

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	2005年度実績値	2006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	666	687	ETC利用率向上による料金所渋滞及び集中工事の集約等により減少したものの、環状道路(東海環状道、伊勢湾岸道)の大幅な交通量増加に伴い、環状道路と接続する東名、東名阪道での渋滞が増加
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)	59	59	工事の重点化・集約化、東名集中工事規制箇所の集約や部分解除の積極的实施により2005年度並みの車線規制時間
ETC利用率	ETC導入済み料金所におけるETC利用者の割合	%	59	69	車載器購入支援及び各種キャンペーンによる促進
死傷事故率	走行車両1億台キロあたりの死傷事故件数	件/億台 ^{キロ}	10.2	9.5	高機能舗装の整備等による死傷事故率の低下
舗装保全率	舗装路面の健全度を表す車線の延長比	%	91	94	要補修箇所約155km・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	%	95	96	要対策箇所約119基の橋脚補強を完了
顧客満足度	CS調査等で把握する維持管理に関するお客様の満足度	5段階評価	3.5	3.5	ETCレーンの増設等により、走行信頼性が若干向上し、3.5を維持

2006年度月平均最大ETC利用率(2007年2月の実績値)

なお、休日を除いた平日月平均ETC利用率は72%(2007年2月の実績値)

2. 各指標の取り組みについて

(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。

(と は2006年の暦年データをもとに報告いたします)

本線受渋滞損失時間	【取組み - 1】「効果的な渋滞対策の推進」
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」
ETC利用率	【取組み - 3】「ETC普及によるサービス向上」
死傷事故率	【取組み - 4】「事故防止対策の推進」
舗装保全率	【取組み - 5】「安全な走行環境の提供」
橋脚補強完了率	【取組み - 6】「地震に強い道路を目指す」
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〕	2005年度 実績値	666
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	2006年度 計画値	664
	2006年度 実績値	687

達成度報告（2006年度の取組みと成果）

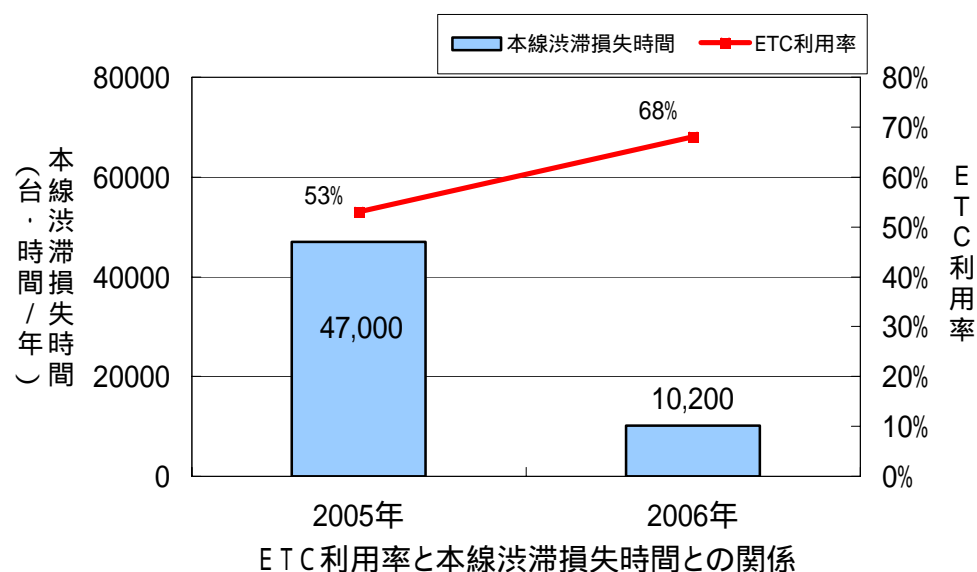
ETC利用率向上による料金所渋滞の減少及び集中工事の集約や開始時刻調整、規制の部分解除の積極的实施等により、約16万台・時間減少したものの、環状道路（東海環状道、伊勢湾岸自動車道）の開通に伴うネットワーク効果で環状の内側は交通量が減少したものの、環状の外側で大幅な交通量の増加があり、環状道路と接続する東名、東名阪道で交通集中渋滞が増加、またH17年万博開催により見合せた東名阪リフレッシュ工事を今回実施したこと等により約37万台・時間増加、全体で666→687万台・時間/年と約21万台（+3%）増加しました。

