

## 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いたしました。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	2009年度実績値	2010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	1002	1267	東海北陸4車化(郡上八幡～ぎふ大和)化や小仏TN3車線運用により、昨年に比べ4万台・時間減少したが、景気回復や休日特別割引、無料化社会実験等による交通量増加により、269万台・時間増加し、全体として265万台・時間増加した。
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)	75	71	新規建設事業(東海北陸道4車線化)の完成や、植栽作業の作業範囲前年度比により、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	%	87	84※	無料化社会実験の影響により減少 ※無料化社会実験区間を含む
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 <sup>キロ</sup>	8.4	8.9	景気回復による交通量が増加したことにより死傷事故件数が269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	100	要補修箇所約100km・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	%	99	100	要対策箇所のうち139基の橋脚補強を実施し、2010年度で完了
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	3.6	3.6	走行信頼性、情報関連、安全性・快適性、休憩施設の4項目すべてにおいてほぼ横ばいであったため、総合顧客満足度は、横ばいの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	2009 年度 実績値	2010 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	0.02	0.25	無料化社会実験に伴 う増
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)	111	66	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	%	75	67	無料化社会実験により 減少
舗装保全率	舗装路面の健全度を表す 車線の延長比	%	100	100	2010 年度、要補修箇 所対象無
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	2009 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	(3.5)	(3.4)	( )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	2009 年度 実績値	2010 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)	72	67	舗装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	%	81	56	無料化社会実験により減 少
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 0.3km・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	(3.7)	(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	2009年度 実績値	2010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	122	新規建設事業に伴う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	%	73	44	無料化社会実験により減少
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 <sup>千</sup> 口	15.7	41.0	無料化社会実験による交通量増加に伴い、死傷事故件数 23 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	%	99	100	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	(3.7)	(3.8)	( )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	2009年度 実績値	2010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)	38	48	舗装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 <sup>千</sup> 口	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	100	要補修箇所約 0.6km・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	(3.8)	(4.0)	( )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2010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-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-2】「路上工事に伴う規制時間の削減」
③ETC利用率	【取組み-3】「ETC普及によるサービス向上」
④死傷事故率	【取組み-4】「事故防止対策の推進」
⑤舗装保全率	【取組み-5】「安全な走行環境の提供」
⑥橋脚補強完了率	【取組み-6】「地震に強い道路を目指す」
⑦顧客満足度	【取組み-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	2009年 実績値	1002
	2010年 計画値	832
	2010年 実績値	1267

**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、渋滞した結果の遅くなった速度で走行した所要時間との差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1267万台・時間(2010 実績値)』とは……

- 1267万台・時間のうち712万台・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44分で走行したこととなり、渋滞により平均約14分間の損失が生じたもの

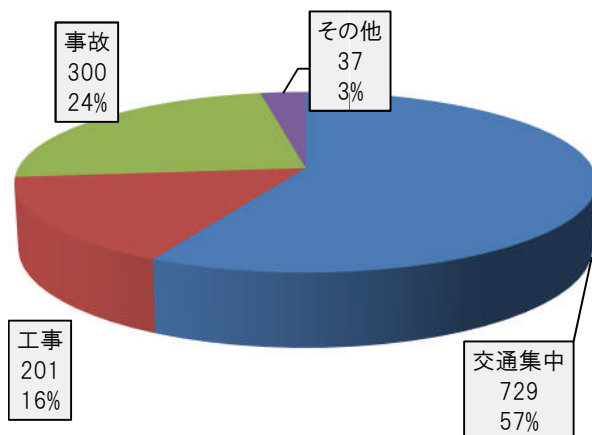
＜補完指標＞

- 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290回/年
  - ・東名(豊田J～音羽蒲郡間：上下線)で約720回/年
  - ・中央道(八王子～相模湖間：上下線)で約240回/年発生

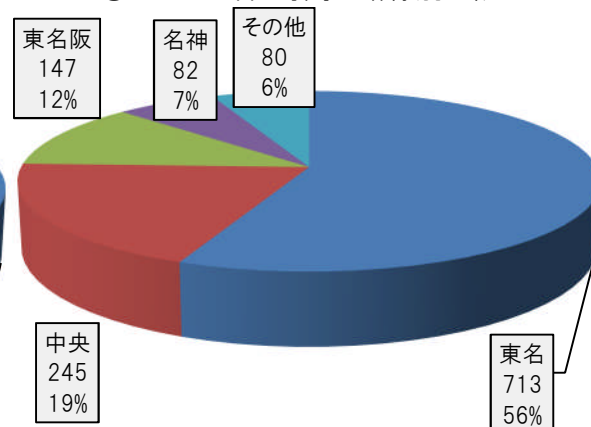
◆ 2010年渋滞発生状況(本線渋滞損失時間 1267万台・時間)

- ・ 要因別では、交通集中渋滞が729万台・時間(58%)と最も多い。
- ・ 路線別では、東名での発生が全体の約56%と最も多く、次いで中央道・東名阪(名二環含む)・名神であり、4路線で全体の94%を占める。

＜① 1267万台・時間の要因別内訳＞



＜② 1267万台・時間の路線別内訳＞



◆達成度報告(2010年の取り組みと成果)

