



# Communication Report 2017

NEXCO西日本グループ  
コミュニケーションレポート

全体版

# 事業エリア(24府県)

## 〈凡 例〉 高速道路

- 営業中道路
- 事業中道路<sup>注1</sup>
- 事業中道路<sup>注1</sup> (新直轄方式<sup>注2</sup>で整備する区間)
- 他の自動車専用道路など

注1 事業中のインターチェンジ等の名称は仮称  
 注2 国土交通大臣が施行主体となって高速道路を整備する方式

### 高速道路事業

営業中道路 3,464km  
 利用台数 282万台/日(2016年度実績)  
 営業収入 7,457億円(2016年度実績)  
 事業中道路(NEXCO西日本が整備する区間) 92km  
 事業中道路(新直轄方式で整備する区間) 91km

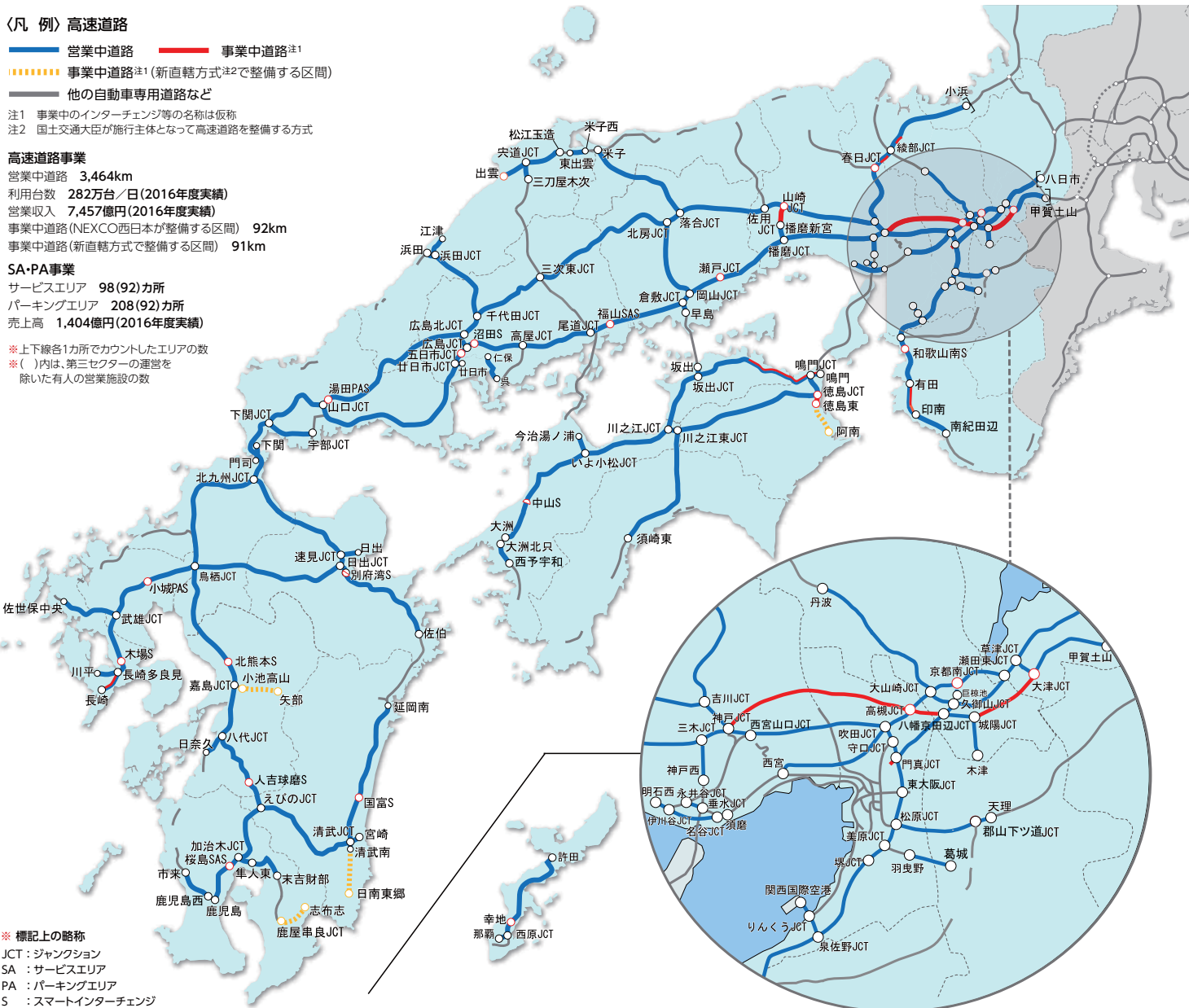
### SA・PA事業

サービスエリア 98(92)カ所  
 パーキングエリア 208(92)カ所  
 売上高 1,404億円(2016年度実績)

※ 上下線各1カ所でカウントしたエリアの数  
 ※ ( )内は、第三セクターの運営を  
 除いた有人の営業施設の数

### ※ 標記上の略称

JCT : ジャンクション  
 SA : サービスエリア  
 PA : パーキングエリア  
 S : スマートインターチェンジ

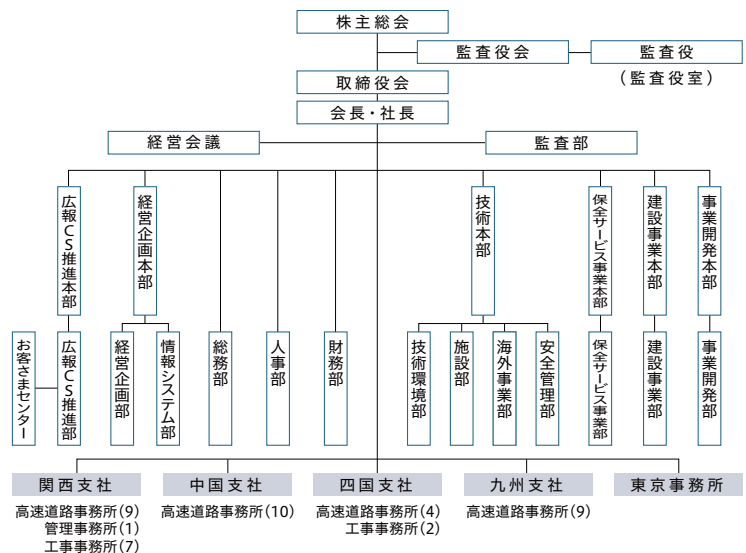


(2017年7月末現在)

## 会社概要 (2017年7月現在)

商 号 西日本高速道路株式会社  
 (West Nippon Expressway Company Limited)  
 代 表 者 代表取締役社長 石塚 由成  
 本社所在地 大阪市北区堂島1丁目6番20号  
 資 本 金 475億円  
 設立年月日 2005年10月1日  
 従 業 員 数※ (単体)2,387人 (連結)14,126人  
 ※ 2017年3月末現在

## 組織図 (NEXCO西日本、2017年7月現在)



連結子会社 26社

■ 料金収受

西日本高速道路サービス関西株式会社  
西日本高速道路サービス中国株式会社  
西日本高速道路サービス四国株式会社  
(※ 交通管理も実施)  
西日本高速道路サービス九州株式会社  
西日本高速道路総合サービス沖縄株式会社  
(※ 交通管理、点検・管理、保全作業も実施)

■ 交通管理

西日本高速道路パトロール関西株式会社  
西日本高速道路パトロール中国株式会社  
西日本高速道路パトロール九州株式会社

■ 点検・管理

西日本高速道路エンジニアリング関西株式会社  
西日本高速道路エンジニアリング中国株式会社  
西日本高速道路エンジニアリング四国株式会社  
(※ 保全作業も実施)  
西日本高速道路エンジニアリング九州株式会社  
西日本高速道路ファシリティーズ株式会社  
(※ 保全作業も実施)

■ 保全作業

西日本高速道路メンテナンス関西株式会社  
西日本高速道路メンテナンス中国株式会社  
西日本高速道路メンテナンス九州株式会社

■ 不動産関連業務および人材派遣業務

西日本高速道路ビジネスサポート株式会社

■ SA・PAの運営・管理

西日本高速道路サービス・ホールディングス株式会社  
西日本高速道路ロジスティクス株式会社  
西日本高速道路リテール株式会社

■ 有料道路の運営・管理

芦有ドライブウェイ株式会社

■ 海外事業

NEXCO-West USA, Inc.

■ ウルトラファインパブル関連事業

株式会社Ligaric

■ 橋梁補修技術の開発および  
工事・コンサルタント事業

株式会社富士技建  
NEXCO西日本コンサルタンツ株式会社  
(旧 株式会社ドーユー大地 2016.12.1社名変更)

■ 広告事業

NEXCO西日本コミュニケーションズ株式会社

持分法適用の子会社 1社

■ SA・PAの運営・管理

沖縄道路サービス株式会社

関連会社 6社

■ システムの開発・改良および運用管理

株式会社NEXCOシステムズ

■ 研究および技術開発

株式会社高速道路総合技術研究所

■ 料金収受機械保守

ハイウェイ・トール・システム株式会社

■ 保険代理店業務

株式会社NEXCO保険サービス

■ トラックターミナルの運営

九州高速道路ターミナル株式会社

■ 海外事業

日本高速道路インターナショナル株式会社

みち、ひと…未来へ。



# NEXCO西日本グループの事業

NEXCO西日本グループは、高速道路の建設と安全かつ効率的な運営管理、お客さま満足度の向上を目指すSA・PAの運営管理を主な事業とすると同時に、国民の皆さまの資産である高速道路の価値を最大化するべく、新しい価値の創造に取り組んでいます。

## 高速道路事業

当社の行う高速道路のプロジェクトでは、道路整備特別措置法(第3条)に基づく事業許可申請を行い、国土交通大臣から事業許可を得たのち、資金を調達し、地元協議、用地取得を行います。その後、沿道地域への工事説明を行い、安全と環境に配慮しながら、コストを削減しつつ工期を短縮し、高速道路の早期開通を目指します。

完成した道路資産は、高速道路機構に譲渡して、以降は協定に基づき当社が管理・料金収受の業務を行います。お客さまからいただく料金は、高速道路の公共性に鑑み、当社の利潤を含めないことを前提としており、料金収入は高速道路機構への道路の賃借料の支払いおよび管理費用に充てられます。



用地の取得・建設



料金の収受



道路や設備等の維持管理



パトロール

## 関連事業

SA・PAの運営管理では、レストランやハイウェイショップ等のテナント会社と協力して、くつろぎ、楽しさ、賑わいなどを創出しています。

また、2013年度から、地域と連携した取り組みをSA・PAで新たに実施するなど、お客さまと地域の皆さまに新たな価値を提供しています。

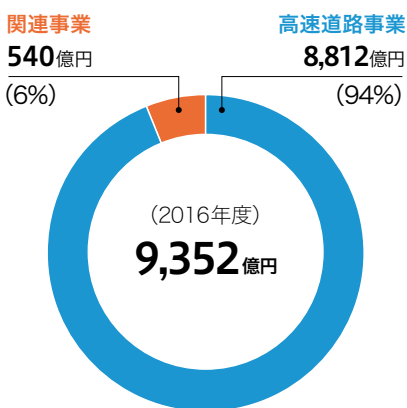


飲食・物販店舗、給油所等の運営

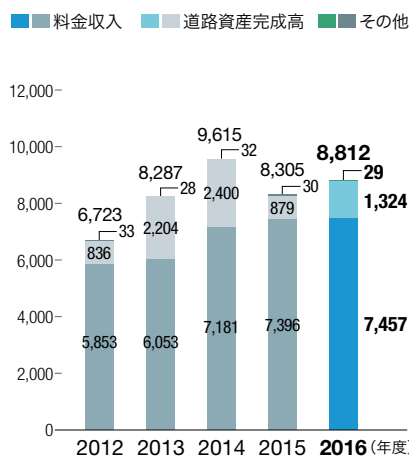


地域と連携した取り組み

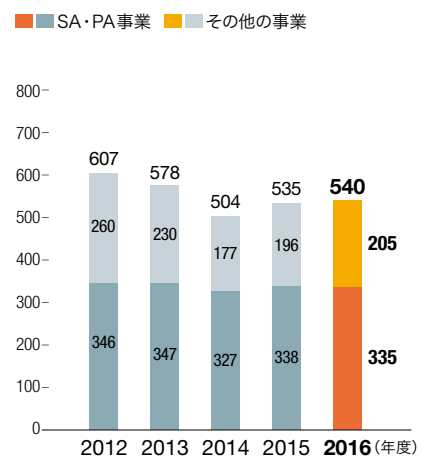
### 営業収益の事業別内訳 (単位: 億円)



### 高速道路事業の営業収益 (単位: 億円)



### 関連事業の営業収益 (単位: 億円)

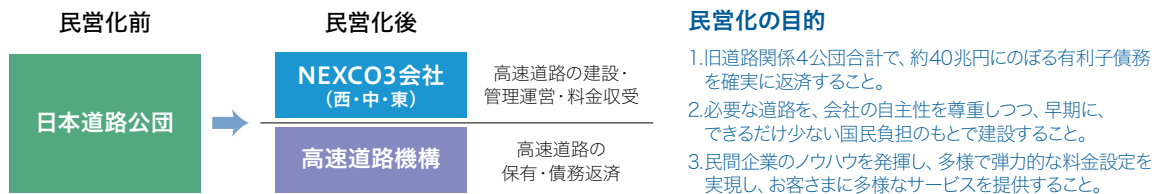




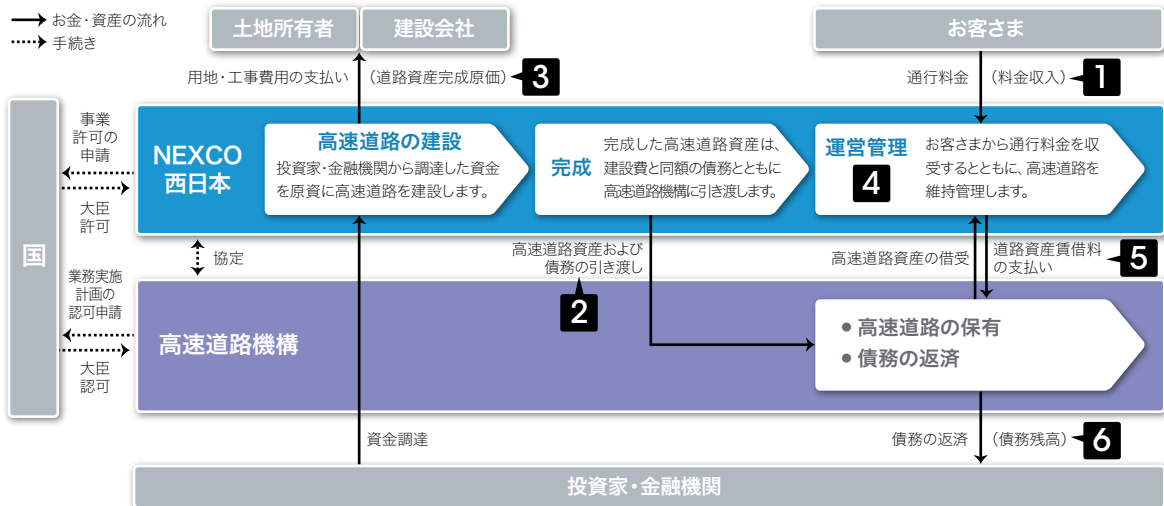
## 高速道路事業とNEXCO西日本の役割

### 高速道路民営化とは

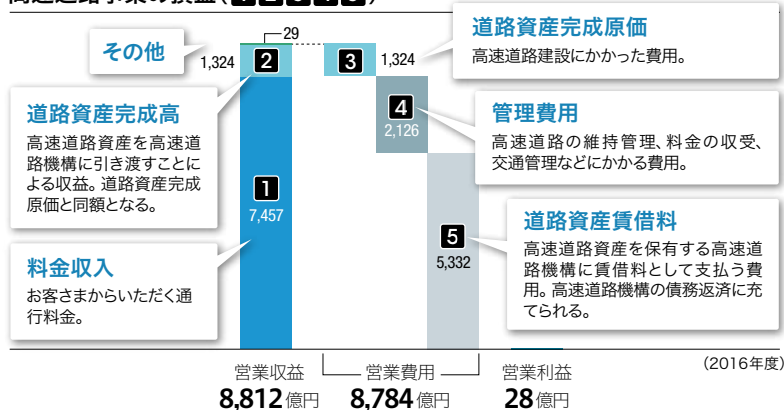
当社は、旧日本道路公団(JH)の分割・民営化により2005年10月1日に設立されました。高速道路資産とその債務は高速道路機構が保有し、当社を含む高速道路会社各社は、高速道路機構から高速道路資産を借り受け、運営管理を担っています。



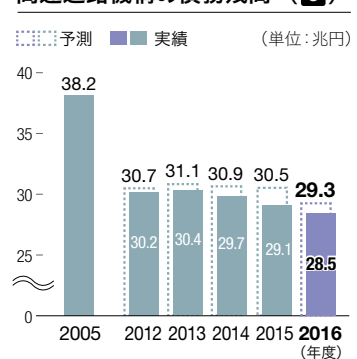
### 運営スキーム



### 高速道路事業の損益(1 2 3 4 5)



### 高速道路機構の債務残高\*(6)



\* 全国路線網(NEXCO3会社)、首都高速道路、阪神高速道路、本州四国連絡高速道路、および全国路線網以外の一般有料道路を含む



## これからも高速道路の安全・安心を最優先に、 社会から信頼され成長する企業グループをめざします。

2016年は4月に発生した熊本地震により九州各地が大きな被害を受け、被災された方の生活や企業活動に大きく影響を及ぼしました。

当社が管理する高速道路も大きな被害を受けましたが、緊急輸送路として、また物流や生活を支える道としての姿をできるだけ早期に取り戻すため、グループの総力を結集し復旧作業にあたりるとともに、観光等の地元産業の復興支援

にも取り組みました。熊本地震での教訓を踏まえ、本年度から高速道路や跨道橋における耐震補強対策を進めています。

日本の東西交通の要衝である近畿圏の高速道路網整備においては、交通混雑解消や自然災害・重大事故等、有事の際のリダンダンシー強化のため新名神高速道路の2023年度全線開通をめざし、そのうち高槻～神戸間は2017年度

末までの開通をめざしています。また、管内の各道路においても、円滑で快適な走行と交通事故の減少を図るべく四車線化事業を進めています。

さらに近畿圏においては、対距離料金を基本とした新たな料金制度を2017年6月に導入し、利用距離に応じた公平な料金体系に整理統一するとともに、大阪及び神戸都市部への流入交通を対象に起

終点を基本とした継ぎ目のない料金を導入することで交通分散効果を図るなど、各種事業に取り組んでおります。

高速道路は我が国の大動脈として生活・経済活動に欠かせない重要インフラであり、当社グループは24時間365日、この高速道路の機能・サービスを間断なく提供する使命を担っています。

「私たちはリスクマネジメントを徹底し、高速道路の安全・安心を最優先に、お客さまの満足度を高め、地域の発展に寄与することにより、社会から信頼され成長する企業グループをめざします」と

いうグループ理念のもと、中期経営計画2020を推進しています。

そのために社員の健康と安全を預かる経営者として社員の健康管理を強く意識し、働きやすい職場づくりを推進するなど、働き方改革にも取り組んでいます。

当社グループは、高速道路という社会インフラとしての使命を果たすことを企業の社会的責任(CSR)として考えています。その一環として、当社は「国連グローバル・コンパクト」の人権・労働・環境・腐敗防止に関する10原則を支持しており、2009年からその活動に参加しています。

あらゆる事業活動を通じてお客さまや株主の皆さまをはじめ、協力会社や取引先、従業員、沿道地域の皆さまなど、さまざまなステークホルダーへの責任を果たすことに努めていきます。皆さまには、本レポートや当社グループの今後の活動に対して、忌憚のないご意見を賜りますよう、お願い申し上げます。

2017年7月

西日本高速道路株式会社  
代表取締役社長

石塚由成

## NEXCO西日本における 工事安全性向上への取り組みについて

2016年に新名神高速道路の建設現場において発生した重大事故を受け、以下の3点を柱として継続的にPDCAを回す、「重大事故リスクマネジメントシステム」に取り組むことにより、工事の安全性を向上させ、重大事故の撲滅をめざしています。

また、この事故を風化させないため、事故が発生した4月22日を「工事安全誓いの日」と定めて工事安全性の向上に資する取り組みを行うなど、工事安全管理の重要性をあらためて認識し、二度と同じような重大事故を繰り返さないことを誓います。

### ■工事安全に関する社員教育の充実

工事に潜在する重大事故リスクに関する想像力・予見力を向上させるべく、現場に則した実践的な研修を継続的に実施しています。

### ■重大事故リスクアセスメント

工事施工会社が策定する施工計画書に重大事故リスクに関する安全対策の記述を求め、受発注者合同で確認・共有を行い、予防措置又は是正措置などの協議を行っています。

特に、「受発注者間で意思疎通を図るリスクコミュニケーション」が最も重要であると考えており、関係団体等にも理解と協力を求めるとともに、手順や様式等を定めた受注者向けの「重大事故リスクアセスメントガイドライン」を2017年4月に制定し、定着・浸透を図っています。



受発注者での協議状況



受発注者で実施する安全パトロールの様子

### ■安全協議会活動の強化

各現場において、受発注者で組織している安全協議会での活動、特に現場の安全パトロールについて、重大事故リスクが懸念される箇所を重点的に点検するなど、安全協議会活動の強化に取り組んでいます。

これらに取り組むことにより、「安全と品質を確保したうえで、工期内に工事を完成させ、社会に貢献する」という受発注者共通の目標を実現します。

目次

事業エリア・会社概要・グループ会社 ……1  
 NEXCO西日本グループの事業 …… 3  
 トップメッセージ …… 5  
 NEXCO西日本グループの使命 …… 7  
 中期経営計画2020 …… 9  
 CSRの重要課題と取り組み状況 ……11  
 特集1 災害対応力の強化 ……15  
 特集2 ネットワーク整備の推進 ……19  
 特集3 お客さまサービスの向上 ……21  
 特集4 新たな高速道路料金 ……25  
 コーポレート・ガバナンス ……27  
 お客さま ……38  
 社会 ……66  
 投資家・国民の皆さま ……102  
 お取引先 ……113  
 グループ社員 ……119  
 環境保全 ……131  
 社会貢献 ……150  
 財務報告 ……160  
 第三者意見 ……161  
 編集方針・Q&A ……162  
 [付録] 用語集 ……163

使用する略称

本レポートでは、「NEXCO西日本」「当社」は西日本高速道路株式会社を、「NEXCO西日本グループ」「当社グループ」は西日本高速道路株式会社とその子会社および関連会社を含めたグループ全体を表します。

また、「高速道路機構」は、独立行政法人日本高速道路保有・債務返済機構を表します。インターチェンジは「IC」、ジャンクションは「JCT」、サービスエリアは「SA」、パーキングエリアは「PA」と略記します。

[スローガン]

みち、ひと…未

[3つの目指す姿]

・高速道路に変わらぬ安全と、これまでにない感動を

・地域を愛し、地域とともに生きる

グループ理念

私たちはリスクマネジメントを徹底し、  
 高速道路の安全・安心を最優先に、お客さまの満足度を高め、  
 地域の発展に寄与することにより、  
 社会から信頼され成長する企業グループをめざします。

グループ行動憲章 (抜粋)

1. 法令や社会のルールを遵守し、いかなる場合であっても、決してこれに反する行為は行いません。
2. 自由で活発な創造的企業活動を、公正を旨として行います。
3. 一人ひとりがグループにおける自らの役割と権限を自覚し、その責任を全うするため、全力を尽くします。
4. 企業活動における情報の重要性を踏まえて、情報の入手と活用及び適正な取り扱いを常に心がけて行動します。
5. 5つのステークホルダー(お客さま、社会、投資家及び国民の皆さま、グループの社員、お取引先)の信頼に応えます。

グループのCSR活動方針

事業活動を柱として、社会の持続的な発展に貢献します

当社グループの最大のCSRIは、本業(事業活動)を通じて社会の持続的な発展に貢献することです。具体的には「高速道路の安全・安心の確保と着実な整備」、「SA・PAでのお客さまサービスの提供」であり、それらを着実に実行することにより、社会の発展への貢献、ひいてはグループの成長につながっていくものと考えています。

ステークホルダーへの約束

私たちはCSRを推進させていくにあたっては、ステークホルダーとの対話を通じて当社グループへの期待を的確に把握し、事業活動のプロセスに組み込んでいくことを大切にしています。対話を通じて明らかになった社会的課題を、これまで培ったノウハウや資源を活かして解決していくことで、社会の持続的な発展に貢献していきます。



# 社会の持続的な発展

NEXCO西日本グループの成長



環境保全



お客さま

ドライバー、バス事業者  
トラック事業者など



社会貢献



社会

道路周辺の地域住民、  
地方自治体、産業界、学术界、  
国際社会など



投資家・国民の皆さま

金融機関、株主（財務大臣）、  
国民など



グループ社員

連結子会社26社  
約14,000人



お取引先

建設会社  
SA・PAテナント会社  
など

NEXCO  
西日本グループ

## より広い社会、未来への働きかけ

経営を支える基本姿勢

コンプライアンス／リスクマネジメント／情報セキュリティ

# 来へ。

・たゆまぬ技術の革新で、100年先の未来へ

安全・安心・快適な高速道路が結ぶ、人と人、地域と地域。  
夢ひろがるアイデアと、心のこもったサービスで  
新しい出会いや喜びを生み出します。NEXCO西日本は、

100年先の未来に向け技術の革新と新たな価値の創造に挑み続けます。

## 中期経営計画2020

高速道路は我が国の大動脈として生活・経済活動に欠かせない重要インフラであり、NEXCO西日本グループは24時間365日、この高速道路の機能・サービスを間断なく提供する使命を担っています。当社グループはこの使命を全うするため、新しいグループ理念(1ページ参照)のもと、2016年度からの5カ年の中期経営計画2020を推進していきます。

### 策定の背景と基本的な考え方

#### 経営環境の変化



- 老朽化の深刻化
- 大型車、重量超過車両の増加



- 異常気象、災害の頻発化  
(東日本大震災、熊本地震、南海トラフ・内陸直下型地震への懸念)



- 次世代エネルギー普及の促進
- 自動運転の実現



- 地域創生の推進
- 訪日観光客の増加
- 生産性の向上への期待

3つの  
キーワード

「安全・安心」「信頼」「成長」

#### 「安全・安心」の追求が基本

- 社員一人ひとりがリスク感度を高め、高速道路における「安全・安心」という基本のサービスを最優先に、高い品質でお客さまにお届けします。
- 重要な社会基盤である高速道路ネットワークを強化し、健全な状態で次世代へと継承します。
- 24時間365日高速道路の機能を保持するとともに、異常気象や災害・事故に対しても迅速に対応し、間断ない交通の確保に向けた防災対応力を高めます。

#### 「信頼」されるサービスと組織運営を目指す

- NEXCO西日本グループは、社員一人ひとりがコンプライアンスを重視し、社会から信頼され必要とされる組織となるように努めます。
- 地域の魅力や特性と高速道路ネットワーク機能との相乗効果により高速道路の価値最大化を目指すと共に、地域から期待される事業を展開します。

#### 地域と共生し、持続的な「成長」を目指す

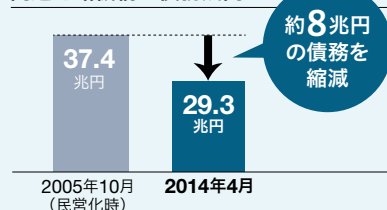
- 高速道路ネットワークの価値を最大化する取り組みを継続し、地域と共に100年先の未来まで持続的に成長していきます。
- 高速道路を取り巻く環境の変化に適切に対応し、グループ一体となって進化し続けます。

### 民営化後の主な成果

日本道路公団の分割民営化、NEXCO3会社の設立から10年。着実な成果を上げています。

#### 有利子債務の確実な返済

高速道路機構の債務残高



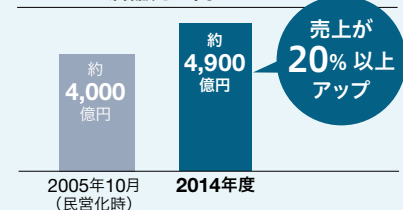
#### 早期かつ極力少ない国民負担による整備

開通前倒し



#### 民間のノウハウの発揮による多様なサービスの提供

SA・PAの店舗売上高



※ 主な成果に記載する数値はNEXCO3会社の合計値

## 主な重点施策

### ① 100年後も安心して利用できる高速道路



高速道路リニューアルプロジェクトに着手



プレキャストPC床版への取り替え工事

### ② 高速道路ネットワークの機能強化



新名神の建設を推進



神戸JCTの建設状況  
(中国道・山陽道・新名神が接続)

### ③ お客さまと地域の皆さまに愛されるSA・PA



賑わい空間の創出



地域の魅力を発信

### ④ 工事の安全対策の徹底



工事中の重大事故の撲滅に向け、リスクマネジメントを推進

### ⑤ 大規模災害など緊急時への備え



防災訓練(段差補修訓練)の様子

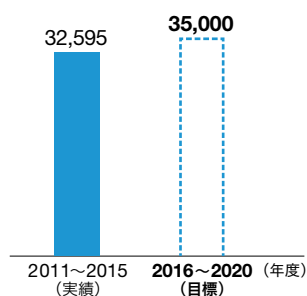
### ⑥ 熊本地震の本格復旧



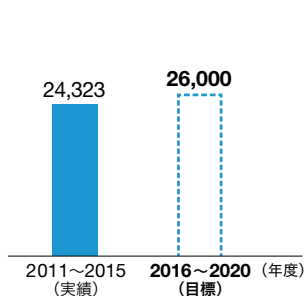
九州道4車線開放前の様子(2017年4月)

## 経営目標

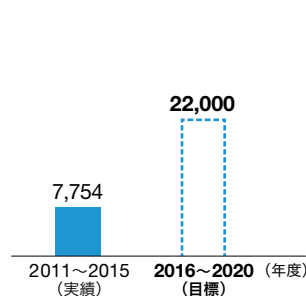
料金収入 (単位:億円)



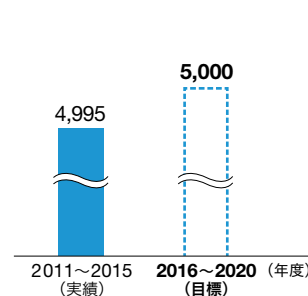
道路資産賃借料 (単位:億円)



道路資産完成高 (単位:億円)



SA・PAの店舗売上高 (単位:億円)






※ 「道路資産賃借料」「道路資産完成高」についての詳細は、6ページの「高速道路事業とNEXCO西日本の役割」をご覧ください。



## CSRの重要課題(マテリアリティ)と取り組み状況

NEXCO西日本グループでは、「事業活動を柱として、社会の持続的な発展に貢献します」というCSR活動方針のもと、ステークホルダーとの対話で得られたご意見を参考にしながら、CSRの重要課題を特定しています。目標の設定・管理にあたっては、社会インフラを預かる企業グループとして、高速道路の安全・安心につながるものを最優先とし、あわせて事業と関係性の深い社会的課題の解決にも取り組んでいます。

重要課題	ステークホルダー 参画の機会(参加者)	重要である理由	KPI(マネジメントアプローチ)	
			管理のポイント・指標	
 お客さま	交通安全の 取り組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>● お客さまセンター (高速道路利用者)</li> </ul>	死傷事故率 <sup>※1</sup> (自動車走行車両1億台kmあたりの死傷事故件数) 車限令違反車両取締回数(高速道路上で実施した車限令違反車両取締における引き込み台数) 逆走事案件数 <sup>※1</sup> (交通事故または車両確保に至った逆走事案件の件数) 人等の立入事案件数 <sup>※1</sup> (歩行者、自転車、原動機付自転車等が高速道路に立ち入り、保護した事案件の件数)	
	快適な高速道路 空間の提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>● SA・PAに設置した利用者向け投書コーナー「ハイウェイポスト」(高速道路利用者)</li> <li>● SA・PAインフォメーション(高速道路利用者)</li> <li>● CS推進オピニオンリーダー意見交換会(外部有識者)</li> <li>● 現場責任者会議等(SA・PAテナント会社)</li> </ul>	顧客満足度(CS調査で把握する維持管理に関するお客さまの満足度(5段階評価)) 年間利用台数 通行止め時間 <sup>※1</sup> (単位営業延長(上下線別)あたりの雨、雪、事故、工事に伴う平均通行止め時間) 本線渋滞損失時間 <sup>※1</sup> (渋滞が発生することによるお客さまの年間損失時間) 路上工事による交通規制時間(道路1kmあたりの路上工事に伴う交通規制時間)	
	SA・PAのお客さま 満足施設への変革	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 包括協定、連携協定(各地域の地方公共団体)</li> </ul>	高速道路は基本的なインフラであり、誰もが利用しやすい施設であることが求められます。	Wi-Fiサービスの提供箇所数 SA・PAインフォメーションの日本政府観光局(JNTO)の外国人観光案内所認定数(カテゴリ-I)
 社会	社会基盤である 高速道路の整備と 長期保全	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 事業説明会(地域住民)</li> <li>● 設計協議(地域住民)</li> <li>● お客さまセンター(高速道路利用者)</li> <li>● SA・PAに設置した利用者向け投書コーナー「ハイウェイポスト」(高速道路利用者)</li> </ul>	高速道路ネットワークは、国民生活を豊かにし、経済活動を支える、基礎的な社会資本です。また、輸送コストの削減や交通事故の減少にも貢献しています。 管理する道路の多くが建設から30年以上を経過し、補修を必要とする道路構造物が増加しています。	新規開通路線延長 スマートIC新規設置箇所数 快適走行路面率(快適に走行できる舗装路面の車線延長) 要補修橋梁数
	災害対応力の強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 包括協定・災害協力協定・連携協定(当社事業エリアの各府県・政令指定都市、陸上自衛隊)</li> </ul>	災害発生時、高速道路には、被災地域の救急・復旧・復興のインフラとしての役割が求められています。	南海トラフ地震被害に備えての資機材の新規備蓄箇所
	高速道路を通じた 地域活性化	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 包括協定、連携協定(各地域の地方公共団体)</li> </ul>	人口減少時代を迎え、沿線地域の活性化への貢献が求められています。	地域物産展実施エリア <sup>※2</sup> ウェルカムゲート(一般道からSA・PAに立ち寄れるゲート)新規設置数
	透明性の高い経営 と着実な債務の 返済	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 事業評価監視委員会(財界・学術界の外部有識者)</li> </ul>	国民の資産である高速道路を管理する事業者として、透明性の高い経営が求められています。 また、高速道路機構の債務返済を着実なものにしていくため、経営の効率化が求められています。	高速道路機構の債務削減 不正通行発生件数(後日課金申出のあった車両を除き、通行料金を支払わず料金所を通過した車両の通行件数。ETC未課金車両を含む)
 投資家・ 国民の皆さま	不正通行対策		社長定例会見(毎月開催)	
	積極的な情報公開	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 事業説明会(機関投資家)</li> <li>● 個別投資家訪問(機関投資家)</li> <li>● 記者会見(マスメディア)</li> <li>● アンケート調査(コミュニケーションレポート読者)</li> </ul>	facebookを活用した広報展開(NEXCO西日本公式facebook登録者数の増) 「なるほど!高速道路発見」工事現場の一般公開 CSR報告書での企業活動報告	

