

高速道路管理業務の成果(アウトカム指標一覧)

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。この指標をもとに事業の成果を評価し、高速道路の適切な管理に努めています。平成28年度のアウトカムの実績等は以下のとおりです。

指標分類		平成27年度 実績値	平成28年度 目標値	H28年度 実績値	H29年度 目標値	コメント
利用者 視点	■総合顧客満足度 [単位:ポイント] CS調査等で把握するお客様の満足度[5段階評価] ※〈 〉内は新調査(お客様の利用実態を踏まえて調査方法の見直しを実施) ※目標値の下段の()内は中期目標 平成32年度	3.6	3.6	3.7 (3.6)	<3.60> (〈3.6ポイント〉)	快適な路面を保つための舗装補修、付加車線設置などの渋滞対策、工事の規制集約化による渋滞損失時間の減少、地域と連携した魅力ある休憩施設活動、お手洗いの美化などを継続して取組み目標を達成した。引き続き、お客さまの声を利用者サービスに反映するなど、更なる向上を目指す。
	■年間利用台数 [単位:百万台] 支払料金所における年間の通行台数	692	—	706	713	平成28年度は、新東名高速道路や圏央道の整備によるネットワーク効果の影響により利用台数が増加した。また、企画割引の販売数も増加傾向にある。引き続き、多様な料金サービスの提供の取組みにより、更なる高速道路の利用促進を図る。
	■本線渋滞					
	渋滞損失時間 [単位:万台・時] 渋滞が発生することによる利用者の年間損失時間※ ¹	1,057	—	1,040	1,029	ランプ部の暫定2車線運用(東名 海老名JCT 内回り)などの渋滞対策に加え、新東名(愛知県区間)の開通による交通動向の変化等により、本線渋滞損失時間が減少した。また、中央道 相模湖付近 下り線の付加車線設置、東名阪 四日市IC付近 上り線の暫定3車線運用のピンポイント渋滞対策に新たに着手した。引き続き、効率的かつ効果的な渋滞対策を行っていく。
	新規着手箇所数	5	—	3	1	
ピンポイント渋滞対策実施箇所 [単位:箇所] ピンポイント渋滞対策を実施している箇所数	5	—	6	—		
完了箇所数 【H27以降の累計値】	2	—	3	—		

指標分類		平成27年度 実績値	平成28年度 目標値	H28年度 実績値	H29年度 目標値	コメント		
利用者 視点	■路上工事							
	路上工事による渋滞損失時間 [単位:万台・時] 路上工事起因する渋滞が発生したことによる利用者の年間損失時間 ^{※1}		188	—	173	173	路上工事における交通規制時間について、集中工事などにより工事の集約化を図ったことに伴い、交通規制時間が減少した。 引き続き、お客さまへの影響が最小限となるように、工事の集約等による取組みを行っていく。	
	交通規制時間 [単位:時間/km] 道路1kmあたりの路上工事に伴う交通規制時間	交通規制時間	118	—	86	86		
		集中工事 ^{※2} を除く	113	—	79	—		
	■通行止め時間 [単位:時間] 雨、雪、事故、工事等に伴う年間の平均通行止め時間 ^{※3}	災害・悪天候		6	—	2	「安全性向上3ヶ年計画」の対策工事完了により、工事通行止めが減少したが、新規開通(中部横断道など)に伴い通行止めを実施したため、工事通行止めが多くの割合を占めた。 引き続き、工事による通行止めを必要最小限に留める等、通行止め時間の減少に努める。	
		事故・その他		1	—	2		—
		工事		15	—	11		—
	■ETC2.0利用率 ^{※4} [単位:%] 全通行台数(総入口交通量)に占めるETC2.0利用台数		1.7%	—	12.9%	16.3%	ETC2.0割引に加え、車載器購入助成キャンペーン等の効果により、利用率が増加した。 引き続き、普及促進に向けて広報活動等を実施する。	
	利用者 視点	■企画割引						
		販売件数 [単位:千件] 地域振興や観光振興を目的とした企画割引等の販売件数		23	—	33	34	各種企画割引の広報強化に努めたことによりH27年度実績より販売件数は増加した。また、実施件数については、H28年度は新たに観光施設と連携した企画割引を試行的に実施し実施件数の向上に努めたが、H27年度は新東名開通や家康公顕彰記念のイベントがあったことより、全体で昨年度に比べて1件減少した。 引き続き、お客さまが利用しやすい企画割引の提供に努める。
実施件数 [単位:件] 地域振興や観光振興を目的とした企画割引等の実施件数 ()については、観光振興や地域活性化を一層推進するため、複数の企画割引を合算した後の件数を示している。		13 (10)	—	12 (9)	(10)			

指標分類		平成27年度 実績値	平成28年度 目標値	H28年度 実績値	H29年度 目標値	コメント	
交通安全	■死傷事故率 [単位:件/億台キロ] 自動車走行車両1億台キロあたりの死傷事故件数 ^{※1} 目標値の下段の()内は中期目標。平成32年度。	6.7	6.4	6.8	6.0 (5.0)	車線逸脱防止のための凹凸路面標示や防護柵の改良、雨天時の走行環境の改善のための高機能舗装化、逆走防止対策等を実施したが事故率は前年度に比べ微増し、目標は未達成となった。 引き続き、積極的な安全対策の推進に努めていく。	
	■車限令違反取締 [単位:回、台又は件] 高速道路上で実施した車限令違反車両取締	取締実施回数	1,003	—	1,062	1,062	IC等の違反傾向を分析し、違反車両の多いICについて取締りを強化するなど更なる効率的な取締りを実施したことにより、取締実施回数及び引き込み台数は増加した。 引き続き、重量超過等の違反車両の取締りに積極的に取り組んでいく。
		引き込み台数	17,018	—	18,505	—	
		措置命令件数	2,023	—	2,222	—	
		即時告発件数	7	—	11	—	
	■逆走						
	逆走事故件数 [単位:件] 逆走による事故発生件数 ^{※1※5}	10	—	9	6	IC、休憩施設等における大型矢印路面標示や注意喚起看板の視認性向上、合流部におけるラバーポール設置によるUターン防止対策の強化、SA・PAでの注意喚起などの逆走対策を実施したことにより、逆走事案、逆走事故件数ともに減少した。 引き続き、逆走事故・事案件数の減少を目指し、更なる逆走対策を実施していく。	
	逆走事案件数 [単位:件] 交通事故又は車両確保に至った逆走事案件数 ^{※1}	47	—	33	27		
	■人等の立入事案件数 [単位:件] 歩行者、自転車、原動機付自転車等が高速道路に立入り、保護した事案件数	740	—	833	792	立入事案発生箇所での看板、ラバーポール等の設置や路面標示等の対策を実施したが、20代や原付による立入が多発するなどしたため、平成27年度より増加した。 引き続き、要因分析を実施し、事案件数の減少を目指す。	
	■ガソリンスタンドの空白区間 [単位:区間] 隣接するGS間の距離が100kmを超える区間数 ^{※6※7※8} ()内は他会社に跨る区間	150km超区間	5 (4)	—	4 (4)	0 (0)	東海北陸道 福光ICにおいて、「路外給油サービス社会実験」を開始し、東海北陸道～北陸道の100km超区間、150km超区間が解消した。平成29年度は150km超区間の解消を目指す。
100km超区間		10 (4)	—	8 (4)	—		

指標分類		平成27年度 実績値	平成28年度 目標値	H28年度 実績値	H29年度 目標値	コメント	
道路 保 全	■快適走行路面率 [単位: %] 快適に走行できる舗装路面の車線延長	96	95	97	95	路面わだち掘れやひび割れ等の調査結果や日常点検結果に基づき、要補修箇所約221km・車線の舗装を補修し、目標を達成した。引き続き、計画的に舗装補修を実施していく。	
	■橋梁の点検率 [単位: %] 省令に基づく点検の実施率【累計】 ^{※9}	橋単位	29%	—	52%	76%	平成26・27・28年度の橋梁の点検は全5,567橋のうち2,890橋を実施した。引き続き、計画的に点検を実施していく。
	■トンネルの点検率 [単位: %] 省令に基づく点検の実施率 【累計】 ^{※9}		27%	—	57%	68%	平成26・27・28年度のトンネルの点検は全376箇所のうち213箇所を実施した。引き続き、計画的に点検を実施していく。
	■道路附属物等の点検率 [単位: %] 省令に基づく点検の実施率【累計】 ^{※9}		37%	—	59%	76%	平成26・27・28年度の道路附属物等の点検は全2,464施設のうち1,454施設を実施した。引き続き、計画的に点検を実施していく。
	■橋梁の耐震補強完了率 [単位: %] 全橋梁数に占める耐震性能2を有する橋梁数 ^{※10}	橋単位	88%	—	88%	88%	速やかな機能回復が可能な性能を示す耐震性能2を満足する橋梁は、全4,281橋のうち3,768橋。引き続き、橋梁個別の耐震設計及び関係機関との協議等を行い、計画的に対策を実施していく。
地域 と の 連 携	■一般道からSA等への歩行者出入口設置数 [単位: 箇所] 一般道からSA等への歩行者出入口が設置されているSA等の数	124	—	126	127	H28年度は東名高速道路海老名SA [㊦] 、東海北陸自動車道城端SAで出入口を新設した。なお、民営化直後から、一般道側からのお客さまを受け入れるべく「ぷらっとパーク」を順次整備しており、現状において出入口設置可能なエリアは整備を完了している。平成29年度は駒門PA [㊦] で出入口を設置する予定。	
	■占用						
	占用件数 [単位: 件] 道路占用件数	3,816	—	3,914	3,800	占用申請に対し機構との間で締結している事務委託契約等に基づき適切に対応し、占用件数については前 平成27年度より件数増加した。また、道路占用による収入については、期間限定で設置された物件の占用廃止に伴い前 平成27年度より減少した。入札占用については実績なしであるが、対象となる占用要望を受け、実施準備対応中である。 引き続き、事務委託契約等に基づき適切に対応していく。	
	道路占用による収入 [単位: 百万円] 道路占用による収入	240	—	173	170		
入札占用件数 [単位: 件] 入札占用制度による占用件数	0	—	0	1			
■SA・PAの地元利用日数 [単位: 日] 地元が販売・イベント等によりSA・PAを利用した日数		1,509	—	1,784	1,800	イベントスペースなどの整備を進め、地元自治体と連携したイベント開催が増えたこと等により、平成27年度より地元利用日数は増加した。更なる地元利用に向けて、地元関係機関と調整を実施していく。	

指標分類		平成27年度 実績値	平成28年度 目標値	H28年度 実績値	H29年度 目標値	コメント
その他	■インセンティブ助成 ^{※11} [単位:件又は百万円] 新設改築・更新・修繕等でのインセンティブ助成	14件	—	13件	3件	平成28年度は、新東名高速道路の大断面トンネルにおけるセラミックメタルハライドランプを用いた経済的なプロビーム照明方式の採用等、新設改築12件、更新・修繕1件が認定された。 引き続き、新技術・新工法の開発、現場での創意工夫等による積極的なコスト削減を目指していく。
	認定件数	14件	—	13件	3件	
	交付件数	3件	—	0件	—	
	交付額	52百万円	—	0百万円	—	

※ 1 : 数値は、1/1～12/31間の年間値。

※ 2 : 集中工事を除いた路上工事時間とは、お客様が迂回や時間・日程調整など回避行動をとることができるよう区間・期間を事前に広く広報した上で行う工事を除いた路上工事時間である。

※ 3 : 上下線別の通行止め時間に距離を乗じた年間のべ時間・距離を営業延長で除算。

※ 4 : H27年度実績はH28年4月時点、平成28年度実績は平成29年3月時点の値。

※ 5 : 逆走事故件数については、平成32年度末にゼロとすることを目標としている。

※ 6 : 区間数は、方向(上下線別)にそれぞれ算出

※ 7 : 中日本高速道路(株)と西日本高速道路(株)に跨る区間は100km超及び150km超で4箇所

※ 8 : ガソリンスタンドの空白区間が150km超の区間については、平成29年度までにゼロとすることを目標としている。

※ 9 : 管理施設数に対するH26から当該年度までの点検数の比率。(H26.12.31時点を基準としている。)

※10 : 兵庫県南部地震と同程度の地震においても軽微な損傷に留まり、速やかな機能回復が可能な耐震対策が完了した橋梁。

※11 : インセンティブ助成とは、高速道路の新設、改築、維持、修繕その他の管理に要する費用の縮減を助成するための仕組みをいう。

アウトカム指標の取組み

会社に取り組んでいる主なアウトカム指標は以下の32項目です。

1. 総合顧客満足度
2. 年間利用台数
3. 本線渋滞損失時間
4. ピンポイント渋滞対策実施箇所
5. 路上工事による渋滞損失時間
6. 交通規制時間
7. 通行止め時間
8. ETC2.0利用率
9. 企画割引 販売件数
10. 企画割引 実施件数
11. 死傷事故率
12. 車限令違反取締 取締実施回数
13. 車限令違反取締 引き込み台数
14. 車限令違反取締 措置命令件数
15. 車限令違反取締 即時告発件数
16. 逆走事故件数
17. 逆走事案件数
18. 人等の立入事案件数
19. ガソリンスタンドの空白区間
20. 快適走行路面率
21. 橋梁の点検率
22. トンネルの点検率
23. 道路附属物等の点検率
24. 橋梁の耐震補強完了率
25. 一般道からSA等への歩行者出入口設置数
26. 占用件数
27. 道路占用による収入
28. 入札占用件数
29. SA・PAの地元利用日数
30. インセンティブ助成 認定件数
31. インセンティブ助成 交付件数
32. インセンティブ助成 交付額

