条件明示について

工事の発注に当たっては、従来通り、十分な条件明示を行うよう努めることとし、また、契約後においても、現場着手前に必要に応じて、請負業者・設計担当コンサルタント・監督員による調整会議を行い、現場との整合を確認すること。

## 4. 改善状況の把握

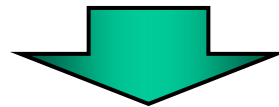


# アンケート等外部からの指摘として

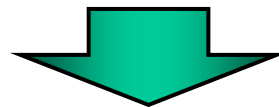
受注者へのアンケート結果から...  
受注者のコストアップ要因として...

- ・発注者の判断が遅い。
- ・指示が遅い、なかなか承認がもらえない。
- ・仕様が不明確。

などの意見がある。



的確ですばやい判断・回答・指示をすることによって、  
この課題は解消される。

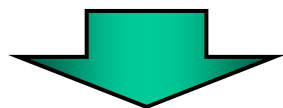


ワンデーレスポンスの実践

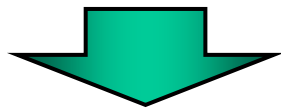
# さらに、組織内の課題として

設計要領等の高度化、細分化により  
工事内容の大型化、複雑化により

- ・経験の浅い監督員は、調べる 判断する 回答するという作業に時間がかかる場合がある。
- ・上司も忙しいため相談しにくい場合もあり、ひとりで悩み抱え込むこともある。



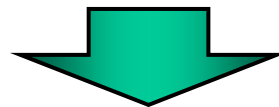
組織内のコミュニケーションの向上、意識改革、技術力の向上を図ることによって、この課題は緩和される。



ワンデーレスポンスの実践

# 発注者は問題解決の迅速化が必要

- ・現場において発注段階で予見不可能であった諸問題が発生した場合、対処に必要な発注者の意思決定に時間を費やすと、実働工期が短くなり、工事等の品質が確保されないケースが発生する。
- ・実働工期の増加は、受注者にとってコストアップとなる。  
(工期が1日延びることによる損失を認識する)



発注者は、ワンデーレスポンスの実施等、問題解決のための行動の迅速化を図る必要がある。

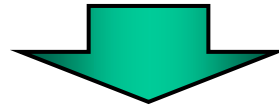
国土交通省直轄事業の建設生産システムにおける発注者責任に関する懇談会(中間とりまとめ:H18.9)にも具体的取組として「ワンデーレスポンス」が記載されている。

# 「ワンデーレスポンス」とは

## 工事監督業務のひとつとして

工事受注者から質問・指示依頼があった場合、できる限り「その日のうち」に解決するよう努力する。

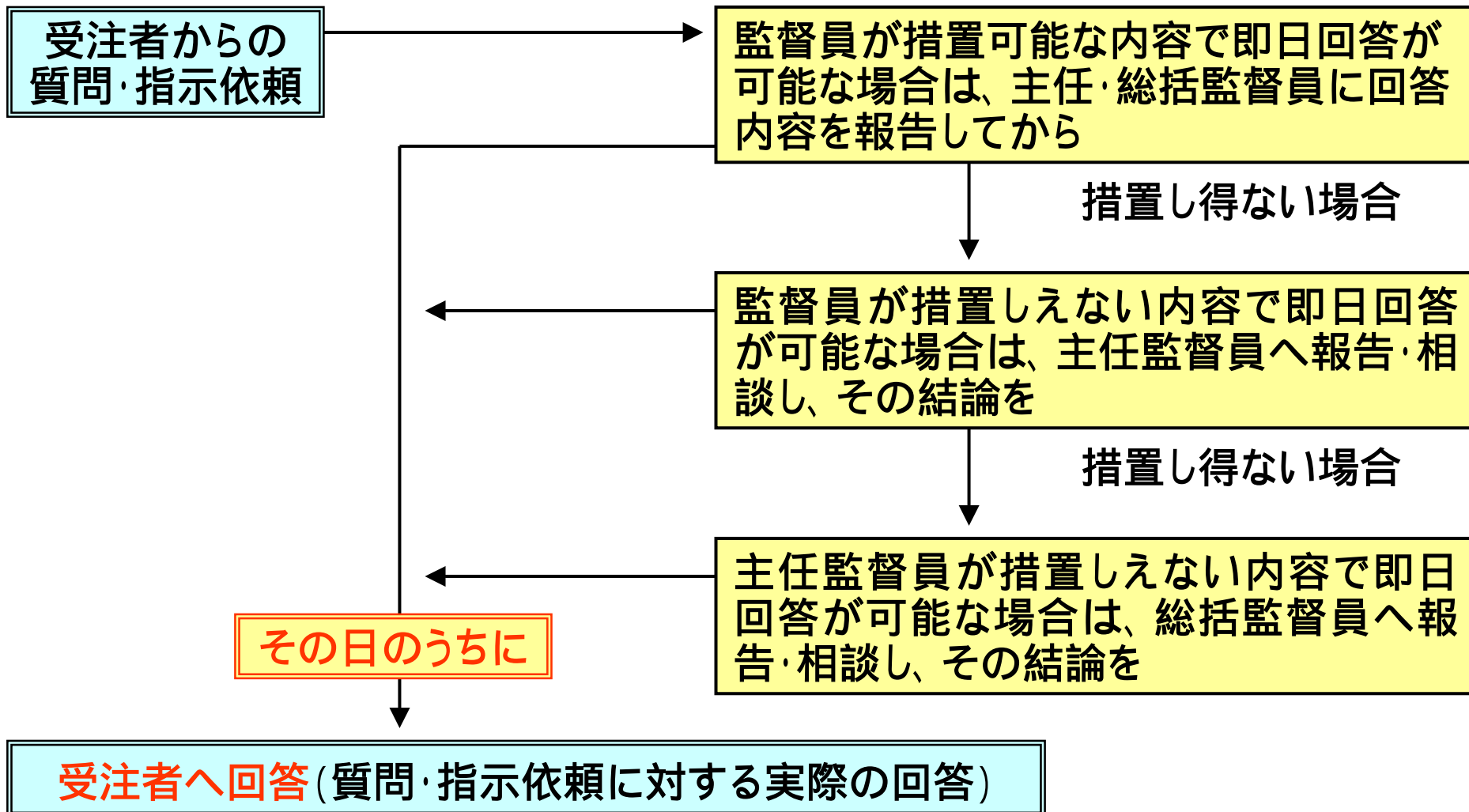
その日のうちに解決できない場合でも、回答日を予告するなど、次の段取りができるような何らかの回答を「その日のうち」にするというもの。



