



NEXCO西日本グループ

コミュニケーションレポート 2010 (データ編)

人・地域・未来をつなぐ

発行にあたって

NEXCO西日本グループのCSRに対する想いと取り組みをまとめた「コミュニケーションレポート2010」の発行をご報告します。

2009年版同様、さまざまなステークホルダーの方にとって、より分かりやすく、より親しみやすいレポートとなるよう、冊子版、ウェブ版、パンフレット版の3つの媒体を制作しました。

冊子版は、ステークホルダーの皆さまの関心が高く、かつ当社グループが重要課題として掲げているテーマに即した内容に絞り込み、現場の社員の声を通じた編集内容としています。また、ウェブ版は、データを含めた詳細な情報媒体としてまとめ、PDFで開示しています。

本レポートは、NEXCO西日本グループとステークホルダーの皆さまとの双方向コミュニケーションツールと位置づけています。別紙アンケートや当社ホームページからご意見・ご感想をお寄せください。

ウェブ版 (データ編)

詳細な情報についてはウェブサイトでご報告

<http://corp.w-nexco.co.jp/corporate/csr/promote>



冊子版 (ストーリー編)

ステークホルダーの皆さまの関心が高く、当社グループが重要課題として掲げているテーマについては冊子でご報告



パンフレット版

お皆さま向けに高速道路のしくみと私たちの取り組みをわかりやすく紹介

※ウェブサイト等にて入手していただくことができます。

● 報告範囲

● 報告対象組織

西日本高速道路株式会社 (以下「NEXCO西日本」) およびグループ会社を報告対象としています。ただし、環境パフォーマンスデータの集計範囲は、NEXCO西日本および西日本高速道路サービス・ホールディングス(株)を対象とします。また、一部NEXCO西日本に限定した記述となっている箇所があります。

● 報告対象期間

2009年4月1日～2010年3月31日
(一部2010年4月1日以降の内容も含みます)

● 発行時期

2010年10月発行

● 参考にしたガイドライン

環境省「環境報告ガイドライン(2007年版)」
GRI(Global Reporting Initiative)
「サステナビリティ・リポーティング・ガイドライン第3版」

お問い合わせ先

西日本高速道路株式会社 本社 CSR推進室
TEL(06)6344-4000(代表)(受付時間 9時～18時 土日祝を除く)
FAX(06)6344-7183
<http://www.w-nexco.co.jp>
(NEXCO西日本トップページ)
メールでのお問い合わせは、上記ホームページ「お問い合わせ」からお願いいたします。

CONTENTS

コーポレート・ガバナンス 03

安全・安心、サービスでつなぐ

100%の安全・安心の提供を目指します 07

構造物の予防保全に取り組み、
道路をベストな状態に保ちます 10

事業活動の透明性向上に努めます 11

お客様の言葉が私たちの励みとなります 13

お客様のため、地域のために
SA・PAを「お客様満足施設」に変革します 15

地域社会の活力をつなぐ

着実な道路ネットワーク整備で暮らしを豊かにします 17

地域とともに大規模災害に備えます 19

地域と一体となり活性化支援と協働を促進します 20

子どもたちに未来をつなぐ

高速道路事業者として環境への取り組みを推進します 21

人と社会・世界をつなぐ

高速道路を支える技術者集団として
日々技術力向上に励みます 32

道路を支える技術力を海外にも展開していきます 33

より良い職場環境の構築がやる気のある集団を創ります 34

社会が抱える問題解決に積極的に取り組みます 38



コーポレート・ガバナンス

経営の公平性と透明性を保つための監視体制。健全で社会から信頼される経営を持続的に発展させるために必要とされるコーポレート・ガバナンス。私たちはこのコーポレート・ガバナンスの強化と充実を経営の最重要課題の一つと位置付けてさまざまな取り組みを進めています。

○コーポレート・ガバナンスの基本的な考え方

NEXCO西日本は、法令および社会のルールを遵守しつつ活発な創造的企業活動を自由と公正を旨として行うために、コーポレート・ガバナンスの充実を最重要課題の一つと認識しています。そのため、経営の意思決定、業務執行および監督、さらにはグループの統制、情報開示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を確保するとともに、私たち一人ひとりが共有すべき「NEXCO西日本グループ行動憲章」を定め、常日頃から高い理念と規範に基づき職務にあたるよう努めています。

コーポレート・ガバナンス体制

●取締役会

全取締役5名で構成される取締役会は、原則月1回開催し、法令および定款で定められた事項、その他重要な業務執行に関する事項を決議するとともに、取締役の職務の執行の監督を行っています。

●経営会議

全取締役、全執行役員などで構成される経営会議を置き、取締役会の決議事項などについて事前に協議し、社内の意思疎通や情報の共有化を図っています。

●監査役・監査役会

監査役3名（全員が社外監査役）は、取締役会や経営会議などの重要な会議に出席するなどにより取締役の職務執行の監査を行っています。さらに、監査役会を月1回、その他必要に応じて随時開催し、監査実施のために必要な決議などを行っています。

●監査部

内部監査部門として監査部を置き、業務が適法かつ効率的に実施されているか、社内の独立した部門として監査を行っています。

●会計監査人

会計監査人を選任し、期末に偏ることなく期中においても監査を実施することにより、会計の適正さを確保しています。

○グループ・コンプライアンス経営の実践

「各グループ会社のコンプライアンスは、各社トップ自らの責務として実践していく」との認識の確立を図り、グループ内のコンプライアンス違反事例についての情報を常に共有するようにしています。また、グループの役員および社員が実践すべき指針として、「NEXCO西日本グループ行動憲章」を定めています。

○グループ・コンプライアンス体制

役員および社員の遵法精神の徹底と、より高度な倫理観の確立を図り、グループ内の秩序や規律の維持および不祥事の未然防止のために、コンプライアンス委員会を設置しています。コンプライアンス委員会は、外部委員を中心に構成しており、委員会を定期的に開催してコンプライアンス体制の適正な確保を図っています。

○コンプライアンスの浸透・定着

社内にコンプライアンスを浸透・定着させ、グループ社員が社会のルールや企業倫理に沿って公明正大な企業活動を行えるよう活動しています。



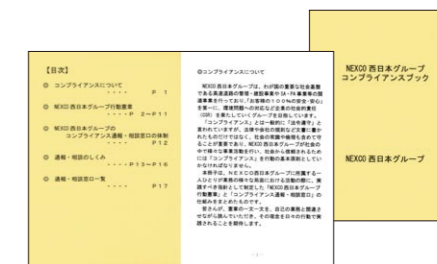
コンプライアンス講習会

【コンプライアンス通報・相談窓口】の設置

法令、企業倫理、内部規定などに照らして、業務運営や役員・社員の行動に疑問を感じたときなどに、報告や相談を受け付ける内部通報制度として「コンプライアンス通報・相談窓口」を設けています。また、外部窓口（弁護士）を4カ所設置し、グループの全社員に対応できる体制としています。

支社・パートナー会社などへのサポート

各グループ会社のコンプライアンス活動が適切に実施されるよう、当社のコンプライアンス担当部署が、社内の関係部署との連携を図りながら、各社の活動を必要に応じてサポートしています。

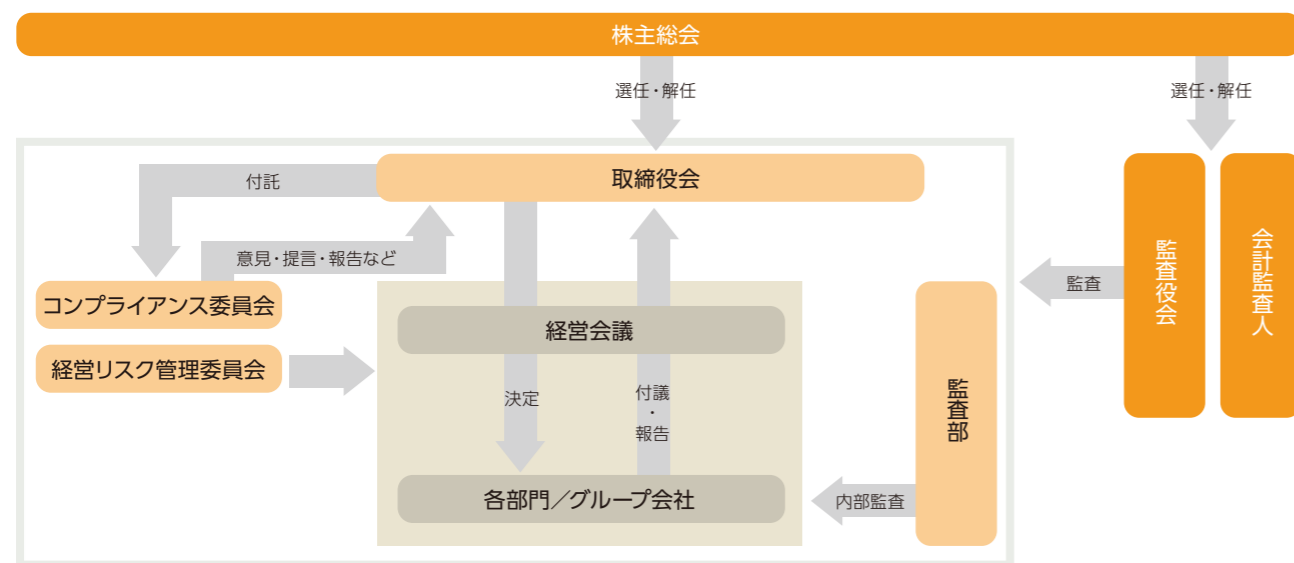


コンプライアンス浸透に向け「コンプライアンスブック」を配布

コンプライアンスブックの内容

- コンプライアンスについて
- NEXCO西日本グループ行動憲章
- NEXCO西日本グループのコンプライアンス通報・相談窓口の体制
- 通報・相談のしくみ
- 通報・相談窓口一覧

▼コーポレート・ガバナンス体制図



研修の実施

社内において、新入社員を対象としたコンプライアンス研修を行っているほか、2009年度は、幹部社員を対象としたEラーニングによるコンプライアンス個別研修を実施しました。

メールマガジンの発行

コンプライアンス違反事例等を定期的、かつ広範囲に均質の情報を提供するため、メールマガジン「COMPASS」を月1回グループ全社員に向けて発行しています。

○ リスクマネジメント

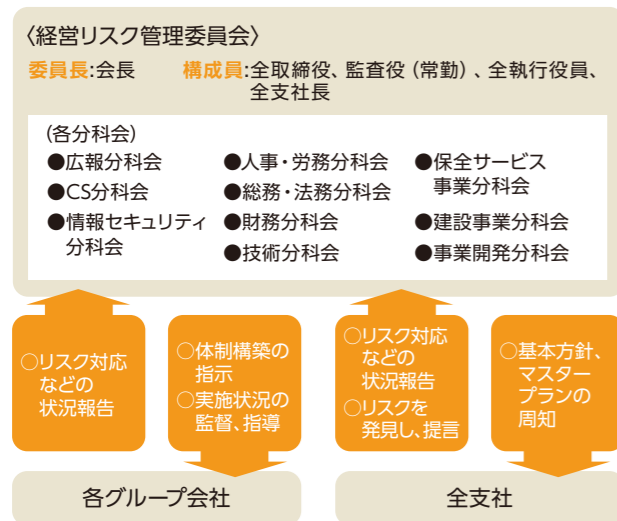
NEXCO西日本は、高速道路事業という高い公共性を有する事業を営む企業として、事故・災害などの発生に備えて、交通管制部門を24時間体制とするなど、迅速かつ適切な対応ができる体制を整えています。事業執行上の各種リスクについては、それぞれの担当部署において対策を講じるとともに、経営に影響を及ぼすおそれのあるリスクのマネジメントは、重要経営課題として位置付け、会長を委員長とする経営リスク管理委員会を設置するなど、経営への影響を最小限に抑制し社会的責任を果たすよう、体制を構築しています。

経営リスク管理委員会

NEXCO西日本を取り巻くさまざまなリスクに対応するため、経営リスク管理委員会を設置し、リスクに対する基本方針やリスクの洗い出しなどのリスクマネジメントの基本的事項を定めるとともに、リスク対策が常に適切に実施されるよう検証や分析を行っています。さらに委員会の総括管理のもと、各分野別に分科会を設置して、担当分野におけるリスク対応策の策定および対策の実施を行っています。

なお、各グループ会社においてもリスクマネジメント体制を構築し、経営リスク管理委員会と連携を取りつつリスク対策を実施しており、グループ全体でリスクマネジメントに取り組んでいます。

▼ リスク管理体制



○ その他の取り組み

情報セキュリティ対策の推進

個人情報をはじめとする機密性を有する情報資産の安全確保を徹底することにより、お客さまおよび社会との信頼関係をよりいっそうゆるぎないものにするために、グループ会社と連携しながら情報セキュリティ対策に対する取り組みを進めています。

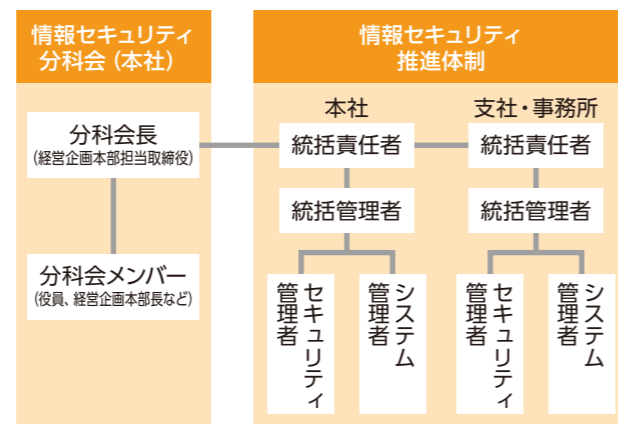
対策の実施

- 利用者認証、アクセス制御、不正アクセス対策およびウイルス対策など、情報漏えいをしない・させない環境の整備を行うとともに、社内ネットワーク回線・機器の冗長化などのシステム障害への対策も行っています。

社内教育

- 情報セキュリティの実効性を高めるためには、実際に情報を扱う社員が、日常業務において適切な情報資産の管理を実践することが重要であることから、全社員を対象としたセキュリティキャラバンを実施しています。
- 情報セキュリティの評価を全社員を対象に実施し、社員の情報セキュリティの対策状況を効果的に把握するとともに、各社員の意識向上を図っています。

▼ 情報セキュリティ推進体制



CSRテーマ“4つのつなぐ”