東海北陸 4 車化(郡上八幡～ぎふ大和)化や小仏TN3車線運用により、約4万台・時間減少しました。

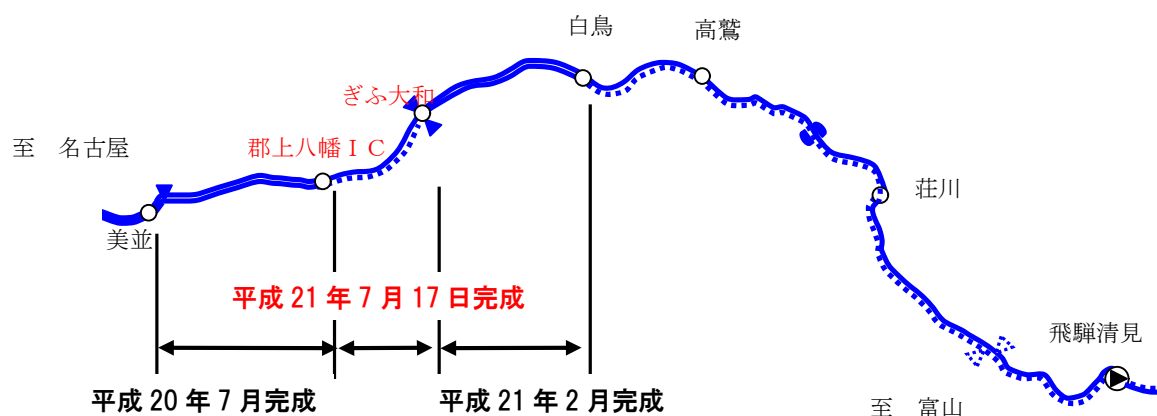
また、景気回復の影響による交通量の変化に伴い、約167万台・時間増加しました。

一方、休日特別割引の影響や無料化社会実験により交通量が大幅に増加したことにより、約102万台・時間増加しました。

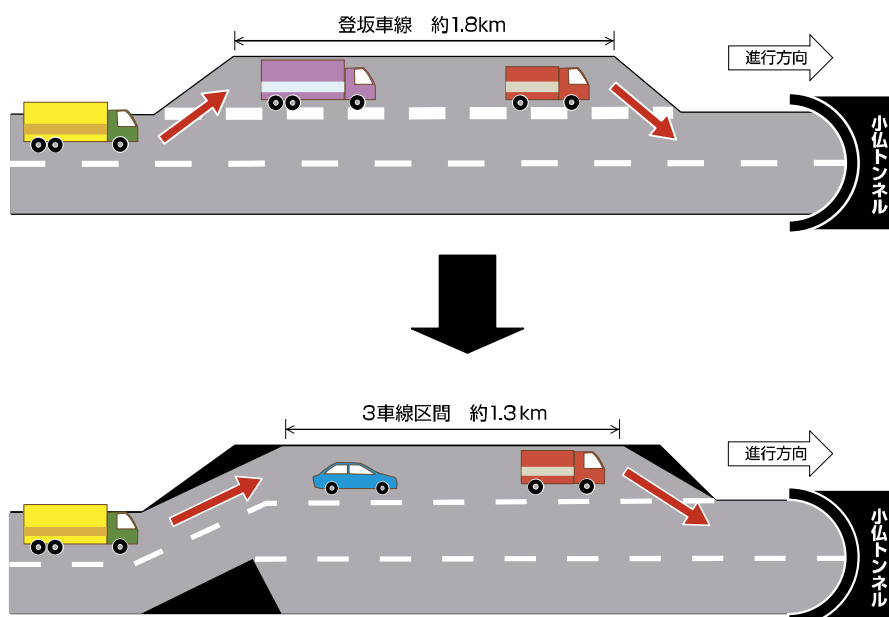
全体として、1002⇒1267万台・時間と約265万台・時間(約26%)増加しました。

○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、約2万台・時間減少しました。



○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



○景気回復に伴う交通量増加による渋滞の増加

景気回復に伴い交通量が増加したことにより、渋滞が約167万台・時間増加しました。

○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94万台・時間増加しました。

○無料化社会実験による渋滞の増加

無料化社会実験(2010年6月28日開始)により交通量が増加し、渋滞が約8万台・時間増加しました。

参考)2011年の業績計画(目標値:1264万台・時間)

