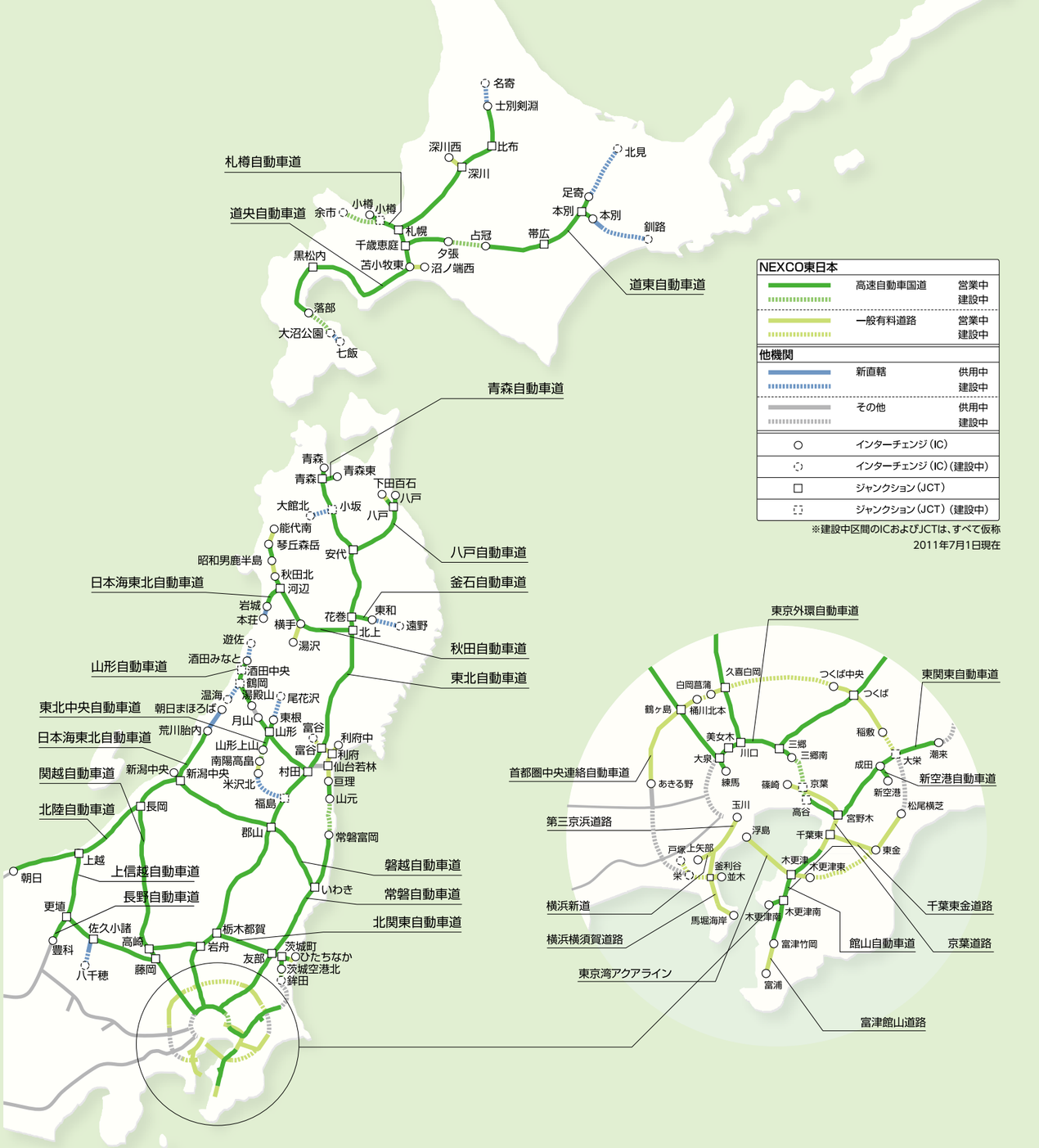
CSR Report 2011

あなたに、ベスト・ウェイ。

NEXCO
東日本



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）	

※建設中区間のICおよびJCTは、すべて仮称
2011年7月1日現在

●発行の目的・編集方針

高速道路という公共性の高い事業を行っているNEXCO東日本グループは、どのような考え方で、どのような活動に取り組んでいるかを、社会に情報開示する目的でCSRレポートを発行しています。全体の構成については「環境側面」「社会側面」「経済側面」のトリプルボトムラインを基本に、体系的で網羅的な情報開示となるよう心掛けました。

●対象期間

2010年4月1日～2011年3月31日
（一部期間外の活動なども掲載しています。）

●対象範囲

NEXCO東日本およびグループ会社25社

Keyword &INDEX

NEXCO東日本のCSR

●会社概要・・・・4
●トップコミットメント・・・・6
●経営理念・・・・8
●NEXCO東日本の使命・・・・10
●NEXCO東日本の主な取り組み・・・・12

特集-1　P14～21

東日本大震災への対応・・・・14

災害から13日後
ほぼ全線で一般車両が通行可能に

特集-2　P22～23

北関東自動車道 全線開通『つなぐ』・・・・22

北関東自動車道開通による前橋市～水戸市の移動時間
約4時間半が約2時間に

CSRの基盤　P24～29

●CSR推進体制・・・・24
●コーポレートガバナンス・・・・25
●コンプライアンス・・・・26
●リスクマネジメント・・・・28

環境　P30～50

高速道路事業に関わるCO_2排出量・・・・31
NEXCO東日本の環境マップ・・・・32
■ CO_2削減・・・・34

約7万トン/年　2010年度に開通した高速道路ネットワーク整備によるCO_2削減効果

■リサイクル、グリーン調達の推進・・・・40
■ 環境負荷の低減・・・・43
■ 新たな技術を開発・・・・47
■ 環境をテーマとした活動・・・・49

社会　P51～94

お客さま

■ 料金収受・・・・52
■ お客さま満足の向上・・・・53
■ 料金所周辺の安全性向上・・・・54
■ 効率的かつ効果的な維持管理・・・・56
■ 高速道路の長寿命化・・・・58
■ 安全・快適なドライブをサポート・・・・60
■ 渋滞対策・・・・62
■ 雪氷対策・・・・63
■ 交通安全対策・・・・64
■ 交通安全への啓発・・・・66
■ 緊急時の迅速・適切な対応・・・・67
■ 管理・建設のための技術開発・品質管理・・・・68
■ お客さまとの関わり・・・・70

地球約493周/年　交通管理巡回距離 2010年実績

お客さまセンターは 24時間・365日対応

■ お客さまへのおもてなし・・・・71
■ SA・PAの地域のショーウインドウ化・・・・74
■ 高速道路を活用した取り組み・・・・77

地域社会

■ 高速道路のネットワーク整備・・・・78

266km　2005年以降 6年間の開通距離

■ 首都圏高速道路整備・・・・80
■ 未整備区間の解消・・・・82
■ 地域活性化・・・・84
■ 地域における社会貢献活動・・・・86

国際社会

■ 海外の道路事業への参画と国際技術交流・・90

社員

■ 働きやすい職場環境づくり・・・・92

取引先

■ サービス向上と安全・円滑な事業の推進・・・・94

経済　P95～97

■ お客さまと社会への還元・・・・96
■ 資金調達とIR活動・・・・97

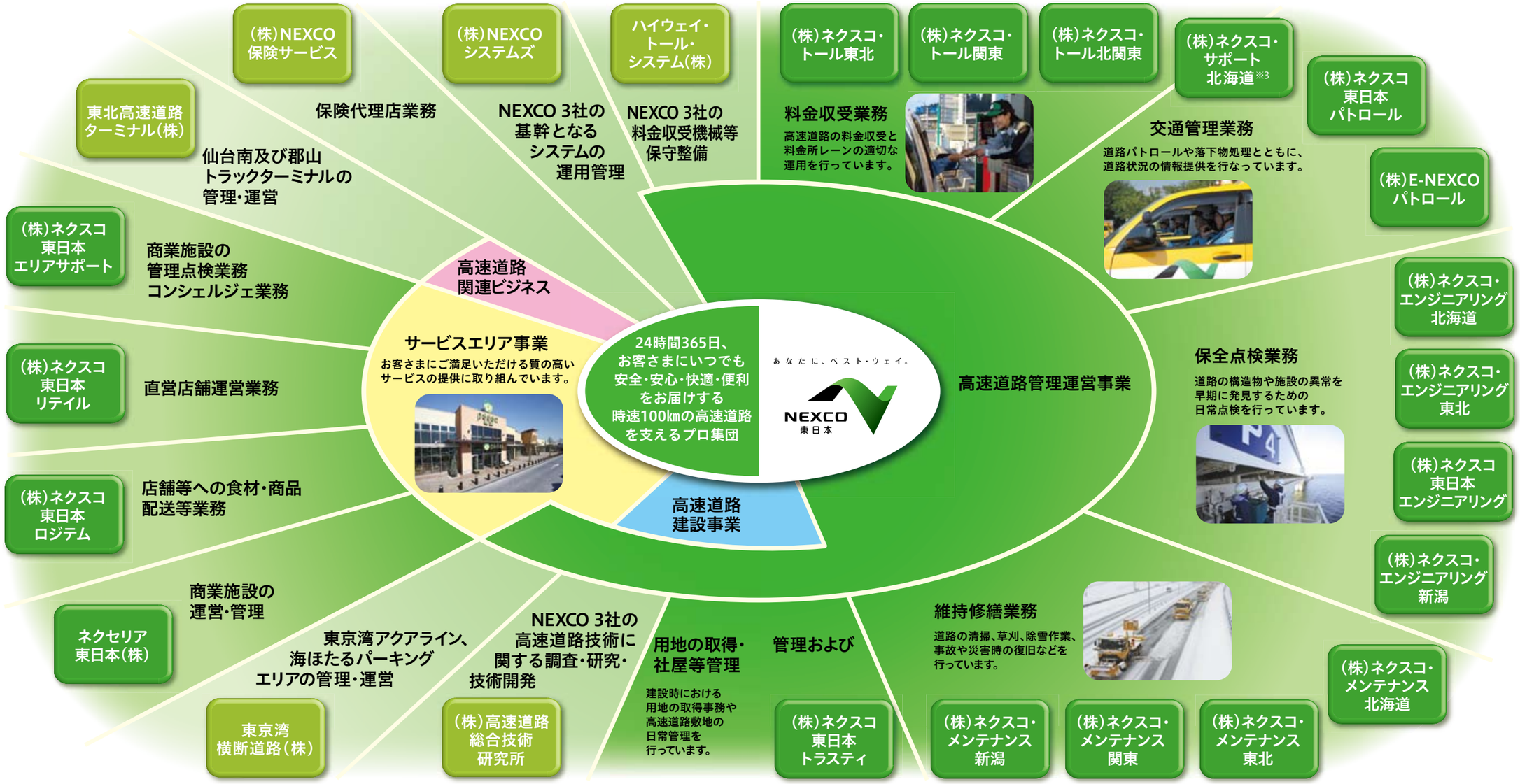
NEXCO東日本

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・・・・ 2,213人（2011年3月31日現在）※1
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

営業延長・・・・・ 3,597km（2011年7月1日現在）
インターチェンジ・・403ヵ所（2011年7月1日現在）
スマートIC・・・・ 32ヵ所（2011年7月1日現在）
利用台数・・・・・ 1日平均268万台（2010年度実績）
料金収入・・・・・ 5,587億円（2010年度実績）
建設延長・・・・・ 340km（2011年7月1日現在）
サービスエリア・パーキングエリア・・・・307ヵ所（2011年7月1日現在　上下線別）
店舗総売上額・・・ 1,409億円（2010年度実績）

グループ会社 25社（子会社19社、関連会社6社）　　社員数 11,683人（2011年3月31日現在）※2



※1 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。）
※2 社員数は就業人員（グループ会社外への出向者を除き、グループ会社内への出向者を含みます。）
※3 料金収受業務・交通管理業務を行っています。

子会社　関連会社

（注）日本高速道路インターナショナル株式会社（JEXWAY）を2011年9月1日に設立。（関連会社）

イノベーションマインドを胸に、安全・安心・快適・便利な高速道路空間を提供することで、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。

●NEXCO東日本グループの事業概要

NEXCO東日本グループは、関東以北、長野、新潟から北海道に至る東日本エリアの高速道路の管理運営事業、建設事業、サービスエリア・パーキング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。高速道路の管理延長は約3,600㎞に及び、一日約270万台(2010年度実績)のお客さまにご利用いただいています。私たちは、時速100㎞(規制速度の最高値)の高速走行空間を、お客さまがいつでも安全・安心・快適・便利にご利用いただけるよう、高速道路のプロとして、細心の注意を払いつつ管理運営を行っています。また、首都圏の環状道路をはじめとする、地域の発展と暮らしに貢献する高速道路ネットワークの整備を進めており、2010年度には北関東自動車道約150㎞が全線開通し、皆さまにご利用いただけるようになりました。北関東3県の横の結びつきが強化され、移動時間の短縮による地域連携の強化や地域経済の発展及び搬送時間短縮による医療環境の向上など、様々な面において効果が期待されています。さらに、地域と連携し、お客さまに地域の食材を楽しんでいただくSA・PAの「地域のショーウィンドウ化」を進め、地元ならではの生鮮野菜や果物等の販売、地域商材の発掘など、そこでしか味わえない一歩進んだサービスの提供を追求し、お客さまの満足度向上にかかる取り組みを行っています。

●NEXCO東日本グループの目指す企業像

NEXCO東日本は、2011年10月で創立6周年を迎えました。現在は、グループ会社25社とあわせて、総勢約14,000名からなるNEXCO東日本グループとして、社員一人ひとりが知恵を出し合い「現場力」を高め、一体となって業務を行っています。

当グループは、このたび新たに策定した中期経営計画(2011~2013)の経営理念において、「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する」ことを掲げています。そして、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、全ての深くかかわりのある関係者、すなわちあらゆるステークホルダーに貢献する企業として持続的に成長する、という「経営ビジョン」の下、グループ一丸となって進んでいきます。

●NEXCO東日本グループのCSR方針

NEXCO東日本グループは、前述の中期経営計画の経営理念等に基づき、「コーポレート・ガバナンスを充実し、公正で透明な企業活動を行い」、「環境にやさしく、安全・安心・快適・便利な高速道路空間を提供」し、「事業活動を通じて、社会的課題の解決に取り組む」ことで、「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経営を推進していきます。

●東日本大震災における対応

このたびの東日本大震災により亡くなられた方々のご冥福をお祈り申し上げるとともに、被災された方々に謹んで心からお見舞い申し上げます。今回の震災では、NEXCO東日本が管理する高速道路も大きな被害を受けましたが、当グループでは、NEXCO東日本防災業務計画に従って、震災発生直後から応急復旧に全力で取り組むとともに、これまでの災害対応経験と日頃の訓練により培われた現場対応力により迅速に対応しました。そして翌日には、被災地へ向かう消防や自衛隊などの緊急車両や支援物資の輸送車両の通行路を確保し、13日後には、ほぼ全線の通行止めが解除され、お客さまの通行路を早期に確保することができました。応急復旧工事の実施にあたって、お客さま、地域住民、隣接地権者、警察、高速道路他社をはじめ多くの関係者の方から手厚いご支援・ご協力をいただいたことが、早期復旧を実現できた最も大きな理由だと確信しています。この場をお借りして、あらためてお礼申し上げます。私たちは、今回の震災における復旧作業や支援活動等を通じて、高速道路は物流の観点だけではなく、防災の観点でも地域社会と強く結び付いていることを再認識いたしました。地域の方々との助け合いの“絆”という大きな財産を得たことで、当グループが担っている社会的責任の重みをあらためて実感するとともに、今回の震災における全ての経験を当社の業務継続計画に反映し、今後CSR経営を推進していく上での大きな教訓としなければならないと考えております。

●CSRレポート2011

この「CSRレポート2011」は、全てのステークホルダーの皆さまとのコミュニケーションツールとして、私たちがその企業活動を通し、どのように社会的責任を果たし、持続可能な社会づくりに向けてどのように貢献しているかを「環境」、「社会」、「経済」の3つの側面から体系的に取りまとめるとともに、「特集」などのコーナーを活用し、主要な取り組みを分かりやすく紹介する工夫をしています。私たちNEXCO東日本グループの活動やレポートの質を向上させるためには、皆さまからのご意見が何よりも大きな力となります。どうか、忌憚のないご意見をお寄せ下さい。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。

代表取締役会長兼社長
佐藤 龍雄

経営理念

NEXCO東日本グループの経営理念、経営ビジョン、経営方針、CSR方針についてご紹介します。

●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。

●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。

「つなぐ」価値を創造する5つのCONNECT

- CON fidence　信頼と安全・安心空間の追求
- Neo traffic industry company　世界へ飛躍する交通サービス企業への進化
- Environment　循環型社会・低炭素社会の実現へ貢献
- Community & excitement　地域社会を豊かにする魅力ある空間を創出
- Teamwork & technology　人と技術が活きるグループ力の向上

●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。

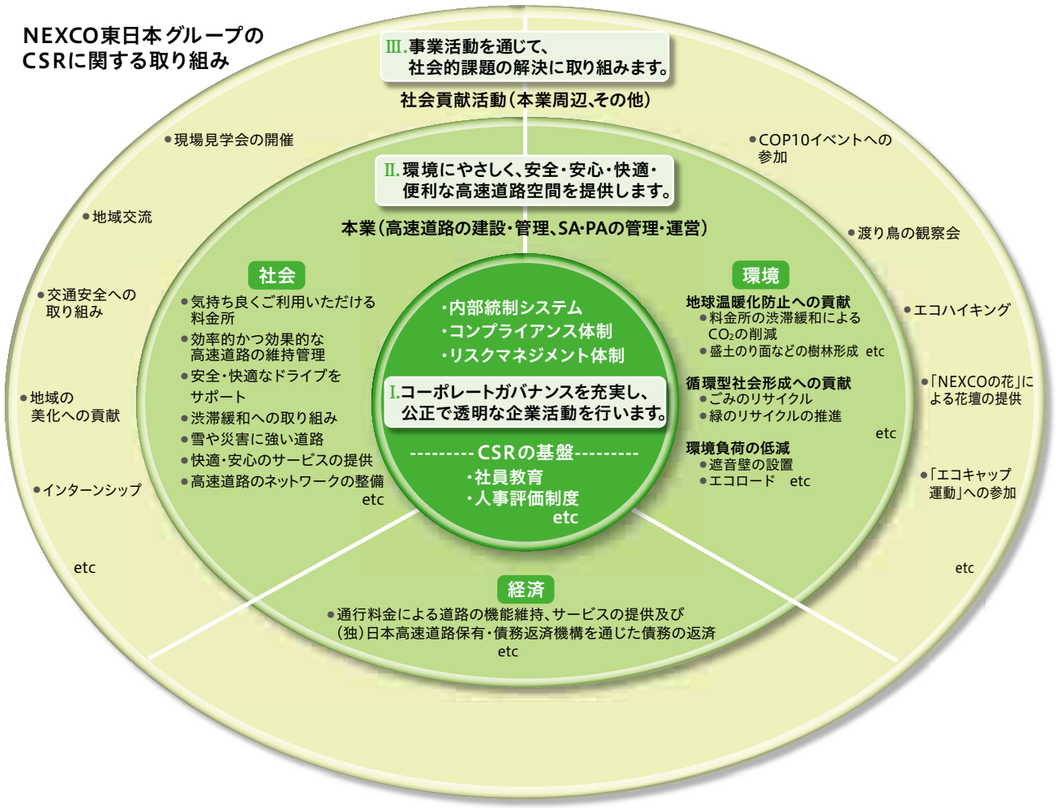
経営方針に基づき、NEXCO東日本グループは以下の方針によりCSRに関する取り組みを進めてまいります。

●CSR方針

NEXCO東日本グループは、「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。

Ⅰ.コーポレート・ガバナンスを充実し、公正で透明な企業活動を行います。
Ⅱ.環境にやさしく、安全・安心・快適・便利な高速道路空間を提供します。
Ⅲ.事業活動を通じて、社会的課題の解決に取り組みます。

NEXCO東日本グループのCSRに関する取り組み



NEXCO東日本の使命

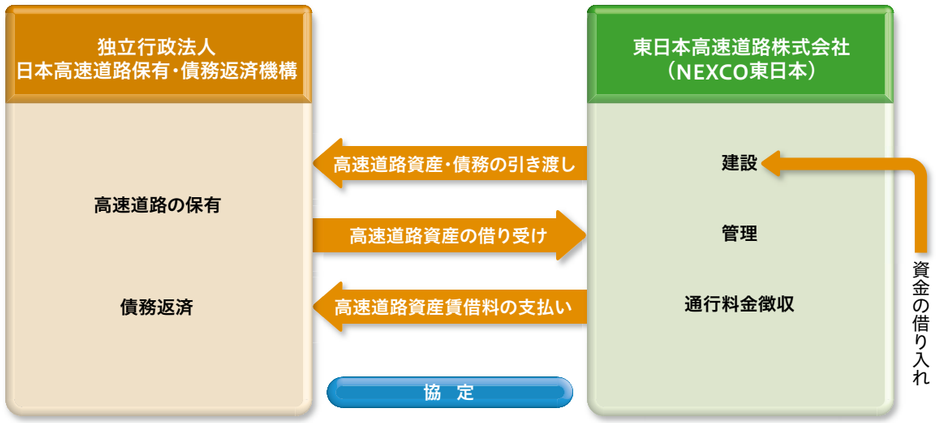
公共性の高い事業を、効率よく運営すること。それがNEXCO東日本の使命です。

高速道路の公共性

NEXCO東日本は、東日本地域の3,597kmの高速道路の管理運営、340kmの建設を行っています。高速道路は、地域間の時間距離を飛躍的に短縮するなどの交通機能を通じて、沿線地域の工業、農業、観光などの諸産業の活性化、行動圏の拡大による日常活動の活発化をもたらし、地域の発展に大きく寄与しています。例えば、工場進出などによる工業発展、産地の広域化などによる農業振興、アクセス改善による地域観光の活性化、雇用機会拡大などによる人口定着・増大および地方税収の増加、高速バスの発達などの効果が挙げられます。

●高速道路管理運営・建設事業のスキーム

高速道路の管理運営・建設事業に関する基本的な事項については、独立行政法人日本高速道路保有・債務返済機構（以下「機構」）と協定を締結するとともに、事業の内容および予算が妥当であること、適正な通行料金の設定のもとで高速道路資産賃借料が確実に支払われること、高速道路資産賃借料によって機構が行う民営化後45年以内の債務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。
なお、高速道路は国民共有の財産であることから、通行料金の設定に当たっては、当社の利潤を含めないこととされています。

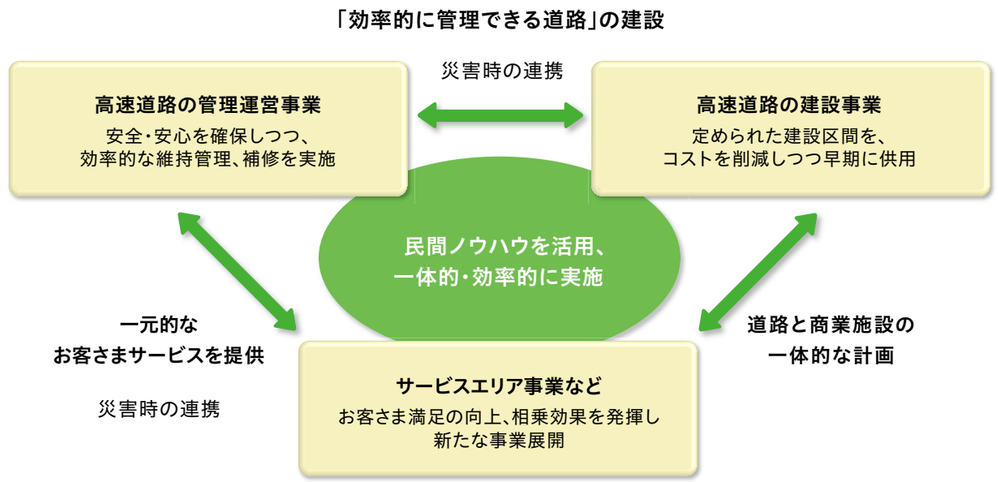


●サービスエリア事業・高速道路関連ビジネスの展開

サービスエリア・パーキングエリアはNEXCO東日本が所有する施設です。お客さまの利便性向上のために、これまでにないさまざまなサービスを提供しています。また、カード事業、ウェブ事業、ホテル事業などの高速道路関連ビジネスは、自らの経営責任のもと、国土交通大臣への届出方式により、自由度の高い事業を展開しています。

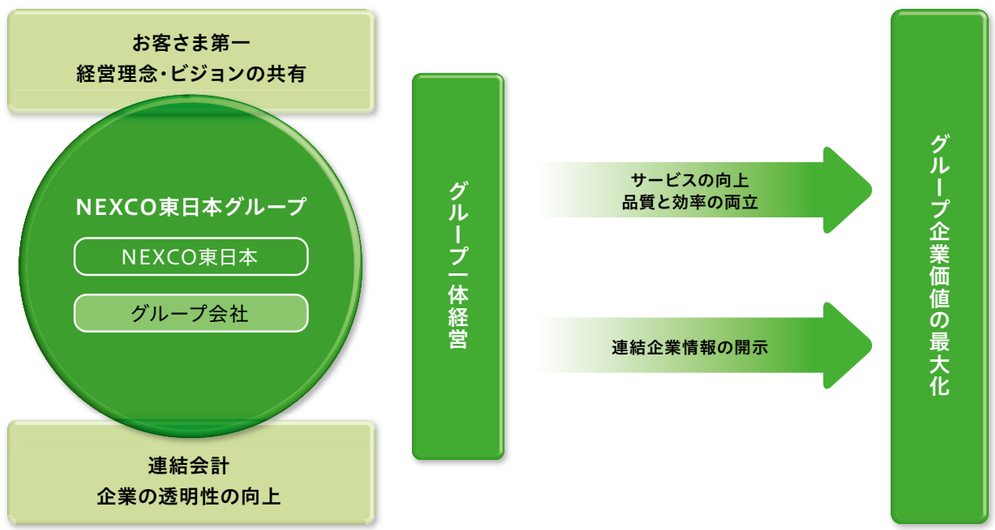
●3つの事業（高速道路の管理運営・建設・サービスエリア）の一体的・効率的な実施

NEXCO東日本は、民間ノウハウの活用により、高速道路の管理運営・建設・サービスエリア事業などを一体的・効率的に実施し、お客さまへ安全・安心・快適・便利な道路空間を提供しています。



