

「NEXCO中日本」ブランド



ブランド・ネーム

会社の英語表記の一部である[Nippon Expressway Company]の頭文字であると同時に「NEXT(次なる)」「Co(共に)」という、ふたつの言葉を組み合わせ私たちの姿勢や熱意を表現しました。

ロゴマーク

シンボルマークは、頭文字「N」を3次的に造形することによって、未来へと続く高速道路のダイナミズムをあらわすと同時に「道进行すること」がもたらしてくれる心の躍動感をあらわしています。ロゴタイプは、丸みと広がりを持たせたボールド書体によって、ゆとりある道路空間を表現しています。

ブランド・カラー

ネクスコ・オレンジ。中部日本エリアの活発なにぎわいをイメージした、力強いいきいきとしたオレンジ色。

ご案内

■ NEXCO中日本お客さまセンター

お客さまからのお問合せに正確にわかりやすくご案内いたします。

0120-922-229

■ 道路緊急ダイヤル

高速道路で異常を発見された際の専用ダイヤルです。ご協力をよろしくお願いたします。

#9910

■ ハイウェイテレホン

お客さまのいる場所から最も近い地域のハイウェイテレホンに接続する専用ダイヤルです。最新の高速道路の交通情報を24時間自動音声で提供しています。

#8162

■ ハイウェイ交通情報サイト 「アイハイウェイ 中日本」



VOC(揮発性有機化合物)を含まない
植物油インキを使用しています。



印刷工程で有害廃液を出さない
水なし印刷方式で印刷しています。



適切に管理された森林から生産されたことを
示すFSC®認証用紙を使用しています。



視認性、判読性に優れたユニバーサルデザイン
フォント(書体)を使用しています。



CSR報告書 2013

道を通じて感動を 人へ、世界へ ダイジェスト版



会社概要



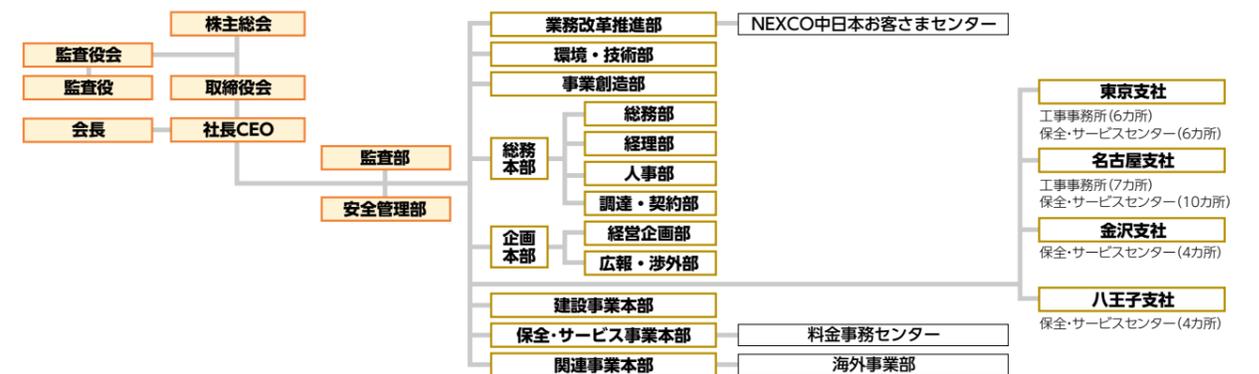
商号：中日本高速道路株式会社
(Central Nippon Expressway Company Limited)
代表者：代表取締役社長CEO 金子 剛一
本社所在地：名古屋市中区錦2丁目18番19号
設立年月日：2005年10月1日
従業員数：2,053名[グループ全体 9,376名] 2013年3月31日現在
グループ会社：21社(持分法適用関連会社14社) 2013年3月31日現在
資本金：650億円
事業内容：高速道路の建設事業、保全・サービス事業、サービスエリアその他の関連事業

事業状況

高速道路事業	営業延長	1,944km※1	2013年4月1日現在
	利用台数	186万台/日	2012年度実績
	営業収益	16,261億円	2012年度実績
関連事業	建設延長	327km※1	2013年4月1日現在
	サービスエリア施設数	178カ所※2	2013年4月1日現在
	店舗売上高	1,804億円※3	2012年度実績
	関連事業営業収益	549億円	2012年度実績

※1 2013年4月14日の首都圏中央連絡自動車道の開通により、営業延長は1,949km、建設延長は321kmとなりました。端数処理の関係により、合計が合わない場合があります。
※2 サービスエリアの施設数は上下線をそれぞれ数えています。また、第三セクターが営業する施設11カ所及び無人の施設14カ所を含みます。このほかに、当社が土地・建物を保有しないサービスエリアが20カ所あります。
※3 店舗売上高は、第三セクターが営業する施設の売上高を含みます。

組織体制



事業概要

高速道路事業

建設事業：高速道路の整備

安全・着実かつ効率的・効果的に事業を推進し、建設中路線をより早期に開通させるなどにより、皆さまの期待にお応えします。



保全・サービス事業：高速道路の維持管理

安全を何よりも優先し、安心・快適な高速道路の空間を提供するための管理・運営を行い、お客さまに満足していただけるサービスを24時間365日提供します。



関連事業

サービスエリア事業

「お招き」と「おもてなし」の心でお客さまをお迎えし、何度でも訪れたいと感じていただけるような感動にあふれたサービスエリアを創造します。



その他事業

旅行業やカードサービス事業などを推進するとともに、当社グループが培ってきた高速道路に関する技術・ノウハウを活用して、海外の高速道路事業へも積極的に参画します。



グループ概要

<p>連結子会社 21社</p> <p>持分法適用関連会社 14社</p>	<p>サービスエリア</p> <ul style="list-style-type: none"> 中日本エクスプレス ㈱エイチ・アール横浜 ㈱グランセルセイフサービス 中日本ハイウェイ・アドバンス <p>料金収受</p> <ul style="list-style-type: none"> 中日本エクストール横浜 中日本エクストール名古屋 <p>車両管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 中日本高速オートサービス <p>人材サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> NEXCO中日本サービス <p>製品販売・開発・コンサルティング</p> <ul style="list-style-type: none"> 中日本高速技術マーケティング 	<p>交通管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 中日本ハイウェイ・パトロール東京 中日本ハイウェイ・パトロール名古屋 <p>保全点検</p> <ul style="list-style-type: none"> 中日本ハイウェイ・エンジニアリング東京 中日本ハイウェイ・エンジニアリング名古屋 中日本施設管理 <p>投資</p> <ul style="list-style-type: none"> (同)NEXCO中日本インベストメント <p>トラックターミナル</p> <ul style="list-style-type: none"> 北陸高速道路ターミナル <p>ICT</p> <ul style="list-style-type: none"> ㈱NEXCOシステムズ 	<p>維持修繕</p> <ul style="list-style-type: none"> 中日本ハイウェイ・メンテナンス東名 中日本ハイウェイ・メンテナンス中央 中日本ハイウェイ・メンテナンス名古屋 中日本ハイウェイ・メンテナンス北陸 日本ロード・メンテナンス東京 日本ロード・メンテナンス静岡 日本ロード・メンテナンス東海 日本ロード・メンテナンス中部 ㈱東京ハイウェイ・ティシューメンテナンス ㈱高速保全 NHS名古屋 ㈱アステック <p>技術開発・調査・研究</p> <ul style="list-style-type: none"> ㈱高速道路総合技術研究所 	<p>保険代理店</p> <ul style="list-style-type: none"> ㈱NEXCO保険サービス <p>料金収受機械保守</p> <ul style="list-style-type: none"> ハイウェイ・ツール・システム <p>海外事業</p> <ul style="list-style-type: none"> 日本高速道路インターナショナル(株)(JEXWAY)
---------------------------------------	---	---	--	---

※2013年5月20日に㈱アステックが連結子会社となり、同年6月25日に中日本ロード・メンテナンス金沢(株)に商号を変更しました。
※2013年7月3日に中日本ロード・メンテナンス中部(株)が連結子会社となりました。

2013年3月31日現在

安全を何よりも優先し 社会から信頼される会社となるために

昨年12月2日、当社が管理する中央自動車道笹子トンネル(上り線)における天井板落下事故により、9名もの尊い命が失われ、多くの方々被害に遭われました。お亡くなりになられた方々のご冥福を心からお祈りいたしますとともに、ご遺族の皆さまに対しまして、深くおわび申し上げます。また、事故によってお怪我をされた方や、ご迷惑をおかけした皆さまに心からおわび申し上げますとともに、事故による通行止めや渋滞によって、お客さまや地域の方々にご多大なご迷惑をおかけしたことにつきましても、重ねておわび申し上げます。



安全性向上3カ年計画の策定

私たちは、被害に遭われた方々への真摯な対応や通行止め区間の全面復旧に努めるとともに、「二度とこのような事故を起こしてはならない」という深い反省と強い決意のもと、徹底した再発防止策に取り組むため、本年2月1日に、再発防止に向けた4つの取組み方針をまとめた「安全性向上に向けた取組み」を公表しました。

さらに、本年2月22日に社外の有識者からなる「安全性向上有識者委員会」を設置し、委員の皆さまから貴重なご意見をいただきながら、「安全性向上に向けた取組み」を具体化した「安全性向上3カ年計画」を策定し、同年7月26日に公表いたしました。

直ちに実行できることから取組みを進めており、中央自動車道恵那山トンネルほか計7トンネルの天井板の撤去を完了しました。

安全を最優先とする経営理念への見直し

高速道路という重要な社会インフラを担う会社として、これまでも安全・安心・快適な高速道路空間の提供を経営理念に掲げてまいりました。この度、お客さまの安全が何よりも優先することを明らかにした経営理念へと見直しを行い、2015年に「安全を最優先とする企業文化を有し、社会から信頼される会社」をめざす方針へ改めました。

また、経営計画の目標達成に向けた具体的な指標であるKPIについても、安全に関する指標として4項目を新たに追加し、拡大成長に関する2項目を削除するなど、安全を最優先とする指標へと見直しを行いました。

3カ年計画の着実な実行

今回の事故により、私たちは高速道路の安全に対する信用を失ってしまいました。この信用や信頼を回復することが、今後3年間の最重要課題です。

一度失った信用と信頼を取り戻すことは容易なことではありません。2015年に、「安全を最優先とする企業文化を有し、社会から信頼される会社」となるよう、当社グループ社員の一人ひとりが安全に正面から向き合い自律的に考え行動し、当社グループ一体となって「安全性向上3カ年計画」を着実に実行してまいります。

信用と信頼の回復

お客さま、地域社会、国民の皆さまからの信用と信頼を取り戻すためには、「安全性向上3カ年計画」を確実に実行することはもとより、それにとどまらず抜本的な組織改革が必要だと考えています。

グループ会社も含めた組織や制度・仕組みのあるべき姿を再整理し、そのあるべき姿が実現できる組織となるよう、現場組織である保全・サービスセンターの人員増や各組織の権限と責任の明確化など、抜本的な組織改革を行うべく、現在検討を進めています。

あわせて、こうした組織改革を通して、一昨年明らかとなった不祥事を踏まえた再発防止策を徹底するとともに、更なるコーポレートガバナンスの強化やコンプライアンス意識の向上に取り組んでいます。今年度からは、コンプライアンスに関するKPIを新たに2項目追加し、検証と改善を繰り返しながら積極的かつ効果的に取組みを進めてまいります。

本業を通じたCSRの実践

CSRは経営と一体のものと考えており、高速道路という重要な社会インフラを担う当社グループにとっては、CSRは本業そのものであり、本業を通じてCSRを実践するという経営姿勢に立ち、当社グループだけでなくサプライチェーンを構成するお取引先さまとも協働し、CSRを実践しています。

このCSR報告書は、経営計画や安全性向上に向けた私たちの日々の取組み状況をご紹介します。是非ご一読いただき、忌憚のないご意見を頂戴できれば幸いです。

2013年10月

中日本高速道路株式会社
代表取締役社長CEO

金子剛一

経営理念

私たちの役割

私たちは、安全を何よりも優先し、安心・快適な高速道路空間を提供することにより、地域社会の発展と暮らしの向上、日本経済全体の活性化、そして世界の持続可能な成長に貢献します。

私たちの基本姿勢

私たちは、「より良い会社でより強い会社」をめざし、「6つの基本姿勢」掲げて、私たちの役割を果たします。

- ① お客さまを第一にする
- ② 社会の信頼を獲得する
- ③ 革新的であり続ける
- ④ 環境を重視する
- ⑤ 現場に立って考え行動する
- ⑥ チームワークを大切にする