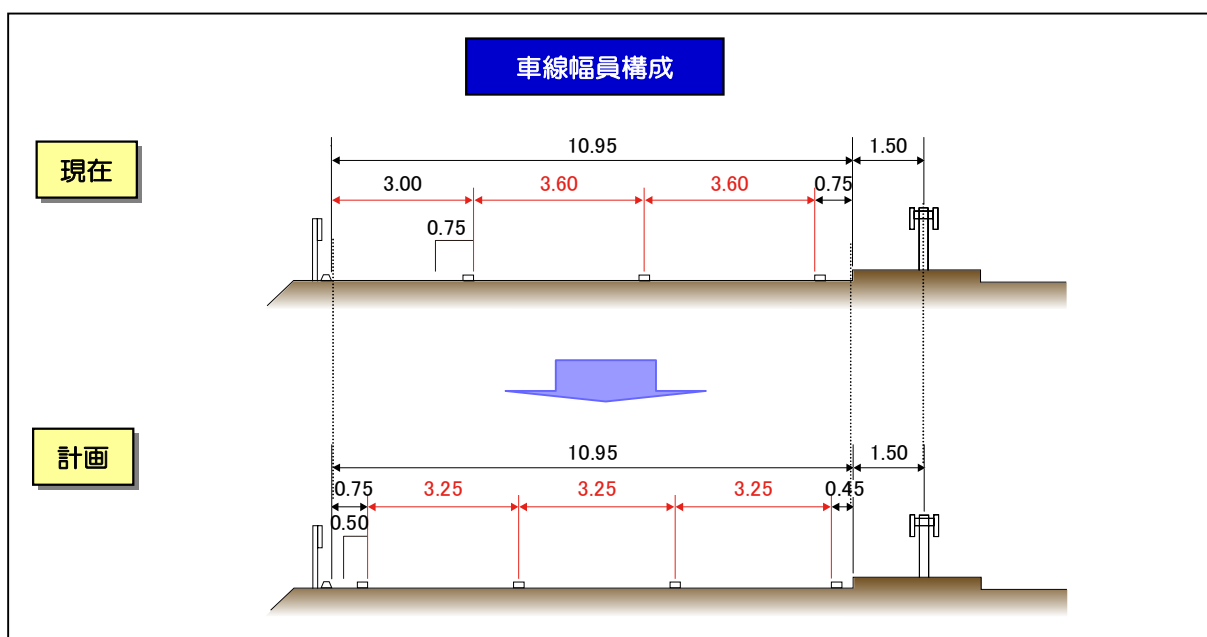
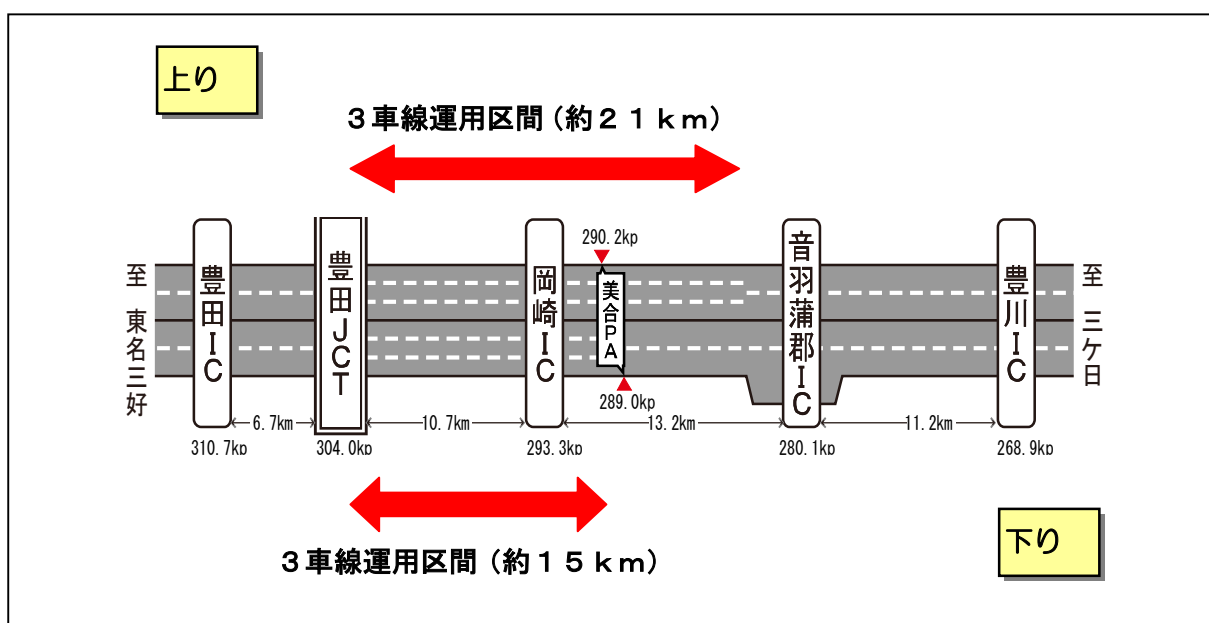
渋滞緩和に向け、東名岡崎地区の暫定3車運用及びTDM実施など渋滞対策事業を引き続き推進していきます。

※2011年の目標値については、2010年度実績1267万台・時間から3万台・時間の減少を目標として1264万台・時間と設定した。

- ・岡崎地区暫定3車運用に伴う渋滞の減により、東名の渋滞が10万台・時間の減少を見込み。
- ・名二環(高針J~名古屋南J)の開通に伴い、東名の渋滞が1万台・時間の減少を見込み。
- ・無料化社会実験が通年実施されることに伴う交通量の増加により、8万台・時間の増加を見込み。