本線渋滞損失時間とは、渋滞がない場合の所要時間と実際の所要時間の差を車両台数と時間で指標化したものです。

ETC利用率向上による料金所渋滞の緩和

渋滞が顕著化していた料金所において、前年に比べETC利用率が15%向上し、約4万台・時間/年（78%）の渋滞損失時間が減少しました。

特に渋滞の多かった（上り）横浜町田料金所は、年間66回の渋滞が35回となりました。



集中工事の規制規模削減等による工事渋滞の減少

東名集中工事規制箇所集約や開始時刻調整並びに規制の部分解除の積極的実施により、約8万台・時間/年(25%)の渋滞損失時間が減少しました。

事故減少による事故渋滞の減少等

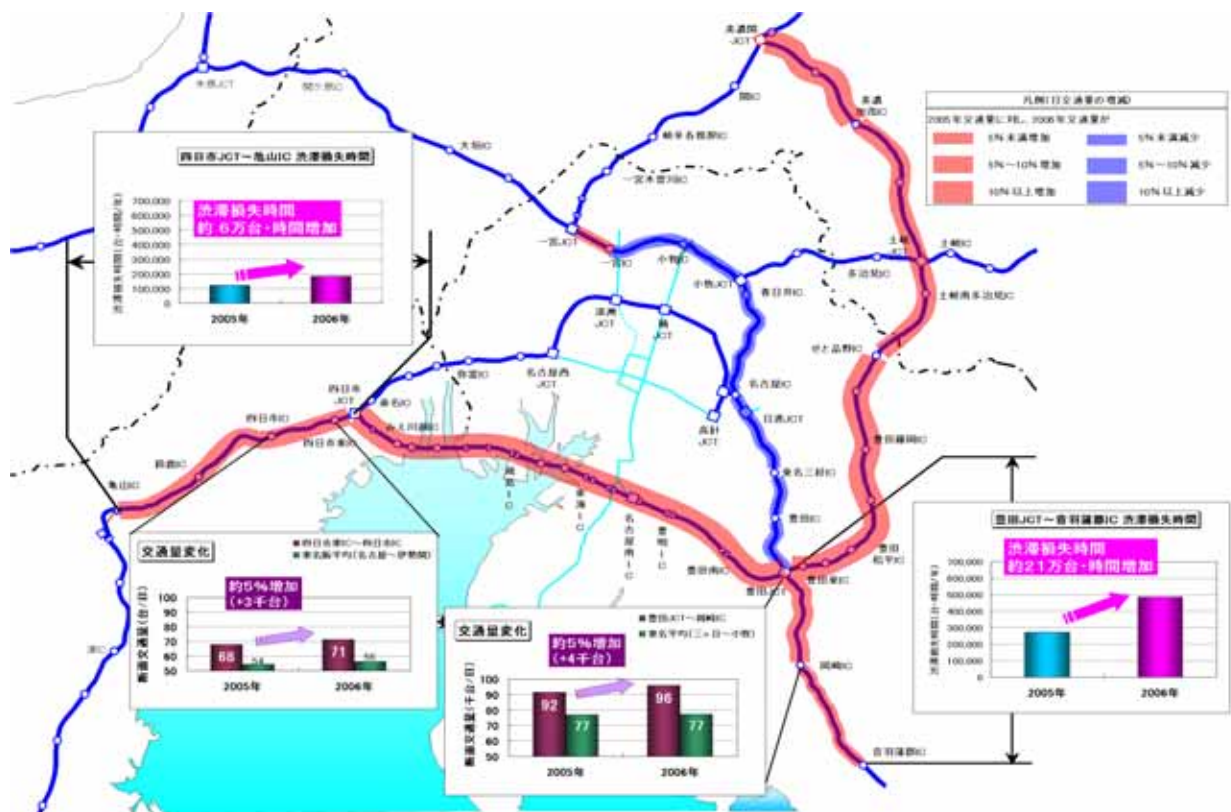
高機能舗装、強化型防護さくの整備等により事故件数及びそれに伴う事故渋滞が減少したこと等により約4万台・時間/年の渋滞損失時間が減少しました。