※1 集計期間:2016年1月1日～12月31日

※2 西日本高速道路サービス・ホールディングス(株)が主催するもの







## CSRの重要課題と取り組み状況について

サステナビリティ(持続可能性)報告の国際的ガイドラインとして、組織の形態、業種、事業規模、国・地域などを問わず幅広く活用されている「GRIガイドライン第4版」(G4)では、CSRの重要課題を特定することが求められています。以下の表では、当社グループの特定した重要課題がG4のどの指標にあたるかを示しています。高速道路事業は、国民の生活に密接に関係する基本的な社会インフラであるため、かかわりのあるステークホルダーも多く、重要課題は多岐にわたっています。

KPI(マネジメントアプローチ)				GRIガイドライン第4版(G4)では…		関連ページ
目標	実績	次年度の目標	集計範囲	側面(Aspect)	指標(Indicator)	
7.3件/億台km	6.9件/億台km	後日、 ウェブサイトに掲載	NEXCO西日本事業エリア の全国路線網	〈製品責任〉 顧客の安全衛生	G4-PR1 安全衛生の影響評価を行い、改善を図っているものの比率	23ページ
—	7,928台	—				WEB
—	91件	—				23ページ
—	1,437件	—				—
3.6ポイント	3.6ポイント	後日、 ウェブサイトに 掲載		〈製品責任〉 製品及びサービスのラベリング	G4-PR5 顧客満足度調査の結果	17ページ
—	997百万台			〈経済〉 間接的な経済影響	G4-EC8 著しい間接的な経済影響(影響の程度を含む)	WEB
—	53時間			—		WEB
—	554万台・時			—		24ページ
—	105時間/km			—		WEB
—	149カ所			—	—	WEB
—	67カ所	—	〈製品責任〉 製品及びサービスのラベリング	G4-PR3 組織が製品及びサービスの情報とラベリングに関して手順を定めている場合、手順が適用される製品及びサービスに関する情報の種類と、このような情報要求事項の対象となる主要な製品及びサービスの比率	26ページ	
11km	7km	46km	NEXCO西日本事業エリア	〈経済〉 間接的な経済影響	G4-EC7 インフラ投資及び支援サービスの展開と影響	27ページ
3カ所	3カ所	6カ所				WEB
97%	97%	後日、 ウェブサイトに掲載		〈製品責任〉 顧客の安全衛生	G4-PR1 安全衛生の影響評価を行い、改善を図っているものの比率	WEB
—	381橋	—				WEB
4カ所 累計 232カ所	— 累計 228カ所	4カ所 累計 232カ所				〈社会〉 地域コミュニティ
—	67カ所	—		WEB		
—	2カ所 (累計68カ所)	—		WEB		
6ページの「高速道路機構の債務残高」をご覧ください。			(旧道路関係4公団)	〈経済〉 経済的パフォーマンス	G4-EC1 創出、分配した直接的経済価値	6ページ
—	49,952件	—	NEXCO西日本事業エリア	—	—	31ページ
—	11回	—	NEXCO西日本	—	—	31ページ
—	登録者数 6,779人	登録者数 15,000人				WEB
15回	26回	—				WEB
1回	1回	1回	NEXCO西日本グループ	—	—	46ページ

# CSRの重要課題(マテリアリティ)と取り組み状況

重要課題	ステークホルダー 参画の機会(参加者)	重要である理由	KPI(マネジメントアプローチ)	
			管理のポイント・指標	
 <b>お取引先</b>	<b>公正な取引関係</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 入札監視委員会(外部有識者)</li> </ul>	国民の財産である高速道路の建設・管理を担う会社として、公共調達に係る契約の透明性の確保が求められています。	入札監視委員会の実施回数
	<b>SA・PAのテナント会社との協働</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 現場責任者会議等(SA・PAテナント会社)</li> </ul>	お客さまの多様なニーズに応えるため、SA・PAのお取引先さまとの協働を重視しています。	安全・安心にかかる講習等  誤給油防止訓練
 <b>グループ社員</b>	<b>「安全・安心、信頼され成長する企業グループ」を担う人材の育成</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● キャリア相談窓口(NEXCO西日本社員)</li> <li>● 経営懇談会、労使協議会(NEXCO西日本労働組合員)</li> <li>● 外部講師による研修(グループ社員)</li> </ul>	中期経営計画に定めた「安全・安心、信頼され成長する企業グループ」を実現するため、一人ひとりが仕事を通じて自律的に成長していける人材育成と、組織・会社の自己変革が重要だと考えています。	階層・職種別研修  資格取得支援制度の利用者数  女性管理職者比率
	<b>低炭素社会の実現</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 各種の対話の機会を通じた環境コミュニケーション(お客さま、地域住民、従業員、専門家)</li> </ul>	高速道路では、自動車から大量のCO <sub>2</sub> が排出されるため、道路運営全体で、その排出量削減が求められます。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 環境アクションプラン</li> <li>● 省エネルギー活動</li> </ul> 道路施設の維持管理に要する電気使用量  新設料金所等に太陽光発電を設置する  次世代車両用スタンド整備に向けた新エネルギー補充用技術を開発する
 <b>環境</b>	<b>循環型社会の形成</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 吉野川渡河部の環境保全に関する検討会(外部有識者、地域住民)</li> <li>● 鶉殿ヨシ原の環境保全に関する検討会(外部有識者、地域住民)</li> </ul> その他、必要に応じて外部委員会を設置	高速道路の建設では、大量の建設副産物が発生するため、その削減が求められています。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 環境アクションプラン</li> <li>● 環境物品等の調達の推進</li> </ul> 事務用品における特定調達物品等の調達率  植物系廃棄物(草刈等)の有効活利用率  建設発生土の有効利用率  アスファルトコンクリート塊のリサイクル率  コンクリート塊のリサイクル率
	<b>自然と共生する社会の推進</b>	高速道路の建設では、沿道地域の自然環境に影響を及ぼすため、その影響の緩和が重要になります。また、沿道地域の生活環境を守るため、道路交通による騒音の低減が求められています。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 環境アクションプラン</li> <li>● エコロード(自然に優しい道路づくり)の推進</li> <li>● 周辺の生活環境への影響を減らす道路づくり</li> </ul> 動物進入防止対策の設置・改良箇所  遮音壁の設置(設置延長)	
 <b>社会貢献</b>	<b>「安全」「環境」「地域の元気」の分野での取り組み</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 高速道路交通警察隊(当社事業エリアの各府県)</li> <li>● 高速道路安全協議会(当社事業エリアの各府県)</li> </ul>	社会インフラを管理する公共性の高い企業として、地域社会への貢献が求められています。	交通安全啓発活動  職場周辺や各地域での清掃活動  つなぎの森活動

KPI(マネジメントアプローチ)					GRIガイドライン第4版(G4)では…		関連ページ
目標	実績	次年度の目標	集計範囲	側面(Aspect)	指標(Indicator)		
—	8回	—	NEXCO西日本	〈社会〉 腐敗防止	G4-SO3 腐敗に関するリスク評価を行っている事業の総数と比率、特定した著しいリスク	WEB	
—	年2回	—	飲食物販テナント事業者	〈製品責任〉 顧客の安全衛生	G4-PR1 安全衛生の影響評価を行い、改善を図っているものの比率	32ページ	
—	年1回	—	元売テナント事業者等		G4-PR2 規制及び自主的規範の違反件数…製品やサービスのライフサイクルにおいて発生した、安全衛生に関する規制及び自主的規範の違反事例の総件数(結果の種類別)	WEB	
—	のべ740回	—	NEXCO西日本グループ	〈労働慣行〉 研修及び教育	G4-LA9 従業員一人あたりの年間平均研修時間(男女別、従業員区分別)	WEB	
—	211人	—	NEXCO西日本		WEB		
—	8.7%	—	NEXCO西日本グループ	〈労働慣行〉 雇用	G4-LA1 従業員の新規雇用者と離職者の総数と比率(年齢、性別、地域による内訳) G4-LA2 派遣社員とアルバイト従業員には支給せず、正社員に支給する給付(主要事業拠点ごと) G4-LA3 出産・育児休暇後の復職率と定着率(男女別)	WEB	
2015年度実績より1%以上削減する	3.3%削減	2016年度実績より1%以上削減する	NEXCO西日本事業エリア	〈環境〉 エネルギー	G4-EN7 製品及びサービスのエネルギー所要量の削減	36ページ	
160kW	0kW	160kW				36ページ	
次世代自動車の社会動向を踏まえた、適時・適正なインフラの整備、インフラ技術を検討する	EV急速充電器を計4基整備 水素ステーション設備設置について検討実施	次世代自動車の社会動向を踏まえた、適時・適正なインフラを整備する	NEXCO西日本事業エリアのSA・PA			36ページ	
100%	100% (規格等により適合商品がない場合を除く)	100%	NEXCO西日本	〈環境〉 サプライヤーの環境評価	G4-EN32 環境クライテリア(評価基準)により選定した新規サプライヤーの比率	36ページ	
95%以上	89.7%	95%以上	NEXCO西日本事業エリア	〈環境〉 原材料	〈原材料〉 G4-EN1 使用原材料の重量または量 G4-EN2 使用原材料におけるリサイクル材料の割合	36ページ	
80%以上	98.5%	80%以上				36ページ	
99%以上	100%	99%以上		〈環境〉 排水及び廃棄物	〈排水及び廃棄物〉 G4-EN23 種類別及び処分方法別の廃棄物の総重量	36ページ	
99%以上	100%	99%以上		36ページ			
96箇所	105箇所	96箇所	NEXCO西日本事業エリア	〈環境〉 製品及びサービス	G4-EN13 保護または復元されている生息地	36ページ	
20km	0km	20km		—	—	36ページ	
—	のべ108回	—	NEXCO西日本グループ	〈地域〉 地域コミュニティ	G4-SO1 地域コミュニティとのエンゲージメント(関係づくり)など…事業のうち、地域コミュニティとのエンゲージメント、影響評価、コミュニティ開発プログラムを実施したものの比率	37ページ	
—	のべ3,700回 16,600人	—				37ページ	
—	3カ所のべ6.7ha	—				NEXCO西日本管内実施箇所(全7カ所のべ100ha)	WEB



# 1

特集

## 災害対応力の強化

### よみがえる熊本 ～高速道路の復旧で復興に貢献～

2016年4月の熊本地震から1年余りが経った現在も、九州自動車道をはじめとした路線の本復旧という大きな課題に向け、NEXCO西日本グループ一丸となり取り組んでいます。この震災を機に、改めて災害のリスクに備えた安全性の向上の重要性を踏まえ、お客さまに安心して高速道路をご利用いただけるよう、引き続き災害への対応に取り組んでまいります。

#### 社員コメント

#### 現場では強い結束力で取り組んでいます

2016年4月の熊本地震から1年余りが経過いたしました。特に損傷の大きかった九州自動車道益城熊本空港IC～嘉島JCT間の復旧工事については、今年4月28日までに概成し、震災後実施しておりました片側対面交通規制を解除し、通常の4車線走行（上下2車線）を確保することができました。

さらに、嘉島JCT～松橋IC間での舗装路面の大きな凹凸についても、昼夜間での舗装工事等を実施し、ほぼ元の舗装路面に戻すことができました。

この工事にあたり、高速道路をご利用のお客さまには通行規制等により渋滞等も発生し、ご迷惑をおかけいたしました。また、復旧工事へのご理解、ご協力に対しお礼申し上げます。

工事期間中においては、1～2カ月ごとに通行帯の夜間交替や降雨後の路面の緊急補修工事などを並行して進めてまいりました。工事を進めていく中、渋滞も少しずつ解消し、またお客さまをはじめ関係機関の皆さまからも色々なご意見、激励等の言葉をいただき、早期復旧に対する重要性と期待を感じております。

震災復旧については、今後も橋梁やのり面、舗装等の復旧工事が必要となっております。また、今回の熊

熊本高速道路事務所 所長 **堂園 淳一**

本地震を踏まえてロッキング橋脚を有する橋梁の耐震補強や支承等の対策を行う必要があります。工事にあたりましては、車線規制等によりお客さまにはご迷惑をおかけしますが、ご理解ご協力のほどよろしくお願いたします。

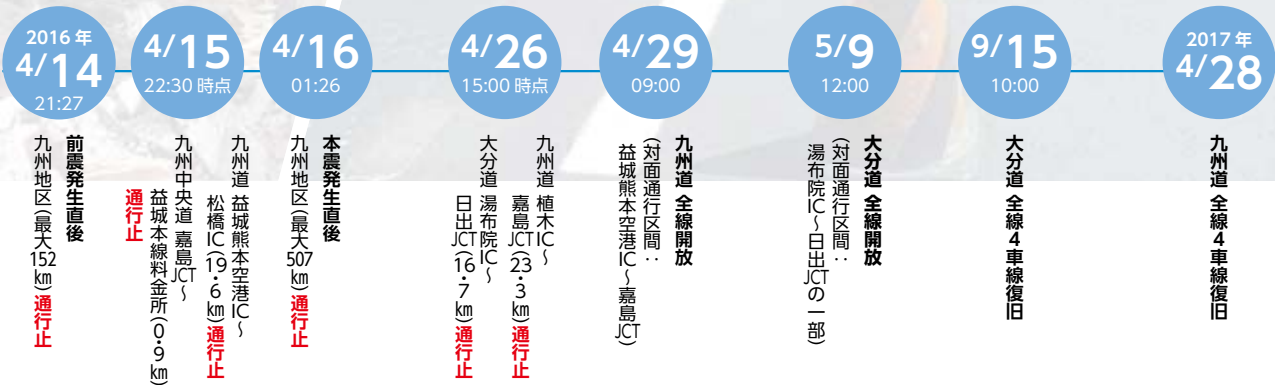
熊本高速道路事務所社員をはじめ、NEXCO西日本グループ、工事施工業者が一丸となって、一日も早い復旧に向けて、安全に留意し、事業を進めてまいります。







## 全線4車線復旧までの流れ



## 地震発生から4車線復旧までの状況

地震発生後、九州地区で最大延長507kmが通行止めとなりましたが、その直後から早期復旧に向け、当社グループの総力を結集し、建設業界をはじめとした関係機関の協力のもと、発災から14日間で九州道の交通を確保し、同23日間で大分道の交通を確保しました。

その後も、特に損傷が大きかった区間の復旧作業を行い、9月15日には大分道全線で4車線復旧し、2017年4月28日には九州道全線で4車線復旧しました。

引き続き、高速道路やロッキング橋脚を有する跨道橋の耐震対策等を実施しています。



九州道4車線開放後の様子

## プレスツアー

今回被災した九州自動車道をはじめとした各路線は、九州の経済活動を支える重要なネットワークであり、社会的な影響が非常に大きいことから、例えばウェブサイトで復旧の進捗状況を随時お知らせし、また報

道機関向けのプレスツアーを実施するなど、各種メディアを通じて積極的な情報公開に努めました。



プレスツアーの様子

# 震災に対しての継続的な取り組み

## 災害発生時の緊急交通路としての機能を確保します

高速道路は、地震などの自然災害の発生時に、人命救助や災害応急対策に必要な物資や資機材などを広域的に緊急輸送するための、極めて重要なインフラと位置づけられています。

当社では、災害に強い道路を目指して、橋脚に繊維シートやコンクリートを巻き立てるなど、靱性・強度を高める耐震補強を実施してきました。今後も更なる耐震補強を推進していきます。



耐震補強工事を計画的に実施しています

## 橋梁の耐震対策を進めています

熊本地震では、九州自動車道の御船IC～松橋IC間の緑川PA付近に高速道路を横断して架かっていた府領第一橋の橋桁が落橋し、長時間高速道路を寸断することとなりました。

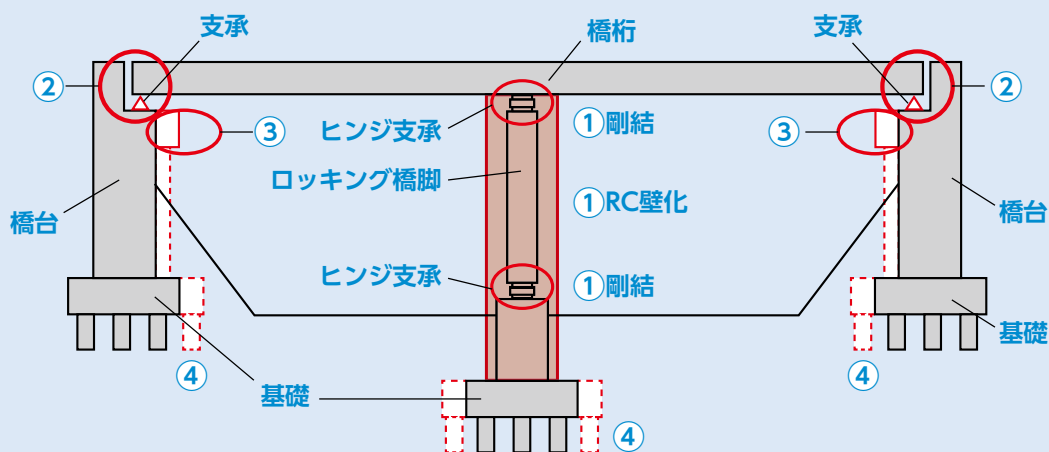
当社管内に府領第一橋と同種の橋脚であるロッキング橋脚を有する橋梁は、当社管理・自治体等管理を合わせて120橋以上あります。

こうした単独では自立できない特殊な構造である橋梁の耐震対策は、道路管理者として速やかに実施すべきであると考えています。地震で倒壊すれば、地域社会・経済に与える影響は甚大であり、そうした事態を避けるためにも、当社は自治体が管理するロッキング橋脚を有する跨道橋についても自主財源で耐震対策を実施していきます。



府領第一橋（落橋した直後の様子）

### 耐震性能を確保するための補強例（2径間連続橋、両端橋台の例）



#### 対策例

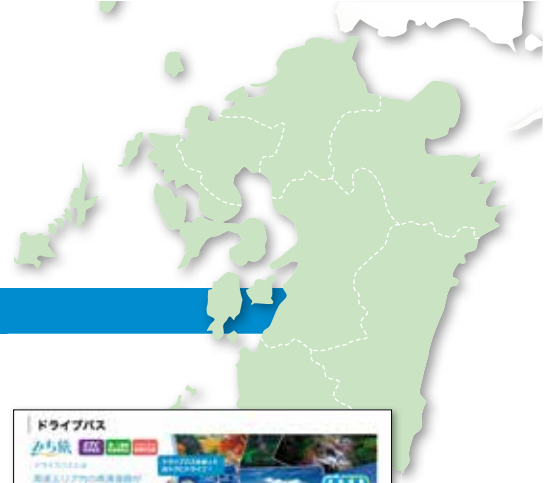
- ① 橋脚は一体化して壁化し、上下端のヒンジ支承を剛結
- ② 両端の橋台上の支承を交換または補強
- ③ 落橋を防ぐ構造に改良
- ④ 橋台躯体、橋台・橋脚基礎等を照査に基づき必要に応じて対策



熊本ICランプ橋の様子(左:地震の影響で傾いた橋脚、右:補強後の橋脚)



# 九州復興を応援



## 九州観光周遊ドライブパス

### ～定額料金で乗り放題となるおトクな割引プラン～

#### 「九州観光周遊ドライブパス」を実施しました

当社では熊本地震により影響を受けている九州観光を支援するため、ETC無線走行が可能な普通車及び軽自動車等（二輪車含む）を対象に当社が管理する九州の高速道路が連続する3～4日間定額で乗り放題となるおトクな「九州観光周遊ドライブパス」を2016年7月15日から12月18日に実施し、

期間中21.8万件のご利用をいただきました。

利用後アンケートでは約8割のお客さまから「大変満足」「満足」とご好評をいただきました。なお、今回のご利用に対する観光消費額は約150億円（当社試算値）と見込んでいます。



## 震災復興への取り組み

### 熊本・大分の特産物で応援

#### ～がんばろう!!

##### 熊本・大分応援企画～

##### 熊本・大分物産展

当社管内のSA・PAにおいて「～がんばろう!! 熊本・大分応援企画～ 熊本・大分物産展」を3回開催し、熊本・大分県で生産・加工・栽培された商品を販売することで復興を応援するとともに、売上の一部約300万円を寄付しました。

#### 熊本・大分の特産物が当たる!

##### 『西得+1スマートくじ』キャンペーン

熊本・大分の特産物などが当たるキャンペーンを4回開催しました。地元熊本県・大分県の特産物をお客さまに紹介し、美味しさを知っていただくことで、被災地への復興支援の輪を広げることを目的に実施し、当選された約2,000名の皆さまに熊本・大分の畜産物、農産物、海産物等をプレゼントさせていただきました。

### 北熊本 SA 再開

地震に伴う建物損傷により営業休止としていた北熊本SA（上下線）のレストランコーナーについては、2016年12月1日から営業を再開しました。

レストランコーナーの営業再開にあたり、熊本物産品の販売や熊本県のご当地ゆるキャラの登場、肥後あか牛をはじめとする熊本県の食材を使用したメニューの割引、天草車えび焼煎餅の割引販売といったお得なイベントを開催しました。

### 震災の経験を踏まえた営業再開を通じ、今後もサービスエリアの活性化に努めて参ります。

震災では当店のスタッフの多くが被災者となる中、売店において地震後の水などの飲料とおにぎりなどの日配品の需要を満たすために、スタッフが一丸となり商品確保に全力で取り組み、営業の早期再開に繋げることができました。

復興の取り組みとしては、レストランにおいて熊本食材を使用し、「熊本の肉」を柱としたメニューを取り入れました。また、北熊本SAは熊本の入り口であるため、売店では熊本土産はもちろんのこと、福岡・北部九州のお土産を取り揃えています。年3～4回当店オリジナル企画の「お客さま大感謝祭」を展開しておりますが、今後もイベントなどを通じ、地域の皆さまとの交流も踏まえ、お客さまによりサービスエリアを楽しんでいただけるよう努めていきます。



熊本県産牛ローストビーフ丼

#### 社外コメント



九州産交リテール(株)  
北熊本SA(下り線)  
エリアマネージャー  
竹田 剛様



# 2

特集

## ネットワーク 整備の推進

### 高速道路ネットワークの機能強化 (新名神高速道路の建設推進)

1963年の栗東IC～尼崎IC間の開通以来、日本の産業と社会を支え続けてきた名神高速道路を多重化し、日本の大動脈である高速道路の信頼性を格段に高めるべく、「未来につなぐ信頼の道」新名神高速道路の整備を進めています。

この区間が多重化されることで、高速走行による所要時間の短縮、時間信頼性の向上、事故・災害時における代替路の確保といった効果が期待されます。

#### 事業進捗状況

##### 高槻～神戸

2017年度中の開通へ向け、高槻JCT～川西IC間においては2017年秋頃の開通を目指し、舗装工事や施設工事が最盛期を迎えています。

川西IC～神戸JCT間においては2017年度中の開通へ向け、全ての工事が最盛期を迎えています。



新名神 武庫川橋

#### 事業進捗状況

##### 八幡京田辺～高槻

道路用地の調査を実施し、一部、用地取得に着手するなど、地元の皆さまのご理解をいただきながら、着実に事業を進めています。

また、淀川にかかる橋梁工事の契約が完了し、工事着手へ向けた準備を進めています。



淀川橋構造物調査工事の様子

#### 事業進捗状況

##### 大津～城陽

道路用地の調査を実施し、一部、用地取得に着手するなど、地元の皆さまのご理解をいただきながら、着実に事業を進めています。

京都府域の宇治田原地区、滋賀県域の上田上地区においては工事用道路の工事に着手しています。

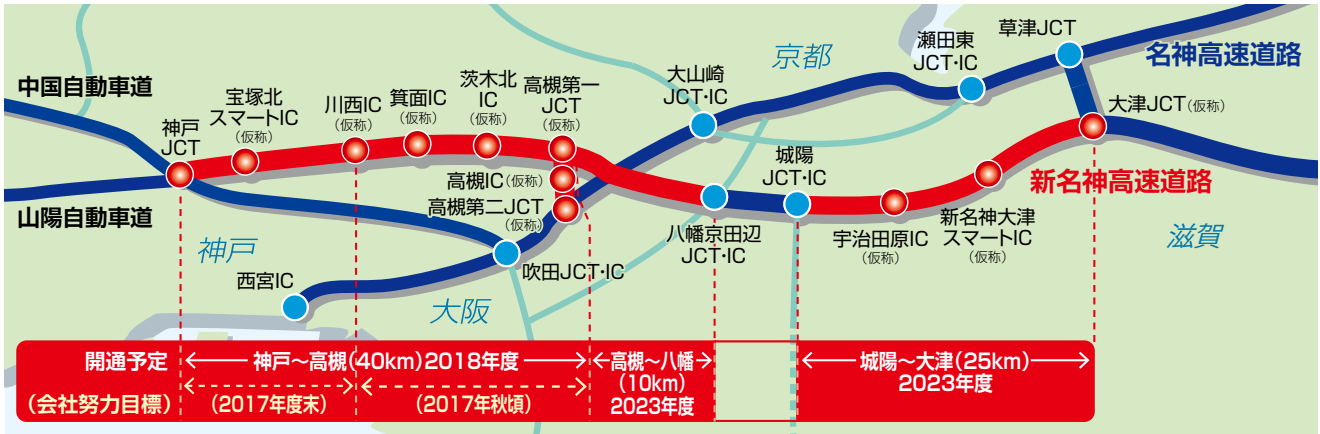


新名神大津SAの完成予想図  
(スマートIC併設予定)

新名神と名神が接続する高槻第三JCT



## 新名神高速道路開通時期



## 物流・産業拠点の整備が進められることで、地域の発展に繋がります

建設中の新名神高速道路の沿線地区では、プロロジスパーク茨木(2016年9月竣工)をはじめとした大型の物流施設や研究所、産業の新拠点として新市街地整備事業等が進められています。

こうした各施設は建設中のインターチェンジ付近で整備が進められており、利便性が高いだけでなく多くの企業進出が見込まれることから、新たな雇用創出などの各種経済効果や今後の地域発展に繋がることが期待されます。



## 城陽 JCT・IC ～八幡京田辺 JCT・IC 間が 2017 年 4 月 30 日に開通しました

新名神高速道路の城陽～八幡京田辺間の開通により、南北に長い京都府の南端(京奈和自動車道 木津IC)から北端(山陰近畿自動車道 京丹後大宮IC)までの約140kmが高速道路で繋がりました。奈良県から京都府北部への物流において、今回の開通により、ほぼ最短ルートを経由して効率的な運送をすることが可能となります。

また京都府の山城地域においては、唯一の第三次医療機関へのアクセス性が向上することで患者さまへの負担軽減に繋がり、搬送時間の短縮をはじめとして、救急活動に大きく貢献すると期待しています。



開通パレードの様子

## 新名神高速道路の全線開通に向け全力で取り組んでいます

社員コメント

2017年4月30日に、工事着手から約5年半の歳月を経て、新名神高速道路の城陽 JCT・IC ～八幡京田辺 JCT・IC 間が無事開通することができました。地元の皆さまをはじめ、本事業に関係した皆さまの厚いご支援・ご協力に深く感謝いたします。

当該区間は、本線延長は3.5kmと短い区間ですが、供用中の高速道路を繋ぐため、両側は JCT 構造であり、ランプの延長を含めると総延長は11kmにも及び、そのほとんどが橋梁構造となっています。一級河川木津川を渡る橋梁をはじめ、施工面、環境面等で難易度の高い施工が多く、加えて JCT のランプ橋施工では、警察等関係機関との度重なる協議、通行止め等の規制を実施しました。

今回の開通によって、当社が進める東西の国土軸である新名神高速道路の未開通区間約80kmの最初の区間を完成させることができました。さらに、京奈和自動車道と第二京阪道路とが結ばれ、京都府南北約140kmの高速道路軸が形成されたことで、京都全体の発展・活性化に大いに貢献するものと考えております。

引き続き、2023年度への全線開通に向け、皆さまのご期待に応えられるよう、事業を進めてまいります。



新名神京都事務所 所長  
西岡 大造

# 3

特集

## 数字で見る CS の取り組み

NEXCO 西日本グループでは、お客さま満足（CS）の向上を目指し、地域の特色を活かした店舗づくりなどを通してサービスを提供し、快適にご利用いただけるようサポートしています。

お客さま  
サービスの向上



SA・PA の数

182 カ所

※第三セクターの運営を除く  
有人の営業施設

SA・PA において、地域の特性を踏まえた利用しやすい店舗づくりや品揃えを心掛けることで、くつろぎ・楽しさ・にぎわいを実感していただける空間を提供しています。



クリーンキーパーの数

約 560 人 / 日

SA・PA を訪れる人に、感動を与えることのできる休憩施設を目指して、全員が一つになって、快適な空間づくりに努めています。





## インフォメーションの数

67カ所

※第三セクターの  
運営を除く

お客さまの快適で楽しく、安全なハイウェイドライブのために、  
高速道路の交通情報、SA・PAのご案内、地域の観光に関する情報  
など、さまざまな情報をお客さまに発信しています。



## 年間のお問い合わせ数

約 41 万件

高速道路に関する総合的な相談窓口として、正確、親切、爽やかな  
対応を基本に業務を行っています。お客さまにとって利用しや  
すい相談窓口を目指しています。

# 「チーム NEXCO 西日本」 一丸となって CS 向上に取り組んでまいります。

各部門のスタッフが業務の壁を越えて連携し、  
お客さま満足の上に取り組んでいます。

西村 隆 NEXCO 西日本 広報 CS 推進部 CS 推進課長



NEXCO西日本グループでは、2005年10月の発足当初から、「安全」と「安心」、「お客さま満足の向上」をキーワードに、様々な部門のスタッフが、種々のサービスを提供しております。

お客さまから2016年度にお寄せいただいたお問い合わせは、全体で約41万件、そのうちご意見・ご要望は6千件以上ございました。貴重なご意見・ご要望をお寄せいただきました多くのお客さまに心より感謝申し上げます。頂戴したご意見・ご要望は一件一件、私も含めた広報CS推進本部のスタッフが拝見し、社内関係部署はもとより社外の関係機関とも調整を行いながら、適切な改善に向けた取り組みを実施しております。

また、2015年度からは、お客さまとの会話や日々の業務の中で、スタッフ自らがお客さま満足の向上について「気づき」を見つけ、その気づきをグループの業務の壁を越えて意見交換を

行いながら改善に繋げていく取り組みも展開しております。

高速道路やSA等でのサービスが、以前と比べ「何か変わった」と感じていただき、お客さまの「ご不満」が「応援」の声へと変わり、増え続けることを目標に業務に励んで参りたいと考えております。

引き続き、お客さま・地域・社会から信頼され、必要とされるグループを目指し、「チームNEXCO西日本」一丸となってCS向上に取り組んで参ります。



CS交流会の様子



POPがあると一目でどこに  
何があるかが分かります

おもてなしの気持ちを  
POPに込めて

また寄ってみたいと感じていただけるような  
店舗づくりを心掛けています。

柳居 志穂 西日本高速道路リテール(株) 道口PA (下り線)

販売商品の管理などの事務職がメイン業務ですが、私は、お土産の説明やお勧め商品のご提案、メニューボードの作成など、様々なPOPを考えることが得意なので、オリジナルのPOPで店舗を彩ることに力をいれています。POPはお客さまが安心して買い物をされる道標になると考えており、私が心掛けたことは、ただ商品が陳列されている店内のイメージを変え、ぱっと見てどこに何があるのかイラストを用いたコーナーボードを飾り、お土産はお勧めコメントのPOPを立てかけていることで、また寄ってみたいと感じていただける店舗づくり

でした。飲食コーナーでは、スタッフと情報共有を行い、お客さまから好評なメニューが一目でわかるよう、POPボードを作り、店舗全体の活性化に繋げていく努力をしています。

私がこの仕事を通じて一番大切だと感じていることは、お客さま視点で心を込めたおもてなしができてこそ、清潔・快適な店舗が活きてくるということです。PAに立ち寄られたお客さまに、親近感を感じていただけるような店舗づくりが必要だと思います。これからも、私の持ち味を活かしながらオールマイティに店舗運営を支えていきたいです。





お手洗いの清掃の様子



季節毎にスタッフで飾りつけをしています

お客さまを笑顔でお出迎えし、快適でリラックスできる空間づくりにスタッフみんなで取り組んでいます。

保坂 朋子 西日本高速道路メンテナンス九州㈱ 山田SA(上り線) クリーンキーパー

SAを快適にご利用いただけるように、常に「お客さま視点」を心がけています。特に、私たちがおもてなしでこだわっている場所はトイレ内の飾りつけです。

スタッフみんなで持ち寄った色とりどりの四季のお花を花瓶に活け、トイレに入るとお花の匂いがするような、心地よく清潔感のある空間づくりや、四季に合わせた手作りの飾りつけもしています。利用された子供さんからは「綺麗」「かわいい」と声をかけられたりすることもあります。また、お客さまが少しでもリラックスできる空間になるように、アットホームな空間を演

