

# 道路管理に関するアウトカム指標報告書

NEXCO 東日本は、独立行政法人日本高速道路保有・債務返済機構と協定を締結し、高速道路を借り受け、維持、修繕、災害復旧その他の管理を行っています。

高速道路の管理に関しては、安全で円滑な交通を確保するとともにお客様に満足していただけるサービスを提供するなど、適正な管理水準を確保するとともに、その状況を皆様にご理解いただく必要があると考えています。

これまでは事業を実施することによって直接発生した事業量で評価を行うことが一般的でしたが、今後は、より効果的、効率的に事業を執行するために、渋滞の緩和・解消といった事業の実施により発生する成果(アウトカム)を表す指標を主体に維持管理の状況を継続的に説明してまいります。

★当社で取り組んでいる主な下記の7項目について、平成 24 年度の取り組みと成果を報告いたします。  
(①と③は平成 24 年の暦年データをもとに報告いたします)

①本線渋滞損失時間	効果的な渋滞対策の推進	【取り組みー1】
②路上工事による車線規制時間	路上工事に伴う規制時間の削減	【取り組みー2】
③死傷事故率	事故防止対策の推進	【取り組みー3】
④道路構造物保全率(舗装)	安全な走行環境の提供	【取り組みー4】
⑤道路構造物保全率(橋梁)	安全な高速道路空間の提供	【取り組みー5】
⑥橋脚補強完了率	地震に強い道路を目指す	【取り組みー6】
⑦顧客満足度	お客さま満足度の向上を目指す	【取り組みー7】

## 第4章 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置いたものです。アウトカム指標には定時性の確保を評価するための渋滞によりお客様が損失した時間、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。

平成24年度事業の実施による成果については、下記の達成状況となっております。

### 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	平成23年度実績値	平成24年度目標値	平成24年度実績値	コメント
本線渋滞損失時間 (暦年評価)	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	604.3	658.7	685.7	震災復旧工事に伴い工事渋滞 損失時間が増加した。また、近 隣の大型商業施設開業の影響 により、アクアラインの交通量増 加に伴う交通集中渋滞損失時 間が大きく増加した結果、目標 値を約4%上回った。
路上工事による車線規制時間	路上作業に伴う年間の交通規制時間	時間/ (km・年)	54	60	59	工事規制の調整を図り工事規制 時間を削減したことにより車線規 制時間の低減が図れ、目標を達 成した。
死傷事故率 (暦年評価)	走行車両1億 台キロあたりの死傷事故 件数	件/ 億台 <sup>千</sup> 。	6.7	6.7	6.9	各種安全対策工の取り組みによる 効果が確認できる一方で、震災 本復旧工事の本格化に伴う渋滞 内での死傷事故の増加、など により目標を達成できなかった。
道路構造物 保全率(舗 装)	舗装路面の 健全度を比 率	%	92.2	96.8	96.4	東日本大震災により損傷した舗 装補修についてすべて完了さ せ、1,280km車線の舗装補修 を行い保全率の向上を図ったもの の、劣化延長が増加したため目 標は達成できなかった。
道路構造物 保全率(橋 梁)	橋梁の健全 度を表す比 率	%	88.1	89.9	88.8	点検結果等により、平成24年 度に補修が必要な箇所として 105橋の補修を計画し、入札不 調等の影響により85橋の補修し かできず目標は達成できなかった が、保全率の向上を図った。
橋脚補強完 了率	特に優先的に 耐震補強を 必要とする橋 脚の補強完 了割合	%	99.8	100	100	予定していた要対策箇所9基の 耐震補強工事を完了し、橋脚補 強完了率は100%となり目標を 達成した。
顧客満足度	CS調査等で 把握する維持 管理に関する お客さまの満 足度	5段階 評価	3.6	3.6	3.6	東日本大震災の影響による路 面の損傷や、節電の影響があっ たものの、トイレ清掃レベルの品 質向上等CS値の向上に努め、 目標を達成した。

## 2. 各指標の取り組みについて

当社で取り組んでいる主な指標(7項目)は下記のとおりです。

(①と③は平成 24 年の暦年データをもとに報告いたします)

①本線渋滞損失時間	効果的な渋滞対策の推進	【取り組み-1】
②路上工事による車線規制時間	路上工事に伴う規制時間の削減	【取り組み-2】
③死傷事故率	事故防止対策の推進	【取り組み-3】
④道路構造物保全率(舗装)	安全な走行環境の提供	【取り組み-4】
⑤道路構造物保全率(橋梁)	安全な高速道路空間の提供	【取り組み-5】
⑥橋脚補強完了率	地震に強い道路を目指す	【取り組み-6】
⑦顧客満足度	お客さま満足度の向上を目指す	【取り組み-7】

## ■ 効果的な渋滞対策の推進【取り組み－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

<b>【指標】本線渋滞損失時間</b> [単位:万台・時間/年]  本線渋滞が発生することにより、お客様が道路を走行する際に定常より余分にかかる時間の総和 (暦年評価)	平成 23 年 実績値	604.3
	平成 24 年 目標値	658.7
	平成 24 年 実績値	685.7
	平成 25 年 目標値	634.5

### ◆平成 24 年達成度報告

#### 【中期目標設定(3カ年)】

H23 目標値	H24 目標値	H25 目標値
667.1	665.6	663.2

○渋滞損失時間はH9にピークをむかえ、H20にピーク時の5割程度に減少したが、H21より休日上限料金等の料金割引により増加傾向となっています。渋滞損失時間は、交通集中を原因とする渋滞が全体の約7割を占めています。

過去の実績値をベースとして、渋滞対策実施の効果分及びネットワーク完成等の整備効果分を控除、無料化社会実験等の料金割引(終了又は継続)を加味、震災復旧工事等、工事量の増減について加味し、渋滞損失時間を算出しています。

○H24年の目標値設定

(万台・時間/年)

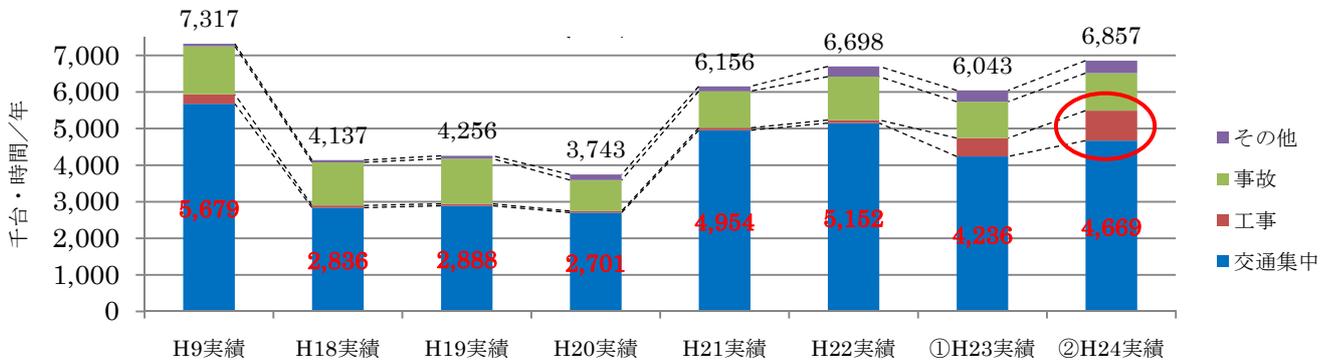
区分	内容	H23実績	H24目標	具体内容
①交通集中渋滞		<b>423.6</b>	<b>393.5</b>	
渋滞対策	LED表示板による速度回復情報提供		-17.1	サグ部等の渋滞対策実施による
	無料化社会実験等終了の影響		-13.0	休日特別割引(地方部上限千円)の終了を考慮
②工事渋滞		<b>50.2</b>	<b>119.9</b>	
通常工事		30.9	22.7	
震災復旧工事	震災復旧工事実施に伴う増加	19.3	97.2	震災復旧工事本格実施に伴う増
③事故渋滞	H21-22の平均程度と想定	<b>99.5</b>	<b>115.3</b>	H23実績を含まない(震災影響無し)で考慮
④その他渋滞	H23年と同程度と想定	<b>31.0</b>	<b>30.0</b>	
	計	<b>604.3</b>	<b>658.7</b>	

○目標と実績の対比

平成 24 年は目標値を 658.7 万台・時間/年としていたが、約4%増加し、実績値は 685.7 万台・時間/年となりました。

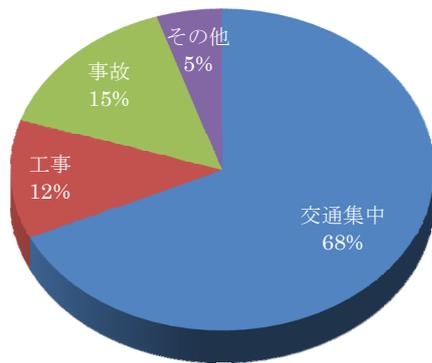
- ・震災本復旧工事実施に伴う工事渋滞が大きく増加した
- ・都心部の交通量増加、特にアクアラインの交通量増加に伴い交通集中渋滞が増加した