環状道路の大幅な交通量増加に伴う、接続する道路での渋滞悪化

伊勢湾岸自動車道及び東海環状自動車道の大幅な交通量増加に伴い、接続する道路(東名、東名阪)で交通量及び渋滞が増加しました。

東名 岡崎～豊田JCT間の交通量が約5%(92→96千台/日)増加し、渋滞損失時間が約21万台・時間増加しました。

東名阪 四日市東～四日市間の交通量が約5%(68→71千台/日)増加し、渋滞損失時間が約6万台増加・時間増加しました。



H17年万博開催により見合せた東名阪リフレッシュ工事実施による工事渋滞の増加等

毎年実施している東名阪リフレッシュ工事について、万博開催年実施分を前後の年に調整し見合せたことにより今年度実施分の工事渋滞が約10万台・時間増加しました。

(参考) 2007年度の業績計画(目標値: 662万台・時間/年)

今後とも渋滞緩和に向け、ネットワーク整備・暫定2車線の4車線化・付加車線の設置・渋滞情報板の設置・料金TDMの実施など渋滞対策事業を引き続き推進していきます。

完成目標 【完成目標年度】

ネットワーク整備

・新名神(亀山~大津)【2008】

暫定2車線区間の4車線化

・東海北陸道(美並~白鳥)【2008、2009】

付加車線の設置

・中央道(上)小仏TN付近【2007】・東名(上)海老名SA付近【2008】

・東名阪(上下)四日市J~亀山J【2008】

・中央道(下)元八王子BS付近【2009】

渋滞情報板の設置

・東名(上下)岡崎IC付近【2007】

料金TDMの実施

・東名(上)大和TN付近【2007】

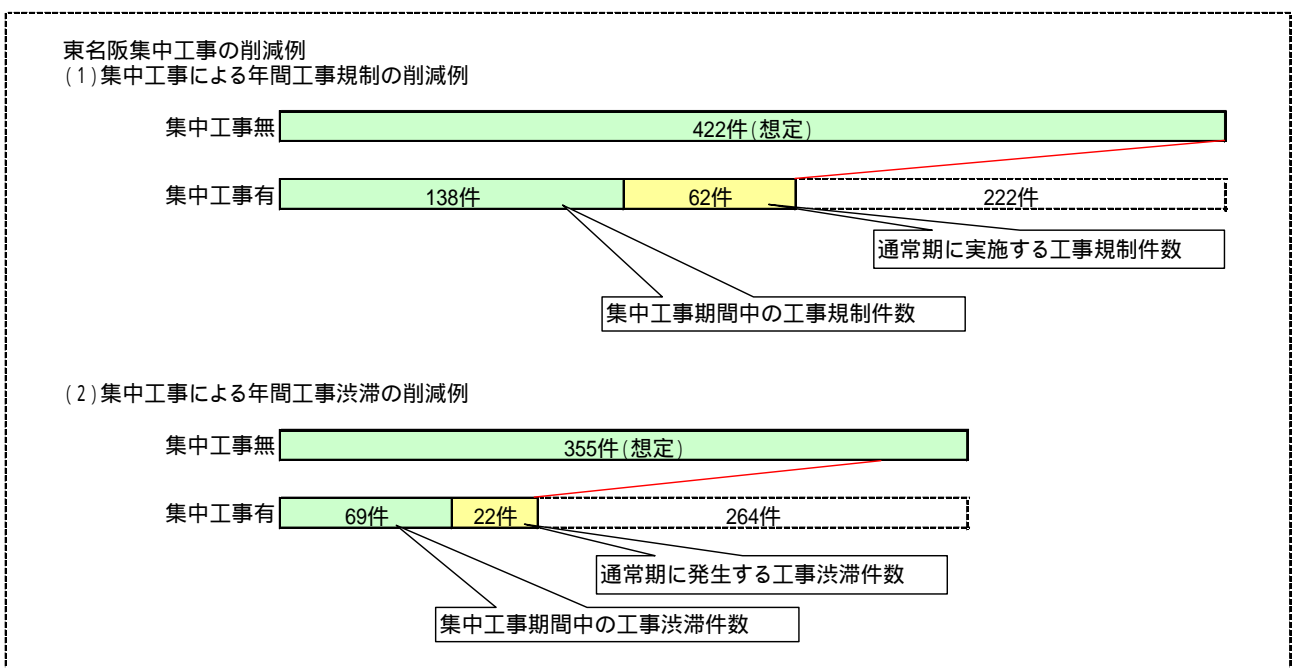
路上工事に伴う規制時間の削減【取組み - 2】

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〕 路上作業に伴う年間の交通規制時間	2005年度 実績値	59
	2006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
	2006年度 実績値	59