これにより、工事受注者は「手待ち」がなくなり、効率的（時間的・経済的）な現場作業が可能となる。

「現場を待たせるな」「分らなかつたら相談せよ」などの言葉で、これまでも先輩から言われてきたことを、今一度、組織的にシステム的に取り組もうとするもの。

# 実施フロー例（即日回答が可能な案件）



受注者・発注者とも、現場のリスク管理（早めの問題点などの洗出し）をおこないながら、工事を実施することも重要。

# 実施フロー例（即日回答が困難な案件）

受注者からの  
質問・指示依頼

対外協議、検討等が必要で実回答に時間がかかる場合は、いつまで回答が必要なのかを受注者に確認のうえ、回答期限を予告するなど、次の段取りができるように

その日のうちに

回答予定日等について受注者へ回答

受注者は、回答までの期間がある場合、工程や別作業を検討し、手待ちが発生しないよう工夫する。

回答可能となったら、回答期限日までに

受注者へ回答（質問・指示依頼に対する実際の回答）

受注者・発注者とも、現場のリスク管理（早めの問題点などの洗出し）をおこないながら、工事を実施することも重要。

# 期待される効果

## ワンデーレスポンス

### 発注者の効果

#### 経験・技術力・判断力などの伝承

・自発的なOJT(職場内訓練)が実践されコミュニケーションの向上や技術の伝承につながる。

#### スピード感を要求されることによる緊張感や意識改革

・発注者の「技術力」も必要となるため、学習や知識の蓄積が不可欠となる。

・素早い対応を要求されることから緊張感が生じ、業務に対する意識の改革につながる。

#### 現場トラブル拡大の防止

・受注者が綿密な施工計画に基づいて工程管理をおこなうことは、不測の事態が発生した際の対応が適切におこなわれることが期待できる。

・トラブル発生の際のレスポンスタイムを短縮するばかりでなく、トラブルの拡大を防ぐことにもつながる。

#### 報告・連絡・相談による情報共有の実現

・現場の問題点や進捗状況等の情報が共有され、様々な視点からの把握が可能となる。

#### 行政サービスの向上

工事が円滑に行われ、工事工期が短くなることで

・周辺住民への工事の影響が少なくなる。

・早く使えるようになる。

### 受注者の効果

#### 手待ちの減少による効率的な現場施工の実現

・現場での手待ちが減少し効率的な現場施工が可能となる。

・回答日を予告することにより現場では、次の段取りが可能となる。

# モデル工事の実施 (平成18年度)

平成18年度 15件の工事にて実施

(河川:1件、道路:11件、港湾:2件、農業:1件)



