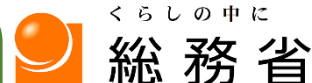


高速道路のサービスエリア等施設の障害者用駐車スペース等を充実させてほしい

－ 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からの回答 －



MIC Ministry of Internal Affairs and Communications

令和6年4月18日
近畿管区行政評価局

総務省近畿管区行政評価局は、以下の行政相談を受け付けました。

相談内容

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。

当局は、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。座長：藪野 恒明元大阪弁護士会会長）（※1）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、令和6年2月29日、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。](#)（※2）

あっせん内容（当局）

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】。

（※1）行政苦情救済推進会議は令和6年3月26日に名称を「行政改善推進会議」に変更しています。会議の詳細な内容はこちら

⇒ <https://www.soumu.go.jp/kanku/kinki/kinki049.html>

（※2）ネクスコ西日本及び本四高速に対して行ったあっせんについて、詳しくはこちら

⇒ https://www.soumu.go.jp/main_content/000930908.pdf

今回、令和6年3月末にネクスコ西日本及び本四高速から、以下のとおり回答がありました。

当局のあっせんに対する高速道路会社2社の回答（主な内容）

① 障害者用駐車場の整備

- ・ 台数基準を満たしていないサービスエリアについて優先的に必要台数を満たすよう設置を行う。また、基準を満たすサービスエリア等においても利用実態の把握を行う【ネクスコ西日本】。
- ・ 高速道路3社（東日本・中日本・西日本）の共通基準と同等の水準で駐車スペースの増設に取り組むとともに、サービスエリア等の利用実態の把握を行う【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

- ・ 今後のサービスエリア等の改良工事に合わせ、構造上可能な箇所から順次整備に着手し、障害者用駐車スペースに屋根を設置する（特に、事故により損傷した施設は優先的に補修を行う）。屋根付きの駐車スペースの設置台数が半数未満にとどまっているサービスエリアは優先的な整備を検討する【ネクスコ西日本】。
- ・ 車道を横断する必要の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・利便の配慮を図りながら検討・整備を行う【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

- ・ 引き続き利用者へのマナーの周知啓発に取り組む【ネクスコ西日本・本四高速】。

ネクスコ西日本では、順次、改善措置を講じており、今後も必要な改善措置を講じたいとしています。また、本四高速では、今後必要な改善措置を講じる予定としています。

当局では、ネクスコ西日本及び本四高速における具体的な取組を順次改めて確認する予定です。

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

