NEXCO 東日本 レポート 2015

あなたに、ベスト・ウェイ。

NEXCO 東日本

●編集方針

NEXCO東日本グループは、社会の持続的な発展に貢献するための事業を通じた取り組みをお伝えする報告書を毎年発行しています。
2015年度から、グループ事業全体とCSR経営の取り組みを総合的に理解いただくため、CSRレポートと会社案内を統合し、「NEXCO東日本レポート」といたしました。
「NEXCO東日本レポート」は、冊子版と詳細情報を記載したWEB版をご用意しており、どちらも弊社コーポレートサイトからダウンロードいただけます。

INDEX

■ Top Commitment ……4
■ NEXCO東日本グループの経営 ……6
■ トピックス
- 高速道路の永続的な健全性の確保 ……10
- 被災地の復興・再生に向けた常磐自動車道の復旧・整備 ……12
- 旅のよろこびと地域の魅力を演出するSA・PAの展開 ……14

地域をつなぎ、地域とつながる

■ お客さまとともに
- 高速道路の管理運営 ……18
- サービスエリア ……32
- 高速道路関連ビジネス ……36
- お客さまの声の状況 ……38

■ 地域社会とともに
- 高速道路の建設 ……40
- 地域社会との連携 ……43

■ 国際社会とともに
- 海外事業 ……48

■ 環境とともに
- 環境に関する取り組み ……50

■ 国民・株主・投資家とともに
- 債務返済と資金調達 ……60

■ 取引先とともに
- 取引関係 ……64

■ 社員とともに
- 職場環境 ……66

■ 信頼される企業を目指して ……70
■ 第三者意見 ……73
■ ガイドライン対照表 ……74

会社概要

社　　名	東日本高速道路株式会社 East Nippon Expressway Company Limited
所 在 地	東京都千代田区霞が関三丁目3番2号　新霞が関ビルディング
設　　立	2005年10月1日
資 本 金	525億円
社 員 数	2,196人（2015年3月31日現在）※
事業内容	高速道路の管理運営・建設事業、サービスエリア事業、駐車場事業、高架下活用事業、トラックターミナル事業、カード事業、ウェブ事業、ホテル事業、海外事業 など
営業延長	3,831km（2015年7月1日現在）
インターチェンジ	429ヵ所（2015年7月1日現在）
スマートIC	38ヵ所（2015年7月1日現在）
利用台数	1日平均273万台（2014年度実績）
料金収入	7,774億円（2014年度実績）
建設延長	156km（2015年7月1日現在）
サービスエリア・パーキングエリア	318ヵ所（2015年7月1日現在　上下線別）
店舗総売上額	1,430億円（2014年度実績）

※ 社員数は就業人員（社外への出向者を除き、社内への出向者を含みます。）

●報告対象組織

NEXCO東日本およびグループ会社28社

●報告対象期間

2014年4月1日～2015年3月31日
（一部期間外の活動なども掲載しています）

NEXCO 東日本は
「国連グローバル・コンパクト」
に参加しています。

THE GLOBAL COMPACT
Network Japan
WE SUPPORT

取締役会長
岩沙 弘道

代表取締役社長
廣瀬 博

私たちNEXCO東日本グループは、新潟県および長野県の一部を含む
関東以北から北海道までの高速道路の管理運営事業、建設事業、サービスエリア事業
および高速道路関連ビジネスを行っています。
本年の10月に、NEXCO東日本は創立10周年を迎えることとなりました。
これまでのご支援に深く感謝申し上げます。
今後も、地域・国・世代を超えた豊かな社会の実現に向けて、
「つなぐ」価値を創造し、あらゆるステークホルダーの皆さまに
貢献する企業として成長してまいります。

あなたに、ベスト・ウェイ。

NEXCO
東日本

皆さまに『ベスト・ウェイ＝最良の選択・最高の道』を
お届けできるよう、私たちはこれからも
全力で走り続けたいと思います。

高速道路という公共インフラ事業を担うNEXCO東日本グループの基本となる社会的使命は、「安全・安心・快適・便利な高速道路サービスをお届けすること」、「元気な地域社会づくりに貢献すること」、「緊急時・災害時には、命の道としてしっかりとお役に立つこと」の3つです。

一つ目の「安全・安心・快適・便利な高速道路サービスをお届けすること」を確実に果たすために、NEXCO東日本グループの社員は一丸となって、24時間365日、細心の注意を払いながら事業を運営しています。さらに、これからの高速道路に、「愉しさ」と「美しさ」を加えるために、高速道路の景観整備や休憩施設の改良を行い、お客さまに愉しんでいただける高速道路サービスをお届けしてまいります。

二つ目の「元気な地域社会づくりに貢献すること」を実現するために、NEXCO東日本グループは、これまでも高速道路ネットワークの整備や休憩施設における地域特産品の販売など、地域連携の強化に努めてまいりました。今日、「地域創生」が提唱されている状況を踏まえ、休憩施設を地域の皆さまが集う賑わいのある場所にすることや、地域とともに観光振興を推進することなどにより、地域の活性化に向け、より一層貢献してまいります。

三つ目の「緊急時・災害時には、命の道としてしっかりとお役に立つこと」は、NEXCO東日本グループに期待されている重要な役割であり、災害発生時には、被災者の皆さまの避難、自衛隊・警察・消防などによる救助・支援物資の輸送のために適切に道路を使用していただけますよう、常日頃から心構えし、訓練を積んでまいります。

NEXCO東日本グループは、これらの社会的使命を着実に果たしながら、高速道路に対する皆さまのご期待に応え、持続可能な社会づくりに取り組んでまいります。
今後とも、皆さまのご理解とご支援を賜りますようお願い申し上げます。

NEXCO 東日本グループ　経営理念

経営理念

NEXCO東日本グループは、高速道路の効果を最大限発揮させることにより、地域社会の発展と暮らしの向上を支え、日本経済全体の活性化に貢献します。

高速道路の効果 ▶ 地域社会の発展 / 暮らしの向上 ▶ 日本経済全体の活性化

経営ビジョン

NEXCO東日本グループは、地域・国・世代を超えた豊かな社会の実現に向けて、「つなぐ」価値を創造し、あらゆるステークホルダーに貢献する企業として成長します。

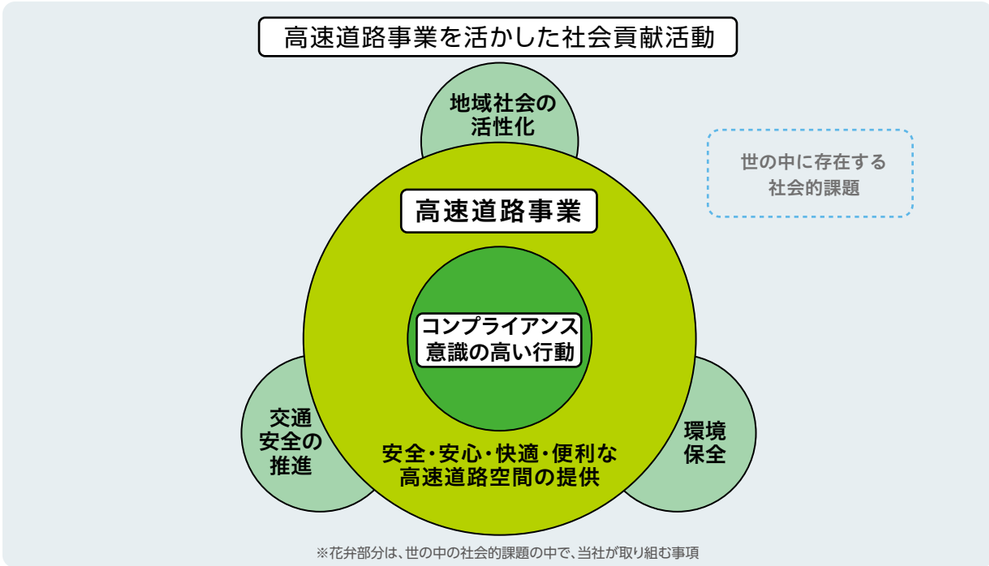
経営方針

- お客さまを第一に考え、安全・安心・快適・便利を向上させます。
- 公正で透明な企業活動のもと、技術とノウハウを発揮して社会に貢献するとともに、的確な企業情報の発信を行います。
- 終わりなき効率化を追求するとともに、経営資源を最適に活用することにより、お客さまサービスと企業価値を向上させ、健全な経営を行います。
- 社員各自の努力とその成果を重視し、チャレンジ精神を大切にします。
- 「お客さま」、「地域社会」、「国際社会」、「国民」、「環境」、「株主・投資家」、「取引先」、「社員」などのあらゆるステークホルダーに貢献するCSR経営を推進します。

NEXCO 東日本グループが取り組む CSR 活動の姿

NEXCO東日本グループのCSRキーワード
「地域をつなぎ、地域とつながる」

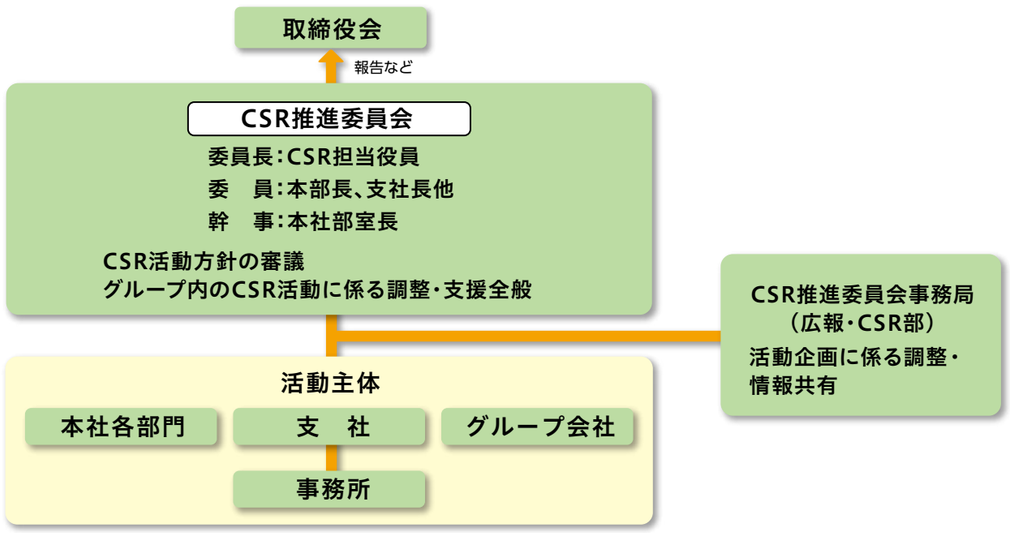
グループ経営理念・経営ビジョンの実現



NEXCO東日本グループのCSR宣言

NEXCO東日本グループは、経営理念及び経営ビジョンの実現を目指して、「地域をつなぎ、地域とつながる」をキーワードにCSRの取り組みを進めます。

CSR 推進体制



NEXCO 東日本グループ　長期ビジョン・中期経営計画

NEXCO東日本グループは、グループの企業価値を更に高め継続して使命を果たし続けるため、民営化20年後を見据えた2025年に達成したい姿をまとめた『長期ビジョン2025』を定め、平成26年度から平成28年度までの3年間を「着実に事業を遂行し将来の飛躍につなげる期間」と位置づけ、『中期経営計画(平成26～28年度)』を策定しました。

長期ビジョン 2025

1. **国民から信頼されている企業 ～ Reliable**
   安全・安心を最優先に、老朽化する高速道路の確実な維持管理など持続可能な社会の実現に向けた取組みを先駆的に進めるインフラ事業者の見本となるような企業になっている。
2. **お客さまに必要とされている企業 ～ Required**
   最小のコストで最大の満足を提供することを常に追求し、情報通信技術などを取り入れた新しい価値をお客さまに提供している。
3. **地域社会の期待に応えている企業 ～ Responsible**
   地域社会との強い信頼関係が確立され、高速道路ネットワークや資産を活かした地域社会への貢献、地域社会との共存共栄につながる様々な取組みを継続的に行っている。
4. **国際社会から認められている企業 ～ Recognized**
   高い技術力を活かし、国際社会のニーズに応えるために海外との信頼関係や海外での事業実施のノウハウを築いている。
5. **社員がやりがいを実感している企業 ～ Rewarding**
   事業を通じて「つなぐ」価値を創造することが、社員のやりがいにつながる企業文化が確立されている。

中期経営計画

■基本方針と主な戦略

基本方針 1：技術革新により道路の高度化を進め、より安全・安心、快適・便利な高速道路を最小のコストで実現する

- ■ 24時間365日、安全で安心できる高速道路空間を提供し、お客さまの信頼を得ることに努めます
- ■ お客さまのニーズや利用スタイルに応じた快適さと利便性を感じる質の高いサービスを追求します
- ■ プロジェクトマネジメント力を駆使して、経営資源を最大限有効に活用しながら、着実に建設事業を進めます
- ■ 最先端の技術を取り入れ、維持管理し易く、より安全で高質かつ誰にでも使い易い高速道路空間を創出します
- ■ 安全を最優先とした技術開発を推進します
- ■ 居心地の良い時間と空間を提供できるSA・PAを展開します

基本方針 2：企業活動を通じて地域社会への貢献を目指すとともに環境保全への取組みを進める

- ■ 雪・地震の際には地域生活を支えるなど、高速道路の管理事業を通じ社会的使命と責任を果たします
- ■ 高速道路整備やコンサルティング業務等を通じて地域社会へ貢献します
- ■ 地球温暖化防止、循環型社会の形成、環境負荷の低減に資する取組みを推進します
- ■ 地域・お客さまとの「つながり」を形にできる細やかな施策を展開します
- ■ あらゆるステークホルダーに貢献するCSR経営を推進します

基本方針 3：グローバルな視点を持ち、新たな分野に事業を拡大することで、経営基盤の強化を図る

- ■ 市場拡大を見据え技術マーケティングの展開力を強化します
- ■ 将来の『飛躍』につながる事業化の可能性を追求します
- ■ グローバル・ネットワークの構築を推進し、海外事業の展開と社員の活躍の場を拡大します

基本方針 4：目指すべきグループ像を実現するための企業文化を構築する

- ■ 高速道路のプロ集団として、グループ一丸となり不断の道路管理を行い、未来に向け、一層マネジメント力を高めます
- ■ 効果的・効率的な企業活動を目指し、ＩＴマネジメントの推進のもと、不断の業務改善を図ります
- ■ 会社の業績向上に資するため、経営管理力や現場力などの開発・強化につながるような人材を確保し、育成します
- ■ あらゆるステークホルダーのさらなる理解・共感につながる積極的な広報活動を行います

■損益計画（連結）

（税抜）

事　業	科　目	平成26年度	平成27年度	平成28年度
高速道路事業	営業収益	9,994億円	9,373億円	8,504億円
	料金収入	6,986億円	7,273億円	7,426億円
	道路資産完成高	2,942億円	2,046億円	1,020億円
	その他の営業収益	65億円	52億円	57億円
	営業費用	9,970億円	9,357億円	8,485億円
	道路資産賃借料	4,779億円	5,016億円	5,089億円
	道路資産完成原価	2,942億円	2,046億円	1,020億円
	その他の営業費用	2,247億円	2,294億円	2,375億円
	営業利益	24億円	16億円	19億円
関連事業（SAPA事業、受託・その他事業）	営業収益	722億円	1,130億円	1,562億円
	営業費用	694億円	1,091億円	1,526億円
	営業利益	27億円	39億円	36億円
全事業営業利益		51億円	55億円	55億円

■主な指標

業務の領域	カテゴリー	指標項目	平成26年度	平成27年度	平成28年度
高速道路事業	安全・安心	道路構造物保全率(橋梁)★	91.1%	92.7%	93.6%
		道路構造物保全率(舗装)★	96.5%	95.9%	95.9%
		道路総点検完了率※1	62%	100%	—
		死傷事故率★	6.7件/億台キロ	6.7件/億台キロ	6.7件/億台キロ
	お客さま満足度	総合顧客満足度(総合CS(5点満点))★	3.61	3.64	3.67
	快適性 利便性	本線渋滞損失時間★	712万台・時	712万台・時	712万台・時
		路上工事時間★	73時間/km・年	73時間/km・年	73時間/km・年
		冬期営業率	99.7%	99.7%	99.7%
		新規開通延長	92km	52km	0km
		新設JCT数	0箇所	1箇所	1箇所
		新設スマートIC数	1箇所	4箇所	5箇所
関連事業（SAPA・その他）	満足度	顧客満足度(営業施設のCS)※2	1.0以上	1.0以上	1.0以上
	成長性	SA・PA店舗売上高(飲食物販)	1,006億円	1,034億円	1,042億円
		新規事業プロジェクト・調査件数	概ね10件	概ね10件	概ね10件
会社の経営基盤（つなぐ価値を目指す取組み）	環境配慮	道路管理事業におけるCO_2排出量	59.9トン-CO_2/km	58.9トン-CO_2/km	58.5トン-CO_2/km
	成長性	研究開発費	11.1億円	11.4億円	11.5億円
		社員1人当たりの研修時間	32時間/人・年	36時間/人・年	40時間/人・年
	効率性	インセンティブ助成獲得額	4億円	3億円	3億円
		年間総実労働時間	2,080時間	2,040時間	2,000時間
	社会貢献 地域連携	CSRレポートに対する評価(5点満点)	4以上	4以上	4以上

※1 道路総点検完了率とは、これまで5年以内を基本に実施してきた第三者被害想定箇所の詳細点検を限定的かつ集中的に実施するものの完了率
※2 大型SCや駅ビルと比較し、それらの評価点平均を常に上回るよう設定(弊社店舗の評価平均点／市中店舗の評価平均点)
★印を付したものはアウトカム指標として(独)日本高速道路保有・債務返済機構が公表

高速道路の永続的な健全性の確保

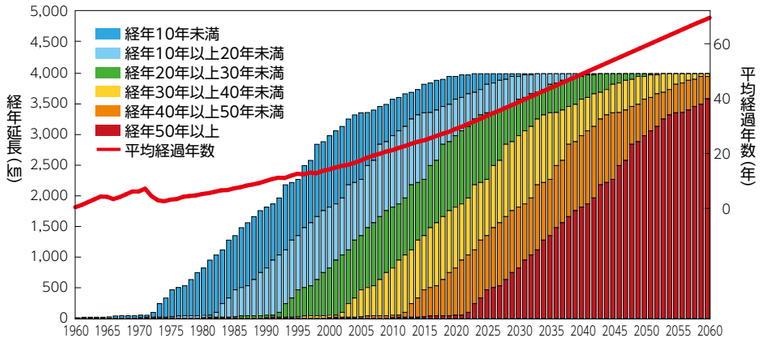
高速道路の長期保全の確立に向けた取り組み

インフラの老朽化やメンテナンスのあり方については「本格的な維持管理・更新時代の到来」ということが以前から指摘されてきました。そのような中で2012年12月に笹子トンネル事故が発生し、インフラの老朽化やメンテナンスのあり方に関する関心が高まっています。NEXCO東日本グループは、高速道路の未来のために老朽化対策の実施について極めて重要な責務として取り組んでいます。

■老朽化が進む高速道路

NEXCO東日本が管理する高速道路のうち、開通後30年以上が経過した延長は2015年4月1日現在で約1,350kmに達し、総延長の約4割を占めています。経年劣化の進行、大型車の増加、積雪寒冷地や海岸部の通過延長の増加など厳しい使用条件下での構造物の劣化が顕在化してきています。

NEXCO東日本　高速道路の経過年数の推移



■大規模更新・大規模修繕計画

これまで、点検・調査による劣化予測、長期的な補修計画の策定、補修工事の実施など計画的な補修サイクルを確立し、長寿命化と維持管理費用の最小化に取り組んできましたが、構造物の永続的な健全性の確保を考えた場合、部分的な補修の繰り返しではやがて構造物の機能が損なわれる恐れがあることが分かってきました。そこで、高速道路の永続的な健全性を確保するために構造物の長期保全および更新のあり方について検討を行い、大規模更新・大規模修繕計画を策定し、2015年3月25日付で国土交通大臣から大規模更新・大規模修繕事業の実施について、道路整備特別措置法に基づく事業変更の許可を受けました。2015年度より工事の実施に向け、関係機関との協議や工事の設計を行うとともに、新技術の開発や体制の強化を図っていきます。

NEXCO東日本　大規模更新・大規模修繕計画内訳

分類	区分	項目	主な対策	対策延長※1	事業費※2
大規模更新	橋梁	床版	床版取替	52km	3,798億円
		桁	桁の架替	1km	73億円
	小　計				3,871億円
大規模修繕	橋梁	床版	高性能床版防水など	148km	758億円
		桁	表面被覆など	56km	749億円
	土構造物	盛土・切土	グラウンドアンカー水抜きボーリングなど	7,759箇所	1,575億円
	トンネル	本体・覆工	インバートなど	51km	1,789億円
	小　計				4,870億円
合　計					8,742億円

