

## 中日本高速道路株式会社への質問と回答

## [ 目次 ]

- ( 1 ) 笹子トンネル事故等の知見の共有化は図られているのか。 … P1
- ( 2 ) 情報公開はどのような考えに基づき実施しているのか … P2  
( 情報公開規定等 )
- ( 3 ) 巨大災害に対する財源の備え(制度)はどうなっているのか。 … P4
- ( 4 ) 管理コスト縮減と事故リスクをどのように考えているのか。 … P4
- ( 5 ) 従業員数の抑制はどのように対応してきたのか。 … P5
- ( 6 ) 地域との連携強化について、どのように考えるか。 … P6  
( S A ・ P A や企画割引等 )
- ( 7 ) イノベーションフォーラムなどの会社の研究成果について、  
会社間で連携がとれているか。 … P8
- ( 8 ) 海外事業も含めて、関連事業の戦略をどのように考えている  
のか。 … P10
- ( 9 ) ファミリー企業の整理はどの様に取り組んでいるのか。 … P11  
( グループ経営の方針も含む )
- ( 1 0 ) 世界一を目指すとの経営方針を具体化した評価指標をどの  
ように設定しているか。 … P14
- ( 1 1 ) 入札契約についてどのような取り組みを行っているのか。 … P14  
( 入札方式、入札監視委員会、談合防止対策等 )
- ( 1 2 ) 保全分野のインセンティブ制度の改善について、具体的な  
提案はあるか。 … P17

- ( 1 3 ) ガソリンスタンド撤退などによる空白区間について、テナント誘致ではなく会社直営で行うことは可能か。 …… P18
- ( 1 4 ) 雪が降るとすぐ通行止めになるが、除雪にどのような対策を講じているのか。(除雪コストへの対応含む) …… P19
- ( 1 5 ) 企画割引拡充の予定はあるか。その際の課題は何か。 …… P20
- ( 1 6 ) 大規模災害対応において会社間の連携はしているか。 …… P21  
(首都直下地震等)
- ( 1 7 ) 顧客から声を聴く方法や反映方法はどうなっているか。 …… P22
- ( 1 8 ) 「テラスゲート土岐」は、開発にあたり、具体的にどのように地域と連携したのか。経営上のメリットはあるか。 …… P24
- ( 1 9 ) オランダでは、「スマートハイウェイ」と称して、「蓄熱塗料」による光を発するラインや、電気自動車がレーンを走りながら充電できる蓄電道路などの実証実験が行われているが、そうした近未来への技術開発を何か行っているか。 …… P25
- ( 2 0 ) 渋滞などの交通混雑の状況に応じて機動的・弾力的に料金設定を行うことに制約はあるか。 …… P27

# 高速道路機構・会社の業務点検検討会

## 質問事項に対する回答

2015年6月2日

中日本高速道路株式会社

(1) 笹子トンネル事故等の知見の共有化は図られているのか。

(答)

1. 事故や災害等による知見については、社内のみならず、国土交通省、高速道路機構、高速道路会社などと情報を共有し、設計や点検に関する要領や技術基準の改定に反映させています。
2. 笹子トンネル天井板落下事故では、国土交通省による「トンネル天井板の落下事故に関する調査・検討委員会」の報告書において、「事故発生要因の整理」、「再発防止策」、「道路構造物の今後の設計、施工、維持管理等のあり方」等について示され、本報告書についてはインターネットにて公表されているところです。
3. この報告書での「再発防止策」等を踏まえ、接着系ボルトで固定された吊天井板等についての第三者被害防止対策について、国土交通省より地方整備局や高速道路6会社などの道路管理者に対して通達が発出され、各管理者において対策に取り組んでいるところです。  
また、NEXCO3会社では共同で、
  - ① 構造物の経年劣化や潜在的リスクに対応した点検要領への見直し（2014.7、2015.3）
  - ② 二重の安全対策等の技術基準の策定（2015.7 予定）を行っています。

(2) 情報公開はどのような考えに基づき実施しているのか（情報公開規定等）

(答)

1. 情報公開規程の制定

民営化関係法案に対する附帯決議を受け、積極的な情報開示を促進するために設置された情報開示検討会と情報開示に関するアドバイザリーグループとの意見交換会における意見を踏まえ、2007年3月27日に「中日本高速道路株式会社情報公開規程」を制定しました。

【民営化関係法案に対する附帯決議（衆議院国土交通委員会）】

・開催日：2004年4月23日

・内 容：新会社は、高い公共性を有する高速道路の建設・管理を行うことにかんがみ、独立行政法人等の保有する情報の公開に関する法律に準じ、国民に対して、その経営状況、財務状況等について積極的に情報の開示を行うとともに、公共工事の入札及び契約の適正化の促進に関する法律等の適切な運用を通じ、新会社の経営内容の透明性の確保に努めること。

【情報開示検討会】

・開催日：2006年7月13日

・メンバー：有識者<sup>※1</sup>、国土交通省、日本高速道路保有・債務返済機構、高速道路会社

※1 小澤一雅（東京大学大学院教授）、梶川融（公認会計士・税理士）、櫻谷隆夫（公認会計士・税理士）、黒川行治（慶応大学教授）、長谷川恵一（早稲田大学教授）、横須賀博（日本不動産鑑定協会会長） [敬称略]

【情報開示に関するアドバイザリーグループとの意見交換会】

・開催日：2006年7月26日

・メンバー：有識者<sup>※2</sup>、国土交通省、日本高速道路保有・債務返済機構、高速道路会社

※2 猪瀬直樹（作家）、梅田晴亮（弁護士）、大森政輔（弁護士）、大宅映子（評論家）、金本良嗣（東京大学大学院教授）、森地茂（政策研究大学院大学教授）、矢部文太郎（実践女子大学教授） [敬称略]

2. 情報公開の基本姿勢

公正・透明で健全な経営を国民の皆さまに示す具体的な姿勢として積極的な情報公開を行うこと、民間企業としてより一層わかりやすい形で情報をお伝えするとともに速やかに価値ある情報をお伝えできるよう絶えず創意工夫を続けることを、情報公開にあたっての基本的な姿勢としています。

### 3. 情報公開の取組み

当社は、ウェブサイトなどを通じて、経営状況をより知っていただくための情報や建設状況、サービスエリア情報などの高速道路に関する情報を積極的に発信しています。

また、当社公式ウェブサイトにて情報開示手続等を掲載し、広く情報公開請求に対応しています。

#### <参考>

情報公開請求の状況は、下表のとおりです。

年度	請求件数	判断回答別件数		
		開示・一部開示	不開示	不存在等
2014年度	101件	84件	1件	16件
2013年度	91件	78件	2件	11件
2012年度	103件	72件	16件	15件
2011年度	147件	118件	26件	3件
2010年度	49件	20件	29件	0件