●グループ一体経営の推進

当社とグループ会社が一体となり、お客さま第一の目線でサービスの向上と業務の効率化に努めるとともに、連結会計により経営の透明性・成果の共有を図り、グループ企業価値の最大化を目指します。



NEXCO東日本

NEXCO東日本の主な取り組み

	テーマ	2010年度の取り組み状況（2010年4月～2011年3月）	2010年度までの取り組み目標と実績（2006年度➡2010年度）	頁
CSRの基盤	CSR推進体制・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	◆CSR推進体制、適切なコーポレートガバナンス体制を整備し、経営の健全性、効率性および透明性の確保に努めるとともに、コンプライアンス体制、リスクマネジメント体制などの内部統制システムの構築を図っています。	◆コンプライアンスの徹底、談合等不正行為の防止、リスク管理体制の強化を目的に内部統制システムを構築し、実効性あるガバナンスを確立します。	24 － 29
環境	地球温暖化防止への貢献	◆のり面の樹林形成 》植樹面積：約43ha、CO_2吸収・固定量：約38,000トン/年	◆高速道路のネットワーク整備、ETCの普及促進、のり面の樹林形成などにより、CO_2の削減に貢献します。 》植樹面積：約3,600ha（取り組み開始からの累計）、CO_2吸収・固定量：約38,000トン／年	34 － 39
環境	循環型社会形成への貢献	◆建設副産物のリサイクルの推進 》建設副産物のリサイクル量：約390万トン（リサイクル率：90%）	◆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。 》建設副産物のリサイクル量：約390万トン（リサイクル率：90%）	40 － 42
環境	環境負荷の低減	◆沿道の生活環境や自然環境に及ぼす影響の低減 》遮音壁の設置：約26km 》地域性苗木による植樹：約1万本	◆沿道の生活環境、自然環境、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。 》遮音壁の設置：約1,000km（取り組み開始からの累計） 》地域性苗木による植樹：約17万本（取り組み開始からの累計）	43 － 46
環境	新たな環境技術の開発	◆地球環境温暖化防止や循環型社会の形成に貢献する新たな研究・開発 》バイオマスガス発電や遮音壁裏面を活用した太陽光発電システムの研究	◆地球温暖化防止、循環型社会の形成、環境負荷の低減に貢献する新たな技術開発に取り組みます。 》橋梁伸縮装置部の騒音対策、新たな植栽工法の開発	47 － 48
環境	環境経営の取り組み（環境をテーマとした活動）	◆環境広報活動や地域と連携した社会環境活動への取り組み 》環境イベント（COP10等）への参加や地域と連携した環境への取り組み	◆事業活動を通じ、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。 》植樹活動や地域の沿道美化活動への参加など	49 － 50
社会 お客さま	気持ち良くご利用いただける料金所 お客さま満足の向上	◆料金所では、適切なレーン開放や通行止め時の対応、ETCレーンのモニタリングなどを実施し、円滑な交通の確保に努めています。 ◆料金割引や無料化などに関する分かりやすい広報などに取り組んでいます。 》料金企画割引6件 》ETCを活用した料金割引額4,137億円【目標値の＋2,392億円】 》ETC利用率 80%【目標値の＋7ポイント】 》顧客満足度 3.7【目標値の＋0.1ポイント】	◆ETCを活用した企画割引などの料金サービスの展開、ETCの利用促進や安全性向上に積極的に取り組みます。 》料金企画割引などの積極的な実施 》ETCを活用した料金割引額 …目標：1,745億円　実績：4,137億円 》ETC利用率 …目標：73%以上　実績：80%（2005年度実績 55%） 》顧客満足度（CS）調査を実施・分析したCS向上　顧客満足度 …目標：3.6以上　実績：3.7 ※「満足」～「不満」までの5段階評価で、3.6は「どちらでもない」～「やや満足」の範囲のほぼ中間値。	52 － 55
社会 お客さま	効率的かつ効果的な維持管理	◆24時間体制の維持管理や橋梁・各種設備の老朽化対策を計画的に取り組んでいます。 》利用時間確保率 99.6%【目標値の＋0.1ポイント】 ◆交通管理巡回などにより道路や交通の状況を把握し、迅速な道路交通情報の提供や異常事態への対応を24時間体制で行っています。	◆毎日安心してご利用いただけるよう、道路のきめ細かい日常管理を行います。 》通行止め時の迅速な交通の回復　利用時間確保率 …目標：99.5%以上　実績：99.6%	56 － 59
社会 お客さま	24時間365日、安全・快適なドライブをサポート			60 － 61
社会 お客さま	渋滞緩和への取り組み	◆上り坂およびサグ部※での速度回復情報の提供などに取り組んでいます。 》本線渋滞損失時間　670万台時間／年【目標値に対し230万台時間／年の増加】 ※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。	◆速度回復情報提供の充実や付加車線の設置など、渋滞緩和に努めます。 》本線渋滞損失時間 …目標：440万台時間／年以下　実績：670万台時間／年	62
社会 お客さま	雪や災害に強い道路 特集ー1参照	◆雪氷作業の効率化と視界不良時の対策やドライブ旅行の情報サイトでの情報提供を行っています。 》冬期利用時間確保率 99.7%【目標値の＋0.2ポイント】 ◆橋梁の耐震補強、防災通信システムの拡充・強化を進めています。 》橋脚補強完了率 99.6%	◆雪氷作業や雪氷対策設備の充実を図り、雪に強い道路を目指します。 》冬期利用時間確保率 …目標：99.5%以上　実績：99.7% ◆橋梁の耐震補強など防災対策を推進します。 》橋脚補強完了率 …目標：100%　実績：99.6%（2005年度実績76%）	63
社会 お客さま	交通の安全性を高める活動	◆さまざまな安全対策と高速道路利用のマナー広報などの交通安全啓発活動にも取り組んでいます。 》高機能舗装整備率 70%【目標値の＋2ポイント】 》強化型防護柵整備率 96%【目標値の±0ポイント】 》死傷事故率 6.5件／億台キロ【目標値に対して4.4件／億台キロの減少】	◆道路の走行環境の向上を図るため、交通安全対策や舗装の高機能化を推進します。 》舗装の高機能化の推進　高機能舗装率 …目標：68%　実績：70%（2005年度実績 52.3%） 》中央分離帯の防護柵を強化型に整備　強化型防護柵整備率 …目標：96%　実績：96%（2005年度実績 78%） 》効果的な交通安全対策による死傷事故率の低減　死傷事故率 …目標：10.9件／億台キロ以下　実績：6.5件／億台キロ	64 － 66
社会 お客さま	緊急時の迅速・適切な対応	◆救命活動や緊急医療のサポートとしてヘリポートや緊急入退出路を運営しています。 》救命活動支援ヘリポートの運営（13ヵ所） 》緊急入退出路の運営（8ヵ所・1,645回利用）	◆緊急時にも迅速・適切に対応できるよう、救命活動や緊急医療への支援を行います。 》救命活動支援ヘリポートの運営（13ヵ所） 》緊急入退出路の運営（8ヵ所・1,645回利用）	67
社会 お客さま	技術開発・品質確保	◆高速道路を効率的に管理運営・建設するための技術開発・品質確保に取り組んでいます。 》グループと一体となった技術開発の取り組み実施	◆「事業の効率化・品質の確保」・「安全・円滑・快適の向上」・「環境保全」のための技術開発を推進し、高品質な高速道路を提供します。 》技術力の現場への適用を通じたフォローアップ（PDCA）による、更なる技術開発	68 － 69
社会 お客さま	お客さまの声に応えたサービスの改善	◆お客さまの声に24時間365日対応し、より質の高いサービス提供に挑戦しています。 》お客さまの声受付状況 1日当たり1,821件（うち、ご意見・ご要望 約41件　構成比2%）	◆「お客さまの声」を大切にし、お客さまの喜びにつながる対策を積極的に進めます。 》お客さまの声受付状況 1日当たり1,821件（うち、ご意見・ご要望 約41件　構成比2%）	70
社会 お客さま	お客さまへのおもてなし（快適・安心のサービス）	◆トイレリフレッシュの推進や「礎づくり」「華づくり」といったサービス向上に努めています。 》コンビニエンスストア・専門店の積極導入 7ヵ所（2006年度からの累計 93ヵ所） 》SA・PA建物のリニューアル 15箇所（2006年度からの累計 108ヵ所）	◆サービス水準の向上と多機能化により、お客さまにご満足を提供するとともに、事業環境の変化に柔軟に対応して、前向きな店舗の展開と効率的な事業運営に努めます。 》コンビニエンスストア、専門店の積極導入　93ヵ所導入（2006年度からの累計） 》SA・PA建物のリニューアル　108ヵ所導入（2006年度からの累計） 》農産物等の地域特産物の販売　8ヵ所（2006年度からの累計）	71 － 76
社会 お客さま	高速道路を有効利用した新たな取り組み	◆高速道路をお得にご利用できるカードやドライブ旅行の情報サイト「ドラぷら」の提供など、新たな取り組みを行っています。 》「ドラぷら」の充実（SA・PA情報提供の充実等）	◆社会のニーズを踏まえた新たな事業に取り組んでいきます。 》ドライブ旅行の情報サイトの開設　2006年10月に開設 》会員カードサービスの開始　2006年12月会員カードサービスの開始 》高速道路から直接ご利用できるホテルの開業　2008年7月E-NEXCOロッジの開業	77
社会 地域社会	高速道路のネットワーク整備 特集ー2参照	◆新規開通 28km（5年間累計 258km）、4車線化完成 5年間累計 36km	◆新規開通延長 …目標：274km　実績：258km（5年間累計）、4車線化完成延長 …目標：36km　実績：36km（5年間累計）	78 － 81
社会 地域社会	大規模災害時の機能確保 特集ー1参照	◆大規模災害時には、迅速な復旧により、ライフラインとしての機能確保に努めています。 》2011年3月　東日本大震災では、翌日に緊急車両が通行可能、13日後にほぼ全線で一般車両が通行可能	◆大規模災害時には早期復旧に努め、高速道路の緊急輸送路としての機能確保に努めます。 》2011年3月　東日本大震災では、翌日に緊急車両が通行可能、13日後にほぼ全線で一般車両が通行可能	82 － 83
社会 地域社会	地域の経済活性化と地域社会との交流	◆地域と連携した地域観光などの推進や現場見学会などによる地域交流を図っています。 》地域イベント、現場見学会などの実施	◆地域の皆さまとの連携を深めるとともに、お客さまとのふれあいを大切にします。 》地域イベント、現場見学会などの実施	84 － 89
社会 国際貢献	世界の高速道路づくりに貢献	◆海外道路事業への参画や発展途上国への専門技術者派遣など、世界の高速道路づくりに貢献しています。 》インドやアルジェリアにおける技術協力など	◆これまで培ってきた技術やノウハウを活かし、海外における道路事業への参画など、世界の高速道路づくりに貢献します。 》インドやアルジェリアにおける技術協力など	90 － 91
社会 社員	「社員が働きやすい職場」の環境づくり	◆新人事制度の構築、ワーク・ライフ・バランスの推進など、「社員が働きやすい職場」の環境づくりに取り組んでいます。 》能力の発揮・実績などを公正に評価する人事評価制度の導入	◆ワーク・ライフ・バランスを推進し、休暇制度や福利厚生制度の充実に努めます。 》能力の発揮・実績などを公正に評価する人事評価制度の導入	92 － 93
社会 取引先	取引先との連携を深め、よりよいサービス提供や安全・円滑な事業を推進	◆SA・PAでのよりよいサービス提供のためのテナント支援や工事施工業者と一体となった工事中事故防止に取り組んでいます。 》お客さまサービス向上のための地元企業とテナント事業者との商談会の開催やお客さまへ安全な食品を提供するための食の安全への取り組み 》工事施工会社と一体となった「安全協議会」による安全パトロールや安全講習会を実施	◆SA・PAのテナント支援等を実施し、お客さまの多様なニーズに応える商品・サービスを提供します。また、道路建設事業においては、品質管理・安全管理などの向上を目指します。 》お客さまサービス向上のための地元企業とテナント事業者との商談会の開催やお客さまへ安全な食品を提供するための食の安全への取り組み 》工事施工会社と一体となった「安全協議会」による安全パトロールや安全講習会を実施	94

（注）「2010年度までの取り組み目標と実績」は、環境については「環境行動指針」（2007年7月制定）に、社会については、「NEXCO東日本 中期経営計画（2006 ～ 2010）」（2006年10月26日公表）に基づくものです。
（注）新たな中期経営計画については、2011年3月に発生した東日本大震災に対する対応や復旧等の計画も踏まえるべく、現在見直しを行っているところです。

東日本大震災への対応

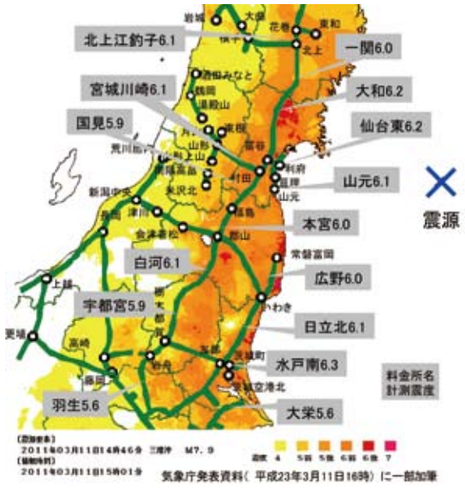
東日本大震災で発生した未曾有の被害に対して、NEXCO東日本グループは迅速な交通路の確保から応急復旧を実施し、さらに被災地等のためにさまざまな支援活動を行いました。

2011年3月11日14時46分頃発生した三陸沖を震源としたマグニチュード9.0の東北地方太平洋沖地震によりNEXCO東日本が管理する高速道路も大きな被害を受けました。
高速道路では、最大計測震度6.3を観測し、地震直後の通行止めは、管理延長の約65%におよぶ範囲の35路線、約2,300kmの区間に達し、交通の支障となる被害は、20路線、約870km区間におよびました。

NEXCO東日本グループでは、応急復旧工事に24時間体制で昼夜を問わず全力で取り組み、震災から約20時間後には、東北自動車道などの主要路線を中心に緊急車両の通行を可能とする仮復旧を完了。震災から13日後には、ほぼ全線で一般車両の通行が可能となる応急復旧を完了し、被災地に向かう緊急車両の通行や物資の輸送に貢献しました。

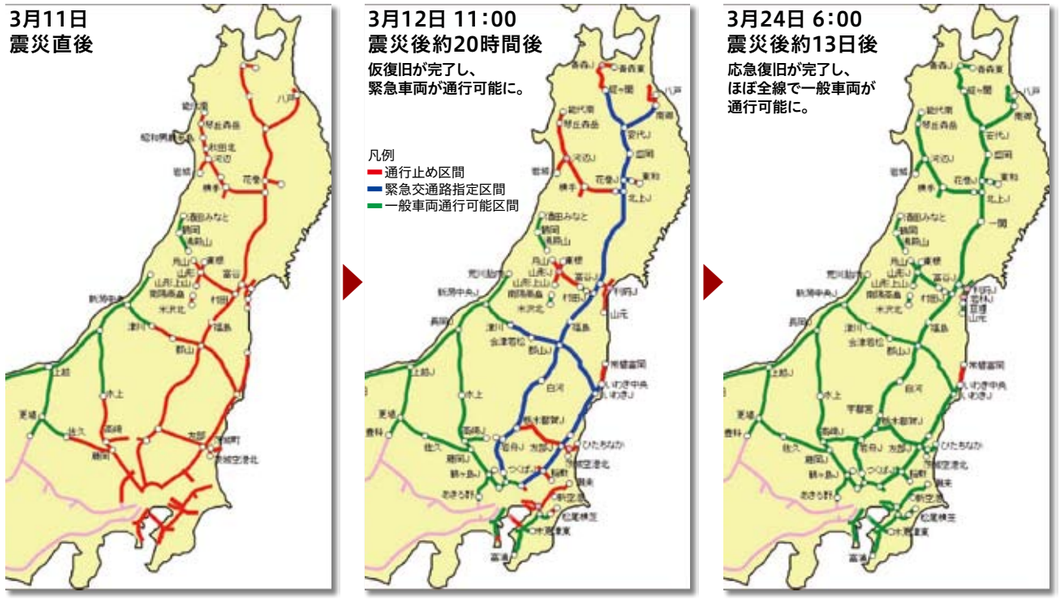
●東日本大震災の概要

NEXCO東日本では、地震が発生した際に速やかに情報を収集し、走行しているお客様へ適切に案内をするため、各ICの料金所などに約200を超える地震計を設置しています。
今回の震災では、常磐自動車道の水戸南ICで最大計測震度6.3を記録したほか、計測震度5.5以上（震度6弱に相当）の記録が、八戸自動車道の軽米ICから、東関東自動車道の大栄ICまで、過去前例のない広範囲で計測されました。

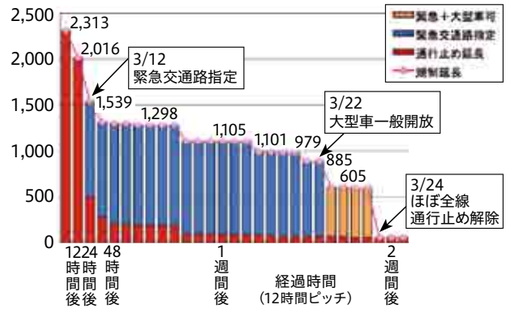


東北地方太平洋沖地震の推計震度分布図と▶
各料金所における計測震度

●高速道路における通行止めと一般開放への経緯



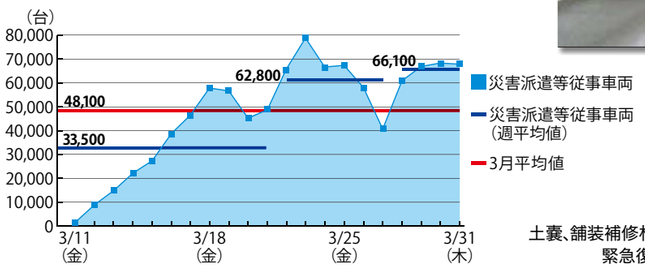
発災から約20時間後の3月12日11時に、東北自動車道（浦和IC～碇ヶ関IC間）、常磐自動車道（三郷JCT～いわき中央IC間）、磐越自動車道（いわきJCT～津川IC間）などの仮復旧が完了し、緊急交通路として指定され、円滑な被災地への物資の輸送等が可能となりました。そして、震災から11日後の3月22日10時に大型車の一般開放がなされ、震災から13日後の3月24日6時に、ほぼ全線の通行止めが解除されました。



●緊急交通路の確保状況

NEXCO東日本グループでは、地震発生直後から緊急点検を開始し被害個所の把握を行うとともに、被害により通行が不可能な個所については、緊急車両の通行確保を最優先し仮復旧を実施しました。その結果、3月12日～3月31日までの間で約100万台の災害派遣等従事車両が当社管内の高速道路を通行しました。

◀車線規制による
通行帯確保状況



（注）災害派遣等従事車両には、緊急通行車両を含みます。

土嚢、舗装補修材による
緊急復旧状況▶

●東日本大震災における高速道路の被害状況

▲盛土の崩壊　常磐道　水戸IC ～那珂IC

▲道路付属物の損傷　東関東道　茨城空港北IC～茨城町JCT

▲津波による浸水　三陸道 仙台港北IC

●高速道路の応急復旧状況

約5,800ヵ所に上る被災個所の応急復旧工事は、度重なる余震の影響により被害が拡大する中、適切な現場管理のもとNEXCO東日本グループ及び協力会社が一体となり24時間体制で実施しました。

また、ホームページ等を通じて、お客さまへ復旧状況の情報提供を行いました。応急復旧工事の実施に当たっては、お客さま、地元住民、隣接地権者、警察をはじめ多くの関係機関の皆さまにご支援・ご協力をいただきました。

■応急復旧状況（土工部）［常磐道　水戸IC～那珂IC］

▲被災状況　3/11　16:00頃

6日間で応急復旧を完了

▲崩落土砂撤去状況　3/14

▲舗装施工状況　3/16

▲復旧完了　3/17　19:00頃

■応急復旧状況（余震による崩落）

［常磐道　いわき勿来IC～いわき湯本IC］
（4月11日余震により崩落⇒開放4月14日）

▲崩落の状況

▲復旧完了

■応急復旧状況（橋梁部）

［仙台東部道路　仙台東IC～仙台港北IC］

▲主桁脱落による段差、ズレ

▲復旧完了

■津波による堆積物の処理状況［仙台東部道路　仙台若林JCT付近］

▲津波による堆積物

▲津波による堆積物撤去状況

▲津波による堆積物処理完了

COLUMN

効果を発揮した防災対策【橋梁の耐震補強対策、衛星通信システムが効果を発揮しました。】

NEXCO東日本では、災害に強い道路ネットワークを構築するために橋梁の耐震補強等の対策を進めてきました。
今回の地震では、対策の効果もあり倒壊や落橋による甚大な橋梁の被害はありませんでした。
また、光ケーブルの断線による通信障害では衛星通信システムにより通信手段が確保され早期復旧に役立ちました。

●避難されている方々への支援

NEXCO東日本グループは、高速道路外の避難所等への支援も積極的に行いました。
サービスエリア・パーキングエリアを営業しているテナントと一体となり、福島県二本松市のJICA二本松（国際協力機構の研修施設）にて避難者約430名分のおにぎりやカレーライス・豚汁定食などの炊き出しを実施しました。同じく福島県二本松市の城山第二体育館に避難されている方々へシャワー設備や洗濯機を設置し、ご利用頂くとともに、カレーライスや豚汁定食の炊き出しも実施しました。
その他にも、飲料水、寝袋、毛布、お米、ウェットテイッシュ、トイレットペーパーなどの緊急支援物資約26万点の宮城県、岩手県、茨城県などへの提供や、地震や原子力発電所事故により避難された方々の短期及び中期の避難場所として、保有する社宅の提供を行いました。

◀ JICA 二本松での炊き出し

▲城山第二体育館へのシャワー設備及び洗濯機の設置

◀岩手県への支援物資の提供

●サービスエリア・パーキングエリアにおける炊き出し・商品の無料配布

高速道路のサービスエリア・パーキングエリアは、事故や災害により高速道路が長時間通行止めとなった場合、防災等の拠点としての役割を担います。今回の震災においても、エリアで働く従業員がお客さまを安全な場所に誘導するとともに、通行止めに関する情報提供を行いました。また、被災地から避難される方々や自衛隊・消防等被災地へ緊急支援に向かわれた方々に対して、おにぎり等の炊き出しを実施するとともに、店内の販売商品（パン・お菓子・飲料等）を無料で配布しました。その対応が感謝され、陸上自衛隊中央即応集団から『感謝の盾』が授与されました。

▲お客さまへのお菓子の無料配布

感謝の盾▶

COLUMN

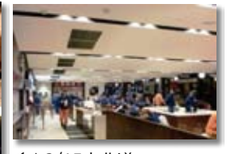
津波から避難された方々の救助活動（道路交通管理隊員の手記）

３月11日14時46分。仙台東部道路を巡回中、携帯の緊急地震警報が鳴り響き、巡回車を路肩停止しました。直後に大きな横揺れ、本線上の水銀灯はメトロノームの振り子状態。巡回車も激しく揺れました。当時津波など想像もしていませんでしたが、海側を見ると津波が、家や車や船（！）などを飲みこみ、大きな水しぶきを上げ本線に1km、500m、100mと迫ってきます。もうだめだと思った時、津波は仙台東部道路に堰きとめられ、海側はこの世のものとは思えない景観となりました。
本線上では一般道から避難した人たちを発見。幼児、お年寄り、ずぶぬれの人、怪我をした人含め約100人。私たちは即座に頭を切り替えました。「パトカーに乗って制服を着ている自分達は避難者じゃなく支援者だ。」「過酷な状況化で不公平のないように行動しなければ！」。急いで毛布、水、非常食と救護搬送の要請をし、乳児や小さな子供には巡回車で暖を取って頂き、近くで津波に飲まれた人たちを救助しました。更には徒歩で救助に向かい、遮音壁の裏側から１５名発見するなど、無我夢中で救援活動を行い、最後には、ガードレールを乗り越える体力も残っていない程でした。
被災当日、高速道路を守るネクスコグループの一員として、限界までの力をだし切り業務に当たったことを、自分は誇りに思います。

▲仙台東部道路上に避難されてきた方々

●緊急通行車両への野営場所の提供

緊急車両交通路に指定された区間内にあるサービスエリア・パーキングエリアでは、被災地へ向かう自衛隊・消防等緊急車両の中継基地・補給基地とする野営場所を提供しました。なかでも、東北道羽生 PA（下り）では、被災地へ向かう自衛隊、消防等の皆さまの野営基地として、隊員の皆さまに温かい食事をとっていただくとともに、テントを設営するスペースとして園地部分を提供しました。


◀▲3/15東北道 Pasar羽生（下り）

●原発注水作業車両に供給する燃料の補給中継基地を提供

東京電力㈱からの要請を受け、福島第一原子力発電所へ注水作業に向かう車両に対し、燃料の補給中継基地として常磐道中郷SA（下り）のガスステーションを専用化させました。

▲実施期間：3月21日～4月6日

●ガスステーションにおける緊急車両への優先給油

石油連盟によれば、京浜・京葉・仙台に設けられていた製油所や、塩釜・気仙沼をはじめ、小名浜・日立・鹿島にある油槽所が出荷不能となったほか、約150台を超えるタンクローリーが津波で流されました。全国的に燃料油の供給が不足し、ガソリンスタンドに長蛇の列ができました。そのため、国土交通省からの要請に基づき、被災地支援へ向かう自衛隊・消防等の緊急車両への優先的な給油を行うとともに、国土交通省から資源エネルギー庁及び石油連盟を経由して元売り各社に対して、高速道路上のガソリンスタンドに優先的に燃料油を供給してもらうよう要請していただきました。さらに、現地のガソリンスタンドでの混乱を避けるため、交通誘導員を配置しました。

◀東北道 安積ＰＡ（下り）ＧＳ

常磐道 友部ＳＡ（下り）▶

COLUMN

開通前の高速道路で緊急車両の通行対応

今回の震災の復旧支援として、開通前の北関東自動車道において、次の対応を実施しました。
下り線（東行き）の太田桐生IC～佐野田沼ICにおいて、3月12日4:00から緊急車両の通行対応を行いました。これにより、群馬県以西から供用中の北関東自動車道を通ってきた緊急車両は、一般道へ降りることなく高速道路を走り被災地へ向かっていただきました。また、上り線（西行き）の佐野田沼IC～太田桐生ICについても、3月18日より被災地から戻ってきた緊急車両の通行対応を行いました。本対応により、開通前の同区間を約2,400台の緊急車両が通行しました。

