

令和6年2月29日  
近畿管区行政評価局

## 高速道路のサービスエリア等施設の障害者用駐車スペース等を充実させてほしい

- 行政苦情救済推進会議の意見を踏まえ、西日本高速道路株式会社関西支社及び本州四国連絡高速道路株式会社にあっせん -

総務省近畿管区行政評価局は、以下の行政相談を受け、行政苦情救済推進会議（座長：藪野恒明 元大阪弁護士会会長）の意見を踏まえて検討した結果、高速道路のサービスエリア等施設の障害者用駐車スペース（駐車ます）等について、利用対象者の安全性や利便性の向上が図られるよう、西日本高速道路株式会社関西支社（以下「ネクスコ西日本」という。）及び本州四国連絡高速道路株式会社（以下「本四高速」という。）にあっせんしました。

## きっかけとなった行政相談の内容

身体に障害がある家族（車いすを日常的に使用）を車に同乗させ、高速道路を利用して大阪周辺の行楽地に出かけることがあるが、サービスエリアやパーキングエリアにある障害者用の駐車台数が限られ、トイレ施設等から離れた駐車場所から車両の通行帯を横切って移動しなければならない場合がある。

その際、段差があったり、駐車場所に屋根がなく大雨の際には苦勞するので、駐車台数の確保や安全性・利便性を向上していただくなど、身体が不自由な人にもっと配慮してほしい。

## 分かったこと ※ 詳細は別紙参照

- ネクスコ西日本及び本四高速では、国の基準に準じた設計要領（基準）に基づき、小型車用駐車スペースの設置数に応じた数の障害者用駐車スペースを設置するとともに、多機能トイレに近接した場所で屋根付きを原則としている。
- ネクスコ西日本及び本四高速の一部のサービスエリア及びパーキングエリア（以下「サービスエリア等施設」という。）で障害者用駐車スペースの数（台数）が基準より少ない施設【ネクスコ西日本・本四高速】や、屋根が設置されていない施設【ネクスコ西日本】がみられた。  
また、障害者用駐車場の利用者が施設内の車道を横断する際や、トイレ等施設まで移動する際の安全・利便等について、利用者への配慮が望まれる事例【ネクスコ西日本】が確認できた。

## 行政苦情救済推進会議の意見を踏まえ高速道路会社2社にあっせん

## 《あっせんの内容》

- ① 設計要領で定める障害者用駐車場の台数基準を満たしていないサービスエリアの解消を図るとともに、今後の利用実態を踏まえ、引き続き適切な台数を確保するよう取り組むこと【ネクスコ西日本・本四高速】。
- ② 屋根が設置されていない障害者用駐車スペースについて構造上設置が可能な箇所から順次整備を進め、できるだけ早期に屋根を設置すること。特に、屋根付きの台数が半数未満にとどまっているサービスエリア等施設については、優先的に整備すること【ネクスコ西日本】。  
また、利用者がトイレ施設等に移動する際、施設内の車道を横断する必要がある障害者用駐車スペースについては、障害等を持つ利用者に対応した安全・利便への配慮を図ること【ネクスコ西日本】。
- ③ 障害者用駐車場の適正利用を図るため、引き続き駐車スペースでの対象者等の分かりやすい表示・案内（案内板、路面標示等）、情報発信など、サービスエリア等施設の利用者への周知啓発に取り組むこと【ネクスコ西日本・本四高速】。

## 別紙

### <高速道路における障害者駐車場の設置基準>

高速道路会社は、いわゆるバリアフリー法（高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（平成18年法律第91号）。以下「法」という。）に基づく道路管理者には含まれず、移動等円滑化のために必要な道路の構造及び旅客特定車両停留施設を使用した役務の提供の方法に関する基準を定める省令（平成18年国土交通省令第116号。以下「道路移動等円滑化基準」という。）の対象ではないが、サービスエリア等施設の障害者用駐車場の設置台数や構造等については、道路移動等円滑化基準に準じ独自基準を定めている。

今回調査した、ネクスコ西日本では、東日本・中日本・西日本高速道路株式会社（以下「ネクスコ」と総称する。）の共通基準をもとに設計要領を定めており、本四高速では、自社で設計要領は定めていないものの、上記共通基準に準拠することとしている。