出しておりますが、一方で、紙の散乱や水が流されていないなど、ご意見をいただくこともあります。そのため、定期的な清掃管理を徹底し、少しでも次のお客さまに不快な思いをさせないように努めております。

SA・PAでは、運転で疲れたお客さまが安らぐ施設にすることが大切だと思っており、笑顔でお客さまに寄り添えるような接客に喜びとやりがいを感じています。これからも、お客さまにスタッフ一同笑顔で寄り添い「ありがとう」と言っていただけるような仕事をしていきたいです。

お客さまの旅をサポートしながら、安心をお届けできるように心掛けています。

伊藤 真智子 西日本高速道路ロジスティクス㈱ 石鎚山SA インフォメーション

普段は道路案内業務を中心としていますが、SA内の遺失物の取り扱いのほか、月に一度インフォメーションメンバーで店頭のオススメ商品の試食などを行い、情報共有の場を設けることで、いつでもお客さまに新しい情報をお届けできるよう、サービスの向上に努めています。また、観光案内のご質問への対応を充実させるために、私自身も身近な観光地や四国八十八ヶ所へ行き、お客さまの立場に立ったご案内ができるように努めています。

その他に、SAを安心してご利用していただくためには、防災対策を強化していくことが重要だと感じています。災害時にお客さまを安全に誘導できるよう、避難訓練にも日頃から力を入れることも、私たちの仕事に欠かせないことだと思います。

近年は外国のお客さまがSAに訪れることが増えてきました。これからも笑顔とアイコンタクトで、お客さまに気持ちよく出発していただけるように、心掛けていきます。



道路案内の様子

近隣観光地のご案内もしています



センター内のスタッフと連携しています



お客さまに安心していただけるよう、センター全体で対応品質の向上に取り組んでいます。

大福 大 NEXCO 西日本 広報 CS 推進部 お客さまセンター

お客さまセンターは電話による対応が主な業務ですが、私が常に忘れてはいけないと感じていることは、お客さまは「知らない・分からないのが当たり前」だということ、その前提でお問い合わせされており、私たちはそれを真摯に受け止める姿勢が重要だということです。

様々なお問い合わせがある中で、最近では近畿圏の新料金制度に関するものが増えました。料金改定に備え、お客さま目線でより分かりやすくご案内ができるよう、対応マニュアルを作成

してセンターのスタッフで勉強会を実施しました。また、交替制であるスタッフ全員の知識レベルを揃えることも重要ですので、各スタッフの意見を取り入れながら対応マニュアルを適宜更新し現在も活用しています。

私は、お客さまの「不満の声」が「納得の声」に変わった瞬間、業務にやりがいを感じます。いかに私たちの「声」でお客さまに安心していただくことができるか。今後も、お客さまセンター全体の対応品質向上に繋がるよう全力で取り組んでいきます。

# 4

特集

## 新たな 高速道路料金

### ETC車は、ご利用距離に応じた 料金体系へ。

近畿圏では2017年6月3日から新たな高速道路料金が導入されました。

料金水準を現行の高速自動車国道の大都市近郊区間を基本とする対距離制を導入し、車種区分を5車種区分に統一しました。



#### 対象はどの区間になりますか？

料金水準や車種区分が異なっていた当社が管理する近畿圏の高速道路、及び阪神高速道路(京都線は除く)が対象です。



#### 料金はどのように変わったのですか？

ETC車は、ご利用距離に応じた料金になりました。例えば近畿自動車道・阪和自動車道では、下記のような料金体系に変更になりました。その他の路線等、詳しい情報はウェブサイトをご覧ください。



#### 料金改定の3つのポイント

##### 1 料金体系の整理・統一

現行の高速自動車国道の大都市近郊区間を基本とする対距離制を導入し、料金水準を整理・統一しました。

##### 2 起終点を基本とした継ぎ目のない料金の実現

大阪及び神戸都心部への流入に関して、交通分散の観点から、経路によらず起終点間の最短距離を基本に料金を決定しております。**※ETC車限定**

##### 3 車種区分を統一

近畿圏の高速道路の車種区分を5車種(軽自動車、普通車、中型車、大型車、特大車)区分に統一しました。

#### 近畿道では(普通車) (阪和道も同様となります)

走行距離に関係なく、**510円均一料金**

新料金

ETC車

ご走行距離に応じた料金となります。

下限 **270円**  
~  
上限 **750円**

(例) 摂津北IC⇒摂津南IC 270円  
吹田IC⇒門真IC 520円  
吹田IC⇒松原IC 750円

近畿道と阪和道を連続走行する**ETC車**は、**1,020円**が上限となります。

新料金

非ETC車

原則**750円**となります。

原則 **750円**

(例) 摂津北IC⇒摂津南IC 750円  
吹田IC⇒門真IC 750円  
吹田IC⇒松原IC 750円

※**非ETC車**でご走行区間が判別できる場合は、ご走行距離に応じた料金となります。そのため、往路と復路で料金の差が生じる場合があります。  
※近畿道と阪和道を連続走行する**非ETC車**は、原則**1,500円**となります。





## なぜ料金改定を行ったのですか？

これまでの整備の経緯の違いなどから料金水準や車種区分等が異なっていた近畿圏の高速道路の料金体系について、対距離制を基本とした利用重視の料金体系へ移行しました。

なお、今回の料金変更は、道路整備特別措置法第3条に基づき、2017年3月31日に国土交通大臣の事業許可を受けたものです。

## 起終点を基本とした 継ぎ目のない料金の実現

大阪都心部発着の場合、  
右図のどのルートを選んでも  
起点・終点間の最安料金と同一になります。(※1)(※2)



### 具体的な料金例(普通車)

#### 第二京阪道路(枚方学研IC)→阪神高速(大阪都心部対象出口)

経路(阪神高速)	6月2日までの料金	6月3日からの対距離料金
守口線(31.3km)	1,790円*	1,690円(▲100円)
東大阪線(28.5km)	1,790円*	1,610円(▲180円)
松原線(42.8km)	2,150円	2,060円(▲90円)

※近畿道乗継利用割引後

[新料金]経路によらない同一料金

1,610円

(※1)流入・流出では料金が異なります

(※2)第二京阪道路走行については、次のとおりになります

- (1)通常のETC車...第二京阪道路発着のみ対象とします  
(巨棕池本線料金所からの流入・流出は対象外です。)
- (2)ETC2.0車... (1)の対象出入口に加えて、第二京阪道路を通過する交通を対象とします  
(巨棕池本線料金所・阪神高速京都線からの流入・流出は対象外です。)



# コーポレート・ガバナンス（企業統治）

**WEB** はウェブサイトのみに掲載している記事を示しています。

## コーポレート・ガバナンス

### ガバナンス体制

- ▶ 内部統制システムの構築を図り、経営の健全性・透明性の確保に努めています

### グループ行動憲章

- ▶ 行動憲章のもと、公正かつ透明性の高い企業活動に努めています **WEB**

## コンプライアンス

### コンプライアンスの強化

- ▶ 社員の労働時間の正確な把握に努めています
- ▶ 契約手続きに係る不正事案を踏まえ、再発防止等の徹底に取り組んでいます

### コンプライアンス委員会

- ▶ コンプライアンス委員会を設置し公正で透明性の高い企業活動を実践しています

### コンプライアンス推進体制

- ▶ コンプライアンス推進計画の実施・検証・評価に取り組んでいます

### グループ会社・支社でのコンプライアンス推進

- ▶ 経営交流会議を中心にグループ全体でコンプライアンス向上に取り組んでいます

### コンプライアンス通報・相談窓口の設置

- ▶ 社内外にコンプライアンス通報・相談窓口を設けています **WEB**

## リスクマネジメント

### リスクマネジメント

- ▶ 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
- ▶ 工事の安全管理の強化に取り組んでいます

## 情報セキュリティ

### 情報セキュリティの強化

- ▶ 情報漏えい・システム障害対策とともに情報セキュリティ意識の向上に取り組んでいます
- ▶ 本社、支社・事務所における情報セキュリティ推進体制を構築しています **WEB**



## 人権の尊重

### 基本方針と推進体制

- ▶ 人権問題啓発推進会議を設置し、毎年活動を見直しています [WEB](#)
- ▶ 人権問題啓発推進の基本方針（NEXCO西日本グループ） [WEB](#)

### 啓発活動

- ▶ 人権を尊重した明るい職場づくりに努めています [WEB](#)

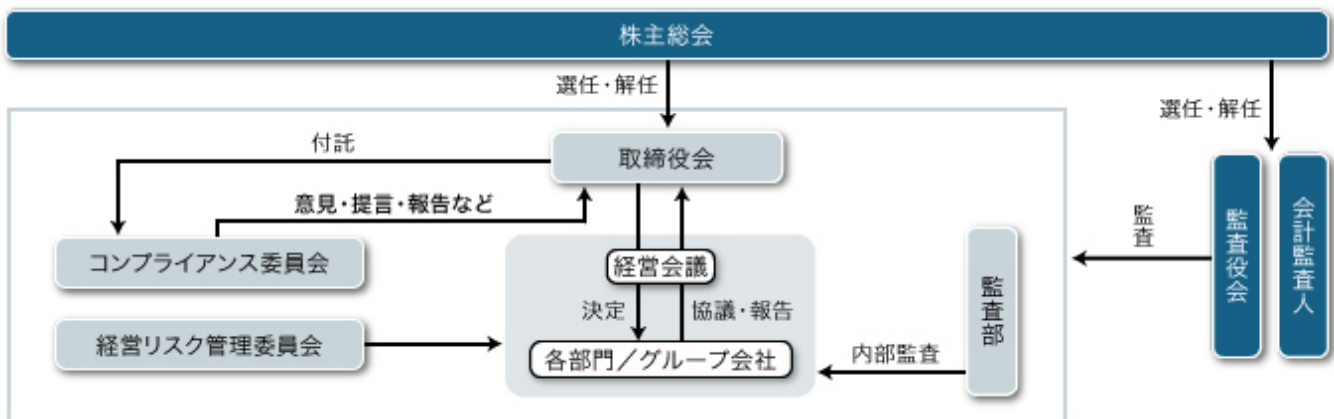
# コーポレート・ガバナンス

NEXCO西日本では、グループの事業執行における迅速な意思決定、効率的な経営を目指し、[ステークホルダー](#)の方々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](#)の充実を図ることが最重要課題のひとつであると認識しています。

そのため、経営の意思決定、業務執行、さらにはグループガバナンス、情報開示などについて適切な体制を構築し、経営の健全性、効率性および透明性を確保しています。

## ガバナンス体制

### ▼コーポレート・ガバナンス体制図



業務の適正を確保するために必要な内部統制システムの構築を図り、経営の健全性・透明性の確保に努めています

当社では、重要な業務執行に関する事項を決議するための取締役会に加えて、経営に関する重要な事項について協議し情報共有等を行うための経営会議を開催しています。

また、さらなる経営の監督・監査の強化を目的として、社外取締役・社外監査役を選任し、社外における豊富な知識・経験を当社の経営・監査業務に活かすことで、経営の健全性・透明性の確保に努めています。

さらに、法令及び社会のルールを遵守し、自由で活発な創造的企業活動を公正を旨として行う観点から、[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に、[コンプライアンス](#)委員会や経営リスク管理委員会などの内部統制システムの構築を図り、経営の健全性・透明性の確保に努めています。

- 取締役会**：取締役と監査役が出席し、原則月1回開催しています。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しています。
- 経営会議**：取締役と執行役員等が出席し、原則月2回開催しています。経営に関する重要な事項等について協議または報告され、社内の情報共有が行われています。
- 監査役・監査役会**：監査役は取締役会や経営会議などの重要な会議に出席し、取締役の職務執行を監査しています。さらに、監査役会を原則月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。社外監査役として、4名を選任しています。
- 監査部**：業務が適法かつ効率的に実施されているか、独立の社内組織として内部監査を実施しています。
- 会計監査人**：期末のみならず期中においても監査を実施し、会計の適正さを確保しています。

### 関連ページ

- ▶ [コンプライアンス](#)
- ▶ [リスクマネジメント](#)

▶ 有価証券報告書（「コーポレート・ガバナンスの状況」ページを参照）

## グループ行動憲章

---

**「NEXCO西日本グループ行動憲章」のもと、公正かつ透明性の高い企業活動に努めています**

グループで目的と将来展望を共有し、成長することを目指し、私たち一人ひとりが高い理念と規範に基づき行動することが基本であるとの認識のもと、グループの役員および従業員がさまざまな局面で実践すべき指針として、「NEXCO西日本グループ行動憲章」を制定し、その実現に向けてグループが一体となって取り組んでいます。

---

### 関連ページ


▶ [NEXCO西日本グループ行動憲章](#)



# コンプライアンス

## コンプライアンスの強化

### 社員の労働時間の正確な把握に努めています

働き方改革については国を挙げて取り組まれているところですが、当社では、就業管理システムとパソコンのログの突合により、労働時間の正確な把握に努めています。今後はさらに、退社時間についてもシステム化を検討中ですが、こうした社員の労働時間の正確な把握に努めることで組織として**コンプライアンス**  の徹底に取り組んでいきます。

### 社員の契約手続きに係る不正事案を踏まえ、再発防止等の徹底に取り組んでいます


2015年に発生したNEXCO西日本の元社員2名による収賄事件（高速道路株式会社法違反）を受けて、当社では、過去の過ちの経験を風化させることなく、コンプライアンス違反を起こさせない、許さない職場を目指し、コンプライアンス推進体制の整備、発注者綱紀保持の徹底、少額契約手続きの改善を柱とする再発防止策の徹底に取り組んでいます。

#### 関連ページ

▶ [ニュースリリース](#)

## コンプライアンス委員会

### 外部委員を含むコンプライアンス委員会を設置し公正で透明性の高い企業活動を実践しています


グループ行動憲章のもと、外部委員（3名）を含む**コンプライアンス**  委員会を設置し、外部の知見を活用して公正かつ透明性の高い企業活動の実践に努めています。同委員会は原則年2回開催しており、当社グループ全体のコンプライアンスの向上に向けた意見やアドバイス等をいただいています。なお、2016年度は5月、11月の計2回開催しました。

#### 関連ページ

▶ [コンプライアンス委員会議事要旨](#)

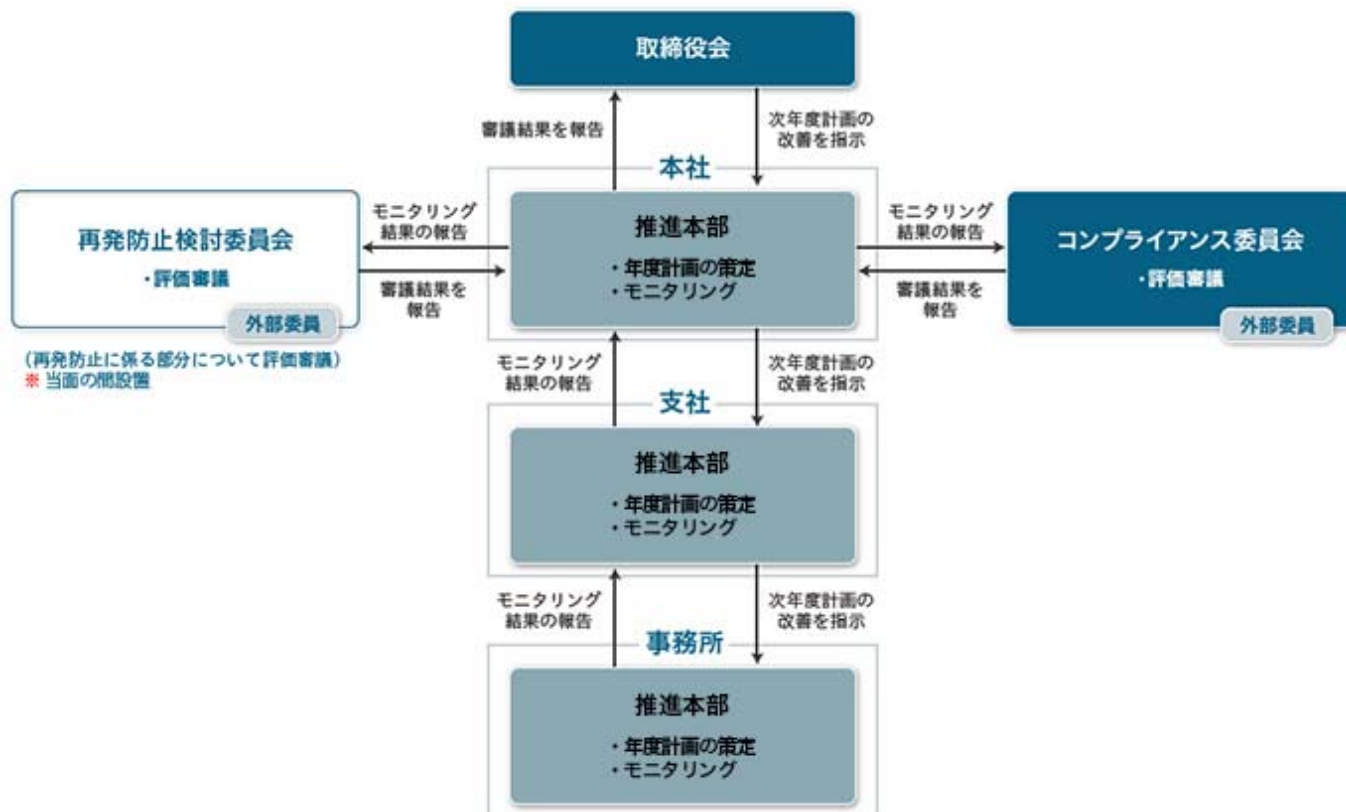
## コンプライアンス推進体制

### コンプライアンス推進本部と推進責任者を置き、コンプライアンス推進計画の実施・検証・評価に取り組んでいます

当社は、**コンプライアンス**  をすべての事業遂行の基盤として位置づけ、本社、支社、事務所の各組織にコンプライアンス推進本部（本部長：各組織の長）を設置し、各本部にコンプライアンス推進責任者（総務部長等）を置いています。

コンプライアンス推進本部がコンプライアンス推進計画を毎年度策定し、コンプライアンス推進責任者が中心となって推進計画の実施に取り組んでいます。その実施状況について検証・評価するとともに、コンプライアンス委員会等に報告して評価審議を受けることで、次年度の推進計画に反映させ、コンプライアンス向上に向けた取り組みの徹底と継続性を担保しています。

▼コンプライアンス推進体制



## グループ会社・支社でのコンプライアンス推進

### 経営交流会議を中心にグループ全体でコンプライアンス向上に取り組んでいます

2016年度は、すべてのグループ会社の社長が出席し、年2回開催する「経営交流会議」において、グループとしてコンプライアンスの向上を目指すための議論や情報交換、外部講師によるコンプライアンス講演会等を行いました。また、当社の支社等が中心となって、地域ごと（関西・中国・四国・九州・東京の5ブロック）に当社グループのコンプライアンス担当者が集う「コンプライアンス地区ブロック会議」を開催し、緊密な連携を図っています。

加えて、毎年10月をNEXCO西日本グループ企業倫理月間と定め、社員のコンプライアンス意識の向上に取り組んでいます。2016年度は、コンプライアンスを着実に社員一人ひとりに浸透させるため、再発防止に向けた取り組みやコンプライアンスの重要性について当社社長や各グループ会社役員等から社員に向けてメッセージを発信したほか、外部講師を迎えての各種講演会・講習会をグループ全体で開催しました。また、社員のコンプライアンス意識の傾向を把握するとともに、社員一人ひとりが自らの行動を振り返るため、コンプライアンスアンケートを実施しました。

その他、コンプライアンスに関するメールマガジン「COMPASS」の配信（年3回）、グループ会社への出張研修など、グループ全体での意識啓発に取り組んでいます。

また、当社独自の取り組みとして、2016年1月から4月にかけて、役員が支社・事務所に赴いてダイレクトミーティングを実施し、改めてコンプライアンスに取り組む趣旨を全社員に徹底するとともに、各職場で全社員に配布している「コンプライアンス・ハンドブック」を用いて、現実感のあるテーマ設定によるミーティングを定期的で開催し、コンプライアンスに関する意見交換を実施しています。



コンプライアンス講習会の様子

## コンプライアンス通報・相談窓口の設置

### 社内外にコンプライアンス通報・相談窓口を設けています

公益通報制度として、法令、社内規程、さらには企業倫理等に照らして、グループ各社の業務運営や役員・社員の行動に疑問を感じた時などに、通報や相談を受け付ける「コンプライアンス通報・相談窓口」を設けています。窓口は、社内窓口のほかに、外部窓口（弁護士）を4地区に設置し、広くグループ全体の案件に対応しています。通報や相談は、当社グループで働く従業者（契約社員、派遣労働者等を含む）その他の関係者のほか、当社と取引関係のある方からも受け付けています。

窓口の運用にあたっては、通報者を保護するため、関係者の守秘義務の遵守を徹底しています。また、通報者への連絡が可能な場合は、調査の結果を通報者に回答しています。



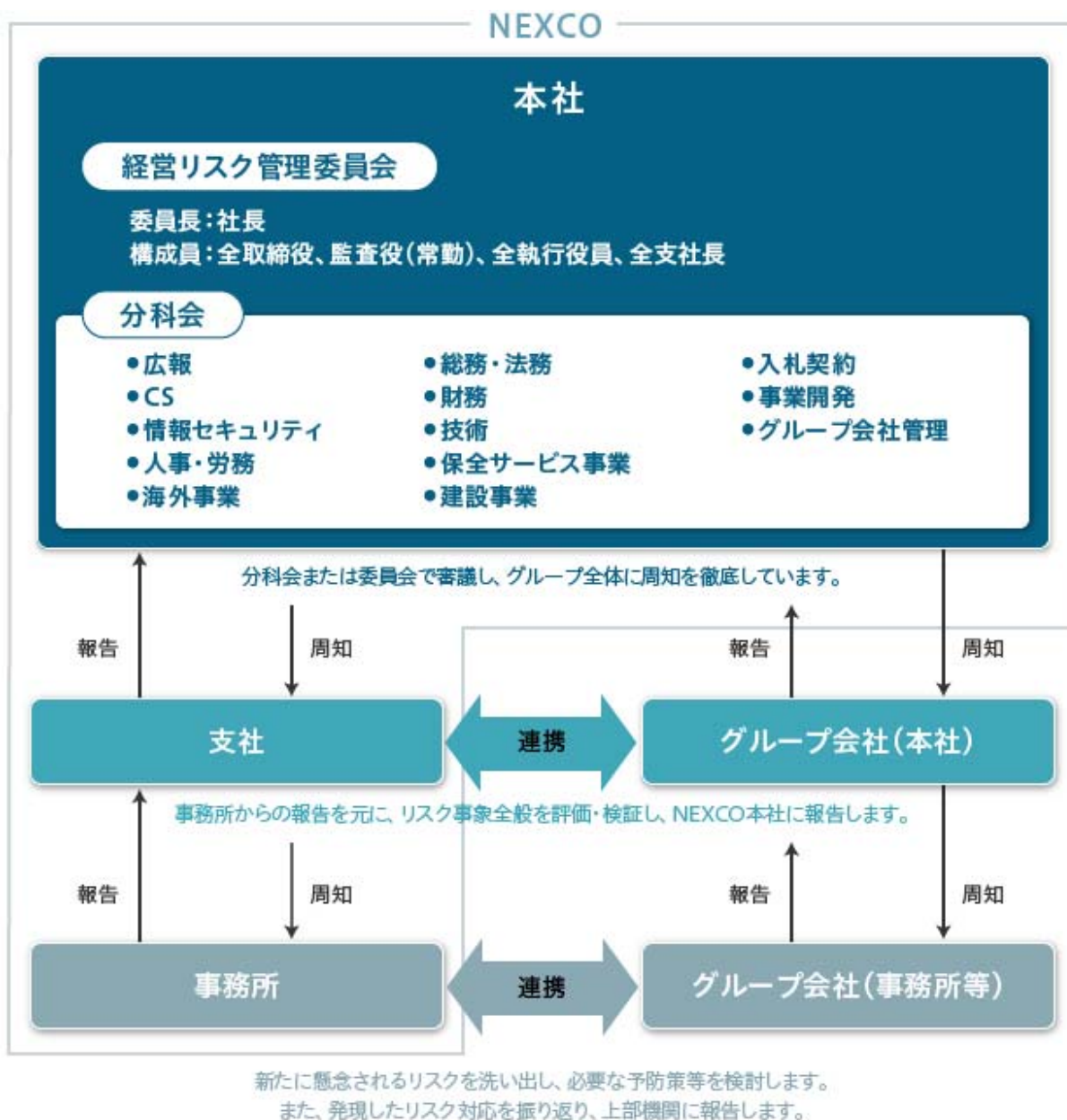
# リスクマネジメント

## リスクマネジメント

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

各事務所においては、現場業務に関連するリスクの洗い出しなど自立的にリスクマネジメントに取り組む。経営リスク管理委員会においては、グループ全体のリスクの評価・見直しや、予防措置ならびにリスク発現時の対応状況の検証を行うなど、継続的なリスクマネジメント活動を推進しています。

### ▼リスク管理体制



## 工事の安全管理の強化に取り組んでいます

《重大事故リスクマネジメントシステムへの取り組み》


以下の3項目をマネジメントシステムの柱としてPDCA  を回し、工事の安全性を向上させる取り組みを実施しています。

### ●社員教育の充実

工事中の潜在的な重大事故リスク（重大事故発生の危険性）に関する想像力、予見力を向上させるべく、現場を活用した実践的な研修を継続的に実施しています。

また、「事故やその対策事例」などを活用し、安全管理意識の醸成を図る取り組みを行っています。

### ●重大事故リスクアセスメント

工事において、受注者が作成する施工計画書に重大事故リスクに関する記述を求め、これを受発注者合同で書類及び現場の確認を行い、必要があれば予防措置又は是正措置の実施を協議する「重大事故リスクアセスメント  」に取り組んでいます。

特にこの中で実施する「受発注者間でのリスクコミュニケーション※が重要」であることを浸透・定着させるため、NEXCOのみならず関係団体等にも理解と協力を求めることとしています。

※リスクコミュニケーション：リスクに関する正確な情報を関係者間で共有し、相互の意思疎通を図ること。

### ●安全協議会活動の強化

各現場において、受発注者で設置している安全協議会での活動、特に現場の安全を確認するパトロールにおいて、重大事故リスクが懸念される箇所を重点的に点検を行うなど、安全協議会活動の強化に取り組んでいます。



受発注者での協議状況



受発注者で実施する安全パトロールの様子

## 情報セキュリティの強化

### 情報漏えい・システム障害対策とともに情報セキュリティ意識の向上に取り組んでいます

情報漏えいを「しない」「させない」企業風土と安全なIT環境を確立するため、ソフト面の対策として「個人情報流出させない5か条」を各職場やパソコン画面に掲示し社員の意識向上に努めるとともに、定期的に情報セキュリティe-ラーニング及び標的型メール攻撃に対する訓練を実施して利用者の意識向上に取り組んでいます。

また、ハード面の対策として、利用者認証、アクセス制限などの不正アクセス対策およびウイルス対策、外部メール誤送信対策強化に加え、社内ネットワーク回線・機器のバックアップ体制を整えるなど、システム障害への対策も徹底しています。

### 本社、支社・事務所における情報セキュリティ推進体制を構築しています

「経営リスク管理委員会」内に設けられた「情報セキュリティ分科会」を中心に、社内における情報セキュリティのマスタープランの作成、実行、検証を行っています。

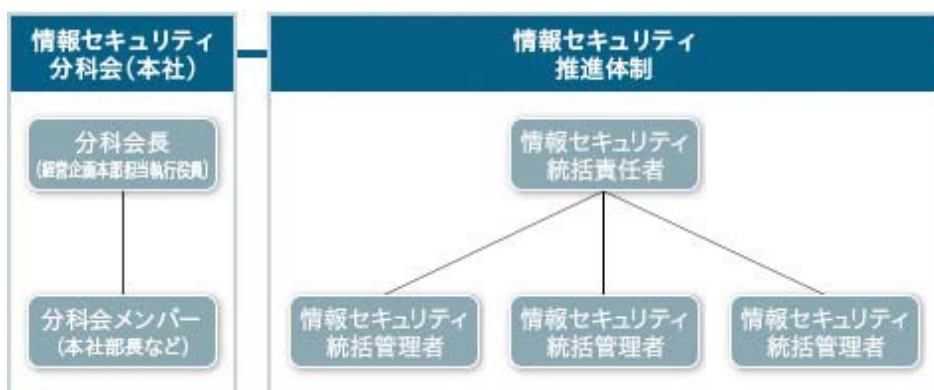
また、社内の情報セキュリティ推進体制として、本社、支社、事務所など各拠点に「情報セキュリティ統括責任者」「情報セキュリティ統括管理者」「セキュリティ管理者」「システム管理者」を設置し、各拠点における情報資産の安全かつ円滑な運用に努めています。

2016年度からNEXCO西日本およびNEXCO西日本グループ各社のメンバーによりサイバー攻撃対応チーム（CSIRT）を構築しました。

本チームは、NEXCO西日本グループにおけるセキュリティインシデント対応にかかる初動対応マニュアルの整備やセキュリティ強化へ向けた対策の策定を行い、インシデントへ迅速かつ組織横断的に対応する体制の構築を目指しています。

定期的にCSIRTメンバーによる意見交換会やインシデント対応の擬似訓練等を行うことにより、各社のインシデント事例を共有し、グループ各社でインシデント対応時の課題と改善点を共有することでグループ全体のセキュリティ対応力の強化に努めています。

### ▼情報セキュリティ推進体制





# 人権の尊重

## 基本方針と推進体制

### 人権問題啓発推進会議を設置し、毎年活動を見直しています

当社グループでは、社会・社員の信頼に応えるべく、「人権問題啓発推進の基本方針」を制定して、当社グループが一丸となって人権尊重・人権啓発に取り組むことを宣言しています。また、本社および支社に「人権問題啓発推進会議」を設置して、当年度の人権啓発活動を統括するとともに、次年度の活動計画を審議しています。

2016年度は社員研修や社内報（年5回）、メールマガジン（人権週間に集中的に5回）の発行を通じて、人権啓発活動に取り組みました。また、グループ会社に対しても、出張研修などを実施しました。

2017年度も引き続き、活動を継続していきます。

### 人権問題啓発推進の基本方針（NEXCO西日本グループ）

「すべての人間は、生まれながらにして自由であり、かつ、尊厳と権利とについて平等である」（世界人権宣言）との認識のもと、私たちは、一人ひとりの人権を尊重し、あらゆる差別をなくすために人権問題の啓発に取り組み、企業としての社会的責任を果たしていきます。

- ・人権尊重の意識を常に持ち、誠実・公正に行動します。
- ・人権問題に対する正しい理解と認識を深め、人権意識の高揚を図るため、啓発活動を推進します。
- ・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に努めます。

## 啓発活動

### 人権を尊重した明るい職場づくりに努めています

当社グループでは、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に努めています。

過去に実施した研修会のアンケートや社内人権意識調査の結果を見ると、企業活動と人権との関係性が腑に落ちていないと考えられる回答があることから、2016年度は「企業と人権」を重点テーマとして、企業が人権に取り組む意義などについて理解を深めました。

# お客さま

**WEB** はウェブサイトのみに掲載している記事を示しています。

## 交通安全の取り組み

### 交通安全の確保

#### 交通安全対策アクションプラン

- ▶ ハード・ソフト両面の交通安全対策を継続しています

#### 逆走対策

- ▶ 2020年までに高速道路での逆走事故ゼロを目指しています

#### さまざまな交通安全対策

- ▶ 水しぶきが減り、すべりにくい高機能舗装 **WEB**
- ▶ 夜間や雨天時の視認性を向上させる高輝度レーンマーク **WEB**
- ▶ 走行速度を抑制する導流レーンマーク、薄層舗装 **WEB**
- ▶ カーブ区間での安全対策の強化 **WEB**
- ▶ 暫定2車線区間での安全対策の強化 **WEB**

#### DRIVE&LOVE

- ▶ 企業・団体や個人と連携し、交通事故ゼロを目指す活動を推進しています **WEB**

### 高速道路交通の管理

#### 高速道路のパトロール

- ▶ 24時間365日の巡回を通じて、道路の安全と円滑な交通を確保しています

#### 法令違反車両の取り締まり

- ▶ 道路損傷や重大事故を防ぐため、取り締まりを徹底しています **WEB**

## 快適な高速道路空間の提供

### 交通渋滞の緩和

#### 交通容量の確保

- ▶ ソフト・ハード両面の渋滞緩和対策を推進しています

#### 一部拡幅工事・ネットワーク強化

- ▶ 阪和自動車道や京滋バイパスの一部拡幅工事などに取り組みました [WEB](#)

#### 渋滞予測情報の提供

- ▶ さまざまな媒体を通じて渋滞予測情報の提供に努めています [WEB](#)

### 道路交通情報

#### 道路管制センター

- ▶ 情報の集約・発信基地として、お客さまの安全確保に努めています

#### ウェブサービス「アイハイウェイ」

- ▶ 道路状況が事前にチェックできるウェブサービスを提供しています [WEB](#)

### お客さまサービスの向上

#### 料金所での接客サービスの向上

- ▶ おもてなしの心をもって接客対応します

#### ETCの利便性向上

- ▶ 入口ETCレーン複数設置を進めるとともに第二世代ETC導入を進めています [WEB](#)

#### CS推進本部会議

- ▶ 経営層が参加する会議で、お客さまのご意見から課題を抽出し、解決策を検討しています [WEB](#)

#### お客さまセンター

- ▶ 総合的な相談窓口として、正確、親切、さわやかな対応を基本に、24時間365日体制で対応しています [WEB](#)

#### お客さまの声の状況

- ▶ 約41万件のお客さまの声をいただきました [WEB](#)

#### お客さまの声による改善状況の紹介と信頼関係の強化

- ▶ お客さまのご意見・ご要望を事業の改善に活かしています [WEB](#)

#### CS推進オピニオンリーダー意見交換会

- ▶ 意見交換会を開催し、各界の有識者から意見をお聞きしています [WEB](#)