各アウトカム指標の具体的な取組みについて報告します。

1. 総合顧客満足度

お客さまの声を維持管理業務に反映するために、CS調査を毎年実施する等により、維持管理の課題を把握し、対策を行うこと等により、お客さま満足度の向上に努めています。

■アウトカム指標

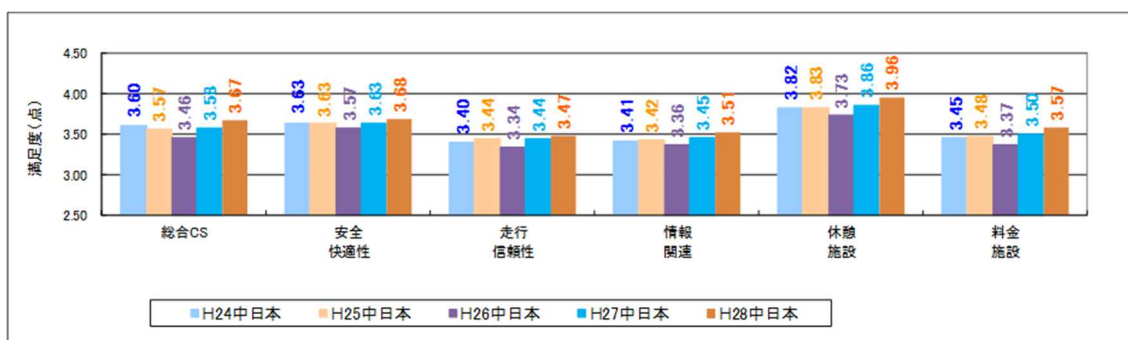
【アウトカム指標】総合顧客満足度 [単位:ポイント] CS 調査等で把握する維持管理に関するお客さまの満足度(5段階評価) (<)は新調査方法の値 目標値の下段の()は中期目標 平成32年度	平成27年度 実績値	3.6
	平成28年度 計画値	3.6
	平成28年度 実績値	3.7 <3.6>
	平成29年度 目標値	<3.6> <<3.6>>

(1)平成28年度の取組み

総合顧客満足度は、平成26年度以降向上しており、平成28年度は3.6ポイントとなりました。この傾向は安全快適性、走行信頼性、情報関連、休憩施設、料金施設のすべての項目について同様であり、「安全性向上3カ年計画」等の高速道路に関わる当社グループの取組みが、お客さまから一定の評価を頂いているものと考えています。

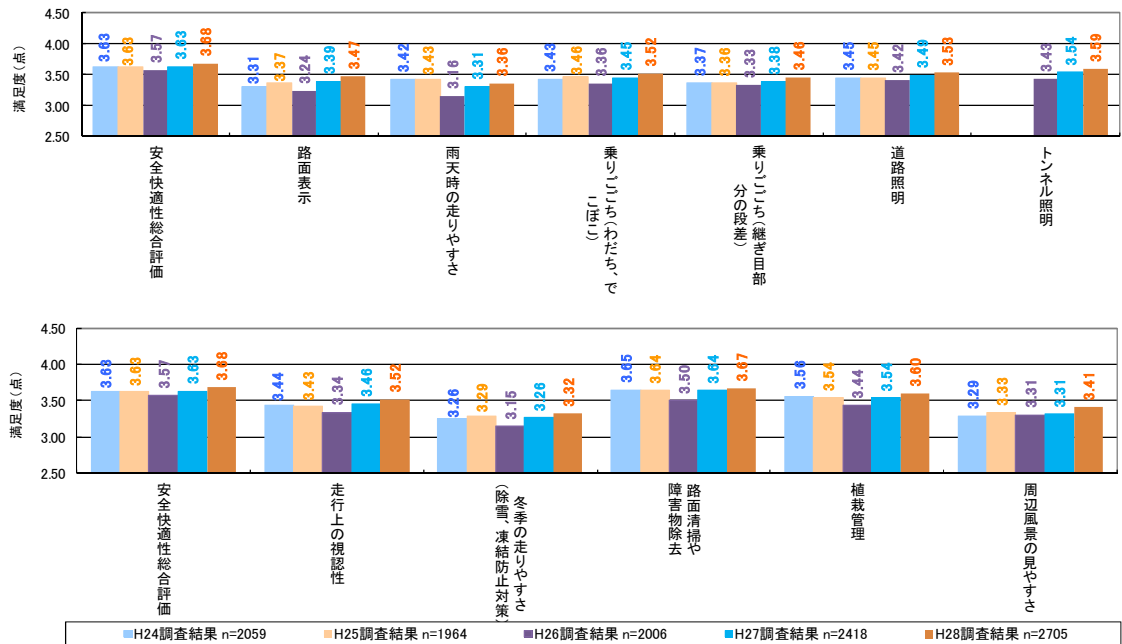
■総合顧客満足度の推移

- 安全快適性・走行信頼性・情報関連・休憩施設・料金施設のすべての項目において、前年度より向上。
- 最も上昇したものは、「休憩施設」で、0.10ポイント向上。



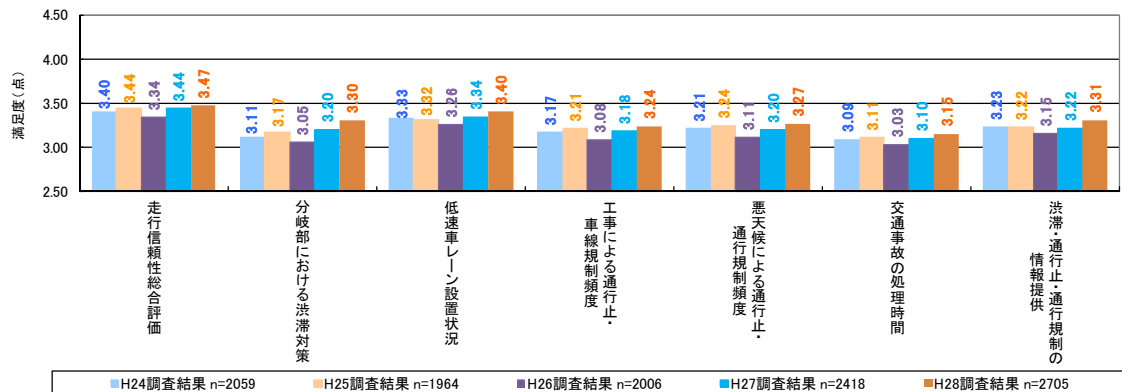
■安全快適性に関する顧客満足度の推移

- 路面、照明、植栽等の安全快適性に関する項目において、平成26年度から顧客満足度が向上。



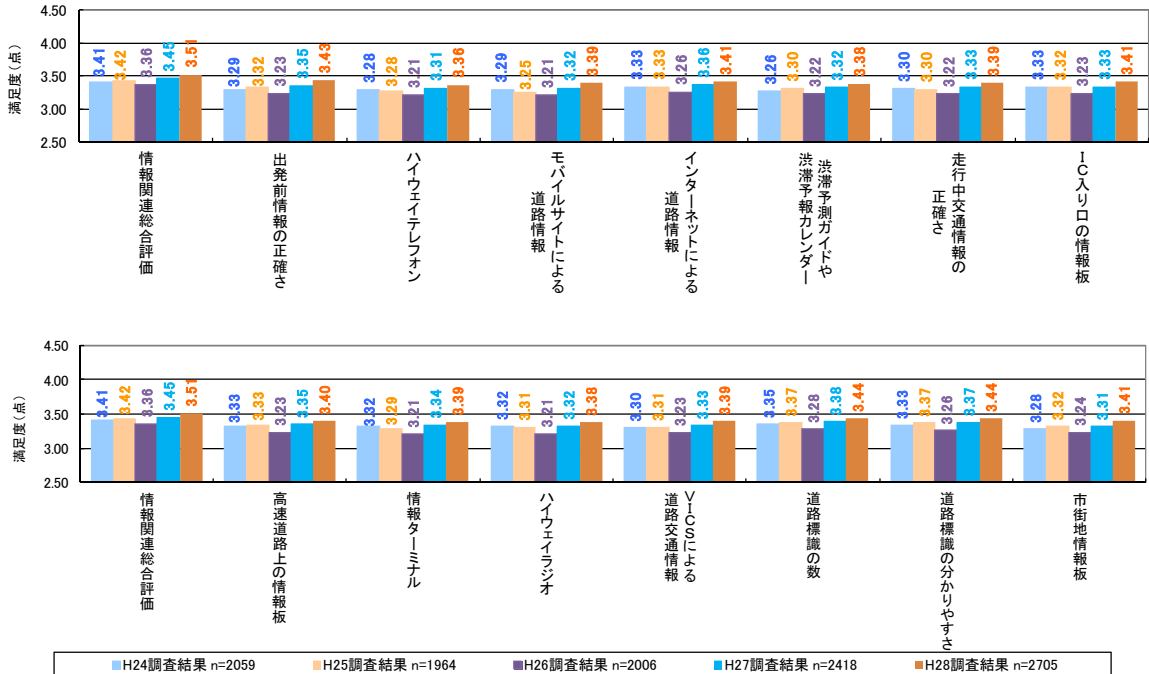
■走行信頼性に関する顧客満足度の推移

- 渋滞対策、通行止め・工事規制の頻度及びこれらに関する情報提供等のすべての走行信頼性に関する項目において、平成26年度から顧客満足度が向上。



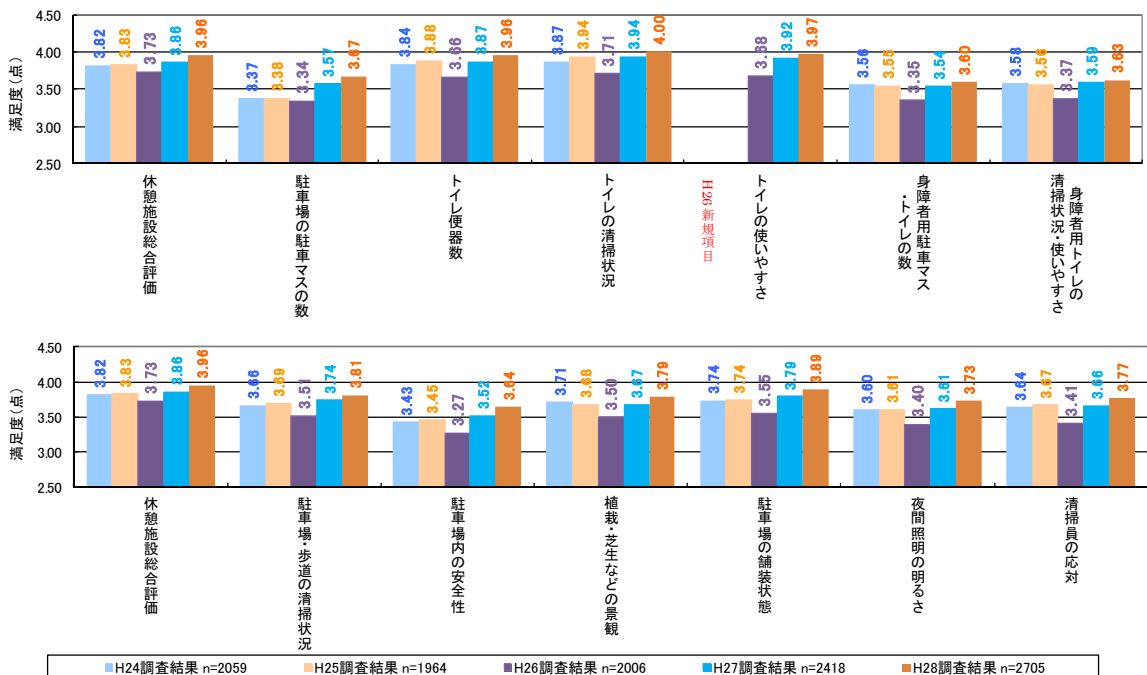
■情報関連に関する顧客満足度の推移

- ハイウェイテレフォン、インターネット等を通じた道路情報、繁忙期の渋滞予測情報、路上情報板や標識による情報、ハイウェイラジオやVICSによる情報等のすべての情報関連に関する項目において、平成26年度から顧客満足度が向上。



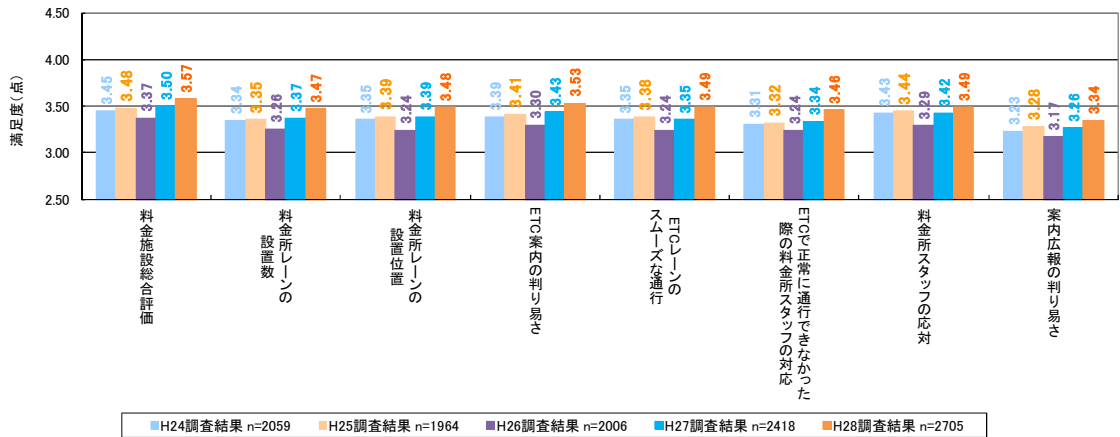
■休憩施設関連に関する顧客満足度の推移

- 駐車場のマス数・清掃状況、トイレの清掃・仕様等、清掃スタッフの対応等のすべての休憩施設関連に関する項目において、平成26年度から顧客満足度が向上。
- 特にトイレの清掃状況については、全項目の中で最も高い顧客満足度4.00。



■料金施設に関する顧客満足度の推移

- レーンの数・位置、料金所スタッフの対応、広報の判り易さ等のすべての休憩施設関連に関する項目において、平成26年度から顧客満足度が向上。



(2)今後の取組み

引き続き、お客さまの声を利用者サービスに反映するなど更なる向上を目指します。

具体的には、顧客満足度調査を実施し、お客さまのニーズと当社に対する評価を把握しながら、顧客満足度の向上に努めてまいります。

なお、平成17年度から継続して実施してきた現在の総合顧客満足度調査については、お客さまのニーズの多様化や変化をはじめ、社会経済情勢や当社を取り巻く環境の変化に的確に対応するとともに更なる調査の信頼性向上を目的として、平成29年度からアンケートの設問の見直しや追加、その他必要な情報等を補足する等により見直しを実施します。なお、調査結果の継続性を確保する観点から、平成28年度については、現在の調査方法に加えて、新たな調査方法による調査を実施しています。

