

高規格道路管理センターにおける業務について

北岡 正樹¹

中部地方整備局 道路部 高規格道路管理センター (〒460-8514 愛知県名古屋市中区三の丸2-5-1)

中部地方整備局が管理する高規格道路は、新東名や日本海軸との接続などネットワーク化が進展しており、国際物流など我が国の社会・経済活動を支える大動脈であり、ひとたび通行止め等が発生した場合には、その影響が広範囲に及ぶ。そのため、広域的な高規格道路網の安全を確保するため、適切な道路情報管理業務を24時間体制で常時対応することを目的に2013年5月に「高規格道路管理センター」が設立された。

今回は、設立から14年目を迎えた高規格道路管理センターの管制業務を振り返るとともに、現在、取り組んでいる「道の相談室」の対応状況を紹介するものである。

キーワード 高規格道路、高規格道路管理センター、広域的な道路管理、道の相談室

1. はじめに

中部地方整備局管内では、高規格道路等の整備が進み、E1東名高速道路やE19中央自動車道など高速道路とのネットワーク化が進展している。従来の道路情報管理業務は、管理担当事務所において管轄する路線・区間を対象に個別に対応してきたところである。高規格道路は延長比率が道路全体の0.9%と小さいものの、多くの交通量（特に大型貨物車）を分担しており、道路情報管理業務の重要性が増している。このような状況から、24時間体制の構築を目的に全国の各地方整備局内道路部に高規格道路管理センターが設置され、中部地方整備局においても2013年に設置された。

本稿では、今後の道路維持管理の参考となることを期待するものである。

2. 高規格道路管理センターの変遷

(1) 高規格道路管理センターの対象路線（区間）

中部地方整備局では、高速自動車国道や一般国道自動車専用道路（以下「高規格道路等」という）及び「一般国道」を合わせた延長約1,890kmの道路（以下「直轄管理国道」という）を13の国道事務所、30の維持出張所等で管理を行っている。

このうち、高規格道路管理センターが管理する高規格

道路等は、2026年4月1日時点で7路線9区間192.0kmであり、図-1に示す通りである。

また、管理する高規格道路の定義は以下の通りである。

- 1) 管内の高規格道路（A、A'、B路線等）であること
 - 2) NEXCO管理路線と接続していること
 - 3) 部分供用区間は、交通量を踏まえて、事務所と調整
- 高規格道路管理センターは訓令により、2013年5月27日に設置されたが、当時の管理区間延長は7路線9区間151.1kmであった。その後、2018年3月10日、2019年11月17日のE69三遠南信自動車道（飯喬道路2工区）の開通、E25名阪国道（三重県境～針IC）奈良県側の移管、2021年8月29日のE42熊野尾鷲道路（Ⅱ期）の開通、2026年3月17日のE69三遠南信自動車道（鳳来峡IC～東栄IC）の開通に伴い、現在の管理延長となっている。

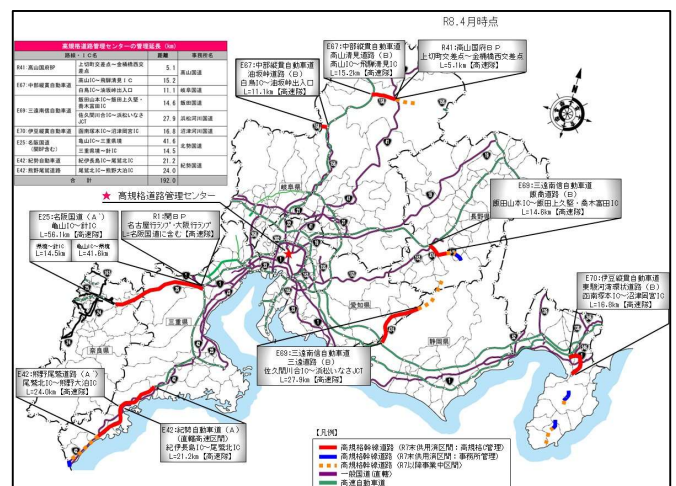


図-1 高規格道路管理センターの対象路線

(2) 高規格道路管理センターの業務内容

高規格道路管理センターの業務内容は、道路管理者として、状況把握及び必要な処理を迅速・的確に行うため、昼夜2交替制勤務（管制官1名、管制員5名、併任者20名）の24時間体制で監視、情報提供を実施している。高規格道路管理センターでは道路関係7事務所が対象であるが、連続した路線として、広域的な監視、情報連絡を行うための窓口として機能している。

