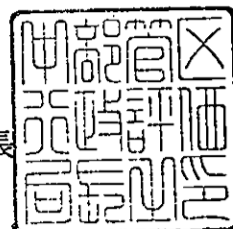




中 部 相 第 50 号  
平成 26 年 3 月 25 日

中日本高速道路株式会社  
名古屋支社長 殿

総 務 省  
中部管区行政評価局長



行政苦情処理委員会での行政相談の審議結果について（あっせん）

当局では、総務省設置法（平成 11 年法律第 91 号）第 4 条第 21 号に基づき、行政機関等の業務に関する苦情について必要なあっせんを行っています。

このたび、当局に対し、「私は、東海環状自動車道を利用して、愛知県から岐阜県的美濃市方面に通勤しているが、土岐 JCT から先は、対面通行となり、トンネルも多い。そのトンネルを毎日走行していると、平成 24 年 12 月に笹子トンネルの天井板落下事故が起こったこともあり、非常時のことを意識するようになったが、対面通行のトンネル内に設置されている非常電話は、上下線で設置に偏りがあり、一方の車線は、一定間隔で設置されているが、もう一方の車線では、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ことに気が付いた。非常電話の少ない側の車線を走行中に何らかのトラブルが起こった場合、走行側の近くに電話がないと、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、通報者等の安全面のみならず、通報そのものが遅延することにもなり、非常に問題である。非常時に迅速な対応ができないこともあるので、通報手段の改善を図ってほしい。」との申出を受けました。

これを踏まえ、貴支社管内の対面通行トンネルにおける非常電話の設置状況等を調査するとともに、中部管区行政評価局行政苦情処理委員会（座長：西讓一郎元東海銀行副頭取）から意見を聞くなどして検討した結果、別紙のとおり対応が必要と考えられますので、ご検討ください。

また、これに対する対応措置方針等について、平成 26 年 4 月 25 日までにご回答くださいますようお願いいたします。

担当：首席行政相談官  
電話：(052) 972-7416

## 【別 紙】

### 1 非常電話の設置基準等

道路トンネル内における非常電話の設置については、国土交通省において「道路トンネル非常用施設設置基準について」（昭和56年4月21日、建設省都市局長・道路局長通知（以下、「国の設置基準」という。））を発出するとともに、公益社団法人日本道路協会から国の設置基準の解説書「道路トンネル非常用施設設置基準・同解説」（以下、「設置基準の解説」という。）が出されており、その解説において、非常電話は、一方通行及び対面通行の場合、片側200m以下の間隔で設置するとしているが、さらに、対面通行トンネルにおいては片側200m間隔の千鳥配置での両側設置の例があることも示している。

中日本高速道路株式会社（以下、「ネクスコ中日本」という。）では、国の設置基準等に基づき、「中日本高速道路株式会社設計要領」を策定しており、その中で、非常電話は200m間隔で設置することとし、暫定二車線供用のトンネルについては、将来、複線化した際に走行車線となる側の側壁に国の設置基準で定める200m間隔で設置し、追い越し車線となる側（現在は対向車線側）には、750m程度以上のトンネルに750m程度の間隔で設けている非常駐車帯等に設置することとしている。

### 2 非常電話の運用状況

#### (1) 非常電話の役割

高速道路等における非常電話は、事故等緊急事態に対して、道路管理者に緊急通報するための専用電話であり、①道路利用者の迅速な保護、②後続車等に注意喚起を行うことなどによる事故の拡大防止等の役割を担っており、通報者は、非常電話の受話器を取るだけで、道路管制センターと通話ができ、警察や消防など複数の機関等が対応する必要があるものについても、同センターから一元的な対処が行われるものである。

#### (2) 対面通行トンネルにおける非常電話の取扱実績

ネクスコ中日本名古屋支社管内の対面通行トンネルにおけるトラブルの発生件数及び非常電話による通報件数（24年度）をみると、トラブルの発生件数が253件（事故45件、車両故障208件）あり、このうち非常電話による通報は112件（44.3%）とトラブルの半数近くで非常電話が利用されている状況となっている。

また、非常電話による通報以外の141件の通報手段等については、携帯電話等により通報を受けた外部機関（110番・119番やJAFなどのロードサービス等）からの連絡が82件（32.4%）と多くを占めており、非常電話と同じく道路管制センターに直接繋がる道路緊急ダイヤルによる通報は10件（4.0%）に止まっている。

### 3 対面通行トンネルにおける非常電話の設置状況等

ネクスコ中日本名古屋支社管内には、対面通行トンネルが 50 か所、総延長約 55 kmあり、当局において、これらのトンネルのうち、延長 500m以上のトンネル（37 か所）の非常電話の設置状況等を調査した結果、次のような状況がみられた。

ア 調査対象としたトンネルは、いずれも暫定二車線の高速道路等であることから、将来的には、上下線ごとに片側二車線の一方通行の道路となることを前提として設備が設計されており、非常電話についても、将来複線化した際に走行車線となる側の側壁を主体に設置していることから、全てのトンネルにおいて、一方の車線では 200m以下の間隔で非常電話が設置されているが、もう一方の車線では非常電話が未設置又は極端に少ない設置となっており、上下線で非常電話の設置数に大きな偏り（平均で 5.5 : 1 の比率）がみられた。