■現在の調査方法と新たな調査方法の概要

項目	現在の調査方法	新たな調査方法	見直しの目的
調査対象者	・18歳以上の自動車運転免許保有者 ・1年以内に高速道路を運転した人	・18歳以上の自動車運転免許保有者 ・半年以内に高速道路を運転した人	より直近の利用経験の意見の割合を増やすことで信頼性を確保
回収 サンプル数	・路線100票以上を目標	・路線の走行台数から算出したサンプル数	利用実態に合ったサンプル数の回収
評価項目	・保全設問数 1 ・戦略設問数 5 ・個別設問数 50	・保全設問数 1 ・戦略設問数 5 ・個別設問数 35	設問数を少なくし、誠実な回答者を増やす
評価方法	・5段階評価 (5:満足、4:やや満足、3:どちらともいえない<普通>、2:やや不満、1:不満) ・わからない	・5段階評価 (5:満足、4:やや満足、3:どちらともいえない、2:やや不満、1:不満) ・利用・経験したことがない	曖昧な選択肢を変更
画面設計	・設問順は戦略項目毎に聞く形式 ・PC画面に対応	・設問順を利用経験に沿った構成 ・PC画面とスマホ画面の両方に対応	多様な利用者に分かりやすく対応するため
ウエイトバック	・実施していない	・設問に「運転する車種区分」を追加し、ウエイトバックを実施	利用台数の割合が多い中型車・大型車・特大車の回答を補正

■平成28年度における現在の調査方法と新たな調査方法による結果の比較

	現在の調査方法	新たな調査方法
総合CS(顧客満足度)	3.67	3.57
安全快適性	3.68	3.58
走行信頼性	3.47	3.55
情報関連	3.51	3.47
休憩施設	3.96	3.61
料金施設	3.57	3.46

■平成29年度の目標設定の考え方

高速道路リニューアルプロジェクトの本格的な展開等に伴う工事規制の増加が想定される一方で、工事規制に伴うお客さまへご迷惑を最小限とする取組みとともに、安全性向上と機能強化の不断の取組みや地域活性化への貢献に資するあらゆる施策を推進してまいります。

また、これらの取組み状況を広く丁寧にご説明しながら、引き続きお客さま満足を向上させていくことを目指すこととし、顧客満足度は前年度実績を上回ることを目標として設定しています。

2. 年間利用台数、9. 企画割引 販売件数、10. 企画割引 実施件数

ETC を活用した時間帯割引や ETC マイレージサービスなどの割引サービスに加え、各種企画割引の充実などにより、お客さまがご利用しやすい多様な料金サービスの提供に努めています。

■アウトカム指標

【アウトカム指標】年間利用台数 〔単位：百万台〕 支払料金所における年間の利用台数	平成27年度 実績値	692	
	平成28年度 実績値	706	
	平成29年度 目標値	713	
企画割引	【アウトカム指標】販売件数 〔単位：千件〕 地域振興や観光振興を目的とした企画割引等の販売件数	平成27年度 実績値	23
	平成28年度 実績値	33	
	平成29年度 目標値	34	
【アウトカム指標】実施件数 〔単位：件〕 地域振興や観光振興を目的とした企画割引等の実施件数 ※()については、観光振興や地域活性化を一層推進するため、複数の企画割引を合算した後の件数を示している。	平成27年度 実績値	13 (10)	
	平成28年度 実績値	12 (9)	
	平成29年度 目標値	(10)	

(1)平成28年度の取組み

平成28年度は、新東名高速道路や圏央道の整備によるネットワーク効果の影響により利用台数が増加しました。

また、自治体や旅行会社等と連携して、地域の観光シーズンなどに高速道路の料金がお得になる企画割引を実施しました。これらの各種企画割引については、広報や観光プロモーションの強化に取り組んだことや新たな周遊パスと観光施設入園券や食事などをセットにした「地域・観光施設提携型ドライブプラン」の試行実施により、実施件数が減少したものの販売件数は増加しました。

■平成28年度に実施した企画割引

➤ 高速道路周遊単独型

※高速道路の特定区間乗り放題(周遊パス)のみを提供したドライブプラン

名称	実施期間
Central Nippon Expressway Pass(CEP)	通年
速旅 新東名開通記念ドライブプラン	H28.2.13～H28.8.31
速旅 やまなしドライブプラン	H28.3.1～H28.11.30
信州歴史めぐりフリーパス	H28.5.20～H28.7.31
信州歴史めぐりフリーパス	H28.10.28～H29.4.28
速旅 伊勢志摩サミット開催記念みえ旅ドライブプラン	H28.7.1～H28.11.30
速旅 ぐるっと飛騨・富山ドライブプラン	H28.7.1～H28.11.30
速旅 快走G(ギフ)割! 岐阜県周遊ドライブプラン	H28.7.1～H28.11.30
速旅 福井ドライブプラン	H28.7.1～H28.11.30
京都・若狭路・びわ湖ぐるっとドライブキャンペーン 2016	H28.7.1～H28.11.30
速旅 ふじのくに歴史めぐりドライブプラン	H28.11.1～H29.12.22
速旅 福井ドライブプラン	H29.3.1～H29.11.30

➤ 宿泊提携型

※周遊パスと旅行会社が提供する宿泊(場合によってはレンタカー、鉄道、航空)とセットしたドライブプラン

名称	実施期間
ドラ旅パック(JTB と提携)	通年
Ways(JAF と提携)	H28.10.11～H28.12.20

➤ 地域・観光施設提携型

※周遊パスと観光施設入園券、特産品等とセットしたドライブプラン

名称	実施期間
速旅 地域・観光施設提携型ドライブプラン(3施設と提携)	H29.3.1～H29.4.17



【CEP】



【みえ旅ドライブプラン】



【地域・観光施設提携型】

■新規に実施した施策(広報・プロモーション強化)

- Google、Yahoo サイトにてリスティング広告を試行的に実施(ふじのくに歴史めぐり、地域・観光施設提携型ドライブプラン)
- 旅行会社の旗艦パンフレットへの掲載による広報強化や新たにJAFと連携したプランを実施(宿泊提携型ドライブプラン)
- 山梨県、トヨタレンタカーと連携し、楽天トラベルウェブサイトで周遊パスとレンタカーがワンストップで申込が可能な取組みを実施(やまなしドライブプラン)
- 訪日外国人向けに旅行会社のウェブサイトで周遊パスとレンタカー、観光施設がワンストップで予約が可能な商品販売を実施(CEP)



【旗艦パンフレット】

(2)今後の取組み

引き続き、多様な料金サービスの提供の取組みにより、更なる高速道路の利用促進を図ります。また、引き続き、お客さまが利用しやすい企画割引の提供に努めます。

■平成29年度の目標設定の考え方

①年間利用台数

高速道路ネットワークの機能強化や企画割引などの多様な料金サービスの提供していくことにより、前年度実績以上の利用台数を目標として設定しています。

②企画割引

特異年を除く過去3年間の平均値を原則として前年度実績を上回ることとし、「地域・観光施設提携型ドライブプラン」を拡充し、販売件数の増加を図っていくこととして目標を設定しています。

3. 本線渋滞損失時間、4. ピンポイント渋滞対策実施箇所

日本の物流の大動脈を担う東名・名神をはじめとする管内の高速道路の定時性を向上させ、信頼度の高いサービスをお客さまに提供するため、以下の取組みを実施しています。

■アウトカム指標

【アウトカム指標】本線渋滞損失時間^{※1} 〔単位：万台・時/年〕 本線渋滞が発生することによるお客さまの年間損失時間		平成27年度 実績値	1,057
		平成28年度 実績値	1,040
		平成29年度 目標値	1,029
【アウトカム指標】 ピンポイント渋滞対策実施箇所 ^{※2} 〔単位：箇所〕 ピンポイント渋滞対策を実施している箇所数	新規着手箇所数	平成27年度 実績値	5
		平成28年度 実績値	3
		平成29年度 目標値	1
	対策実施箇所数	平成27年度 実績値	5
		平成28年度 実績値	6
		完了箇所数 【H27以降の累計値】	平成27年度 実績値
		平成28年度 実績値	3

※1：暦年データによる集計

※1：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

※2：渋滞対策に関する会議（他の道路管理者や警察等を構成員に含む協議会、WG等）において、データを用いて渋滞要因の分析し、具体的な対策を公表している箇所。ただし、ネットワーク事業及びネットワークと一連の事業は除く

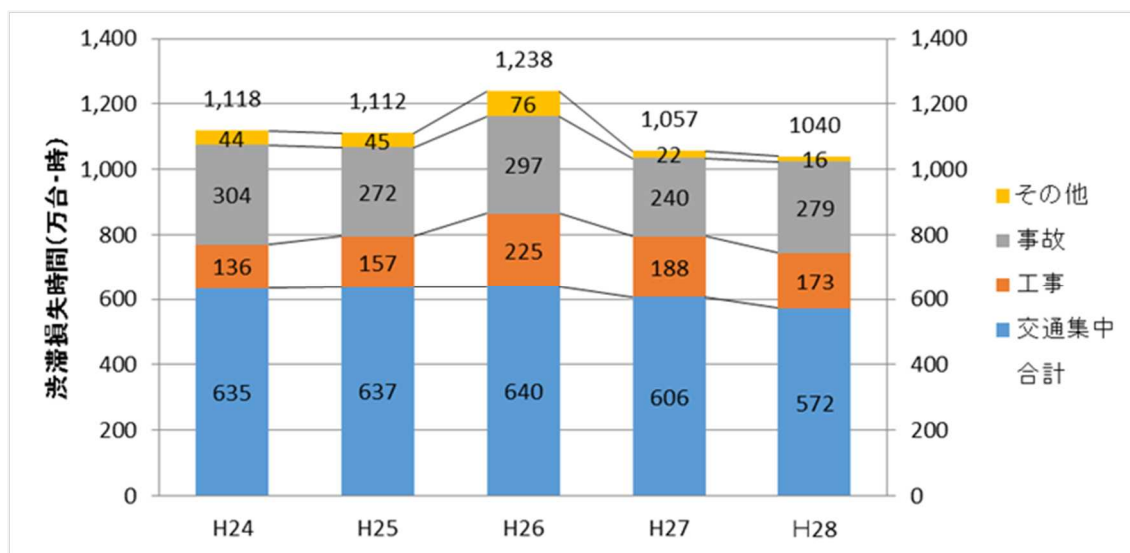
※2：上下線別に対策を実施している場合、各1箇所の計2箇所カウント

※2：着手箇所の基準日は、具体の渋滞対策案を公表した会議開催日

(1)平成28年度の取組み

ピンポイント渋滞対策を新たに3箇所において着手し、このうち圏央道海老名JCT内回りの対策を完了させる等により渋滞対策を推進しました。

この結果、交通集中による渋滞対策の効果により減少しました。その他の要因による渋滞も減少した一方、事故による渋滞損失時間は増加しました。



【渋滞の要因別発生状況の推移】

■ピンポイント渋滞対策の実施状況

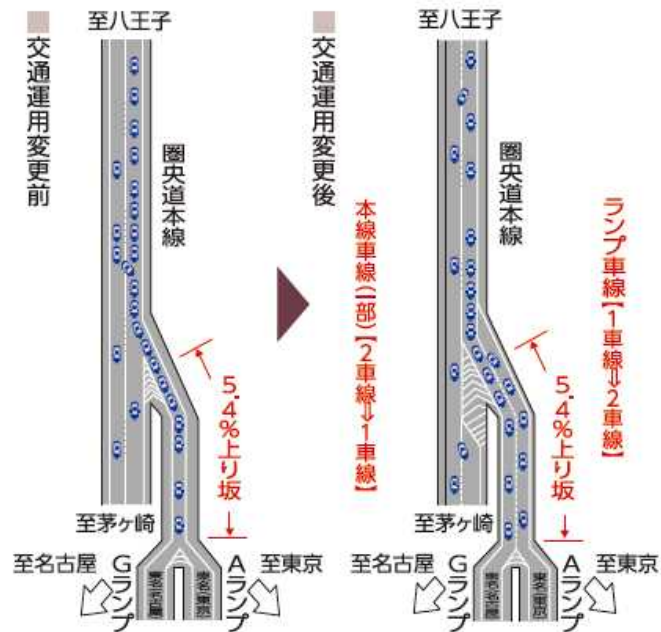
ビックデータ等を活用して渋滞の原因や発生個所を特定することで、早期に対策の効果を発現させることを目的としたピンポイント渋滞対策を以下のとおり実施しています。

番号	対策箇所	対策内容	状況
1	東名④ 大和トンネル付近	既存の道路幅員を活用した付加車線の設置 (約 4km)	実施中
2	東名⑤ 大和トンネル付近	既存の道路幅員を活用した付加車線の設置 (約 5.5km)	実施中
3	中央道⑥ 調布地区	既存の道路幅員を活用した付加車線の設置 (約 3km)	H27.12完了
4	中央道⑦ 小仏トンネル付近	別線トンネル(約 3.5km)と車線運用の見直し (約 1.5km)による付加車線設置	実施中
5	圏央道 海老名JCT 外回り	既存の道路幅員を活用した付加車線の設置 (約 0.4km)	H27.10完了
6	圏央道 海老名JCT 内回り	既存の道路幅員を活用した付加車線の設置 (約 4km)	H28新規着手 H28.7完了
7	中央道⑧ 相模湖付近	既存の道路幅員を活用した付加車線の設置 (約 5.5km)	H28新規着手 実施中
8	東名阪⑨ 四日市IC付近	既存の道路幅員を活用した車線運用の見直し (約 8km)	H28新規着手 H29.7完了

<圏央道 海老名JCT 内回りの渋滞対策(暫定2車線運用)>

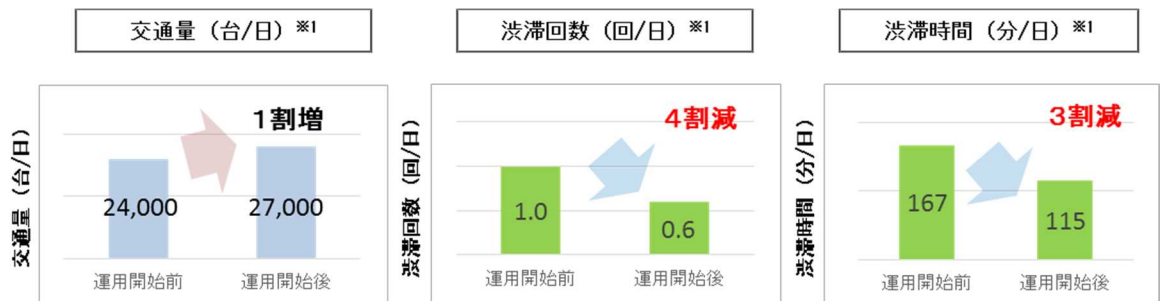
圏央道北側から東名高速に向かう海老名JCT(内回り)ランプ部を、暫定的に2車線で平成28年7月に運用開始し、渋滞削減を図りました。

