

## 美しいお手洗いを目指した取組み

中日本高速道路株式会社は、お客様のご意見を取り入れた美しいお手洗いを目指して以下の取組みを実施しております。

### 1. 平成18年度の取組み

東名高速道路 中井PA(上下線)、牧之原SA(上り線)のお手洗いのリフレッシュを実施いたしました。

- (1) 足腰の弱い方などの負担とならないようバリアフリーの推進として、お手洗い内部の段差解消を実施しました。
- (2) 男女とも洋式化を望む声が多いことから、便座クリーナの設置と一体に、和式トイレを洋式に改修しました。  
(洋式化率 約20% 約70%)
- (3) さらに、洋式トイレは全て洗浄器付便座の導入を実施しました。
- (4) 利用が集中する繁忙期などでもお客様をなるべく待たせることのないよう、中井PAの上下線については建物スペースを工夫して、女性用トイレの増設を実施しました。(48基 55基)
- (5) お手洗い内に明るい色彩を取り入れるとともに、汚れを清掃しやすい便器の配置に改修しました。
- (6) 車椅子の方やお子様連れのお客様が利用しやすいように、大きめのお手洗いスペースやユニバーサルデザインの導入(サインや手摺、案内板(女性)、さらにベビーシートなど)を実施しました。



段差解消



洋式化・洗浄器付便座・増設



清掃しやすい便器



(パウダーコーナー)

明るい色彩



(大きめのお手洗いスペース)

(ベビーシート)



(案内板：女性用お手洗い)

ユニバーサルデザイン

2. 改修した中井PA(上下線)、牧之原SA(上り線)の女子トイレ内に「アンケートボックス」を設置して、評価をいただきました。

2-1 アンケートボックス設置期間 中井PA(上) :平成19年1月11日～平成19年4月 2日(82日間)  
中井PA(下) :平成19年4月 3日～平成19年6月 6日(65日間)  
牧之原SA(上):平成19年4月11日～平成19年6月13日(64日間)

## 2-2 アンケート集約結果

### (1)回答者の年齢

|       | 10代以下 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代以上 | 年齢記入なし | 合計  |
|-------|-------|-----|-----|-----|-----|-------|--------|-----|
| 中井PA上 | 17    | 13  | 29  | 13  | 19  | 7     | 5      | 103 |
| 中井PA下 | 12    | 18  | 34  | 32  | 33  | 22    | 23     | 174 |
| 牧之原SA | 26    | 19  | 43  | 21  | 25  | 25    | 75     | 234 |
| 計     | 55    | 50  | 106 | 66  | 77  | 54    | 103    | 511 |

### (2)洋式化について

便器について、72%の方から洋式を利用されると回答をいただきました。

### (3)洗浄器付便座について

洗浄器付便座について、65%の方から必要と回答をいただきました。

### (4)明るい色彩の取り入れ等について

化粧のしやすさなど配慮した洗面コーナーについて、82%の方から必要と回答をいただきました。

### (5)ユニバーサルデザイン等について

車椅子の方やお子様連れのお客様に対して大きめのお手洗いスペースの設置について、87%の方から必要と回答をいただきました。

女性用お手洗い入口の利用状況が確認できる「案内板」について、77%の方から必要と回答をいただきました。

### (6)自由意見

#### お褒めの言葉

イ)中井PA 「洗面台と化粧等の棚は数が増え使いやすくなった。入り口の大きな鏡はありがたい」  
「子供連れにやさしいトイレでした」「とてもきれいで、今までにない便利さですばらしい」

ロ)牧之原SA 「とっても とても キレイで心地よいトイレでした。妊婦の私も、安心してできましたよ」

#### 改善要望の言葉

イ)中井PA 「洗面台に1箇所でもお湯が出るといいですね」

「パウダーコーナーについて長時間一人占めしない工夫をしてください」

ロ)牧之原SA 「手荷物のフックの位置が高すぎます」

3. 今回、各種の試みを行った結果、アンケートで「きれい」「気持ちいい」「利用しやすい」などの評価をうけました。これらのご意見とあわせ、日頃のお客様のご意見を計画に活かし、平成19年度においても、お手洗いのリフレッシュや便器の洋式化などの事業を進めてまいります。
- これらの取組みにより、2010年度末までに全てのサービスエリアお手洗いのバリアフリー化を完了させるとともに、便器数の約60%を洋式化(洗浄器付便座)にします。
- また、既設のお手洗いについても、お客様に喜ばれるよう、臭気対策、美観、清潔を目的とした徹底したクリーニング(特殊洗浄)を継続的に実施するとともに、お手洗い床における転倒防止のため、滑り止め対策を実施していきます。