- ・ 主な請求内容は、工事設計書（竣工した工事の設計内訳書、単価表など）に関するものが約6割
- ・ 不開示の事例としては、工事中の設計内訳書や用地補償額、個人の氏名など個人情報に関するもの

(3) 巨大災害に対する財源の備え(制度)はどのようにしているのか。

(答)

災害に対する財源措置として、一定規模の災害が発生することをあらかじめ想定し、機構との協定の中で「災害復旧費」(現協定では約 800 億円を限度)を見込んでおり、現に災害が発生した場合には、この範囲の中で災害に要した費用に係る債務を機構に引き渡すこととなっています。また、想定を超える大規模災害が発生した場合には、機構との協定を変更することになります。

- ・ 笹子トンネル事故に対する復旧工事は、機構との協定で定める「修繕工事」を主体として対応し、工事終了後、機構に債務を引き渡し
- ・ また、事故を受けて当社が実施している「安全性向上3か年計画」は、総額 2,450 億円の事業規模を予定しているが、うち 120 億円については、高速道路事業積立金(民営化以降の高速道路事業の結果利益)を安全性向上積立金とした上で、2013 年度から 3 期にわたって每期 40 億円を取崩して3カ年で行う安全性向上の費用の一部に充当

(4) 管理コスト縮減と事故リスクをどのように考えているのか。

(答)

1. 管理コストの縮減については、2003年12月22日の政府・与党申し合わせを踏まえ、民営化までに3割の管理コストの縮減を行ったところです。
2. 管理コストの縮減にあたっては、道路構造物の健全性を把握するために定期的に行う点検は、コスト縮減の対象とせず、従来どおりの頻度で行うなど、道路の安全かつ円滑な交通の確保のため一定の管理・サービス水準の確保を前提として、路線特性に応じた清掃・植栽頻度の見直しなど管理水準やサービスレベルに関する基準仕様等のきめ細かな見直しによりコスト縮減を行いました。

(5) 従業員数の抑制はどのように対応してきたか。

(答)

民営化以降、弊社事業は、新規供用に伴う管理延長の増加や道路構造物の老朽化対応、関連事業における新たな取組みなどにより、業務量が増加しています。

このような業務量の増加に対し、弊社本体の従業員数については、長期的な建設事業概成に向け、民営化後、事業効率化、適正配置、採用抑制等により、以下のよう、計画的な抑制に努めています。

1. 建設事業の進捗や完成に応じ、組織や人員配置を適正化。その中で、安全性向上、東京外環等新規事業化区間への対応、特定更新等工事、関連事業の拡大・成長など、必要な分野に、メリハリの効いた体制を確保
2. 保全・サービス部門においては、事業の効率化を進め、新規開業は1事務所当たりの担当延長を延伸して対応
3. 発注手続きや経理機能集約化などによる共通部門の効率化

一方、労働集約型のグループ業務に関しては、管理延長の増加や道路構造物の老朽化による点検・補修業務の増加に伴い、従業員数は増加傾向にあります。ICTの活用や新技術の開発などの省力化に取り組むとともに、グループ一体経営による業務効率化により、グループ全体の従業員数の抑制に努めていきます。



(6) 地域との連携強化について、どのように考えるか。(SA・PAや企画割引等)

(答)

1. 地域との連携や協働により、企画割引による地域産業・観光の振興や活性化、休憩施設における地産地消の促進などの取組み、防災・減災に向けた支援等による安全・安心のまちづくりなど、地域の人々の生活に密着した事業を展開し、地域社会の発展に貢献しています。

2. 今後とも、これまでのノウハウを生かした創意工夫により、たとえば昇龍道プロジェクトへの参画による我が国が目指す観光立国日本の実現への貢献なども含め、当社が地域と培ってきた連携を更に強めることにより、地域社会の発展に貢献していく所存です。

<これまでの地域との主な取組み>

項目	概要
企画割引における地域連携	<p>周遊エリアまでの往復と周遊エリア内を定額で利用できる料金割引(会社側提案)と、周遊エリア内の観光施設の優待(地域側提案)を組み合わせた企画割引を実施 (これまでに38件の企画割引(周遊型)を実施)</p> <p>【最近の事例】 速旅「春のやまなし」ドライブプラン 東京地区発着で山梨県域エリア及び富士山周遊エリアの高速道路が定額で乗り放題となる割引プラン 山梨県内の72箇所の観光施設の入場料割引など、特典の付与により旅行者の利便性向上と地域産業や観光の活性化に寄与</p>
休憩施設における地域連携	<p>1) SA・PAでは地域テナント誘致により地域との調和と雇用を促進 ⇒商業施設全区画(481区画)中、約半数が地域テナント出店</p> <p>2) 園地を活用し、周辺自治体等が移動販売車等により特設販売(特産物、やさい等)を実施</p> <p>3) 「ぷらっとパーク」により、地域住民が気軽にお買い物やお食事等でご利用できる環境を整備</p> <p>4) 高速道路IC周辺で地方自治体と連携して、新しく商業施設を開発(岐阜県土岐市「テラスゲート土岐」)</p>

<p>防災・減災における地域連携</p>	<p>高速道路を活用した「安全・安心のまちづくり」を促進</p> <p>1) 静岡県や広域応援部隊（自衛隊・警察・消防等）と連携し、南海トラフ巨大地震等の大規模災害発生時に高速道路の休憩施設を防災拠点とすることで迅速な応急復旧対策活動を支援(2015年3月・県内全ての休憩施設を防災拠点として活用するための協定締結は、全国初の取組み)</p> <p>2) 津波に備え、高速道路の本線盛土を地域住民等の緊急かつ一時的な避難場所とすることに関し、6市町（静岡市、焼津市、桑名市、白山市、小松市、紀北町）と協定を締結し、地域住民の安全・安心に貢献</p> <p>3) 2013年9月の台風12号により、浄水場が被災し飲料水の確保が困難となった三重県紀宝町で、包括的連携協定に基づき応急給水活動を実施</p>
<p>その他</p>	<p>社会福祉法人やシルバー人材センターなどと連携し、高速道路の清掃や植栽作業など、働く意欲のある障がい者や高齢者の就労の場（当社管内96箇所）を提供し、社会的・経済的自立を支援</p>

(7) イノベーションフォーラムなどの会社の研究成果について、会社間で連携がとれているか。

(答)