◀建設中区間を通過する緊急車両（塩坂峠トンネル付近）

◀太田桐生ＩＣ料金所手前でUターンし、建設中区間へ進入する自衛隊車両

●地域復興支援

維持管理業務のノウハウや機動力等を結集し、被災自治体の意向を踏まえた支援物資の提供、道路及び排水溝の清掃、がれき処理等、㈱ネクスコ・メンテナンス東北を中心にグループ一体となって、復興支援を実施しています。

スイーパーによる道路清掃作業▶

◀道路側溝の清掃作業

●災害対応型自動販売機の活用や携帯電話充電器等の無料開放

商業施設のないパーキングエリアに「災害対応型自動販売機」を設置しています。災害対応型自動販売機は、普段は、通常の自動販売機としてご利用いただき、災害時には遠隔操作により商品を無料で提供するほか、メッセージボードで災害情報などを表示することができます。今回の震災では、被災地域の31エリア（36台）において、商品を無料で提供（フリーベント）しました。

また、被災者支援の一環として、普段は有料で提供している携帯電話充電器、コイン式インターネット等を無料で提供するなど、できる限りのサービス・支援をさせていただきました。

実施期間：3月13日～3月21日
提供本数：15,145本
（約190万円相当）

◀災害対応型自動販売機

実施期間：3月18日～5月31日
インフォメーションカウンターにおいて携帯電話充電器を無料開放▶

●インフォメーションでの情報提供・開設時間延長

被災地のサービスエリアにあるインフォメーションでは、震災直後からお客さまに対する情報提供を行うため、サービス時間を延長しました。

また、被災地へ向かうボランティアの方々への支援として、ボランティアセンターまでの経路や連絡先等をご案内し、迅速な復旧活動の一助に努めております。

なお、『東北自動車道ボランティア・インフォメーションセンター』の設置にあたっても協力を行っております。

●義援金募金箱設置

被災された方々を支援するため、サービスエリア・パーキングエリアに義援金募金箱を設置しました。5月末までにお客さまからお預かりしました義援金は6,742,151円になり、NEXCO東日本グループから拠出した義援金とグループ社員から拠出した義援金の合計約4,000万円とあわせて関係各県にお渡ししました。義援金募金箱の設置は引き続き9月末日まで実施し、日本赤十字社を通じて今後の支援活動にお役立ていただきます。

●被災地野菜の販売・被災地の食材を利用したメニューの提供

サービスエリア・パーキングエリアでは、地域の特産品の充実を図る「地域のショーウィンドウ化」を進めています。今回の震災においても、被災地支援の観点から、被災地野菜の販売やその地域の食材を使用したメニューの提供を積極的に実施しております。

◀東北道 那須高原SA（上り）
E-NEXCO野菜市場
被災地の野菜販売

◀被災各県の食材を使用したどら弁当プレミアム復興応援弁当「東日本づくし福香弁当」

東北道 安達太良SA（下り）▶
被災地の食材を使用したメニュー「三色わっぱ」「三色わっぱそばセット」

●「HEARTLINK NIPPON（つなごう、こころ。ひろげよう、出会い）」の展開

震災により被害を受けた地域を応援するため、被災地の土産品販売に力を入れ、その地域の食材を使用したメニューを提供するなど、積極的に地域の商材を取扱い、その売上金の一部を義援金として拠出しています。また、7月16日・17日に仙台市で開催された『東北六魂祭』に協賛し、超人シェフ倶楽部の有名シェフと連携して被災地食材を使用したメニューの販売イベントを実施しました。

▲東北六魂祭でのNEXCO東日本ブース前

コンセプト

- 高速道路のネットワークやSA・PAを活用した取り組み
- 高速道路で、被災地と、こころ・ヒト・モノ等を「つなぐ」がキーワード
- 「東北をはじめとする東日本の地域に積極的に観光等に行っていただきたい」、「その途中のSA・PAでも東日本の観光資源や地域物産等との『出会い』の場を提供したい」との想いを込めて、様々な取り組みを企画・実施

HEARTLINK NIPPON

●高速道路の無料措置の実施

NEXCO東日本グループでは、被災された自治体等の要請に基づき、災害救助に従事する車両に対して高速道路の無料措置を実施しています。また、国の政策に基づく被災者支援及び当面の復旧・復興支援のための東北地方の高速道路の無料措置を実施しています。

※ 当面の復旧・復興支援は2011年8月31日をもって終了しました。

北関東自動車道 全線開通『つなぐ』

▲高崎JCT

▲岩舟JCT

北関東自動車道【愛称『北関（きたかん）』】約150kmが全線開通しました。

『北関』は、群馬、栃木、茨城3県の主要都市および茨城港を結ぶ、延長約150kmの高速道路です。2011年3月19日、太田桐生ＩＣ～佐野田沼ＩＣ間の開通により、全線が結ばれました。

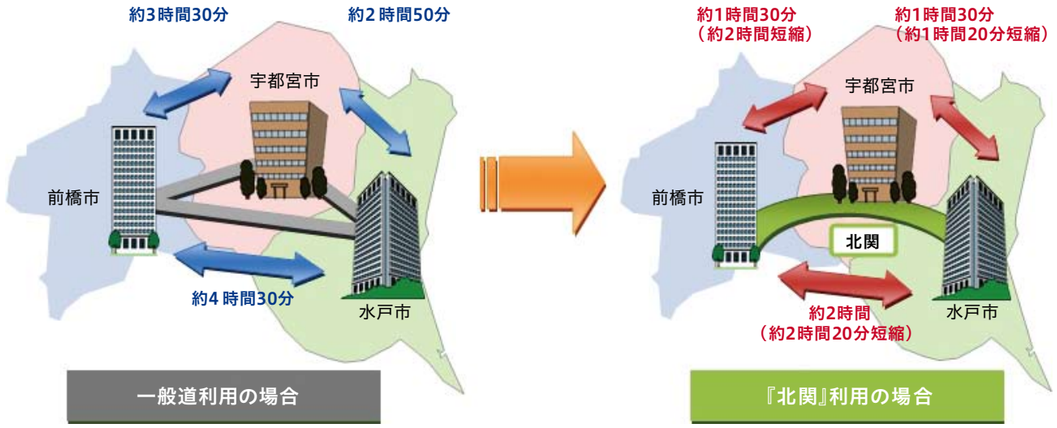
北関東３県は、豊かな観光資源を有しており、自然や歴史・文化など魅力があふれています。また、農林漁業が盛んな他、工業などにおいても全国有数の工業団地があり、多くの企業が立地しています。

北関東3県は、都心に近いことから、今までの人や物の流れは、3県間の「横」方向の結びつきよりも、北関東から都心へといった「縦」方向が主流でした。『北関』が全線開通することで、北関東3県の「横」の結びつきが強化され、日常生活や地域交流、地域経済、地域の安全など様々な面において効果が期待されています。

なお、東日本大震災の復旧支援のために、開通時間を3時間繰り上げて開通しました。

●北関東３県相互の移動時間が大幅に短縮されます。

前橋市、宇都宮市、水戸市が、『北関』で結ばれることによって、一般道利用に比べ移動時間が大幅に短縮され、地域連携の強化や地域経済の発展に寄与します。



※開通前の移動時間は平成11年度道路交通センサスより算出。
※時間は、各県庁間の移動時間。
宇都宮～水戸間は、R123号～R294号～県41号～R50号の走行ルートで算出。
宇都宮～前橋間は、県2号～県3号～ R293号～ R50号の走行ルートで算出。
前橋～水戸間は、R50号の走行ルートで算出。

※ NEXCO東日本実走調査結果と未開通区間は、速度100km/hとして算出。

●『北関』が企業立地の促進に貢献しています。

群馬、栃木、茨城３県で、多くの工業団地が整備され、雇用機会の創出など、地域経済の発展に寄与しています。

1998年以降の立地件数の推移（累計）

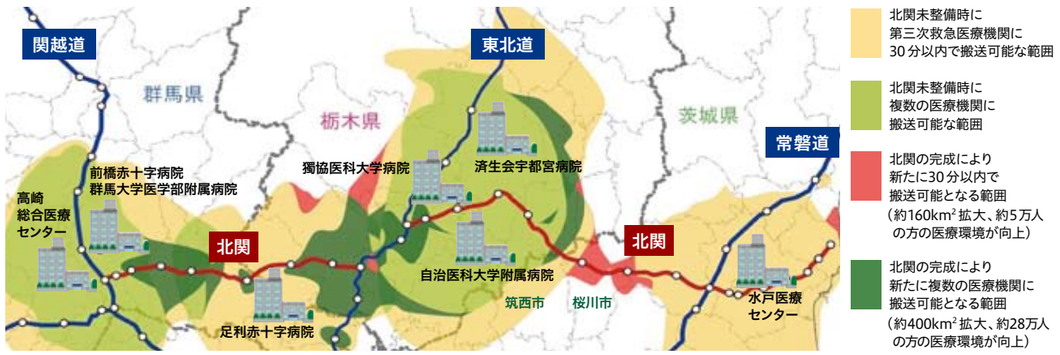
過去10年間（2001～2010）での工場立地件数
●北関東３県の平均　556件／県
●全国の平均　271件／県

2010年の工場立地件数において、北関東3県は上位に位置しています。
【1位】群馬県、【5位】茨城県、【7位】栃木県
また、2010年の全国の立地面積の1/4を北関東3県で占めました。

立地件数は群馬・栃木・茨城の北関東３県の平均および全国平均の1998年以降の累計値。
※出典：工場立地動向調査（経済産業省）

●『北関』が命をつなぎます。

『北関』の完成により沿線地域だけでなく、広い範囲で医療環境が向上します。第三次救急医療機関への搬送時間が短縮され、また、複数の医療機関への搬送が選択できるようになります。



凡例：第三次救急医療機関

※国土交通省が開発したNITAS（総合交通分析システム）Ver.1.9を用いた試算
※エリア拡大による人口は、2005年国勢調査の人口データに基づき算出
※第三次医療機関：生命の危機が切迫している重篤患者に対応する、高度な専門医療を行う24時間体制の救命救急センター

茨城県筑西市、桜川市から栃木県（獨協医大、自治医大）への救急搬送が北関開通（2008.12）以降、増加しています。
●搬送件数　17件（2008）▶29件（2010）
●高速道路利用率　41%（2008）▶93%（2010）

CSR 推進体制

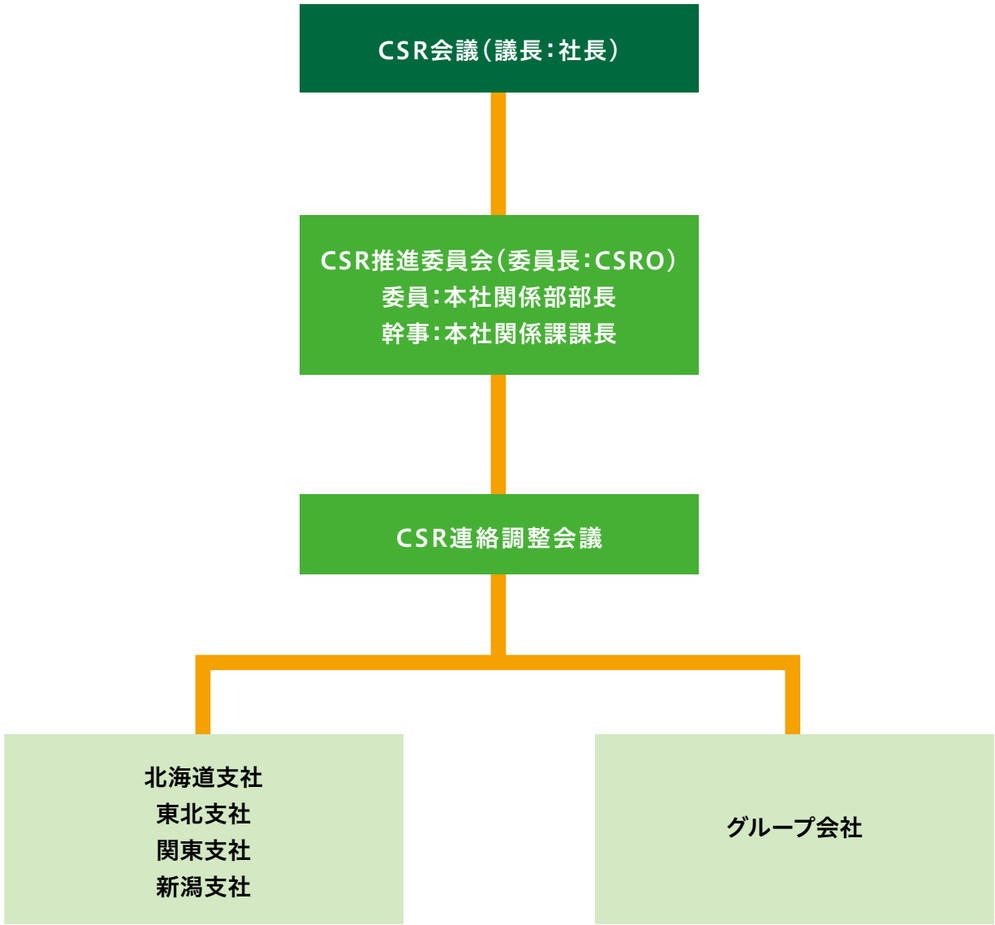
あらゆるステークホルダーに貢献するCSR経営を推進しています。

NEXCO東日本ではグループ全体のCSRに関する取り組みを推進するためにCSR推進体制を構築しました。

● CSR推進体制

NEXCO東日本では2010年9月にCSR推進委員会を設置し、2011年3月には社長を議長とするCSR会議を設置し、CSR推進体制を構築するとともにCSR方針の決定やCSRに関する取り組みの検討を行いました。
また、各支社とグループ会社で構成するCSR連絡調整会議により、CSR方針の共有化を図る等、グループ全体で一体的にCSRに関する取り組みを推進しています。

NEXCO東日本グループのCSR推進体制



コーポレートガバナンス

コーポレートガバナンスの充実に向けて体制の整備、内部統制システムの構築を図っています。

NEXCO東日本は、皆さまから支持と信頼をいただくために、コーポレートガバナンスの充実を最重要課題のひとつと位置付け、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

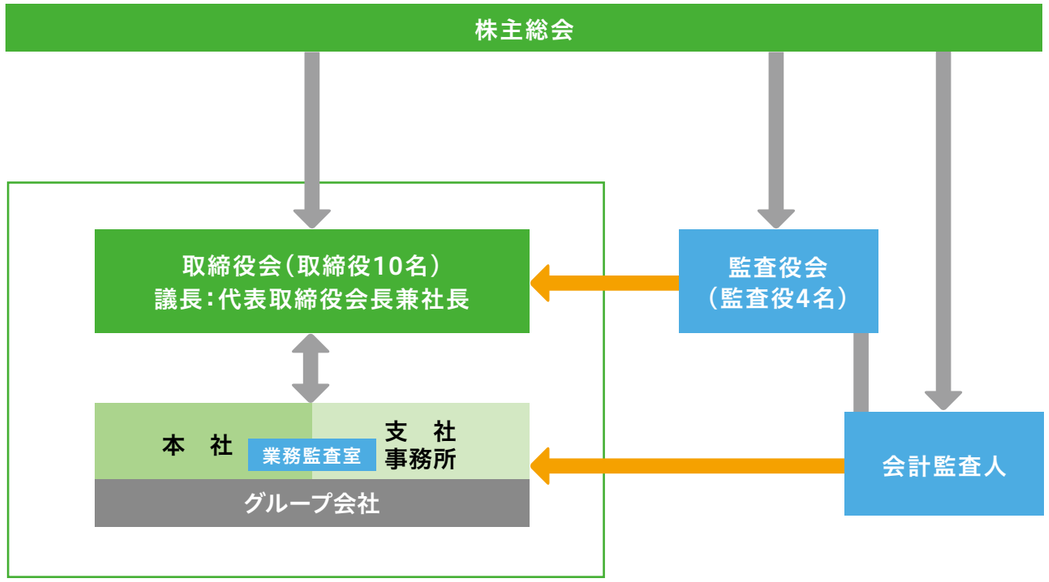
NEXCO東日本の取締役会は取締役全員10名で構成され、監査役も出席し、経営の方針、法定事項など会社の重要な業務執行について決議、報告を行うとともに、取締役の職務の執行状況を監視しています。
取締役会の決議に基づく代表取締役の定めた方針に従い業務を執行する体制や社内規則を整え、適正な業務執行を確保するよう努めています。

監査役会は3名の社外監査役を含む4名の監査役で構成され、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、取締役会その他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（P27参照）、リスクマネジメント体制（P28参照）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



コンプライアンス

公正で透明な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東日本グループは、公正で透明な企業活動を行うために、経営のあらゆる側面で、国内外の法令やルールを遵守することはもとより、高い倫理観を確立し、常に公正・公平・清廉を旨として行動することで、社会から信頼される企業を目指します。

● NEXCO東日本グループ倫理行動規範の制定

NEXCO東日本は、2005年11月に「東日本高速道路株式会社倫理行動規範」を制定し、また、グループ各社においても、それぞれ規範を制定していましたが、2011年6月にNEXCO東日本グループ全体で共有する行動原則として、「NEXCO東日本グループ倫理行動規範」を新たに制定しました。
「NEXCO東日本グループ倫理行動規範」は、企業の行動原則としての「企業行動基本方針」と役員及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

【迷った時の4つの判断基準】

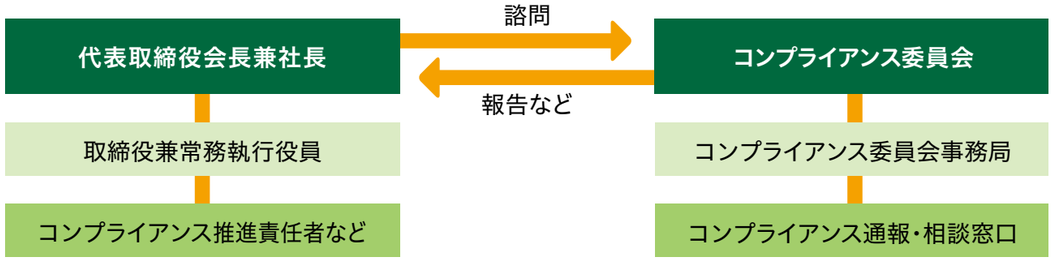
自分の取るべき行動について迷ったときは、次の基準に照らして判断します。
❶ 法令、ルールに違反していないか。
❷ NEXCO東日本グループの信頼・ブランドを損なわないか。
❸ 十分な情報に基づき、相当の注意を払った上での判断か。
❹ 家族に、友人に、胸を張って説明できるか。

●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検討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。

社内においては、各職場で主体的に取り組みを行っていくために、各職場ごとにコンプライアンス推進責任者等を置き、コンプライアンス啓発活動を推進しています。
また、社内と社外（弁護士事務所）に「コンプライアンス通報・相談窓口」を設置し、職制への相談がためらわれる場合に、社員が直接通報・相談できる体制を整えています。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問題の早期発見・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



●法令遵守と公正性・透明性を確保した調達の実現

公正で透明な調達手続きにより、調達にかかるあらゆる不法・不正行為の排除に努めています。

■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
競争方法を一般競争入札とし、また、落札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」を踏まえ、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しています。

●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っています。

リスク
マネジメント

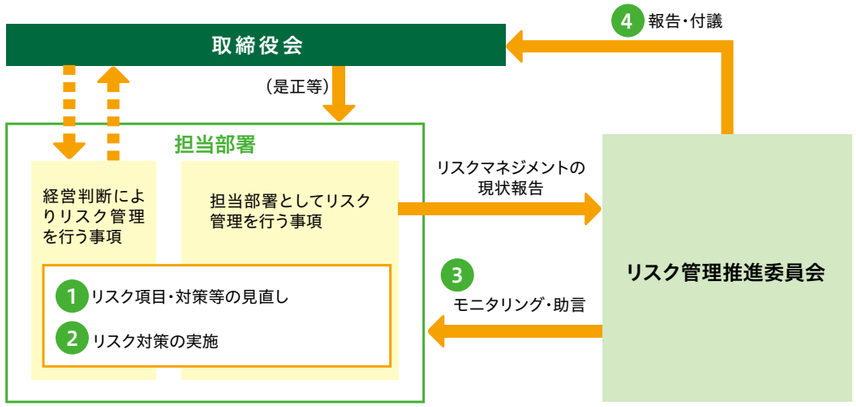
24時間・365日、迅速かつ適切な対応ができるよう、リスクマネジメントに取り組んでいます。

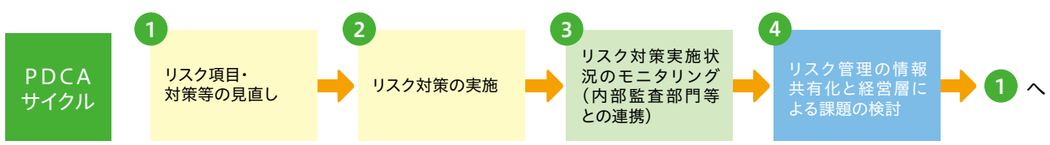
高速道路という社会インフラの適正な管理運営と、災害などからの迅速な復旧に向けて、リスクマネジメント体制を構築し、リスクマネジメントに取り組んでいます。

●リスクマネジメント体制

NEXCO東日本では、事故・災害などの発生に備えて、交通管制部門を24時間体制にするなど、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。

リスクマネジメント体制図





●防災業務計画と防災業務の実施

高速道路を地震などの災害から守り、高速道路の社会的役割を果たすことを目的に「防災業務計画」や、その実施のため「防災業務実施細則」を定めています。これらに基づき、情報システムの整備やヘリコプターの運用による災害発生時の情報収集・提供のほか安全確保、復旧などを実施しています。

※防災業務計画：災害対策基本法の指定公共機関であるNEXCO東日本は、災害に強い道づくりに向けた「防災業務計画」を公表しています。

防災業務の概要

- 防災体制と非常参集
- 道路通行規制
- 応援協力体制
- 情報収集連絡体制
- 応急的な道路機能の確保など
- 防災訓練および社内教育
- 災害への備え
- 広報活動

http://www.e-nexco.co.jp/company/law_ordinance/security_plan/

●防災訓練

本社では、首都直下型地震を想定した初期対応・情報伝達訓練を実施しています。また、各支社・事務所でも地震などを想定した訓練を行っています。

▲防災訓練

●情報セキュリティ

情報セキュリティに関する規程を定め、さまざまな対策を継続的に実施しています。
これまで、社内情報の持ち出し禁止ツールなどセキュリティ対策ツールの導入や、セキュリティ講習会の開催などをグループ全体で実施し、セキュリティ水準の向上に努めてまいりました。2009年度は、さらに不正アクセス防止ツール（社内ネットワークへの不正な機器接続を遮断するツール）を導入し、内部情報の管理を更に徹底しました。
2010年度は、既に導入済みのセキュリティ対策を継続して実施するとともに、対策の実施状況の確認や、課題の把握を行い、グループ全体のセキュリティ水準を更に高めていきます。

環　境

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

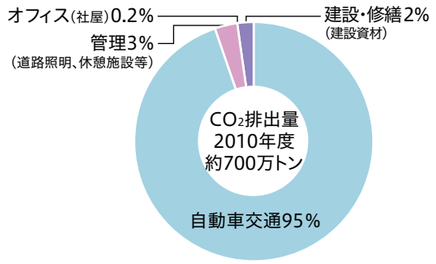
●社員教育を通じて、環境に係る社員の意識向上、企業風土の醸成をさらに高めます。

（2007年7月制定）

高速道路事業に関わるCO_2排出量

NEXCO東日本管内におて、2010年度に排出されたCO_2は約700万トンと推計されます。
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95%、道路照明や休憩施設等の維持管理によるものが3%、建設・修繕工事の建設資材によるものが2%となっています。

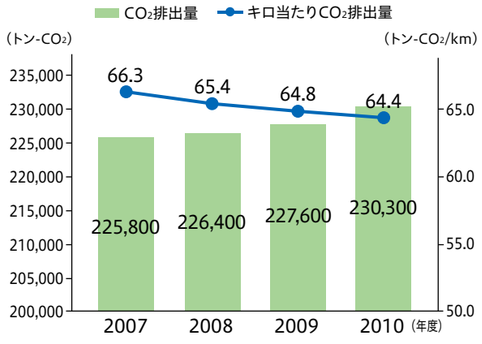
高速道路事業に係るCO_2排出量の割合



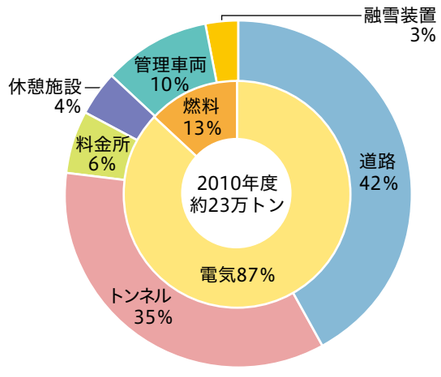
◎高速道路の維持管理におけるCO_2排出量の推移

NEXCO東日本が維持管理を行っている道路設備やオフィス活動に伴い発生するCO_2排出量の推移は管理延長の増加に伴い増加していますが、管理延長あたりのCO_2排出量は微減しています。
維持管理に係るCO_2排出量のうち、約9割は道路、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、NEXCO東日本では引き続き省エネ設備の積極的な導入や再生可能エネルギーの活用を通じて「環境にやさしい高速道路」を目指します。

