

山陰自動車道等の利用者サービス改善に関する行政評価・監視 〈行政評価・監視結果に基づいて改善通知〉

「行政評価・監視」は、中国四国管区行政評価局が行う行政改善活動の一つで、行政の運営全般を対象として、主に合規性・適正性等の観点から評価を行い、行政運営の改善を推進するものです。

この行政評価・監視は、淀江大山ICから宍道JCTに至る山陰自動車道及び自動車専用道路(いわゆる「山陰道」という。)については、この区間の利用者から、①有料道路と無料の道路についての案内標識が誤解を与える、②通行料金の表示が分かりにくいなどの行政相談が寄せられたことを踏まえ、分かりやすい案内標識や通行料金の支払方法等が望まれていることから、山陰道及び当該道路に接続する主な道路を往復走破して、案内標識等の設置状況、料金所における利用者サービスの実施状況等の現地調査を行ったものです。

その調査結果に基づき、平成17年8月1日、中国地方整備局及び日本道路公団中国支社に対して改善を通知しました。

〈本件照会先〉

中国四国管区行政評価局

第一部第2評価監視官 山瀬徹夫

(担当) 元田龍次 山根優

(電話) 0852(21)2749(島根行政評価事務所)

8月2日以降 082(228)6214(中国四国管区行政評価局)

背景

行政相談

- ・有料道路と無料の道路についての案内標識が誤解を与える
- ・通行料金の表示が分かりにくい

分かりやすい案内標識や通行料金の支払方法等が望まれている。

制度の概要

道 路 法 (昭和27年法律第180号)
道路管理者は、道路の構造を保全し、又は交通の安全と円滑を図るため、必要な場所に道路標識又は区画線を設けなければならない。(法第45条第1項)
道路標識、区画線及び道路標示に関する命令 (昭和35年総理府、建設省令第3号)
道路標識設置基準の改定について (昭和61年11月1日付け建設省都街発第32号、道企発第50号)

- ・標識令に定めのない方面、方向及び出口の予告案内標識を設置しているもの
- ・国道番号を青地に白文字とすべきところを緑地に文字を白色としているもの
- ・瞬時に出口指定券の挿入口を判別することができず、戸惑う可能性があるもの

現状

改善通知事項

今回の行政評価・監視の結果、以下の点について改善すべき旨を通知

- 1 道路標識等の適切な設置
- 2 料金所における利用者サービスの改善
- 3 SAにおける利用者サービスの適正化

改善通知

中国地方整備局

日本道路公団中国支社

平成17年8月1日

改善通知事項1 道路標識等の適切な設置

現状・実態

(1) 案内標識の設置方法が標識令等に適合していないもの

- ① 標識令に定めのない方面、方向及び出口の予告案内標識を設置しているもの……………(1事例)
[山陰道]
- ② 山陰道を表示する方面及び方向の案内標識を緑地に文字・矢印を白色で表示……………(1事例)
[山陰道に接続する一般国道9号]
- ③ 青地に白文字で表示することとされている国道番号を緑地に文字を白色で表示……………(4事例)
[山陰道に接続する一般国道9号及び県道米子循環線]
- ④ 高速道路等以外の道路に設置することとされている方面及び距離の案内標識(106-A)の型を用いて方面及び距離を表示……………(1事例)
[山陰道に接続する自動車専用道路(国道9号)]
- ⑤ 方面及び方向の予告案内標識に、青地に地名を白文字とししないで緑地に地名を白色で表示……………(1事例)
[山陰道に接続する一般国道9号]
- ⑥ 山陰道を方面として案内せず、山陰道の先にあるIC名を表示……………(1事例)
[山陰道に接続する一般国道180号]

(2) 標識令等には適合しているが、道路利用者にとって分かりにくい案内標識となっているもの

- 交差点を挟んだ一方の側の案内標識では山陰道を案内しているが、反対側では案内していない……………(1事例)
[山陰道に接続する一般国道9号]

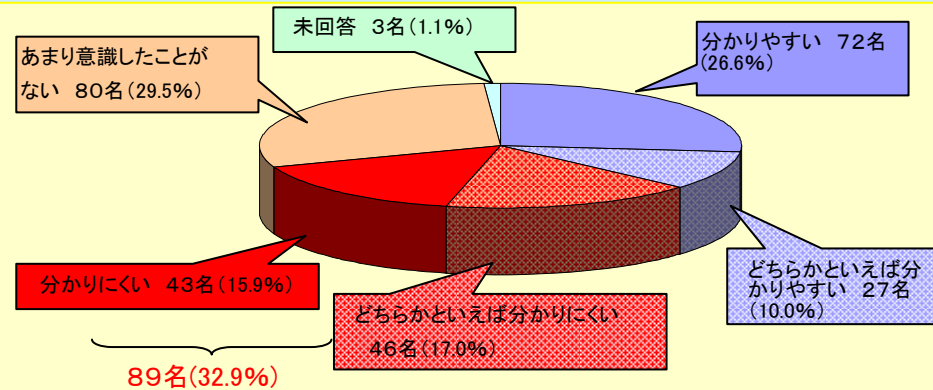
(3) その他、標識令等に基づいて設置されている道路標識ではないが、道路利用者にとって分かりにくい看板等となっているもの