達成度報告（2006年度の取り組みと成果）

工事の重点化・集約化、東名集中など工事規制箇所の集約や部分解除の積極的実施により2005年度並みの車線規制時間となりました。



(参考)2007年度の業績計画(目標値:2006年度を下回らないよう努め、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。

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：%]	2005年度 実績値	59
ETCが利用可能料金所におけるETC 利用車両の占める割合	2006年度 計画値	73
	2006年度 実績値	69

達成度報告(2006年度の取組みと成果)

平日月平均のETC利用率は約72%(2007年2月)とほぼ目標値を達成したものの、休日月平均のETC利用率は約63%(2007年2月)であったことや、時間帯割引の適用されていない一般有料道路でのETC利用率が約56%(2007年2月)にとどまったことから目標達成に至らなかった。

ETC普及に向けた2006年度の取組みは下記のとおりです。

【料金施策・車載器購入支援】

- ・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。
- ・中央自動車道における早朝夜間割引適用範囲の拡大や伊勢湾岸自動車道路・東海環状道路への時間帯割引(深夜割引・通勤割引)の導入を行いました。
- ・新規の車載器購入者を対象に、NEXCO3社共同でETCマイレージ600ポイントプレゼントキャンペーン、セットアップ費用の一部負担、ETC車載器リース制度支援、車載器購入費用の一部助成等の車載器購入支援策を実施しました。
- ・更に、中日本独自の取組みとして、車載器新規購入者を対象とするETCマイレージ1,000(+400)ポイントプレゼント、夏・秋・冬ボーナスポイント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、高速道路の休憩施設や市街地の大型集客施設において、ETCワンストップサービスを実施するとともに、ワンストップサービスをご利用頂いたお客様を対象にETCマイレージポイント(+1,000)プレゼントを実施しました。
- ・ETCの利用促進のため、ETCマイレージポイント2倍ポイントキャンペーンや企画割引(北陸3県ETC週末フリーパス、奥美濃・飛騨・南信州ETC週末周遊ラリー、東名正月限定早朝割引)を実施しました。

【広報関係】

・各種広報活動等

サンデードライバー並びに主婦層をターゲットとし、冬のボーナス商戦時期、年度末 新車購入時期(販売台数ピーク時期)に、テレビ、ラジオ、新聞などのマスメディアや交通メディアを活用した広告を実施しました。

【料金施策・車載器購入支援】



〈ETC車載器リース制度支援〉



〈車載器購入費用の一部助成、ETCマイルレーポイントプレゼント(+1000)の実施〉



【広報関係】



〈 広報用ちらし 〉



〈新聞広告〉



〈交通広告〉

(参考) 2007年度の業務計画(目標値: 74%)

ETCワンストップサービスの実施、圏央道供用区間への早朝夜間割引の実施、小田原厚木道路でのETC短区間割引の実施、企画割引の実施などを行い、ETC利用率の向上を目指すほか、お客様に満足いただけるようETCレーンの増設等に取り組みます。

