

高速道路管理業務の成果(アウトカム指標)

アウトカム指標とは、ご利用いただくお客様の視点に立って、高速道路の利便性や安全性等の成果を分かりやすく示すための指標です。従前の業務量や費用という観点ではなく、実際に高速道路事業にもたらされた成果に観点を置いたものです。アウトカム指標には定時性を確保するための渋滞の問題、道路路面の健全性を示した舗装の保全率、維持管理に関するお客様の満足度など具体的な項目を設定しております。

1. アウトカム指標一覧

【全国路線網】

アウトカム指標	定義	単位	2008年度実績値	2009年度実績値	コメント
本線渋滞損失時間	本線渋滞が発生することによる利用者の損失時間	万台・時間/年	669	1002	付加車線、速度回復情報板の設置及び新名神のネットワーク完成等の効果により、昨年に比べ66万台・時間減少しましたが、休日特別割引による渋滞増加等に伴い、昨年度に比べ399万台・時間増加。
路上工事による車線規制時間	路上作業に伴う年間の交通規制時間	時間/(km・年)	66	75	新規建設事業(圏央道西久保JCT・東海北陸道4車線化)や、構造物老朽化対策(橋梁床版取替、交通管理施設補修)などにより、工事車線規制時間が増加。
ETC利用率	ETC導入済み料金所におけるETC利用者の割合	%	80	87	車載器購入支援及び各種キャンペーンによる促進
死傷事故率	走行車両1億台キロあたりの死傷事故件数	件/億台 ^{キロ}	7.8	8.4	休日特別割引による渋滞増加等に伴う死傷事故件数が261件増加。
舗装保全率	舗装路面の健全度を表す車線の延長比	%	97	98	要補修箇所約70km・車線の補修完了
橋脚補強完了率	耐震補強を必要とする橋脚の完了割合	%	98	99	要対策箇所のうち63基の橋脚補強を完了
顧客満足度	CS調査等で把握する維持管理に関するお客様の満足度	5段階評価	3.7	3.6	安全性・快適性、休憩施設の項目で若干前年度を下回ったため、総合顧客満足度は、0.1ポイント下降し、3.6となった。

【一般国道1号(箱根新道)】

アウトカム 指標	定義	単位	2008年度 実績値	2009年度 実績値	コメント
本線渋滞 損失時間	本線渋滞が発生することによる利用者の損失時間	万台・ 時間/ 年	0.04	0.02	現状維持
路上工事による 車線規制時間	路上作業に伴う年間の交通規制時間	時間/ (km・ 年)	122	111	耐震補強工事に伴う 工事車線規制時間 が減少
ETC 利用率	ETC 導入済み料金所におけるETC利用者の割合	%	66	75	車載器購入支援及び 各種キャンペーン による促進
舗装保全率	舗装路面の健全度を表す 車線の延長比	%	98	100	要補修箇所約 0.6k m・車線の補修完了
橋脚補強 完了率	耐震補強を必要とする橋脚 の完了割合	%	41	100	要対策箇所 10 基の 橋脚補強を完了
顧客満足度	CS調査等で把握する維持 管理に関するお客様の満足度	5段階 評価	(3.7)	(3.5)	()は参考値

【一般国道16号(八王子バイパス)】

アウトカム 指標	定義	単位	2008年度 実績値	2009年度 実績値	コメント
路上工事による 車線規制時間	路上作業に伴う年間の交通規制時間	時間/ (km・年)	81	72	橋梁補修工事の前年度比 減による工事車線規制時間 が減少
ETC 利用率	ETC 導入済み料金所におけるETC利用者の割合	%	71	81	車載器購入支援及び各種 キャンペーンによる促進
舗装保全率	舗装路面の健全度を表す 車線の延長比	%	97	98	要補修箇所約 0.3km・車 線の補修完了
顧客満足度	CS調査等で把握する維持 管理に関するお客様の満足度	5段階 評価	(3.4)	(3.7)	()は参考値

【一般国道139号(西富士道路)】

アウトカム 指標	定 義	単 位	2008 年度 実績値	2009 年度 実績値	コメント
路上工事による車線規制時間	路上作業に伴う年間の交通規制時間	時間/ (km・年)	102	106	緊急安全点検や剥落対策の実施により工事車線規制時間が増加。
ETC 利用率	ETC 導入済み料金所における ETC 利用者の割合	%	61	73	車載器購入支援及び各種キャンペーンによる促進
死傷事故率	走行車両1億台キロあたりの死傷事故件数	件/ 億台 ^{キロ}	15.7	20.2	死傷事故件数 3 件増加。
舗装保全率	舗装路面の健全度を表す車線の延長比	%	98	99	要補修箇所約 0.3km・車線の補修完了
橋脚補強 完了率	耐震補強を必要とする橋脚の完了割合	%	100	100	2007年度完了済
顧客満足度	CS調査等で把握する維持管理に関するお客様の満足度	5段階 評価	(3.6)	(3.7)	()は参考値

【一般国道158号(中部縦貫自動車道)】

アウトカム 指標	定 義	単 位	2008 年度 実績値	2009 年度 実績値	コメント
路上工事による車線規制時間	路上作業に伴う年間の交通規制時間	時間/ (km・年)	0	38	トンネル補修工事により工事車線規制時間が増加
死傷事故率	走行車両1億台キロあたりの死傷事故件数	件/ 億台 ^{キロ}	0	0	
舗装保全率	舗装路面の健全度を表す車線の延長比	%	95	95	現状維持
顧客満足度	CS調査等で把握する維持管理に関するお客様の満足度	5段階 評価	(3.6)	(3.8)	()は参考値

2. 各指標の取組みについて

(1)当社で取り組んでいる主な指標(7項目)は下記のとおりです。

(①と④は2009年の暦年データをもとに報告いたします)

- | | |
|----------------|-------------------------|
| ①本線渋滞損失時間 | 【取組みー1】「効果的な渋滞対策の推進」 |
| ②路上工事による車線規制時間 | 【取組みー2】「路上工事に伴う規制時間の削減」 |
| ③ETC利用率 | 【取組みー3】「ETC普及によるサービス向上」 |
| ④死傷事故率 | 【取組みー4】「事故防止対策の推進」 |
| ⑤舗装保全率 | 【取組みー5】「安全な走行環境の提供」 |
| ⑥橋脚補強完了率 | 【取組みー6】「地震に強い道路を目指す」 |
| ⑦顧客満足度 | 【取組みー7】「お客様満足度の向上を示す」 |