要因別渋滞損失時間推移

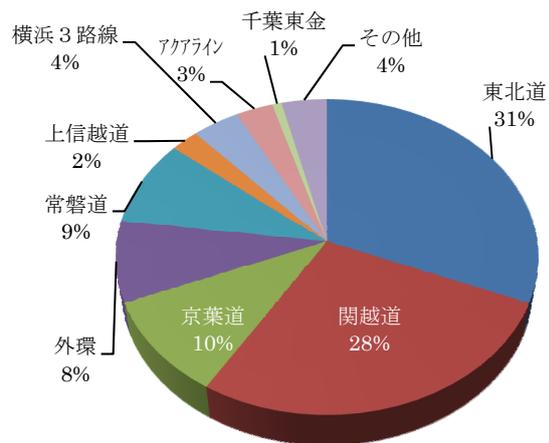


渋滞損失時間の内訳 (H24)

渋滞損失時間：約 685.7万台・時間/年

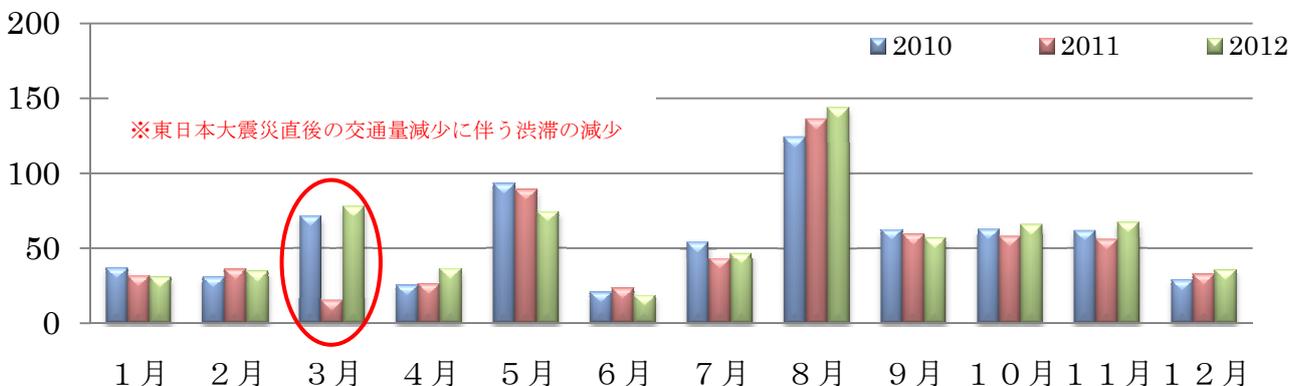


道路別の渋滞損失時間 (H24)

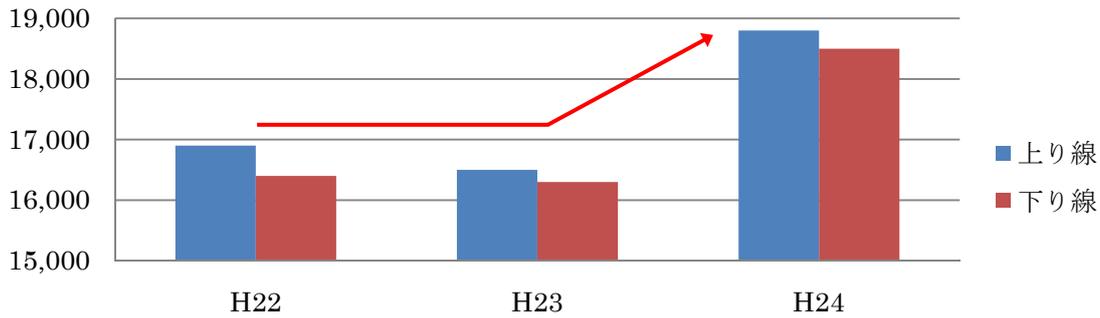


万台・時間

月別渋滞損失時間 (H22~H24)



アクアライン交通量推移 川崎浮島JCT～木更津金田IC間  
(年平均日交通量)



近隣の大型商業施設開業の影響で、H24年、交通量が増加傾向(約2千台の増)を示す  
※木更津アウトレット:H24.4.13 開業

○主な取組み内容(LED表示板による速度回復情報提供)



【H24年度設置箇所】

- ・東北道 岩船JCT～栃木IC
- ・東北道 加須IC～羽生IC

○その他取組み

- ・付加車線の設置や加減速車線の延伸による渋滞緩和対策の工事を実施
- ・渋滞予測情報等の提供による渋滞緩和対策を実施  
(渋滞予報ガイド、PC・タブレット・携帯電話・スマートフォンによる渋滞予報の情報提供)

## ◆平成 25 年目標

平成 25 年は、交通量は無料化社会実験等終了以降の傾向が継続、震災復旧工事完了に伴う工事渋滞の減少、関越道(上り線)の高坂SA付近の付加車線工事完成による交通集中渋滞の減少、アクアラインの交通量増加による交通集中渋滞の増加、大規模橋梁補修工事に伴う工事渋滞等の発生を見込み、目標値を 634.5 万台・時間/年とします。

平成 25 年以降の主な取組み内容は以下のとおりです。

- ・付加車線等の設置 関越道(上)高坂SA付近の付加車線(一部)設置)
- ・京葉道路(上下)穴川IC～貝塚IC間の加減速車線延伸
- ・東北道(上)岩船JCT付近の加速車線延伸
- ・関越道(上)花園IC付近の加速車線延伸
- ・ペースメーカー(自発光LED)の設置によるサグ部等での渋滞緩和対策
- ・渋滞予測情報等の提供による渋滞緩和対策の実施

## ○H25 年の目標値設定

(万台・時間/年)

区分	内容	H24実績	H25目標	具体内容
①交通集中渋滞		466.9	470.7	
渋滞対策	付加車線完成による効果		-4.0	関越道(高坂SA付近)H25.8完成予定
その他	大型商業施設開業による影響		4.8	木更津アウトレット開業に伴う交通量増(H24.4開業)
	連休の増加による影響		3.0	2月、9月に3連休増加
②工事渋滞		82.1	29.2	H24実績(82.1内、通常工事14.8、震災復旧67.3)
震災復旧工事	震災復旧工事完了に伴う減少		-67.3	H24実績
大規模改良工事	大規模橋梁補修工事による影響		7.1	
	付加車線設置による影響		3.0	穴川～貝塚間の付加車線工事による速度回復情報板を一時撤去
③事故渋滞	H24年と同程度と想定	102.5	103.3	
④その他渋滞	H24年と同程度と想定	34.2	31.3	
	計	685.7	634.5	

## ■ 路上工事に伴う規制時間の削減【取り組み－２】

工事の重点化、集約化等を図ることにより、車線規制の伴う路上工事を極力減らします。また、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〕	平成 23 年 実績値	54
	平成 24 年 目標値	60
路上作業に伴う年間の交通規制時間 ※東日本大震災における復旧工事を除く	平成 24 年 実績値	59
	平成 25 年 目標値	74

### ◆平成 24 年度達成度報告

#### ○目標と実績の対比

平成 23 年度の実績値は震災の影響を受け、例年よりも大幅に減少しました。

平成 24 年度の目標値は震災復旧工事を影響を考慮した事業量に工事規制の調整による削減(20,000 時間程度)を見込み目標値を 60 時間／km・年で設定しました。

平成 24 年度は工事規制の調整を図り、実績値は 59 時間／km・年となり目標を達成しました。また、東日本大震災復旧工事の工程調整を行い、工事規制の効率化に努めました。