フォローアップ調査

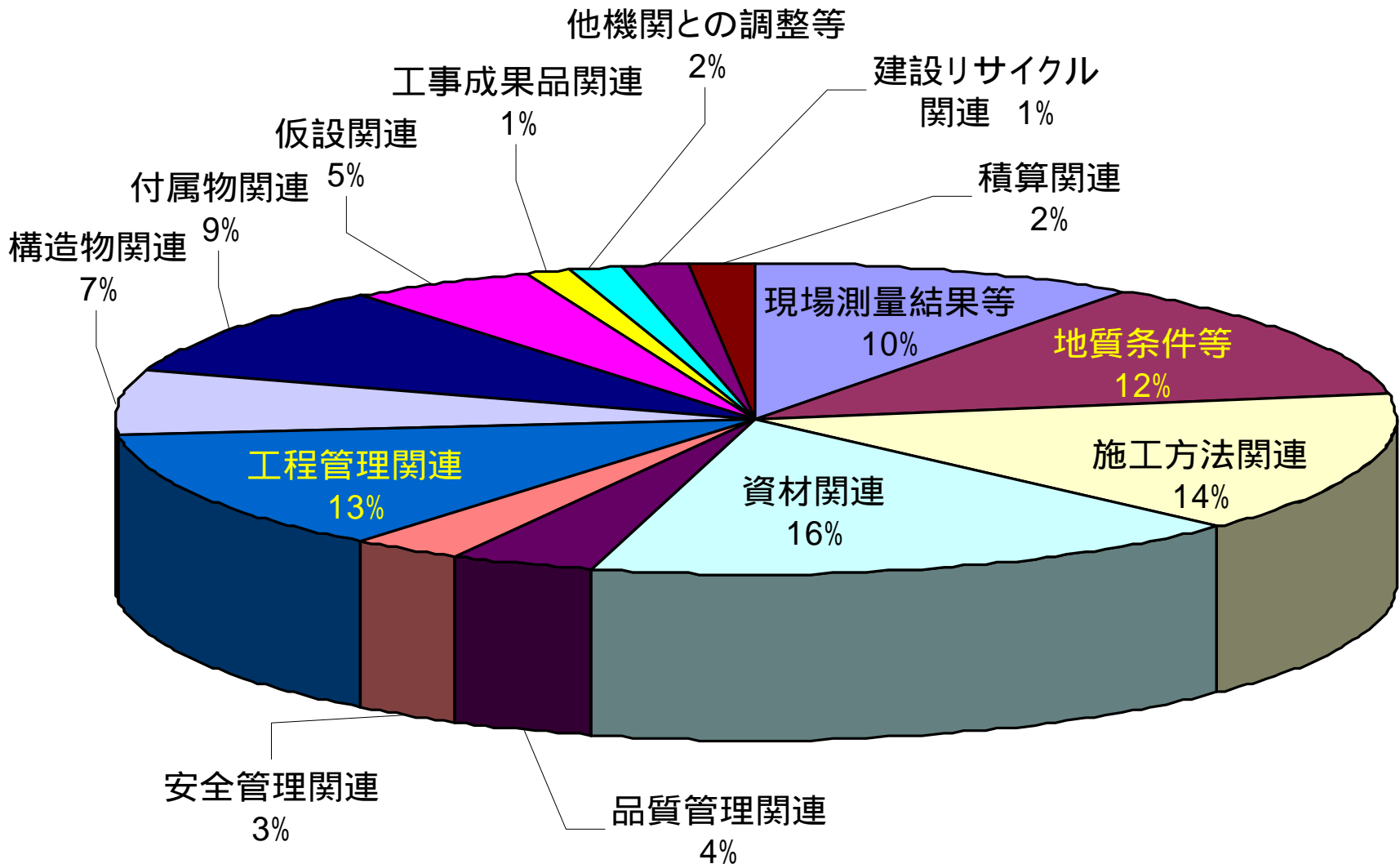
アンケート調査(監督員及び現場代理人)

意見交換会(監督員及び現場代理人)



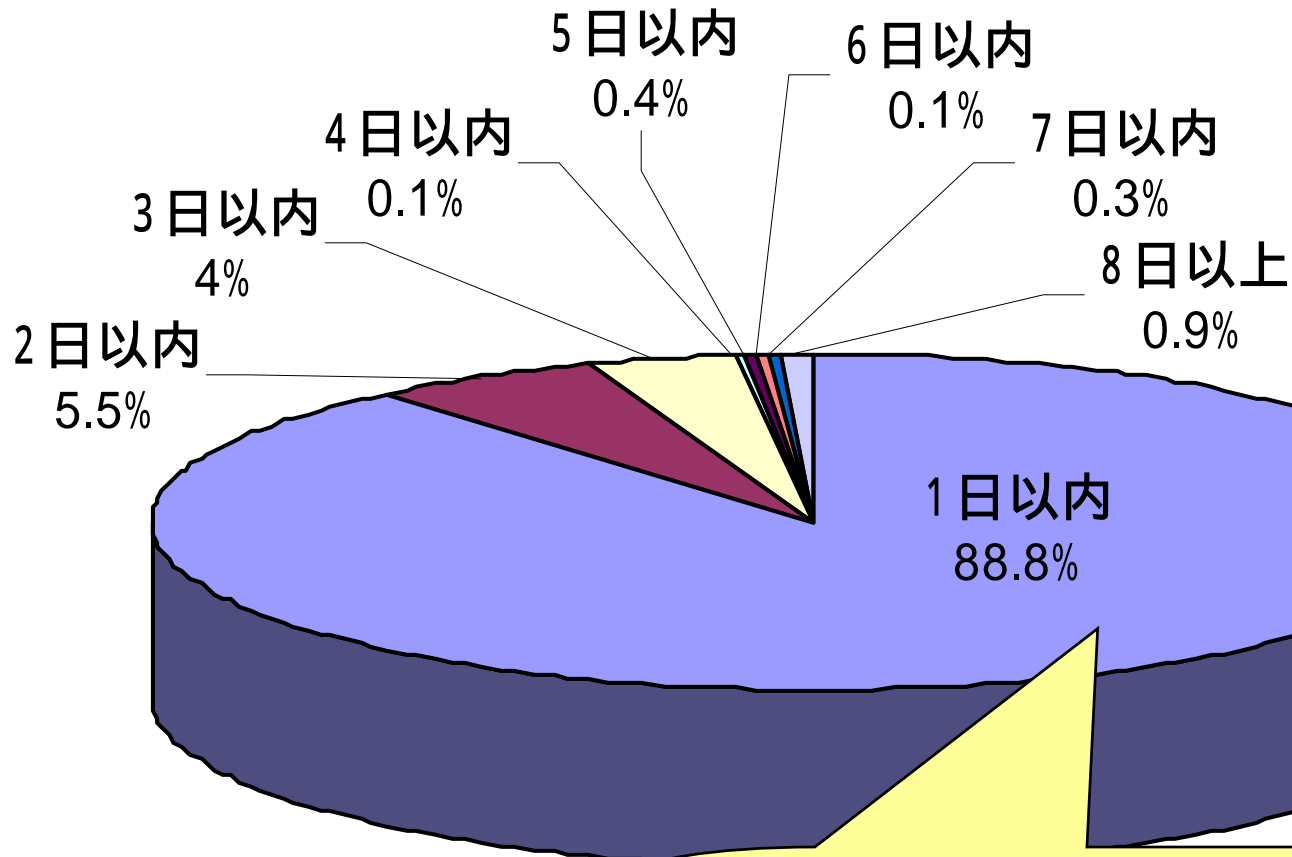
# 受注者からの質問内容 (平成18年度)