(対策の概要)

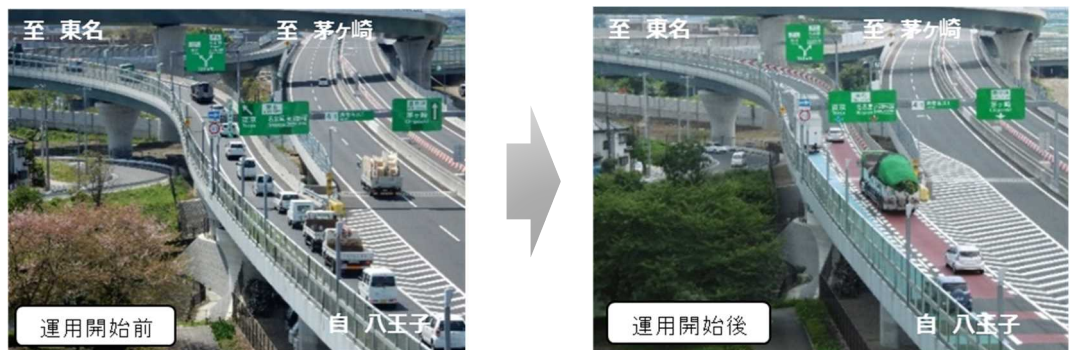


(対策の効果)

今回の対策により、年間でも交通量の多いお盆期間を含めた運用後2カ月間において、ランプ付近で発生していた渋滞の回数が4割減少、渋滞の時間が3割減少しました。



※1 会社調べ ※運用開始前:H27.7.18~27.9.18 運用開始後:H28.7.16~28.9.16



■その他の対策

繁忙期における交通分散対策の実施(簡易LED標識による速度回復情報の提供、渋滞予測ガイドの配布、利用時間分散のためのTDM※の実施や、集中工事等による工事の集約化や規制時間帯の厳選などの対応により、渋滞の削減に努めています。

※ 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)

(2)今後の取組み

引き続き、効率的かつ効果的な渋滞対策を行っていきます。

具体的には、渋滞の要因分析、対策案の検討、関係機関協議を行い、渋滞対策を推進してまいります。

■平成29年度の目標設定の考え方

①本線渋滞損失時間

平成29年度は、リニューアル工事など大規模な工事規制を必要とする工事が増加することが見込まれていますが、お客さまへのご迷惑を最小限とする取組みを進めることで、前年度実績値以下を目指すものとして目標を設定しました。

②ピンポイント渋滞対策

渋滞の要因分析、対策案の検討、関係機関協議を行い、年間1箇所の新規着手を目指します。

■平成29年度以降の渋滞に係る取組み

①ネットワーク整備による交通分散(近年に開通を予定する区間の例示)

- ・新東名(海老名 JCT～厚木南) のネットワーク整備 【平成29年度完成目標】
- ・新東名(厚木南IC～伊勢原北IC) 【平成30年度完成目標】
- ・新名神(新四日市 JCT～亀山西 JCT) 【平成30年度完成目標】
- ・圏央道 八王子 JCT 本線2車線化(内回り) 【平成29年度完成目標】
- ・東名阪(四日市IC～亀山 JCT)暫定3車線化 【平成29年度7月完成】

②付加車線の設置

- ・東名④⑦大和トンネル付近
- ・中央道④小仏トンネル付近
- ・中央道⑦相模湖付近

③TDMの実施(料金等施策及び情報提供) 【平成19年度から継続】

④6ヶ月先までの渋滞予測情報提供 【平成19年度から継続】

5. 路上工事による渋滞損失時間、6. 交通規制時間

路上工事の実施による渋滞でお客様へのご迷惑を最小限とするために、工事の集約化や車線規制を少なくする工事方法の導入などの取組みを行います。

■アウトカム指標

【アウトカム指標】路上工事による渋滞損失時間 〔単位：万台・時〕 路上工事に起因する渋滞が発生したことによる利用者の年間損失時間 ^{※1}	平成27年度 実績値	188
	平成28年度 実績値	173
	平成29年度 目標値	173
【アウトカム指標】交通規制時間 〔単位：時間/km〕 道路1kmあたりの路上作業に伴う年間の交通規制時間 下段の()内は、集中工事等を除いた数値 ^{※2}	平成27年度 実績値	118 (113)
	平成28年度 実績値	86 (79)
	平成29年度 目標値	86

※1：暦年データによる集計としています。

※2：集中工事等を除いた路上工事時間とは、お客様が迂回や時間・日程調整など回避行動をとることができるよう区間・期間を事前に広く広報した上で行う工事を除いた路上工事時間です。

(1)平成28年の取組み

リニューアル工事を展開する一方で、工事の集約化、集中工事などにおける工事規制箇所の集約やきめ細やかな規制解除等の取組みを積極的に実施し、工事車線規制時間の削減に努めた結果、平成27年度と比較し、32時間/km・年の減となりました。

また、東名高速道路用宗高架橋床版取替工事における車線規制方法の工夫(1車線・2車線の対面通行規制であった計画を関係機関との協議を行い、2車線・2車線の車線規制へ見直し)などを実施し、渋滞による影響を回避しました。

■工事による車線規制時間と路上工事時間の推移

	車線規制時間 (時間)	総路線延長 (km)	路上工事時間 (h/km 年)
平成27年度	243,985 (233,202)	2,052	118 (113)
平成28年度	176,035 (161,805)	2,052	86 (79)
増 減	-67,950 (-71,397)	0	-32 (-34)

※総路線延長は、全国路線網(一の路線を除く)の延長

※下段は、集中工事等を除いた集計値

<前年度からの車線規制時間の主な増減理由>

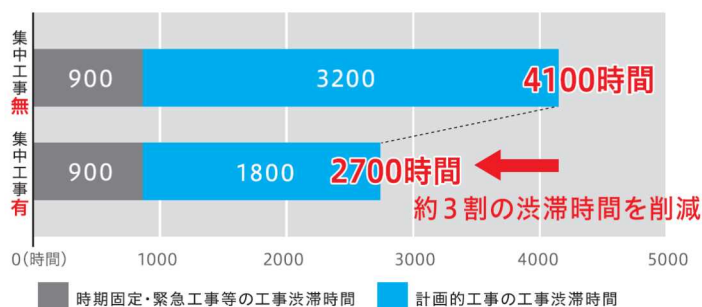
項 目	規制時間の増減 (時間)	アウトカムの増減 (h/km 年)
安全性向上3カ年計画(平成27年度までに完了するとして顕在化した損傷などに対して集中的に実施する施策)の完了に伴う減	-67,542	-31.5
サミット対応として工事の前倒しによる減	-7,355	-3.5
リニューアル工事による増	+6,003	+2.7
中部横断開通前準備工事による規制の増	+2,159	+1.0
その他	-1,215	-0.7
計	-67,950	-32.0

■東名集中工事による年間工事規制件数の削減

集中工事は、お客さまに高速道路を安全かつ快適に走行していただけるよう、道路の補修・修繕や改良のための工事や作業を、短期間に集中して実施することで、工事による規制回数や渋滞の影響を最小限にしていけるための取組みで、東名では1988年度に導入してから、今回で30回目になります。

(1)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～春日井IC)

東京IC～春日井IC間の工事規制に伴う渋滞時間の削減(想定)



※平成28年度の渋滞実績を基に、平成29年度の工事規制計画より渋滞時間を算出



【東名集中工事の規制状況】



【名神集中工事の規制状況】

(2) 今後の取組み

引き続き、お客様への影響が最小限となるように、工事の集約等による取組みを行っていきます。

今後、特定更新等工事や耐震補強工事を本格的に展開し、長期に渡る対面通行規制なども予定しています。一方で、新技術・新工法の導入による工事の工期短縮や、工事の一層の集約化、規制方法や時間帯の工夫によりお客さまへのご迷惑を最小限とします。

■平成29年度の目標設定の考え方

平成29年度に予定している工事計画をもとに設定しております。

7. 通行止め時間

日本の東西基幹交通を担う大動脈である東名・名神をはじめ、沿線地域の皆さまの生活を支える高速道路の交通の確保に努めています。

■アウトカム指標

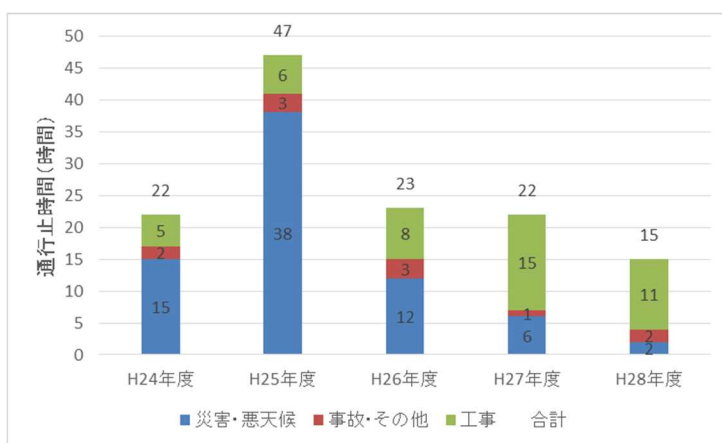
【アウトカム指標】通行止め時間(※) 〔単位：時間〕 雨、雪、事故、工事等に伴う年間の平均通行止め時間	平成27年度 実績値	22
	平成28年度 実績値	15
	平成29年度 目標値	15

※上下線別の通行止め時間に距離を乗じた年間のべ時間・距離を営業延長で除算したもの

(1)平成28年度の取組み

平成28年度は、新規開通(中部横断道)に伴う通行止めの実施等により、「安全性向上3カ年計画」に取り組んだ平成25～27年度と同程度となりました。

また、気象条件の違いのほか、円滑な道路交通の確保に向けた雪氷対策を進めた結果、降雪による通行止めについても大幅に減少しました。



【通行止めの要因別発生状況の推移】

(2)今後の取組み

引き続き、工事による通行止めを必要最小限に留める等、通行止め時間の減少に努めます。

具体的には、工事規制に伴う通行止めに対して、工事工程の短縮等の施工計画の見直し、規制方法の工夫等により、お客さまへのご迷惑を最小限とする取組みを進めるとともに、過年度の雪氷対策の知見、課題等を踏まえた対応を進めてまいります。

■平成29年度の目標設定の考え方

天候や事故等の影響が少なからず想定されますが、お客さまの利便性向上のため、前年度実績を下回ることを目指すこととして、目標を設定しています。

8. ETC2.0利用率

「ETC2.0」は、高速道路通行料金の支払いだけでなく、渋滞回避や安全運転支援など、ドライバーにとって有益な運転支援サービスを提供しており、関係機関とともにETC2.0車載器の普及支援に取り組んでいます。

また、ETC2.0サービスを活用して道路管理・渋滞情報の高度化を目指し、安全運転支援技術の開発や混雑を緩和するための政策的な料金について関係機関と連携し検討を進めています。

■アウトカム指標

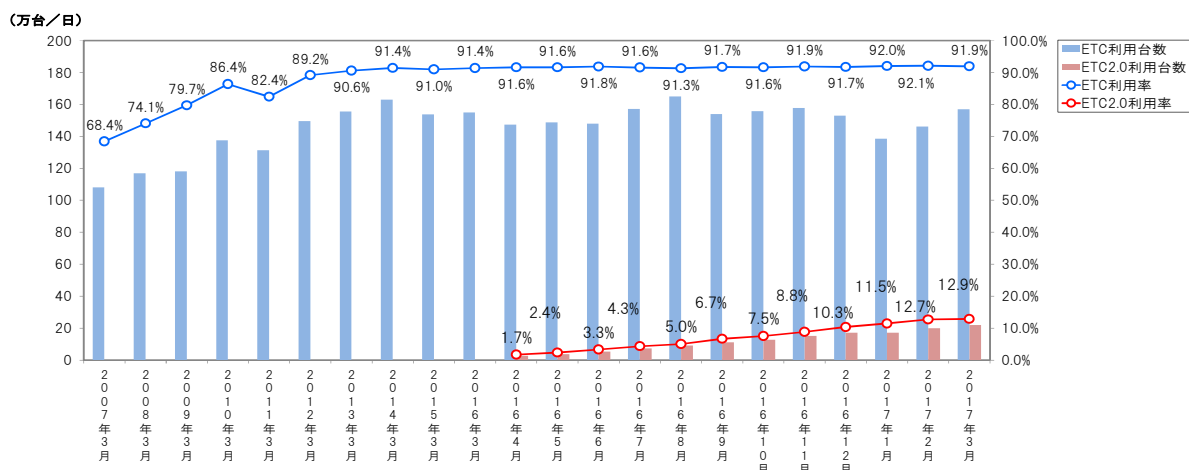
【アウトカム指標】ETC2.0利用率 〔単位：％〕 全通行台数(総人口交通量)に占めるETC2.0利用台数	平成27年度 実績値	1.7%
	平成28年度 実績値	12.9%
	平成29年度 目標値	16.3%

※平成27年度実績は平成28年4月時点、平成28年度実績は平成29年3月時点の値。

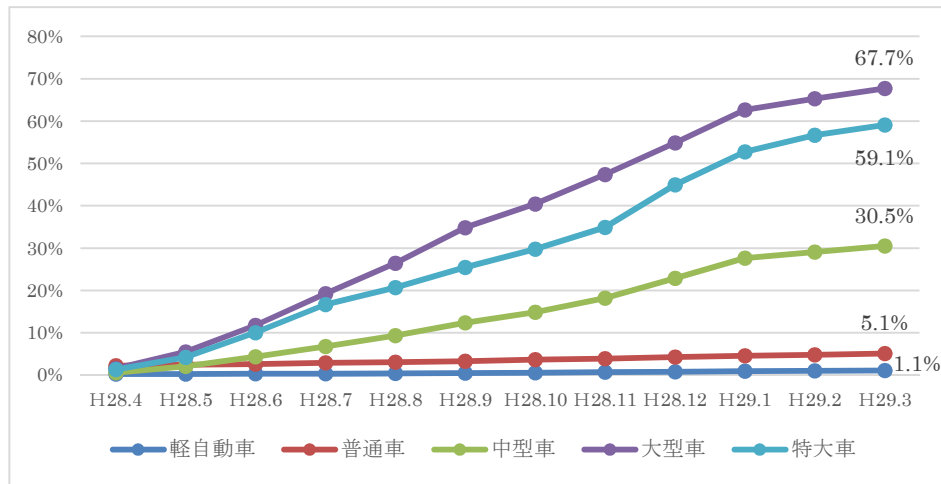
(1)平成28年度の取組み

ETC2.0普及促進に向け、ETC2.0を対象とした高速道路通行料金割引や車載器購入助成及び休憩施設へのETC2.0普及促進ポスターの掲載等の広報活動を実施しました。

