

## 1. 通行止めのタイミングが遅れたこと

### <事実>

○24日からの降雪により、名神において渋滞が発生し、25日3時50分には新名神草津JCTを先頭に菰野IC付近まで到達。

○新名神では全線にわたり渋滞による滞留が発生したことにより、除雪運行が困難になった。

⇒四日市JCT～甲賀土山IC(下り)は25日3時50分に通行止め

### <原因>

○渋滞による滞留が一時的と判断し、東西の大動脈の確保等の観点から、通行止め運用ルールの徹底が図られていなかったこと、また、関係機関との情報共有が不十分だった。

### <対応策>

○「予防的通行止め」の適用基準に達しない場合でも、渋滞延伸により除雪運行が困難となる等、大規模な滞留が予見される場合は、徹底した出控え要請とともに、躊躇なく通行止めを実施する。なお、上記方針について、事前に関係機関と運用方法について確認を行う。

## 2. お客さまにとって重要な情報が適切に届いていなかったこと

### <事実>

○23日には国土交通省による「大雪に対する緊急発表」、高速道路会社でも行動変容を促す広報を、あらゆる媒体を活用して展開。

○情報板、i-Highwayなど各種ツールで渋滞情報等を提供するも、滞留に巻き込まれたお客さまに対して、滞留状況や作業状況、解消見込み等に関する情報提供が十分でなかった。

### <原因>

○大規模滞留にも関わらず、通常の渋滞時(事故等)と同様の対処を行った。

### <対応策>

○大雪時の渋滞は、様々な要因で滞留につながるリスクがあるため、的確に渋滞情報等を提供するとともに、渋滞による滞留が発生した場合は、Twitterをはじめとして、あらゆる媒体を活用して滞留状況、作業状況や解消の見込みなど、きめ細かく情報提供する。

## 3. 渋滞による滞留に巻き込まれたすべてのお客さまへの支援ができなかったこと

### <事実>

○渋滞による滞留が発生した際に、車両の乗員への声掛けや救援物資の支援を実施したものの、十分に行き渡らなかった。

### <原因>

○渋滞による滞留が一時的なものと判断して、社内で体制構築して対応したものの、関係機関への救援物資などの応援要請をしなかった。

### <対応策>

○躊躇ない通行止め徹底による滞留発生防止に努めるとともに、万が一滞留の場合には、早い段階で関係機関へ情報共有し、関係機関からの応援を含めた乗員保護体制の充実を行う。

## 4. 渋滞(滞留)解消に長時間を要したこと

### <事実>

○ドライバーの不在、仮眠に対して、警察と連携した移動案内を行ったが、すべての滞留車両の離脱まで最長28時間を要した。

### <原因>

○一部車両が直ちに発進できず、人力での除雪が必要となった。

○渋滞による対応が一時的なものとし、関係機関への応援要請をしなかった。

### <対応策>

○躊躇ない通行止め徹底による滞留発生防止に努めるとともに、万が一滞留の場合には、中央分離帯開口部や後方からのUターン処理などにより長期化を回避する。

○関係機関からの応援を含めた体制の充実を図る。

## 5. 通行止め解除までに想定以上に時間を要したこと

### <事実>

○広範囲での圧雪による路面凍結により、安全な路面確保のための作業が想定以上に時間を要したことから、解除見込み変更が2回に及んだ。

### <原因>

○氷点下8.9度という気象条件の下で、広範囲にわたる圧雪凍結路面への迅速な対処を行うための体制を整えることができなかった。

### <対応策>

○効果的な凍結防止剤の活用や新技術など、広範囲にわたる圧雪凍結路面への迅速な対応が可能となる体制の整備を行う。

## NEXCO 中日本・西日本における大雪時の当面の対応策について

2023年1月24日(火)から26日(木)にかけてのE1A新名神高速道路(新名神)の渋滞による大規模な車両滞留の発生について事実を検証し、再発防止のため、大雪時の当面の対応策について以下のとおりまとめました。「当面の対応策」は、速やかに実施するものです。

### 検証ポイント 1. 通行止めのタイミングが遅れたこと

#### ① 通行止め判断について

##### <事実>

##### ○渋滞・滞留と除雪状況

- ・1月24日には、「10年に1度の寒波」という報道であったが、名神・新名神両路線の降雪予測は、何れも除雪能力未満であったため、除雪による交通確保が可能と判断した。
- ・24日夕方から夜にかけて、名古屋～大阪間を結ぶ高速道路のうち、名神(愛知～滋賀)、名阪国道、京滋バイパス等が通行止めになり、その結果、名神の滋賀・京都間に交通が集中したことを契機に、新名神の三重～滋賀間でも渋滞が発生した。
- ・名神では、京都付近での24日17時頃からの予測を上回る降雪により、名神高速道路(下り)が大山崎JCT付近を先頭に約30kmの渋滞が発生し、24日22時過ぎには名神(下)天王山TN付近を先頭に湖東三山PA付近まで約70kmの渋滞(名神最大)が発生した。なお、名神の渋滞の影響により、新名神では同日18時頃から草津JCTを先頭に渋滞が発生した。
- ・新名神では、この渋滞が草津JCT付近では23時頃には滞留に変わり、25日0時過ぎには、新名神土山SA付近で、除雪車両が滞留車両に巻き込まれ除雪の継続が不可能となり、25日3時50分には草津JCTを先頭に菰野ICを超えたことから、四日市JCT～甲賀土山IC(下り線)の通行止め措置を行った。その結果、66kmの渋滞(新名神最大)が確認された。

