

首都圏における冬期道路の効果的な広報のあり方
提 言

令和6年11月15日

首都圏における冬期道路の効果的な広報検討会

— 目 次 —

はじめに	1
I. 令和6年2月5・6日首都圏大雪対応の課題	2
II. 広報・周知活動の充実の方向性	2
III. 冬期道路の広報・周知活動の具体的な対応についての提言	3
(1) 情報提供内容	
(2) 情報提供のタイミング	
(3) 伝えるべき対象に応じた対応	
(4) 緊急記者会見のあり方	
(5) 効果的な広報に向けた継続的な取組	
おわりに	8

はじめに

近年、24 時間降雪量の増大や積雪深さの観測史上最大の更新など、降雪の少ない地域も含め、集中的な大雪が局所的に発生している状況にある。

平成 30 年 2 月 4 日からの北陸地方を中心とした大雪により、国道 8 号の福井・石川県境付近で最大約 1,500 台の車両が滞留し、その通行再開に 3 日間を要し、当該地域の生活や経済活動に多大な影響を与えた。この事象を契機に、「自ら管理する道路を出来るだけ通行止めにしたくないこと」を目標としてきた従来の考え方を大きく転換し、道路ネットワーク全体として大規模な車両滞留の抑制と通行止め時間の最小化を図る「道路交通ネットワーク機能への影響の最小化」を目標に、冬期道路交通確保対策検討委員会（国土交通省道路局）が設置された。同委員会では、今後目指すべき大雪時の道路交通確保対策について、平成 30 年 5 月に「大雪時の道路交通確保対策中間とりまとめ」として提言をとりまとめた。（令和 3 年 3 月改定）

この中間とりまとめを踏まえ、国土交通省では大雪への対応にあたり、道路管理者が迅速かつ的確な判断を行うために必要なタイムラインの策定（降雪前、降雪時、滞留発生時等の各段階の行動計画）や、大雪による車両の滞留が予見される場合に、集中的な除雪作業を実施するための予防的な通行規制を行う予防的通行規制区間の設定、道路管理者間の協力体制の構築による除雪体制の強化などのソフト対応と、チェーン着脱所や待機場の設置などのハード対応を進めてきた。

令和 6 年 2 月 5 日の関東甲信地方の警報級の大雪が予報される中、東日本高速道路株式会社、中日本高速道路株式会社、首都高速道路株式会社及び国土交通省関東地方整備局が事前協議を行い、前例のない大規模な「予防的通行止め」を実施した。この「予防的通行止め」の実施により、スリップ事故や大規模な立往生等のトラブルを回避することができた一方で、予防的通行止めに関する事前広報が不十分であったため、交通量が減少しなかったことや、予防的通行止めを知らなかった道路利用者が渋滞に巻き込まれるなどの課題もあった。

このような広報上の課題に対処するため、令和 6 年 3 月 4 日に、首都圏における冬期道路の効果的な広報検討会を設置し、首都圏における大雪時の効果的な広報等のあり方について検討を行い、その成果を提言としてとりまとめた。

本提言が、冬期の道路における、人命を最優先に、幹線道路上の大規模な車両滞留を徹底的に回避するための、具体的かつ主体的な取組に活かされることを強く期待する。

I. 令和 6 年 2 月 5・6 日首都圏大雪対応の課題

令和 6 年 2 月 4 日に東シナ海で発生した低気圧の影響により、2 月 5 日から 6 日にかけて、関東甲信地方では広い範囲で大雪となる予報が示された。これを受けて、国土交通省関東地方整備局では、令和 3 年 3 月に示された大雪時の道路交通確保対策 中間とりまとめの大雪時の道路交通確保に対する考え方の転換を踏まえ、「人命を最優先に、幹線道路上の大規模な車両滞留を徹底的に回避する」ことを基本として、首都圏の高速道路（首都高速道路を含む）、国道 20 号、国道 246 号において、これまでに前例のない大規模な「予防的通行止め」を実施することとし、道路利用者を対象に、各種媒体を通じて大規模な通行止めについて広報・周知活動を行った。