これらの取組みにより、平成28年4月より、ETC2.0を対象とした高速道路通行料金割引や車載器購入助成が導入されて以降、ETC2.0の利用率も増加傾向となっています。特に大型車の利用率については、ETC2.0通行料金割引や車載器購入助成の影響を大きく受け、平成28年度内で約50倍となっています。



【ETC2.0利用率の推移(当社管内)】



【平成28年度 車種別ETC利用率の推移(当社管内)】

■ 高速道路通行料金割引

- ETC2.0割引【圏央道(茅ヶ崎JCT～海老名南JCT、海老名～木更津JCT)、新湘南BP(茅ヶ崎JCT～藤沢)】
- 大口・多頻度割引のETC2.0搭載車両対象割引率10%拡充(H28.4.1～H30.3.31)

■ 車載器購入助成

- ETC2.0車載器購入助成【大口・多頻度加入者:約45万台(H27.12.18～H29.3.31)】
【一般車:約6.5万台(H28.7.1～H28.12.27)】
- 首都圏ETC2.0車載器導入助成【現金車対策:5万台限定(H28.3.10～H29.9.30)】
- 二輪車ETC車載器購入助成【約7.9万台(H28.4.28～H28.8.31)】

■ ETC2.0普及促進ポスター等の掲載

ETC2.0普及促進ポスターについて、82箇所の休憩施設でポスター又は電子掲示板による掲載を実施しました。



【普及促進ポスター】



【電子掲示板による掲示例(談合坂SA)】

■ITSドライビングシミュレーターによる体験

ETC2.0の普及促進を目的に、ETC2.0サービスがバーチャルリアリティにより体験できるドライビングシミュレーターを各種イベント等で活用しました。



【滋賀県交通安全フェア(H28.10.15)】

(2)今後の取組み

引き続き、普及促進に向けて広報活動等を実施します。

また、ETC2.0を活用した情報提供サービスの拡充に向けて検討を行ってまいります。

■平成29年度の目標設定の考え方

昨年度のETC2.0利用率の推移を確認のうえ、平成29年度もETC2.0を対象とした高速道路通行料金割引や車載器購入助成及び休憩施設へのETC2.0普及促進ポスターの掲載等の広報活動等を取り組んでいくことにより、前年度実績以上の利用率を目標としております。

11. 死傷事故率

死傷事故の削減を図るための交通安全対策の実施、事故の防止に努めており、下記指標により、目標を設定した上で、各施策に取り組んでいます。

■アウトカム指標

【アウトカム指標】死傷事故率^{※1} (単位: 件/億台キロ) 自動車走行車両1億台キロあたりの 死傷事故件数 目標値の下段の()内は中期目標 ^{※2}	平成27年度 実績値	6.7
	平成28年度 計画値	6.4
	平成28年度 実績値	6.8
	平成29年度 目標値	6.0 (5.0)

※1: 暦年データによる集計

※1: 死傷事故率とは、営業する全高速道路で発生する1億台[※](10台の車が各々100Km走れば1千台[※])当りの死傷事故件数のことをいう

※2: 中期目標の年次は平成32年度

(1)平成28年度の取組み

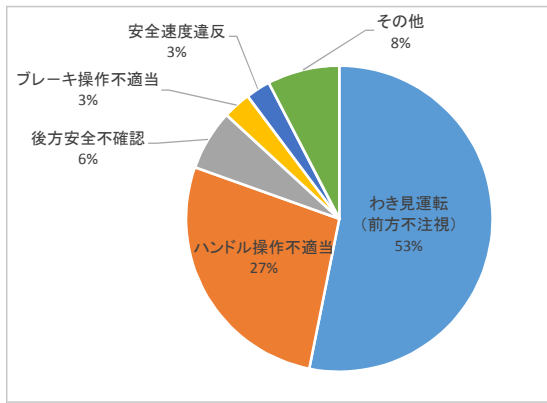
■平成28年の事故状況

当社管内の事故件数は、平成22年をピークに減少傾向が続いており、平成28年の死傷事故件数は1,885件、死傷事故率は6.8件/億台キロとなりました。

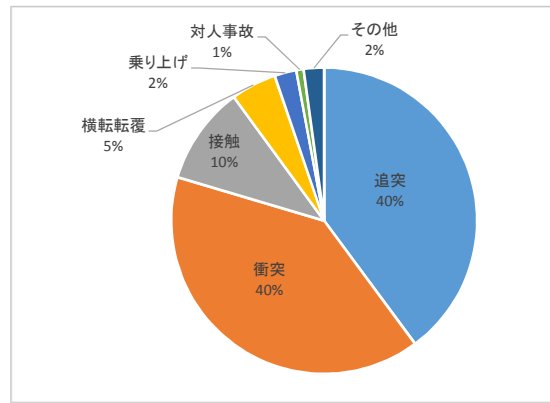


【死傷事故件数と事故率の推移】

死傷事故発生 の 要因 として は、わき見運転による事故の占める割合が最も高く、事故の形態としては追突事故と衝突事故が大半を占める傾向となっています。



【事故発生要因】



【事故の形態】

① 天候別の件数推移

➤ 平成28年は、晴れ・くもり、雨、雪ともに事故が増加。

② 渋滞状況別の推移

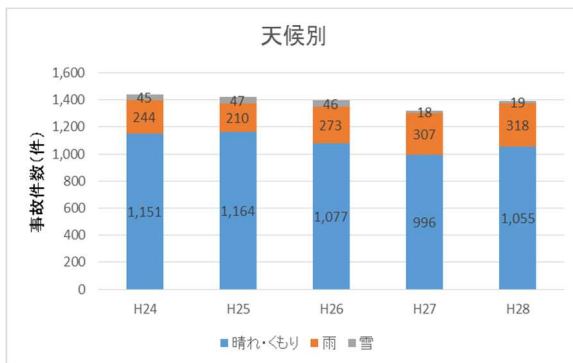
➤ 渋滞は減少したものの、渋滞渦中及び渋滞最後尾における事故は増加。

③ 路肩逸脱事故の推移

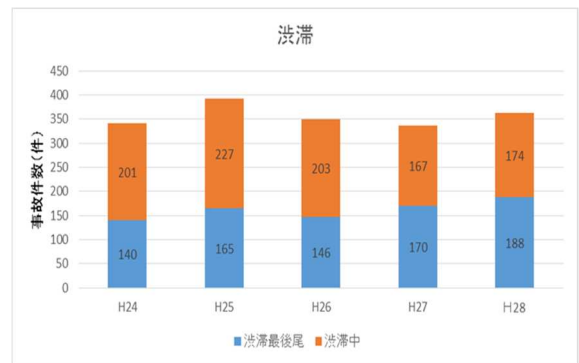
➤ 路肩逸脱事故が増加。

④ その他

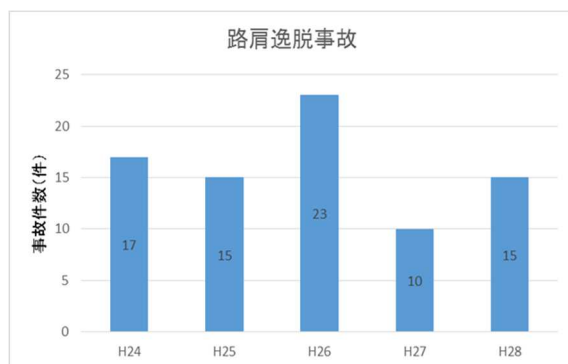
➤ 二輪関係事故は前年同程度となったが、死亡事故は減少。



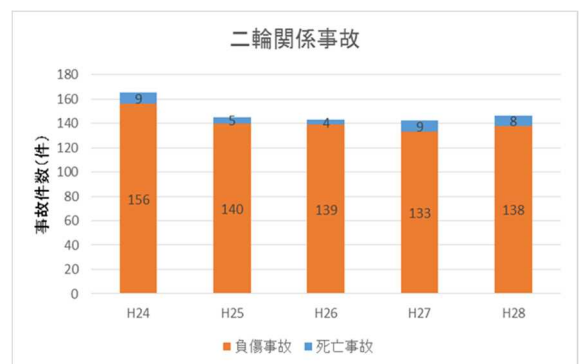
【天候別事故】



【渋滞状況別事故】



【路肩逸脱事故】



【二輪関係事故】

■交通安全対策の実施状況

①高機能舗装の整備

雨天時の水はねが少なく走行環境を改善させるための高機能舗装化を進めています。

②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、車線の視認性を高め、車線逸脱を防止する高輝度レーンマークを整備しています。

③防護柵の改良

中央分離帯や路外への逸脱を防止するために、防護柵の改良を進めています。

④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」の各冊子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（「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ています。

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交通安全啓発や、会社WEBサイトでの広報など、お客さまに幅広く認知していただくための取組みを積極的に進めています。



【密粒舗装と高機能舗装の状況】



【高輝度レーンマークの整備状況】



(改良前)



(改良後)

【防護柵の改良状況】



【交通安全啓発グッズ(マスク・ティッシュ)】



【交通安全イベント(SA・PA)】



【会社 WEB サイト】

(2)今後の取組み

引き続き、積極的な安全対策の推進に努めていきます。

これまでの取組みに加え、重大事故防止に向けた事業の一環として、暫定2車線区間の正面衝突事故防止に向け、東海環状自動車道、紀勢自動車道、舞鶴若狭自動車道の一部区間に従来のラバーポールに変えてワイヤーロープを設置し、検証を開始しています。



【ラバーポール撤去前】



【ワイヤーロープ施工例】

■平成29年度の目標設定の考え方

政府は、「第10次交通安全基本計画」において、平成27年に67万人である死傷者数を、平成32年には50万人(25%削減)とする目標を掲げていることを踏まえ、当社では、政府目標と同等の5年間で25%削減を目指しており、これを踏まえて目標を設定しています。

12. 車限令違反取締 取締実施回数、13. 車限令違反取締 引き込み台数、14. 車限令違反取締 措置命令件数、15. 車限令違反取締 即時告発件数

高速道路の構造物の劣化に多大な影響を与えるとともに、交通安全上、重大な事故に繋がる恐れのある重量超過など車両制限令に違反する車両に対して、専門の取締り部隊による取締りや、常習違反者への「講習会」、「大口多頻度割引」の割引停止などを実施し、違反車両の撲滅に取り組んでいます。平成27年度からは、違反者に対する「積荷の軽減措置」や刑事告発の実施、自動計測装置の整備箇所拡大による常時取締りなどの取締り強化策を実施しています。

■アウトカム指標

<p>【アウトカム指標】車限令違反車両取締 〔単位：回、台又は件〕 高速道路上で実施した車限令違反車両取締</p>	取締実施回数	平成27年度 実績値	1,003
		平成28年度 実績値	1,062
		平成29年度 目標値	1,062
	引き込み台数	平成27年度 実績値	17,018
		平成28年度 実績値	18,505
	措置命令件数	平成27年度 実績値	2,023
		平成28年度 実績値	2,222
	即時告発件数	平成27年度 実績値	7
		平成28年度 実績値	11

(1)平成28年度の取組み

平成28年度の取締りは、IC等の違反傾向を分析し、違反車両の多いICについて取締りを強化するなど効率的な取締りを実施するとともに、違反抑止のための各種施策を実施しています。

■取締りの強化

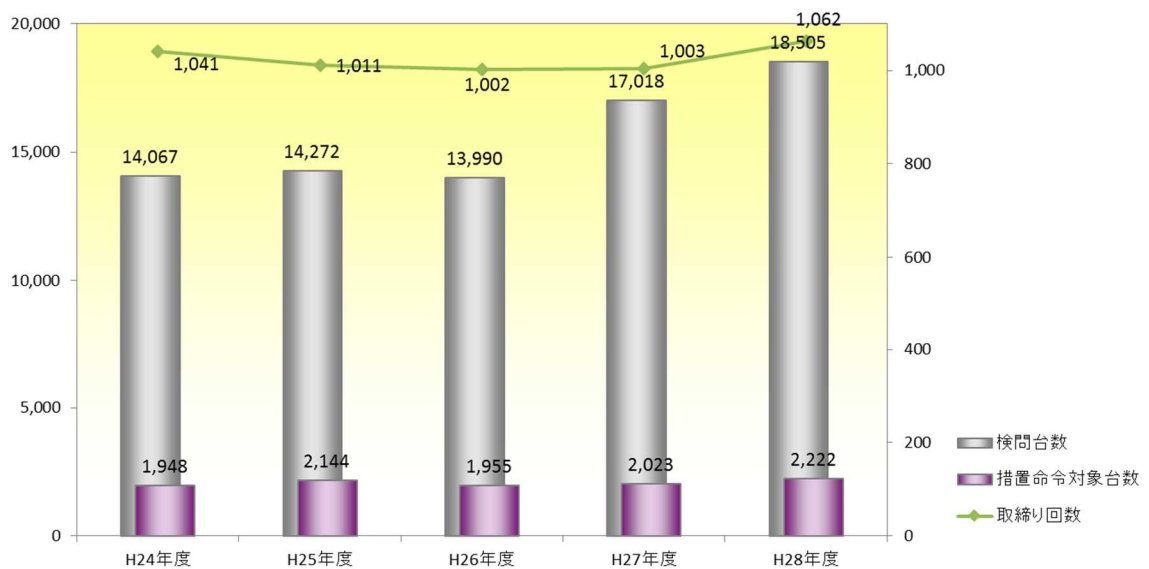
取締りの体制強化や違反傾向を踏まえた効果的な取締りの実施に伴い、取締実施回数、引き込み台数、措置命令件数、即時告発件数ともに増加しました。また、コードンラインによる並行・接続する国道管理者等と連携した取締の強化も行いました。



【ポータブル車重計での取締り】
(圏央道相模原愛川IC)



【他道路管理者・警察との合同取締り】
(国道8号 加賀IC付近)