高規格道路管理センターの主な業務は、次の通りである。（図-2、図-3）

- 1) 各種観測装置等の機器を活用し、事象発生の有無や関連する道路の状況確認等の情報収集
- 2) 異常事象に関して収集した情報を、道路管理者、関係機関へ発信
- 3) 異常事象に対する必要な処置を、管理事務所へ依頼
- 4) 他の道路管理者や交通管理者等との連絡調整
- 5) 災害等事象発生時の初動対応（中部地方整備局において、道路部災害対策室が整うまでの対応）
- 6) 高規格道路の災害発生時に、一般道の道路状況を確認し、迂回路選定等の判断材料として活用

主な監視対象路線は自動車専用道路の高規格道路であるが、地震・風雨による道路災害や、交通事故、冬期間の降雪による車両通行止め等に柔軟に対応するため、監視対象は直轄管理路線すべてとしている。

道路の監視における、具体的な方法は次の通りである。

a) リアルタイムでの気象情報の把握

道路気象観測設備により、地点での降雨・積雪情報を収集するとともに、気象庁のHPやXバンドレーダー等のリアルタイム情報などを活用。

b) 関係機関、NEXCO中日本等との情報共有

現在・今後の状況について、関係機関と調整を実施。事前通行止め情報等を行っている。

c) 事務所との情報共有

路面冠水、法面崩壊、雪崩、渋滞、交通事故などの発見連絡、対応連絡等。

以上について、電話、メール、各種情報システム等を利用し、関係機関との情報共有を実施している。また、24時間体制であるため、休日・夜間を問わず監視等で得られた情報を道路管理する現場事務所に提供し、タイムリーな初動対応を支援している。事務所支援の内容は下記の通りである。

- 1) 大雨等に関する事前情報の提供（基準雨量到達が見込まれる事務所に対し、メールなどによる情報提供）
- 2) 当日夜～翌日の中部地方全体の降雪予測状況等のメールなどによる情報提供
- 3) NEXCO中日本通行止め情報・重大事故のメール配信
また、高規格道路及び一般道をCCTVカメラにて順次スクロールして監視し、異常があれば、各事務所に情報提供を行っている。高規格道路管理センターが管理する高規

格道路については、24時間、異常事象発生の際は基本的に高規格道路管理センターから維持業者への直接指示をしている。

仮に高規格道路管理センターが存在しない場合、広域的な監視及び、情報連絡を一元的に担う体制がないため、高規格道路の管理に支障が生じる恐れがある。特に閉庁時間については、職員が不在となるため、事象や災害発生時に正確な情報が掴めず、情報連絡、初動対応が遅れることが考えられる。高規格道路管理センターでは、24時間体制での、広域的な監視及び、情報連絡を行い、迅速かつ正確な初動対応が求められる。

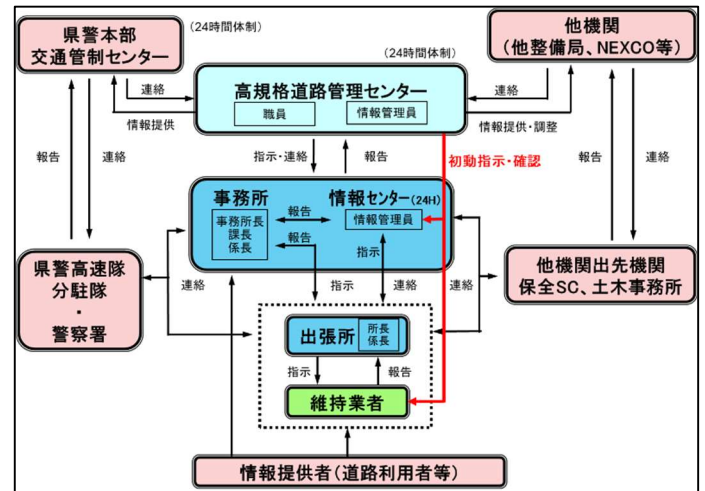


図-2 高規格道路管理センターの情報連絡体制



図-3 高規格道路管理センターにおける情報収集の状況

3. 高規格道路管理センターの取り扱い事象

(1) 高規格道路管理センターの初動対応

高規格道路管理センターが管理する高規格道路での事象件数は2025年度では4108件（約11.2件/日）。そのうち1757件（約4.8件/日）について、維持業者への現場出動の直接指示を行っている。