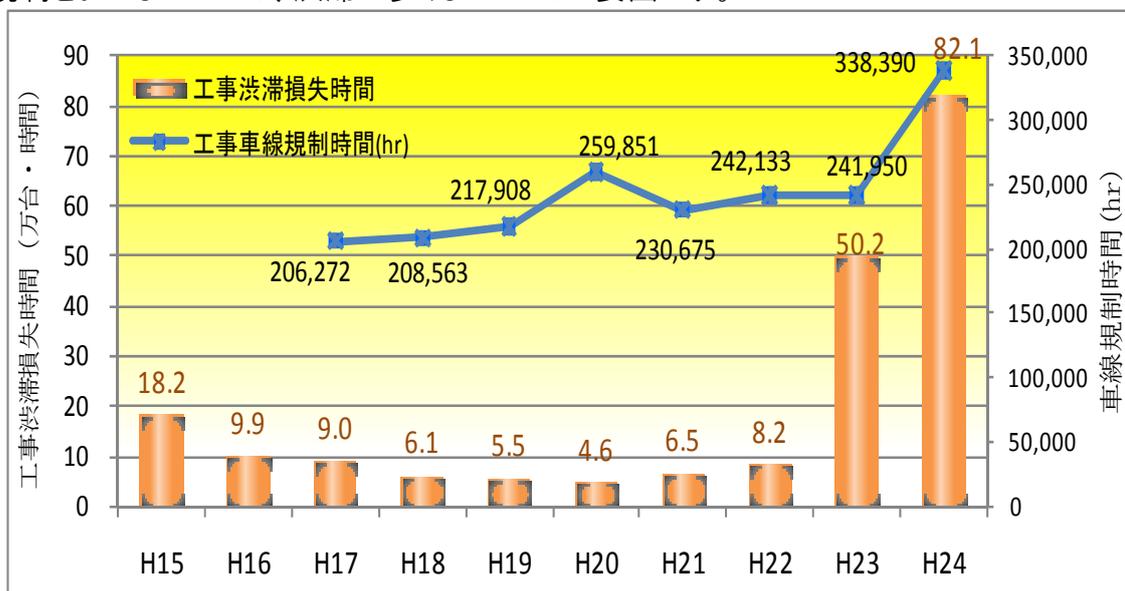
東日本大震災による工事規制を含めた場合は 92 時間／km・年となりました。

目標：220,620 時間(60.0hr/km 年)

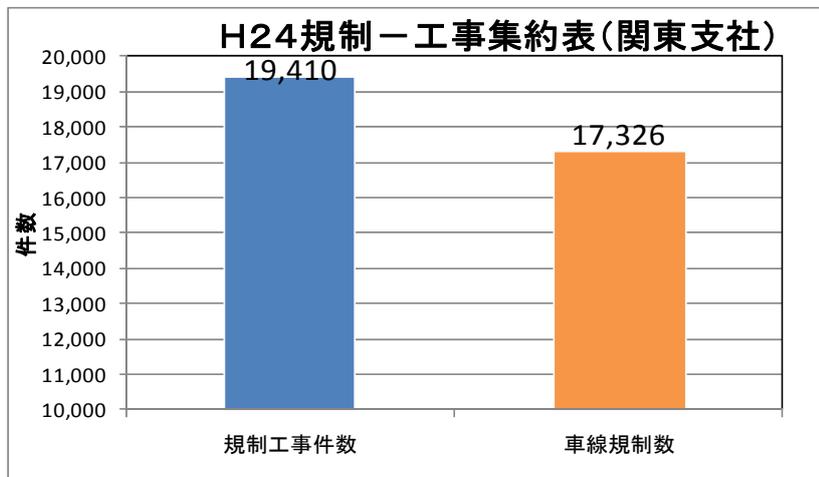
実績：217,070 時間(59.0hr/km 年)

※東日本大震災による工事規制を含めた場合は  
：338,390 時間(92.0hr/km 年)

東日本大震災による工事規制を含めた工事車線規制時間に対する工事による渋滞損出時間は 82.1 万台・時間と大幅に増加となりました。これは日程・時間帯を考慮できずに震災復旧工事による車線規制をおこなったため、渋滞が多くなったことが要因です。



また、東日本大震災復旧工事の工程調整を行い、工事規制の効率化に努めました。関東支社の事例では全体 19,410 件の規制必要工事件数に対し、実車線規制回数は 17,326 件となり、約 11% (▲2,084 件)の削減を図りました。



#### ◆平成 25 年度目標

平成 25 年度は、震災復旧工事を優先にしたことにより後送りにしていたトンネル補修工事等の車線規制の実施や橋梁床版取替工事による交互通行規制など、例年よりも交通規制を伴う事業の増加が見込められるため、目標値を 74/km・年とします

(主な増減内容)

- ・東北道 : 橋梁床版取替工事による交互通行規制等の増 (約 16,000 時間増加)
- ・常磐道他: トンネル補修工事等震災復旧工事により後送りにしていた補修工事による増 (約 35,000 時間増加)
- ・北陸道 : トンネル天井板撤去工事等による増 (約 4,000 時間増加)
- ・工事規制の調整による削減見込み (約 20,000 時間減少)

平成 25 年度の取組として、引続き工事規制の統合を考慮した工事発注計画の策定などをはかっています。また、工事規制の低減とともに、期間・時間帯を考慮し工事渋滞の減少に努めていきます。

## ■ 事故防止対策の推進【取り組み－3】

円滑な交通を確保し、安全対策を推進することにより、死傷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〕	平成 23 年 実績値	6.7
	平成 24 年 目標値	6.7
自動車走行車両 1 億台キロあたりの死傷事故件数 (暦年評価)	平成 24 年 実績値	6.9
	平成 25 年 目標値	6.7

### ◆平成 24 年達成度報告

#### 中期目標設定(3 ヶ年)

H23目標	H24目標	H25目標
7.2	7.2	7.1

過去 3 ヶ年平均(H19-H21)の死傷事故件数をベースとし、各種対策による削減効果を対策完了年より控除し、各年の目標値を設定しています。

#### 前年までの実績

H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24
11.2	10.0	8.9	7.6	6.7	6.5	6.7	6.9

平成 17 年初期値より減少傾向にあった死傷事故率であるが、平成 23 年実績に初めて増加に転じたものの、目標値を下回っている状況であります。

平成 24 年の目標値設定にあたっては過年の実績等を考慮し、昨年(平成 23 年)実績値 6.7 件/億台キロ以下と設定しました。

#### ○目標と実績の対比

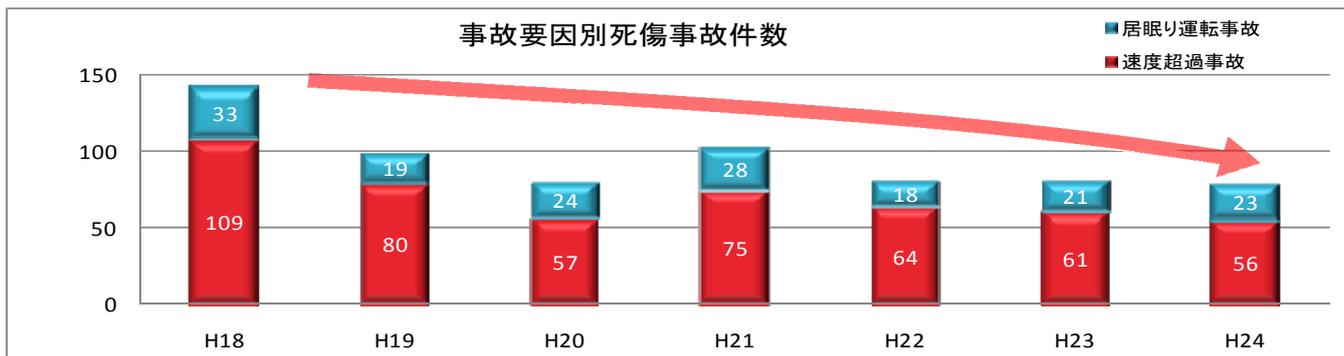
平成 24 年は密粒舗装の高機能舗装化、暫定2車線区間での車線逸脱防止対策、渋滞中の事故防止対策などの実施を予定し目標値を 6.7 件/億台キロとしていましたが、実績値としては 6.9 件/億台キロと、目標値を 0.2 件/億台キロ上回る結果となりました。雨天時の本線死傷事故、速度超過や居眠りによる死傷事故が減少しており各種安全対策工の取り組みによる効果が確認できましたが、震災本復旧工事の本格化に伴う渋滞中死傷事故の増加、厳終冬期での冬型路面における死傷事故の増加などにより目標を達成できませんでした。