経営方針

2013年度から2017年度までの5カ年の経営基本方針

『安全を最優先し、安心・快適を提供する世界一の高速道路会社をめざして』

- ～ 安全性向上の不断の取組み
- ～ すべてのステークホルダーの皆さまに感動と満足をもたらす
- ～ 飛躍へのたゆまぬ挑戦

2013年度の経営方針

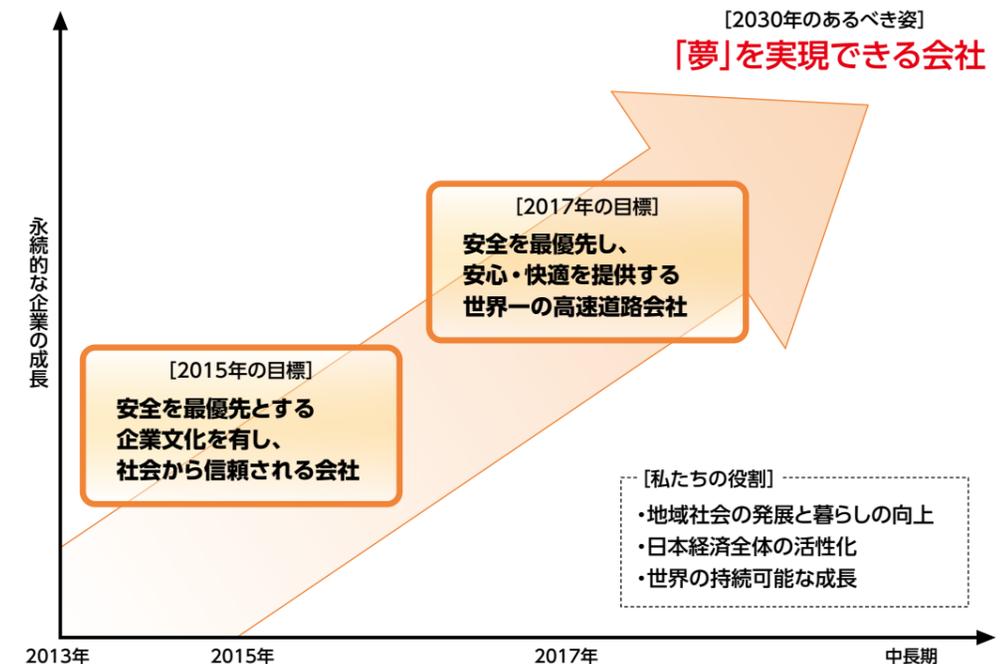
安全性向上3カ年計画の着実な実行

- ～ 安全を最優先とする企業文化の構築
- ～ 信用・信頼の早期回復

コーポレート・スローガン

『道を通じて感動を 人へ、世界へ』

私たちはお客さまに私たちのサービスを通じて、感動を得ていただけるように常に努めていきます。この感動を、より幅広くさまざまな人へ、さまざまな国へ広げていきます。そして未来につないでいきます。



KPI(重要業績評価指数)

NEXCO中日本グループは、2017年度に「安全を最優先し、安心・快適を提供する世界一の高速道路会社」を実現し、更には自立した「夢を実現できる会社」をめざします。そのために、グループの現在の姿を示す指標としてKPI(重要業績評価指標:Key Performance Indicator)を設定して施策の達成状況を把握し、効果的に事業を進めることで皆さまの期待に応えていきます。

※1 測定指標の追加・見直し/安全を何よりも優先し、安心・快適な高速道路空間を提供するための取組みの達成状況を把握するため、2013年度から次の項目について測定指標を追加・見直しします。
 橋梁補修数、道路上の重量構造物に対する安全対策進捗率、社員の安全意識度、お客さまの安心感:安全に関する計測指標として新たに追加します。
 橋梁補修数のうち、①は変状が発生しており早期に補修を行う橋梁の数、②は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です。
 道路上の重量構造物に対する安全対策進捗率は、これまでの点検により安全性が確認されているトンネル天井板やジェットファンなどの道路上の重量構造物について、より一層の安全性向上を図るため実施する、撤去・移設や二重の安全対策の進捗状況を測定する指標です。
 通行止め時間:測定の対象を、事故・工事・災害・雪による通行止め時間から、事故・災害・雪による通行止め時間に変更します。あわせて、見直し後の通行止め時間の総計を示します。
 渋滞量:測定の対象を、全ての渋滞から、交通集中・事故等に起因するものに変更します。あわせて、見直し後の渋滞量の総計を示します。
 CS調査値、感動指数:[安全性向上3カ年計画]の実行に必要な通行止めの実施などを考慮し目標値を変更します。
 コンプライアンスに関するeラーニング受講率、コンプライアンス意識浸透度:コンプライアンスに関する計測指標として新たに追加します。コンプライアンスに関するeラーニング受講率の2012年度実績は2011年度実績を記載しています。
 サービスエリア事業売上高営業利益率:2012年度目標は、中日本エクスプレス、中日本ハイウェイ・アドバンスを対象としましたが、2013年度以降は更に㈱エイチ・アール横浜、㈱ワンセルセイウサービスを含めた数値です。
 ※2 環境省が2012年度に公表した排出係数で算出しています。経営計画2012公表時の目標値(7,464(t-CO₂))は2011年度に公表された排出係数で算出したもので、2012年度に公表された排出係数で算出すると(9,557(t-CO₂))になります。
 ※3 高速道路ネットワークが整備されることなどによる一般道から高速道路への交通の転換も考慮しています。
 ※4 NEXCO中日本(グループ会社を除く)の数値を示しています。
 ※総労働時間については、安全性向上施策の実施状況や組織の抜本的な改革計画の検討状況を反映して改めて目標値を設定します。

【凡例】2012年度の達成状況
■ 目標達成 ■ 10%未満の未達 ■ 10%以上の未達

カテゴリ	測定指標	単位	2012年度目標	2012年度実績	2013年度目標	2012年度の主な事業活動	2013年度以降の方針	
安全	死亡事故率	人/10億台・km	1.5	2.3 ■	1.4	・事故多発箇所対策や交通安全啓発活動の実施 ・二輪車安全運転パンフレットの作成・配布や交通安全セミナーなどの啓発活動の実施 ・ISO39001(道路交通安全マネジメント)の導入検討 ・車外放出や自動二輪車など多くの死亡事故が発生したことから目標の達成には至らず	・事故多発地点や重大事故発生地点の状況調査を行い効果的な対策を実施 ・関係機関と協働した交通安全の啓発活動や指導 ・逆走事象の自動検知による重大事故対策 ・ISO39001の認証取得と継続的な運用	
	橋梁補修数(※1)	① ②	橋	43 24	36 45	・「百年道路」計画の実行 ・「高速道路資産の長期保全及び更新のあり方に関する技術検討委員会」の設置 ・2012年度は67の橋梁の補修を実施	・「安全性向上3カ年計画」の着実な実行 ・「百年道路」計画の着実な実行 ・橋梁床版取替え、特殊橋梁耐震補強などの補修の実施	
	道路上の重量構造物に対する安全対策進捗率(※1)	%	—	—	22	(2013年度からの新規施策)	・「安全性向上3カ年計画」の着実な実行 ・門型標識柱、料金所PC上屋などの撤去 ・トンネル内接着系アンカーボルト使用の大型標識などの移設 ・ジェットファン、撤去できない標識、情報板などの二重の安全対策の実施	
	社員の安全意識度(※1)	—	—	—	2013年度に設定	・経営陣から安全最優先のメッセージの発信 ・社長CEO直轄組織として安全管理部を設置	・「安全性向上3カ年計画」の着実な実行 ・2013年度に具体的な目標値を設定 ・安全掲示板を設置し、社内外の安全に関する情報を広く収集	
お客さま	お客さまの安心感(※1) 当社の道路は安全で、安心して運転できると感じるお客さまの割合	%	—	69.7	71.2	・緊急点検の実施 ・2013年2月1日に「安全性向上に向けた取組み」を公表 ・「安全性向上有識者委員会」の設置	・「安全性向上3カ年計画」の着実な実行	
	通行止め時間(※1)	時間	1,633	3,370 ■	2,730	・災害に強い高速道路づくり(道路管制システムの機能強化) ・事故多発箇所対策や交通安全啓発活動の実施 ・災害発生時の迅速な応急復旧工事や冬季の雪氷対策の実施 ・中央自動車道世子トンネル(上り線)天井板落下事故に伴う通行止めのため、目標の達成に至らず	・地震や津波による被害想定を見直し、業務継続計画(BCP)を更新して、防災体制を更なる強化を図る ・関係機関との相互応援協力体制の強化、迅速な救援・復旧の実施 ・事故多発箇所対策や交通安全啓発活動の実施 ・最新の雨量データに基づく降雨通行止め基準の見直し	
	渋滞量(※1) 交通集中・事故等に起因するもの	km・時間	135.3	141.7 ■	153.5	・新東名高速道路開通によるダブルネットワークの形成 ・東名自動車道四日市地区での暫定3車線運用開始 ・東名高速道路宇利地区に速度感覚コントロールシステム(ベクジョン)を設置	・東名高速道路海老名地区・大和地区での付加車線事業 ・中央自動車道小仏地区での速度感覚コントロールシステム(ベクジョン)設置 ・東海北陸自動車道(白鳥〜飛騨清見)の4車線化	
快適・感動	CS調査値(※1) 高速道路事業とサービスエリア事業のお客さま満足度の平均値	点	66.7	61.9 ■	64.3	・ISO10002(苦情対応マネジメントシステム)の自己適合宣言 ・「コミュニケーション・プラザ川崎」「コミュニケーション・プラザ富士」の開設 ・サービスエリアのスタッフ一人ひとりを対象にCS講習会や接客研修を実施 ・グループ全体のCS推進会議を発足し、CS向上を阻害している原因と今後の対応方針を検討し、提言を実施	・「CS行動指針」の策定・浸透や感動大賞の表彰による「お客さま第一」の徹底 ・ISO10002に基づき、お客さま第一の姿勢で対応のプロセスを適切に管理 ・「安全性向上3カ年計画」の着実な実行 ・東京支社において、社員のCSマインド醸成に向けた取組みを試行	
	感動指数(※1)	点	40.7	37.7 ■	39.6	・グループ合同のCS推進会議を発足し、CS向上を阻害している原因と今後の対応方針を検討し、提言を実施 ・他企業(CS優良企業)の取組み内容について情報を発信 ・新東名高速道路の開通にあわせて「NEOPASA」を新規オープン	・「CS行動指針」の策定・浸透や感動大賞の表彰による「お客さま第一」の徹底 ・東京支社において、社員のCSマインド醸成に向けた取組みを試行 ・個性豊かで魅力的なサービスエリアや新たな価値を創造する売り場づくりと商品開発	
社会的責任	コンプライアンス	コンプライアンスに関するeラーニング受講率(※1) コンプライアンス意識浸透度(※1)	% %	— —	96 89	100 93	・「コンプライアンス意識向上に向けた行動計画」の策定。 ・同行動計画に基づき、グループ社員へのコンプライアンスカードの配付、コンプライアンスに関する理解度チェックテスト、コンプライアンス・タイムを実施	・「コンプライアンス意識向上に向けた行動計画」に基づき、eラーニング、コンプライアンスに関する理解度チェックテスト、コンプライアンス・タイム、社員の家族向けリーフレットの配付を実施
	環境	CO ₂ 排出量(※2) オフィス活動によるもの CO ₂ 排出量(路線延長1kmあたり)(※3) 保全・サービス事業、関連事業、お客さま車両の走行によるもの	t-CO ₂ t-CO ₂ /km	9,557 5,275	9,234 ■ 4,957 ■	9,142 4,744	・ISO14001(環境マネジメントシステム)の運用を通じた省エネへの取組みを実施 ・空調等機器更新によるCO ₂ 排出量の抑制 ・高速道路ネットワークの整備(新東名高速道路、首都圏中央連絡自動車道)や、「エコエリア」など省エネルギーへの取組みによるCO ₂ 排出量の抑制	・ISO14001の運用を通じた更なる省エネへの取組みを実施 ・空調等機器更新によるCO ₂ 排出量の抑制 ・高速道路ネットワークの早期整備や付加車線事業などの渋滞対策の推進
	地域連携	社会貢献活動件数	件	820	1,980 ■	880	・富山県と三重県にて農山村活性化の取組みを開始 ・障がい者団体と連携した就労支援や地域と連携した景観向上活動などを実施 ・発展途上国への専門家派遣など国際貢献の実施	・社員のCSR意識の向上やボランティア精神の醸成に努め、地域やNPOと連携しCSR活動領域を拡大 ・海外の道路事業者との交流を深め、国際的な活動の積極的な実施
拡大成長・技術	関連事業新規事業	サービスエリア店舗総売上高 新事業プロジェクト件数	億円 件	1,690 4	1,690 ■ 3 ■	1,750 7	・新東名高速道路の開通にあわせて「NEOPASA」を新規オープン ・8カ所のサービスエリアやパーキングエリアをリニューアルオープン ・地場産品等の品揃えやCS向上に向けた各種取組みの強化 ・「ぶらっとパーク」の整備や地元企業とタイアップしたイベントの開催 ・サービスエリア商業施設の広告媒体を整備し、法人営業を開始 ・自治体・企業の技術者育成を目的とする技術研修サービスを開始 ・保有不動産を活用した不動産開発事業を開始	・多様なニーズにお応えするため、個性豊かで魅力的なサービスエリアの展開 ・「お招き」と「おもてなし」の心でのお客さま対応(感動接客の実現) ・本物志向の品ぞろえや地場産品を充実し、商品力とサービスレベルを向上 ・「ぶらっとパーク」での移動販売や地産地消・地域交流の推進 ・NEXCO中日本が持つ強い地域ネットワークを活かした「オンラインモール」商品の充実化
	海外事業	海外事業プロジェクト件数	件	2	0 ■	2	・ベトナムでのコンサルティング業務を2件受注し、前年度からの継続をあわせて7件を実施 ・ベトナムで有料道路事業を実施すべく、国内外の関係機関と協議を実施	・アジア諸国の現地技術者の能力向上に貢献できる案件を中心にコンサルティング業務を展開 ・ベトナムをはじめとして、アジア・欧米を中心に有料道路事業を幅広く展開
	技術開発	パテント出願件数	件	16	17 ■	17	・コンクリートの微細なひび割れを感じできるセンサーを開発 ・劣化したガードレール支柱を撤去せずに補修できる方法を開発 ・水漏れのない橋梁ジョイント構造を開発	・引き続き、研究開発を推進
	モチベーション	ES調査値(動きがよい) 経営職登用年齢(最年少)(※4)	点 歳	3.54 42	3.53 ■ 42 ■	3.58 42	・社員の適性や専門性を反映した人材配置 ・女性や障がい者、高齢者などがいきいきと働ける職場環境づくりの推進 ・ワークライフバランスの推進 ・社員の提案が改善に繋がるイノベーション・ポスト制度のグループ会社への浸透促進 ・OJT、Off-JT、自己啓発の支援を体系的に実施し、計画的に人材を育成 ・キャリア開発研修を実施し、社員がめざすべきキャリアの実現を支援	・社員の適性や専門性を反映した人材配置 ・女性や障がい者、高齢者などがいきいきと働ける職場環境づくりの推進 ・再雇用制度を継続し、社員の長期雇用を維持 ・点検・補修業務の「見える化」を行い、携わる社員の達成感を醸成 ・より相互の信頼を高め良好な人間関係を築くためのコミュニケーションの促進 ・社員が主体的なキャリア形成に挑戦できるよう、人事制度を見直す ・安全を最優先とし、自ら考えリーダーシップを発揮できる社員を計画的に育成
組織・人材	イノベーション	イノベーションからの事業化件数 イノベーションポスト提案件数	件 件	3 3,000	2 ■ 3,732 ■	4 5,000	・観光誘客パンフレット「北陸道楽ガイドブック」への有料広告の掲載 ・フォトコンテストの写真を用いた給はがきの販売 ・企画提案制度(C-ING)の導入 ・世子トンネルの事故を受け、企画提案制度(C-ING)の一部活動を休止 ・グループ会社への説明会開催など制度浸透の取組みにより、2012年度は目標を大きく上回る3,732件の提案	・イノベーション・ポストへ提案のあったアイデアの具現化を図る取組みを促進 ・企画提案制度(C-ING)の取組み促進 ・安全性向上に向けた現場の意見を本社へ届けるツールとしてもイノベーション・ポストを活用 ・提案のあったアイデアの具現化を図る取組みを促進
	ダイバーシティ	女性管理職数(※4)	人[累計]	5	6 ■	7	・女性社員の積極的な採用や女性社員の活躍を支援する取組みを実施 ・ワークライフバランスの推進	・ダイバーシティ・マネジメントを推進し、社員一人ひとりの価値観や人生観を尊重しながら組織を活性化 ・ワークライフバランスを推進し、社員一人ひとりが多様で柔軟な働き方を実現できる環境づくりに取り組む
	生産性	建設コスト削減累計額 サービスエリア事業売上高営業利益率(※1) サービスエリア事業営業利益/サービスエリア事業営業収益 3社連結 従業員1人当たりサービスエリア事業売上高 サービスエリア事業営業収益/サービスエリア事業従事社員	億円[累計] % % 百万円/人	185 — — 16 108	256 ■ 13 13 16 ■ 109 ■	290 13 13 — 110	・コストオンによる費用の縮減 ・高規格材料の採用による費用の縮減 ・効率的な土運搬を行うことによる費用の縮減 ・新東名高速道路の開通にあわせて「NEOPASA」を新規オープン ・8カ所のサービスエリアやパーキングエリアをリニューアルオープン ・地場産品等の品揃えやCS向上に向けた各種取組みの強化 ・「ぶらっとパーク」の整備や地元企業とタイアップしたイベントの開催	・多様なニーズにお応えするため、個性豊かで魅力的なサービスエリアの展開 ・「お招き」と「おもてなし」の心でのお客さま対応(感動接客の実現) ・本物志向の品ぞろえや地場産品を充実し、商品力とサービスレベルを向上 ・「ぶらっとパーク」での移動販売や地産地消・地域交流の推進 ・NEXCO中日本が持つ強い地域ネットワークを活かした「オンラインモール」商品の充実化