※1上下線別および連絡等施設を含んだ延べ延長です。
※2端数処理の関係で合計が合わない場合があります。

▼床版取替工事のイメージ

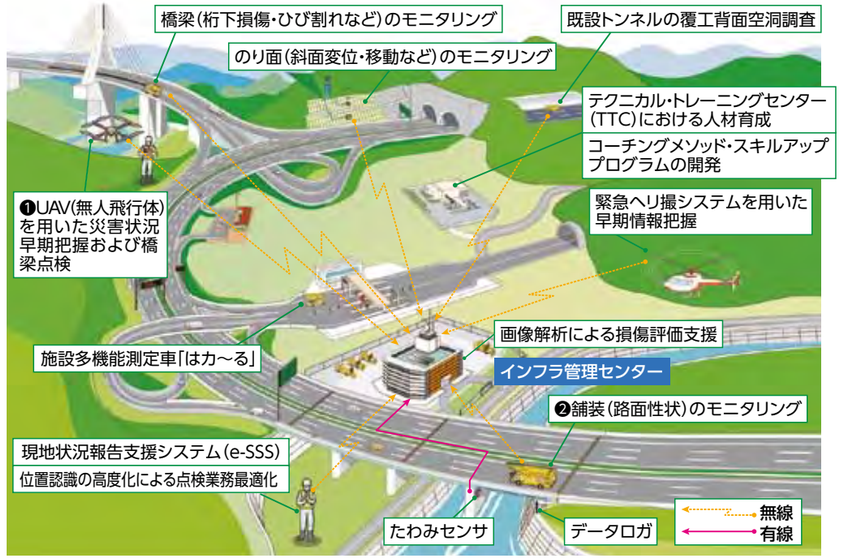
高速道路の更なる「安全・安心」確保に向けた取り組み

■スマートメンテナンスハイウェイ（SMH: Smart Maintenance Highway）とは

老朽化に伴うメンテナンスのあり方への関心が高まっている背景を受け、NEXCO東日本グループでは、『SMH』という考え方・枠組みを立ち上げました。長期的な道路インフラの安全・安心の確保に向け、現場の諸課題解決に立脚、密着した検討を推進することを基本に、ICTや機械化等を積極的に導入し、これらが技術者と融合する総合的なメンテナンス体制を構築します。これにより、グループ全体のインフラ管理力の高度化・効率化が期待されます。

▲SMHプロジェクトロゴ

▼SMH構想の全体イメージ



▼センシング機器の例

❶UAV（無人飛行体）

❷道路性状測定車

■基本計画（4つの検討テーマ）

「構想」を「基本計画」という形で具体化し、2020年までの実現に向けて、本格的に取り組んでいます。「4つの検討テーマ」および「12の検討課題」を設定することで、取り組む内容・方向性を明確にしています。

テーマ1
ICTを活用した点検や維持管理・更新の効率化・高度化・確実性の向上

❶ モニタリング機器などの開発
❷ 現場点検作業の支援モバイル端末の開発
❸ 大規模更新・修繕の施工技術の開発

テーマ2
ビッグデータ処理を活用した現状データ分析・評価の高度化

❹ 次世代RIMS※の構築
❺ 大容量画像解析技術による変状評価支援
❻ リスクレイヤーマップによる事業優先度分析

テーマ3
業務プロセスと整合したリスクアプローチによるアセットマネジメントの高度化

❼ インフラ管理の経営判断ツール
❽ コックピットによるインフラ状態の「見える化」

テーマ4
現場の業務負担の改善を図り、グループ一体となったインフラ管理体制の強化

❾ SMH業務プロセスの確立
❿ SMH業務体制の強化
⓫ 人材確保・育成の強化
⓬ メンテナンス工事の調達方法

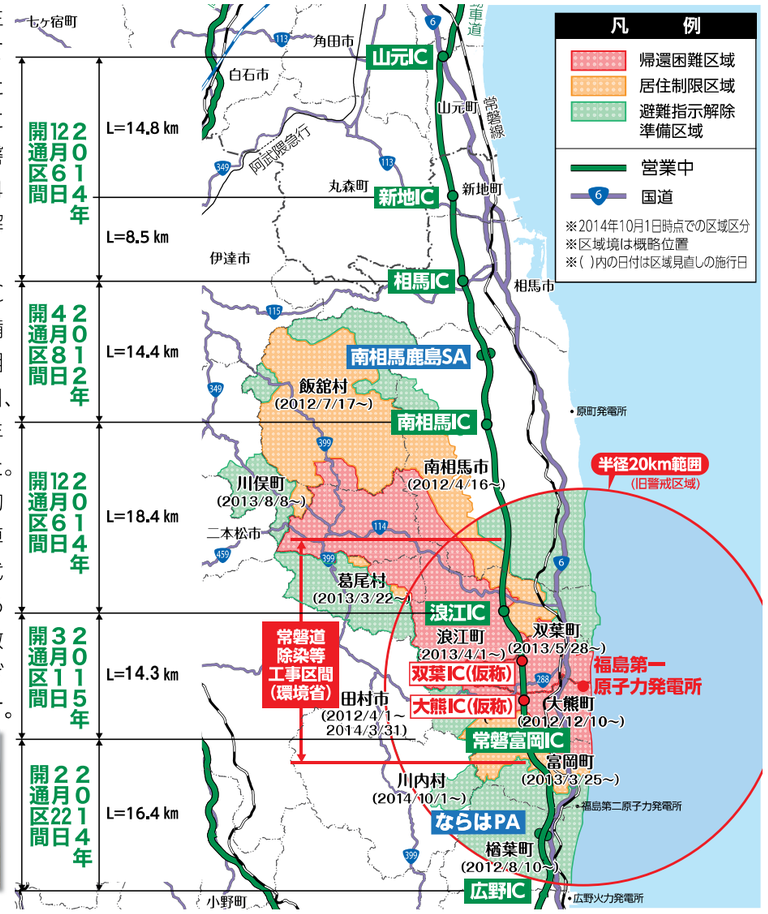
※RIMS: Road Maintenance Information Management System

被災地の復興・再生に向けた常磐自動車道の復旧・整備

福島第一原子力発電所の事故発生に伴い、広野IC～南相馬ICについて復旧・整備工事を中断していましたが、環境省による除染作業の完了に伴い、2012年1月より広野IC～常磐富岡ICの復旧工事を再開し、2014年2月22日に再開通（通行止めを解除）しました。

また、2013年6月末より、常磐富岡IC～南相馬IC間においても復旧・整備工事を進め浪江IC～南相馬IC間、相馬IC～山元IC間を2014年12月6日、常磐富岡IC～浪江IC間を2015年3月1日に開通することができました。

この開通により、常磐自動車道（約352km）が全線開通し、東北自動車道の災害時などの緊急時における代替ルートの構築と共に、沿線における企業立地の増加や観光地の来客数の増加、交流人口の拡大などさまざまな方面で効果が発揮されています。

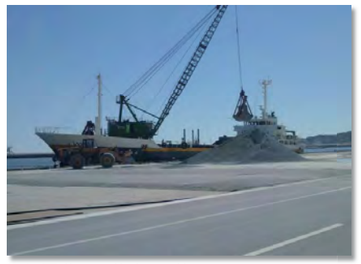


▲広野IC～常磐富岡IC

■早期全線開通に向けた取り組み

福島県、宮城県内の震災復興事業、福島第一原発復旧や地域除染作業の本格化に伴い、工事用機材、コンクリートや舗装に使用する砕石などの資材の調達が困難な状況でしたが、東北復興の重要路線として大きな期待を集める常磐道の早期全線開通に向け努力した取り組みを紹介します。

近隣の砕石場からの安定供給が困難だったため、遠方の砕石場からの運搬が必要となりましたが、ダンプトラックの追加、確保が難しいため、西日本からの船舶輸送による骨材調達を実施しました。


▲相馬港への荷降ろし状況

▲相馬港　ストックヤード

本来は、その都度骨材を補給しながら舗装用合材を製造しますが、供給が不安定なため、事業用地や隣接する土地を借用して骨材をストックしました。

生コンは、福島第一原発への出荷が第一とされたため、コンクリートを施工する日が限定されてしまうので、雨が降っても作業が可能な対策を実施しました。

リスクコミュニケーションについて

お客さまが常磐道を利用するにあたっての必要な情報を提供するため、専用ホームページの作成やポスターなどの掲示を行っています。

●専用ホームページの作成

放射線に関する専用ホームページを開設し、現在の放射線量や放射線リスクなどの情報を提供しています。

「常磐道を利用される方へ」　http://jobando.jp/

●ポスターなどの掲示

放射線に関する情報のお知らせや事故・故障時の対応について、ポスターなどの掲示を行っています。

▲常磐道 守谷SA（下り）　Pasar守谷　2015年7月1日オープン

旅のよろこびと地域の魅力を演出するSA･PAの　展開

■Pasar（パサール）の展開

「Pasar（パサール）」は、”道ナカ”商業施設と称されるNEXCO東日本の商業施設のフラッグシップブランドで、市中で話題の店舗やその場でしか味わえないグルメなどを取りそろえ、バラエティ豊かなサービスを目指しています。

これまでに、京葉道路のPasar幕張（下り）をはじめに、首都圏近郊で6店舗を展開しています。

6店舗目となるPasar守谷（下り）は、常磐道の茨城県入り口に位置し、都心から目的地への最初の休憩ポイントとして“憩いの森”をコンセプトに、やさしさを感じる曲線を用いた建物や木のぬくもりを感じる意匠により、お客さまに安らぎを感じていただける空間を演出しています。茨城県、福島県、そして宮城県へとつながる常磐道の旅の中で、引き続き安全にドライブを続けていただけるよう、質の高い癒しの空間を提供します。

pasar

Pasarとは…
「パーキングエリア」の「PA」、「サービスエリア」の「SA」、「リラクゼーション（Relaxation）」の「R」を組み合わせたものであり、また、インドネシア語で「市場」、スペイン語で「立ち寄る」「（時を）過ごす」の意。SA・PAの新しい形として、「旅の途中に立ち寄ってほっと一息つける場所」、「旅の途中で楽しく過ごせるにぎわいの場」をお客さまに提案していきたいとの思いを込めています。

▲Pasar守谷（下り）内観

▲位置図

■ドラマチックエリアの展開

地域の拠点となるSA・PAには、「地域性・旅の楽しみ」を凝縮し、旅のドラマを演出する「ドラマチックエリア」を展開しています。その土地の雰囲気を施設の外観やお食事、お土産などさまざまな形でお届けいたします。

▲磐越道 磐梯山SA（下り）外観

▲磐越道 磐梯山SA（下り）内観

■テーマ型エリアの展開

いわゆるテーマパークと同様に、統一された世界観をSA・PA全体で表現した「テーマ型エリア」を展開しています。お客さまを非日常空間に誘い、「驚き」や「感動」を提供するSA・PA空間を創造しています。

▲関越道 寄居PA（上り）星の王子さまPA

▲東北道 羽生PA（上り）鬼平江戸処

お客さまとともに

地域社会とともに

国際社会とともに

環境とともに

国民・株主・投資家とともに

取引先とともに

社員とともに

地域をつなぎ、地域とつながる

道央道 八雲IC

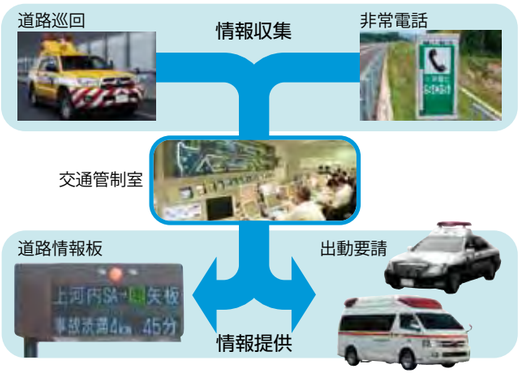
▲岩槻交通管制室

24時間・365日、高速道路の安全に目を光らせています。

■道路管制センター

●交通管制室

道路管制センター内にある交通管制室では、管区警察局高速道路管理室とともに、異常事態の有無、道路状況、気象状況などの情報を収集し、お客さまに提供しています。異常事態発生時には、現場の交通管理隊などに対し、事態の処理に関して適切な措置をとるよう指示するとともに、必要に応じて消防車、救急車などの出動要請、他の道路管理者、河川管理者、関係自治体への連絡も行っています。



●施設制御室

道路管制センター内にある施設制御室では、遠方監視制御設備で、道路やトンネルのさまざまな施設の運転状況を24時間計測・監視・制御しています。長大トンネル内での火災時には、迅速かつ的確に避難誘導を行い、トンネル非常用設備を稼働させます。
また、設備稼働状況記録などを分析し、施設の保守支援や、改善につなげています。

▲施設制御室

■交通管理巡回

定期または臨時に高速道路を巡回し、渋滞発生の有無などの交通状況、落下物の有無などの道路状況、気象状況などの情報を収集しています。
また、異常事態が発生したときには現場へ急行し、落下物の排除、交通警察や消防機関とともに事故対応、故障車への支援などを行います。

▲交通管理隊

▲落下物の処理作業

■法令違反車両等取り締まり

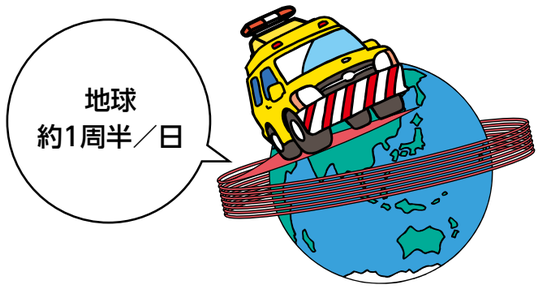
道路を通行することができる車両諸元の最高限度値や、長大トンネルなどを通行する際に積載することができる危険物などは、法令等で定められています。特に重量超過等の法令違反車両は、高速道路の構造物の劣化に多大な影響を与え、また、交通安全上、重大な事故につながる恐れがあります。
これらの法令違反車両等の指導取り締まりを、入口料金所などで実施しています。

▲取り締まりの様子（車両引込み）

▲取り締まりの様子（重量計測）

2014年実績

落下物などの処理数	約114,300件
交通管理巡回距離	約21,400,000km



現場の声

24時間365日、昼夜を問わず発生する高速道路の事故や落下物など、さまざまな異常事態に対処し、お客さまの安全、安心を守る。それが私たち交通管理隊の仕事です。
危険を伴う仕事ですが、事故や故障などで困っているお客さまの期待に応え、頼りにしてもらえる交通管理隊員となれるよう、訓練に励み、お客さまの気持ちに寄り添って、日々の仕事に取り組んでいます。

（株）ネクスコ・パトロール関東
所沢事業所
主任　芹田　誠一郎

▲上信越道 妙高高原IC～中郷IC間（除雪作業）

効率的・効果的な維持管理や、雪に強い道づくりに取り組んでいます。

■日常の維持管理

安全に走行していただける道路環境を保持するために、日常的に点検や清掃作業を実施しています。

▲橋梁点検車による点検

▲路面の清掃作業

■計画的な維持管理

いつでも安全に安心してご利用いただけるよう計画的に補修工事を実施しています。

▲舗装の補修

▲橋梁の床版補修

■雪氷対策

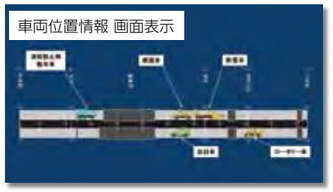
冬季の気象条件が厳しい地域が多いなか、安全な冬季交通を確保するため、雪氷対策を実施しています。除雪作業延長は、約510,000km（地球を約13周に相当）に及びました。

▲路肩部の排雪作業

▲人力による非常電話除雪作業

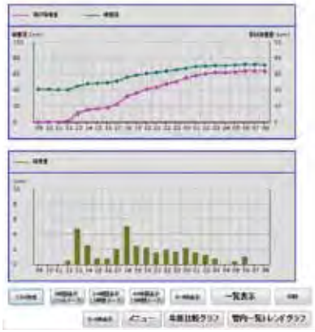
■新技術の活用

雪氷作業をより効率的に行うために、「GPS車両位置管理システム」や「降積雪量計測WEBシステム」を導入するなど新技術の活用に取り組んでいます。



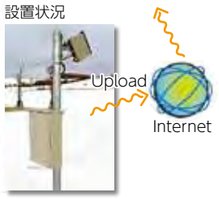
▲GPS車両位置管理システム

降積雪量情報 画面表示



管制センターなど

設置状況



▲降積雪量計測WEBシステム

■雪道広報

お客さまに冬の高速道路を安全に走行していただくため、キャンペーン活動を実施しています。

▲キャンペーン活動

▲季節に応じた安全啓蒙ポスター（厳冬期）

▲雪道広報ステッカー

COLUMN

「除雪車チャンピオンシップ」初開催!

冬の北海道では高速道路に欠かせない除雪作業のさらなる安全・高品質を目指し、安全知識・運転技術・作業技術を競う競技会を2014年9月19日に道央道 北広島ICにて初めて開催しました。
乗車前点検に始まりスラロームや定位置停止など7項目の審査項目で技術を競い合い、オペレーター同士の情報共有も行われた本大会を今後も継続し、さらなる除雪作業の品質向上に取り組んでいきます。

第1回　除雪車チャンピオンシップ結果
団体戦優勝：（株）ネクスコ・メンテナンス北海道 帯広・夕張事業所
個人優勝：（株）ネクスコ・メンテナンス北海道 帯広・夕張事業所　高橋 竜太

安全・安心な高速道路を提供するための技術を開発しています。

■SMHを実現する技術開発

●ICTを活用した点検作業の機械化・損傷の定量化に向けた技術開発

大容量画像解析技術※1を活用し、点検で取得した変状データに対して、過去の類似した変状データを自動抽出することで変状の判定を支援する、評価支援システム※2を開発しました。

このシステムの活用により、熟練者の判定情報を自動的に蓄積することで、判定のノウハウを可視化し、判定者の効率的な育成が可能となります。

※1 特許4759745を含む6件
発明者 北海道大学大学院
情報科学研究科
長谷山美紀教授
※2 特願2013-234864

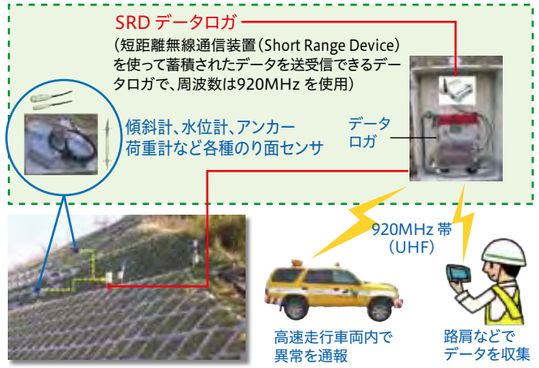
▲評価支援システム

●ICTを活用した道路モニタリングシステム（夢シス）の開発

道路ののり面などに設置され、監視するセンサと送受信装置（SRDデータロガ）との組み合わせによって、そのデータ（情報）を巡回車両などで収集できるシステムを開発しました。

例えば、のり面では、地中傾斜計やアンカー荷重計などのセンサが異常な値を計測した場合、80km/hで走行する巡回車両に異常を通報することができます。

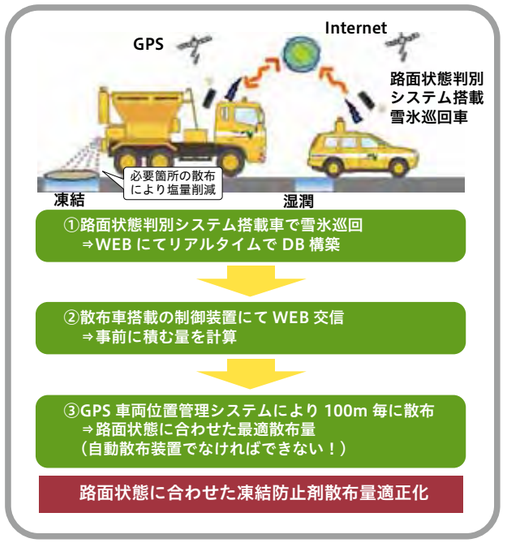
（特許第5279460号）



■雪氷対策の高度化のための技術開発

お客さまへ安全で快適な走行環境を提供するため、路面凍結対策作業（凍結防止剤の散布）は重要な役割を担っています。そこで、路面状態を定量的に把握するために、3～4時間周期で雪氷巡回を行う車両に路面状態判別システムを搭載しました。得られた路面状態に基づいて散布量を変えながら自動散布することが可能な凍結防止剤自動散布システム※3の現地実験を始めました。今後は路面状態に応じたより最適な凍結防止剤散布が可能となり、高速道路における凍結防止剤の費用削減や道路構造物への塩害低減も期待されます。