管轄する路線別の件数としては、図-4に示す通りE25名阪国道（北勢国道）が全体の約80%を占め、次いでE42紀勢道・熊野尾鷲道路（紀勢国道）の7%、伊豆縦貫道（沼津河川国道）の6%と続いている。交通障害となる事

象別の件数としては、図-5に示す通り「①故障車40%、②落下物30%、③交通事故14%」となっている。

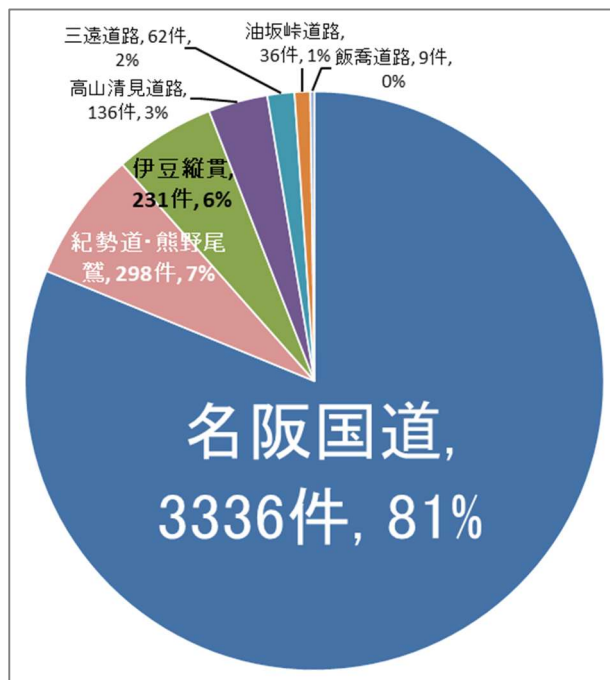


図-4 路線別内訳（初動対応） 2025年度実績

いで、動物死骸回収が約18%（車道13%、路肩5%）、交通事故処理（例：ガードレール損傷、車両破損物回収、漏油処理等）が約14%を占めている。

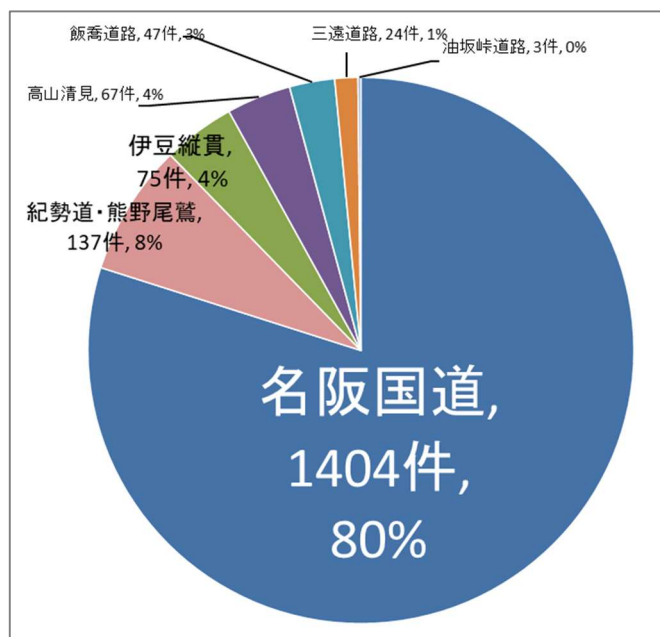


図-6 路線別内訳（初動対応指示） 2025年度実績

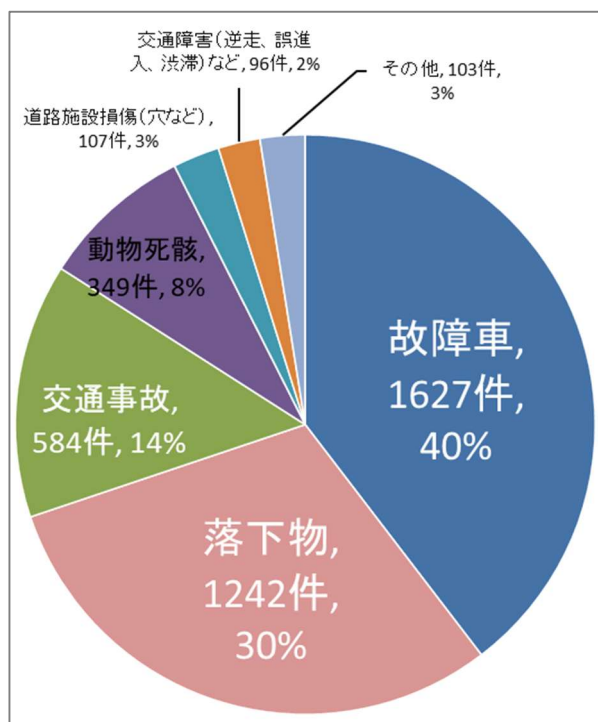


図-5 事象別内訳（初動対応） 2025年度実績

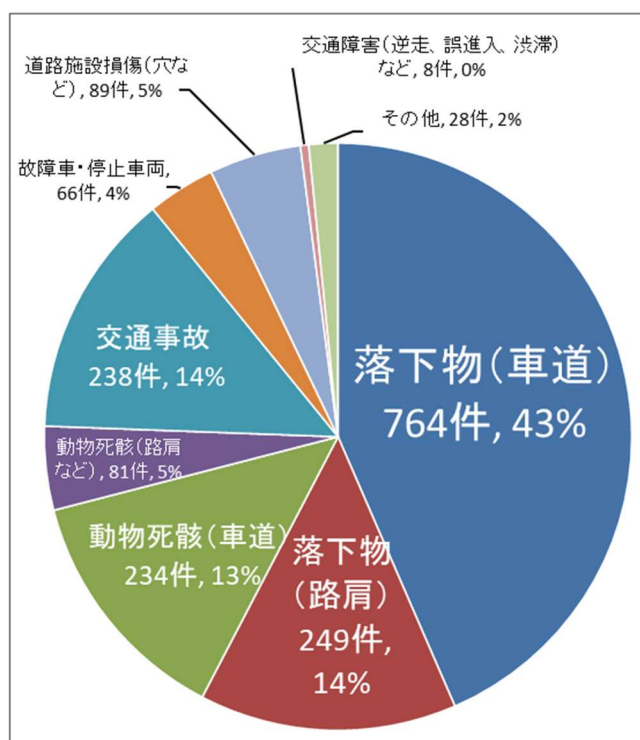


図-7 事象別内訳（初動対応指示） 2025年度実績

(2) 維持業者への指示

管轄する事務所別の維持業者への直接指示は図-6に示す通り、E25名阪国道（北勢国道）が全体の約80%を占め、次いでE42紀勢道・熊野尾鷲道路（紀勢国道）の8%、伊豆縦貫道（沼津河川国道）の4%と続いている。

また、指示内容は図-7に示す通り、落下物回収が全体の約57%（車道43%、路肩14%）を占め他事象を圧倒。次

情報取得から維持業者への直接指示までに要した時間は図-8に示す通り、5分以内が約90%、6～10分以内も含め、概ね10分以内には実施。なお、事象の変化（高速隊より車両移動後にオイル処理等の依頼）等により、10分以上要した事例が約5%あった。

事象発生後、概ね10分以内に初動対応指示が行えており、

事象に対して迅速な対応が出来ているという点で、高規格道路管理センター設置の効果は大きいと考えられる。高規格道路管理センターで把握した事象の分析データを各事務所と共有し、今後における安全対策に活用していくことが期待される。