## 【受注者からの質問の内容】



# 回答に要した時間 (平成18年度)

## 【回答に要した期間】



回答日の予告も含め、その日のうちに回答

88.8%

# 質問内容別の回答期間と件数 (平成18年度)

受注者からの質問内容	回答に要した期間と件数								
	1日以内	2日以内	3日以内	4日以内	5日以内	6日以内	7日以内	8日以上	計
現場測量結果など	60	6	0	0	0	0	0	0	66
地質条件(土工、支持地盤等)	77	2	8	0	1	0	0	1	89
施工方法(工法、使用機械等)	92	6	3	0	0	0	0	0	101
資材(類似品、新製品等)	111	1	4	0	0	0	0	0	116
品質管理関連	22	3	0	0	0	0	0	0	25
安全管理関連	14	4	1	0	0	0	0	0	19
工程管理関連	82	3	2	0	0	0	0	1	88
構造物(構造計算等)	33	1	5	1	1	1	2	1	45
付属物(設置位置、規格等)	62	2	0	0	0	0	0	0	64
仮設(構造、方法等)	28	3	2	0	0	0	0	0	33
工事成果品関連	7	0	0	0	0	0	0	0	7
他機関関連(河川、NTT、自治体等)	8	1	0	0	1	0	0	1	11
建設リサイクル(産廃物、リサイクル)	5	5	0	0	0	0	0	1	11
積算関連(当初設計にない作業等)	8	1	1	0	0	0	0	1	11
計	609	38	26	1	3	1	2	6	686

# 回答日を予告したケース (平成18年度)

受注者からの質問内容	回答のうち「回答日」を予告した期間と件数					
	1日以内	2日以内	3日以内	計	総件数	総件数に占める割合
現場測量結果など	2	2	0	4	66	6.1%
地質条件(土工、支持地盤等)	6	0	3	9	89	10.1%
施工方法(工法、使用機械等)	7	1	0	8	101	7.9%
資材(類似品、新製品等)	5	0	0	5	116	4.3%
品質管理関連	1	1	0	2	25	8.0%
安全管理関連	5	0	0	5	19	26.3%
工程管理関連	6	0	0	6	88	6.8%
構造物(構造計算等)	10	0	1	11	45	24.4%
付属物(設置位置、規格等)	2	0	0	2	64	3.1%
仮設(構造、方法等)	5	0	0	5	33	15.2%
工事成果品関連	0	0	0	0	7	0.0%
他機関関連(河川、NTT、自治体等)	3	0	0	3	11	27.3%
建設リサイクル(産廃物、リサイクル)	4	1	0	5	11	45.5%
積算関連(当初設計にない作業等)	3	0	0	3	11	27.3%
計	59	5	4	68	686	平均 9.9%

# 回答日を予告した例

(平成18年度)

## 構造物に関するもの(構造計算等)

- ・補強土壁の底面において、想定地質断面図から砂利による置換えを予定していたが、原位置におけるボーリング調査を実施し、置換えの範囲を再検討する必要が生じた。
- ・設計変更にて歩道橋の下部工が追加となったが、成果品チェック後、図面・数量の修正に時間を要した。

## 品質管理に関するもの(頻度、管理方法等)

- ・共通仕様書に記載のないものについて、試験の方法や測定頻度等の検討に時間を要した。

## 他機関に関するもの(河川管理者、地元自治体等)

- ・工事説明会の開催、市道取付箇所の確認等、地元自治体への意思確認事項があり、回答待ちがあった。

# 回答日を予告した例

(平成18年度)

