

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さまの視点に立って、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さま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 | H23年度実績値 | H24年度目標値 | H24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 | 1,208 | 1,037 | 1,126 | 新東名(御殿場～三ヶ日)の開通により約41万台・時間減少。東名岡崎地区暫定3車線運用により、約47万台・時間減少。休日特別割引や無料化社会実験の廃止により交通量が大幅に減少したことにより、約28万台・時間減少。東名阪暫定3車線化工事に伴い約34万台・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) | 67 (59) | 前年を下回る | 75 (68) | 橋梁・舗装補修工事やトンネル防災等級見直しに伴う工事により、工事車線規制時間が増加。 ()内は集中工事を除いた数値 |
| 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} | 8.4 | 8.0 | 8.1 | 新東名(御殿場～三ヶ日)の開通等により、死傷事故が160件(会社調べ)減少。 |
| 道路構造部物保全率(舗装) | 舗装路面の健全度を表す車線の延長比 | % | 95 | 前年を上回る | 95 | 要補修箇所約250km・車線の補修を実施。 |
| 道路構造部物保全率(橋梁) | 修繕を必要としない橋梁の比率 | % | 88 | 前年を上回る | 90 | 要対策箇所のうち43の橋梁修繕を実施。 |
| 利用時間確保率 | 道路が利用可能な時間 ^{※7} の比率 | % | 99.8 | 前年を上回る | 99.9 | |
| 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 | 前年を上回る | 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16号(八王子バイパス)】

| アウトカム指標 | 定義 | 単位 | H23年度実績値 | H24年度目標値 | H24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) | 74 | 前年を下回る | 37 | 通常維持作業以外の工事が無かったことによる工事車線規制時間が減少 |
| 利用時間確保率 | 道路が利用可能な時間 ^{※7} の比率 | % | 99.9 | 前年を上回る | 100 | |
| 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) | 前年を上回る | (3.5) | ()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 | H23年度実績値 | H24年度目標値 | H24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) | 144 | 前年を下回る | 332 | 舗装工事の実施に伴う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 | 0 | |
| 利用時間確保率 | 道路が利用可能な時間 ^{※7} の比率 | % | 99.9 | 前年を上回る | 100 | |
| 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) | 前年を上回る | (3.7) | ()は参考値 |

2. 各指標の取組みについて

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)、(2)及び(3)は平成24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」 |
| (3)死傷事故率 | 【取組みー3】「事故防止対策の推進」 |
| (4)道路構造部物保全率(舗装) | 【取組みー4】「安全な走行環境の提供」 |
| (5)道路構造部物保全率(橋梁) | 【取組みー5】「構造物の健全性確保」 |
| (6)顧客満足度 | 【取組みー6】「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。

(1)効果的な渋滞対策の推進【取組みー1】

| | | |
|--|---------------|-------|
| 【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 | 平成23年度 実績値 | 1,208 |
| | 平成24年度 計画値 | 1,037 |
| | 平成24年度 実績値 | 1,126 |

※暦年データによる集計

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、渋滞した結果のろ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1,126万台・時間(平成23年度実績値)』とは……

- 1,126万台・時間のうち559万台・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、4時間00分で走行したこととなり、渋滞により平均約30分間の損失が生じたもの

<補完指標>

- 通常走行と比べて15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751/年発生
 - ・東名(音羽蒲郡～豊田JCT間:上下線)で約351回/年発生
 - ・中央道(八王子～相模湖間:上下線)で約420回/年発生

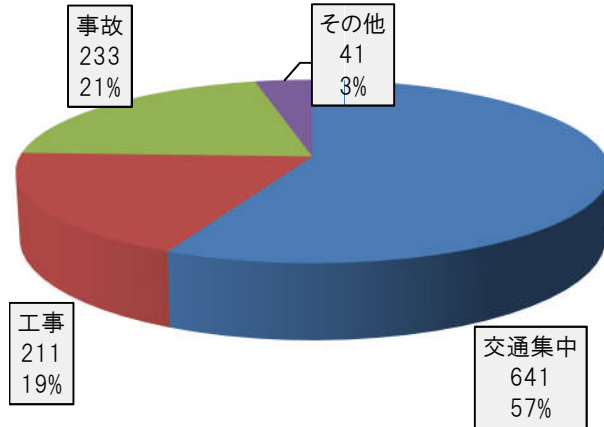
◆平成24年度の目標設定

| | | H23 実績 | H24 目標 | H24 実績 | 備考 (H24 目標と実績の乖離理由) |
|---------|-----------------------|-----------|-----------|-----------|---|
| 交通集中 | | 761 | 601 | 641 | |
| 割引施策 | 無料化社会実験 (H23. 6終了) | | -6 | -3 | ほぼ見込みとおり |
| | 休日千円 (H23. 6終了) | | -56 | -25 | 休日特別割引廃止により交通量が減少したものの、割引施策前の水準ほどの交通量とはならなかったため |
| 渋滞対策 | 岡崎暫定3車線化 | | -48 | -47 | ほぼ目標とおり |
| | 小仏TN付加車線運用 | | -5 | -4 | ほぼ目標とおり |
| 新規供用 | 新東名開通 | | -45 | -41 | ほぼ目標とおり |
| 工事 | | 177 | 171 | 211 | |
| 大規模改良など | | | -6 | 30 | 四日市地区暫定3車線化事業 (+34) |
| その他 | | 270 | 265 | 274 | ほぼ目標とおり |
| 合計 | | 1,208 | 1,037 | 1,126 | |

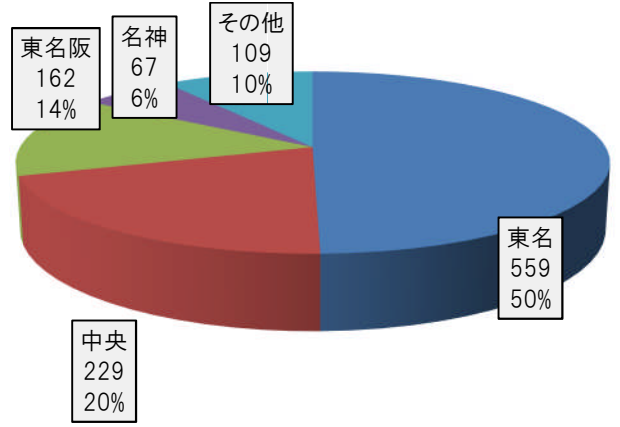
◆平成24年度 渋滞発生状況(本線渋滞損失時間 1,126 万台・時間)

- ・ 要因別では、交通集中渋滞が 641 万台・時間(57%)と最も多い。
- ・ 路線別では、東名での発生が全体の約 50%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 90%を占める。

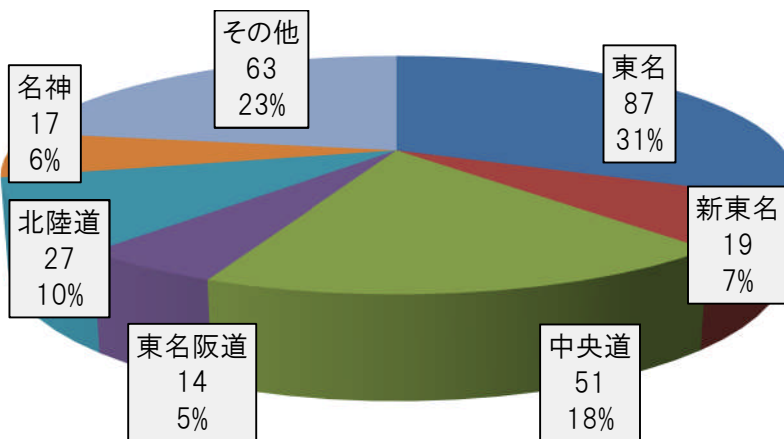
<①1,126 万台・時間の要因別内訳>



<②1,126 万台・時間の路線別内訳>



<③平成24年の路線別走行台キロ>



◆達成度報告(平成24年の取り組みと成果)

| 施策 | 2011 | | | | | | | | | | | | 2012 | | | | | | | | | | | | 効果計上 |
|----------|------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|------|---|---|---|-----------|---|----------|---|---|----|------------|-----------|------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | |
| 1000円割引 | → | | | | | | → | | | | | | → | | | | | | 半年分の効果計上 | | | | | | |
| 無料化社会実験 | → | | | | | | → | | | | | | → | | | | | | 半年分の効果計上 | | | | | | |
| 岡崎暫定3車線 | | | | | | | | | | | → | | | | | | | | | | | | 10ヶ月分の効果計上 | | |
| 四日市暫定3車線 | | | | | | | | | | | | → | | | | | | | | | | | | 1ヶ月分の効果計上 | |
| 新東名開通 | | | | | → | | | | | | | | | | | | 8ヶ月分の効果計上 | | | | | | | | |