※3 特許第5709144号



■高速道路総合技術研究所

（株）高速道路総合技術研究所（NEXCO総研）は約100名の技術専門家が所属しており、高速道路に関する高水準な調査・研究および技術開発を行っています。

▲大型回転式舗装試験機

▲移動載荷疲労試験機（富士市）

■外部の技術力の活用

●TIネットワーク

NEXCO東日本ウェブサイト上に「TIネットワーク（Technical Interchange Network）」を開設し、他企業などの新技術や新工法を積極的に活用しています。

「TIネットワーク」
http://www.e-nexco.co.jp/effort/technique/tinet/

●共同研究開発など

東京大学大学院情報学環と「情報社会基盤に関する研究協力協定」を締結するなど、大学などの研究機関との連携を積極的に進めています。

さらに、高速道路の安全性向上に向けた活用や応用などが期待できる技術的な研究を広範囲な分野から公募する研究助成事業を行っています。

▲関越道 沼田IC付近（道路照明による霧対策）

安全・安心・快適な走行環境の維持・向上に努めています。

■交通安全対策

交通事故を防止するため、過去の交通事故の発生状況を分析し、注意喚起看板、導流レーンマークによる速度抑制、凹凸レーンマークによる車線逸脱防止、中央分離帯防護柵の強化など、さまざまな交通安全対策を実施しています。

▲注意喚起看板・導流レーンマーク

▲強化型防護柵

▲凹凸レーンマーク（暫定2車線区間）

■逆走防止対策

高速道路の逆走は重大な事故につながることから、高速道路本線への合流部にラバーポールを設置し無理な転回・逆走を抑制したり、正しい進行方向を示す矢印路面標示・看板を設置するなど逆走防止対策を推進しています。

▲本線合流部のラバーポール・矢印路面標示

■人や自転車などの立入防止対策

高速道路本線への人・自転車などの立入対策として、路肩の路面に立入禁止表示や一般道から高速道路への入口部に注意喚起看板を設置しています。

▲立入禁止表示・注意喚起看板

■本線情報板

高速道路を走行されるお客さまに、事故や落下物、通行止めや渋滞などの道路交通情報を提供しています。

インターチェンジ、ジャンクションの手前に設置され、進行方向の道路交通情報を提供します。

経路選択支援を目的とした渋滞情報や、主要インターチェンジまでの所要時間、サービスエリア・パーキングエリアの混雑状況などの情報を提供します。

■交通安全啓発活動

地域の警察や交通安全協議会などと協力して交通安全キャンペーンやイベントを開催し、安全運転を呼びかけています。また、ポスター、チラシ、リーフレットなどにより、高速道路を運転する際の注意点や交通法規の遵守、マナーアップキャンペーンなどさまざまなPR活動を展開しています。

交通安全キャンペーン▶

▲安全啓発ポケットガイド

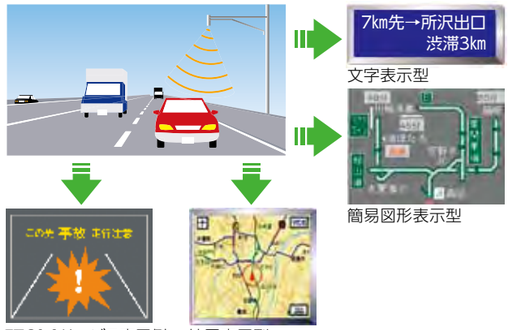
▲マナーアップポスター

■ハイウェイラジオ

高速道路に沿って設置したアンテナからAMラジオ放送（1620kHz）を通じて5分更新で道路交通情報を提供しています。

■VICS※1（道路交通情報通信システム）

道路上に設置したビーコン（情報送信装置）やFM多重放送により、VICS対応の機器をご利用のお客さまに、渋滞情報、所要時間情報、交通規制情報などの道路交通情報をリアルタイムに提供しています。
また、ETC2.0※2サービスと呼ばれる新しい道路交通情報サービスを拡充していきます。



※1（財）道路交通情報通信システムセンターとの連携によるサービスです。
※2 これまでの「ITSスポットサービス」が「ETC2.0サービス」に呼称変更しました。

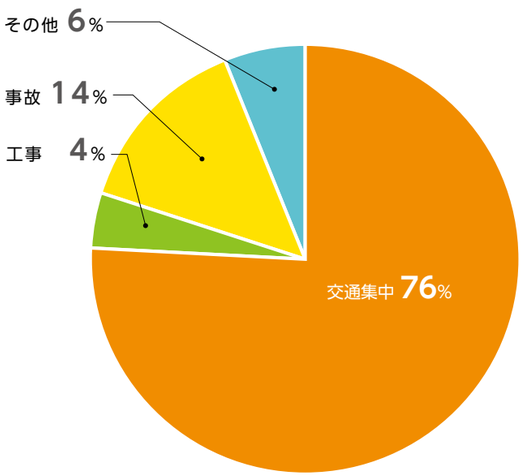
▲京葉道路 花輪IC付近

渋滞発生の原因を分析し、渋滞解消・緩和対策を実施しています。

■渋滞発生の原因

2014年の渋滞発生原因の約76%が交通集中渋滞で、このうち約63%が上り坂およびサグ部※が原因となり渋滞が発生しました。

※下り坂から上り坂にさしかかる凹部をサグ部といいます。

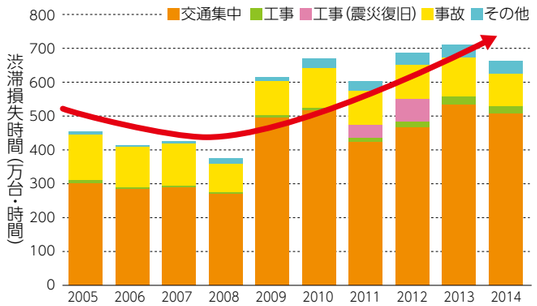


■渋滞発生の推移・分析

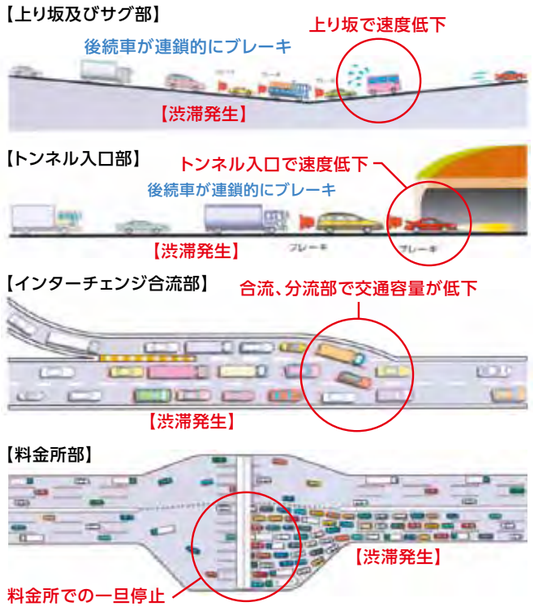
渋滞損失時間※は、各種対策によって、2008年にはピーク時の5割程度に減少しましたが、休日特別割引が開始された2009年以降、大幅に増加しました。
2011年は休日特別割引（地方部上限1,000円）の終了により減少しましたが、その後、震災復旧工事や交通量増加の影響を受け、再び増加しました。2014年は各種対策や交通量の減少により渋滞損失時間が減少しましたが、いまだに高い状況にあります。

※渋滞が台数・時間的に与えた影響を表す指標

渋滞損失時間の推移



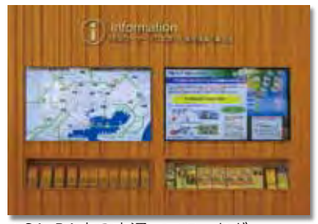
■交通集中渋滞の主な発生要因



■渋滞予測・交通状況の情報提供

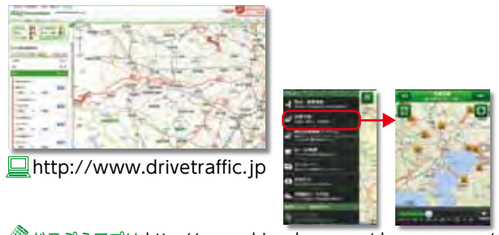
お客さまに渋滞を避けて快適なドライブをしていただくために、「渋滞予報ガイド」を発行し渋滞予測情報を提供しています。また、渋滞予測情報に加え、高速道路のリアルタイムの道路交通状況をNEXCO東日本のウェブサイト「ドラぷら」やスマートフォン専用アプリ「ドラぷらアプリ」で確認することができます。SA・PAでは、広範囲の交通状況を交通モニターやインフォメーションで提供しています。

▲渋滞予報ガイド



▲SA・PA内の交通モニターなど

●ドライブトラフィックの提供イメージ



http://www.drivetraffic.jp

ドラぷらアプリ http://www.driveplaza.com/dorapura_app/

ドラとらモバイル http://m.drivetraffic.jp/

■渋滞への対策

●道路構造の改良

渋滞が顕在化している箇所において車線の増設、付加車線の設置などを行っています。

▲京葉道路 穴川IC～貝塚IC

●LED表示板などによる速度回復の呼びかけ

上り坂やサグ部での速度低下による渋滞を解消するために、渋滞の先頭付近でLED表示板などによる速度回復の呼びかけを行っています。

現場の声

私の所属する関東支社はNEXCO東日本の中で最も多くの渋滞が発生しています。そのため、私の主な業務は渋滞対策の立案やその効果検証に加え、渋滞がいつどこでどのくらいの長さで発生するかを予測することも行っています。渋滞予測では過去の渋滞の実績だけでなく、休日の配列やイベント情報、商業施設の開業やガソリンの価格など世の中の出来事にも敏感になって情報収集することが大切だと思っています。
そんな私に「四代目　渋滞予報士」という愛称をいただけたことは、業務への何よりの励みになっています。

関東支社　管理事業部
道路管制センター
加藤　寛道

▲全国から被災地に向かう緊急消防援助隊（東北道 村田JCT～仙台南IC間）2011年3月16日

災害からの早期復旧や、緊急時の迅速な対応に努めています。

■高速道路の災害復旧

地震などの災害発生時には、交通の確保に向けて速やかに点検や復旧工事を行います。

●東日本大震災における復旧活動の事例

2011年3月11日に発生した東日本大震災では、東北道や常磐道などで路面のクラックや段差、盛土崩落、伸縮装置の破損など多くの損傷が発生しました。震災直後は、約2,300kmの通行止めを実施し、緊急点検や仮復旧を実施。翌日には緊急交通路を確保、13日後にはほぼ全線の通行止めを解除しました。

常磐道 水戸IC～那珂IC間 盛土崩壊箇所の復旧状況

▲被災直後の様子
2011年3月11日16時頃

▲応急復旧後の様子
2011年3月17日17時頃

■救命活動の支援

災害発生時や緊急救命活動をサポートするために、救命活動支援ヘリポートなどを整備し、関係機関との訓練を実施しています。

●サービスエリアの防災拠点化

東日本大震災において、高速道路のサービスエリアが自衛隊や消防などの集結拠点や中継拠点として活用されたことを受けて、災害発生時に関係機関が災害救助活動を効果的に行うために、自家発電設備や井戸などのライフラインのバックアップや、共同の災害対策室として活用できる機能を備えたサービスエリアを整備しています。関係機関等と合同で防災訓練なども実施しています。

防災拠点運営室内訓練の状況（常磐道 守谷SA）

●救命活動支援ヘリポートの整備

災害発生時に負傷された方々の速やかな搬送や迅速な災害対策の実施のため、北海道・宮城県・福島県・群馬県などの15箇所のサービスエリアなどにヘリコプターが離着陸するための「救命活動支援ヘリポート」を整備しています。サービスエリアや料金所敷地内で離着陸訓練も実施しています。

▲道央道 岩見沢SAにおける訓練の様子

▲上信越道 信州中野ICにおける訓練の様子

●緊急車両専用の入退出路の整備

救急車による搬送をサポートするために、緊急医療施設に近接した緊急車両専用の緊急入退出路を設けています。高速道路の利用により、一般道の渋滞や積雪などの影響を避け、安静かつ迅速な搬送と広域緊急医療体制を構築することが可能となり、一分一秒でも早く治療を受けることが救命率の向上につながります。北海道・秋田県・山形県・長野県などの9ヵ所に整備しています。

▲緊急退出路を通過する緊急車両（秋田道 太平山PA）

■組織の災害対応力を継続的に高める事業継続マネジメント

NEXCO東日本グループが災害対応力に強い組織であり続けるために、災害対応力を自律的・継続的にレベルアップするPDCAの仕組みとしてBCM（事業継続マネジメント）を導入し、組織に定着させることを目指しています。
また、BCMはBCP（事業継続計画）の改善を図るプロセスであると同時に、人材を育成するプロセスとして考えています。これまで経験した災害等の具体的な事例を基にしたケース・メソッド（DIG：災害図上訓練等）による疑似体験を通じて、判断力を醸成し、災害や危機管理に迅速かつ的確に対応できる人材の育成を行っています。

防災実務研修におけるDIG演習

COLUMN

国連防災世界会議パブリックフォーラムへの参加

2015年3月14日から18日までの5日間、仙台市において第3回国連防災世界会議が開催されました。この会議に関連してさまざまなイベントが行われ、NEXCO東日本もこれに参加しました。3月16日にパブリックフォーラムを開催し、「東日本大震災における高速道路早期復旧と災害対応力の更なる強化」をテーマに災害対応に関する報告や「高速道路に望まれる防災的役割」と題しパネルディスカッションを行いました。また、世界の防災展では、5日間にわたりブース展示を行い、常磐道 守谷SAの防災拠点化をはじめとした災害対応力強化の取り組みを紹介するなどの情報発信をすることができました。

▲パネルディスカッション

▲世界の防災展

▲日本海東北道 酒田料金所

料金サービスを充実させ、利便性の向上に努めています。

■料金収受

料金所では、交通状況に応じて適切なレーン開放を行い、複雑な車種判別、各種料金割引、ETCのトラブルなどに正確かつ迅速に対応して、日々お客さまが快適に高速道路をご利用いただけるよう努めています。

また、日ごろからお客さまに各種ご案内を行うとともに、ひとたび高速道路上で事故や災害が起こった場合には、お客さまの安全を確保するために、レーン閉鎖や情報提供を行っています。

▲お客さまから通行料金を収受

▲ETCレーンのモニター確認によるお客さまご案内

■多様な割引サービスの実施

ETCを活用した時間帯割引、ETCマイレージサービスなどに加え、NEXCO東日本独自の取り組みとして地域と連携した企画割引「ドラ割」を実施し、お客さま満足の向上に努めています。

ご利用時間帯・頻度に応じた割引

地域と連携した企画割引

2014年度実施の主な企画割引

- Hokkaido Expressway Pass
- 東北観光フリーパス
- 関越ウィンターパス
- ググっとぐんま周遊パス

●ググっとぐんま周遊パス

■スマートインターチェンジの整備

ETCを利用して、高速道路の本線やサービスエリア・パーキングエリアから高速道路に乗り降りできるスマートインターチェンジを設置しています。スマートインターチェンジの整備により、高速道路へのアクセスが改善し、地域の活性化に貢献しています。

▲スマートインターチェンジ(東北道 佐野SA)

■料金精算機の導入

料金収受業務の効率化を図るため、料金精算機を導入しています。また、お客さまがよりお使いいただき易いように、機械の改善や利用方法のご案内に努めています。

現場の声

ETCが益々普及している今現在でも、私たちがお出迎えする一般レーンをご利用されるお客さまは多くいらっしゃいます。ご家族やご友人と笑顔が絶えない車内や、お仕事で少々お疲れ気味の方をお見受けしたりと日々さまざまな接客の中で、お客さまから感謝や励ましのお言葉をかけていただけたときは、一瞬の達成感と少しは成長できたかな・・・などとこの仕事の充実感を感じています。お客さまが無事に出口へ来られた事に安堵し、「この先も気を付けて!」と心の中で呟く毎日です。

お客さまの笑顔が目的地まで続くよう、これからも笑顔でお出迎えしたいと思います。

(株)ネクスコ・トール東北
仙台空港料金所
副所長 **鈴木　博幸**

▲常磐道 守谷SA（下り） Pasar守谷 施設内

魅力あふれるSA・PAづくりと、質の高いサービスの提供を目指しています。

■サービスの向上

お客さまの満足度向上のため、基本的なサービスの向上を目指す「礎づくり」と、地域の特徴などを活かした個性的で魅力的な店舗作りを目指す「華づくり」を基本コンセプトとしてSA・PAのレベルアップに取り組んでいます。“Pasar（パサール）”をはじめ、“ドラマチックエリア”、“テーマ型エリア”、“礎づくりのエリア”といった4つのカテゴリーのSA・PAを展開しています。

商業施設などがあるSA・PA（191ヵ所）のうち、大半を占める中小規模の商業施設（131店舗）は、「礎づくりのエリア」として、お客さまの利用動向を踏まえ、古くなった店舗の計画的な改良を行っています。

また、接客コンテストなどの実施により基本的サービスの向上を目指します。

▲北陸道 栄PA（下り）建替前

▲北陸道 栄PA（下り）
2014年11月19日リニューアルオープン

■NEXCO東日本接客コンテスト

SA・PAで働くスタッフを対象に2010年から「接客コンテスト」を開催しています。コンテストでは、接客研修・レジ研修の成果発表と接客技術の向上、お客さまの期待を超えた感動の接客を目的とし、9つの地域ブロック予選会を勝ち抜いた精鋭が本選で競い合います。出場したスタッフが手本となり、店舗全体の接客技術向上につながっています。

▲▶2015年2月19日
第5回 NEXCO東日本
接客コンテストの模様

■タブレット端末を用いたお客さまへのご案内

SA・PAのインフォメーションではタブレット端末を活用し、お客さまに観光地などへの経路、エリアのおすすめ品などをご案内しています。海外からのお客さまの問合せが多い道央道 輪厚PAや東関東道 酒々井PAをはじめ全33窓口では、より詳しく、迅速にお応えするため、通訳アナウンスなどを活用したご案内サービスを行っています。

■エリアコンシェルジェ

33ヵ所のSA・PAのインフォメーションに「エリアコンシェルジェ」を配置し、お客さまからの高速道路に対するさまざまなご要望（渋滞情報・料金案内・道路案内など）に対し、きめ細やかな対応をしています。また、さらなるサービス向上を目指して専門的な知識を習得するよう心掛けています。

- ●サービス介助士：有資格者106名（全員取得）
- ●手話サービス（技能検定6級以上）：有資格者99名
- ●ホスピタリティ資格（3級以上）：有資格者55名

▲エリアコンシェルジェ

▲接客研修

◀タブレット端末を
活用したご案内

現場の声

Pasar三芳は、2009年12月に道ナカ商業施設『Pasar』ブランドの四号店としてオープンし、今年で6周年を迎えます。当館は関越道東京方面の最後のエリアとして沢山のお客さまのご利用があり、最近では、KIDSコーナー・ベビーコーナーが充実しているエリアと認知度が高まっているようで、お子さま連れの家族のお立ちよりが多くなってきております。この先もPasar三芳スタッフ一同、『お客さま第一』を念頭に、NEXCO東日本グループの一員として、お客さまが笑顔でお食事・お買い物を楽しんでいただけるよう管理運営を徹底していきたいと思います。

ネクセリア東日本（株）
関東西支店
Pasar三芳
館長　**菅居　直仁**

現場の声

輪厚PAでは土地柄、道外・海外のお客さまが多く、インフォメーションでのお問合せ内容もさまざまですが、どのようなお問合せにも、お客さまと気持ちの交流がもてる接客を心掛けております。お客さまに喜んでいただくためのアイデアとして、月1回『キッズデー』を実施し、お子さまに不要パンフレットを再利用した“かざぐるま”などをプレゼントしています。お客さまに笑顔で感謝の言葉をいただくと、さらにもっとこうしたい!と次の接客やアイデアにつながる向上心がわき、大変やりがいを感じております。そんなお客さまとの出会いに感謝し、接客を通じて成長していければ…と思っております。

（株）ネクスコ東日本エリアサポート
輪厚インフォメーション
湯浅　有紀子

一歩進んだサービスの提供を地域と連携し、「地域のショーウィンドウ化」を進めています。

■NEXCO東日本新メニューコンテスト

地産地消をテーマに、SA・PAがテーマに沿ったメニュー開発で腕を競い合う「新メニューコンテスト」を2007年より開催しています。9回目を迎えた今回は、前年に引き続き149ヵ所のSA・PAが、オリジナルのプレミアムどんぶり『どら丼』（道楽丼）の開発を競い合う第2回NEXCO東日本 どんぶり王座決定戦を開催しました。

2014年度は常磐道 友部SA（上り）の『"二代目"茨城VICTORY丼』がグランプリを獲得しました。

『どら丼』は「本物志向」「高速オリジナル」「華やかさ」を体現したそのエリアならではのプレミアムどんぶりです。素材を吟味し、味や盛り付けにこだわった個性華やかな『どら丼』は各SA・PAの人気メニューとなっています。