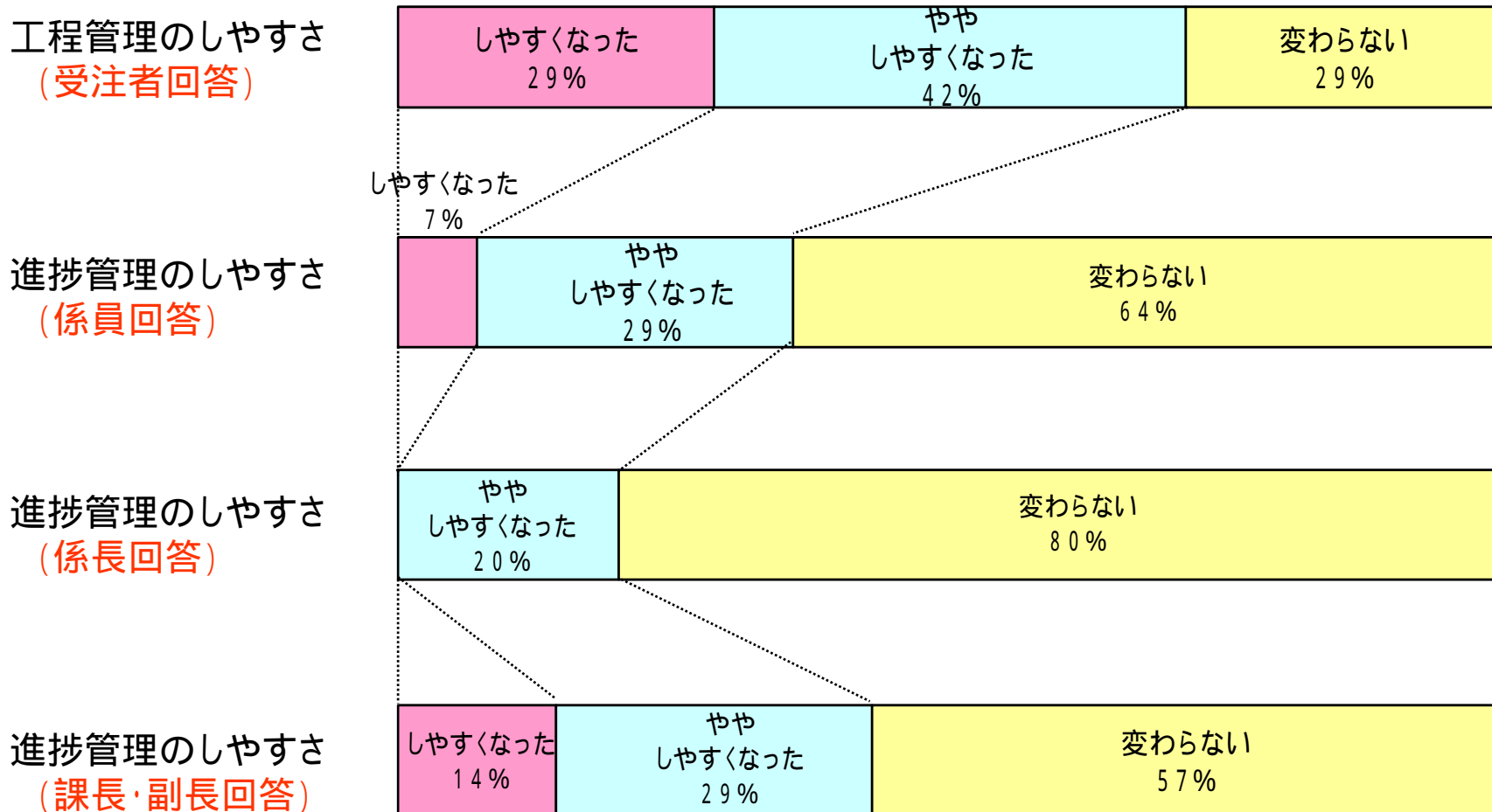
## 仮設に関するもの(構造、方法等)

- ・未供用区間の工事において残土運搬用の仮道について、他工事との調整による設置箇所決定、維持管理方法の検討等に時間を要した。
- ・親杭横矢板方式の仮設土留めの親杭根入れ長について、想定地質断面図により決定されていたため、原位置におけるボーリング調査を実施し、根入れ長を再検討した。

## 安全管理に関するもの(標識、交通誘導員、安全施設等)

- ・交通整理員の配置箇所や配置人数について、本部担当事業課へ相談し了解を得る必要があった。

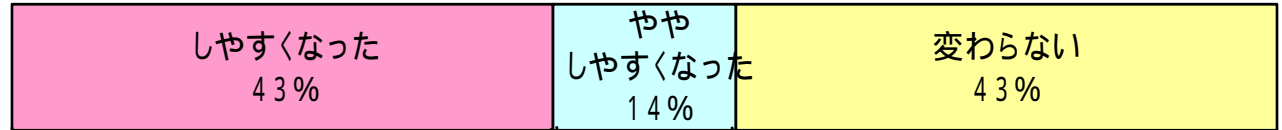
# 工程管理・進捗管理(アンケート)



- ・工程管理のしやすさについては、受注者の71%が向上したとの意識を持っており効果が大きいと考えられる。
- ・進捗管理のしやすさについては、発注者の57~80%が変わらないと回答しているが、進捗管理に対しての意識が向上してくると評価は上がってくると推測される。

# 質問・協議等(アンケート)

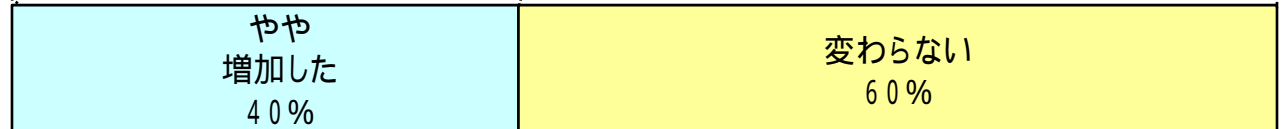
質問等のしやすさ  
(受注者回答)



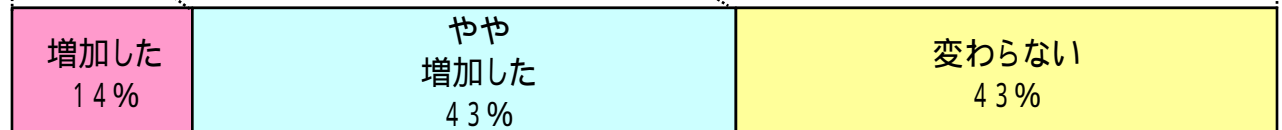
質問等の頻度  
(係員回答)



質問等の頻度  
(係長回答)