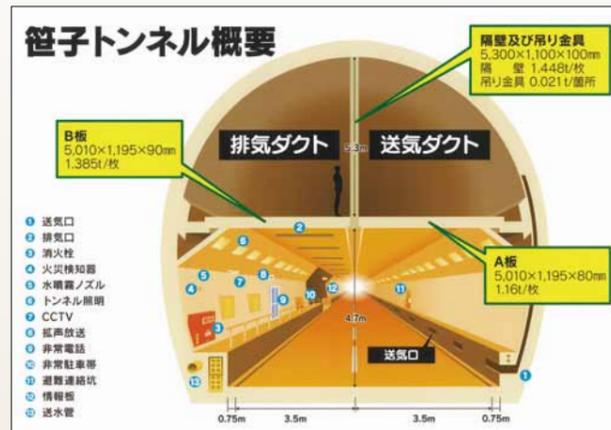
安全性向上の取組み

私たちは、
安全性向上3カ年計画を着実に実行します。

2012年12月2日に発生した中央自動車道笹子トンネル(上り線)における天井板落下事故を社員一人ひとりが深く胸に刻み込み、「二度とこのような事故を起こしてはならない」という深い反省と強い決意のもと、被害に遭われた方へ真摯に対応するとともに、2013年7月26日に公表した「安全性向上3カ年計画」を着実に実行し、グループを挙げて再発防止と安全性向上に取り組んでまいります。

事故の概要

- 【発生日時】 2012年12月2日 日曜日 午前8時03分
- 【場 所】 中央自動車道(上り線) 笹子トンネル内
(延長4.7km、大月JCT～勝沼IC間)
- 【事故内容】 笹子トンネル(上り線)の東京側坑口から約1.6km付近で、トンネル換気ダクト用に設置されている天井板が、138mのあたり落下し、9名もの尊い命が失われ多くの方々被害に遭われました。



【事故発生以降の主な経緯】

- | | |
|--|--|
| <p>2012年</p> <ul style="list-style-type: none"> 12月 2日 午前8時03分 天井板落下事故発生 12月 3日 被害に遭われたお客さまの専用ダイヤルを開設 12月 9日 笹子トンネル(下り線)の天井板撤去工事を開始 12月14日 笹子トンネル天井板落下事故被害者ご相談室を設置 12月29日 午後1時 笹子トンネル(下り線)を用いた対面通行で開通 | <p>2013年</p> <ul style="list-style-type: none"> 1月 1日 午前0時より、中央自動車道・富士吉田線(大月IC～河口湖IC間)を無料措置(～2月11日終了) 1月11日 笹子トンネル(上り線)の天井板撤去工事を開始 2月 1日 「安全性向上に向けた取組み」公表 2月 8日 午後4時 上り線開通により全面復旧 2月22日 「安全性向上有識者委員会」設置 6月18日 「トンネル天井板の落下事故に関する調査・検討委員会報告書」公表(国土交通省) 7月26日 「安全性向上3カ年計画」公表 |
|--|--|

事故後の対応

事故発生直後から非常体制をとり、警察・消防と連携して救助活動や被害の拡大防止にあたるとともに、2012年12月3日の国土交通大臣からの指示を受け、被害に遭われた方への真摯な対応、事故の原因究明への協力と再発防止策の徹底、早期の復旧の3点に取り組んでまいりました。

具体的には、同年12月14日に「笹子トンネル天井板落下事故被害者ご相談室」を設置し、専任社員による対応を行うとともに、国土交通省が設置した「トンネル天井板の落下事故に関する調査・検討委員会」や捜査機関の捜査等への全面的な協力を行ってまいりました。

また、事故により通行止めとなった区間の復旧については、同年12月29日に下り線を用いた対面通行による開通後、2013年2月8日に全面復旧を完了いたしました。

一方で、「二度とこのような事故を起こしてはならない」という深い反省と強い決意のもと、安全に関する問題点の検証と再発防止に向けた取組み方針の検討を重ね、「安全性向上に向けた取組み」を取りまとめ、2013年2月1日に国土交通大臣へ報告し、公表いたしました。

その後、この「安全性向上に向けた取組み」を具体化した再発防止策である「安全性向上3カ年計画」の策定に取りかかりました。当該計画をより実効性あるものとするべく、その策定や取組みの進捗状況、成果の検証等についてご意見をいただく場として、社外の有識者からなる「安全性向上有識者委員会」を同年2月22日に設置し、委員の方々からご意見をいただきながら、「安全性向上3カ年計画」を策定し、同年7月26日に公表いたしました。

トンネル天井板の落下事故に関する調査・検討委員会

笹子トンネルで発生した天井板の落下事故を受けて、落下の発生原因の把握や、事故の再発防止策等について専門の見地から検討することを目的として、国土交通省により「トンネル天井板の落下事故に関する調査・検討委員会(以下、委員会という。)」が設置され、弊社は、必要な資料提供や説明など、委員会の運営に全面的な協力を行ってまいりました。

2013年6月18日には、委員会の報告書が公表され、事故発生要因の整理、再発防止策、道路構造物の今後の設計、施工、維持管理等のあり方等について示されました。

●報告書の概要

●事故発生要因の整理

事故発生要因としては、設計、材料・製品、施工及び点検方法・点検実施体制に関わる要因が複数作用し、累積された結果、致命的な事故に至ったと考えられると報告されています。

●再発防止策

「接着系ボルトにより天井板を吊す構造」の既設トンネル、接着系ボルトによる吊り構造で固定された既設重量構造物、今後の接着系ボルトの使用について再発防止策が報告されています。

●道路構造物の今後の設計、施工、維持管理等のあり方について

今回の事故を教訓とし、国民が安全に安心して利用できる道路を提供するため、設計、施工、維持管理の各段階において、今後重視すべき視点について、まとめられています。

[トンネル天井板の落下事故に関する調査・検討委員会報告書](http://www.mlit.go.jp/road/ir/ir-council/tunnel/index.html)
http://www.mlit.go.jp/road/ir/ir-council/tunnel/index.html

これらの報告書の内容についても、「安全性向上3カ年計画」の具体的な取組みに反映し、再発防止と安全性向上に取り組んでまいります。(詳しくは、安全性向上3カ年計画別冊資料をご参照ください。)

安全性向上3カ年計画の策定

「安全性向上3カ年計画」は、当社が2013年2月1日に公表した「安全性向上に向けた取組み」を具体化したものです。

計画の策定にあたっては、社外の有識者からなる「安全性向上有識者委員会(委員長:宮川豊章 京都大学大学院工学研究科教授)」を設置し、企業文化、業務プロセス、安全管理体制、人材育成など、多方面からご助言をいただきました。同委員会には、今後も、取組みの進捗状況について報告を継続し、計画が実効性の高いものとなるようご意見をいただきます。

並行して、国土交通省が設置した「トンネル天井板の落下事故に関する調査・検討委員会」において事故原因の把握と再発防止について、同じく「社会資本整備審議会道路分科会道路メンテナンス技術小委員会」において道路の点検・維持管理のあり方について、また、東日本高速道路株式会社、西日本高速道路株式会社及び当社が設置した「高速道路資産の長期保全及び更新のあり方に関する技術検討委員会」において高速道路の大規模な更新及び修繕について、それぞれ検討が進められました。これらの委員会の報告を、当社の取組みに適切に反映してまいります。



宮川委員長から金子社長に「意見とりまとめ」を手交

安全性向上に向けた取組み (2013年2月1日公表)

- 企業文化の再構築
- 安全管理体制の確立
- 構造物の経年劣化に対応した業務プロセスの見直し
- 体系化された安全教育を含む人材育成



安全性向上3カ年計画 (2013年7月26日公表)



安全性向上3カ年計画の推進

私たちNEXCO中日本グループは、「二度とこのような事故を起こしてはならない」という深い反省と強い決意のもと、再発防止に向けて、事故後直ちに取り組んでいる施策も含め、以下の5項目からなる「安全性向上3カ年計画」を取りまとめました。

- 安全を最優先とする企業文化の構築
- 構造物の経年劣化や潜在的リスクに対応した業務プロセスの見直し
- 安全管理体制の確立
- 体系化された安全教育を含む人材育成
- 安全性向上に向けた事業計画

WEB 「安全性向上3カ年計画」
<http://www.c-nexco.co.jp/sasago/plan.html>

安全性向上3カ年計画の到達目標

「安全性向上3カ年計画」の実行を通じて、当社グループが目指す2015年の目標を「安全を最優先とする企業文化を有し、社会から信頼される会社」とし、5つの到達目標を定めました。

2015年の目標

安全を最優先とする企業文化を有し、社会から信頼される会社

到達目標

- ◆「お客さまの安全が何よりも優先する」という意識を持ち、潜在的リスクにも目を向け、強い責任感を持って自ら考え行動している。
- ◆現場の安全に関する問題意識と経営者の安全に対するメッセージが、日常的に相互で確認できている。
- ◆道路構造物のあらゆるリスクに対応した業務の計画・実行・評価・改善のサイクルが確実かつ効率的に行われている。
- ◆安全に関する組織横断的体制を強化し、社内外の情報収集・共有はもとより安全性向上に向けた改善提案や新たな取組みが積極的に行われている。
- ◆道路構造物の健全性を判断できる技術者をはじめ、安全を優先し自ら考える人材が継続的に育成され、誇りと意欲を持って業務に取り組んでいる。

安全性向上3カ年計画実行にあたっての姿勢(行動指針)

今回策定した「安全性向上3カ年計画」の取組みを着実に実行するとともに、それと並行して、当社グループが共有している安全に対する認識を「お客さまの安全が何よりも優先する」よう変革しなければなりません。

お客さまの安全こそが最も優先すべき価値観であり、その具体的な行動指針である「安全性向上3カ年計画実行にあたっての姿勢」を新たに決めました。

笹子トンネル天井板落下事故からの重い教訓を心に刻み、全ての職場において、「安全性向上3カ年計画実行にあたっての姿勢」を徹底し、3カ年計画を実行していきます。

安全性向上3カ年計画実行にあたっての姿勢(行動指針)