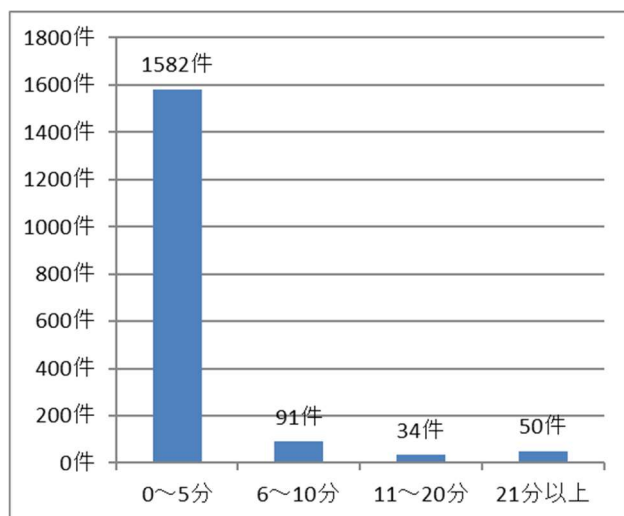


図-8 指示所要時間 2025年度実績

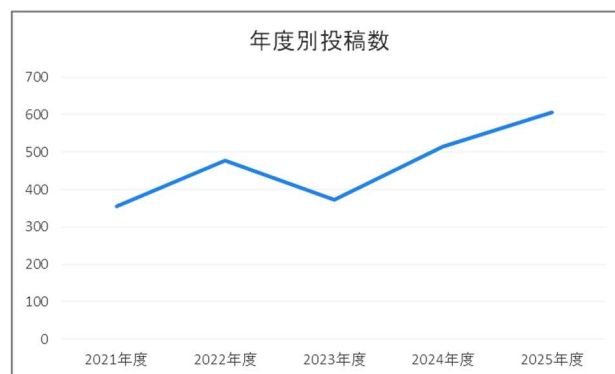


図-9 投稿数推移グラフ

b) 投稿内容の傾向分析

2025年度の投稿内容については、警察案件が約20%、標識防護柵、除草伐採、舗装修繕を合わせると約30%となっており、様々な相談内容が投稿されている。（図-10）。

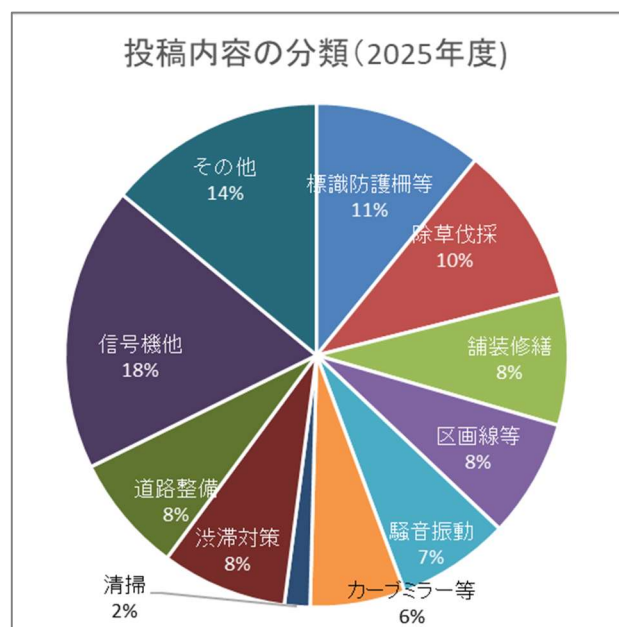


図-10 投稿分類円グラフ

4. 道の相談室の運用と分析

(1) 道の相談室の概要

「道の相談室」は道路に関する様々な相談や要望を受けするために、本省HPと地整HPに設置された窓口である。中部地整管内に関係する「道の相談室」の意見については、2019年より高規格道路管理センターで、相談内容の仕分けを行い、各道路管理者への情報提供や相談者の方への個別回答などを実施している。

(2) 道の相談室の相談内容について

a) 投稿数の推移

投稿件数の取りまとめは、2021年度分からとなっているが、2021年度は、356件/年となっていたものが2024年度には514件/年、2025年度は607件/年となり、2023年度では一旦減少しているものの、増加傾向にある。こちらについては、「道の相談室」という相談窓口（Webフォーム）が一般の方に浸透している結果であると推測される。（図-9）