#### ○ネクスコ西日本における基準（設計要領に基づく基準）

##### (1) 設置台数

- ・ 全小型車駐車場の台数が、200台以下の場合  
[全小型車駐車場の台数×1/50以上]
- ・ 全小型車駐車場の台数が、200台を超える場合  
[全小型車駐車場の台数×1/100+2以上]

(注) 道路移動等円滑化基準では、大型・小型など全ての駐車台数を基準として障害者用駐車スペースの数を定めているのに対し、設計要領は小型車駐車台数（大型・小型兼用駐車スペースを含む。）を基準としているものの、必要台数の算出方法は同じである。

##### (2) 構造等（通路、屋根等）

- ・ 極力平坦な構造とすること
- ・ 障害者用駐車場であることを明示し、かつ、健常者の利用がないようにすること
- ・ 駐車場の幅は1台につき3.5m以上とすること
- ・ 上屋（屋根）を設置し、駐車場からバリアフリートイレまでの連絡通路に上屋を整備する。
- ・ 駐車場とトイレ棟は、極力段差が生じない配置に留意する。構造上やむを得ず高低差を設ける場合は必要に応じスロープ、階段等を設置し利用者に配慮する。

### <近畿管区行政評価局の調査結果>

当局では、相談内容を踏まえ、障害者の高速道路サービスエリア等施設の利用時における、移動等の円滑化に関する取組の状況について、ネクスコ西日本（関西支社管内）及び本四高速が管理するサービスエリア等施設84施設（うちネクスコ西日本76施設、本四高速8施設（注））を調査した（うち22施設は現地調査を実施（表1参照））。

(注) 調査対象のサービスエリア等施設の府県別施設数は、ネクスコ西日本が2府6県76施設（大阪府（8）、福井県（2）、滋賀県（10）、京都府（12）、兵庫県（32）、奈良県（4）、和歌山県（6）、岡山県（2））、本四高速は兵庫県8施設である。

表1 当局が現地調査を実施した22施設（ネクスコ西日本18施設、本四高速4施設）

	道路名	施設名（SA:サービスエリア、PA:パーキングエリア）
ネクスコ西日本	名神高速道路	大津SA（上り）、吹田SA（上り）
	山陽自動車道	三木SA（上り）、三木SA（下り）、龍野西SA（上り）、龍野西SA（下り）、淡河PA（下り）
	中国自動車道	西宮名塩SA（下り）、赤松PA（上り）、赤松PA（下り）、加西SA（上り）、加西SA（下り）
	阪和自動車道	岸和田SA（上り）、岸和田SA（下り）、紀ノ川SA（上り）、紀ノ川SA（下り）
	湯浅御坊道路	吉備湯浅PA（上り）、吉備湯浅PA（下り）
本四高速	神戸淡路鳴門自動車道	淡路SA（上り）、淡路SA（下り）、淡路島南PA（上り）、淡路島南PA（下り）

## 1 障害者用駐車場の設置台数

サービスエリア等施設4施設（うちネクスコ西日本1施設、本四高速3施設）において、障害者用駐車場が、設計要領で定める台数基準を満たしていない状況が確認できた(表2参照)。

表2 障害者用駐車場の設置台数の基準を満たしていないサービスエリア等施設

	施設名【道路名】	ネクスコ西日本の設計要領に基づく必要台数 (全小型車設置台数) (a)	設置台数 (実台数) (b)	充足状況 (b-a)
ネクスコ西日本	三木SA (下り) 【山陽自動車道】	4 (198)	3 (注2)	-1
本四高速 (注3)	淡路SA (上り) 【神戸淡路鳴門自動車道】	6 (336)	4 (注3)	-2
	淡路SA (下り) 【神戸淡路鳴門自動車道】	6 (352)	4 (注3)	-2
	淡路島南PA (上り) 【神戸淡路鳴門自動車道】	3 (105)	2 (注3)	-1

(注) 1 当局の調査結果による。

2 三木SA (下り) には、上記のほかに大型の障害者用駐車スペースが1台設置されている。

3 本四高速では、サービスエリア等施設整備時におけるネクスコの設計要領を参考として、障害者用駐車スペースを整備しているが、整備当時から設計要領(必要台数)の算出方法が変わったため、現在、台数が不足している一部の施設では、交通混雑期や土日休日などの交通量が多いと想定される日に、一時的に一般駐車場への障害者用駐車スペースの設置や交通整理員を配置し対応している。