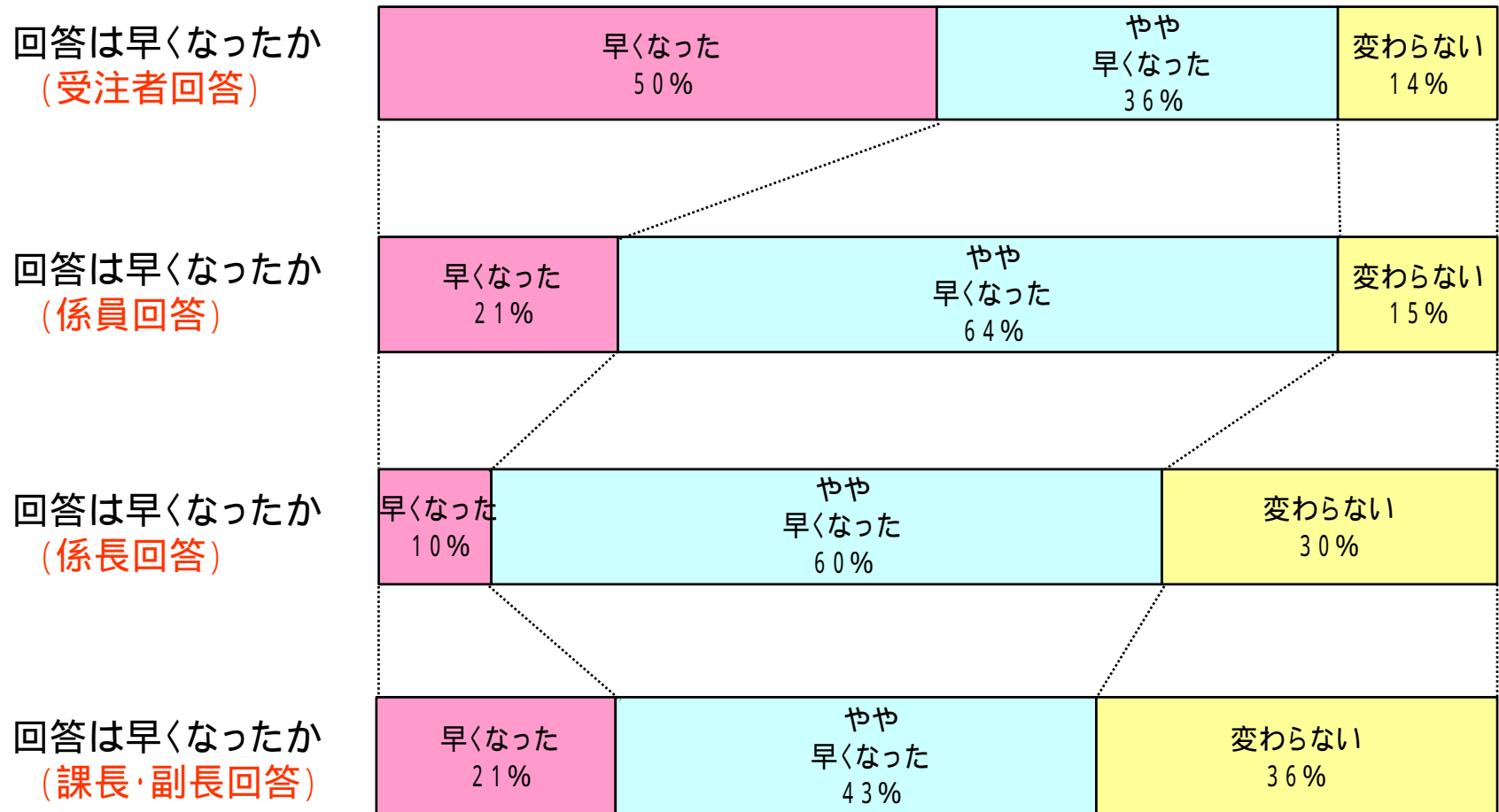
質問等の頻度  
(課長・副長回答)



- ・受注者の57%が「しやすくなった」「ややしやすくなった」と回答しており、**やや効果がある**と考えられる。
- ・発注者の40～57%が質問等が増加したと回答しており、受注者の回答と連動している。