※各指標の取り組み状況については、全国路線網を対象に報告いたします。

■ 効果的な渋滞対策の推進【取組み－1】

渋滞を削減することにより、高速道路走行時の定時性を向上させます。

【指標】本線渋滞損失時間 〔単位：万台・時間/年〕 本線渋滞が発生することにより、お客様が道路を走行する際に定常より余分にかかる時間の総和	2008年 実績値	669
	2009年 計画値	647
	2009年 実績値	1002

解 説

本線渋滞損失時間とは、渋滞がなく通常で走行した所要時間に対し、渋滞した結果ののろした速度で走行した所要時間との差分を渋滞に巻き込まれた総台数分に換算した時間です。

『本線渋滞損失時間が1002万台・時間(2009実績値)』とは……

■1002万台・時間のうち569万台・時間が東名高速での損失であり、これは全長で約350km、通常走行で3時間30分程度要するものが、3時間42分で走行したこととなり、渋滞により平均約12分間の損失が生じたもの

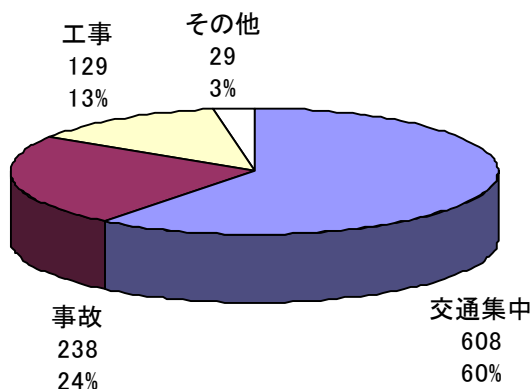
<補完指標>

- 通常走行と比べて20分以上の遅れが生じた渋滞が、
 - ・東名（横浜町田～厚木間：上下線）で約230回/年
 - ・東名（豊田J～音羽蒲郡間：上下線）で約550回/年
 - ・中央道（八王子～相模湖間：上下線）で約170回/年発生

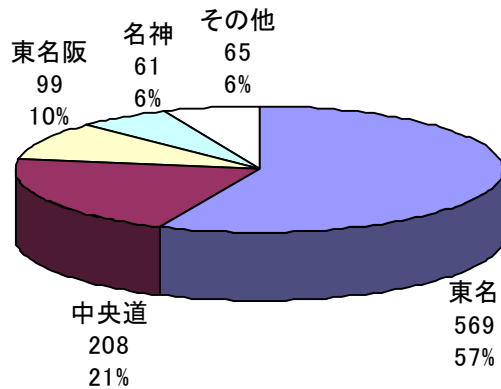
◆2009年度 渋滞発生状況(本線渋滞損失時間 1002万台・時間)

- ・ 要因別では、交通集中渋滞が608万台・時間(60%)と最も多い。
- ・ 路線別では、東名での発生が全体の約57%と最も多く、次いで中央道・東名阪・名神であり、4路線で全体の94%を占める。

<①1002万台・時間の要因別内訳>



<②1002万台・時間の路線別内訳>



◆達成度報告(2009年度の取り組みと成果)

中央道(下り)相模湖インターチェンジへ速度回復を促すLED情報板の設置や東名阪道(四日市ジャンクション～四日市インター)の付加車線の設置、新名神のネットワークが完成したことによる交通分散効果、東海北陸道4車線化完成やその他渋滞対策等により約34万台・時間/年 減少しました。

また、景気後退の影響による交通量の変化に伴い、約32万台・時間/年減少しました。

一方、休日特別割引の影響や東海北陸道全通に伴い交通量が大幅に増加したこと等により、約399万台・時間/年増加し、全体では669⇒1002万台・時間/年と約333万台・時間/年(約50%)増加しました。

○速度回復LED情報板設置による渋滞の減少

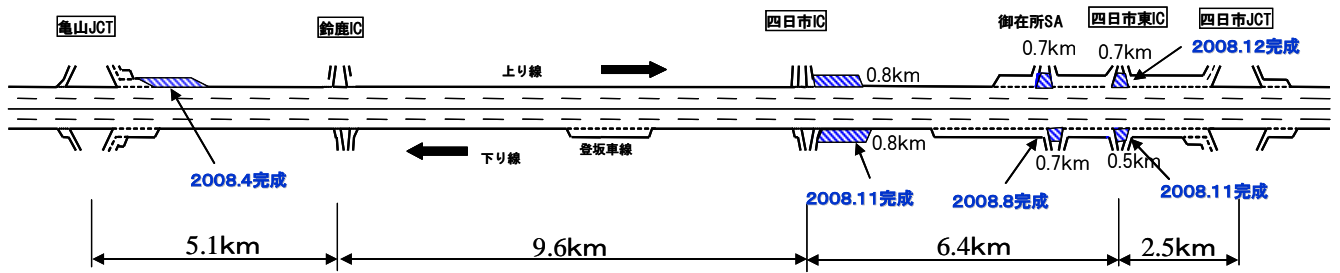
- ・ 中央道(下り線)相模湖インターチェンジ付近は、下り坂から上り坂に変わる箇所では速度が低下し渋滞が発生していることから、速度回復を促すLED情報板を設置しました。その結果 当該箇所の渋滞が、約1万台・時間減少しました。