CO_2排出量の推移



維持管理に係るCO_2排出量の内訳

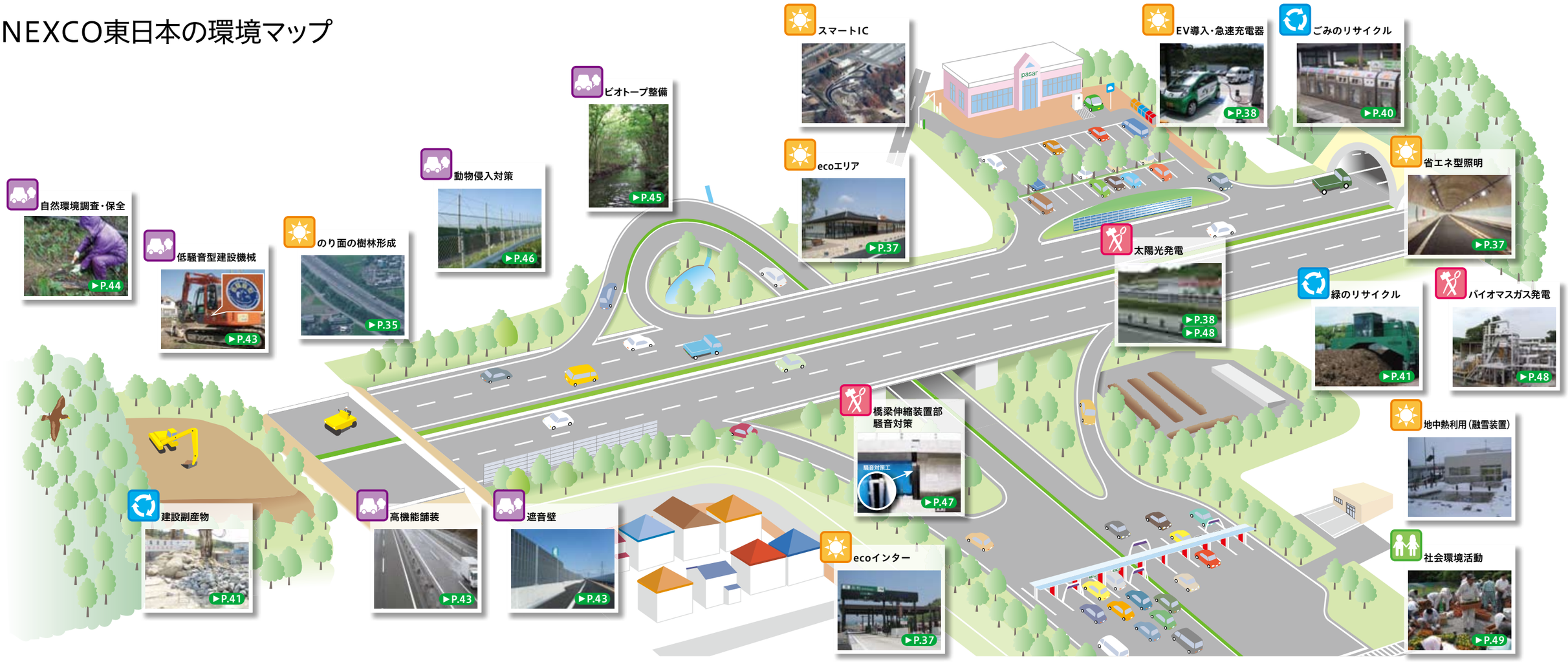


環境にやさしい高速道路に向けた2010年度の主な取り組み

項　目	2010年度の取り組み	CO_2削減効果	掲載ページ
高速道路ネットワークの整備	新規開通：28km	約7万トン/年	P34
ETCの普及促進による渋滞緩和	70レーン整備（利用率81%）	約3,700トン/年	P34
盛土のり面などの樹木形成	植樹面積：約43ha	約38,000トン/年	P35
省エネルギー設備の導入	省エネ型トンネル照明：約2.5km	約1万トン/年	P37
	ecoインター・ecoエリアの整備：5カ所	約100トン/年	P37
再生可能エネルギーの採用	太陽光発電：10カ所（約170kW）	約100トン/年	P38

環境

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

自然環境調査

高速道路管理・運営

開通

	計画段階	建設工事段階	開通
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 スマートIC 省エネ型照明 低騒音・低排出ガス対策型機械		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EV導入急速充電器
循環型社会形成への貢献	建設発生土の有効利用 建設副産物の有効利用 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 オフィスグリーン調達
環境負荷の低減	遮音壁の設置 高機能舗装 トンネル換気設備 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		遮音壁増設 高機能舗装化 騒音・振動低減 トンネル換気設備保守 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CSR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。

CO_2削減

地球温暖化防止に貢献します。

高速道路ネットワーク整備の推進、ETCの普及による料金所渋滞対策や本線渋滞対策を実施し、交通の流れを円滑にすることにより、車両からのCO_2排出の削減に貢献します。また、のり面の樹林形成を進めることにより、CO_2の吸収・固定を図ります。

●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。

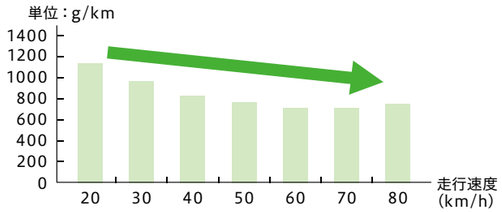
■2010年度開通によるCO_2削減効果

2010年度は、新たに北関東道、圏央道の4区間約28kmの高速道路ネットワーク整備を行いました。この結果、走行環境の改善や、一般道路の渋滞緩和などによってCO_2排出量が削減され、地球温暖化防止にも貢献します。

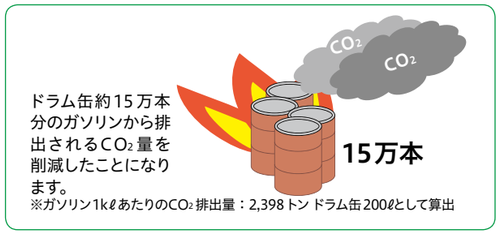
項目	2010年度に開通した高速道路ネットワーク整備によるCO_2削減効果
CO_2削減効果（推計）	約7万トン／年

これはドラム缶約15万本分のガソリンの燃焼時に排出されるCO_2量に相当します。

走行速度とCO_2 排出量の関係（大型車）



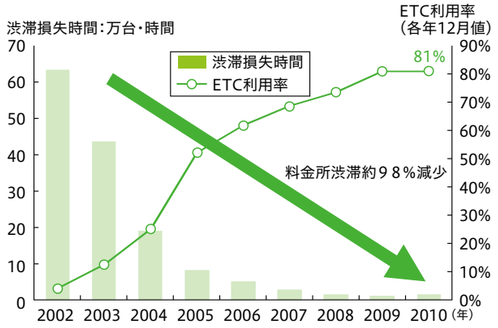
○国土技術政策総合研究所「自動車排出係数の算定根拠」（2003年12月）、「自動車走行時の燃料消費と二酸化炭素排出係数」（2001年11月）より作成



●料金所の渋滞緩和によるCO_2削減効果

2010年度は新たに70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、2万台・時間となり、2002年に比べ料金所渋滞は約98%減少しました。この効果をCO_2の排出量に換算すると、年間約3,700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



CO_2削減効果（推計）

項目	2002年	2010年（2009年）	減少・削減効果 対2002年（対2009年）
料金所付近の渋滞損失時間（万台・時間）	63	2（1）	▲61（+1）
CO_2排出量（トン／年）			▲3,700（+20）

▲東北道 大衡料金所

●本線の渋滞によるCO_2排出状況

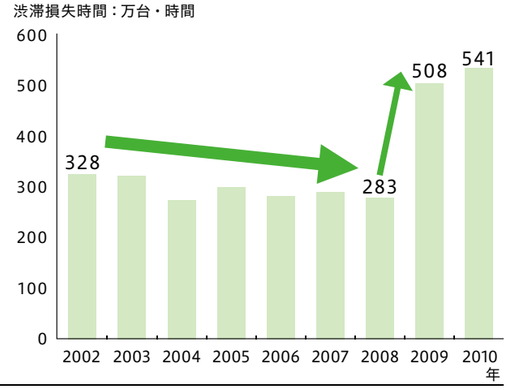
2009年3月より開始されたETC休日特別割引などの影響により、2010年の交通集中による本線の渋滞損失時間は、541万台・時間となり、前年に引き続き本線の渋滞は増加しました。

CO_2排出状況（推計）

項目	2002年	2010年（2009年）	対2002年（対2009年）
交通集中による本線渋滞損失時間（万台・時間）	328	541（508）	+213（+33）
CO_2 排出量（トン／年）			+5,780（+620）

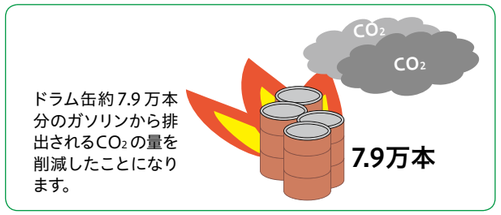
※交通集中渋滞及びその他渋滞を含む（P62参照）

交通集中による本線渋滞損失時間の推移



●盛土のり面などの樹林形成

2010年度は、新規開通路線において約37ha、営業中区間において約6ha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、2010年度末で約3,600haとなりました。またこの植樹面積によるCO_2の吸収・固定効果は、年間約38,000トンと推定され、これはドラム缶約7.9万本分のガソリンの燃焼時に排出されるCO_2の量に相当します。



▲北関東道 足利IC～佐野田沼IC

COLUMN

高速道路のネットワークが提供する『緑の回廊』

NEXCO東日本では、道路敷地の約35%に草や木などによる緑化を行っています（緑地面積：約6,500ha）。道路緑地は、周辺の既存樹林とつながることにより、様々な生物の移動空間としての機能を果たす他、消失した緑地の代替や周辺の生物の生息・生育空間の質的変化を小さくするなど、生物多様性の保全や道路建設によるマイナスの低減（保全）効果があります。
また、周辺景観との調和や地球温暖化防止にも貢献しています。

▲造成直後（1980年頃）

▲31年後（2011年）

横浜横須賀道路の「のり面の森」

造成後（左）から約30年が経過しましたが、現在では周辺と調和した樹林を形成しています（右）。

●高速道路の「みどり」の役割

■緑化の機能

高速道路の緑化は、地球温暖化防止や生物多様性保全、大気汚染・騒音緩和などの「環境保全機能」、地域性・季節感豊かな走行環境を創出し、周辺景観との調和を図る「景観保全機能」、視線誘導や遮光といった走行環境の改善や地吹雪防止などの「交通安全向上機能」の3つの機能を持っています。これらの機能は、地域全体の環境保全にも貢献しており、「環境のこれから」にとっても非常に重要なものになっています。

▲ランドマークとなる“ポプラ”
（関越道 月夜野ＩＣ）

▲“ウメ”の開花
（常磐道 関本ＰＡ）

▲走行景観を改善する“レッドロビン”
（東北道 久喜ＩＣ～加須ＩＣ）

■緑地の維持管理

高速道路の樹木は“生きもの”であり「植えてしまえばおわり」というわけではありません。緑化のさまざまな機能を発揮させるためには、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。

◀植栽点検

管理作業▶

▲環境保全植栽の“スギ”林（常磐道 水戸ＩＣ～那珂ＩＣ）。
密生状態では枝葉量が十分ではなく、CO_2固定機能が低下します（左）。また枯損や倒木のおそれもあることから、適度な密度となるよう間伐などの管理作業を行っています（右）。

COLUMN

高速道路を彩る「NEXCOの花」

お客さまに快適な道路空間を提供するために、高速道路を彩る「NEXCOの花」※をSA・PAなどに植栽しています。
※（株）高速道路総合技術研究所　緑化技術センターで生産・育成を行っています。

▲マリーゴールド

▲ニチニチソウ

▲トレニア

▲ナデシコ

【関越道の例】

▲赤城高原SA

▲越後川口SA

●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」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ています。

トンネル照明の使用電力削減量とCO_2削減量

項目	削減量（推計）
トンネル照明使用電力量	▲約1,800万kWh／年
CO_2排出量	▲約1万トン／年

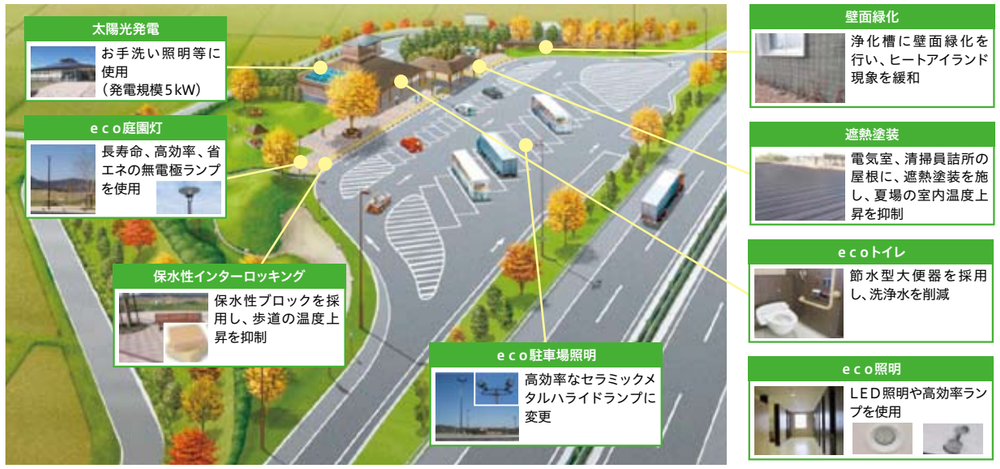
◀高圧ナトリウムランプ（従来）

Hf（高周波型）蛍光ランプ▶
（現在）

●「ecoインター」「ecoエリア」の取り組み

新たに建設するインターチェンジや休憩施設には、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 足利インター



▲北関東道 出流原PA（西行き）

●休憩施設における環境への取り組み

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。
また、関越道 三芳PAでは施設の周囲の照明に風力と太陽光で発電するハイブリッド照明を採用しています。

▲環境に配慮したレジ袋

▲リユース箸の導入

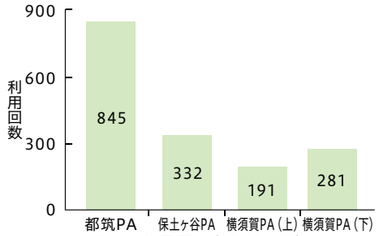
▲ハイブリッド照明（三芳PA）

●急速充電器の設置と電気自動車（EV）の導入

電気自動車の普及促進に貢献するため、神奈川県内の高速道路において、急速充電器を4基設置し利用状況などを確認しています。また、業務用車両として電気自動車を3台導入しています。

▲電気自動車の導入

▲急速充電器（第三京浜道路 都筑PA）



▲急速充電器の利用回数（2010年度）

※急速充電器は高速道路関連社会貢献協議会の協力で設置しています。

●クリーンエネルギーの採用

太陽光、風力、バイオマスなどから生成されるエネルギーは、CO_2の排出削減に寄与し、地球温暖化防止や代替エネルギーとしても大きく貢献するものです。
2010年度は「太陽光発電」を新たに10カ所に設置し、2010年度末で合計約300kW分の「太陽光発電」を導入しています。

▲北関東道 出流原PA（西行き）
（太陽光発電（5kW）：お手洗い照明に利用）

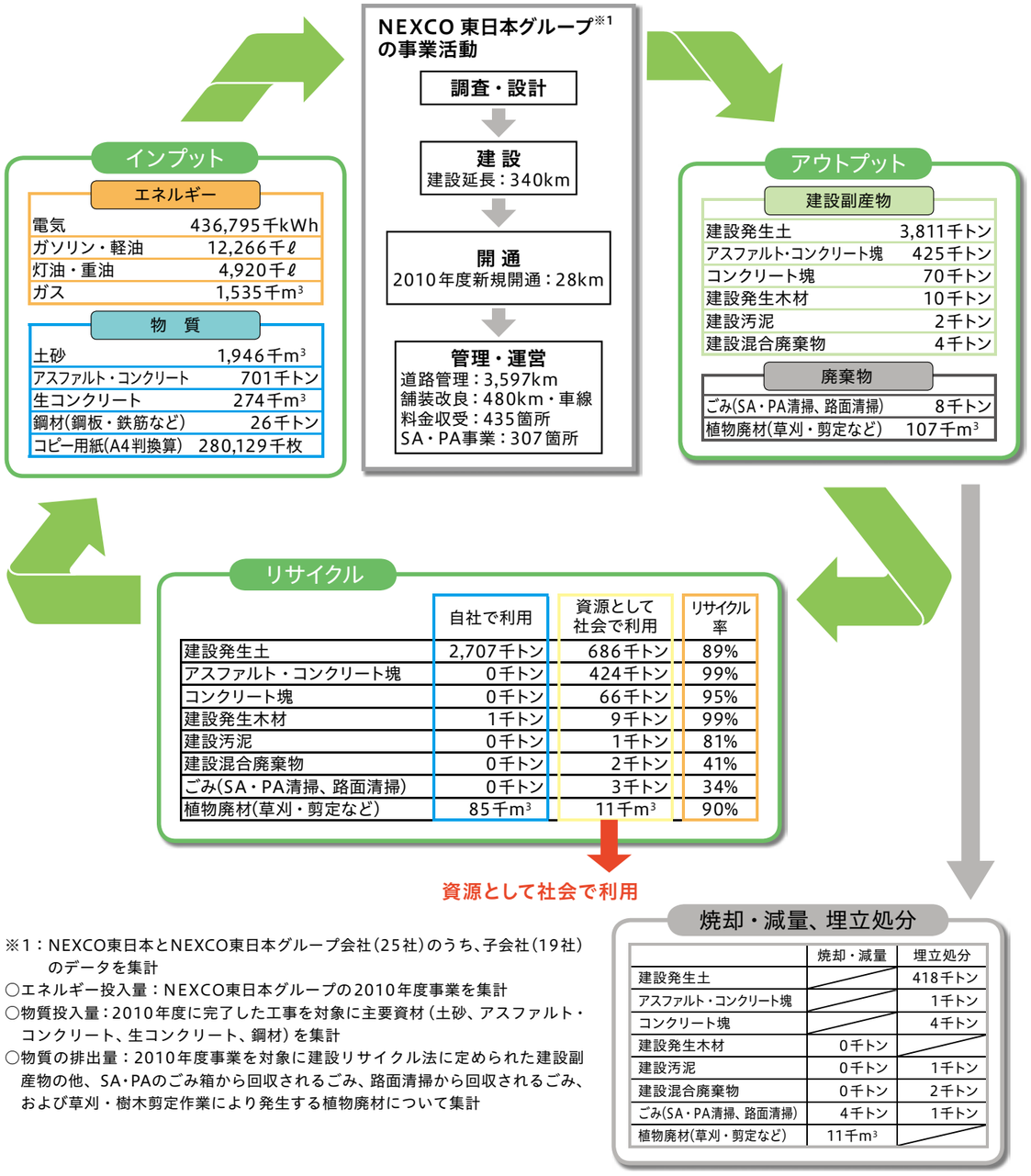
太陽光発電設置箇所一覧

設置年度	設置場所	発電規模	利用用途
1995	館山道 市原 SA	10kW	お手洗い照明
2009	常磐道 山元 IC	100kW	料金所施設
	横浜横須賀道路 横須賀 PA	15kW	お手洗い照明
2010	東関東道 酒々井 PA	100kW	
	関越道 寄居 PA	10kW	
	北関東道 出流原 PA	10kW	
	東京外環道 和光 IC	10kW	電気室空調
	北関東道 足利 IC	5kW	料金所施設
	中部横断道 小諸御影料金所	5kW	
	東北道 大谷 PA	2kW	営業施設照明
	常磐道 友部 SA	18kW	
	北関東道 笠間 PA	10kW	
	関越道 三芳 PA	4kW	
計		299kW	

●事業に伴うエネルギー・物質の流れ（2010年度）

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、鋼材を使用しています。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。

エネルギー・物質の投入（インプット）と排出量（アウトプット）



※1：NEXCO東日本とNEXCO東日本グループ会社（25社）のうち、子会社（19社）のデータを集計
○エネルギー投入量：NEXCO東日本グループの2010年度事業を集計
○物質投入量：2010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、鋼材）を集計
○物質の排出量：2010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廃材について集計

環境

リサイクル、グリーン調達の推進

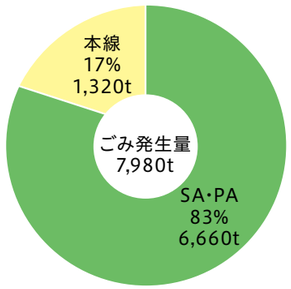
循環型社会形成に貢献します。

高速道路の管理運営・建設の事業活動において発生する建設副産物をはじめ、道路・休憩施設（SA・PA）で発生するごみや植物廃材のリサイクル、グリーン調達の推進など、循環型社会形成に向けて、積極的な活動を推進します。

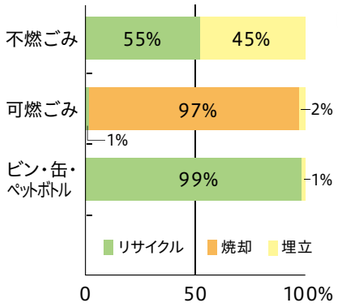
●ごみの発生状況

高速道路で発生する“ごみ”は、2010年度は約7,980トンとなっています。このうち、約83%はSA・PAで回収されるごみで、残りの約17%は、高速道路の路面清掃で回収されるごみです。また、2010年度に発生したSA・PAの可燃ごみは2009年度と比較して、約4%減少しました。

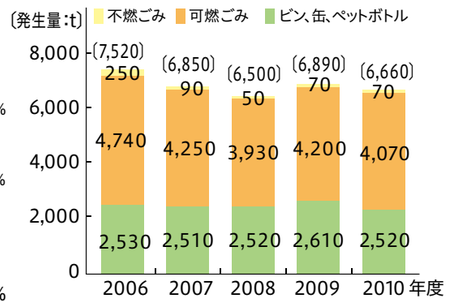
ごみの発生状況（全体）



ごみのリサイクル状況（SA・PA）



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。2010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頂くとともに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

COLUMN

バイオディーゼル燃料（BDF）車両の使用

使用済みのてんぷら油から製造されたBDF※を交通巡回車両や作業車両の燃料として使用しています。2010年度からは、SA・PAから出される使用済み天ぷら油をBDF化することで、CO_2削減のほか、高速道路内における「循環型社会形成」にも貢献しています。

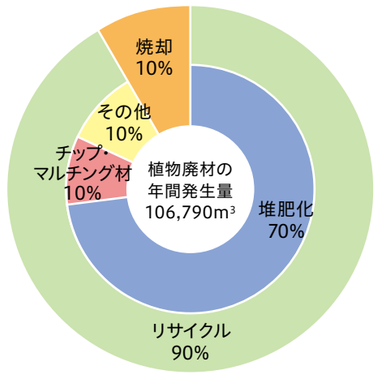
※BDF（Bio Diesel Fuelの略）とは、菜種油・大豆油といった植物由来の油や天ぷら廃食油などから作られる軽油代替燃料のことです。燃焼によってCO_2を排出しますが、大気中のCO_2総量は増えないことから地球温暖化防止に貢献する再生エネルギーです。

▲BDF車両
ネクスコ・メンテナンス東北所有

●緑のリサイクルの推進

2010年度に樹木の剪定や草刈などの作業で発生した植物廃材は、約10.7万 m³となっています。
この植物廃材は、堆肥やチップ材として建設工事で再利用を行うなど、発生量の約90%で“緑のリサイクル”を行っています。

緑のリサイクル状況（2010年度）



緑のリサイクル（堆肥）

緑のリサイクル（チップ材）

北関東道 足利IC～佐野田沼IC▶

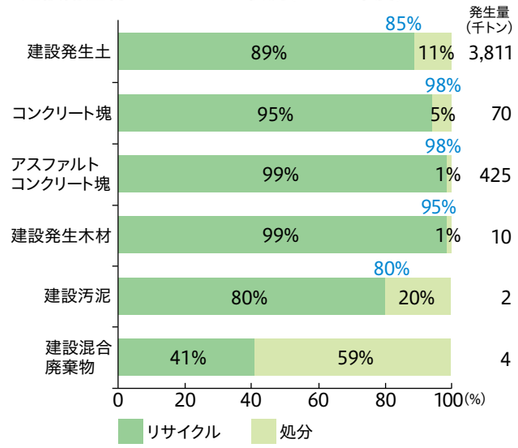
●建設副産物のリサイクルの推進

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。2010年度は、これらの建設副産物について、約390万トンのリサイクルに取り組みました（リサイクル率約90%）。
今後も、建設副産物のリサイクルの推進に取り組みます。

▲コンクリート塊の小割り
（盛土材に再利用）

▲掘削面の保護ボルト（鏡ボルト）
（再利用の推進）

建設副産物のリサイクル状況（2010年度）



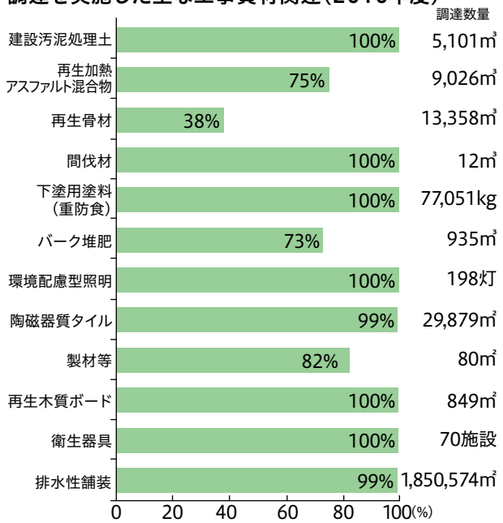
※青字は「建設リサイクル推進計画2008」における2010年度目標値

●グリーン調達の推進

■工事における取り組み

2010年度は、特定調達物品65品目のうち、当社の事業に関連のある39品目の調達に取り組みました。

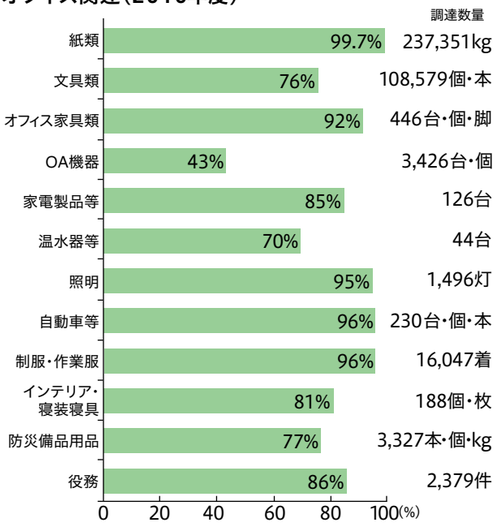
調達を実施した主な工事資材関連（2010年度）



■オフィス活動における取り組み

2010年度は、物品、役務に係る特定調達物品190品目のうち、127品目の調達に取り組みました。

オフィス関連（2010年度）



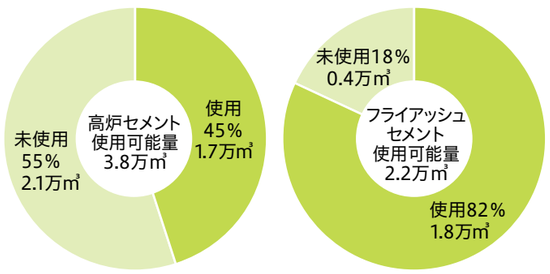
■混合セメントの利用促進

2010年度の完了工事では約3.5万㎥の混合セメントが使用され（右図）、これによるCO_2削減量は約2,700トンと推計されます。

項　目	混合セメントの使用によるCO_2削減効果
CO_2削減効果	約2,700トン

※セメントのLCIデータの概要（社）セメント協会より推計

混合セメントの使用状況（2010年度完了工事）



COLUMN

木質バイオマスの有効活用

東北地区では、防雪林の管理作業で発生した間伐材などから製造した木質ペレットを燃料としたペレットストーブを使用しています。
木質ペレットは、植物から作られた燃料のため、化石燃料に代わるカーボンニュートラルな資源として注目されており、ペレットストーブを使用する事で森林の健全な育成と地球温暖化の防止に貢献します。

