

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等の保全率、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	H24年度実績値	H25年度目標値	H25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お客さまの損失時間	万台・時間/年	1,126	1,192	1,066	東名阪自動車道四日市地区の暫定3車線運用等の対策により目標を達成した。
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 (68)	117 (109)	91 (83)	安全性向上3ヵ年計画事業により昨年度比で路上工事時間が増加したが、工事発注計画や規制計画の集約等により目標を達成した。
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 ^{*□}	8.1	7.6	8.0	高機能舗装、防護柵改良や交通安全啓発活動による安全対策を実施したが、衝突事故および追突事故が前年比で15%増加したことにより、目標を達成できなかった。
道路構造部物保全率(舗装)	健全な舗装路面の延長比	%	95	95	96	路面のわだち掘れやひび割れなどの調査に基づき約127km・車線の補修を行い目標を達成した。
道路構造部物保全率(橋梁)	健全な橋梁数の比率	%	90	90	92	点検結果等により変状が発生し早期に補修を行う橋梁として37橋を補修し目標を達成した。
橋脚補強完了率	補強が完了している橋脚基数の割合	%	100	100	100	平成22年度で完了済
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	前年を上回る	3.6	休憩施設のお手洗い美化、交通混雑期の特設お手洗いや駐車場誘導員の配置、料金所お客さまサービス強化などにより目標を達成した。

アウトカム指標の定義

平成25年度以降のアウトカム指標は、前5ヶ年の目標達成状況やより分かりやすい指標とする事を目的に以下のとおりとしています。さらに平成25年度の目標値は、前年度の目標及び実績より高いアウトカム目標となるよう設定しています。(一部の指標では安全性向上に伴う工事等を見込んだ目標を設定)

指 標	定 義	備 考
本線渋滞損失時間	渋滞※1発生によるお客さまの損失時間※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数※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舗装路面の車線延長比率	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さまの満足度(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。

2. 各指標の取組み

会社に取り組んでいる主な指標は下記の6項目です。

- (1)本線渋滞損失時間
- (2)路上工事による車線規制時間
- (3)死傷事故率
- (4)道路構造物保全率(舗装)
- (5)道路構造物保全率(橋梁)
- (6)顧客満足度

各指標の具体的な取組みについて報告します。

(1)本線渋滞損失時間

【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24年度 実績値	1,126
	平成25年度 計画値	1,192
	平成25年度 実績値	1,066

※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、渋滞した結果の遅い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 1,066 万台・時間(平成25年度実績値)』とは……

1,066 万台・時間のうち 506 万台・時間が東名高速での損失であり、これは全長で約 350km、日平均交通量 69,000 台の東名高速において、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 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 700 回/年発生
- ・東名(音羽蒲郡～豊田 JCT 間:上下線)で約 250 回/年発生
- ・中央道(八王子～相模湖間:上下線)で約 190 回/年発生

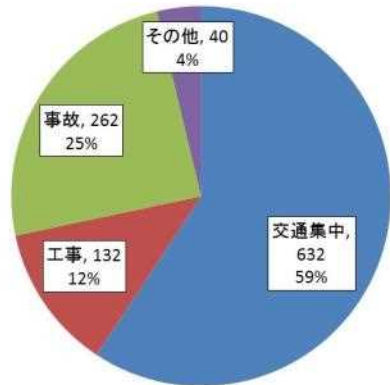
■平成25年度の目標設定

		H24 実績	H25 目標	H25 実績	備考 (H25 目標と実績の乖離理由)
交通集中		641	626	632	
主な 渋滞 対策	新東名開通効果 【H25.1～3 月分】		▲10	▲4	
	東名阪暫定3車線化		▲4	▲5	
	圏央道開通		▲1	0	
工事		211	297	132	
付属物撤去工事など			+86	▲79	規制調整会議による規制計画(便乗・連続化等)の見直しによる減
その他		274	269	301	
事故削減			▲5	+27	事故増加による増
合計		1,126	1,192	1,066	

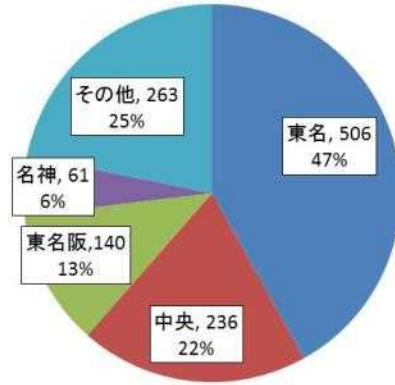
■平成25年度 渋滞発生状況(本線渋滞損失時間 1,066 万台・時間)

- ・要因別では、交通集中渋滞が 632 万台・時間(59%)と最も多い。
- ・路線別では、東名での発生が全体の約 47%と最も多く、次いで中央道・東名阪・名神であり、4 路線で全体の約 88%を占める。