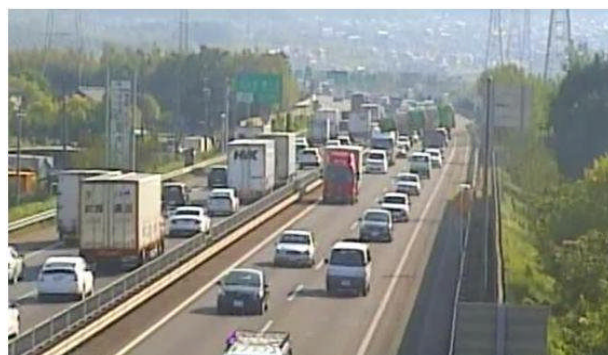
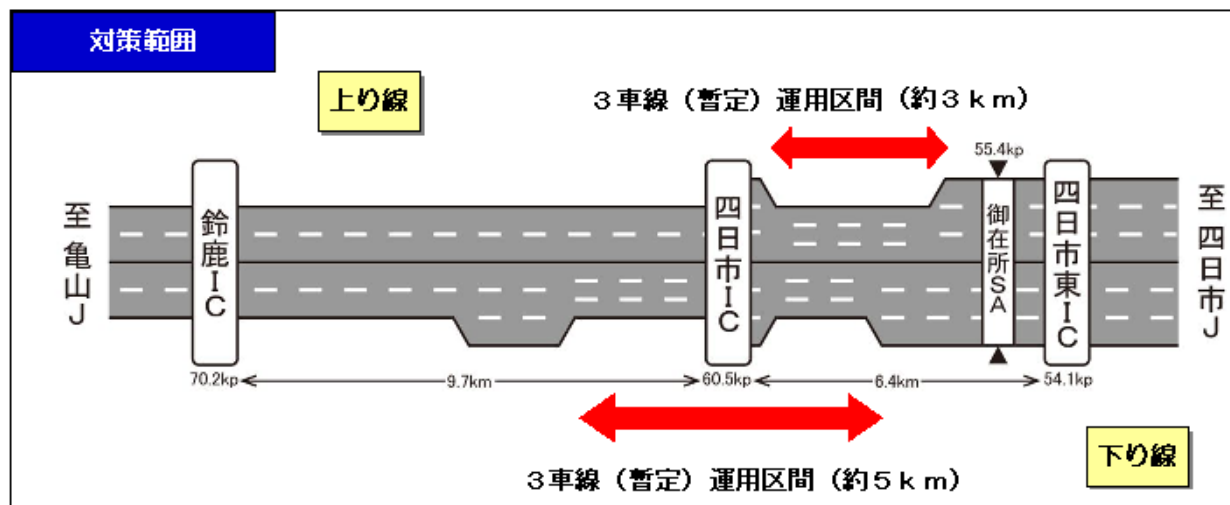
○新東名(御殿場JCT～三ヶ日JCT)開通による渋滞の減少

新東名(御殿場JCT～三ヶ日JCT)が平成24年4月14日に開通し、東名との分散利用により約41万台・時間減少しました。



○東名阪四日市地区暫定3車線運用による渋滞の減少

東名阪四日市地区暫定3車線運用を、上り線:平成24年12月13日、下り線:同19日に開始しました。(効果はH25以降となる見込み)



○東名岡崎地区暫定3車線運用による渋滞の減少【平成23年10月～(平成24年度10カ月分)】
東名岡崎地区暫定3車線運用により、約47万台・時間減少しました。

○休日特別割引(1,000円上限)廃止による渋滞の減少【～平成23年6月(平成24年度6カ月分)】
休日特別割引(1,000円上限)平成23年6月19日終了により交通量が減少し、渋滞が約25万台・時間減少しました。

○無料化社会実験廃止による渋滞の減少【～平成23年6月(平成24年度6カ月分)】
無料化社会実験が平成23年6月19日終了により交通量が減少し、渋滞が約3万台・時間減少しました。

○その他
東名阪の暫定3車線化工事に伴い、約34万台・時間増加しました。

全体として、1,208⇒1,126万台・時間と約82万台・時間(約7%)減少しました。

参考)平成25年度の業績計画

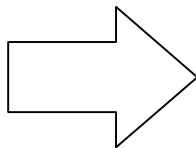
(目標値:1,192万台・時間)

※平成25年度の目標値については、平成24年度実績1,126万台・時間に対して安全性向上の工事増加により渋滞が想定される事から、86万台・時間の増加が見込まれるものの、渋滞対策(下記に一例を記載)により20万台・時間の減少を見込み、目標として1,192万台・時間と設定した。

| | | H24実績 | H25目標 |
|----------------------|-------------|-------|-------|
| 交通集中 | | 641 | 625.9 |
| 渋滞対策 | 四日市地区暫定3車線化 | | -4 |
| | 速度回復情報板 | | -0.4 |
| 新規供用 | 圏央道全通 | | -0.7 |
| 交通量の変化 | | | -10 |
| 工事 | | 211 | 297 |
| 安全性向上に伴う工事実施による渋滞量の増 | | | 86 |
| 事故・その他 | | 274 | 269 |
| 事故対策に伴う事故渋滞の減 | | | -5 |

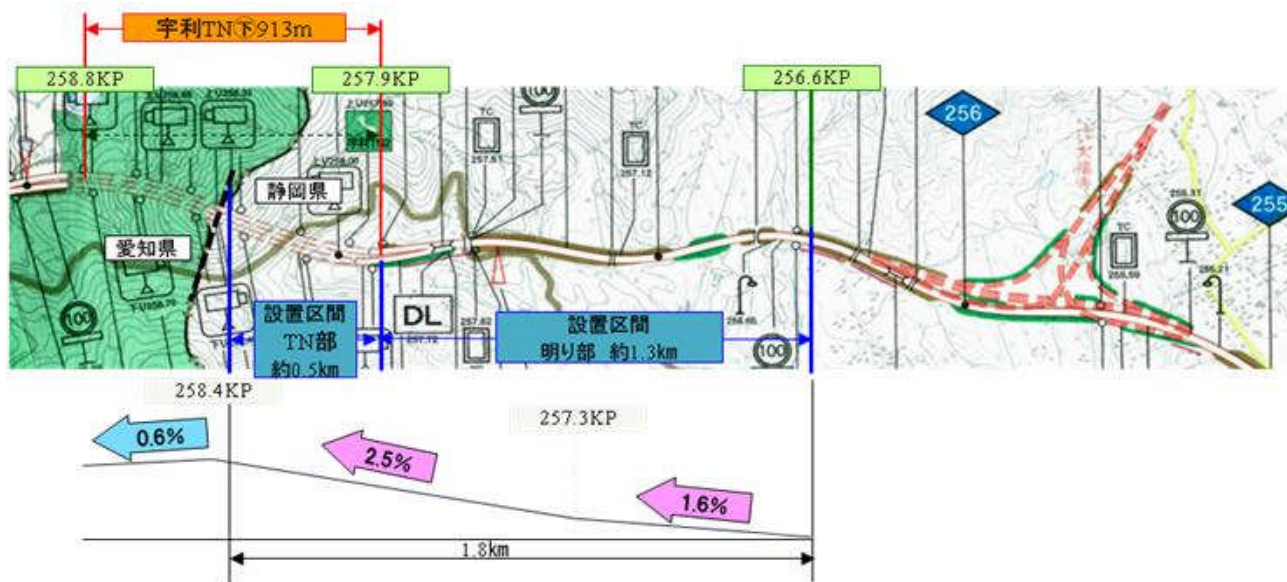
《取組み具体》

- ① 名神一宮地区においてLED情報板による速度低下抑制対策の常設化を実施。



LED標識による速度低下抑制対策(常設化)