- ◆事故を決して忘れず、お客さまの安全を何よりも優先します。
- ◆現場に向き合い、現場から学び、考え行動します。
- ◆潜在的リスクにも目を向け、計画・実行・評価・改善のサイクルを着実に実行します。
- ◆安全に関する情報を積極的に収集し、自らの問題として考え行動します。
- ◆安全について自らのテーマを設定し自己研鑽(けんくわん)します。

安全性向上に向けた主な取り組み

安全を最優先とする企業文化の構築

■安全への意識改革

・「二度とこのような事故を起こしてはならない」との強い決意のもと、「お客さまの安全が何よりも優先する」という意識を徹底します。

当社グループとして、12月2日を「安全の日」と制定しました。

・経営陣自らが「お客さまの安全が何よりも優先する」というメッセージを現場に立って社員に発信し続けることで、安全意識を徹底します。

・経営陣及び社員が安全に関するリスクを認識し、継続的に共有する文化を構築します。

・安全を中心とした一人ひとりの仕事に対する基本姿勢(役割・責任)と組織、制度・仕組みなどの抜本的な改革を進めます。



安全性向上キャラバン

■安全に対するグループ内の連携・コミュニケーションの強化

・安全に関する現場の課題を経営陣が共有できるよう、経営陣と現場とのコミュニケーションを強化します。

・部門を超えた安全に関する共通認識の醸成に向け、コミュニケーションを強化します。

構造物の経年劣化や潜在的リスクに対応した業務プロセスの見直し

■PDCAサイクルの再構築

・道路事業全体を通し経年劣化や潜在的リスクへ対応します。

・建設段階から道路構造物の長期的な安全性の向上をめざした設計・施工に取り組みます。

・維持管理段階の業務プロセスを再検証し、経年劣化や潜在的リスクに対応したマネジメント体制を強化し、点検・補修業務に取り組みます。

・潜在的リスクを把握し、点検・補修、更新などに反映する仕組みをつくりま

す。長期的な視野に立ち、計画保全を進めます。

・経年劣化に対応した点検・補修業務が、円滑かつ確実に実施できるよう外部関係機関との連携を強化します。



ジェットファン落下防止対策(紀勢道)(ワイヤーによる固定)

■構造物の経年劣化や潜在的リスクに対応した要領・マニュアルの見直し

・経年劣化や潜在的リスクに対応した要領・マニュアルの見直しを行います。

・部門を超えた情報交換により得られた安全性向上に寄与する改善点や気づきなどを、設計要領に反映します。また、国などの委員会における提言や、安全に重大な影響を及ぼす情報を要領に反映させます。

■点検・補修技術の承継・高度化

・点検・補修業務に携わる技術者の能力向上、点検・補修技術やノウハウの承継に向けた組織的な環境整備に取り組みます。

・点検・補修データをより一層活用するため、点検データ管理システムの抜本的な改善を行います。

・点検・補修業務に関する技術の高度化により、維持管理の確実性と効率性を向上させます。

安全管理体制の確立

■社内の安全管理体制の強化

・社長直轄の組織として安全管理部を2013年2月12日に設置し、安全に関する情報収集・共有の仕組みを構築し、情報提供、安全指導を行うことにより、グループ全体の安全管理体制を強化します。

・安全に特化した監査・指導を実施します。

・安全に関する取り組みについて、お客さまをはじめとする全てのステークホルダーの皆さまに分かりやすい情報開示を行い、透明性の確保に努めます。

■安全性向上有識者委員会への報告と検証

・安全性向上3カ年計画の取り組み状況を把握・評価し、これを安全性向上有識者委員会に報告し、ご意見をいただくことで透明性の確保に努めます。

体系化された安全教育を含む人材育成

■安全管理に関する技術力の向上

・体系的な人材育成計画(マスタープラン)を作成し、グループ全体の安全管理に関する基礎知識の習得、道路保全に従事する社員の点検・補修技術に関する知識・技術力の向上、高度な技術的知見を有する専門家や現場を指導できる技術者などの育成を行います。

■自ら考え安全を優先する人材の育成

・道路管理を行う社員としての責務を自覚し、業務上のリスクに関する意識や知識を有し、自ら考え行動できる人材を育成します。

■社員のモチベーションの向上

・点検・補修業務の「見える化」を行い、点検・補修業務に携わる社員の達成感を醸成します。

安全性向上に向けた事業計画

・道路上などに設置された構造物(トンネル天井板等や門型標識柱、情報板など)の撤去、移設又は二重の安全対策など、3カ年で完了するよう集中的に実施します。

当社管内には、天井板等(天井板・換気ダクト類)が設置されているトンネルが13トンネルあり、そのうち、10トンネルは天井板等の撤去を、3トンネルは二重の安全対策を計画しています。2013年10月1日現在、天井板等を撤去する10トンネルのうち、7トンネルについて撤去が完了しています。

対策が完了するまでの間についても点検を強化しています。

天井板等を撤去するトンネル(10トンネル)

道路名	トンネル名	上下線区分	状況
中央自動車道	恵那山トンネル	上り線・下り線	完了
東名高速道路	都夫良野トンネル	下り線(左右ルート)	完了
東名高速道路	日本坂トンネル	上り線(右ルート) 下り線	完了
東名高速道路	蒲原トンネル	上り線・下り線	完了
東名高速道路	興津トンネル	上り線・下り線	完了
東名高速道路	清見寺トンネル	上り線・下り線	完了
東海北陸自動車道	各務原トンネル	下り線	完了
東海北陸自動車道	袴腰トンネル	対面通行	対策準備中
北陸自動車道	今庄トンネル	上り線・下り線	対策準備中
北陸自動車道	敦賀トンネル	上り線	対策準備中

二重の安全対策を実施するトンネル(3トンネル)

道路名	トンネル名	上下線区分	状況
首都圏中央連絡自動車道	川口トンネル	上り線	対策準備中
首都圏中央連絡自動車道	八王子城跡トンネル	上り線	対策準備中
新東名高速道路	富士川トンネル	上り線	対策準備中



天井板撤去前

天井板撤去後

・鉄道など重要交差箇所でのコンクリートのはく落対策を推進します。

・点検通路の設置や橋梁床版取換え、特殊橋梁の耐震補強等、事後保全から計画保全への転換など、潜在的リスクへの対応を含め安全を長期的に確保するための施策を計画的に実施します。

・商業施設の建物について、高所設置物の二重の安全対策や天井点検口の追加などを集中的に実施するとともに、計画保全の観点から補修を実施します。



コンクリートのはく落対策実施状況



商業施設の建物の点検状況

なお、2013~2015年度の修繕に係る事業費については、従前の計画(約1,700億円)を見直し、安全性向上に向けた事業として約2,450億円を計画しています。

信頼性の高い高速道路ネットワーク機能の強化

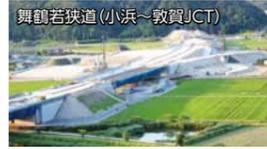
高速道路のネットワークのミッシングリンクを解消し、安全を何よりも最優先し、安心して快適にご利用いただける高速道路空間を提供します。

2017年度までに、155kmの高速道路を新たに開通させます

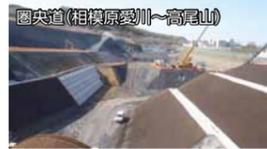
路線名	区間 (IC・JCT名は仮称のものを含まず)	延長 (km)	完成予定 年度	備考
新東名高速道路	海老名南JCT～厚木南	2	2016	
	浜松いなさJCT～豊田東JCT	55	2014	
中部横断自動車道	六郷～増穂	9	2016	
	新清水JCT～富士	21	2017	
新名神高速道路	四日市JCT～四日市北JCT	4	2015	
舞鶴若狭自動車道	小浜～敦賀JCT	39	2014	
首都圏中央連絡 自動車道	茅ヶ崎JCT～寒川北	5	2013	2013年4月14日開通
	寒川北～海老名JCT	4	2014	
	相模原愛川～高尾山	15	2013	相模原ICは2014年度開通
東海環状自動車道	東員～四日市北JCT	1	2015	



白子橋



三方PA



愛川トンネル北坑口

事業の遂行にあたっては、安全性向上の取組みを強化するとともに、綿密な工程管理のもと、リスク管理を徹底します。

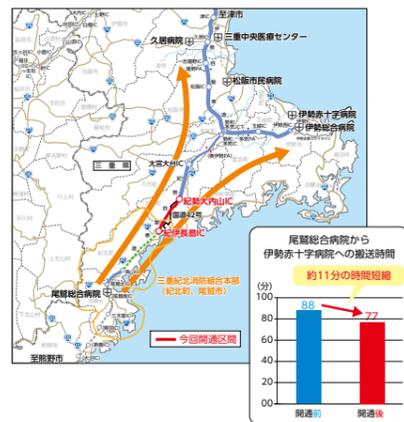
- 建設段階から維持管理しやすい道路づくりを推進します。このため、設計要領等に新しい知見を着実かつスピーディーに取り込み、改訂していきます。
- 用地取得や工事実施のリスク情報を、難航案件会議で共有し、対応を迅速に決定します。

2012年度に新たに開通した区間

- 東海環状自動車道 大垣西IC～養老JCT間は、2012年9月15日に開通しました。
- 紀勢自動車道 紀勢大内山IC～紀伊長島IC間は、2013年3月24日に開通しました。
- 首都圏中央連絡自動車道 海老名IC～相模原愛川IC間は、2013年3月30日に開通しました。

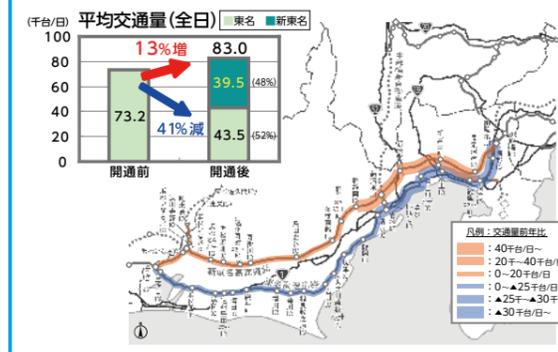
紀勢道は勢和多気JCT～尾鷲北ICまでの全長約55.3kmの自動車専用道路です。災害や異常気象などの際に並行する国道42号の代替ルートとしての交通機能の確保が図られるほか、救急医療の支援、地域産業の振興、物流の効率化、観光などの発展に大きく寄与することが期待されます。

このうち、紀勢大内山IC～紀伊長島IC間の10.3kmが2013年3月24日に開通しました。この開通により、尾鷲総合病院等の東紀州地域から、津・大阪方面への救急搬送において、開通区間を利用した搬送が、開通後3カ月間で23回行われました。また、尾鷲総合病院から伊勢赤十字病院では搬送時間が約11分短縮され、患者さんの負担も大きく軽減されました。



TOPICS 新東名高速道路(新東名) 御殿場JCT～三ヶ日JCT間の開通後1年の効果

新東名 御殿場JCT～三ヶ日JCT間の162kmは、2012年4月14日に開通しました。この開通により、静岡県内の新東名・東名の交通量の合計は全日で13%増加した一方で、交通量の割合は新東名48%、東名52%と交通の分散が図られたことから静岡県内の渋滞が大幅に減少しました。



- 新東名の開通後1年間の平均交通量は、全日40千台/日、平日38千台/日、休日44千台/日
- 静岡県内の新東名と東名の交通量の合計は、全日13%、平日13%、休日15%とそれぞれ増加
- 開通後1年間に静岡県内で発生した10km以上の渋滞は18回となり昨年同時期に東名の静岡県内で発生していた渋滞回数と比較すると、約9割減少



お客さまに感動していただけるサービスエリアへ

「お招き」と「おもてなし」の心でお客さまをお迎えし、何度訪れても感動していただけるサービスエリアを創造します。

新たな“おもてなし”空間

お客さまに楽しんでいただける、新鮮で魅力あふれるサービスエリアとして、新東名に新たなブランド「NEOPASA(ネオパーサ)」を展開しています。

各サービスエリアに地域性を考慮したコンセプト・特徴をもたせ、お客さまのニーズにあわせてエリアを選択いただけるように、一から作り込んだサービスエリアです。

新東名高速道路	2012年度 新規オープン一覧	
	サービスエリア名	路線
	NEOPASA駿河湾沼津	上り線・下り線
	NEOPASA清水	上下線一体
	NEOPASA静岡	上り線・下り線
	藤枝PA	上り線・下り線
	掛川PA	上り線・下り線
	遠州森町PA	上り線・下り線
	NEOPASA浜松	上り線・下り線



個性豊かなサービスエリアへ

それぞれ地域の特色を生かした店舗づくりと、本物志向の品揃えや地場産品などを充実させるとともに、立地を生かした様々な演出を施すなど、個性豊かで魅力的なサービスエリアを展開しています。

2012年度 リニューアルオープン一覧		
東名高速道路	港北PA	上り線
東名高速道路	日本坂PA	下り線
東名高速道路	新城PA	上り線
中央自動車道	石川PA	下り線
中央自動車道	諏訪湖SA	上り線
中央自動車道	辰野PA	上り線
中央自動車道	恵那峡SA	上り線
伊勢自動車道	安濃SA	上り線



「お招き」と「おもてなし」の心で対応します

「お招き」と「おもてなし」の心で、お客さまの期待を超える対応をめざして、サービスエリアのスタッフ一人ひとりを対象にCS講習会や接客研修を行いCS向上に努めています。



接客コンテスト競技シーン

やすらぎと感動のある魅力的なサービスエリア

やすらぎと感動を感じていただけるよう、ミニコンサートやイベントを定期的に開催しています。



ミュージックスポット 音楽ライブ(NEOPASA浜松(上り線))