#### □密粒舗装の高機能舗装化

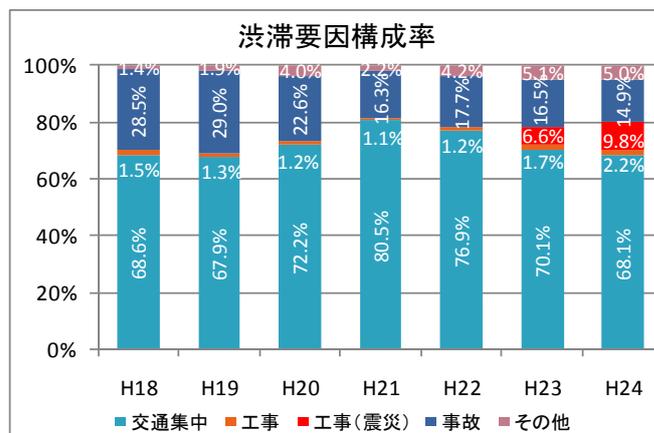
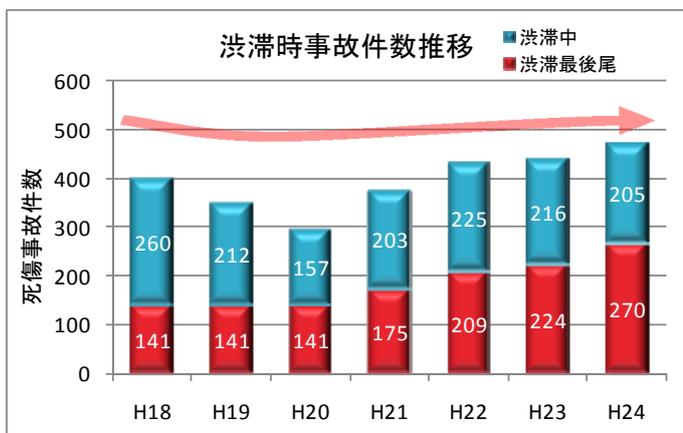
雨天時の本線死傷事故が減少 H23:211 件 ⇒ H24:187 件(▲24 件)



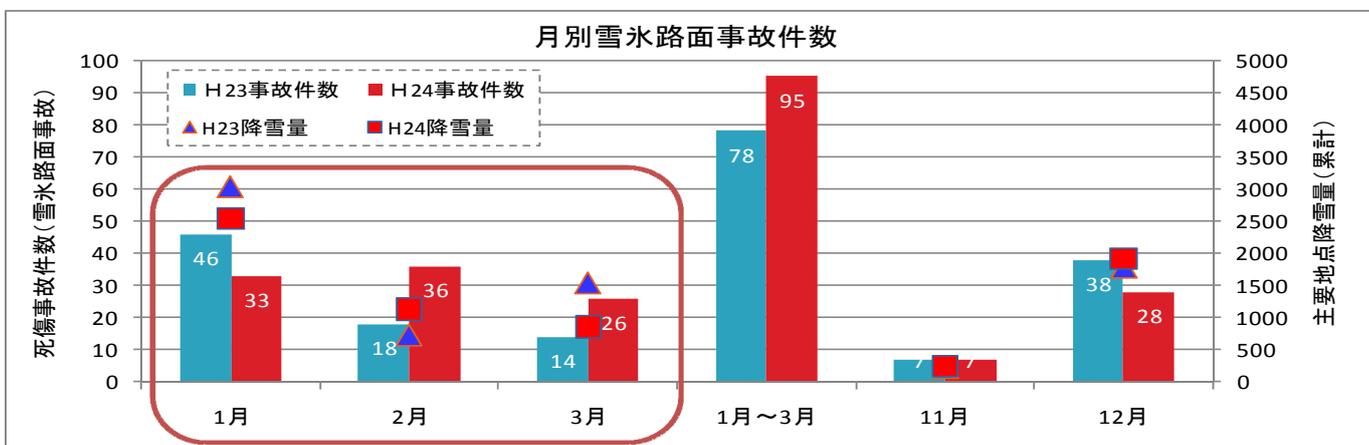
□凹凸型路面標示工、導流レーンマーク、注意喚起看板の設置や交通安全キャンペーンの実施  
速度超過や居眠りによる死傷事故が減少 H23:82件 ⇒ H24:79件(▲3件)



本線渋滞中及び渋滞後尾での死傷事故が増加 H23:440件 ⇒ H24:475件(+35件)



厳冬期における冬型路面での死傷事故が増加 H23:78件 ⇒ H24:95件(+17件)



○主な取組み内容



- 東関東道  
成田IC～大栄IC
- 高機能舗装
  - リブ付高視認性区画線
  - 導流レーンマーク

- ・渋滞中の事故防止対策(後尾警戒車の配置)
- ・現地状況に応じた安全対策工(注意喚起看板等の設置)
- ・関係機関との連携による交通安全キャンペーン・広報活動の実施

## ◆平成 25 年目標

平成 25 年は、平成 24 年実績値が目標値を上回ったため、平成 23 年実績値(平成 24 目標値)である 6.7 件/億台キロ以下を目標値として設定し、引き続き密粒舗装の高機能化、車線逸脱防止対策、車線分離化等の安全対策とともに、関係機関との連携による交通安全キャンペーン等の広報活動を実施します。

平成 25 年度以降の主な取組み内容は以下のとおりです。

- ・道東道における分離2車線化の実施(平成 25 年度): 暫定2車線区間での中分突破事故対策
- ・秋田道における分離2車線化の実施(平成 26 年度): 暫定2車線区間での中分突破事故対策

## 【参考】高速道路等への人の立入り

高速道路等の自動車専用道路における人の立入りは、第三者を巻き込んだ悲惨な事故につながる恐れがあるため、立入り防止対策に取り組んでおります。

具体的には、インターチェンジやサービスエリア・パーキングエリア、バスストップなど人の立入りが発生しやすい場所において下記のとおり対策を実施しております。

- ①インターチェンジ出入口部における歩行者、自転車、原付自転車の立入り禁止看板の設置や路面標示の設置、歩行者進入防止ポールを設置
- ②サービスエリア・パーキングエリアのバックヤード、料金所施設駐車場の歩行者用通路、バスストップのアイランドの各所において、進入防止柵及び進入禁止看板の設置
- ③本線への人の立ち入りについて、その危険性・死亡事故等の事例・発生状況・対策等をホームページ等により紹介することで啓発活動を実施

平成 25 年度においても、引き続き上記の各種対策、交通安全キャンペーン等により、警察と連携して人の立ち入りへの対応に努めてまいります。



IC 入口部に設置した進入禁止看板



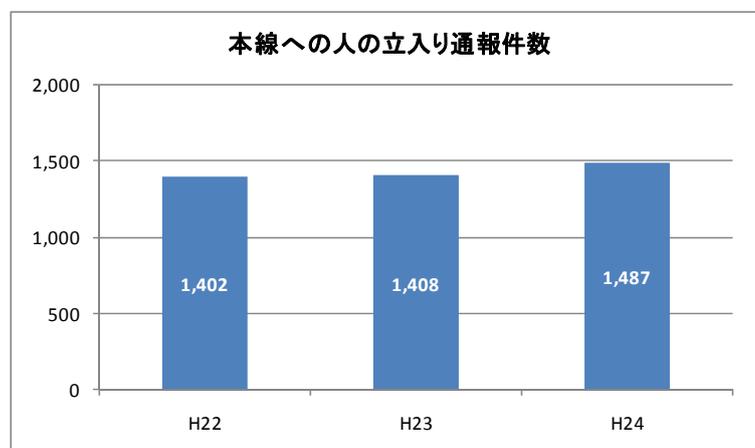
IC 入口部に設置した通行禁止路面標示



IC 入口路肩部に設置した進入禁止ポール

【自転車・歩行者 立入り禁止】

平成 22 降、立入り発見通報件数はほぼ横ばいの状況であり、通報件数は 1 日あたり約4件発生しています。特に都市部を通過する京葉道路・第三京浜道路・横浜新道・関越道・東北道の 5 路線で全体の約5割以上を占めています。



《NEXCO 東日本 道路管制センター通報ベース》  
 ※事故・故障による歩行者の発見を含む  
 ※通報件数のため未発見を含む

## ■ 安全な走行環境の提供【取り組み－４】

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】 道路構造物保全率(舗装) 〔単位:％〕 路面管理水準値(補修目標値)及び補修目標値に達する要補修箇所を、それ以外の健全な舗装路面の全体母数で割って算出	平成 23 年 実績値	92.2
	平成 24 年 目標値	96.8
	平成 24 年 実績値	96.4
	平成 25 年 目標値	96.6

### ◆平成 24 年度達成度報告

#### ○目標と実績の対比

平成 24 年度は工程調整により施工の進捗を図るほか東日本大震災により損傷した舗装補修についてすべて補修が完了するよう目標値を 96.8%としていました。

平成 24 年度は目標約 1,070km車線の舗装補修に対して、約 1,280km車線の補修対策を実施しました。例年 500～700km車線の舗装補修のため、平成 24 年度は倍の補修を実施しております。

しかし、平成 24 年度末までの劣化舗装延長は、当初約 440km車線に対して 485km車線と増加したため、道路構造物保全率(舗装)の実績値は 96.4%となりました。