- ② 東名宇利トンネル地区において速度感覚コントロールシステム(ベクション・走光性)を実施。



東名宇利トンネル地区対策実施概要

※: 速度感覚コントロールシステムとは、路側の発光器具の光を走行させベクション(視覚誘導自己運動感覚)及び走光性を活用し、速度感覚等のコントロールを行う



明り部灯具写真



灯具設置状況写真



トンネル部灯具写真

<参考:平成 26 年度以降の取組み(継続事業含む)>

① ネットワーク整備による交通分散

新東名(浜松いなさ JCT～豊田東 JCT) 【平成 26 年度完成目標】

新名神(四日市 JCT～四日市北 JCT) 【平成 27 年度完成目標】

新名神(四日市北 JCT～亀山西 JCT) 【平成 30 年度完成目標】

② 付加車線の設置

〔東名(上)海老名SA付近〕 【平成 26 年度完成目標】

〔東名(上)大谷地区〕 【平成 29 年度完成目標】

〔東名(上下)大和TN付近〕 【平成 31 年度完成目標】

③ TDM(※1)の実施(料金等施策及び情報提供)【平成 19 年度～】

6ヶ月先までの渋滞予測情報提供

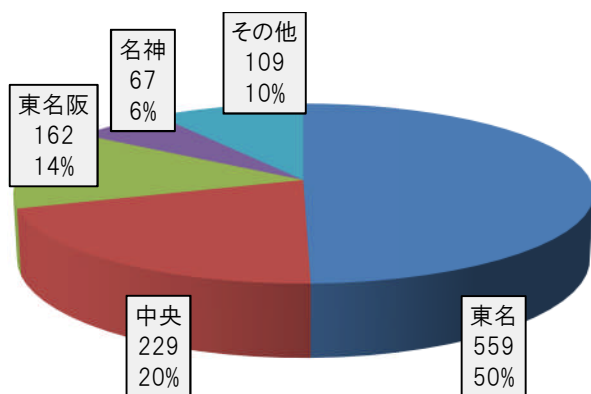
※1 TDMとは自動車利用者の行動を変えることにより、渋滞をはじめとする交通問題を解決する手法。

交通需要マネジメント(Traffic Demand Management)

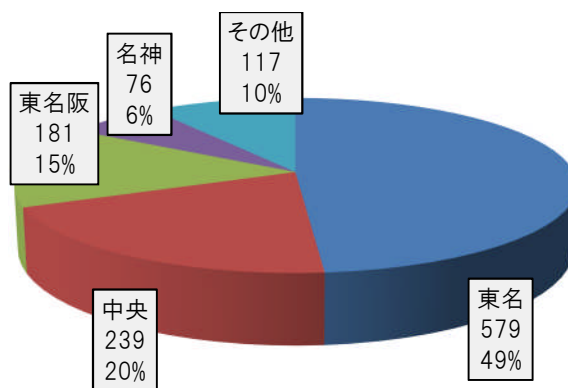
<参考:平成 25 年度の目標値の内訳>

■路線別

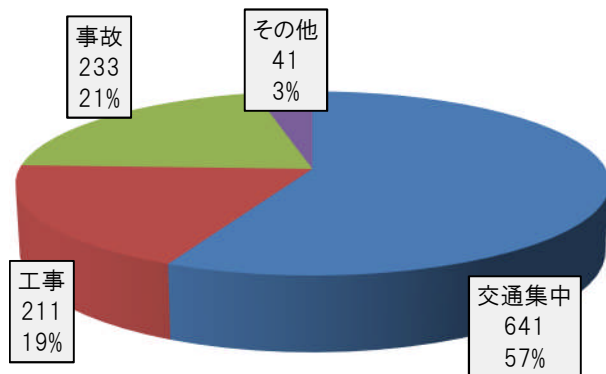
【平成 24 年実績】



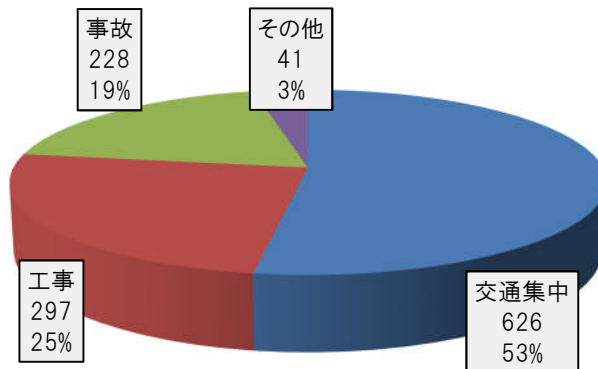
【平成 25 年計画】



【平成 24 年実績】



【平成 25 年計画】



《参考2》

その他指標

NEXCO中日本では、グループの現在の姿を示す指標としてKPIを設定し、施策の達成状況を把握しています。

【渋滞量】

| 測定指標 | 単位 | 2012年度 目標 | 2012年度 実績 | 2013年度 目標 | 2015年度 目標 | 2017年度 目標 |
|------|--------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 渋滞量 | 千km・時間 | 135.3 | 141.7 | 153.5 | 119.7 | 91.0 |

(2)路上工事に伴う規制時間の削減【取組みー2】

| | | |
|--|-----------------|---|
| 【指標】路上工事による車線規制時間(※) 〔単位:時間/km・年〕 路上作業に伴う年間の交通規制時間 | 平成 23 年度 実績値 | 67 (59) ()内は、集中工事等 を除いた数値 |
| | 平成 24 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 |
| | 平成 24 年度 実績値 | 75 (68) ()内は、集中工事等 を除いた数値 |

※暦年データによる集計

◆平成 24 年度の目標設定

平成23年実績値を基に工事の集約化や集中工事の実施により、前年度を下回るように設定しました。

◆達成度報告(平成 24 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、構造物老朽化対策や安全・快適性向上に関する工事が増加した結果、平成 23 年度と比較し、8 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) |
|----------|----------------|---------------|--------------------|
| 平成 23 年度 | 116,731 | 1,742 | 67 |
| 平成 24 年度 | 143,155 | 1,913 | 75 |
| 増 減 | 26,424 | +171 | +8 |

参考として、平成 24 年度における集中工事等を除いた数値を以下に示す。

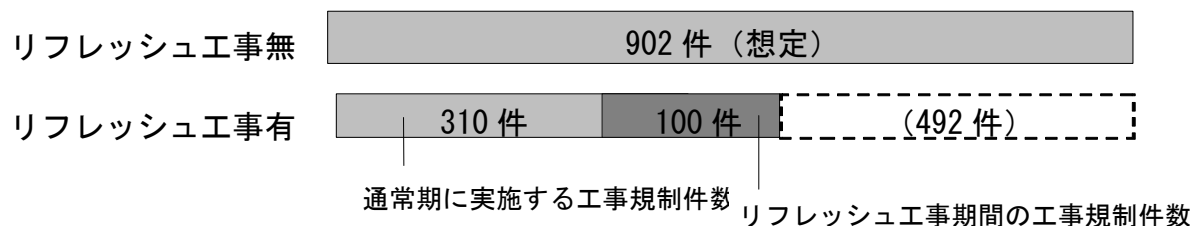
| 年 度 | 車線規制時間 (時間) | 総路線延長 (km) | 車線規制時間 (h/km 年) |
|----------|----------------|---------------|--------------------|
| 平成 24 年度 | 128,475 | 1,913 | 68 |

主な増加理由は次のとおりです。

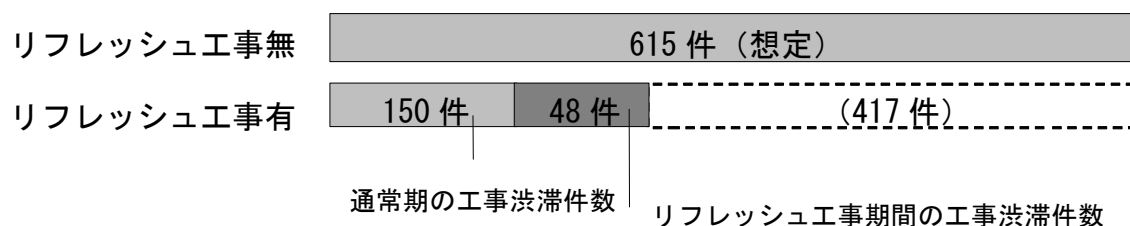
| 項 目 | | 規制時間の増減 (時間) | アウトカムの増減 (h/km 年) |
|--------------|--------------------------------------|-----------------|----------------------|
| 構造物老朽化 対策 | 車線規制を伴う橋梁補修工事(床版取替等)の補 修対象橋梁の前年比増 | +9,171 | +2.7 |
| | 舗装補修工事の補修延長の前年比増 | +5,075 | +1.5 |
| 安全・快適性向 上 | トンネル防災等級(A⇒AA)に伴う対策工事の実施 による増 | +3,876 | +1.1 |
| 災害 | 災害復旧工事に伴う増 | +3665 | +1.1 |
| その他 | 点検、事故対策等による増 | +4,637 | +1.4 |
| 計 | | +26,424 | +7.8 |

