

「高速道路利用者の安全及び利便の 確保に関する行政評価・監視」

〈評価・監視結果に基づく通知〉

「行政評価・監視」は、総務省が行う評価活動の一つで、行政運営全般を対象として、主として合规性・適正性・能率性等の観点から評価を行い、行政運営の改善を推進するものです。

この「行政評価・監視」は、九州管区行政評価局が独自に企画し、管内の行政評価事務所を動員して実施したものです。

平成15年3月

総務省 九州管区行政評価局

所在地：福岡市博多区博多駅東2-11-1

電話：092-431-7081（代）

FAX：092-431-8592

高速道路利用者の安全及び利便の確保に関する行政評価・監視結果

総務省 九州管区行政評価局
局長：渡辺 秀一

第1 実施の背景

- 九州における高速自動車国道（以下「高速道路」という。）は、九州縦貫自動車道（平成7年7月：福岡県から鹿児島県・宮崎県間）、九州横断自動車道（平成8年3月：長崎県から大分県間）のクロスハイウェイが開通しているなど、九州各県の経済活動、地域間交流等に欠かせないもの。
- 高速道路については、逆走による事故、跨道橋からの落下物による事故等が報道されているほか、当局の行政相談に、道路標識が分かりづらい、休憩施設を分煙にしてほしいなどが寄せられている。
- この行政評価・監視は、高速道路利用者の安全の確保及び利便の向上を推進する観点から、高速道路管理者における安全及び利便対策の実施状況等について調査を実施。

第2 実施時期等

- 1 実施時期：平成14年12月～15年3月
- 2 対象機関：日本道路公団九州支社、同九州支社管内の7管理事務所（北九州、久留米、熊本、八代、鹿児島、佐賀及び大分）等
（調査区間）九州自動車道（小倉東インターチェンジ（以下「IC」という。）以南（えびのICから栗野IC前までの間を除く。）、長崎自動車道（武雄ジャンクション（以下「JCT」という。）以東）、大分自動車道（全線）及び東九州自動車道（大分米良ICから津久見IC及び末吉財部ICから隼人東IC間）の計574.4キロメートル
- 3 担当部局：九州管区行政評価局、熊本行政評価事務所、大分行政評価事務所、鹿児島行政評価事務所

第3 通知年月日等

- 1 調査結果通知年月日 平成15年4月3日（木）
- 2 調査結果通知先 日本道路公団九州支社

第4 調査結果の概要

別紙のとおり。

【問い合わせ】

九州管区行政評価局
第二部第3評価監視官（松永）
TEL：092-431-7081（代）

1 利用者の安全確保対策

休憩施設における安全対策

(制度の仕組み等)

- サービスエリア（以下「SA」という。）及びパーキングエリア（以下「PA」という。）の休憩施設について、車両進入禁止標識、本線方向案内標識等を設置（道路法(昭和27年法律第180号)、標識設置要領(昭和63年4月27日付け技交第16号)等)。
- 日本道路公団九州支社（以下「九州支社」という。）は、独自に逆走防止対策を推進。
 - ⇒ 休憩施設について、i) 逆走防止看板の設置、ii) 方向案内標識の標示を「本線」から「行先都市名」に変更、iii) 入口及び出口部分における路面への矢印標示を実施。

(調査結果の要旨)

7管理事務所管内の60休憩施設について、

- ① 入口側の車両進入禁止標識がなくなっているもの（1事例）。
- ② 方向案内標識を出口部分に設置しているが、本線側及び施設側がないもの（1事例）、本線側又は施設側の一方しかないもの（5事例）など。
- ③ 入口及び出口部分における路面に矢印標示がないもの（4事例）など。

(主な事例)

【車両進入禁止標識がない事例】

- ・ 入口側に設置することとされている逆走防止の車両進入禁止標識がなくなっている。
(九州自動車道上りSA)

【本線案内標識が一方側しかない事例】

- ・ 方向案内標識が本線側には設置されているが、施設側には設置されていない。
(九州自動車道上りPA)

(通知要旨)

九州支社は、休憩施設における交通の安全と円滑化をより一層推進する観点から、

- ① 車両進入禁止標識の設置。
- ② 方向案内標識を本線側・施設側に設置の検討。
- ③ 入口及び出口部分の路面に矢印標示の実施等。

跨道橋における落下物防止対策

(制度の仕組み等)