1. 当社グループの研究成果については、NEXCO3社が共同出資して設立した高速道路総合技術研究所を介したNEXCO3社間の共有はもとより、道路に関する各種イベントや会議、学会活動などを通じて、産官学相互に連携しながら研究成果や新たな技術の共有や情報発信に積極的に取り組んでいます。

2. これらの活動を通じて、新たな技術の実用化を進めながら高速道路の安全性やお客さまの利便性の向上、高速道路の維持管理の効率化によるコスト縮減や交通規制の縮減などに努めています。

<会社間や産官学による主な連携事例>

連携	概要	備考
NEXCO3社間の連携	高速道路総合技術研究所の業務報告会において、NEXCO各社で開発・採用している技術の情報やNEXCO総研の研究成果を共有	【発表論文数】 73件(2015年度) 【主なタイトル】 ・特定更新等事業の支援ツール構築 ・LED照明灯具の多機能化 ・あと施工アンカーの性能評価 ・橋梁レバリング工高度化 等
産官学の連携	高速道路の建設・管理技術の普及や活用の促進と、高速道路事業について広くお客さまや社会の理解を得ることを目的に「ハイウェイテクノフェア」を開催 高速道路各社、ゼネコン・メーカー、大学、地方自治体等が出展し、開発技術等を広く社会に紹介	【概要】 最先端技術・工法の情報提供、開発技術等のPR、 【入場者】約1.6万人(2014年度) 【主な出品】 インフラ点検・診断・モニタリング技術等
学会活動等への参画	国内外の学会や日本道路会議、技術委員会等で技術論文を発表し、会社の技術を発信	【主な委員会】 構造物の長寿命化技術に関する検討小委員会(土木学会) 地下空間研究委員会(土木学会) 【就任委員数】38名(2014年度) 【発表論文数等】 土木学会 46編 その他コンクリート工学会、交通工学等 49編 合計 95編

<p>当社グループ独自の 取組み ～大学や国・自治体と の連携～</p>	<p>1)大学の研究能力と、当社グループの実フィールドや蓄積データを融合させ、新技術・新分野の創出や既存技術の研鑽、地域社会の発展のため、名古屋大学と共同で「ニュー・ブリッジ」を設置</p> <p>当社グループの社員研修のほか、名古屋大学主催で行政・民間企業を対象にした橋梁保全技術研修も実施</p> <p>2)当社グループ内では、イノベーションフォーラム(業務研究発表会)を開催</p> <p>社員が業務で実践した工夫や改善の発表により、業務品質の向上と、良好事例のグループ内での共有・水平展開によるサービスレベルの向上が目的</p> <p>これらの成果は、地方整備局が主催する事業研究発表会で論文発表を行うなど、国や地方とも連携</p>	
--	--	--



N2U-BRIDGE(呼称：ニューブリッジ)

「ニュー・ブリッジ」は、傷んで更新・撤去された橋梁を用いて、名古屋大学東山キャンパス内に再構築した、橋梁点検技術を学ぶための研修施設です。

4種類の橋梁から構成されており、鋼鈹桁橋、PC中空床版橋、RC-T桁橋および歩道橋が設置されています。

劣化が進行した部材や初期の段階で発生する欠陥の実物を見ることができるほか、打音点検、コンクリート内の鉄筋探査や鋼橋の疲労亀裂の検査などの非破壊検査のトレーニングも行うことができる施設です。

(8) 海外事業も含めて、関連事業の戦略をどのように考えているのか。

(答)

1. サービスエリア事業については、これまでに引き続き、「お招き」と「おもてなし」の心でお客さまをお迎えし、何度でも訪れたいと感じていただけるような個性豊かで魅力あふれるサービスエリアの創造に取り組んでまいります。

また、SA・PAをより魅力的な商業施設とするとともに民営化後整備を進めたぷらっとパークを活用することで、周辺地域にお住まいの方が、気軽にお買い物やお食事等にご利用できる場にしていきたいと考えています。

2. その他関連事業としては、現在、旅行業、海外事業、カードサービス事業、不動産開発事業などの事業を実施しています。

事業を進めるにあたっては、お客さまの利便性向上はもとより、地域との共生や地域観光の促進等も念頭に考慮に入れたいと考えています。

今後も当社の有する経営資源や技術ノウハウを活用して、多様なサービス展開を進めたいと考えています。

3. 特に、海外事業については、アジア及び欧米などの先進国において、PPP（官民連携事業）に参画するべく調査を進めています。NEXCO 東・西、首都高、阪高と共同で出資する日本高速道路インターナショナル株式会社（JEXWAY）を通じて、2014年度にインドネシアの有料道路事業に出資を行うなど、長期的な収益が期待できる事業を展開しています。