NEXCO西日本グループは、CSRの活動を

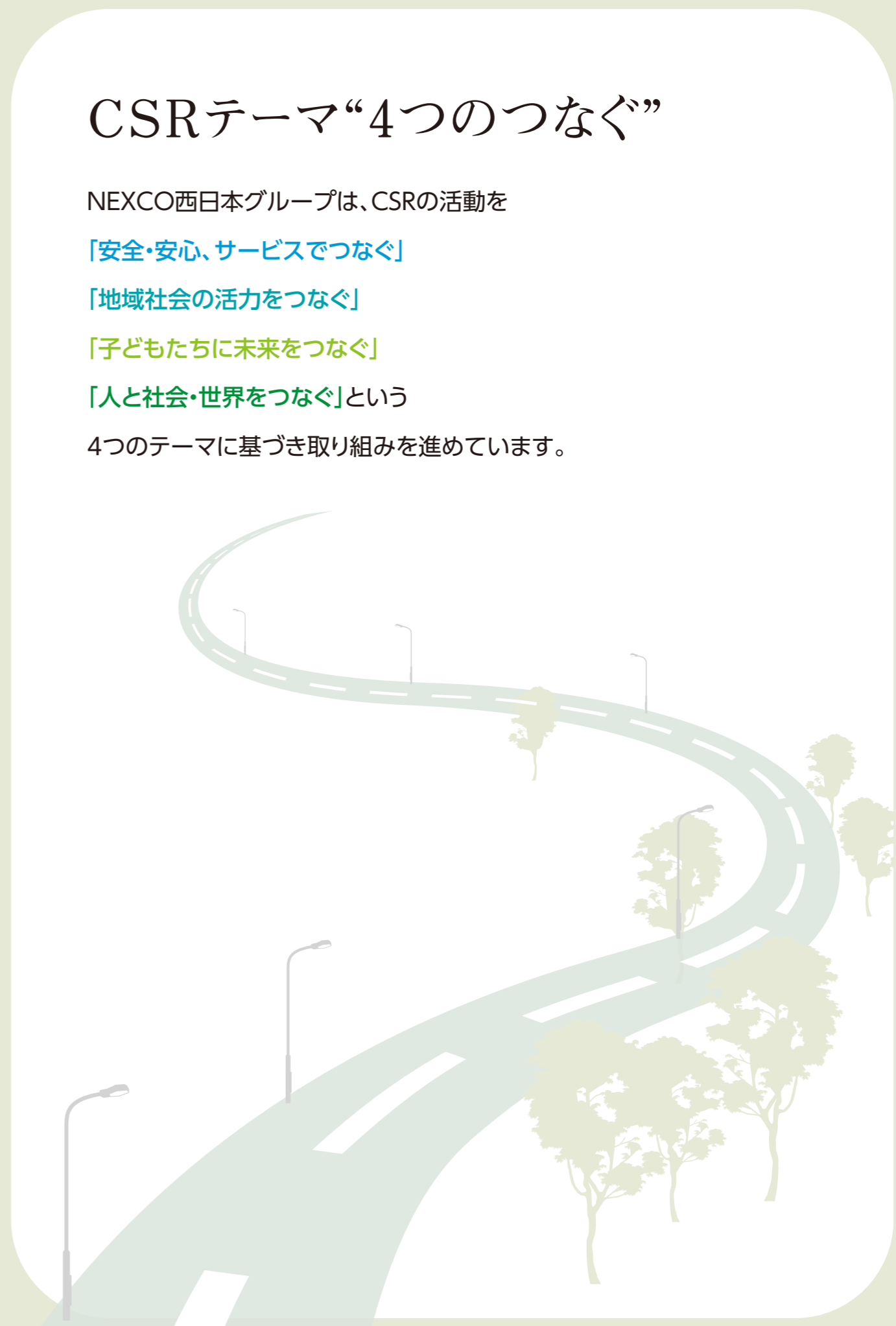
「安全・安心、サービスでつなぐ」

「地域社会の活力をつなぐ」

「子どもたちに未来をつなぐ」

「人と社会・世界をつなぐ」という

4つのテーマに基づき取り組みを進めています。



100%の安全・安心の提供を目指します

高速道路をご利用いただくお客さまに安全を提供することが私たちの最大の使命です。24時間365日、常に円滑な交通の確保に努めるとともに、計画的に交通安全対策を推進し、刻一刻と変化する交通状況を的確にとらえ、お客さまにタイムリーな情報をご提供します。私たちはお客さまの安全のために妥協はしません。

交通安全対策

高速道路での交通事故を防ぐため、高機能舗装（一般的な舗装に比べ多孔質な舗装で、排水機能や騒音の低減効果を有する舗装）の採用、高輝度レーンマーク（夜間や雨天時の視認性確保を目的として通常よりも反射効果の高い材料などを使用したレーンマーク）の施工、案内標識・区画線の改善などの交通安全対策を実施しています。

特に道路線形の厳しい箇所や交通事故が相対的に多い区間（約190カ所）については、2007年度から緊急安全対策（3カ年）を策定し、約20億円をかけて速度抑制対策や視線誘導、注意喚起の改善を進めました。

この結果、NEXCO西日本管内における死傷事故率（件/億台キロ）は、10.7（2006年度）から9.3（2009年度）に減少しています。

〈対策例〉

▼濡れた路面でのスリップを防ぎます



高機能舗装

▼夜間の視認性を高めます



高輝度レーンマーク

ETCレーンの安全対策

ETCレーンでの停止や速度超過は事故につながる危険があります。このため、予告アンテナを設置しカード未挿入車両への注意喚起を行うとともに、開閉バーの動作速度を調整しETCレーンの通過速度を抑制する対策を実施しています。

不正通行対策

有料道路事業は道路をご利用されるすべてのお客さまから公平に通行料金をご負担いただくことで成り立っています。レーンの強行突破や車種の虚偽通行などの不正な通行は、公平性の原則を揺るがす重大な行為です。NEXCO西日本では、不正通行を断固許さないという毅然とした態度で、対策用カメラの設置やデータ解析により不正通行車両を特定するとともに、警察など関係機関と連携してその撲滅を目指しています。



不正通行ポスター

エンジニアリング四国(株)
香川道路事務所
副所長
岩本 人士

高速道路における “100%の安全・安心”の 確保を目指して

四国に高速道路が開通して22年。この間、四国の経済、産業、生活の根幹を支える仕事に携わってきました。四国の高速道路は、現在建設から維持管理へと業務の重点が変わり、効率的で品質の良い管理がいかにできるかが求められています。

エンジニアリング四国は、四国地域の高速道路の保全点検・調査業務から、保全作業業務を一貫して担っており、社員一人ひとりが“100%の安全・安心”の確保のために考え、汗することが企業の社会的責任（CSR）を果たすことにつながると考えています。



交通管理巡回の実施

高速道路を定期的または臨時に巡回し、渋滞発生の有無などの交通状況、気象情報などを収集するとともに、路上障害物を発見した場合には排除を行います。

また、異常事態が発生した場合には現場へ急行し、路上障害物の排除、警察や消防機関とともに事故対応、故障車などに対する援助を行います。



交通管理隊の巡回



路上障害物の排除

法令違反車両の取り締まり

道路を通行できる車両諸元の最高限度値や長大トンネルなどを通行する際に積載することができる危険物などは法令により定められています。これらの法令に違反する車両の指導取り締まりを警察などと連携を取りながら入口料金所付近などで実施しています。



違反車両の取り締まり

交通管理と施設制御

道路管制センターでは、交通管理隊の巡回、非常電話によるお客さまからの連絡、気象観測機器、監視カメラなどから安全運転に必要な情報を24時間体制で集約し、常にドライバーに情報を発信しています。また、状況に応じて交通管理隊の緊急出動指令や警察・消防への通報も行っています。

また、道路管制センターの施設制御部門では、高速道路に設置された非常電話、情報板設備、照明設備およびトンネル内設備（換気設備、非常用設備など）の監視・制御を24時間体制で行っています。設備故障の早期発見と短期復旧への適切な情報の展開および火災などの非常時に迅速・的確な対応を行い、お客さまの安全確保に努めています。



道路管制センター



道路管制センター（施設制御部門）

パトロール関西(株)
福岡基地
隊長
西村 正彦

100%の安全・安心に向けて

当社は、NEXCO西日本グループの一員として、高速道路におけるお客さまの安全・安心と快適なご利用を、積極的にサポートしています。

高速道路での落下物の排除や事故処理などは非常に危険な業務となります。特に、事故や故障で現場から動けないお客さまは、高速で通過する大型車などから受ける風圧や轟音などに大きな不安を抱えておられます。私たちは常にお客さまの目線に立ち、機敏な動作や毅然とした態度を示し、お客さまに安心してもらえるよう心がけています。



構造物の予防保全に取り組み、道路をベストな状態に保ちます

高速道路を常にベストな状態に保つため、私たちは道路・施設設備の点検および調査を効率的に実施し、構造物の老朽化対策やはく落防止対策をはじめとするさまざまな維持管理を日夜、実施しています。さらには、予防保全の観点から大規模災害対策として構造物の耐震補強やのり面補強などを含む総合的な保全サービスに取り組みます。

● 道路交通情報の提供

本線における情報提供

NEXCO西日本では、お客さまの安全で快適な走行環境を確保するために、高速道路本線上の情報板などによるリアルタイムでわかりやすい道路交通情報の提供が必要だと考えています。このため、各種情報板やハイウェイラジオなどを設置しています。また、道路交通情報通信システム(VICS)を運用し、走行中にきめ細かい情報が入手できるように努めています。



広域情報板

通行規制予告など道路交通情報に関するさまざまな情報を提供します。



図形情報板

高速道路の分岐点や主要なインターチェンジなどへの所要時間を表示します。



インターチェンジ入口情報板

インターチェンジの手前に設置し、渋滞情報などを表示します。



ハイウェイラジオ情報板

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分更新で情報を提供します。

アイハイウェイ(ハイウェイ交通情報携帯サイト)

お出かけ前のお客さまに高速道路の状況をリアルタイムに知っていただくため、携帯電話のインターネット機能を使った携帯情報サイトを運営しています。このサイトを活用し、「100%の安全・安心の見える化」に向けた情報提供の充実・高度化を進めていきます。

HP NEXCO西日本ホームページをご覧ください。
アイハイウェイ ▶ <http://ihighway.jp>

SA・PAにおける情報提供

サービスエリア・パーキングエリアでは、道路渋滞情報や気象情報等に関するリアルタイムな情報を、大型ディスプレイなどを使って提供しています。



大型ディスプレイでの情報提供



ハイウェイオフィス

● SA・PAインフォメーションのスキル向上

NEXCO西日本グループが管轄している全67カ所のインフォメーションでは、お客さまからの問い合わせに迅速かつ的確に対応するため、コミュニケーションスキルの向上に努めています。また、地域の特産物やおいしいお店の紹介、イベントや花火大会の開催日時を手作りのポスターで紹介するなど、きめ細かなサービスを提供しています。

お客さまとの“出会い”に感謝

お客さまに安全・安心とともに癒しを与えるプロの案内員を目指し、接客レベル向上のためにロールプレイングを行っているほか、スタッフ各々が観光地や土産品、ETC割引などについてQ&Aを作成するなど、お客さまへのより良い情報提供に努めています。また、お子様連れの多いゴールデンウィークや夏休み期間には“楽しめるサービスエリア”として手作りの鯉のぼり型ボードとメッセージカードを作成するなど工夫をしました。私たちはこれからも日頃のお客さまとの“出会い”に感謝し、正確かつ的確な情報提供と休息の場の提供に努めていきます。



スタッフで手作した鯉のぼり型ボード



お客さまにカードに願い事などを書いて貼り付けていただきました

ロジスティックス(株)
霧島インフォメーション
チーフ
東 喜功子



● 構造物の老朽化対策

NEXCO西日本が管理する高速道路は平均で開通22年、そのうちの約27%は開通30年を超え、道路構造物の経年劣化や老朽化が年々進んでいます。そのため、橋の端部の水洗い清掃や桁の塗替塗装、橋の上面に施す防水工といった地道な延命化対策に加え、老朽化した床版の架け替えや床版の増し厚などの抜本的な補修・補強対策が必要となってきています。そこで、高耐久抜本対策として、2008年度に中国道青津橋において、高品質・高耐久な材料であるプレストレストコンクリート床版を用いた橋梁床版の全面補修工事を試行するなど、ライフサイクルコスト(LCC)を考慮した対策を計画的・効率的に進めています。

また、トンネル設備などの道路付属物についても、設備更新時に照明や消火栓を鋼板製からSUS(ステンレス)製に変更するなど、耐久性の向上と更新コストの削減を図っています。

● はく落防止対策の推進

年々進む老朽化とともに、橋梁やトンネルといった道路構造物からはく落によるコンクリート片の落下事象が年間数件発生しています。NEXCO西日本では、これを重大に受け止め、コンクリートの落下による第三者被害防止を目指し、橋梁部の重要交差箇所において繊維シート貼り付け、落下防止ネットなどはく落防止対策の推進に努めています。さらに、今後想定される突発事象に対応すべく、従来の事後保全対策だけではなく、新技術を用いてひび割れ箇所やコンクリートはく離箇所を抽出することで、点検の効率化・高度化に努め、損傷箇所の迅速かつ的確な発見と対応を行う予防保全対策に取り組んでいます。



はく落防止ネットの設置で第三者被害ゼロを目指します



国道と交わる重要交差箇所に繊維シートを貼付しています

● 災害に強い道路を目指して

近年の降雨による自然災害の発生状況を踏まえ、きめ細やかな点検、排水施設などの清掃や草刈などの作業を実施し、効率的な予防保全に努めています。

また、2008年に発生した中国四川省の大地震や国内の岩手・宮城内陸地震のように、1995年に発生した阪神・淡路大震災以降も大きな地震災害が発生しています。そうした災害事象に対し、さまざまな対策の実施や、地域との連携により、防災機能を高め、災害に強い高速道路を目指しています。

耐震性向上の取り組み

高速道路は、地震などの自然災害が発生した場合、救援活動に重要な役割を担う道路として位置付けられています。阪神・淡路大震災と同程度の地震動に対しても、落橋などの甚大な被害を防止し、緊急輸送路を確保するため、橋脚の耐震補強を積極的に進めています。さらに、近年の地震発生状況を踏まえて、「100%の安全確保」を目指して、さらなる耐震性の向上を目的とした検討を進めています。



橋脚の耐震補強工事

のり面の補強対策

近年、全国各地で異常降雨によるのり面災害が頻繁に発生しており、NEXCO西日本管内においても、高速道路のり面の崩壊により、第三者に被害が及ぶ甚大災害も発生している状況です。

そこで、のり面防災対策として、定期・詳細点検などにより危険箇所を抽出し、補強対策の実施や、監視体制の効率化・災害発見の迅速化により甚大な被害を未然に防ぐなど、従来の事後保全から予防保全への転換に努めていきます。



のり面の点検状況

事業活動の透明性向上に努めます

さまざまなステークホルダーに信頼されるためには、透明性の高い経営が不可欠だと考えます。情報を積極的に公開することはもちろん、しっかり納得していただけるまで説明責任を果たす、関係する皆さまに十分理解いただいて事業を進める。私たちは開かれた企業を目指します。

● 情報開示の方針

公正、透明、健全な企業を目指すNEXCO西日本では、さまざまな機会に、また多様な情報発信手段により、十分な企業情報、経営情報、経営に及ぼすリスク情報などを積極的に開示し、グループの経営の透明性を高めます。

● ホームページによる情報開示

ホームページは、通行料金検索など、お客さまにとって最も活用頻度の高い媒体です。料金・経路検索のほか、渋滞予測情報、工事規制情報やETC割引情報など、お客さまのニーズに応えられるよう充実を図っています。

また、会社情報として、事業内容のほか、プレスリリース、IR情報や調達・お取引情報などを公表し、事業の透明性を図っています。

IR情報

NEXCO西日本では、健全で安定した成長と利益の確保を目指し、株主・投資家の皆さまの期待に応えていくために、IR情報を発信しています。ウェブサイトにおいて、決算情報をはじめ、開示が義務付けられた情報のほか、債券発行状況、株主総会決議事項などを適時開示しています。また、機関投資家・金融機関の皆さまとの信頼関係を高めるために、説明会なども実施しています。



投資家説明会

調達・お取引情報

取引先の皆さまと公平な契約を取り交わすため、ウェブサイト上で各種発注情報を積極的に公開しています。公開している情報としては、主な工種における工事件数、発注額、落札率など、工事発注に関する情報のほか、競争参加資格への申請方法や申請様式なども紹介しています。また、電子入札システムも導入しています。

高速道路事業情報

各事業年度の建設および管理コストの計画と実績など、高い公共性を有する高速道路の建設・管理に関する情報を公表することで、事業の透明性を図っています。



ホームページ(会社情報)のトップ画面

NEXCO西日本ホームページをご覧ください。

HP 会社情報 ▶ <http://corp.w-nexco.co.jp/>
お出かけ情報 ▶ <http://www.w-nexco.co.jp/>

ホームページなどによる情報開示について

秘書広報部では事業活動に関する透明性の向上を図るべく、ホームページを活用した情報の開示および広報活動を実施しています。

お出かけの際に役立つ「料

金・経路検索」はもちろん、「工事規制情報」や、IR情報、建設中の道路開通・進捗情報を発信。調達・お取引の入札広告ではRSS*配信を活用した情報開示に努めています。今後も、お客さまや地域の皆さまに役立つ情報、会社情報についてホームページを通じてお知らせしていきたいと考えています。