- 跨道橋（高速道路上を交差している橋）
 - ⇒ 日本道路公団が高速道路の建設の際、従来からの道路等の機能を回復させるために建設したもので、竣工後は日本道路公団から従来の管理者に移管。
- 跨道橋は、建設に当り、原則として、i) 一般国道あるいは主要県道となっているもの、ii) 周辺が人家密集地で利用する人・車両が多いもの、iii) 通学路として指定されているものなどには、落下物防止柵（側壁を含め高さ2メートル）を設置（設計要領第五集第12-5編 落下物防止柵設置要領（昭和53年8月29日付け技交第20号））

(調査結果の要旨)

7管理事務所における跨道橋からの落下物防止対策について、

- ① 管理事務所では、跨道橋の周辺の開発状況、利用実態等を把握していない。
- ② 7管理事務所管内の309跨道橋のうち167跨道橋（54.0パーセント）は、落下物防止柵が未整備。これらの中には、i) 主要県道で、かつ通学路、ii) 工業団地の工区間をつなぐ町道、iii) 主要県道で、跨道橋を挟んで小学校や県営住宅等があり人口が増加など、移管後の周辺状況の変化等に伴って落下物防止柵等の整備が必要とみられるものがある。

(主な事例)

資料編の事例参照

(通知要旨)

九州支社は、高速道路の安全な交通をより一層確保する観点から、跨道橋における落下物防止柵等の整備状況、利用実態等を把握し、移管後の周辺状況の変化等に伴って落下物防止柵等の整備が必要となっているものは、当該管理者に落下物防止柵等の整備を要請。

E T Cの安全対策

(制度の仕組み等)

- E T C (ノンストップ自動料金支払いシステム)
 - ⇒ 日本道路公団は平成 12 年度末から導入し、平成 15 年度末までに基本的に全国の料金所に設置予定。九州支社管内では、平成 13 年 11 月末から運用し、平成 14 年 2 月末現在、83 料金所中 48 料金所 (57.8 パーセント) に設置。
- E T C 設置に伴う安全対策
 - ⇒ i) E T C 専用レーン内に非 E T C 車が誤進入した場合の後続車との接触事故防止のためのバック禁止の標示、ii) E T C 車線を案内する標示板の設置、iii) 発進制御棒が開かない場合の緊急停車が可能な安全走行速度 20 キロメートル以下を周知する注意喚起看板の設置等を実施。

(調査結果の要旨)

7 管理事務所管内で、①バック禁止の標示が剥がれたままのもの (1 事例)、標示しているが見えにくいもの (2 事例)、②安全走行速度の注意喚起看板が未設置のもの (2 事例)。

(主な事例)

【バック禁止の標示が不十分な事例】

- ・ E T C レーン内のバック禁止の標示が剥がれたままとなっており、今回の調査時において、E T C 専用レーンに誤進入した非 E T C 車がバックしている状況がみられた。

(東九州自動車道の料金所)

(通知要旨)

九州支社は、E T C 設置料金所における安全を確保する観点から、平成 15 年度末までに基本的に全国の料金所に E T C 設置が予定されていることを踏まえ、E T C 設置に伴う安全対策の更なる徹底。

2 利用者の利便確保対策

休憩施設におけるサービス提供施設の整備及び管理

(制度の仕組み等)

○ 休憩施設 (SA・PA)

⇒ 連続高速走行を安全かつ快適に行うことができるよう、駐車場、トイレ等のサービス提供施設を整備 (設計要領第四集第 11 編休憩施設 (昭和 61 年 12 月 26 日付け技交第 23 号))。

○ 高齢者、身体障害者等の弱者対策

⇒ 高齢者、身体障害者等が円滑に利用できる特定建築物の建築の促進に関する法律 (平成 6 年法律第 44 号) 等の趣旨を踏まえ、休憩施設の新設又は大規模改築の工事に際して適用する、身体障害者用駐車場、多目的トイレ等の諸基準ならびに設計上の考え方を示した、設計要領第六集第 1 編 休憩用建築施設 (平成 14 年 4 月 4 日付け施企第 24 号) を策定。

(調査結果の要旨)

7 管理事務所管内の 60 休憩施設におけるサービス提供施設について、

ア 身体障害者用駐車場で、①スロープ利用者に対する配慮が不十分なもの (3 事例)、②車いす使用者がスムーズに通行できないもの (5 事例) など。

イ 多目的トイレで、①非常用ボタン (12 事例) や非常用警報装置 (7 事例) の設置、管理が不十分なもの、②ドアが施錠できないなど、関係設備が不十分なもの (16 事例) など。