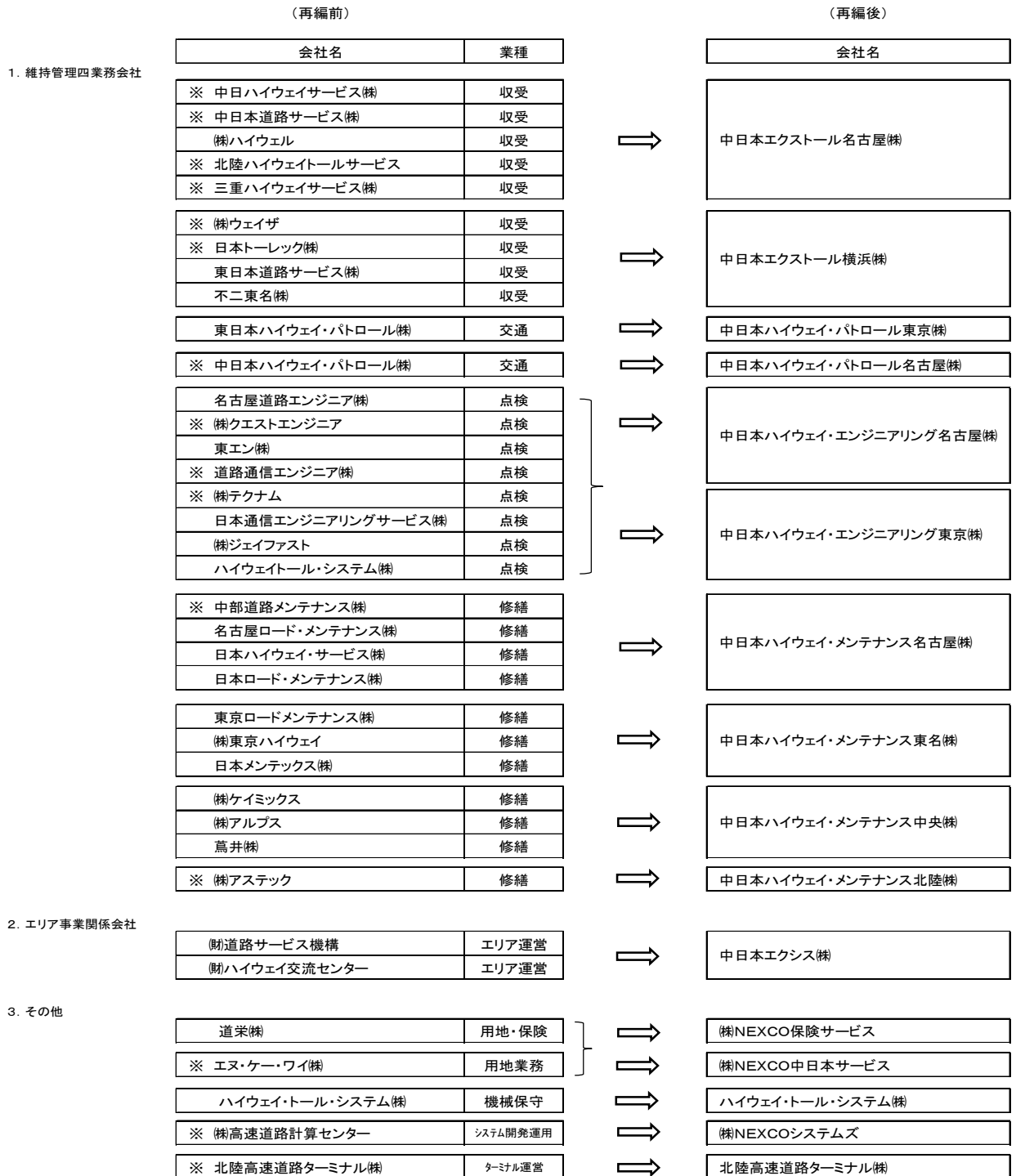
また、当社の現地事務所があるベトナムにおいては、事業に参画すべく、優良な現地パートナーとの連携を計画している一方、先進国においては、事業参画の可能性について、現地調査を進めているところです。

今後も国やJEXWAYをはじめとした各機関と連携し、当社の高速道路ノウハウを活かしたビジネス展開を進めてまいります。

(9) ファミリー企業の整理はどのように取り組んでいるのか。

(答)

1. お客様に、安全・安心・信頼される道路サービスを提供するために不可欠な業務は、本来業務として実施に関するノウハウを蓄積し活用することにより、更なるコスト管理の徹底やCS向上のためグループ経営を導入するという方針に基づき、いわゆるファミリー企業と言われた会社の株式取得などを進めてきました。
2. その結果、高速道路の維持管理業務である保全点検・維持修繕・交通管理・料金收受業務をはじめとしたグループ一体となって行う業務について、子会社への再編が概ね完了し、日々の維持管理や災害時の迅速な復旧などに取り組んでいます。(図1、図2参照)
3. グループ経営の導入により
  - ①NEXCO中日本グループの一員として使命感を共有しつつ、グループ各社が自主的な判断を行うことで、不測の事態にも迅速・的確な対応が可能
  - ②業務の見直し、間接部門の共有化を通じたコスト削減や、技術・ノウハウのグループ内での蓄積・活用により効率性が向上
  - ③「お客さま第一」の基本姿勢のもと、グループが自律性をもって業務を実施することにより、サービスレベルが向上
  - ④連結決算による透明性の確保とともに、コンプライアンスの徹底やリスク管理の強化を通じてガバナンスを強化等の成果があったと考えています。
4. なお、株式を100%取得していない子会社、関連会社もあり、引続き株式取得を進めるなどによりグループ全体の最適化を図ってまいります。



※印は平成17年度行政コスト計算書における子会社、関連会社である。

図1 維持管理4業務、エリア事業等再編状況



NEXCO中日本関係会社	38社
┃ 連結子会社	25社
┃ 持分法適用関連会社	13社
	(2015.4現在)

### サービスエリア

- ┃ 中日本エクスプレス(株)
- ┃ ㈱エイチ・アール横浜
- ┃ ㈱グランセルセイワサービス
- ┃ 中日本ハイウェイ・アドバンス(株)

### 保全点検

- ┃ 中日本ハイウェイ・エンジニアリング東京(株)
- ┃ 中日本ハイウェイ・エンジニアリング名古屋(株)
- ┃ 中日本施設管理(株)

### 維持修繕

- ┃ 中日本ハイウェイ・メンテナンス東名(株)
- ┃ 中日本ハイウェイ・メンテナンス中央(株)
- ┃ 中日本ハイウェイ・メンテナンス名古屋(株)
- ┃ 中日本ハイウェイ・メンテナンス北陸(株)
- ┃ 中日本ロード・メンテナンス東海(株)
- ┃ 中日本ロード・メンテナンス静岡(株)
- ┃ 中日本ロード・メンテナンス東京(株)
- ┃ 中日本ロード・メンテナンス中部(株)
- ┃ 中日本ロード・メンテナンス金沢(株)

- ┃ 日本ロード・メンテナンス(株)
- ┃ ㈱東京ハイウェイ
- ┃ NHS名古屋(株)
- ┃ ティーシーメンテナンス(株)
- ┃ ㈱高速保全
- ┃ ㈱デーロス・ジャパン

### 車両管理業務

- ┃ 中日本高速オートサービス(株)

### 交通管理

- ┃ 中日本ハイウェイ・パトロール東京(株)
- ┃ 中日本ハイウェイ・パトロール名古屋(株)

### 料金收受

- ┃ 中日本エクストール横浜(株)
- ┃ 中日本エクストール名古屋(株)

### 人材サービス

- ┃ NEXCO中日本サービス(株)

### その他(関連)事業

- ┃ 中日本高速技術マーケティング(株)
- ┃ (同) NEXCO中日本インベストメント
- ┃ NEXCO中日本開発(株)
- ┃ 箱根ターンパイク(株)

### ICT

- ┃ (株)NEXCOシステムズ

### 保険代理店

- ┃ (株)NEXCO保険サービス

### トラックターミナル

- ┃ 北陸高速道路ターミナル(株)

### 料金收受機械保守

- ┃ ハイウェイ・トール・システム(株)

### 海外事業

- ┃ 日本高速道路インターナショナル(株)
- ┃ (JEXWAY)