【参考】東名阪・名二環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・名二環 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・名二環 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)平成 25 年度の業績計画

平成25年以降の目標設定については、笹子トンネル天井板落下事故を踏まえて実施する安全性向上3か年に伴う工事量を考慮して、目標を設定しています。ただし、集中工事等の実施により工事の一層の集約化により路上工事時間・工事規制回数を削減を目指します。(平成 25 年度においても、東名・名神、中央道(高井戸～八王子間)及び東名阪・名二環にて集中工事・リフレッシュ工事を行い、路上工事時間・工事規制回数の削減に努めます。)

また、路上工事の実施にあたっては、路上工事に起因する渋滞を発生させないように努めます。

本線の車線規制を伴う主な工事メニュー

- ・トンネル天井板・換気ダクト等の重量構造物の撤去又は、二重の安全対策
- ・上空構造物の撤去・移設又は、二重の安全対策
- ・大規模な補修等(道路構造物の耐久性向上)の前倒し

平成25年度から平成27年度の3カ年事業規模としては、従前計画から750億円の増を計画しています。

(目標値)

| H24実績 | H25目標 | H26目標 | H27目標 | H28目標 |
|------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|------------|
| 75 (68) | 117 (109) 【工事量に伴う増 +42】 | 138 (130) 【工事量に伴う増 +64】 | 164 (156) 【工事量に伴う増 +89】 | 67 (59) |



<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・名二環
リフレッシュ工事の規制状況>

(3)事故防止対策の推進【取組み－3】

| | | |
|--|----------------------|-----------------------------|
| 【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 | 平成 23 年度 実績値 | 8.4 |
| | 平成 24 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 |
| | 平成 24 年度 実績値(速報値) | 8.1 |

※暦年データによる集計

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 8.1 件/億台^{キロ}(平成 24 実績値)』とは……

※(年間死傷事故件数 2,233 件) / (年間走行 275 億台 km) = 8.12 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 13 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～厚木での死傷事故の発生件数(NEXCO 調べ)は、67 件発生(延長:15.3km、断面交通量:130,000 台/日、7.5 億台キロ、死傷事故率 8.93 件/億台^{キロ})

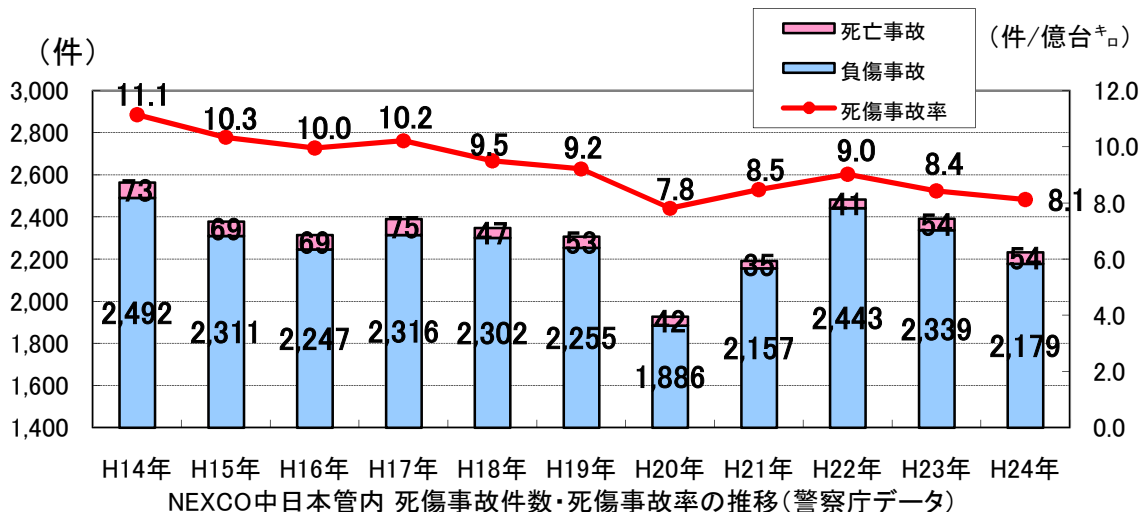
◆平成24年度の目標設定

平成24年度の目標値としては、「前年度を下回るように努め、定期的にチェックしていく」こと及び中期的な目標から、8.0と設定しました。

[中期的な目標]: 政府が「第9次交通安全基本計画」において、平成23年に86万人である死傷者数を平成27年には、70万人(約19%の減少)にするという目標を掲げていることから、政府目標の約19%減少を上回る、20%の減少を平成27年に目標設定しているところです。

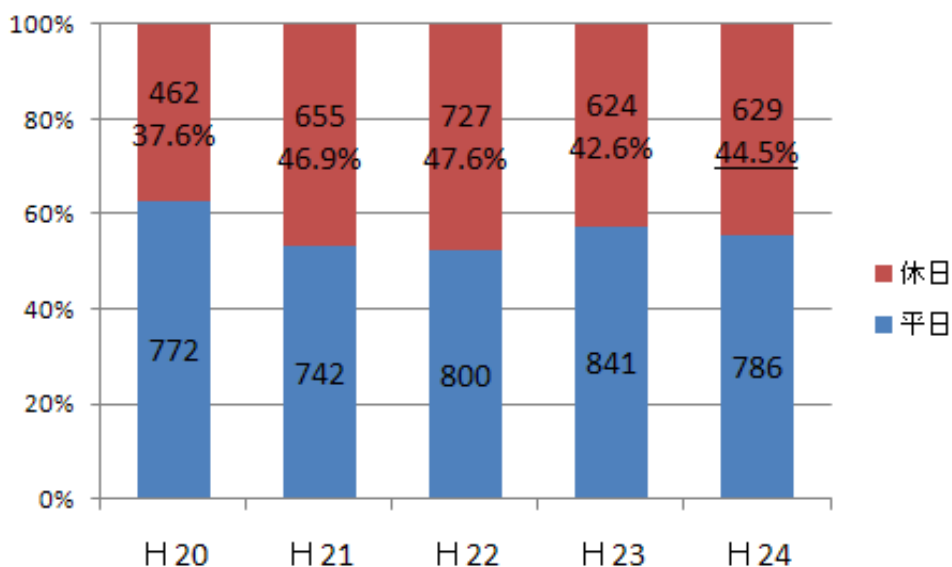
◆達成度報告(平成 24 年度の取り組みと成果)

中日本管内の平成21年度からの死亡事故の増加を受けて、従前より実施している交通安全対策(舗装補修、レーンマーク視認性向上、ランブルストリップス[車線逸脱防止])を推進しました。



《参考1》

＜平休別の死傷事故件数の推移＞ グラフ内数字は平休別の死傷事故件数(件)



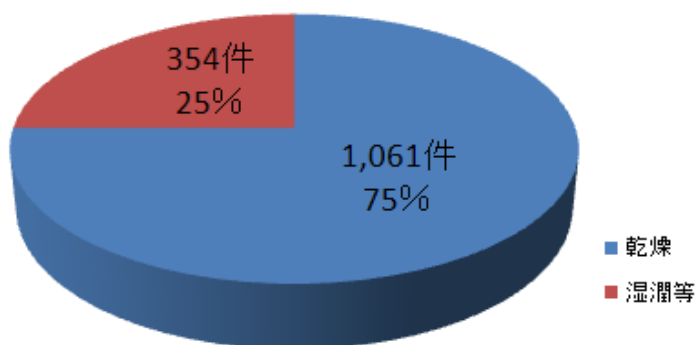
※会社調べデータによる平休別の死傷事故件数

休日特別割引 平成 21 年 3 月 28 日～ (上限千円 平成 23 年 6 月 25 日廃止)

