



平成22年9月17日
中国四国管区行政評価局

行政苦情救済推進会議の検討結果を踏まえ、「道路緊急ダイヤルの周知等」について中国地方整備局及び西日本高速道路株式会社中国支社にあっせん

【あっせん内容】—道路緊急ダイヤルの番号を運転者に直接働きかける周知の実施等—

【中国地方整備局】

中国地方整備局は、国道利用者の通行の安全を確保するため、次の道路緊急ダイヤル周知措置を講ずることを検討する必要がある。

- ① 道路緊急ダイヤルの番号（#9910）を記載した広報資料を作成し、各種行事等の実施時の配布あるいは自動車関係団体等の協力を得るなどにより、運転者に直接働きかける周知を実施すること
- ② 直轄管理国道沿線の道の駅、SA等にポスター貼付等を徹底するとともに、特に高架等の閉鎖的な区間が続き高速道路と類似している路線（自動車専用道、国道バイパス等）については、緊急時の連絡を手持ちの携帯電話等に依存せざるをえないことを踏まえ、路上や休憩スペースに周知用の看板等を設置すること

【西日本高速道路株式会社中国支社】

中国支社は、高速道路利用者の通行の安全を確保するため、次の道路緊急ダイヤル周知措置を講ずることを検討する必要がある。

- ① 道路緊急ダイヤルの番号（#9910）を記載した広報資料を作成し、各種行事等の実施時の配布あるいは自動車関係団体等の協力を得るなどにより、運転者に直接働きかける周知を実施すること
- ② SAやPAへのポスターの掲示等を徹底するとともに、ポスター等の記載内容が道路利用者に分かりやすいものとなるよう見直しを行うこと

【本件のきっかけとなった行政相談】

山陽自動車道（東広島市付近）を走行中にパンクしていったん停止しなければならなかったことがあるが、停車した場所の近くには非常電話もなく、どこに連絡してよいか分からず困った。

最近になって高速道路や国道については携帯電話からもかけることができる道路緊急ダイヤルのことを知ったが、道路緊急ダイヤルはあまり知られていないと思うので、もっと周知を行ってほしい。



【制度の概要等】

- ① 道路緊急ダイヤルは、道路利用者が道路の異状（道路の損傷、落下物等）などを発見した場合、固定電話、携帯電話又はPHSから「#9910」の統一番号で道路管理者に直接緊急通報できるシステムであり、国土交通省の主導により平成17年12月から全国一斉に導入されている。
- ② 中国地方においては、①中国地方整備局が管理する国道（以下「直轄管理国道」という。）、②西日本高速道路株式会社中国支社（以下「中国支社」という。）が管理する高速道路及び有料道路、③本州四国連絡道路株式会社が管理する本州四国連絡道路並びに④広島高速道路公社が管理する有料道路を対象として、道路管理者4機関が運営に関する協定を締結し、道路緊急ダイヤルを運営している。
- ③ 中国地方整備局及び中国支社では、ホームページへの掲載、SA等におけるポスターの掲示・チラシの備付け、路上の電光掲示板への表示等により、道路緊急ダイヤルの周知を行っている。



【現況及び推進会議の意見等】

- ① 道路利用者が路上から道路管理者等に連絡する手段としては、従来から非常電話（主に事故、火災等を対象）が設置されているが、直轄管理国道ではトンネル部分以外にはあまり設置されておらず、高速道路においても一定間隔（路上は約1km間隔）で設置されているため利用し難いケースもあるので、道路異状等緊急事態を道路管理者に連絡するツールとして、普及の進んだ携帯電話等から通報可能な道路緊急ダイヤルは有効な通報手段と考えられる。
- ② 中国地方整備局及び中国支社における道路緊急ダイヤルの通報実績は年々増加しており、平成21年度は中国地方整備局（広島国道事務所が管内の通報を一括受付）が1,830件、中国支社（道路管制センターで管内の通報を一括受付）が4,226件を受け付けている。
- ③ 当局が道路利用者に聞き取り調査（回答者200人）を行ったところ、道路緊急ダイヤルの存在を知っている人は47人（全体の23.5%）で、このうち同ダイヤルの利用目的や通報の仕方も知っており利用可能な人は26人（同13.0%）であった。
- ④ 直轄管理国道及び高速道路沿線のSA、PA等では、ポスターやチラシ等により周知が図られているものの、目に付きやすいポスターの掲示が行われていないなど、周知が十分ではない状況にあり、周知の徹底を図ることが望まれる。また、高速道路のSA等に掲示又は備え付けされているポスター、リーフレット等の内容をみると、同ダイヤルが他の多くの案内番号等とともに記載されており、気づきにくいものとなっていることなどから、記載内容等の見直しの検討が必要である。
周知方策としては、同ダイヤルの番号（#9910）を記載した広報資料を個々の運転者に直接配布する方法が有効と考えられる。
- ⑤ 直轄管理国道には、高速道路に類似した形態の自動車専用道等があるが、高速道路に比べて非常電話やSA等の休憩施設が少なく、緊急時の連絡は、携帯電話等に頼らざるを得ない状況にあり、自動車専用道等を重点に看板による周知を行うことが有効と考えられる。