- ① 供用が開始されていない本線相互の分岐点名を表示した看板を設置……………(1事例)
[山陰道]
- ② 道路情報板に、工事中山陰道の道路名を誤って表示……………(1事例)
[山陰道に接続する一般国道9号]
- ③ 方面及び方向を案内する看板が山陰道ではなく、山陰道を経由した先の米子道となっており、分かりにくい……………(1事例)
[山陰道に接続する一般国道9号]
- ④ 方向及び方面を案内する看板の数が多すぎるため、行き先が分かりにくい……………(1事例)
[山陰道]
- ⑤ どこまでの区間が有料道路なのか分かりにくい……………(3事例)
[山陰道]
- ⑥ 緑地に文字を白色で「山陰道」と記載すべきを、青地に文字を白色で「国道9号 この先1.5km」と記載……………(1事例)
[山陰道に接続する松江市道塚島公園線]

山陰道利用者を対象にした道路標識の分かりやすさについての聞き取り調査

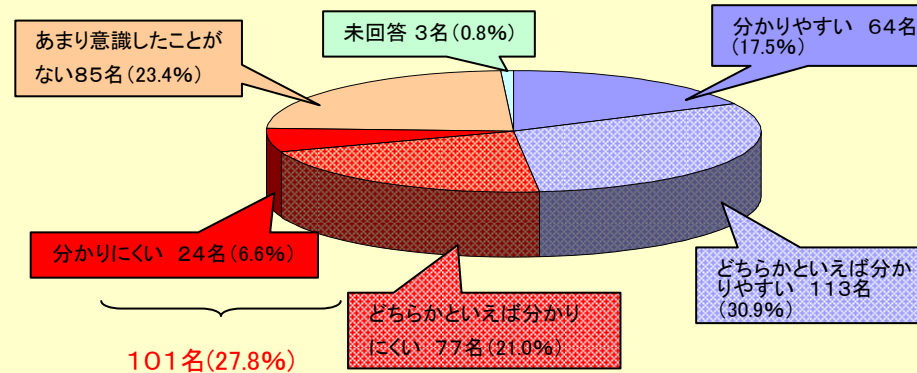
【一般利用者調査】

・宍道湖SA(山陰道)及び大山PA(山陰道に接続する米子自動車道)において山陰道利用者271名から聞き取り調査



【高頻度利用者調査】

・地元島根県において、(社)島根県トラック協会及び(社)島根県観光連盟の会員のうち、抽出した396事業所の運転者を対象にアンケート調査(山陰道を利用したことがあると回答した者366名)



改善通知事項

山陰道の利用者サービスの改善を図る観点から、中国地方整備局及び日本道路公団中国支社は、次の措置を講ずること。

- ① 標識令等に適合していない道路標識等について改善措置を講ずること。
- ② 指摘した分かりにくい道路標識等について、適切な表示内容となるよう改善措置を検討すること。
- ③ 利用者の声を把握するなどにより、分かりにくい道路標識等がないか不断の点検を進め、必要な改善を推進すること。
- ④ 他の道路管理者の管理に係る道路標識等が標識令等に適合するよう、他の道路管理者と十分連絡調整を図ること。

改善通知事項2 料金所における利用者サービスの改善

現状・実態

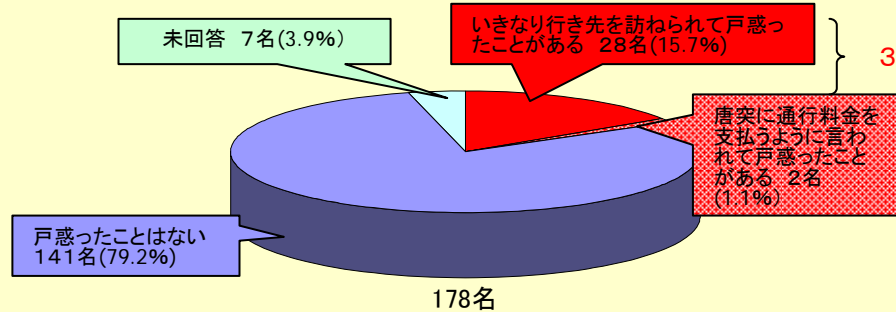
山陰道の4料金所(淀江大山、安来、安来本線及び松江玉造料金所。うち自動支払機が設置されているものは3料金所)を調査した結果