しかし、「予防的通行止め」実施過程において、事前広報が不十分であったため、様々な課題が浮き彫りとなった。幹線道路上の大規模な車両滞留を徹底的に回避することに対して、広報・周知活動の観点からの課題としては、

- ・伝えるべき対象に情報が届かなかったため、交通量が減少しなかったこと
- ・交通量が減少せず、迂回路となった道路で渋滞が発生したこと

が挙げられる。

II. 大雪時の広報・周知活動の充実の方向性

上記の課題を受けて、大雪時の広報・周知活動の充実に向けた方向性として、以下の 3 点が重要となる。

- ・前例のない取組であっても、伝わる広報の工夫
- ・運送事業者や荷主等への広報を念頭に、伝えるべき対象に伝わる広報の実践
- ・広報目標の設定と、広報・周知活動の継続的な改善（努力の実施）

平成 30 年に大雪時の道路交通確保に関する考え方を、「自らが管理する道路をできるだけ通行止めにしないこと」から、「人命を最優先に、幹線道路上で大規模な車両滞留を徹底的に回避すること」に転換したことが一般に浸透していない現状を踏まえ、以下の 5 点について改善し、交通行動の変容を目的に、計画的な広報を実施することが求められる。

- (1) 情報提供内容
- (2) 情報発信のタイミング
- (3) 伝えるべき対象に応じた対応
- (4) 緊急記者会見のあり方
- (5) 効果的な広報に向けた継続的な取組

Ⅲ. 冬期道路の広報・周知活動の具体的な対応についての提言

(1) 情報提供内容

1) 課題

- ・検討会において、議論した課題は以下のとおり。

<情報内容>

- ・平成30年に大雪時の道路交通確保に関する考え方を、「自らが管理する道路をできるだけ通行止めにしないこと」から、「人命を最優先に、幹線道路上で大規模な車両滞留を徹底的に回避すること」に転換したが、認知が進んでいない。
- ・首都圏では大雪になることが稀であり、大雪時の道路交通が想像しづらい状況にあり、出控えをしないことや冬用タイヤの未装着による悪影響についての周知が不十分。
- ・現在の広報では、冬用タイヤの装着・チェーンの携行をしていれば外出してよいのか、出控えを求めているのか判断が難しい。
- ・出控えや迂回への変更、大雪時の通行止めに対する荷主・荷受人間のコンセンサスの形成等、通行止めに対する行動変容に必要な情報が不十分。
- ・通行止め実施時に、通行止め箇所のみの情報提供となっており、迂回路情報等の行動変容につながる情報を提供できていない。
- ・通行止め解除見込みの情報に対するニーズが高い一方、通行止め解除見込みの情報を適切なタイミングで情報提供できていない。

<表現方法>

- ・「予防的通行規制区間」や「予防的通行止め」の表現について、高速道路会社、国の各々で統一されていない上に、一般に定着していない用語を使用している。
- ・記者発表において、「並行する国道」や「国道20号」という言葉が使用されているが、国道番号ではなく通称名でないと分かりづらい。
- ・緊迫感のある画像情報が不足している。

2) 提言

- ・課題を踏まえた検討会としての提言は以下のとおり。

① わかりやすい情報コンテンツの提供

【首都圏の道路ネットワーク全体としての情報コンテンツの提供】

- ・記者会見では、道路ネットワーク全体の通行止め状況がわかるよう、共通の表現や規制図面を利用する。

【臨場感のある CCTV 映像等の映像情報の提供】

- ・CCTV 映像等のライブ画像・映像を活用して、通行止め実施区間の積雪状況や除雪作業状況の進捗等をきめ細かく情報提供する。

【過去の大規模な交通障害の事例等の効果的活用】

- ・緊迫感をもって周知するため、過去の大雪時における大規模な車両滞留が救急医療に影響を与えた事例等の写真・映像情報を、記者発表資料やポスター・チラシ等に使用する。