### 技術開発・調査・研究

- ┃ (株)高速道路総合技術研究所

図2 2015年4月現在のNEXCO中日本グループ一覧



(10) 世界一を目指すとの経営方針を具体化した評価指標をどのように設定しているか。

(答)

1. 当社グループは、グループの現在の姿及び今後の目指すべき到達点（目標値）を示す指標として重要業績評価指標（KPI）を設定しており、これらの指標によって施策の達成状況を把握し、効果的に事業を進めることとしています。
2. 個々のKPIの目標値の設定にあたっては、例えば、死亡事故率については世界で最も低いイギリスの値を参考に、CS調査値については国内交通（長距離部門）においてトップクラスである航空会社の値を参考にして、それぞれ同等となるような目標値を設定するなど、高い目標値を設定しています。
3. 当社グループは、これらの高い目標値を達成することにより、各項目で強みを発揮する「総合力」のある会社として、世界一の高速道路会社を目指しています。

(11) 入札契約についてどのような取り組みを行っているのか。

(入札方式、入札監視委員会、談合防止対策等)

(答)

#### 1. 入札方式

2013年度における入札方式毎の実施状況（250万円以上の工事）は次のとおりです。

・競争入札	
一般競争入札	約91%（金額ベース）
指名競争入札	約2%（金額ベース）
・随意契約	約4%（金額ベース）
・個別契約※	約3%（金額ベース）

なお、入札結果、契約締結結果及び年度毎の工事等契約統計資料を取りまとめ、当社ホームページで公表しています。

また、総合評価方式は、競争入札全体の約97%（金額ベース）で実施しており、電子入札の実施率は、競争入札全体の件数比で約88%となっています。

※個別契約とは、競争入札により決定した相手方と予め締結している取引基本契約に基づき、個別業務（工事）を発注する都度に締結する契約のこと

## 2. 入札監視委員会

入札監視委員会については、入札監視機能の強化の観点から、4支社全てに設置するとともに、委員の数を5名から6名に増員（平成17年11月）のうえ、東京支社・名古屋支社は年3回、八王子支社・金沢支社は年2回開催し、入札及び契約手続の状況に関して審議をいただき、その審議内容については当社ホームページで公表しています。

## 3. 談合防止対策

- ① 250万円以上の工事は原則として一般競争入札としており、調達目的達成のために必要な一定の条件を満たす事業者であれば誰でも入札への参加を可能とする制度により、入札の透明性と競争性を確保しています。

（2013年度一般競争入札実施率：約91%）

また、総合評価方式の拡大、電子入札の実施により、談合防止と品質の確保等に取り組んでいます。

- ② チェック機能の強化の取り組みとして、

- 1) 外部有識者によって構成される「入札監視委員会」を4支社全てに設置し、入札及び契約手続の状況に関して審議をいただき、意見の具申または勧告が行われた場合には、是正を図ることとしており、その審議内容については当社ホームページで公表しています。
- 2) 入札及び契約手続の状況に関する審査・監視機能を備えた契約審査部を設置し、入札状況の審査、社内の各部門に対する点検指導、疑義事案に対する調査等を実施しており、談合等不正行為の疑いがある場合は公正取引委員会等へ通報することとしています。
- 3) 250万円以上の全ての工事で工事費内訳書（単価表）の提出を求め、確認を行っています。
- 4) 情報公開に関しては、入札契約適正化法で定められている工事毎の入札結果、契約締結状況のほか、月毎の主要工種の落札率、年度毎の統計（工種毎の件数、契約金額、入札方式、落札率等を集計したもの）を当社ホームページで公表しています。

- ③ 制裁の強化策として、談合等不正行為が発生した場合に受注者から徴収する違約金の率を、契約金額の10%から最大20%に引き上げ（平成17年12月）るとともに、指名停止措置の最長期間を24ヶ月から36ヶ月に延長（平成19年10月）し、資格登録時の総合点数から減点する措置も導入（平成19年4月）しています。

- ④ その他の取り組みとして、
- 1) 倫理行動規範の制定や定期的なコンプライアンス教育（入札談合等関与行為防止法に関する講習会等）の実施
  - 2) 社内・社外コンプライアンス相談窓口の設置
  - 3) 利害関係企業への再就職規制<sup>※</sup>の導入
- ※在職中の再就職を目的とした一切の活動は行わない。  
役員：退任後1年間は自粛。その後退任後2年までは届出  
幹部社員：退任後1年までは届出
- により、談合等不正行為の未然防止に取り組んでいます。

#### 4. 子会社からの発注

- ① 当社グループは、24時間365日安全を何よりも最優先とし、安心・快適な道路空間を提供することを使命とし、民営化のメリットを生かした経営に努めています。
- ② 中でも、高速道路の維持管理業務のうち管理瑕疵や企業信用に直結する業務は、当社グループが自ら行うべき業務であると考えており、グループ間協定に基づく随意契約で実施しています。
- ③ 一方で、維持修繕及び保全点検業務については、多種多様な工種の作業や工事の組合せで成り立っており、更に、季節変動（雪氷作業）や専門性・地域性を考慮すると、常に人材を抱えておくことは非効率であることから、一部の業務について子会社から他の企業へ外部発注しています。
- ④ これらの外部発注については、契約の透明性の確保を図るため、基本的に競争に付して受注業者を選定しますが、地域や路線特性に精通し相応の知識・経験及び技術を必要とする場合や事故復旧、災害対応等の緊急作業を必要とする場合には、特定の会社に一定の業務を発注することが必要と判断し、随意契約としています。

#### 【参考】

- ① 維持管理業務に係る子会社から他の企業への外部発注率<sup>(※1)</sup>は約5割(約2割)
- ② ①に係る子会社発注の随意契約率は約7割(約3割)

※1 当社から子会社への発注額に対する子会社から他の子会社・関連会社を含む他の企業への発注額の割合

※2 カッコ書きは当社から子会社への発注額に対する子会社から他の子会社・関連会社を除く他の企業への発注額の割合

(12) 保全分野のインセンティブ制度の改善について、具体的な提案はあるか。

(答)

建設事業の概成と経年劣化への本格的対応を見据え、民間企業としての創意工夫による効率性を高めつつ、その結果をコスト削減や安全性向上に繋げるための具体的な提案として以下の内容を考えています。

#### 1. 制度の柔軟な運用

現行のインセンティブ助成制度（会社から機構に経営努力の内容を申請して機構に認定された場合に助成金を受け取る制度）に関して、保全・サービス事業を建設事業と比較した場合、事業規模が小さく工期も短いという事情の違いがある中で事前に修繕工事計画書を提出し、助成対象基準額を協議することとなっているため、手続きが煩雑となり、結果としてほとんどの工事がインセンティブ助成金の申請に至っていない状況にあります。