北海道、東北地区で発生した凍上による舗装の損傷が増加したことが、道路構造物保全率(舗装)の低下の要因です。

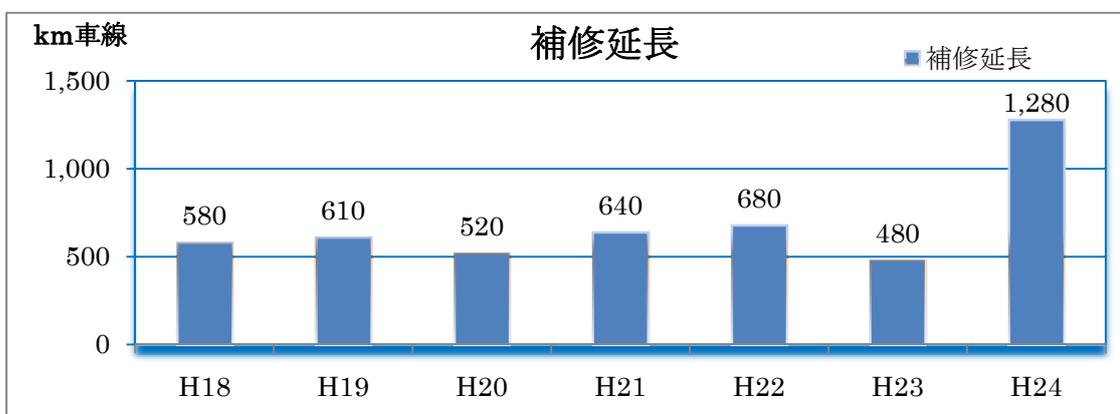
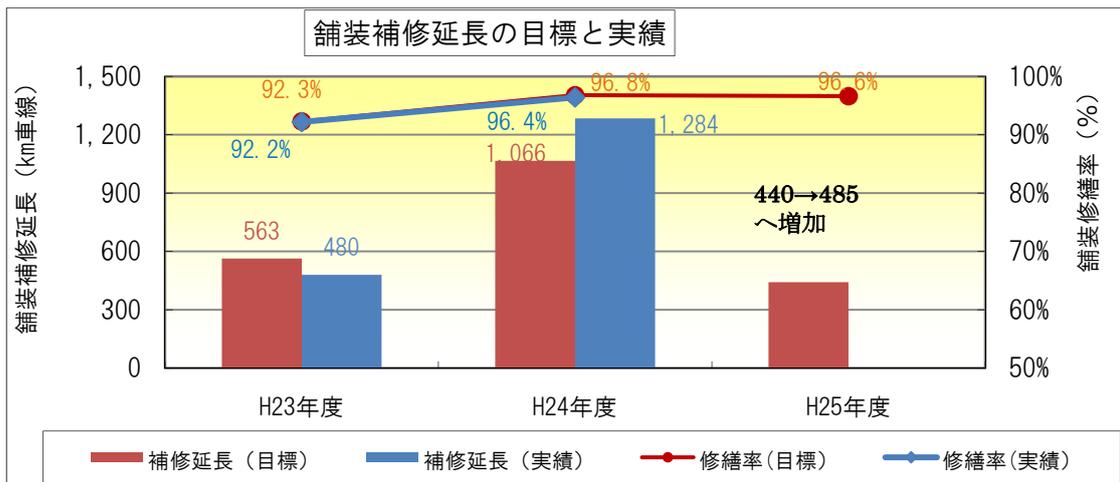
年度	資産量 (車線km) L	当該年度の 補修必要量 (車線km)			当該年度の 補修量 (車線km) B	次年度での 新たな補修 必要量 (車線km) 期末に補修 必要と判断 C	修繕率 (L-(A-B+C))/L
		期首に補 修必要と 判断 a	期中での 見直し b	合計 A(=a+b)			
H24目標	13,645	1,066	0	1,066	1,066	442	96.8%
H24実績	13,583	1,066	218	1,284	1,284	485	96.4%

#### ※路面管理水準

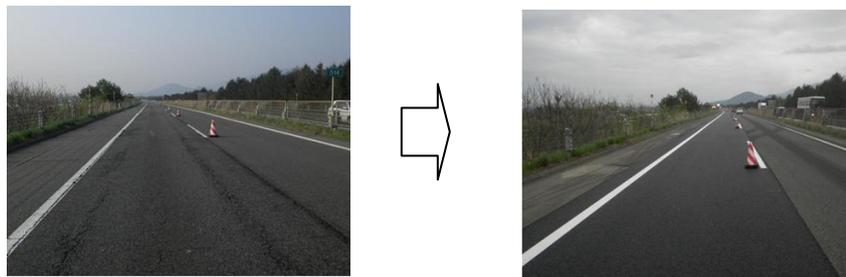
わだち掘れ	25mm
クラック	ひび割れ率20%
段差	20/30mm (橋梁取付部/横断構造物部)
平坦性(IRI)	3.5mm/m
すべり摩擦係数	0.25 $\mu$



凍上による路面損傷 (八戸道)



○主な取組み内容



東北道 盛岡IC～滝沢IC

◆平成 25 年度目標

平成 25 年度は、路面性状調査結果から路面のわだち掘れ、段差及びクラックの発生状況により維持管理基準を超えない時期に補修を実施し目標値を 96.6%とします。

年度	資産量 (車線km) L	当該年度の 補修必要量 (車線km)			当該年度の 補修量 (車線km) B	次年度での 新たな補修 必要量 (車線km) 期末に補修 必要と判断 C	修繕率 (L-(A-B+C))/L
		期首に補 修必要と 判断 a	期中での 見直し b	合計 A(=a+b)			
H25目標	13,670	485	0	485	485	466	96.6%

## ■ 安全な高速道路空間の提供【取り組み－５】

橋梁構造物の健全性を確保し、安全な高速道路空間の提供を目指します

【指標】 道路構造物保全率(橋梁) 〔単位:％〕	平成 23 年 実績値	88.1
	平成 24 年 目標値	89.9
橋梁の劣化・損傷により変状グレードが Ⅳ・Ⅴの橋梁数を、それ以外の健全な 橋梁数の全体母数で割って算出	平成 24 年 実績値	88.8
	平成 25 年 目標値	89.9

### ◆平成 24 年度達成度報告

#### ○目標と実績の対比

平成 24 年度は施工性の効率化など目指し補修が必要な 679 橋の橋梁のうち 105 橋の補修を計画し、目標値を 89.9%としていました。

道路構造物保全率(橋梁)は、BMS の劣化予測の考え方にて算出し、補修橋梁数は中期計画の補修計画により目標値を設定しており、劣化橋梁の低減を図るべく補修を実施しています。

平成 24 年度の橋梁補修目標(グレードⅢ以下)105 橋に対し 85 橋までの対策を実施し、道路構造物保全率(橋梁)の実績値は 88.8%となり目標を達成できなかった。

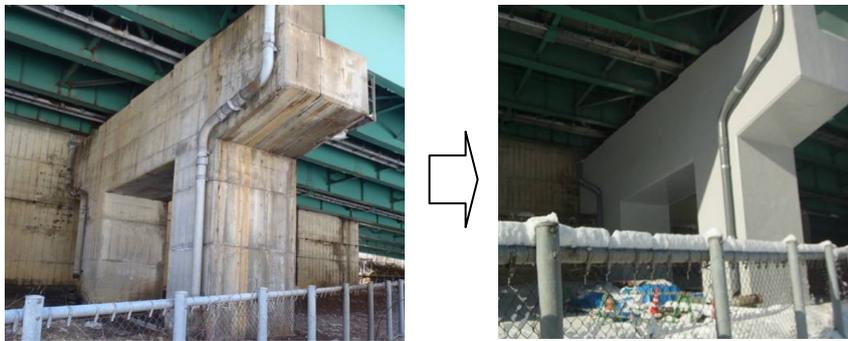
入札不落等により平成 24 年度に計画していた補修計画の一部が平成 25 年度に移行したことが、目標を達成できなかった要因です。

年度	資産量 (橋) L	当該年度の 補修必要量 (橋)			当該年度 の 補修量 (橋) B	次年度での 新たな補修 必要量 (橋) 期末に補修 必要と判断 C	修繕率 (L-(A-B+C))/L
		期首に補 修必要と 判断 a	期中での 見直し b	合計 A(=a+b)			
H24目標	5,734	679	0	679	105	3	89.9%
H24実績	5,734	679	43	722	85	3	88.8%

※速やか・緊急的に補修が必要な箇所については補修済み



○主な取組み内容



塩害損傷部の補修  
関越道 水上IC～湯沢IC



支承の腐食部の補修  
東北道 国見IC～白石IC

◆平成 25 年度目標

平成 25 年度は、劣化橋梁の低減を図り橋梁の健全性を向上させるよう 122 橋の橋梁補修を計画し目標値を 89.9%とする。

年度	資産量 (橋) L	当該年度の補修必要量 (橋)			当該年度の補修量 (橋) B	次年度での新たな補修必要量 (橋) 期末に補修必要と判断 C	修繕率 (L-(A-B+C))/L
		期首に補修必要と判断 a	期中での見直し b	合計 A(=a+b)			
H25目標	5,749	640		640	122	63	89.9%