中央道 相模湖インターチェンジ付近に設置したLED速度回復情報版

○東名阪道(四日市ジャンクション～四日市インター)の付加車線設置による渋滞の減少

・東名阪道(四日市ジャンクション～四日市インター)の渋滞緩和を目的に付加車線を設置しました。その結果交通容量が増加し、渋滞が約13万台・時間減少しました。



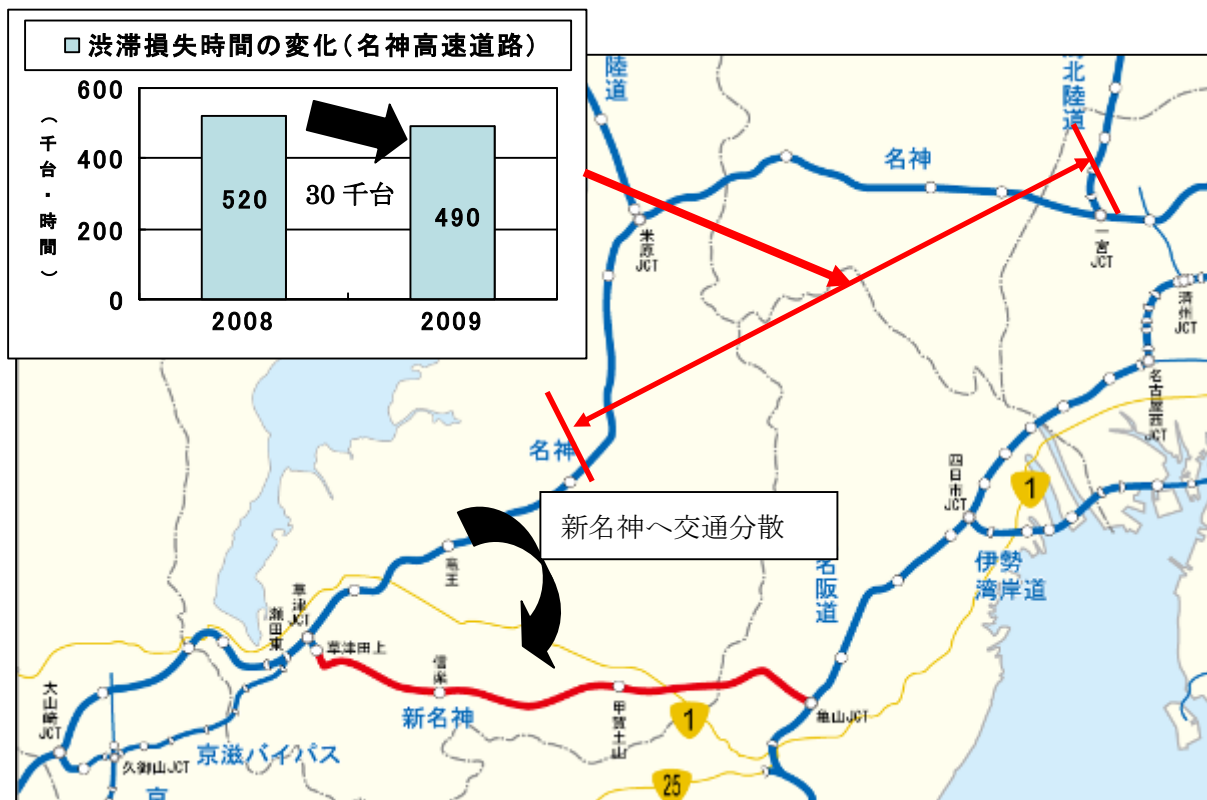
施工前(上り 四日市東インター)



施工後(上り 四日市東インター)

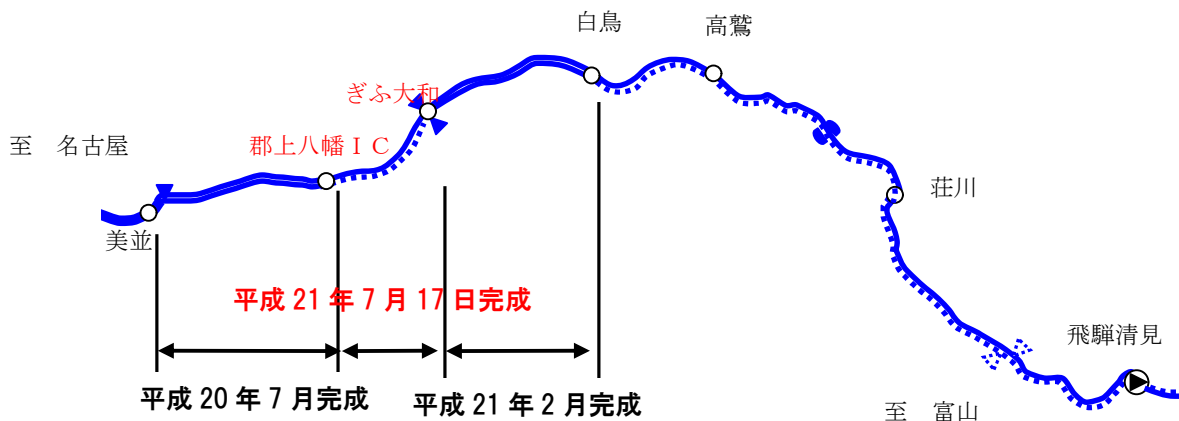
○ネットワーク(新名神)完成による渋滞の減少

・新名神開通により名神高速道路の代替路が確保されたことにより、新名神への交通分散がさらに進んだ結果、名神の交通渋滞が約3万台・時間減少しました。



○東海北陸道4車線化完成による渋滞の減少

- ・ 東海北陸道 郡上八幡～ぎふ大和間の暫定2車線区間の4車線化が平成 21 年 7 月 17 日に完成しました。その結果交通容量が増加し、渋滞が約5万台・時間減少しました。



○その他渋滞対策による渋滞の減少

- ・ 集中工事(名神、東名阪)の集約化により、渋滞が約 10 万台・時間減少しました。
- ・ 北陸道 小矢部砺波ジャンクション合流部改良により、渋滞が約1万台・時間減少しました。
- ・ 情報提供TDM(※1)の実施により、渋滞が約1万台・時間減少しました。

※1 TDM とは、交通需要マネジメント(Traffic Demand Management)の略称であり、お客様に時間、経路、交通手段や自動車の利用方法の変更を促すことにより、ピーク時間帯の交通需要をオフピーク時間帯へ分散させ、渋滞をはじめとする交通問題の解決を図る手法のことをいいます。分散していただく方法として、料金割引やお買い物券などプレゼントによる方法を料金TDM、渋滞予測情報等の提供による方法を情報提供TDMと呼んでいます。

○景気後退による交通量減少による渋滞の減少

- ・ 景気後退に伴い平日交通量が減少したことにより、渋滞が約27万台・時間減少しました。

○冬季による渋滞の減少

- ・ 冬季の降雪の影響をあまり受けなかったことにより、渋滞が約5万台・時間減少しました。

○休日特別割引による渋滞の増加

- ・ 休日特別割引(2009年3月28日開始)の導入により交通量が増加し、渋滞が約374万台・時間増加しました。

○東海北陸道全通による渋滞の増加

- ・ 東海北陸道全通(2008年7月5日)により交通量が増加し、渋滞が約4万台・時間増加しました。

○その他渋滞の増加

- ・ 災害復旧、集中工事後の工事規制等、その他要因により、渋滞が約21万台・時間増加しました。

参考)2010年度の業績計画(目標値:832万台・時間/年)