環境負荷の低減

沿道環境や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。

●沿道環境に及ぼす影響の低減

■遮音壁の設置

2010年度は、沿道環境の状況に応じて約26kmの区間に遮音壁を設置し、設置延長は約1,000kmとなりました。
今後も、営業中区間並びに建設中区間について、必要に応じ遮音壁を設置するなど、沿道環境の保全に努めます。

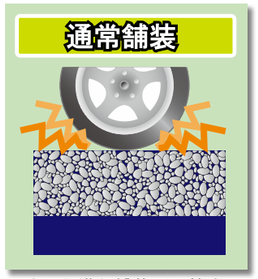
◀遮音壁の設置例（圏央道）

▲都市部の騒音対策イメージ

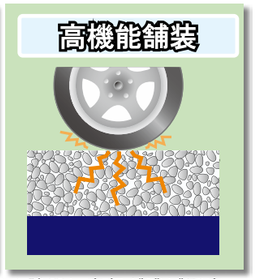
▲環境施設帯の整備例（東京外環道）

■高機能舗装の整備

交通事故防止や自動車騒音の低減を目的として、2010年度には、約480km・車線について高機能舗装に改良し、高機能舗装率は、約70%となりました。



▲タイヤ溝と舗装面に挟まれた空気の逃げ道がなく騒音が出やすい



▲隙間に空気が逃げ騒音が出にくい

■工事中の環境保全対策

工事に伴う騒音、振動、排気ガスや水質汚濁などへの保全対策を行い、環境負荷の低減に配慮しながら事業を進めています。

▲低騒音・低排出型建設機械

▲トンネル工事で発生する濁水

▲処理水の放水

●自然環境に及ぼす影響の低減

NEXCO東日本は、将来にわたり自然環境と共存共生していく高速道路を目指して、野生動植物や自然環境保全策を道路整備に反映させる「自然にやさしい道づくり（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として、道路による自然環境への影響を緩和する「マイナスの低減」、道路空間を利用して自然環境を創出する「プラスの付加」という考え方があります。

道路による自然環境への影響を緩和する
【マイナスの低減】
(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・生息環境の質的変化を小さくする

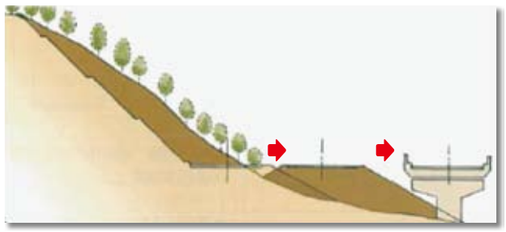
→ **保全**（ミティゲーション）
- ①回避
- ②低減
- ③代償

道路空間を利用して生育・生息環境を創出する
【プラスの付加】

→ **創　出**

■平面線形の変更

平面線形を谷側にシフトすることにより、山裾の改変を回避し、自然環境豊かな地域を保全しています。
また、長大切土を避けることで防災上の安全確保に寄与しています。



▲山形道 月夜川橋

■既存林の保全

自然環境を保全し周辺景観との調和を図るため、ループ内の既存樹林を残しています。

▲東北道 滝沢IC

■貴重植物の移植

建設予定地において貴重植物が確認された場合は、工事前に環境が類似した場所への移植を行っています。

▲エビネの移植作業（左）と活着状況（右）

■橋梁構造の採用

ミズバショウの生育環境を保全するため、湿原内に橋脚を立てない構造としています。

▲道央道 ポロト橋

■ビオトープの整備

青森道 青森中央ICではメダカをはじめとする動植物が生息・生育できる“ビオトープ”の整備を行っています。

▲青森道 青森中央IC

■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、周辺地域に自生する樹木の種子を採取し、「地域性苗木」として育苗し植樹しています。
2010年度は北関東道などにおいて約6ha（約1万本）の植樹を行いました。地域性苗木による植樹は2010年度末で約118ha（約17万本）となりました。

▲種子採取

▲育苗（2～3年）

▲植樹

■モニタリング

自然環境保全の取り組みは、道路が完成したら終わりというわけではありません。その後、どのように推移するかを把握・観察することも重要であり、経過年数に応じた調査を行い、新たな取り組みに反映させています。
横浜横須賀道路では、1990年に「ホタル水路」を整備して以来、モニタリング・維持作業を継続しており、毎年ホタル類や昆虫、鳥類の生息を確認しています。

▲ビオトープのモニタリング

ホタル水路の状況

▲整備直後（1990年）

▲整備21年後（2011年）

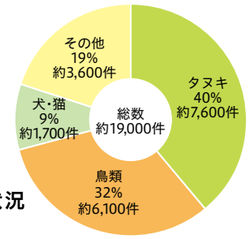
■動物衝突事故対策の実施

2010年度には、交通管理巡回により約19,000件の動物の個体が処理されました。このうち、全体の約40%は「タヌキ」で、次いで、鳥類が約32%を占めています。

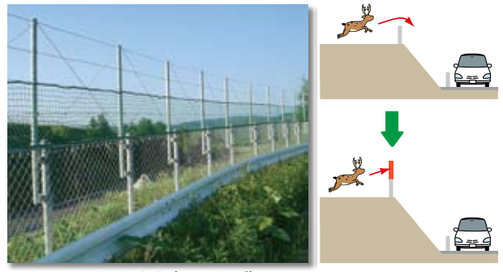
野生動物と車との衝突事故防止対策として、次の取り組みを行っています。

- 動物侵入防止柵の設置・改良
- 注意喚起のための標識設置
- 道路構造物を利用したけもの道の確保
- 交通管理巡回などによる動物の処理

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として、2010年度には、約70kmの動物侵入防止柵のかさ上げを行いました。今後も、定期的にデータを収集し適切な対応を図っていきます。



侵入動物の処理状況
（2010年度）



▲立入防止柵の改良（かさ上げ）

▲鳥類の飛翔誘導ポールの設置

▲中小動物の侵入対策（しのび返し）

▲中小動物の侵入対策（下部閉塞）

COLUMN

野生動物と車両との衝突事故

野生動物と車両との衝突事故の要因として、次の事項が考えられます。

- ●高速道路の通過地域はタヌキの生息域である里山が多いこと
- ●タヌキは夜行性であり、自動車のヘッドライトを見てすくんでしまう性質（タヌキ寝入り）があること
- ●道路で事故にあった動物を餌とするために、鳥類などが飛来し、二次的な要因になること

▲タヌキ寝入り

▲本線上の餌の捕食

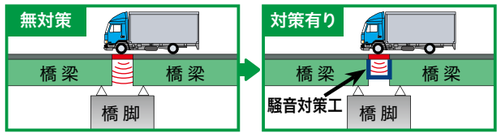
新たな技術を開発

環境保全に関する技術開発に取り組んでいます。

●環境保全に関する技術開発

■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、吸音性能が高くかつ軽量である材料を用い、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。



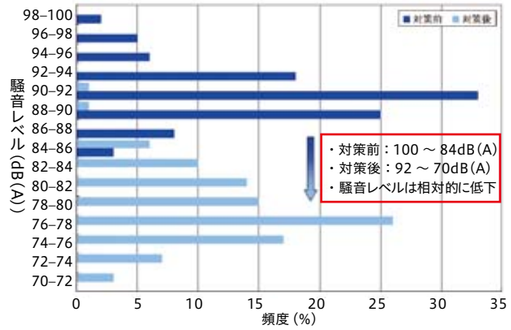
▲無対策の場合、音が下部に漏れる場合がある。

設置状況
（横浜横須賀道路）▶

試験施工の結果、突発騒音については対策前に比べ約10dB（A）以上の減音効果を確認しています。現在、関越道、横浜横須賀道路、圏央道に設置しており、当社管理以外の道路にも採用されています。

土木学会　環境賞（2010年度）受賞
（特願2007-335628）　○共同開発 ㈱静科

関越道における対策効果



■新たな植栽工法の技術開発

ユリ科植物（ヤブラン）と雑草を抑制する植栽マットとを組み合わせた製品・工法を共同で開発しました。試験施工では良好な生育と防草効果を確認し、現地への実用化に向けて取り組んでいます。

（特願2008-140196）　○共同開発 福田土木造園㈱

▲株分け苗（従来工法）

▲種子繁殖苗（企業技術）

＋

種子繁殖技術の採用
⇨安価な苗の供給

生分解性マットの併用
⇨植付作業の軽減
⇨マットによる防草効果

▲繁殖マット（当社提案）

■現地への採用（北関東道 佐野田沼料金所）

施工時（2010年3月）

1年後

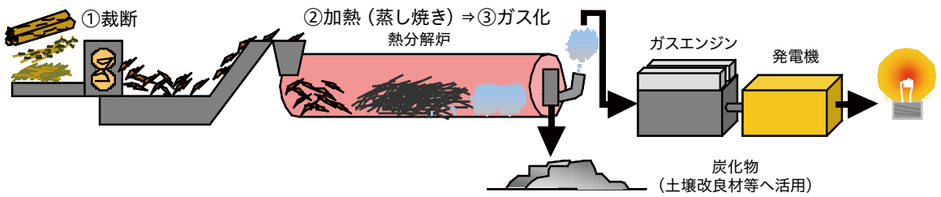
2011年7月

▲開花

■植物廃材を活用した「バイオマスガス発電」

高速道路における草刈や樹木剪定などの植物廃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、「バイオマスガス発電」の実用化に向けた共同研究を東北道那須高原SAで進めています。

○共同研究 鉄建建設㈱、㈱オストランド
※高速道路関連社会貢献協議会の協力で設置しています。



■遮音壁裏面を活用した「太陽光発電システム」

道路空間という限られた範囲の中で、効率的に発電を行うことを目指し、道路付帯施設である遮音壁の裏面を活用した太陽光発電システムの共同研究を進めています。

※高速道路関連社会貢献協議会の協力で設置しています。

❶両面受光型の太陽光発電

▲館山道 市原SAにて研究中
○共同研究 AGC硝子建材㈱

❷遮音壁の外装板と一体となった太陽光発電

▲東京外環道 和光IC上部にて研究中
○共同研究 大成工務㈱、㈱アイアールエフ、㈱荏原電産

❸集光型球状シリコンを採用し、
曲げ加工が可能な太陽光発電

▲関越道 寄居PAにて研究中
○共同研究 ソーラーシリコンテクノロジー㈱

環境をテーマとした活動

社会貢献活動の取り組みを進めています。

**高速道路事業を行っていくためには、地域の皆さまのご理解とご協力が欠かせません。
事業活動を通じて、地域の皆さまと連携し、
環境保全や地域で開催される活動などに積極的に参加し、社会貢献活動を進めます。**

●環境広報活動

■ COP10イベントへの参加

2010年は国際生物多様性年であり、生物多様性条約第10回締約国会議（COP10）が名古屋で開催され、生態系保全の2020年までの世界目標となる「愛知ターゲット」が採択されるなど生物多様性への機運が高まった年です。

NEXCO東日本は、COP10の関連イベント「生物多様性交流フェア」、日本最大級の環境展示会「エコプロダクツ2010」に出展し、高速道路における「自然にやさしい道づくり（エコロード）」の取り組みのPRを行いました。

▲「生物多様性交流フェア」

▲地域性苗木の展示

▲「エコプロダクツ2010」

■地域と連携した環境への取り組み

◎渡り鳥の観察会

東北道の長者原SAはラムサール条約※の登録湿地である化女沼（けじょぬま）に隣接していることから、地域の方々を対象にSA内の展望広場を活用した渡り鳥の観察会を実施しています。

※特に水鳥の生息地として国際的に重要な湿地に関する条約

◎エコハイキング

横浜横須賀道路・横浜環状南線は、自然豊かな地域を通過することから様々な「エコロード」の取り組みを行っていますが、自然と触れ合いながら高速道路の環境保全を身近に感じていただくハイキングを開催しています。

■「NEXCOの花」による花壇

東日本大震災で被災された方々がお住まいになっている仮設住宅に、「NEXCOの花」（P36参照）による花壇を作りました。

■沿線の清掃活動

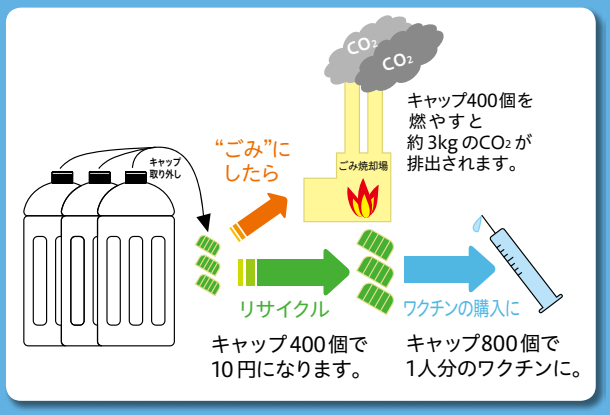
日本海東北道では不法投棄防止の取り組みとして、警察・行政との合同パトロールや沿線の清掃活動を行っています。

COLUMN

ペットボトルキャップのリサイクル

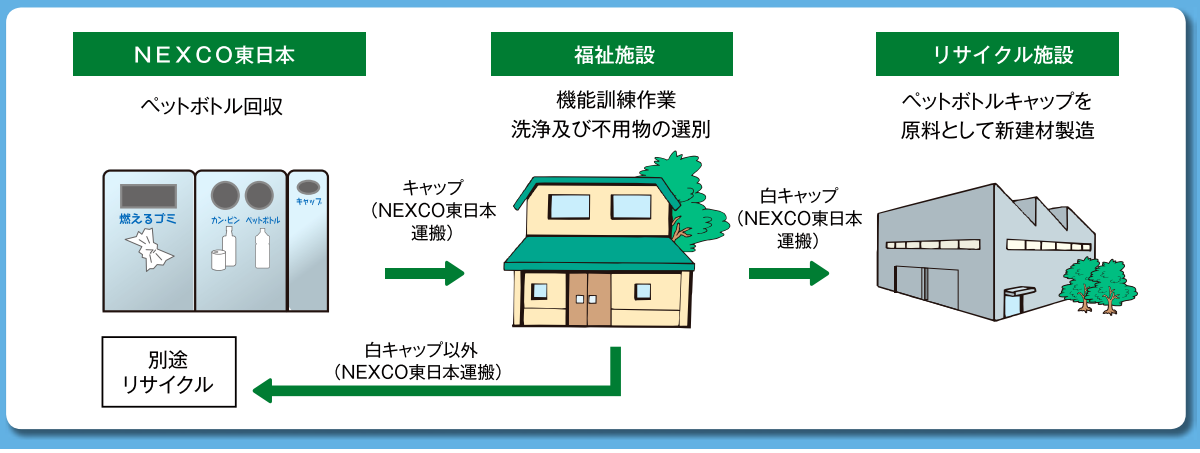
◎エコキャップ運動への参加

「エコキャップ運動※」は、ペットボトルのキャップを集めてポリオワクチンの購入に充てる活動です。
現在、オフィスやサービスエリア・パーキングエリアから回収されるキャップを集めて、エコキャップ運動を進める団体に届けています。
これまでにNEXCO東日本グループ全体で約3,300万個のキャップを届け、約41,600人分のワクチンと約262トンのCO_2削減に貢献しています（2011年6月時点）。
※ エコキャップ運動は「エコキャップ推進協会」が行っています。



◎エコタウン事業との連携

東北地区では秋田県北部のエコタウン事業※と連携し、ペットボトルキャップのリサイクルを行っています。
自治体（秋田県鹿角市）・NPO法人とNEXCO東日本が協力し、ペットボトルキャップの選別・洗浄・運搬を行い、これを原料にリサイクル施設で新建材を製造するといった、地域が一体となった取り組みを進めています。
※ 経済産業省及び環境省が、地方自治体の取り組む先進的な環境調和型街づくりを支援する事業です。



社　会

社会から信頼される企業を目指して

NEXCO東日本は、社会的責任を全うすることで、社会から信頼される企業を目指します。お客さま、地域社会、国際社会、社員、取引先との信頼関係を重視し、CSR活動に取り組んでいます。

● お客さま

お客さまを第一に考え、お客さまの安全・安心・快適・便利なドライブを支えるため、気持ち良くご利用いただける料金収受や高速道路の維持管理、防災対策、交通安全対策などに努めています。また、「NEXCO東日本お客さまセンター」において、お客さまの声に応える体制を構築するとともに、バリアフリー化など施設の快適性向上、エリアコンシェルジェの配置などお客さまサービスの向上に取り組んでいます。

● 地域社会

高速道路ネットワークの整備を通じ、地域社会の発展や暮らしを支えるとともに、地域社会と良好な関係を築くために、地域交流イベントの開催・参加や、沿道の清掃活動への参加、現場見学会の開催など地域に密着した活動を行っています。

● 国際社会

道路事業への参画、専門家の派遣、国際会議等で海外の道路整備に貢献しています。

● 社員

社員一人ひとりがやりがいを実感し、誇りをもって働けるよう、チャレンジ精神を大切にするとともに、充実した社員教育を実施しています。また、ワーク・ライフ・バランスを推進し、良好な職場環境づくりに取り組んでいます。

● 取引先

お客さまによりよいサービスを確実に提供するために、取引先との連携を深めています。

料金収受

お客さまに気持ち良くご利用いただける料金所を目指しています。

料金所では、多種多様な車両を5車種（軽自動車等、普通車、中型車、大型車、特大車）に判別し、現金、クレジットカード、ETCクレジットカード、ETCコーポレートカードなどのお支払方法により、正確かつ迅速な料金収受を実施しています。
その他にも、ETCレーンと現金等でお支払いをいただくレーンを交通量に応じて適切に運用しながら、お客さまのご利用状況を確認し、円滑な交通の確保に努めています。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。

●正確かつ迅速な収受業務

複雑な車種判別、各種お支払方法、料金割引に的確に対応して、正確かつ迅速な料金収受に努めるとともに、お客さまが気持ちよく料金所をご利用いただけるよう、お客さまとの日ごろのコミュニケーションを大切にしています。

▲お客さまから通行料金を収受

●交通状況に応じた適切なレーン開放

季節や時間帯、曜日等により絶えず変動する交通状況を過去の実績等により把握して、渋滞を発生させることのないよう、適切にレーン開放を行っています。

● ETCレーンのモニタリング

ETCレーンでのお客さまの安全と円滑な交通を確保するために、レーンの状況や開閉バーの様子をモニターで24時間確認し、必要に応じ適切にお客さまへのご案内を行っています。

▲モニター確認によるお客さまご案内

●情報提供と緊急時の迅速な対応

お客さまからの道案内や各種お問い合わせへの対応など、きめ細かなサービスに努めています。
また、高速道路上で事故、災害、雨や雪による通行止めなどが発生した場合には、速やかにレーンを閉鎖し、お客さまの安全を確保するとともに、各料金所に設置してある情報板での情報提供に加え、迂回路や通行止め・災害等に関するお問い合わせの対応を行っています。

▲レーン閉鎖

お客さま満足の向上

お客さま満足の向上に努めています。

ETC（有料道路自動料金支払システム）を活用した各種時間帯割引、大口・多頻度割引などに加え、NEXCO東日本独自の取り組みとして企画割引「ドラ割」や開通記念キャンペーンを実施し、お客さま満足の向上に努めています。

●各種割引

ご利用の時間帯によって料金を割引く各種ETC時間帯割引やご利用の頻度に応じて料金を割引く大口・多頻度割引およびETCマイレージサービスなどを実施し、お客さまがご利用いただきやすい料金サービスを提供しています。また、国の政策に基づいた「高速道路利便増進事業」による料金引き下げの実施に協力しています。

※高速道路利便増進事業として、深夜割引は50％割引へ拡充中、通勤割引は100km超える区間についても、そのうち100km相当分を割引中（2011年7月1日時点）

●企画割引「ドラ割」

地元の観光協会や観光施設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「ドラ割」を展開し、多くのお客さまにご利用いただいています。
また、2009年度からETC以外の企画割引も展開しています。

●開通記念キャンペーン

新たに開通した区間を一定期間お試しいただけるよう、開通区間のご利用にマイレージポイントのプレゼントを行う開通記念キャンペーンを展開しています。

※北関東道は東日本大震災の復旧支援のために、開通時間を 3 時間繰り上げて開通しました。

COLUMN

ETCがもたらす効果

ETCは、料金所渋滞の緩和による快適性向上をはじめ、キャッシュレス化による利便性の向上や弾力的な各種料金割引による料金サービスの向上、管理費の低減などの効果をもたらします。

- 料金所渋滞の緩和による快適性向上
- キャッシュレス化による利便性向上
- 多様な割引制度の導入による料金サービス向上
- 料金所での排気ガス低減による環境保全
- 管理費の低減

料金所周辺の安全性向上

ETCの普及に合わせ、料金所周辺の安全性向上に取り組んでいます。

各種ETC料金割引の導入などにより、ETCの普及が進む中、お客さまがより安全・安心にETCをご利用いただけるよう、きめ細かな取り組みを行っています。

●各種安全対策の推進

■速度抑制強化対策

ETCレーン内での追突事故等を未然に防止するために2009年3月16日より順次、開閉バーの開くタイミングを遅くする取り組みを実施するとともに、ETCで安全に走行していただくための「ETC安全5則」の広報活動を展開しています。

■カラー舗装＆凹凸薄層舗装

ETC車に対し、路面標示と凹凸による振動によってETCレーン進入時の速度の抑制を促しています。

■ETCカード未挿入お知らせアンテナ

カード挿し忘れによるトラブルを未然に防止するために、料金所や本線上などで、事前にカード未挿入をETC車載器を通じてお客さまにお知らせするシステムを導入しています。

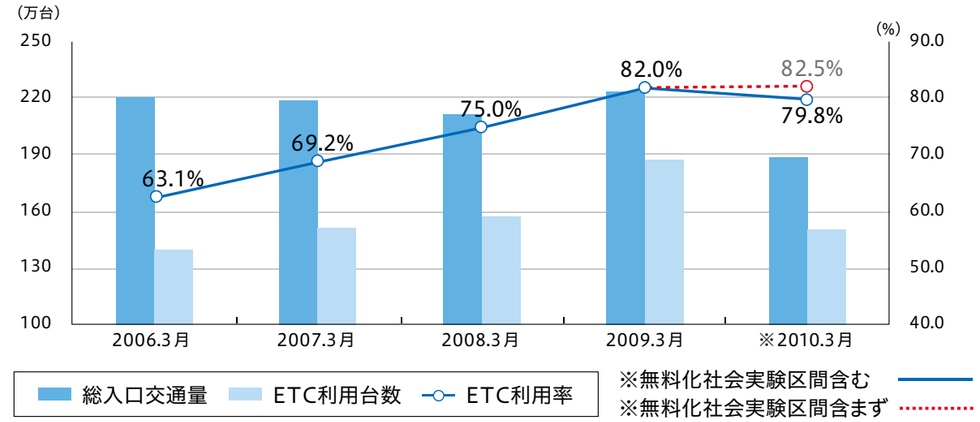
■安全通路

料金所係員などがETCレーンを横断する際の通行車両との接触事故等を防止するために、安全通路を設置しています。

■ETCセンサーの雪障害対策

雪による通信障害のトラブルを防止するため、ヒーターなどにより、雪塊がETCセンサーの表面につきにくい工夫をしています。

■ETC利用率の推移



●不正通行対策

「不正通行は許さない」という毅然たる姿勢で対策に取り組んでいます。不正通行対策本部を設置し、不正通行者を特定するための不正通行監視カメラや一般レーンの開閉バーの設置、警察への通報・捜査への協力など対策の強化を図っています。

▲不正通行監視カメラの映像

ETC の安全な走行方法

- ETC カードを確実に挿入！ 有効期限にも注意！
- ETC 利用可能なレーンを確認！
- 十分な車間距離を！
- 時速 20km 以下で進入！ レーン内徐行！
- 路側表示器の表示内容・ETC バーの動作を確認！

二輪車 ETC のお客様へ

- ETC レーンでバーが開かない場合でも、ETC レーン内に停まらず、レーンから退避してください。その後、安全な場所からお客さまセンターへご連絡をお願いします。ご連絡いただけず放置されますと、不正通行として取り扱うことがありますのでご注意下さい。

NEXCO東日本お客さまセンター
0570-024-024
PHS・IP電話のお客様：03-5338-7524

効率的かつ
効果的な
維持管理

安全・安心な高速道路を目指して、24時間体制で効率的かつ効果的な維持管理に努めています。

高速道路の維持管理は、日常の維持管理と橋梁や各種施設設備などの老朽化に対する中長期的な取り組みを、きめ細かく現状を把握し、補修の時期や方法を十分に検討したうえで、トータルコストの縮減も考慮しながら計画的に進めています。

●日常の維持管理

お客さまがいつでも安全・安心に高速道路をご利用いただけるよう、NEXCO東日本グループ一体となって24時間体制で、路面や橋梁、トンネル、道路施設設備などの状況を日々把握し、路面やトンネルなどの清掃・補修、草刈や樹木の剪定、交通事故や災害による復旧作業を実施しています。