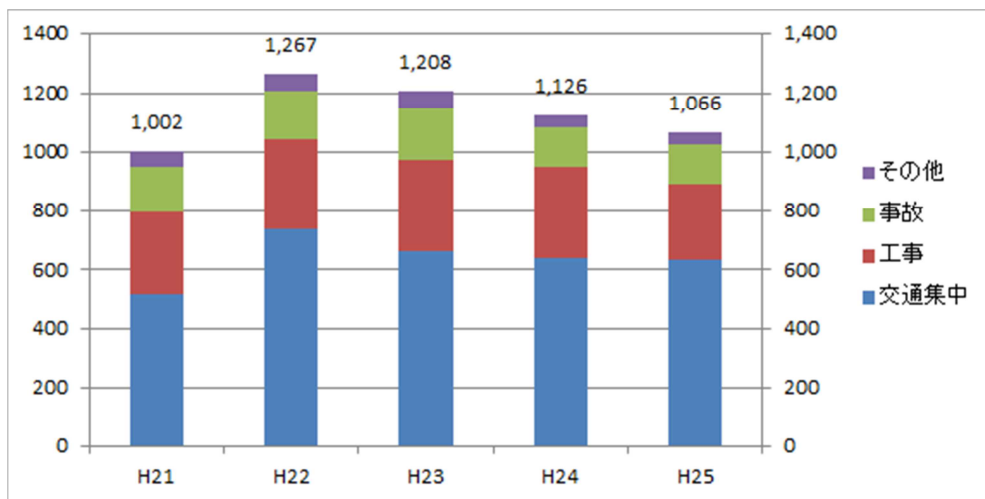
<②1,066 万台・時間の要因別内訳>



<①1,066 万台・時間の路線別内訳>



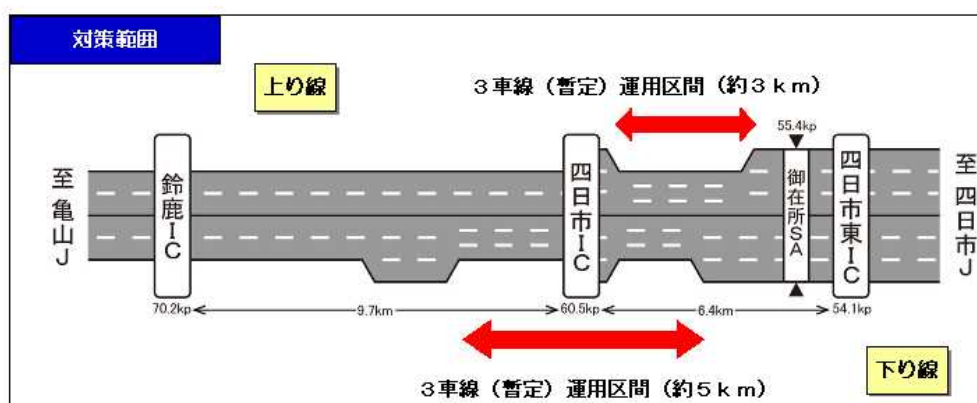
<渋滞の要因種別>



■渋滞損失時間削減に向け、次の交通混雑対策及び事故対策を推進しました。

①東名阪四日市地区暫定 3 車線運用

上り線:平成 24 年 12 月 13 日、下り線:同 19 日に開始しました。暫定 3 車線の効果により、約 15 万台・時間減少しました。(▲約 17%)

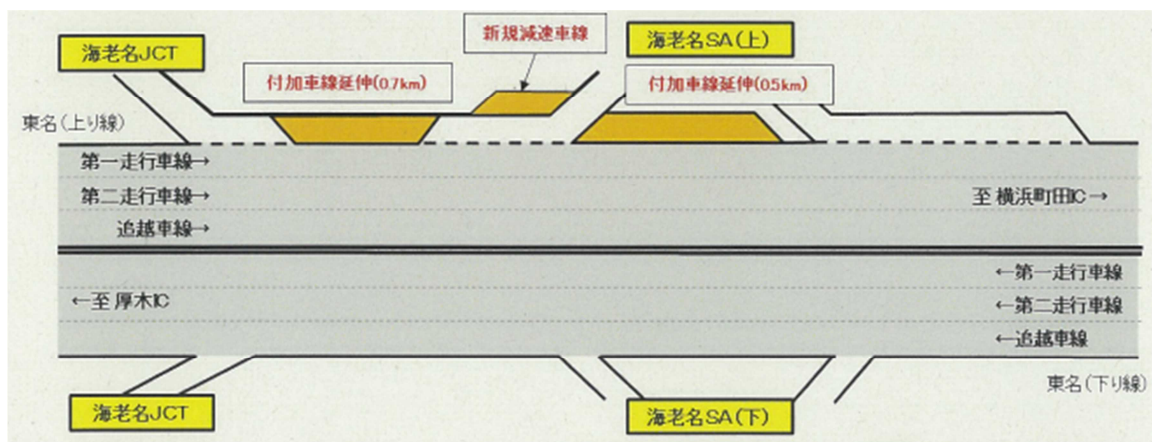


東名阪四日市地区暫定 3 車線運用状況



②東名今里地区(海老名J～海老名SA)付加車線事業

混雑する東名高速道路の交通混雑緩和策として海老名地区の付加車線事業を推進しています。



③舞鶴若狭道開通に伴う交通分散

舞鶴若狭道は敦賀J～小浜の開通により全線開通となり、名神高速道路・中国道と北陸道の広域ネットワークを形成し、渋滞緩和が期待できます。



《参考1 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27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)今里地区 【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～】