このため、非常電話が少ない側の車線を走行中にトラブル等が発生し非常電話を使用する場合、走行側の近くの壁面に非常電話がなければ、道路を横断し対向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ことが懸念される。

イ また、走行側の近くに非常電話がない場合の対処方法について、ネクスコ中日本名古屋支社では、「①対面通行トンネルの将来追い越し車線（非常電話が少ない車線）側でトラブルが発生した場合には、非常駐車帯に停車し、当該駐車帯の非常電話を使用するか、走行車線を横断して 200m間隔で設置された非常電話を使用することとしている。②走行車線を横断することについては、対面通行区間は比較的交通量が少ないこと、法定速度も時速 60～70 kmに抑えられていることから、横断は許容できる。これは、片側二車線、三車線の一方通行区間の追い越し車線で車両が故障等した場合と同様であり、やむを得ないものである。」と説明している。

ウ しかしながら、高速道路等の利用者には、高齢者や負傷者等、道路を横断することなどが困難な者も含まれており、道路利用者の安全・安心を最優先に考えると、対面通行トンネル内における通報手段が十分に確保されているとは言い難い状況にあると考えられる。

### 4 非常電話を上下線で両側に均等設置している例

対面通行トンネルにおいて、非常電話を上下線の両側に均等設置することの必要性については、設置基準の解説において、片側 200m間隔で千鳥配置（両側に設置）としている例もあるとされているほか、道路管理者によっては、道路を横断して反対側車線に出ることの危険性等を考慮して、非常電話は両側に設置することを原則としているところもみられ、例えば、国土交通省（中部地

方整備局)及び岐阜県では、国の設置基準を基本とし、独自に策定している「道路設計要領」において、設置間隔は片側 200m以下で千鳥配置(両側設置)とする方針が示されている。また、この両機関が管理するトンネルのうち当局が抽出調査した対面通行トンネル4か所(各機関2か所)においても、同方針のとおり、すべて片側 200m以内の間隔で非常電話が千鳥配置(両側に設置)されている。

## 5 トンネル内の非常電話を増設する場合の隘路等

既存の対面通行トンネルに非常電話を増設することについて、ネクスコ中日本名古屋支社では、「①利用者の安全確保のための歩行スペースの確保及びトンネルの壁面に切り込み部を設けて機器等を設置することになり、掘削工事を伴うことから、トンネルごとに強度検討の必要があること、②電話機本体の設置のほかに電話を機能させるための管路・線路工事などが必要となること、③これらの工事を実施するに当たり、交互通行規制又は通行止めが必要になること等、多大な利用者への利用上の影響と、費用及び労力が必要となることから、事実上、非常電話を増設することは困難である」と説明している。

## 6 道路緊急ダイヤルの活用について

道路緊急ダイヤルは、道路上における緊急事態(事故、車両故障、道路の異常等)について、通話料無料(携帯電話等も含む)の短縮ダイヤル「#9910」により、24時間体制で通報が可能な全国統一のサービスであり、緊急事態に対して迅速な対応を行うとともに、二次的被害の発生を未然に防ぐことなど、非常電話と同様な役割を担っている。

高速道路の場合、非常電話と同じ管制センター(一宮市:名古屋支社管内)に繋がるようになっており、通報先の管制センターでは、非常電話と同様の対応を行っている。

また、ネクスコ中日本名古屋支社管内の対面通行トンネルでは、全て携帯電話の通話が可能なよう措置が講じられていることから、道路緊急ダイヤルは、非常電話の代替として活用することができるものと考えられる。

この道路緊急ダイヤルについては、①ホームページへの掲載、②主にサービスエリア・パーキングエリア等での各種チラシ・冊子等の配布、ポスターの貼付等や③高速道路本線における広報等により周知が行われており、特に高速道路本線における広報については、一部の箇所ではあるが、非常駐車帯付近などの道路の側面やトンネル内の非常電話付近に道路緊急ダイヤルの案内を掲示している例もみられ、これらの掲示は、その付近でトラブルが発生した際に高速道路利用者がその場で道路緊急ダイヤルの案内を視認できるものであることから、周知の手段としては、有効なものであると考えられる。

しかしながら、前述のとおり、対面通行トンネルにおけるトラブル発生時の通報手段の内訳をみると、道路緊急ダイヤルによる通報は、4.0%に止まってお

り、必ずしも多くの道路利用者に認知されているとは言い難く、非常電話の代替手段として活用を図る上では、さらに周知方法の改善を検討していく余地があると考えられる。

## 7 中部管区行政評価局行政苦情処理委員会の意見

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える。

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える。

## 8 あっせん

上記の状況を総合的に判断すると、ネクスコ中日本名古屋支社は、利用者の安全確保、二次的被害の拡大防止等を図るため、対面通行トンネル内において、利用者が非常通報を迅速、安全に行えるよう、次のような措置を講じる必要があると考ええる。

- ① 非常電話の増設を検討の上これが困難であれば、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、非常電話の代替となる道路緊急ダイヤルの活用の促進及び緊急時における注意事項等の周知を図ることについて検討し、適切な措置を講じる必要がある。

具体的には、利用者が緊急時にその場において確認できるよう最寄の通報設備や道路緊急ダイヤルの番号等をトンネル内に案内掲示するなどの対応が望まれる。

また、対面通行トンネル内における緊急時の対応方法、注意事項等について、ポスター、リーフレット、冊子等様々な手段により周知の充実を図っていくことも必要であると考えます。

- ② 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。