お子さまや愛犬にもやさしいサービスエリア

「家族やペットとゆったりリラックスできるサービスエリア」をめざし、お子さま向け施設やドッグラン・ドッグカフェを整備しています。



ドッグラン(EXPASA足柄(下り線))

魅力ある商品の販売

人気ショップによる衣料や生活用品、雑貨など、エリア限定商品を含めた新たな商品をご提供していきます。



イベント販売(EXPASA海老名(上り線))

NEXCO中日本グループは、CSRをはじめ、リスクマネジメントやコンプライアンスを推進する体制を構築し、ガバナンスの充実に努めています。

NEXCO中日本グループは、「お客さま第一」を徹底し、安全を何よりも優先し、お客さまに安心して快適にご利用いただける高速道路空間を創出するための取組みを推進しています。

NEXCO中日本グループのCSR活動

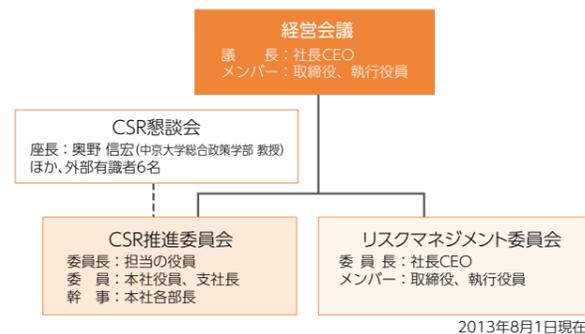
本業を通じて的確に社会の期待に対応することが私たちのCSR活動です。

当社グループは、経営理念を実践し、私たちの役割を果たすことによって、持続可能な社会づくりに貢献します。



CSR推進体制

当社では、「CSR推進委員会」を設置し、経営と一体のものとして、当社のCSR活動を戦略的に展開していく体制を構築しています。



リスクマネジメント

当社グループでは、事業活動に関わる様々なリスクに適切に対処するため、内部統制システムの一つであるリスクマネジメントシステムを整備し、グループ全体でリスクマネジメントシステムの確実な運用を図っています。

笹子トンネル天井板落下事故の反省と教訓を忘れず、「二度とこのような事故を起こしてはならない」という深い反省と強い

決意のもと、経営陣が中心となって現場から本社まであらゆるリスクを議論する体制となるよう、2013年7月にこれまでのリスクマネジメント体制を見直し、社長CEOを委員長とした「リスクマネジメント委員会」を設置しています。

潜在的リスクへの対応

社内外の安全に関する情報を幅広く収集・共有する安全掲示板(仮称)や、「構造物のリスクに関する調査検討会」などにより、潜在的リスクの洗い出しを行い、「リスクマネジメント委員会」において、経営陣が中心となって議論し、対応方針を決定していきます。

コーポレートガバナンス

当社では、2006年5月に「業務の適正を確保するための体制に関する基本方針」を策定し、この方針に基づき、各種内部統制システムを整備しています。

定例の取締役会を月1回開催し、安全をはじめとする重要事項(グループ会社の経営に関する重要な事項を含む)について決定するとともに、取締役の職務執行状況を監督しています。

また、2007年6月からはグループ全体に影響する全社執行方針の決定・情報共有、グループ全体として共有すべき情報の伝達、確認などのため、取締役、執行役員などに、グループ会社の社長などを加えた、グループ全体の会議を定期的で開催しています。なお、監査役はこれらすべての会議に出席し、社内全般の業務執行を監査しています。

コンプライアンス

2011年に当社元社員が所得税法違反及び詐欺に問われた事案を受け、用地補償業務等について調査・検証を行った結果、不適切な事務処理が行われていた案件が明らかとなりました。

当社グループでは、このような事案を二度と起こさないために、高い倫理観に根ざした企業文化を醸成し、社会から信頼される企業グループを実現するため、2012年度に「コンプライアンス意識向上に向けた行動計画」を策定しました。この行動計画に基づき、組織のガバナンスと社員一人ひとりの立場・役割に応じたきめ細やかな教育の2つを柱に、グループ全体でコンプライアンス意識の向上に強力に取り組んでいきます。

「コンプライアンス意識向上に向けた行動計画」の主な取組み

- ・職場ごとに意見交換を行う「コンプライアンス・タイム」を実施するとともに、eラーニング、理解度チェックテストを継続して行うことにより全社員のコンプライアンス意識を高めます。
- ・所長の任用にあたっては、任用前後の研修を強化して管理者としての自覚を高めます。
- ・社員の家族向けにリーフレットを配付し、家族も含めたコンプライアンス意識向上策を実施します。
- ・支社の幹部など、コンプライアンス推進の核となる社員に対する教育を拡充するとともに、法令改正の情報を収集・配信するなど、コンプライアンスを推進するためのシステムを充実させます。

お客さま第一経営

「お客さまを第一にする」とは、お客さまの安全を最優先し、満足と感動をお届けすることです。当社グループ全社員が、「CS行動指針」を実践することによりお客さまに満足と感動をお届けし、お客さまからの信頼をいただくことで、めざすべき「お客さま第一経営」を実現します。

CS行動指針「STTR」は、当社グループ全社員の取るべき行動と、その優先順位を示したもので、お客さまを第一に考え最初に取りべき行動は、お客さまの安全を確保することです。

- 1 安全を最優先する Safety
- 2 ありがとうの気持ちを持つ Thanks
- 3 時間を大切にする Time
- 4 安らげる空間を創る Relax

お客さまの評価を真摯に受けとめ、一つひとつのお客さまの声に誠意を持ってお応えし、より早く、積極的に改善・改修を行っています。また、お客さまの声を参考にした改善事例をホームページで公表しています。

また、お客さま応対品質と社内のCS意識の向上をめざして2012年4月1日に自己適合宣言を行ったISO10002(苦情対応マネジメントシステム)について、グループ会社においても、自己適合宣言を行いました(2社)。

WEB [お客さまの声に対する取組み](http://www.c-nexco.co.jp/contact/voice/)
<http://www.c-nexco.co.jp/contact/voice/>

お客さまとのコミュニケーション

お客さまをはじめとしたステークホルダーの皆さまに積極的に情報を提供し、信頼につなげるとともに、また、各種イベントなどを通じて、お客さまと直接ふれあうコミュニケーションも大切にしています。

2012年4月に川崎市と富士市の2カ所に開設したコミュニケーション・プラザの1年間の合計来場者は9,000名を超え、当社グループの事業を広く紹介することができました。



コミュニケーション・プラザ川崎における事業説明

交通事故対策

お客さまに安全で安心してご利用いただける高速道路空間を提供するため、事故多発箇所や重大事故発生箇所における対策の実施、逆走事故防止対策などを進めています。また、事故

防止には、ドライバーの皆さまの協力が不可欠であると考えており、高速道路の安全走行ガイドの配布や交通安全セミナーの実施など安全啓発活動に取り組んでいます。

● 対策工事事例 車線数変更(2車線→1車線)、速度抑制レーンマーク



交通安全の啓発活動

高速道路における安全走行の啓発として、要注意箇所や安全走行のアドバイス、各種事故対策などを紹介した「気をつけガイド」及び事故や渋滞の原因でもある運転マナー向上の事例を集めた「高速道路マナーガイド」を継続的に配布しております。特に2012年度は二輪車の事故が多発したことから、関係団体と協働して「二輪車安全運転パンフレット」を新たに作成し、関係団体やイベントにて配布しています。

また、交通事故の発生状況や安全走行のポイントなどをお客さまに直接お伝えする出張講座「高速道路交通安全セミナー」を実施しており、2012年度末までに約15万人の方々に受講いただきました。

道路交通安全マネジメント(ISO39001)

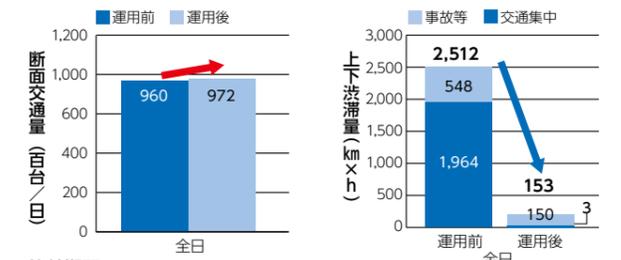
高速道路での事故削減に向けた取組みの一環として、2013年度中に一部組織において、「道路交通安全マネジメントシステム(ISO39001)」の先行認証取得をめざします。

交通渋滞対策

安全・渋滞対策の推進のため、2車線の一部区間を3車線化する暫定運用や、付加車線の設置を行うとともに、高速道路ネットワークの機能強化の推進のため、LED標識による情報提供などを実施しています。

東名阪自動車道(東名阪道)・四日市地区の渋滞・事故対策として、当該区間の上り線を2012年12月13日より、下り線を12月19日より、2車線を3車線とする暫定運用を開始しました。運用後、当該区間における交通量は微増しましたが、渋滞量は大幅に減少しました。

● 東名阪道・四日市地区の暫定3車線運用効果



比較期間
運用前: 2011年12月~2012年5月
運用後: 2012年12月~2013年5月

NEXCO中日本グループは、「お客さま第一」を徹底し、安全を何よりも優先し、お客さまに安心して快適にご利用いただける高速道路空間を創出するための取組みを推進しています。

NEXCO中日本グループは、産業・観光の発展など地域社会・経済へ貢献するとともに、災害時の支援など地域との連携を強化しています。

世界をリードする高速道路システム

ITS技術をはじめ、ICTを活用し安全性向上の観点を取り入れた次世代高速道路を展開します。

❖ 新たな高速道路システムの導入

新東名リーディングプロジェクトで検討した各種サービスについて、開通後に効果を検証し、その結果を踏まえて建設中の新東名やその他の路線へ展開します。

さらに、路車間通信などのITS技術の導入により、事故や渋滞を削減します。また、ITS技術を運用する次世代交通管制システムを構築します。



● 道路管理システムの高度化

監視カメラや情報提供設備を密に設置し、渋滞・事故・落下物などの突発事象の自動検知など、全線の道路状況把握と迅速な情報提供を実現

● 休憩施設の利便性向上

休憩施設の空き駐車マスの位置情報を提供することで、スムーズな駐車を実現

「百年道路」計画の推進

国民生活に必要な不可欠な高速道路を健全な状態で百年以上維持し、後世に優良な資産を承継するため、対症的な「事後保全」から「計画保全」への転換を推進するため、2011年度から「百年道路」計画に着手しており、継続的に取り組んでいます。

	数量*	2011年度 までの実績	2012年度 実績	2013年度 計画
橋 梁	1,108 橋	72	67	81
舗 装	1,058 km・車線	50	61	33
トンネル 照 明	286 チューブ	179	1	11
トンネル 非常用設備	286 チューブ	25	8	18

※「百年道路」計画の対象数量



橋梁の床版取換え

照明設備の取換え

❖ 長期保全に向けた対応

東日本高速道路株式会社・西日本高速道路株式会社及び当社が設置した「高速道路資産の長期保全及び更新のあり方に関する技術検討委員会」は、高速道路ネットワークを将来にわたって持続可能で的確な維持管理・更新を行うため、橋梁をはじめとした高速道路資産の長期保全及び更新のあり方について、予防保全の観点も考慮した基本的な方策の検討を進めています。

新たな事業領域への挑戦

当社グループでは、お客さまに高速道路をより楽しくご利用いただくためのサービスとして、旅行業やカードサービス事業などを推進するとともに、地域・社会に貢献できる新たな事業領域に挑戦しています。

2012年度は、当社の管理する道路施設見学と地域の観光を組み合わせた企画や、地域団体と連携してダムなどの地域資源を活用した企画など、

当社ならではのバスツアーを実施し、約1,300名のお客さまに高速道路事業へのご理解と親しみを深めていただきました。



東海環状道開通前ツアー

❖ インフラの安全性を高めるサービス

高速道路の建設・管理の過程で培われた技術・ノウハウを基盤に、インフラ全般の長寿命化(ライフサイクルコストの最適化)に役立つ製品を開発し、販売しています。

また、自治体や各種団体の求めに応じて、橋梁・トンネルなどの専門家による技術研修プログラムを提供しています。



室内での講義のほかに現場研修のニーズにも対応

❖ 広告事業

サービスエリアの商業施設には毎日たくさんのお客さまが訪れ、長時間滞在されます。リーフレットスタンド、デジタルサイネージ(電子看板)などの広告媒体を質、量ともに充実させ、企業の宣伝担当部署や広告代理店への営業活動に取り組んでいます。

❖ ドライブ旅の情報誌

自由自立なドライブ旅をお手伝いする本「N Drive(エヌドライブ)」を発行し、サービスエリアや提携施設で無料配布しています。大手の旅行情報誌に取り上げられる機会が少ないローカルのヒト、モノ、コトに焦点を当て、ていねいに取材しています。



読みごたえがあると好評のN Drive

大規模災害に向けた取組み

災害発生時の被害拡大を防ぎ、早期に道路交通を確保するために、グループ一体で防災体制を強化するとともに、国や自治体などと緊密な連携を図りながら、迅速な復旧・救援に向けた対応を行います。

東日本大震災において、道の駅が防災拠点として有効利用された事例を受け、高速道路の休憩施設の防災機能強化を進めます。震災等発生に伴い、各被災地の復旧作業にあたる自衛隊や消防、警察などの支援部隊における進出拠点として、高速道路をご利用のお客さま、周辺にお住まいの皆さまに対する一時避難場所など、様々な方々にご利用いただくことを想定し、必要となる施設の検討・整備を進めています。