このため、上記協議の時期を工事終了後とするほか、手続きの簡素化によって、より申請が容易になるものと考えています。

#### 2. 制度の拡充

例えば、会社の創意工夫で渋滞緩和を実現した場合に、これによる経済損失の減少などの指標に基づく評価を行い、その評価結果に応じて、更なる安全性向上やお客様便益向上につながる仕組みなど、幅広く安全性向上やお客様の便益向上を促進する制度に拡充することが考えられます。

(13) ガソリンスタンド撤退などによる空白区間について、テナント誘致ではなく会社直営で行うことは可能か。

(答)

1. 当社管内のガソリンスタンド設置間距離 100km 超区間は、現状では（下表の通り）12 路線が存在します。そのうち、東名/新東名 - 東海環状 - 中央道ルート 8 路線については、新東名岡崎SAに新たにガソリンスタンドを設置し、100km超区間を解消させます。
2. 残りの 4 路線（東海北陸-北陸ルート 2 路線、北陸-舞鶴若狭ルート 2 路線）については、現状では、交通量が少なく、採算性が厳しいため、ガソリンスタンド設置間距離 100km 超区間が当面存続することになりますが、NEXCO 中日本グループが、お客さまへのガソリンサービスとして、24 時間コンビニエンスストア店舗内で、お客さまがお求め易い販売価格でガソリン缶を販売する対応を行っています。

	会社名	路線名(SA・PA名)	路線名(SA・PA名)	設置間隔(km)	対応方針
1	中日本	東名高速道路 (浜名湖SA) <下り>	中央自動車道 (恵那峡SA) <上り>	130.0km	新東名岡崎SAにGSを設置し、解消
2	中日本	中央自動車道 (恵那峡SA) <下り>	東名高速道路 (浜名湖SA) <上り>	130.0km	新東名岡崎SAにGSを設置し、解消
3	中日本	東名高速道路 (浜名湖SA) <下り>	東海環状自動車道 (美濃加茂SA)	120.9km	新東名岡崎SAにGSを設置し、解消
4	中日本	東海環状自動車道 (美濃加茂SA)	東名高速道路 (浜名湖SA) <上り>	120.9km	新東名岡崎SAにGSを設置し、解消
5	中日本	東海環状自動車道 (美濃加茂SA)	新東名高速道路 (浜松SA) <上り>	135.1km	新東名岡崎SAにGSを設置し、解消
6	中日本	新東名高速道路 (浜松SA) <下り>	東海環状自動車道 (美濃加茂SA)	135.1km	新東名岡崎SAにGSを設置し、解消
7	中日本	中央自動車道 (恵那峡SA) <下り>	新東名高速道路 (浜松SA) <上り>	144.2km	新東名岡崎SAにGSを設置し、解消
8	中日本	新東名高速道路 (浜松SA) <下り>	中央自動車道 (恵那峡SA) <上り>	144.2km	新東名岡崎SAにGSを設置し、解消
9	中日本	北陸自動車道 (有磯海SA) <上り>	東海北陸自動車道 (ひるがの高原SA) <上り>	148.2km	ガソリン缶販売サービスで対応
10	中日本	東海北陸自動車道 (ひるがの高原SA) <下り>	北陸自動車道 (有磯海SA) <下り>	151.6km	ガソリン缶販売サービスで対応
11	西日本/中日本	北陸自動車道 (賤ヶ岳SA)	舞鶴若狭自動車道 (西紀SA)	156.5km	ガソリン缶販売サービスで対応
12	西日本/中日本	北陸自動車道 (南条SA)	舞鶴若狭自動車道 (西紀SA)	162.8km	ガソリン缶販売サービスで対応

(14) 雪が降るとすぐ通行止めになるが、除雪にどのような対策を講じているのか。(除雪コストへの対応含む)

(答)

1. お客様の安全の観点から、積雪時においてやむを得ず通行止めを実施することはございます。

2. 冬季における交通の確保のため、現地状況・気象予測を踏まえ、凍結防止剤の散布や除雪作業などの雪氷対策作業の実施や、融雪装置やスノーシェッド・スノーシエルターなど雪氷対策施設の設置や、お客様に対する雪道走行の安全啓発などを実施することにより、通行止めとならないような対策を講じているところです。また、警察との連携や除雪体制の充実や効率化により、通行止めを極力早期に開放できるよう努めているところです。

### 3. 情報提供の充実

お客様に降雪状況や雪道走行について積極的に情報提供を行い冬季通行の安全啓発に努めています。

- ① 冬季の気象予測時の出控えや冬用タイヤ装着についての情報提供
- ② 冬季のウェブコンテンツの開設、ポスター、リーフレット等の啓発広報ツールの展開

### 4. 雪氷体制の構築

通行止めの回避や早期開放のための除雪車両の増強など雪氷体制を構築しています。

- ① 大雪時の除雪車両や人員等を集中投入させるため、事前の降雪予測により、降雪の少ない路線から降雪の多い路線へ除雪車等を応援する体制を構築。
- ② 緊急交通路確保のため一部車線を先行除雪し、早期開放できるよう関係機関との事前協議の実施。
- ③ 立ち往生車両が多発した箇所や発生しやすい箇所へのレッカー車・トラクターショベルを配備。
- ④ 道路監視カメラの増設、除雪車両（ロータリー車）の増車、全ての除雪車両に雪氷車両位置情報システムを導入。
- ⑤ 災害対策基本法に基づく、立ち往生車両や放置車両への対応。

(15) 企画割引拡充の予定はあるか。その際の課題は何か。

(答)

1. 地方創生、観光立国の施策に鑑み、今後も自治体と連携して地域の要望を組み入れた企画割引を拡充していく予定です。2014年度は5件の企画割引を実施し、2015年度は下表のとおり現時点で9件の企画割引を予定しております。

なお、下記案件以外にも今年度企画割引を実施していくことを検討していきます。

2015年度企画割引（決定済のもの）

プラン名	実施期間(予定含む)
北陸新幹線開業記念(福井・石川・富山)ドライブプラン	2015年3月14日～2015年6月30日 (混雑期:4月25日～5月6日除く)
山梨ドライブプラン	2015年3月1日～2015年6月30日 (混雑期:4月25日～5月6日除く)
岐阜ドライブプラン	2015年7月1日～2015年11月30日 (混雑期:8月7日～16日、9月19日～9月23日除く)
飛騨・富山ドライブプラン	
三重ドライブプラン	
静岡・愛知ドライブプラン	
神奈川・静岡ドライブプラン	
福井ドライブプラン	
訪日外国人向け企画割「Central Nippon Expressway Pass」	通年