##### ○通行止めのタイミング

- ・草津JCTを先頭に菰野IC付近まで渋滞が延伸し、四日市JCT～甲賀土山IC(下り線)の通行止めを行わなければ、渋滞が伊勢湾岸道を超えて、東名、新東名まで延伸し、大規模な滞留が発生すると判断したため、25日3時50分に通行止め実施したが、除雪の継続が不可能となった時点から約4時間後のタイミングとなった。

##### ○関係機関との情報共有

- ・県情報連絡会議において、詳しい交通状況・気象状況・路面状況に関する情報の提供が不十分だった。

##### <原因>

- ・新名神では、渋滞が断続的に発生していたが、車両が完全に滞留して動かない状況になることへの見極めが甘かったことや、渋滞による滞留が一時的と判断し、新名神以外の主要幹線道路(名神高速道路、名阪国道)が既に雪で通行止めとなっている状況下で、通行止めを実施すれば、車両が完全に滞留して、状況がかって悪化するとともに、東西の大動脈の確保等の観点から、通行止めの実施を躊躇し、通行止め運用ルールの徹底が図られていなかったこと、また、関係機関との情報共有が不十分だった。

##### <当面の対応策>

##### ○通行止め実施判断の見直し

- ・除雪能力を超過する強降雪が予測される場合は、自力走行不能車両による大規模な車両滞留を回避するため「予防的通行止め」を実施する(継続)。
- ・除雪能力を超過する強降雪が予測されおらず、事故等自力走行不能車両が発生していない状況において

も除雪の運用が困難となるような渋滞が延伸し、大規模な滞留が予見される場合は、その路線の担う役割の如何に関わらず、気象状況や道路状況等について関係機関と共有の上、「人命最優先」の基本的な考え方に基づき、徹底した出控え要請とともに躊躇なく通行止めを実施する。なお、上記方針について、事前に関係機関と運用方法について確認を行う。

## 検証ポイント2. お客さまにとって重要な情報が適切に届いていなかったこと

### ② 情報発信について

#### <事実>

##### ○事前広報

・24日(火)から26日(木)にかけて、日本の上空にこの冬一番の強い寒気が流れ込み、日本海側を中心に太平洋岸でも大雪となる予測から、23日(月)に国土交通省と気象庁が共同で「大雪に対する緊急発表」を行ったほか、高速道路会社でも「不要不急の出控え」、物流事業者や荷主企業には「運行経路の見直し」、「出発時間の変更」などの行動変容を促す広報をウェブサイト、報道機関への記者発表(FNX 送信)、テレビ、ラジオ、SNS(Twitter、LINE)などあらゆる媒体を活用して展開した。

##### ○事後広報(渋滞による滞留が発生後の情報提供)

・渋滞による滞留が発生した際は、本線情報板やハイウェイラジオ、プッシュ通知を活用したスマートホンアプリみちラジで、渋滞情報と所要時間情報を提供した。

・i-Highway は、システム関係で渋滞の情報提供が適切にできていない区間があった。また、公式 Twitter では、「渋滞による滞留」に係る作業状況や渋滞解消見込みの情報提供ができていなかった。

##### ○渋滞による滞留に巻き込まれたお客さまへの情報提供

・渋滞による滞留に巻き込まれたお客さまに対して、道路情報や支援物資の配布状況等をお知らせする Twitter のアクセス先などを記したチラシを提供できなかったことや滞留状況・作業状況や解消の見込みなどに関する情報提供が十分でなかった。

#### <原因>

##### ○事後広報(渋滞・滞留が発生後の情報提供)

・i-Highway の表示は、冬用タイヤ規制(青色)が渋滞(橙色)よりも優先順位が上位になっている。また、滞留によって車両停止した区間では渋滞として表示されないことが原因で、適切な情報提供ができていなかった。

・公式 Twitter は、名神、中央道等他路線の通行止めの情報提供に注力したため、新名神の情報提供が疎かになった。

##### ○渋滞による滞留に巻き込まれたお客さまへの情報提供

・お客さま支援を行った段階では通常の渋滞時(事故等)と同様に対処するとの認識があったため、大規模滞留事象としての対処を行っていなかった。

#### <当面の対応策>

○大雪時の渋滞は、事故や自力走行不能車の発生を含め、様々な要因で渋滞による滞留に発展するリスクが高い。このため、的確に渋滞情報等を提供する必要があることから、情報提供に関して、以下、当面の対応策を講ずる。