GW等の「平日の休日特別割引適用日」は休日を含めない

平成 24 年死傷事故件数(会社調べ)としては、休日特別割引(上限千円)廃止後の平成 23 年と同等の件数となった。

＜路面湿潤状態での死傷事故件数＞

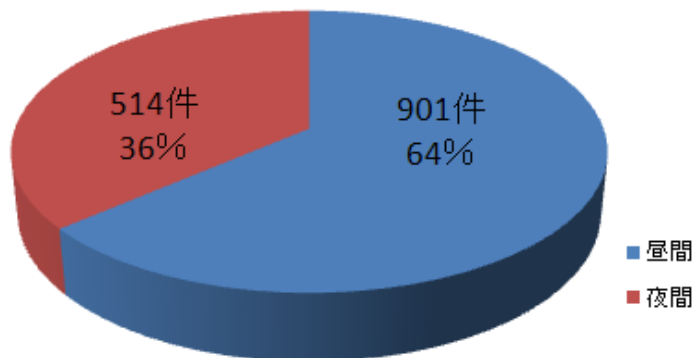


※会社調べデータによる路面状況別の死傷事故件数

| | 平成 24 年 | 平成 23 年 |
|-----------------|------------|------------|
| 路面湿潤での死傷事故件数 | 354 件(25%) | 360 件(25%) |
| 1mm/日以上の日数(名古屋) | 96 日(26%) | 98 日(27%) |

※1mm/日以上の日数 気象庁(代表地点:名古屋)データより

<時間帯別の死傷事故件数>



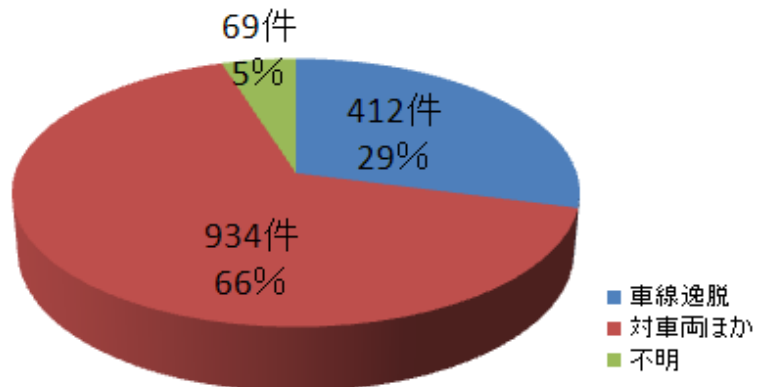
※会社調べデータによる時間帯別の死傷事故件数

(昼間 7:00~19:00/夜間 19:00~翌7:00で算出)

時間帯別の死傷事故件数は、夜間に 514 件 36%発生している。

(平成23年の夜間の死傷事故件数 595 件 41%)

<車線逸脱事故の死傷事故発生件数>

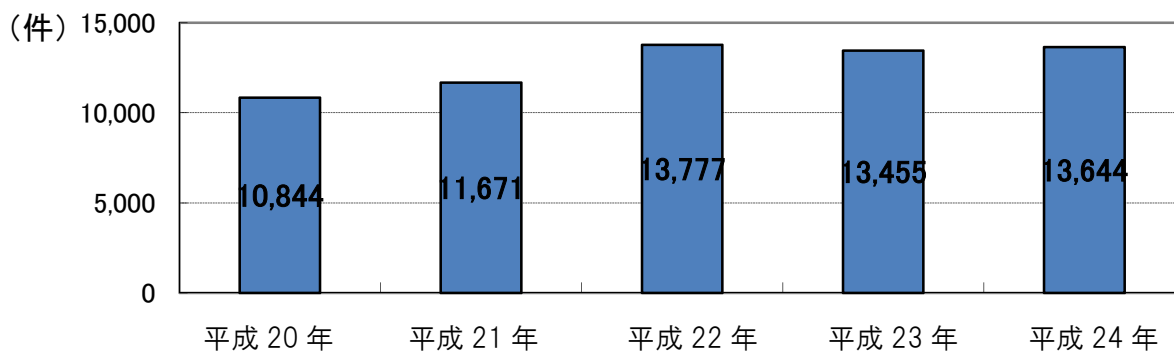


※会社調べデータによる車線逸脱による死傷事故件数

車線逸脱事故とは、事故対象物として路肩や中央分離帯等の道路構造物に衝突した死傷事故を抽出。車線逸脱の死傷事故件数は、412 件 29%発生している。

(平成 23 年の車線逸脱による死傷事故件数 467 件 32%)

<総事故発生推移>



NEXCO中日本管内 総事故件数・総事故率の推移(会社調べデータ)

※会社調べデータによる総事故件

◆逆走防止対策

逆走防止対策として平成17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ました。

また、平成24年度には、新東名高速道路においてCCTVによる「突発事象の自動検知装置」を試行的に設置。画像処理制度の検証、向上により、逆走事象の早期把握による対策を実施していく。

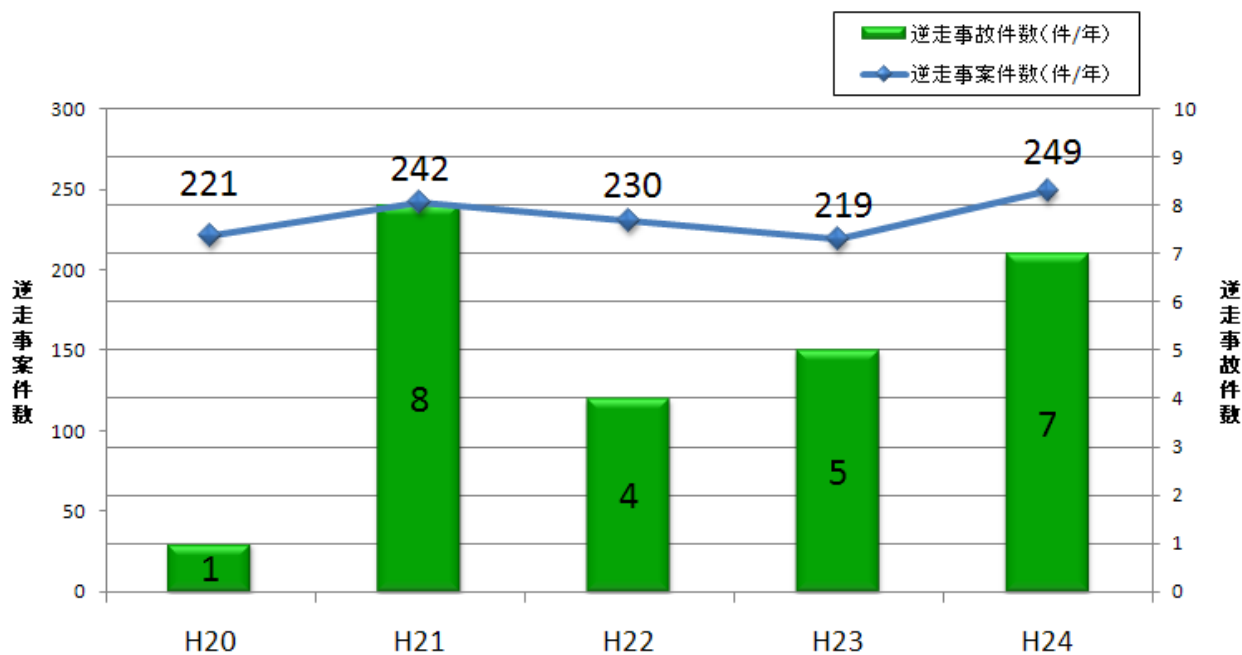


NEXCO中日本管内 逆走事案件数

(NEXCO 中日本の道路管制センターで連絡・通報を受けた件数)



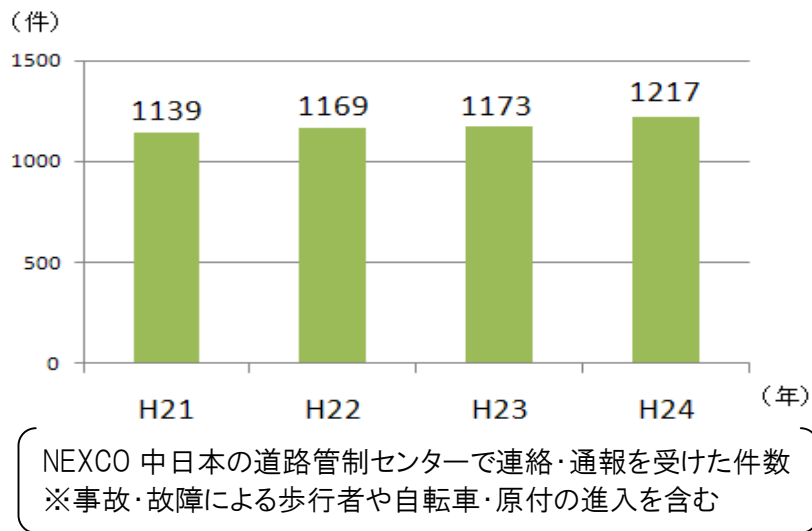
路面標示・看板等による対策 (新東名)



