

令和6年7月1日
近畿管区行政評価局
まぐみみ大阪



総務省行政相談センター

高速道路のサービスエリア等施設において 障害者用駐車スペース等の充実が図られました

－ 当局のあっせんに対する高速道路会社の対応状況 －

総務省近畿管区行政評価局は、「高速道路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。）の障害者用駐車スペースの台数が少ないなど不便で困る。」という行政相談をきっかけとして、令和6年2月末、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。）に対し、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について改善するようあっせんしました。

あっせんを受け、高速道路会社では、障害者用駐車スペースを新たに設置

ネクスコ西日本及び本四高速では、**台数基準を満たしていなかったサービスエリア等施設4施設（サービスエリア3施設、パーキングエリア1施設）に、新たに障害者用駐車スペースを設置しました。**

○淡路 SA（上り）【神戸淡路鳴門自動車道】



新たに2台分の障害者用駐車スペース、歩行者の通行帯・横断帯を設置

表1 新たに障害者用駐車スペースが設置された施設

（台数基準を満たしていなかった施設の障害者用駐車スペースの設置状況）

	施設名【道路名】 (SA:サービスエリア、PA:パーキングエリア)	増設台数	障害者用駐車スペースの台数(注2)	時期
ネクスコ西日本	三木SA（下り）【山陽自動車道】	1	3→4 (4)	令和6年3月
本四高速	淡路SA（上り）【神戸淡路鳴門自動車道】	2	4→6 (6)	令和6年4月
	淡路SA（下り）【神戸淡路鳴門自動車道】	2	4→6 (6)	同上
	淡路島南PA（上り）【神戸淡路鳴門自動車道】	1	2→3 (3)	令和6年3月

(注) 1 当局の調査結果による。

2 「障害者用駐車スペースの台数」欄の（ ）は、基準に基づく当該施設における必要台数である。

行政相談の要旨

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・利便性を向上させるなど、身体が不自由な人にもっと配慮してほしい。

高速道路会社へのあっせん内容（当局）

当局では、現地を確認の上、行政苦情救済推進会議（現行政改善推進会議（令和6年3月に名称変更）。座長：藪野 恒明 元大阪弁護士会会長）における検討を踏まえ、以下のとおり、あっせん（※1）。

① 障害者用駐車場の整備

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等施設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 障害者用駐車スペースへの屋根設置の推進、サービスエリア等施設における障害者の移動の安全の確保等

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 サービスエリア等施設の利用者への周知啓発

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】。

ネクスコ西日本及び本四高速から、当局のあっせんに対して、令和6年3月末に回答（※2）がありました。当局ではその回答を踏まえ改善状況を把握したところ、

- ① ネクスコ西日本及び本四高速では、台数基準を満たしていなかったサービスエリア等施設4施設（サービスエリア3施設、パーキングエリア1施設）に、新たに障害者用駐車スペースを設置し、台数不足が解消したことが確認できました（P1参照）。
- ② ネクスコ西日本では、サービスエリア等施設の障害者用駐車スペースについて、屋根の設置の推進や、障害等を持つ利用者の移動の安全の確保等の取組が進められています（P3参照）。
- ③ ネクスコ西日本及び本四高速では、障害者用駐車スペースの利用実態の把握、同スペースの適正利用について利用者へマナーの周知啓発に取り組むこととしています。

（※1）行政改善推進会議及び当局のあっせんについての詳しい内容はこちら

行政改善推進会議 ⇒ <https://www.soumu.go.jp/kanku/kinki/kinki049.html>

当局のあっせん ⇒ <https://www.soumu.go.jp/main.content/000930908.pdf>

（※2）ネクスコ西日本及び本四高速からの回答の内容はこちら

2社からの回答 ⇒ <https://www.soumu.go.jp/main.content/000942703.pdf>

障害者用駐車スペースへの屋根の設置等の取組状況

ネクスコ西日本では、あっせん内容のうち、**屋根が設置されていない障害者用駐車スペースがあるサービスエリア等施設 23 施設**について、**整備時期等を検討中**です（このうち、事故により屋根を撤去した1施設は、令和6年度に復旧する予定としています。）。

また、ネクスコ西日本では、**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で利用者に対応した安全・利便の配慮が望まれるサービスエリア等施設 12 施設**で取組を進めています（表2参照）。

表2 障害等を持つ利用者に対応した安全・利便の配慮が望まれるサービスエリア等施設（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）における対応状況

	施設数	施設名	対応状況
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	西宮名塩 SA (下り) 【中国自動車道】	スロープ設置予定 (令和6年度)
		赤松 PA (下り) 【中国自動車道】	スロープ設置を検討中
		吉備湯浅 PA (上り) 【湯浅御坊道路】	利用実態を把握し駐車スペースの設置位置調整を検討中
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	三木 SA (上り) 【山陽自動車道】	通行帯・横断帯を設置 (令和5年度)
		岸和田 SA (上り)、岸和田 SA (下り) 【阪和自動車道】	通行帯・横断帯の設置を検討中
		西宮名塩 SA (下り) (再掲)	
		加西 SA (上り)、加西 SA (下り)	
		赤松 PA (下り) (再掲) 【中国自動車道】	
		龍野西 SA (上り)、龍野西 SA (下り) 【山陽自動車道】	
		紀ノ川 SA (下り) 【阪和自動車道】	
吉備湯浅 PA (下り) 【湯浅御坊道路】			
合計	12 (※)	※1 ①及び②に該当する施設の実数 ※2 対応状況の内訳: 令和5年度: 1施設、6年度予定: 1施設、令和7年度以降: 10施設	

(注) 当局の調査結果による。

当局では、ネクスコ西日本及び本四高速の取組を引き続き確認してまいります。

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
首席行政相談官室 (担当: 藤山、平井)
電話: 06-6941-8166