#### CS（お客さま満足）の向上

- ▶ CS向上のため、研修やCS推進大会を実施しています [WEB](#)



## SA・PAのお客さま満足施設への変革

### 快適で地元色を出した店舗へリニューアル

#### 高松自動車道 豊浜SA（下り線）の店舗リニューアル

- ▶ ゆっくりと休憩でき、お食事やお買い物を楽しめる店舗づくり
- ▶ 地元こだわりの味と商品の充実
- ▶ 地域情報の発信拠点機能としての役割

### 新サービスの開発

#### 「モテナス」オリジナル商品の開発

- ▶ NEXCO西日本グループの直営店舗でオリジナルメニューを開発しています

### ドライブの拠点機能

#### インフォメーション

- ▶ 海外からのお客さまへの対応を充実させています

#### インバウンド関係

- ▶ 訪日外国人ゲストが安心して利用できる環境を順次整えています

#### Wi-Fi サービス

- ▶ フリーWi-Fiサービスが新しくなりました **WEB**

#### シャワーステーション

- ▶ シャワーステーションを設置しています **WEB**

### イベントの実施

#### お客さま・地域との交流

- ▶ SAを『ウインターイルミネーション』で彩りました
- ▶ ウェルカムゲートを整備するとともに、地域の方向けのイベントを実施しています **WEB**

# 交通安全の確保

## 交通安全対策アクションプラン

### ハード・ソフト両面の交通安全対策を継続しています

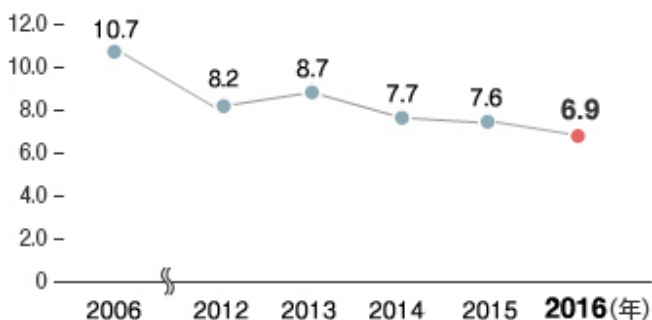
2011年度に策定した「交通安全対策アクションプラン」を軸に、ハード・ソフト両面から交通安全対策を強化しています。

ハード面では、視認性向上・速度抑制などの対策を、2015年度末までに管内354カ所で完了し、さらに2016年度に管内37カ所で追加対策を実施しました。

ソフト面では、ETC 2.0などのプローブ情報から車両の挙動や速度を算出し、ヒヤリハット箇所の抽出や旅行時間の精度向上などにつなげ、より高精度な情報提供に向けて取り組みを継続しています。

これらの結果、死傷事故率は、NEXCO西日本設立直後の2006年の10.7件/億台kmから2015年は7.6件/億台kmと全体的に減少傾向にあります。今後、「アクションプラン」の効果を検証し、さらなる安全の実現に努めていきます。

### ▼高速道路の死傷事故率



## 逆走対策

### 関係機関と連携して、2020年までに高速道路での逆走事故ゼロを目指しています

合流部でのUターンを抑制するため、注意喚起の矢印板やゼブラゾーンへのラバーボールの設置、路面に進行方向を示す矢印を標示するなどの対策を実施しており、2017年度までに管内の全ての箇所に対策を完了予定です。更に他企業等より2016年度に公募した新たな対策技術についても2017年度に検証を行っていくこととしています。また、ポスターやチラシ、交通安全キャンペーンを活用した啓発活動も実施しています。

今後も引き続き、国土交通省や警察庁をはじめとする関係機関と連携し、高速道路での逆走対策を実施するとともに、国土交通省が2015年11月に公表した、「2020年までに高速道路での逆走事故をゼロとすることを目指す取り組み」への参画を通じて、ハード・ソフト面での重層的な逆走対策を推進していきます。

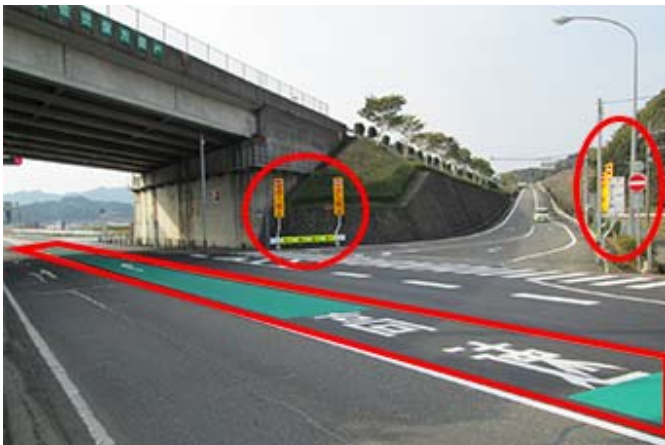
## 対策例

### ■一般的なIC、JCT、休憩施設の分合流部



矢印板・ラバーボールを設置し、  
路面に大型矢印を標示

### ■高速道路の出口部




「進入禁止」看板・矢印板を設置し、  
正しい入口へ誘導するため路面をカラー舗装



## さまざまな交通安全対策

### 水しぶきが減り、すべりにくい高機能舗装

高機能舗装は一般的な舗装に比べ、車が巻き上げる水しぶきが減り視認性が向上します。また、**すべり摩擦係数**  が高くなるため、雨天時の走行安全性の向上や交通事故の防止にも有効です。



向かって右側の車線が高機能舗装


### 夜間や雨天時の視認性を向上させる高輝度レーンマーク

一般的なレーンマーク（路面標示）よりも反射輝度が高い「高輝度レーンマーク」によって、夜間や雨天時の視認性を向上させることで、車両逸脱を抑制する注意喚起を行っています。



高輝度（凹凸）レーンマーク

### 走行速度を抑制する導流レーンマーク、薄層舗装

車線の幅を狭く見せる効果のある導流レーンマークによって、速度抑制を促しています。また、舗装表面に塗装によるわずかな段差を設け、走行車両に振動を与える**薄層舗装**  によって、漫然運転を抑制する注意喚起を行っています。



路面の横断している赤色部分が薄層舗装

### カーブ区間での安全対策の強化

カーブ区間などの道路線形を路面標示等によって事前にお知らせし、速度抑制および視認性向上を図ること  
とで、カーブ区間における事故防止対策を強化しています。



矢羽板や路面標示の施工例

### 暫定2車線区間での安全対策の強化

暫定2車線区間 [□](#) などの対面通行区間の事故防止として、対策が必要な箇所には、ラバーポールを改良し  
た視線誘導等の飛出し防止対策を行っています。



改良したラバーポール

幅広い企業・団体や個人と連携し、交通事故ゼロを目指す活動を推進しています

社会全体で交通事故ゼロを目指すプロジェクト「DRIVE&LOVE」を2010年に立ち上げ、261の賛同企業・団体、約25,100名の個人サポーター（2017年2月末時点）の皆さまとともに、安全運転の実践を呼びかけています。



2016年度は、「ねむけざましたいそう」動画のYou Tube公開、またドライバーが手軽にできる「ねむけざましストレッチ」シートを制作し、NEXCO東日本・中日本の協力を得て全国のSA・PAに配置しました。さらに活動のキャッチフレーズを「笑顔の運転」という“より日常語に近いもの”に変更しました（2017年度から各種広報ツールで展開予定）。

このほか、各種交通安全啓発イベントへの参加、公式ウェブサイトでの情報発信、賛同企業・団体との交流会の場で「得意分野を生かしたPR協力」を依頼するなど、プロジェクトの認知の拡大・理念の浸透を推進し、安全運転を実践していただく個人サポーターのさらなる獲得に向けて活動しました。



ねむけざましたいそうキャラバン



プロジェクトメンバー交流会

### 関連ページ

- ▶ 「DRIVE&LOVE」公式ウェブサイト
- ▶ 安全・快適ドライブ（ドライバーの皆様へ）



# 高速道路交通の管理

## 高速道路のパトロール

24時間365日の高速道路巡回を通じて、道路の安全と円滑な交通を確保しています

道路の安全と円滑な交通の確保を図るため、NEXCO西日本グループのパトロール会社が、「交通管理隊」を組織し、高速道路を24時間365日体制で巡回しています。

交通管理隊が収集・把握した渋滞の発生状況や気象情報などは道路管制センターで集約し、情報板などを通してドライバーに迅速に発信しています。

また、路上障害物が発生した際は、緊急出動して排除にあたるほか、警察・消防と連携した事故対応、故障車に対する援助などを通じて、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。



交通管理隊



管理隊の巡回

### 社員コメント

高速道路の顔として「安全・安心」が見える業務を心掛けております。

お客さまからは「ネクスコのパトカー」の愛称で親しまれていますが、高速道路の定期巡回だけでなく、高速道路周辺地域の皆さまに対しても、交通事故減少のための交通安全啓発活動の普及に努めております。また、パトロール中に異常を発見した際は、交通管制センター及び高速隊・関係機関と情報を密にしながら、いち早くお客さまへの確かな情報提供と安全を最優先に、快適な高速道路の利用提供と早期車線開放に向け行動しております。また、日常訓練や机上訓練を行い、隊員のスキルアップを目指すことで対応能力の向上も図っています。これからも信頼されるパトカーとして、常にお客さまの立場に立った業務を遂行していきます。



NEXCO西日本  
パトロール九州  
宮崎基地  
隊長  
篠塚 勉

## 法令違反車両の取り締まり

道路損傷や重大事故を防ぐため、取り締まりを徹底しています

通行可能な車両諸元の最高限度値や長大トンネル等を通行する際に積載できない危険物などは、法令等で定められています。こうしたルールを守っていただくため、専門の取締隊（車限隊）が、入口料金所、本線料金所等で、軸重計<sup>1</sup>、車高計、車重計等の機器を使用して違反車両と違反内容を特定し、指導警告や積荷是正命令などを行っています。

違反の程度が甚だしい場合は、道路管理者（高速道路機構<sup>2</sup>）が発行する「Uターン」や「次のインターから退出」、さらに悪質な場合は積荷の軽減等を命じる措置命令書をドライバーに手交しています。今後も警察や他の道路管理者等と連携し、道路損傷や重大事故につながりかねない法令違反車両の取り締まりを徹底していきます。



法令違反車両の取り締まり



交通管理隊による車幅測定の風景

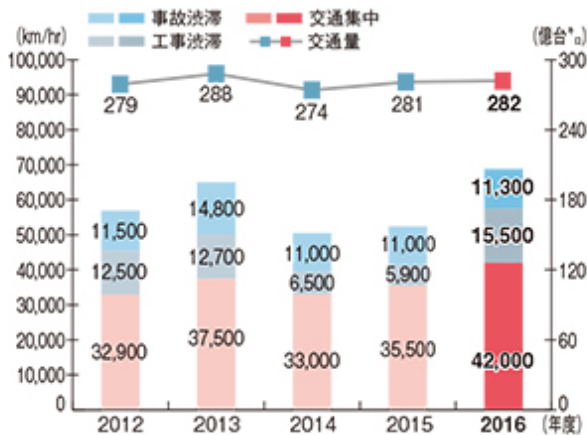
# 交通渋滞の緩和

## 交通容量の確保

ソフト・ハード両面の渋滞緩和対策を推進しています

高速道路の渋滞を緩和するため、ほかの道路とのネットワーク形成による交通の分散や車線の増設、文字情報等の提供による速度低下抑制など、ソフト・ハード両面の対策に取り組んでいます。

### ▼高速道路における渋滞状況



## 一部拡幅工事・ネットワーク強化

阪和自動車道や京滋バイパスの一部拡幅工事などに取り組みました

2010年度から、阪和自動車道・京滋バイパスの一部拡幅工事や京都縦貫自動車道と名神高速道路のネットワーク強化ならびに徳島自動車道と高松自動車道のダブルネットワークの形成に取り組みました。

現在も湯浅御坊道路の4車線化事業の推進や播磨自動車道のネットワーク強化など、継続的な渋滞緩和に取り組んでいます。

### ▼阪和自動車道（海南IC～有田IC間）車線拡幅工事



車線拡幅前



車線拡幅後



## 渋滞予測情報の提供

### さまざまな媒体を通じて渋滞予測情報の提供に努めています

お客さまに渋滞を避けたご利用を喚起するため、上り坂などで速度回復を促し適正な交通容量を確保するための簡易情報板の設置をしています。また、当社には渋滞予測を専門とした社員（渋滞予測士）が在籍し、GW・お盆・年末年始の交通混雑期に渋滞予測情報を提供するなど、お客さまへ渋滞回避の呼び掛けを行っています。

ウェブサイトや渋滞予測ガイド（冊子）などを通じた渋滞予測情報の提供をおこなっています。また、ウェブサイトのリニューアルをおこない、ルート・料金検索のページにて、「渋滞予測」、「渋滞予測を加味した所要時間」や「出発時間をずらした場合の所要時間」が確認できるようになりました。

### ▼簡易情報板設置状況



### ▼渋滞予測ガイドの配布（交通混雑期限定）



### ▼TVでも渋滞回避の呼び掛けを行っています



▼渋滞予測を加味した所要時間が確認できます

The screenshot illustrates the NEXCO website's traffic prediction interface. At the top, there are navigation tabs for '料金・交通', 'サービスエリア情報', and '企業情報'. Below these are main menu items: 'ルート検索・料金情報', 'リアルタイム交通情報', '工事規制予定', '渋滞予測', '観光・イベント情報', and '安全・快適ドライブ'. The '渋滞予測' (Traffic Prediction) section is highlighted with a green box and a callout '渋滞予測を確認'. Below this, a route search result for 'ルート3' is shown, with a callout '渋滞予測を加味した所要時間を確認'. To the right, a graph titled '出発予定時刻' (Planned Departure Time) shows '予測所要時間の推移' (Change of predicted travel time) with callouts for '渋滞予測を加味した所要時間を確認' and '出発時間をずらした時の所要時間を確認'.

関連ページ

- ▶ 渋滞予測カレンダー
- ▶ ルート検索・料金情報

## 道路管制センター

情報の集約・発信基地として、お客さまの安全確保に努めています

道路管制センターでは、併設されている管区警察局高速道路管理室とともに、24時間365日体制で、安全運転に必要な情報の収集・発信や道路設備の監視・制御を行い、お客さまの安全確保に努めています。

同センターの交通管制部門では、交通事故や渋滞、異常気象などの情報を集約して、情報板やカーナビなどを通じてリアルタイムにドライバーに発信し、交通管理隊への緊急出動命令や警察・消防への通報を行っています。

### ▼道路管制センター





## ウェブサービス「アイハイウェイ」

道路状況が事前にチェックできるウェブサービスを提供しています

「アイハイウェイ」では、交通状況の表示や道路映像、SA・PA駐車場映像のリアルタイム配信、通行止め時の料金調整を行う乗継情報の提供など、便利な情報を提供しています。

また、スマートフォン用のアプリケーションも配信しており、累計200万回を超えるダウンロードをいただいております。2016年度は、道路映像箇所の追加を行っており、今後もお客様の利便性向上に向けた取り組みや、コンテンツの充実に努めていきます。

### ▼スマートフォンでの画像イメージ



### 関連ページ

▶ アイハイウェイ

# お客さまサービスの向上

## 料金所での接客サービスの向上

機械化、ネットワーク化等に伴うご心配を解消すべく、おもてなしの心をもって接客対応します

料金所は、お客さまと接する数少ない窓口のひとつとして、お客さまを笑顔でお迎えし、快適に高速道路をご利用いただけるような接客サービスに努めています。

近年、ETCの普及、料金精算機の導入、スマートICやネットワークの整備に伴い、慣れない環境で料金所を利用されるお客さまが増加する中、料金所ではインターホンを通してお客さまと接する機会が増えています。

そこで、外部講師による研修やシミュレーションを取り入れた勉強会、アナウンス研修を実施し、接客サービスを向上させることにより、ご心配や不安をお持ちのお客さまに対し、声による対応においても「笑顔」を届けつつ、ご説明・ご案内できるよう、日々、努めています。

これからも、「NEXCO西日本の顔」として、おもてなしの心を持ってあらゆるお問い合わせに対応し、お客さまに安心して快適にご利用いただけるよう、24時間365日を通じて業務に取り組んでまいります。



料金收受の様子

### 社員コメント

#### 親切・丁寧な対応を心がけ、季節の花木でお客さまをお迎えします

わずかな時間ながらも、直接多くのお客さまと接するのが料金所です。沖縄は観光立県ということもあって、この数年で外国人観光客の高速道路ご利用も多くなりました。私達も外国語での対応も増え、英会話・中国語研修を受け、外国語の対応資料を作成し全料金所で活用し収受に取り組んでいます。

そして、日頃から『迅速・丁寧・正確な収受！』はもちろんの事、お客さまを気持ちよくお迎えできるように、全料金所は競うように環境美化、CS活動に取り組んでいます。季節ごとの行事を手作りの演出で雰囲気を出しており、お客さまからの反応が良く、益々力が入ります。そうしたCS活動は、社員の創意工夫で進められ、コミュニケーションを深めたり、特技を発揮したり、新たな才能を発見できる機会にもなります。


これからも、お客さま目線で、お客さまの立場に立った親切丁寧な対応を、なお一層心がけていきます。



NEXCO西日本  
総合サービス沖縄  
沖縄自動車道  
西原料金所 事務長  
コックス 留美子

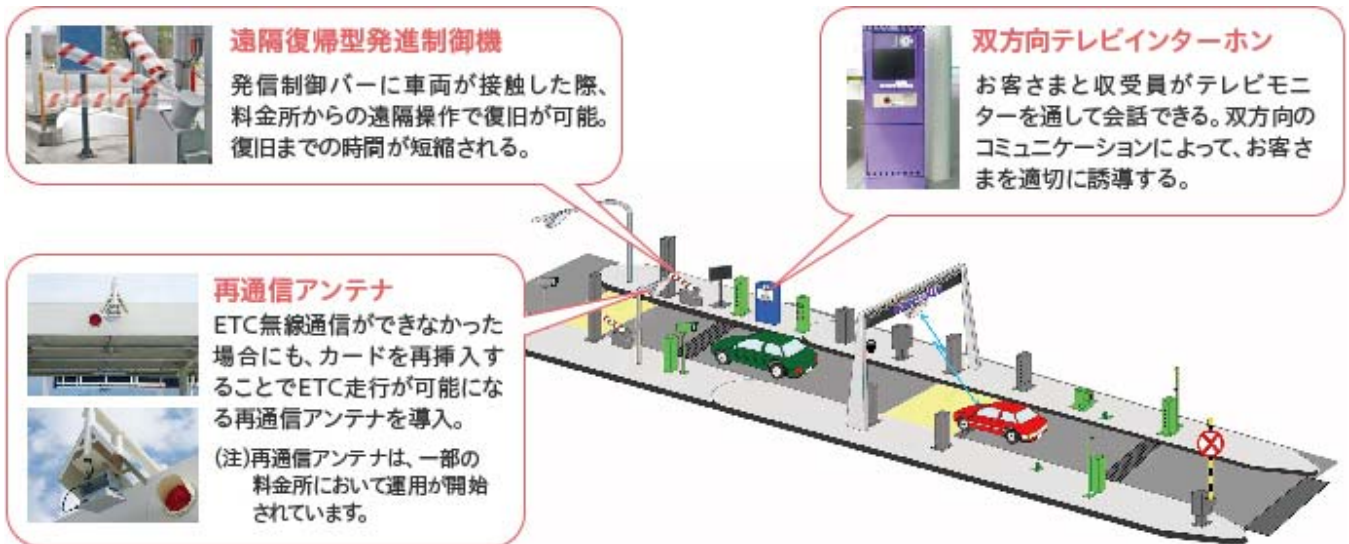
## ETCの利便性向上

### 入口ETCレーン複数設置を進めるとともに第二世代ETC導入を進めています

入口ETC  レーンが1つしかない料金所ではこれまで、カード未挿入などによるトラブルやメンテナンスなどでETCレーンが閉鎖されている時には一般レーンのご利用をお願いしており、ご不便をおかけしていました。

このため当社では、ETCサービス休止時間の削減を目指し、入口レーンへのETC複数設置工事や、円滑なレーン通行を可能にする第二世代ETCの導入工事を進めています。2015年度末までに、複数設置は料金所全体の61%となり、第二世代ETCの導入は63%まで完了しています。

#### ▼第二世代ETC設備概要



## CS推進本部会議

### 経営層が参加する会議で、お客さまのご意見から課題を抽出し、解決策を検討しています

お客さまのニーズに迅速に対応するため、経営層・各担当部による「CS推進本部会議」を隔週（年間約30回）開催し、お客さまから寄せられたご意見・ご要望について、議論しています。特にお客さまの安全・安心等の重大リスクに関わるご意見については注目してフォローしています。

ご意見のうち社内で水平展開すべきものについては重点課題として選定し、抜本的な課題解決に向けた議論も行っています。

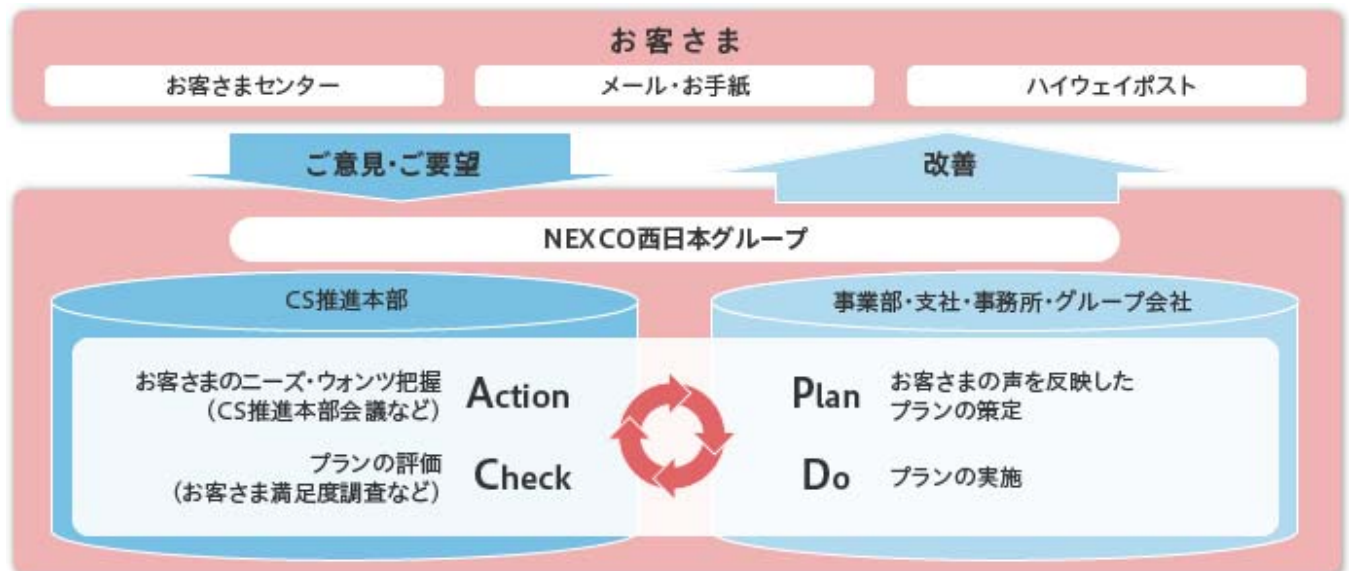
また、全社的かつ継続的なCSの改善に向けて、CS推進本部会議と支社・事務所の役割と責任の再構築・明確化を進めています。

なお、個別の改善事例については、会社ウェブサイトやSA・PAの掲示板に掲載しています。

こうした取り組みを通じて、今後もお客さまとのいっそうの信頼関係強化を目指していきます。



## ▼CS向上のマネジメントシステム



### お客様センター

総合的な相談窓口として、正確、親切、さわやかな対応を基本に、24時間365日体制で対応しています

対応する**テレコミュニケーター**は、お客さまとの対応を円滑に進めていく能力の向上などを目的とした研修に積極的に取り組むとともに、継続的に対応品質の向上に努めています。また、調査会社による対応品質サービスレベルの調査での弱点をさらなる対応品質の改善に役立て、お客さま満足度の向上に比重を置いた案内サービスにつなげています。

今後も、こうした取り組みを継続し、いっそうお客さまにとって利用しやすい相談窓口を目指していきます。



お客様センター

#### ▼「お客様センター」の受付体制

受付時間	年中無休（24時間）
お問い合わせ数	年間約40万件（受電件数）
外国語対応	5カ国語（英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語）

#### 【お問い合わせ急増時の対応】

通行止めの発生時や荒天時など、お問い合わせの急増時への対応として、以下の情報提供を実施。

- ・お電話の接続待ち中に、自動音声での**アイハイウェイ**のご案内
- ・フリーダイヤルからハイウェイテレホン（交通情報の自動音声案内）への転送（2012年7月から）

## お客様の声の状況

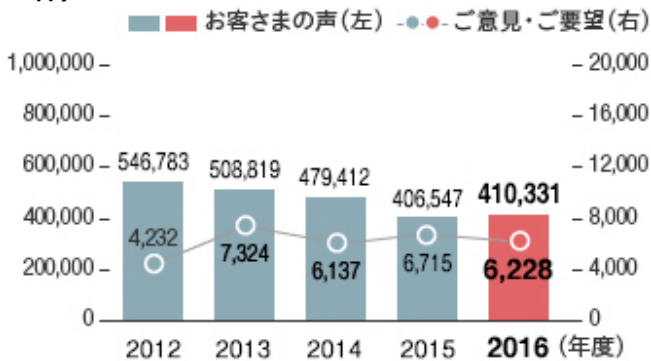
### 約41万件のお客様の声をいただきました

2016年度、NEXCO西日本にいただいたお客様の声は、全体で約41万件でした。そのうちお客様センターへのお電話が約40万件となっており、ほとんどが料金や交通情報に関するお問い合わせです。また、ハイウェイポストやメールなどでいただいた声は約1万件でした。

また、お客様の声のうち、ご意見・ご要望は約6,200件（うち、ご不満の声が約1,800件）、お褒めの声は約1,900件でした。

今後も情報提供の充実に努めることでお問い合わせ件数を減少させるとともに、ご意見・ご要望をしっかりと伺い、貴重な経営資源として活かしていきます。

### ▼いただいたお客様の声とご意見・ご要望（単位：件）



ハイウェイポスト

## お客様の声による改善状況の紹介と信頼関係の強化

### お客様のご意見・ご要望を事業の改善に活かしています

ご意見・ご要望に対する対応・改善状況はウェブサイト（下記リンク『CSの取り組み』）で紹介しています。また、2012年6月からはSA・PAにも掲示し、より多くのお客様にお知らせしています。

お客様からのご意見・ご要望から改善した一例として、小谷SA（上り線）のウェルカムゲート [P](#) の駐車場について、目的外と思われる長時間の駐車車両の影響で満車状態となり、ご迷惑をお掛けしておりましたが、有料駐車場（2時間まで無料）に変更しました。長時間駐車が減少しておりますので、ご利用いただきやすくなると考えております。

### 【変更前】



### 【変更後】



CSの取り組み（改善事例）

## CS推進オピニオンリーダー意見交換会

### 意見交換会を開催し、各界の有識者から意見をお聞きしています

お客さまに提供すべきサービスなどについて、さまざまな立場の有識者からご意見をいただく「NEXCO西日本CS推進オピニオンリーダー意見交換会」を開催しています。

2016年度は、9名の有識者にご参加いただき3回実施しました。各業界からの高速道路へのニーズを伺うとともに、有識者の方々との間で、活発な意見交換が行われました。

今後も意見交換会を継続し、CS向上に活かしていきます。



オピニオンリーダー意見交換会

## CS（お客さま満足）の向上

### CS向上のため、研修やCS推進大会を実施しています

当社グループでは、CS意識向上研修やCS推進大会などを実施し、社員のCS意識向上に取り組んでいます。2016年度は、新入社員を対象にしたCS向上研修を実施しました。

また、グループ社員などが部署や立場を超えて対話することで、それぞれの気づきを深めることを目的としたCS交流会を5事務所で実施しました。グループ全体のCS向上を図るべく、CSの取り組み事例をまとめたDVDを視聴し、CSに関するテーマについて関係するグループ社員などが部署や立場を超えてワールドカフェ方式※で対話することで、それぞれの気づきを深めることができました。

更には2016年度より、お客さまからいただいたお褒め事例を深掘りすべく、実際にお褒めをいただいたスタッフへの取材を行い、グループ会社も含めて共有する取り組みを始めました。

今後も、グループ一体のCS活動をさらに推進するとともに、各現場がCSに関する課題を共有しその解決に向けて行動できるよう、支社・本社関連部署が連携して現場支援を強化していきます。

※ワールドカフェ：Juanita Brown（アニータ・ブラウン）氏とDavid Isaacs（デイビッド・アイザックス）氏によって、1995年に開発・提唱された会議での討論の方法のひとつ。メンバーの組み合わせを変えながら、4～5人単位の小グループで、本物のカフェのようにリラックスした雰囲気の中でテーマに集中した対話を行う。



# STORY

—お客様のご要望に「CS」をこころから—

「CS」って何ですか？

「CS」は「Customer Service」の略で、お客様のご要望にこころから応えることです。お客様のご要望にこころから応えることで、お客様の満足度を高め、お客様の信頼を得ることが目的です。

- ① お客様のご要望にこころから応えること。お客様のご要望にこころから応えることで、お客様の満足度を高め、お客様の信頼を得ることが目的です。
- ② お客様のご要望にこころから応えること。お客様のご要望にこころから応えることで、お客様の満足度を高め、お客様の信頼を得ることが目的です。
- ③ お客様のご要望にこころから応えること。お客様のご要望にこころから応えることで、お客様の満足度を高め、お客様の信頼を得ることが目的です。
- ④ お客様のご要望にこころから応えること。お客様のご要望にこころから応えることで、お客様の満足度を高め、お客様の信頼を得ることが目的です。
- ⑤ お客様のご要望にこころから応えること。お客様のご要望にこころから応えることで、お客様の満足度を高め、お客様の信頼を得ることが目的です。
- ⑥ お客様のご要望にこころから応えること。お客様のご要望にこころから応えることで、お客様の満足度を高め、お客様の信頼を得ることが目的です。
- ⑦ お客様のご要望にこころから応えること。お客様のご要望にこころから応えることで、お客様の満足度を高め、お客様の信頼を得ることが目的です。
- ⑧ お客様のご要望にこころから応えること。お客様のご要望にこころから応えることで、お客様の満足度を高め、お客様の信頼を得ることが目的です。
- ⑨ お客様のご要望にこころから応えること。お客様のご要望にこころから応えることで、お客様の満足度を高め、お客様の信頼を得ることが目的です。
- ⑩ お客様のご要望にこころから応えること。お客様のご要望にこころから応えることで、お客様の満足度を高め、お客様の信頼を得ることが目的です。




お褒め事例の深堀り (STORY)



CS交流会 高知高速道路事務所

関連ページ

- ▶ 特集3 お客さまサービスの向上

# 快適で地元色を出した店舗へリニューアル

## 高松自動車道 豊浜SA（下り線）の店舗リニューアル

### お客さまがゆっくり休憩でき、お食事やお買い物を楽しめる店舗づくり

建物を増築し、売り場面積をこれまでの約2倍に拡張するとともに、店内にメイン通路を配置、エントランス及び通路幅を広げるなど開放感のある内観とし、お客さまにゆっくりお食事やお買いものをお楽しみいただける施設となりました。

こうした建物や店舗のリニューアルと併せて、気軽に休憩ができる無料休憩スペース「お休み処」を新設したことで、ゆったりとした空間を提供しております。



リニューアル後の外観・内観の様子

### 地元こだわりの味・商品をさらに充実

地元のこだわりの味をお楽しみいただくため、地元観音寺市の讃岐うどんの名店「将八」が出店しました。店内で製麺したこだわりのうどん麺や、揚げたてにこだわった「海老天」などをご提供しており、サイドメニューとして、香川県のうどん屋では定番の「おでん」や柚子の香り酢を用いた「バラ寿司」もご用意しています。

また、「ラーメン」「うどん」「定食・丼ぶり」「鉄板焼き」の4ブースのフードコートでは、肉質・味にこだわった香川県産ブランド肉『讃岐三畜（オリーブ牛、讃岐夢豚、讃岐地鶏）』を使用したメニューや創作うどん瀬戸内産レモンを使ったラーメンやソフトクリームなど、地元の食材を使ったこだわりのメニューをご提供しています。

お買い物では、香川のお土産品を中心に四国4県のお土産を多数取り揃え、品揃えがさらに充実しました。



四国4県のお土産を多数取り揃え



海老天うどん



三元豚のカツ丼



おでん



豊浜ラーメン

#### 四国の玄関口として地域情報の発信拠点機能を充実

屋内のイベントスペース「多目的スペース」を四国の高速道路では初めて設置しました。こちらでは、四国4県が月替わりでタイムリーな観光PR等を実施する予定で、地域情報の発信拠点としての役割も果たしていきます。





## 地域の特性を活かしたSA運営を手掛け、お客さまに「楽しい」「美味しい」「また来たい」と思っただけのように取り組んでいきます

豊浜SA（下り線）をリニューアルするにあたり、「観音寺商工会議所」「三豊商工会」と連携して、地元商品の販売を行うことで地域の活性化を大切にしています。特に地域を知っていただきたいとの思いのもと、老舗の工芸品、高瀬茶、和菓子屋など地元の商店街に何度も通い、SAでのオリジナル商品を実現化しました。

また、讃岐うどん「将八」をオープンする際は、従業員2名が約4カ月間、将八本店で修業を行ったことで、でんぷんを使用しない小麦粉と塩水で作った麺を追求し、讃岐うどん専門店としてオープンしました。

洋カフェの、地元大山牧場の生乳を使用した自家製カスタードパイ「シルフィードパイ」も絶品でお勧めです。今後も地域の特性を活かし店舗運営を活性化しつつ、老若男女問わず全てのお客さまにストレスなく快適にお食事やお買い物をしていただけるお店づくりに全力で取り組んでいきます。