また、本省HPでの投稿の際には、意見もしくは質問のどちらであるかを選択することが必要となっており、質問については回答が必要になる。地整HPでの投稿については、意見もしくは質問の選択はないが投稿内容により、回答を行っている。回答必要数については、2021年度は106/356件、2022年度は136/477件、2023年度は86/373件、2024年度は102/514件、2025年度は127/607件で、投稿数の約20～30%となっている。

c) 具体的な投稿内容

投稿内容の特徴として、信号機については矢印信号をつけて欲しいというような要望が多く、道路利用者は、信号機について道路の設備としての認識を持っていると思われる。舗装修繕と騒音振動については、道路の異常について、

確認依頼の内容が多く、舗装修繕については道路利用者から、騒音振動については沿線住民からの質問となっている。

除草伐採については、歩道や自転車道などで通行に支障がある箇所についての要望が多くなっている。

標識防護柵等については、ガードレールやポールなど設置・撤去についての質問も多くなっている。

質問投稿については、意見投稿とは違い、回答を要望されるものであるため、投稿者の切実な思いが受け取れる。

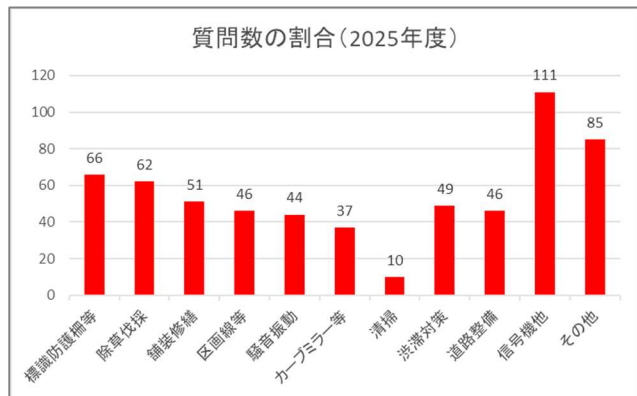


図-11 投稿の内容別割合グラフ

また、宛先別投稿数については、自治体向けの投稿数が多く、次いで国への投稿数が多くなっている。高速道路会社への投稿数は少ない状況となっているが、個別に相談窓口があるため、そちらへ意見されていると推測される。

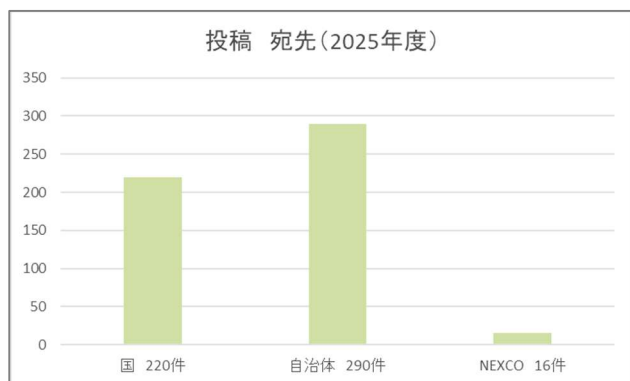


図-12 宛先別投稿数グラフ

国への投稿数の内訳は、名古屋国道事務所が多く、相談内容としては、除草伐採、標識防護柵に關しての投稿が多い状況となっている。投稿数が他の事務所より多いのは、管理延長が長いためであると推測される。

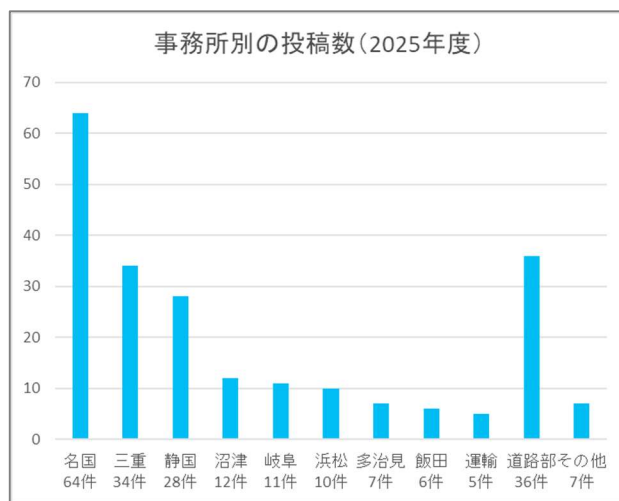


図-13 事務所別の投稿数グラフ

県・政令市別の投稿数では、愛知県が他の自治体を圧倒しているが、これは道路利用者数に比例していると考えられる。相談内容は、舗装修繕、騒音振動、除草伐採、安全施設（ミラーなど）の設置、に関する投稿が多く寄せられている。