(NEXCO 中日本の道路管制センターで連絡・通報を受けた件数)

◆人の立入事案件数

発生状況や立入形態を踏まえ、警察など関係組織と連携を図りながら、必要に応じて立入防止対策を実施していきます。



立入防止柵



立入禁止表示

◆雨天時の走行環境を向上させるために高機能舗装化を進めました。

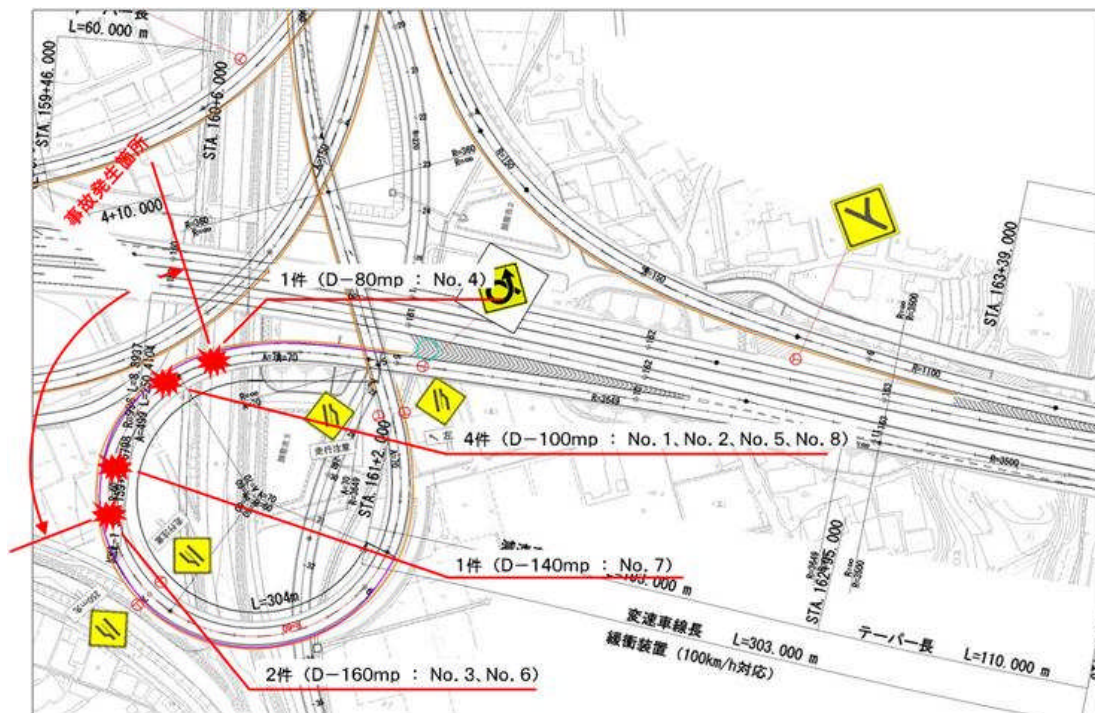
- ・ 従来舗装を施した路面が損傷した箇所について高機能舗装化を実施しました。
- ・ 平成 24 年度に新たに高機能舗装とした総延長：約 82Km車線(高機能舗装率 83%)



《密粒舗装と高機能舗装の状況写真》

◆新東名清水JCTの事故対策

東名下り線から新東名に接続するに清水連絡路への分岐ランプ(清水ジャンクションDランプ)において交通事故が頻発し、平成 24 年 7 月 11 日(水)の夜に、大型貨物が側壁衝突後、路外に落下し死亡する事故が発生。清水ジャンクションDランプは平面線形R=60mと非常に厳しい線形であり、開通時から交通安全対策工を実施していたものの、更なる対策を計画し、交通管理者などの関係機関及び地元と協議し各種対策工を実施。



清水ジャンクションDランプ事故対策状況



ランプを 2 車線⇒1 車線運用に変更及び導流レーンマーク等実施状況



透光遮音壁による視認性向上対策状況

◆防護柵すり付け未対応箇所への安全対策

「関越自動車道における高速ツアーバス事故を踏まえた対応について(国土交通省 高速道路課長事務連絡(平成 24 年 5 月 16 日付け))」に基づき実施している誘導面が不連続な防護柵の対応について、要対策箇所約 1,000 箇所のうち、約 50%について対策が完了しています。引き続き残りの要対策箇所において対策を実施し、平成 25 年度中に完了させます。

中央自動車道 真木川高架橋(勝沼IC～大月JCT 上り線)