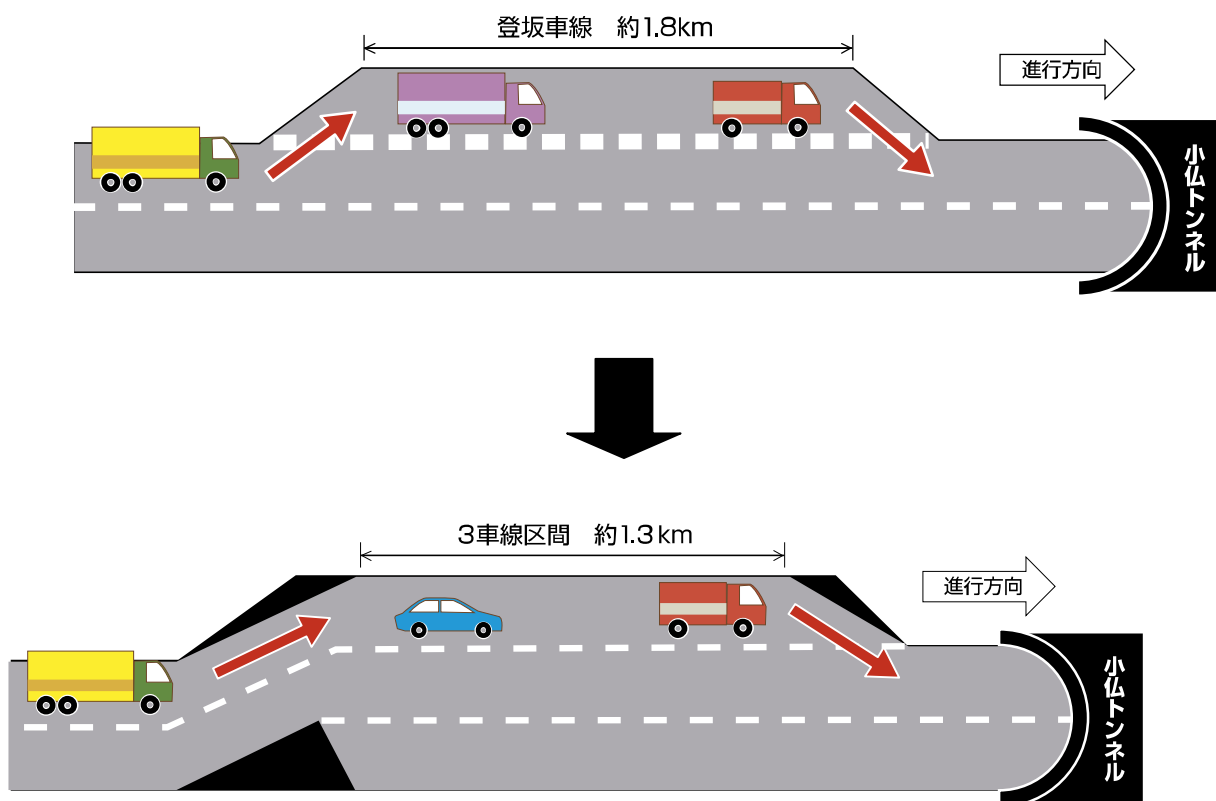
渋滞緩和に向け、付加車線の設置及び有効活用・LED速度回復情報板の設置・TDM実施など渋滞対策事業を引き続き推進していきます。

※2010年度の目標値については、2009年度実績1002万台・時間から170万台・時間減少を目標として832万台・時間/年と設定した。

※休日特別割引制度が新料金制度に伴い2010年6月に廃止されるという前提で算出している。

《2010 目標達成に向けた取組み》

- ①中央道(上り)小仏トンネルの付加車線を活用した3車線運用を図る。



- ②らくらくドライブ東名による情報提供TDM実施【2009年4月より運用開始】

- ③休日特別割引による混雑・事故対策の継続実施【2009年3月28日より実施】

■主な対策



<LED標識車等設置>



<駐車場整理員配置>



<休憩施設混雑情報板設置>



<特設トイレの設置>



<渋滞末尾の後尾警戒車の配置>

<参考:2010 以降の取組み(継続事業含む)>

①付加車線の設置〔中央道(下)元八王子BS付近〕【2011 完成目標】

②ネットワーク整備による交通分散
〔名古屋二環(名古屋南～高針)〕【2010 完成目標】

③交通混雑期における料金TDM(※1)の実施【2007～】

④情報提供TDM(※1)の実施
6ヶ月先までの渋滞予測情報及び東名・中央道における携帯電話を活用した渋滞予測情報サイトによる情報提供TDMを実施

⑤休日特別割引による混雑・事故対策の継続実施

■ 路上工事に伴う規制時間の削減【取組み－2】

工事の集約化等を図ることにより、車線規制の路上工事を極力減らします。これにより、工事により極力渋滞が発生しないよう努めます。

【指標】路上工事による車線規制時間 〔単位：時間/km・年〕	2008年度 実績値	66
路上作業に伴う年間の交通規制時間	2009年度 計画値	前年を下回るよう努め、定期的にチェックしていく
	2009年度 実績値	75

◆達成度報告(2009年度の取り組みと成果)

工事の重点化・集約化、集中工事など工事規制箇所の集約や部分解除等を積極的に実施し、工事車線規制時間の削減に努めましたが、2008年度と比較し、9時間・km増加しました。

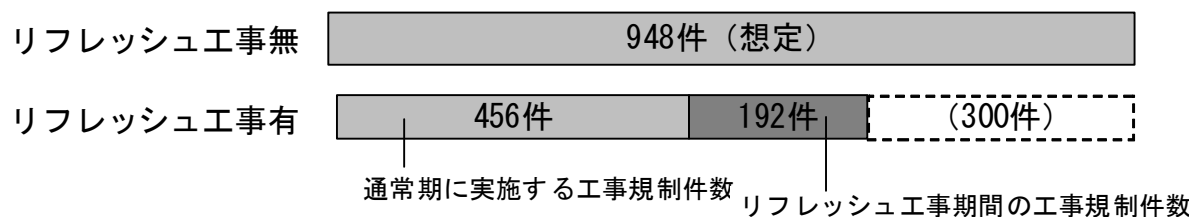
年度	車線規制時間 (時間)	総路線延長 (km)	車線規制時間 (h・km年)
2008年度	110,661	1,684	66
2009年度	125,762	1,686	75
増減	+15,101	+2	+9