## 2 障害者用駐車スペースへの屋根の設置状況

ネクスコ西日本の23施設では、設計要領で定める障害者用駐車スペースの必要台数等を確保するため、一般駐車場エリアに暫定的に障害者用駐車スペースを設置している(表3②参照)。これらの施設では、障害者用駐車場の一部で駐車スペースに屋根が設置されておらず、このうち10施設では、屋根付き駐車スペースが必要台数の半分に満たない状況であった(表3③参照)。

表3 屋根付き障害者用駐車スペースの設置状況 (ネクスコ西日本 76 施設)

障害者用駐車スペースに対する屋根付きの障害者用駐車スペース	施設数 (施設名)
① 全てに屋根が設置されている施設	53 施設
② 一部に屋根が設置されていない施設	<b>23 施設 (注2)</b>
③ ②のうち、屋根付きが必要台数の半分に満たない施設	<b>10 施設 (注3)</b> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">           大津SA (上り)、吹田SA (上り) 【名神高速道路】            岸和田SA (上り)、岸和田SA (下り)、紀ノ川SA (上り)            【阪和自動車道】            赤松PA (下り)、加西SA (上り)、加西SA (下り)            【中国自動車道】            龍野西SA (上り)、龍野西SA (下り) 【山陽自動車道】         </div>

(注) 1 当局の調査結果による。

2 ②について、ネクスコ西日本では、各施設において設計要領による障害者用駐車スペースの必要台数等を確保するため、一般駐車場エリアに暫定的に障害者用駐車スペースを設置しており、同駐車スペースには支柱等の設置が困難であるため、現在、屋根は設置していない。

3 ③について、当局では、施設ごとに「全小型車駐車スペースの設置台数」から「必要な障害者用駐車スペース」の数を算出した上で、屋根(上屋)付きの設置台数を確認した。

掲載施設のうち、加西SA(下り)は、屋根支柱への車両衝突により屋根を一時撤去し、現在、屋根が設置されていない(当該施設については、ネクスコ西日本が屋根の再設置に向け準備中である。)

### 3 障害者用駐車場の利用者の安全性・利便性の確保の状況

ネクスコ西日本のサービスエリア等施設では、上記2のとおり、障害者用駐車場の駐車スペースの一部を一般駐車場側に設置している施設があり、障害者用駐車場の利用者は、利用者がトイレ施設等に移動する際、施設内の車道を横断する必要がある。

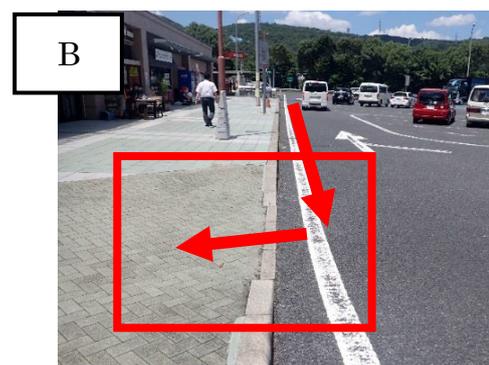
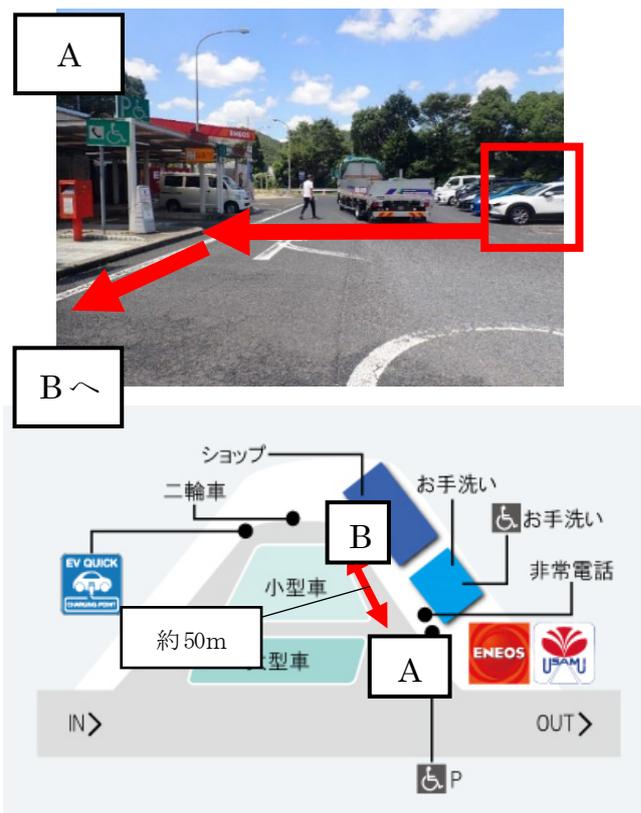
ネクスコ西日本で該当する14施設について、当局が現地確認したところ、障害者用駐車スペースの利用者が施設内の車道を横断する際や、施設まで移動する際の安全・利便等への配慮が望まれる事例が12施設でみられた(表4参照)。

