

第 66 回行政苦情処理委員会 議事概要

1 日時：平成 26 年 3 月 7 日（金）14：30～16：30

2 場所：当局局長室

3 出席者

委員：西讓一郎（座長）、稲垣隆司、栗本幸子、河野昂、深田実、鷺見弘の各委員
事務局：吉武洋一郎局長、龍宮克宏第二部長、太田卓夫総務管理官、
水野晴宣行政相談課長、澤本伸平首席行政相談官

4 議 題

高速道路等の対面通行のトンネル内にある非常電話は、上下線で設置に偏りがあり、一方が極端に少ないので改善してほしい。

5 議事概要

【事案の概要】

東海環状自動車道を利用して毎日通勤している。土岐 J C T から西側は、対面通行となり、トンネルも多いが、対面通行トンネル内の非常電話は、上下線で設置に偏りがあり、一方は一定間隔で設置されているのに対し、もう一方では長いトンネルであっても、1～2か所程度しか設置されていない。

非常電話の少ない側の車線を走行中にトラブルが起こった場合、遠方の非常電話を使用するか、反対車線の非常電話を使用することになり、通報者の安全面だけでなく、通報の遅延も懸念されるので、通報手段等の改善を図ってほしい。

【意見交換の概要】

事務局から上記事案の内容を資料に基づき説明した後、委員による意見交換を行った。主な意見の内容は、次のとおり。

（鷺見委員）

トンネル内で事故等の緊急事態が発生した場合、非常電話は最も有効な通報手段であり、対面通行トンネル内の上下線で同じように利用できるよう設置されていることが望ましい。既存の対面通行トンネルに新たに非常電話を増設しようとする、工事の困難さや工事による利用面での影響、経費等の問題もあり難しいことは理解できる。しかし、他の道路管理者では対面通行トンネルの両側に非常電話を設置している例もあり、今後、ネクスコが新たに対面通行トンネルを造るものについては、両側に非常電話を設置することが望まれるが、これは難しいのか。

(事務局)

ネクスコ中日本の設計要領は、片側設置を基本としているので、当該設計要領の見直し等がネックとなろう。

ネクスコ中日本に検討していただく余地はあろうが、新たに造るトンネルへの非常電話の両側設置が可能か否かについては、現段階では判断が難しい。

(鷺見委員)

事故等の緊急事態が生じた場合、現在のように対面通行トンネル内の非常電話の設置に偏りがあれば、通報者は、やはり最も近い非常電話の利用を考え、反対車線側の非常電話に向かって道路を横断することも考えられるが、高速道路では道路を横断することは一番危険なことであろう。

基本的には、現在のトンネル内にも非常電話を増設することが望ましいが、これが困難であれば、今は携帯電話を持っている人も多いので、道路緊急ダイヤルが代替手段として有効であり、その利用促進を図ることが重要である。また、携帯電話を持たない人もおり、事故等が発生した場合、例えば押しボタン式など簡易な通報装置でよいので、少なくとも道路管制センターに一報できるような環境を整えることも必要である。

なお、押しボタン式通報装置などにしても、現在設置されているような標準的なものに限らず、より簡易なものがあれば検討の余地があろう。

(西座長)

岐阜県など他の道路管理者が両側設置している非常電話はどのようなものか、ネクスコに比べ簡易な設備とはなっていないのか。

(事務局)

調査した他の道路管理者のトンネルでは、高速道路のようなボックス型ではなく壁掛型の非常電話が設置されていたが、ネクスコのトンネルでも壁掛型が設置されているところもあり、必ずしもネクスコのものに比べ簡易とはみられない。

(深田委員)

現在の対面通行トンネルは暫定二車線の高速道路という状況もあり、上下線で非常電話の設置に偏りがあるが、暫定二車線が複線化（四車線化）されるのはいつになるかも分からない。通報設備の整備については暫定と考えるべきではない。

(河野委員)

これから造られるものと、現在ある暫定二車線の対面通行トンネルは、分けて考えるべきである。

今後新たに建設される対面通行トンネルについては、やはり両側で同じように通報手段が利用できるよう通報手段の確保について配慮が必要であろう。

現在ある暫定二車線の対面通行トンネルについては、暫定といってもいつ複線化されるかは分からない。また、非常電話の増設等のために既存のトンネルを大幅に改修す

ることはあまり現実的ではない。事故が起きて初めて利用者が非常電話の設置に偏りがあることを気づくようなことでは問題であり、現在の通報設備の設置状況や緊急時の対応などについて利用者に注意喚起することが重要である。このため、利用者が現場で通報設備の設置状況を認識できるような表示を行うなど、非常電話の設置に偏りがあるという現状を前提とした効果的な注意喚起の方法を検討すべきであろう。

(稲垣委員)

既存のトンネルを改修する場合には経費がかかる。それが通行料金にも跳ね返るという点も考慮し検討すべきである。一方、事故等が発生した場合の通報手段をみると、半数近くは非常電話であるが、道路緊急ダイヤルはほとんど使われていないという状況もみられる。この原因は、利用者がその存在を知らないためだと思うが、道路緊急ダイヤルは非常電話の代替手段としては非常に有効であり、その利用促進を図ることが必要と考える。