【取締台数・措置命令書発行枚数・取締り回数の推移】

※指導警告書・措置命令書：車両制限令に規定する車両諸元(重量、幅、長さ、高さ)違反等の車両に対し、その違反の程度に応じて発行するもの

■講習会参加対象社数および割引停止実施会社数の推移

	H24 年度	H25 年度	H26 年度	H27 年度	H28 年度
講習会参加 対象会社数	57社	64社	64社	59社	62社
割引停止 実施会社数	1社	2社	0社	2社	1社



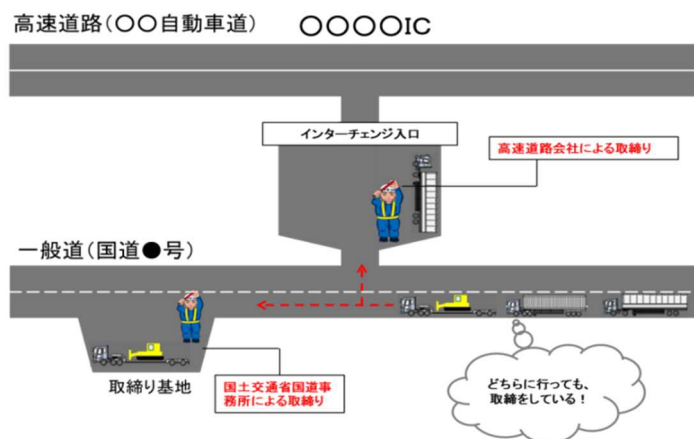
【車両制限令違反者への講習会】

■取締基地の配置状況

取締基地	基地所在地	取締り実施エリア
横浜取締基地	東名 横浜町田IC	東京支社管内の道路
八王子取締基地	中央道 八王子IC	八王子支社管内の道路
一宮取締基地	名神 一宮IC	名古屋支社管内の道路、金沢支社管内の道路
豊田取締基地	伊勢湾岸道 豊田東IC	名古屋支社管内の道路

■合同取締りの実施

取締り強化の一環として、他高速道路会社、国道道路管理者、警察等関係機関との合同取締りや同時取締りを実施しました(合同取締り結果、引込台数3,273台、警告書発行265枚、措置命令書発行506枚)。取締りにあたっては、取締り場所・時間帯を分析することで効率的に実施しています。また、車重計が未設置のインターチェンジ等においても、ポータブル車重計を使用し広域的な取締りを実施しています。



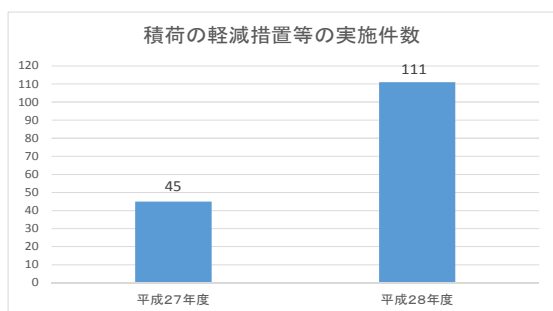
	H27 年度	H28 年度
取締実施回数	21回	36回

【コードンラインによる取締】

※コードンライン: 高速道路会社と国道事務所等が近隣で同時に取締りを実施すること。

■重大な車限令違反車両に対する積荷の軽減措置等

平成27年度より、違反車両に高速道路からの退出を命じる措置命令(行政処分)の拡充のため、従前より実施していた「Uターン」「指定IC流出」に、重大な違反への「積荷の軽減措置」「通行の中止」の措置命令を追加し、実施しています。



【重大な車限令違反車両に対する積荷の軽減措置状況】

■ 悪質な車限令違反車両に対する即時告発の実施

平成27年度より、総重量が基準の2倍以上となる悪質な重量違反車両に対する即時告発を実施しています。(平成28年度即時告発実施件数:11件)

■ 自動計測装置による取締り

IC入口や本線等に重量の測定やナンバー読取機能を有する自動計測装置を整備し、重量違反車両の常時取締りを実施しています。

■ 大口・多頻度割引停止措置等における見直し

車両制限令違反者に対する大口・多頻度割引停止措置等の見直しとして、平成28年10月より高速道路6会社での統一的な運用を開始し、車両制限令違反者情報の共有を行っています。

(2) 今後の取組み

引き続き、重量超過等の違反車両の取締りに積極的に取り組んでいきます。

■ 平成29年度の目標設定の考え方

平成28年度の措置命令件数はその前年度(平成27年度)を上回る実績をあげており、平成28年度と同様に効果的な取締りを実施するため、平成29年度における目標値は、前年度同水準の1,062回と設定しています。

16. 逆走事故件数、17. 逆走事案件数

高速道路の逆走は、逆走以外の高速道路上での事故と比べて死傷事故となる割合が4倍、死亡事故では40倍となり、非常に危険です。

こうした重大事故につながる可能性の高い高速道路での逆走に対し、これまで各種の防止対策を講じてきたところですが、依然として逆走が多く発生している状況を踏まえ、逆走事案を詳細に分析し、その発生状況や箇所、特徴などを取りまとめ、平成27年度から逆走が複数回または死傷事故が発生した箇所を優先的に対策を実施しています。

■アウトカム指標

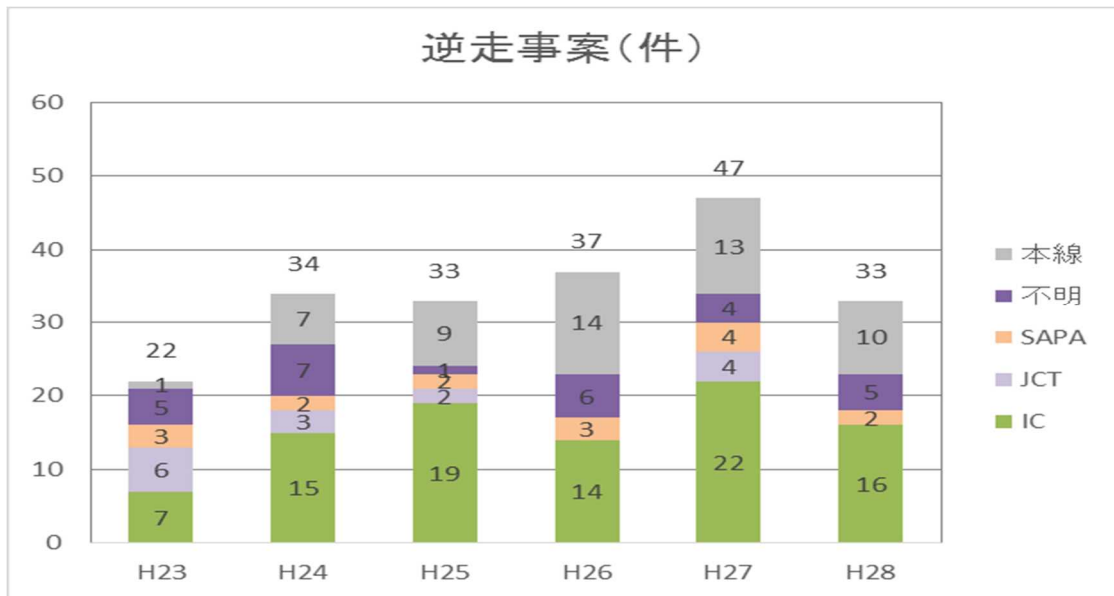
【アウトカム指標】逆走事故件数 ^{※1※2} 〔単位：件〕 逆走による事故発生件数	平成27年度 実績値	10
	平成28年度 実績値	9
	平成29年度 目標値	6
【アウトカム指標】逆走事案件数 ^{※1} 〔単位：件〕 交通事故または車両確保に至った逆走事案の件数	平成27年度 実績値	47
	平成28年度 実績値	33
	平成29年度 目標値	27

※暦年データによる集計

※逆走事故件数については、平成32年度末にゼロとすることを目標としている。

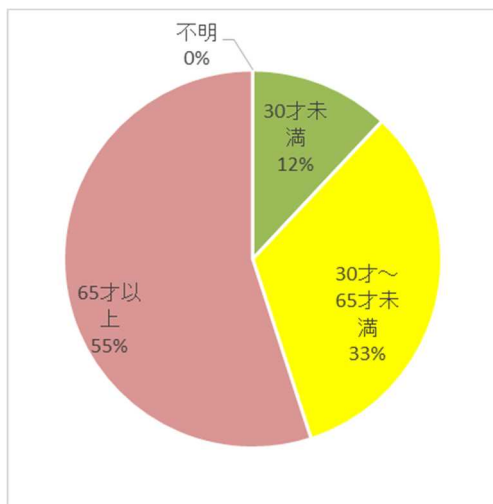
■当社管内における逆走の状況と特徴

- 平成28年度は、過去5ヵ年で最多であった平成27年度と比較して14件減少
- 逆走事案の約半数は、インターチェンジで逆走を開始
- 65歳以上の高齢者によるものが半数以上
- 認知症の疑いの方及び精神障害や飲酒などの状態が原因の約4割

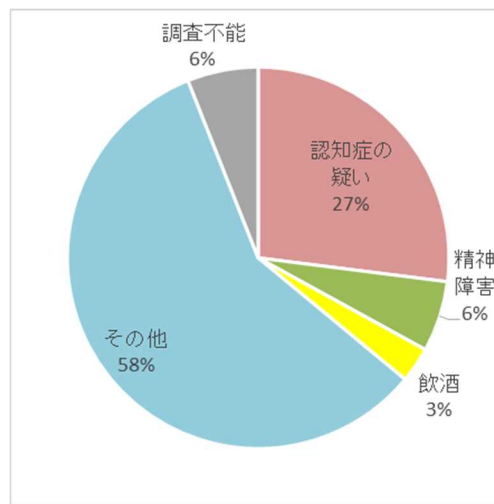


【逆走の発生状況(箇所)】

[警察庁の協力を得て高速道路会社が作成]



【逆走の年齢割合】

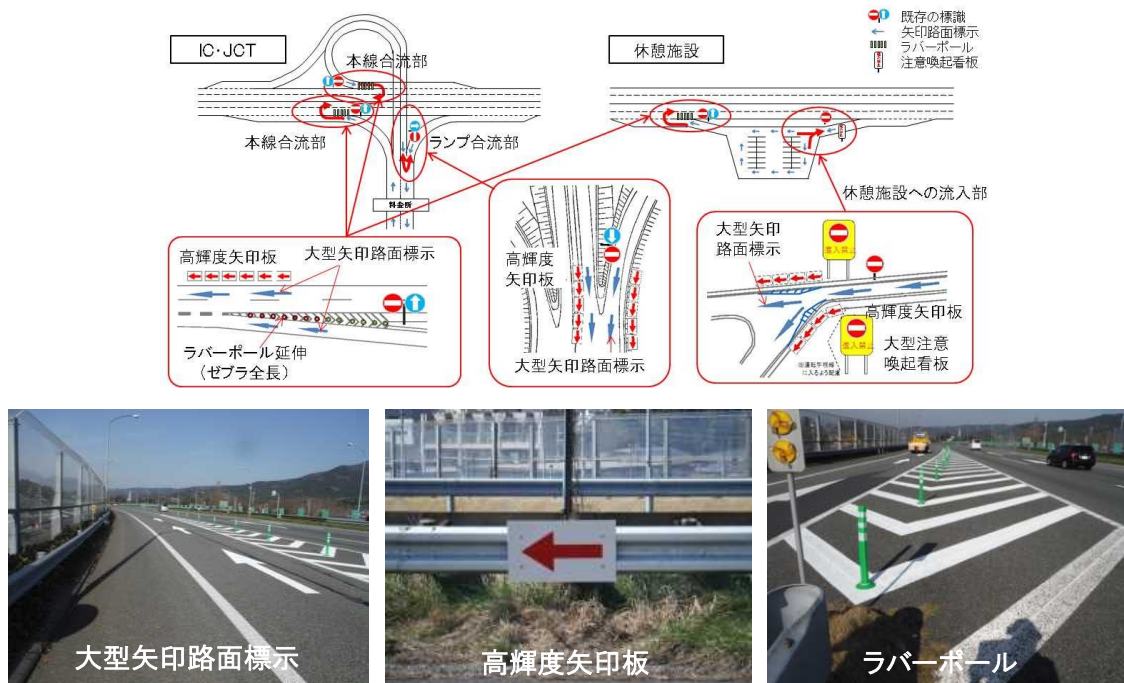


【逆走の発生要因】

(1)平成28年度の取組み

高速道路の合流部などに路面標示、ラバーポール、矢印標識を設置すること等により、逆走対策を進めています。

また、休憩施設などでの呼びかけ等の交通安全啓発活動を実施しています。



【逆走対策の対策事例】

(2)今後の取組み

引き続き、逆走事故・事案件数の減少を目指し、更なる逆走対策を実施していきます。

具体的には、高速道路の合流における対策などを進め、更なる逆走対策の技術開発や交通安全啓発活動を実施し、平成32年までに「高速道路での逆走事故をゼロに」を目指してまいります。

■平成29年度の目標設定の考え方

➤ 逆走事故件数

平成32年までに「高速道路での逆走事故をゼロに」を目指し、毎年逆走事故件数を減少させることを目標として設定しています。

➤ 逆走事案件数

逆走防止対策や交通安全啓発活動を実施することで、前年度実績値より逆走事案件数を減少させることを目標として設定しています。

18. 人等の立入事案件数

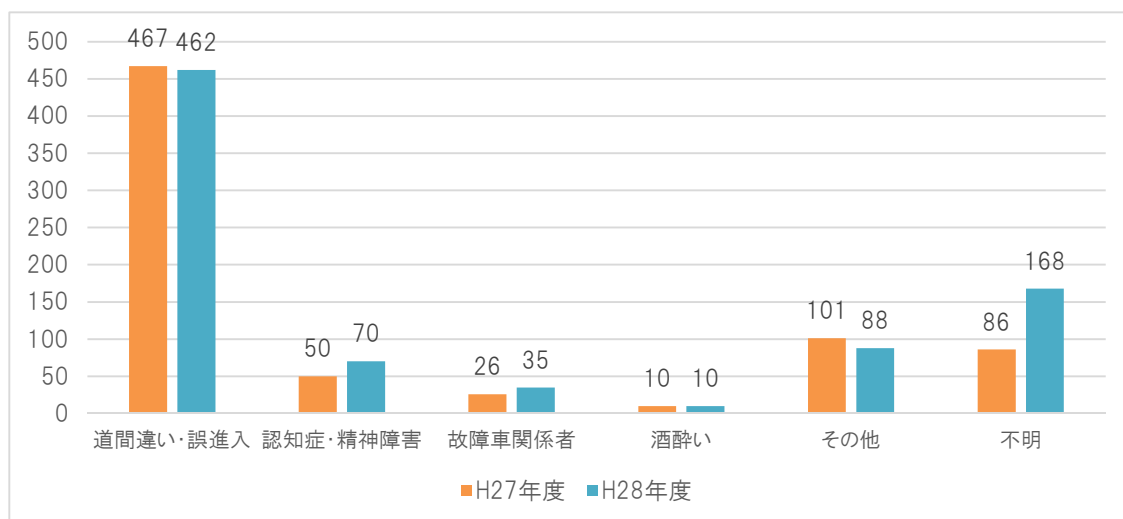
高速道路等の自動車専用道路への人や自転車等の立入りは、第三者を巻き込む悲惨な事故につながる恐れがあるため、その事故を防止する対策に取り組んでいます。人等の立入形態及びその要因の分析を踏まえて、警察など関係機関と連携を図りながら対策を検討・実施しています。