④ 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》

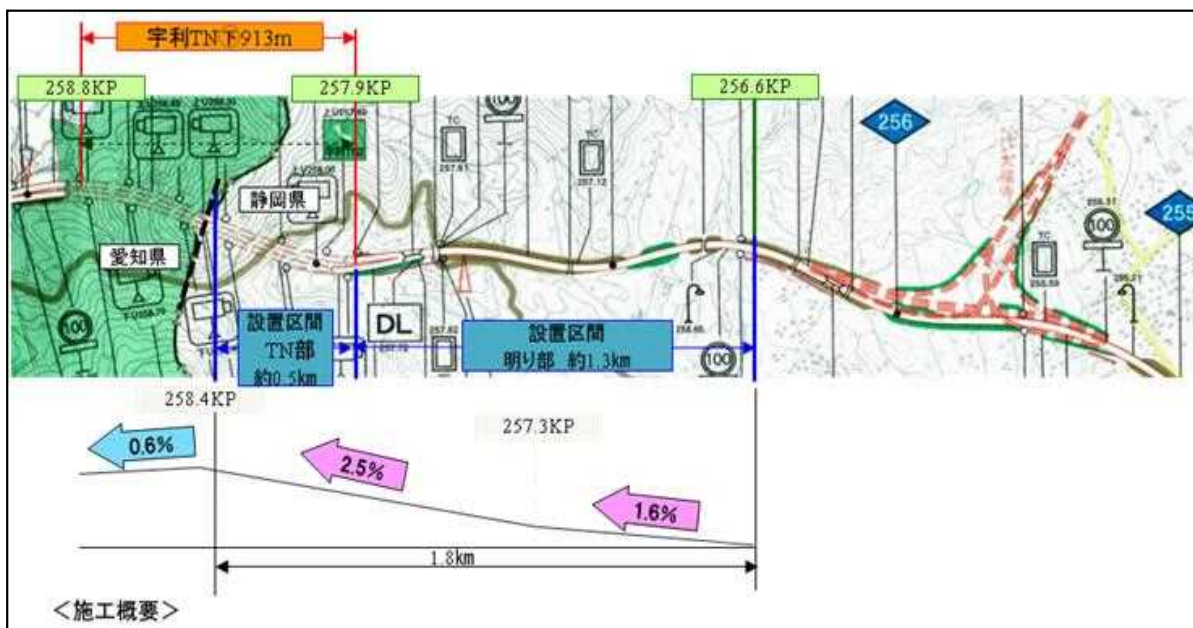
NEXCO中日本では、グループの現在の姿を示す指標として業績評価指標(KPI)を設定し、施策の達成状況を把握しています。

測定指標	単位	2013年度 目標	2013年度 実績	2014年度 目標	2015年度 目標	2017年度 目標
渋滞量	千km・時間	153.5	148.7	162.0	154.4	125.7

《取組みの具体事例》

東名宇利トンネル付近に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。
この対策により、渋滞発生時交通量が僅かながら増加し渋滞時捌け台数も増加しています。

東名宇利トンネル地区対策実施概要



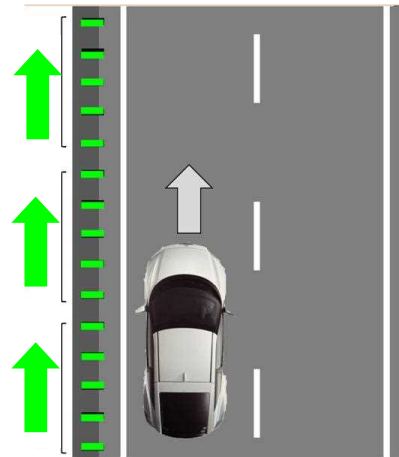
※速度感覚コントロールシステムとは、路側の発光器具の光を走行させベクション(視覚誘導自己運動感覚)及び走光性を活用し、速度感覚等のコントロールを行うもの

速度感覚コントロールシステム概要

トンネル内設置状況



光の進行方向(イメージ)



- ※進行方向に光を走行させ、速度向上を促す場合の事例
- ※速度低下を促す場合は、進行方向と反対に光を走行させる

灯具写真



トンネル内

明かり部

(2) 路上工事による車線規制時間

【指標】路上工事による車線規制時間 (※) 〔単位：時間/km・年〕	平成 24 年度 実績値	75 (68)
	平成 25 年度 計画値	117 (109)
路上作業に伴う年間の交通規制時間	平成 25 年度 実績値	91 (83)

※()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 25 年度の目標設定

平成 24 年実績値(75 時間/km・年)を基に安全性向上3カ年計画、構造物の老朽化対策や安全・快適性向上に関する工事増分を考慮し、前年度実績+42 時間/km・年の 117 時間/km・年という目標値を設定しました。

■達成度報告(平成 25 年度の取り組みと成果)

安全性向上3カ年計画、構造物の老朽化対策や安全・快適性向上に関する工事が増加しましたが、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、平成 24 年度と比較し、+16 時間/km・年の増加に抑えることができました。

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 24 年度	143,155	1,913	75
平成 25 年度	174,140	1,939	91
増 減	30,985	+26	+16

参考として、平成 25 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
平成 25 年度	161,287	1,939	83
増減	+32,812	+26	+15