▲2014年どんぶり王座決定戦の実施状況　▲グランプリ　友部SA（上り）『"二代目"茨城VICTORY丼』

■地元野菜の販売

東北道那須高原SA（上り）ほか7店舗で展開している「E-NEXCO野菜市場」では、地元の畑で収穫された、旬な野菜や果物を販売しています。また、常磐道守谷SA（上り）「守谷SAやさい村」は、守谷市の生産者が運営する直売所で、生産者が直接生鮮野菜を販売しています。地域の特性や立地条件に応じて特徴あるSA・PAを目指す「華（はな）づくり」（個性化）の一環として、今後もご当地特産品の充実を図っていきます。

▲東北道 那須高原SA（上り）E-NEXCO野菜市場　▲常磐道　守谷SA（上り）守谷SAやさい村

■お客さま感謝フェア

高速道路をご利用いただいているお客さまに対し、日頃のご愛顧に感謝するとともに地元の特産品や名産品などの地域産品を紹介・応援することを目的に「地域産品応援フェア！」を実施しています。ご当地メニューや地域のお土産品を対象にキャンペーンを実施し、SA・PAで使えるお買い物券や地域産品のお土産品プレゼントなどの企画で毎回多くのお客さまにご好評をいただいています。

▲2014年6月 地域産品応援フェア！ 東北道 佐野SA（上り）

▲2014年10月 地域産品応援フェア！ 北陸道 名立谷浜SA（下り）

■『どら（道楽）弁当』の販売

『どら弁当』は「地域の特産物や旬の新鮮な素材をふんだんに使用」していますので、高速道路上にいながら、その土地の名物をたっぷりと味わえます。ドライブの途中で気軽にお召し上がりいただけるよう、美味しさだけではなく、「価格にもこだわり」、500円～1,000円程度で販売しています。

また、「ドライブ（道）とともに、お手軽に（楽）しんでいただく」ために、お弁当のスタイルにこだわりました。

この3つのコンセプトに基づき開発された『どら弁当』は、旅行ジャーナリストの小林しのぶさん監修のもと、おすすめしている商品です。

▲どら弁当上州三昧

▲どら弁当金華鯖道楽・金華鯖道楽炙り

すべてのお客さまに快適にご利用いただけるよう施設の快適性向上に取り組んでいます。

■施設の快適性の向上

すべてのお客さまに快適にご利用いただけるSA・PAを目指して、ユニバーサルデザインを取り入れ、施設の段差の解消をはじめ、身体障がい者用駐車場、車椅子や筆談ボードを設置するなど施設のバリアフリー化に取り組んでいます。そのほか、緊急時のためのAED（自動体外式除細動器）設置や、ドッグランの整備を行うなど、施設の充実を図っています。

▲身体障がい者用駐車場

▲段差のない休憩施設

COLUMN

2014年「グッドトイレ選奨」を櫛引PAが受賞

トイレ施設のハード面だけでなく、トイレを通じた取り組みなどを日本トイレ協会が推奨する「グッドトイレ選奨」に山形道 櫛引PAが選ばれました。

櫛引PAは「小さいけれどホッとするトイレ」をコンセプトに、地元特産のあつみ杉の内装や季節の飾りつけに加え、寄せられたお客さまの声に対する手書きのお返事の掲示や、安全祈願の折り紙「無事カエル」のプレゼントなどお客さまとのコミュニケーションを大切にしています。また、障がい者の方に実際にご利用いただき、評価や要望をお聞きするなど、さまざまな取り組みを行ってきました。今後も「小さなトイレで大きな感動を」を合言葉にお客さまに喜んでいただける取り組みを行っていきます。

▲あつみ杉の内装

▲手書きのお返事

■快適なトイレ空間

和式便器の洋式化や温水洗浄便座・温水対応自動水栓の設置を進めているほか、ベビーシートや小型手洗い器を備えた大型ブース、子供用トイレやオストメイト対応トイレの整備を行っています。2015年5月1日現在、すべてのSA・PAに温水洗浄便座・温水対応自動水栓を整備し、また、オストメイト対応トイレ※は、318エリア中279エリアに整備を行いました。

また、一部のトイレではパウダーコーナーや着替えなどができるフィッティングルームを整備するなど、どなたでも快適にご利用いただけるトイレ空間づくりに努めています。

※人工肛門または人工膀胱を保有している方が、排泄物を処理するための流し台や手洗い場が設けられているトイレです。

▲多機能トイレ

▲子供用トイレ

▲パウダーコーナー

▲仙台泉太陽光発電所

経営資源を有効活用し、多様なビジネスを展開しています。

■ウェブサービス

高速道路を利用されるお客さまへのトータルサポートサイト「ドラぷら」を開設し、ウェブサイトおよびスマートフォン用アプリより各種サービス※を提供しています。2014年7月には、全面的にサイトをリニューアルし、さまざまなドライブシーンで、有益な情報をお客さまに発信しています。

※・高速料金・ルート検索
・SA・PA情報
・道路交通情報
・ETC・割引情報
・E-NEXCO pass情報
・ドラぷらショッピング
・ドラぷらの旅

ドラぷら http://www.driveplaza.com/

【料金・経路検索、交通情報の発信】

料金・経路検索のほか、ドライブトラフィック（ドラとら）では、リアルタイムの道路交通状況および渋滞予測情報など、お客さまのドライブをサポートする情報の発信を行っています。

【エリア情報の発信】

SA・PAの店舗情報、イベント・キャンペーン情報などのエリア情報を、現地スタッフからの情報とともに提供しています。その他、地域情報や思わず旅に出たくなるようなコラムなど、さまざまな情報コンテンツを提供しています。

■ドラぷらアプリ

スマートフォンユーザーの増加を受け、ウェブだけでなく、料金・経路検索などウェブサイト同様の情報配信のほか、災害情報や走行時注意箇所をPUSH通知するアプリならではの機能を実装し、お客さまの安全・安心なドライブをサポートします。

http://www.driveplaza.com/dorapura_app/

■カード事業

高速道路をご利用になるお客さまにお得で便利なクレジットカード「E-NEXCO pass」を、お客さまのライフスタイルに合わせて選択していただけるよう、2種類発行しています。

▲「ニコス E-NEXCO pass」

▲「イオン E-NEXCO pass」

■旅行事業

地域の良質な観光資源や体験プログラムを発掘し、他の旅行会社と連携してマイカー・レンタカー・バスなどによる旅行商品を企画・造成しています。企画した旅行商品は、「ドラぷら」サイトで販売しています。

■資産活用事業

日比谷駐車場、駐輪場、高架下駐車場、ホテル、トラックターミナルなど、経営資源を活用した多様な事業を展開しています。

▲日比谷駐車場

▲駐輪場「HIBIYA RIDE」

▲高架下駐車場

▲ホテル「E-NEXCO LODGE佐野SA店」

■再生可能エネルギー事業

宮城県仙台市にて太陽光発電所（メガソーラ）の運用を2015年3月に開始し、発電した電気を電力会社へ供給しています。地球温暖化防止、循環型社会の形成、環境負荷低減を目指し、CO_2排出量削減、エネルギー自給率向上に寄与しています。

COLUMN

NEXCO東日本オリジナル観光ガイドブック『はいからな旅』発行!

「高速道路会社ならでは」をコンセプトに「ハイウェイから始まる旅」、そして「ちょっとオシャレで新しい発見のある旅」を提案するオリジナル観光ガイドブック『はいからな旅』を発行しました。
各地域で暮らすNEXCO東日本の社員だからこそ知っている東日本エリアのグルメ情報や観光スポットなどを紹介し、高速道路の旅を通じた地域の観光振興や東北の震災復興につなげたいとの思いをこめたものです。
はいからな旅は、NEXCO東日本が開催したイベントなどに参加いただいたお客さまに配付しました。

はいからな旅は、「ドラぷら」でご覧いただけます。
http://www.driveplaza.com/area/haikara/

COLUMN

外国のお客さまへの取り組み

2020年東京オリンピックに向け、日本を訪れる外国人旅行者は今後益々増えると期待されています。NEXCO東日本では「外国のお客さまにも高速道路を快適にご利用いただき、日本をより楽しんで欲しい。」そんな思いを元に、海外でも高速道路の魅力を発信しています。
2014年12月には台湾で開催された『日本東北六県感謝祭』に出展し、日本の高速道路の利用方法や利便性、SA・PAのお勧め商品をPRしました。
また、北海道内の高速道路が定額で乗り放題となる訪日外国人旅行者向けの企画割引商品『Hokkaido Expressway Pass』を販売しています。
NEXCO東日本は、おもてなしの心をもって、外国のお客さまへのサービス提供に取り組んでいきます。

24時間・365日、ご意見・お問い合わせをお受けし、より質の高いサービスの提供に役立てています。

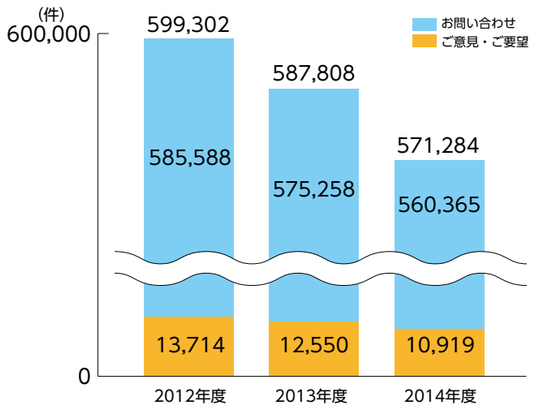
■お客さまの声の状況

電話やNEXCO東日本コーポレートサイトのお問い合わせフォーム（メール）を通じて、お客さまから毎日約1,570件のお問い合わせが寄せられています。
2014年度は、4月から新たな料金制度へ移行したことに伴い「料金関係」「割引制度」に関するお問い合わせが前年度比約3.2万件増加しましたが、首都圏での大雪被害が少なかったことで、「交通」に関するお問い合わせが前年度比約4.7万件減少しました。総受付件数は、2013年度より約1.7万件減少し、約57万件となりました。
なお、いただきましたご意見・ご要望は、経営陣を含めグループ全体で共有・分析し、お客さまサービスの向上に役立てています。

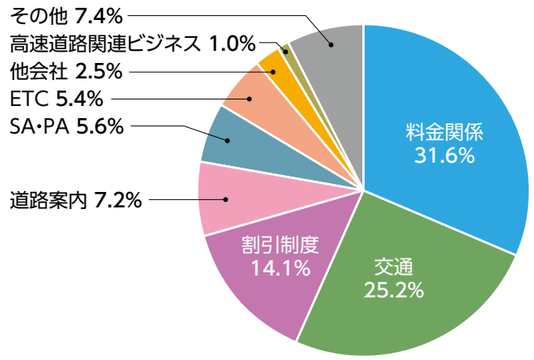
●お客さまの声の受け付け状況（2014年度）

	総受付件数	お問い合わせ	ご意見・ご要望
1年間合計	571,284件	560,365件	10,919件
1日あたり	1,565件	1,535件	30件
構成比率	100%	98%	2%

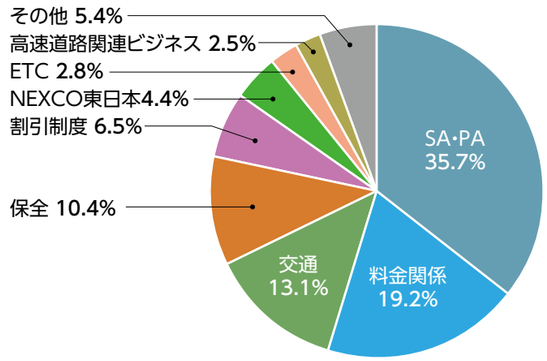
●受付件数推移（年度合計）



●「お問い合わせ」の内訳



●「ご意見・ご要望」の内訳



お客さまセンターの外部機関評価

コンタクトセンターの応対品質やつながりやすさを格付けしているHDI（Help Desk Institute）の「電話問い合わせ窓口格付け調査」で、2012年、2013年に引き続き、2014年も最高評価となる★★★（三つ星）を獲得いたしました。

■お客さまの声への対応事例

お客さまの声（東北道 鶴巣PA 上り）

> 売店からテラスに向かう途中、身体障がい者用駐車場のスロープの縁石に段差があり、視認性が悪くつまづいて転倒してしまった。縁石を撤去するとか目立つように着色するとかしてほしい。

改善内容

特に夜間の視認性が悪かったため、オレンジ色の蛍光テープを貼り付け視認性を上げる対策を実施しました。今後、段差を解消する工事を計画しています。

NEXCO東日本お客さまセンター

●24時間365日、お客さまの声をお聞きしています。高速料金やETC割引、交通情報などお気軽にお問い合わせください。

ナビダイヤル 0570-024-024

※PHS・IP電話のお客さま：03-5338-7524

●ナビダイヤルは、固定電話の場合、市内通話相当の料金でご利用いただけます。また、携帯電話の場合についても通話料金の一部を弊社にて負担させていただいております。

●ナビダイヤルは各携帯電話会社の無料通話分および音声通話定額制の適用外となります。03-5338-7524にお電話いただければ、契約料金プランが適用されます。

●お客さまからのお電話は、対応に正確を期すため、録音させていただいております。あらかじめご了承ください。

●電話が混み合い、オペレータにつながらない場合、呼び出しから一定の時間を過ぎますと自動的に切れますので、あらかじめご了承ください。

▲東関東道 佐原PA付近

高速道路ネットワークや資産を活かし、地域社会の発展に貢献します。

■約156kmの新たなネットワークの整備を推進

NEXCO東日本が整備を進める高速道路は、首都圏をネットワークする環状道路や、地域の主要都市間のミッシングリンクを解消する路線です。これまで2005年以降、12路線485.1kmを開通させ、2路線35.9kmの4車線化を完成させました。ネットワークの整備により、走行性・安全性の向上のほか、地域間の交流の活発化、産業の振興、雇用の創出などの経済効果を生み出します。さらに災害時の代替機能が確保されることで、救急救命活動にも貢献します。

首都圏環状道路として外環道など約99km、地域の都市間道路として東関東道など約57km、合計約156kmの整備を着実に推進しています。

NEXCO東日本		
	高速自動車国道	営業中
		建設中
	一般有料道路	営業中
		建設中
他機関		
	新直轄	供用中
		建設中
	その他	供用中
		建設中
○	インターチェンジ（IC）	
◌	インターチェンジ（IC）（建設中）	
□	ジャンクション（JCT）	
◻	ジャンクション（JCT）（建設中）	
	2005年10月～2015年7月（10年間）開通区間	

※建設中区間のICおよびJCTは、すべて仮称

2015年7月1日現在

▲北海道横断道 余市IC～小樽JCT

▲東北中央道 南陽高畠IC～山形上山IC

▲外環道 松戸IC～高谷JCT

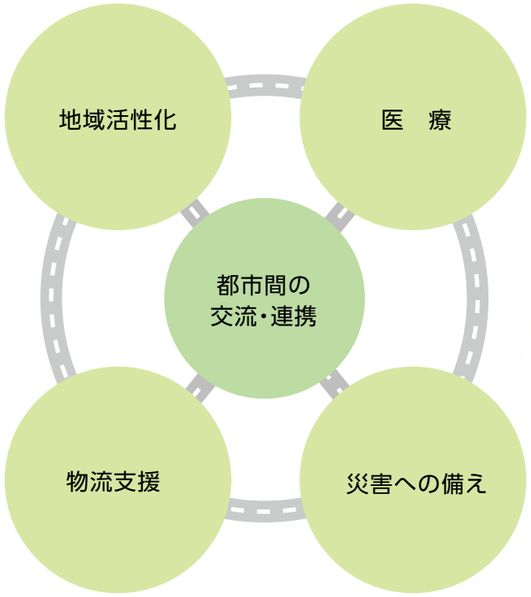
▲圏央道 桶川北本IC～白岡菖蒲IC

※用地取得等が速やかに完了する場合の予定です。

お客さまからいただいた通行料金をもとに、道路の機能維持を行っています。

■都市と都市をつなぐ高速道路ネットワーク整備

地方都市間の交流と連携を活性化し、地域の発展、暮らしの向上のため、高速道路ネットワーク整備を着実に進めています。



■首都圏における環状道路整備

都心の渋滞解消のため、首都圏における環状道路の整備は重要です。シールドトンネルなどの高度な技術開発などに取り組みながら効率的に進めています。

＊ ※1の区間の開通時期については土地収用法に基づく手続きによる用地取得が速やかに完了する場合。
＊ 開通予定は2015年6月7日時点です。

出典：国土交通省関東地方整備局HP

■4車線化の推進

暫定2車線で供用中の区間における反対車線への飛出し事故の防止、交通混雑期における渋滞の緩和など、快適性の向上を目指した機能強化のため、4車線化の整備を推進しています。

道路名	事業区間	延長	4車線化完成予定
仙塩道路	仙台港北IC～利府中IC	8km	2015 年度
上信越道	信濃町IC～上越JCT	38km	2018 年度
館山道	木更津南JCT～富津竹岡IC	21km	2018 年度

▲上信越道　信濃町IC～上越JCT

現場の声

上信越道の4車線化工事がまさに最盛期を迎える中、工事長として念願の建設事業に携わっております。口下手な自分ですが、地域の皆さまの理解を得るために誠心誠意で説明をしています。また、慎重な作業が求められる現場には出来るだけ足を運び、コミュニケーションを図ることで状況に即した正確な判断を下せるようにと心掛けています。考えることを大切にしながらも、まず一歩前進することをモットーにこれからも安全第一で工事に取り組み、4車線化を完成させたいと思います。

東日本高速道路（株）新潟支社
信越工事事務所　上越工事区
工事長　**桑原 和夫**

▲上信越道 富岡IC付近

地域との連携を強化し、課題解決に取り組んでいます。

■地方自治体との提携の強化

NEXCO東日本管内全ての16都道県と包括的連携協定を締結し、各地方自治体とNEXCO東日本が双方の資源を有効活用して、イベント・広報などでの相互協力を通じた観光振興と高速道路の利用促進、SA・PAなどでの地域情報の発信、地域産品のPR、地産地消の促進のほか、防災・災害対策での相互協力による安全・安心の確保、環境保全の推進、良好な社会資本の効率的整備やインフラ管理のための土木技術の連携など、広範な分野において、共同して行うことで、地域との相互連携の強化を推進していきます。

▲地域の広域周遊の促進を目的とした観光振興

▲地域産品コーナーを設けて

▲地域と連携して実施しているトンネル防災訓練

■地域の課題解決への取り組み

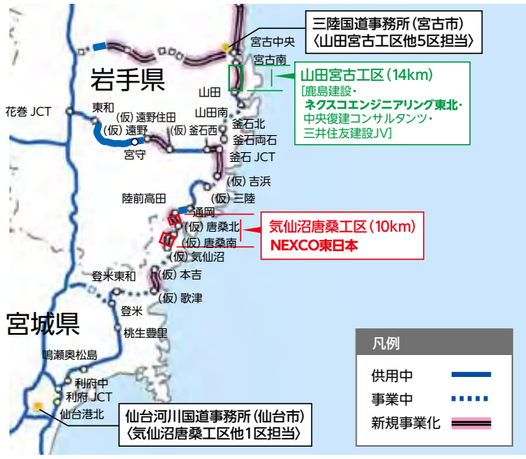
東日本大震災の発生時に高速道路上へ避難された方が多数いたことから、大津波発生時に周辺に避難する場所が無い地域について、高速道路を津波避難場所として活用するため、仙台東部道路に11ヵ所、常磐自動車道に2ヵ所の津波避難階段を設置しています。関係機関や地域住民と合同で避難訓練を実施するなど、今後も地域との連携を図っていきます。

▲津波避難階段の設置状況（仙台東部道路）
※2013年4月より、津波避難施設は占用物件として設置が可能になりました。

三陸地域の「命の道」、『三陸沿岸道路』の早期整備に貢献しています。

■震災復興リーディングプロジェクトへの参画

国土交通省は、東日本大震災からの復興に向けたリーディングプロジェクトである三陸沿岸道路を早期に整備すべく、「事業促進PPP※」を導入しました。NEXCO東日本およびグループ会社のネクスコ・エンジニアリング東北は、2012年6月からこの「事業促進PPP」を一部の工区で受注し、測量・調査・設計および工事などの業務に対する指導・調整や地元および関係行政機関などとの協議、施工監理などを実施しており、三陸沿岸地域における震災復興に力強く貢献しています。