エリエールフーズ  
（株）  
豊浜SA（下り線）  
支配人  
**松本 裕二 様**

### 関連ページ

▶ [SAPAリニューアル情報](#)

# 新サービスの開発

## 「モテナス」オリジナル商品の開発

### NEXCO西日本グループの直営店舗でオリジナルメニューを開発しています

「モテナス」とは、お客さまを“おもてなし”するという想いをこめた当社グループが運営する店舗ブランドのことです。

2015年度から継続して2016年度も夏に「豚肉のピリ辛味噌炒め定食」、秋に「ミックスフライ定食」、冬に「うま辛担々麺」を考案・販売し、お客さまにご好評いただきました。

また、から揚げの手仕込み化、人気の野菜炒め定食を全店で販売開始するなど、おふくろの味を打ち出した手づくりニューの拡大を図っています。

2017年度も、新たな季節メニューの販売を行うなど、お客さまにさらに喜んでいただけるような取り組みを積極的に展開していきます。



中国自動車道 赤松PA（上り線）の外観



大盛りから揚げ定食

### 関連ページ

▶ [「モテナス」エリア](#)

# ドライブの拠点機能

## インフォメーション

### 海外からのお客さまへの対応を充実させています

SA・PAでは、海外のお客さまにも安心して高速道路をご利用いただける環境整備に努めています。インフォメーション<sup>④</sup>を設置している67カ所のエリアで、外国語対応の地図（英語・中国語・韓国語）の配布や三者間電話通訳（英語・中国語・韓国語・ポルトガル語・スペイン語）サービスを活用したご案内を行っています。なお2015年度には、日本政府観光局（JNTO）の外国人観光案内所カテゴリーI<sup>※</sup>に認定されました。

2016年度の更なる取り組みとしては、岸和田SA（下り線）インフォメーションへ8月から英語対応が可能な案内員を配置し、また、2015年度より活用しているタブレット端末にインストールした自動翻訳のアプリケーションに加え、大津SA（下り線）インフォメーション他計11カ所に12月から多言語映像通訳ソフト（英語・中国語・韓国語・タイ語・ロシア語に対応）を導入しました。

※ 常駐ではなくとも何らかの方法によって英語での対応が可能であり、地域の案内を提供している案内所



名神高速道路 大津SA（下り線）  
「パヴァリエびわ湖大津」



タブレット端末を使った対応の様子

## インバウンド関係

訪日外国人ゲストがストレスなく安全・安心に利用できる高い品質の「当たり前のサービス」を提供し続けるための取り組みとして、免税レジを2015年8月から導入し、西日本で16店舗にて導入しています（2017年1月時点）。

当社管内のSAPAを紹介するHPの外国語版を2016年3月にリリースしました（英語、中国語、韓国語に対応）。

訪日外国人向けサイト（Japan Shopping Now）にもSAPAの情報を掲載中です。

また、『訪日外国人のお土産農産物の持ち帰りを円滑化させる仕組み』の一環として、一般社団法人ジャパンショッピングツーリズムと協力し、吉備SAにおいて、訪日外国人旅行者向けに農産物（ぶどう）を販売のうえ、輸出植物検疫の申請書を設置し、申請書の記載サポート、商品の発送を実施。



## Wi-Fi サービス

### フリーWi-Fiサービスが新しくなりました

2014年5月からサービス開始し、現在151カ所のSA・PAで提供しております、無料でご利用いただけるWi-Fi サービス「W-NEXCO Free Wi-Fi」が、2017年3月に新しくなりました。新サービスでは、これまで設けていた利用時間及び回数の制限を撤廃したほか、NEXCO東日本・中日本の同種サービスと共通のID・パスワードでご利用頂けるようになりました。また、ログイン画面を5カ国語対応にするなどの訪日外国人の方へ向けた施策も実施しました。NEXCO西日本では、今後も引き続き、より良いサービスの提供に取り組んでまいります。



「W-NEXCO Free Wi-Fi」の  
サービスマーク

## シャワーステーション

### シャワーステーションを設置しています

長距離をドライブされるお客さまへの「疲労回復サービス」の充実として、コイン式のシャワーやランドリー、無料のマッサージチェアを備えたシャワーステーションを、NEXCO西日本管内計8カ所のSA・PAに設置しています。



山陽道 淡河PA（上り線）シャワーステーション



シャワーステーション内のマッサージチェア

### 関連ページ

- ▶ [インバウンド対応の強化について（三者間電話通訳サービス）](#)
- ▶ [W-NEXCO Free Wi-Fi](#)
- ▶ [シャワーステーション](#)

# イベントの実施

## お客さま・地域との交流

### SAを『ウインターイルミネーション』で彩りました

2016年11月26日から2017年2月28日の期間、三木SA（下り線）、小谷SA（上り線）、古賀SA（上り線）の3カ所でイルミネーションの装飾を展開し、お客さまにお楽しみいただきました。

イルミネーション点灯期間には、レストランなどにてイルミネーションにちなんだ特別限定メニューを販売しました。また、イルミネーションの写真をSNSに投稿していただいたお客さまに先着で記念品をプレゼントするなど、さまざまなサービスも実施しました。

今後も、季節やその地域にちなんだサービスを積極的に展開していきます。



山陽自動車道 三木SA（下り線）  
イルミネーション



山陽自動車道 小谷SA（上り線）  
イルミネーション



九州自動車道 古賀SA（上り線）  
イルミネーション

### 一般道からもSA・PAに立ち寄れる出入口「ウェルカムゲート」を整備するとともに、地域の方向けのイベントを実施しています

一般道からSA・PAに自由にお立ち寄りいただけるウェルカムゲートを、2016年度までに67カ所整備しました。なお2017年度は、東九州自動車道 今川PAに整備したことにより69カ所となりました。（2017年7月末現在）

野外コンサートやイルミネーションなどのイベントを実施している店舗もあり、高速道路をご利用のお客さまのみならず、近隣にお住まいの方々にもお楽しみいただいています。

また、車いすのお客さまも快適に通行できるよう、ゲートのユニバーサルデザイン化を進めており、2016年度までに37カ所整備しています。同様に2017年度は、東九州自動車道 今川PAに整備したことにより39カ所となりました。（2017年7月末現在）



中国自動車道 美東SA（上り線）



第二神明道路 明石SA（下り線）

**WEB** はウェブサイトのみに掲載している記事を示しています。

## 社会基盤である高速道路の整備と長期保全

### 高速道路ネットワークの整備と機能向上

#### 新たな高速道路ネットワークの整備

- ▶ 各地域を結び、自動車交通の混雑緩和や地域間の連携強化に寄与しています
- ▶ 最近の開通区間と今後の開通予定 **WEB**

#### スマートICの整備

- ▶ 山之口、由布岳、門川南の3カ所で新たにスマートICを整備しました **WEB**
- ▶ 最近開通したスマートICと今後の設置予定 **WEB**

### 高速道路インフラの健全性の確保

#### 高速道路の長期保全

- ▶ 保全事業システムの構築を推進しています **WEB**
- ▶ 高速道路リニューアルプロジェクトに本格着手しています
- ▶ 車線運用方法や工期短縮の検討など、社会的な影響の軽減に努めています

#### 道路構造物の点検・管理

- ▶ 点検から補修に至る一連の業務サイクルを確実に実施しています

#### 道路付属物の更新・修繕

- ▶ 照明や情報板など道路付属物の更新・修繕を計画的に実施しています **WEB**

### 新技術の導入・研究開発による業務の効率化

#### 産学連携の推進

- ▶ 新技術の早期実用化に向け、連携を推進しています **WEB**

#### 新技術による点検・補修

- ▶ より客観的かつ精度の高いデジタルカメラによる点検を導入しています **WEB**
- ▶ 防食・防錆に有効な金属溶射を用いた補修を進めています **WEB**

#### 高耐久化技術の開発

- ▶ 「あと施工アンカーボルト」の変状を調べる非破壊検査技術の研究開発を進めています **WEB**
- ▶ 維持管理費用の低減や安全性向上に繋がる超高耐久橋梁を開発しています



## 災害対応力の強化

### 災害に強い組織・連携ネットワークの構築

#### 防災体制

- ▶ 道路機能の迅速な回復に努めています

#### 南海トラフ巨大地震への対策強化

- ▶ 被害想定に基づき、被害想定箇所への資機材等の備蓄を強化しました [WEB](#)

#### 地域・他機関との連携

- ▶ 包括協定・災害協力協定・連携協定に基づく連携強化を図っています

#### 防災訓練

- ▶ 関係機関と連携し、実践的な訓練を実施しています [WEB](#)

### 災害に強い高速道路づくり

#### 耐震補強

- ▶ 災害発生時の緊急交通路としての機能を確保します [WEB](#)

#### 集中豪雨対策

- ▶ 豪雨発生時に備えた災害対策を強化しています [WEB](#)

#### 斜面災害検知技術の研究開発

- ▶ 無線センサを活用した斜面災害検知技術の実用化を進めています
- ▶ 高速道路リニューアルプロジェクトで活用できる盛土補強工法を開発しました [WEB](#)

## 保有している技術・ノウハウを社会へ展開

### 技術・ノウハウを活用したさまざまな事業

#### 点検技術を活かした事業展開

- ▶ 管内高速道路以外でも、点検・調査事業を行っています

#### 高速道路管理のノウハウを活かした業務受託

- ▶ 地方自治体等が管理する道路で、交通管理や構造物・設備の管理・保守・点検を受託しています [WEB](#)

#### 一般自動車道の運営事業への参画

- ▶ 維持管理ノウハウを活かした事業を実施しています [WEB](#)

#### 環境技術で社会に貢献

- ▶ ウルトラファインバブルを活用した環境技術をさまざまな事業分野に展開しています [WEB](#)

#### グループの資産・人材を活用した地域貢献

- ▶ 高知県大豊町の観光施設で指定管理者事業、農業事業を行っています [WEB](#)

### 海外への事業展開と国内への応用

#### 取り組みの概要

- ▶ 道路建設・維持管理のノウハウなど、当社の強みを活かし、海外事業の展開を図っています

#### 米国での橋梁非破壊検査事業

- ▶ 米国に子会社を設立し、事業を展開しています [WEB](#)
- ▶ 橋梁点検業務について、州道路管理者からの受注実績を積み重ねています [WEB](#)
- ▶ 米国での点検業務で培った技術を、日本国内でも役立てていきます [WEB](#)
- ▶ 非破壊検査にも応用し、道路以外の構造物へも事業領域の拡大を図っています [WEB](#)
- ▶ 米国の大学との共同研究を推進しています [WEB](#)

#### インドネシアでの事業展開

- ▶ 道路PPP事業に参画しています [WEB](#)

#### 事業拡大に向けた各種調査

- ▶ 海外事業拡大に向けた各種調査を実施しています [WEB](#)

#### 国際貢献活動を基礎としたコンサルティング事業

- ▶ 毎年100名以上の海外研修生を受け入れています [WEB](#)

## 高速道路を通じた地域活性化

### 高速道路を通じた地域活性化

#### 自治体と連携した観光キャンペーン

- ▶ 観光誘致活動を広域展開する新たなツールを提供しています [WEB](#)

#### ドライブ旅行企画

- ▶ 自治体との協働で、ドライブ旅行企画を実施しています

# 高速道路ネットワークの整備と機能向上

高速道路は、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す。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ことで、輸送コストの削減や、交通事故の減少、バランスのとれた地域社会の発展に貢献していきます。

## 新たな高速道路ネットワークの整備

### 各地域を結び、自動車交通の混雑緩和や地域間の連携強化に寄与しています

高速道路ネットワークの整備は、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。NEXCO西日本は、[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。

2017年4月30日に新名神高速道路 城陽JCT・IC～八幡京田辺JCT・IC4kmが開通しました。引き続き、2017年度以降も新規区間などの整備を進めていくことで、広域的なネットワークの形成によるアクセスの向上や所要時間の短縮を実現し、観光誘客や地域産業の活性化、物流事業等の効率化、救急医療活動など社会サービスの効率化に貢献していきます。

### 最近の開通区間と今後の開通予定

#### ▼2013～2017年度 開通区間 年度開通区間延長

年度	開通区間	延長
2013年度	京都縦貫道 沓掛IC～大山崎JCT	9.8km
	東九州道 苅田北九州空港IC～行橋IC	8.6km
	東九州道 日向IC～都農IC	20.0km
2014年度	徳島道 鳴門JCT～徳島IC	10.9km
	東九州道 行橋IC～みやこ豊津IC	7.4km
	東九州道 豊前IC～宇佐IC	21.1km
2016年度	東九州道 椎田南IC～豊前IC	7.2km
2017年度	新名神 城陽JCT・IC～八幡京田辺JCT・IC	4km



## ▼2017年度以降の開通予定※1

年度	開通区間	延長
2018年度	新名神 高槻第一JCT～神戸JCT※2	40km
	高松道 鳴門IC～高松市境（四車線化）	52km
	長崎道 長崎芒塚IC～長崎多良見IC（四車線化）	8km
2019年度	徳島道 徳島東IC～徳島JCT	4km
2020年度	播磨道 播磨新宮IC～山崎JCT	12km
	舞鶴若狭道 福知山IC～綾部IC（四車線化）	10km
	舞鶴若狭道 綾部PA～舞鶴西IC（四車線化）	5km
2021年度	湯浅御坊道路 御坊IC～有田IC（四車線化）	19km
	阪和道 御坊IC～印南IC（四車線化）	10km
	長崎道 長崎IC～長崎芒塚IC（四車線化）	3km
2023年度	新名神 大津JCT～城陽JCT・IC	25km
	新名神 八幡JCT・IC～高槻第一JCT	10km

（注）事業中区間のIC・JCT名称は仮称

※1 高速道路機構との協定に基づく

※2 高槻第一JCT～高槻第二JCT（2.5km）も同時に事業を進めています

## スマートICの整備

### 山之口、由布岳、門川南の3カ所で新たにスマートICを整備しました

高速道路の利便性を向上させるため、スマート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搭載車以外は出入りできないものの、一般道路からのアクセス経路が増え、高速道路がさらに利用しやすくなります。

2016年度は山之口（宮崎道）、由布岳（大分道）、門川南（東九州道）で新たにスマートICが開通し、計17カ所となりました。現在、さらに15カ所の整備に着手しています。

### 最近開通したスマートICと今後の設置予定

#### ▼開通したスマートIC

##### 年度スマートIC 設置数

年度	スマートIC	設置数
2013年度	蒲生（名神）、大和まほろば【大阪方面】（西名阪道）、宇城氷川（九州道）	3カ所
2014年度	松茂（徳島道）、今川（東九州道）、上毛（東九州道）	3カ所
2015年度	夢前（中国道）	1カ所
2016年度	山之口SA（宮崎道）、由布岳PA（大分道）、門川南（東九州道）	3カ所

▼スマートICの設置予定

完成予定年度スマートIC 設置数

完成予定年度	スマートIC	設置数
2017年度	木場（長崎道）、小城PA（長崎道）、 福山SA（山陽道）、桜島SA（九州道）、 沼田（山陽道）、城南（九州道）	6カ所
2018年度	宝塚北※（新名神）、和歌山南（阪和道）、 別府湾【上り線】（大分道）、北熊本（九州道）	4カ所
2019年度	国富（東九州道）、湯田PA（中国道）、 中山（松山道）、人吉球磨（九州道）	4カ所
2023年度	新名神大津（新名神）	1カ所

注) スマートIC名称および未開通区間の道路名は仮称

※ 事業中の本線と同時供用

# 高速道路インフラの健全性の確保

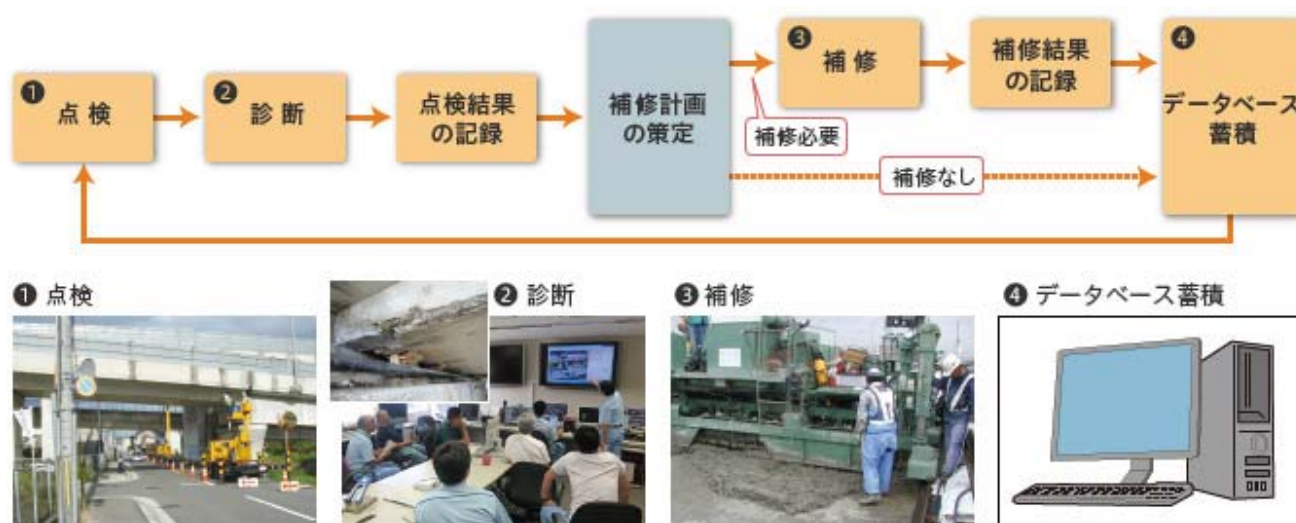
## 高速道路の長期保全

### 保全事業システムの構築を推進しています

高速道路を将来に渡って健全な状態に保持していくために最も大切なことは、点検の結果に基づき、いつ、どのような対策を実施するか、または監視を行っていくか等を総合的な観点から判断し、そして確実に実行することへ繋げていくことです。これを実現するためには、業務システムの整備と技術者の育成が重要な鍵を握ります。

NEXCO西日本の進める**保全事業システム**では、一連の業務の手順やルールを明確にして、そのサイクルが途絶えることなく継続される業務システムの整備を進め、早期に実務定着するよう取り組んでいます。

### ▼保全事業システムの流れ



### 高速道路リニューアルプロジェクトに本格着手しています

高速道路の約4割が開通から30年を超え、大型車の増加や凍結防止剤などの影響により老朽化が進んでいることから、道路ネットワークの機能を長期にわたって健全に保つため、本体構造物をリニューアルする大規模更新や予防的な観点からの大規模修繕を実施しています。

2015年3月に国土交通省から事業許可を受け、橋梁の**床版**を耐久性の高い**プレキャストPC床版**に取り替える工事や、トンネル構造の安定性を向上させる逆アーチ状の**インバート**（底部）を設置する工事など、機能保全や長寿命化の技術開発を順次実施しています。

NEXCO3会社で約3兆円規模となり、15年間の長期にわたって実施する予定です。



## ▼NEXCO西日本の更新計画

分類	区分	項目	延長	事業費
大規模更新	橋梁	床版	98km	5,724億円
		桁	12km	969億円
	小計		6,692億円	
大規模修繕	橋梁	床版	111km	534億円
		桁	37km	563億円
	土構造物	盛土□・切土□	13,820カ所	2,479億円
	トンネル	本体・覆工	46km	1,111億円
	小計		4,687億円	
合計			11,379億円	



大規模更新・大規模修繕の様子

### 渋滞を軽減するため、車線運用方法や工期短縮などの工夫を実施します

高速道路の更新工事では、通行規制や車線規制による渋滞の影響が予想されます。そのため、路線の交通量や利用状況なども考慮し、渋滞を軽減し工期を短縮するべく、工事や工法開発、車線運用方法などを工夫します。

また、各種メディアやウェブサイト、[アイハイウェイ](#) □、ポスター、横断幕等を活用した事前広報を徹底し、社会的影響の軽減に努めています。



## 道路構造物の点検・管理

「保全事業システム推進五箇年計画」のもと、業務サイクルを確実に実施しています

老朽化の進行に対応するため、2013年度から開始した「保全事業システム」推進五箇年計画」に基づき、橋梁等道路構造物および標識等道路付属物の点検とともに第三者被害防止対策に取り組んでいます。

具体的には、橋梁やトンネルなどの道路構造物からのコンクリート片のはく落によって事故が想定される箇所では、コンクリート面へ繊維シートを張り付けるなどの対策を実施しているほか、新設の橋梁においても、建設初期段階から対策することで、はく落防止を図っています。

このほか、高速道路をまたぐ跨道橋（OV）の点検・補修にあたっては、地方公共団体、鉄道事業者等の管理者と情報を共有し、構造物の老朽化対策を促進するための協議会を設立し、計画的に点検・補修を実施するために協議調整を重ねています。

## 道路付属物の更新・修繕

照明や情報板など道路付属物の更新・修繕を計画的に実施しています

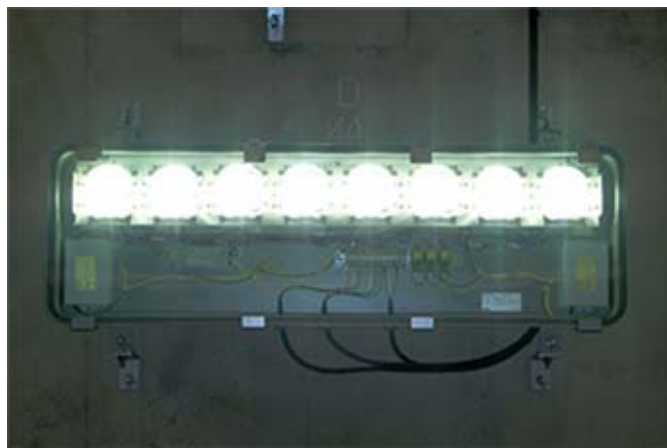
高速道路の多種多様な設備が故障し、高速道路の運用に支障が生じる事態を未然に防止するため、点検～判定・評価～補修～経過観察までのPDCAサイクルを構築し、計画的な更新を行っています。また、ワイヤー等による更なる落下防止対策の実施、被害が想定されない場所への移設を計画的に実施しています。

特にジェットファンについては、従前から設置している吊金物で十分な強度を有していますが、さらに吊金物を増やし、落下防止に努めています。また、更新にあわせて、吊金物への負荷が小さい軽量型ジェットファンへ取り替えを実施しています。2016年度は、140カ所のジェットファンについて吊金物を増やし更なる落下防止対策を、13カ所のジェットファンについて軽量化取り替えを実施しました。

このほか、老朽化更新にあわせて、LED照明やマルチカラー情報板など最新の設備を導入し、省エネや視認性の向上にも取り組んでいます。2016年度には、20kmのトンネル照明・255灯の道路照明のLED化、163面の情報板のマルチカラー化を実施しました。



軽量型ジェットファン



LED照明灯具



マルチカラー情報板

---

#### 関連ページ

- ▶ [高速道路リニューアルプロジェクト](#)
- ▶ [高速道路の長期保全](#)

# 新技術の導入・研究開発による業務の効率化

## 産学連携の推進

### 新技術の早期実用化に向け、連携を推進しています

当社の現場ニーズと大学の高度な基礎技術とをマッチングさせ、研究成果の早期実用化を図るため、大学との研究連携を推進しています。

また、大学に共同研究講座などを設け、実務に適用できる技術の開発の促進やスペシャリストの育成に取り組んでいます。

### ▼産学連携による技術交流



## 新技術による点検・補修

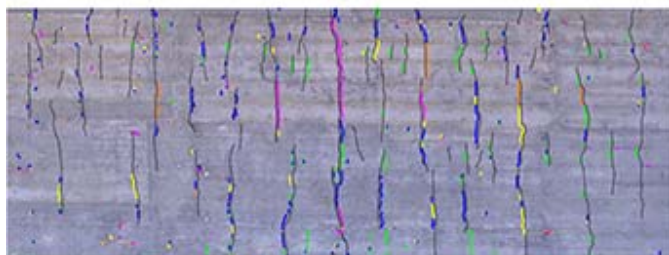
### より客観的かつ精度の高いデジタルカメラによる点検を導入しています

橋梁の点検は、近接目視を主とした方法で実施されてきましたが、それだけでは損傷の進行状況の客観的な把握が困難なうえ、点検者の熟練度により結果が変わってしまう可能性もありました。

そこで当社では2012年度から、デジタルカメラを用いた超高精細画像の撮影およびデジタル画像処理技術を用いて、コンクリート構造物の損傷状況を客観的に把握する点検手法を導入し、信頼性向上に努めています。

### ▼デジタルカメラによる点検

- ・近接目視と同程度の精度でひび割れ認識が可能
- ・0.2mm幅以上のひび割れを自動検出
- ・画像データの蓄積が可能、劣化予測の高度化に貢献



デジタルカメラの撮影データからひび割れを検出



## 防食・防錆に有効な金属溶射を用いた補修を進めています

路面からの漏水が原因で腐食が起りやすい鋼橋の橋桁の末端部の劣化を防止するため、「金属溶射技術」を開発し、補修に用いています。この技術は、溶融したアルミニウム・マグネシウム合金などを圧縮空気で吹き付けて金属被膜を形成するもので、防食・防錆に有効だけでなく、橋桁の末端部のような狭い箇所でも施工が可能です。

また、このような狭小な桁橋部でも施工可能なブラストノズルの改良や、施工環境を改善するためのブラスト工法の開発も進めています。



金属溶射作業の様子



金属溶射前



金属溶射後

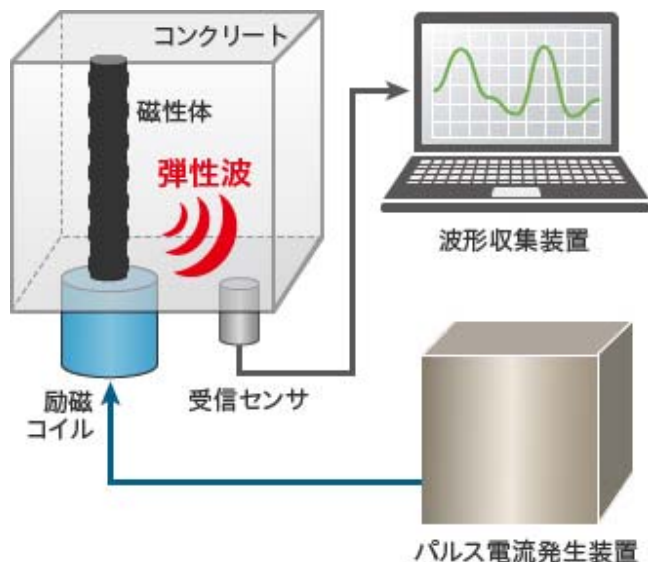
## 高耐久化技術の開発

### 「あと施工アンカーボルト」の変状を調べる非破壊検査技術の研究開発を進めています

標識等の道路附属物を固定する「あと施工アンカーボルト」の変状を、簡易に点検しかつ精度よく診断する、新たな非破壊検査技術について研究開発しています。

この技術は、電磁パルス法を用いてアンカーボルトの固着部における劣化等の不具合や欠陥を発見するものです。点検に導入できれば、信頼性の高い維持管理の実現につながるとともに、調査から得られる情報を定量的に記録蓄積することで継続的なモニタリングが可能となります。今後、導入に向け現地での適用試験等を実施する予定です。

## ▼電磁パルス法の原理



## 維持管理費用の低減や安全性向上に繋がる超高耐久橋梁を開発しています

塩害による構造物の劣化やコンクリート片のはく落を防止するために、三井住友建設（株）と共同で、PC鋼材や鉄筋を一切使わない**プレストレスト・コンクリート** 構造の超高耐久橋梁「Dura-Bridge」を研究開発しています。この研究は、橋梁構造物に腐食の可能性のある材料を使用せず、錆びない新素材を採用することによって、維持管理費用を低減させ、安全性を向上させることを目的としています。

これまでの材料試験や梁の**載荷実験** によって十分な強度特性を有していることを確認しており、2015年度は、長崎自動車道 長崎多良見(たらみ)IC～長崎芒塚(すすきづか)ICの四車線化事業に伴う工事用道路の一部として実証橋を建設しました。

工事用道路として運用し、全体挙動をモニタリングするとともに、載荷試験を行って構造全体の安全性を確認しています。

鉄筋や一般的なPC鋼材を一切使用せず、アラミド繊維強化プラスチック（AFRP）のみで補強されたコンクリート橋は、国内初となります。今回の実証試験を経て、この研究の成果を新規建設事業の橋梁構造物および大規模更新事業の床版取替等へ適用していきます。



工事用道路での実証橋（長崎自動車道）

## 関連ページ

▶ [腐食劣化と決別した超高耐久床版（Dura-Slab）を開発](#)

# 災害に強い組織・連携ネットワークの構築

高速道路への国民の信頼に応えるため、「想定を超えた広範囲の激甚災害」にも対応できる仕組み」を構築します。発災時には速やかに高速道路機能を回復し、被災地域の救急・復旧・復興に貢献します。防災対策をより実効性の高いものへ逐次見直し、不断の努力を続けていきます。

## 防災体制

### 道路機能の迅速な回復に努めています

高速道路の早期復旧にあたっては、情報の収集・発信拠点となる「災害対策本部」を災害規模に応じて設置し、本部を中心にグループ会社も含め指揮統制の取れた体制を構築することが重要です。そこで、訓練等によって得られた課題についての対策を講じるなど、災害対応計画を継続的に見直しています。2015年3月には、防災体制発令基準の修正や災害対策基本法改正に伴う車両移動等に対する実施業務を追記するなどの見直しを行いました。

2016年度は、熊本地震により高速道路に甚大な被害が発生し、復旧工事を鋭意進めてきたところですが、地震発生時の対応のあり方について、課題の抽出及び解決に向けた方針策定を行い、災害対応計画への反映も進めております。

## 南海トラフ巨大地震への対策強化

### 被害想定に基づき、被害想定箇所への資機材等の備蓄を強化しました

東日本大震災の教訓を踏まえ、津波被害が想定される地区では、事務所や料金所、休憩施設（SA・PA）への非常用自家発電設備の燃料備蓄を7日間分に増やす計画を策定し、2014年度までに112カ所すべてへの備蓄を完了しました。また、一時退避されたお客さまに対する食糧、水、衛生用品などの防災備蓄について、震度5強が想定される休憩施設232カ所に対して、2014年度までに226カ所、2015年度、2016年度に2カ所への配備を完了しました。

2017年度は、残り4カ所への防災備蓄品の配備完了をめざすとともに、大規模地震発生時における状況把握点検の支障となる道路段差を解消するための資機材を全事務所へ整備していきます。

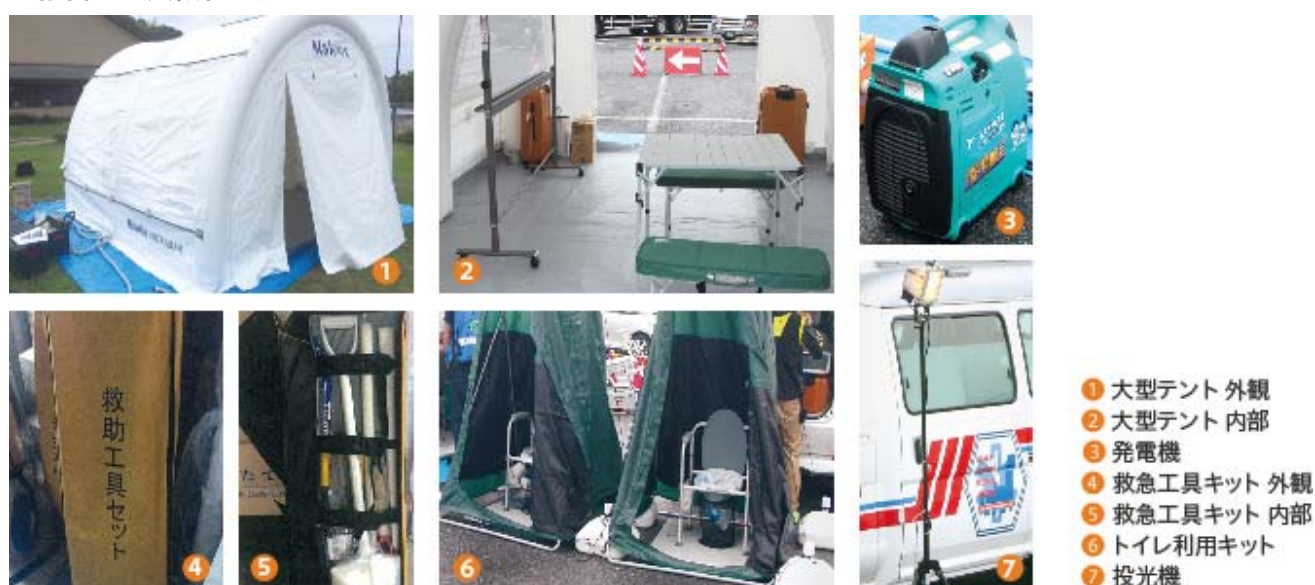
### ▼休憩施設（SA・PA）に備蓄する資機材の一覧

種別	備蓄する資機材	備蓄する施設数（箇所数）	箇所あたりの備蓄量
最低限の衛生用品・食糧・水	携帯トイレ	234	240～3200枚※
	トイレ利用キット	234	2～3セット
	毛布	234	40～500人分※
	おむつ	234	70～540枚※
	生理用品	234	48～384枚※
	ゴミ袋	234	40～540枚※
	非常食	151	120～1080食※
	飲料水	151	240～2136食※
ライフラインの寸断を想定	備蓄倉庫	234	1台
	発電器	234	1台

種別	備蓄する資機材	備蓄する施設数（箇所数）	箇所あたりの備蓄量
	投光機	234	1台
	コードリール	234	1台
	石油ストーブ	234	1台
	燃料缶詰	234	ガソリン：4缶 軽油：4缶
建物被害	大型テント	11	1張
	救出工具キット	87	1セット

※施設の規模（駐車ます数）により備蓄量を決定しているため、エリアにより備蓄量は異なります

### ▼備蓄する資機材の例



## 地域・他機関との連携

### 包括協定 [☞](#) ・災害協力協定・連携協定に基づく連携強化を図っています

地域住民の安全・安心の向上を図るため、地震など大規模災害時の相互協力を定めた災害協力協定 [☞](#) を、2012年5月末までに西日本の全24府県と締結しています。