● 2012年度に休憩施設に整備した主な備品

- ・衛星携帯電話
- ・備蓄用倉庫
- ・仮設トイレ
- ・非常用食料(3食分)及び水(3日分)
- ・受水槽非常用水栓
- ・自家発電設備及び可搬式発電機
- ・救護用品
- ・仮設照明器具
- ・テント

● 2013年度は、井戸や非常用飲料水精製装置などの整備に着手していきます。

❖ グループ一体となった防災訓練

災害が発生した場合、応急復旧活動が迅速かつ適切に行われるよう、グループ会社などの幅広い参加を通じて、社員の防災体制の実効性を確認・検証するとともに、関係機関一人ひとりが防災に対して考えることを目的に防災訓練を実施しています。

2012年度は、「自立と連携」をテーマとし、地震防災対策に関するスキル向上と意識の高揚、災害時応援協力協定に基づく関係機関との連携強化を図ることを目的に、2012年9月7日に実施しました。



お客さま対応訓練(負傷者搬送訓練)の状況

また、2011年度より実施しているサービスエリア並びに料金所におけるお客さま対応訓練を、2013年4月に実施し、お客さまを第一に考え地域と一体となった防災体制の強化を図るとともに、同年8月30日に総合防災訓練を実施しました。

❖ 関係機関との連携強化の取組み

2011年度は、国土交通省中部地方整備局、陸上自衛隊中部方面隊及び橋梁関係5協会と相互応援協力に関する協定を締結しました。2012年度には、陸上自衛隊東部方面隊との協定締結を行い、更なる連携強化を図りました。その連携強化の取組みの一つとして、2012年11月に、陸上自衛隊の中央即応集団が東名 上郷SAにおいて、進出部隊の機動性向上に向けた連携訓練(給油活動訓練)を実施しました。



上郷SAにおける給油活動訓練の状況

❖ 災害への対応

2012年9月3日、西湘バイパス 西湘PA(下り線)の護岸において、海岸浸食による変状が確認されたことから、西湘PAを閉鎖し、応急復旧工事を行いました。

同年10月2日には台風17号の接近により被害が拡大したことから、再度、西湘PAを閉鎖し、更なる応急復旧工事を行いました。

なお、本復旧にあたり、専門家を交えた現地検討会を開催し、専門家の意見を踏まえながら本復旧工事を行っています。



西湘PAの護岸の変状



西湘PA護岸工の応急復旧完了状況

NEXCO中日本グループは、産業・観光の発展など地域社会・経済へ貢献するとともに、災害時の支援など地域との連携を強化しています。

NEXCO中日本グループは、国際社会との交流を深めるとともに、これまで培ってきた高速道路の建設・運営管理などに関する技術やノウハウを活用して、世界の持続可能な成長に貢献します。

地域に密着したサービスエリアづくり

サービスエリア周辺のより多くの地域の皆さまにサービスエリアをご利用いただけるよう、「ぷらっとパーク」の整備を進めるとともに、サービスエリアが地域交流や地域活性化の拠点となるよう地域に根ざした店舗や地域特産品の開発・販売などを行っています。

新東名の「ぷらっとパーク」においては、NEOPASAで60台規模、その他のパーキングエリアでも30台規模の駐車場を確保しています。

また、新東名NEOPASA清水(上下線一体)、NEOPASA浜松(上り線・下り線)では、地産地消の推進のため、地域との連携による「農匠マーケット」を定期的で開催しており、NEOPASA静岡(下り線)では地元企業とタイアップしたイベント「ミニ四駆大会」を開催するなど、地域との連携を深めながら地域交流を推進しています。



「農匠マーケット」
(NEOPASA清水)



地元企業との「ミニ四駆大会」
(NEOPASA静岡(下り線))

❖ 地域と連携したイベントの開催

また、高速道路沿線の自治体等と連携し、地域色豊かで魅力あるスポーツイベントを開催することで、地域観光の促進をめざしています。2012年度は、大井川沿線でのサイクリングイベントを開催しました。



大井川沿線でのサイクリングイベント

高速道路沿線での取り組み

当社グループは、地域社会の一員として、沿線地域の抱える様々な課題の解決に向けた活動を地域の皆さまとともに進めています。

2011年度から活動を行っている静岡県内の新東名のサービスエリア近隣の3地区では、2012年度は延べ約300人のグループ社員が参加し、休耕地の草刈作業や急な斜面での植樹作業、みかんの摘果作業など計22回の活動を行いました。

静岡県に続き、2012年から、新たに富山県と三重県の2地区で活動を始めています。

富山県南砺市では、東海北陸道 五箇山IC周辺の五箇山菅沼集落において、世界遺産である合掌造りの屋根の葺き替えに必要な茅の自給率の向上をめざし、2012年9月に地域の方と協定を締結し、茅場の再生や保全活動に取り組んでいます。

また、三重県では、2013年3月から亀山市内に建設中の新名神の周辺において、かつて地域で生産されていた国産紅茶の「べにほまれ」を復活させるため、荒廃した茶園の整備作業や茶の手摘み作業に取り組んでいます。

WEB 活動内容 <http://www.c-nexco.co.jp/corporate/csr/>



菅沼集落との協定締結式

茅の収穫作業(菅沼集落)

また、障がい者団体と連携した就労支援に積極的に取り組んでおり、2012年度は187件の取組みを行いました。

東京支社富士保全・サービスセンターでは、沼津市内の福祉団体と連携し、ドアプレートや社員の名札などを作成しました。材料は地元のひのきの間伐材を使用し、生徒の皆さんに手間暇をかけて作成していただきました。

名古屋支社飯田保全・サービスセンターでは、これまでCS向上ワッペン製作などを依頼していましたが、今年は飯田市内の福祉団体と連携し、中央道 駒ヶ岳SAでのごみの分別作業を依頼しました。



ドアプレートと名札

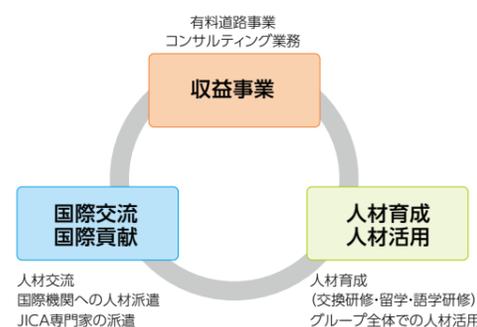
駒ヶ岳SAのごみの分別作業

海外への展開

当社グループがこれまで蓄積した高速道路に関する様々なノウハウ・技術力を、国内だけでなく、海外にも展開していきたいと考えています。海外道路事業者との情報ネットワークの強化や積極的な国際貢献を行うとともに、グループ全体の人材を活用し、アジア・欧米を中心とした海外の道路事業へ参画していきます。

● NEXCO中日本の海外事業展開方針

3つの要素を柱として海外事業を展開しています。



❖ 収益事業

ベトナムなどで有料道路事業を実施すべく、現地関係機関と協議を進めています。また、コンサルティング業務は、2012年度にベトナムでの案件を2件受注しました。今後も、当社グループのもつマネジメント能力や技術力を生かし、アジアなどの現地技術者の能力向上に貢献できる案件を中心にコンサルティング業務を進めていきます。



コンサルティング業務のミーティング風景

国際交流・国際貢献

海外道路事業者との関係強化を図るとともに、情報収集や相互的人的交流を深めています。国際会議・セミナーなどへの参加やJICAなどを通じた各国からの研修や視察を受け入れることにより情報発信を行っています。また、当社社員を高速道路専門家として各国に派遣することで、国際社会に貢献しています。

2012年10月には、名古屋市内で「ベトナム高速道路セミナー」が開催され、ベトナムの交通運輸副大臣をはじめとする出席者への当社の高速道路のマネジメントに関する紹介や新東名の案内を行うなど各国の道路関係者と幅広く交流しました。

❖ 各国からの研修・視察の受け入れ

2012年度は47カ国の方々当社の建設や維持管理の現場、サービスエリアなどの視察に訪れました。

相手方	時期	視察内容
インド 道路交通省	2012年9月	新東名建設現場 他
ベトナム 交通運輸省	2012年11月	新東名建設現場 コミュニケーション・プラザ川崎
カザフスタン 運輸通信省	2013年2月	川崎道路管制センター
ミャンマー 建設大臣	2013年2月	コミュニケーション・プラザ川崎



インド道路交通省



ベトナム交通運輸省

❖ 途上国への専門家派遣

高速道路の整備が必要とされている発展途上国に社員を派遣し、計画、設計、施工、維持管理などについて専門的なアドバイスを行っています。

2012年度は3名の社員がそれぞれの国で活躍しました。

対象国	期間	派遣先
エチオピア	2010年3月～2013年3月	大使館
ベトナム	2010年6月～2012年5月	交通運輸省
キルギス	2011年4月～	運輸通信省



キルギスで現地関係者と打ち合わせをする当社社員

調達活動を通じたCSRの実践

お取引先の皆さまに私たちのCSR活動へのご理解とご協力をいただき、よきビジネスパートナーとして、お取引先の皆さまと一緒に事業活動を展開するため「NEXCO中日本グループ お取引先CSR推進ガイドライン」(2012年1月4日公表)を定めました。自らはもとより、お取引先に対する啓発に努め、地域・社会の持続的な発展のために企業としての社会的責任を果たしていきます。

お取引先の皆さまとよきビジネスパートナーとしてCSR活動を展開するため、当社グループ内においてはセルフチェックとモニタリングを行い、CSR活動の啓発に努めました。また、お取引先の皆さまに、当社グループのCSRの考え方に対するご理解を得るため、2011年度に「NEXCO中日本グループ お取引先CSR推進ガイドライン」の説明会を実施し、2012年度は、各社のCSRに対する取り組み状況をセルフチェックしていただきました。



グループ会社でのCSRモニタリング

❖ お取引先との信頼関係

お取引先の皆さまとは、公正かつ誠実な取引を通じて、より確かな信頼関係を築き、「NEXCO中日本グループ お取引先CSR推進ガイドライン」に基づき、協働して社会の発展に貢献しています。

「NEXCO中日本グループお取引先CSR推進ガイドライン」
～一部抜粋版～

- | | |
|---------------|-------------|
| 1. 法令・社会規範の遵守 | 6. 品質の確保 |
| 2. 公正な取引 | 7. 情報公開 |
| 3. 人権・労働 | 8. 情報セキュリティ |
| 4. 安全・衛生 | 9. 社会貢献 |
| 5. 環境 | 10. 危機対応 |

WEB お取引先CSR推進ガイドライン
http://www.c-nexco.co.jp/corporate/contract/plan_rule/

ワークバランスの促進

仕事と家庭の両立を推進し、次世代の育成を支援するため、業務効率化等により、時間外労働の削減や休暇取得の促進に取り組んでいます。各職場における業務改善の取組みの他、1カ月単位の変形労働時間制の導入や電子決裁システムの展開等により、2012年度の一人当たりの総労働時間はグループ全体で、1953時間(対前年比△34時間)となりました。

また、2012年度の育児休業取得者は、26名となっており、そのうち5名が男性社員でした。

■「くるみん」の取得

男性社員の育児休業や年休取得促進など次世代育成支援対策推進法に基づく行動計画を達成し、くるみんマークを取得しています。(2010年、2012年:厚生労働省認定)



高齢者雇用

当社は、定年退職後も意欲と能力に応じて働き続けられる環境整備として、65才まで継続雇用する制度(再雇用制度)を導入し、短時間勤務も可能としています。2013年4月時点で、53名が再雇用制度のもと、定年退職後も活躍しています。

企画提案制度
(C-ING:C-nexco Innovation Gateway)

事業化検討プロセスの場を提供することにより、社員の参画意識の高揚と、ノウハウの習得を促進する制度として、2012年度に新たに企画提案制度(C-ING)を導入し、2012年度は15件の企画が認定されました。

2013年度以降も、本制度の活性化を通じたイノベーションの加速を促進していきます。



2012年度の活動結果についての役員報告会

社員の声

NEXCO中日本グループ社員の日頃の業務におけるCSRの取組み

中日本ハイウェイ・エンジニアリング東京(株)
甲府道路事務所 植栽管理班

河野 華子



私は高速道路に植えた植物の管理(点検)を担当しています。植物は地球温暖化抑制や大気浄化、騒音緩和など地球環境に役立つとともに、お客さまに快適な空間を提供することができます。そのため私たち植栽管理員は日々、美しい景観づくりを心掛け、緑化の維持管理を行っています。さらに、安全な高速道路をめざし、倒木などを未然に防ぐよう点検を強化し、また、お客さまが休憩時に遊具やベンチ等で怪我をすることが無いよう、細かな所まで点検を行っています。今後もお客さまが安全で安心してご利用いただける、快適な高速道路空間の提供に努めていきたいと考えています。

中日本エクストール横浜(株)
藤崎料金所長

河西 和賀江



私たちの職場であります料金所は、高速道路と地域の玄関口です。当料金所は、「何よりも安全を優先し、お客さまに快適と満足をお届けすること」を理念に、その役目を果たせるよう「安全行動」と「料金収受」の基本DVD等で日々学習とイノベーションを行っております。毎月の安全強化期間には、安全重点項目を設け、手作りの車線模型でのシミュレーションとレーン上での実地訓練により安全スキルの向上を図り、また、「おもてなしの心」で料金収受を实践するため「サービス接客検定試験」を受験し多数の合格者を出すなど、各スタッフがスキルアップに励んでいます。

今後も、明るく、コミュニケーションが取れた職場で一人ひとりが小さなイノベーションを行い、お客さまに安全と安心をお届け出来るよう努力してまいります。

中日本ハイウェイ・メンテナンス北陸(株)
富山事業所

山形 エツ子



私達のエリア(有磯海SA下り線)は、曇気楼の見える富山湾が一望できる位置にあり、緑豊かな景観の美しいところです。平成22年から私達6人がこのエリアキャスト活動を担当させてもらって3年目になります。この間いろいろと戸惑うこともありましたが、その都度初心に戻り、エリアキャストの目的である