▲工区および担当国道事務所位置図

▲業務実施状況（施工監理立会）

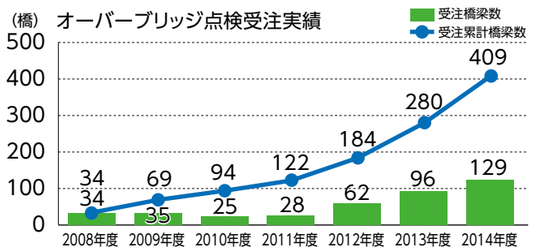
▲業務実施状況（鉄道事業者との現地立会）

※事業促進 PPP（Public Private Partnership：官民連携の略）とは？？…
通常、発注者が行っている協議・調整などの施工前段階の業務を民間技術者チームが発注者と官民一体となって実施する業務で、官民双方の技術・経験を活かしながら効率的なマネジメントを行うことにより、事業の促進（工事の早期着工）を図るもの

インフラ維持管理に関するさまざまな課題を抱える自治体などを支援します。

■自治体などが管理する跨高速道路橋（オーバーブリッジ）点検業務

NEXCO東日本では、自治体などが管理する高速道路と交差するオーバーブリッジの点検業務などを2008年度から受注しており、技術者不足などの課題を抱える自治体などを支援しています。また、点検および損傷診断結果を踏まえた補修計画立案など、道路橋の維持管理に関する知識やノウハウの少ない自治体などに対し、点検業務などを通じてインフラ維持管理をサポートしています。オーバーブリッジの維持管理は、高速道路をご利用されるお客さまの「安全・安心」にも直結するため、継続的な点検業務の受注を目指し、自治体などを支援していきます。



▲ビームリフター（高所作業車）による点検状況

▲近接目視（打音）による点検状況

震災復興支援、地域交流の促進。

■「東北六魂祭」への協賛

東北の復興を願い東北6県を代表する祭りが集結する「東北六魂祭」に、第1回（2011年）から継続して協賛しており、5回目となる2015年も協賛しました。

■被災地関連商品・被災地の食材を使用したメニューの提供

東日本大震災における被災地支援の観点から、東北6県の果実を使用した「がんばろう東北!!花畑牧場生キャラメル」を商品化し、販売をしております。手軽な土産品として人気があり、風評被害の払拭にもつながっています。

■自治体などの関係機関と連携した農産物などの応援産直市、観光PRイベント

SA・PAのイベントスペースで、被災地の自治体などと連携し、その地域の野菜や果物などのPR販売や観光PRイベントを実施しました（222回／2011年度から2014年度）。元来、イベントスペースは有償のところ、復興支援の目的で無償で提供しています。

■障がいを持つ方々が製造する商品の販売

SA・PA近隣の社会福祉法人などに積極的に働きかけ、障がいを持つ方々が製造した商品や食材を仕入れ販売することで、地域交流を促進させるとともに、障がいを持つ方々の自立を支援しています。

高速道路事業を活かした社会貢献活動に取り組んでいます。

■地域社会の活性化

SA・PA での観光PRイベント開催や、地域で開催される各種イベントなどに積極的に参加しています。また、地域の方々と協働で花壇整備や美化活動を実施し交流を図っています。2014年度は、これらの活動に239回取り組みました。子供たちの好奇心や探究心を刺激する現場見学会や出前授業なども実施しています。2014年度は60回実施し、約3,300名の方にご参加いただきました。

▲地域の方との協働の花植（道央道 登別東IC）

▲小学校への出前授業

▲サマースノーエリア開催（関越道 越後川口SA）

■交通安全の推進

高速道路交通警察隊などの協力を得て、大型バスの乗客の避難訓練、交通安全講習会や、交通安全キャンペーンなどを実施しています。2014年度は、特に高齢者の方を対象とした交通安全講習会を21回実施し、約800名の方にご参加いただきました。

▲スノードライビングスクール開催

▲大型バス会社と合同の乗客避難訓練実施

▲高齢者向け交通安全講習会開催

■環境保全

エコロード見学会を実施したり、地域の方々と協力して緑化活動やビオトープの保全作業などに取り組んでいます。また、日本最大級の環境展示会「エコプロダクツ」に出展し、高速道路における環境技術について紹介しました。

▲ゴーヤトンネル（北陸道 黒埼PA）

▲エコプロダクツ

▲ビオトープの保全作業実施（青森道 青森中央IC）

COLUMN

冒険型学習WEBサイト　『高速道路キッズ　ハイウェイ島の大冒険』

主に小学校高学年を対象とした、高速道路について楽しく学べる学習WEBサイトです。
高速道路の歴史から、維持管理や建設の仕事紹介、環境対策、高速道路に関するQ&Aなど、ゲームや動画を通じて楽しく学ぶことができます。授業や家庭学習にもぜひご活用ください。夏休みの自由研究にも使える実験・工作コンテンツもあります。

コンテンツは10コ
①歴史 ②維持管理 ③建設 ④実験工作
⑤環境 ⑥仕事紹介 ⑦ミニゲーム
⑧はたらく車 ⑨Q&A ⑩クイズ

http://kids.e-nexco.co.jp/　高速道路キッズ　検索

▲ベンガルール都市圏の渋滞状況

高速道路事業の技術とノウハウを活用して海外に事業を展開しています。

■インド・ミャンマーを中心とした活動

■海外の道路PPP事業への参画／技術アドバイザリー業務の実施

NEXCO東日本は、最大規模の道路整備が見込まれるインドに駐在員事務所を2010年に設置後、2013年6月にインド最大の道路PPP運営会社であるIL&FS Transportation Networks Limited（ITNL）と協働調査を開始しました。

2014年3月にはプネ～ソラプール道路の4車線化拡幅事業を行う特別目的事業体（SPV: Special Purpose Vehicle）の株式の一部取得を通じ、インドの道路PPP事業に試行参入したほか、2014年2月からは、ITNLに対し、NEXCO東日本が保有する高速道路の計画、建設、運営および維持管理に関する技術とノウハウに基づく技術アドバイザリー業務を実施しています。

▲プネ～ソラプール道路の4車線化開通式に出席

▲NEXCO東日本の管理する道路管制センターの視察（技術アドバイザリー業務）

今後も、ITNLをパートナー企業とし、日本高速道路インターナショナル株式会社（JEXWAY）と協働して、インドの道路PPP事業への本格的な参入へ向けた調査および検討を継続的に実施していきます。

■ODAコンサルティング業務の実施

開発途上国を対象にODA案件の形成や事業実施などのコンサルティング業務を実施し、日本が推進するインフラ海外展開に貢献しています。

2014年度は、インドのベンガルール都市圏を対象としたITS技術導入による交通諸問題の解決を目的としたマスタープランの策定やミャンマーにおける都市交通マスタープラン作成業務などを実施しました。

▲ITSマスタープラン策定に向けた現地関係機関へのヒアリング（ベンガルールおよびマイソール都市圏ITSマスタープラン策定調査プロジェクト）

▲ヤンゴン都市圏高速道路の運営・維持管理を現地関係者へ提案（ヤンゴン都市圏開発プログラム形成準備調査（都市交通））

■国際交流

2008年4月にオーストリアの高速道路会社ASFiNAGと締結した技術交流協定に基づき、技術力向上のための交流を行っています。2014年度は双方の技術を広く紹介し、今後の具体的なテーマに関する情報交換を行いました。

▲ASFiNAG技術者との技術交流（タウエルントンネルの防災設備の視察）

■国際協力

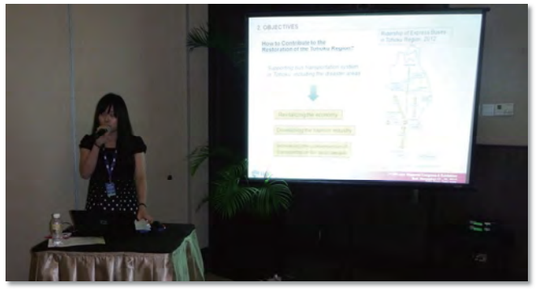
開発途上国に対しJICAを通じて高速道路の建設・維持管理に関する技術的な専門家を派遣し、各国の道路諸問題の解決に貢献しています。2014年度は、インドへ3名（長期専門家1名、短期専門家2名）、ミャンマーに長期専門家1名を派遣しました。また国内では、国土交通省やJICAなどからの海外研修生などの受入要請に応じて、2014年度は約120名の研修生などを受け入れました。

▲道路技術改善プロジェクトの中で行われたセミナーで挨拶をするミャンマーJICA長期専門家（道路技術基準）

▲道路斜面対策の技術協力に関する現地視察状況（インドJICA短期・長期専門家（斜面対策）、長期専門家（高速道路運営維持管理））

■国際会議と国際セミナー

日本を代表する高速道路会社として、PIARC（世界道路協会）・IRF（国際道路連盟）などへの参加を通じて世界の高速道路技術に関する情報収集や発信をしています。2014年度はIRFアジア地域会議に参加し、社員のグローバル化を進めるとともに、NEXCO東日本の技術やノウハウを広く海外に紹介しました。



▲IRFアジア地域会議での発表（インドネシア）

▲圏央道 あきる野IC（ビオトープ※）※ビオトープとは「野生動植物が生息する空間」のことです。

環境方針

NEXCO東日本は、環境への取り組みを経営の重要課題と位置付け、社会の責任ある一員として、地球環境の保全や循環型社会の形成に貢献するとともに、沿道の生活環境や自然環境の保全の取り組みを進めることにより、社会から信頼される企業を目指します。

（2007年7月制定）

環境行動指針　NEXCO東日本は、環境方針に基づき、以下の行動を行います。

Ⅰ.環境保全の取り組み

1. 地球温暖化防止への貢献

- 高速道路のネットワーク整備、ETCの普及促進、本線部の渋滞対策などによる交通の円滑化やのり面の樹林形成などにより、CO_2の削減に貢献します。

2. 循環型社会形成への貢献

- 3R（リデュース・リユース・リサイクル）の推進、グリーン調達を推進することにより、循環型社会形成に貢献します。

3. 環境負荷の低減

- 沿道の生活環境に及ぼす影響の低減に努めます。
- 自然環境に及ぼす影響の低減に努めます。
- 事業活動の全ての段階における環境負荷の低減に努めます。

Ⅱ.技術開発

- 持続的・効果的な地球温暖化防止、循環型社会の形成、環境負荷の低減に資するため、保有技術の活用や新たな技術開発に取り組みます。

Ⅲ.環境経営の取り組み

1. 環境マネジメント

- 環境保全の状況を毎年度分析・評価することにより、取り組みを持続的・効果的に実施します。

2. コミュニケーション

- 環境マネジメントの結果を「CSRレポート※」により公表し、社会とのコミュニケーションを図ります。
- 地域の方々や自治体、国などと連携した社会環境活動に取り組みます。

3. 社員教育

- 社員教育を通じて、環境に係る社員の意識向上、企業風土の醸成をさらに高めます。

（2007年7月制定）

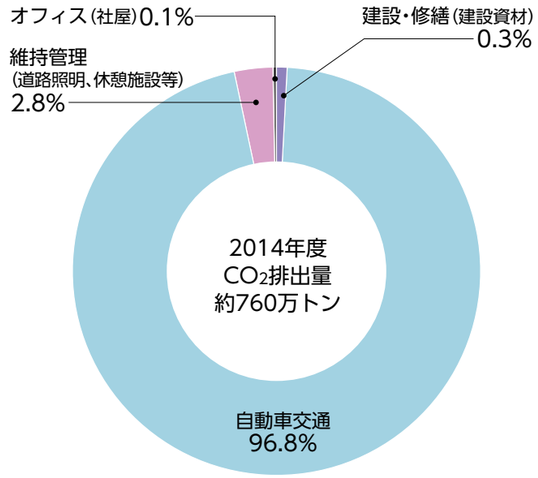
※現在は「NEXCO東日本レポート」（本誌）により公表しています。

高速道路事業において CO_2排出量削減に向けた取り組みを 今後も続けていきます。

■高速道路事業に関わるCO_2排出量

NEXCO東日本管内において、2014年度に排出されたCO_2は、約760万トンと推計されます。2013年度の日本のCO_2排出量14億800万トン※と比較すると、0.5%の規模となります。その構成は、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ものが96.8%、道路照明や休憩施設などの維持管理によるものが2.8%、オフィス（社屋）によるものが0.1%、建設・修繕工事の建設資材によるものが0.3%となっています。

※環境省HP「2013年度（平成25年度）の温室効果ガスの排出量（確報値）について」より

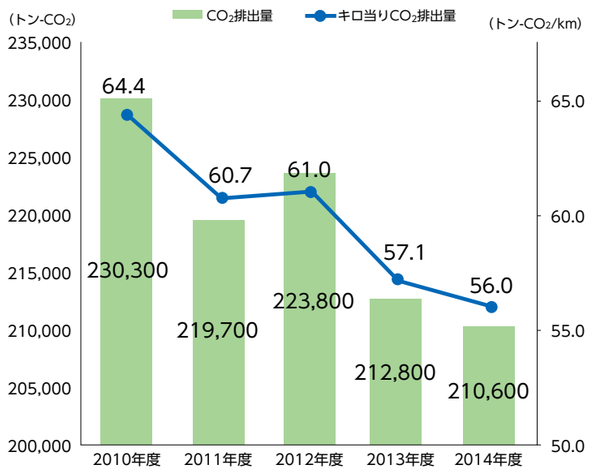


■高速道路の維持管理におけるCO_2排出量の推移

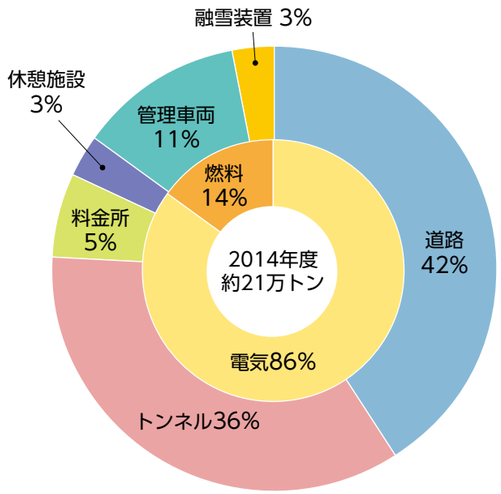
維持管理に関わるCO_2排出量のうち、約8割は道路やトンネル照明など電気の使用によるものです。電気使用量の削減は地球温暖化対策やエネルギー資源の節約にもつながることから、管理延長1km当たりのCO_2排出量を2016年度には58.5トン-CO_2とすることを目標に、省エネタイプの機器への更新および効率的な機器・機材の運用を実施する取り組みを進め、2014年度には56.0トン-CO_2となっています。

また、NEXCO東日本は、「エネルギーの使用合理化に関する法律」により、1,500kl（原油換算）以上のエネルギーを使用する企業として特定事業者に指定されており、オフィスで使用するエネルギー使用量を、2009年度（約6,100kl）を基準に2014年度には5%以上の削減を目標に改善を進めてきました。その結果、2014年度には28%の削減でエネルギー使用量は約4,400klとなっています。

今後も省エネルギー対策を継続的に進めていきます。

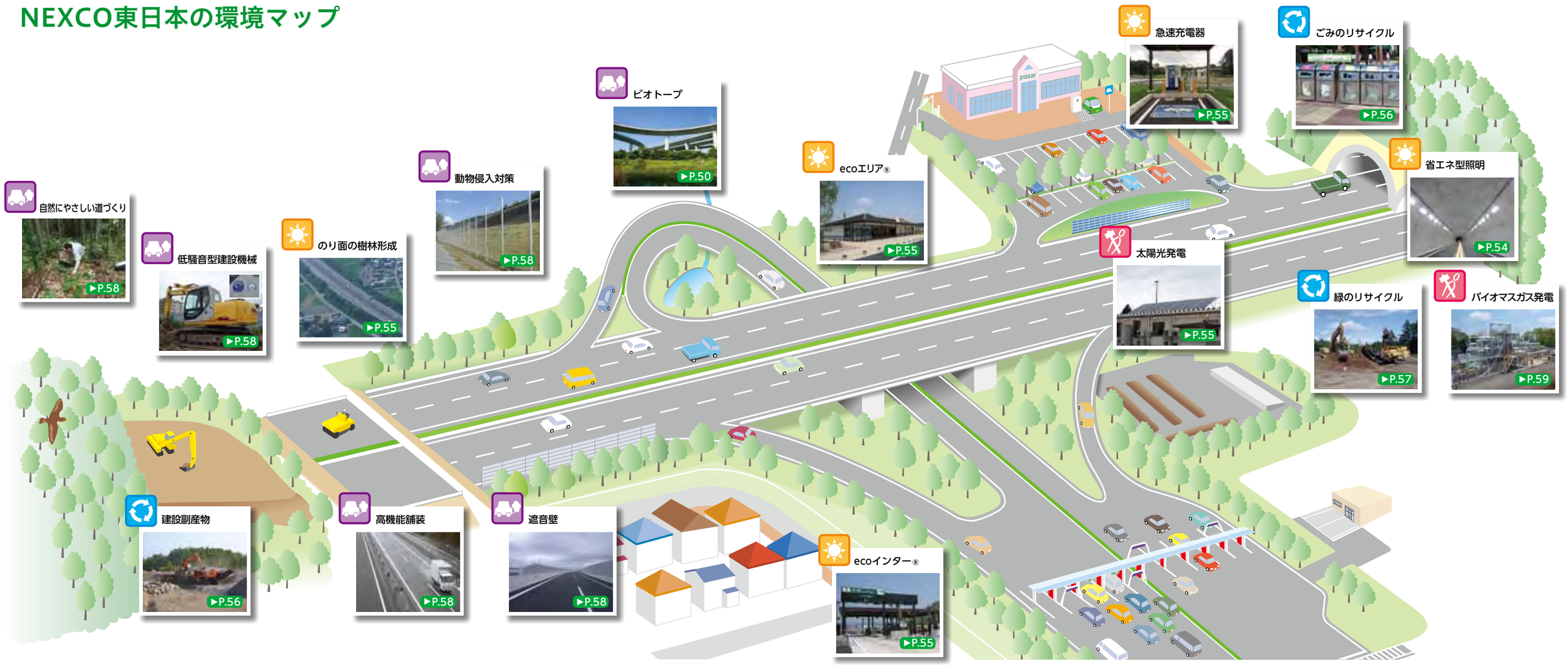


▲CO_2排出量の推移



▲維持管理に関わるCO_2排出量の内訳

NEXCO東日本の環境マップ



高速道路ネットワーク整備

計画段階　建設工事段階

国・地方公共団体：路線選定 ▶ 環境アセスメント
NEXCO東日本：測量・調査 ▶ 設計・検討

高速道路管理・運営

	計画段階	建設工事段階	開通	高速道路管理・運営
地球温暖化防止への貢献		のり面の樹林形成 間伐材の有効利用 ecoインター® ecoエリア® 省エネ型照明		のり面樹林の育成・管理 料金所渋滞対策 ETC整備 本線渋滞対策 省エネ型照明化 ヒートアイランド対策 太陽光発電 急速充電器
循環型社会形成への貢献		建設発生土の有効利用 アスファルト・コンクリート塊 建設発生木材の有効利用 建設汚泥の有効利用 グリーン調達資材		緑のリサイクル ごみの発生抑制 資源ごみのリサイクル
環境負荷の低減	自然環境調査	遮音壁の設置 高機能舗装 生物多様性保全 沿道環境の保全 自然環境の復元 ビオトープ整備 低騒音・排出ガス対策型建設機械		遮音壁増設 高機能舗装化 騒音・振動低減 動物事故対策 自然環境維持・追跡調査

技術開発　・地球温暖化防止、循環型社会の形成、環境負荷の低減に資するため、保有技術の活用や新たな技術開発に取り組みます。

環境経営　・環境マネジメントを行い、その結果をNEXCO東日本レポートにより公表します。また、地域の皆さまと連携した社会環境活動に取り組み、社員の環境への意識向上に努めます。

高速道路事業において地球温暖化防止に資する取り組みを進めていきます。

■高速道路ネットワーク整備による環境改善効果

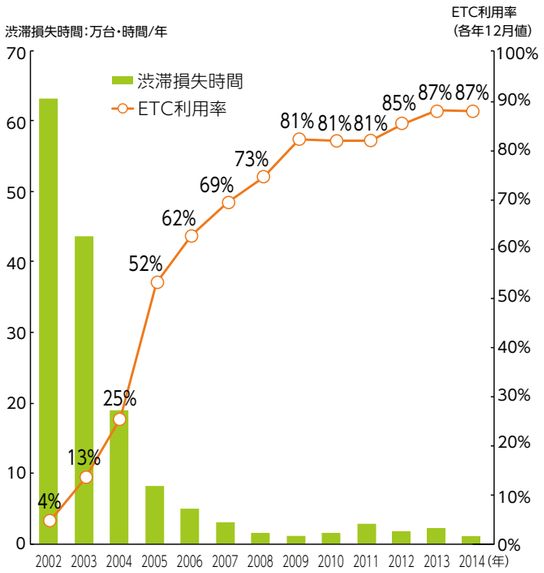
高速道路の整備により安定した速度での走行が可能となり、一般道路の利用に比べCO_2のほか、NOxやSPMの排出量も削減されます。