また、大規模災害時の迅速な緊急交通路確保と連携した被災地支援を目的に、陸上自衛隊と連携協定 [☞](#) を締結するとともに、具体的な連携内容の調整、合同訓練等に取り組んでいます。加えて、2016年10月に独立行政法人国立病院機構災害医療センター及び同法人大阪医療センターとNEXCO3会社において、災害発生時における被災地医療活動の連携強化を図る目的で協定を締結するなど、災害時に備えた連携強化も進めています。

### ▼自治体と協定を結んだ一時避難場所

年月	自治体	一時避難場所	
2011年8月	徳島県・徳島市	徳島道	徳島IC～鳴門JCT
2012年4月	西都市・新富町	東九州道	西都IC付近
2012年7月	高鍋町	東九州道	高鍋IC～都農IC



年月	自治体	一時避難場所	
2012年7月	須崎市	高知道	須崎東料金所
2012年9月	観音寺市	高松道	豊浜SA
2012年9月	日向市	東九州道	日向IC～都農IC
2012年11月	門川町	東九州道	門川IC
2013年11月	金武町	沖縄道	伊芸SA
2014年2月	徳島市	徳島道	徳島IC
2014年2月	徳島県・徳島市・鳴門市・松茂町・北島町	徳島道	徳島IC～鳴門JCT
2014年9月	みなべ町	阪和道	みなべIC
2015年3月	鳴門市・松茂町	徳島道	松茂PA

## 社外コメント



### 災害発生時の医療活動連携強化に取り組み高速道路事業を支えています。

医療資源の需給バランスが大きく崩れる災害発生時には、人・モノの適切な配置が最も重要です。そのためには、正確な情報を基にした指揮統制と資源を必要な場所に迅速に送り届けることが必要と考えています。

NEXCO西日本とはSA・PA、IC・JCTや高速道路事務所を使用したDMAT参集拠点及びロジスティクス拠点の設営、高速道路通行止め区間内の走行、緊急開口部の情報提供といった災害発生時の医療活動連携強化に取り組んでいます。実際に2016年3月に発生した山陽道八本松TN車両火災では、緊急開口部から救急搬送を行いました。


今後は、その他の連携として、高速道路での医療チーム車両の先導や高速道路上の給油場所での優先給油、復旧見込みの情報提供が必要と考えています。



独立行政法人  
国立病院機構  
大阪医療センター  
若井 聡智 様

## 防災訓練

### 関係機関と連携し、実践的な訓練を実施しています

地震など自然災害の発生時や通常起こり得る交通事故などを想定し、迅速かつ的確な対応ができるよう、グループ全体や関係機関と計画的に防災訓練や災害図上訓練（DIG）等を実施しています。

2016年度は、2015年度に引き続き関係機関と連携した実働訓練を実施しました。11月に実施した本社防災訓練では、本社災害対策本部の機能が喪失したと想定し、中国支社を代替本部として災害情報の収集・情報発信等の訓練を実施しました。

また、津波被害が想定される地域では、自治体や住民の皆さまと連携して、津波一時避難訓練を行っています。2016年度は沖縄自動車道や阪和自動車道の沿線地域で実施しました。

2017年度も引き続き、関係機関と連携した訓練を実施しながら、課題抽出および改善等に取り組み実効性のある体制の構築に取り組んでいきます。

### ▼2015年度総合防災訓練の参加関係機関

訓練	参加関係機関
----	--------

訓練	参加関係機関
災害対策本部訓練	陸上自衛隊、四国地方整備局、日本建設業協会
段差修正実働訓練	陸上自衛隊、警察、NEXCO西日本サービス四国、NEXCO西日本エンジニアリング四国、NEXCO西日本ファシリティーズ
通信連携訓練・緊急車両走行訓練	陸上自衛隊
休憩施設防災備蓄品組立及び救護訓練	NEXCO西日本サービスホールディングス、SA・PAテナント
トンネル内防火消防訓練	消防

#### ▼2015年度津波一時避難訓練の実績

実施日	実施場所及び参加関係機関
2015年4月22日	高知自動車道 須崎市 ※住民は含まず、警察・NEXCO西日本・グループ会社で実施
2015年5月16日	徳島自動車道 北島町 ※住民のみの避難訓練
2015年5月24日	東九州自動車道 門川町
2015年5月31日	徳島自動車道 鳴門市
2015年7月15日	徳島自動車道 北島町
2015年9月6日	阪和自動車道 みなべ町
2015年10月25日	東九州自動車道 日向市
2015年11月5日	沖縄自動車道 金武町

#### 総合防災訓練 段差修正訓練



土のうによる段差修正



修正した段差を走行する車両



総合防災訓練 負傷者救護訓練（岸和田SA）



ドクターヘリによる負傷者搬送訓練



訓練に参加したDMATチーム

津波一時避難訓練（和歌山県みなべ町）



阪和自動車道 みなべ料金所での避難訓練の様子



津波一時避難訓練（徳島県北島町太郎八須地区）



津波一時避難場所へ移動する訓練参加者

津波一時避難訓練（北島町）



徳島自動車道  
高架下に設置された避難タワーへの避難訓練の様子

津波一時避難訓練（徳島県松茂町）



徳島自動車道  
松茂PAに移動する訓練参加者

津波一時避難訓練（徳島県鳴門市）



徳島自動車道  
松茂PAでの避難訓練の様子

トンネル内での防災訓練



搬送訓練の様子



訓練後の講評の様子



# 災害に強い高速道路づくり

## 耐震補強

### 災害発生時の緊急交通路としての機能を確保します

高速道路は、地震などの自然災害の発生時に、人命救助や災害応急対策に必要な物資や資機材などを広域的に緊急輸送するための、極めて重要なインフラと位置づけられています。

当社では、災害に強い道路をめざして、橋脚に繊維シートやコンクリートを巻き立てるなど、[靱性](#)・強度を高める耐震補強を実施してきました。今後、さらなる耐震補強を推進していきます。



耐震補強工事を計画的に実施しています

## 集中豪雨対策

### 豪雨発生時に備えた災害対策を強化しています

2015年8月に、台風15号が九州本土に上陸し、強風に伴う倒木等による通行止めが発生しました。

この台風上陸に伴う事象を踏まえ、台風上陸が予想される3日前から各組織における行動計画（タイムライン）を策定し、竹林や枯損木等の事前伐採など具体的な業務を明確化しました。

近年増加傾向にある局地的大雨や集中豪雨など短時間のうちに急変する気象リスクに対し、通行止め情報などを適時に提供できる設備などの検討を開始しました。

## 斜面災害検知技術の研究開発

### 無線センサを活用した斜面災害検知技術の実用化を進めています

高速道路上で発生している地盤災害の中でも突出して多いのが、降雨による斜面の崩壊です。

そこで当社では、設置・撤去・メンテナンスが容易な無線センサで斜面の含水量や地下水位などをモニタリングするシステムの開発と、斜面の崩壊メカニズムの解明に取り組んでいます。両者の実現により、対策を実施すべき箇所の抽出、崩壊の予測や降雨による通行止め解除判断の精度向上が期待されます。

2016年度は、継続して管内7カ所で土壌水分や地表面変位を観測し、降雨や土質条件の違いが地盤の安定・不安定化に与える影響について分析を行いました。

2017年度も引き続き斜面防災の高度化を推進していきます。



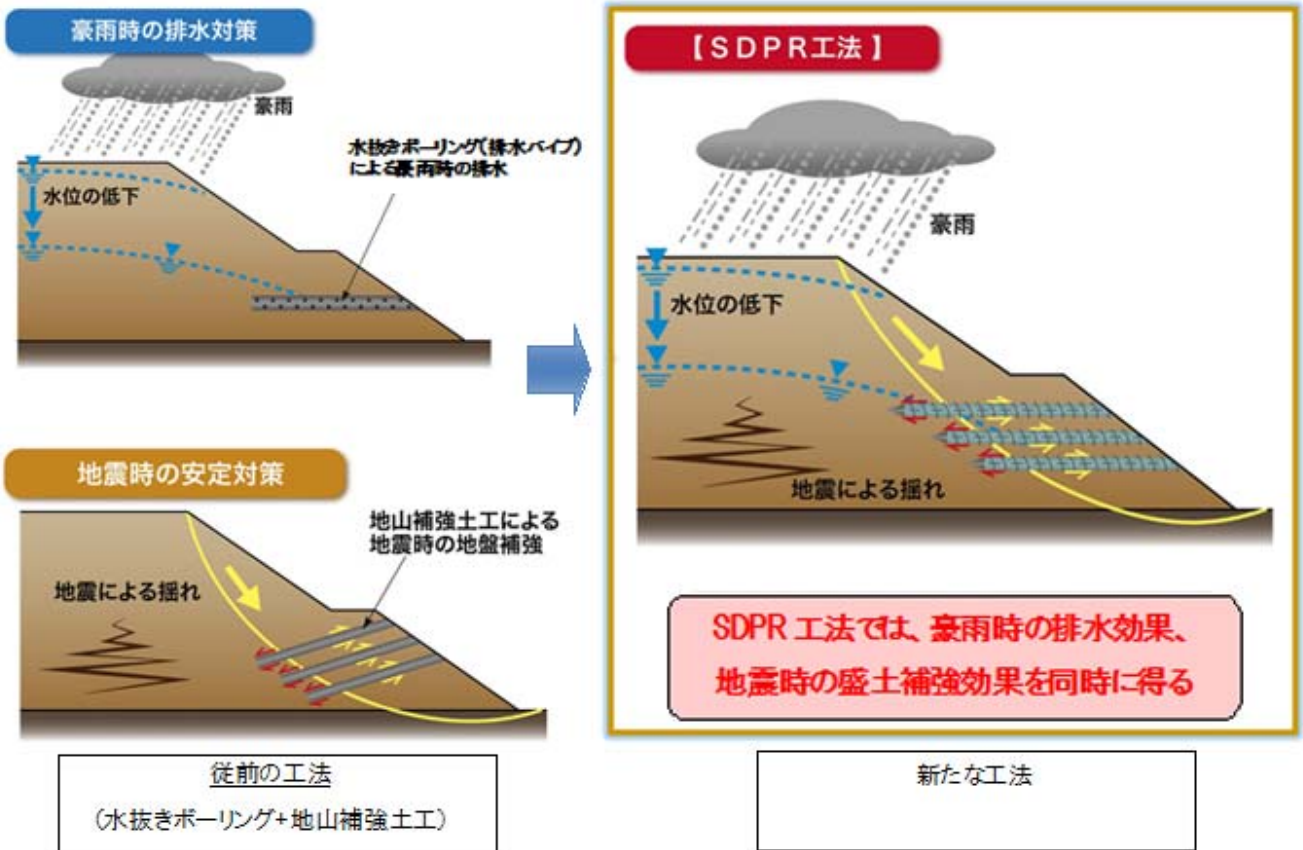
**高速道路リニューアルプロジェクトで活用できる盛土補強工法を開発しました**

豪雨および地震に対する盛土の安定対策工として、高速道路リニューアルプロジェクトでの活用をめざし、NEXCOコンサルタンツ（株）と西日本高速道路メンテナンス九州（株）と共同で、排水効果に加え盛土補強効果を同時に得る工法として「排水機能を有するスパイラル羽根付き鋼管による盛土補強工法（SDPR工法）」を開発しました。

本工法は、排水パイプに鋼管を用い、スパイラル形状の羽根を取り付けることで、従来は別々に行っていた排水対策（水位の低下）と安定対策（すべり抵抗の増加）を同時に施工できるため、施工の省力化、工期短縮および工事費削減が期待できます。

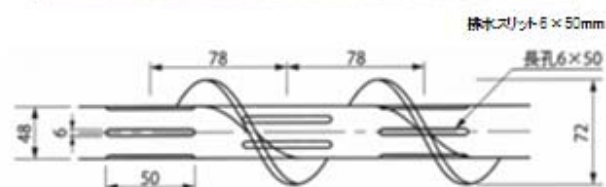
これまで様々な地盤調査（材料試験）や実地試験により設計条件や施工条件の検討を行っており、また九州大学との共同研究において、豪雨時における地下水位について浸透流解析を実施して有効性も確認しています。今後は、盛土の大規模修繕にSDPR工法を活用して、高速道路リニューアルプロジェクトを進めていきます。

**▼概要図**





SDPR工法の施工状況



スパイラル羽根付き鋼管

## 関連ページ

- ▶ 特集1 災害対応力の強化
- ▶ 100%の安全・安心の追求
- ▶ 排水機能を有するスパイラル羽根付き鋼管による豪雨と地震に耐える盛土補強工法



## 点検技術を活かした事業展開

### 管内高速道路以外でも、点検・調査事業を行っています

NEXCO西日本エンジニアリング四国では、2016年に北海道の直轄国道橋の鉄道交差部でJシステム<sup>®</sup>を使った打音検査スクリーニング調査を実施しています。また、中国、四国の直轄国道トンネルや県管理道路トンネルの点検チョーキング後にイーグル<sup>®</sup>で覆工撮影を行い、点検カルテ作成の省力化や正確な点検記録画像の保存に貢献しています。

国土交通省では2016年度、「橋梁における第三者被害予防措置要領（案）（平成28年12月）」で、赤外線サーモグラフィ装置を用いた非破壊検査が適用可能な箇所は非破壊検査を実施するように改定しました。また、Jシステムは、次世代社会インフラ用ロボット現場検証委員会橋梁維持管理部会で、コンクリート構造物のうき・剥離を検出可能な非破壊検査技術として評価されました。これらにより2017年度以降の国土交通省の第三者被害予防措置の打音検査スクリーニング技術として、一般国道への事業拡大が予想されます。なお、JシステムはNETIS<sup>®</sup>で準推奨技術に昇格しました。

イーグルも、次世代社会インフラ用ロボット現場検証委員会トンネル維持管理部会で、近接目視支援技術として試行的導入に向けた検証を推奨する技術に評価され、試行検証を行っています。

今後も、当グループ内で開発された技術の高速道路以外への適用について分析・検証を行い、国内外問わず、さまざまな事業展開をめざして取り組んでまいります。



Jシステム：赤外線を使ったコンクリート診断



イーグル：走行しながらの撮影・高精度計測が可能（一般車両の走行を阻害しない照明を採用）

### 関連ページ

- ▶ [NEXCO西日本エンジニアリング四国（Jシステム）](#)
- ▶ [NEXCO西日本エンジニアリング四国（イーグル）](#)

## 高速道路管理のノウハウを活かした業務受託

### 地方自治体等が管理する道路で、交通管理や構造物・設備の管理・保守・点検を受託しています

2016年度は、2015年度に引続き公社が管理する橋梁の点検および検討業務について受注しました。また、高速道路を橋でまたぐ跨道橋（OV）についても、管理する地方自治体から点検等を受注しています。2016年度は前述の受注に加え、新規に開通した路線の管理・保守・点検を受託しています。

2017年度も、これらの業務の継続受注とともに新規路線の受注をめざし、高速道路管理で培ったノウハウや技術を活かした業務を提案・実施していきます。



橋梁点検業務



ETC保守業務

▼道路管理に関する主な業務受託

有料道路	業務内容	
南阪奈有料道路 ※大阪府道路公社管理区間	土木維持管理（土木清掃・雪氷対策・維持修繕）、施設保守業務、ETC保守業務、ETC設備更新設計、料金収受業務	
堺泉北有料道路	ETC保守業務、ETC設備更新設計	
京都縦貫自動車道 ※京都府道路公社管理区間	ETC保守業務、ETC予告アンテナ新設	
ながさき出島道路	トンネル側壁清掃、トンネル排水施設清掃	
広島高速道路	橋梁点検	

一般道路	区間	業務内容
小郡菟道路 (一般国道490号)	美祢東JCT～絵堂IC	道路の包括維持管理
山口宇部道路 (県道6号山口宇部線)	朝田IC～宇部東IC	道路の包括維持管理
広島中央フライトロード (県道73号広島空港線、 県道49号本郷大和線)	河内IC～大和南IC	交通管理に関する業務
松江だんだん道路 (一般国道485号松江第五大橋道路)	松江JCT～川津IC	交通管理に関する業務
県道大見吉津仁尾線	三豊鳥坂IC	ICの維持管理

## 一般自動車道の運営事業への参画

---

### 維持管理ノウハウを活かした事業を実施しています

NEXCO西日本グループの芦有ドライブウェイ（株）では、道路の維持管理に豊富なノウハウを持つNEXCO西日本と維持管理協定を締結し、路面やトンネル側壁の清掃にNEXCO西日本の保有車両を使うなど、業務の効率化を図っています。

トンネル側壁の清掃では、延長約1kmを人力の場合2週間近くかかっていたものが、1日足らずで効率的に実施することができ、捻出された時間を他の作業時間に有効に活用しています。

また、高速道路のパーキングエリアと連携を図り、芦有ドライブウェイの認知度向上と利用促進に努めています。



R DW四季折々の風景

---

### 関連ページ

- ▶ [芦有ドライブウェイ（株）](#) 



### ウルトラファインバブルを活用した環境技術をさまざまな事業分野に展開しています

ウルトラファインバブルは1 $\mu$ m【1/1000mm】以下の超微細気泡のことで、水の洗浄効果を向上させる環境技術です。NEXCO西日本グループではこのウルトラファインバブルを生成した水によるトイレ清掃、構造物の塩分洗浄を実施しています。

ウルトラファインバブル水をトイレ床面に噴霧してモップ拭きするだけの作業で、従来の放水とデッキブラシ清掃に比べると、格段に人と環境にやさしい清掃となっています。現在、NEXCO西日本管内の休憩施設の約90%にUFB清掃を導入しています。また、高速道路だけでなく、スーパーやホテルなど環境を重視した施設清掃に活用が広がっています。



トイレ床面清掃状況

ウルトラファインバブル水を高圧で吹き付けることにより、従来の通常水に比べ付着した塩分を効率的に除去することができ、作業効率も向上しています。構造物の老朽化対策として、高速道路だけでなく塩害に悩む様々な施設設備での活用が期待されています。



桁端部塩分洗浄状況

ウルトラファインバブルは、鮮度保持や生物の成長促進といった効果が期待できるため、農水産業分野でも活用が進んでいます。(株) Ligaricはウルトラファインバブル生成装置の提供を通じて地域産業振興にも一役買っています。

### 関連ページ

▶ (株) Ligaric [Ligaric](#)

## グループの資産・人材を活用した地域貢献

### 高知県大豊町の観光施設で指定管理者事業、農業事業を行っています

NEXCO西日本グループの資産や人材を活用した取り組みの一環として、NEXCO西日本エンジニアリング四国では、2011年度より高知県大豊町の拠点観光施設「ゆとりすとパークおおとよ」および「道の駅大杉」の指定管理者として、施設管理と農業事業を展開しています。

また、高知大学と連携し、「ウルトラファインバブル水」(超微細な気泡を含んだ水)を用いたブルーベリーの育成促進実験や、接客や農作業を通じた地域協働実習場としての活用にも取り組んでいます。



スイスフェアの様子



出張販売の様子

出張販売の拡充による大豊町の知名度向上を目的に、高松市や松山市など県外にも積極的に出店しました。



道の駅「大杉」(店舗改修前)



道の駅「大杉」(店舗改修後)

道の駅店舗改装にあわせ、販売商品に大豊町で栽培生産されている農作物を使った商品を加えました。





高知大学学生の実習（椎茸の仮伏せ）の様子



ウルトラファインバブル生成装置  
「バピタス」による散水風景

高知大学地域協働学部と連携し、接客や農作業を通して、地域協働実習の場を提供しました。

---

### 関連ページ

- ▶ [ゆとりすとパークおおとよ](#)





# 海外への事業展開と国内への応用

## 取り組みの概要

道路建設・維持管理のノウハウなど、当社の強みを活かし、海外事業の展開を図っています

NEXCO西日本は、長年にわたる高速道路の建設・運営管理の経験によって、海外でも通用する技術やノウハウを保有しています。前述の点検技術の他にも、細部まで整備されたマニュアルに基づく点検から補修までの一括した保全分野のマネジメント力やSA・PAの運営ノウハウについては、海外での高速道路運営において応用が期待されています。

また一方で、性能規定やICT  に基づく維持管理、PPP事業  運営に関しては、欧米諸国における事例などから学び、当社の事業活動に積極的に取り入れていくことで、今後のさらなる発展につながるものだと考えています。これらの当社の強みを生かして海外での維持管理や建設事業を展開するとともに、海外での経験を国内の道路事業にフィードバックすることをめざして、海外業務に取り組んでいます。

## 米国での橋梁非破壊検査事業


米国に子会社を設立し、事業を展開しています

2011年1月、当社は米国での橋梁点検事業への参入および先端技術の調査を目的に、NEXCO-West USA, Inc. (以下「USA社」) を設立しました。

USA社では設立以来、非破壊検査技術を核とする橋梁点検、情報収集提供・研修支援および技術コンサルティングを三本の柱として事業活動を行っています。

橋梁点検業務について、州道路管理者からの受注実績を積み重ねています

橋梁点検事業では、会社発足よりインディアナ、フロリダ、オハイオ、メリーランド、ペンシルバニア、ヴァージニア他の各州にて橋梁非破壊点検を7件受注するなど、州道路管理者からの受注実績を着実に積んできました。

特に、赤外線カメラシステム※1とラインセンサカメラシステム※2を使用する橋梁コンクリート床版  の非破壊点検は、目視や打音などに頼る従来の手法よりも、客観的かつ効率的な点検方法として、連邦道路庁や各州の道路管理者から注目されています。

※1 赤外線カメラで撮影した熱画像を独自に開発したコンピューターソフトを用いて自動で解析処理し、コンクリート内部の浮き・剥離や損傷を表示できるシステム。

※2 ラインセンサカメラで撮影した可視画像を解析し、表面のひび割れを調べるシステム。



インディアナ州での橋梁点検



赤外線カメラによるコンクリート床版の撮影



ラインセンサカメラによるコンクリート橋床版の撮影

## 米国での点検業務で培った技術を、日本国内でも役立てていきます

米国では2012年7月にMAP-21 と呼ばれる陸上交通法が制定され、2014年10月より施行されています。これにより、各州の橋梁に対して従来の上部構造、下部構造といった基本構造全体での評価に加えて床版、桁、支承、伸縮装置、橋脚、橋台といった部材レベルでの点検および評価を行ったうえでの維持管理計画の立案が義務化されました。

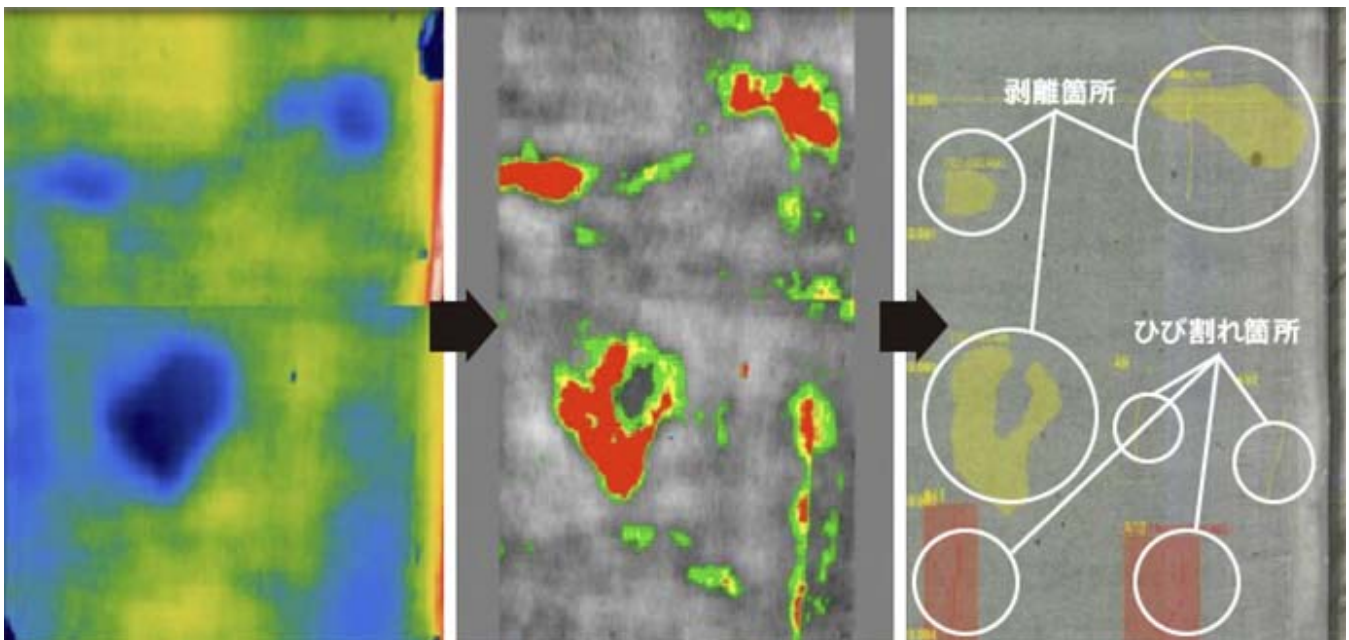
その結果、各州の道路管理者は点検コストの増大と人手不足の課題に直面することとなり、点検業務の効率化のための技術が切望されています。このような背景もあり、交通規制をせずに車両に搭載したカメラを用いて高速でデータを取得する技術のニーズが飛躍的に高まっています。

USA社では、州の道路管理者と連携し、[非破壊検査](#) 技術の利活用を促進することによって、道路橋点検の効率化および高度化に取り組んでいます。

一方、日本国内でも、2013年11月に策定された「インフラ長寿命化基本計画」において、2030年頃までに国内全ての重要インフラと老朽インフラの点検・補修に、センサ、ロボット、非破壊検査技術などを活用し、精度を向上させること、また同じく2030年頃までに点検・補修などのセンサおよびロボットの世界市場の3割を獲得することが目標とされています。

USA社の米国での事業活動はこのような日本国内の動きに先行するものであり、米国で培った技術を近い将来国内の非破壊検査に役立てたいと考えています。

### ▼橋梁床版点検 画像解析・診断結果



(1)赤外線カメラ熱画像

(2)コンピュータ処理画像  
損傷の程度を緑黄赤で3段階表示

(3)健全度診断結果の段階表示  
黄：健全度2（予防保全段階）  
赤：健全度3（早期措置段階）

## 非破壊検査にも応用し、道路以外の構造物へも事業領域の拡大を図っています

2015年度より、道路橋点検で培った非破壊検査技術を他の構造物に応用することで、事業範囲を積極的に拡大しています。

例えば、ブラジルのイタイプダム※においては、ダム管理者からの要請により、デジタルカメラによる超高精度画像コンクリート構造物診断システムを使用して、ダム堤体のひび割れや剥離の損傷検出業務を実施しました。

さらに、ニューヨーク市での高層ビルの外壁をデジタルカメラと赤外線カメラ撮影によりひび割れや浮き等の損傷を検出する業務や、ワシントンDCの地下鉄の管理者より依頼を受け、ワシントン・メトロの橋梁部の点検も受注しました。このように道路橋にとどまらず、さまざまなコンクリート構造物の点検へも事業領域を拡大しています。

また、情報収集提供・研修支援および技術コンサルティング事業においても、高速道路維持管理会社に対して地中レーダや移動式防護柵の技術導入支援を実施したほか、最近では高速道路関連会社のみならず、民間企業や大学、地方公共団体からの研修生の受け入れ要請、国内素材メーカーからの市場調査の業務依頼などが増加し、米国進出をめざす民間企業の窓口として役割を果たしています。

※ブラジルとパラグアイの国境にある水力発電用中空重力式ダムで、中国三峡ダムに次ぐ世界第二位の発電量を誇る。

---

### 関連ページ

▶ [NEXCO-WEST USA, Inc 平成27年度事業実施状況等について](#)

## 米国の大学との共同研究を推進しています

当社は、橋梁モニタリングおよび健全度評価方法等の研究を行っているセントラル・フロリダ大学チャットバス教授との共同研究を推進しています。

当社グループでは、画像処理技術を応用したコンクリート構造物の点検技術や赤外線サーモグラフィを用いた橋梁点検技術を開発し、点検技術の高度化や点検の効率化をめざしていますが、これらの技術開発で得られたデータを診断や補修につなげていくためには、評価手法の確立が非常に重要になります。

構造物の健全性に関する評価手法で先んじている米国におけるチャットバス教授との共同研究によって、米国で活用されている評価手法を日本版に改良して当社の事業活動に導入するとともに、先進技術のノウハウを蓄積していきます。



セントラル・フロリダ大学との共同研究に基づく  
フロリダ州道路橋の点検



## インドネシアでの事業展開

### 道路PPP事業に参加しています

当社の海外高速道路PPP事業 [▶](#) は、まずインドネシアを主なターゲットとして進めてきました。2011年2月に駐在員事務所を設置し調査・準備を進め、2014年11月に日本の高速道路会社として初めて海外の高速道路PPP事業に参加しました。対象路線はジャカルタ近郊のビンタロー・スルボン道路で、延長約7kmの高速道路です。

現地の高速道路運営会社であるヌサントラ社の資本提携によるパートナーシップを通じ、当社グループの技術・ノウハウを活用して、現地ニーズに即した技術コンサルティング業務を行うなど、本格的な事業展開に向けて第一歩を踏み出したところです。併せて、現地企業や政府、大学等の関係機関との連携を通じて、当社グループが有する各種技術の導入を進めています。



事業プロジェクト位置



ポンドックアレン料金所



ビンタロー・スルボン道路全景

また、2つ目のPPP事業としてスラウェシ島のマカッサル市での高速道路延伸事業への参加を協議中です。この事業は、既に供用している区間の事業変更により高速道路を段階的に延伸し、最終的に環状道路ネットワークを形成するものです。

同市には国際港湾や国際空港が在り、東部インドネシアの発展を牽引するインドネシアの主要都市であり、高速道路ネットワークが将来的にインドネシアの地域間格差解消に寄与することが期待されています。



インドネシア政府とのミーティング



マカッサル市高速道路延伸事業位置図

## 事業拡大に向けた各種調査

### 海外事業拡大に向けた各種調査を実施しています

国土交通省が募集したインドネシアにおけるPPPインフラ事業への参画に向けた事業の妥当性・効率性に関する事前調査である「マカッサル環状道路事業化調査」を、現地にて実施しました。また、コンサルティング業務として、JICA（国際協力機構）が募集したザンビアにおける「橋梁維持管理能力向上プロジェクト」も実施しています。

これらの調査を実施することによって、コンサルタント業務の受注や他のビジネスフィールドに事業を拡大する契機となるよう取り組んでいます。

## 国際貢献活動を基礎としたコンサルティング事業

### 毎年100名以上の海外研修生を受け入れています

当社は、JICA長期専門家として、過去4名の社員をパラグアイ、スリランカ、インドネシア、モザンビークに派遣しています。これらは国際貢献活動であると同時に、当社の海外要員の育成においても貴重な経験となりました。

また、国土交通省やJICAなどと連携して、アジアやアフリカを中心とした開発途上国を中心に毎年100名程度の研修生を受け入れており、研修生個人の能力向上のみならず、海外諸国との友好関係の構築にも役立っています。

これらを通じて培った開発途上国でのネットワークを基礎にして、ODA※コンサルティング業務を展開しており、経済産業省やJICAなどから毎年数件の受注があります。最近では、JICA技術協力プロジェクトの「フィリピン道路・橋梁維持管理能力向上プロジェクト」および「ザンビア橋梁維持管理能力向上プロジェクト」に参加しており、これらの業務を通じて、途上国の技術者の育成や道路管理技術の向上に貢献したいと考えています。



JICA集合研修 新名神建設現場見学



ザンビア国橋梁維持管理能力向上プロジェクト

※Official Development Assistance：政府開発援助



# 高速道路を通じた地域活性化

## 自治体と連携した観光キャンペーン

### 観光誘致活動を広域展開する新たなツールを提供しています

当社は、事業エリア内の24府県・6政令市と、地域社会の活性化や高速道路の利用促進などを目的とした「包括的相互協力協定」を締結しています。

この協定に基づき、2014年度から地方公共団体などの広域観光誘致活動の支援策として、観光地やSA・PAに設置したカードを集めるキャンペーン「お国じまんカードラリー」を実施しており、2016年度は、約9,000名の方にご参加いただきました。2017年度も4月15日からこのカードラリーを実施しています。

また、地域と協働し、SA・PAの敷地を活用した観光資源や特産品のプロモーションを行っており、高速道路をご利用のお客さまへ広く地域をPRしております。

一例として、2016年12月3日には、徳島自動車道 上板SA（下）で、地元中学校による吹奏楽の演奏会や「とくしま特選ブランド」選定商品を始めとした地域商品の試行販売、交通安全キャンペーン等をメニューとしたイベント「上板まっちゃんぐフェスタ」を実施し、多くのお客さまにご来場いただきました。



「お国じまんカードラリー」  
キャンペーンパンフレット



GO! JIMANカード

### 関連ページ

▶ [お国じまんカードラリー](#)



# 投資家・国民の皆さま

**WEB** はウェブサイトのみに掲載している記事を示しています。

## 透明性の高い経営の推進と着実な債務の返済

### 外部評価による透明性確保

- ▶ 事業評価監視委員会による外部評価を受け、事業の効率性・透明性を向上させています

### 低利率かつ安定的な資金調達

- ▶ 道路建設資金の安定的な調達に努めています

**WEB**

## 不正通行対策

### 防止対策や啓発の強化

- ▶ 防止対策や啓発の強化によって、不正通行件数は年々減少しています
- ▶ 不正通行調査隊を組織しています **WEB**

## ステークホルダーとの対話

### 社長による定例記者会見

- ▶ 毎月の開催を通じて、事業への理解の浸透に努めています

### 投資家・金融機関の皆さまとの対話

- ▶ 事業説明会を毎年開催し、わかりやすく丁寧な情報提供を心がけています **WEB**
- ▶ 個別訪問を実施し、タイムリーな情報提供を心がけています **WEB**