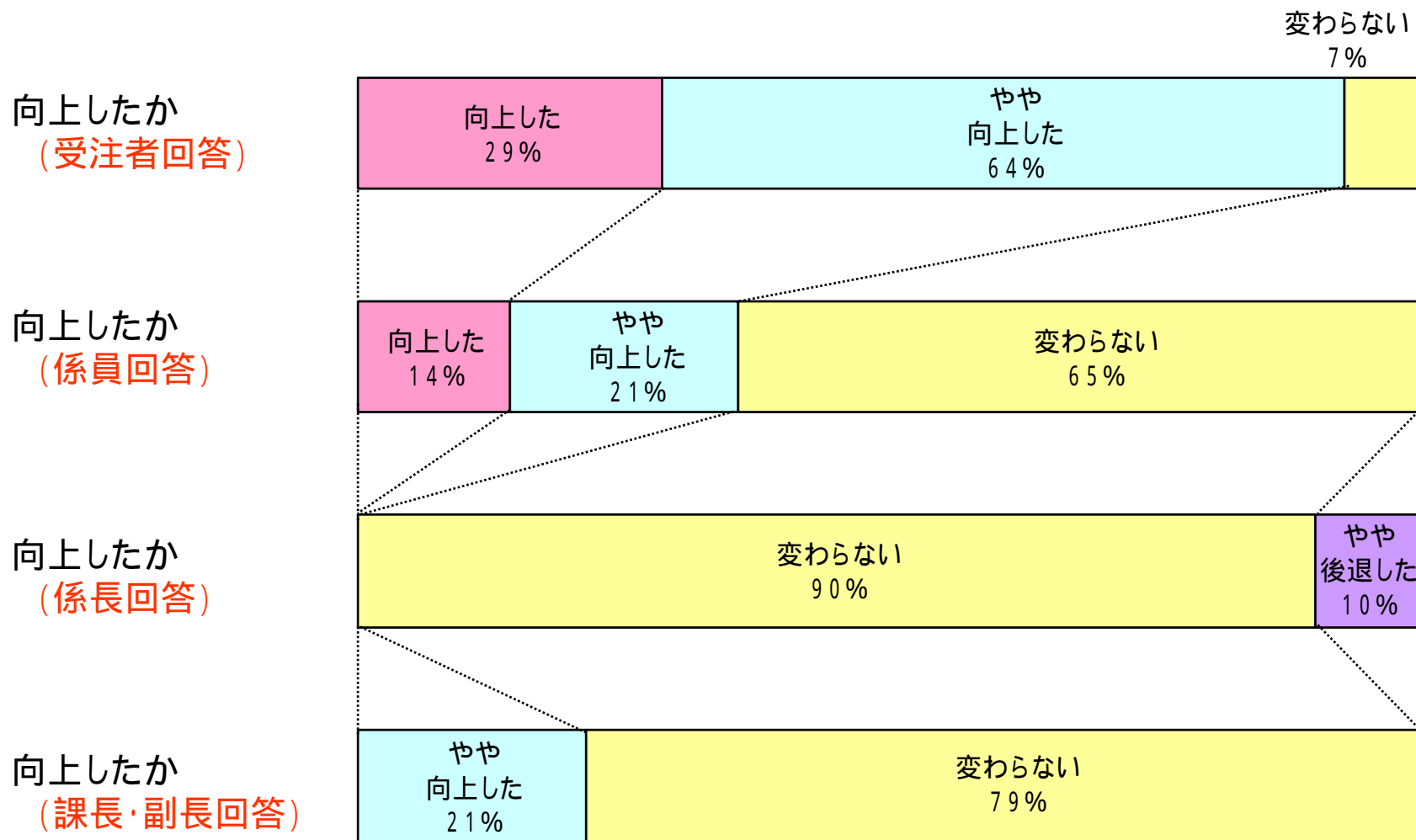


# 回答の早さ(アンケート)



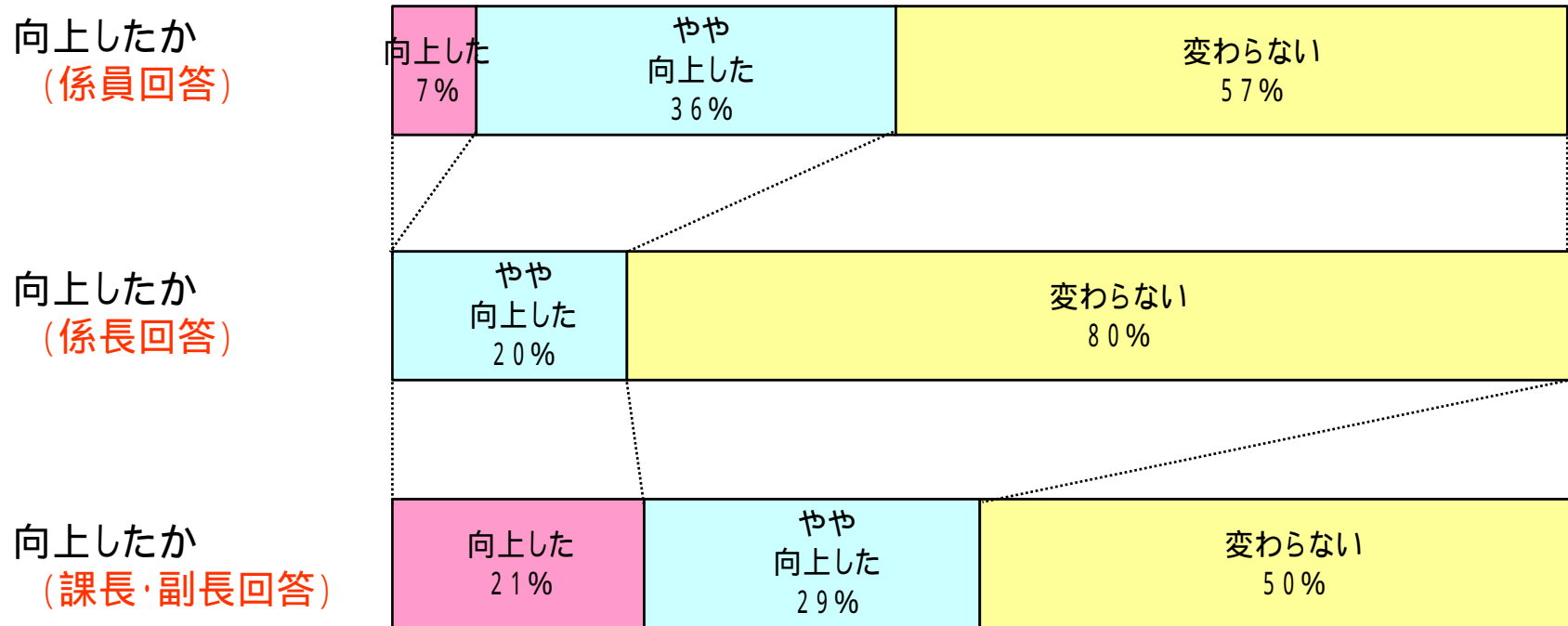
・受注者の86%が「早くなった」「やや早くなった」と回答し、発注者も64~85%が「早くなった」「やや早くなった」と回答していることから、大きな効果をあげていると考えられる。