② 伝える用語の統一

- ・「予防的通行止め」の表現を統一的に使用する。定義が定着するまでは、「早めの通行止めにより、大雪時の大規模な車両滞留を防ぐために、予防的通行止めを実施します。」等、枕詞をつける。
- ・冬用タイヤの装着・チェーンの携行を求めた上で、冬用タイヤを装着していたとしても、通行止めにより走行できない可能性があることを周知する。
- ・伝えるべき対象（運送事業者や荷主等、一般ドライバー、外国人ドライバー）、時期・タイミング（降雪期前、大雪の数日前、大雪の前日、通行止め発生時）ごとに、行動変容につながる効果的なワンメッセージとともに情報提供する。
- ・路線番号と通称道路名を併せて明記し、地域名により通行止めの方向を示す。

③ 通行止めから解除までの一連の情報提供

- ・通行止め実施中には、通行止め実施区間の積雪状況や除雪作業状況の進捗等を情報提供する。
- ・迂回路情報を提供し、道路利用者が適切な迂回行動をとれるようにする。
- ・通行止め解除の見通しが立った時点で、通行止め解除の見込み時間を可能な限り情報提供する。
- ・通行止め解除までの対応状況等を定期的に情報提供できるよう検討する。可能な限り次回更新予定時刻も併せて情報提供する。
- ・通行止め解除の時間が決定次第、速やかに情報提供する。
- ・各道路管理者（関東地方整備局、東日本高速道路株式会社、中日本高速道路株式会社及び首都高速道路株式会社）が各段階で提供する情報について、タイムライン形式で整理する。

（２）情報発信タイミング

１）課題

- ・通行止めの事前予告を行う記者会見の実施が前日の 19 時となり、行動変容につながる時間帯のニュース番組の制作に間に合わなかった。
- ・「予防的通行止め」の実施についての事前周知が不十分であったため、大雪時に通行止めが発生することを、運送事業者や荷主等が十分に把握できていなかった。

- ・通行止め解除見込みの情報に対するニーズが高い一方、通行止め解除見込みの情報を適切なタイミングで発信できていない。(再掲)
- ・発災直後は、SNS 上でデマを含む情報が飛び交う可能性がある。

2) 提言

① 段階的な情報発信

- ・平時からの情報発信、大雪時前の注意喚起、予防的通行止め実施の可能性判断時、通行止め実施時、通行止め中、通行止め解除見込み時、通行止め解除時の各段階で情報発信を行う。
- ・出控えの判断が可能なタイミングを把握し、適した時間に情報発信する。

② 報道機関への適切なタイミングでの情報発信

- ・降雪期前に、運送事業者や荷主等に対して、大雪時の「予防的通行止め」の実施に関して、周知を行う。
- ・報道機関から適切なタイミングで広報を実施するため、ニュース番組の放送時間帯を踏まえ、平日・休日の差を踏まえた広報・周知のタイムラインをあらかじめ作成しておく。
- ・記者発表時には、記者会見の予告、通行止め予定箇所、通行止め予想時間帯を公表する。
- ・降雪発表時から、大雪時通行止めに関する記者発表、具体的な通行規制計画についての合同記者会見までの期間についても、SNS 等を活用して情報発信を逐次行う。

③ 早期の情報発信

- ・誤情報の拡散を防止するため、公的機関から早期に正確な情報発信を行う。
- ・記者発表前に、必要に応じて SNS 等で現地状況を発信する。

(3) 伝えるべき対象に応じた対応

1) 課題

- ・高速道路会社及び国が、記者発表や SNS (X、Yahoo!、LINE 動画等の WEB 広報) などの多様な手段で広報を実施したが、運送事業者向けの一部広報を除き、伝えるべき対象を特定せずに広報を実施した。
- ・各広報手段が、ドライバーの行動変容に対して有効であったか確認できていない。
- ・訪問地が降雪地域であることの認識がないため、外国人観光客が運転する冬用タイヤ未装着の車両のスタックが発生している。
- ・伝えるべき対象(運送事業者や荷主等、一般ドライバー、外国人ドライバー)に応じた情報提供手段・内容での広報ができていない。

2) 提言

① 事業用車両の運送事業者や荷主等も含む対応

【大雪時の「予防的通行止め」が物流に与える影響を事前周知】

- ・荷主及び荷受人に対して、大雪時は道路が通行止めになり、物流等道路を介したサービスが機能しなくなる可能性があるという社会的な機運の醸成をしていく。
- ・降雪期前に、運送事業者や荷主等に対して、大雪時の「予防的通行止め」の実施に関して、周知を行う。(再掲)