ウ 非常電話の設置方向が適切でないもの (3 事例)。

エ 一般トイレの個室内の洋服かけが破損しているものなど (7 事例)。

(主な事例)

資料編の事例参照

(通知要旨)

九州支社は、高齢者、身体障害者等を含む利用者の利便を確保する観点から、

① サービス提供施設の実情を把握し、高齢者、身体障害者等に配慮した施設整備の推進。

② 破損しているなど利用できない施設は、改善するとともに適切に管理。

道路標識等の情報提供

(制度の仕組み等)

○ 道路標識

⇒ 「道路標識、区画線及び道路標示に関する命令」(昭和 35 年 12 月 17 日総理府・建設省令第 3 号)を受け、標識設置要領(平成 14 年 6 月 4 日付け技交第 16 号)を策定。

○ 迂回路案内図等

⇒ 九州支社は、異常気象、事故等により I C を閉鎖し、走行中の車両を強制的に I C から流出させる場合に備えて、周辺 I C までの道順や主な方面等への国道、県道等を記載した案内図等を料金所等で配付。

(調査結果の要旨)

7 管理事務所管内の道路標識等及び迂回路案内図等について、

ア 道路標識等

①案内標識で間違い起こしやすい標示内容のもの(1事例)、②「方面及び距離」標識で遠方都市名及び距離が標示されていないもの、又は遠方都市名が見えないもの(4事例)、③ I C 内の路面標示が消失しかかっているもの(1事例)など。

イ 迂回路案内図等

道路の路線番号、名称、町名等を誤っているもの(9事例)、有料道路、主要交差点等を記載、標示等していないもの(9事例)など。

(主な事例)

【道路標識等】

資料編の事例参照

【迂回路案内図等】

- ・ 県道 112 号(旧国道 3 号線)を国道 3 号線、県道 48 号線を県道 22 号線、三田川町を神埼町と誤記。また、都市高速道路、有料道路を未記載など。

(通知要旨)

九州支社は、高速道路利用者に対する情報提供の充実を図る観点から、

- ① 道路標識等の現況を確認し、間違いを起こしやすい標示内容のもの、遠方都市及び距離が標示されていないものなどの改善等。
- ② 迂回路案内図等の定期的な見直しを行い、現状との整合性を確保。

休憩施設における分煙対策

(制度の仕組み等)

- 不特定多数が利用する公共の場所での分煙等を推進（「たばこ行動計画」（平成7年4月公衆衛生審議会意見具申）、「健康日本21」（平成12年3月31日付け厚生事務次官通知））。
- 多数の者が利用する施設の管理者は、受動喫煙（室内又はこれに準ずる環境において、他人のたばこの煙を吸わされること。）の防止に努めること（健康増進法（平成14年法律第103号）第25条）。
- 休憩施設のトイレの全面禁煙
 - ⇒ 高速道路利用者からの要望及び禁煙化の社会的な流れを踏まえ、平成11年4月1日から全国的に実施。
- 休憩施設の無料休憩所、スナックコーナー等の営業施設
 - ⇒ 財団法人道路サービス機構及び財団法人ハイウェイ交流センター（以下「財団」という。）が道路法第32条の道路占用許可を受けて設置・管理しているもの。

(調査結果の要旨)

7管理事務所管内の42休憩施設（無料休憩所、スナックコーナー等の営業施設を設けているもの）について、i）独立した喫煙室を設置するなど受動喫煙を防止しているもの（5休憩施設）、ii）喫煙コーナーを無料休憩所内等に設置しているが排煙措置等を講じていない、又は喫煙コーナー及び禁煙コーナーの設置、指定等を行っていないもの（37休憩施設）。

(主な事例)

資料編の事例参照

(通知要旨)

九州支社は、休憩施設の快適な利用を促進する観点から、財団と協議のうえ、営業施設内のスペース、無料休憩所の配置状況等営業施設の実態を踏まえて分煙対策を推進。

3 ハイウェイ・ポストの運用

(制度の仕組み等)

○ ハイウェイ・ポスト

⇒ 高速道路等の利用者ニーズを的確に把握し、利用者サービスの推進を目的に、日本道路公団及び財団が、レストラン、無料休憩所等を整備している休憩施設に意見等投函用のポストを設置（昭和62年）。

○ 「ハイウェイ・ポスト実施要領」（昭和62年12月28日付けサービス推進企画室長通達）

⇒ 管理事務所は財団と立会のうえ、ハイウェイ・ポストに投函された意見等を回収し、各々整理、検討を行い実施可能な意見については速やかに実施する、管理事務所は意見、実施内容等を支社に送付するなど、投函された意見等は適切に処理、活用。