前年度からの主な増加理由は次のとおりです。

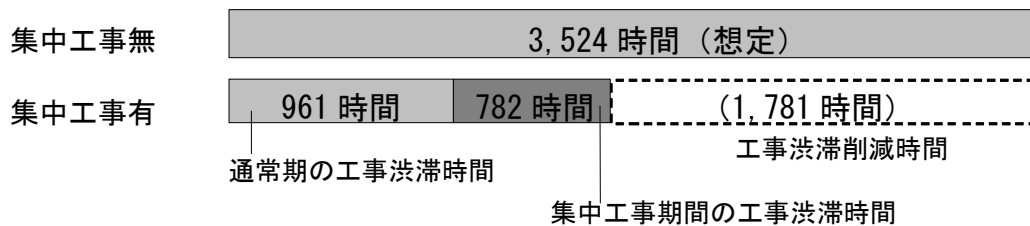
項 目		規制時間の増減 (時間)	アウトカムの増減 (h/km 年)
構造物老朽化対策	車線規制を伴う橋梁補修工事(床版取替等)の補修対象橋梁の前年比増	+8,338	+4.3
安全・快適性向上	トンネル防災等級(A⇒AA)に伴う対策工事及び安全性向上対策工事の実施による増	+10,471	+5.4
	関越バス事故を受けた防護柵のすり付け対策	+3,838	+2.0
その他	点検、事故対策等による増	+8,338	+4.3
計		+30,985	+16.0

【参考】東名集中工事の削減例

(1)集中工事による年間工事規制件数の削減例(東名高速道路 東京IC～三ヶ日IC)



(2)集中工事による年間工事渋滞時間の削減例(東名高速道路 東京IC～三ヶ日IC)



※ 通常期に実施する工事とは、集中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路面清掃作業などの工事のことです。

(参考)平成 26 年度の業績計画

平成 26 年以降の目標設定については、安全性向上3ヵ年計画や構造物の老朽化対策、省令改正対応に伴う点検強化による規制時間の増加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・工事規制回数の削減を目指します。(平成 26 年度においても、東名・名神、中央道(高井戸～上野原間)及び東名阪において集中工事・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、実施する曜日や時間帯を厳選し、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

[安全性向上3ヵ年計画]

- ・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
- ・上空構造物の標識の撤去・移設または二重の安全対策
- ・橋梁、トンネル、カルバートボックスの剥落対策

[構造物の老朽化対策]

- ・橋梁床版取替えをはじめとする橋梁補修
- ・舗装補修工事
- ・施設設備更新工事

(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>



<名神道集中工事の規制状況>

(3)死傷事故率

【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24年度 実績値	8.1
	平成25年度 計画値	7.6
	平成25年度 実績値(速報値)	8.0

※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8.0件/億台^{キロ}(平成25実績値)』とは……

※(年間死傷事故件数 2,243件) / (年間走行 282億台キロ) = 8.0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1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、54件発生(延長:15.3km、断面交通量:136,000台/日、7.6億台キロ、死傷事故率7.1件/億台^{キロ})

