

令和8年6月5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 障害者の移動の安全確保が進んでいます

— 当局のあっせんに対する高速道路会社の対応状況(令和8年3月時点)—

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、行政苦情救済推進会議（現・行政改善推進会議）の意見を踏まえて検討した結果、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。

当局のあっせんを受け、高速道路のサービスエリア等施設において障害者の移動の安全確保が進められていることから、高速道路会社（ネクスコ西日本及び本四高速）における令和6年7月以降（*）の対応状況（令和8年3月時点）をお知らせします。

* 令和6年6月までの対応状況は、同年7月1日に公表済み https://www.soumu.go.jp/main_content/000956110.pdf

当局のあっせんに対する高速道路会社の令和6年7月以降の主な改善事例

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（中国自動車道 西宮名塩 SA(下り)）

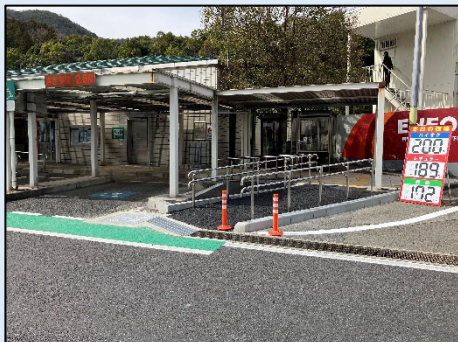


(設置前)



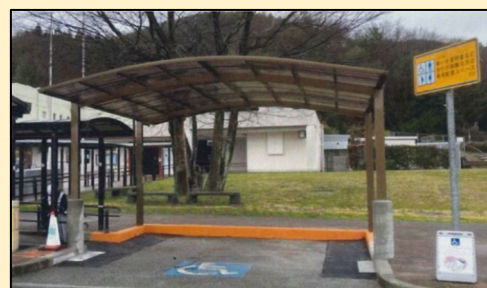
(設置後)

歩行者用の通行帯及び横断帯を新たに設置



スロープを新たに設置

障害者用駐車スペースへの屋根設置の推進 （中国自動車道 加西 SA(下り)）



<これまでの経緯>

端緒となった行政相談の要旨

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（令和6年2月通知）

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】。

当局のあっせんを受け、高速道路会社は、改善に向けた取組を順次進めており、令和8年3月時点における対応状況は次のとおりです。

高速道路会社における対応状況（令和8年3月時点）

① 障害者用駐車場の整備(4施設)【ネクスコ西日本・本四高速】

令和6年4月までに、4施設全てで整備完了

②- i 障害者用駐車スペースへの屋根設置の推進(23施設)【ネクスコ西日本】

1施設（加西SA（下り）〔中国自動車道〕）で整備完了（令和7年3月）
残りの施設については、整備時期等を検討中

②- ii 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(延べ14施設)【ネクスコ西日本】

延べ6施設において対応完了、残る8施設については整備時期等を検討中（詳細は3ページ参照）

③ サービスエリア等施設の利用者への周知啓発【ネクスコ西日本・本四高速】

継続して実施中

②-ii 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の取組状況（令和8年3月時点）

ネクスコ西日本では、あっせん内容のうち、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（延べ 14 施設）で取組を進めています（次表参照）。

表 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
A 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】	スロープを設置（令和7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を検討中
B 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）
		西宮名塩 SA（下り）（再掲） 【中国自動車道】 岸和田 SA（上り）、岸和田 SA（下り） 【阪和自動車道】	通行帯・横断帯を設置（令和6年度）
		紀ノ川 SA（下り） 【阪和自動車道】	通行帯・横断帯を設置（令和7年度）
		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】 吉備湯浅 PA（下り） 【湯浅御坊道路】	通行帯・横断帯の設置を検討中
合計	14 (※)	※ A及びBに該当する施設数（延べ数）	

（注）当局の調査結果による。

※ 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>

※ 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>

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：酒井、是永）

電話：06-6941-8166