▲CCDカメラによるトンネル内の点検

■点検

路面や橋梁、トンネル、道路施設などの状況を日々把握し、緊急性・重要性を考慮した作業計画を立案しています。

▲橋梁点検車による点検

◀舗装路面たわみ量の測定

▲トンネル換気設備の点検

■清掃

路面上の塵埃から道路機能を保持し、沿道の環境、高速走行の快適性を保持するために行っています。

▲高速清掃車（時速50km）でのトンネル照明清掃

■植栽管理

植栽が有する「環境保全」「景観向上」「安全向上」の諸機能を十分発揮させるために植栽の手入れを行っています。

▲中央分離帯の草刈剪定作業

■緊急補修

路面や各種構造物などが損傷を受けた箇所の補修、取り替えを行っています。

▲路面に生じたポットホール（小穴）の補修

■設備保守

トンネル非常用設備をはじめとしたトンネル内諸設備の機能保持に努めています。

▲トンネル設備の保守作業

●計画的な維持管理

高速道路の着実な整備が進む中、道路ストックの老朽化も進んでいます。橋梁や舗装などは、きめ細かく現状を把握し、中長期的な劣化の予測や適切な対策工法と対策時期の選定を行いながら、効果的・計画的に補修工事を実施しています。

▲コンクリート片はく落防止対策

■橋梁の補修工事

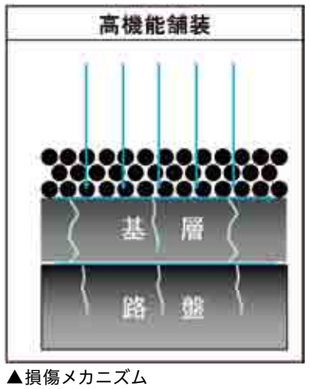
橋梁は開通後30年を経過する頃から、損傷が発生する割合が急激に高まります。橋梁の補修工事は、長寿命化とライフサイクルコストの最小化を考慮した補修計画により実施しています。

▲鋼橋の塗り替え塗装

■舗装の補修工事

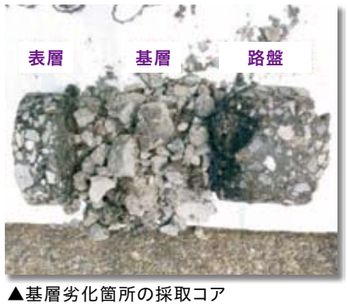
舗装路面の補修工事は、路面のわだち量やひび割れなどの状況を定量的に把握し、舗装路面の長寿命化を考慮した補修計画により実施しています。
近年は、基層の損傷も著しいことから表層＋基層の２層施工も実施しています。

▲舗装（表層）の打ち替え



▲損傷メカニズム

▲基層以深劣化状況



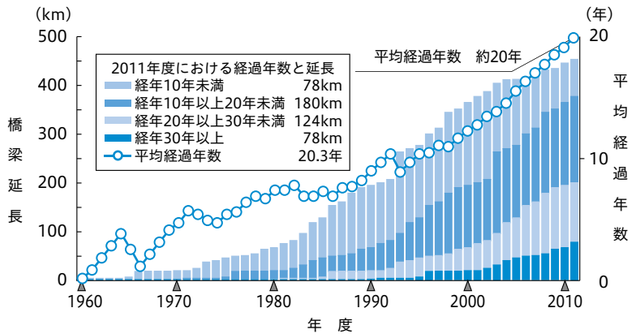
▲基層劣化箇所の採取コア

高速道路の長寿命化

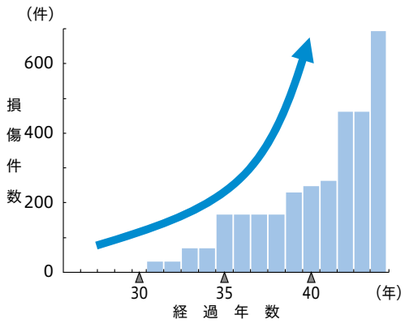
計画的な維持管理により安全・安心な高速道路の長寿命化に取り組んでいます。

高齢化が進む日本の高速道路。中でも橋梁は開通後30年を経過する頃から、損傷が発生する割合が急激に高まります。将来にわたって、お客さまに安全・安心をお届けすることはもちろん、大切なインフラである高速道路を健全に保つために、高速道路の建設から管理運営までを一貫して実施することによってNEXCO東日本グループが蓄積してきた技術とノウハウを活かした、計画的な維持管理に取り組んでいます。

NEXCO東日本　橋梁の経過年数



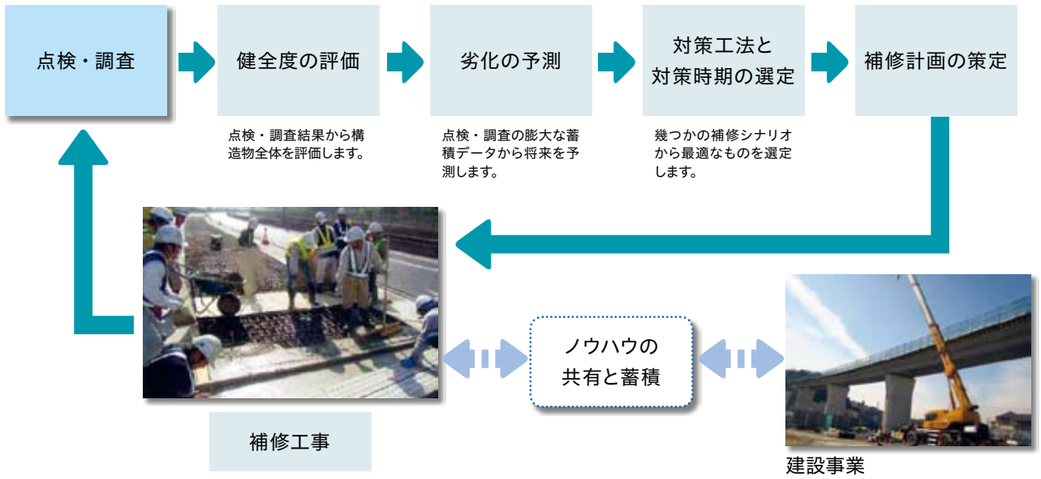
橋梁の補修が必要な損傷件数の推移



（関東地区にある当社の管理事務所の例）

●ライフサイクルコストを考慮した補修サイクル

点検・調査・劣化の予測、長期的な補修計画の策定、補修工事の実施により、NEXCO東日本グループが取り組む計画的な補修のサイクルを確立し、長寿命化とライフサイクルコストの最小化を目指します。



●劣化・損傷の要因を早期に発見

橋梁の劣化・損傷につながるひび割れなどの小さな変状をいち早く発見するために、日々の目視点検や定期的な詳細点検、変状のメカニズムを解明するための詳細調査及びデータ蓄積を経験豊富な点検チームが絶え間なく実施しています。

▲橋梁点検車による点検

▲斜張橋のケーブル点検

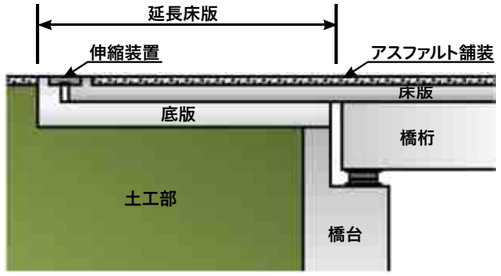
●劣化・損傷状況を定量的に把握するためのさまざまな技術

目視点検で把握できない劣化・損傷は、非破壊検査技術を用いて構造物の健全性を把握しています。

▲超音波による内部鉄筋の健全度調査

●長寿命化とライフサイクルコストを考慮した補修・補強技術

調査・点検から得られた健全度評価結果により、効果的な対策工法を選定し補修・補強工事を計画的に実施しています。



延長床版とは、床版を土工部まで延長させ伸縮装置の位置を変えることにより、騒音対策、橋桁端部の漏水対策、走行性の向上を図るものです。

▲床版の耐久性向上を目指した床版上面増厚工の施工

▲主桁端部の耐久性向上を目指した延長床版工の施工

安全・快適なドライブをサポート

24時間・365日、高速道路の安全を見守り お客さまの安全・快適なドライブをサポートします。

交通管理巡回などにより、刻々と変化する道路状況・交通状況を把握し、道路交通情報の迅速な提供や、異常事態への対応により、お客さまの安全で快適なドライブをサポートしています。
また、24時間体制でお客さまの声にお応えする体制を構築しています。

●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時には現場へ急行し、落下物の排除、交通警察や消防機関とともに事故対応、故障車などに対する支援などを行います。

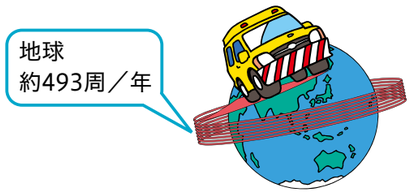
▲交通管理隊

▲交通管理パトロールカー

▲落下物の処理作業

2010年実績

落下物などの処理数	約122,700件
交通管理巡回距離	約19,700,000km（地球約493周）



●交通管制室

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、気象状況などを把握し、お客さまへ情報提供しています。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。

▲交通管制室

●道路交通情報の提供

本線情報板やハイウェイラジオで走行中のお客さまにリアルタイムの情報を提供しているほか、サービスエリア・パーキングエリアやインターネットでも道路交通情報を提供しています。

■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。

	インターチェンジの手前に設置されています。
	ジャンクションの手前に設置され、進行方向の道路ごとの道路交通情報を提供します。
	主要インターチェンジまでの所要時間を表示します。
	サービスエリア・パーキングエリアの混雑状況を表示します。

■インターネット・携帯電話による情報提供

ドライブ旅行の情報サイト「ドラぷら」では、より詳しい地図を使って、全国の道路交通情報を提供しています。また、同サービスは、携帯電話専用サイト「ドラぷらモバイル」でもご利用できることに加え、通行止め解除をメールでお知らせする機能を備えた「ドライブトラフィック」をお客さまに提供しています。

http://www.driveplaza.com/
http://m.driveplaza.com/

※道路交通情報は（財）日本道路交通情報センター（JARTIC）の情報に基づき提供しています。

■VICS（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（財）道路交通情報通信システムセンターを通じてリアルタイムに提供しています。
また、スポット通信（DSRC）サービスと呼ばれる新しい道路交通情報サービスを2011年から運用開始しました。

▲文字表示型
▲簡易図形表示型
▲スポット通信（DSRC）サービス表示例
▲地図表示型

■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。

■サービスエリア・パーキングエリアでの情報提供

ハイウェイ情報ターミナルや掲示板、インフォメーションで道路交通情報を提供しています。

■NEXCO東日本お客さまセンター

2007年3月に開設した「お客さまセンター」では、24時間・365日、お客さまからのお問い合わせにお応えしています。

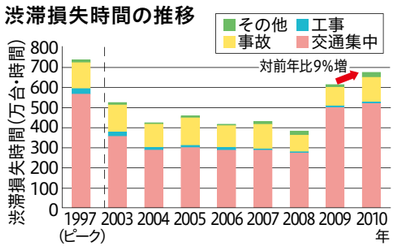
高速料金やETC割引、交通情報など、お気軽にお問い合わせ下さい	ナビダイヤル 0570-024-024（24時間）（24時間）	PHS・IP電話のお客さま：03-5338-7524

渋滞対策　渋滞緩和のため、さまざまな対策に取り組んでいます。

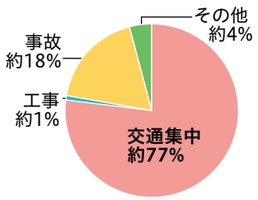
●渋滞の推移と主な原因（2010年）

渋滞損失時間は、各種対策の実施によって、2008年にはピーク時の５割程度に減少しましたが、2009年３月から実施された「生活対策」（政府・与党会議、経済対策閣僚会議合同会議）によるETC休日特別割引などを起因とする交通量増加に伴い、渋滞損失時間が大幅に増加し、2010年も引き続き、対前年比約9%の増となりました。渋滞原因の約8割が交通集中によるもので、このうち、上り坂およびサグ部が約69%、インターチェンジ合流部が約10%となっています。

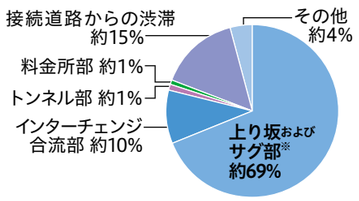
渋滞損失時間の推移



渋滞の発生原因



交通集中の発生場所



※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。

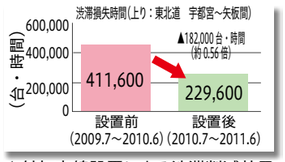
●交通集中渋滞緩和のための主な対策

長い上り坂やサグ部では無意識に起こる速度低下により渋滞が発生します。
主な対策として、付加車線（ゆずり車線など）などを設置して交通の流れをよくしたり、渋滞の先頭付近でのＬＥＤ速度回復板による情報提供などの対策を実施し、渋滞緩和に努めています。

▲関越道（上り）花園 IC 付近

ゆずり車線設置

▲東北道（上り）矢板 IC 合流車線延伸



▲付加車線設置による渋滞削減効果

付加車線による渋滞対策

【２０１０年度末までに設置された付加車線】

- ● 東北道　矢板ＩＣ(上り)　合流車線の延伸　［2010年 7月完成］
- ● 関越道　本庄児玉ＩＣ(上り)　減速車線の延伸　［2010年12月完成］
- ● 関越道　花園ＩＣ付近(上り)　ゆずり車線の設置　［2011年 3月完成］
- ● 関越道　渋川伊香保ＩＣ(上り)　合流車線の延伸　［2011年 3月完成］

【今後の付加車線設置予定箇所】

関越道
- ●高坂ＳＡ付近(上り)　［2013年度完成予定］
- ●花園IC（上り）　［2015年度完成予定］

東北道
- ●岩舟ＪＣＴ付近(下り)　［2015年度完成予定］

京葉道路
- ●穴川ＩＣ～貝塚ＩＣ間(上下線)　［2013年度、2015年度完成予定］

ＬＥＤ速度回復板の情報提供による渋滞対策

▲渋滞の先頭付近

▲渋滞の先頭から 1km 手前

雪氷対策　冬期の気象特性に対応した雪氷対策に取り組んでいます。

●雪氷対策

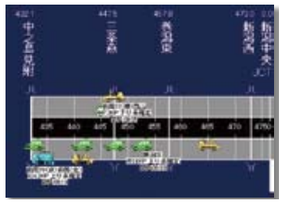
高速道路で、年間1m以上の降雪がある重雪氷地域は全体の約6割、延長は2,100kmに及びます。2010年度１シーズンでの、延べ雪氷作業延長は約707,000km（地球を約17周に相当）に及びました。
これらの雪氷作業をより効率的に行うために、「GPSを利用した雪氷車両運行システム」や、一部地域において「道路画像配信システム」を導入するなど新技術の活用に取り組んでいます。
また、地ふぶきなどの視界不良が頻発する区間では、視認性を確保するために、防雪柵・防雪林や自発光スノーポールなどを設置しています。

▲除雪作業

▲凍結防止剤散布作業

▲防雪柵

▲自発光スノーポール


▲雪氷車両運行システム

GPS の活用により各雪氷作業車両の位置をリアルタイムに把握し、迅速かつ効率的に作業指示を行うための支援システムです。

▲道路画像配信システム

巡回車や観光バスにＷＥＢカメラを搭載し、気象や道路状況を画像で把握し、雪氷作業の効率的運用や交通規制等への支援システムとして活用しています。

COLUMN

キャラクター「マンモシ博士」による告知キャンペーン

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、「マンモシ博士の冬の高速道路講座」と称してキャンペーンを毎シーズン実施し、除雪作業等の取り組み、冬タイヤの装着や雪道の安全走行をお知らせしています。
また、天気や路面状態など、走行時に気になる雪道情報をホームページからも配信しています。
【キャンペーン期間：10月１日～翌年４月末まで】

▲ マンモシ博士の冬の高速道路講座（トップページ）とキャラクターのマンモシ博士（右）

▲ ドライブトラフィック（雪道ライブカメラ）

交通安全対策

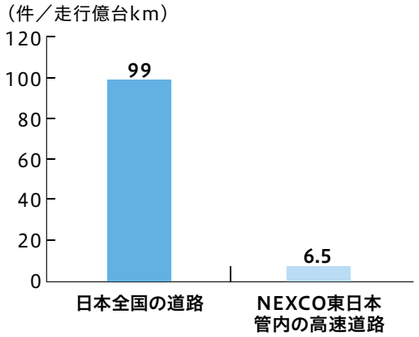
高速道路の安全性を高めるための活動を行っています。

**安全で円滑な交通を確保するため、
さまざまな安全対策を通じて走行環境の向上を図っています。
また、不正な通行をする車への毅然たる対処や、
交通安全啓発活動の推進により安全性の向上を図っています。**

●交通安全対策

自動車専用道路である高速道路は安全性が高く、死傷事故率は、日本全国の道路の約15分の1となっています。NEXCO東日本グループでは交通事故を防止するため、道路の機能向上に努めています。例えば、高機能舗装を採用することにより雨天時の走行環境を改善し、高視認性区画線や自発光デリニエーターにより夜間の走行環境を改善させています。また、事故防止のための中央分離帯防護柵の強化、導流レーンマーク、逆走防止のための路面標示の改良、逆走防止装置の設置、暫定2車線区間の車線逸脱防止のための凹凸型路面標示、大型動物の侵入防止対策なども実施しており、安全性の向上を図っています。

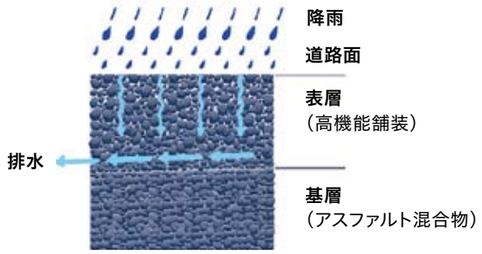
■死傷事故率比較（2010年1月～2010年12月）



■高機能舗装

高機能舗装は、従来の密粒度舗装よりも空隙が多いため、排水機能や騒音低減効果に優れており、高速走行時の安全性の向上につながります。新たに建設する高速道路や、舗装改良を行う箇所で全面的に採用しています。

高機能舗装の排水機能イメージ



▲夜間事故対策
（自発光デリニエーター）

▲強化型防護柵
（中央分離帯）

▲導流レーンマーク

▲逆走防止装置

▲暫定2車線区間の車線逸脱
防止対策（凹凸型路面標示）

▲大型動物侵入防止対策

●高速道路ヒヤリマップ

ドライバーの皆さまに、適切な速度で特に注意して運転していただきたい箇所、注意内容をまとめた「気をつけて！高速道路ヒヤリマップ」や、主な渋滞発生状況・発生原因等を掲載した「渋滞ポイントマップ」をドライブ旅行の情報サイト「ドラぷら」に掲載しています。

http://www.driveplaza.com/traffic/map/

▲気をつけて！高速道路ヒヤリマップ
▲チェックポイントの表示

●法令等違反車両取り締まり

道路を通行することができる車両諸元（重さ・長さ・高さ）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。これらの法令等違反車両の指導取り締まりを、入口料金所などで実施しています。

▲法令等違反車両の取り締まり

●ハイウェイドライビングシミュレータの開発

高速道路などを安全に走行していただくために、お客さまが動画CGでバーチャル体験できるシミュレータを開発しました。各休憩施設などでのイベント時にお客さまにご利用いただいています。

◀画像 CG イメージ

◀ハイウェイドライビング
シミュレータ

※高速道路関連社会貢献協議会の協力で行っています。

■ハイウェイドライビングシミュレータの運用状況

2011佐久バルーンフェスティバルにて

交通安全への啓発

交通安全啓発活動に取り組んでいます。

マナーアップキャラクター「マナーティ」

●マナーアップキャンペーン

『HEARTFUL　HIGHWAY～みんなのハイウェイに、みんなのマナーを。～』と銘打ち、「マナーアップキャンペーン」を展開しています。
お客さまから寄せられたルールやマナーに関する多くのご意見、ご要望を参考に、PRテーマを決定し、高速道路を利用されるすべてのお客さまに「知ってほしいルール」や「気づいてほしいマナー」をお伝えしています。各地でのイベント、サービスエリア・パーキングエリアでのポスター、ホームページなどでさまざまなPR活動を展開していますので、是非ご覧ください。

PRテーマ事例

●交通安全キャンペーン・イベント開催

地域の警察や交通安全協議会などと協力し、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。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、交通法規の遵守を呼びかけています。

●交通安全講習会

高速道路をより安全・快適に走行いただくために、各種安全運転講習会・道路管制センター見学会・子供（家族）向け現場見学会等を実施しています。

緊急時の迅速・適切な対応

緊急時にも迅速・適切に対応できるよう、ヘリポートや緊急入退出路の設置を進めています。

**高速道路で発生した事故への対応や、地域社会の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」や「緊急入退出路」を設置しています。
また、関係機関との訓練を継続的に実施し、万全の体制を整えています。**

●ヘリコプターを活用した救命活動支援

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・福島・群馬など13ヵ所のサービスエリア・パーキングエリア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。関係機関とともに、離着陸訓練や負傷者の収容訓練などを実施することや、本線上への離着陸を想定し、「高速道路の離着陸難易度マップ」を作成するなどの支援を行っています。

▲料金所敷地内におけるドクターヘリの離着陸状況（上信越道 信州中野IC）

救命活動支援ヘリポート整備状況

都道府県名	道路名	サービスエリア・パーキングエリア
北海道	道央道	輪厚PA（下り）
北海道	道央道	岩見沢SA（上り）
青森県	東北道	津軽SA（下り）
岩手県	東北道	前沢SA（下り）
宮城県	東北道	長者原SA（上り）
福島県	東北道	安積PA（上り）
福島県	磐越道	五百川PA（下り）
福島県	磐越道	磐梯山SA（上り）
茨城県	常磐道	守谷SA（上り）
群馬県	関越道	赤城高原SA（下り）
群馬県	上信越道	横川SA（上り）
千葉県	館山道	市原SA（上り）
新潟県	磐越道	阿賀野川SA（下り）

●緊急医療のサポートとして緊急入退出路を整備

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て緊急車両専用の緊急入退出路を設けています。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るため、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になります。

▲緊急退出路を通過する救急車両

緊急入退出路の整備と利用状況

緊急入退出路…主に緊急医療関連車両のための緊急開口部

道路名	区間	上下線	設置箇所（KPまたは施設名）	設置年度	主な搬送医療施設名	利用回数（2010年度）
札樽道	手稲～銭函	上下	金山PA	2007	・手稲渓仁会病院 ・北海道立子ども総合医療・療育センター	128
青森道	青森中央～青森東	下り	688.3 KP	2004	・青森県立中央病院	194
秋田道	秋田中央～秋田北	上り	太平山PA	2008	・秋田大学医学部附属病院 ・秋田県立脳血管センター	240
山形道	山形北～山形JCT	上り	43.5 KP	2002	・山形県立中央病院	725
日東道	聖籠新発田～中条	上り	31.5 KP	2008	・新潟県立新発田病院	127
北関東道	太田桐生～足利	西行き	36.0 KP	2010	・足利赤十字病院	2011年3月19日供用
長野道	豊科～麻績	上り	47.3 KP	2005	松本市 ・信州大学医学部付属病院	168
長野道	豊科～麻績	上り	40.5 KP	2007	安曇野市 ・安曇野赤十字病院	63

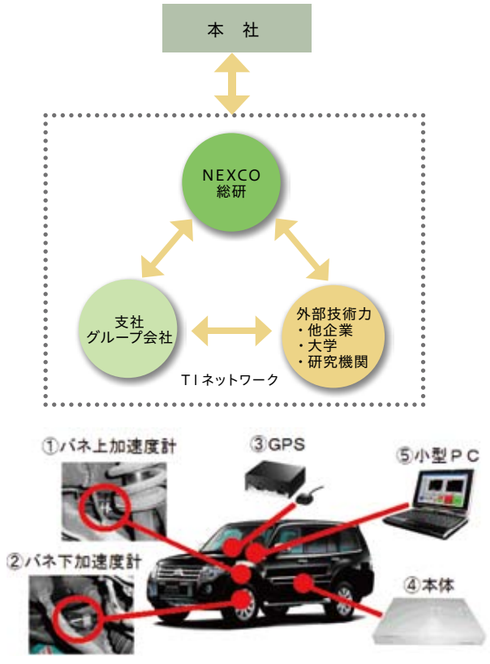
管理・建設のための
技術開発・品質管理

高品質な高速道路を効率的に管理運営・建設するために技術開発・品質管理に取り組んでいます。

安全・快適にご利用いただける質の高い高速道路を管理運営・建設するためにさまざまな技術開発や品質確保のための新たな手法の導入を行っています。また、新たな調達方式の導入を図り、コスト削減と品質の向上を図っています。

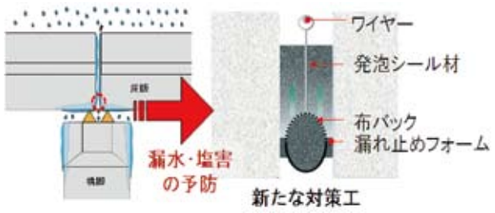
●技術開発の取り組み

NEXCO東日本がNEXCO中日本、NEXCO西日本と共同して行う技術開発については、3社共有の関連会社である㈱高速道路総合技術研究所（NEXCO総研）で実施しています。
一方、地域特性、路線特性を背景とした固有の課題を解決するための技術開発については、各地域のグループ会社と共同して取り組んでいます。
また、外部技術力を積極的に活用するために、「ＴＩネットワーク」という他企業との情報交流の場を当社Web上に開設し、技術提案の受付や募集を実施するとともに、大学等の研究機関との共同研究にも積極的に取り組んでいます。



▲路面の平坦性を簡易に測定する装置「STAMPER FW」の開発（グループ会社）

▲可搬式渋滞検知装置の開発（NEXCO総研）
（左：装置、右：渋滞検知画面）



▲橋梁伸縮装置部の小遊間止水工法の開発（支社）

▲施工性を改善したトンネル覆工専用中流動コンクリートの開発（NEXCO総研）（2010年度　土木学会　技術開発賞　受賞）

●外部技術力の活用

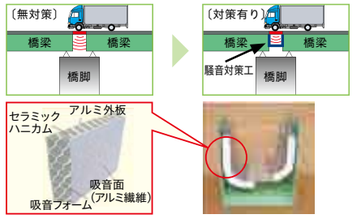
民間企業などからの技術提案を受け付ける窓口として、「TIネットワーク」を開設しています。昨年度末までに、軽量骨材やバイオマスガス発電等、4回18テーマの技術の募集を行い、新しい技術の共同開発を進めています。特に、「新素材を用いた橋梁ジョイントの防音構造（特願2007-335628）」は、現地での試験施工が完了し、ジョイントからの騒音抑制効果が確認できました。

http:www.e-nexco.co.jp/bids/tinet/

また、大学との研究協力も進めており、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」を締結しています。相互に情報や意見の交換を行い、情報技術の活用によるインフラの高度化に向けた共同研究に取り組んでいます。

http://www.e-nexco.co.jp/pressroom/press_release/head_office/h23/0106/

▲沈下対策に使用した軽量骨材（廃ガラスを用いたリサイクル材）



▲新素材を用いた橋梁ジョイントの防音対策（2010年度 土木学会 環境賞 受賞）

●品質の確保

規格の陳腐化、求める性能の明確化、他基準との整合性、コストの視点から、資材・施工に関する独自規格の見直しや、「設計意図の正確な伝達（継承と反映）」を目的とした発注者・施行者・設計者による三者協議制度の導入、不定期検査の全面導入、中間技術検査の導入などの新たな品質確保の取り組みを実施しています。