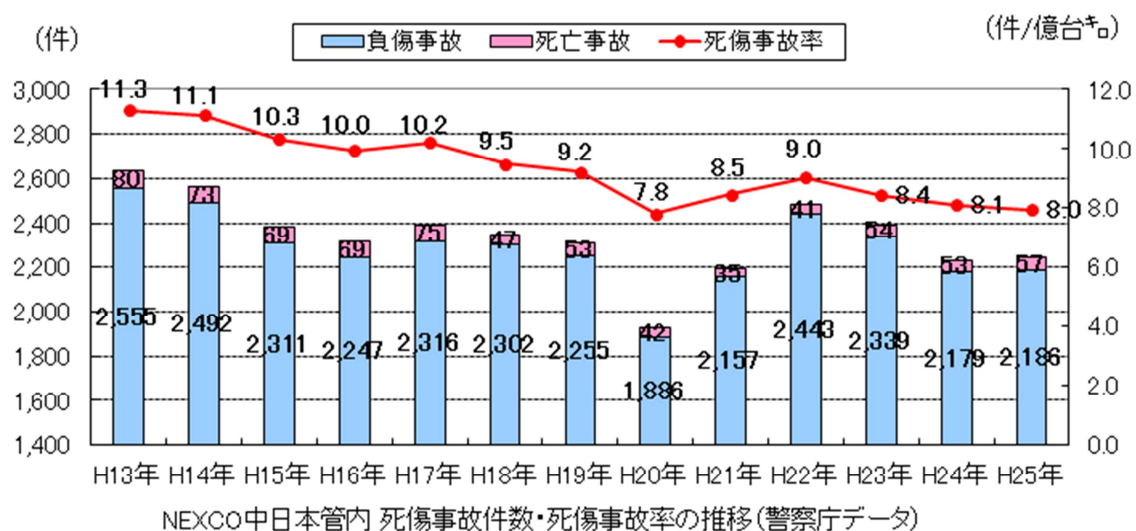
■平成25年の目標設定

平成25年の目標値としては、「前年度を下回るように努め、定期的にチェックしていく」ことおよび中期的な目標から7.6と設定しました。

[中期的な目標]:政府の「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。

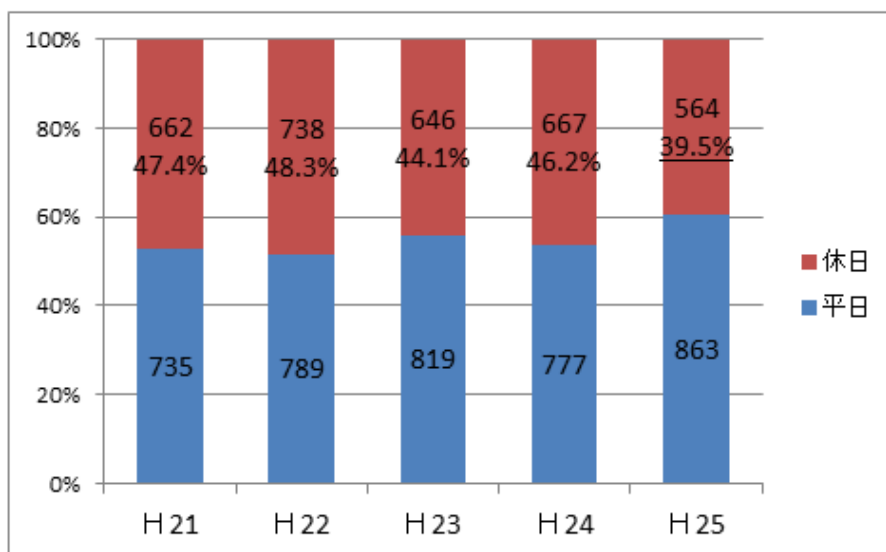
■達成度報告(平成25年度の取り組みと成果)

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〕)を推進しています。



＜参考1 事故の概況＞

＜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)



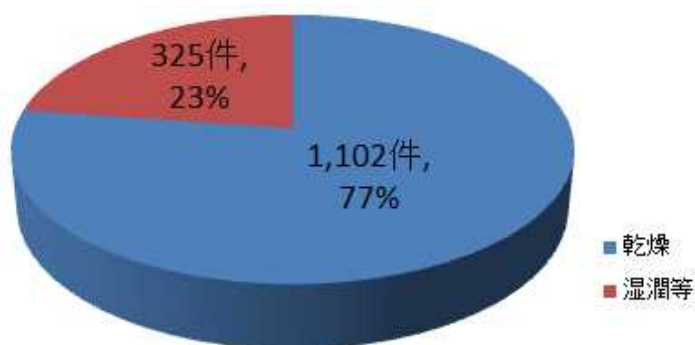
※会社調べデータによる平休別の死傷事故件数

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」は休日に含めない

平成 25 年の死傷事故件数(会社調べ)にあつては、休日特別割引を導入した平成 21 年以降、休日における発生件数が最少であった。

＜路面湿潤状態での死傷事故件数＞

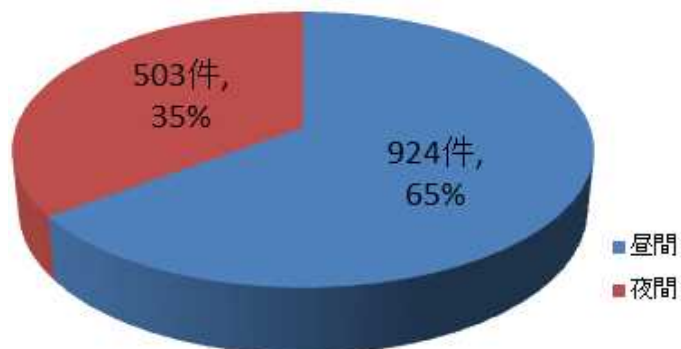


※会社調べデータによる路面状況別の死傷事故件数

	平成 25 年	平成 24 年
路面湿潤での死傷事故件数	325 件(23%)	393 件(27%)
1mm/日以上の日数(名古屋)	88 日(24%)	96 日(26%)

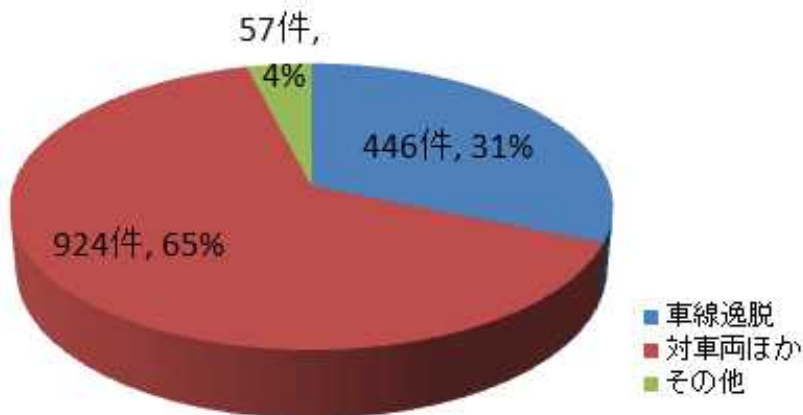
※1mm/日以上の日数 気象庁(代表地点:名古屋)データより

<時間帯別の死傷事故件数>



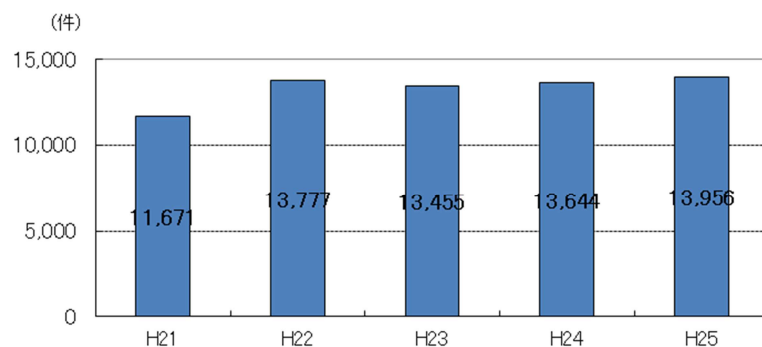
※会社調べデータによる時間帯別の死傷事故件数
 (昼間 7:00~19:00/夜間 19:00~翌7:00で算出)
 時間帯別の死傷事故件数は、夜間に 503 件 35%発生している。
 (平成 24 年の夜間の死傷事故件数 514 件 36%)