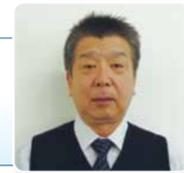
- 一 お客さまが気持ちよくサービスエリアで休憩していただけるようきれいに清掃いたします。
- 二 お客さまからの問い合わせには、親切、丁寧に対応させていただきます。
- 三 お困りになっているお客さまには、積極的にお手伝いさせていただきます。を読み返して、行動を確認しています。

たまたま、全員で食事をしながらガールズトークで、「エリ子が歩く※」を見ながら悩みを話合っています。これからもおもてなしの心でサービス向上に努めていきたいと考えています。

※「エリ子が歩く」:清掃スタッフ間の情報交換マガジン

中日本高速オートサービス(株)
総務部長

伊藤 直彦



私たちの会社は、高速道路の維持管理に不可欠な様々な専用車両を一括管理し、安全な車両を迅速かつ確実に供給することを使命としており、それぞれの用途に応じて使用される約30種類以上の車両を、出動要請に応じて24時間いつでも万全な状態で稼働できるように点検・整備を行っています。

今後、更に安全を最優先に、効率的な点検・整備に努めるとともに、イノベーションを加速して現場のニーズを踏まえた車両改善を図ります。私たちは、車両管理業務を通して、「安全を何よりも優先し、安心、快適な高速道路空間の提供」に貢献してまいります。

中日本高速技術マーケティング(株)
技術開発部長

奥田 和男



わが社は高速道路の安全・安心のために、社会の最先端の技術を集約し、優れた技術を創造することにより、広く社会に貢献することを目標としています。国内に限らず、海外の新技術にも目を向けより良い材料、より優れた技術の開発を行っています。

安全な道路技術の普及、改良のために土木学会、コンクリート工学会、諸大学などと深いつながりを持ち、また講演会や研修事業を開催することで技術を次世代へ継承していくことにも努力しています。

私は、当社グループ唯一の化学技術者として新規技術の検証と実用化に従事し、道路事業の発展のため、またお客さまが安心できるインフラの整備・補修に微力ながら貢献できるよう努力しています。

中日本ハイウェイ・パトロール名古屋(株)
豊田基地

安藤 幹彦



私たちの交通管理業務は、お客さまと高速道路上で接する機会が日々あります。その殆どが何らかの理由で走行が不能となり、お困りになっているお客さまです。

現場では、声をお掛けしてお客さまの不安な気持ちを取り除き異常事態を一分一秒でも早く解消し安全に目的地へたどり着いていただくこと、また、交通規制を伴う現場では、事故等でお困りのお客さまの安全確保や走行中のお客さまが安全に走行できるような規制の構築及び迅速な処理作業により交通流の早期回復をめざすことが、お客さまに対してのサービス向上と考えます。

そのため、私は日々の処理作業の反省や様々なアクシデントのシミュレーション等を行い、最善の処理方法を考えながら訓練を行うなど、日々、業務の向上に努めています。

環境方針

中日本高速道路株式会社は、安全を何よりも優先し、安心・快適な高速道路空間を提供することにより、地域社会の発展と暮らしの向上、日本経済全体の活性化、そして世界の持続可能な成長に貢献します。

当社の事業は、高速道路という社会インフラを通じて、お客さまをはじめとするステークホルダーの皆さまのみならず、環境と広く関わりを持っています。

このため当社は、環境マネジメントシステムを構築し、環境マネジメントの目的・目標を明らかにするとともに、環境法令及び当社が約束した事項の遵守ならびに環境影響の予防に努め、継続的な改善に取り組めます。また、環境マネジメントシステムの運用にあたり、その基準、手順等を定めて文書化し、定期的に見直します。

当社は、安全を最優先し、安心・快適を提供する世界一の高速道路会社をめざして、環境に関わる次に掲げる活動や技術開発に挑戦します。

<環境に関わる経営上の重点施策>

●地球温暖化の抑制

高速道路ネットワークの整備や渋滞緩和、省エネルギーなどの取組みにより、地球温暖化の抑制に貢献します。

●資源の3Rの推進

廃棄物の発生の抑制や、事業活動により発生する副産物の有効活用などの資源の3R(リデュース(発生抑制)、リユース(再使用)、リサイクル(再生利用))に努めます。また、「百年道路(健全な状態で百年以上維持し、後世に優良な資産として継承する高速道路)」計画の実施などにより環境負荷を低減します。

●地域環境への配慮

動植物の生息・生育環境への負荷を低減する「エコロード(自然環境に配慮した道)」づくりなど地域環境への配慮を推進します。

この環境方針は、全ての従業員に周知するとともに公開します。

2013年8月22日

中日本高速道路株式会社

代表取締役社長CEO 金子 剛一

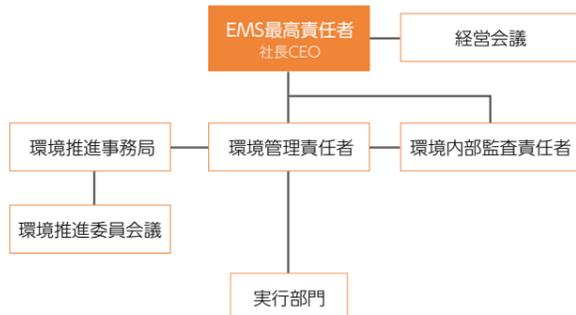
環境活動推進体制

当社は、環境方針の趣旨に従い、「CSR推進委員会」において、具体的な施策の検討や企画、実施計画の立案及び環境活動推進のための計画、施策の審議を行っています。

また、社外の有識者の方々を委員とした「CSR懇談会」において、環境に関する意見交換会を定期的に実施しています。

社会への環境負荷軽減のため、環境マネジメントシステム(EMS)を構築し、下図の体制で環境活動を推進しています。

●EMS推進体制図



CO₂排出削減の目標

当社は、「環境・持続可能な社会への貢献」をCSR重点領域のひとつとして掲げ、高速道路ネットワークの整備などのあらゆる事業活動を通じて環境負荷の低減に積極的に貢献してまいります。

短期目標を以下の通り設定しています。

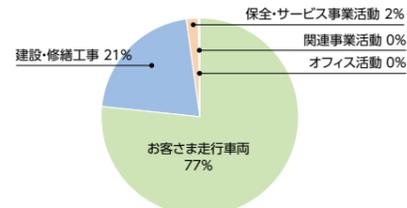
指標	単位	2012年度目標	2012年度実績	2013年度目標
CO ₂ 排出量 (オフィス活動)	t-CO ₂	9,557	9,234	9,142
CO ₂ 排出量 (保・サ事業、関連事業及び走行車両)	t-CO ₂ /km	5,275	4,957	4,744

※環境省が公表した2011年度の排出係数で算出しています。

高速道路事業に係るCO₂の排出量

当社の事業活動により排出されるCO₂は、2012年度に約1,200万t-CO₂となりました。そのうち、高速道路をご利用いただくお客さまの車両から排出されるCO₂が約77%を占めています。

●要因別CO₂排出量の割合(2012年度)



高速道路ネットワークの整備による環境負荷物質の排出抑制

高速道路ネットワークの早期整備により、自動車からの環境負荷物質の排出抑制に取り組んでいます。

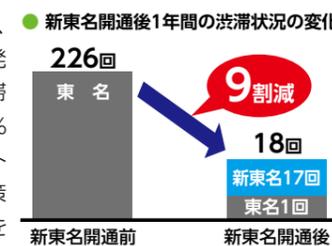


【2012年9月15日開通】 東海環状道 大垣西IC～養老JCT



【2013年3月30日開通】 圏央道 海老名IC～相模原愛川IC

新東名開通後1年間に、静岡県内の高速道路で発生した10km以上の渋滞は、昨年度よりも約90%減少しました。道路ネットワークの整備は環境対策に大きく貢献することを示しています。



高速道路のり面の樹林整備

当社が整備した高速道路のり面の樹林面積は、1,600haとなり、CO₂の吸収・固定化に努めています。樹林化したのり面は、生物多様性や景観に配慮した里山的な樹林管理を実施していきます。



のり面の樹林化(建設時)

省エネルギーの取組み

新製品の開発・利用、工法の工夫などを通じて、使用するエネルギーを削減し、CO₂排出量を抑制しています。

❖EV用急速充電器の整備

CO₂排出量の抑制に向け、電気自動車(EV)の普及促進に貢献するため、2012年度はEV用急速充電器を、中央道のSAなどに17カ所整備し、累計38カ所となりました。



中央道 双葉SA(下り線)に整備したEV用急速充電器

❖再生可能エネルギーの活用

1995年度から現在までに合計約4,300kWの太陽光発電設備を設置し、道路照明やお手洗いの電源として活用し、運用・管理面の検証を行っています。



富士保全・サービスセンター屋上に設置した太陽光パネル

CO₂排出を抑制し持続可能な社会に貢献する「エコエリア」の推進

休憩施設では、消費電力の少ないLED照明や、室内空調負荷を軽減できる複層ガラス・遮熱塗装などの採用によりCO₂排出量を抑制し、ウッドデッキに再生材を使用するなど、環境配慮型の「エコエリア」を推進しています。

❖スーパーエコエリアの整備

新東名では、これまでの各種エコメニューを網羅的に整備した「スーパーエコエリア」をNEOPASA静岡(上り線)に整備し、使用するエネルギーを削減しています。

サービスエリアから発生した廃食用油を回収・精製する、バイオディーゼル燃料製造プラントを整備し、維持管理車両の燃料として再生利用しています。

その他フードコートには、地中に埋め込んだ地中熱パイプによる熱交換を利用した空調の導入、トイレには、雨水・中水を利用した節水型便器を採用することにより、使用電力・使用水量を約5割削減しています。

●新東名 廃食用油のリサイクルイメージ図



NEXCO中日本グループでは、「百年道路」計画の実施などにより廃棄物の発生を抑制し、事業活動から発生した副産物を有効利用して、資源の3Rに努めています。

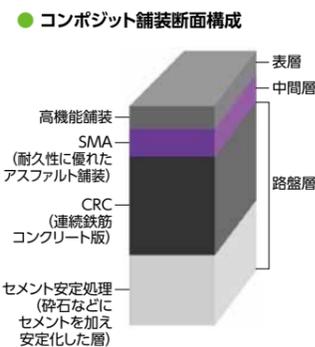
NEXCO中日本グループでは、生物多様性に配慮した「エコロード(自然環境に配慮した道)」づくりに取り組み、自然環境の保全に努めています。

道路構造物や設備の長寿命化

高速道路の道路構造物や付属設備は、長期耐久性の確保が重要です。当社では、これらの長寿命化を図ることで、将来にわたる廃棄物を削減します。

❖ 舗装の長寿命化

新東名の舗装は、コンクリート舗装の長期耐久性と、アスファルト舗装の良好な走行性や補修の容易さをあわせもった、新たな舗装構造(コンポジット舗装)を採用しています。



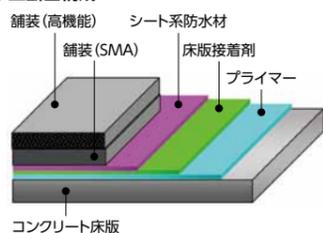
❖ 橋梁の長寿命化

新東名の橋梁では、アスファルト舗装面の水がコンクリートに入ることを防ぎ、防水効果が長続きする新たな技術(床版防水工)を採用しています。



床版防水工

● 床版防水工断面構成



❖ コンクリート構造物の長寿命化

コンクリート構造物の補修の際に、耐久性に優れた「ひび割れ浸透接着剤」と「床版補修材」を開発・施工しています。



ひび割れ浸透接着剤施工状況

ひび割れ浸透接着剤充填状況

樹木の有効活用

北陸道では、間伐が必要なクロマツ15本を建設中の舞鶴若狭道へ移植し、有効活用する計画を進めています。



移植準備(根廻し)の様子

発生材のリサイクル

高速道路事業から発生する、建設副産物や廃棄物等をリサイクルして有効に利用しています。

❖ 植物発生材のリサイクル

高速道路内で発生した植物発生材(刈草や剪定枝)は、パレットや堆肥等にリサイクルし、有効活用しています。



草刈り作業

パレット化した植物発生材

パレットストーブ

❖ 使用済み通行券のリサイクル

料金所で回収した使用済み通行券を、エコパックとしてリサイクルしてお客様に配布し、有効利用しています。



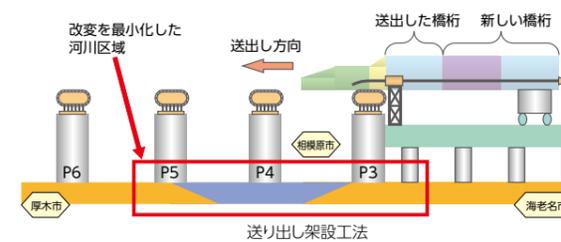
通行券から作成したエコパック

エコロードの推進

❖ 生物・生息基盤の消失・縮小を少なくする

圏央道の相模川に架かる橋の建設では、川に重機を入れずに橋桁を送り出す工法を採用し、生物・生息基盤の消失を最小化しました。

また、周辺河川区域内にはタコノアシやカワヂシャ等の絶滅危惧種が確認されたため、工事の施工ヤードから外し保護しました。



相模川の中に重機を入れずに橋桁を送り出す様子



タコノアシ



カワヂシャ

❖ 移動経路の分断を防ぐ

圏央道では、けもの道となる小動物横断通路を設置し、動物の移動経路を確保しています。



小動物横断通路を利用するタヌキ

❖ 生息・生育環境の質的変化を少なくする

新東名では、トンネル工事で通常取り除かれる根株や表土を残して施工することで、萌芽や埋土種子からの発芽により植物の早期回復を実現しました。



トンネル入口周辺の自然が回復する様子(新東名 富士川トンネル抗口)