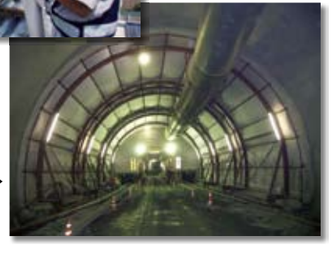
◀舗装路面の平坦性確認試験

コンクリートの圧縮強度試験▶

●最適調達推進の取り組み

他企業等の最新の技術力を活用することが可能となる、新しい調達制度を構築するなどして、価格と品質で総合的に優れた調達を推進しています。

◀資材を直接調達（調達時の検査状況）



入札前の技術提案▶（コンクリートの養生方法）を採用した工事

社会：お客さま

お客さまとの関わり

お客さまの声に応え サービスの改善、満足度の向上に努めています。

「お客さま第一」を経営方針の重要な柱と位置付け、安全・安心・快適・便利の向上を目的に「お客さまセンター」を設置しています。お問い合わせ、ご意見・ご要望に24時間・365日対応するとともに、お客さまのニーズを把握し、より質の高いサービスの提供に挑戦しています。

●お客さまセンターの設置・お客さまの声への対応

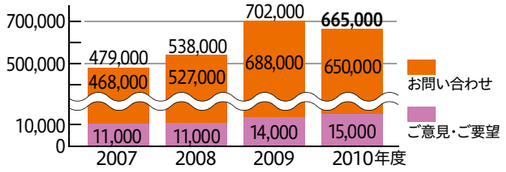
お電話やウェブサイトを通じて、お客さまから毎日約1,800件のお問い合わせが寄せられています。
また、お問い合わせ件数は、年々増加傾向となっており、現在では年間約66万件を超えています。

なお、いただきましたご意見・ご要望は、経営陣を含め社内全体で共有するとともに、さらには、さまざまな角度から分析し、お客さまサービスの向上に役立てています。

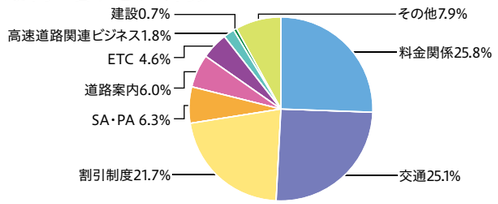
お客さまの声の受付状況（2010年度）

	総受付件数	お問い合わせ	ご意見・ご要望
1年間合計	664,807件	649,713件	15,094件
1日あたり	1,821件	1,780件	41件
構成比率	100%	98%	2%

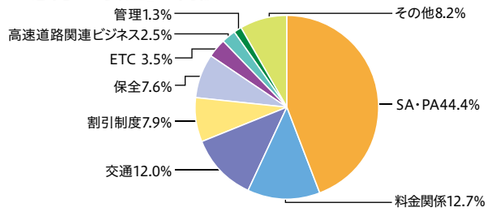
分類別件数推移（年度合計）



「お問い合わせ」の内訳



「ご意見・ご要望」の内訳



●「お客さまの声」を受けて改善した事例

お客さまセンターに寄せられた「お客さまの声」をもとに、さまざまな改善を実施しています。

◎Case 1 【お客さまの声】高速道路を利用中の病気やけがの応急手当方法や医療機関を案内してほしい。

【改善内容】一部のSA、PAのインフォメーションコーナーなどに、24時間365日ご利用いただけるハイウェイメディカルコール※（電話医療相談）を2008年4月から設置しました。

※ハイウェイメディカルコールとは、看護師または救急救命士がお客さまから症状などの電話相談を受け、その場で対処できる方法の助言や、照会または依頼に基づいて医療機関の案内を行うものです。

◎Case 2 【お客さまの声】通行止め時の一般道の迂回路図などを、もっと見やすくわかりやすくしてほしい。

▲出口交差点に設置した補助案内看板

▲【参考例】写真入り迂回路図

【改善内容】迂回路図に主要交差点の写真を掲載した迂回路図を作成し、配布しています。
そのほか、現地などに補助案内看板を併せて設置しました。

お客さまへのおもてなし

ユニバーサルデザインの考え方を取り入れた施設のバリアフリー化を進めています。

●施設の快適性向上

全てのお客さまに快適にご利用いただけるサービスエリア・パーキングエリアを目指して、ユニバーサルデザインの考え方を取り入れ、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、緊急時のためのAED（自動体外式除細動器）を設置するなど施設のバリアフリー化を進めています。
トイレは、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。
（2010年度末現在で、温水洗浄便座・温水対応自動水栓はすべてのエリアで整備済。オストメイト対応トイレは304エリア中193エリアで整備済であり、今後も整備を実施）
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。
なお、トイレ施設の整備状況は、ホームページ（ドラぷら）にて確認できます。

※オストメイト対応トイレ：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ます。高速道路関連社会貢献協議会の協力で設置しています。

▲段差のない休憩施設

▲身体障がい者用駐車場

▲AED（自動体外式除細動器）※高速道路関連社会貢献協議会の協力で設置しています。

▲多機能トイレ

▲子供用トイレ

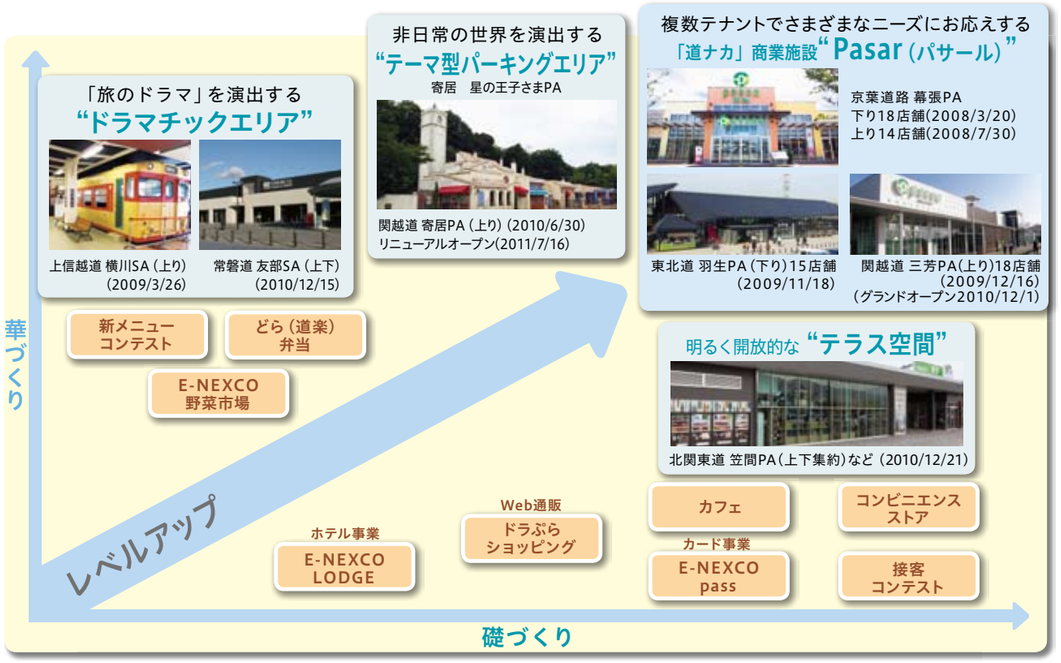
▲パウダーコーナー

お客さまへのおもてなし

お客さまへのより一層の快適・安心なサービス提供のためにさまざまな取り組みを行っています。

●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たサービスエリア・パーキングエリア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”、“テラス空間”、“テーマ型パーキングエリア”といったこれまでのイメージを刷新した4つのカテゴリーのエリアを展開しています。



●ドラマチックエリアの展開

ドラマチックエリアは、地域の特色を活かしたサービスエリア・パーキングエリアであり、地域性の充実にこだわり、特産品を取り揃え、目的地へ向かう途中で立ち寄られるお客さまに、その地域ならではの旅の「ドラマ」を演出してます。

上信越道 横川SA（下り）
2011年3月28日オープン

「軽井沢ゲート」をコンセプトにしたリゾートあふれるSAを演出しています。

常磐道 友部SA（上下）
2010年12月15日オープン

「武家屋敷」と「蔵」をイメージし、豊かな常陸の恵みと出会える、賑わいのある空間を演出しています。

●エリアコンシェルジェ

33ヵ所のサービスエリア、パーキングエリアに「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様々なご要望（渋滞情報・料金案内・道路案内等）に対し、きめ細かく対応しています。

■AED（自動体外式除細動器）の取り組み

万が一に備えて、サービスエリア・パーキングエリアの従業員が、設置されてあるAEDを適切に使用することができるよう講習会に参加しています。

▲エリアコンシェルジェ

▲接客研修

▲AED講習会

●ペットを連れたお客さまへのサービス

ドライブ途中でも安心して愛犬と楽しんでいただくために、9ヵ所のサービスエリア・パーキングエリア（上下別）に「ドッグラン」を設置しています。

◀ドッグラン

【ドッグラン設置箇所】

道央道	有珠山SA（上り）
常磐道	守谷SA（下り）
東北道	佐野SA（上下一体）
東北道	那須高原SA（下り）
東北道	長者原SA（下り）
関越道	高坂SA（上下一体）
館山道	市原SA（上り、下り）
上信越道	佐久平PA（ハイウェイオアシス）

SA・PAの地域のショーウインドウ化

「地域のショーウィンドウ化」を進めています。

東日本の各地を走る高速道路。その旅にもうひとつのよろこびを実感していただくために、サービスエリア・パーキングエリアでの一歩進んだサービスの提供をNEXCO東日本グループは追求しています。
そのひとつが地域と連携して、お客さまに地域の食材を楽しんでいただくサービスエリア・パーキングエリアの「地域のショーウィンドウ化」です。サービスエリア・パーキングエリアに立ち寄ることで、ドライブ途中に通過してしまう地域の味をお楽しみいただけるよう、地元ならではの生鮮野菜や果物などの販売、地域商材の発掘、そこでしか食べられない地場料理店の導入など「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

地産地消と健康志向をテーマに、サービスエリアのレストランが参加し、テーマに沿ったメニューで腕を競い合う「新メニューコンテスト」を2007年より開催しています。
5回目を迎えた今回のテーマは「楽しくみんなでファミリーメニュー～ご当地メニューで家族団らん～」。
東北道 長者原SA(上り)五十嵐料理長の作品「伊達の旬彩吟味」が見事グランプリに輝きました。
親子の“会話”や“団らん”のきっかけになることを願って開発された地域色豊かな新メニューは各サービスエリアの人気メニューとなっています。

2011年3月3日
NEXCO東日本
第5回 新メニューコンテスト
決勝大会の模様

◀グランプリ
東北道 長者原SA(上り)
「伊達の旬彩吟味」
(大人2名＋子供1名分のセット)

● E-NEXCO野菜市場

地元の畑で収穫された、とびきり新鮮な旬の野菜や果物を販売しています。2007年7月に上信越道 横川SA(上り)にオープンしたのを皮切りに、順次展開しており、2010年3月にオープンした東北道 那須高原SA(上り)は8店舗目となりました。
地域の特性や立地条件に応じて特徴あるサービスエリア・パーキングエリアを目指す「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　外観

▲上信越道 横川SA(上り)
E-NEXCO野菜市場　店内

●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等の地域産品を紹介・応援することを目的に「地域産品応援！お客さま感謝フェア」を実施しています。

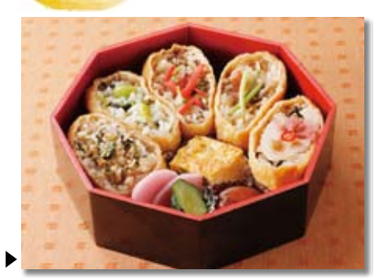
ご当地メニューや地域のお土産品を対象にキャンペーンを実施し、サービスエリア・パーキングエリアで使えるお買い物券や地域産品のお土産品プレゼントなどの企画で毎回多くのお客さまにご好評をいただいています。

▲2011年2月実施　地域産品応援！お客さま感謝フェア（第4弾）
実施状況　東北道 安達太良SA(下り)

▲2011年2月実施　地域産品応援！お客さま感謝フェア（第4弾）
実施状況　東北道 上河内SA(下り)

●どら弁当の販売

地域の旬な食材を使用した、お手頃価格でドライブ(道)とともに楽しめる「どら(道楽)弁当」を販売しています。
また、「どら弁当」シリーズの新しいジャンルとして、素材にこだわり、有名料理研究家とのコラボレーションにより開発したちょっと贅沢な「どら弁当プレミアム」も販売しています。



笠間いなり▶

◀東のふるさと弁当

COLUMN

どら弁当のコンセプト

- ●地域を代表する特産物、食材を使用
- ●500円～1,000円程度のお手頃な価格
- ●ドライブ(道)とともに、お手軽に楽しめる。

どら弁当プレミアムのコンセプト

- ●大人のためのちょっと贅沢なお弁当
- ●東日本の特徴ある旬の食材を使用
- ●栄養たっぷり・バランスしっかりでカラダにやさしいお弁当

このそれぞれ3つのコンセプトにかなうものとして、
「どら弁当」は旅行ジャーナリスト小林しのぶさん、「どら弁当プレミアム」は料理研究家浜内千波さんが監修し、おすすめするものです。

●地域食材の積極的な利用

地域の特産品を取り扱う「地域のショーウィンドウ化」の一環で、地域の食材を使用したメニューを積極的に提供し、地産地消を推進しています。サービスエリアに立ち寄ることで、そこでしか食べられない地場料理を楽しんでいただけるよう今後も積極的に地域の食材を導入していきます。

関越道 上里SA（下り）

◀「“姫豚”と新鮮野菜のしゃブーしゃブー御膳」

常磐道 友部SA（上り）「茨城を食べよう“笠間焼にて”」▶

●羽生市イメージキャラクター「ムジナもん」を使用したプライベートブランド商品の開発

地元自治体と提携し、自治体のイメージキャラクターを使用した商品開発も行っています。地元自治体のHPにも掲載されるなど、地元の皆さまから愛されるプライベートブランド商品に育っています。

埼玉県羽生市と提携した「ムジナもん」

ムジナもん
※「ムジナもん」とは
羽生市のイメージキャラクター。市内の宝蔵寺沼に自生する食虫植物「ムジナモ」（自生する宝蔵寺沼は国の天然記念物に指定）と、地域に言い伝えられている伝説の妖怪「むじな」にちなんで名づけられた。しっぽはムジナモの花、頭には特産のモロヘイヤの葉っぱがデザインされている。羽生弁が堪能で、得意技は「はにゅう七変化」。

▲ムジナもんコーナー販売

●地元工芸品と提携した商品の提供

地元工芸品と提携した商品販売も行っています。北関東道笠間PA（『KASAMA TERRACE』）では、ショッピングコーナーの一角に「KASAMANIA」コーナーを設け、「笠間焼」に代表される芸術と文化、そして豊かな「笠間・茨城の食」を融合した「笠間焼と菓子・食品」のコラボ商品を展開しております。

高速道路を活用した取り組み

高速道路を活用した取り組みやフリーマガジンの配布などお客さまとのコミュニケーション向上に努めています。

●高速道路をお得にご利用いただけるカード

「E-NEXCO pass」は、NEXCO東日本オフィシャルクレジットカードです。あらゆるシーンのご利用でポイントが貯まり、全国のサービスエリア・パーキングエリアでのご利用ではポイントが2倍貯まります。そのポイントは高速料金としてお使いいただけるほか、東日本エリアのサービスエリア・パーキングエリアでお買物ができます。高速道路をご利用されるお客さまの利便性向上を図るとともに、ETCの普及にもつなげています。

▲ E-NEXCO pass

▲ ETC カード

http://pass.driveplaza.com/

●情報満載のポータルサイト

お客さまの安全で快適なドライブをサポートするため、ドライブ旅行の情報サイト「ドラぷら」において高速道路料金・ルート検索、道路交通情報、渋滞予測、サービスエリア・パーキングエリア情報などの情報を提供しています。また、特産品やオリジナル商品などの通信販売や宿泊施設の予約サービスなども実施しています。

▲ドラぷら http://www.driveplaza.com/

●高速道路から直接ご利用いただけるホテル

長距離ドライブのお客さまの宿泊ニーズにお応えするため、高速道路から直接ご利用いただける、お手軽で経済的に泊まることのできるホテル「E-NEXCO LODGE」を東北道佐野SAにご用意しております。

▲E-NEXCO LODGE　佐野SA店

▲客室内

●高速道路の情報誌

■ハイウェイウォーカー

高速道路地図やドライブ情報、サービスエリア・パーキングエリアのグルメ情報、施設情報など、お客さまにとって役に立つ情報を網羅したフリーマガジン「ハイウェイウォーカー」を、サービスエリア・パーキングエリアで無料配布しています。

■ごちそうドライブ

サービスエリア・パーキングエリアのレストランメニュー情報やお土産品情報など、サービスエリア・パーキングエリアの魅力を満載した「ごちそうドライブ」をお客さまへ提供しています。

▲ハイウェイウォーカー（北海道版・東日本版）

▲ごちそうドライブ

高速道路のネットワーク整備

高速道路のネットワーク整備を通じて、地域社会の発展と暮らしを支えます。

●約340kmの新たなネットワークの整備を推進します。

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、11路線265.8km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・安全性の向上の他、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、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146.3km、地域の主要都市間道路として常磐道など193.1km、合計339.4kmの整備を着実に推進しています。

⑱道央道　落部IC～八雲IC

⑲道東道　占冠IC～トマムIC

新設区間（合計265.8km）

開通年度		道路名	区間			延長(km)	完成年月日
2005	①	東京外環自動車道	三郷JCT	～	三郷南	4.1	2005年11月27日
2006	②	道央自動車道	八雲	～	国縫	21.7	2006年11月18日
	③	首都圏中央連絡自動車道	つくば牛久	～	阿見東	12.0	2007年 3月10日
	④	首都圏中央連絡自動車道	木更津東	～	木更津JCT	7.1	2007年 3月21日
2007	⑤	首都圏中央連絡自動車道	八王子JCT	～	あきる野	(当社分)0.4	2007年 6月23日
	⑥	館山自動車道	君津	～	富津中央	9.2	2007年 7月 4日
	⑦	道東自動車道	トマム	～	十勝清水	20.9	2007年10月21日
	⑧	北関東自動車道	笠間西	～	友部	9.1	2007年11月14日
	⑨	北関東自動車道	伊勢崎	～	太田桐生	16.0	2008年 3月 8日
	⑩	北関東自動車道	宇都宮上三川	～	真岡	7.5	2008年 3月15日
	⑪	首都圏中央連絡自動車道	鶴ヶ島JCT	～	川島	7.7	2008年 3月29日
2008	⑫	北関東自動車道	桜川筑西	～	笠間西	8.9	2008年 4月12日
	⑬	北関東自動車道	真岡	～	桜川筑西	14.9	2008年12月20日
	⑭	横浜横須賀道路	佐原	～	馬堀海岸	4.3	2009年 3月20日
	⑮	首都圏中央連絡自動車道	阿見東	～	稲敷	6.0	2009年 3月21日
2009	⑯	日本海東北自動車道	中条	～	荒川胎内	9.7	2009年 7月18日
	⑰	常磐自動車道	山元	～	亘理	11.5	2009年 9月12日
	⑱	道央自動車道	落部	～	八雲	16.0	2009年10月10日
	⑲	道東自動車道	占冠	～	トマム	26.2	2009年10月24日
	⑳	東関東自動車道	茨城空港北	～	茨城町JCT	8.8	2010年 3月 6日
	㉑	仙台北部道路	利府しらかし台	～	富谷JCT	6.6	2010年 3月27日
	㉒	首都圏中央連絡自動車道	川島	～	桶川北本	5.7	2010年 3月28日
2010	㉓	北関東自動車道	佐野田沼	～	岩舟JCT	5.3	2010年 4月17日
	㉔	首都圏中央連絡自動車道	つくば中央	～	つくばJCT	4.3	2010年 4月24日
	㉕	北関東自動車道	太田桐生	～	佐野田沼	18.6	2011年 3月19日
2011	㉖	首都圏中央連絡自動車道	白岡菖蒲	～	久喜白岡JCT	3.3	2011年 5月29日

4車線化（合計35.9km）※付加車線設置事業を除く

完成年度		道路名	区間			延長(km)	完成年月日
2006	A	磐越自動車道	小野	～	阿武隈高原SA	4.8	2006年11月22日
2007	B	磐越自動車道	阿武隈高原SA	～	船引三春	6.3	2007年11月17日
2008	C	磐越自動車道	船引三春	～	郡山東	4.9	2008年11月14日
	D	磐越自動車道	差塩PA	～	小野	7.2	2008年11月30日
	E	磐越自動車道	いわきJCT	～	いわき三和	4.1	2008年11月30日
2009	F	上信越自動車道	豊田飯山	～	信濃町	8.6	2009年11月19日

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

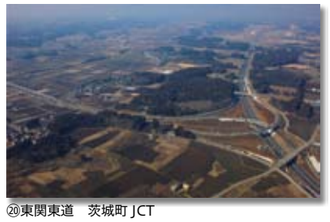
	新直轄	供用中
		建設中
	その他	供用中
		建設中

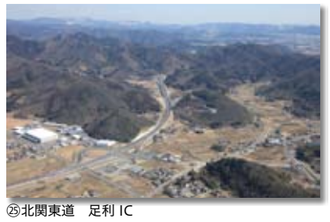
○	インターチェンジ（IC）
◌	インターチェンジ（IC）（建設中）
□	ジャンクション（JCT）
⬚	ジャンクション（JCT）（建設中）
	2005年10月～2011年9月（6年間）開通・4車化完成区間

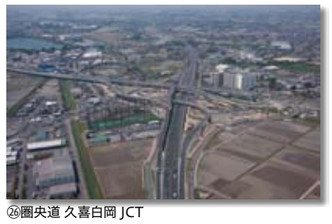
※建設中区間のICおよびJCTは、すべて仮称
2011年10月1日現在

E 磐越道
いわき JCT ～いわき三和 IC

㉑仙台北部道路　富谷JCT


⑳東関東道　茨城町JCT


㉕北関東道　足利IC


㉖圏央道 久喜白岡JCT

⑭横浜横須賀道路　佐原IC～馬堀海岸IC

※首都圏の開通時期は80ページを参照。

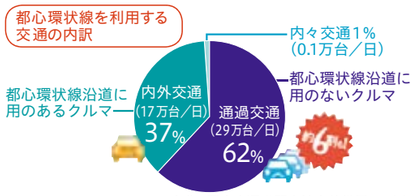
首都圏
高速道路整備

首都圏の高速道路整備を推進します。

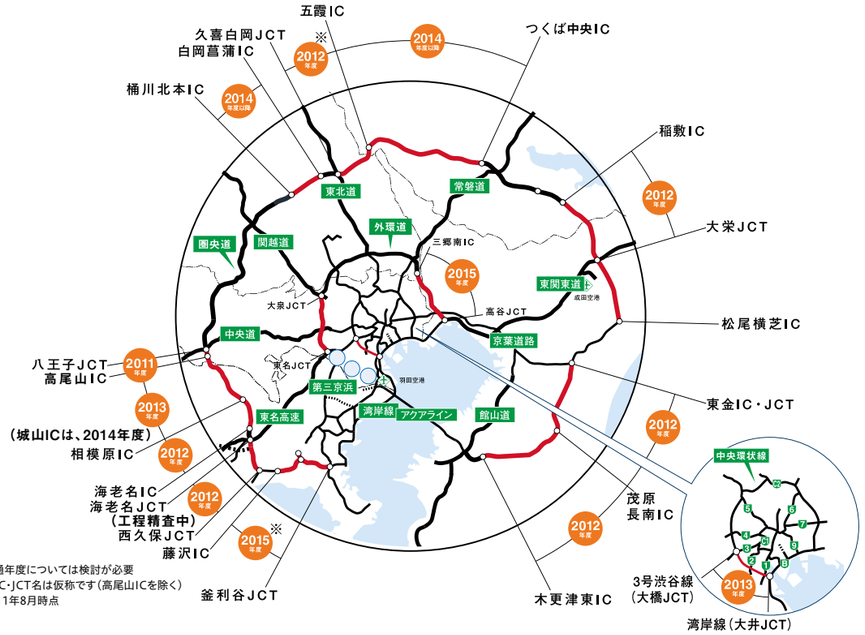
●都心渋滞の解消のため、首都圏の環状道路の早期開通を目指します。

首都圏の道路交通の骨格として、3環状9放射のネットワークが計画されたのは、今からおよそ40年前。以来、東名高速、中央道、関越道、東北道など放射方向の高速道路が整備される中、環状方向の高速道路の整備は遅れました。その結果、都心に用のないクルマが首都高都心環状線に集中し、慢性的な渋滞が発生しています。環状道路（外環、圏央道）が整備されると、都心を迂回できるようになり渋滞解消が期待されます。

通過交通が、渋滞する都心環状線の要因に



出典：国土交通省関東地方整備局HPより



出典：国土交通省関東地方整備局 HP より

COLUMN

諸外国との比較

東アジアの諸国では、道路や空港などのインフラ整備が急速な経済成長を支えています。北京やソウルでは、環状道路は最大8車線で、すでに100%完成するなど、東京を追い越す整備水準となっています。