事故防止対策の推進【取組み - 4】

円滑な交通を確保し、安全対策を推進することにより、事故の減少を目指します。

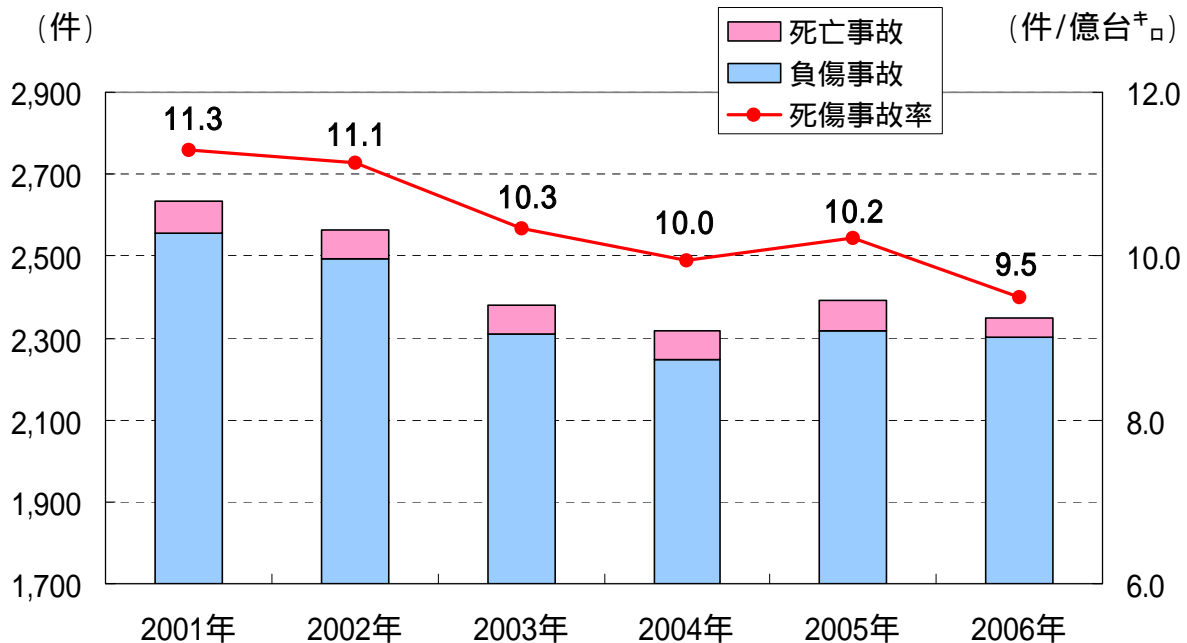
【指標】死傷事故率 〔単位：件／億台キロ〕 走行車両 1 億台キロあたりの死傷事故件数	2005 年度 実績値	10.2
	2006 年度 計画値	前年を下回るよう努め、定期的にチェックしていく
	2006 年度 実績値	9.5

達成度報告（2006年度の取組みと成果）

湿潤時の事故防止対策として、約 200 km・車線の高機能舗装の整備、重大事故の防止対策として、約 10km の中分強化型防護柵及び約 7km の路側強化型防護柵の整備等を実施し、死傷事故率は昨年（2005年度）に比べ 10.2 件/億台[※] 9.5 件/億台[※]（7%）と、減少しました。

（参考）

- ・死傷事故率 0.7 件/億台[※]は、死傷事故発生件数でみた場合、42 件の減少
2005 年：2,391 件 2006 年：2,349 件（対前年度比 42 件）



NEXCO中日本管内 死傷事故件数・死傷事故率の推移 (警察庁データ)

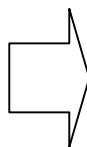
安全な走行環境の提供【取組み - 5】

健全な舗装路面を確保し、安全で快適な道路路面の提供を目指します。

【指標】舗装保全率 〔単位：％〕 健全な舗装路面（概ねここ5年以内に補修がないと思われる箇所）の延長を全体延長で割ったもの	2005年度 実績値	91
	2006年度 計画値	93
	2006年度 実績値	94

達成度報告（2006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155km・車線の舗装補修を実施しました。



（参考）2007年度の業績計画（目標値：95％）

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

地震に強い道路を目指す【取組み - 6】

対策が必要な橋梁の橋脚を補強し、地震に強い道路を目指します。

【指標】橋脚補強完了率 〔単位：％〕 対策が必要な橋脚のうち、耐震補強が完了している基数の割合	2005年度 実績値	95
	2006年度 計画値	96
	2006年度 実績値	96

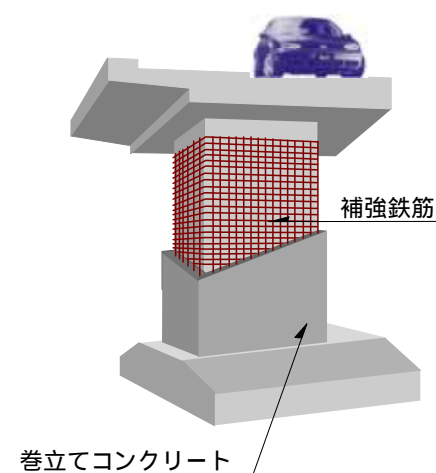
達成度報告（2006年度の取組みと成果）

2005年度に国と都道府県及び高速道路会社が連携して、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「緊急輸送道路の橋梁耐震補強3箇年プログラム」を策定し、高速道路は2007年度までに対策を概ね完了することを目標に耐震補強を実施します。東名、名神、中央道は既に完了しています。