- ① 交通安全施設・交通管理施設等標識設置要領に基づき、自動支払機が配置してある場合には、料金支払機案内標示板を設置することとされているにもかかわらず、同標示板が設置されていない……………(松江玉造料金所)
- ② 通行料金の支払方法等についての事前案内がない
 - クレジットカード等で通行料金の支払いができないこと
の事前案内がない……………(淀江大山料金所)
 - ETCの利用が出来ない又はETCの通勤割引が適用されないこと
の事前案内がない……………(淀江大山・安来本線・安来料金所)
 - 行き先を聞き、通行料金を前払いすることの事前案内がない……………(松江玉造料金所)
- ③ 瞬時に自動支払機の出口指定券挿入口を判別することができず、戸惑う可能性がある……………(松江玉造料金所)
- ④ 行き先を申し出て通行料金を前払いする方式となっているが、行き先を変更した場合における通行料金の支払方法が周知されていない……………(松江玉造料金所)
- ⑤ 自動支払機の国際シンボルマークが貼り付けられた呼出ボタンが、運転席から手を伸ばしてぎりぎり届く場所となっている…(淀江大山・安来本線・安来料金所)

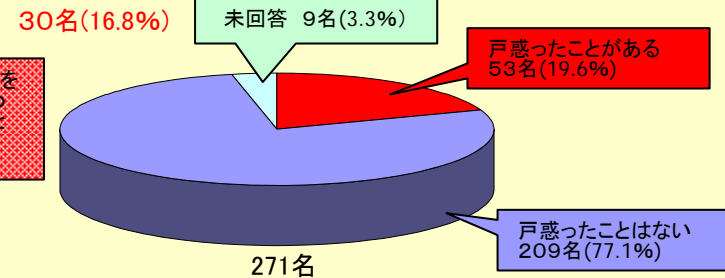
山陰道利用者を対象にした通行料金の支払いについての聞き取り調査

【一般利用者調査】

通行料金の前払方式について

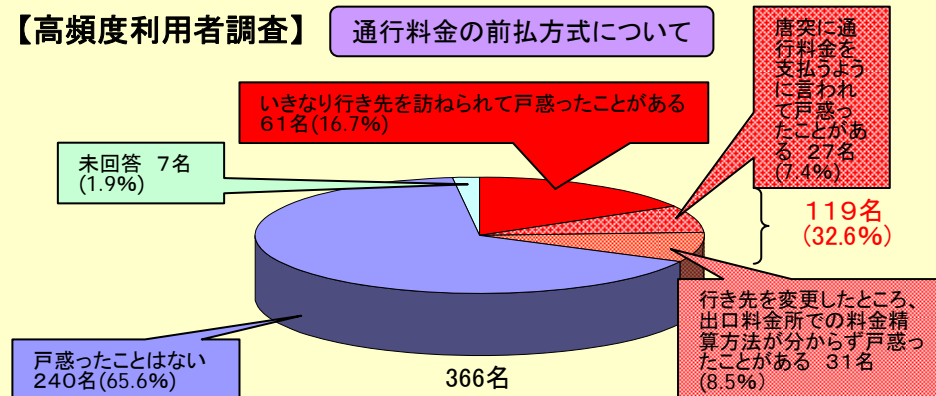


その他通行料金の支払いについて

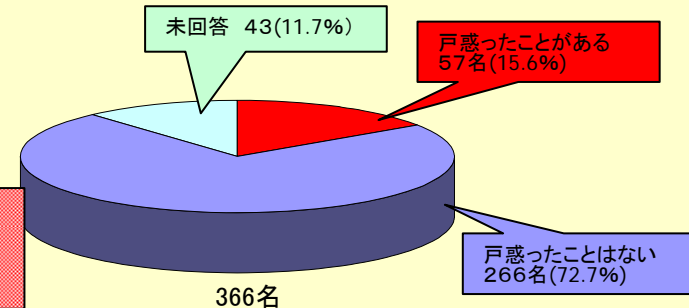


【高頻度利用者調査】

通行料金の前払方式について



その他通行料金の支払いについて



改善通知事項

山陰道の利用者サービスの改善を図る観点から、日本道路公団中国支社は、次の措置を講ずること。

- ① 指摘した要改善事項について適切な措置を講ずること。
- ② 料金所等における通行料金の支払方法の表示等について不断のきめ細かい点検を行い、改善を推進すること。

改善通知事項3 SAにおける利用者サービスの適正化

現状・実態

山陰道の宍道湖SAを調査した結果

- ① 身障者用お手洗いに設けられている非常用警報設備は、SA売店に連絡できるよう措置されていない。…………… (宍道湖SA)
- ② 非常用警報設備の回転灯は、外から認知しづらい身障者用お手洗い建物内に設置されており、身障者用お手洗い建物の前面外壁部等の視認しやすい箇所に設置されていない。…………… (宍道湖SA)

改善通知事項

日本道路公団中国支社は、身障者用お手洗い内に設けられた非常用警報設備の管理を適切に行うこと。

〔その他〕

- ・売店の営業時間を周知していない。
- ・売店の閉店時間においてハイウェイカードの販売場所を周知していない。



売店の営業時間の掲示等を行い、また、売店の閉店時間において、ハイウェイカードの販売場所の周知を図る必要がある。