*RSSとは、ウェブサイトの更新情報や概要をまとめた配信フォーマットの一種です。



NEXCO西日本(株) 秘書広報部 中原 広行

● 事業理解を得るための情報発信

NEXCO西日本では、事業へのご理解とご協力を得ることを目的として積極的にさまざまな情報を発信しています。建設現場や道路管制センター、維持管理用車両などを見学いただくほか、周辺の小学校を対象とした出張学習会等を実施しています。これらの取り組みは、お客さまや地域の皆さまに理解を深めていただく場としても大変重要なものとなり、沿線地域にお住まいの方々との交流促進にもつながっています。



出張見学会

● 工事内容の広報活動

NEXCO西日本では、営業中路線の集中工事を実施する際には、高速道路をご利用いただくお客さまだけでなく、沿道地域にお住まいの方々、自治体や交通管理者など関係各組織に対して、事前に十分ご説明をさせていただくようにしています。パンフレットやメディアを利用した広報では、工事の期間や規制の内容だけでなく、維持補修工事の内容なども積極的に公開し、透明性の高い維持管理業務の遂行を心がけています。

● 事業説明会の実施

高速道路を新設・改築する際には、自治体をはじめとする各関係組織、地域にお住まいの方々との入念な協議を重ねた上で事業を進めています。事業の全体概要はもちろん、環境対策や事業用地の取得などに関する特に関心が高い事項については、関係者の方々に机上の説明だけでなく、必要に応じて現地での立ち会いを行い、十分ご納得いただけるまで説明を行います。

説明を聞いていただくだけでなく、設計協議の場でいただくご意見については、設計や計画において可能な限り反映させるよう努めています。



事業説明会

● 外部委員による事業評価の実施

NEXCO西日本が行う道路事業については、効率性および透明性の一層の向上を図ることを目的として、外部の学識経験者等で構成される事業評価監視委員会により、下記の2つ(再評価、事後評価)の事業評価を行うことが定められています。

2009年度は、供用後概ね5年が経過した四国横断自動車道の愛南大洲線(大洲北只～西予宇和)の1区間に関する事後評価を実施しました。当該区間の開通により、(1)高速バス路線の新設や運行本数の増加により利便性が向上(2)観光施設の集客が増加(3)みかんや真鯛など農林水産物の競争力確保、といった効果が認められ、事業評価委員会による審議の結果、「整備効果が得られている」との評価を受けています。

再評価

事業採択後3年経過して未着工の事業および5年経過して継続中の事業、再評価実施後3年経過した時点で継続中または未着工の事業について実施し、事業の継続もしくは中止などの方針を決定

事後評価

事業完了後5年以内に事業の効果などの確認を行い、事業の成果に対する説明責任を果たすとともに、必要に応じて適切な改善措置、同種事業の計画・調査のあり方や事業評価手法の見直しに反映

お客様の言葉が私たちの励みとなります

高速道路やSA・PAを通じて私たちが提供するサービスに、お客さまは本当に十分ご満足しておられるのか？ 私たちはサービスを提供するプロとして、お客さま視点で常にサービスレベルの向上に励んでいます。また、私たちはお客さまの声を貴重な経営資源ととらえ、双方向コミュニケーションを充実させ、CS（お客さま満足）の取り組みに反映していきます。

◎お客さま満足の方針と行動指針

NEXCO西日本グループでは、すべての原点はお客さまという視点に立ち「お客さまに満足と喜びをお届けします」というCS活動方針を定めています。また、お客さまに接する際に、常に心がけることとして「5つの行動指針」を定めており、これを全グループの中で共有し、行動の徹底を図っています。

5つの行動指針

- お客さまの声を聴きします
- お客さまに誠意を尽くし説明します
- お客さまの目線に対応します
- お客さまの声を業務に活かします
- お客さまに感動をお届けします

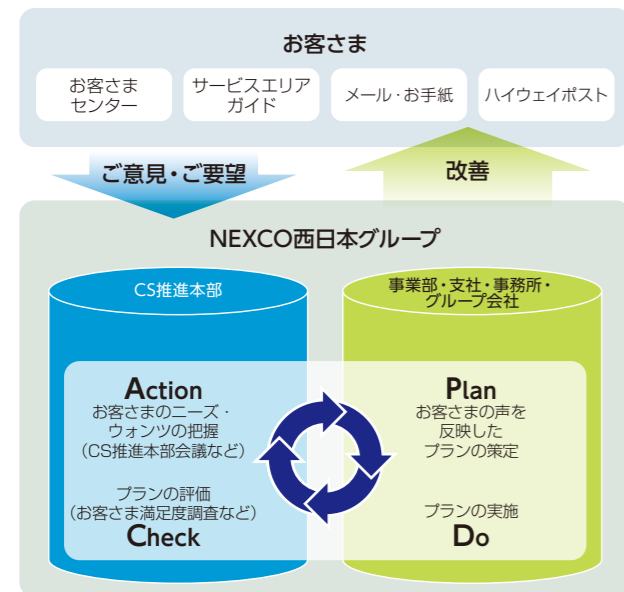
2010年活動テーマ

グループ全体で常にお客さまを思いやり一人ひとりが改善に取り組みます

◎お客さまの声を事業に反映

お客さまからのお問い合わせ、ご意見・ご要望は、お客さまセンター、サービスエリアガイド、NEXCO西日本のホームページ、ハイウェイポストなどに寄せられます。こうした声に常に耳を傾け、事業へ反映する仕組みを整えています。お客さまのニーズを把握し、一つひとつの事項を改善し、より質の高いサービスの提供に努めています。

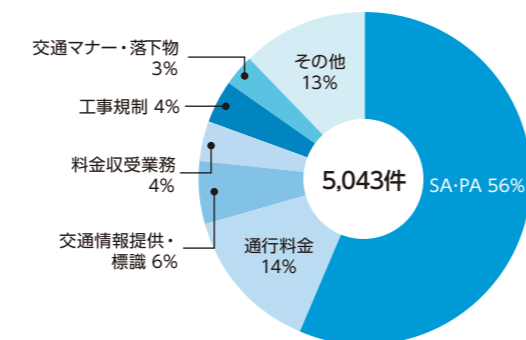
▼CS向上のためのマネジメントシステム



CS推進本部会議の開催

お客さまのニーズに迅速に対応し、CS向上に向けた取り組みを推進していくため、CS推進本部を2006年4月に設置し、週に1回会議を行っています。お客さまのご意見・ご要望に対する対応状況のチェックやさらなる改善策について議論するとともに、事案によってはグループ会社も参加し、お客さまの満足度向上に向け意見交換を行っています。改善事例は <http://corp.w-nexco.co.jp/activity/cs/> でご紹介しています。

▼2009年度にいただいたご意見・ご要望 (5,043件)



※お客さまセンター等への電話・メール・ハイウェイポストに寄せられたお客さまの声を集計

お客さまセンター（電話総合案内）

総合的な高速道路ご相談窓口（24時間対応：フリーコール）としてお客さまからの問い合わせにお応えしています。また、西日本高速道路サービス・ホールディングス（株）では、SA・PAに関する専門のお問い合わせ電話窓口として、西日本サービスエリアガイドを設けています（8時～20時）。

オピニオンリーダー意見交換会

高速道路がお客さまに提供すべきサービス等について、さまざまな立場のオピニオンリーダーからご意見をいただく機会を設けています。2009年度は8名の委員により3回の意見交換会を実施しました。会議のほかSA・PAへの視察も行い旅行業界・運輸業界・マスコミなどの視点から高速道路に対するニーズについてご報告いただくなど活発な意見交換を行いました。

◎CS意識の向上とその実践

CS研修の実施

お客さまに満足と喜びをお届けするためには、社員一人ひとりのCS意識の向上が欠かせません。そのため、NEXCO西日本グループでは、社員の教育や意識啓発に力を注いでいます。2010年度からは、新入社員研修・初級管理職研修に合わせて実施したCS意識向上研修で、特にお客さまへの思いやりの気持ちや人間力（対人対応能力）の向上を目的とした内容を盛り込みました。また、グループ社員を対象とした出張講座も実施しています。

CS推進大会の開催

NEXCO西日本およびグループ各社が参加し、CS活動に対して特に優れた事例の報告や表彰、講演を聞くCS推進大会を開催しています。第4回大会（2010年度）では、150名が参加し、CS意識の高揚を図りました。

各支社 CS推進協議会を運営

地域におけるCS推進を目的に、各支社ごとにCS推進協議会を設置し運営しています。支社管内の事務所はもとより、グループ会社やサービスエリア・パーキングエリアのテナントとも連携し、プロジェクトチームでの取り組みなど、各支社で独自の活動を展開しています。

マイインター・マイエリア運動の推進

現場でのCS向上を目的に「マイインター・マイエリア運動」を推進しています。これは、お客さまとの接点である高速道路の料金所、サービスエリア・パーキングエリアごとに、現地社員自らがCS向上に向けた取り組みを実施するというもので、各インターチェンジ、各エリアの独自性のある活動につながっています。

現場社員の自律的なCS向上活動

グループ会社を含む現場の社員が、お客さま目線での「気づき→情報共有→実践→検証」のサイクル活動を行い、自律的にCS向上・業務改善していく取り組みを推進しています。



CS向上ミーティング

料金収受におけるCSの追求

NEXCO西日本グループで料金収受にあたる社員は、料金所でのよりきめ細やかで爽やかな対応を目指し、定期的にスキルアップ研修を受講しています。

また、季節感のある飾り付けやおもてなしなど、ドライバーの皆さまに喜んでいただけるような取り組みを行っています。

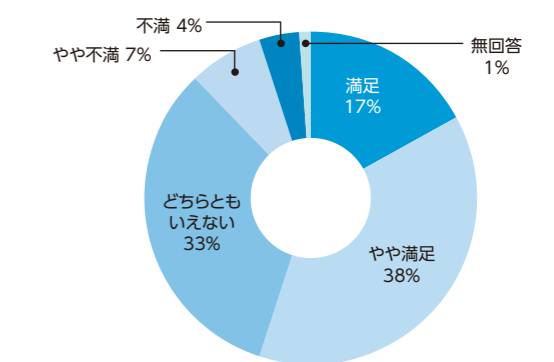
お客さま満足度調査の実施

NEXCO西日本では、お客さまが当社グループに対して何を望んでおられるのかを把握し、今後の施策に反映させるために、「お客さま満足度調査」を実施しています。2009年度は9月に実施し、4,667名のお客さまにご協力をいただきました。今後、この結果を分析し、お客さまに喜んでいただける取り組みにつなげていきます。

調査内容

- 法人のお客さまを対象としたダイレクトメール調査
- サービスエリアをご利用のお客さまを対象とした対面配布調査
- 運転免許保有者を対象としたインターネット調査

▼NEXCO西日本に対する総合的な評価



お客さまから重点的に改善を求められている主な項目

- 通行料金の水準
- 路面補修
- 標識類や案内のわかりやすさ
- トンネル環境
- 走行中の交通情報の提供
- SA・PAの駐車可能台数
- 事前の工事情報の提供
- ETCレーンの入りやすさ

NEXCO西日本ホームページでご覧いただけます。
<http://corp.w-nexco.co.jp/activity/cs/research/>

お客さまのため、地域のためにSA・PAを「お客様満足施設」に変革します

各地域のサービスエリア・パーキングエリアをご利用くださる幅広いお客さまに、エリアの賑わいと特徴あるサービスを提供していきます。私たちはお客さまが満足していただけるよう、楽しさとサービスの拡大に努めるとともに、地域から愛され、喜ばれるエリアを目指していきます。

◎「お客様満足施設」への変革

お客さまにやすらぎ、美しさ、くつろぎを提供するため、これまでのサービスエリア・パーキングエリアを「お客様満足施設」へと変革していくことを目指しています。SA・PAにおいては、ご利用いただいているお客さまのご不便を解消するとともに、お客さまの価値観やライフスタイルの多様化、国際化の進展、高齢化社会など、社会経済情勢の変化に伴うさまざまなニーズにお応えするため、施設の改善に日々取り組んでいます。

テナントへのインセンティブ制度の導入

SA・PAに入居するテナントを対象としたインセンティブ制度を導入しています。これは、各テナントに年度ごとの売上目標額を設定し、売上がその目標額を超えた場合、達成率に応じて営業料率を低減していく制度です。これにより、テナントのモチベーション向上を図るとともに、緊張感のあるパートナーシップ関係を構築しています。

テナントへの改善などの要求

SA・PAに入居するテナントに対し、定期的にテナント評価を実施しています。評価は定性的評価、定量的評価の基準で行い、総合的評価を加味した上で最終的な評価を行うこととしています。定性的評価のうちQSC評価(Quality:品質、Service:サービス、Cleanliness:店舗の清潔さ)については社外委員による評価委員会を設置し、審査の透明性と客観性を高めています。

施設設備の快適性向上

すべてのお客さまが快適にご利用いただけるように、サービスエリア・パーキングエリアのバリアフリー化を進めています。トイレ施設では4C(きれい、清潔、快適、魅力的)を目指して改善を進めています。

安全性の向上としてトイレ内の段差解消、手すりの整備、ベビーキープ・シートの整備、また、快適性の向上として洋式便器を洗浄器付便座にし、給湯洗面器・パウダーコーナーの整備を促進しています。



段差のないトイレ



身体障がい者駐車スペース



多目的(身体障がい者対応)トイレ



洗浄器付洋式トイレ

テナントへの評価制度とインセンティブ制度

「テナント評価制度」と「インセンティブ制度」を制定し、評価結果に基づく改善の要請を行うことでサービスレベルの向上を図り、インセンティブとして営業料率を低減することでテナントさまのモチベーションアップを図っています。

インセンティブの3年間の実績は、延べ268店舗が売上目標額を上回り、営業料の低減を行いました。これらのインセンティブによる低減額の多くは、店舗従業員の皆さまへの表彰制度や目標達成時の報奨金制度などに活用されています。



西日本SHD(株)
店舗事業部
店舗運営グループ
係長
(テナント評価制度)
大島 俊明



西日本SHD(株)
店舗事業部
店舗運営グループ
係長
(インセンティブ制度)
島 康浩

2008年12月に山陽自動車道の淡河パーキングエリア(下り線)をはじめとして、2009年2月に山陽自動車道 小谷サービスエリア(下り線)、7月には九州自動車道 吉志パーキングエリア(下り線)に「シャワーステーション」を設置しました。

従来のコインシャワーに加え、コインランドリー、マッサージチェアを設置し、既存シャワー施設の機能を高めています。また、2010年7月12日には名神高速道路 草津パーキングエリア(下り線)にも設置され、今後5~6カ所程度設置する予定です。今後もお客さまからのご意見・ご要望をいただきながら、お客さまに喜んでいただけるエリア作りに努めていきます。



コインシャワー

◎より便利で個性的なサービス

地域に密着したさまざまな仕掛けと展開

ウェルカムゲートは地域に密着したサービス展開の一環として、お客さまにサービスエリア・パーキングエリアの施設をご利用いただくために、一般道からの出入口を設けているものです。地元の方をはじめ、高速道路を利用しなくてもサービスエリア・パーキングエリアを地域交流の場として気軽にご利用いただければという考えのもとに始めたもので、現在は53カ所(2010年8月末現在)に設置しています。