出典：国土交通省関東地方整備局 HP より

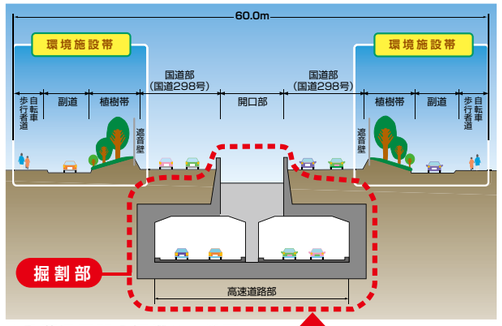
●圏央道・外環道において着実に工事を進めています。

■東京外かく環状道路（外環道）

外環道は都心から約15ｋｍの圏域を環状に連絡する延長約85ｋｍの道路で、現在までに大泉ＪＣＴから三郷南ＩＣまでの約34ｋｍが開通しています。

現在建設中の三郷南ＩＣ～高谷ＪＣＴ間においては、生活環境に与える影響を最小限に抑えるために、掘割構造（半地下構造）として、両側には環境施設帯を設置したゆとりと緑の空間を確保しています。

工事中においても、工事用車両が市内の道路を出来る限り通行しないように事業用地内の走行、交通量の多い道路と交差するところでは、工事用車両専用の仮橋を設置するなど、周辺環境への影響が少ないように努めています。



▲千葉県区間の標準的な断面

▲工事用車両専用の仮橋設置

▲掘割構造の施工（国分地区）

▲先行する掘割部

■首都圏中央連絡自動車道（圏央道）

圏央道は、都心からおよそ半径40～60kmの位置に計画されている延長約300kmの道路で、現在までに八王子JCTから桶川北本IC間をはじめ約110kmが開通しています。

埼玉、茨城、千葉、3県を通過する圏央道について国土交通省と連携し、早期開通に向けて工事を行っています。

▲久喜白岡JCT付近

▲千葉県大網白里町 JR外房線交差付近

■横浜環状南線（よこかんみなみ）

よこかんみなみは横浜横須賀道路の釜利谷ＪＣＴから一般国道１号の戸塚区汲沢町までの区間に計画されている約8.9ｋｍの道路で、圏央道の一部にもなっています。よこかんみなみでは、現在、事業推進に当たり地域の皆さまとのコミュニケーションを図るため、コミュニケーション広場を開催して来場者と個別に対話を行ったり、沿線や周辺地域の皆様からの疑問や不安、ご相談にお応えするための相談窓口を設けています。

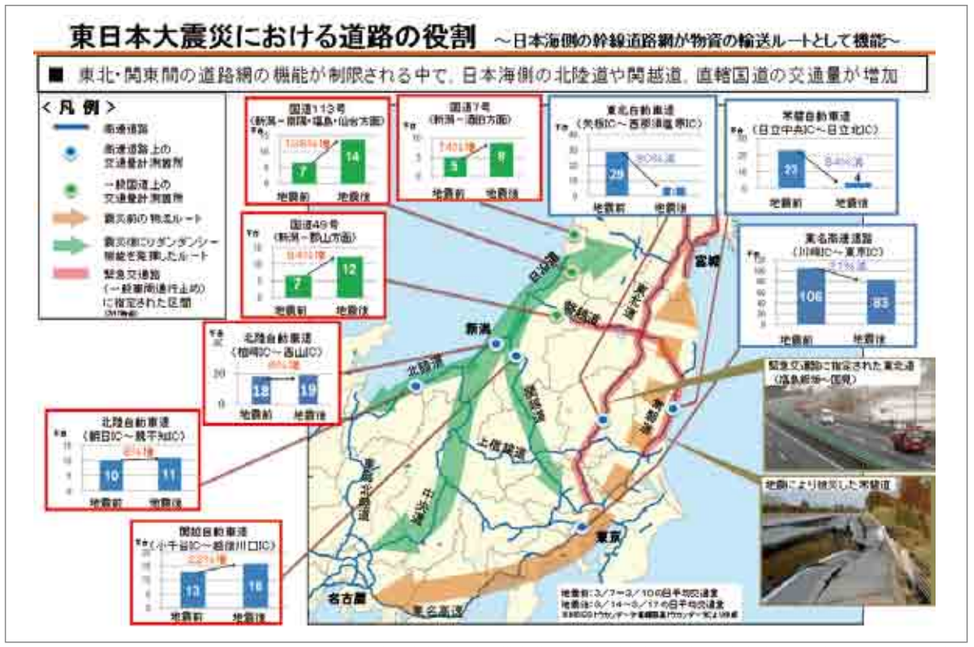
▲相談窓口

▲展示コーナー

未整備区間の解消

地域社会発展に向け、ミッシングリンクの解消に努めます。

関越道・北陸道などの高速道路ネットワークにより、災害時の代替機能の効果を発揮します。



出典：国土交通省 社会資本整備審議会 道路分科会 第3回事業評価部会（2011年5月27日）配布資料

出典：国土交通省 社会資本整備審議会 道路分科会 第3回事業評価部会（2011年5月27日）配布資料

●2011年秋　北海道で2区間が開通します。

◎平成23年10月29日：
道東自動車道 夕張IC～占冠IC開通

◎平成23年11月26日：
道央自動車道 森IC～落部IC開通

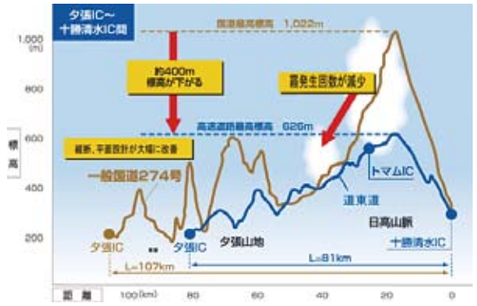
▲むかわ穂別 IC　2011年6月撮影

●道東自動車道 夕張IC～十勝清水IC間の整備効果

■道央圏と道東圏を直結、より安全・安心で快適になり、旅行時間も短縮されます

道東道は、2007年にトマムIC～十勝清水IC間、2009年に占冠IC～トマムIC間が開通し、今回の夕張IC～占冠ＩＣ間の開通により道央圏と道東圏が高速道路で結ばれます。これにより、道内でも交通の難所である日勝峠（標高1,022m）を回避でき、道路の平面・縦断線形が大幅に改善され、交通事故の減少、霧による視程障害、冬期交通障害などが減少し、より安全・安心で快適なアクセスが確保されます。

また、今回の開通により旅行時間が一般道（日勝峠ルート）利用に比べて約50分短縮され、物流の効率化、観光行動圏の拡大や地域間の連携強化などが期待されます。



●道央自動車道 森IC～落部IC間の整備効果

■災害時の代替機能の強化と救急・救命に寄与します

沿岸部を通過する国道の豪雨や津波などの自然災害、事故による通行止め時の代替機能が強化されるとともに、道南北部地域における救急医療の多くは函館市に依存し、年間約400件以上の救急搬送を安全・迅速に行うことができます。

一般国道5号
通行止め時の高速利用ルートと一般道路迂回ルートの比較

地域活性化

地域の経済活性化と地域社会との連携に取り組んでいます。

●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、バスストップから乗り降りできるスマートインターチェンジの設置を推進しています。NEXCO東日本管内では、現在32ヵ所で開通、5ヵ所において事業を実施しています。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。

東北道 佐野SAスマートIC　整備状況▶

2010年度以降新たに開通した箇所

道路名	スマート IC 名称	開　通
常磐自動車道	石岡小美玉スマート IC	2011 年　3 月 24 日
秋田自動車道	西仙北スマート IC	2011 年　3 月 26 日
東北自動車道	佐野 SA スマート IC	2011 年　4 月 28 日

事業中箇所

※インター名称は仮称

道路名	スマート IC 名称※	事業者
東北自動車道	蓮田スマート IC	蓮田市、NEXCO 東日本
磐越自動車道	新津西スマート IC	新潟市、NEXCO 東日本
関越自動車道	高崎・玉村スマート IC	高崎市、NEXCO 東日本
関越自動車道	坂戸スマート IC	坂戸市、NEXCO 東日本
北陸自動車道	栄スマート IC	三条市、NEXCO 東日本

●地方自治体との提携の強化

各地方自治体と各々包括的提携協定等を締結し、災害対策などの安全・安心の確保、観光及び特産品の振興、高速道路のサービス向上・利用促進などを共同して行っています。また、今後とも、地域との提携を強化する方策を推進していきます。

協定締結日	地方公共団体	摘　要
2006年6月23日	宮城県	
2008年11月14日	群馬県	
2009年1月27日	長野県	ネクスコ中日本とも連携
2010年11月29日	茨城県	
2010年12月15日	栃木県	
2011年2月8日	福島県	
2011年2月10日	東京都	ネクスコ中日本・首都高とも連携

社会：地域社会

●工事中路線における文化財の保存

現在工事中の道央自動車道（森 IC ～落部 IC）では、工事中に埋蔵文化財（鷲ノ木遺跡：国指定史跡）が発見され、道路構造を一部変更（切土→トンネル）して、貴重な遺跡の保存に努めています。

◀工事中の状況

◀工事完了

◀北海道縦貫自動車道

◀鷲ノ木遺跡（約4000年前の環状列石）

●地域社会との連携

地元特産のホタテを加工した後に残る貝殻を粉末にし、舗装工事に有効活用することにより、大量に発生する貝殻処理に苦慮していた地元産業の課題解決に貢献しています。（2010 年度 リデュース・リユース・リサイクル推進協議会会長賞を受賞）

▲ホタテ加工により発生した貝殻（北海道 鹿部町）

▲貝殻を粉末状に加工

▲貝殻粉末を配合した舗装基盤合材として舗装工事に活用

●高速道路外からも利用可能エリア

一般道側にもサービスエリア・パーキングエリアの入口および駐車場を設置し、高速道路をご利用されるお客さまだけでなく、地元地域の方々にもご利用していただけるようにしています。

◀一般道側に設けられた入口（東北道 長者原SA）

地域における社会貢献活動

地域の皆さまとの交流を図るとともに、社会貢献活動の取り組みを進めています。

高速道路事業を行っていくためには、地域の皆さまのご理解とご協力が欠かせません。事業活動を通じて、地域の皆さまとの交流を図るとともに、様々な社会貢献活動の取り組みを進めています。

●現場見学会の開催

NEXCO東日本の事業を知って身近に感じていただけるように努めています。

■営業中の高速道路の現場見学会

普段見たり、触れたりすることができない営業中の高速道路の施設や作業機械に試乗するなど、高速道路の管理について知っていただく機会として現場見学会を実施しています。

2010年度の実績

営業中の高速道路の現場見学会	44回

▲2010 サマーフェスティバル in 海ほたる（アクアライン探検隊）

■道路建設の現場見学会

建設中の現場を見学・体感して高速道路を身近に感じていただける機会として現場見学会を実施しています。

2010年度の実績

道路建設の現場見学会	78回

▲道央道 森IC～落部IC間　舗装工事の現場見学会

圏央道 久喜白岡ＪＣＴランプ橋架設の現場見学会▲▶

●地域交流

地域の方々との交流を深める活動をさらに推進し、地域社会の発展に貢献していきます。

■開通前イベント

地域の方々のご協力などへの日頃の感謝を込め、開通前の高速道路を利用した開通前イベントを実施しています。

2010年度の実績

開通イベント	13回

■地域交流イベント

地域の祭りやイベントに参加するなど、地域と積極的に交流し、地域に密着した活動を行っています。

2010年度の実績

地域交流イベント	211回

▲ハイウェイコミュニケーションｉｎ東北2010

■SA・PAにおけるイベント

サービスエリア・パーキングエリアでは、地域住民の皆さまと一体となったイベントを実施し、高速道路のお客さまへ沿線地域のPRを行っています。

▲▶北陸道 黒埼PA（上下）
お米配布活動状況

▲北関東道　開通前ハイウェイウォーキングイベント

▲昭和新山国際雪合戦への参加

▲地元の小学生を招いての地域性苗木の植樹（横浜環状南線）

▲上信越道　甘楽PA（下り）餅つき実演・体験活動状況

●交通安全への取り組み

安全運転意識向上のため、交通安全運動期間の交通安全キャンペーンに加えて、交通安全教室の開催など、積極的に取り組みを行っています。

■高齢者ドライバー向け安全運転講習会の開催

▲▶高齢者ドライバー向け安全運転講習会

■交通安全教室の開催

▲交通安全教室

■雪道の安全運転講習会

▲セーフティドライビングコンテスト（サッポロテイネスキー場）

●地域の美化への貢献

NEXCO東日本グループでは継続的な清掃活動、地域のクリーンアップ活動への参加及び休憩施設周辺での美化活動など、地域の美化に貢献しています。

2010年度の実績

清掃活動（各地域で実施）	77回

▲青山海岸清掃活動イベントの実施
（FM NIIGATA「ヤンの気ままにドライブ」の番組企画）

▲清掃活動

▲休憩所周辺美化活動

●インターンシップ

学生に就業体験の機会を提供するインターンシップを行っています。2010年度は、現場事務所でインターンシップを開催し、37名の学生に参加いただきました。

▲現場での就業体験

●地元中学生職場体験活動

サービスエリア・パーキングエリアにおいて、地元中学生による職業体験を支援しています。接客・品出しや食器洗いなどの仕事を実際に体験してもらい、生徒たちの進路学習の充実に寄与しています。

●地域住民の優先的雇用による店舗の運営

サービスエリア・パーキングエリアの従業員の雇用にあたり、地域住民の優先的雇用に努めており、地域の雇用促進を図っています。

海外の道路事業への参画と国際技術交流

世界の高速道路づくりに貢献しています。

長年にわたり高速道路事業者として培った“技術とノウハウ”を発揮し、海外の道路事業への参画、発展途上国への専門技術者の派遣と海外研修生の受入、国際技術交流により、世界の高速道路づくりに貢献しています。

●海外の道路事業への参画

高速道路のプロとして、世界の高速道路づくりに貢献しています。また、インド事務所を設置し、道路事業への参画に向けた調査をしています。
2010年度は、インド　ハイデラバード市の外環自動車道プロジェクトにおけるITS導入支援などのコンサルティング業務に参加しています。
なお、2011年9月に、海外事業を幅広くオールジャパンの共同体制で推進するため、高速道路5会社※共同出資による日本高速道路インターナショナル株式会社（JEXWAY）を設立しました。

※ NEXCO東・中・西日本、首都高速道路、阪神高速道路

●専門技術者派遣と海外研修生の受入

■専門技術者の派遣

発展途上国などの道路関係機関へJICA長期専門家として社員を派遣し、有料道路制度の技術移転や道路建設、維持管理手法等の技術指導を行ってきています。
2010年度は、インド国道庁とスリランカ国道路開発局に長期専門家を派遣しています。
さらに、プロジェクト案件形成に向けた調査団へも、短期専門家を派遣するなど、各国の道路交通分野に関する諸課題の解決に貢献しています。

活動実績

■海外研修生の受入れ

国土交通省及び国際協力機構（JICA）等からの要請に応じ、2010年度に約120名の海外研修生を受け入れています。
初の高速道路建設が進むスリランカからの研修生に対しては、供用後の維持管理技術習得のため、当社管理事務所で道路点検や補修方法についての現場研修を行いました。

▲スリランカ研修生へ路面補修の実演

●国際技術交流

日本を代表する高速道路会社として、PIARC（世界道路会議）等への参加や、世界の高速道路会社との技術交流をとおし、世界の高速道路技術の向上と諸問題の改善に貢献しています。

■PIARC国際会議

PIARCは、世界で100カ国以上から組織され、道路政策及び技術課題に100年以上取り組み続けている世界的な国際機関です。2010年のカナダ ケベック冬期大会では、当社の雪氷作業への取り組みが世界中の関係者から高く評価されました。

Des routes sûres et fluides! / Safe and efficient roads!

▲ＰＩＡＲＣ冬期大会開催中に発行された新聞にも当社の発表が大きく取り上げられました

■ITS世界会議

ITS世界会議は、欧州、アジア、太平洋、北米の各国が情報通信技術を活用した交通分野を進化させる研究や実用化を発表する場です。2010年の韓国釜山大会では、当社発表の「大規模地震を反映した高速道路管制システム」が、最優秀論文を受賞するなど、高く評価されました。

▲ＩＴＳ世界会議閉会式での表彰授与式

■技術交流会議

東、東南アジア各国の高速道路関係機関参加のもと、技術交流会議を毎年開催しています。2010年は韓国ソウルで開催され、「有料道路の効率的なマネジメントについて」を主題とした議論を行いました。
また、当社はオーストリアの高速道路会社ASFINAG（アスフィナグ）とも、友好関係の促進と高速道路の建設・管理運営等に関する情報交換などを目的とした覚書を締結しています。

▲韓国の道路管制センターでの技術交流活動

働きやすい職場環境づくり

社員が働きやすい職場づくりに取り組んでいます。

ワーク・ライフ・バランス（仕事と生活の調和）の推進等により、社員がいきいきと仕事をし、「やりがい」や「満足感」を実感できる環境づくりに取り組んでいます。
また、ダイバーシティの推進や社員の能力開発を支援する研修の実施により、経営力や現場力の強化につながる人材や事業領域の拡大に応じた人材を確保・育成しています。

●社員教育

「NEXCO東日本グループ人材育成基本プログラム」を策定し、グループの経営ビジョンを具体化してグループ全体の専門力・経営力を向上させる多様な人材を育成しています。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。

◀新入社員研修

●人事評価

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、処遇に反映するとともに、社員の指導・育成に活用しています。

●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ったものであり、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。2010年度は、19件の事案が受賞しました。

◀2010年度
社長表彰式

●タスク・ダイエット活動

NEXCO東日本グループでは、社員一人ひとりが自発的に取り組む業務改善活動として「タスク・ダイエット活動」を実施しており、活動に取り組む社員、現場組織のモチベーション向上などを目的として、毎年「タスク・ダイエット発表会」を開催しています。

◀タスク・ダイエット
発表会

●ワーク・ライフ・バランスの推進

ワーク・ライフ・バランスを実現するため、年次休暇のほか、各種の休暇制度を設けています。
2011年6月に、仕事と子育ての両立に積極的に取り組む企業として、厚生労働大臣から認定を受けました。

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）
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に、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	小学校就学前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）		

●福利厚生

■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。また、「心の健康づくり計画」を策定し、相談窓口の設置や研修の実施など、メンタルヘルスケアにも積極的に取り組んでいます。

■労働安全衛生システム

「衛生委員会」を設置し、社員の安全と健康の保持、職場環境の向上を図っています。また、社内イントラネットを活用し啓発活動を積極的に行っています。

●ダイバーシティ（多様化）の推進

■女性社員の積極的採用

現在、女性社員は全社員の約1割ですが、女性社員の活躍の場を広げるために、女性社員の積極的な採用に取り組んでいます。なお、2012年度は、新入社員の3割以上の採用を目指しています。

■障がい者の雇用

各地域の障がい者就職面接会に積極的に参加するなどして、計画的に採用を行っており、法定雇用率1.8％以上を維持しています。引き続き障がい者の採用を進めていきます。

■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、将来の生活設計等を支援するため、ライフデザイン研修も実施しています。

●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等を説明し、労使で意見交換を行う「経営懇談会」を開催するなど、相互の理解を深めています。

◀経営懇談会

サービス向上と安全・円滑な事業の推進

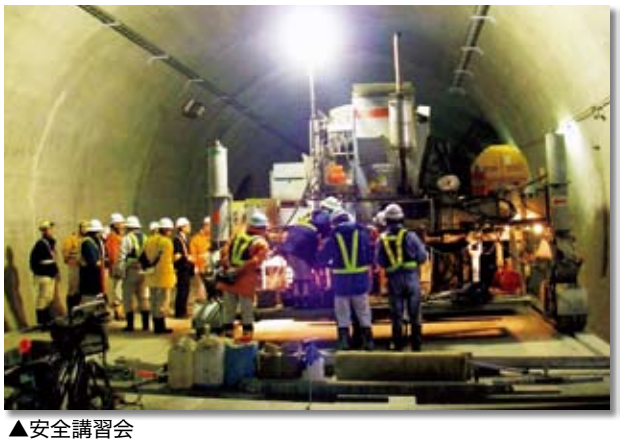
取引先との連携を一層強化し、お客さまへのサービス向上と安全・円滑な事業の推進に取り組んでいます。

●地元企業とテナント事業者との商談会

地元の地域産品の消費拡大を図ることを目的として、地元企業とサービスエリア・パーキングエリアのテナント事業者との商談会を開催しております。
地元の地域産品をサービスエリアやパーキングエリアにおいて取扱うことで、商業施設や地元地域の魅力を高め、高速道路をご利用される多くのお客さまに地元の地域産品に触れていただく機会を増やし、お客さまサービスの向上につなげています。

●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

お客さまに品質が良く安全な食品を提供することは食品営業の基本であり、食品の衛生管理は従事者全員が正確な衛生知識と自覚をもって日々実践されるべき大切な仕事です。
そのため、お客さまに安全で安心な食事を提供できる衛生管理体制を確立し、調理従事者の衛生意識を高めるための衛生検査を実施しています。
検査技師の立会いにより施設設備等の衛生点検や改善指導を行う「見聞調査」と、原材料や加工品、調理器具等の状況を確認し、その管理方法の指導を行う「細菌検査」を行っています。

▲細菌検査

経　済

高速道路という重要な社会インフラを担う企業として

高速道路という社会インフラを適正に管理運営しサービスエリア事業や高速道路関連ビジネスによる収益拡大を目指すとともに、財務体質の強化に努めます。

● お客さまと社会への還元

お客さまからいただいた通行料金をもとに、道路機能維持、サービスの提供および高速道路機構を通じた債務の返済を行っています。

● 資金調達とIR活動

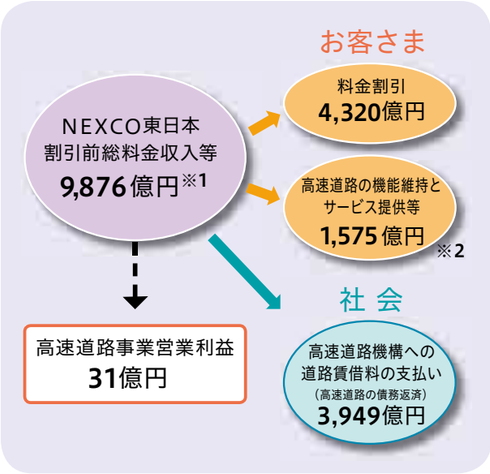
ネットワークの早期整備のための資金調達と、投資家の皆様への情報開示に努めています。

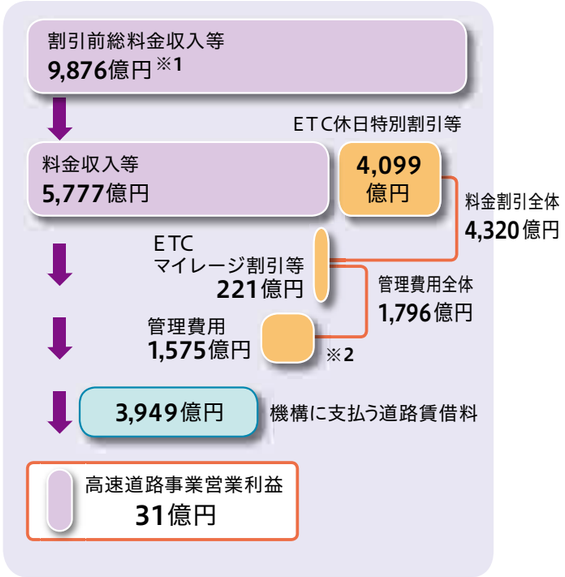
お客さまと社会への還元

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、サービスの提供および高速道路機構を通じた債務の返済を行っています。

●高速道路事業における還元のしくみ（2010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　社会実験の減収補てん等189億円を含んだ額です。
※2　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6期（2010年度）決算の損益状況

単位：億円　　単位：億円

		連結		単体	
		2009年度	2010年度	2009年度	2010年度
道路事業※3	営業収益	7,517	7,430	7,447	7,364
	営業費用	7,481	7,376	7,439	7,332
	営業利益	35	54	7	31
関連事業※4	営業収益	615	617	366	348
	営業費用	557	575	332	324
	営業利益	57	42	33	24
全事業	営業利益	94	97	41	55
	経常利益	124	118	49	64
	税引前利益	129	126	56	55
	当期純利益	72	77	22	24

※5

［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］

※3　営業収益および営業費用にはそれぞれ道路資産完成高、道路資産完成原価（各1,586億円）を含んだ金額です。

※4　関連事業は、受託事業収入・費用を含んだ金額です。

※5　当期は、法人税等30億円を計上しております。（但し、法人税等調整額も含みます。）

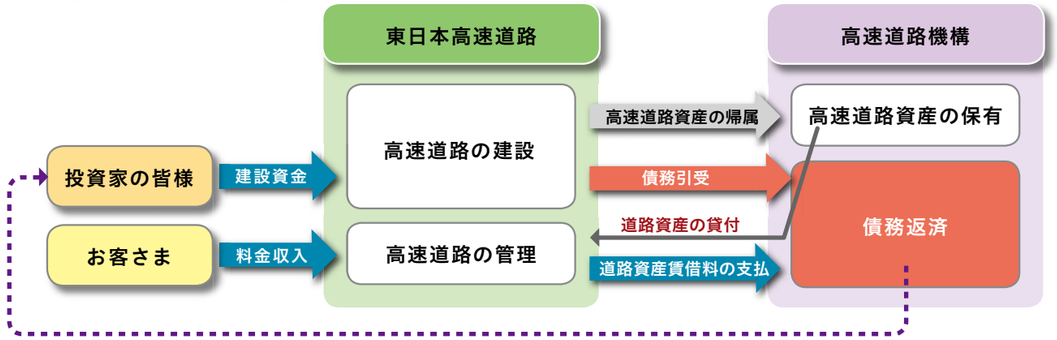
資金調達とIR活動

高速道路ネットワークの建設のための資金調達にあたり、投資家の皆様への積極的な情報開示に努めています。

●みちを「つなぐ」資金

首都圏のネットワークや都市間をつなぐネットワーク等の早期整備は、社債の発行や金融機関からの借入れにより調達した資金を用いて、着実に進められています。当社の社債や借入金は、高速道路の完成とともに機構に債務引受され、投資家の皆様には機構から返済されることとなります。

高速道路建設と債務引受の仕組み



● IR活動の充実

当社は、市場との対話を重視し、投資家の皆様との個別ミーティングを積極的に実施しております。また、当社Webサイトでは決算情報、資金調達の状況及び債務引受の状況等を適時提供しております。特に重要な債務引受の状況については、公告、格付機関のリリースでも公表されております。
今後も、双方向のコミュニケーションを充実させ、投資家の皆様の求める情報に個別にきめ細やかな対応を実施してまいります。

http://www.e-nexco.co.jp/ir/

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/

Waterless Printing. Naturally.
FSC www.fsc.org ミックス 責任ある木質資源を使用した紙 FSC™ C016129
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。
VOC成分ゼロ