道路緊急ダイヤルについては、サービスエリアなどでの掲示等により案内はされているが、実際に利用してもらうためには、通報者が現場でその番号（#9910）を知っていることが重要であり、トンネル内に一定間隔で道路緊急ダイヤルを表示するなどの方法が特に効果的であろう。

また、押しボタン式通報装置のような簡易な通報装置であれば、非常電話に比べ比較的設置も容易ではないか。

現在の非常電話の設置に偏りがある状況は、利用者の安全・安心を考えるとやはり十分なものとはいえず、本来は非常電話を両側に設置してもらえばよいが、道路緊急ダイヤルのトンネル内への表示や簡易な通報設備の設置などコスト増に繋がらないような方法で通報手段の充実を図ることが、現実的である。

(栗本委員)

非常電話や緊急ダイヤルの広報は、自分には関係がないと思うと聞き流してしまう。

非常電話の少ない車線で事故が発生した場合には、非常電話が見つからなくてパニックになってしまう危険がある。実際に非常電話の設置が偏っているということは利用者側からみれば通報設備の整備としては不十分と感じる。非常電話の増設工事による影響などを考慮すれば、現在非常電話の少ない車線側に、道路緊急ダイヤルの表示をしたり、最寄りの非常電話までの距離を知らせる表示などが効果的であると考えられる。

(河野委員)

人は思い込みと違っていると慌てる。もう少し先に非常電話があると思って、それが見つからないとパニック状態に陥る。あらかじめ非常電話は片側だけに設置されていると分かっていたら、非常電話がない車線で事故を起こしても、冷静に判断できる。

反対車線の非常電話を使う場合のことを含めて、事前に様々な情報提供していくことも重要であろう。

(深田委員)

対面通行トンネル内のトラブルは結構な頻度で起こっている。河野委員の発言にもあるとおり、長いトンネルの片側には、非常電話がないことを認識してもらう必要がある。そのためには、トンネルの入口などに非常電話がないことを表示するのもよい。

また、道路緊急ダイヤルの#9910は覚えにくい。もっと利用しやすくすべきである。

(西座長)

通報を必要とする者の中には高齢者や事故による負傷者がいることも想定され、速度制限がされているとはいえ、非常電話を利用するために高速道路を横断することのリスクは非常に高いであろう。利用者の安心・安全を最優先とすれば、やはり現在の非常電話の設置は十分とは言えない。また、緊急時の通報は、事故の拡大防止や道路利用者の安全確保を図る上でも重要であるので、さらに対面通行トンネルの両側において安全に通報が行えるよう通報手段等の確保・充実を図る必要がある。

このため、大規模な工事を伴うような既存トンネルの改修などはなかなか難しいであろうが、各委員が示されたように各種の表示や周知案内、簡易な通報設備の設置などの措置を講じることでも改善に繋がるものと考え。特に、トンネル内への道路緊急ダイヤルの案内表示は効果的であり実施が望まれるが、その他の改善策と組み合わせることで有効な措置を講じてもらうよう要請することになるだろうか。

(西座長)

それでは、色々なご意見が出されたので、これまでの議論を事務局で要約してほしい。

(事務局)

○ 非常電話は、道路トンネル内における緊急事態の際に最も有効な通報手段であり、道路利用者が迅速かつ安全にこれを利用できる環境が整えられていることが肝要である。

○ しかし、高速道路等の暫定二車線の対面通行トンネルにおいては、上下線で非常電話の設置数に大きな偏りがみられ、この場合、道路を横断して反対車線側の非常電話の使用を余儀なくされる等のケースも生じると考えられる。

また、利用者の中には高齢者や負傷者なども含まれており、道路利用者の安全・安心を最優先に考えると、現在の非常電話の設置は十分なものとは言い難い。

○ 高速道路等においては、非常時に対応するには双方向での通報手段の確保が望ましく、利用者の安全確保と二次的被害の防止を図る上で、通報手段の拡充等を図っていくべきであると考え。

その方策としては、既存のトンネルについては、非常電話の増設にかかる費用面や工事の困難さ等を踏まえると、個々のトンネルの状況に応じて、簡易な通報設備を設置することや通報設備等に係る案内表示などを行うことに加え、非常電話の代替となる道路緊急ダイヤルの活用の促進や緊急時における注意事項等の周知について検討することが必要であり、現実的な対応と考える。

特に、道路緊急ダイヤルについては、利用者が緊急時にその場において番号等を確認できるようトンネル内への掲示等も望まれる。

- また、今後、新たに建設される暫定二車線の対面通行トンネルにおいては、双方向での通信手段の確保について配慮していく必要があると考える。

(西座長)

今の事務局の説明を踏まえ、委員会の意見を取りまとめることとしたいが、文章については、事務局と私にお任せいただけるか。

(各委員)

座長に一任することで異存はない。