<車線逸脱事故の死傷事故発生件数>



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、446 件 31%発生している。(平成 24 年の車線逸脱による死傷事故件数 436 件 30%)

<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)

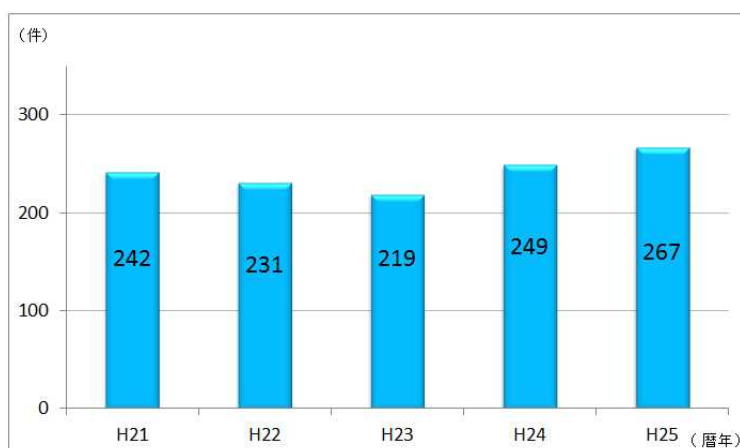
※会社調べデータによる総事故件

(3)－1. 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・改善等を進めています。具体的な対応としては以下のとおりです。

- ・入口ランプでの進入禁止標識、注意喚起標識、逆走防止装置、ラバーポールなどの設置
- ・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)の大型化
- ・ポスター・チラシ・ビデオ等での安全啓発活動

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ます。

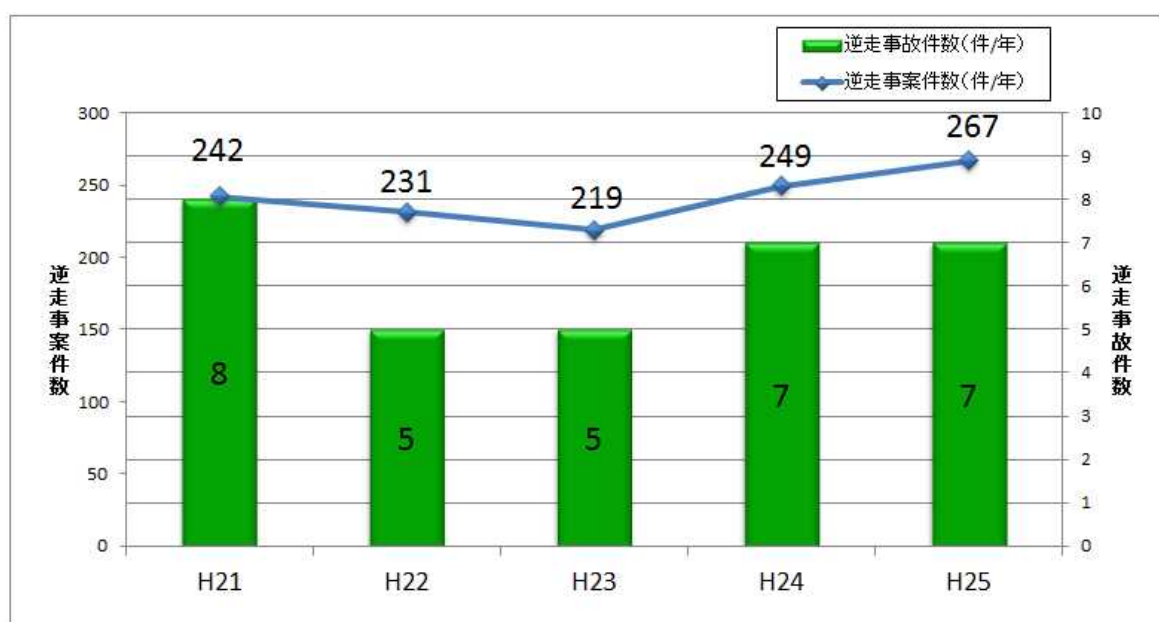


NEXCO中日本管内 逆走事象件数

(NEXCO 中日本の道路管制センターで連絡・通報を受けた件数)



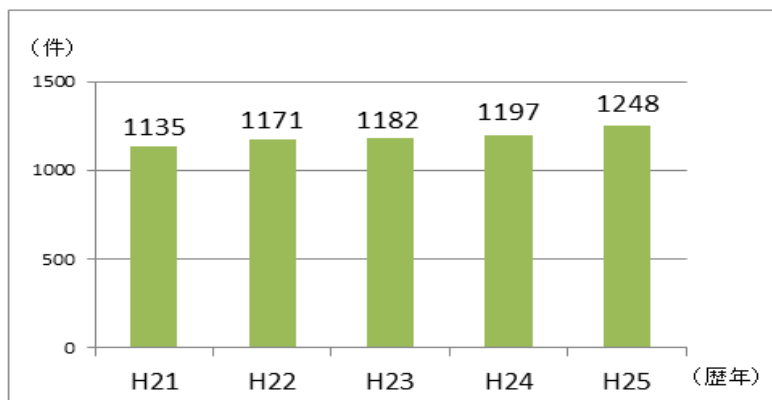
路面標示・看板等による対策 (新東名)