❖ 道路空間を活用して生息・生育環境を創出する

圏央道では、絶滅危惧種のモリアオガエルを保全するために、水辺と樹林が一体となったビオトープを創出しました。開通後約5年が経過し、毎年モリアオガエルの産卵や、その他多くの動植物が確認されています。



ビオトープにモリアオガエルが産卵(白い塊は卵塊)

❖ エコロードに対応した地域性苗木

自然環境が豊かな地域を通過する道路の区間では、地域に自生する樹木のタネを採取・育成し、地域性苗木として高速道路のり面などの緑化に活用しています。



地域性苗木の育成方法

NEXCO中日本グループでは、生物多様性に配慮した「エコロード(自然環境に配慮した道)」づくりに取り組み、自然環境の保全に努めています。

環境コミュニケーション

当社では、お客さまや地域の皆さまとともに、社会との環境コミュニケーションを大切に、地域との連携を進めています。

❖ ハイウェイ緑の里プロジェクトの推進

地域の皆さまとの連携・協働の場として、高速道路のり面等を活用する「ハイウェイ緑の里プロジェクト」を2007年から実施しています。



協賛：静岡県駿河区用宗町内会
場所：東名 静岡IC付近

❖ サギとの共生

東名阪道 弥富ICと蟹江ICでは、毎年春になると数千羽のサギが飛来し営巣しています。高速道路の機能と安全性を損なうことなくサギの生息環境を保護し、野鳥と高速道路との共生を図っています。



ICにサギが集まる様子

景観への配慮

お客さまと地域の皆さまにとっての良好な環境を提供できるように、「中日本高速道路景観理念」を制定し、「道路景観」の整備を進めています。

中日本高速道路景観理念

質の高い優れた社会資本を目指すために、次の基本理念により行動する。

- ① 高速走行にあたって、安全・安心・快適を感じられる道路空間を構築する。
- ② 高速道路の通過する地域を眺め、理解・認識できる新たな景観を創造する。
- ③ 通過する地域の自然環境や社会環境と共生する高速道路を目指す。
- ④ お客様や地域の皆様が楽しめる休憩施設空間を創造する。



景観に配慮し、透光性遮音壁を設置(新東名 富士市内)

騒音対策

事前の騒音予測や沿道自治体からの要請、立地条件に基づき、遮音壁や環境施設帯を設置しています。

名二環では、掘削上部に特殊吸音ルーバーを開発・設置して沿道環境の改善に努めました。



遮音壁の設置状況



特殊吸音ルーバー

通常の舗装に比べ騒音を低減する効果(-2~4dB)のある高機能舗装を実施しています。



従来の舗装(左)と高機能舗装(右)

光源対策

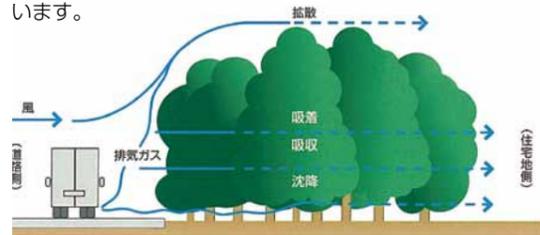
高速道路の照明の光が、周辺の農作物や動植物・天体観測に影響を及ぼす場合は、光源対策を実施しています。



光漏れを防ぐために採用された、低位位置照明

大気汚染対策

高速道路ネットワークの整備などによる走行速度の向上と、のり面の樹林化などにより、CO₂だけでなく、NO_xやSPMの排出削減・抑制をすることで高速道路周辺の大気環境を改善しています。



樹林によって大気がきれいになる仕組み(イメージ図)

NEXCO中日本グループでは、(株)高速道路総合技術研究所や民間会社、大学及びグループ会社などとの共同研究により、新技術・新工法・新材料の開発を推進しています。

技術開発の事例

環境に配慮した研究と技術開発に取り組んでいます。

❖ キャビテーション清掃車と運転操作支援システムの開発

短時間で効率的にトンネル照明灯具を清掃することが可能な車両(キャビテーション清掃車)を開発しました。さらに、道路の白線と車両を一定の距離で走行させるITS技術「運転操作支援システム」もあわせて開発・導入しました。

これにより、交通規制時間の短縮、渋滞の緩和が可能となります。



キャビテーション清掃車

❖ 新型路面清掃車の開発

走行しながら落下物を回収することができる落下物回収車(新型路面清掃車)を開発しました。20cm×10cm×5cm、5kg未満の落下物を98%の精度で回収できます。

既に開発済みの大型車バージョンに続き、現在は小型車バージョンの開発に取り組んでいます。



新型路面清掃車(大型車)



開発中の小型車の新型路面清掃車(イメージ図)

❖ バイオマス燃料化技術に関する研究

高速道路事業で発生する刈草・剪定枝・伐採木などの植物発生材を燃料としたバイオマス燃料化技術の研究・開発を行っています。ペレット燃料化やバイオマスガス発電など、異なる方式のバイオマス燃料技術を組み合わせ、最終的には植物発生材の100%有効利用を目指します。



完成したペレット



ペレットボイラー(新東名 藤枝岡部IC料金所)



バイオマス試験用プラント(2011年試験完了 多賀SAに設置)

共同研究の推進

当社では、最新技術情報の収集や共同研究協力者を広く公募し、環境負荷の低減につながる技術開発を推進しています。

❖ 道路維持管理用EV及びEVワイヤレス給電システムの研究・開発

電気自動車(EV)と給電装置が離れていても給電できるワイヤレス給電システムを開発しました。

2013年秋から日本国内では初めて実際の高速道路上での実証実験に入る予定です。



ワイヤレス給電装置(写真左)と給電中の標識車

2012年度環境会計の集計結果

❖ 環境保全コスト

環境保全コストは事業活動に応じ、事業エリア内コスト、管理活動コスト、研究開発コスト、社会活動コストに分類し、投資額と費用額のそれぞれについて算出を行いました。

その結果、2012年度の投資額は4,981百万円、費用額は6,571百万円となりました。

分類		投資額 ^{※1}	費用額 ^{※2}
		2012年度	
(1) 事業エリア内コスト	1. 地球環境保全コスト	2,351	203
	2. 地域環境保全コスト	1,969	111
	3. 資源循環コスト (資源の3R)	0	18
(2) 管理活動コスト		600	756
(3) 研究開発コスト		44	10
(4) 社会活動コスト		17	5,231
合計		4,981	6,571

❖ 環境保全効果

環境保全効果を、「事業活動から排出する環境負荷に関する指標」「事業活動から排出する廃棄物に関する指標」「その他の指標」に分類して整理を行いました。このうち、渋滞対策によるCO₂削減量が2012年度は1,598千t-CO₂になりました。

分類	指標	単位	効果(数量)
			2012年度
1. 事業活動から排出する環境負荷に関する指標 (地球環境保全)	渋滞対策によるCO ₂ 削減量	千t-CO ₂	1,598
	省エネルギー(オフィス活動含む)によるCO ₂ 削減量	千t-CO ₂	5
	植樹(CO ₂ 吸収)によるCO ₂ 削減量	千t-CO ₂	17
2. 事業活動から排出する廃棄物に関する指標 (資源循環)	建設発生土再利用率	%	98
	アスファルト・コンクリート塊再資源化率	%	99
	コンクリート塊再資源化率	%	100
	建設発生木材再資源化・縮減率	%	99
	建設汚泥再資源化・縮減率	%	99
3. その他の指標 (地域環境保全)	高機能舗装延長	車線・延長(km)	190
	遮音壁の新設延長	m	2,500
	遮音壁の高上げ延長	m	200

❖ 環境保全対策に伴う経済効果

環境保全対策に伴う経済効果(環境保全対策を進めた結果、企業などの経済的利益に貢献する効果)については、2012年度において発生が回避されたと認められる費用を算定しました。建設発生土などの再利用・再生利用、トンネル設備のリユースなどにより、2012年度は14,598百万円の経済効果となりました。

分類	2012年度の取組み内容	実質的効果 (費用削減) ^{※3}	
		2012年度	
地球環境保全 (省エネルギー) による経済効果	トンネル内高効率化照明灯具の採用	36	188
	効率的な土運搬	0	
	ヒートポンプ方式の融雪装置の採用	28	
	トンネル換気運転制御の改善	0	
	自然エネルギーの活用、エコショップの整備・維持管理、オフィス活動	124	
資源循環による経済効果	照明ランプの長寿命化による廃棄物削減	15	14,410
	建設発生土などの再利用・再生利用	13,923	
	ガードレール、トンネル設備のリユース	337	
	廃食用油、植物発生材(内部利用のみ)のリサイクル	15	
	サービスエリアにおけるリサイクルなど	120	
合計		14,598	

- ※1 「投資額」は、減価償却資産への投資額のうち、環境保全を目的とした支出額を計上しました。
- ※2 「費用額」は、当社の費用のうち、環境保全を目的とした発生額を計上しました。なお費用額には、減価償却資産の減価償却費を含めることを基本としていますが、独立行政法人 日本高速道路保有・債務返済機構への引渡し資産にかかる減価償却費については計上していません。
- ※3 建設発生土などの再利用・再生利用に関する経済効果は、当社事業に再利用したことにより発生が回避された資材購入費、処分場への運搬費及び処理費や、他事業に再利用したことにより発生が回避された処分場への運搬費及び処理費を計上しています。

環境会計集計の基本的事項

- 集計範囲**
NEXCO中日本(一部、グループ会社を含む)の事業活動
 - 対象期間**
2012年4月1日～2013年3月31日
 - 集計方法**
環境会計ガイドライン2005年度版(環境省)、NEXCO中日本グループ内の独自の研究成果を参考にして集計
- 複合コストの考え方**
事業活動の環境保全コストのうち、複合コストとして認識されるものについては、当社グループ内で独自の研究成果をもとに設定した算定基準を参考に、合理的な基準により按分集計しました。
- 高速道路ネットワーク整備事業、車線拡幅事業
期待される3便益(走行時間短縮、走行経費減少、交通事故減少)の合計額に対するCO₂排出削減貨幣価値換算額の比率(0.2%)で按分
 - ETCレーン整備、高機能舗装など
簡便集計としてコストの25%で按分

社外の有識者の方々を委員とした「NEXCO中日本CSR懇談会」を設置し、企業が社会や文化の発展に果たすべき役割や意義、さらには環境に関する事項などについて、大局的な観点から当社経営陣と定期的に意見交換をしています。

CSR懇談会委員

- | | | | |
|----------|---------------------|----------------------|---------|
| 座長：奥野 信宏 | 中京大学 総合政策学部 教授 | 城戸 真亜子 | 洋画家 |
| 委員：青山 佳世 | フリーアナウンサー | 嶋津 八生 | NHK解説委員 |
| 亀山 章 | 公益財団法人 日本自然保護協会 理事長 | 服部 力 | 建築家 |
| 川勝 平太 | 静岡県知事 | (株式会社服部都市建築設計事務所 主宰) | |
- ※ 敬称略 五十音順



中京大学 教授 奥野 信宏 座長

しなやかに強い国土の構築

東日本大震災が起こって以降、激甚災害への関心が急速に高まってきた。どのような災害がありうるか、対策として何をしておくべきか等について、内閣府・ナショナルレジリエンス(強靱化)委員会でも議論が整理されつつある。

専門家の想像をも超えた、経験の無い災害とその被害の想定であり、議論に参加していても戸惑うことが多いが、深刻な問題の一つが東西分断である。想像を絶する災害が不幸にして中部圏を襲えば、交通の寸断による圏内の生活や産業への影響だけでなく、長期間にわたって東西・南北の交通が遮断されることによる国全体への影響も深刻である。

交通の要である中部圏の高速道路網を更に強化することは、中部圏自身の問題であると同時に我が国の喫緊の課題でもある。対策の一つは既存施設の維持管理の強化であるが、中部を通り東西を結ぶ新しい道路ネットワークの構築についても視野に入れて考えるべきだろう。

第10回CSR懇談会

2013年5月30日、伊勢湾岸自動車道の刈谷高架橋における点検作業や建設中の新東名高速道路の豊田東JCTを視察いただき、当社の安全への取組みについて意見交換を行いました。

委員の皆さまからいただいたご意見

- 今後の日本のインフラの安全性を維持するためには、過去のある時点の技術水準で確保した安全性に対して、現時点の技術水準で再検討し問題を洗い出す仕組みが必要である。
- 点検では分からない設計や施工に関するミスについて、どのように対応すべきかが大きな課題である。
- 大事故を予防するためには、複数の安全対策を施すことが基本である。
- 点検がしやすい構造を考えるとという視点が重要である。
- 点検作業は、常に緊張感が必要な極めて単調で地道な作業である。この地道な作業が評価される仕組みをつくり、二度と事故を起こさないという意識がグループ社員一人ひとりまで喚起されていくことが必要である。
- 最先端の機器による効果的な点検とあわせて、人が異常を直感的に判断できる感覚も重要であり、人の育成も力を注ぐ必要がある。
- NEXCO中日本はインフラの将来に対して非常に強い社会的責任と使命を負っている。パラダイムの変換が起こっている日本において、責任ある主体は強いメッセージを出していくべきである。



刈谷高架橋 現場視察状況



CSR懇談会 開催状況