■アウトカム指標

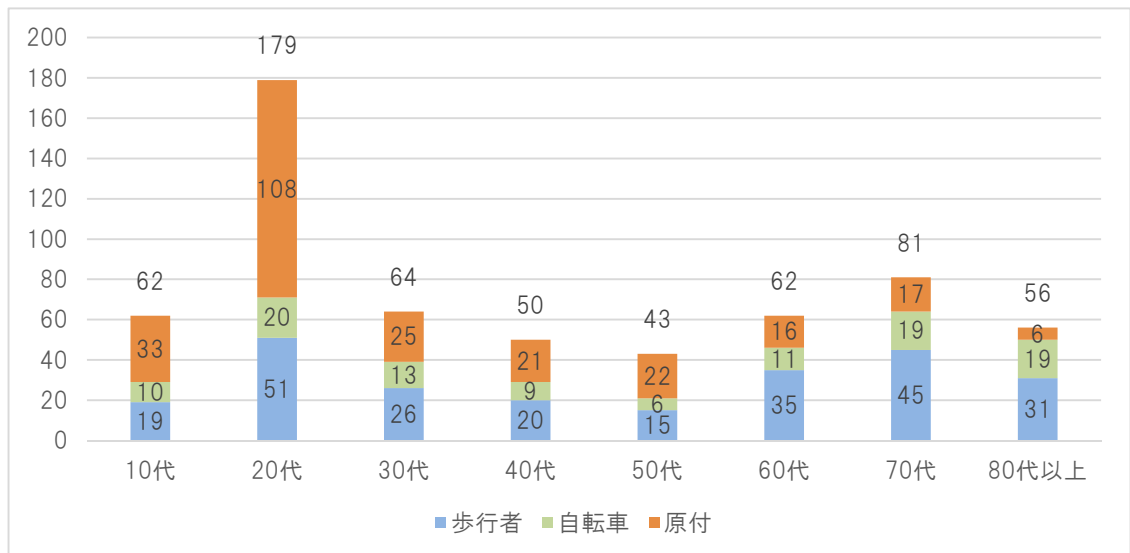
【アウトカム指標】人等の立入事案件数 〔単位：件〕 歩行者、自転車、原動機付自転車等が高速道路に立入り、 保護した事案の件数	平成27年度 実績値	740
	平成28年度 実績値	833
	平成29年度 目標値	792

■当社管内における高速道路への人等の立入状況と特徴

- 人等の立入事案は、平成28年度に833件発生
- 立入事案のうち事故に至ったものは2件(うち負傷事故2件)
- 道間違いや誤進入による事案は対前年度比5件減少したものの、認知症や精神障害による事案が20件増加
- 原因不明の事案が対前年度比82件増加し、更なる要因分析が必要
- 20代の原動機付自転車による事案が多く発生
- 一般道から直結するIC入口等での立入りが多く、特定の箇所に集中する傾向がある



【原因別 立入事案件数内訳(件)】



【平成28年度 年代別 手段別 立入事案件数内訳(件)※年代が判明した 597 件を対象に集計】

(1)平成28年度の取組み

- インターチェンジ出入口部への看板、横断幕の設置による立入禁止の明示
- インターチェンジ入口部でのカラー舗装、路面標示による進行方向等の明示
- ラバーポールの設置による物理的な立入防止対策の実施
- 自治体や警察等と連携したポスターやリーフレット等の掲示、配布による注意喚起の実施



【中央道 八王子IC (看板、ラバーポール、カラー舗装)】



【リーフレット例】

(2)今後の取組み

引き続き、要因分析を実施し、事案件数の減少を目指します。

具体的には、物理的な立入防止対策や啓発活動により、道間違い・誤進入による立入事案が抑制された一方で、認知症・精神障害や、原因不明の事案等が増加していることなどから、更なる要因分析、調査及び対策検討を実施して、事案件数の減少を目指します。

■平成29年度の目標設定の考え方

平成29年度においては前年度実績値を下回ることを目標として設定しています。

19. ガソリンスタンド空白区間

高速道路上での燃料切れ防止、お客さまの利便性向上のために、ガソリンスタンドの空白区間を解消する取り組みを実施しています。

■アウトカム指標

【アウトカム指標】ガソリンスタンドの空白区間 〔単位：区間〕 隣接するガソリンスタンド間が100kmを超える区間数(※1※2※3) 下段の()内はうち会社を跨ぐ空白区間数	150km 超区間	平成27年度 実績値	5 (4)
		平成28年度 実績値	4 (4)
		平成29年度 目標値	0 (0)
	100km 超区間	平成27年度 実績値	10 (4)
		平成28年度 実績値	8 (4)
		平成29年度 目標値	—

※1：区間数は、方向(上下線別)にそれぞれ算出

※2：中日本高速道路(株)と西日本高速道路(株)に跨る区間は100km超及び150km超で4箇所存在する。

※3：ガソリンスタンドの空白区間が150km超の区間については、平成29年度までにゼロとすることを目標としている。

■ガソリンスタンド空白区間の状況

番号	空白区間	150km 超区間	100km 超区間	備考
1	北陸道 南条 SA → 舞鶴若狭道 西紀 SA	○	○	NEXCO西日本管内に跨る
2	舞鶴若狭道 西紀 SA → 北陸道 南条 SA	○	○	NEXCO西日本管内に跨る
3	北陸道 賤ヶ岳 SA → 舞鶴若狭道 西紀 SA	○	○	NEXCO西日本管内に跨る
4	舞鶴若狭道 西紀 SA → 北陸道 賤ヶ岳 SA	○	○	NEXCO西日本管内に跨る
5	東海北陸道 ひるがの高原 SA → 北陸道 有磯海 SA	○	○	
6	北筑道 有磯海 SA → 東海北陸道 ひるがの高原 SA		○	
7	東海環状道 美濃加茂 SA → 東名高速 浜名湖 SA		○	

8	東名高速 浜名湖 SA → 東海環状道 美濃加茂 SA		○	
9	中央道 恵那峡 SA → 東名高速 浜名湖 SA		○	
10	東名高速 浜名湖 SA → 中央道 恵那峡 SA		○	

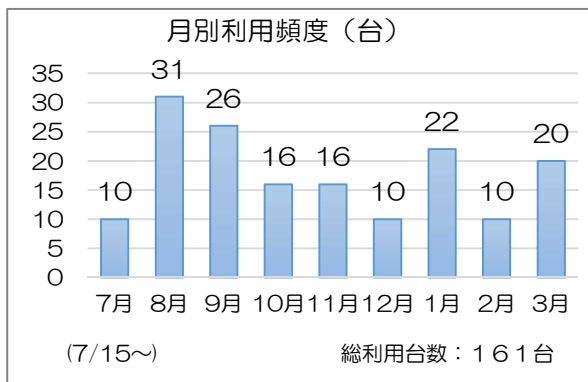
(1)平成28年度の取組み

東海北陸道 ひるがの高原SA ⇔ 北陸道 有磯海SAの空白区間を解消するため、東海北陸道福光ICにおいて「路外給油サービス社会実験」を平成28年7月より開始しました。

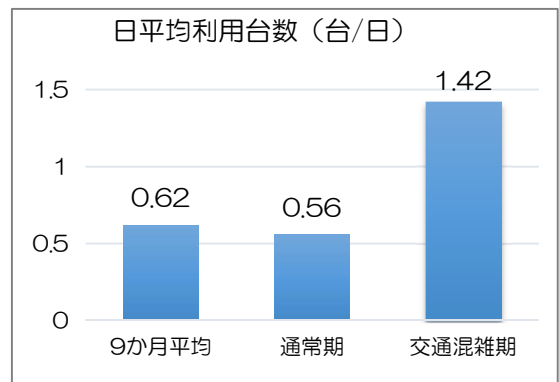


【東海北陸道福光ICにおける路外給油サービス社会実験】

実験開始から平成28年度末までの約9ヶ月間の利用状況は、総利用件数161件(0.62件/日)、そのうち交通混雑期(※)27件(1.42件/日)、日最大利用件数6件(H28.9.25)でした。



【月別利用台数の推移】



【日平均利用台数】

※お盆：H28.8.6～16、年末年始：H28.12.28～H29.1.4

また、周辺区間でのJAFにおけるガス欠対応件数は、昨年同時期と比較し、13件(約9%)減少しました。

区間	年度	月									計
		7	8	9	10	11	12	1	2	3	
郡上八幡～白川郷	H27	11	8	8	8	6	6	15	9	5	76
	H28	9	17	6	3	3	8	6	3	8	63
白川郷～小矢部砺波 J	H27	3	3	9	2	3	1	0	3	2	26
	H28	1	6	2	4	2	1	4	3	2	25
小矢部～朝日	H27	4	6	4	0	12	0	7	8	4	45
	H28	5	5	5	6	7	4	2	7	5	46

※H27年度:147件に対して、H28年度:134件(-13件、9%減少)

【JAFにおけるガス欠対応件数】

(2)今後の取組み

引き続き、平成29年度は150km超区間の解消を目指します。

■平成29年度の目標設定の考え方

平成29年度までに150kmを超える全てのガソリンスタンド空白区間を解消することを目標としており、以下の4区間の解消に向けて、路外給油サービス等の検討・調整を関係機関と協力して実施することとして設定しています。

番号	空白区間	150km 超区間	100km 超区間	備考
1	北陸道 南条 SA → 舞鶴若狭道 西紀 SA	○	○	NEXCO西日本 管内に跨る
2	舞鶴若狭道 西紀 SA → 北陸道 南条 SA	○	○	NEXCO西日本 管内に跨る
3	北陸道 賤ヶ岳 SA → 舞鶴若狭道 西紀 SA	○	○	NEXCO西日本 管内に跨る
4	舞鶴若狭道 西紀 SA → 北陸道 賤ヶ岳 SA	○	○	NEXCO西日本 管内に跨る

20. 快適走行路面率

安全で快適な走行環境をお客さまにご提供するために、健全な舗装路面の確保に努め、調査・点検の結果等に基づき、変状を有する路面を計画的に補修・更新しています。

■アウトカム指標

【アウトカム指標】快適走行路面率 〔単位：％〕 快適に走行できる舗装路面の車線延長比率	平成27年度 実績値	96%
	平成28年度 目標値	95%
	平成28年度 実績値	97%
	平成29年度 目標値	95%

(1)平成28年度 of 取組み

平成28年度では、路面性状調査や日常点検等において変状が確認された98km・車線の補修を計画し、当年度中に新規に発生した変状等を踏まえ、翌年度までに補修目標値に達すると予測される延長のうち特に優先度が高いと判断した約106km・車線及び日常点検等に基づく115km・車線の補修を実施しました。

■平成28年度舗装補修数量

(単位：km・車線)

年度	資産数量 ^{※1}	翌年度まで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 ^{※2}	快適走行 路面率
		期首	当年度中に 新規に発生	計		
H28	8,379*	309	46	355	106	97%

※1：平成28年度期首の資産数量 ※1：一の路線は含まない

※2：日常点検等に基づく補修数量は含まない



(補修前)



(補修後)

【舗装補修事例(東名高速道路 名古屋IC～春日井IC間)】

(2)今後の取組み

引き続き、計画的に舗装補修を実施していきます。

具体的には、路面性状調査等を継続して実施するとともに、舗装補修に伴う工事規制に係る関係機関との協議・調整を計画的に実施し、お客さまへのご迷惑を最小限にする取組みを実施しながら、着実に健全な舗装路面の確保に努めます。

■平成29年度の目標設定の考え方

路面性状調査結果等により確認した補修対象数量を着実に補修し、快適走行路面率95%を上回ることを目標として設定しています。

(単位:km・車線)

年度	資産数量 ^{※1}	要補修数量			当該年度 補修対象 数量 ^{※2}	快適走行 路面率
		期首	当年度中に 新規に発生 ^{※3}	計		
H29	8,390	482	46	528	241	97%

※1:平成29年度期首の資産数量 ※1:一の路線は含まない

※2:日常点検等に基づく補修数量は含まない

※3:平成28年度と同程度の新規の要補修箇所が発生すると想定

21. 橋梁の点検率、22. トンネルの点検率、23. 道路付属物等の点検率

道路構造物等の変状を早期に発見し、迅速で適切な措置を行い、長期的に良好な状態を保つための基本となるのは、道路構造物の点検です。

日々の巡回により、道路構造物の状態を確認しているほか、平成26年7月1日に施行された「道路法施行規則の一部を改正する省令(以下、「省令」といいます。))」、「トンネル等の健全性の診断結果の分類に関する告示」並びにこれらを反映した保全点検要領に基づき、点検を実施しています。

■アウトカム指標

【アウトカム指標】橋梁の点検率 〔単位：％〕 省令に基づく点検の実施率【累計】 ()内は点検橋梁数／全対象橋数※	平成27年度 実績値	29 (1,606／5,567)
	平成28年度 実績値	52 (2,890／5,567)
	平成29年度 目標値	76 (4,251／5,567)
【アウトカム指標】トンネルの点検率 〔単位：％〕 省令に基づく点検の実施率【累計】 ()内は点検トンネル数／全対象トンネル数※	平成27年度 実績値	27 (103／376)
	平成28年度 実績値	57 (213／376)
	平成29年度 目標値	68 (256／376)
【アウトカム指標】道路付属物等の点検率 〔単位：％〕 省令に基づく点検の実施率【累計】 ()内は点検道路付属物等数／全対象道路付属物等数※	平成27年度 実績値	37 (908／2,464)
	平成28年度 実績値	59 (1,454／2,464)
	平成29年度 目標値	76 (1,864／2,464)