(調査結果の要旨)

7管理事務所管内におけるハイウェイ・ポストに投函された意見等の回収、処理状況等について、

- ① 7管理事務所とも財団管理分に係る意見等の件数、内容及び処理状況は未把握。しかし、財団管理分の意見等には、レストラン、売店等の営業施設以外に、休憩所、清掃、施設等に係るものがあり、利用者意見等の的確な把握が不十分。
- ② 7管理事務所とも九州支社に意見等の件数、処理状況等を未報告。また、管理事務所の中に、
i) 匿名の意見等についての措置状況、検討状況等が不明確、ii) 意見等に対して検討が不十分なものがある。
- ③ ハイウェイ・ポストを食堂奥等に設置しているなど、利用しづらいもの（7事例）。

(主な事例)

資料編の利用しづらい事例参照

(通知要旨)

九州支社は、利用者サービスを推進する観点から、

- ① 管理事務所主導でハイウェイ・ポストの意見等を区分し、財団管理分に係る意見等の件数、内容及び処理状況を把握。
- ② ハイウェイ・ポストの意見等の件数、処理状況等の報告を求めること。また、管理事務所における意見等の処理手順、方法等を内容とする事務処理要領等を作成。
- ③ ハイウェイ・ポストの現状を把握し、利用しづらいものは改善。