《2011目標達成に向けた取組み》

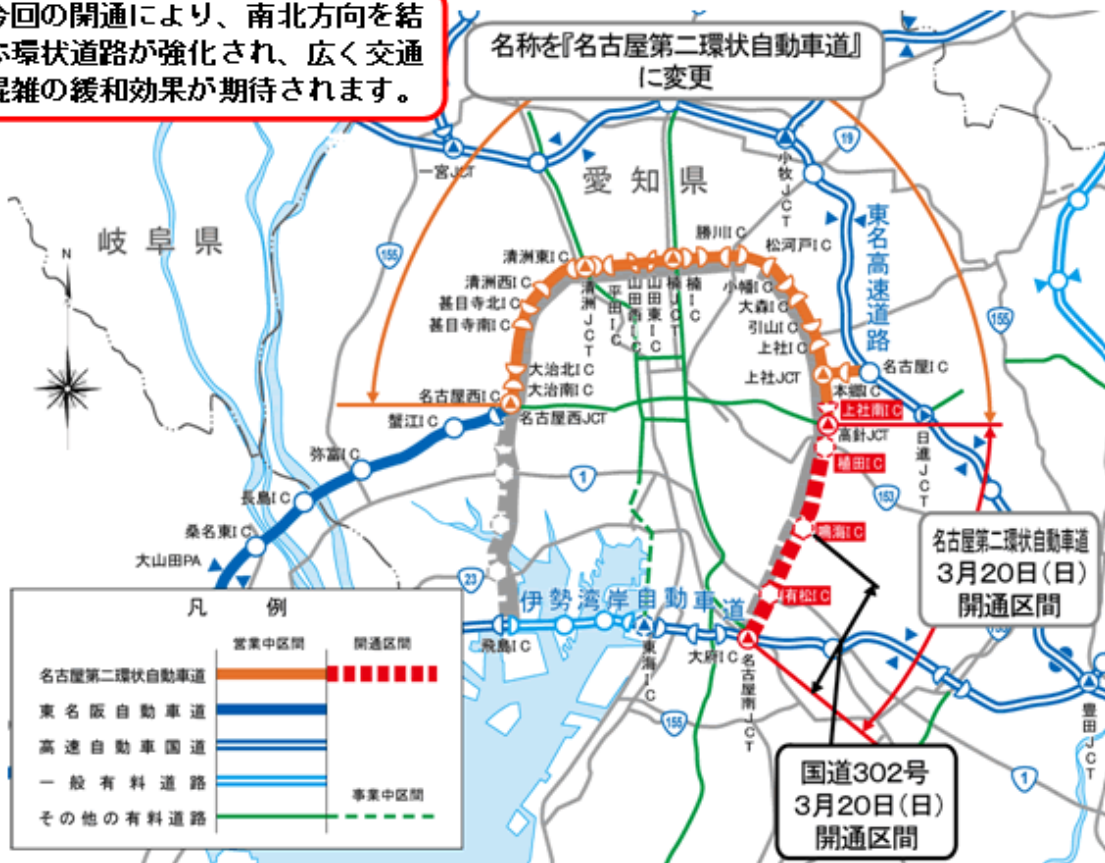
①東名\_岡崎地区暫定3車運用の実施





②ネットワーク整備による交通分散〔名二環(高針J～名古屋南J)の開通〕

今回の開通により、南北方向を結ぶ環状道路が強化され、広く交通混雑の緩和効果が期待されます。



<参考:2011 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】

〔東名(上)海老名JCT付近〕 【2012 完成目標】

〔東名(上)海老名SA付近〕 【2017 完成目標】

② 交通混雑期における料金TDM(※1)の実施【2007～】

③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

※1 TDMとは自動車利用者の行動を変えることにより、渋滞をはじめとする交通問題を解決する手法。

交通需要マネジメント(Traffic Demand Management)

■ 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〕	2009年度 実績値	75
路上作業に伴う年間の交通規制時間	2010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
	2010年度 実績値	71

◆達成度報告(2010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た結果、2009年度と比較し、4時間・km減少しました。

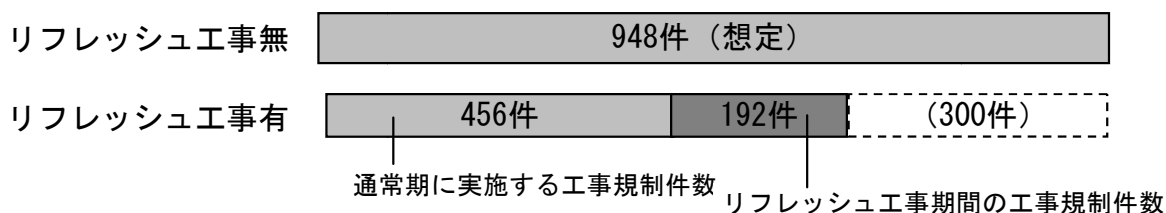
年 度	車線規制時間 (時間)	総路線延長 (km)	車線規制時間 (h/km 年)
2009年度	125,762	1,686	75
2010年度	122,471	1,724	71
増 減	-3,291	+38	- 4