##### □事前広報

・国や気象庁などの関係機関と連携した徹底した出控え広報の実施(継続)。

##### □事後広報(渋滞・滞留が発生後の情報提供)

・広域情報板を活用した広域迂回や出控え広報の実施(継続)。

・i-Highway における渋滞情報の表示方法見直し(強化)。

- ・渋滞から滞留に変わる交通状況の着実な把握・見極めと、ドライバー等に対して Twitter 等による情報発信の実施(継続・強化)。

#### □ 滞留に巻き込まれたお客さまへの情報提供

- ・プッシュ型による情報提供ツール「みちラジ」の導入を促すことによる情報提供手段の強化(新規)。
- ・渋滞による滞留が発生した場合は、Twitter 等をはじめとして、あらゆる媒体を活用して滞留状況、作業状況や解消の見込みなどを細やかに情報提供(新規)。

### 検証ポイント3. 渋滞による滞留に巻き込まれたすべてのお客さまへの支援ができなかったこと

#### ③ 健康管理や物資支援について

##### < 事実 >

- ・渋滞による滞留が発生した際には、ドライバーや乗員の人命を最優先に、滞留状況の正確な把握やお客さまの救援など乗員保護等の対処方法を定めたマニュアルに基づき対処することとしている。お客さま支援班を編成し、滞留車 1 台ごとに支援物資を配布するとともに声掛けに合わせて健康状態を確認し、お客さまの個々の状況や事情に応じて必要な支援を行い、体調不良者の搬送、物資支援として飲料、食料、燃料の提供を実施したが、一部のお客さまへの支援ができなかった。

##### < 原因 >

- ・渋滞による滞留が一時的なものと判断して、社内で体制構築して対応したものの、関係機関への救援物資などの応援要請をしなかった。
- ・渋滞から滞留に移行する段階では、東西交通の大動脈確保の観点から、甲賀土山 IC～亀山 JCT(上り線)の通行止めを行わなかったことで上り線からの下り線へ乗員保護要員がアクセスできなかった。

##### < 当面の対応策 >

#### ○ 人命最優先の迅速な対応

- ・乗員保護の対象が多くならないよう、[検証ポイント1(躊躇なき通行止め)]の徹底を図る。
- ・渋滞から滞留に変わる交通状況の把握・見極めを着実におこない、マニュアルに沿った所要の備えを着実に実行する(継続・強化)。
- ・乗員保護要員に関し、グループ内だけで体制構築、到達が困難な場合は、早い段階で関係機関に状況共有し、関係機関からの応援も含め、体制の充実により支援が行き届くよう対応。
- ・大規模滞留時には、お客さま支援を確実に実施できるように、反対車線も同時に通行止めを実施する(強化)。

### 検証ポイント4. 渋滞(滞留)解消に長時間を要したこと

#### ④ 渋滞による滞留解消に向けた対応

##### < 事実 >

- ・ドライバーの不在や仮眠のケースがあったため、警察と連携した仮眠車両への移動案内を行ったが、甲賀土山 IC 付近の滞留車が動き出してから、滞留最後尾の車両が動き出すまで 18 時間を要した。その結果、通行止めの実施から滞留車の現場離脱まで長時間(最長 28 時間)を要した。

##### < 原因 >

- ・渋滞による滞留が一時的なものと判断して、社内で体制構築して対応したものの、関係機関への応援要請をしなかった。
- ・通行止め実施から現場離脱までの間に滞留車両間に積雪が生じ、一部の車両が堆雪により直ちに発進できない状況となったこと、その救出のための除雪を人力で行うことが余儀なくされた。

**<当面の対応策>**

## ○長時間滞留の回避

- ・滞留が長時間に及ばないように、〔検証ポイント1(躊躇なき通行止め)〕の徹底を図る。
- ・渋滞による滞留解消に向けた対応において、グループ内だけで体制構築、到達が困難な場合は、早い段階で関係機関に状況共有し、関係機関からの応援も含め、体制の充実により滞留の早期解消支援が行き届くよう対応。
- ・渋滞から滞留に変わる交通状況の把握・見極めを着実にいき、上下線同時の通行止めを実施し、中央分離帯の開口部や後方からのUターン処理などにより、滞留の長期化を回避する。

**検証ポイント5. 通行止め解除までに想定以上に時間を要したこと**

## ⑤通行止め解除に向けた対応

**<事実>**

- ・広範囲での路面凍結により、安全な路面確保のための作業が想定以上に時間を要したことから、解除見込み変更が2回に及んだ。

**<原因>**

- ・氷点下8.9度という気象条件の下で、広範囲にわたる圧雪凍結路面への迅速な対応を行うための体制を整えることができなかった。

**<当面の対応策>**

## ○安全を最優先とした早期通行止め解除

- ・効果的な凍結防止剤の活用や新技術など、広範囲にわたる圧雪凍結路面への迅速な対応が可能となる体制の整備を行う(継続)。

以上