2. また、今年度4月から9月末まで高速道路料金（企画割引）と宿泊施設とがセットになった旅行商品（首都圏発：伊豆/館山寺・浜名湖/南信州/富士・河口湖、中部発：金沢・加賀/飛騨高山・白川郷/南信州・岐阜/館山寺・浜名湖/伊豆・静岡）を販売しております。この商品は2014年度から開始しており、昨年度は首都圏発及び中部発とも3エリアで実施し、今年度は、首都圏発4エリア、中部発5エリアに拡大しています。

3. 利用率向上のためには、お客様のニーズと自治体から要望される周遊エリアをいかにマッチングさせて企画し、PRしていくかが課題と考えております。今後、地元自治体、高速道路会社間、他の企業との連携を更に強化するとともに、より魅力的な企画割引の実現や認知度の向上を図って参ります。

2014年度企画割引【参考】

プラン名	実施期間
岐阜ドライブプラン	2015年7月1日～2015年11月30日 (混雑期:8月8日～17日除く)
石川・富山・飛騨ドライブプラン	
三重ドライブプラン	
舞鶴若狭道開通記念ドライブプラン	2015年7月20日～2015年11月30日 (混雑期:8月8日～17日除く)
訪日外国人向け企画割「Central Nippon Expressway Pass」	通年

※上記のほか、2014年10月から2015年3月末まで高速道路料金と宿泊施設とがセットになった旅行商品（館山寺・浜名湖/南信州/富士・河口湖）を実施しました。

(16) 大規模災害対応において会社間の連携はしているか。(首都直下地震等)

(答)

1. 大規模地震災害時、異常気象・大規模災害時において、高速道路の応急復旧業務の実施にあたり、「震災時等における総合協力に関する協定」(H17.10)を高速道路6社間で締結しています。
2. 本協定では、災害発生時等において、会社間の情報交換を密にし、資機材や社員、労務等の相互支援を円滑に行うことを確認しており、被災した道路の応急復旧が円滑に行えるよう取り決めているものです。
3. なお、高速道路沿線の1都11県と包括協定を締結し、また、6県(山梨県、静岡県、岐阜県、富山県、滋賀県、三重県)とは、災害発生時に資機材等の相互協力を行うことを確認する防災協定を締結し、沿線地域と一体となって災害に備えています。

<東日本大震災時の支援>

災害支援・要員等派遣状況[3月12日から要員延1,100人、車両延700台・日の派遣を実施](地域支援含む)

支援先	支援状況	期間	備考
NEXCO東日本	発電車・標識車支援	3/12~5/13	発電車3台、標識車10台
福島県いわき市	救援物資の配送支援	3/20~4/6	車両8台(トラック4台、給油車1台、他3台)、作業員14名
宮城県石巻市	給水活動の支援	3/18~4/17	車両6台(給水車2台、他4台)、作業員8名
	ハイオトイレの設置支援	4/1~8/25	ハイオトイレカー1台、ハイオトイレ単体2台、作業員2名

<平成26年2月豪雪時に受けた支援>

支援元	支援状況	期間	備考
NEXCO 東日本	除雪作業	2/11~2/13	車両6台(トラクター・ショベル2台、トレーラー3台、ローリー除雪車1台)、作業員13名
	運搬・排雪作業	2/11~2/13	ダンプトラック17台

<静岡県との連携>

- ・東日本大震災時には、静岡県と連携して建設中の「新東名高速道路」を利用した災害応急対策物資の緊急輸送車両の通行支援を実施しました。(総通行台数470台)



(17) 顧客から声を聴く方法や反映方法はどうか。

(答)

1. お客様の声をお聴きする仕組みとしては、「お客様センター」を設け、24時間365日、電話（料金無料ダイヤル）・メールによりお客様の声をお受けしております。

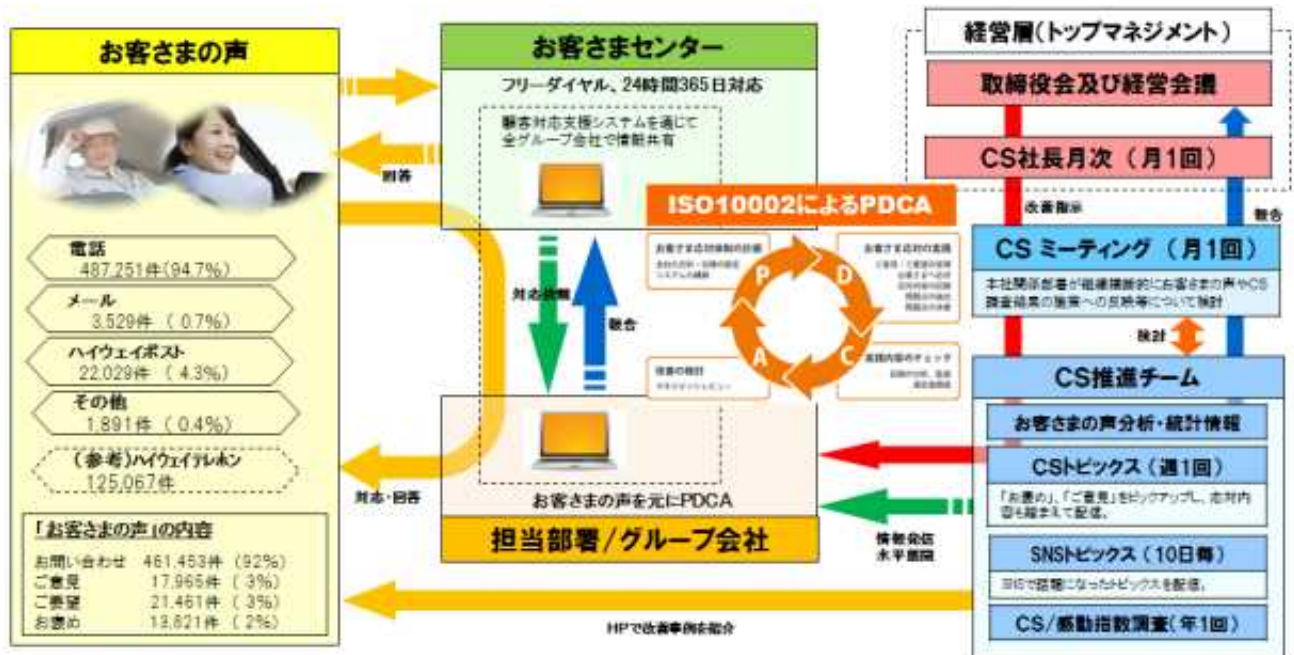
SA・PA167 箇所、ハイウェイポスト（ハガキ・料金受取人払郵便）を設置するとともに、SA・PA52 箇所に総合案内窓口としてコンシェルジュを配置しています。