※速やか・緊急的に補修が必要な箇所については補修済み

## ■ 地震に強い道路を目指す【取り組み－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

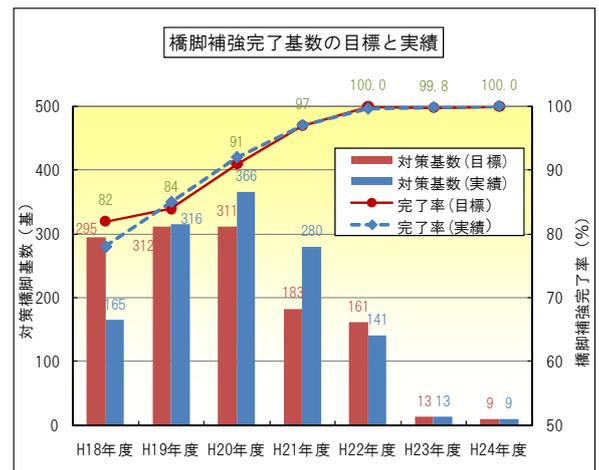
【指標】 橋脚補強完了率 〔単位：％〕  古い基準で設計した橋梁のうち、特に優先的に耐震補強を実施する必要のある橋脚のうち補強が完了している橋脚基数の割合	平成 23 年 実績値	99.8
	平成 24 年 目標値	100
	平成 24 年 実績値	100
	平成 25 年 目標値	—

### ◆平成 24 年度達成度報告

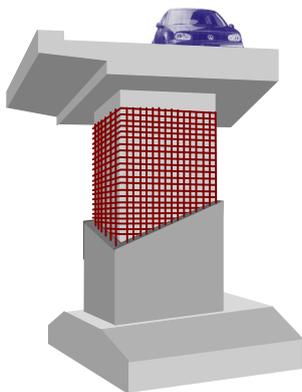
#### ○目標と実績の対比

平成 24 年度は計画全ての補強完了を予定し目標値を 100%としており、実績値は 100%となったことから目標を達成しました。

平成 24 年度の橋脚補強数量は 9 基で特に優先的に耐震補強を実施する必要のある 5,260 基すべての橋脚補強が完了しました。



#### ○主な取り組み内容



コンクリート巻立て工法



関越道 水上 I C～湯沢 I C



北陸道 中之島見附 I C～三条燕 I C

## ■ お客さま満足度の向上を目指す【取り組みー7】

お客さまの評価を維持管理業務に反映し、お客さま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〕	平成 23 年 実績値	3.6
	平成 24 年 目標値	3.6
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)	平成 24 年 実績値	3.6
	平成 25 年 目標値	3.6

### 《CS調査方法》

インターネット調査会社が保有するモニターの中から、高速道路の利用者をスクリーニングし、維持管理に関する項目についての満足度を5段階で評価するアンケートにより行っております。

アンケートは、良く利用される路線(複数可)をイメージして回答を頂いており、その中の総合顧客満足度評価の路線平均値を顧客満足度としています。

#### 調査項目

- ①総合顧客満足度
- ②安全・快適性顧客満足度と関連する個別サービス
- ③走行信頼性顧客満足度と関連する個別サービス
- ④情報関連顧客満足度と関連する個別サービス
- ⑤休憩施設顧客満足度と関連する個別サービス
- ⑥料金施設顧客満足度と関連する個別サービス

#### 評価方法

- 5点:満足
- 4点:やや満足
- 3点:どちらともいえない
- 2点:やや不満
- 1点:不満

・平成 24 年度調査時期:平成 24 年 11 月

・アンケートの有効サンプル数:3,136

(H17:2,347、H18:3,043、H19:3,226、H20:3,030、H21:3,133、H22:3,138、H23:3,143)

## ◆平成 24 年度達成度報告

### ○目標と実績の対比

平成 24 年度は平成 24 年度内の東日本大震災本復旧工事完了とともに引き続きCS値の向上に努め目標値は前年度を上回ることを目標とし 3.6 と設定しました。実績は本復旧工事の 12 月完了、舗装補修 1,280km 車線、橋梁補修 85 橋等により 3.6 となり目標を達成しました。

【総合顧客満足度】

総合満足度は 3.57 と低下しましたが目標値を達成しました。  
 H22:3.69(+0.04)⇒H23:3.60(-0.09)⇒H24:3.57(-0.03)

【戦略CS】

戦略CSは、安全快適性・走行信頼性・情報関連で低下しました。

《安全快適性》H23:3.61 ⇒ H24:3.57 (-0.04)

個別CSは「段差補修」で微増しましたが、他の項目は全て低下しました。特に「スリップ対策」や「走行上の視認性」が大きく低下している状況であります。路面関係については、東日本大震災の影響により舗装路面に甚大な損傷を受け、本復旧工事を鋭意実施していましたが(H24.12 完了)、その間の路面状態が従前のサービル水準よりも低く評価が低下したものと推察されます。

《走行信頼性》H23:3.43 ⇒ H24:3.42 (-0.01)

個別CSは「合流部等渋滞対策」や「交通事故の処理時間」で微増しましたが、他の項目は全て低下しました。特に「工事による通行止め・通行規制頻度」が大きく低下している状況であります。東日本大震災の復旧事業が本格化し昼夜連続車線規制が増加したことにより評価が低下したものと推察されます。

《情報関連》H23:3.44 ⇒ H24:3.40 (-0.04)

個別CSは「出発前情報の正確さ」や「IC入り口の情報板」で微増しましたが、他の項目は全て低下しました。特に「インターネットによる情報提供」が大きく低下している状況であります。インターネットへは「ドラぷら」により情報を提供してはいますが、お客さまへの周知不足により評価が低下したものと推察されます。

《休憩施設関連》H23:3.73 ⇒ H24:3.73 (0.00)

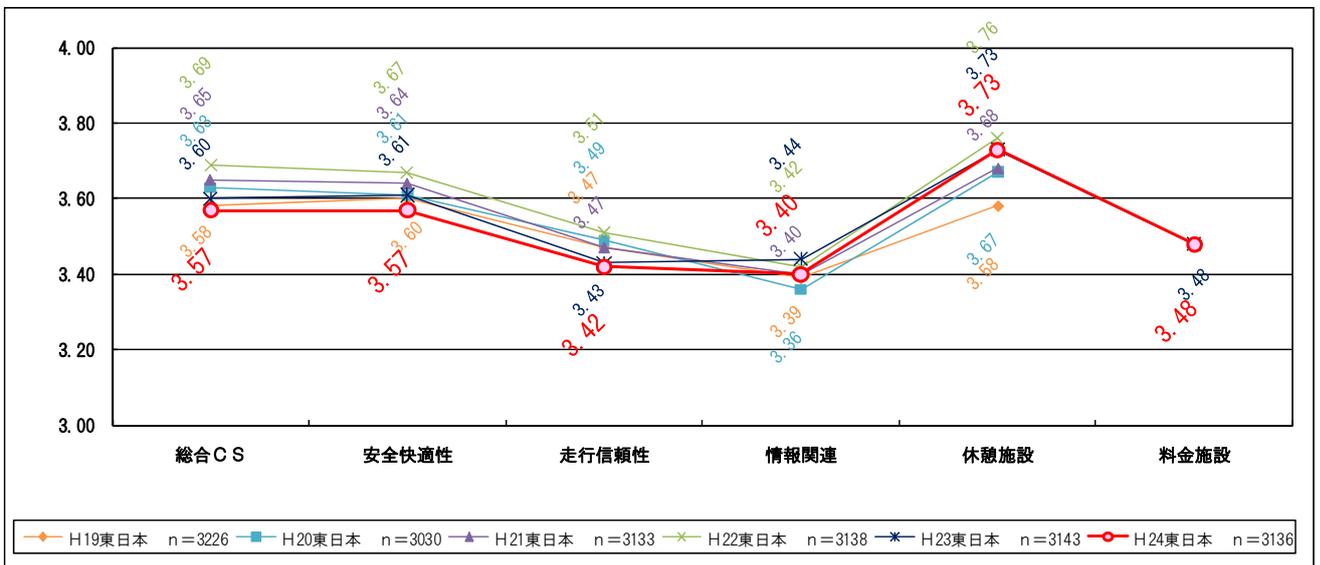
個別CSは「トイレ便器数」、「夜間照明の明るさ」で低下しましたが、「トイレの清掃状況」や「清掃員の対応」が向上し戦略CSの維持が図れました。

《料金施設関連》H23:3.48 ⇒ H24:3.48 (0.00)