### 地域住民の皆さまとの対話

- ▶ 地元・関係者の皆さまとの協議・事前説明を徹底しています **WEB**

### 現場見学会「なるほど！高速道路発見」

- ▶ 高速道路の現場を多くの方々に見学していただいています **WEB**

## メディアを通じた情報発信

### ウェブサイトでの情報発信

- ▶ ウェブサイトの全面リニューアルを行いました

### 集中工事情報の広報

- ▶ 快適にご利用いただけるよう、積極的な情報発信に努めています **WEB**



# 透明性の高い経営の推進と着実な債務の返済

## 外部評価による透明性確保

### 事業評価監視委員会による外部評価を受け、事業の効率性・透明性を向上させています

NEXCO西日本では事業の効率性・透明性の向上を図るため、社外の有識者からなる事業評価監視委員会を設置しています。2016年度は2回開催し、当社的高速道路事業について第三者の立場から評価をいただき、今後の事業計画に役立てています。委員会の開催状況及び議事要旨はウェブサイトで公開しています。

### 2016年度 事業評価監視委員会 委員

#### ○ 常任委員

出野 精二 [(公社)関西経済連合会 常務理事・事務局長]  
帯野 久美子 [(株)インターアクト・ジャパン 代表取締役]  
齋藤 峻彦 [近畿大学名誉教授] = 委員長  
出野 精二 [(社)関西経済連合会 常務理事・事務局長]  
戸田 常一 [広島大学大学院教授]  
中瀬 勲 [兵庫県立人と自然の博物館 館長]

#### ○ 特別委員

平井 彰 [一般社団法人九州経済連合会 常務理事・事務局長]  
中野 晋 [徳島大学教授]

### 2016年度 事業評価監視委員会 事業評価対象事業

#### ○ 再評価

近畿自動車道 (御坊～南紀田辺) 4車線化27.2 km  
九州横断自動車道 (長崎～長崎多良見) 4車線化11.3 km  
中国横断自動車道 (播磨新宮～山崎) 11.4 km  
四国横断自動車道 (徳島東～徳島) 4.7 km  
計4事業54.6km

※1 再評価：採択後3年を経過して未着工の事業および5年を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もしく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の方針を決定します。

## 関連ページ

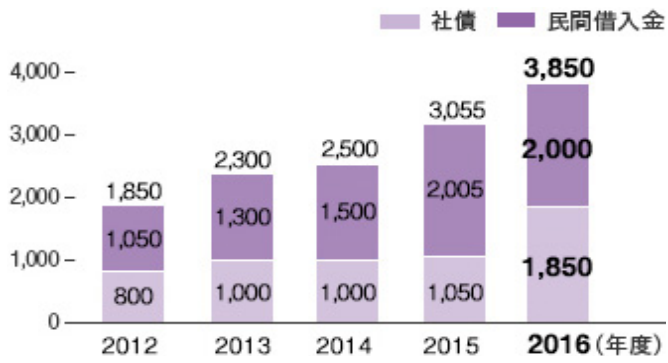
▶ 平成28年度 西日本高速道路株式会社 事業評価監視委員会

## 低利率かつ安定的な資金調達

### 道路建設資金の安定的な調達に努めています

高速道路事業の遂行に必要な資金については、社債の発行や民間金融機関からの借入等によって調達しています。建設から管理まで長期にわたる事業となるため、低利かつ安定的に調達できるよう努めています。

## ▼資金調達推移（単位：億円）



---

### 関連ページ

- ▶ [高速道路事業とNEXCO西日本の役割（高速道路機構の債務残高）](#)

# 不正通行対策

## 防止対策や啓発の強化

### 防止対策や啓発の強化によって、不正通行件数は年々減少しています

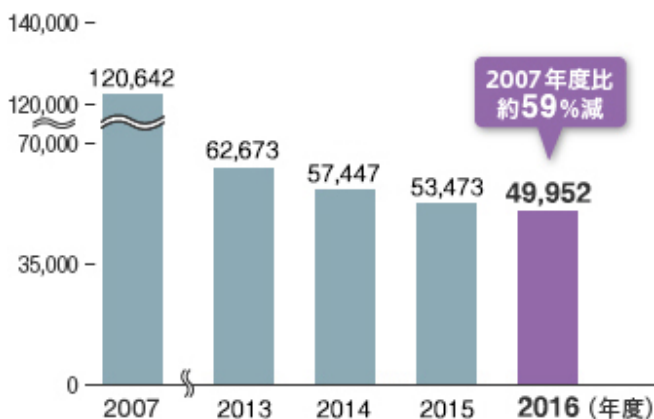
有料道路事業は、道路をご利用されるすべてのお客さまから公平に通行料金をご負担いただくことで成り立っています。

レーンを強行突破するなど不正に通行料金の支払いを免れる行為（不正通行）は、公平性の原則を揺るがす犯罪行為です。

そこで、当社では、毎年「不正通行対策強化月間」を設けて、警察との合同取り締まりをはじめとした各種取り組みを実施しています。また、ETCの使用方法を含めた不正通行事前防止の啓発活動も行っています。こうした取り組みによって、不正通行件数は年々減少しています。

今後も「不正通行は断固許さない」という毅然とした態度で、悪質な不正通行の分析調査に注力するとともに、警察の捜査にも積極的に協力し、その撲滅を目指していきます。

### ▼不正通行件数※の推移（単位：件）



※不正通行発生件数：後日課金申し出のあった車両を除き、通行料金を支払わず料金所を突破した車両の通行件数。ETC通信ができなかったことに気づかず、未課金のまま通過してしまった車両（ETC未課金車両）も含む。

### さまざまな不正通行対策



「お知らせアンテナ」を設置し、ETCカード未挿入等による未精算通過を防止



不正通行を防止する開閉バーを一般レーンにも設置



料金所での立哨監視を強化するとともに、警察と連携した取り締まりも推進



## 不正通行調査隊を組織しています

上記のような不正通行対策のほか、不正通行者を特定するためのカメラを設置しています。また、専門チーム「不正通行調査隊」を組織し、走行のデータ分析や実態調査、警察への通報に必要な証拠収集などを行っています。

2016年度は、4件の逮捕・検挙があったほか、不正通行者16件を認定し、不法に免れた料金の3倍に相当する額を請求しました。

---

## 関連ページ

---

- ▶ [NEXCO西日本の事業エリアにおける不正通行の事例](#)

# ステークホルダーとの対話

## 社長による定例記者会見

毎月の開催を通じて、事業への理解の浸透に努めています

当社グループの経営状況、建設・管理、関連事業等への取り組みに対する理解を深めていただくため、社長による記者会見を毎月開催し、情報発信に努めています。



記者会見

## 投資家・金融機関の皆さまとの対話

事業説明会を毎年開催し、わかりやすく丁寧な情報提供を心がけています

当社では、毎年7月頃に東京で、投資家や金融機関の皆さまを対象に事業説明会を開催し、当社の事業に対する理解を深めていただくよう努めています。質疑応答などを通じて、経営層と直接対話いただく機会とすることで、双方向コミュニケーションの場としても活用いただいています。

2016年度は、38機関74名の社債投資家や金融機関にご参加いただき、企業情報や決算情報に加え、熊本地震での被害・復旧状況、高速道路リニューアルプロジェクト（特定更新等工事）の主な工事計画、新名神高速道路の建設状況のほか、近畿圏の料金体系に関する議論の状況についてご説明しました。

今後も皆さまの関心が高い事項をご説明するなど、より充実した説明会となるように努めてまいります。

投資家・金融機関の皆さまへの個別訪問を実施し、タイムリーな情報提供を心がけています

年度計画公表時や決算発表時など、時機をとらえて、投資家や金融機関の皆さまが多い東京を中心に個別訪問を実施し、事業内容や関心が高い事項についてタイムリーな情報提供に努めています。2016年度も45件の個別訪問を実施しました。

今後も、当社の事業に対するいっそうの理解促進を図るべく、積極的な情報提供に努めていきます。



2016年7月22日の事業説明会

## 地域住民の皆さまとの対話

### 高速道路の新設・改築の際は、地元・関係者の皆さまとの協議・事前説明を徹底しています

高速道路を新設・改築する際には、地元自治体や警察、公共施設の管理者などの各関係機関や、計画道路の沿道地域の皆さまと入念な協議を重ねたうえで事業を進めています。

また、説明会や設計協議 [☞](#) の場でいただくご意見については、設計や計画に可能な限り反映させるよう努めています。

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特に関心の高い事項については、必要に応じて現地での立ち会いや説明会を実施し、関係者の十分な納得が得られるまで説明を行っています。



事業説明会（新名神大津事務所）



境界立会（新名神京都事務所）



## 現場見学会「なるほど！高速道路発見」

### 高速道路の現場を多くの方に見学していただいています

普段は、目にすることのできない高速道路の現場を多くの方に見学していただき、当社の安全・安心の取り組みなどを“なるほど！”と発見していただく、現場見学会「なるほど！高速道路発見」を2014年度から開催しています。これまでに1,404組3,581人のご応募をいただき、260組825人のお客さまにご参加いただきました。

道路建設事業では新名神高速道路をはじめとした各地の建設工事現場、道路保全事業では道路維持や道路パトロールで使用する車両の乗車体験などの見学会を開催しました。

また、社員の技術力向上を目的として開設した茨木技術研修センターでは、親子を対象に、劣化した橋梁のたたき点検、料金所など、高速道路に関係するさまざまな業務を体験していただきました。

2016年度には従来の一般募集に加え、包括連携協定を締結している大阪府、京都府と連携して両府の専門学校生、高校生を対象にした見学会を初めて開催し、将来を担う学生のみなさんの知見を広げる一助になったものと考えております。

参加いただいたお客さまからは「環境や地元に配慮した工事で安心した」「開通後に通るのが楽しみ」「たくさんの方のおかげで快適なドライブができることを実感した」などのご感想をいただいています。

今後も親子で参加していただける夏休み企画などのニーズの高い見学会を開催し、多くのお客さまに当社の安全・安心の取り組みなどを知っていただけるよう、積極的な広報に努めていきます。



パトロール車両乗車体験の様子



新名神高速道路  
現場見学会の様子



建設見学会の専用受付サイト  
「なるほど！高速道路発見」



学生向け現場見学会の様子

# メディアを通じた情報発信

## ウェブサイトでの情報発信

### ウェブサイトの全面リニューアルを行いました

当社では、2015年度にウェブサイトを全面リニューアルし、お客さまが必要とする情報にたどり着けるよう、お客さまの閲覧状況を分析し、サイト構成を変更するとともに、ニーズの高い情報を厳選し、利便性向上を図りました。また、インバウンド対応として、従来の英語に加え、中国語（繁体字）、中国語（簡体字）、韓国語の4言語のサイトを構築し、サービスの充実を図りました。

2016年度には工事規制予定ページについて、料金検索サイトと同様の操作方法とするとともに、通行止め等の規制種別及び規制の表示色をアイハイウェイと合わせることで、よりお客さまへ伝わるサイト構成へ改善を図りました。

また、多言語サイトでは、従来の訪日外国人を対象とした周遊型の高速道路割引企画「九州エクスプレスウェイパス (Kyushu Expressway Pass)」に続き、「山陰・瀬戸内・四国エクスプレスウェイパス (San'in-Setouchi-Shikoku Expressway Pass)」を掲載するとともに、日本政府観光局 (JNTO) を通じて国内外へ積極的に情報発信を行っております。

さらに、NEXCO西日本公式Facebookでは、SAPAで販売する各地の特産品・名産品特集を展開し、大雪などの異常気象時には、気象予測を基に通行止めが予想される区間をお知らせし、フォロワーを通じて口コミによる情報の拡散を図っております。

### ▼工事規制予定 検索画面



### ▼公式facebook





▼工事規制予定 検索結果 (地図)



▼SAPA特集



▼多言語サイトTOP



▼異常気象に伴う出控え広報



▼KEP特設サイト



▼SEP特設サイト



- ▶ facebook [🔗](#)
- ▶ 新名神動画 [🔗](#)

## 集中工事情報の広報

高速道路を快適にご利用いただけるよう、積極的な情報発信に努めています

当社では、50周年を迎えた名神高速道路をはじめとして、建設から30年以上が経過した道路を多く管理しており、老朽化した高速道路の抜本的な補修を行っております。

特に、2015年3月25日に国土交通省より事業認可を受け、本格的に着手した高速道路リニューアルプロジェクト（大規模更新・修繕事業）では、長期間にわたる交通規制が必要となります。



リフレッシュ工事特設サイト



ウェブサイト



ポスター



リーフレット



# お取引先

**WEB** はウェブサイトのみに掲載している記事を示しています。

## 公正な取引関係

### 基本的な考え方

- ▶ 契約の基本方針

### 発注事務に係る綱紀保持

- ▶ 社内規程を制定し、社会からの信頼を確保できるように努めています

### 契約に関する情報公表と適正な契約相手方の選定手続き

- ▶ 契約手続の透明性確保のため、入札・契約情報を公表しています **WEB**
- ▶ 入札手続等について外部有識者による審議を受け、概要を公表しています **WEB**

### 暴力団関係企業等の排除を徹底

- ▶ 警察当局と連携し、公共工事から暴力団関係企業等の排除を徹底しています **WEB**

## SA・PAのテナント会社との協働

### 接客力の向上

- ▶ 接客コンテストを通じ、接客力の向上に取り組んでいます

### 「地域物産展」の開催

- ▶ 「地域物産展」を開催し、地域の魅力発信に取り組んでいます **WEB**

### テナント会社向け研修

- ▶ 安全・安心を提供するため、各種講習会を実施しています

### 誤給油防止訓練

- ▶ 誤給油の危険性への認識を深め、防止徹底を図っています **WEB**

### 防犯講習会（不当要求含む）

- ▶ 防犯意識の向上を目的にした訓練を実施しています **WEB**

# 公正な取引関係

## 基本的な考え方

「公共調達に係る契約に関する事務を適正かつ円滑に処理し、競争性・公正性・透明性を確保しつつ会社の経営の効率化を図る」という目的達成のため、基本方針をもとに取り引きを行っています。

### 契約の基本方針

1. 競争原理と経済性の追求
2. 品質の確保とさらなる向上
3. 契約機会の提供と拡大
4. 適正な契約相手方の選定
5. 法令等の遵守

## 発注事務に係る綱紀保持

### 社内規程を制定し、社会からの信頼を確保できるよう努めています

発注者の綱紀保持に関する社内規程を制定し、発注事務に対する社会の信頼確保に向けて取り組んでいます。

この規程には、社員が遵守すべき事項として、情報の適切な管理、事業者との応接方法およびこれらに抵触した事実を確認した場合の通報義務等を定めています。

またこの取り組みについて、事業者の方々からの理解、協力を得るために、ウェブサイトや入札に関する指示書でお知らせしています。

## 関連ページ

- ▶ [発注者綱紀保持](#)

## 契約に関する情報公表と適正な契約相手方の選定手続き

### 契約手続の透明性確保のため、入札・契約情報を公表しています

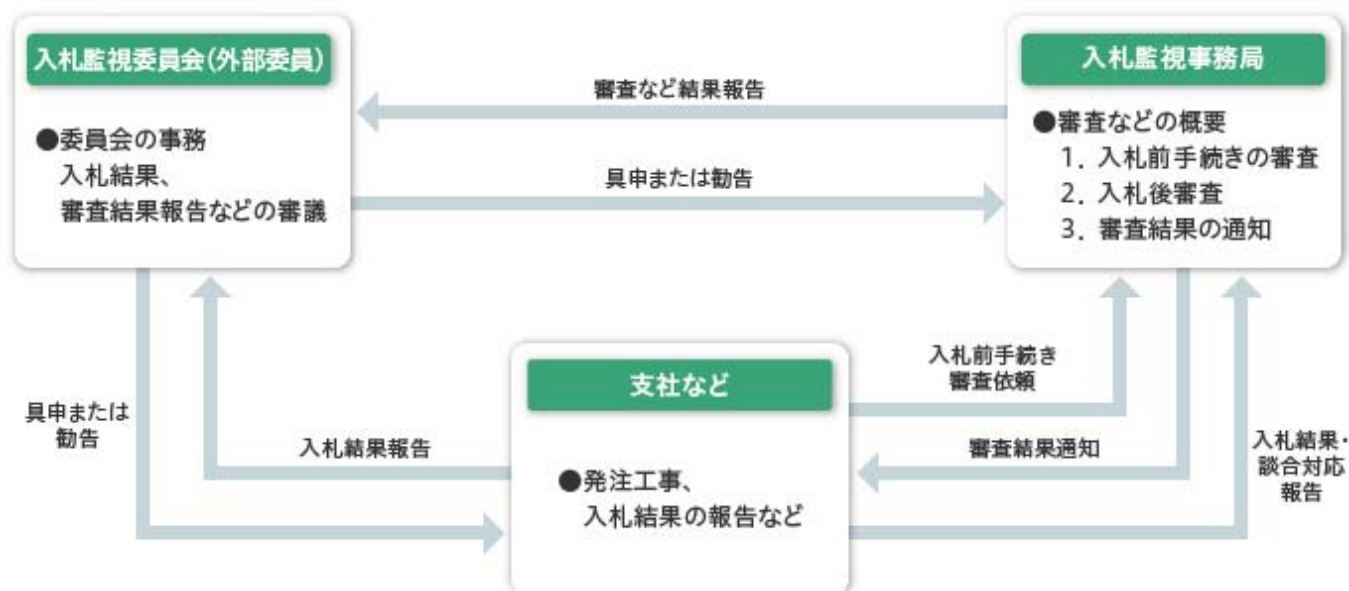
「公共工事の入札及び契約の適正化の促進に関する法律」に基づき、公共調達に係る契約手続の透明性を確保するため、工事・調査等の入札・契約情報をウェブサイト内の「調達・お取引」で公表しています。

### 入札手続の過程および結果について、外部有識者による審議を受けウェブサイト上で概要を公表しています

入札手続の過程や手続の透明性を確保するため、各支社に弁護士、大学教授など外部有識者からなる「入札監視委員会」を設置し、定期的に審議を受けています。なお、委員会の審議概要は、ウェブサイトの「調達・お取引」で公表しています。

また、社内においても事業部門から独立した「入札監視事務局」を設置し、工事の発注単位等の事前審査、入札・契約結果に関する事後審査、契約に関するデータ収集・分析を実施しています。

## ▼入札手続きなどの監視体制



### 関連ページ

- ▶ [調達・お取引](#)
- ▶ [入札監視委員会の審議概要](#)

## 暴力団関係企業等の排除を徹底

### 警察当局と連携し、公共工事から暴力団関係企業等の排除を徹底しています

警察との連絡協議体制をいっそう強化し、公共工事からの暴力団関係企業等の排除を徹底するため、「公共工事からの暴力団関係企業等の排除に関する合意書」（2013年3月29日）を警察庁との間で締結しました。


警察との緊密な連携のもとに十分な情報交換等を行い、この合意書に基づく警察からの排除要請があれば、速やかに必要な排除措置を講じるなど、適切に取り組んでいます。




# SA・PAでのテナント会社との協働

## 接客力の向上

### 接客コンテスト

NEXCO西日本グループでは、接客向上に向けた取り組みの活性化と西日本全体の接客レベルの向上に繋げることを目的とした接客ロールプレイング  コンテストを開催しています。

2017年1月～2月にかけて、関西・中四国・九州の各地区でブロック大会を実施し、各ブロック大会の上位入賞者が3月に行われる本選大会に出場しました。

本選大会の成績上位者は、市中店舗の接客技術と競い合うことでより高い接客技術の向上に繋げていくべく、2017年度に開催される（一社）日本ショッピングセンター協会主催のSC接客ロールプレイング  コンテストに参加します。



接客コンテストの様子

## 「地域物産展」の開催

### 「地域物産展」を開催し、地域の魅力発信に取り組んでいます

地域色豊かな特産品をSAにおいて販売する地域物産展を、2014年5月から原則毎月第2土曜・日曜に開催しています。地域商材を多くのお客さまに知っていただくことで地域の魅力をアピールし、地域に喜んでいただくことを目的としています。

- ・2016年度は地域物産展を延べ2,059日、93エリアで地域物産展を開催。
- ・2016年6月、10月の地域物産展開催時は熊本地震を鑑み、復興支援を目的に「熊本・大分物産展」を83箇所で開催し、売上の一部を義捐金として寄付。
- ・今後も各テナント会社や地元の商工会と協働しながら継続開催することで、より多くのお客さまに地域の魅力を発信。



地域物産展の様子  
(九州自動車道 宮原SA (上り線))



販売商品例  
(阪和自動車道 岸和田SA (上り線))

## テナント会社向け研修

**お客さまに安全・安心をご提供するため、ヒューマンエラー講習会やアレルギー講習会を実施しています**

お客さまに、安全に、そして安心してSA・PAを利用していただくことがサービスの基本です。そこで、西日本高速道路サービス・ホールディングス(株)の各支社・営業所では、従業員のヒューマンエラーによるリスク事案を予防すべく、7月に「ヒューマンエラー防止対策講習会」を開催しました。

また、11月には前年度に引き続き、更なるアレルギー知識の習得及びアレルギー表示ミスの撲滅を目指して、店舗従事者を対象にアレルギー講習会を開催しました。

2017年度も継続して講習会等を実施する予定です。



アレルギー講習会の様子

## 誤給油防止訓練

**誤給油の危険性への認識を深め、防止徹底を図っています**

高速道路における誤給油による車両停止は、死亡事故にもつながりかねない非常に危険な事象です。

そこで2016年度に、誤給油撲滅を目指して、誤給油対策本部を設置し、セルフ給油お客さま向けの誤給油防止ポスターやステッカー掲示、ウェブサイトや各種広報物による広報強化を実施しています。

また、誤給油防止教材(DVD)を製作して従業員教育の強化を図り、再発防止に向けたテナントやメーカーとの意見交換会などを実施しました。

2017年度も従業員の認識を深める誤給油防止への取り組みを継続して実施します。



誤給油防止訓練の様子



誤給油防止訓練の様子

## 防犯講習会（不当要求含む）

警察署の協力のもと、防犯意識の向上を目的にした訓練を実施しています

2016年度は、防犯意識の向上と犯罪抑止を目的に、防犯訓練を実施しました。警察署の協力のもと、各現場責任者および従業員が参加し、店内強盗シミュレーションや情報伝達等の模擬訓練、カラーボールの投てき訓練等を行いました。

2017年度も防犯意識の向上を目的とした防犯訓練を実施します。



防犯訓練の様子



# グループ社員

**WEB** はウェブサイトのみに掲載している記事を示しています。

## 人材の育成

### キャリアマネジメントの取り組み

- ▶ 社員のキャリア・能力開発を支援する人事制度の構築に取り組んでいます **WEB**
- ▶ めざす人材像 **WEB**

### 人材育成の考え方

- ▶ NEXCO西日本グループの使命を担っているグループ社員一人ひとりの成長を支援します

### 資格取得の支援

- ▶ 公的資格の取得を奨励・支援しています **WEB**

### 採用選考

- ▶ 人物像に重きを置いた採用選考を実施しています **WEB**

### 研修制度

- ▶ 技術力・専門力を高めるための研修を行います **WEB**

## ダイバーシティの推進

### ダイバーシティ推進の考え方

- ▶ 一人ひとりの社員がより活躍できる組織作りを行っています
- ▶ 女性活躍推進法に基づく一般事業主行動計画（抜粋） **WEB**

### 仕事と家庭の両立支援

- ▶ ワークライフ・インテグレーションの実現に向けた環境整備に取り組んでいます
- ▶ 次世代育成支援対策推進法に基づく一般事業主行動計画（抜粋） **WEB**

### 障がい者の雇用促進

- ▶ 障がい者が働きやすい職場づくりに取り組んでいます **WEB**

### 定年後再雇用制度

- ▶ 定年退職者に活躍の機会を提供しています **WEB**

## 働き方改革

### 働き方改革の考え方

- ▶ 働き方改革を通じた生産性の向上に取り組んでいます

### 具体的な取り組み策

- ▶ 社員の健康管理の強化に取り組んでいます
- ▶ 新技術の開発・導入により生産性の向上を図っています **WEB**
- ▶ 安心して働ける職場環境づくりを進めています **WEB**

## グループ会社の取り組み

### NEXCO西日本エンジニアリング九州

- ▶ 女性技術者会議を開催しています

### NEXCO西日本パトロール中国

- ▶ スキルの継承に取り組んでいます

### NEXCO西日本パトロール九州

- ▶ 業務の効率化に取り組んでいます

### NEXCO西日本サービス四国

- ▶ メンタルヘルスマネジメントに取り組んでいます

# 人材の育成

## キャリアマネジメントの取り組み

### 社員のキャリア・能力開発を支援する人事制度の構築に取り組んでいます

NEXCO西日本グループが将来にわたって、「100%の安全・安心」を追求するとともに、円滑で快適な高速道路サービスを提供し、国民の皆さまから信頼される企業であるためには、現場主義に徹した自律型人材を育成する必要があります。

そこで、社員の成長と会社の成長をつなぐための人材育成指針として「めざす人材像」を設定し、その実現に向けたキャリア・能力開発支援を柱とした人事制度の構築に取り組んでいます。

#### めざす人材像

私たちは、「100%の安全・安心」を追求し、円滑で快適な高速道路サービスを提供するために、『現場主義に徹して、自ら考え行動し、自己変革し続けるプロフェッショナルな人材』をめざします。

## 人材育成の考え方

### NEXCO西日本グループの使命を担っているグループ社員一人ひとりの成長を支援します

当社グループでは、自律型人材の育成や自己変革組織を実現するため、「社員の成長、人材育成」「リーダーシップ・マネジメント力強化」「組織力・現場力強化」の3つを柱とした人事制度の構築に取り組んでいます。

若年層のうちは、幅広く業務の全般を学び、OJT※を通じて自ら目的意識を持って考え行動する「自律型人材」への成長を促し、今後の実践に繋げるための支援をしています。また、一人ひとりが使命感を持ち、安全・安心な高速道路を最前線で支える現場を知ることが重要であり、強い「現場力」を発揮する組織をつくるため、グループ会社間における人事交流を実施しています。

※ OJT(On-the-Job Training)：職場内において、管理監督者の責任のもとで行われる教育訓練全般。

## 資格取得の支援

### 公的資格の取得を奨励・支援しています

NEXCO西日本では、業務に密接（直結・有益）する資格の取得を奨励・支援するため「資格取得支援制度」を導入し、受験費用の補助や報奨金の支給などを行っています。

#### ▼資格取得支援制度による資格取得例

技術士、防災士、コンクリート診断士・宅地建物取引士、建築士・危険物取扱者など多数

## 採用選考

### 人物像に重きを置いた採用選考を実施しています

「自立」と「成長」を積極的に担う多才な人材を確保するため、当社グループが求める才能、人材像をより明確に定義した採用選考活動を実施しています。

また、大阪、福岡、東京で会社説明会を実施し、先輩社員との座談会を通じて、当社グループの使命や実際に働く社員の想いを伝える取り組みを行っています。2017年度の新入社員は103人（男性80人、女性23人）※です。


※集計範囲：NEXCO西日本

## NEXCO西日本が採用に当たって求める人材

1. 目的意識や信念を持って活動する人材
2. チームワーク志向と使命感、熱い思いを持った人材
3. 旺盛な好奇心・探究心、向上心、チャレンジ精神を持った人材
4. 地域社会への貢献に意欲ある人材

## 研修制度

### 技術力・専門力を高めるための研修を行っています





信頼性の高い道路管理を支える技術者を育成するため、茨木技術研修センター（I-TR＝アイトレ）を活用し、構造物等の損傷要因の体系的理解の修得や点検から診断までを実体験する「体験型研修」を毎年実施し、グループ社員も含めた専門技術者の育成に取り組んでいます。また、ETC  設備や料金機械設備などの通信設備についても、実物を用いることで故障対応やお客さま対応などのより実践的な演習も可能としています。

今後、本格化する特定更新等工事の実施に向けた研修を実施し、専門知識の習得を図るとともに、課題解決型講義を採り入れることで、技術的課題の把握とその解決能力の向上を図っていきます。

2017年度以降は、点検技術・安全に対する社員のスキルアップ（リスク予見力など）を目的とした、土木点検診断上級者研修や工事安全管理研修を実施する予定です。

また、個々の技術力を研鑽し、当社グループ全体の技術力・専門力の向上を図るため、外部機関が主催する学会・委員会等へ社員の積極的な参加を促しています。

### ▼実施を予定している研修

分野	目的	研修内容
橋梁	基礎知識の習得や点検・調査技術の取得	実構造物の活用により、過去の技術の特長や現在の鉄筋背筋の現状を解説 実構造物の活用により、損傷メカニズム、点検・調査のポイントを解説 実構造物の活用により、打音点検や非破壊検査  などを体験実習
舗装	基礎知識の習得や点検・調査技術の取得	実構造物の活用により、目視点検や非破壊の調査などを体験実習
土工 	基礎知識の習得や点検・調査技術の取得	実構造物の活用により、目視点検や荷重試験などを体験実習
特定更新	専門知識の習得や技術的課題の把握と課題解決能力の修得	床版  取替え現場およびプレキャストPC床版  工場製作の見学 各現場で抱える課題に対する、課題解決型講義
ETC設備	設備構成や障害対応の知識の修得	シミュレーターの活用により、各設備の構成や役割を解説、障害対応を体験実習
料金徴収	機械構成や操作方法、障害対応の知識の修得	シミュレーターの活用により、各機械の操作方法を解説、動作検証や障害対応を体験実習





実構造物を活用した打音点検



auto CIMA Systemによる撮影・診断

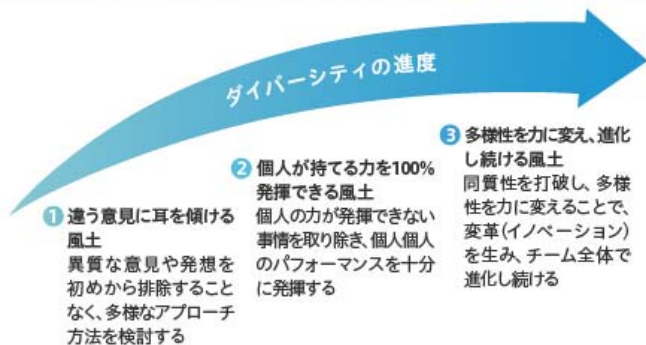
# ダイバーシティの推進

## ダイバーシティ推進の考え方

NEXCO 西日本では、『違いを尊重し、個々が活躍し、進化し続けるチームへ』というビジョンを策定し、一人ひとりの社員がより活躍できる組織作りを行っています。

様々な違いを持った社員一人ひとりが自律・成長することにより、会社を取り巻く様々な環境の変化にしなやかに対応できる組織を作り、そのパフォーマンスを最大化させることを目的とし、経営課題として、「社員の意識醸成」「活躍を後押しするしくみや制度の構築」の両面から長期的、継続的に取り組んでいます。

違いを尊重し、個々が活躍し、進化し続けるチームへ



### ダイバーシティ推進ビジョン

社員の活躍を支援する切り口のひとつとして、女性の活躍推進に取り組んでいます。長年培われた男性中心の働き方を見直し、課題を抽出。女性社員同士のネットワーク構築や、女性社員と経営幹部との意見交換会の実施など、女性社員のキャリア意識向上、相互理解のための取り組みを展開しています。

現在、女性活躍推進法に基づき策定した行動計画のもとに、「採用」「育成」「環境整備」の各側面から女性の活躍を推進しています。

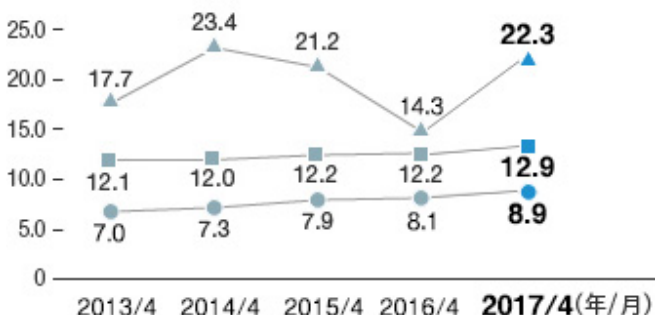
### 女性活躍推進法に基づく一般事業主行動計画（抜粋）

<目標>平成28年4月1日～平成33年3月31日

1. 新規採用に占める女性の割合を30%以上に拡大する
2. 社員のキャリア形成支援を図る
3. あらゆる社員が働きやすく活躍できる環境を構築する

### ▼女性社員の比率（NEXCO西日本）

■ 全社員に占める比率 ● 総合職に占める比率 ▲ 新入社員の女性比率



## 仕事と家庭の両立支援

### ワークライフ・インテグレーションの実現に向けた環境整備に取り組んでいます

「ワークライフ・インテグレーション」とは、仕事と家庭の両立を図る「ワークライフ・バランス」の発想を更に一歩進めた考えで、会社での仕事（ワーク）と個人の生活（ライフ）を柔軟かつ高次元に統合（インテグレート）することで、生産性や成長の拡大を実現すると共に、生活の質を上げ、充足感と幸福感を得ることをめざすものです。

社会生活を送る上で、社員は仕事以外にも、家事や育児、家族の介護、ボランティア、地域活動など、多くの役割を担います。社員が仕事も家庭も充実させ、両者の相乗効果でより活躍できるよう、制度の充実や環境整備に取り組んでいます。

中でも特に、育児と仕事の両立支援については、次世代育成支援対策推進法に基づく行動計画に沿って、社員が育児をしながら、その能力を十分に発揮し活躍を続けられる環境を整備しています。