高速道路利用者の安全及び利便の確保
に関する行政評価・監視の結果

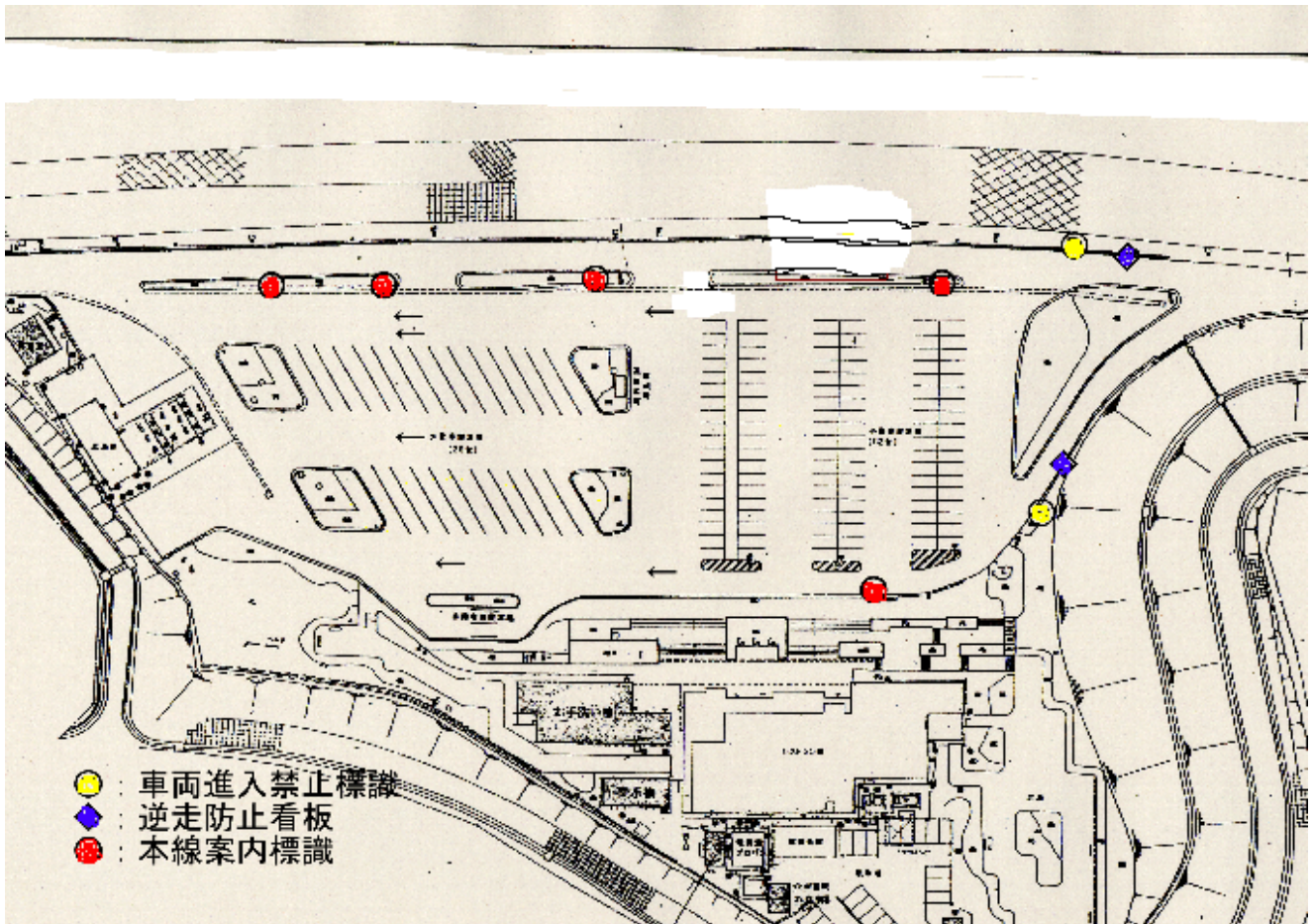
資 料 編

平成 15 年 3 月

九州管区行政評価局

第1 休憩施設における安全対策の概要

休憩施設の「車両進入禁止標識」、「逆走防止看板」、「本線案内標識」の設置例



車両進入禁止標識 逆走防止看板



本線案内標識

第2 跨道橋における落下物防止柵の概要

落下物防止柵設置要領（昭和53年8月29日付け技術交第20号）では、落下物防止柵の高さは、跨道橋の側壁を含め2メートル。

- 落下物防止柵が設置の跨道橋（防護柵1m、フェンス1mの計2m）



- 落下物防止柵が未設置の跨道橋（防護柵1mで、隙間あり）




第3 事例集

1 利用者の安全確保対策

- 跨道橋における落下物防止対策

落下物防止柵の整備が必要とみられる跨道橋

番号	事例説明	現地写真
1	<p>【八幡IC～若宮IC間の跨道橋】</p> <p>昭和54年3月供用開始の2車線（歩道は両側）の跨道橋で、福岡県との移管協議（昭和53年4月）後の平成6年4月に一般県道から主要県道に昇格。また、同橋は中学校の通学路となっている。</p>	


2 利用者の利便確保対策

- 休憩施設におけるサービス提供施設の整備及び管理

スロープ利用者に配慮されていない事例

番号	事例説明	現地写真
2	<p>【九州自動車道PA】</p> <p>スロープ（幅員3.1メートル）が身体障害者用駐車場の正面中央に設置されており、車いす使用者の場合、左右の側線ぎりぎりに駐車しないと利用できないおそれがある。</p>	

車いす使用者がスムーズに通行できない事例


番号	事例説明	現地写真
3	<p>【九州自動車道PA】</p> <p>身体障害者用駐車場から無料休憩所等へ向かう通路に障害物（プランター）が設置されており、車いす使用者のスムーズな通行に支障がある。</p>	

非常電話の設置方向が適切でない事例

番号	事例説明	現地写真
4	<p>【大分自動車道PA】</p> <p>非常電話は、身体障害者用駐車場のスロープに扉側(扉の取っ手は駐車場側)を向けて設置され、しかも非常電話とスロープの間隔は約 60 センチと狭くなっている。このため、車いす使用者が非常電話を利用するためには、扉の取っ手のある方向（駐車場側）に回り込む必要があるが、当該場所には車いすが回転できるスペースがなく、車いす使用者は非常電話を使用できない。</p>	 <p>(注) 大刀洗と標示されている方が正面で、扉の取っ手は、向かって左側。</p>


○ 道路標識等の情報提供

案内標識が間違いを起こしやすい標示内容となっている事例

番号	事例説明	現地写真
5	<p>【ICへの案内標識】</p> <p>国道3号線下りからIC入口を案内する案内標識（大野城市御笠川5丁目に設置）は、「信号の先、左側車線へ」と標示されているが、当該左側車線は左折車線となっているため、ICに行き着けない。</p>	

○ 休憩施設における分煙対策

無料休憩所内に喫煙コーナーを設けているが、排煙措置等を講じていない事例

番号	事例説明	現地写真
6	<p>【長崎自動車道SA】</p> <p>無料休憩所内に喫煙コーナーを設けているが、喫煙コーナーに非喫煙席が隣接している。また、排煙措置等は講じられていない。</p>	

○ ハイウェイ・ポストの運用

ハイウェイ・ポストが利用しづらい場所に設置されている事例

番号	事例説明	現地写真
7	<p>【九州自動車道PA】</p> <p>食堂の奥に設置されており、食堂利用者以外は入りづらく、また、通路が細いため身体障害者等は利用しづらい。</p>	