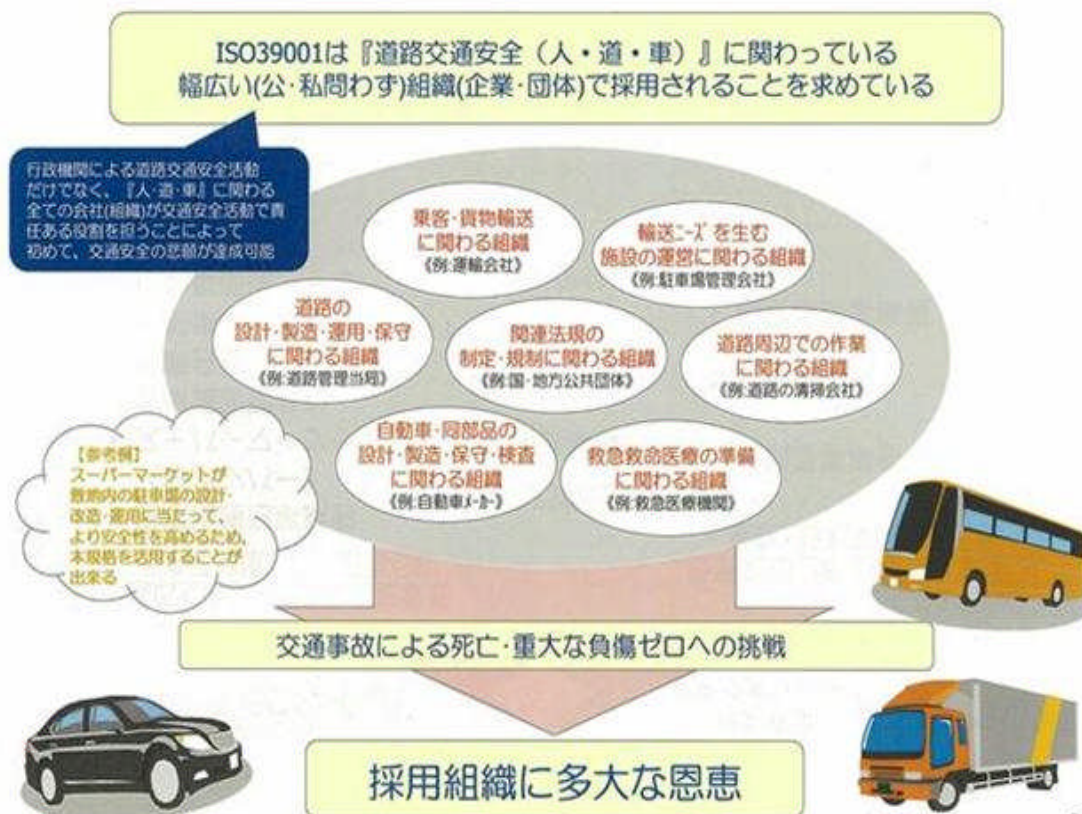
対策前

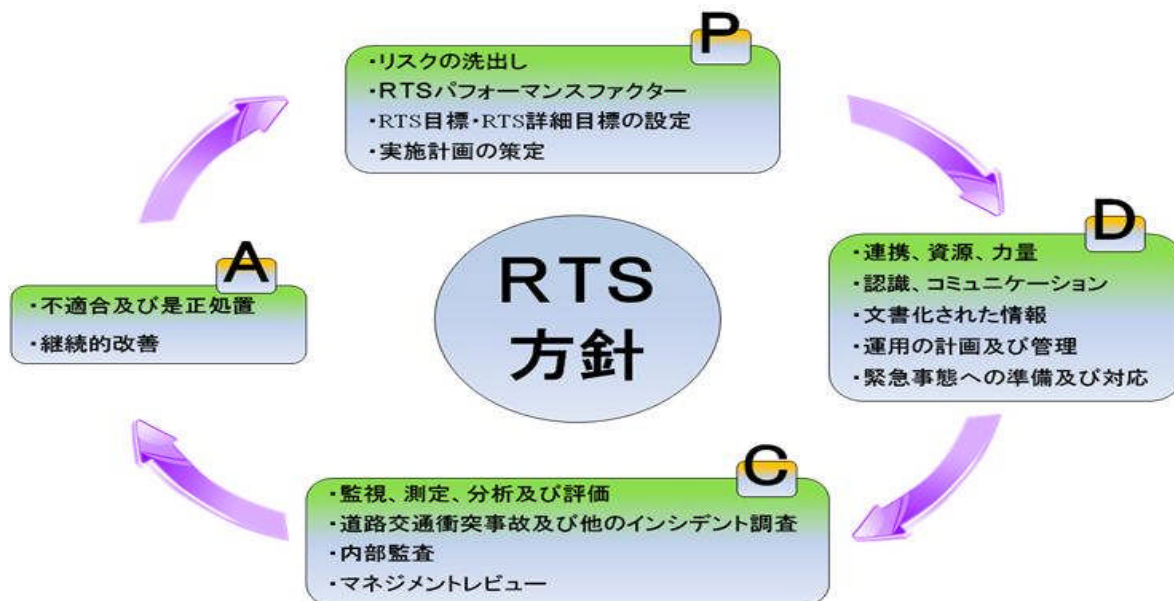


対策後

◆ISO39001 認証取得

ISO39001 とは、交通事故による死者と重大な負傷者の減少を目的として、スウェーデンが提案し、平成 24 年 10 月に発行された、道路交通安全マネジメントシステム【Road Traffic Safety(RTS)】と言う。平成 25 年度認証取得に向け作業を実施しています。



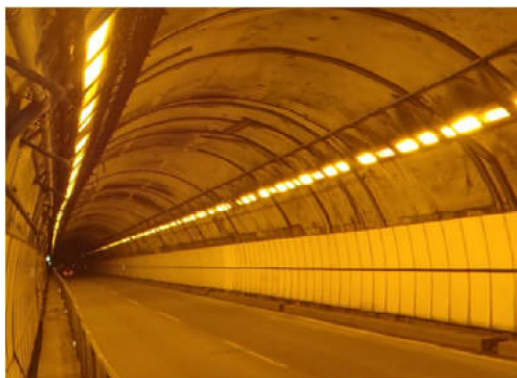


◆トンネル内の走行環境の改善

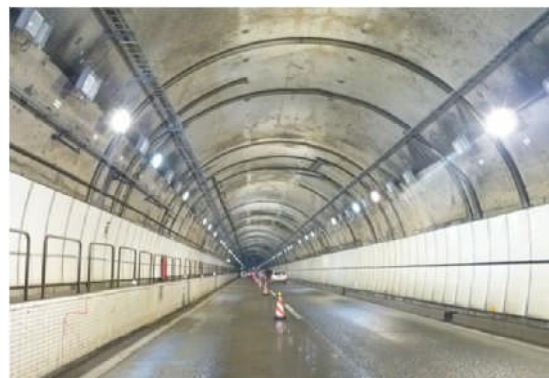
トンネル照明の蛍光灯化など利用し白色灯具化を進めました。

また、新たな試行としてトンネル照明にLED灯具を採用しました。

・平成24年度に新たにナトリウム灯から白色灯具化したトンネル数(上下線別):1本(整備率 64%)



《ナトリウム灯照明の状況》



《LED照明の状況》

◆交通案安全啓発活動

高速道路を安全・快適にご走行いただくため、お客様が利用される際に特に注意が必要な「要注意箇所」、安全走行のアドバイス、各種安全対策を紹介したパンフレット(通年・冬季版・トンネル・外国語版)を休憩施設等にて配布するとともに、お客様から日々寄せられる運転マナーの向上に関するパンフレット(高速道路マナーガイド)の続編制作(8万部)や既存パンフレットの更新・増刷(8万部)を行い、休憩施設等での配布及び交通安全セミナー、交通安全イベント等にて活用を図りました。

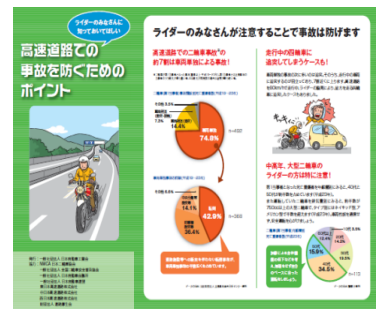
また、高速道路での死亡事故多発に伴う緊急安全啓発として、平成24年11月に「交通死亡事故緊急対策本部」を設置し、既存情報提供機器による全社のかつ統一的な安全啓発の展開、アイキャッチを意識した統一ポスター(500部)の掲出・チラシ(20万部)の配布、ターゲットを絞った業界紙・専門雑誌への広告掲載、自動車工業会など関係団体との協働による死亡事故の特徴を踏まえた交通安全啓発(二輪車パンフレット等)を積極的に展開しました。



高速道路マナーガイド



緊急安全啓発パンフレット



二輪車安全運転パンフレット

平成 19 年 9 月より企業・各種団体・学校などからのご要望に応じて、当社社員がお伺いし、高速道路上での交通事故の発生状況や交通安全のポイントなど、高速道路をより安全に走行いただくための無料出張講座「NEXCO中日本高速道路交通安全セミナー」を実施しています。平成 25 年 3 月までに延べ約 2,300 回、約 155,000 名の受講者に対して開催しており、今後も受講者の新規開拓も含め継続して取り組んでいきます。



(参考)平成 25 年度の業績計画

(目標値:平成 24 年度を下回るよう努め、定期的にチェック)

平成25年度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。

《参考2》

その他指標

NEXCO中日本では、グループの現在の姿を示す指標としてKPIを設定し、施策の達成状況を把握しています。

| 測定指標 | 単位 | 2012年度 目標 | 2012年度 実績 | 2013年度 目標 | 2015年度 目標 | 2017年度 目標 |
|-------|-----------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 死亡事故率 | 人/10億台・km | 1.5 | 2.3 | 1.4 | 1.2 | 1.1 |

(4)安全な走行環境の提供【取組み－4】

| | | |
|--|---------------|-----------------------------|
| 【指標】道路構造部物保全率(舗装) 〔単位:％〕 健全な舗装路面の延長を全体延長で割ったもの | 平成22年度 実績値 | 95 |
| | 平成24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 |
| | 平成24年度 実績値 | 95 |

◆道路構造物保全率(舗装)

単位:km・車線

| 年度 | 資産数量 (km・車線) | 要補修数量 | | | 当該年度 補修対象 数量 | 保全率 |
|-----|-----------------|-------|----------------|-----|--------------------|-------|
| | | 期首 | 当年度中に 新規に発生 | 計 | | |
| H22 | 7,248 | 334 | — | — | 334 | 95%以上 |
| H23 | 7,248 | 243 | — | 243 | 243 | 95%以上 |
| H24 | 7,863 | 194 | 51 | 245 | 245 | 95%以上 |

◆平成 24 年度の目標設定

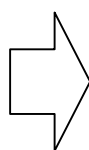
年度期首における路面性状調査や日常点検等において確認された損傷箇所を確実に補修し、前年を上回ることを目標として設定しました。

◆達成度報告(平成 24 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、翌年度に補修目標値に達すると思われる延長約250km・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)》

【東名高速道路 秦野IC Bランプ】

◆平成 25 年度からの業績計画

(目標値:95%以上を維持)

平成 22 年度において、当初設定した目標を達成したため、平成 23 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。

平成 25 年度の目標は、引き続きお客様へ安全で快適な道路路面を提供する方針に基づき目標値を設定。

目標設定

単位:km・車線

| 年度 | 資産数量 (km・車線) | 要補修数量 | | | 当該年度 補修対象 数量 | 次年度 (H26)での 新たな補 修必要量 | 保全率 |
|-----|-----------------|-------|----------------|-----|--------------------|--------------------------------|-------|
| | | 期首 | 当年度中に 新規に発生 | 計 | | | |
| H25 | 7,896 | 216 | — | 216 | 216 | 210 | 95%以上 |