主な増加理由は次のとおりです。

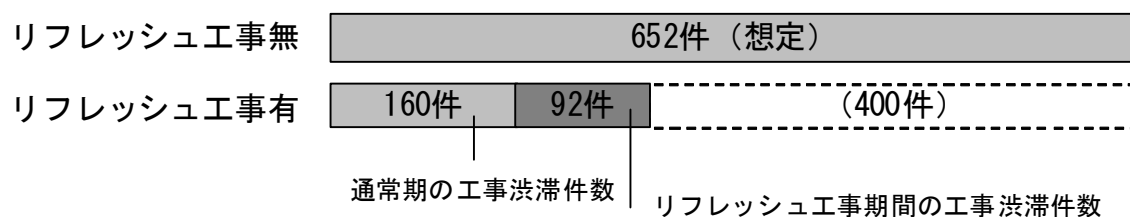
項目		規制時間の増 (時間)	アウトカムの増 (h・km年)
新規建設事業	建設事業(圏央道西久保JCT・東海北陸道四車線化)の実施による増	3,000	1.8
構造物老朽化 対策	橋梁補修工事(床版取替等)の実施による増	4,100	2.4
	深層部を含む舗装補修工事の実施による増	400	0.2
	交通管理施設(防護柵・眩光防止網・落下物防止柵等)老朽化に伴う補修の実施による増	5,100	3.0
異常気象 ・災害	台風接近により中止した東名集中工事の残工事の実施による増	300	0.2
	西湘バイパス災害復旧工事に伴う工事規制時間の前年比増	600	0.4
安全・快適性向上	中分植栽作業(草刈)・集水ます等の清掃・点検の実施による増	1,600	1.0
計		15,100	9.0

【参考】東名阪リフレッシュ工事の削減例

(1)リフレッシュ工事による年間工事規制の削減例(東名阪 亀山IC～名古屋IC)



(2)リフレッシュ工事による年間工事渋滞の削減例(東名阪 亀山IC～名古屋IC)



※ 通常期に実施する工事とは、リフレッシュ工事期間以外に緊急的に行う事故復旧や舗装修繕工事などの工事、定期的に行わなければならない設備点検や道路面清掃作業などの工事のことです。

(参考)2010年度の業績計画

(目標値:2009年度を下回るよう努め、定期的にチェック)

集中工事等の実施により工事の一層の集約化を図り、路上工事時間・工事規制回数を削減するとともに、交通状況や工事渋滞状況を常に分析し迅速に対策を講ずることで、工事渋滞量の減少を図ります。なお、2010年度は、中央道において集中工事を再開し、路上工事時間・工事規制回数の削減に努めます。



<東名集中工事の規制状況>



<名神集中工事の規制状況>



<東名阪リフレッシュ工事の規制状況>

■ ETC普及によるサービス向上【取組み-3】

ETCの活用による弾力的な料金施策を実施し、サービスの向上を目指します。

【指標】ETC利用率[単位:%] ETCが利用可能料金所におけるETC利用車両の占める割合	2008年度 実績値	80
	2009年度 計画値	83
	2009年度 実績値	87

◆達成度報告(2009年度の取組みと成果)

様々な施策を実施を中心として普及促進を図った結果、2008年度と比べてETC利用率は約7%の増加となり、目標値は達成しました。

ETC普及に向けた2009年度の取組みは下記のとおりです。

【料金施策・車載器購入支援・再セットアップの促進】

- ・ ETC利用車両を対象とする時間帯割引・大口多頻度・マイレージ割引を継続実施しました。
- ・ パーソナルカード初年度年会費無料キャンペーンを実施しました。
- ・ 中日本独自の取組みとして、プレミアムドライバーズカード新規加入者を対象とする「ETC車載器特別価格キャンペーン」を実施しました。
- ・ 車載器取付などの手続きを簡素化するため、市街地の大型集客施設、当社社屋において、ETCワンストップサービス、ETC取付隊を実施するとともに、ご利用頂いたお客様を対象にETCマイレージポイント(+1,000)プレゼントを実施しました。
- ・ 二輪車ユーザーへのETC普及促進のためのETC取付隊を実施しました。
- ・ ETC車載器の再セットアップの認識を高めるため、道路6会社及び財団法人 道路システム高度化推進機構と共同でポスターによる周知広報を実施しました。あわせて、中日本独自の取組みとして、ワンストップサービスと同時に再セットアップキャンペーンを実施すると共に社団法人 日本中古自動車販売協会連合会の会員に直接ちらしを配布し周知を図りました。
- ・ 渋滞対策として、ETCを活用したマイレージプレゼント型の東名お正月渋滞減らし隊キャンペーン(3回)、お客さまの利便性向上のため東名海老名インターチェンジ開通に伴う通勤割引の適用に関する特例を実施しました。

【安全啓発関係】

- ・ ETCレーン通過速度を抑制するための、開閉バーの開くタイミングを遅くする速度抑制対策について、各種イベントを利用してお客様への周知を図りました。
- ・ ETCの正しい使い方を具体的にまとめたDVDを休憩施設で上映し広くお客様への周知を図りました。

【車載器購入支援】

NEXCO中日本
ETC車載器取付
キャンペーン

事前予約がチャンス!!
120台限定! 随時予約受付中!

3/6 受付開始
3/7 受付終了

デンソー製車載器 型式 OIU-S002
+ セットアップ + 取付費用
= 13,000円(税込)

ETCマイルージ 1,000ポイント
8,000円相当の
無料通行分をプレゼント!

《四輪ETC車載器
取付キャンペーン》

NEXCO中日本
ETC車載器取付
キャンペーン

二輪車限定!!!
50台限定!!

お申し込み受付期間
12月21日(月)より順次受付開始!

2010年
1/16 受付終了

日本無線製車載器「JRM-12」
アンテナ一体式 DC12V専用(ブラック)

セットアップ
+ ステア + 取付
= 31,500円

ETCマイルージ 1,000ポイント
8,000円相当の
無料通行分をプレゼント!

《二輪ETC車載器
取付キャンペーン》

ETCパーソナルカード ETC

初年度年会費 無料
キャンペーン

平成21年3月1日(日)～平成23年3月31日(木)

キャンペーン期間中に、ETCパーソナルカードを新規にお申込みされ、所定の手続きを経てカードの発行を受けたお客様の年会費(1,200円)を初年度に限り無料といたします。

《ETCパーソナルカード初年度
年会費無料キャンペーン》

ETC あなたのETCは、正しくセットアップされていますか?