主な減少理由は次のとおりです。

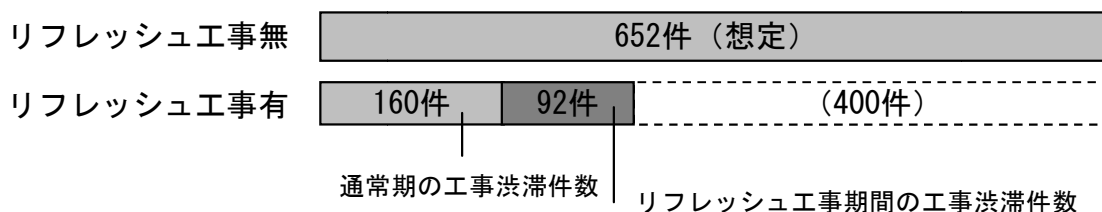
項 目		規制時間の増減 (時間)	アウトカムの増減 (h/km 年)
新規建設事業	建設事業(東海北陸道四車線化)の完成による減	-5,700	-6.0
構造物老朽化 対策	橋梁補修工事(床版取替等)の補修対象橋梁の前 年比増	3,100	3.3
	舗装補修工事の補修延長増加による増	3,400	3.6
	交通管理施設(防護柵等)老朽化に伴う規制時間 の前年比減	-1,700	-1.8
異常気象 ・災害	台風接近により発生した災害の車線運用(リバー ス)実施による増	400	0.4
	東名牧之原災害復旧工事に伴う工事車線規制の 実施による増	500	0.5
安全・快適性向 上	中分植栽(草刈)作業範囲変更による減	-3,300	-3.5
計		-3,300	-3.5

【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)2011年度の業績計画

(目標値:2010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、2011年度においても、中央道(高井戸～八王子間)にて集中工事を行い、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	2009年度 実績値	87
	2010年度 計画値	88
	2010年度 実績値	84※

※無料化社会実験区間を含む

◆達成度報告(2010年度の取り組みと成果)

様々な施策を実施を中心として普及促進を図りましたが、無料化社会実験の影響により、2009年度と比べてETC利用率は約3%の減少となり、目標値は達成しませんでした。

なお、ETC普及に向けた2010年度の取り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継続実施しました。(2011.3.31 終了)
- ・ 中日本独自の取組みとして、プレミアムドライバース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、(社)全国レンタカー協会に対し、NEXCO3会社共同でポスター・チラシ送付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、ETC取付隊と同時に再セットアップキャンペーンを実施し周知を図りました。
- ・ 渋滞対策として、ETCを活用した東名渋滞減らし隊キャンペーンを3回(GW・お盆・お正月)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。
- ・ ETCレーン配置をカーナビ等へ反映するため、(財)デジタル道路地図協会にレーン配置を配布しました。
- ・ ETCレーン及び一般レーンの配置・標準運用を確認できる「料金所ナビまっぷ」をホームページに掲載しました。

【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日  
3/7日

プレミアムドラッグカード新規ご入会者300名車載器をお贈りしに入会済みの方は特別価格でご提供

プレミアムドラッグカード  
+ DENSO ETC車載器  
+ セットアップ + 取付費用  
= **13,000円(税込)**

さらに! 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》

**二輪車限定!!!**  
NEXCO中日本  
ETC車載器取付  
キャンペーン

お申し込み受付期間  
2010年  
1/16日

先着  
50台限定!!  
12月21日(日)より開始受付開始!

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

プレミアムドラッグカード  
+ セットアップ  
+ ステータス + 取付  
= **31,500円**

さらに! 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**  
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》

■ 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	2009 年度 実績値	8.4
	2010 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
	2010 年度 実績値	8.9

**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<sup>※</sup>(10台の車が各々100km 走れば1千台<sup>※</sup>)当りの死傷事故件数のことをいう

『死傷事故率が8.9件／億台<sup>※</sup>(2010 実績値)』とは……

※(年間死傷事故件数 2,447 件)／(年間走行 274 億台 km)＝8.93 件／億台<sup>※</sup>

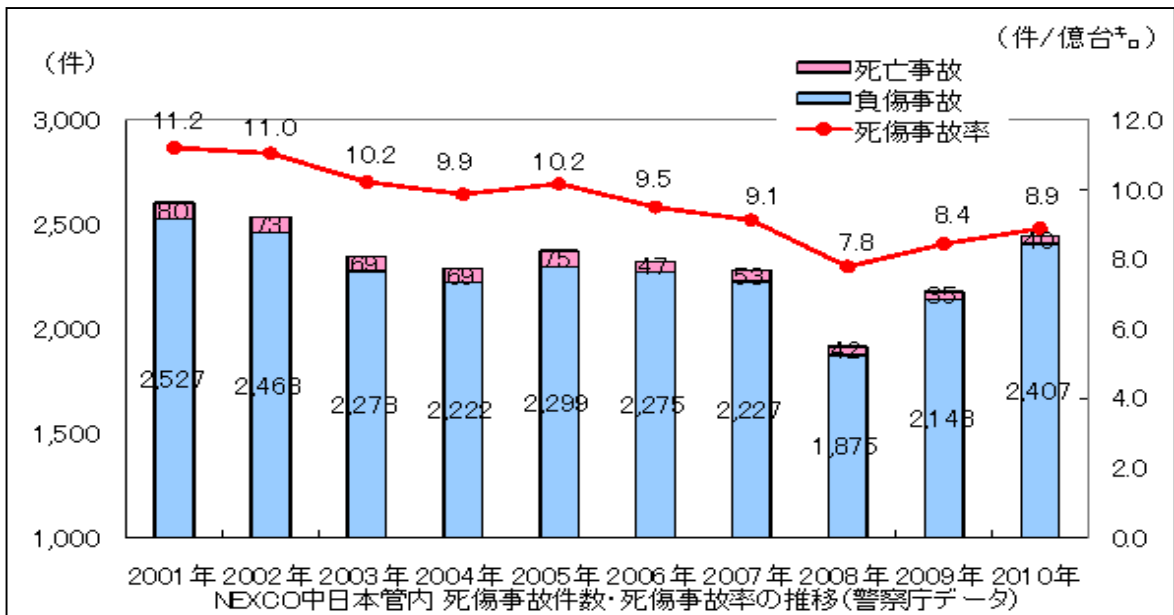
◆交通量 46,000 台／日(当社高速道路の平均的な日交通量)で延長10kmのあるIC区間において一年間に約 15 件の死傷事故が発生する確率に相当