(NEXCO 中日本の道路管制センターで連絡・通報を受けた件数)

(3)－2. 人の立ち入り防止対策

発生状況や立ち入り形態を踏まえ、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ます。



(NEXCO 中日本の道路管制センターで連絡・通報を受けた件数
 ※事故・故障による歩行者や自転車・原付の進入を含む)



立入防止柵



立入禁止表示



(3)－3. 高機能舗装の整備

雨天時の走行環境と安全性を向上させるための高機能舗装化を推進しています。

従来舗装を施した路面が損傷した箇所を高機能舗装化を実施しています。

・平成25年度に新たに高機能舗装とした総延長：約68km・車線(高機能舗装率84%)



《密粒舗装と高機能舗装の状況写真》

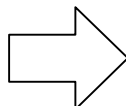
(3)－4. 防護柵の改良

中央分離帯や路外逸脱による重大事故防止策として、防護柵の改良を推進しています。

平成 25 年度に改良した防護柵延長：約 10 km（進捗率 57%）



《改良前》



《改良後》

【名神高速道路 石仏高架橋】

(3)－5. 車線逸脱事故防止対策

近年増加傾向にある停止車両への追突事故防止策として、高輝度レーンマークを推進しています。

平成 25 年度に新たに施工した高輝度レーンマーク延長：約 280km（進捗率 35%）

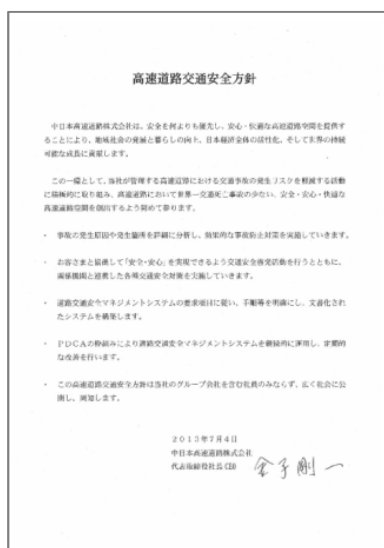


《高輝度レーンマーク》

(3)－6. 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)】であり、当社は平成 25 年 10 月に、道路管理者として世界で初めて認証取得しました。

今後はこのシステムを社内で定着させ、PDCA サイクルの活用により、世界一交通死亡事故率の少ない、安全で安心快適な高速道路空間の提供を目指していきます。

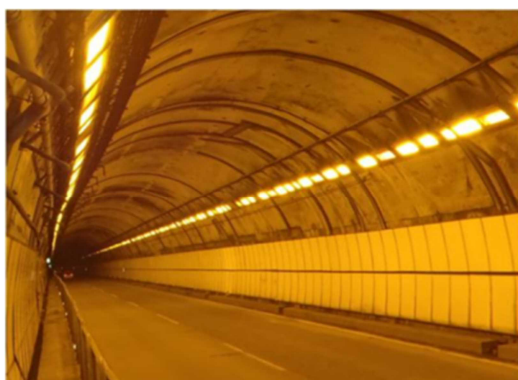


(3)ー7. トンネル内の走行環境の改善

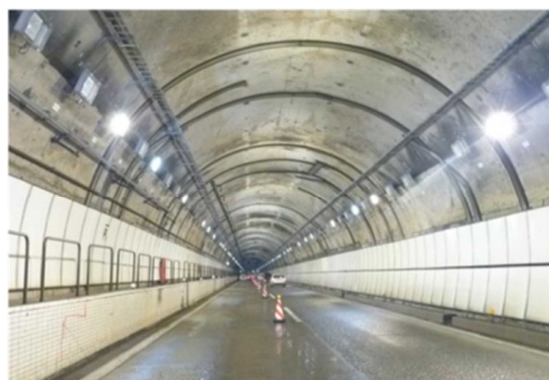
トンネル照明の蛍光灯化など白色灯具化を進めました。

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25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):9本(整備率 67%)



《ナトリウム灯照明の状況》



《LED照明の状況》

(3)ー8. 交通安全啓発活動

高速道路を安全・快適にご利用いただくため、基本的な交通ルール・運転マナーをはじめ、高速道路での安全走行をサポートする「セーフティドライブ」、「地震に備えて」、「雪用心」をリニューアルするとともに、交通死亡事故の特徴・傾向を踏まえた安全啓発グッズ(「うちわ」、「ポケットティッシュ」、「マスク」)を企画・制作し、管内全ての休憩施設への設置、春・秋の全国交通安全運動及び独自に実施する交通安全キャンペーン(夏・冬)や交通安全セミナー(無料出張講座)での配布など交通安全啓発活動を積極的に展開しました。

また、休憩施設内に設置されたマルチインフォメーションボードを活用した動画による安全啓発を積極的に進めるとともに、交通死亡事故の発生状況等をまとめたチラシを通行料金の請求書に同封したことや、トラック協会との連携による会報誌への折り込み広告により運送事業者・ドライバーに対する直接的な啓発活動を実施しました。



交通安全啓発グッズ
(うちわ・ティッシュ・マスク)



請求書同封・折り込みチラシ



交通安全イベント(SA・PA)