ETC車載器の
再セットアップについて

- 1 車載器の取り付けられた車両のナンバープレート(自動車登録番号及び発行番号)が変更になった場合
再セットアップが必要です!!
- 2 車載器の取り付けられた車両をけん引する車両に変更した場合
再セットアップが必要です!!
- 3 車載器を他の車両に付け替えた場合等、セットアップされている情報に変更が生じた場合
再セットアップが必要です!!

《再セットアップ: ちらし》

ETCをご利用の方へ

ETCの正しいつかいかた

ETCご利用の方向へ

ETCご利用できない場合は、こうやって停まります。

ETCご利用の方向へ

ETCご利用できない場合は、こうやって停まります。

《安全啓発: リーフレット》

事故防止のため、
ETC開閉バーの
開くタイミングが
遅くなりました

ETC
減速
20km/h

《安全啓発: ノベルティ》

(参考)2010年度の業務計画(目標値:88%)

2009年度の利用状況を見ると、ETC利用率は約9割に到達しています。よって、2010年度については、ETCの利便性の向上のための施策を引き続き実施する他、お客様に安心してETCをご利用いただくための安全啓発に取り組みます。

■ 事故防止対策の推進【取組み-4】

円滑な交通を確保し、安全対策を推進することにより、事故の減少を目指します。

【指標】死傷事故率 〔単位：件／億台キロ〕 走行車両 1 億台キロあたりの死傷事故件数	2008 年度 実績値	7.8
	2009 年度 計画値	前年を下回るよう努め、定期的 にチェックしていく
	2009 年度 実績値	8.4

解 説

死傷事故率とは、営業する全高速道路で発生する1億台^{キロ}(10台の車が各々100Km 走れば1千台^{キロ})当りの死傷事故件数のことをいう

『死傷事故率が8.4件／億台^{キロ}(2009 実績値)』とは……

※(年間死傷事故件数 2,178 件)／(年間走行 258 億台 km)=8.44 件／億台^{キロ}

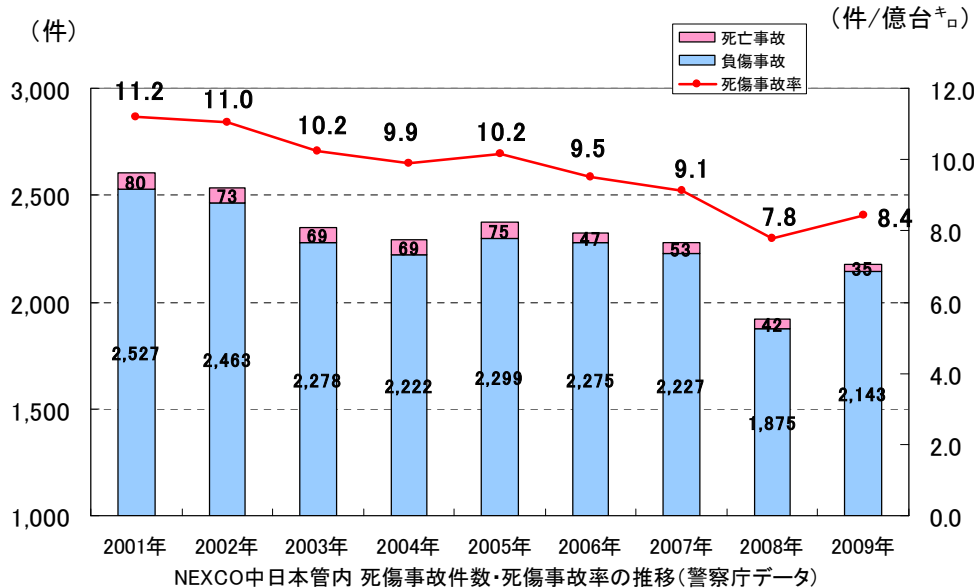
◆交通量 45,000 台/日(当社高速道路の平均的な日交通量)で延長10kmのあるIC区間において一年間に約 14 件の死傷事故が発生する確率に相当

<補完指標>

◆東名豊田J～音羽蒲郡(下り線)での死傷事故の発生件数(NEXCO 調べ)は、25件発生(延長：23.8km、交通量：46,000 台/日(2009 年))

◆達成度報告(2009年度の取り組みと成果)

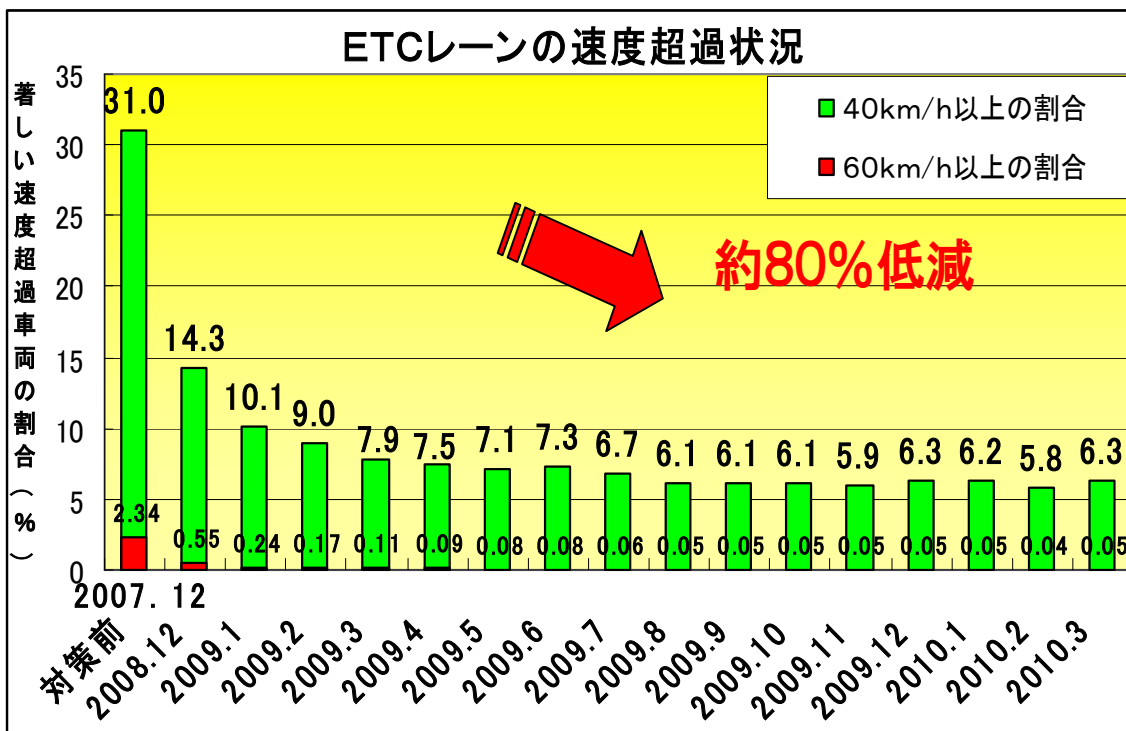
湿潤時の事故防止対策として、約 134km・車線の高機能舗装の整備、重大事故の防止対策として、約 17km の中分強化型防護柵の整備等を実施しましたが、休日特別割引による渋滞増加の影響により、死傷事故率は増加しました。