また、サービスエリア・パーキングエリアでは地域の特色を生かした土産物の提供などによるサービスの向上を図っています。山陽自動車道 龍野西SA(上り線)など6カ所では、NEXCO西日本エリア地場産の採れたての農作物を提供する生鮮食材直売所を展開しています。新鮮な地元の農産物を提供し「地産地消」の提供機会を広げるとともに、地域との連携・発展にも貢献しています。



賑わいを見せる「やさい村」(山陽自動車道 龍野西SA)

◎SA・PAの飲食・物販における衛生管理と安全・安心な食の提供

サービスエリア・パーキングエリアにおける飲食・物販に起因する衛生上の危害を未然に防止するため、西日本高速道路サービス・ホールディングス(株)と、各テナントが一体となって衛生管理と安全・安心な食の提供に取り組んでいます。

各テナントスタッフの健康管理、衛生管理の徹底はもちろん、冷蔵・冷凍庫、調理器具などの衛生管理、厨房、ごみ置き場など施設の管理にも留意。食材・商品管理では、納品時における検品で食材の鮮度などを確認するとともに、消費期限、賞味期限、温度管理などのチェックも実施しています。

一方、西日本高速道路サービス・ホールディングス(株)の各支店では、危機管理マニュアルの周知徹底や、衛生管理講習会の実施など、安全・安心な食の提供に努めています。

ゴールデンウィークに合わせユニット式お手洗いを整備

休日特別割引開始後、サービスエリア・パーキングエリアのご利用が増えている状況を踏まえ、お客さま還元施策として、2010年のゴールデンウィーク時期に合わせて、名神高速道路の桂川パーキングエリア(上下線)、山陽自動車道 龍野西サービスエリア(上下線)、九州自動車道 宮原サービスエリア(上下線)など15カ所にユニット式お手洗いを整備しました。このほか、バリアフリー対策としての屋外用エレベーターの設置なども計画しています。今後もお客さまに喜んでいただけるような快適なエリアづくりに取り組んでいきます。



ユニットトイレ(山陽自動車道 福山SA)

着実な道路ネットワーク整備で暮らしが豊かになります

国民生活を豊かにし、経済活動を支える重要な社会資本である高速道路。いまや日々の暮らしになくてはならない存在です。道路整備は、輸送コストを下げ、交通事故を減らすなどの直接的メリットだけでなく、バランスのとれた地域社会の発展ももたらします。私たちは道路整備を担当する会社として、真に必要な道路ネットワークを計画的かつ着実に整備していくという使命をしっかりと果たします。

● 高速道路ネットワークの整備

NEXCO西日本は、高速道路ネットワークで各地域をつなぐことにより、地域間の連携に貢献しています。高速道路ネットワークを整備することは、自動車交通の混雑緩和や、地域間の交流・連携の強化につながります。現在、高速道路機構と締結した協定に基づき、高速道路ネットワークの整備促進に努めています。

2007年度から2010年度までの開通予定延長は107kmで、2010年度には東九州自動車道の高鍋～西都間(12km)が7月17日に開通、門川～日向間が12月の開通を目指し、事業促進を図っています。

▼2007～2010年度 開通予定区間

年度	開通区間	累計開通延長
2007年度	阪和道 みなべ～南紀田辺 新名神 甲賀土山～草津田上IC 第二京阪 阪高接続部～巨塚池	35km (33%)
2008年度	東九州道 津久見～佐伯	48km (45%)
2009年度	山陰道 斐川～出雲 第二京阪 枚方東～門真JCT 佐世保道路 佐世保～佐世保みなと	81km (76%)
2010年度	東九州道 門川～日向 東九州道 高鍋～西都	107km (100%)

▼2010年度開通区間概要図



● 既存ネットワークの機能向上

4車線化事業の展開

4車線化により、交通集中による渋滞が解消し、観光地などへのアクセスのしやすさが向上するとともに、制限速度上げや上下線分離構造となることから、快適性や安全性が向上し、対面通行に比べて円滑な走行が可能になります。2010年度までに、高知自動車道、岡山自動車道の3区間21kmの完成を目指し、事業の全面展開および進捗を図っています。2010年度には、岡山自動車道の5kmが4車線化の完成を予定しています。



スマートICの導入

高速道路の利便性を向上するため、スマートインターチェンジ(IC)の整備を進めています。スマートICとは、ETC専用の簡易なインターチェンジのことで、ETCカードを持っている車両以外は出入りすることができませんが、スマートICを設置することで、既存の高速道路を積極的に活用できるようになります。2010年4月1日までに、11カ所の本格導入を実施しており、現在、さらに6カ所の整備に着手しています。

● お客様の利便性向上

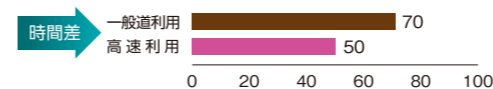
東九州自動車道(高鍋IC～西都間の開通<2010年7月17日>)

ネットワークの拡充

西都・児湯地域(西都市、児湯郡高鍋町および新富町等)と宮崎市とのネットワークを形成し、アクセスが向上します。

【高鍋町(役場)から宮崎空港までの所要時間】

- 1.一般国道10号に比べ、約20分短縮
- 2.一般国道10号混雑時には、約35分短縮

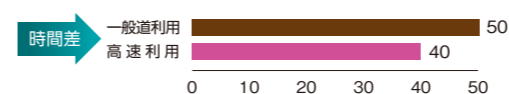


地域医療体制の強化

西都・児湯地域から宮崎市内にある3次医療施設への搬送時間が短縮され、救急医療活動への貢献が期待されます。

【高鍋町(役場)～県立病院(3次医療施設)所要時間】

一般国道10号に比べ、約10分短縮



周辺地域の活性化

高鍋～西都間の開通により、高速道路へのアクセスが向上し物流の効率化が図られることで、西都・児湯地域の観光産業や地域産業(農畜産物)の拡大・発展による周辺地域の活性化が期待されます。

東九州自動車道の建設に携わって

宮崎県の高速道路整備率は、全国的にも低い水準にあり、その整備促進が期待されます。そのため、行政をはじめ、地元の方々には東九州自動車道の建設事業に非常に協力的です。その結果、高鍋～西都間は完成予定時期より約8ヵ月早期に開通できました。当区間の開通により、救急医療活動への貢献や周辺地区の恵まれた農畜産物や観光資源の地域産業の活性化や発展が期待されます。今回の開通を地元の方々の方が上手く活用して地域の発展に繋げていただければと思います。



地域とともに大規模災害に備えます

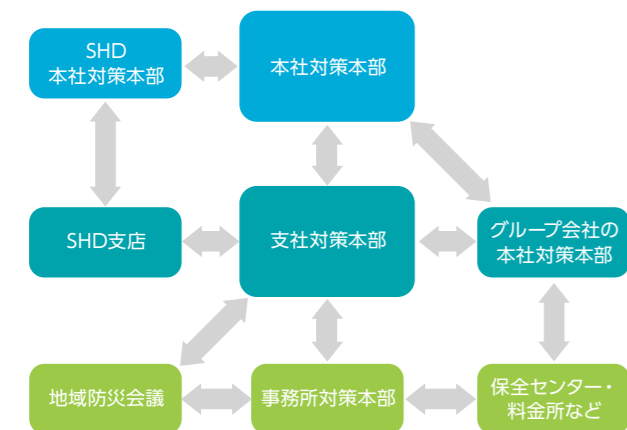
高速道路は、自動車輸送を支えるという平常時の役割だけではなく、ひとたび大規模災害が発生した際にも頼れるライフラインであり続ける必要があります。これまで、大規模災害発生時にその復興に対してしっかり役割を果たしてきました。私たちは道路を支えるプロとして、さらに防災体制の充実に努めます。

● 防災体制

NEXCO西日本グループでは、過去に経験したことのないような地震や自然災害が発生した場合にも、道路機能を可能な限り迅速に回復し、安全・安心な道路空間を提供することを目的とした防災体制の構築を目指しています。

特に西日本地域の災害特性として、内陸直下型地震や集中豪雨などへの備えが必要となるため、過去の災害事例を精査し、最新の知見に基づく磐石な体制づくりを進めています。

災害が発生した場合や、災害が発生する恐れがある場合は、その災害事象の規模に応じて「非常災害対策本部」を設置し、グループが総力を挙げて災害応急対策活動にあたります。



● 地域防災会議への参画

地震などの有事の際には、近隣自治体との連携が不可欠となります。NEXCO西日本では、高速道路沿線の地元自治体に設置されている地域防災会議に順次加入し、連絡体制などを確立するとともに、より密接な相互協力体制の構築を図っています（現在293会議中、97会議に加入）。

▼ 地域防災会議加入状況（2010年3月現在）

加入状況	加入済	未加入	計
会議数	97	196	293

● 防災訓練の実施

地震や自然災害などが実際に起こった場合、防災体制の下に迅速かつ的確に対応できることを目指し、グループ全体で訓練を実施しています。

内陸直下型地震など各種災害を想定した訓練や連絡体制の再確認、非常体制の円滑な運営を図るため実践的、効果的な訓練を行い、防災体制の問題点抽出とその実効性を検証しています。

また、防災週間、道路防災週間の期間中は、ポスターの掲示、小冊子の配布、「防災週間」および「防災の日」の広報を行い、防災意識の高揚と普及に努めています。



防災訓練



大規模事故を想定した訓練

● 防災資機材備蓄の実施

災害発生時における応急復旧や復旧作業の際には、高速道路などの交通確保に必要な交通規制材や土のうなどの資機材を速やかに確保する必要があります。NEXCO西日本グループでは、各事務所の防災業務実施規則に基づき、防災上必要な資機材を備蓄しています。また、災害発生時に協力していただく応援会社を確保、応援会社の保有する資機材や搬送方法などの把握に努めています。

地域と一体となり活性化支援と協働を促進します

NEXCO西日本グループは、地域と密着した社会資本である高速道路を担う企業としてステークホルダーの信頼構築のためにさまざまな経営資源を活用した取り組みを進めています。高速道路沿線地域を中心に幅広い活性化支援や連携・協働の取り組みを推進しています。喜んでいただける皆さまの笑顔が、私たちの励みです。

● 出張講座（教育支援）の実施

NEXCO西日本グループでは、子どもたちの教育支援も重要な課題ととらえ、積極的に取り組んでいます。例えば、管理事務所の施設を社会科の教育材料に活用していただくよう提供し、教育のお手伝いをしています。山陽自動車道 広島東料金所では、小学校の生徒20名を招待し、地域の玄関口となる料金所の見学・勉強会を実施しました。普段は見ることのできないETC機器や料金収受機械を見学したり、高速道路の豆知識をクイズで学ぶなど、高速道路施設の役割を学んでもらいました。



勉強会の様子

● 高速道路施設の沿線地域との一体利用

高速道路施設を沿線住民の方々と一緒に維持管理することにより、地域の皆さまにもメリットを享受していただくという取り組みを関係者の力をお借りして始めています。大分自動車道では、沿線の雄大な景観と調和できるよう大分森林組合が提唱する「山桜日本一の里づくり」事業とタイアップし、高速道路の盛土のり面の維持管理を関係者と協働で実施しています。樹種の選定においても関係者の皆さまと協議させていただき、地域景観との調和を実現し、地域の皆さまの声を生かした道路管理にもなっています。



地域住民と一体となって盛土のり面を維持管理

● 地域の清掃活動への積極的な参加

「しものせき美化美化（ぴかぴか）キャンペーン」の参加

本州の西の玄関口である下関には、隣国の中国や韓国から多くの観光客が来られます。市では日常的な環境美化活動へと発展させるべく美化活動「ゴミゼロ運動」が進められています。

このたび6月7日（日）早朝から市の中心部にあたる国道9号線沿いにある当市の観光のシンボルでもある赤間神宮、唐戸市場、海響館（水族館）がある唐戸から下関駅方面にかけてグリーンキャンペーンが実施されました。

メンテナンス九州（株）下関事業所では、同キャンペーンにボランティアとして10名が参加し、地元の方と一緒に清掃や除草を行い心地よい汗を流しました。



清掃活動に参加

● 地域イベントを通じた協働による活性化支援・交流促進

高速道路は地域に密着した国民の日々の暮らしを支える公共資本です。この高速道路を事業の中心に据える企業として、沿線地域にお住まいの皆さまと良好な関係を築くことは極めて重要なことと考えています。

福山東・西料金所では、福山市観光協会の協力依頼を受けて、毎年、地域の観光資源である「観光鯛網」の実施に合わせて鞆の浦の鯛網法被を着用し、積極的に地域イベントを盛り上げています。また、同時期に開催される「福山バラ祭り」についても、福山市の玄関口となる高速道路インターチェンジで案内チラシを配布するなど、地域活性化の支援・交流促進に取り組んでいます。NEXCO西日本グループは今後も地域の皆さまとの連携・協働をさらに深めて参ります。



地域の玄関口として笑顔で対応

ハッピを着て地域観光を応援

高速道路事業者として環境への取り組みを推進します

私たちは、高速道路事業者として、また、社会の一員として持続可能な社会の形成を目指して、環境方針・実行目標計画を策定し、環境への取り組みを推進しています。

環境経営の推進

● 環境基本計画の策定

環境への取り組みを持続的かつ効果的に推進していくため、2008年8月、環境活動の基本理念である「環境方針」と目標・活動内容を示す「実行目標計画」で構成する「環境基本計画」を策定しました。

「環境方針」では、NEXCO西日本が重点的に取り組んでいくべき3項目について宣言しています。

環境方針

西日本高速道路株式会社は、事業活動が環境に及ぼす影響を真摯に捉え、高速道路事業者としてまた社会の一員として、社員の一人ひとりが環境の保全・改善に積極的に取り組み、持続可能な社会の形成を目指します。

取り組みの実施にあたっては、環境側面に関係する法規制などを遵守し、環境目的・目標を定めるとともに、それらを定期的に見直すことで継続的に改善します。

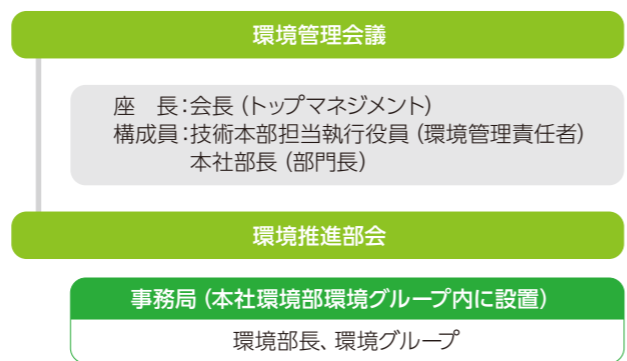
- **地球温暖化の防止に取り組みます**
大気中の温室効果ガスの濃度を地球規模で安定させるため、省エネルギー、エネルギー転換および緑化の推進に取り組みます。
- **循環型社会の形成に取り組みます**
天然資源の消費を抑制し、環境への負荷をできるだけ低減するため、廃棄物などの発生抑制(リデュース)、循環資源の再利用(リユース)と再生利用(リサイクル)に取り組みます。
- **治道環境の保全と改善に取り組みます**
高速道路が治道環境に及ぼす影響を軽減するため、生活環境および自然環境の保全と改善に取り組みます。

環境に対する取り組みについて、2006年度より単年度ごとに環境アクションプログラムを策定・評価してきました。本計画では、2010年度までの中期目標を策定しています。また、これらの取り組みを円滑に遂行していくため、下記の活動を行っていきます。

- ◇高速道路内での取り組みだけでなく、積極的に地域と連携・協働します。
- ◇NEXCO西日本グループの社員とその家族一人ひとりが環境に対してより高い意識を持つようにします。

● 環境マネジメント体制

環境に配慮した事業活動を推進するために、会長を座長とし、本社の執行役員・部長をメンバーとして構成される「環境管理会議」を設置し、重要な環境課題についての審議を行っています。また、個別課題に対しては、社内を横断的に構成する、環境推進部会を設置して推進しています。