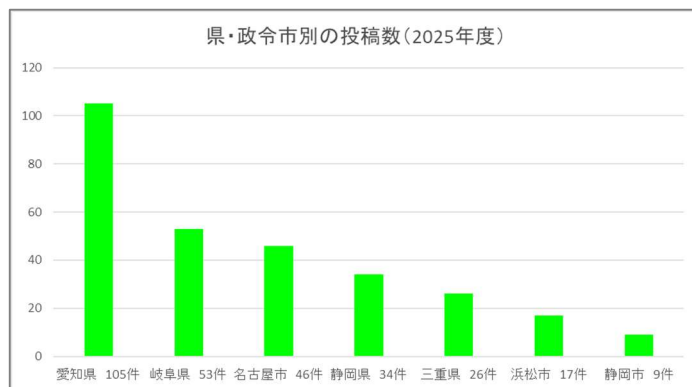


図-14 県・政令市別の投稿数グラフ

(3) 道の相談室の効果

道の相談室の効果としては、次の通りである。

- 1) ポットホール、区画線異常などの道路異常について把握することができるため、早期の対処につながる。
 - 2) 道路利用者目線で感じた危険状況を把握することができるため事故防止対策につなげることができる。
 - 3) 道路利用者や地域住民からの生の意見や相談を聞き、直接回答することができるため、道路事業への理解を得ることにつながる。
 - 4) 道路利用者からの相談に対して、真摯に対応することや投稿に対する回答を行う事で、道路利用者の満足度向上につながる。
- などがあげられる。

(4) 課題と対応案

投稿内容として、交通管理に関する意見や相談（警察

庁所管)については、対応は出来ない旨は記載しているものの、これに関する投稿件数は決して少なくないのが現状である。

こちらについては、HPへの記載方法、注意書きなどをさらに検討する必要がある。

投稿への回答について、基本的には各道路管理者から行うため、回答までに時間がかかってしまう場合がある。こちらについては、こまめな確認やフォローを行う必要がある。

舗装補修や区画線補修などは、予算に制限があるため、投稿いただいても、即時に対応出来ない場合がある。

こちらについては、道路利用者への説明や、管理瑕疵とならないようにするためにも、日常的にカメラ監視や道路巡回パトロールで状況把握し、適切に処理することが重要である。

道の相談室については、一度のメールで関係各所へ転送される仕組みのため、目的の一つである、ワンストップサービスの役割を果たしていると言える。また、道路利用者の意見や質問を把握し、関係各所への展開と利用者への回答をすることで、道路利用者の満足度向上にも繋がり、さらなる意見や質問の投稿、重要な意見の取りこぼしのないような仕組みが構築されていくことで、最終的に道路管理に繋がっていくと考えられる。

5. おわりに

高規格道路管理センターに求められる責務としては、年々増加する事象件数、複雑化する事象に対して、管轄する道路を24時間365日、安全で円滑な通行が出来るように管理をすることであり、事象発生状況の把握をし、関係各所に共有することや、事象発生の傾向を掴み対策検討の材料とすることが重要である。また、事象が発生した場合には、迅速に処置対応することで、事象の早期収束と二次災害の防止に努めることが大切である。そのためには、情報収集が不可欠であり、関係各所との連携、道の相談室や、その他の様々な監視システムなどのツールを最大限に有効活用していくことが必要である。問題なく道路利用ができるという当たり前の状況を維持するため、日々の管制業務を的確に遂行するとともに、交通事故や落下物等の事象発生原因を分析・特定し、これらを未然に防ぐための対策の考案及び啓発に取り組むことで、安心安全な道路交通を維持し続けられるよう、今後もセンター員一丸となり業務に努めていく。

謝辞：本論文の作成にあたり、各種ご指導とご助言を頂きました関係者の皆様に、この場をお借りして御礼申し上げます。