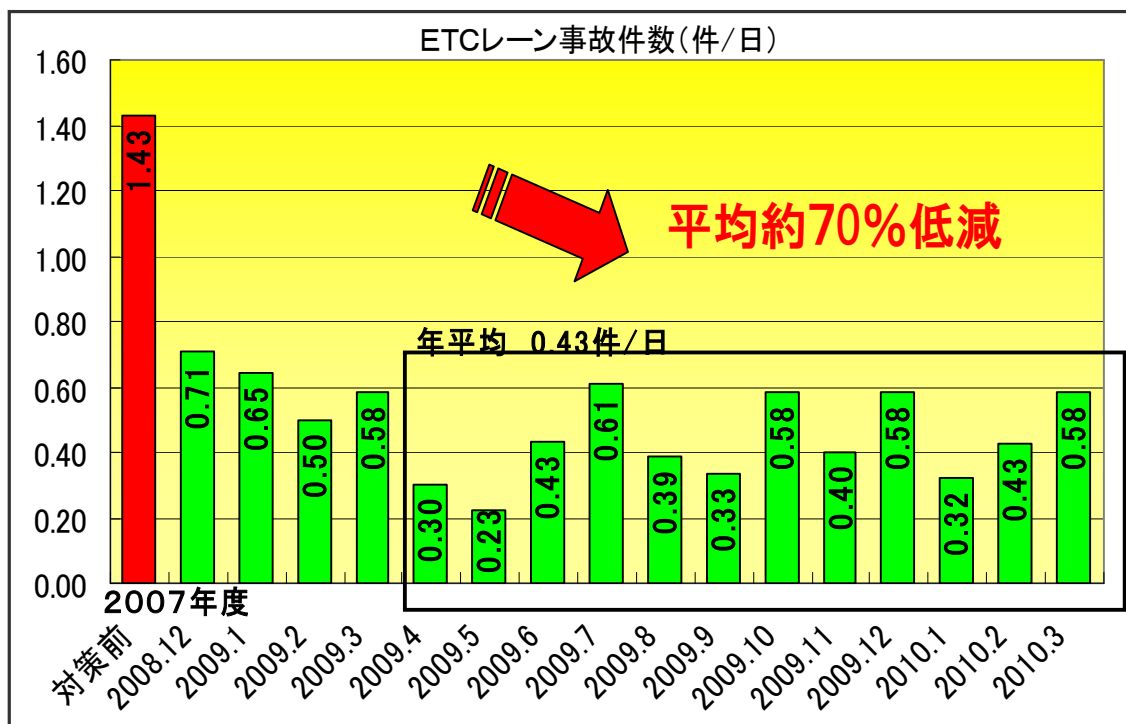
■ETCレーン速度抑制対策

2008年度に実施した「発進制御バー開速度遅延による速度抑制対策」について、2009年度についても引き続き対策を継続し、その結果、対策前(2007年度平均)と対策後(2009年度平均)で、ETCレーンでの速度超過が約80%減少、事故件数が約70%減少。

【発進制御バー開速度遅延による速度抑制対策 継続実施結果】



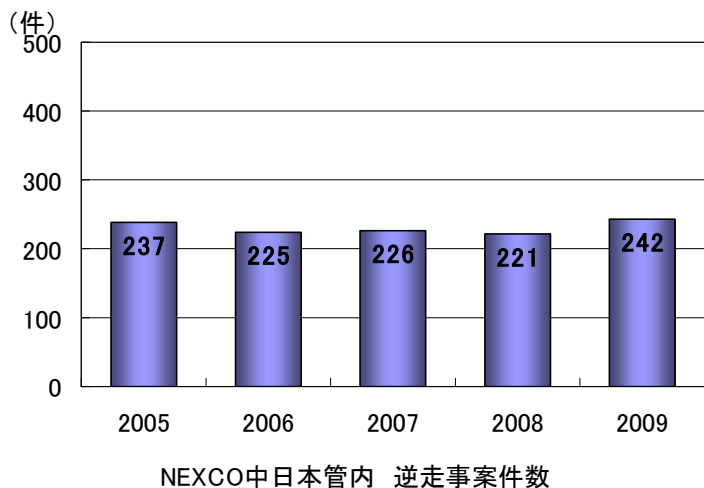
※対策前：2007年12月1日～31日（31日間）



■逆走防止対策

逆走防止対策として 2005 年度より休憩施設、IC、JCTを対象に安全施設の点検・改善等を行い、具体的な対応として、①入口ランプでの進入禁止標識、注意喚起標識、路面表示などの強化や安全啓発活動、②ポスター・チラシ・ビデオ等での啓発広報、③インターチェンジ・休憩施設の流入・流出ランプ部において進行方向を示す路面表示(矢印)等を設置するなどの逆走防止対策を実施してきた。

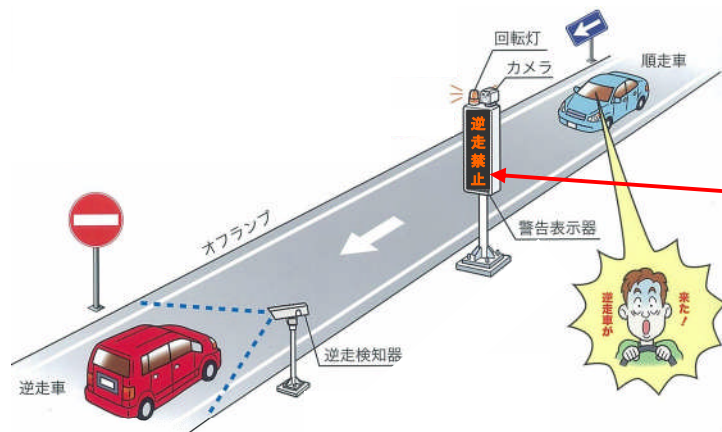
また、2008 年度には、社会貢献事業の一環として8箇所の休憩施設に「逆走防止対策装置」を試行的に設置。2009 年度からは国と連携した社会実験として、インターチェンジ、ジャンクション、休憩施設など155箇所に設置し動作及び効果を検証。