ISO14001認証の取得

NEXCO西日本では、会社の業務を統括している本社組織（お客さまセンターを含む）にて環境マネジメントシステムを継続的に改善し向上させるため、既に取得しているエンジニアリング九州(株)に続き、2008年12月にISO14001の認証取得をしました。ISO14001とは、組織の活動・製品およびサービスによって生じる環境への影響を持続的に改善するためのシステムを構築し、そのシステムを継続的に改善していく「Plan(計画)、Do(実行)、Check(点検および是正)、Action(見直し)」サイクルを基本とした環境マネジメントシステムの国際規格です。

環境コミュニケーション

NEXCO西日本では、社員一人ひとりが事業活動への環境負荷を認識し、社会の一員として環境負荷低減に取り組めるよう、環境教育に力を入れています。2006年度より環境への取り組みを理解してもらうため、支社単位でキャラバンを実施しています。また、支社や事務所に勤務する社員を対象に、外部講師による講義を盛り込んだ環境に関する専門研修を実施しています。

● 主な目標と実績

実行目標計画の取り組み項目		活動内容	指標 (上段:活動指標) (下段:評価指標)	目標 2009年度	実績 2009年度	目標 2010年度	
A 地球温暖化の防止	高速道路ネットワークの整備	新規高速道路のネットワーク整備を実施する	開通延長	(3,339km)33km	(3,339km)33km	(3,339km)26km	
			CO2削減量	217,000(t/年)	217,000(t/年)	472,000(t/年)	
	円滑な交通の確保	ETCの利用率を促進する	利用率	77%以上	80.8%	78%以上	
			(CO2排出量)	21,273(t/年)	22,942(t/年)	21,133(t/年)	
			本線渋滞損失時間	2007年度実績に対して工事に伴う渋滞損失時間を10%削減する	12%削減	2007年度実績に対して工事に伴う渋滞損失時間を25%削減する	
	省エネルギーの推進	電気使用量の削減	高速道路(テナント以外)に要する電気使用量を削減する	電気使用量	(270,662千kWh)▽57千kWh	(269,966千kWh)▽57千kWh	(272,087千kWh)▽1,425千kWh
				(CO2排出量)	124,733(t/年)	120,999(t/年)	125,384(t/年)
		車両の燃費向上	エコドライブの実施や低公害車(低燃費・低排出ガス車)の導入により燃費を向上させる	燃費	2006年度実績に対し連絡車両の燃費を37%向上させる	37%向上	2006年度実績に対し連絡車両の燃費を40%向上させる
				(CO2排出量)	1,391(t/年)	1,391(t/年)	1,380(t/年)
		ガス使用量の削減	オフィス活動に要するガス使用量を抑制する	ガス使用量	ガス使用量を抑制する	ガス使用量を抑制する	ガス使用量を抑制する
				(CO2排出量)	69(t/年)	69(t/年)	69(t/年)
	水使用量の削減			高速道路(テナント以外)に要する水使用量を削減する	水使用量を抑制する	水使用量を抑制する	
	紙使用量の削減	オフィス活動に要するコピー紙使用量を削減する	コピー使用量(A4換算)	2008年度実績以上を目標とする	2006年度実績に対しコピー紙使用量を18.6%削減	2008年度実績以上を目標とする	
			(CO2排出量)	1(t/年)	1(t/年)	1(t/年)	
			道路緑化などによるCO2の固定吸収	盛土のり面などの樹林化整備を推進する	整備面積	{600ha}100ha	{600ha}210ha
CO2吸収源対策	高速道路以外でのCO2の固定吸収	森林再生事業「つなぎの森」を展開する	整備面積	21.4ha	24.4ha	22.4ha	
			CO2削減量	122(t/年)	121(t/年)	125(t/年)	
			太陽光発電の導入の推進	太陽光発電の導入を推進する	導入量	90kW	513kW
技術開発	BDF(バイオディーゼル燃料)使用を拡大する	BDF(バイオディーゼル燃料)使用を拡大する	CO2削減量	41(t/年)	194(t/年)		
			使用量	9.6kl	10.2kl	19.2kl	
			CO2削減量	24(t/年)	25(t/年)	50(t/年)	
B 循環型社会の形成	環境に配慮した製品・資材などの調達	グリーン調達の推進	事務用品における特定調達物品などの調達率100%を目指す	調達率	100%	100%	
			工事用資材における特定調達物品などの調達率100%を目指す	調達率	品目により異なるため未記入	品目により異なるため未記入	
	廃棄物の発生抑制・資源の循環的利用の促進	廃棄物の3R(リデュース・リユース・リサイクル)の推進	一般廃棄物(資源となるものを除く)の排出量を削減する	-	-	-	
			植物系廃棄物(草刈など)の有効活用率を推進する	有効活用率	2006年度実績に対し植物系廃棄物の有効活用率を96%確保する	98%	2006年度実績に対し植物系廃棄物の有効活用率を96%確保する
			建設副産物(建設発生土、アスファルトコンクリート塊、コンクリート塊、建設発生木材、建設汚泥)のリサイクルを推進する	リサイクル率	100%	97.7%	100%
	維持管理用車両のリユース	維持管理車両のリユースを推進する	休憩施設での発生ゴミの再資源化を推進する	再資源化率	再資源可能なものについて100%	再資源可能なものについて100%	発生ゴミのうち再資源可能なものは再資源化率100%を目指す
車両台数				42台	41台	リユースを継続する	
C 治道環境の保全と改善	生活環境の保全	道路交通騒音対策	高機能舗装の敷設を推進する	敷設延長	183車線・km	198車線・km	
			遮音壁の設置を推進する	設置延長	4km	2.7km	2km
	自然環境の保全	エコロードの推進	ロードキル防止対策を推進する	設置・改良延長	25km	73km	7km

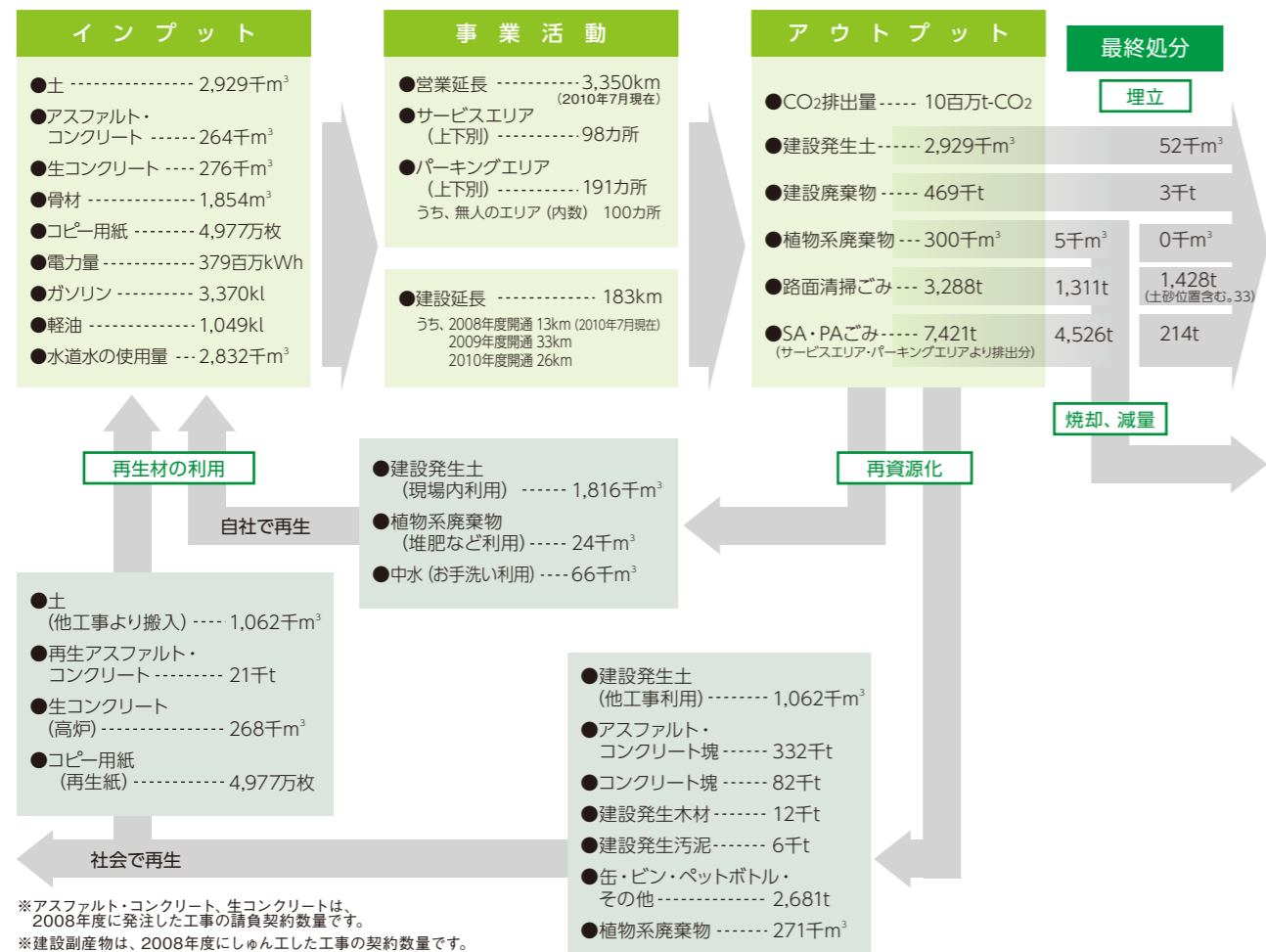
※〔 〕内の数値は総量を表しています。
※事業計画の見直しにより目標値を一部変更しています。

事業活動と環境負荷

NEXCO西日本グループでは、高速道路の維持管理、建設、SA・PA、その他の各事業において、事業活動が環境にどの程度負荷を与えているのかをできる限り定量的に把握するよう努めるとともに、環境に配慮したさまざまな取り組みを推進しています。

2009年度の事業活動に伴い投入された物質エネルギーは、主な品目で、264千m³のアスファルト・コンクリート、276千m³の生コンクリート、1,854m³の骨材、4,977万枚のコピー用紙、379百万kWhの電気使用量、3,370klの自動車燃料、2,832千m³の水道水などでした。

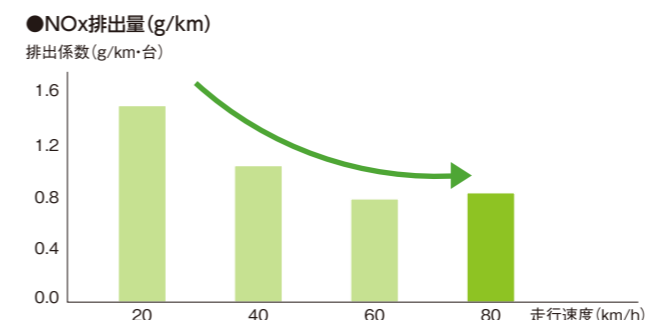
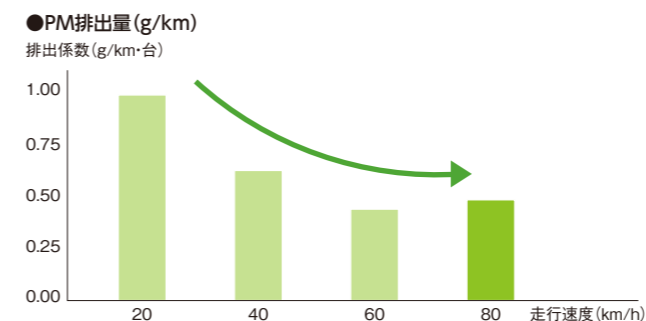
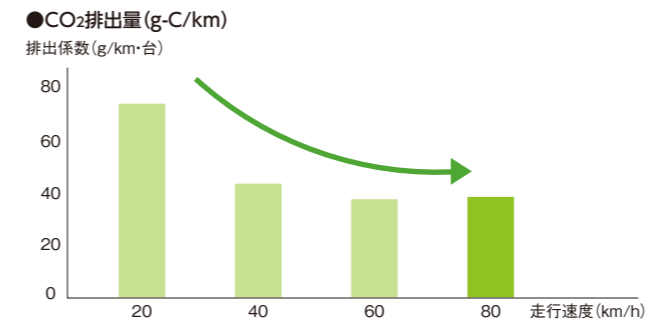
▼事業活動に伴う物質フロー (2009年度)



自動車交通と環境負荷

自動車が走行することで、地球温暖化の原因となる二酸化炭素(CO₂)や、大気汚染の原因となる窒素酸化物(NOx)、粒子状物質(PM)などが排出されますが、一定速度で走行する自動車は、走ったり止まったりを繰り返す自動車よりもこれらの排出量が少なくなることがわかっています。高速道路では、一般道路に比べて自動車の走行速度が一定で速いため、環境負荷が緩和されます。

▼自動車の走行速度と環境負荷*

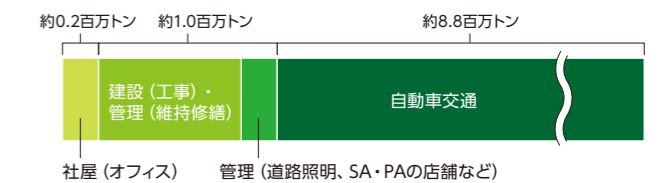


※[自動車排出係数の算定根拠]
(2003年12月国土交通省国土技術政策総合研究所)より作成。

高速道路全体のCO₂総排出量

NEXCO西日本管内において、2009年度に排出されたCO₂排出量は、約10.0百万トンと推計され、そのうち約9割が日平均で約242万台の自動車交通によるもの、残り1割が事業活動によるものです。事業活動によるCO₂排出量は年間約1.3百万トンであり、そのうち建設(工事)・管理(維持修繕)によるものが約8割を占め、年間約1.0百万トンとなっています。

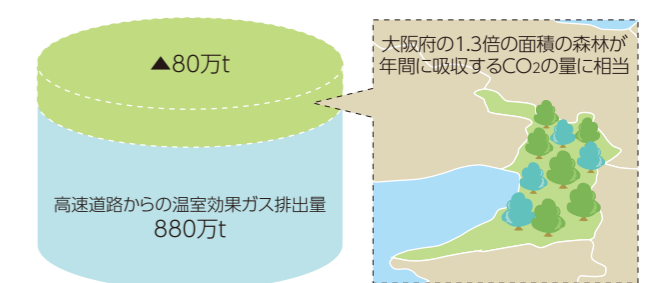
▼高速道路全体に占めるCO₂排出量の割合



高速・一定速度の走行による環境効果

高速道路を走行する自動車からのCO₂排出量は、1年間で約880万トンと推計されています。仮に、高速道路を走るすべての自動車が、一般道路と同じ速度で走行したとすると、そのときのCO₂排出量は年間約960万トンとなります。つまり、高速道路は年間で約80万トンのCO₂排出を抑制していることになり、環境負荷の低減に大きく貢献しています。

▼高速・一定速度の走行による温室効果ガス排出の削減量

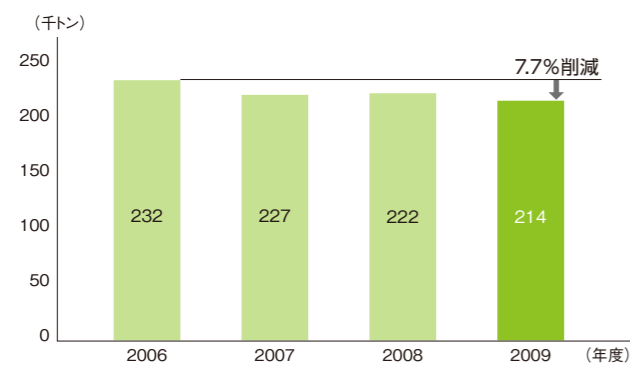


地球温暖化の防止

CO₂排出量の削減目標

着実な高速道路のネットワーク整備により、2010年度までにCO₂排出量を約470千トン削減します。また、2006年度の総排出量のうち、工事渋滞や電気使用などNEXCO西日本がコントロール可能なCO₂排出量約232千トンを2010年度までに3%削減することを目指したところですが、2009年度において7.7%削減され、すでに目標を前倒しで達成できました。