<補完指標>

◆東名横浜町田～厚木(上り線)での死傷事故の発生件数(NEXCO 調べ)は、28件発生(延長：15.3km、交通量：67,000 台／日)

◆達成度報告(2010年度の取り組みと成果)

無料化社会実験区間における渋滞末尾での追突事故防止のため、渋滞箇所に簡易LEDを設置し、渋滞情報等を提供しました。また、暫定2車線の対面飛び出しの対策として、従前より凹凸型路面標示工、導流レーンマーク、中分ラバーポールの新増設等の安全対策を実施しました。2010年度の死傷事故率としては、景気回復により交通量が約6%増えたことから、増加しました。

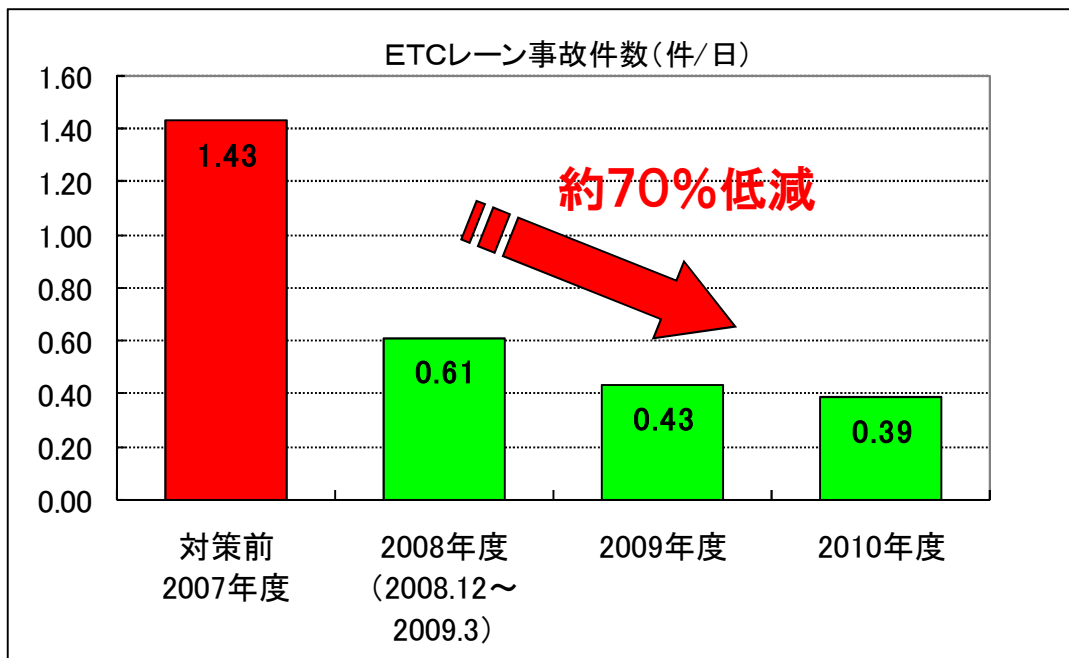
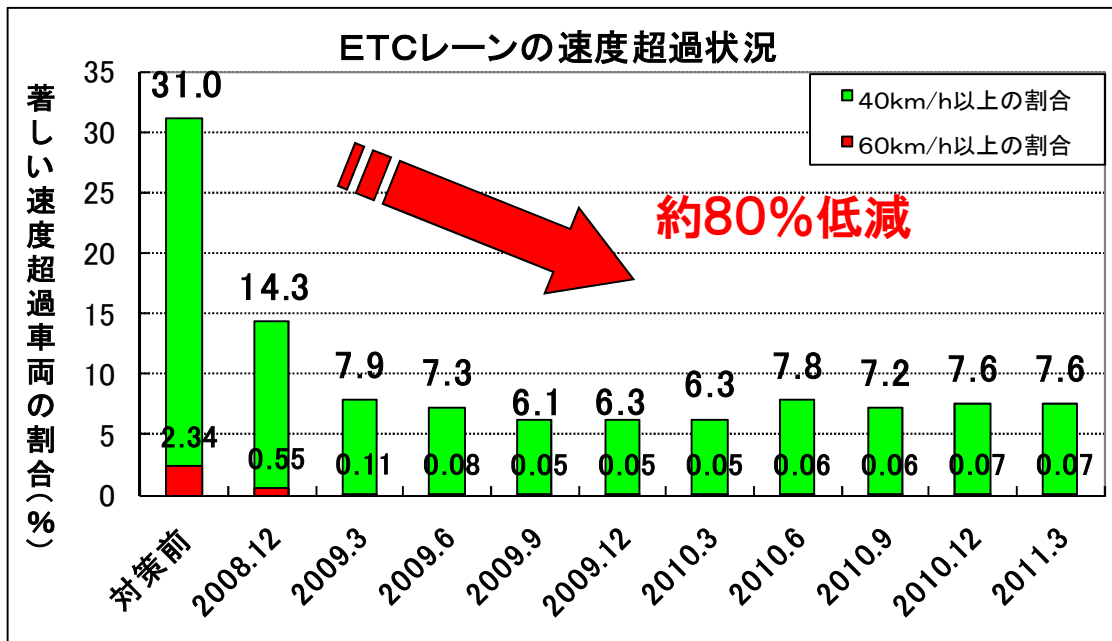