表4 利用者への配慮が望まれる事例が確認できた施設(ネクスコ西日本)

	施設数	内訳・施設名
① 駐車場エリアと施設敷地との間の段差の状況(スロープの設置場所等)に配慮が望まれるもの	3施設	西宮名塩SA(下り) (図1参照)、赤松PA(下り) 【中国自動車道】 吉備湯浅PA(上り) 【湯浅御坊道路】
② 利用者が車道を横断する際や、施設まで移動する際の安全対策等に配慮(例:歩行者用通行帯や横断帯の設置等)が望まれるもの	11施設	西宮名塩SA(下り)(再掲)、赤松PA(下り)(再掲) 加西SA(上り)、加西SA(下り) 【中国自動車道】 岸和田SA(上り) (図2参照)、岸和田SA(下り)、 紀ノ川SA(下り) 【阪和自動車道】 三木SA(上り)、龍野西SA(上り)、龍野西SA(下り) 【山陽自動車道】 吉備湯浅PA(下り) 【湯浅御坊道路】
合計	12施設	①及び②に該当する施設数(実数)

(注) 当局の調査結果による。

図1 ①駐車場エリアと施設敷地との間の段差の状況(スロープの設置場所等)に配慮が望まれる事例(西宮名塩SA(下り)【中国自動車道】)



駐車場エリアと施設の敷地との間に段差があり、スロープは一般駐車場側の駐車スペースの至近距離には設置されておらず、遠方にあるスロープ(写真AからB)まで迂回が必要である(図はネクスコ西日本ホームページ掲載情報による)。

図2 ②利用者が車道を横断する際や、施設まで移動する際の安全対策等に配慮（例：歩行者用通行帯や横断帯の設置等）が望まれる事例（岸和田SA（上り）【阪和自動車道】）



歩行者通行帯や横断帯が設置されておらず、車道を横断する際や施設まで移動する際の安全・利便等への配慮が望まれる。

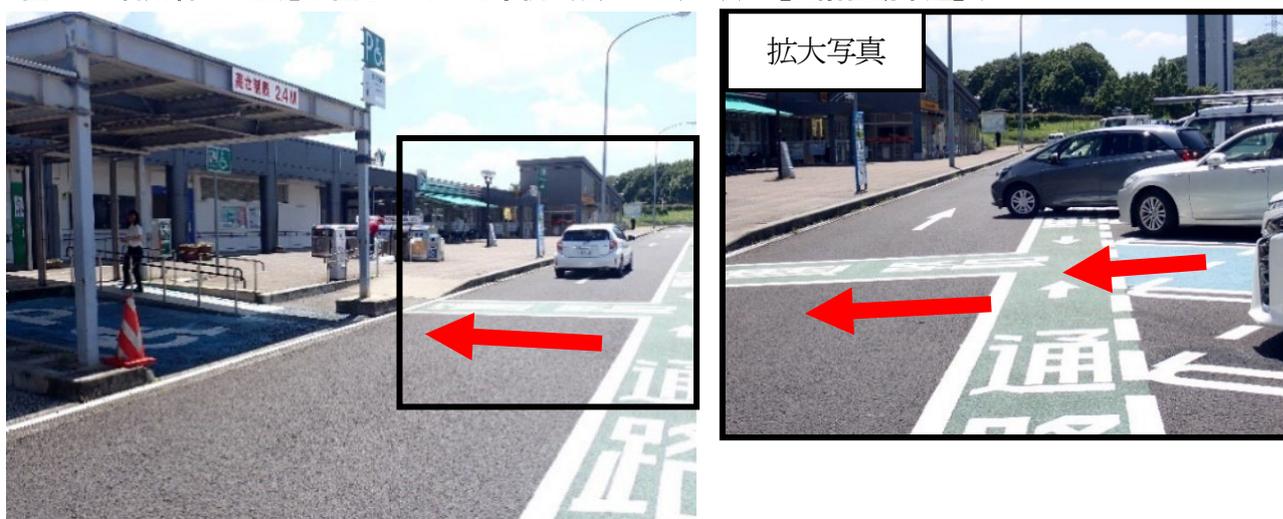
その一方で、表4の①、②について、利用者への配慮が図られている推奨的な事例が2施設でみられた（表5及び図3参照）。