(5) 構造物の健全性確保【取組み－5】

| | | |
|--|-----------------|-----------------------------|
| 【指標】道路構造物保全率(橋梁) 〔単位:％〕 健全な橋梁(早期に補修を必要としない橋梁数)の橋梁数を全体橋梁数で割ったもの | 平成 23 年度 実績値 | 88 |
| | 平成 24 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 |
| | 平成 24 年度 実績値 | 90 |

◆平成24年度の目標設定

・補修計画に基づく着実な実施により、74橋の補修計画を実行することにより、前年を上回ることを目標として設定しました。

◆道路構造物保全率(橋梁)

単位:橋

| 年度 | 資産数量 (橋) | 早期に補修を行う数量 | | | 当該年度 補修対象 数量 | 保全率 |
|-----|-------------|------------|------------------|-----|--------------------|-----|
| | | 期首 | 当年度中に 新規に発生 | 計 | | |
| H23 | 3,897 | 486 | — | 486 | 46 | 88% |
| H24 | 3,897 | 440 | ▲9 ^{※1} | 431 | 43 | 90% |

※1:過年度において判定された健全度評価を、当該年度の点検結果に基づき見直しを行ったもの。

◆達成度報告(平成 24 年度の取り組みと成果)

橋梁の健全度評価を実施し、補修が必要な橋梁 43 橋について、補修を実施しました。

(なお、入札時において落札者が出なかったなどにより、全体計画の見直しが必要となったことから、当初補修計画とおり数量達成には至りませんでした。)



《補修事例(床版取替)》



《補修事例(アウトケーブル補強)》

◆平成 25 年度からの業績計画(目標値:平成 24 年度を上回るよう努め、定期的にチェック)

平成 22 年度において、当初設定した目標を達成したため、平成 23 年度からは新たな指標(今後 5 年間は補修の必要がない橋梁の割合)に基づき管理を行っています。

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、健全な橋梁の維持を推進していきます。

目標設定

単位:橋

| 年度 | 資産数量 (橋) | 要補修数量 | | | 当該年度 補修対象 数量 | 保全率 |
|-----|-------------|-------|-------------------------|-----|--------------------|-----|
| | | 期首 | 劣化予測等 から新規に 発生と想定 | 計 | | |
| H25 | 4,306 | 388 | — | 388 | 36 | 92% |

《参考1》

その他指標

NEXCO中日本では、グループの現在の姿を示す指標としてKPIを設定し、施策の達成状況を把握しています。

| 測定指標 | | 単位 | 2012 実績 | 2013 目標 | 2015 目標 | 2017 目標 |
|-------|---|----|------------|------------|------------|------------|
| 補修橋梁数 | ① | 橋 | 43 | 36 | 49 | 39 |
| | ② | | 24 | 45 | 78 | 44 |

① 変状が発生しており、早期に補修を行う橋梁の数量です。

② 軽微な変状が進行する前に、計画的に補修を行う橋梁の数量です。

(6)維持管理に関するお客様満足度の向上を目指す【取組み-6】

| | | |
|---|-----------------|-----------------------------|
| 【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) | 平成 23 年度 実績値 | 3.6 |
| | 平成 24 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 |
| | 平成 24 年度 実績値 | 3.6 |

◆平成24年度の目標設定

日々の安全・安心対策に加え、交通混雑期における情報提供の充実や休憩施設における特設お手洗いの設置・お手洗い清掃の強化、駐車場誘導員の配置等の取り組みを行い、平成23年度を上回ることを目標として設定しました。

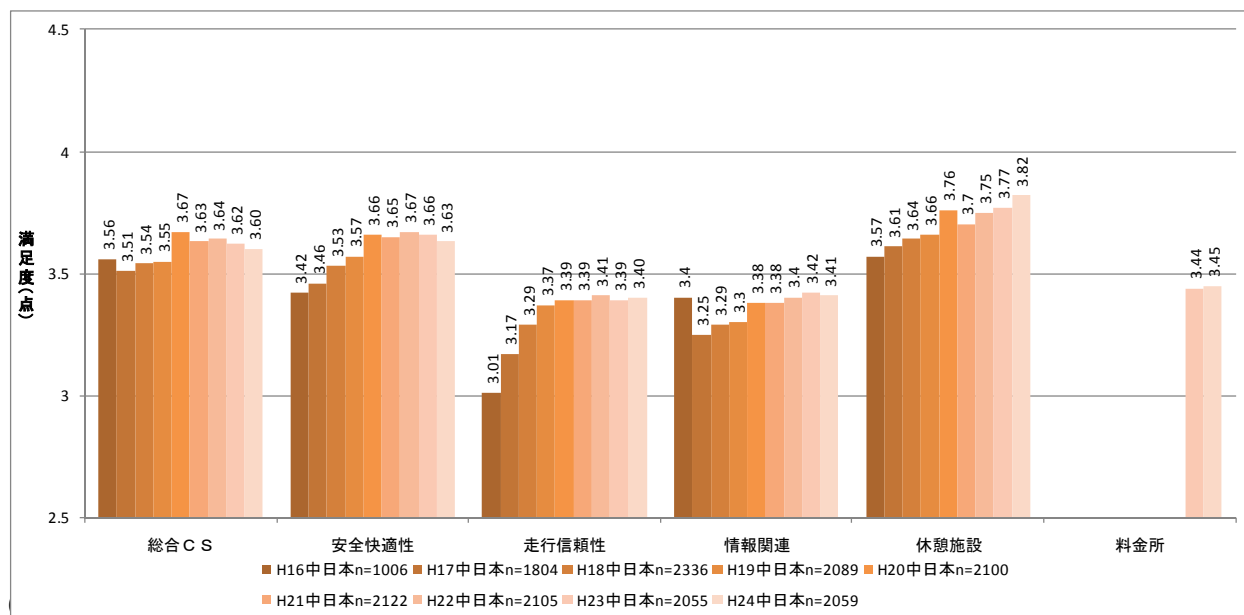
◆達成度報告(平成24年度の取り組みと成果)

顧客満足度は 3.6 ポイントと平成 23 年度比で横ばいでした。

平成 24 年度の取組みとしては、新東名高速道路の開通により、東京～名古屋間の利便性が格段に向上したこと、休憩施設では、混雑時の特設お手洗い設置、お手洗い清掃の強化などにより、走行信頼性及び休憩施設におけるCS値が向上しました。ただし、情報関連、安全快適性、料金所においてほぼ横ばいであったことから、総合CS値もほぼ横ばいとなりました。

《平成 24 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



(目標値:平成 23 年度を上回るよう努め、定期的にチェック)

安全を何よりも優先する方針のもと、安全性向上に向けた取り組みを実施します。また、日々の安全・安心対策に加え、お客さまの声を反映したサービスの提供として、交通混雑期における情報提供の充実や休憩施設における特設お手洗いの設置・お手洗い清掃の強化、駐車場誘導員の配置等の取り組みを行うことで、顧客満足度の向上に努めます。

3. 平成 24 年度以降のアウトカム指標一覧と平成 25 年度目標値

平成 24 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。さらに、平成 25 年度の目標値については、前年度の目標及び実績よりも、より高いアウトカム目標となるよう設定する。(一部の指標においては、安全性向上に伴う工事等を見込んだ目標を設定している。)

(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 |
| 道路構造物保全率(橋梁) | 修繕を必要としない橋梁※5 の比率 | 継続 |
| 道路構造物保全率(舗装) | 早期に舗装補修を必要としない車線延長比率 | 継続 |
| 利用時間確保率 | 道路が利用可能な時間※6 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 25 km)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分しています。

※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 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。

※7 道路構造物保全率(舗装)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、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 24 年度の実績と平成 25 年度の目標値【全国路線網】

| 指標 | 平成 24 年度 実績 | 平成 25 年度 目標《参考》 |
|---------------|---------------|-----------------|
| 本線渋滞損失時間 | 1,126 万台・時間/年 | 1,192 万台・時間/年 |
| 路上工事による車線規制時間 | 75 時間/km・年 | 前年を下回る |
| 死傷事故率 | 8.1 件/億台キロ | 7.6 件/億台キロ |
| 道路構造物保全率(舗装) | 95% | 前年を上回る |
| 道路構造物保全率(橋梁) | 90% | 92% |
| 顧客満足度 | 3.6 | 前年を上回る |