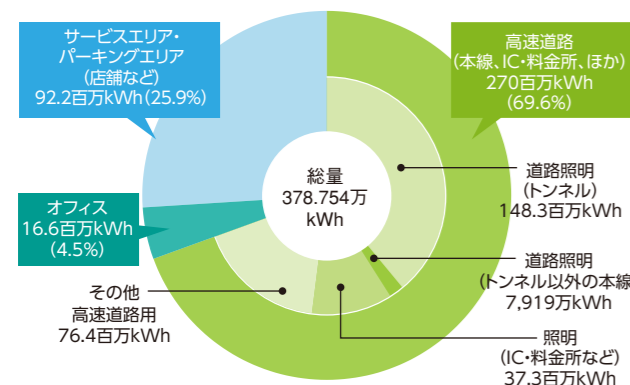
▼CO₂排出量の推移 ※高速道路ネットワークの整備による削減を含まない



電気の節約・省エネルギー

2008年度の事業活動により、379百万kWhの電気、514千Nm³の都市ガス、3,242千m³の液化石油ガス(LPG)、2,734klのガソリン、1,049klの軽油を使用し、計205千トンのCO₂が排出されました。このうち電気の使用が85%と非常に高い割合を占めているため、重点的に電気使用量削減に取り組むとともに、再生可能エネルギーによる発電電力の利用も行っています。

▼電気使用量の内訳



高速道路での取り組み

トンネル照明の効率改善

トンネル内の照明に、これまではナトリウムランプを使用していました。近年、より効率がよく発光色が白く、より自然な見え方をする蛍光灯ランプなど、省エネルギー型ランプを積極的に採用しています。道路照明(トンネル)について、2009年度の電気使用量は148.3百万kWhで、CO₂を68.0千トン排出しました。



片側配列照明による省エネルギー化

新名神高速道路の天津ジャンクション～甲南パーキングエリア間にある金勝山トンネル(延長3.8km)および甲南トンネル(延長2.5km)は3車断面構造の大断面トンネルで、通常の2車断面に比べ約2倍の大きさがあります。このことから、高速道路で初めてセラミックメタルハライドランプという省エネルギー型ランプを用いた「片側配列照明」を採用し、さらなる省エネルギー化を図っています。

この取り組みが評価され、(社)照明学会が毎年優秀な照明施設の完成に寄与した者を対象に実施している「照明普及賞」を受賞しました。



渋滞発生によるCO₂排出量

集中工事の実施や交通事故の防止および事故への円滑な対応、ETCの利用促進などさまざまな対策により渋滞の解消に取り組んでいます。しかし、2009年度はNEXCO西日本管内の高速道路本線で発生した渋滞により、CO₂が約17千トン排出されました。これは2007年度に比べ約6千トンの増加となっており、ETC休日特別割引の実施による交通量の増加が一つの原因と考えています。

ETCによる削減効果

ETCの利用率は2009年3月末時点で80.8%となり、ETC普及に伴う料金所付近のCO₂排出量は約22.9千トン削減されました。

SA・PAでの取り組み

サービスエリアやパーキングエリアにおいては、駐車場やトイレの照明、店舗の空調・照明など、多くの電気を必要とするため、省エネルギー対策が欠かせません。駐車場の照明を利用実態に応じて最適化しているほか、店舗のバックヤードの照明の間引きやこまめな消灯など、サービスエリアやパーキングエリアで働くスタッフ一人ひとりが地道な活動を行っています。

「エコトイレ」の実現

環境対策事業のモデルケースとして、山陽自動車道 龍野西サービスエリアのトイレを環境配慮型の「エコトイレ」にリニューアルしました。

洗面台や洗浄器付き便座で使用される温水すべてを、太陽熱を利用した太陽熱温水器や大気熱を利用したエコ給湯器で賄うものです。さらに、省電力型洗浄器付き便座の設置や、トイレの臭気に応じて換気の自動運転を行うインバーター方式の換気扇やLED照明等の導入により、消費電力の削減を実現しています。

また、節水型便器の採用や屋根上に降った雨を貯水し浄化して、トイレの洗浄水に利用する雨水再利用システムの導入により節水にも取り組んでいます。



オフィスでの取り組み

2009年度のオフィスにおける電気使用量は16.6百万kWhで、2007年度に比べ797千kWh削減することができました。これは、省エネルギー型OA機器の導入、空調の温度設定、こまめな消灯などの地道な取り組みの結果であると考えられます。

また、NEXCO西日本は、京都議定書の目標を達成するための国民的プロジェクト「チーム・マイナス6%」に参加しており、事務室内の空調温度を夏は28℃、冬は20℃に設定し、クールビズ・ウォームビズを実践することにより、電気使用量の削減を図っています。

森林再生支援への取り組み

NEXCO西日本グループは、植樹、間伐などによる森林再生を目指す自治体の取り組みを支援しています。これはグループ挙げて取り組んでいるもので、樹木が持つCO₂吸収効果により地球温暖化防止に貢献できるほか、森林荒廃の抑制により土砂災害防止や多様な動植物の生息環境保全にも寄与できます。2008年度末現在、関西地域に続き中国・四国の各地域において取り組みを開始しました。残る九州地域においては2009年度春に取り組みを開始したことで、西日本管内全域での展開が始まりました。今後は、各地域での活動充実を図っていく予定です。



つなぎの森 とっとり西伯(中国地域での取り組み)

※CO₂排出量の算定については、電気事業者別の二酸化炭素排出係数[2007年度の電気事業者別排出係数](2008年12月環境省)に基づきます。ただし、中国電力、沖縄電力は各社資料によります。

クリーンエネルギーの導入にあたって

山陽自動車道龍野西SAのお手洗いを高速道路初となる環境配慮型「エコトイレ」として整備しました。雨水の利用やLED照明、節水型便器といった省エネ機器の採用により光熱水費の削減を実現したほか、太陽光発電設備の導入により使用電力のクリーンエネルギー化を達成しました。

今後は、導入した省エネ機器の効果検証を行うとともに、先端技術の開発動向を見極め、さらなる環境負荷の低減とコスト削減の両立を目指します。



NEXCO西日本(株) 保全サービス事業部 施設グループ 藤本 孝鑑

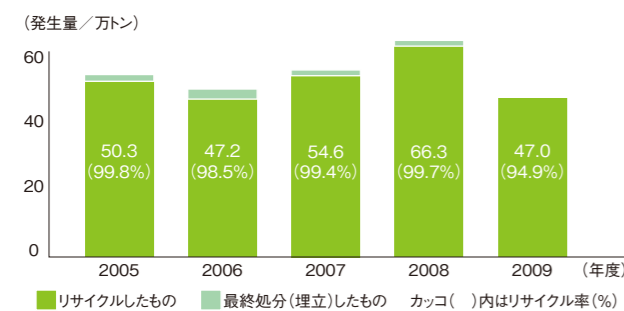
循環型社会の形成

◎ 廃棄物排出とリサイクルの状況

限りある資源を大切に使用し、廃棄物の削減に努めることは、企業にとって重要な責務の一つです。NEXCO西日本では、事業活動のあらゆる場面で3Rに取り組み、廃棄物の排出を抑制することにより、持続可能な社会の形成を目指しています。

2009年度に完了した工事における建設廃棄物の排出量は、47.0万トンで毎年約50万トンを排出しています。また、排出物については可能な限り再資源化に努めており、2009年度は95%を再資源化しています。

▼ 廃棄物排出量とリサイクル率の推移



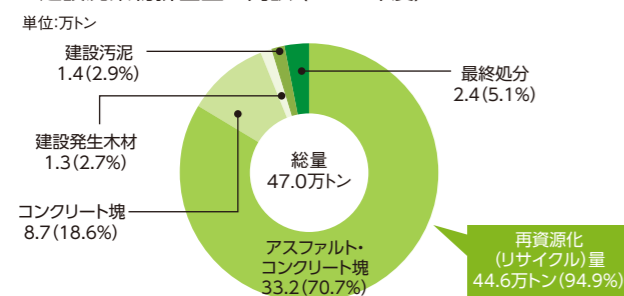
◎ 建設副産物の再資源化

建設廃棄物の再生利用

工事に伴い排出される建設副産物を再利用または再生処理施設へ搬入することにより、最終処分量の抑制に努めています。

2009年度に完了した工事において、建設廃棄物の排出量は47.0万トンで、そのうち44.6万トン(94.9%)を再資源化しました。アスファルト・コンクリート塊、コンクリート塊、建設発生木材のリサイクル率については、国が定める2010年度目標値を達成しています。

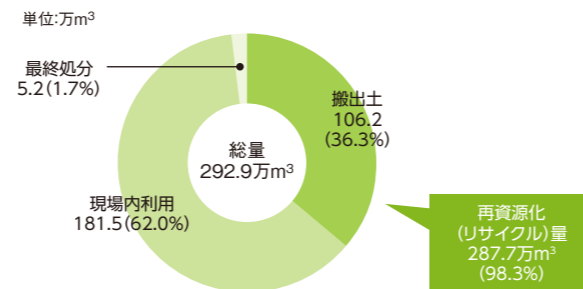
▼ 建設廃棄物排出量の内訳(2009年度)



建設発生土の再生利用

建設発生土については、できる限り現場内で再利用するよう努めています。2009年度は292.9万m³の建設発生土が発生し、そのうち181.5万m³を現場内で再利用しました。また、現場内で利用できなかった建設発生土のうち106.2万m³を他工事に再利用しました。最終処分された建設発生土5.2万m³(1.7%)は、受け入れ先が周辺地域になかったことによるものです。

▼ 建設発生土再資源化の状況(2009年度)



◎ 緑のリサイクル

景観への配慮、環境保全、安全性の向上のため、高速道路の周辺に草や樹木を植えています。樹木の剪定や草刈の際に大量の植物系廃棄物が発生します。

NEXCO西日本では、自社で8カ所の堆肥化プラントを保有し、これらの廃棄物をできる限り堆肥やチップにするなど、緑化用の資材として再利用する「緑のリサイクル」の取り組みを推進しています。

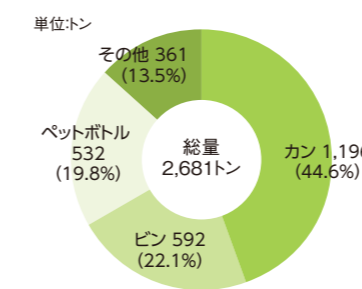


※NEXCO東日本、NEXCO中日本との共同プラント

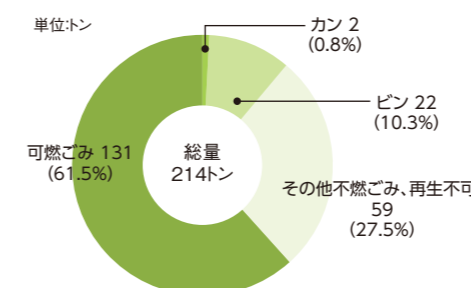
◎ SA・PAのごみ3R推進

お客さまのご協力や関係機関との連携などにより、サービスエリア・パーキングエリアにおけるごみの3Rを推進しています。2009年度にサービスエリア・パーキングエリアで発生したごみの量は7,421トンで、そのうちの36.1%にあたる2,681トンを再資源化しました。

▼ SA・PAのごみ再資源化を図った廃棄物の内訳(2009年度)



▼ SA・PAのごみ最終処分(埋立)とした廃棄物の内訳(2009年度)



生ごみ・廃食用油のリサイクル

サービスエリアのレストランからは、大量の生ごみや廃食用油が発生します。これを有効活用するため、生ごみを堆肥化するほか、廃食用油から精製されるバイオディーゼル燃料(BDF)を路面清掃車両などの燃料として使用する試みを行っています。



◎ 大型・特殊車両の売却でリユースを促進

NEXCO西日本では、高速道路で使用している除雪車や路面清掃車などの大型・特殊車両について、更新時期を迎えた際に解体処分せず、一般競争入札による売却を行っています。それにより、高速道路で活躍した車両を整備して国内外で再使用(リユース)したり、解体後に部品として再生するなどして、循環型社会の形成に貢献しています。

◎ オフィスでの取り組み

オフィスにおいても3Rを積極的に推進しています。紙の使用量を削減するため、両面印刷・複数ページ配置印刷の励行、紙媒体の資料や事務処理の電子化、電子情報による情報共有などに努めるほか、社内外の通信などによりいったん使用された封筒やクリアファイルなどの文具のうち、再使用できるものを部署ごとに集積・保管し、再使用しています。

CO₂削減のために私たちができること

総務部では、支社および事務所の総務担当部署と協力して、節電や節水、ごみの分別、コピー用紙の削減、エコドライブといったオフィス活動における環境対策の推進に努めています。社員が家庭の中で常に実践していることを、社内でもそのまま取り組むことで、オフィス活動の環境対策につながるものと考えています。また、紙の削減についても印刷方法を工夫するだけで大きな効果があるので、今後とも環境対策への取り組みについて、社員に協力を呼びかけていきたいと思っております。



沿道環境の保全と改善

○騒音対策

高速道路と騒音は、切っても切り離せない問題です。NEXCO西日本では、騒音の緩和は道路事業者として重要な責任の一つであると認識しており、沿道地域の土地利用状況や騒音発生源、音の伝搬経路、受音点などを踏まえた各種の騒音対策手法を考え合わせ、騒音対策を推進しています。

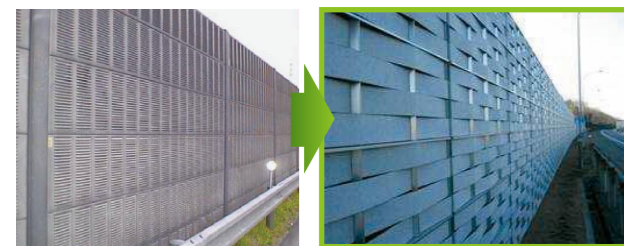
遮音壁の改良

音の伝播経路を遮断するため、騒音の発生源である車道と沿道地域の間に遮音壁を設置する工事を進めています。2009年度は、新たに2.7kmの遮音壁を設置し、NEXCO西日本における遮音壁延長は、2009年度末現在で合計1,109kmとなりました。

また、NEXCO東日本、NEXCO中日本、NEXCO総研と連携して、さらに高性能な遮音壁の開発に取り組んでいます。具体的には、使用後のリサイクルが容易で走行景観にも配慮した遮音壁や、取りはずしがしやすく交換が容易な遮音壁など、性能をさらに高めた遮音壁の開発を進めています。これらの遮音壁は現在、一部の地域において試験施工を行っていますが、今後は各地での実用化を目指して取り組んでいきます。



騒音を防止する遮音壁

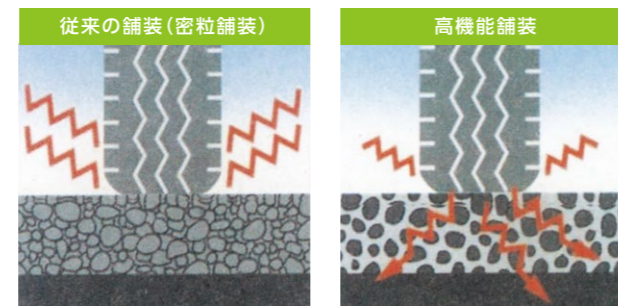


統一型遮音壁

走行環境に配慮した遮音壁

高機能舗装の敷設

高速道路を建設する際や、舗装を修繕する際は、高機能舗装を標準として採用しています。高機能舗装は、従来のアスファルト・コンクリート舗装に比べて騒音を低減させる効果があるほか、舗装表面の水を舗装内部へ浸透させて排水する機能があるため、雨天時や雨上がり後でも高い安全性が確保されます。