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26年3月まで

に延べ約 2,700 回、約 190,000 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1》平成 26 年度の業績計画

(目標値:平成 25 年度を下回るよう努め、定期的にチェック)

平成 26 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業績評価指標(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	2013 年度 目標	2013 年度 実績	2014 年度 目標	2015 年度 目標	2017 年度 目標
死亡事故率	人/10 億台・km	1.4	2.2	1.9	1.6	1.1

(3)－9. 防護柵すり付け箇所の安全対策

平成 24 年 4 月 29 日に発生した関越自動車道高速ツアーバス事故を受け、「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、誘導面が不連続な防護柵のすり付け対応(安全対策)を実施しています。平成 25 年度は、約 420 箇所の対策を実施し、要対策箇所約 1,000 箇所全ての対策を完了しました。



対策前



対策後

中央自動車道 真木川高架橋(勝沼～大月 上り線)の事例

(4)道路構造物保全率(舗装)

【指標】道路構造物保全率(舗装) 〔単位:％〕 健全な舗装路面(概ね5年以内に補修がないと想定される箇所)の延長を全体延長で割ったもの	平成24年度 実績値	95
	平成25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25年度 実績値	96

■道路構造物保全率(舗装)

単位:km・車線

年度	資産数量 (km・車線)	翌年度に補修目標値に達すると想定される延長			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
H25	8,017	280	161	441	127	96%

■平成 25 年度の目標設定

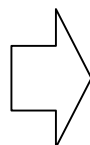
年度期首における路面性状調査や日常点検等において確認された損傷箇所を確実に補修し、前年を上回ることを目標として設定しました。

■達成度報告(平成 25 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のうち特に優先度の高い約127km・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 米原JCT～関ヶ原IC】

■平成 25 年度からの業績計画(目標値:95%以上を維持)

平成 18 年度に設定した舗装保全率は、平成 22 年度に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 26 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しています。

目標設定

単位:km・車線

年度	資産数量	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		
H26	8,016	314	161 [※]	475	116	95%

※H25 年度と同程度の要補修数量が発生すると想定

[参考] 平成 18 年度に設定した舗装保全率

【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個所)の延長を全体延長で割ったもの。

(5)道路構造物保全率(橋梁)

【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 24 年度 実績値	90
	平成 25 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 25 年度 実績値	92

■平成25年度の目標設定

補修計画に基づく着実な実施により、36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)

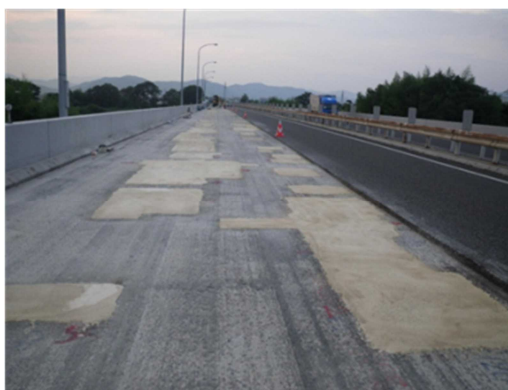
単位:橋

年度	資産数量 (橋)	早期に補修を必要とする数量			当該年度 補修対象 数量	保全率	計画 管理費 (億円)	修繕費 (億円)
		期首	当年度 中に新規 に発生	計				
H24	3,897	440	▲9 ^{※1}	431	43	90%	—	—
H25	4,306	388		388	37	92%	8.6	16.7

※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25年度の取り組みと成果)

早期に補修を必要とする橋梁のうち、補修の優先度が高い 37 橋の補修計画を立案し、補修工事を実施しました。



《補修事例(床版補修)》

【北陸自動車道(下り線) 高時川橋】

■平成 26 年度からの業績計画(目標値:10%以下)

平成 26 年度からは新たな指標(早期に補修が必要な橋梁数の割合)に基づき管理を行っていきます。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まいります。

目標設定(要補修橋梁率)

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	要補修 橋梁率
		期首	当年度中に 新規に発生	計		
H26	4,323	351	▲135 ^{※1}	216	70	3.4% ^{※2}

※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。

※2:保全点検要領(構造物編)(平成 24 年 4 月)の健全度評価(5 段階)のうちの健全度 V と IV に該当する割合である。

《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業績評価指標(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 実績	2014 目標	2015 目標	2017 目標
補修橋梁数	①	橋	43	37	70	58	29
	②		24	45	78	77	49

① 変状が発生しており、早期に補修を行う橋梁の数。

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。

(6)顧客満足度

【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 24 年度 実績値	3.6
	平成 25 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 25 年度 実績値	3.6

■平成25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24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25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24年度比で横ばいでした。

平成25年度の取組みは、休憩施設のお手洗いの美化・清掃強化、混雑時の特設お手洗い設置、料金所におけるお客さまサービスの強化により、走行信頼性・休憩施設・料金施設におけるCS値が向上しました。

一方で、安全快適性については昨年を下回る結果となっています。平成25年度より進める「安全性向上3ヵ年計画」による施策を着実に進め指標の向上を目指します。

■中期計画

顧客満足度は前年度を上回るよう目標を設定し各種施策に取り組んでいきます。具体にはお手洗いの美化等のお客さまサービス向上施策の継続、安全を最優先とした安心・快適な高速道路空間を創出する施策を展開することで満足度向上につなげていきます。

《平成25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