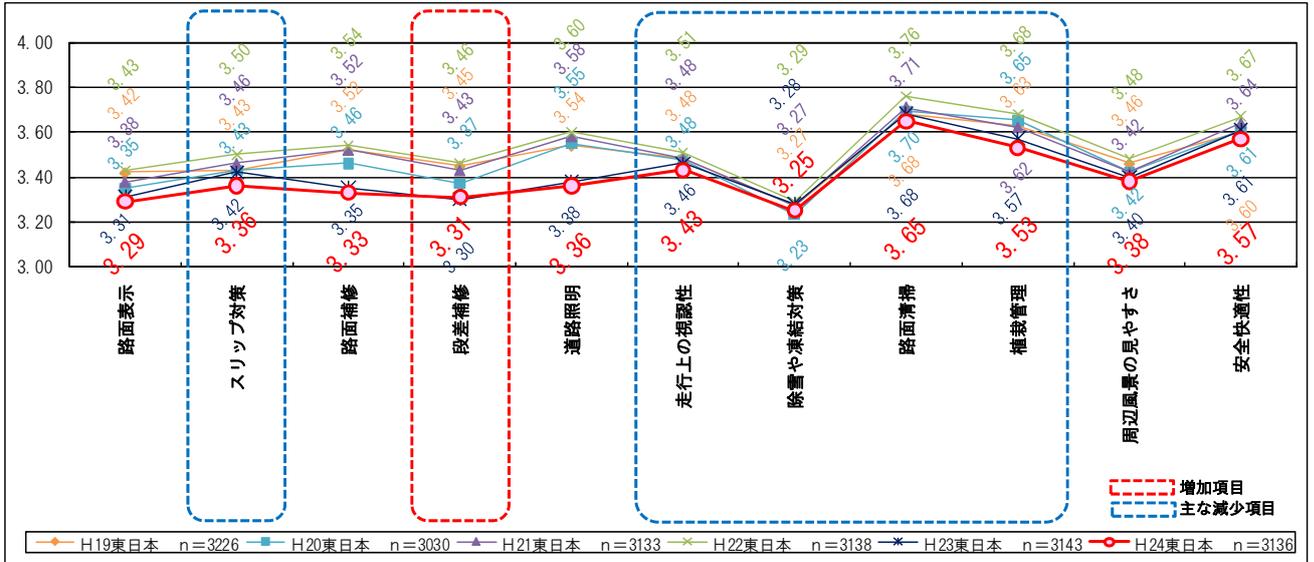
個別CSは「料金スタッフの対応」、「案内広報の判り易さ」で低下しましたが、「料金所レーンの設置数」や「料金所レーンの設置位置」が向上し戦略CSの維持が図れました。