# 発注者と受注者間のコミュニケーション(アンケート)



- ・受注者の93%が「向上」「やや向上」と回答しているが、発注者は「変わらない」という評価が多い。
- ・コミュニケーションの向上に関しては、受注者と発注者間に評価のズレが生じている。

# 職場内のコミュニケーション(アンケート)



- ・係員の43%、課長・副長の50%が「向上」「やや向上」と回答しているが、係長の回答は「やや向上」が20%となっている。
- ・職場内コミュニケーションの向上に関しては、職階間において若干のズレが生じている。

# 受注者側の現時点での評価 (平成18年度)

## 受注者側の評価

- ・待ち時間がなく早い対応が良い、発注者の返答待ちが減少した。
- ・工程管理を厳格に実施するようになった。
- ・指示、回答が早くなり、良好な時期での施工が可能となることから、ロスなく利益が上がると考えている。
- ・工程短縮に関わるものについて優先的に対応してくれるので、効率よく施工ができるようになった。今後、対象工事が増えると官側の対応ができるようになるのか疑問が残る。
- ・質問事項に対する回答が以前より迅速であり、手際よく次の行動に移れるようになり、効率的な作業が出来るようになった。
- ・発注者と受注者合同での週間工程会議の開催及びメール、打合せ等により問題点の迅速な対応ができており、現場段取りに有効である。

受注者側の「デメリット」は、特に見当たらない。

# 発注者側の現時点での評価 (平成18年度)

## 発注者側の評価

- ・請負者からの指摘事項等に直ぐに対応しなければならず、緊張感を持って業務に取り組んでいる。また、本工事に限らず、他の工事においても同様の心構えで取り組んでいる。
- ・監督員の日頃からの問題意識が向上した。
- ・問題点の優先順位が明確になった。難題や他工事との協議の重複によっては即答できない場合がある。
- ・業者からの質問に対し、早く回答するよう勉強や上司への相談等が早くなった。
- ・工事工程に係る打合せを頻繁に行うことから、後戻りのない計画工程ができる。
- ・即日回答を原則としているが、設計根拠や積算等の確認が必要で時間を要する事が多く、最優先で処理するため他業務を中止して対応するなど、監督職員の負担は若干増加している。
- ・現場への対応について、工程を意識した対応を心がけるようになった。

発注者側のデメリットは局部的に「監督職員の負担が若干増加する」ことではあるが、今後、ワンデーレスポンスが浸透することにより、「全体としての軽減」が図られるものと考えられる。

# ワンデーレスポンスの効果を高めるために

## 受注者と発注者の協力が不可欠

実際の指示や回答に時間を要する内容として、

- ・原位置試験の結果からの判断が必要
- ・構造的な再計算や再検討が必要
- ・対外協議の結果待ち などが多い。

これらの内容は、ワンデーレスポンスの実践だけでは解決できるものではないが、**現場の問題点を事前に察知し、対応を実施することにより、全体工程に影響が出ることを防止**できる。

また、**綿密な工程計画のもとに工程管理をおこなうことが前提**であるため、受注者も「ワンデーレスポンス」の意義と目的を理解し、**協力し合いながら実施していくことが効果を高めること**になる。

# 北海道開発局の平成19年度の取組

## ワンデーレスポンス実施工事の拡大

多くの監督員が「ワンデーレスポンス」による監督業務を体験することにより、効率的かつ質の高い監督業務を遂行できる力を身につけ、「ワンデーレスポンス」がごく普通のこととなるよう取組を強化する。

平成19年度は、全工事について「ワンデーレスポンス」を実施することとし、監督員ひとり1件をフォローアップ調査対象工事として登録し、アンケート調査等を実施する。

**フォローアップ調査対象工事件数は 監督員1人最低1件以上 約500件**

## ワンデーレスポンス効果をより高めるため (発注者と受注者が一体となった取組への展開)

受注者による綿密な工程計画の策定とその適正な管理を促すことによって、発注者側の取組と一体となってその効果をより高めていく。

**対象件数：総合評価(標準型)落札方式全て 約50件～100件**

**総合評価(簡易型)落札方式(一般競争・公募型)受注者の自主的な  
取組み 約150件**

**合計 約200件～250件を対象とする**

# 北海道開発局の平成19年度の取組

## さらなる効率化・高度化に向けた検討の実施

フォローアップ調査等を活用しながら、効率的な事務手続き、監督職員間及び発注者と受注者の情報共有等の検討・改善を図っていく。  
フォローアップ調査等を活用しながら、実施効果(技術力、意識改革、工期短縮等)の検証を実施、さらなる効率化・高度化を図っていく。

## ワンデーレスポンスの理念、実施方法等の普及のための取組

「ワンデーレスポンスの手引き」(発注者用及び受注者用)を作成し、説明会等により監督職員及び受注者に意義と目的等を周知していく。  
「ワンデーレスポンスフォーラムin札幌」の開催(予定)  
ワンデーレスポンスの理念、実施事例、工程管理手法の紹介など



# 最後に……まとめ

現場を待たせない

II

ワンデーレスポンス  
の実施

受注者



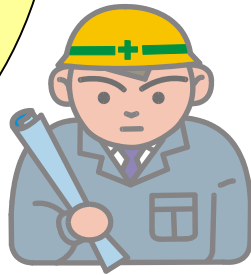
手待ちが少なくなったぞ  
コストも抑えられる

住民



工事が早く終わり  
使えるようになって助かるわ

発注者



監督

あそこの現場は順調にいったるぞ  
職場内でのコミュニケーションが向  
上したぞ