2014年度開通によるCO_2削減効果

2014年度は、新たに常磐道等5区間約86kmの高速道路ネットワーク整備を行いました。これによるCO_2排出量の削減効果は、年間約9万5千トンと推計されます。これは、走行環境の改善や、一般道の渋滞緩和などによってCO_2が削減されたものです。

■料金所の渋滞緩和によるCO_2削減効果

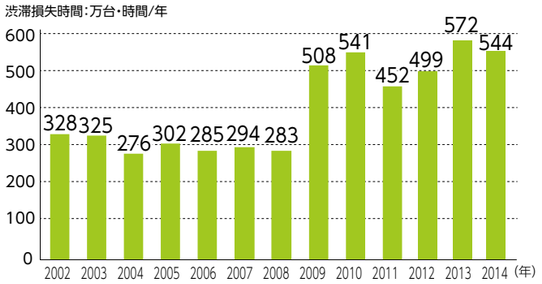
2014年度は新たに24レーンのETC整備を行い、料金所付近における渋滞損失時間は、1万台・時間/年となり、2002年度に比べ料金所渋滞は約98%減少しています。この効果をCO_2の排出量に換算すると、年間約4,600トンの削減と推計されます。



▲料金所渋滞とETC利用率の推移

■本線の渋滞によるCO_2排出状況

2009年度以降、交通集中による本線の渋滞損失時間は、2008年度以前と比較して増加しており、CO_2の排出量も2002年と比較して、約5,580トン増加しています。



▲交通集中による本線渋滞損失時間の推移

■省エネルギーと視認性に優れた照明の採用

トンネル内の照明を従来の「高圧ナトリウムランプ」から、「HF(高周波型)蛍光ランプ」や「LEDランプ」へ変更することで、自然な色合いで物を視認することができるとともに省エネにも貢献し、トンネル照明使用電力量の削減効果は年間約2,500万kWh※(CO_2削減年間約1.4万トン)と推計されます。

また、明かり部の照明にもLEDを導入するなど、更なる電力削減に向けた取り組みも行っています。

※省エネルギー照明を使用したトンネル内の照明を従来の高圧ナトリウムを使用したと仮定し比較した場合の削減量

▲高圧ナトリウムランプ(従来)

▲HF(高周波型)蛍光ランプ

▲LEDトンネル照明(常磐道 原町トンネル)

■盛土のり面などの樹林形成とその育成・管理

2014年度は、新規開通路線において約15haの植樹を行いました。これにより盛土のり面などの植樹面積は2014年度末で、約3,700haとなりました。この植樹面積によるCO_2の吸収・固定効果は、年間約3.9万トンと推定されます。

また、高速道路の樹木は"生きもの"であり「植えてしまえば終わり」というわけではありません。樹木の健全な状態を維持していくことが必要です。NEXCO東日本ではグループが一丸となって点検から、草刈・間伐などの管理作業を計画的に実施しています。

▲管理作業前

▲管理作業後

■急速充電器の設置

電気自動車の普及促進に貢献するため、神奈川県、埼玉県、新潟県などの高速道路のSA・PAに、急速充電器を合計64基※設置しています。今後、さらに41基増やす計画を立てており、現在設置に向けた準備を進めています。

※2015年6月末時点の設置数

▲急速充電器(東北道 那須高原SA上り線)

■「ecoインター®」「ecoエリア®」の取り組み

新たに建設するICやSA・PAには、太陽光発電による自然エネルギーの活用や、省エネルギー設備を積極的に取り入れ、「環境にやさしい」施設の整備を進めています。

▲北関東道 足利IC

▲北関東道 出流原PA(西行き)

■休憩施設における環境の取り組み

CO_2排出量の少ないレジ袋をNEXCO東日本グループ直営店の全店舗に導入し、各店舗ではリユース箸を使用することで資源の有効活用に貢献しています。

■太陽光発電の採用

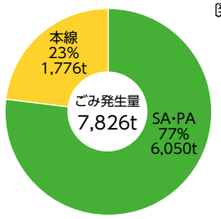
2014年度は太陽光発電設備を新たに13ヵ所設置し、2014年度末で合計約1,400KWh分の太陽光発電を導入しています。

▲ 仙台泉太陽光発電所

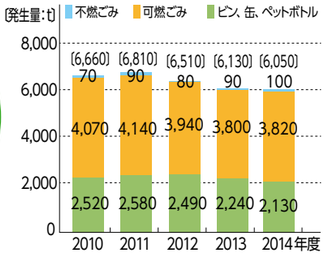
高速道路事業において、循環型社会形成に資する取り組みを進めていきます。

■ごみの発生状況

高速道路で発生する“ごみ”は、2014年度は約7,820トンとなっています。このうち、約77%はSA・PAで回収されるごみで、残りの約23%は、高速道路の路面清掃で回収されるごみです。また、2014年度に発生したSA・PAの可燃ごみは2013年度と比較して、約1%増加しています。



▲2014年度ごみの発生状況（全体）



▲5ヵ年のごみ発生状況（SA・PA）

■ごみのリサイクル状況

SA・PAでは、ごみの種別に合わせたごみ箱を設置し、ごみのリサイクルに努めています。2014年度のビン、缶、ペットボトルのリサイクル率は、ほぼ100%を達成しています。引き続き、お客さまへごみの分別にご協力いただくとともにSA・PAから発生するごみの減量に取り組んでいきます。

▲ごみの種別に合わせたごみ箱

◀ごみの分別作業

■建設副産物のリサイクルの推進

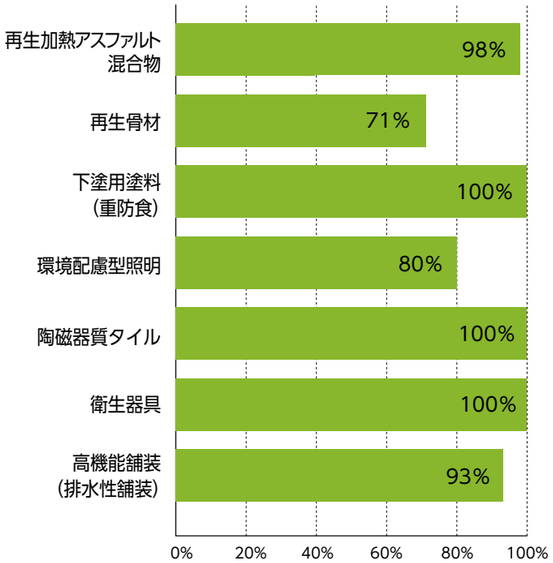
高速道路の管理運営・建設事業において発生する建設発生土、コンクリート塊、建設汚泥などの建設副産物のリサイクルに取り組んでいます。2014年度は、これらの建設副産物について、約330万トンのリサイクルに取り組みました（リサイクル率約98%）。今後も、建設副産物のリサイクルの推進に取り組みます。

■緑のリサイクルの推進

2014年度に樹木の剪定や草刈などの作業で発生した植物発生材は、約10.9万m³となっています。この植物発生材は、堆肥やチップ材として再利用を行うなど、発生量の約90%で“緑のリサイクル”を行っています。

■グリーン調達の推進

道路事業や休憩施設事業を実施する当社は、材料や資材の調達にあたって、社会に及ぼす影響は大きいものと思慮されるため、環境負荷の少ない持続的発展が可能な社会に貢献するために、できる限り環境物品などを調達するように努めています。当社の事業に関連のある26品目で特定調達物品の調達に取り組みました。



▲調達を実施した主な工事資材（2014年度）

■事業に伴うエネルギー・物資の流れ

NEXCO東日本グループ※1の事業におけるエネルギー使用は、トンネル・道路照明や事務室の照明などの電気、維持管理車両のガソリンや融雪装置などの燃料です。また、高速道路の工事では主に土砂、アスファルト・コンクリート混合物、生コンクリートを使用しています。これら事業により排出された建設副産物、廃棄物（ごみ）については、可能な限り再生資源としてリサイクルを行い、循環型社会形成への取り組みを行っています。

インプット

エネルギー※2

電気	408,547千kWh
ガソリン・軽油	11,901千ℓ
灯油・重油	3,568千ℓ
ガス	1,720千m³

物　質※3

土砂	1,588千m³
アスファルト・コンクリート	693千トン
生コンクリート	196千m³
コピー用紙（A4判換算）	111,329千枚

NEXCO 東日本グループ※1の事業活動

建 設
建設延長：156km

管理・運営
道路管理　：3,831km
料金収受　：460ヵ所
SA・PA　：318ヵ所

アウトプット※4

建設副産物

建設発生土	2,672千トン
アスファルト・コンクリート塊	561千トン
コンクリート塊	52千トン
建設発生木材	19千トン
建設汚泥	30千トン
建設混合廃棄物	5千トン

廃棄物

ごみ（SA・PA清掃、路面清掃）	8千トン
植物発生材（草刈・剪定など）	109千m³

再資源化

リサイクル

	自社で利用	資源として社会で利用	リサイクル率
建設発生土	2,593千トン	34千トン	98%
アスファルト・コンクリート塊	0千トン	561千トン	100%
コンクリート塊	1千トン	51千トン	99%
建設発生木材	0千トン	19千トン	99%
建設汚泥	4千トン	24千トン	94%
建設混合廃棄物	0千トン	4千トン	89%
ごみ（SA・PA清掃、路面清掃）	1千トン	2千トン	40%
植物発生材（草刈・剪定など）	81千m³	18千m³	90%

最終処分

焼却・減量、埋立処分

	焼却・減量	埋立処分
建設発生土		45千トン
アスファルト・コンクリート塊		0千トン
コンクリート塊		0千トン
建設発生木材	0千トン	0千トン
建設汚泥	0千トン	2千トン
建設混合廃棄物	0千トン	1千トン
ごみ（SA・PA清掃、路面清掃）	4千トン	1千トン
植物発生材（草刈・剪定など）	10千m³	0千m³

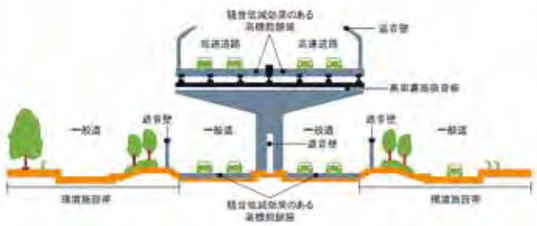
※1 NEXCO東日本および、NEXCO東日本グループ会社（20社）のデータを集計しました。
※2 エネルギー投入量：NEXCO東日本グループの2014年度事業を集計
※3 物質投入量：2014年度に完了した工事を対象に主要資材（土砂、アスファルト・コンクリート、生コンクリート）を集計
※4 アウトプット（物質の排出量）：2014年度事業を対象に建設リサイクル法に定められた建設副産物の他、SA・PAのごみ箱から回収されるごみ、路面清掃から回収されるごみ、および草刈・樹木剪定作業により発生する植物発生材について集計

事業活動の全ての段階において環境負荷の低減に努めます。

■沿道状況に及ぼす影響の低減

沿道環境に及ぼす影響の軽減を図るため、遮音壁設置による騒音対策や環境施設帯の整備などの対策を行っており、2014年度には、約12kmの区間に遮音壁を設置し、設置延長の合計は約1,020kmとなっています。その他にも騒音対策などを目的として高機能舗装や高架裏面吸音板の整備に取り組み、工事中の環境保全対策を目的に低騒音・排出ガス対策型建設機械の使用や工事中に発生する湧水の濁水対策などを行い、環境負荷の低減に配慮して事業を進めています。

●遮音壁・環境施設帯の整備



▲環境施設帯設置例

▲遮音壁設置例

●工事中の環境保全対策

▲低騒音・排出ガス対策型建設機械

■自然にやさしい道づくり（エコロード）

NEXCO東日本は、地域の自然環境と共存・調和を目指し、野生動植物保護や自然環境保全策を道路整備に反映させる「自然環境に配慮した道づくり（エコロード）」を先進的に進めています。

エコロードは、自然環境への影響を緩和するだけでなく、道路内に新たな生息・生育環境を創出し、地域における生物多様性の保全や生態系の質的な向上を図っています。

エコロードの方針　エコロードの進め方には、「マイナスの軽減」と「プラスの付加」という二つの考え方があります

エコロード

【マイナスの軽減】
道路による自然環境への影響を回避・緩和する
1) 生育・生息基盤の消失・縮小を少なくする
2) 移動経路の分断を防ぐ
3) 生育・生息基盤の質的変化を小さくする

→ **保全**（ミティゲーション）
- ①回避
- ②低減
  - 1)最小化・均衡
  - 2)修復・再生
- ③代償

【プラスの付加】
道路空間を利用して生育・生息環境を創出する

→ **創　出**

●地域性苗木による植樹

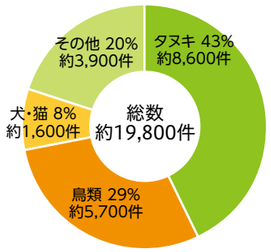
自然環境が豊かな地域において、道路を建設する場合、造成されたのり面には周辺地域に自生する樹木の種子を採取し、「地域性苗木」として育苗しています。地域性苗木による植樹は2014年度で約132ha（約19万本）となっています。

●動物衝突事故対策の機能

2014年には、交通管理巡回による約19,800件の動物の個体が処理されました。

このうち、車両との衝突が生じると重大な事故につながりかねない大型動物の侵入対策を、2014年度には、約30kmを行いました。

▲大型動物の侵入対策



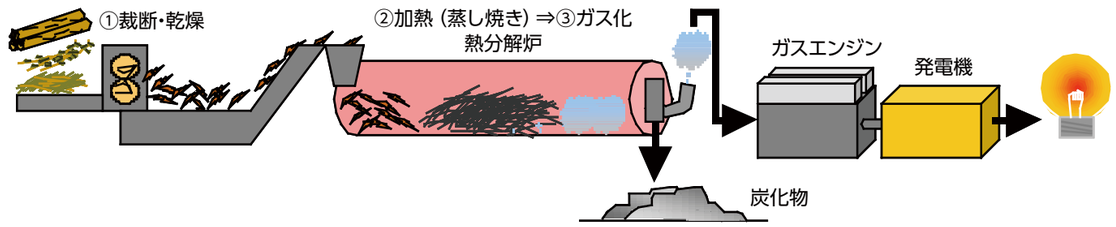
▲2014年侵入動物の処理状況

環境保全に関する技術開発に取り組んでいます。

■植物発生材を活用した「バイオマスガス発電」

高速道路の維持管理作業から発生する草刈や樹木剪定などの植物発生材は堆肥やチップとしてリサイクルを行っていますが、資源（バイオマス※）として更なる有効利用を図るため、水分含有量の多い刈草も利用できる「バイオマスガス発電」の実用化に向けた取り組みを東北道那須高原SAで進めています。

※バイオマスとは…生物由来の有機性資源で化石資源を除いた再生可能なものをいいます。

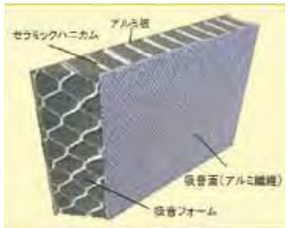


■橋梁伸縮装置部の騒音対策

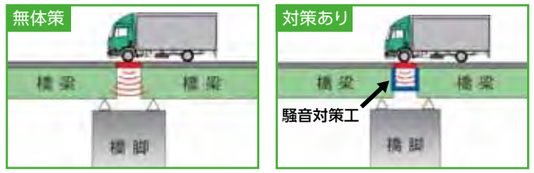
橋梁の伸縮装置（ジョイント）部を車両が通過した際に発生する騒音を防止するため、吸音効果の高い材料をアルミ板ではさんだ構造の軽量で強度のあるパネルを用いて、狭小な桁下空間にも容易に設置できる製品を共同で開発しました。この装置により、約10dB（A）以上の減音効果を確認しています。

（特許第4982767号）

■共同特許　㈱静科



▲吸音パネル



▲無対策の場合、音が下部に漏れる場合がある

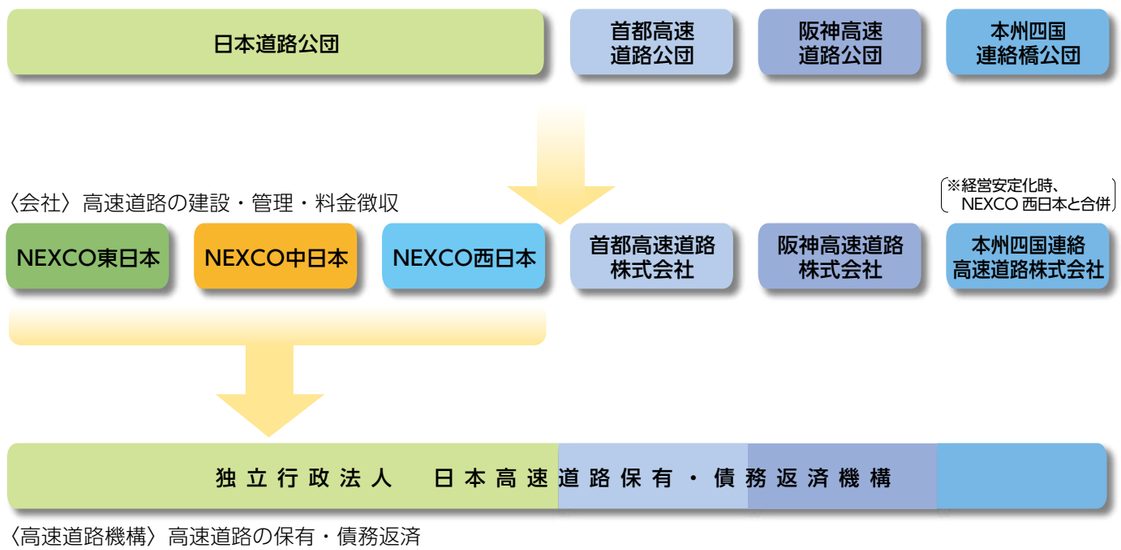
▲点検を考慮した開閉可能な構造

▲川口JCT

高速道路機構を通じ着実に債務を返済しています。

■民営化の概要

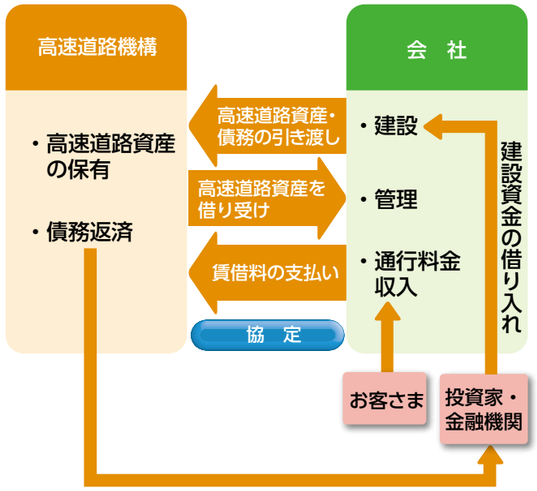
2005年10月1日の旧道路関係4公団の民営化において、旧日本道路公団（JH）の3分割により設立されたNEXCO東日本を含む、6つの高速道路会社（以下「会社」という。）と独立行政法人日本高速道路保有・債務返済機構（以下「高速道路機構」という。）が設立されました。



■高速道路の管理運営・建設事業のスキーム

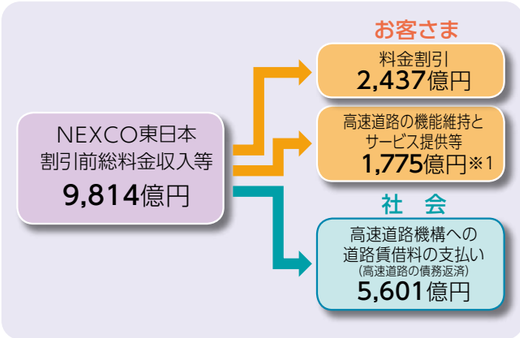
会社は、高速道路資産を保有する高速道路機構から資産を借り受け、管理運営することで、高速道路機構に高速道路資産賃借料（以下「賃借料」という。）を支払います。また、会社が借り入れにより調達した資金で新たに建設した高速道路については、完成とともにその資産・債務を高速道路機構に引き渡し、高速道路機構が投資家などの皆さまに債務を返済します。

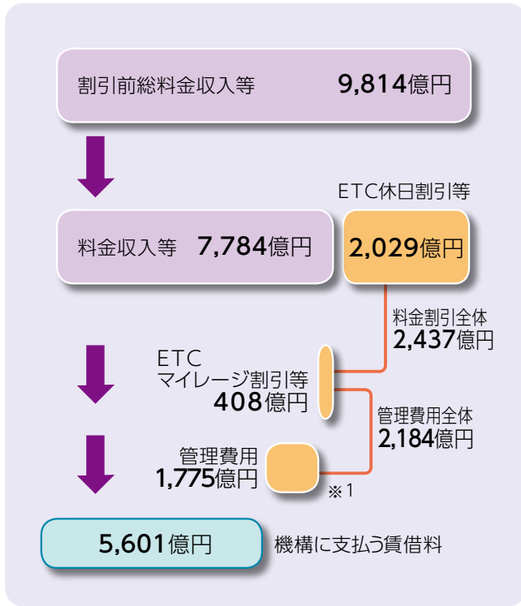
高速道路の管理運営・建設事業に関する基本的な事項は、高速道路機構と協定を締結するとともに、事業の内容・予算が妥当であること、適切な通行料金の設定のもとで賃借料が確実に支払われ、高速道路機構の債務返済計画に沿った返済が可能であることなどについて、国土交通大臣の事業許可を受けています。



