

ETC車線への適正な案内・誘導やスマートICの逆走防止の周知徹底について 高速道路走行中の安全・利便向上を求めた行政相談を端緒とした改善

— 行政苦情救済推進会議の意見を踏まえたあっせんの改善状況 —

総務省四国行政評価支局は、ETC車線への車両の適正な案内・誘導やスマートIC入出時におけるSA・PA(サービスエリア・パーキングエリア)内の逆走防止の周知徹底など高速道路走行中の安全性や利便性の向上を求める相談について、西日本高速道路株式会社(NEXCO西日本)が管理する四国管内の高速道路を調査の上、民間有識者で構成する四国地域行政苦情救済推進会議(座長:土田哲也 香川大学名誉教授、ほか5名)の意見を踏まえ、平成28年11月7日、NEXCO西日本四国支社に対し、必要な改善を求めるあっせんを行いました。

その結果、平成28年11月17日、NEXCO西日本四国支社から、①ETC専用車線への案内標示板及び誘導路面標示を適正な標示に改善、②スマートIC入出時のSA・PA内の逆走防止の周知徹底のため、SA・PA進入路や本線上等への注意看板の設置等の改善措置を行う旨の回答がありました。この度、あっせんから1年が経過したことから、NEXCO西日本四国支社に対し、あっせん内容の改善状況について確認したところ、平成30年3月12日時点で以下のとおり改善が図られました。

主なあっせんの要旨

- ① ETC専用車線へのETC車線案内標示板及び誘導路面標示の適正かつ迅速な設置
- ② スマートIC入出時におけるSA・PA内の逆走防止の周知徹底

改善状況の確認結果(概要)

- ① ETC専用車線への案内標示板の設置・標示内容の変更及びETC車線誘導路面標示の実施
- ② スマートIC入出時におけるSA・PA内の逆走防止に係る注意看板の設置



行政相談シンボルマーク

【本件の連絡先】

四国行政評価支局 首席行政相談官室 金子 真一

電話:087-826-0675 FAX:087-826-0677

〒760-0019 高松市サンポート3番33号 高松サンポート合同庁舎南館6階

事案1 高速道路IC料金所におけるETC専用車線への適正な案内・誘導

相談要旨

高速道路のIC料金所出入口付近には、ETC車線へ誘導するためにETC車線案内標示板や誘導路面標示が設置されている。

しかし、ETC車線が増設されたり、休止となっている車線があるなど、ETC車線案内が実態と相違し、紛らわしい状態になっているので適正な案内・誘導になるよう改善してほしい。

あっせん事項

ETC専用車線へのETC車線案内標示板及び誘導路面標示の設置を適正かつ迅速に行い、車両の適切な案内・誘導を図る方向で検討すること。

NEXCO西日本四国支社の回答

ETC専用車線へのETC車線案内標示板及び誘導路面標示が設置されていない箇所(いずれも設置不十分含む。)について、交通管理者との協議などを行い、順次、適正な標示を行う。

当局の調査結果

NEXCO西日本が管理する四国管内の高速道路ICにおけるETC専用車線へのETC車線案内標示板及び誘導路面標示の設置状況を調査した結果は、以下のとおりである。

- ◆ ETC車線案内標示板
未設置:2か所 設置不十分:13か所
- ◆ 誘導路面標示
未設置:41か所 設置不十分:5か所

改善状況の確認結果

当局がNEXCO西日本四国支社にあっせん事項の改善状況を確認した結果は、以下のとおりである(P2~4参照)。

- ◆ ETC車線案内標示板
未設置又は設置不十分な計15か所について、いずれもETC車線案内標示板の設置又は標示内容の変更が実施されました。
- ◆ 誘導路面標示
未設置又は設置不十分な計46か所について、いずれも誘導路面標示が実施されました。

事案1 改善事例(ETC車線案内標示板の設置)

改善前(高松中央IC)



改善後(高松中央IC)



改善前(土居IC)

ETC車線案内標示板が設置されていない。



改善後(土居IC)



事案1 改善事例(ETC車線案内標示板の標示内容の変更)

改善前(板野IC)



ETC車線案内
標示板の標示内容が不適切



改善後(板野IC)



ETC車線案内
標示板の標示内容が変更された。

改善前(三島川之江IC)

ETC車線案内標示板の標示内容が不適切



改善後(三島川之江IC)

ETC車線案内
標示板の標示内容が変更された。



事案1 改善事例(ETC車線誘導路面標示の実施)

改善前(白鳥大内IC)



改善後(白鳥大内IC)



改善前(志度IC)



改善後(志度IC)



事案2 高速道路のスマートICにおけるSA・PA内の逆走防止の周知徹底

相談要旨

徳島の松茂PAに入った際、注意看板を見て、スマートICの入出時にSA・PAを利用すると逆走となり危険であるためにSA・PAが利用できないケースがあることを初めて知った。

しかし、他のスマートICでは運転手への周知が徹底されていないと思うので、目立つ位置に注意看板を設置して逆走防止の周知を徹底してほしい。

あっせん事項

スマートICにおけるSA・PA内の逆走による危険運転を防止する観点から、SA・PA進入路や本線上等へ注意看板を迅速に設置し、運転手への周知徹底を図る方向で検討すること。

NEXCO西日本四国支社の回答

スマートICにおけるSA・PA内の逆走防止のため、スマートIC入出時のSA・PAの利用可否に関する案内について、交通管理者との協議などを行い、順次、SA・PA進入路や本線上等に注意看板を設置する。

当局の調査結果

NEXCO西日本が管理する四国管内の高速道路のスマートICにおけるSA・PAの逆走防止の周知状況を調査した結果は、以下のとおりである。

- ◆ スマートICからSA・PAに入る場合又はスマートICから出る場合、逆走になり危険であるにもかかわらず、
注意看板が未設置: 5か所
注意看板の設置箇所が少ない: 1か所

改善状況の確認結果

当局がNEXCO西日本四国支社にあっせん事項の改善状況を確認した結果は、以下のとおりである(P6参照)。

- ◆ 注意看板が未設置又は設置箇所が少ない計6か所について、いずれも本線又はSA・PA進入路に注意看板が設置されました。

事案2 改善事例(SA・PA内の逆走防止に係る注意看板の設置)

改善前(吉野川SAスマートIC)



改善後(吉野川SAスマートIC)



(参考)

四国地域行政苦情救済推進会議

目的

- 行政相談事案の処理に当たっては、公正性、中立性等の確保を図り、国民の視点に立った苦情解決を図ることが必要
- 民間有識者の意見を聴取することにより、その的確かつ効果的な処理を推進するために設置

構成員

座長	土田 哲也	香川大学名誉教授
委員	泉川 誉夫	株式会社四国新聞社執行役員広告局長
委員	大西 玉喜	四国経済連合会常務理事
委員	兼間 道子	日本ケアシステム協会会長、社会福祉法人サマリヤ理事長
委員	久保 正範	香川行政相談委員協議会会長
委員	橋田 行子	高松市消費者団体連絡協議会会長

(平成30年1月17日時点、座長以外50音順)