表5 利用者への配慮が図られている事例が確認できた施設（ネクスコ西日本）

	施設数	内訳・施設名
利用者への配慮が図られているもの（推奨的な取組）	2施設	<b>淡河PA（下り）（図3参照）</b> 【山陽自動車道】 紀ノ川SA（上り） 【阪和自動車道】

（注）当局の調査結果による。

図3 利用者への配慮が図られている事例（淡河PA（下り）【山陽自動車道】）



横断帯・通行帯があることで、通過車両から見やすく安全性に配慮されている。また、駐車エリアと施設との間に段差はあるが、利用者が車道を最短で移動できるよう駐車スペースの至近距離にスロープが設置されている。

## <行政苦情救済推進会議における主な意見>

- 高齢化が進む社会において、本件相談と同様の事情を抱えた高速道路の利用者は多いものと思われる。バリアフリー法が目指す社会に向けて、障害者用駐車スペースは、トイレ施設等に隣接した場所、屋根付きなどの条件を整えた上で整備することは必須であると考えます。
- 高速道路のサービスエリア等施設における歩行者用通行帯、横断帯について、安全のため塗装することは対策として有効だと考えられる。なお、その場合には、滑りにくい塗装に配慮した方がよい。
- サービスエリア等施設の利用者のマナー向上について引き続き啓発することが重要である。また、障害者用駐車場の案内看板をもっと大きくすることや、マタニティマークを路面に標示することで、高齢者や障害を持たない者（例えば、妊産婦）がもっと利用しやすくなると思う。
- 高齢化社会が急速に進んでおり、現在の施設整備に関する基準では対応できないケースも想定される。今後は、サービスエリア等施設の利用実態を踏まえ、障害者用駐車スペースの増設や利便性の確保に取り組むことが必要になってくると思う。

マタニティマーク  
を表示した看板  
(ネクスコ西日本)



### 【近畿管区行政評価局行政苦情救済推進会議】

行政相談事案の処理等に当たって、学識経験者の意見を反映させることにより、その公平性、中立性及び的確性の一層の確保を図り、もって国民的立場に立った行政苦情に対する救済を効果的に推進することを目的としたもの（昭和57年7月発足）

《構成員》（令和5年12月18日時点）

- |            |                                  |
|------------|----------------------------------|
| (座長) 藪野 恒明 | 弁護士、元大阪弁護士会会長                    |
| 大草 亘       | 近畿行政相談委員連合協議会会長                  |
| 黒川 芳朝      | 社会福祉法人大阪水上隣保館理事、元大阪府教育委員会教育長     |
| 白井 文       | 前一般財団法人大阪府男女共同参画推進財団業務執行理事、元尼崎市長 |
| 砂田 八壽子     | NPO 法人関西消費者連合会消費者相談室長            |
| 藤原 幸則      | 大阪経済法科大学経済学部教授                   |
| 山谷 清志      | 同志社大学政策学部・大学院総合政策科学研究科教授         |

まぐみみ大阪



総務省行政相談センター

### 【本件の問合せ先】

近畿管区行政評価局 総務行政相談部

担当：首席行政相談官室（加藤、平井）

電話：06-6941-8166

E-mail：[knk32@soumu.go.jp](mailto:knk32@soumu.go.jp)

URL：<https://www.soumu.go.jp/kanku/kinki.html>