■高速道路事業における還元のしくみと決算の損益状況（2014年度）

高速道路事業では、高速道路料金に利潤を含まないこととなっています。お客さまにはさまざまな料金割引をご利用いただいており、その上で、いただいた料金は、安全・安心・快適・便利な高速道路のために必要な道路の維持管理や各種サービスの提供などとともに高速道路機構を通じた債務の返済にあてています。





※ 1　道路の維持管理や料金収受などに要する費用の合計です。

※単位未満を切り捨て表示しているため、表上の計算は合わない場合があります。

【第10期（2014年度）決算の損益状況】

		連結（単位:億円）		単体（単位:億円）	
		2013年度	2014年度	2013年度	2014年度
道路事業※2	営業収益	7,858	10,312	7,787	10,239
	営業費用	7,861	10,268	7,826	10,241
関連事業※3	営業収益	780	629	427	289
	営業費用	744	603	416	281
全事業	営業利益	32	68	▲28	6
	経常利益	57	100	8	44
	税引前利益	52	150	4	42
	当期純利益	22	102	▲1	24

※4

※ 2 営業収益および営業費用はそれぞれ機構に引き渡した資産に対する道路資産完成高、道路資産完成原価を含んだ金額です。

※ 3 関連事業は、受託事業収入・費用を含んだ金額です。

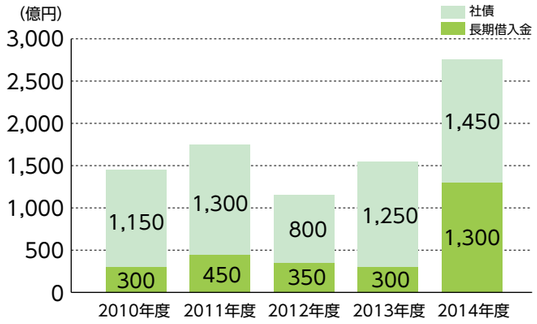
※ 4 当期は、法人税等連結：44億円　単体：17億円を計上しております。

※単位未満を切り捨て表示しているため、表上の計算は合わない場合があります。

高速道路事業の着実な進捗に向けた資金調達活動を行っています。

■みちを「つなぐ」資金・資金調達の状況

NEXCO東日本では、高速道路事業を着実に進めるため、低利で安定的な資金調達を意識し、社債の発行や金融機関からの借り入れを行っています。



▲資金調達の推移

■IR活動の充実

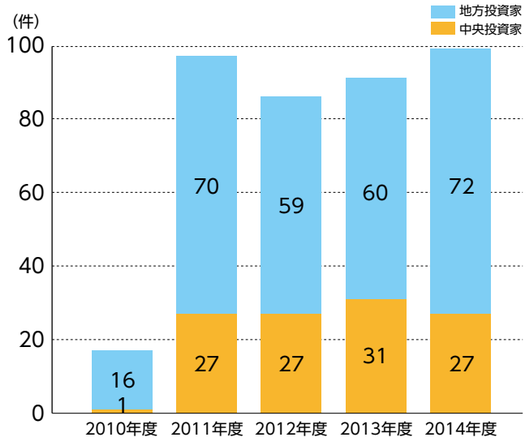
NEXCO東日本は、双方向のコミュニケーションを充実させ、投資家の皆さまの求める情報に個別にきめ細やかな対応を実施するため、以下のIR活動に取り組んでいます。

●投資家等の皆さまとのコミュニケーション

金融市場との対話を重視し、投資家の皆さまをはじめ、市場関係者の方々と意見交換などを実施しています。決算説明といったタイムリーな情報発信に加え、個別に投資家を訪問して事業スキームや事業内容、当社債の特徴などを説明し、NEXCO東日本についてより深くご理解いただけるように努めています。
また、東北復興への取り組みや道路整備の状況、高速道路の老朽化対策といった最新の動向やNEXCO東日本を取り巻く情勢についても詳しく情報を提供できるように努めています。

▲投資家訪問時説明資料例

▲証券会社との意見交換会



地方投資家：地方銀行、信用金庫、事業法人など
中央投資家：都市銀行、生命保険、アセットマネジメントなど

▲個別投資家訪問件数の推移

●Webサイトでの情報発信

決算情報、資金調達の状況および債務引渡しの状況などを適時提供しています。特に重要な債務引渡しの状況については、官報および全国紙による公告やメールなどでもお知らせしています。

▲資金調達の状況

▲高速道路機構への引渡対象債務の状況

「IR 情報」
http://www.e-nexco.co.jp/ir/

■市場環境に即した資金調達の実現に向けた取り組み

NEXCO東日本では、金融市場の環境に応じた円滑な社債の発行に向けて取り組んでいます。2015年2月に発行した第29回社債（年限：5年、発行額350億円）では、トムソン・ロイターが発表するDEALWATCH AWARDS　2014にて、『金利変動が激しい市場環境に即した巧みな起債手法を取り入れ投資家の需要を喚起した』として、『Innovative Debt Deal of the Year』を受賞しました。

■日本国債と同等の高格付けの取得

NEXCO東日本では、格付投資情報センター（R&I）、ムーディーズ・ジャパン（Moody' s）、日本格付研究所（JCR）より格付けを取得し、投資家の皆さまの客観的な投資判断に資するよう努めています。同格付機関からは、いずれも日本国債と同等の高い信用の格付けを付与されています。

■格付投資情報センター（R&I）（長期個別債務格付け）：AA+
■ムーディーズ・ジャパン（Moody' s）（発行体格付け）：A1
■日本格付研究所（JCR）（長期発行体格付け）：AAA

▲道東道 十勝平原SA付近

健全で公正・透明・誠実な取引関係のもとで、安全、円滑な事業を推進します。

■法令遵守と公正性・透明性を確保した調達の実現

■調達の適正を確保するための取り組み

●調達にかかる営業活動の自粛要請と接触禁止の徹底

入札参加希望者に対して、個別の発注条件に関する営業活動の自粛を要請するとともに、社員にも、接触を行わないよう倫理教育を行っています。

●調達手続きにかかる情報の管理の徹底

契約制限価格や発注予定など、調達手続きにかかる情報については、情報セキュリティ対策を実施し、情報漏洩などの防止を徹底しています。

■公正性・透明性を確保した調達制度の構築と実施

●一般競争入札と総合評価落札方式の原則化

競争契約の方法は、一般競争入札を原則とし、また、落札者の決定方法を総合評価落札方式とすることにより、品質と価格に優れた調達を実現しています。

●調達手続き、調達結果にかかる情報の公表

「公共工事の入札及び契約の適正化に関する法律」に基づき、工事などの調達情報や、主要工事の平均落札率を公表しています。

■入札監視機能の強化

●入札監視委員会の設置

外部有識者からなる「入札監視委員会」を支社ごとに設置し、発注した工事などの競争参加資格の設定理由及び経緯などについて審議を受けています。

●入札監視統一事務局の設置

「入札監視統一事務局」を設置し、入札契約手続きに関する事前・事後の審査やデータの収集分析を行うことにより、適正化に努めています。

■反社会的勢力等への対応

市民社会に脅威を与える反社会的勢力および団体などには、毅然として対応します。具体的には、地元の警察本部や暴力追放センターなどと連携した「不当要求防止連絡協議会」を各支社ごとに設置し、警察への連絡体制の構築と協議会内の情報共有を図るとともに、次のような活動を展開しています。

① 「不当要求団体を恐れない」、「不当要求団体に金を出さない」、「不当要求団体を利用しない」ことを実践する。
② 不当要求団体による不当な要求は断固拒否する。
③ 関係機関との密接な連携と一致団結した協力体制を確立する。

安全対策の強化と地域活性化のために関係各者との協力体制を構築しています。

■工事中の事故防止への取り組み

工事中の事故防止のために、工事施工会社と一体となった「安全協議会」を設置しています。安全協議会では作業員の安全確保に向けて、工事現場の安全パトロールや安全講習会の実施、安全優良会社の表彰などの活動を推進しています。
また、工事中の近隣の交通安全や、清掃活動に取り組んでいます。

▲安全講習会

■食の安全

お客さまに食の安心・安全を継続的に提供するため、危害分析・重要管理点方式(HACCP = Hazard Analysis and Critical Control Point)を用いた食品の衛生管理手法を、外食向けに構築した『Speedway HACCP』を実施しております。厚生労働大臣の登録検査機関による検証を受け、原材料の受入から調理・提供までの工程を監視・記録することで、お客さまへ食の安全・安心を実現しています。

▲検査の模様

■地元企業とテナント事業者との商談会

地域産品の消費拡大を図ることを目的として、地元企業とSA・PAのテナント事業者との商談会を開催しています。
地域産品をSA・PAにおいて取り扱うことで、商業施設や地元地域の魅力向上に加え、高速道路を利用される多くのお客さまに地域産品に触れていただく機会を増やすことで、お客さまサービスの向上につなげています。

▲商談会の模様

「やりがい」や「満足感」を実感できる職場環境づくりに取り組んでいます。

■社員教育・人事評価

グループの経営ビジョンを具体化するために、また、グループ全体の専門力・経営力を向上させるために、「NEXCO東日本グループ人材育成基本プログラム」を策定して、多様な人材の育成に取り組んでいます。OJT、off－ JT、自己啓発支援を『人材育成の三本柱』とし、ジョブ・ローテーションと連動させて育成しています。新入社員研修のほか、階層別・業務別に求める人材像を明確にした研修を実施するとともに、専門家の育成にも取り組んでいます。

また、社員の働きがいと業績向上の両立を図るため、透明性・公正性・納得性を重視した人事評価制度を導入しています。評価結果は、社員の指導・育成に活用するとともに、社員の処遇にも反映しています。

▲新入社員研修

▲次世代経営者育成研修

■表彰制度

社員自らの創意工夫によりチャレンジし、業務効率化など具体的な成果が上がり、かつ、業務を完遂した努力・姿勢などが他の社員の模範となるものを対象として、毎年10月に社長表彰を行っています。2014年度は、22件の事案が受賞しました。

■タスク・ダイエット＆エスプラス活動

社員ひとりひとりが自発的に取り組む実施型の業務改善活動として「タスク・ダイエット&エスプラス活動」を実施しており、活動に取り組む社員のモチベーション向上などを目的として、毎年発表会を開催しています。

2006年度から活動を開始し、これまでに約5,000件を超える改善事例が報告されています。

▲2014年度 発表会の様子

■労働安全衛生

NEXCO東日本グループの労働安全衛生活動の根本となる基本理念を2013年4月に制定し、グループ全体でこの理念を共有しています。NEXCO東日本の社員などの危険および健康障害の防止並びに快適な労働環境の形成の促進を図り、安全衛生の水準の向上に資するために『労働安全衛生推進委員会』を設置し、社員などの健康障害などの防止や健康の保持増進のほか、労働災害の原因分析および再発防止に努めています。

NEXCO東日本グループ労働安全衛生基本理念

NEXCO東日本グループは、グループの事業に携わる全ての者の安全の確保及び健康増進を図ることが、事業実施の根幹をなすものであることを認識し、グループをあげて安全かつ快適な労働環境の維持・向上に努めます。

2013年4月1日

廣瀬 博

■社員の健康管理

社員の健康維持・増進を図るため看護師が常駐する「健康相談室」を設置し、健康管理面のサポート体制を構築しています。メンタルヘルスケアにおいては、「心の健康づくり計画」を策定し、相談窓口の設置や、社員ひとりひとりが正しい知識を持ち、予防に取り組んでもらうための各種研修の実施など積極的な取り組みを行っています。

■ワーク・ライフ・バランスの推進　POSITIVE OFF

ワーク・ライフ・バランスを実現するため、年次休暇のほか、以下の各種休暇制度を設けるとともに、観光庁などが推進しているポジティブ・オフ運動に賛同し、休暇取得の促進などに積極的に取り組んでいます。また、1人あたりの年間総実労働時間が2,000時間以下となることを目指し、中期経営計画の経営指標として明記し、業務執行の効率化および社員の意識改革に取り組んでいます。

● 『くるみんマーク』の取得

社員が、仕事と子育てを両立させることのできる働きやすい環境整備を目的として、次世代育成支援対策推進法に基づく「一般事業主行動計画」を策定しています。また、同行動計画に掲げた目標を達成したことから、2011年6月および2014年7月に、「子育てサポート企業」として、厚生労働大臣から認定を受けました。

【各種休暇制度】

育児休業	社員の子供の養育のため、子供が3歳に達する日まで	介護特別休暇	毎年度5日以内 (要介護者が2人以上の場合は10日以内)
部分休業	社員の子供の養育のため、子供が小学校就学の始期に達するまで、1日2時間以内		
産前・産後休暇	社員が出産する場合は、産前6週間・産後8週間	介護休暇	社員の親族などで日常生活を営むのに支障がある者の介護のため、連続する6ヵ月の期間内において必要な期間
配偶者分娩休暇	社員の配偶者が出産する場合は、3日以内		
育児参加休暇	社員の配偶者が出産する場合は、出産した子供または小学校就学前の子供の養育のため、5日以内	ボランティア休暇	社員が社会貢献活動として、災害時における被災者や障がい者などに対する支援活動を行う場合は、5日以内
看護休暇	小学校3年生までの子供の看護のため、5日以内 (2人以上の場合にあっては、10日以内)		

■健全な労使関係の維持

会社における良好な職場環境と人間関係を構築するためには健全な労使関係が基本にあると考え、定期的に会社側から労働組合に経営方針などを説明し、労使で意見交換を行う「労使経営懇談会」を開催するなど、相互の理解を深めています。

▲労使経営懇談会

■ダイバーシティ（多様化）の推進

●女性社員の積極的採用など

政府は、少子高齢化で労働力人口が懸念される中で、新たな成長分野を支えていく人材を確保していくためには、これまで活かしきれなかった我が国最大の潜在力である「女性の力」を最大限発揮できるようにすることは不可欠と位置付け、夫婦が働きながら安心して子供を育てられる環境を整備すると同時に、育児休業後の職場復帰の支援、女性の積極登用を通じて、女性の労働参加率の引き上げを目指しています。

NEXCO東日本グループにおいても、社会の変化に柔軟に対応し、競争力を高め、持続的に成長していくためには、優秀な人材の確保は大変重要な課題であり、とりわけ女性の活躍推進は不可欠です。

NEXCO東日本グループにおいて女性がより一層活躍できる会社・職場をつくるため、グループ一体として「女性の活躍を推進するプロジェクト」を立ち上げ、女性の活躍推進に関して、「採用、登用および人材育成」「ワーク・ライフ・バランスの実現」「職場環境の改善」「社員の意識改革および行動改革」「社内の広報戦略」の5つの観点から実効性ある具体策を検討し、実施していきます。

社員の声

本社　事業開発本部
新事業開発部
調査役 **竹川　郁子**

新規ビジネスを企画開発する部署で、NEXCO東日本オリジナルのクレジットカード、WEBショップ、都心の自転車通勤支援施設などの新事業の企画、立上げをしています。

2人の子供の子育ては、出張などもあるので、喜びとともに苦労もありますが、両立支援制度が充実してきており、さらには、だれでも1時間から取得できる時間休暇制度を利用できるなど、職場の理解に感謝しています。私は管理事務所などのいろいろな部署を経験しましたが、女性が責任ある一人の社員として仕事ができる職場がたくさんあります。

社員の声

（株）ネクスコ・トール
北関東　加須事業部
幸手料金所
所長 **葛城　直美**

料金所は、全てのお客さまに「良質なサービスを提供し続ける」ために、女性の視点（目線）、女性ならではの気付き、工夫が必要ですので、女性の活躍できる職場です。私達の料金所では、全員が「お客さま第一、お客さまを大切に」を念頭に、お客さまを笑顔でお出迎え、正確、迅速、誠実な対応を心掛けています。

料金所長は、時には、お客さまからお叱りの言葉も頂きますが、お客さまにいちばん近い場所の責任あるポストですので、日々とてもやりがいを感じています。

社員の声

（株）ネクスコ・メンテナンス新潟
長岡事業所　工務課
五十嵐　彩絵

新潟県内の高速道路の安全と安心を守るため、ネクスコ・メンテナンス新潟に入社して3年目となりました。上司や先輩から指導していただきながら、日々のメンテナンスに従事しています。

2階建ての事業所内には女性専用の更衣室、休憩室が設置されており、また女子トイレも各階に設置されていて、とても快適な職場環境です。

●障がい者の雇用

障がい者の活動の場を広げ、自立して社会参加できるよう、各地域の障がい者就職面接会に参加し、積極的に障がい者の採用を進めています。障がいの内容や程度に合わせて設備を改良し、安全で働きやすい環境整備を行うとともに、さらなる就業職場・職域の拡大を進めていきます。

社員の声

北海道支社
総合企画部　経理課
古澤　朋佳

2014年の春に入社し、支社の各部署から回ってくる伝票のチェックや通行料金などの入金に伴う経理処理の仕事を主に担当しています。初めてのことばかりで戸惑うことも多いですが、職場の先輩たちから優しく指導していただき、楽しく仕事をしています。

私は、聞き取りに少し不安なところがありますが、周りの皆さんがゆっくりと優しく話しかけてくれるので、安心して働くことができています。覚えることはたくさんありますが、早く一人前の社会人として認めてもらえるようがんばります。

●高年齢者の雇用

社員が将来の雇用不安を抱くことのないよう、高年齢者雇用安定法を踏まえ、年金支給開始年齢（65歳）までの再雇用制度を設け、雇用を確保しています。

また、社員のキャリア開発・自己能力の向上、将来の生活設計などを支援するため、ライフデザイン研修も実施しています。

社員の声

関東支社　東京外環
工事事務所　専門員
成松　幹男

2013年に60歳を迎え定年退職しましたが、これまでの用地取得業務における専門的知識や経験を活かし、難事業や若手社員への指導を担当する用地専門員（再雇用社員）として働いています。

東京外かく環状道路の建設にあたり、用地取得の業務を担当しています。地権者の皆様の想い入れのある大切な土地を売っていただくとても重要な仕事で、もちろん大変なことも多いですが、とてもやりがいを感じています。

コーポレートガバナンスの充実を図るため、経営の意思決定、業務執行などについて適正な体制を整備し、経営の健全性、効率性および透明性の確保に努めています。

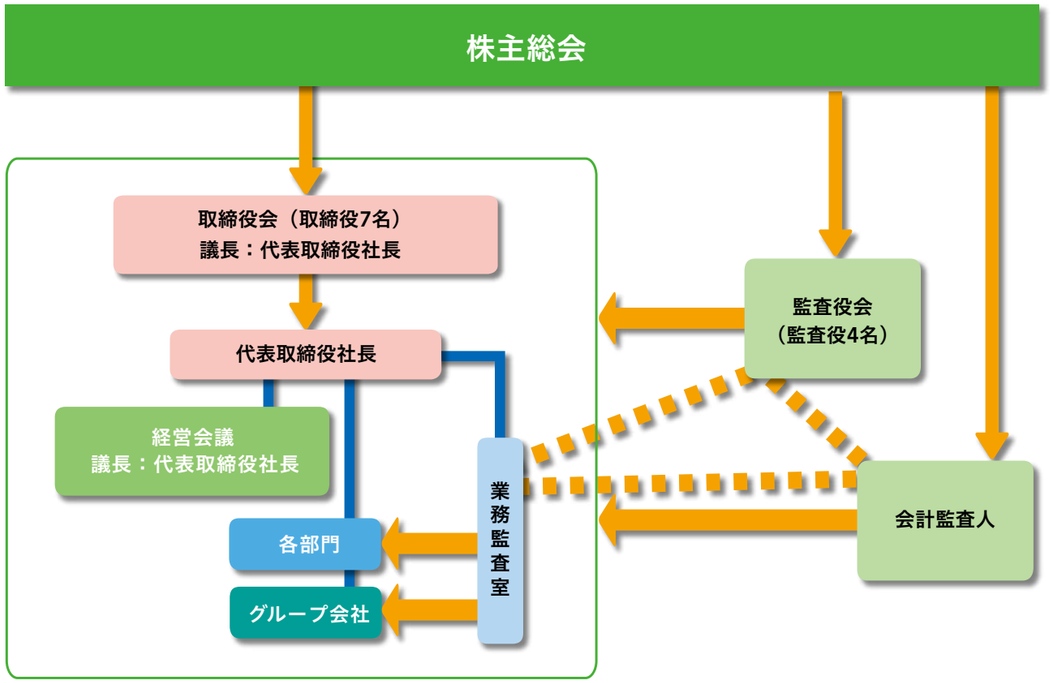
■コーポレートガバナンスの状況

NEXCO東日本の取締役会は取締役全員7名で構成され、監査役も出席し、経営の方針、法定事項など会社の重要な業務執行について決議、報告を行うとともに、取締役の職務の執行状況を監視しています。
経営会議は社長、本部長などで構成され、経営に係わる重要事項について審議しています。
監査役会は4名の監査役（いずれも社外監査役）で構成され、監査のために必要な決議を行い、各監査役はその方針に従い、取締役会そのほか重要な会議への出席などにより取締役の職務の執行を監査し、監査役会に報告しています。
また、業務監査室を設置し、社内規程に基づき内部監査を実施しています。