また、年1回、CS調査（お客様満足度調査）を実施し、お客様のニーズや自由回答によるご意見を広くお伺いしています。

なお、お客様センターでは外部アドバイザーを導入しミステリーコール調査を実施することで対応内容の確認や改善を図るなど、対応品質の向上に努めています。
2. 業務への反映方法としては、2012年4月には、交通業界として初めて苦情マネジメントシステムの国際規格「ISO10002」を自己適合宣言し、PDCAサイクルに基づくお客様対応の枠組み（マネジメントシステム）を構築、運用することで、お客様の声を生かした企業活動を促進しています。
  - 具体的には、上記の「電話」、「メール」、「ハイウェイポスト」等でいただいた「ご意見」、「ご要望」などのお客様の声をお客様センターにおいて「顧客対応支援システム」に入力・整理し、現地に対応すべきものは現地での対応を依頼し、要領変更など本社で検討すべきものは、本社において対応を検討し、サービス向上や改善に活かしています。
  - お客様から頂いた「ご意見」及びご意見に対する対応状況は、「CSトピックス」（毎週）や「CS月次」（毎月）としてその結果を全グループ会社で共有し水平展開するとともに、特に組織横断的に対応が必要なものについては、毎月開催する「CSミーティング」において対応結果の確認をするなど、グループ一体となって取り組んで参ります。
3. お客様の声に基づく改善事例をホームページ「お客様の声にお応えします！（改善事例のご紹介）」ページやSA・PAにおいて公表（ポスターやマルチインフォメーションボード）するなど、お客様とのコミュニケーションを大切にし、お客様に寄りそった対応を行っています。

【参考】お客様の声への対応（お客様の声の流れ）

24時間365日体制・料金無料ダイヤルのお客様相談窓口である「お客様センター」を設けるなど、積極的にお客様の声の把握に努めています。また、お客様の声や対応状況については、社内システムである「顧客対応支援システム」により全グループ会社で情報共有し、CS社長月次、CSミーティング、CSトピックス等を通じて貴重な経営資源として活用しています。



ホームページでの事例紹介

<http://highwaypost.c-nexco.co.jp/voice/index.html>



(18)「テラスゲート土岐」は、開発にあたり、具体的にどのように地域と連携したのか。経営上のメリットはあるか。

(答)

1. 「テラスゲート土岐」は「高速道路沿線自治体と連携した地域開発」という開発コンセプトで、地域への玄関口となる東海環状自動車道土岐南多治見IC隣接地に開発した複合商業施設です。
2. 開発に当たっては「広域交流・集客・情報発信拠点」の創出を希望する土岐市からの誘いを受け、協働して観光拠点施設の整備を目指すこととし、全体コンセプトの策定段階から、当社と土岐市で共に取り組みました。
3. 具体的には、観光拠点整備を志向する土岐市の希望を踏まえ、地域連携施設「まちゆい」を整備することとし、施設内レイアウトの検討やテナント誘致等について、当社と土岐市の各担当によるワーキンググループにて協働して実施し、原材料や製法にこだわった地域の商品を取り扱う店舗や地元観光協会なども出店し、「地域の魅力発信拠点の核」として期待されています。
4. あわせて温浴施設「よりみち温泉」についても、地元が既に保有していた源泉を活用してほしいという土岐市のニーズを踏まえて、新規事業領域への挑戦として取り組むこととしました。
5. 経営上のメリットとしては、経営理念である「地域社会の発展への貢献」に寄与しながら、高速道路外における収益の確保により、会社としての成長へ繋がられる点にあると考えております。



(19) オランダでは、「スマートハイウェイ」と称して、「蓄熱塗料」による光を発するラインや、電気自動車がレーンを走りながら充電できる蓄電道路などの実証実験が行われているが、そうした近未来への技術開発を何か行っているか。

(答)

1. 「災害に強いネットワークの構築」、「安全で効果的・効率的な維持管理の実現」、「円滑で使いやすい高速道路の提供」、「地球温暖化を抑制する取組みの推進」、「国内外で活用される技術の構築・展開」の5項目を技術戦略の基本方針とし、自動運転など近未来に向けた技術開発を関係機関と協力しながら進めています。

#### ▼具体的な技術開発の取組み例

##### 【自動運転技術】

- ① 開通前の新東名高速道路の区間において、大型車両の隊列走行を実現するため(財)日本自動車研究所が主体となった自動運転の実験を実施しました。



実験状況



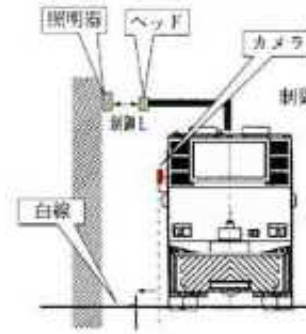
車両外観

- ② トンネル照明灯具の清掃の際に使用する車両に、車体前後に設置されたカメラが道路の白線を認識し、白線に沿って走る運転操作支援システムを導入。この結果、時速 80km で走行しながら、安全で正確な照明設備の清掃及び交通規制時間の短縮が可能となります。





実施状況



トンネル照明灯具との制御位置関係

【EV-走行中給電技術】

EVの普及促進のため、サービスエリアにEVの急速充電器を設置し、利用範囲の拡大として非接触給電装置を搭載した中型維持補修車両のEV化の実証実験を実施した。これらの経験を踏まえ、将来の走行中給電技術についても株式会社高速道路総合技術研究所を中心に研究を継続しています。



EV標識車外観



非接触給電装置での給電状況

(20) 渋滞などの交通混雑の状況に応じて機動的・弾力的に料金設定を行うことに制約はあるか。

(答)

1. 国土幹線道路部会においても議論が始められているところですが、交通集中を緩和するためには、交通混雑の状況に応じて、より機動的・弾力的に料金設定ができるような仕組みを作ることが望ましいと考えています。
2. 具体的には、国や機構とともに予め機動的・弾力的な料金設定の枠組みについて合意したうえで、オフピーク時の割引きとピーク時の割増しを組み合わせる実施することにより、効果的な交通需要マネジメント（TDM）が実施できるのではないかと考えていますが、実施に当たっては、効果の検証を行うとともに、国民の皆様の幅広いコンセンサスを得るなどの必要があると考えています。