《 H24 年度 CS 調査(Web 調査)結果より 》

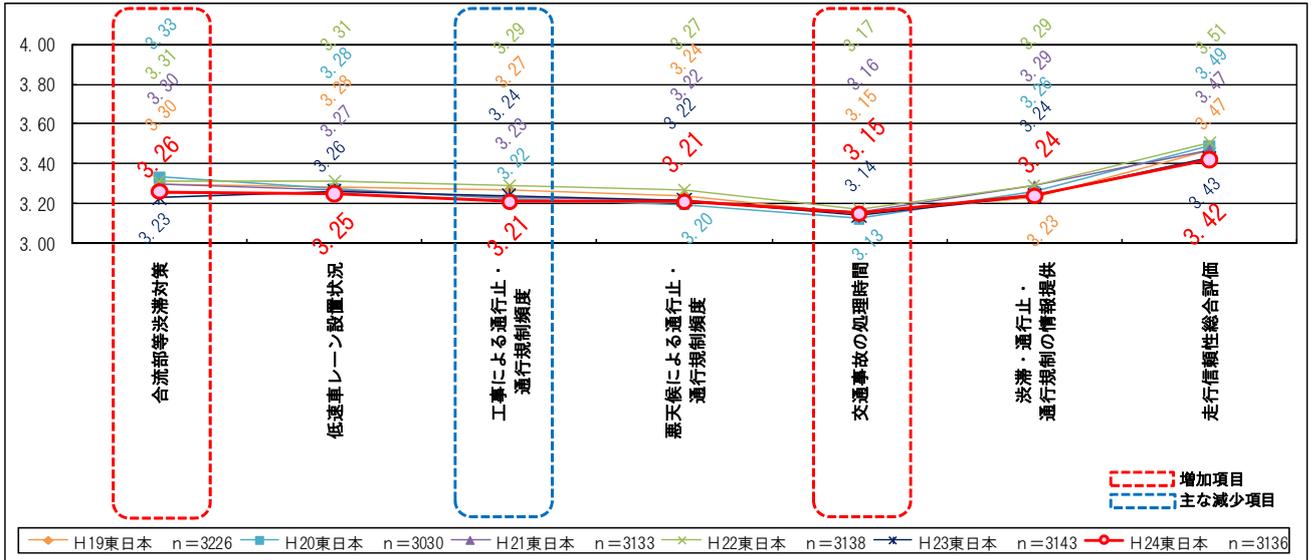
戦略CSの比較



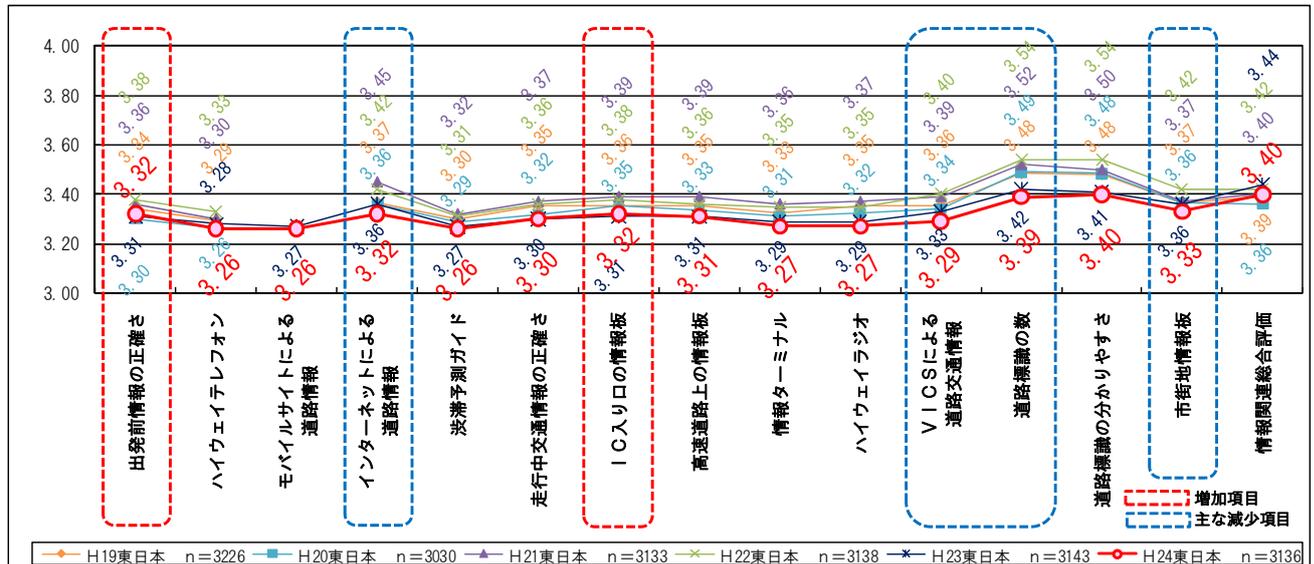
### 安全快適性CSの比較

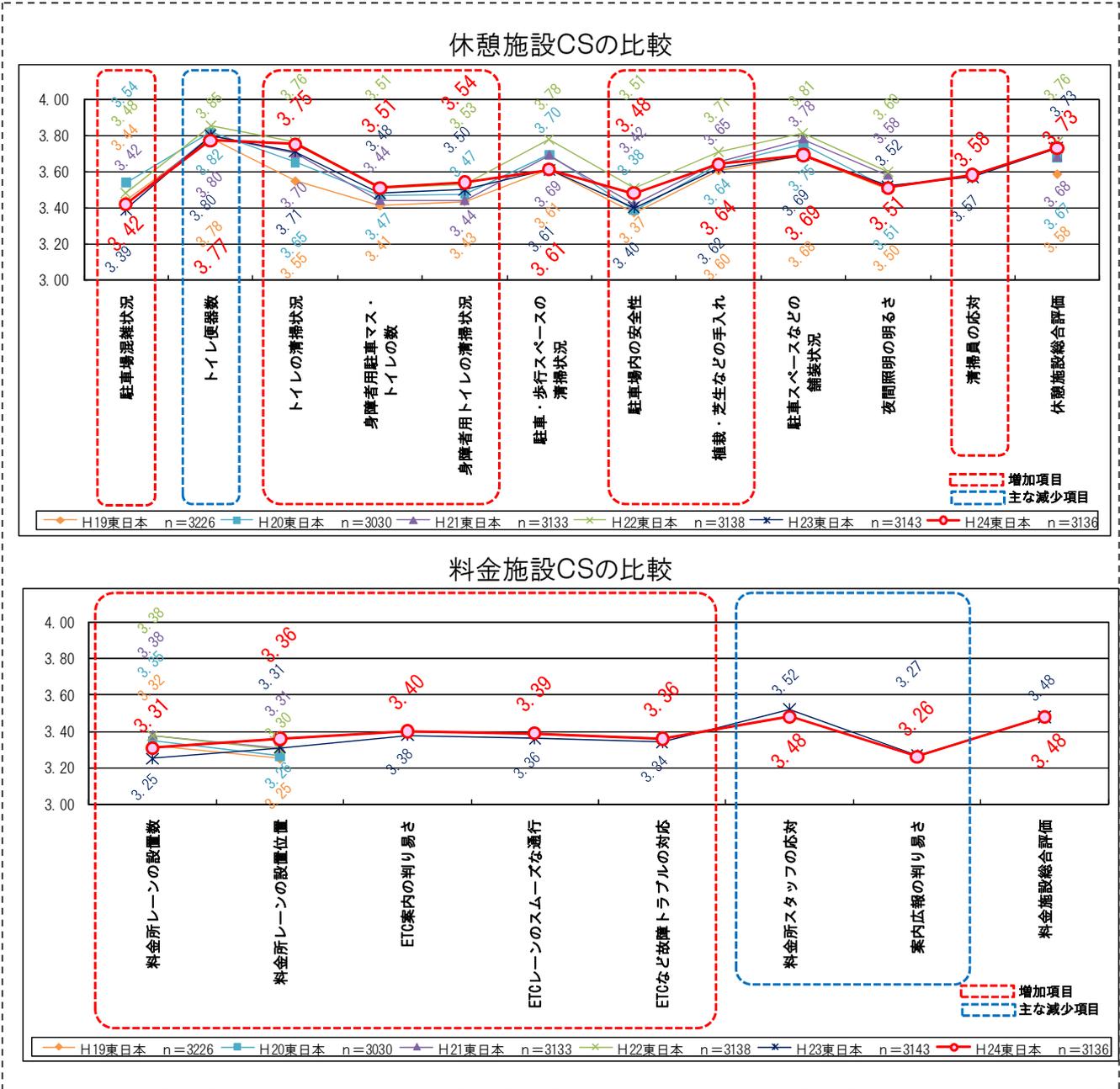


### 走行信頼性CSの比較



### 情報関連CSの比較





◆平成 25 年度目標

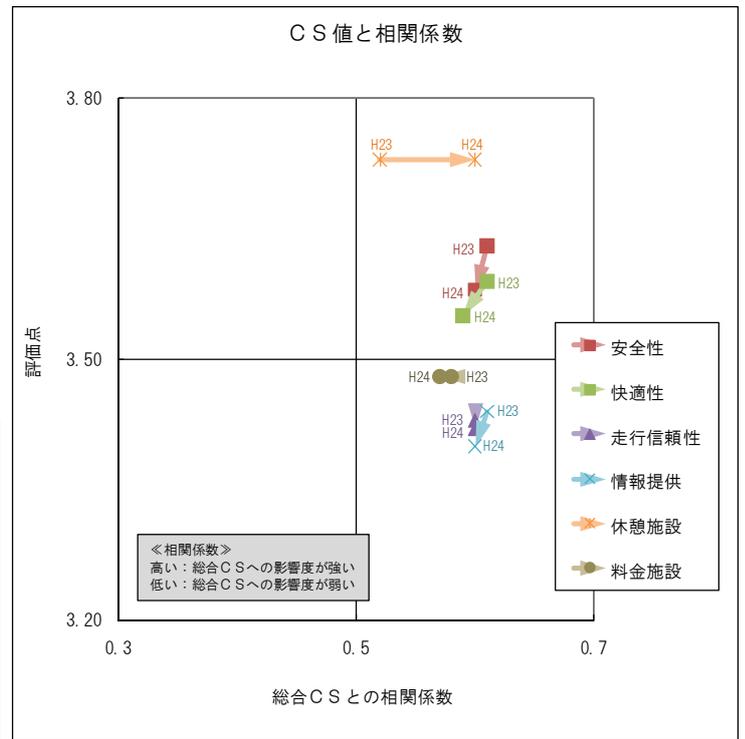
平成 25 年度は、平成 24 年度実績を上回ることを目標とし目標値を 3.6 とします。引き続きCS向上に向けた取り組みを強化します。

【参考】平成 24 年度総合顧客満足度低下要因の分析

(1) 総合CSと各戦略CSの関係

CSへの影響を表す相関係数は、どの戦略CSについても概ね 0.60 程度の高い相関性を示しています。また、休憩施設CSの相関係数が急激に高まっているのが特徴的であります。戦略CSの中では、CS値の低下が大きい安全快適性CSと情報関連CSが総合CSの低下要因と推察され、CS値の変動は無いが相関係数が大きく上昇した休憩施設CSが総合CSの低下を減衰した要因と推察されます。

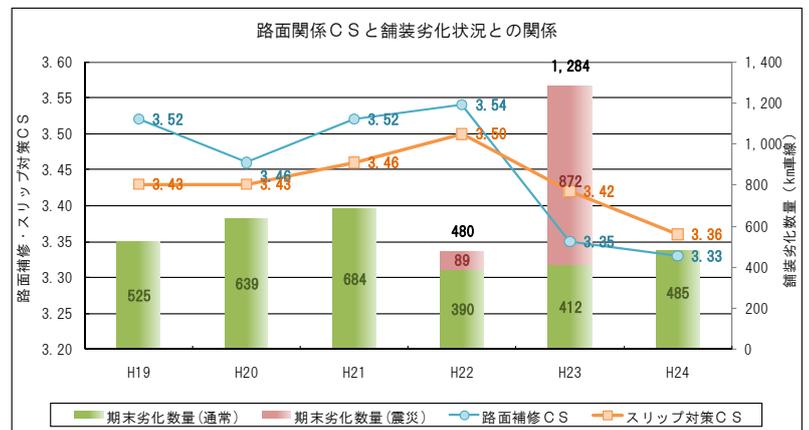
戦略CS	CS値	相関係数	評価
安全性	↓(-0.05)	↓(-0.01)	低下要因
快適性	↓(-0.04)	↓(-0.02)	低下要因
走行信頼性	↓(-0.01)	→(0.00)	
情報関連	↓(-0.04)	↓(-0.01)	低下要因
休憩施設	→(0.00)	↑(+0.08)	低下を減衰
料金施設	→(0.00)	↓(-0.01)	



(2) 要因分析

要因①: 安全快適性CSの低下に伴う総合CSの低下

東日本大震災の影響により、損傷路面が増大し、H23 年度末時点で舗装劣化数量は 1,284km ありました。このことによりH22 年度に比べCS値が大きく低下しており、H24 年度においては、これらの補修を鋭意実施し H24 年 12 月に東日本大震災本復旧工事を完了したが、完了までの間は損傷路面が多数存在し、お客さまにご迷惑をおかけしたことからCS値が低下したものと推察されます。



要因②: 情報関連CSの低下に伴う総合CSの低下

相関係数は高いものの他の戦略CSと比べCS値が低く、ニーズに合った情報提供の周知不足やお客さまの認知不足によりCS値が低下したものと推察されます。また、H24 年度は震災復旧工事に伴う工事規制による渋滞が多く発生し、仮設情報板によるリアルタイムな情報提供に心掛けたましたが、提供頻度や情報の正確性に劣る部分もあり、多くのお客さまにご迷惑をおかけしたことによる影響も一因と考えられます。

要因③: 休憩施設CSの維持による総合CSの低下を減衰

「トイレクリーンマイスター認定制度」や「ナノバブル水を活用したトイレ清掃」等、品質向上に向けた取り組みを実施しており、この結果「清掃員の対応CS」や「トイレの清掃状況CS」が向上し「休憩施設CS」の維持を図ったものと推察されます。

### 3. 平成 25 年度目標一覧

#### 【全国路線網】

アウトカム 指標	定義	単位	平成 24 年度 実績値	平成 25 年度 目標値
本線渋滞損失時間 (暦年評価)	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	685.7	634.5
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	74
死傷事故率 (暦年評価)	走行車両1億台キロあたりの 死傷事故件数	件/ 億台 <sup>千</sup> ・ km	6.9	6.7
道路構造物保全率 (舗装)	舗装路面の健全度を表す比 率	%	96.4	96.6
道路構造物保全率 (橋梁)	橋梁の健全度を表す比率	%	88.8	89.9
橋脚補強完了率	特に優先的に耐震補強を必 要とする橋脚の補強完了割 合	%	100	—
顧客満足度	CS調査等で把握する維持 管理に関するお客さまの満 足度	5段階 評価	3.6	3.6