② 一般ドライバーへの対応

【報道・SNS 等各種のメディアを効果的に組み合わせて情報提供を実施】

- ・個人属性によって活用する情報媒体が異なること、複数の情報媒体を参照し外出等の行動を判断している人が多いことを踏まえ、情報媒体間の連携や整合を図る。
- ・各年代の利用頻度が高い媒体（テレビや SNS 等）から、通行規制状況等の詳細情報を掲載した媒体（公式ホームページ等）へ誘導を図る。チラシ・ポスター等には、公式ホームページへのリンク（QR コード）を掲載する。

【移動時刻や経路変更の判断を支援する情報を提供】

- ・道路情報板を活用し、当該路線の道路利用者を対象に、外出の再検討の呼びかけや、迂回情報の提供を行う。あらかじめ道路情報板で提供する内容（移動時刻や経路変更の判断を支援する情報）を準備しておく。

③ 外国人ドライバーへの対応

- ・レンタカー店等への冬用タイヤ装着、チェーンの携行を促すチラシ（多言語版）の配布等、周知を行う。
- ・訪問地に応じて、冬用タイヤの装着を徹底する。

（4）緊急記者会見のあり方

1) 課題

- ・記者会見内で高速道路会社及び国のそれぞれが説明し、使用する用語や表現に揺れがあり、通行止め等の情報が伝わりづらかった。
- ・高速道路会社及び国がそれぞれの管理道路について異なる地図を用いて説明したため、道路ネットワーク全体の通行止めの状況が把握できなかった。
- ・緊急記者会見のタイミングが適切でなく、会見で活用した資料等が報道で活用されることがなかった。

2) 提言

① ワンボイスによる説明

- ・記者会見では、通行止めの基本的な考え方や全体の通行止め実施状況について、重要なポイントを明確にし、総括的な情報を代表者が説明（ワンボイスにより説明）する。必要に応じて、各道路管理者から詳細情報について説明する。

② 首都圏の道路ネットワーク全体における規制状況の情報発信

- ・記者会見では、道路ネットワーク全体の通行止め状況がわかるよう、共通の表現や規制図面を利用する。（再掲）

（5）効果的な広報に向けた継続的な取組

1) 課題

- ・平時からの降雪時における車両滞留リスクの把握や、発災時におけるモニタリング、各種データの蓄積、フィードバック及び事後の検証を行うための、広報の計画の作成及び体制構築が行われていない。

2) 提言

① 広報目標の設定とその結果に基づく広報計画のスパイラルアップ

- ・効果的な冬期道路の広報・周知活動を実施するために、定量的・定性的な目標を設定した上で、各種データ取得環境を構築し、目標に対する達成度の進捗確認を通じて、広報効果の検証を実施する。検証結果を公表する場合は、行動変容につながる内容か精査する。
- ・目標の例としては、「予防的通行止め」等の認知度や、交通量の減少量、大型車の冬用タイヤ装着率等が考えられる。
- ・広報計画の立案から検証までの一連の取組により、継続的に広報・周知活動内容をスパイラルアップしていく。

おわりに

首都圏の冬期道路において、人命を最優先に、幹線道路上の大規模な車両滞留を徹底的に回避するため、効果的な広報のあり方について具体的かつ主体的な取組を提言としてとりまとめた。

本提言では、大雪になることが稀である首都圏での冬期道路の円滑な安全確保のために、高速道路会社と国が連携し、大きな混乱なく通行止めを行うための広報に特に焦点を当て、具体的方策を示した。この中には、伝えるべき対象、広報媒体、タイミングなどの事項が含まれる。

今後、首都圏の冬期道路において、大規模な車両滞留を徹底的に回避できるよう、本提言で示した具体的な取組の各事項について、実施に向けたスケジュールや方策を含めて、関東地方整備局において工程表を作成し、公表することとする。

首都圏における冬期道路の安全を確保するため、取組の更なる展開や深化が必要であり、本会議において引き続き検討を行うこととする。