※全対象道路構造物数については、平成26年12月末時点を基準とした当該年度までの点検数の比率です。

(1)平成28年度の取組み

省令で定められた5年に1回の頻度で点検するトンネル等について計画している詳細点検を着実に実施しており、その実施状況を公表しています。

平成28年度に詳細点検が完了した構造物の健全性の診断の結果、緊急措置段階である診断結果Ⅳの構造物はありませんでした。なお、早期措置段階である診断結果Ⅲについて、引き続き計画的に補修を実施していきます。

■点検頻度

区分	点検種別	作業水準	
土木点検	日常点検	4日以上/2週(交通量 25,000台/日未満)	
		5日以上/2週(交通量 50,000台/日未満)	
		6日以上/2週(交通量 80,000台/日未満)	
7日以上/2週(交通量 80,000台/日以上)			
	基本点検	1回以上/年	
	詳細点検	1回以上/5年	
施設点検	日常機能点検	1(回/1・3ヶ月)	
	定期機能点検	1(回/6・12ヶ月)	
	構造点検	施設	1(回/5年)【橋梁部・トンネル以外】
		設備	1(回/3年～5年)【橋梁部・トンネル】 ※10年経過以降は1回/3年
	建物	1(回/1年)	

■点検の計画と実施状況

構造物名	単位	管理数量	H26		H27		H28		H29 計画	H30 計画	H26～H30
			計画	実績	計画	実績	計画	実績			
橋梁	橋	5,693	507	501	1,016	1,091	1,450	1,278	1,484	1,226	5,580
トンネル	チューブ	412	2	2	71	100	93	110	103	56	371
シェッド	基	10	0	0	1	1	1	1	7	1	10
大型カルバート	基	950	79	78	152	148	267	263	250	207	946
歩道橋	基	16	0	0	0	1	4	3	5	3	12
門型標識等	基	1,517	249	261	429	383	219	265	223	318	1,450

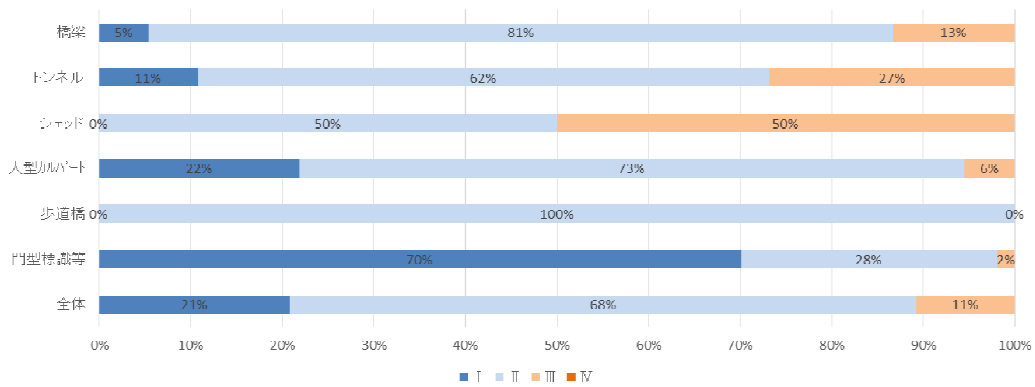
※点検の計画及び実施状況に記載の数量については、平成29年3月末時点の値です。

■点検に基づく健全性の診断

構造物名	単位	管理数量	H26年度点検結果				H27年度点検結果				H28年度点検結果				点検実施率 ((H26+H27+H28) /全体)			
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV				
橋梁	橋	5,693	501	16	406	79	0	1,091	65	873	153	0	1,278	74	1,053	151	0	52%
トンネル	チューブ	412	2	1	1	0	0	100	0	60	40	0	110	21	72	17	0	57%
シェッド	基	10	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	20%
大型カルバート	基	950	78	5	73	0	0	148	25	110	13	0	263	76	173	14	0	52%
歩道橋	基	16	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	3	0	3	0	0	44%
門型標識等	基	1,517	261	192	61	8	0	383	267	112	4	0	265	170	88	7	0	64%

※点検の計画及び実施状況に記載の数量については、平成29年3月末時点の値。

※点検実施率は、平成26年12月末時点を基準とした当該年度までの点検数の比率。



【平成28年度に点検が完了した構造物の健全性の診断結果】

＜健全性の診断結果の区分＞

区分	状態
I	健全 構造物の機能に支障が生じていない状態。
II	予防保全段階 構造物の機能に支障が生じていないが、予防保全の観点から措置を講ずることが望ましい状態。
III	早期措置段階 構造物の機能に支障が生じる可能性があり、早期に措置を講ずべき状態。
IV	緊急措置段階 構造物の機能に支障が生じている、又は生じる可能性が著しく高く、緊急に措置を講ずべき状態。

※トンネル等の健全性の診断結果の分類に関する告示(平成二十六年国土交通省告示第四百二十六号)

■点検の実施状況



【橋梁における点検実施状況】



【トンネルにおける点検実施状況】

(2)今後の取組み

引き続き、計画的に点検を実施していきます。

具体的には、道路、河川、鉄道等の重要交差箇所における関係機関との協議調整を計画的に実施するとともに、点検の高度化の検証を進めながら、点検の円滑な進捗を図ります。

■平成29年度の目標設定の考え方

省令で定められた5年に1回の頻度で点検するトンネル等についての点検計画に基づき、目標値を設定しています。

24. 橋梁の耐震補強完了率

大規模地震の発生確率等を踏まえ、これまで実施してきた落橋・倒壊の防止対策に加え、路面に大きな段差が生じないように、大規模地震時においても橋としての機能を速やかに回復させることを目指す対策を実施します。

また、熊本地震で落橋したロッキング橋脚は、熊本地震(前震と本震の2度の大きな地震)の被災状況と構造の特殊性からこれまでの対策では不十分で落橋の可能性が否定できないことが確認されたことから、ロッキング橋脚を有する橋梁の耐震補強を推進しています。

■アウトカム指標

【アウトカム指標】橋梁の耐震補強完了率 〔単位:％〕 橋長15m以上の橋梁に占める耐震性能2 [*] を満足する橋梁の割合	平成27年度 実績値	88%
	平成28年度 実績値	88%
	平成29年度 目標値	88%

※兵庫県南部地震と同程度の地震においても軽微な損傷に留まり、速やかな機能回復が可能な耐震対策が完了した橋梁。

(1)平成28年度の実績

耐震補強の実施が必要となる橋梁の調査等を進め、ロッキング橋脚を有する22橋について設計に着手しました。

(2)今後の取組み

引き続き、橋梁個別の耐震設計及び関係機関との協議等を行い、計画的に対策を実施していく。

■平成29年度の目標設定の考え方

当面5年間で、少なくとも発生確率(今後30年間に震度6弱以上の揺れに見舞われる確率)が26%以上の地域で対策を完了し、また今後10年間で耐震補強の完了を目指すこととしています。

また、ロッキング橋脚を有する橋梁については、概ね3年程度で耐震補強の完了を目指すこととしています。

上記を踏まえ、平成29年度に実施予定の工事計画をもとに目標を設定しました。

25. 一般道から SA 等への歩行者出入口設置数

当社では、休憩施設(SA・PA)を高速道路ご利用のお客さまだけでなく、地域の皆さまにより多くご利用いただけるよう、一般道側からのお客さまを受け入れる出入口(ぷらっとパーク)を順次整備しています。

■アウトカム指標

【アウトカム指標】一般道から SA 等への歩行者出入口設置数 〔単位:箇所〕 一般道から SA 等への歩行者出入口が設置されている商業施設等の数	平成27年度 実績値	124
	平成28年度 実績値	126
	平成29年度 目標値	127

(1)平成28年度の実績内容

民営化直後から平成27年度までに124箇所のぷらっとパークの整備を順次進めてきたところですが、平成28年度においても、引き続き未設置エリアにおける地域の方の利用意向などを踏まえ、新たに2箇所の整備を行いました。

(東名 海老名 SA[㊦]、東海北陸道 城端 SA(集約))



【東名 海老名 SA[㊦]ぷらっとパーク】

(2)今後の取組み

平成29年度は東名 駒門PA[㊦]で出入口を設置する予定です。

なお、現在設置可能なエリアについては整備を完了していますが、引き続き、未設置エリアについては以下の取組みを継続的に実施します。

- 営業中エリア:エリア周辺開発状況の確認
地域の方のご利用可能性の調査
出入口設置に係る課題の整理・解消
- 新規エリア :商業施設の新規整備と連動した出入口設置の検討

■平成29年度の目標設定の考え方

エリア移転に伴い新設する商業施設の整備にあわせ、ぷらっとパークを新設します。

(平成29年度: 1箇所に新規設置【東名 駒門 PA[㊦]】)

26. 占用件数、27. 道路占用による収入、28. 入札占用件数

地域活性化への貢献のため、占用許可手続きを適切に実施します。

■アウトカム指標

【アウトカム指標】占用件数 〔単位：件〕 道路占用件数	平成27年度 実績値	3,816
	平成28年度 実績値	3,914
	平成29年度 目標値	3,800
【アウトカム指標】道路占用による収入 〔単位：百万円〕 道路占用による収入	平成27年度 実績値	240
	平成28年度 実績値	173
	平成29年度 目標値	170
【アウトカム指標】入札占用件数 〔単位：件〕 入札占用制度による占用件数	平成27年度 実績値	0
	平成28年度 実績値	0
	平成29年度 目標値	1

(1)平成28年度の取組み

地方公共団体や民間団体が行う占用許可申請について、当社は機構との間で締結している事務委託契約等に基づき、適切に対応しており、占用件数は増加しています。

一方、時限的な物件の占用廃止に伴い、占用により機構に帰属する収入は減少しています。

■ 占用状況の推移

	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度
占用件数 〔単位:件〕	3,682	3,816	3,914
道路占用による収入 〔単位:百万円〕	240	240	173
入札占用件数 〔単位:件〕	0	0	0



【高架下占用の事例】

(2)今後の取組み

引き続き、事務委託契約等に基づき、適切に対応してまいります。

■ 平成29年度の目標設定の考え方

占用許可申請や更新・廃止の手続きの主体となる地方公共団体や民間団体の動向に影響されるものですが、目標について、占用件数・占用料収入については、直近3年間の平均値を踏まえて、入札占用件数については、年間1件を実施することを目指すこととして設定しています。

29. SA・PAの地元利用日数

当社では、SA・PAが地域連携の拠点となり、地域の皆さまにより多くご利用いただけるようなさまざまな取組みを実施しています。

■アウトカム指標

【アウトカム指標】SA・PAの地元利用日数 〔単位：日〕 地元が販売・イベント等によりSA・PAを利用した日数	平成27年度 実績値	1,509
	平成28年度 実績値	1,784
	平成29年度 目標値	1,800

■これまでの主な取組み状況

- 地域の皆さまにご利用いただけるイベントスペースの整備や、地域の魅力を発信することができる情報発信スペースなどの整備を実施。
例)新東名 浜松 SA④⑤ ミュージックスポットなど
- 周辺自治体を中心とした地域へのイベント活用等の誘いや営業活動を強化し、より多くの皆さまにエリアを活用いただけることをPR。
- 地方自治体からの道路占用許可申請によるPA機構敷地を活用した地域の魅力を発信する観光PRイベントを実施。
例)東海北陸道 松ノ木PA④
- 警察、地方自治体による交通安全キャンペーンを各SA・PAで実施。

(1)平成28年度 of 取組み

引き続きこれまでの取組みを継続しつつ、平成28年度には、関係自治体等への営業活動の強化などの取組みを実施しました。

■平成28年度の主な取組み事例

- 屋外イベントスペースへの屋根の設置(新東名 静岡 SA④)
- 静岡ジュニア太鼓フェスティバルの開催
演奏の場が少ないジュニアにスポットを当て、保存会などの団体と協議し、発表会を開催
- 平成28年2月に新規開業した岡崎 SAにおける地域連携イベントの開催
岡崎市観光課と商工会議所が組織した「岡崎おもてなしキャラバン隊」と連携し、「うまいもん屋 in NEOPASA 岡崎(春の陣、夏の陣、秋の陣)」を開催



【静岡ジュニア太鼓フェスティバル】



【うまいもん屋 in NEOPASA 岡崎】

(2)今後の取組み

更なる地元利用に向けて、地元関係機関と調整を実施していきます。

■平成29年度の目標設定の考え方

引き続き SA・PA が地域連携の拠点となり、地域の皆さまにより多くご利用いただけるよう、過年度実績を上回る日数を目標として設定しています。

30. インセンティブ助成 認定件数、31. インセンティブ助成 交付件数、32. インセンティブ助成 交付額

高速道路の新設・改築、修繕または特定更新等工事に関して、早期にかつ出来るだけ少ない国民負担のもとで事業を推進するために、現場での創意工夫や新技術・新工法の開発・採用に取り組んでいます。

■アウトカム指標

【アウトカム指標】インセンティブ助成 〔単位：件又は百万円〕 新設・改築、修繕、更新等でのインセンティブ助成	認定件数 〔単位：件〕	平成27年度 実績値	14
		平成28年度 実績値	13
		平成29年度 目標値	3
	交付件数 〔単位：件〕	平成27年度 実績値	3
		平成28年度 実績値	0
	交付額 〔単位：百万円〕	平成27年度 実績値	52
		平成28年度 実績値	0

※インセンティブ助成とは、高速道路会社の経営努力による高速道路の新設・改築、修繕または特定更新等工事の工事費用の縮減を助長するために、高速道路機構が高速道路会社を助成する制度。

(1)平成28年度 of 取組み

平成28年度には、以下のコスト削減の取組みについてインセンティブ助成認定を受けました。

- ①地権者、関係機関などへの提案及び協議：全5件
- ②現場特有の状況に対するための創意工夫：全3件
- ③国内の道路事業において実績のない新たな新技術の採用：全1件
- ④国内の道路事業において実績のある技術を改良した技術の採用：全2件
- ⑤早期供用：全2件

(2)今後の取組み

引き続き、新技術・新工法の開発、現場での創意工夫等による積極的なコスト削減を目指します。

■平成29年度の目標設定の考え方

新技術・新工法の開発・採用、現場での創意工夫による積極的なコスト削減を実施するため、今年度の工事内容・計画等を踏まえ、目標を設定しています。