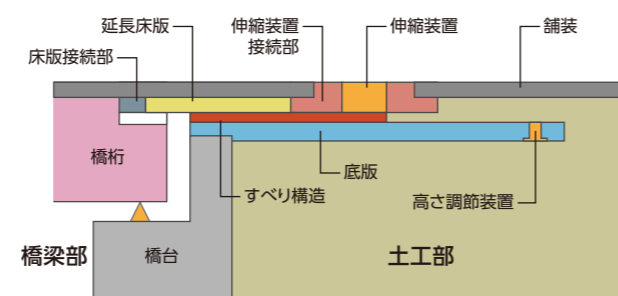
空隙の少ない舗装体であることから、タイヤと舗装の設置面に、空気の流れ道となる隙間がありません。このため、舗装の表面は、タイヤからの音を反射し、タイヤ騒音が大きくなります。

空隙が20%程度のポーラスな舗装体であることから、舗装の表面に空気の流れ道となる隙間があります。このため、舗装の表面は、タイヤからの音を隙間に逃げ込ませ、音の一部を吸収し、タイヤ騒音を小さくすることができます。

舗装面の段差の解消

舗装の表面に著しい凹凸があると、自動車が通過する際に大きな騒音・振動が発生することから、NEXCO西日本では定期的に路面を点検し、舗装の補修やジョイントの取り替えを行っています。特に、橋梁のジョイント部や橋梁部と土工部の境界部分には段差が生じやすいため、現地の状況に応じて延長床版構造など段差の発生を抑制する工事を進めています。

▼延長床版構造の概念図



○生態系の保全

自然環境への影響調査

高速道路を設計する前の段階で、自然環境に対する綿密な影響調査を行い、学識経験者を交えた委員会などにおいて、最適な沿道環境の創出方法を検討しています。また、高速道路を建設する際は、できる限り自然環境の保全に配慮するとともに、必要に応じて、建設により消失する自然環境を再生・回復するなどの措置をとっています。

自然環境に配慮した道路構造

高速道路の建設時に河川の付け替えが必要な場合は、水中生物の移動経路が途切れないよう確保するなど、河川にすむ生物に配慮しています。また、高速道路の建設予定地周辺が自然環境豊かな場合、できる限りその地域で自生する植物を高速道路に植えるなど、沿道の自然環境に応じた環境保全措置を講じています。



隼人川(新名神高速道路)



種子から育てた苗木(例)

樹林化の推進

高速道路を建設する際には、樹木の伐採を避けて通ることはできません。NEXCO西日本では、盛土のり面やインターチェンジの園地に木を植えることにより、樹林化を推進しています。2009年度は、山陽自動車道などで、19haの樹林化を図りました。2010年度は、東九州自動車道などにおいて、14haの樹林化を図る予定です。



植樹後約1年



植樹後約10年

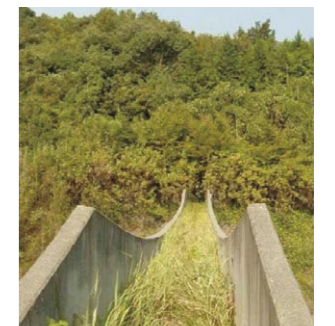
動物侵入の防止

高速道路に野生動物が侵入すると、動物が車にひかれる危険があるだけでなく、動物をよけようとしたドライバーが交通事故に巻き込まれる恐れがあります。NEXCO西日本では、動物侵入防止柵の設置、けもの道の確保、標識によるドライバーへの注意喚起といった対策を促進しています。

2009年度にNEXCO西日本管轄高速道路で発生した動物のロードキルは、16.8千件でした。このうち最も多いのはタヌキで、全体の約4割を占めています。タヌキは臆病な性格で、自動車のヘッドライトを見てすくんでしまう性質が災いしていると考えられます。



動物侵入防止柵の設置



高速道路を安全に横断できる「けもの道」の確保

四国支社
保全サービス事業部
保全グループ
サブリーダー

柴田 知己

「みどりのサポーター」制度で ドングリを育成

四国支社では、業務に直接関わりのない社員でも樹林化の推進や緑の維持管理に携わることができる「みどりのサポーター」制度を発足させました。ドングリから発芽させた苗を育成し、高速道路内に植栽するという取り組みを行っており、まずはパートナー会社社員を含めて500本の苗の里親になり各自で育てています。一人ひとりが緑に関心を持つことで、少しでも温暖化防止に寄与できればと考えています。



●環境に配慮した製品・資材の調達

グリーン調達の方針と調達状況

NEXCO西日本では、2009年度、国の「環境物品等の調達の推進に関する基本方針」の改訂版に準じ、調達の可能性のある243品目について調達の基本方針を定めました。

事務用品については、2006年度に調達率100%を達成し、2009年度まで継続しています。一方、公共工事に関して2009年度は、対象とした77品目で38品目を調達しました。そのうち高炉セメントなど19品目は、すべて環境物品などを調達しました。品目によって調達状況にばらつきがあるのは、地域に

よって環境物品などの供給状況に格差があるためですが、今後も引き続き環境に配慮した物品を可能な限り調達していきます。



低騒音型建設機械



▼公共工事で調達した環境物品などの状況 (2008年度)

分類	品目	単位	使用数量	調達率
資 材	再生加熱アスファルト混合物	m ³	20,594	98.9
	再生骨材	m ³	70,007	95.5
	鉄鋼スラグ混入路盤材	m ³	1,850	100
	間伐材	m ³	111	99.1
	高炉セメント(粉体)	t	3,769	100
	生コンクリート(高炉)	m ³	267,902	97.1
	透水性コンクリート(コンクリート)	m ²	—	—
	下塗用塗料(重防食)	kg	69,980	100
	低揮発性有機溶剤型の路面標示用水性塗料	kg	111,307	92.3
	パーク堆肥	m ³	10,099	99.7
	下水汚泥を用いた汚泥発酵肥料	kg	—	—
	環境配慮型道路照明	灯	6,413	100
	陶磁器質タイル	m ²	3	100
	合板	m ²	47,234	99.9
	パーティクルボード	m ²	—	—
	木質系セメント板	m ²	250	100
	ビニル系床材	m ²	970	84.2
	断熱材	施設	5	100
	照明制御システム	施設	2	100
	変圧器	施設	3	100
	排水用再生硬質塩化ビニル管	m	7,757	99.5
	自動水栓	施設	21	100
	自動洗浄装置及びその組み込み小便器	施設	22	100
水洗式大便器	施設	41	100	
建設機械	排出ガス対策型機械(特記仕様書で規定)	機種	599	92.7
	低騒音型機械(特記仕様書で規定)	機種	358	91.3
工 法	コンクリート塊再生処理工法	工事数	15	93.8
	伐採材又は建設発生土を活用した法面緑化工法(工事数)	工事数	—	—
	伐採材又は建設発生土を活用した法面緑化工法(面積)	m ²	—	—
目 的 物	排水性舗装(面積)	m ²	1,100,224	98.2
	透水性舗装(面積)	m ²	262	0

高速道路を支える技術者集団として日々技術力向上に励みます

私たちは高速道路を支える技術者集団として、さらなる事業の効率化、信頼性の向上を目指し技術力向上に努力しています。技術革新のスピードは目を見張るものがあります。私たちはプロとして、ステークホルダーの期待に応えるため、グループをあげて、幅広い分野からの情報を吸収し、自らの技術力向上に取り組んでいます。

● 技術開発プロジェクト

NEXCO西日本では、高速道路事業の使命である「100%の安全・安心の提供」、「お客さま満足の向上」、「高品質な道路の構築」および企業の社会的責任である「環境保全・創造」を将来にわたり確実に果たすため、少子高齢化や労働者不足、技能者の高齢化による技術力低下、地球温暖化といった社会情勢の変化に対応した技術開発に取り組んでいます。

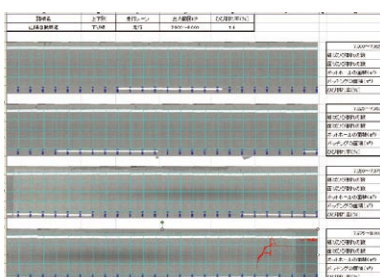
具体的には、高耐久で長寿命の道路構築物の開発、技術者の技量に左右されることのないITを駆使した点検・診断技術の開発、地球温暖化防止に資する自然エネルギー利用技術の開発など多岐に渡る開発項目に対して、分野ごとに技術開発プロジェクトを立ち上げ、グループ会社と一体となった技術開発推進体制を構築し大学や企業と連携することにより効率的に技術開発を進めています。以下に、技術開発プロジェクトの成果の一部を紹介します。

【事例1】路面ひびわれ計測システム

路面ひびわれ計測システムは、時速80kmにて高速走行しながら舗装路面を撮影したハイビジョンカメラ画像をもとに、路面のひび割れを自動抽出し、ひび割れ展開図作成までを行うものです。本システムにより、舗装補修計画の立案に必要な舗装ひび割れ計測調査の効率化を図ることができます。



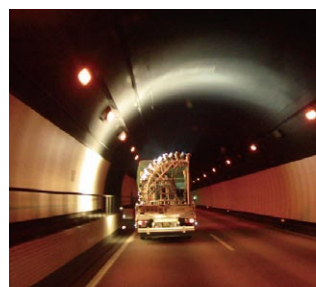
撮影車



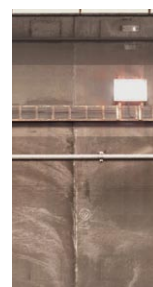
報告書作成画面

【事例2】トンネル覆工目地点検システム

トンネル覆工目地点検システムは、ハイビジョンカメラを複数台搭載した車両を時速80kmで走行させてトンネルの覆工コンクリート表面を撮影し、画像処理するものです。本システムにより、第三者へ影響を及ぼす恐れのある目地部のコンクリート片はく落危険箇所を調査員によるたたき点検ではなく、机上で観察し効率的に発見することができます。



撮影状況



目地部画像

● 産官学との技術交流

NEXCO西日本では、新技術の開発を推進するため大学との研究連携協定を推進しています。各大学の基礎研究成果（シーズ）とNEXCO西日本の市場志向（ニーズ）のマッチングを図り、研究成果の実用化に取り組んでいます。

大学名	協定締結日	主な共同研究項目
大阪大学大学院 工学研究科	2008年 3月30日	橋梁の定量的健全度評価手法の開発 点検データに基づくコンクリートの はく離・はく落に関する統計分析 次世代トンネル照明技術検討
京都大学大学院 工学研究科	2009年 9月28日	集中豪雨に起因した斜面表層領域における 流出浸透特性に関する研究
九州大学	2009年 9月29日	鋼構造物の耐久性向上に関する研究 I型断面フレキシブル橋脚の 耐震補強に関する研究 コンクリート構造物の耐久性に関する研究

● 専門技術者の育成

先進的な技術開発から局所的な豪雨や大規模地震による自然災害対応に至るまで、これからの技術者には専門的で複雑化した課題に適切かつ迅速に判断し対応することがますます求められています。NEXCO西日本では、技術士などの資格取得支援、専門研修、海外研修等の技術者育成メニューを通じて、自ら問題を提起・解決し世界に通用する専門技術者の育成に取り組んでいます。

道路を支える技術力を海外にも展開していきます

いまや世界をリードする技術力を誇る日本。私たちも高速道路を担うエキスパートとして、これまでの道路建設や保全業務を通じて培ってきた技術力やノウハウを国際化が進む時代の中で有効活用すべきだと考えます。国際社会の発展に寄与することを目標に、大きな視野に立って海外展開にも取り組みます。

◎海外プロジェクト推進部の設置

海外への事業展開の可能性を検討し、事業化に向けた取り組みを進めるため、2008年7月1日付けで海外プロジェクト推進部(現 海外事業部)を立ち上げました。

高速道路の建設、維持管理に関するグループのノウハウや技術力、人材などを海外で活用し、国際社会の発展に貢献することを目的に、アジア、アフリカ、アメリカをはじめとする海外での事業展開を模索していきます。

◎開発途上国への技術協力・支援

開発途上国における高速道路プロジェクトへの参入

開発途上国で建設が進む高速道路プロジェクトに対し、調査や提言に関するコンサルタント業務を行っています。ベトナム社会主義共和国の南北高速道路調査では、現地踏査、維持管理組織・予算・水準の調査・提案を実施しました。また、アルジェリア国の東西高速道路建設事業においては、舗装工事に関する品質管理や施工管理などの技術支援を実施しました。このほか、アフリカにおける道路維持管理に関する技術支援プロジェクトの実施を目指すべく、各国の実態調査ならびに関係機関との協議などを進めています。また、フィリピンやインドネシアでPFIによる高速道路事業への参入を目指しており、インドネシアのジャサマルガ社と技術交流協定を締結しました。



ベトナム南北高速道路プロジェクト調査



ルワンダ政府との協議



インドネシア・ジャサマルガ社との技術交流協定締結



アルジェリア東西高速道路技術支援

開発途上国への専門家・調査団の派遣

開発途上国への専門家・調査団の派遣では、JICA長期専門家をスリランカ民主社会主義共和国高速道路管理庁へ派遣し、スリランカ初の高速道路開通に向けた管理運営体制整備の支援を行っています。また、インドネシア共和国にも派遣し、舗装のアセットマネジメントに関する支援を行っています。



JICAスリランカ国専門家

国際会議への参加

アライアンス・フォーラム財団主催の第3回AFDPアフリカ会議のパネルディスカッションに当社の石田(前)会長が福山外務副大臣および大島JICA副理事長とともに参加し、官民連携によるアフリカへの支援について議論を行ない、アフリカでの技術支援プロジェクト実施の意向を述べました。

このほか、REAAA会議(2009年9月23日~26日)、6カ国技術交流会議(2009年11月23日~26日)、ベトナム高速道路セミナー(2009年10月26日)に参加し、高速道路に関する技術交流を行いました。



6カ国技術交流会議



AFDPアフリカ会議でのパネルディスカッション

より良い職場環境の構築がやる気のある集団を創ります

活力ある組織はやる気のある社員によって創り出されます。NEXCO西日本グループは、社員を「人財」ととらえ、一人ひとりが自立し、働く喜びと誇りが持てる会社となることを目指しています。社員が適切な労働環境のもと、能力を最大限に発揮することで、高齢化、環境問題、グローバル化といった情勢の変化に対応し、お客さま満足度を高め、社会に貢献するという企業理念を実現していきます。

◎社員に対する基本的な考え方

NEXCO西日本は、社員が自立し、働く喜びと誇りが持てる会社になることを目指し、公正かつやれば報われる人事制度の確立に取り組んでいます。社員のモチベーション向上と人材育成を図るとともに、快適で安全な働きやすい職場環境づくりや社員の家庭や生活に配慮した福利厚生施策の実施に努めています。

今後も、社員が能力を最大限に発揮することにより高齢化、地球温暖化防止対策の推進、経済のグローバル化といった情勢の変化に対応し、お客さま満足度を高め、社会に貢献するという企業理念を実現していきます。

◎適材適所を基軸とする人事・任用

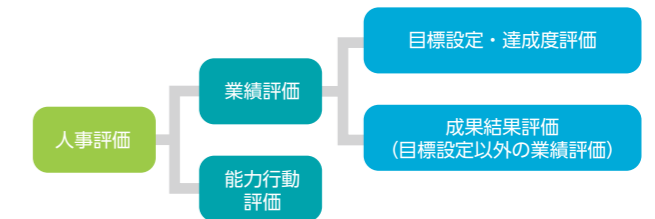
人事については、求人や雇用、昇格などあらゆる場面において、性別、障がい、年齢、学歴、これまでの職種などにとらわれない能力や実績に応じた適材適所の配置に努めています。公正かつやれば報われる人事制度の確立により、社員のモチベーションの向上と人材育成を図っています。