■内部統制システムの構築

NEXCO東日本は、コーポレートガバナンスを充実させ業務を適正かつ効率的に遂行するため、コンプライアンス体制（P71参照）、リスクマネジメント体制（P72参照）などの内部統制システムの構築を図っています。

コーポレートガバナンス体制



社会の要請に応える企業活動を推進するために、コンプライアンス意識の向上に取り組んでいます。

■NEXCO東日本グループの倫理行動規範

企業の行動原則としての「企業行動基本方針」と役員および社員の行動原則としての「私たちの行動指針」から成り立っています。
特に、「私たちの行動指針」では、ルールの遵守、人間尊重とともに、経営ビジョンに掲げるあらゆるステークホルダー（お客さま、取引先、株主・投資家、社会、環境、社員）との関係において実践すべき指針を定めています。
また、自分の取るべき行動について迷ったときの判断基準として、【迷ったときの4つの判断基準】を掲載しています。

「NEXCO 東日本グループ倫理行動規範」の構成

Ⅰ．企業行動基本方針
Ⅱ．私たちの行動指針
(1) ルールの遵守
(2) 人間尊重
(3) お客さまとの関係
　お客さまへの姿勢
　個人情報の保護
(4) 取引先との関係
(5) 株主・投資家との関係
　株主・投資家への責任
　情報の開示
(6) 社会との関係
　地域社会への責任
　道路資産等の保全
　反社会的勢力等への対応
　国際社会への責任
(7) 環境との関係
(8) 社員との関係

【迷ったときの４つの判断基準】

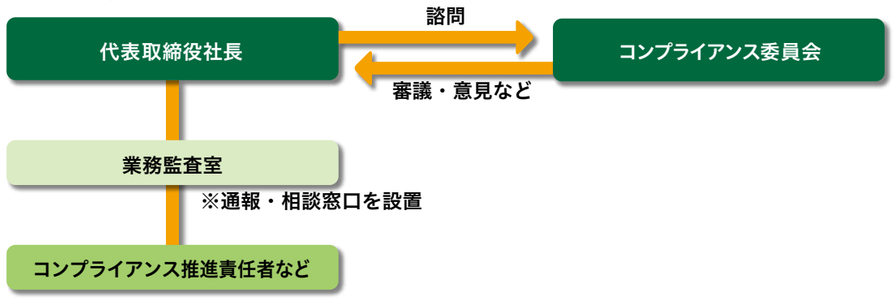
自分の取るべき行動について迷ったときは、次の基準に照らして判断します。

1. 法令、ルールに違反していないか。
2. NEXCO 東日本グループの信頼・ブランドを損なわないか。
3. 充分な情報に基づき、相当の注意を払った上での判断か。
4. 家族に、友人に、胸を張って説明できるか。

■コンプライアンス体制

NEXCO東日本では、コンプライアンスに関する重要事項を審議することなどを目的として、外部弁護士を委員長とする「コンプライアンス委員会」を設置しています。
また、各職場においてコンプライアンス推進活動に主体的に取り組むために、コンプライアンス推進責任者などを置いています。
そして、NEXCO東日本社員およびNEXCO東日本と取引関係のある会社の方のための、公益通報者保護法に基づく通報・相談窓口を設置しており、この窓口を適正に運用することで、コンプライアンスに関する課題の早期発見・解決を図り、企業としての自浄作用が有効に機能するよう努めています。

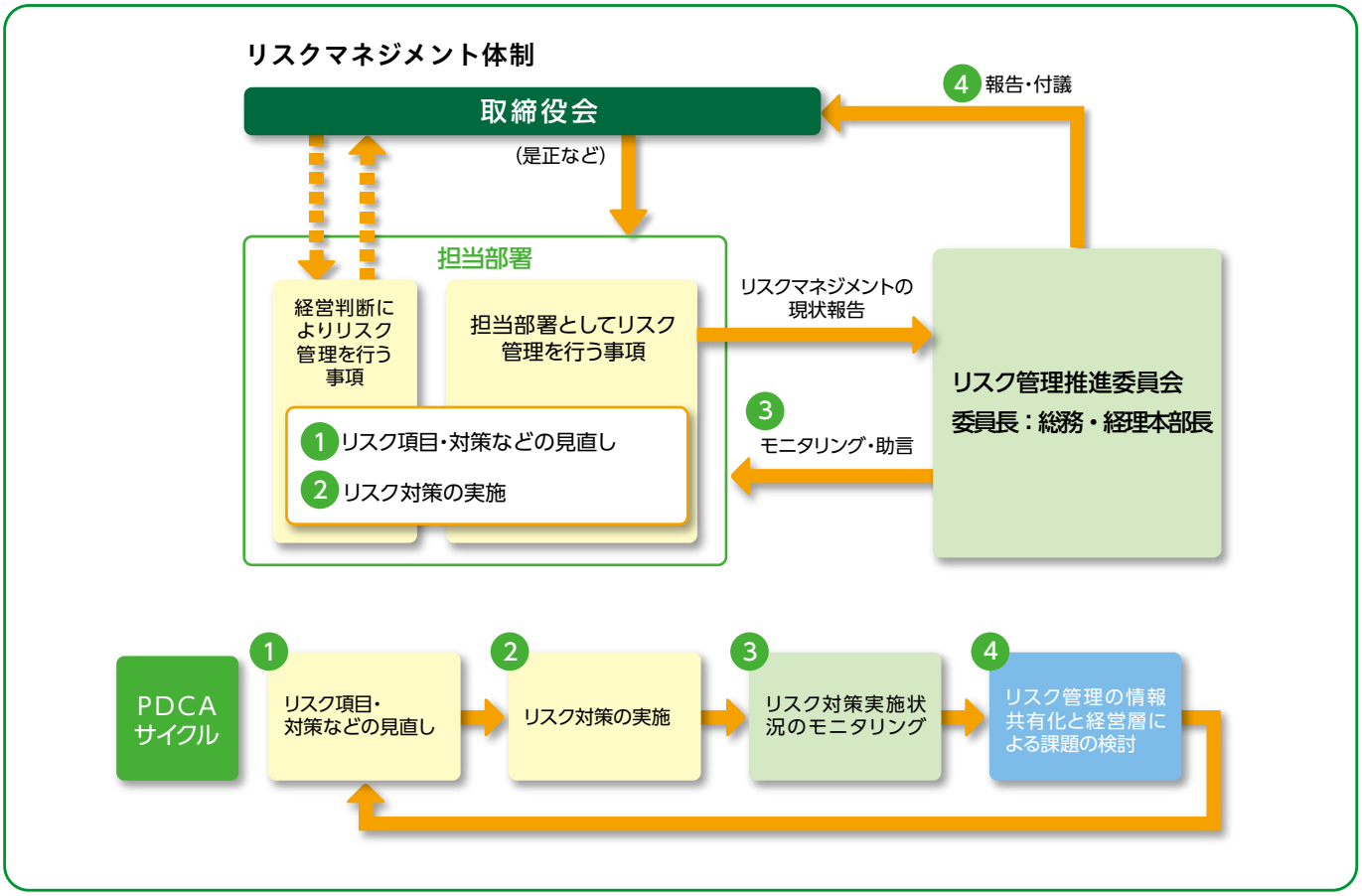
コンプライアンス体制



リスクマネジメント体制を構築し、24時間・365日、迅速かつ適切な対応ができるように取り組んでいます。

■リスクマネジメント体制

NEXCO東日本では、安全・安心を最優先に、事故・災害などの発生に備えて、事故・災害などの予防、応急対策および復旧に関する社内規程などを定め、迅速かつ適切な対応ができる体制を整えています。
業務執行上のリスクについては、担当部署において対策を講じつつ、経営に大きな影響を与えるリスクに関して取締役会で審議するとともに、「リスク管理推進委員会」を設置し、PDCAサイクルに則ったリスクマネジメントの実施を支援しています。
同委員会では、関係部署が複数にまたがる横断的な事項を中心に、経営上当面注視すべきリスク項目を特定し、これらの項目を主な対象としてモニタリングを実施しています。



■情報セキュリティ

情報セキュリティ対策に関する規程を定め、対策の運用体制を確立し、セキュリティの維持および改善活動を継続的に実施しています。
情報資産の保護に関しては、個人情報をはじめとする重要な情報資産の安全確保のための諸対策を講じるとともに、情報セキュリティ講習会などを通じてグループ全体で意識の醸成に努めています。
定期的に対策の実施状況を確認し、必要な改善を行うなど、情報セキュリティの確保に取り組んでいます。

「情報セキュリティ基本理念」http://www.e-nexco.co.jp/security_policy/

「NEXCO東日本レポート2015」に対するご意見をいただきました。

一般社団法人経営倫理実践研究センター
理事・首席研究員
東京交通短期大学名誉教授（元学長）
田中　宏司様

第三者意見の要約

- 会社案内とCSRレポートの一体化は、ステークホルダーにとって、NEXCO東日本グループの全体像を総合的に理解する道標となります。
- 「地域をつなぎ、地域とつながる」の本業を活かした活動が、地域社会の発展を通して経営理念と経営ビジョンの実現に確実につながっています。
- あらゆるステークホルダーへの貢献を目指して、事業活動とCSR活動が一体化して、着実に成果を上げています。

●優れていると高く評価できること

第1は、2015年度から、グループ事業全体とCSR経営の取り組みを統合した「NEXCO東日本レポート」にしたことです。ステークホルダーにとって、会社案内とCSRレポートを一体化したことにより、事業内容が総合的に理解できます。このように、財務・非財務情報を統合するのは、国際的な潮流に沿った適切で、迅速な対応と評価できます。

第2は、当グループCSRキーワードに「地域をつなぎ、地域とつながる」を掲げ、本業である高速道路事業を活かした社会貢献活動に取り組んでいることです。このような高速道路事業の効果が、地域社会の発展や暮らしの向上をもたらし、日本経済全体の活性化に貢献し、同時に経営理念と経営ビジョンの実現につながっています。

第3は、「つなぐ」価値を創造するために、あらゆるステークホルダーへの貢献を目指していることです。お客さま、地域社会、国際社会、環境、国民・株主・投資家、取引先、社員を対象に、具体的な事業活動とCSR活動を一体化して、成果を上げています。いずれの活動でも、現場の実情を示す多くの写真、図解、グラフ、地図、イメージ図等を活用するとともに、現場の声を担当者の写真入りで紹介するなど、臨場感あふれる報告です。

第4は、グループ全体の経営状況については、組織統治（コーポレートガバナンス、コンプライアンス、リスクマネジメント）の的確な運営を基盤にして、中期経営計画に基づき、損益計算書と主要事業業績について、平成26～28年度の内訳を紹介していることです。さらにトピックスとして、被災地の復興・再生に向けた常磐自動車道の復旧・整備や、旅のよろこびと地域の魅力を高める演出などにも、配慮しています。

●今後さらなる発展を期待すること

あらゆるステークホルダーへの貢献を目指している事業活動やCSR経営について、主要なステークホルダーとのダイアログを開催することを望みます。NEXCO東日本グループが今後取り組む課題について、地域の代表、高速道路や環境問題の専門家、メディアの代表等と、グループ経営者、専門職等が率直な意見交流を行い、その成果をホームページで紹介するほか、関係部署において事業活動に活かすと、ステークホルダーの信頼が一層高まると期待されます。

第三者意見を受けて

NEXCO東日本
広報・CSR部長
稲葉　猛志

「NEXCO東日本レポート2015」に対して、貴重なご意見とともに、弊社の取り組みについて評価いただき、誠にありがとうございます。

今年度より、弊社の本業である高速道路事業の展開とその本業を活かしたCSR推進の取り組みをわかりやすくお伝えするために、会社案内とCSRレポートを統合し、「NEXCO東日本レポート」といたしました。この「NEXCO東日本レポート」を通じてあらゆるステークホルダーの皆さまに、持続可能な社会づくりに向けた弊社の取り組みをより深くご理解いただければ幸いです。

また、田中先生よりいただいたご意見を元に、今後もステークホルダーへの貢献を通して、グループ一丸となりCSRキーワード「地域をつなぎ、地域とつながる」の実現と、より信頼される企業となることを目指してまいります。

■NEXCO東日本レポート2015掲載項目と社外規程（「国連グローバルコンパクト原則」および「ISO26000」のガイドライン）との対照一覧表

国連グローバル・コンパクト原則 4分野10原則※		ISO26000 中核主題	ISO26000 課題	NEXCO東日本レポート2015掲載項目	ページ
		組織統治		●トップコミットメント	4～5
				●NEXCO東日本グループの経営	6～9
				●事業継続マネジメント	29
				●コーポレートガバナンスの状況	70
				●内部統制システムの構築	70
				●NEXCO東日本グループの倫理行動規範	71
				●コンプライアンス体制	71
				●リスクマネジメント体制	72
				●情報セキュリティ	72
人権	原則1：企業は、国際的に宣言されている人権の保護を支持、尊重すべきである 原則2：企業は、自らが人権侵害に加担しないよう確保すべきである	人権	1. デューディリジェンス	●国連グローバル・コンパクト参加	3
			2. 人権に関する危機的状況	●施設の快適性の向上	35
			3. 加担の回避	●快適なトイレ空間	35
			4. 苦情解決	●ワーク・ライフ・バランスの推進	67
			5. 差別及び社会的弱者	●健全な労使関係の維持	67
			6. 市民的及び政治的権利	●ダイバーシティ（多様性）の推進	68
			7. 経済的、社会的及び文化的権利	●NEXCO東日本グループの倫理行動規範	71
			8. 労働における基本的原則及び権利	●コンプライアンス体制	71
労働	原則3：企業は、組合結成の自由と団体交渉の権利の実効的な承認を支持すべきである 原則4：企業は、あらゆる形態の強制労働の撤廃を支持すべきである 原則5：企業は、児童労働の実効的な廃止を支持すべきである 原則6：企業は、雇用と職業における差別の撤廃を支持すべきである	労働慣行	1. 雇用及び雇用関係	●NEXCO東日本接客コンテスト	33
			2. 労働条件及び社会的保護	●エリアコンシェルジェ	33
			3. 社会対話	●社員教育・人事評価	66
			4. 労働における安全衛生	●表彰制度	66
			5. 職場における人材育成及び訓練	●労働安全衛生	67
				●社員の健康管理	67
				●ワーク・ライフ・バランスの推進	67
				●健全な労使関係の維持	67
				●ダイバーシティ（多様性）の推進	68
				●コンプライアンス体制	71
環境	原則7：企業は、環境上の課題に対する予防原則的アプローチを支持すべきである 原則8：企業は、環境に関するより大きな責任を率先して引き受けるべきである 原則9：企業は、環境に優しい技術の開発と普及を奨励すべきである	環境	1. 汚染の予防	●再生可能エネルギー事業	37
			2. 持続可能な資源の使用	●環境保全	47
			3. 気候変動緩和及び適応	●環境方針、環境行動指針	50
			4. 環境保護、生物多様性及び自然生息地の回復	●高速道路の維持管理におけるCO_2排出量の推移	51
				●NEXCO東日本の環境マップ	52~53
				●高速道路ネットワーク整備による環境改善効果	54
				●渋滞緩和によるCO_2削減効果	54
				●省エネルギーと視認性に優れた照明の採用	54
				●盛土のり面などの樹林形成とその育成・管理	55
				●急速充電器の設置	55
				●「ecoインター®」「ecoエリア®」の取り組み	55
				●休憩施設における環境への取り組み	55
				●太陽光発電の採用	55
				●ごみのリサイクル状況	56
				●建設副産物のリサイクルの推進	56
				●緑のリサイクルの推進	56
				●グリーン調達の推進	56
				●事業に伴うエネルギー・物資の流れ	57
				●沿道状況に及ぼす影響の低減	58
				●自然にやさしい道づくり（エコロード）	58
				●植物発生材を活用した「バイオマスガス発電」	59
				●橋梁伸縮装置部の騒音対策	59
腐敗防止	原則10：企業は、強要と贈収賄を含むあらゆる形態の腐敗の防止に取り組むべきである	公正な事業慣行	1. 汚職防止	●国連グローバル・コンパクト参加	3
			2. 責任ある政治的関与	●法令遵守と公正性・透明性を確保した調達の実現	64
			3. 公正な競争	●反社会的勢力等への対応	65
			4. バリューチェーンにおける社会的責任の推進	●内部統制システムの構築	70
			5. 財産権の尊重	●NEXCO東日本グループの倫理行動規範	71
				●コンプライアンス体制	71
				●情報セキュリティ	72

※日本語訳：グローバル・コンパクト・ジャパン・ネットワークHPより

国連グローバル・コンパクト原則 4分野10原則※		ISO26000 中核主題	ISO26000 課題	NEXCO東日本レポート2015掲載項目	ページ
		消費者課題	1. 公正なマーケティング、事実に即した偏りのない情報、及び公正な契約慣行	●高速道路の永続的な健全性の確保	10
				●旅のよろこびと地域の魅力を演出するSA・PAの展開	14～15
				●道路状況・交通状況の把握と提供	18～19
				●日常の維持管理	20
				●計画的な維持管理	20
			2. 消費者の安全衛生の保護	●雪氷対策	21
			3. 持続可能な消費	●雪道広報	21
			4. 消費者に対するサービス、支援、並びに苦情及び紛争の解決	●SMHを実現する技術開発	22
				●雪氷対策の高度化のための技術開発	23
			5. 消費者データ保護及びプライバシー	●交通安全対策	24
				●交通安全啓発活動	25
			6. 必要不可欠なサービスへのアクセス	●渋滞予測・交通状況の情報提供	27
				●渋滞への対策	27
			7. 教育及び意識向上	●料金収受	30
				●多様な割引サービスの実施	31
				●スマートインターチェンジの整備	31
				●SA・PAのサービスの向上	32
				●NEXCO東日本接客コンテスト	33
				●お客さま感謝フェア	34
				●『どら（道楽）弁当』の販売	34
				●施設の快適性の向上	35
				●快適なトイレ空間	35
				●ウェブサービス	36
				●ドラぷらアプリ	36
				●お客さまの声への対応事例	39
				●ごみのリサイクル状況	56
				●事業に伴うエネルギー・物質の流れ	57
				●食の安全	65
				●情報セキュリティ	72
		コミュニティへの参画及びコミュニティの発展	1. コミュニティへの参画	●被災地の復興・再生に向けた常磐自動車道の復旧・整備	12～13
			2. 教育及び文化	●旅のよろこびと地域の魅力を演出するSA・PAの展開	14～15
			3. 雇用創出及び技能開発	●外部の技術力の活用	23
			4. 技術の開発及び技術へのアクセス	●救命活動の支援	28
			5. 富及び所得の創出	●スマートインターチェンジの整備	31
			6. 健康	●NEXCO東日本新メニューコンテスト	34
			7. 社会的投資	●地元野菜の販売	34
				●お客さま感謝フェア	34
				●『どら（道楽）弁当』の販売	34
				●約156kmの新たなネットワークの整備を推進	40～41
				●都市と都市をつなぐ高速道路ネットワーク整備	42
				●4車線化の推進	42
				●首都圏における環状道路整備	42
				●地方自治体との提携の強化	43
				●地域の課題解決への取り組み	43
				●震災復興リーディングプロジェクトへの参画	44
				●自治体などが管理する跨高速道路橋点検業務	44
				●震災復興支援、地域交流の促進	45
				●地域における社会貢献活動	46
				●環境保全	47
				●海外の道路PPP事業への参画／技術アドバイザリー業務の実施	48
				●ODAコンサルティング業務の実施	49
				●国際協力／国際交流	49
				●地元企業とテナント事業者との商談会	65

東日本高速道路株式会社
〒100-8979　東京都千代田区霞が関3-3-2 新霞が関ビルディング（総合受付15F）
NEXCO東日本 お客さまセンター
0570-024-024
（PHS・IP電話のお客さま：03-5338-7524）
http://www.e-nexco.co.jp/

UD FONT by MORISAWA
見やすいユニバーサルデザインフォントを採用しています。

（2015年7月発行）