

高速道路等の対面通行トンネルにおける非常通報対応の改善（回答）
—行政苦情処理委員会の意見を踏まえたあっせんに対する関係機関の回答—

総務省中部管区行政評価局（局長：吉武 洋一郎）は、次の行政相談を受け、行政苦情処理委員会（座長：西 譲一郎 三菱UFJリサーチ&コンサルティング(株)社友）に諮り、その意見を踏まえて、平成 26 年 3 月 25 日に中日本高速道路(株)（以下「ネクスコ中日本」という。）名古屋支社に改善案をあっせんし、同年 6 月 13 日に同社から回答を受領しました。

（行政相談の要旨）

私は、東海環状自動車道を利用して毎日通勤しているが、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が、もう一方では、長いトンネル内であっても、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。

（資料 1 参照）

（あっせん要旨）

非常電話の増設を検討の上、これが困難な場合は、非常電話の代替となる「道路緊急ダイヤル（#9910）」の活用促進、緊急時の注意事項等の周知措置を講ずること

（注）「道路緊急ダイヤル（#9910）」は、携帯電話等からの通報が可能なダイヤル。

（回答要旨）

非常電話の増設は国の基準を上回る内容であるため困難

「道路緊急ダイヤル」等の広報の強化を検討

- 1 対面通行トンネル内に道路緊急ダイヤルの案内標示を設置
 - 2 各種の広報手段（高速道路上のハイウェイラジオや情報板等）により、道路緊急ダイヤルや緊急時の注意事項等を周知
- （資料 2 参照）

（注）ネクスコ中日本名古屋支社管内の措置であり、あっせん内容を本社に伝えた。

今後、建設される対面通行トンネルには、双方向での通信手段の確保について配慮すること

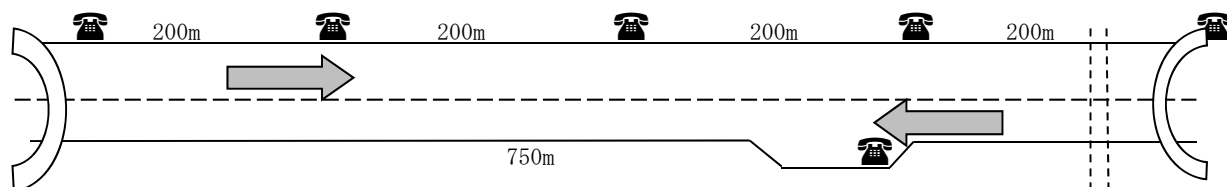
あっせん内容を本社へ伝えるとともに既存のトンネルと同様「道路緊急ダイヤル」等の広報強化等を検討

本件照会先

総務省中部管区行政評価局
首席行政相談官室 渡部
電話 052(972)7416

非常電話の設置状況

◆ 対面通行トンネル内における非常電話の設置イメージ



◆ 調査対象トンネル（37本、51.65km）における非常電話の設置状況

区分	将来の走行車線側	将来の追越車線側
設置数	310か所	56か所
比率	5.5	1

(注) 暫定二車線区間のトンネルを調査対象とした。

対面通行区間の状況

◆ 対面通行区間とトンネルの状況

[名古屋支社管内全体]

(対面通行区間) 135.5 km	(トンネル区間) 55.0 km 49本
-------------------	-------------------------

(注) 対面通行区間は、暫定二車線のものを対象。本数はトンネルの本数。

- ネクスコ中日本名古屋支社管内の対面通行区間（暫定二車線）は、総延長135.5km。そのうち、40%にあたる55kmが対面通行トンネル（49本）。
- 暫定二車線の区間で、四車線化の予定が決まっているものは、40.9kmのみ。（白鳥IC～飛驒清見IC。トンネル区間は9.1km。完成予定、平成30年度）

ネクスコ中日本名古屋支社における改善措置状況（例）

対面通行トンネルのうち、将来の追越車線側の車線において、道路緊急ダイヤルの案内標示を設置（施工中）



※名古屋支社管内の対面通行トンネルでは、概ね200m間隔に設置中。

各種の広報手段により、道路緊急ダイヤルや緊急時の注意事項等を周知

ハイウェイラジオ放送文章（開始済み）

事故や故障などで、やむを得ず停止する場合は、後続車への合図をまず行い、ガードレールの外など安全な場所に速やかに避難して、道路緊急ダイヤル#9910や非常電話での通報をお願いします。

道路情報板での表示内容（開始済み）

高速道路で異状発生時に
近くに非常電話がない場合は
道路緊急ダイヤル#9910へ

料金所入口部設置の道路情報板

広域情報
高速道路で異状発生時は
道路緊急ダイヤル#9910へ

本線上の広域情報板

（注）ハイウェイラジオや道路情報板では、道路交通情報がない場合に提供する。