一人ひとりの意欲に応える公平な人事評価制度

人事評価制度は、社員の能力開発と仕事意欲の向上を目指し、経営ビジョンや経営方針に沿った事業計画の達成と業績の向上を図ることを目的として、「業績評価」と「能力行動評価」による人事評価制度を導入しています。

「業績評価」は、事業目標を部署および個人の目標に落とし込み、その達成度を評価する目標設定を主体とした評価制度となっています。これによって事業目標の達成と業績の向上および個人の業務改善が図られます。また、「能力行動評価」は、業務プロセスや発揮能力を行動ベースで評価する制度です。これによって社員の能力開発と期待行動を浸透させています。当該制度が、業務実態にふさわしく、より納得感のあるものとして定着していくための取り組みを継続的に行っていきます。

▼人事評価の構成要素



社員の自主性を引き出す「社内希望異動制度」

社員自らが希望する業務に従事することにより勤労意欲の向上を図るとともに、社員の能力と意欲を最大限に発揮し、会社の業績の向上に役立てるため、社員自らが希望する業務を所掌する部署へ異動できる社内希望異動制度を2006年度から導入しています。

専門性の発揮によって成長を希望する社員のための「専門職制度」

特定の業務に専念する専門スタッフ職(専門職)を新設し、高度化・専門化する分野において社内外で指導的役割を担える社員を育成し、社員のモチベーションの向上と会社の発展につなげていく専門職制度を2008年度から導入しています。

社員のチャレンジ精神を応援する「社内人材公募制度」

社員の士気の高揚、社員の自主性に基づくキャリア形成の支援、また適材適所の人事配置をさらに進めることを目的として、2007年度に社内人材公募制度を導入しています。新規事業の企画・開発を行う場合などに、全社的に人材を公募し意欲ある人材の登用を進めています。

グループ会社との人材交流

グループ全体が意識を共有し、一体となって経営理念を実現するとともに、これまでグループの中に蓄積された経験、知識、技術およびノウハウの有効活用を図り、より効率的な業務執行体制を構築するため、グループ会社と積極的な人事交流を図っています。NEXCO西日本と、西日本高速道路サービス・ホールディングス(株)をはじめ、グループ会社は常に対等の関係であることを忘れず、健全なグループの体制を目指しています。

◎人材の育成

人材育成の基本方針

人材育成の方針は、経営理念を実現するための人材育成と社員の「働く喜びと誇り」の醸成です。経営理念を起点とした実行計画と期待される人材像、それぞれにリンクした業務目標と能力開発のPDCAサイクルにより人材を育成しています。これによる業務目標の達成と自己の能力の伸長により「働く喜びと誇り」を醸成します。

社員のスキル向上支援

経営理念の実現と個人の能力・モチベーション向上のため、計画的な人材の開発と育成に取り組んでいます。

仕事を通じて社員の教育・訓練・育成を行うOJTに加え、若手・中間層・リーダー層を対象とした階層別研修や、専門的な技術、知識習得のための専門研修など、その目的に応じてさまざまな研修を実施し、人材育成を図っています。



教育研修風景

海外事業の発展に寄与することを目的とした「海外留学制度」

NEXCO西日本では、社員の資質向上を図り、国際的視野を広めるとともに、複雑かつ高度化する業務に対応できる専門的な知識、技能などを習得し、海外事業の発展に寄与することを目的として海外留学制度を導入しています。渡航費、入学金、授業料など海外留学に要する費用を支給しています。

資格取得支援

重点資格取得促進制度、資格取得補助制度および報奨金制度を導入し、社員の資格の取得を奨励・支援することにより、業務運営上必要となる資格保持者の育成と高度な専門能力を持つ社員の育成を図るとともに、企業価値の向上を目指しています。

自己啓発(通信教育)支援

通信教育支援制度を導入し、社員が自ら取り組む通信教育およびEラーニングを支援することにより、自律的人材を育成する風土を醸成し、社員の能力開発を促進し企業価値の向上を目指しています。

◎人権問題の啓発推進

NEXCO西日本グループでは、人権を尊重し、差別をしない、させない、許さない、見て見ぬふりをしない明るい職場づくりなどに努めています。

具体的な啓発推進策として、人権問題啓発推進会議の設置、社内啓発マニュアルの配布、社内および社外で開催されるさまざまな人権に関する研修会・講演会等に積極的に参加、2009年度は延べ934名が参加しました。



人権に関する研修会

◎人材の尊重と活用

NEXCO西日本では、女性や高齢者、障がい者など多様な人材の個性を尊重し、能力を最大限に生かすことが企業の価値を生み出す源泉となり、発展につながると考えています。

女性社員の活躍支援

女性の能力を積極的に活用し、企業に多様な価値観を取り入れることで、組織の活性化を図り、お客さまへ新たな価値を提供していくことが重要だと考えています。2010年3月現在、女性社員が全社員に占める割合は10.80%、総合職に占める割合は6.36%、役職者は5名となっています。

女性社員の夢を実現し、やる気と能力を引き出すことを目的として、2008年4月に新人事制度を導入するにあたり、一般職から総合職へコース転換を実施しました。また、女性の積極的な採用・登用を進めていますが、今後も女性社員の活躍を支援していきます。

障がい者雇用の推進

障がいのある方が自立し社会参加できるように、2008年度から本格的な障がい者雇用に取り組んでいます。2010年3月現在の障がい者雇用率は1.64% (32名) となっており、引き続き積極的な採用活動を継続していきます(なお、2010年9月1日現在の障がい者雇用率は、2.12%で法定障がい者雇用率1.8%を満たしています)。

◎ワーク・ライフ・バランスの促進

社員一人ひとりがやりがいや充実感を持ちながら働き、仕事上の責任を果たすとともに、家庭や地域生活などにおいても、子育て期、中高年期といった人生の各段階に応じて多様な生き方が選択・実現できるような環境整備を進めています。

次世代育成支援

社員が仕事と子育てを両立させることができ、社員全員が働きやすい環境をつくることによって、すべての社員がその能力を十分に発揮できるよう環境整備を行っています。

その他の取り組み

介護休暇制度やボランティア休暇などの取得を推進しています。

▼各種休暇制度など

育児休業制度	子どもが3歳に達するまで取得可
介護休暇制度	配偶者、子、父母などを介護するため6カ月以内取得可
特別休暇制度	産前産後休暇、子の看護休暇、配偶者出産に伴う子の養育休暇、ボランティア休暇など
労働時間短縮のための取り組み	毎週水曜日、給与支給日、賞与支給日は定時退社の呼びかけ

◎社員の自律を支援

キャリアライフ研修の実施

社員一人ひとりが自己のキャリア志向性を分析することにより、NEXCO西日本での役割を再認識し、今後の仕事との向き合い方を考え、さらなる自己の能力を発揮することを目的として2008年度から全社員を対象にキャリアライフ研修を実施しています。

キャリア相談窓口の設置

「仕事(業務)に対する興味、能力、価値観を認識し、持てる力を発揮するためにはどうすればいいか」「仕事の向き合い方をどうすればいいか」「今後のライフプランは」といった社員のキャリアに関する相談に答えるキャリア相談窓口を2008年度に設置しました。キャリア相談に関する専門的資格・知識を有するキャリアカウンセラー(社員)が社員からの相談を受けています。

◎社員とのコミュニケーション

経営トップとの直接対話の実施

風通しの良い職場環境の構築は、社員のモチベーション向上や職場の活性化にもつながります。NEXCO西日本では、経営者自ら各職場へ出向く機会をつくり、グループを含む社員との積極的な対話「ダイレクトミーティング」を行っています。

このミーティングでは、各階層の社員が出席できるようにバランス良く配慮し、忌憚のない意見を発言できるようにしています。2009年度は、延べ21回実施し、202名の社員が対話に参加しました。



ダイレクトミーティング

良好で円滑な労使関係の構築

NEXCO西日本では、会社の経営方針などについて、経営陣と組合執行部との経営懇談会などを開催するとともに、労働条件の変更などについても、西日本高速道路労働組合の理解と協力を得て実施しています。

この関係を継続するため、これまで労使間で培った強い信頼関係に基づき構築された良好で円滑な労使関係の維持・強化に努めています。

社会が抱える問題解決に積極的に取り組みます

本格的な少子高齢化時代の到来、医療や福祉、国際格差、貧困の問題など社会が抱えるさまざまな問題には枚挙に暇がありません。NEXCO西日本グループは、これらの諸問題解決に貢献することも大切なCSRの一つとしてとらえ、「一粒の麦」となる取り組みを積極的に進めています。

安全・安心な職場環境の実現

福利厚生制度

NEXCO西日本では、社員が入社してから退職するまでの間、さまざまな福利厚生メニューを用意しています。社員ニーズの多様化に対応するため、自分が利用したいメニューを選択できるレクリエーション制度を活用するなど、制度の充実や効率化を図っています。さらには、社員が健康で快適に働くことができるよう、定期的に健康診断を実施するなど、健康維持・増進を支援しています。

メンタルヘルスケアの提供

社員の精神面をケアするため、心理相談員の専門資格を持つ看護師が医務室に常駐し、気軽に相談できる体制を整えています。

また、社員はプライバシーの保護を受けながら外部機関による面接や電話によるカウンセリングを受けることが可能です。



相談の実施状況

気兼ねなく相談できる 雰囲気づくりを

昼夜を通して高速道路の維持管理などを行っている当社では、その社会的責任からついつい頑張り過ぎてしまう社員が多いと感じています。

日頃から社員の方々の健康状態には気をつけるように心がけていますが、特に、メンタルヘルスケアについては、社員の方が信頼して、気兼ねなく相談できるよう、心理相談員の資格を取得し、世間話をしているような形で話をし易い雰囲気づくりに努めています。

今後は相談だけでなく、リフレッシュできる空間として環境を整えていきたいと思っております。



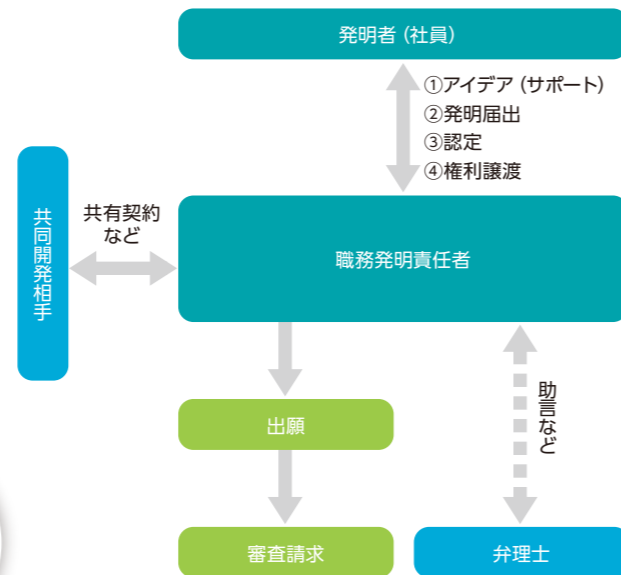
嘱託看護師
(本社)
秋元 和美

職務発明の取り扱い

社員が職務上の発明(職務発明)を行った場合、社員には発明者としての権利が発生する一方で、会社にとっても職務発明は大切な資産となります。したがって職務発明を適正に管理することは、社員と会社それぞれの利益確保につながります。

NEXCO西日本では、職務発明者の権利保護および出願などの手続きを明確に定めた職務発明取扱規程を制定し、職務発明責任者が中心となって関係事業部と連携を図りつつ、職務発明の権利保護と有効な活用に取り組んでいます。

▼職務発明の体制図



西日本高速道路

エリア・パートナーズ倶楽部による社会支援

NEXCO西日本グループの一員である西日本高速道路サービス・ホールディングス(株)は、休憩施設で事業を行っているテナント50社(2010年10月1日現在)と共同で、多様な社会問題解決に向け「地域とともに歩み、地域に暮らす人々が皆幸せで充実した安全な暮らしができる社会の実現」と「海外で病気や怪我に苦しむ人たちに希望の光を届ける活動」を目指し、6つのテーマに沿った支援を実施しています。2009年度は、2008年度に引き続き少子化対策としての産婦人科医学生・助産師学生支援、障がいを持つ方々への支援、地域の活性化や人々の交流を促す活動支援、自然と共生し環境を守る愛する活動支援、海外医療活動の支援など総額約18,000万円に上る支援を実施しました。

社会貢献活動 6つのテーマ

1. 安心して子どもを生み育てられる社会の実現に貢献
2. 障がいを持つ方々が健常者と同質な生活を送るための支援
3. 地域の活性化や人々の交流を促す活動を支援
4. 自然と共生し、環境を守り愛する活動を支援
5. 事故や災害に備える活動や被災者の救済に貢献
6. 海外での医療活動等を支援

産婦人科医学生支援・助産師学生支援・乳児院支援

医師不足が深刻化する中、「産科医師」が激減する地域が次々と出ています。このような現状を踏まえ、2007年度から産科医学生支援奨学基金を立ち上げ、2008年度からは助産師育成支援奨学基金を立ち上げました。産科医学生支援奨学基金とは、将来西日本で産科医療に携わる意思を持つ学生のために、医学部を有する西日本の34大学から、推薦を受けた医学部5~6年生を対象に年間100万円を2年間学資支援するものです。また、助産師育成支援奨学基金とは、西日本の助産師学校に通う31名の学生を対象に年間50万円を1年間学資支援するものです。2009年度は、34名の産科医学生、31名の助産師学生に奨学金の支給を行いました。



産婦人科医学生支援

青少年の健全育成支援

家庭に引きこもりがちな青少年や体力の低下している子どもたちが、スポーツを通じて喜びを体験することにより、仲間との連帯や友情を育て人間性豊かに成長してほしい、その活動が地域の活性化にも繋がってほしいとの考えから(財)神戸市体育協会、(財)福岡県体育協会ならびにNPO法人ホークスジュニアアカデミーに「ふれあいスポーツ教室」や「スポーツ大会」開催費を支援しました。



NPO法人 ホークスジュニアアカデミーによる野球教室の様子

災害救助犬育成支援

災害などで人命を救助するレスキュー犬は、非常時の人命救助に極めて有効な活動手段ですが、レスキュー犬の育成団体は、運営費のほとんどが街頭募金と有志による寄付金で賄われているのが現状です。このような現状を踏まえ救助犬を育成するNPO法人日本レスキュー協会とNPO法人九州救助犬協会に救助犬3頭あたりの育成費用を支援しました。



災害救助犬の活動の様子

海外医療活動支援

海外で医療活動を行う方々に共感し、支援を行っています。2007年度から、アフリカのスーダン共和国で医療活動を行っているNPO法人ロシナンテスを支援しています。また、内閣府「野口英世アフリカ賞基金」へ寄付を行いました。



ロシナンテスの活動風景(撮影:内藤 順司)



ブランドネーム:NEXCO(ネクスコ)西日本

会社の英語表記「West Nippon Expressway Company Limited」の頭文字の一部からとりました。このブランドネームは、同時に、私たちの姿勢や熱意を示した「みち」とともに、「みち」の先へーを表す「Next(次なる)」と、「Co(「共に」を表す接頭語)」の2つの語を包含しています。

ロゴマーク

NEXCOの頭文字「N」を3次的に造形することによって、未来へと続く高速道路のダイナミズムを表すと同時に、「道を走ること」がもたらしてくれる心の躍動感を表しています。また、組み合わせるロゴタイプは、丸みと広がりを持たせたボールド書体によって、ゆとりのある道路空間を表現するとともに、高速移動中でも高い視認性を実現しています。

ブランドカラー「ネクスコ・ブルー」

西日本・南日本の海と空の明るさをイメージした、鮮やかで清澄感のある青色です。