■ETCレーン速度抑制対策

2008年度から実施している「発進制御バー開速度遅延による速度抑制対策」について、2010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(2010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。

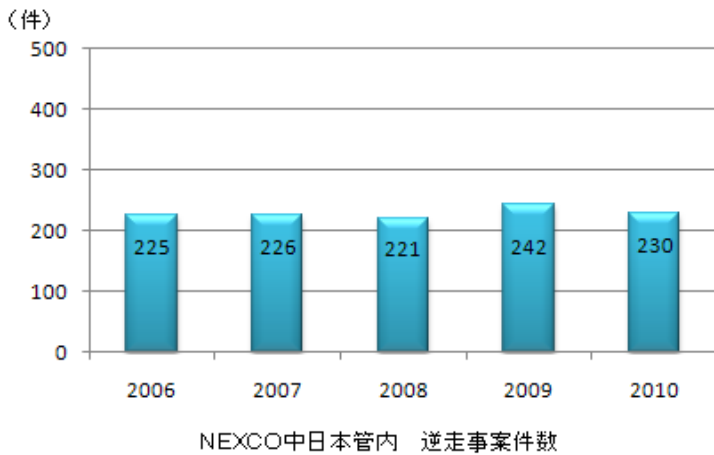
【発進制御バー開速度遅延による速度抑制対策 継続実施結果】



■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。

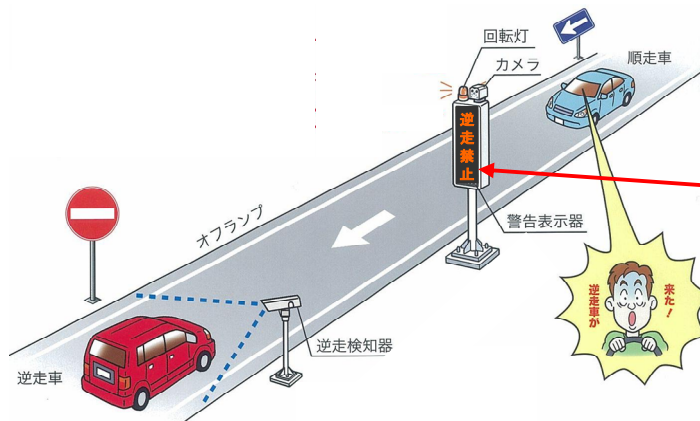
また、2008 年度には、社会貢献事業の一環として8箇所の休憩施設に「逆走防止対策装置」を試行的に設置。2010 年度からは国と連携した社会実験として、インターチェンジ、ジャンクション、休憩施設など243箇所に設置し動作及び効果を検証。



〔 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)2011年度の業績計画

(目標値:2010年度を下回るよう努め、定期的にチェック)

2011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、関係機関と協議するとともに、お客さまや関係機関と協働した交通安全啓発活動を積極的に実施していきます。



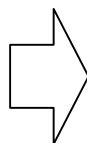
■ 安全な走行環境の提供【取組み－5】

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：％〕	2009年度 実績値	98
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	2010年度 計画値	100
	2010年度 実績値	100

◆達成度報告(2010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103km・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)》

【名神高速道路 下り424. 9KP付近】

◆2011年度からの業績計画(目標値:95%)

2010年度において、当初設定した目標を達成したため、2011年度からは新たな指標(補修目標値に達する前の走行快適な舗装の車線延長比)に基づき管理を行っていきます。

今後も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。

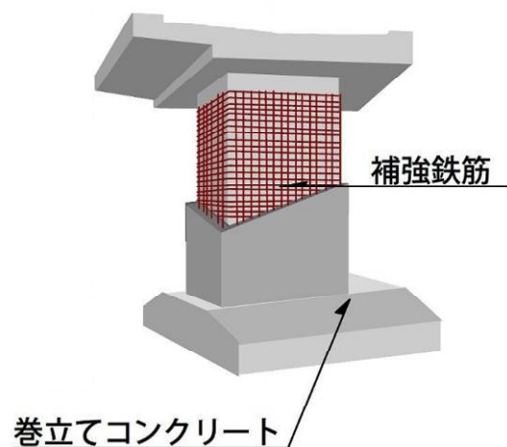
■ 地震に強い道路を目指す【取組み-6】

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：％〕	2009 年度 実績値	99
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	2010 年度 計画値	100
	2010 年度 実績値	100

◆達成度報告(2010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。2010年度は要対策箇所139基の耐震補強を完了し、すべての橋脚耐震補強対策が完了しました。



(参考)2011年度の業績計画

2010年度に下部工の耐震補強が完了、2011年度以降、上部工型式が特殊な橋梁(トラス橋、アーチ橋など)の耐震補強の検討に着手していきます。



【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【取組みー7】

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)	2009 年度 実績値	3.6
	2010 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
	2010 年度 実績値	3.6