平成18年度は要対策箇所119基の耐震補強を完了しました。

（参考）2007年度の業績計画（98％）

名港トリトン等の長大橋梁については、構造特性や地盤状況に応じて専門的な解析を行い、その結果、補強の必要性が生じた場合には必要な措置を行います。



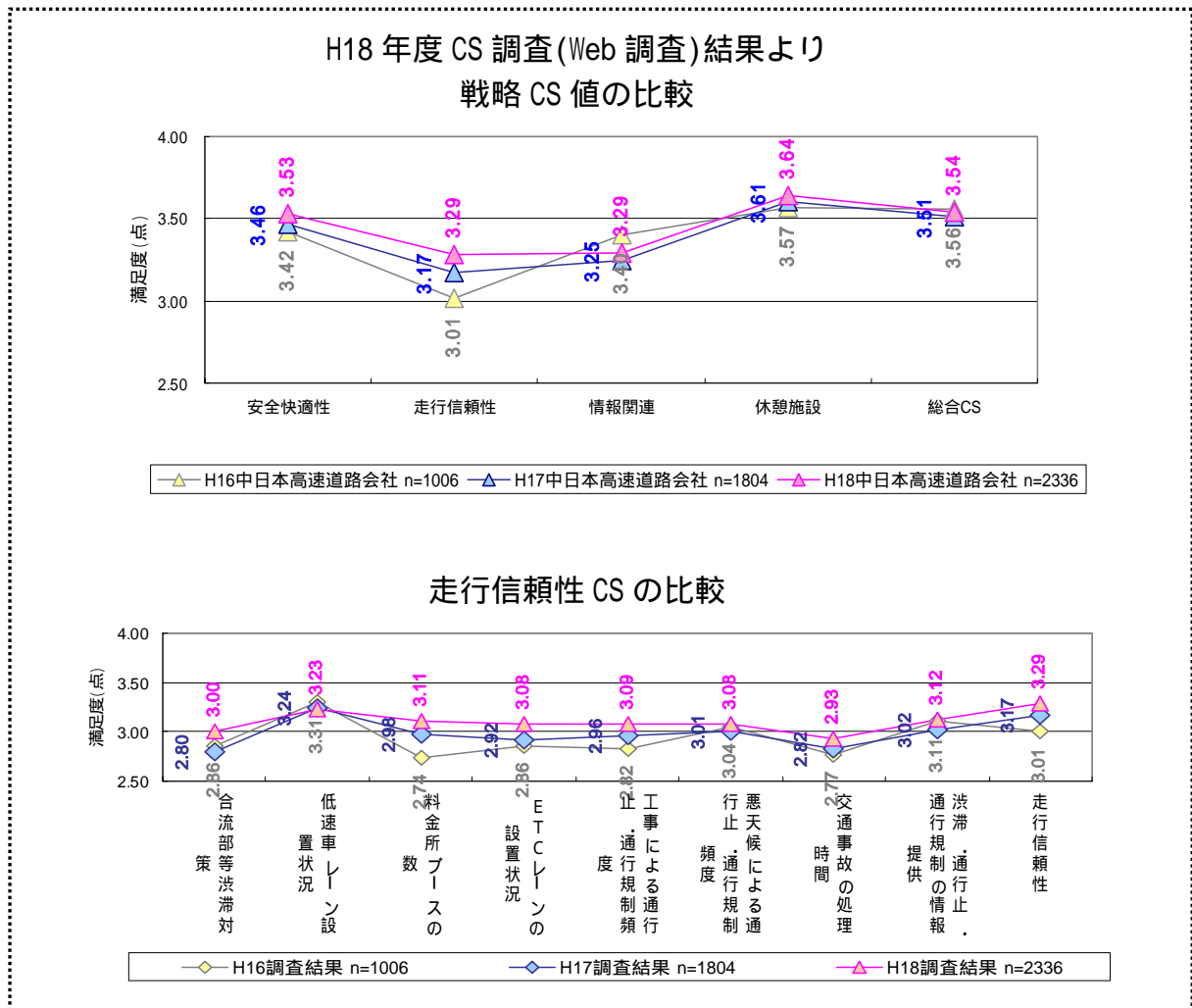
維持管理に関するお客様満足度の向上を目指す【取組み - 7】

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）	2005年度 実績値	3.5
	2006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
	2006年度 実績値	3.5

達成度報告（2006年度の取り組みと成果）

ETCレーンの増設等により、走行信頼性が若干向上し、3.5を維持したと推測できます。



(参考) 2007年度の業績計画 (目標値: 2006年度を下回らないよう努め、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ます。