（ NEXCO 中日本の道路管制センターで連絡・通報を受けた件数 ）



路面標示・看板等による対策
(東名富士川 SA)



逆走防止装置(北陸道南条 SA)

(参考)2010年度の業績計画

(目標値:2009年度を下回るよう努め、定期的にチェック)

2010年においても事故多発箇所や重大事故発生箇所における対策効果の検証や状況調査を行い、関係機関と協議しながらETCレーン速度抑制対策、逆走防止対策など必要な対策を選定し、実施していきます。

■ 安全な走行環境の提供【取組み－5】

健全な舗装路面を確保し、安全で快適な道路路面の提供を目指します。

【指標】舗装保全率 〔単位：％〕 健全な舗装路面（概ねここ5年以内に補修がないと思われる箇所）の延長を全体延長で割ったもの	2008年度 実績値	97
	2009年度 計画値	99
	2009年度 実績値	98

◆達成度報告（2009年度の取り組みと成果）

路面のわだち掘れやひびわれ等を調査し、補修が必要な箇所約 70km・車線の舗装補修を実施しました。



《舗装補修（施工前）》

《舗装補修（施工後）》

【北陸自動車道 下り 5 2.1K P 付近】

（参考）2010年度の業績計画（目標値：100％）

今後は、引き続き快適で安心な道路サービスを提供できるよう、安全で走りやすい舗装の維持及び向上を推進していきます。

■ 地震に強い道路を目指す【取組み-6】

対策が必要な橋梁の橋脚を補強し、地震に強い道路を目指します。

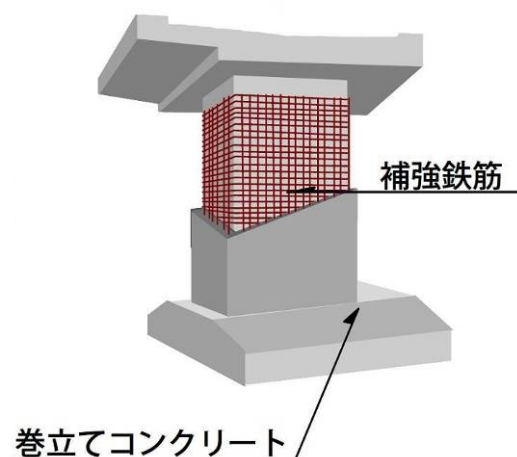
【指標】橋脚補強完了率 〔単位：％〕 対策が必要な橋脚のうち、耐震補強が完了している基数の割合	2008 年度 実績値	98
	2009 年度 計画値	99
	2009 年度 実績値	99

◆達成度報告(2009年度の取り組みと成果)

兵庫県南部地震と同程度の地震動に対して落橋等の甚大な被害を防止するための耐震補強を実施してきており、これまでに、東名、名神、中央道、東名阪道、伊勢道、北陸道において対策が完了しました。

2009年度は要対策箇所63基の耐震補強を完了し、進捗は98.7%となりました。

※2008年度進捗;98.1%



(参考)2010年度の業績計画(100%)

2010年度の完了を目指し、2009年度は、着実な工事進捗を図っていきます。



【北陸自動車道 大聖寺川橋における橋脚補強の施工状況】

■ 維持管理に関するお客様満足度の向上を目指す【取組み一七】

お客様の評価を維持管理業務に反映し、お客様満足度の向上を目指します。

【指標】顧客満足度 〔単位：ポイント〕 CS 調査等で把握する維持管理に関するお客様の満足度(5段階評価)	2008 年度 実績値	3.7
	2009 年度 計画値	前年を上回るよう努め、 定期的にチェックしていく
	2009 年度 実績値	3.6

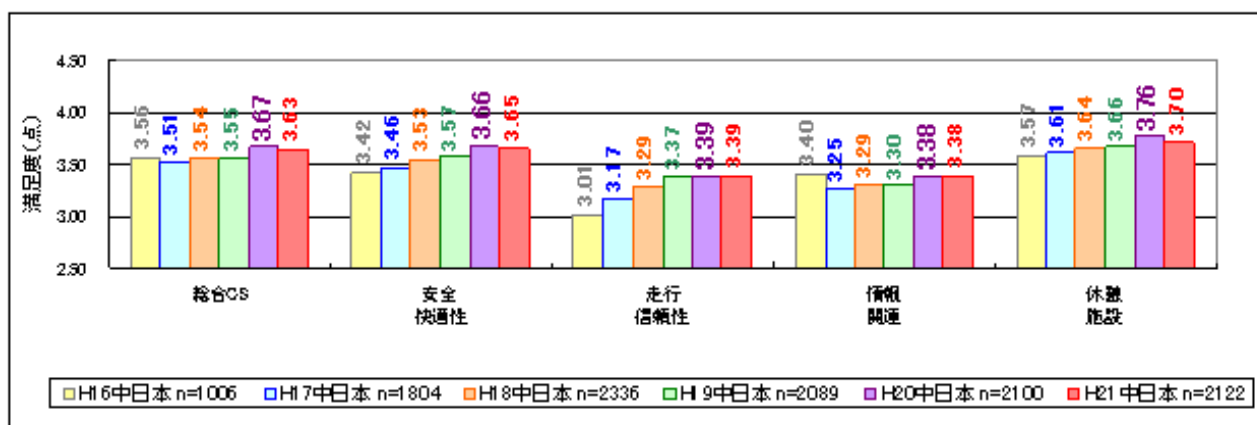
◆達成度報告(2009年度の取り組みと成果)

顧客満足度は3.6ポイントと2008年度比で0.1ポイント下回りました。

走行信頼性、情報関連は横ばいでしたが、安全性・快適性、休憩施設で前年度を下回りました。これは、ETC休日特別割引の実施に伴い、交通量が増加し、休憩施設・駐車場の混雑が影響したものと考えられます。

《2009年度CS調査(Web 調査)結果より》

総合CS値と戦略CS値の経年比較



(参考)2010年度の業績計画

(目標値:2009年度を上回るよう努め、定期的にチェック)

本社および各支社にCS推進委員会を設置し、お客様の声を反映したサービス、業務の改善に取り組むとともに顧客満足度の向上に努めており、今後も継続していきます。