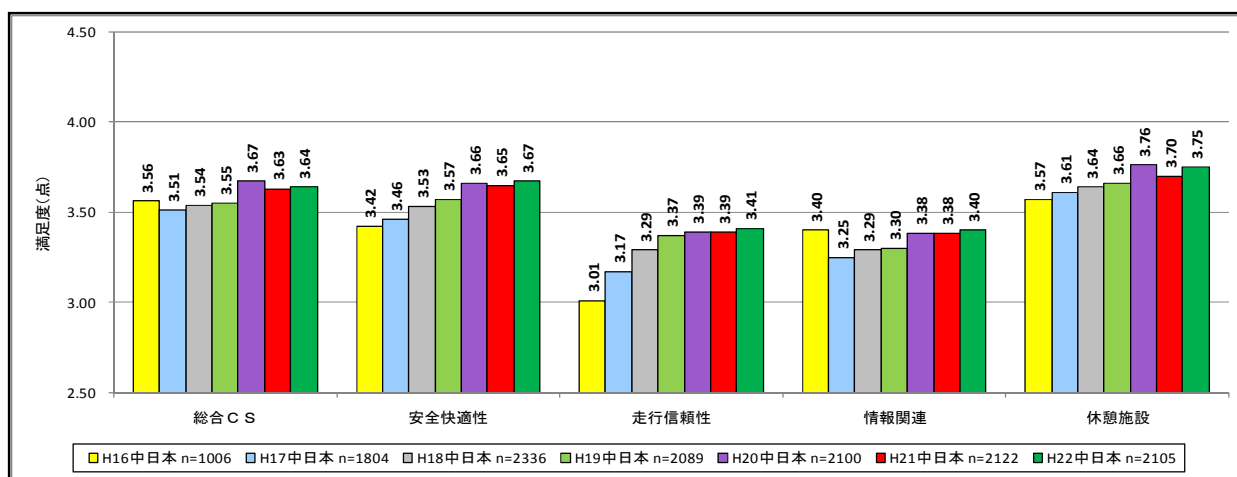
◆達成度報告(2010年度の取り組みと成果)

顧客満足度は3.6ポイントと2009年度比で横ばいでした。

無料化社会実験の影響による交通量増加に伴い、本線渋滞や休憩施設及び駐車場も混雑したが、走行信頼性、情報関連、安全性・快適性、休憩施設のすべての項目において横ばいであり、目標を達成した。

《2010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)2011年度の業績計画

(目標値:2010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。

### 3. 平成23年度以降のアウトカム指標一覧と平成23年度目標値

平成23年度以降のアウトカム指標については、前5ヶ年における目標の達成状況や、より分かりやすい指標とする事を目的とし、以下のとおりとする。

#### (1) 指標一覧と定義

指 標	定 義	備 考
本線渋滞損失時間	本線渋滞※1 が発生することによる利用者の損失時間※2	継続
路上工事による車線規制時間	道路 1kmあたりの路上作業に伴う年間の交通規制時間※3	継続
死傷事故率	走行車両 1 億台キロあたりの死傷事故件数※4	継続
橋梁修繕率	修繕を必要としない橋梁※5 の比率	新たな指標
舗装保全率	安全に支障がない舗装路面※6 の車線延長比率	新たな指標※8
利用時間確保率	道路が利用可能な時間※7 の比率	継続
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)	継続

※1 高速道路では、時速 40km以下で低速走行あるいは停止・発進を繰り返す車列が 1km以上かつ 15 分以上継続した状態をいいます。

※2 損失時間は、渋滞経過のために生じた遅れ時間を、法定速度と渋滞時の平均速度(時速 25km)の差で算定した時間と影響台数で積算した年間総損失時間をいいます。

本線渋滞損失時間は、1 月～12 月までの暦年の損失時間を示しています。

※3 交通規制時間は、4 月～3 月までの年度の交通規制時間を示しています。

なお、災害、事故復旧工事に関わる規制、路肩規制、移動規制は除く。

※4 死傷事故率は、1 月～12 月までの暦年の事故率を示しています。

会社が管理する道路のうち一部の道路は除かれています。また2つの会社にわたる道路については走行台キロ比で事故件数案文しています。

※5 修繕を必要としない橋梁とは、点検結果に基づき、早期に修繕を必要としない橋梁をいいます。

※6 安全に支障がない舗装路面とは、早期に舗装補修を必要としない状態をいう。

※7 降雨、降雪に困る通行止め(災害、地震等を除く)と、事故や工事による通行止めを除く、通行可能な時間をいいます。利用時間確保率は、1 月～12 月までの暦年の確保率を示しています。

※8 舗装保全率については、従前は5年間で補修が必要と判断された補修数量に対する毎年の進捗状況を表していましたが、平成 23 年度からは、確認における舗装路面の状態を表現できる指標に見直しました。

(2)平成22年度の実績と平成23年度の目標値【全国路線網】

指標	H22年度 実績	H23年度 目標《参考》
本線渋滞損失時間	1,267 万台・時間/年	1,264 万台・時間/年
路上工事による車線規制時間	71 時間/km・年	71 時間/km・年
死傷事故率	8.9 件/億台キロ	8.9 件/億台キロ
橋梁修繕率※	-	87%
舗装保全率※	-	95%
顧客満足度	3.6	3.6

※新たな指標