#### 次世代育成支援対策推進法に基づく一般事業主行動計画（抜粋）

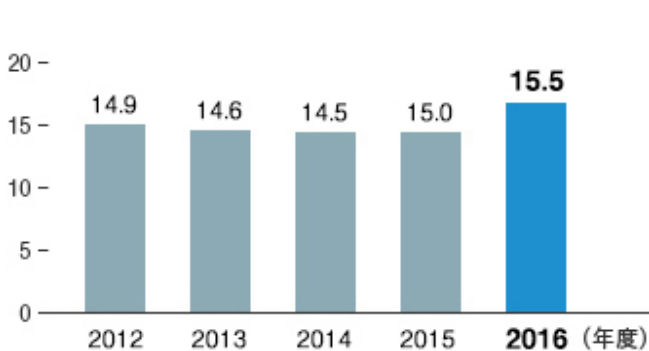
<計画期間>平成29年4月1日から平成31年3月31日まで

目標1 育児休業等制度の周知や育児参加に対する意識啓発に取組み、男性社員の積極的な育児参画を目指す。

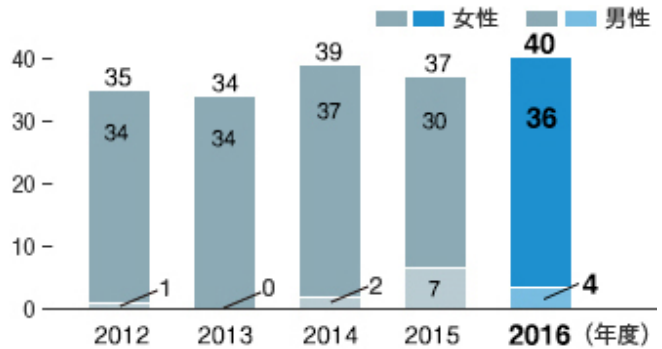
目標2 働きやすい職場環境整備のため、両立支援に資する制度等の拡充を図る。

目標3 総実労働時間の短縮に向け、休暇の取得促進等を図り、社員のワークとライフの充実を目指す。

#### ▼有給休暇取得実績（単位：日）



#### ▼育児休業取得実績（単位：人）



（注）対象・集計範囲はいずれも、NEXCO西日本

※2011年度は年次有給休暇および夏季特別休暇の日数を、2012年度以降は年次有給休暇およびポジティブ休暇の日数を合算しています

#### 社員コメント

##### 社員の育児休業経験談

同僚からの勧めがきっかけで、育児休業を取得しました。男性も育休を取れるということはこのときまで知りませんでしたが、上司にも、「それはいいことだ」と言ってもらったことで、後押ししてくれる環境のおかげでスムーズに育休を取ることができました。

私は、普段から帰宅後や休日には育児をしているほうだったと思いますが、育休を機に妻の大変さを改めて知り、それ以降、積極的にやれることは自分でやろうという気持ちになっています。また、子供に対する愛情が増したと思います。少しでも早く帰ろうと意識する分、業務の生産性も上がっているかもしれません。



NEXCO西日本  
本社 技術統括課  
村上 豊和



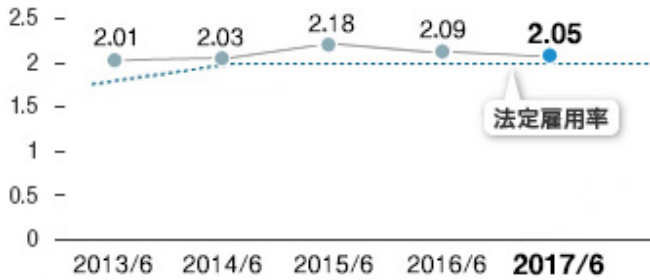
## 障がい者の雇用促進

### 障がい者が働きやすい職場づくりに取り組んでいます

当社グループでは、障がい者が自立し、社会参加できるように、障がい者の採用を継続的に行っています。また、職場環境に関して、バリアフリー化などのハード面と健康相談などのソフト面の両面で、障がい者が働きやすい職場づくりに取り組んでいます。

当社の2017年6月現在の障がい者雇用率は2.05%（53人）です。

### ▼障がい者雇用率の推移（NEXCO西日本）（単位：%）



## 定年後再雇用制度

### 定年退職者に活躍の機会を提供しています

定年退職者のキャリアを活かし、働きがいを持って活躍できる機会と場を拡大するため、再雇用制度を導入しています。2016年度は、当社の定年退職者のうち、継続雇用希望者5人全員を再雇用しました。

※集計範囲：NEXCO西日本

# 働き方改革

## 働き方改革の考え方

### 働き方改革を通じて生産性を向上させるべく、会社と社員が一体となって取り組んでいます

社員が限られた時間で高い成果を生み出せるような環境を整えることは、企業にとって重要な課題です。当社の使命は高速道路の安全・安心の実現ですが、それを実現させる社員の健康と安全を守ることも会社の重要な責務です。


そこで、長時間労働の抑止や業務の効率化による生産性の向上を図るため、これまでの仕事の向き合い方を見直し、社員一人ひとりが「決められた時間内でどうすれば効率的に業務を遂行できるのか」という目標を持ち、社員にとって働きやすい職場環境づくりを推進していきます。

## 具体的な取り組み策

### 社員の健康管理の強化に取り組んでいます

当社では社員の健康と安全を預かる会社として、社員の健康管理を強く意識し、2017年1月に36協定の改定により労働時間の上限の引き下げを実施しました。

併せて、産業医との面接指導の実施基準の見直しを行い、社員の健康管理の強化に取り組んでいます。

また、当社がめざすワーク・ライフ・インテグレーション  の実現のためには、“社員の健康”が重要であることから、健康増進策の一環として、日々の運動を推奨する施策を2017年7月より導入しています。



看護師による健康相談の様子

### 新技術の開発・導入により生産性の向上を図っています

建設時における道路構造の見直しや新しい工法を採用することで、安全性の向上と施工時の省力化に加え、完成後の維持管理面での負担軽減も視野に入れるなどさまざまな点で工夫・検討を実施しています。

また、供用中の道路管理の面においても、当社やグループ会社独自の技術力を活かした点検技術の開発・導入などを積極的に実施し、効率化と品質向上を追求することで、生産性の向上を図っています。

## 安心して働ける職場環境づくりを進めています

社員が安心して働けるよう、こころと体の健康管理に取り組んでいます。

当社では、2015年12月からの「心理的な負担の程度を把握するための検査（ストレスチェック）」の法定義務化に先行し、2013年度から「こころの健康診断」としてストレスチェックに取り組んでいます。

具体例として、メンタルヘルスケア体制の整備やメンタルヘルスケア講習の実施、健康診断、産業医・看護師による健康相談、人間ドックの利用補助や健康保険組合の各種保険事業などがあり、社員の身体面の健康管理に取り組んでいます。

また、さまざまなライフイベントを迎える社員が、仕事と家庭をともに充実することができるよう、妊娠・出産・育児・介護に関する各種休暇制度や勤務の制限などの制度の整備面とあわせて、その制度が利用しやすくなるようガイドブックを作成して周知するなど、社員が安心して働き引き続き活躍できるような環境づくりを進めています。

# グループ会社の取り組み

## NEXCO西日本エンジニアリング九州

### 女性技術者会議を開催しています

当社グループで主に点検・管理を実施しているエンジニアリング系会社では、女性技術者同士のネットワークと総合的な技術力強化に向け、女性技術者会議を開催しています。

2016年度にキックオフとして6社18名が参加し、まずは参加者同士の業務実態や共通の悩みや課題を共有・討議しました。各社とも男性社員が多く女性ならではの不安を抱えながら勤務している実態や、一方で女性社員自身の甘えがあることなどについても意見交換の中で気づきとして得ることができました。

今後は働きやすい職場環境づくり等だけでなく、業務へ直結できるよう課題解決型の討議を行うなど、将来的には後進の育成など様々な活動へと広げていければと考えています。

### ▼女性技術者会議の様子



## NEXCO西日本パトロール中国

### スキルの継承に取り組んでいます

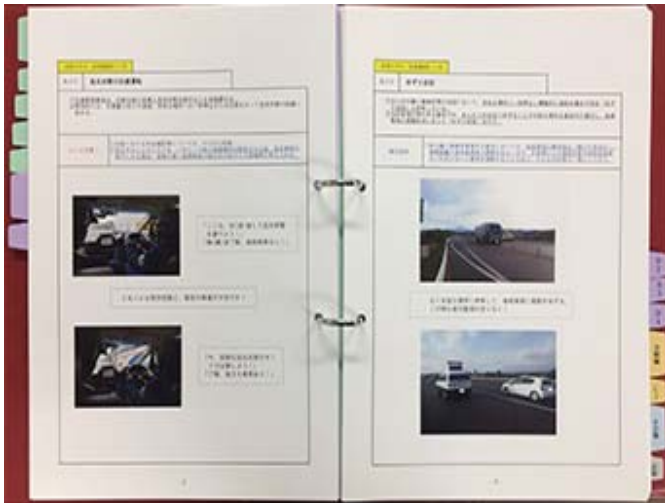
NEXCO西日本パトロール中国では、ベテラン隊員の経験から培ってきた高いスキルを継承することで高い現場力の維持と若手の育成に取り組んでいます。

取り組みにあたり、全社員から重要なスキルを募集し、討議して取りまとめ「交通管理隊の道標（みちしるべ）」として1冊の本に編集しました。主に新入社員のOJTの教材として使用し、ベテラン隊員からも「改めて気づかされることが多い」という声もあることから、業務の安全性と効率性の向上など働き方の改革としても効果を発揮しているところです。

今後もこうした取り組みを続け、暗黙知を形式知にすることで技術の継承とあわせて、更なる業務の安全や効率化に向けて取り組んでいきます。



## ▼交通管理隊の道標（みちしるべ）



## NEXCO西日本パトロール九州

### 業務の効率化に取り組んでいます

NEXCO西日本パトロール九州では、タブレット端末を使った交通巡回記録システム「パトレコ」を導入し改良を重ねることで業務の効率化に取り組んでいます。

交通管理隊員は日々高速道路をパトロールしますが、以前はその巡回記録の整理は主に基地に戻ってからの仕事でした。システム導入後は現場で入力できることで事務処理時間を約30%削減できています。また、熊本地震の際に被災状況を素早く伝達するツールとしても活用することで、迅速な復旧対応にも繋げることができました。

隊員の負担軽減は、日常訓練時間の確保だけでなく時間外業務の削減を含めた業務効率化にもなります。またそれが定着することで社員自身の働き方への意識改革にも繋がっていくことから、今後も業務の効率化を継続していきたいと考えています。

### ▼交通巡回記録システム「パトレコ」



### メンタルヘルスマネジメントに取り組んでいます

NEXCO 西日本サービス四国では、職場での円滑な人間関係の維持向上のため、メンタルヘルスマネジメントの個人レベルへの浸透に取り組んでいます。

セルフケアはメンタルヘルス研修としては一般的ですが、当社では管理職層に対する講義の一つとして、アンガーマネジメント（怒りをコントロールする手法。最初の6秒間は怒りの制御が難しい等）を導入しています。マンガを使った教材を利用するなど受講者が分かりやすいように工夫したことで、今では「6秒ルール!」が管理職での合言葉となっています。

今後は、セルフケアやラインケアに加えて、アサーション（自分も相手も大切に自己表現）やストレスマネジメントなども取り扱うことで、必要なスキルを個人レベルまで浸透させていきたいと考えています。

# 環境保全

**WEB** はウェブサイトのみに掲載している記事を示しています。

## 環境経営の推進

### 環境マネジメントの推進

- ▶ 「環境基本計画」に基づき活動を推進しています
- ▶ 中期計画「環境基本計画2020」に基づく環境アクションプラン2016の取り組み（達成状況）

### 事業活動と環境負荷

- ▶ 活動全体での環境負荷について定量的な把握に努めています **WEB**

## 低炭素社会の実現

### 基本的な考え方

- ▶ 省エネや創エネによって、CO2排出量の削減に努めています **WEB**

### 交通渋滞の解消

- ▶ 高速道路整備やETC利用の普及促進でCO2削減をめざしています **WEB**

### 省エネルギーの推進

- ▶ 電気使用量の3割以上を占めるトンネル照明のLED化を推進しています **WEB**
- ▶ オフィスでの省エネ活動を継続しています **WEB**

### 充電システムの整備

- ▶ SA・PAにおける急速充電システムの整備を進めています **WEB**

### 創エネルギーの推進

- ▶ SA・PAや料金所などへ太陽光発電設備の設置を進めています **WEB**

### のり面の樹林化

- ▶ 高速道路盛土のり面を原則樹林化しています **WEB**
- ▶ TOPICS：高速・一定速度の走行による環境効果 **WEB**

### CO2以外の温室効果ガス抑制

- ▶ フロン排出抑制の取り組みを進めています **WEB**

## 循環型社会の形成

### 建設副産物の3R

- ▶ 建設廃棄物や建設発生土の再利用・再資源化に努めています [WEB](#)

### 緑地管理の3R

- ▶ 刈草や剪定枝を緑化資材に転用する「緑のリサイクル」を行っています [WEB](#)
- ▶ 緑地の雑草を抑制する植物を植栽し、刈草の減量に努めています [WEB](#)

### 事業活動により発生する廃棄物の3R

- ▶ SA・PAで発生するゴミの3Rを進めています [WEB](#)
- ▶ 大型・特殊車両の再利用を促進しています [WEB](#)

### 環境に配慮した調達

- ▶ 公共工事についても方針を定めてグリーン調達に取り組んでいます [WEB](#)

## 自然と共生する社会の推進

### エコロード

- ▶ 2つの軸を定め、エコロードを推進しています [WEB](#)

### 生物多様性の保全

- ▶ 自然への影響を最小限に抑えるため、さまざまな対策を実施しています [WEB](#)
- ▶ 「地域性苗木」を育成・植栽し、生物多様性の保全に配慮しています [WEB](#)

### 野生動物の事故防止

- ▶ 動物侵入防止柵の設置に取り組んでいます [WEB](#)

### 沿道環境の保全

- ▶ 道路交通による騒音の低減に努めています [WEB](#)



# 環境経営の推進

## 環境マネジメントの推進

### 「環境基本計画」に基づき活動を推進しています

NEXCO西日本グループでは2011年7月より、「環境方針」に基づく中期計画として「環境基本計画」を策定し、環境保全に取り組んでおり、毎年、当計画に基づく具体的な目標（アクションプラン）を立て、その達成に取り組んでいます。

この環境基本計画は、当社の環境方針に基づく「低炭素社会」の実現、「循環型社会」の形成、「自然と共生する社会の推進」という3つのテーマで構成しています。



新名神沿線の淀川では、ヨシの生育環境の保全に取り組んでいます

### 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めざします。

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等を遵守し、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。

(2008年策定、2011年一部改定)

#### 低炭素社会の実現に取り組めます

未来を担う世代が生活の豊かさを実感できるよう、道路空間を活用した省エネルギー、創エネルギー及び緑化の推進に取り組めます。

#### 循環型社会の形成に取り組めます

天然資源の消費を抑制し、環境への負荷を低減するため、廃棄物等の発生抑制（リデュース）、循環資源の再利用（リユース）及び再生利用（リサイクル）に取り組めます。

#### 自然と共生する社会の推進に取り組めます

人と生きものが豊かに暮らせる社会をめざし、自然環境や人々の生活環境の保全と創出に取り組めます。

## 中期計画「環境基本計画2020」に基づくアクションプラン2016の取組み

2016年度から2020年度を対象とした「環境基本計画2020」に基づき、2016年度における「環境アクションプラン2016」を設定し、グループ一体となって、環境保全・改善に積極的に取り組みました。

### 低炭素社会の実現の取組み概要

高速道路の自動車交通によって発生する二酸化炭素排出量を削減するための渋滞対策や、事業活動に伴う電気使用量の削減、太陽光発電の導入、及び樹林化などを実施しています。

### 循環型社会の形成の取組み概要

天然資源の消費を抑制し、事業活動に伴って発生する廃棄物の3R（Reduce[削減]・Reuse[再利用]・Recycle[再資源化]）を推進するとともに、環境負荷の少ない製品・資材を調達するグリーン調達に取り組んでいます。

### 自然と共生する社会の推進の取組み概要

動物侵入防止柵を設置するなど、野生動植物や自然環境の保全対策を反映させた道路整備を進めています。また、沿道地域の静穏な生活環境を守るため、遮音壁の新設・改良などを推進しています。

実行目標計画の取り組み項目			活動内容	指標	アクションプラン2016	
					目標	実績
低炭素社会の実現	円滑な交通の確保	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	51km	7km
		省エネルギーの推進	電気使用量の削減	オフィス活動に要する電気使用量を削減する	電気使用量	2015年度実績より1%削減する (2015年度 153kWh/m <sup>2</sup> )
	道路施設の維持管理に要する電気使用量を削減する			電気使用量	2015年度実績より1%以上削減する (2015年度 73.9千 kWh/km)	3.3%削減 (71.5千 kWh/km)
	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 (都市ガス+LPGガス)	2015年度実績より抑制する (2015年度 0.4m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup> )	0%削減 (0.4m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup> )
	太陽光発電の導入の推進		新設料金所等に太陽光発電を設置する	導入量	160kW	0kW
	二酸化炭素吸収源対策	道路緑化等によるCO <sub>2</sub> の固定	盛土のり面等の樹林化整備を推進する	整備面積	126ha	106ha
	技術開発	新技術・新材料の開発	再生アスファルト混合物の適用性を検討する	—	再生アスファルト混合物（市中一般再生骨材）の適用性を検討する	・市中一般再生骨材の材料調査の実施 ・鉄鋼スラグの材料調査の実施 ・再生Asの配合検討を実施
			次世代車両用スタンド整備に向けた新エネルギー補充用技術を開発する	—	次世代自動車の社会動向を踏まえた、適時・適正なインフラの整備、インフラ技術を検討する	EV急速充電器を計4基整備 水素ステーション設備設置について検討実施

実行目標計画の取り組み項目			活動内容	指標	アクションプラン2016	
					目標	実績
循環型社会の形成	環境に配慮した製品・資材等の調達の推進	グリーン調達の推進	事務用品における特定調達物品等の調達率100%を目指す	調達率	特定調達物品等の調達率100%を目指す	特定調達物品等の調達率100%を達成 (規格等により適合商品がない場合を除く)
		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)の排出量を減量する	—	一般廃棄物の排出量を抑制し、分別回収に努める	一般廃棄物の排出量を抑制し、分別回収に努めた
		植物系廃棄物(草刈等)の有効活用率を推進する	有効活用率	95%を目指す	89.7%	
		建設発生土のリサイクルを推進する	有効利用率	80%を目指す	98.5%	
		アスファルトコンクリート塊のリサイクルを推進する	リサイクル率	99%を目指す	100%	
		コンクリート塊のリサイクルを推進する	リサイクル率	99%を目指す	100%	
		休憩施設での発生ゴミの再資源化を推進する(再資源可能なもの)	再資源化率	100%を目指す	100%	
		建設発生木材のリサイクルを推進する	再資源化・縮減率	95%を目指す	97.6%	
		建設汚泥のリサイクルを推進する	再資源化・縮減率	90%を目指す	81.4%	



実行目標計画の取り組み 項目			活動内容	指標	アクションプラン2016	
					目標	実績
自然と共生する社会の推進	自然環境の保全	エコロードの推進	動物侵入防止対策を推進する（保全）	設置・改良箇所	96箇所	105箇所
			動物侵入防止対策を推進する（保全）	設置延長	73km	9km
			地域性苗木を設置する	設置本数	約59,000本	927本
	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	150車線・km	124車線・km
			遮音壁の設置を推進する	設置延長	20km	0km

## 事業活動と環境負荷

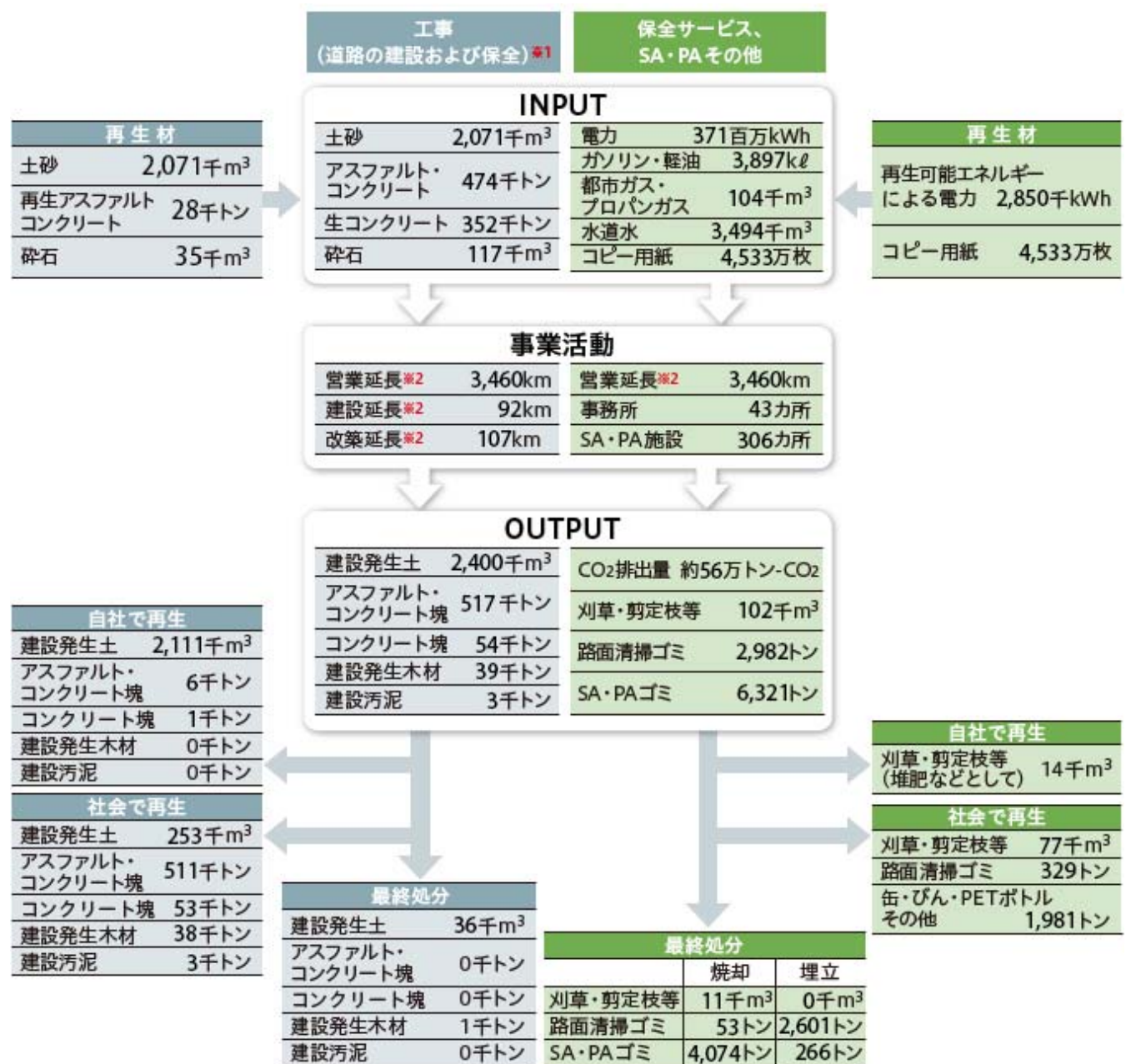
### 活動全体での環境負荷について定量的な把握に努めています

当社グループでは、高速道路の建設、維持管理、SA・PAなど休憩施設の運営などすべての事業活動が環境にどの程度負荷を与えているのか、できる限り定量的に把握するよう努めながら、環境に配慮したさまざまな取り組みを推進しています。

これらの事業活動による2016年度の環境負荷の**マテリアルフロー**（原材料から廃棄物までのモノの流れ）は以下のとおりです。主なものとして、2,071千m<sup>3</sup>の土砂、474千トンのアスファルト・コンクリート、352千トンの生コンクリート、4,533万枚のコピー用紙、371百万キロワットアワーの電気使用量、3,897キロリットルの自動車燃料、3,494千m<sup>3</sup>の水道水などがあります。

また、高速道路の建設では、**盛土** 工事で大量の土砂を必要とする一方、切土部分では大量の土砂を排出します。そこで当社では、土砂の最終処分が少なくなるよう、自社または自治体等関係機関での再生利用を推進しています。2016年度の最終処分量は、36千m<sup>3</sup>となりました。


### ▼事業活動に伴うマテリアルフロー



※1：2016年度にしゅん功（完了）した工事のマテリアルフロー

※2：2017年3月末現在



# 低炭素社会の実現

事業活動や管内の高速道路の自動車交通によって発生するCO2排出量を削減するため、渋滞対策や電気使用量の削減、太陽光発電の導入、[のり面](#)  の樹林化などを実施しています。

## 基本的な考え方

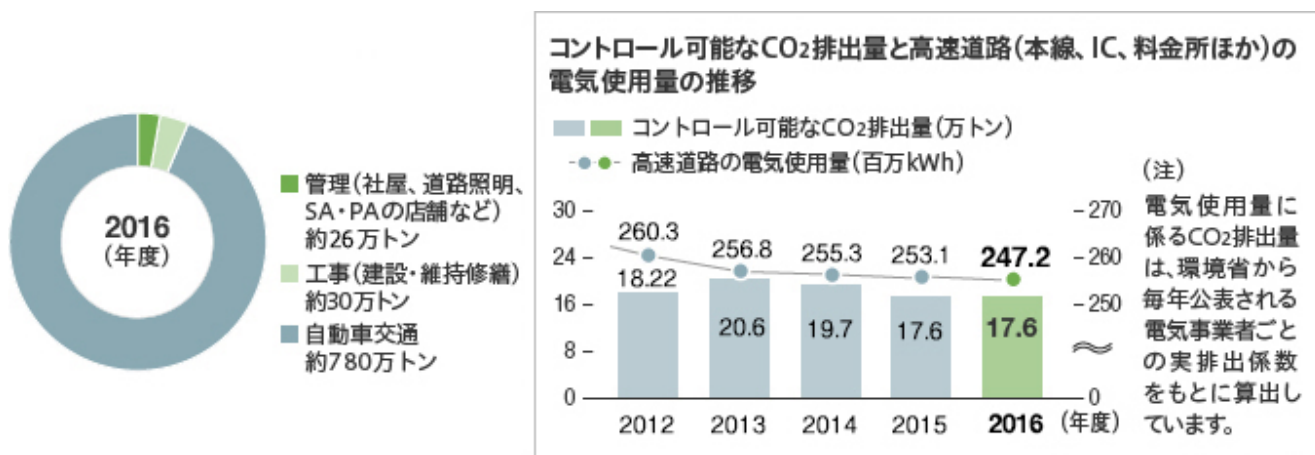
### 渋滞対策および省エネや創エネによる、CO2排出量の削減に努めています

当社グループが管理する高速道路におけるCO2排出量の多くは自動車交通に起因しています。そのため、当社では、CO2排出量削減のため、交通渋滞の解消に向けて取り組んでいます。

また当社では、事業活動で使用する電気使用量に伴うCO2排出量が大きいため、道路施設、オフィスや店舗等の電気使用総量削減と、[盛土](#)  [のり面](#)  の樹林化等によるCO2の吸収・固定に取り組むなど、省エネルギーを推進しています。


さらに、太陽光発電の導入など、創エネルギーの推進にも取り組んでいます。

### ▼NEXCO西日本管内の高速道路におけるCO2排出量の内訳



## 交通渋滞の解消

### 高速道路整備やETC利用の普及促進でCO2削減を目指しています

自動車は加速時に多量の燃料を消費するため、高速道路の整備による渋滞対策やETC  利用の普及による料金所での一旦停止車両の減少は、自動車交通によるCO2排出量の削減に大きな効果をもたらします。2016年度のETC利用率は87.8%となり、ETC運用開始前と比較して、CO2排出量が約1.8万トン削減されたものと推定されます。

2016年度は新たに1区間7kmが開通しました。これによるCO2削減量は0.2万トンと算定されています。

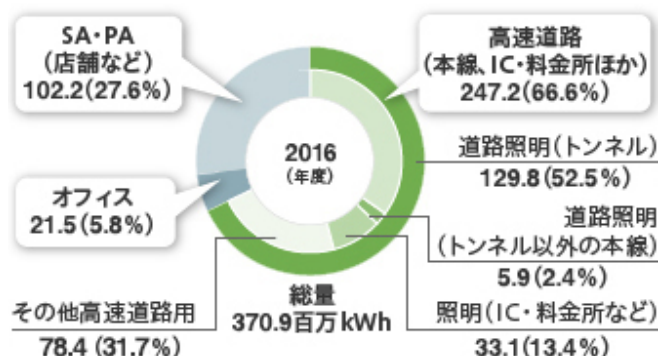
今後も高速道路整備やETCレーンの複数化により交通混雑を解消することで、自動車交通によるCO2排出量削減に貢献していきます。

## 電気使用量の3割以上を占めるトンネル照明のLED化を推進しています

当社グループが使用する電気の3割以上は、高速道路のトンネルに設置された照明によるものです。これらをすべてLED化すると、トンネルでの電気使用量の約4割の削減が見込まれます。このため、当社ではトンネル照明のLED化を推進しています。

現段階では2017年度までに全体の14.2%にまで拡大する計画を立てています。2016年度末時点で83本のトンネルでLED化を完了し、2017年度は新たに30本のトンネルのLED化を予定しています。

### ▼電気使用量の内訳（単位：百万kWh）




### オフィスでの省エネ活動を継続しています

2016年度も、前年度に引き続きオフィスにおける省エネ活動の取り組みとして、執務室内の照明の調整や昼休みの一斉消灯、エレベーターの稼働台数制限、空調温度の設定、パソコンの省エネモード設定のソフト対策や、執務室の照明のLED化やエアコンを省エネ製品に取り替えるなどのハード対策を実施しました。しかしながら熊本地震等の影響で、24時間対応業務等が生じたことにより、執務室床面積あたりの電気使用量が、2015年度比で約5.2%程度増加となりました。

今後も引き続き、更なるオフィスにおける省エネ活動に取り組んでまいります。

## 充電システムの整備

### SA・PAにおける急速充電システムの整備を進めています

政府が掲げる**低炭素社会**  の実現にあたり、次世代自動車（電気自動車やプラグインハイブリッド車）の普及は必要不可欠であるといわれています。

高速道路の利便性向上、地域への貢献および次世代自動車の普及・技術発展の実現に向けいっそうの推進が図れ、高速道路の価値最大化に寄与することを目的とし、ジャパンチャージネットワーク（株）との業務提携を結び、協働により、次世代自動車用急速充電インフラの整備を進めました。2016年度は、新たに4カ所の整備を進め、2016年3月末時点で累計127カ所※に設置しております。

※ハイウェイオアシス  への設置は含まない

## 創エネルギーの推進

### SA・PAや料金所などへ太陽光発電設備の設置を進めています

太陽光発電設備をSA・PAや料金所、高速道路の**遮音壁**  などに設置し、その電力を休憩施設や道路設備に活用しています。

2017年3月現在の発電設備容量の合計は2,710キロワット（計74カ所）でした。

今後も太陽光発電整備による創エネルギーの拡大を進めていきます。



## のり面の樹林化

### 高速道路の盛土のり面を樹林化し、間伐や剪定などの維持管理を実施しています

高速道路を建設する際には、樹木の伐採が避けられません。そこで、当社グループでは、盛土のり面やICの敷地内などを樹林化しています。樹林化は、周辺の生活・農耕・自然などの環境保全に加え、CO<sub>2</sub>を吸収・固定し地球温暖化の抑制にも寄与するものと考えています。

また、樹木の剪定や間伐などの維持管理を継続的に行い、健全な樹林形成にも取り組んでいます。



名神高速道路 盛土樹林化の様子

## TOPICS

### 高速・定速走行による環境効果 高速道路は、CO<sub>2</sub>排出の抑制に有効です

当社管内の高速道路を走行する自動車のCO<sub>2</sub>排出量は、年間約780万トン（2016年度）と推計されます。これらの自動車が一般道路と同じ速度で走行した時のCO<sub>2</sub>排出量は、年間約820万トンで、高速道路は年間で約40万トンのCO<sub>2</sub>排出を抑制していることになります。

また、自動車の走行ではCO<sub>2</sub>のほか、粒子状物質（PM）、窒素酸化物（NO<sub>x</sub>）などが排出されます。高速道路では走行速度が一般道路に比べて一定で速いため、これらの排出が減り、大気汚染も抑制されています。

#### ▼高速・定速走行による温室効果ガス排出の削減量※



※ 「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。

## CO2以外の温室効果ガス抑制

---

### フロン排出抑制の取り組みを進めています

低炭素社会 ☐ 実現に向けた取り組みの一環として、CO2よりもオゾン層を破壊する影響が大きく、地球温暖化 ☐ の要因の一つになっているフロンガスの排出抑制に取り組んでいます。2015年度は、2015年4月に施行されたフロン排出抑制法※を受け、各社屋や料金所、休憩施設等で使用している業務用エアコンや製氷機等の簡易点検、詳細点検を実施しました。点検の結果、2016年度の「フロン類算定漏えい量」は52 t-CO2でした。

※フロンガスを発生する設備・機器の使用にあたって、設備の管理者に対して、フロンガス漏えいの有無を調べる簡易点検もしくは定期点検の実施と、漏えいを発見した場合の設備整備と修理点検の記録作成、一定量（1,000 t-CO2）以上の漏えいがあった場合の報告を義務付けた法律。

# 循環型社会の形成

事業活動に伴って発生する廃棄物の3R（Reduce[削減]・Reuse[再利用]・Recycle[再資源化]）を推進することにより、天然資源の消費を抑制し、環境負荷の少ない製品・資材を調達するグリーン調達に取り組んでいます。

## 建設副産物の3R

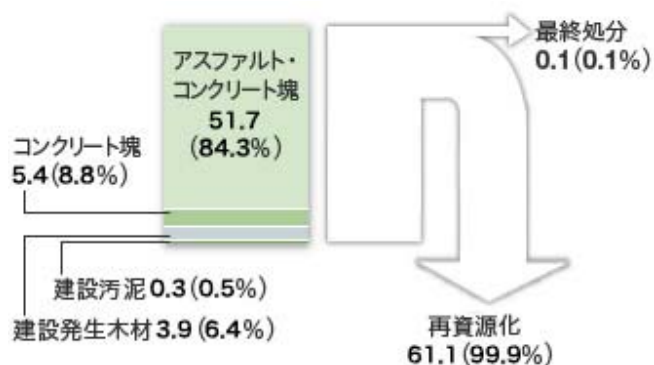
### 建設廃棄物や建設発生土の再利用・再資源化に努めています

事業活動に伴って排出される建設廃棄物・建設発生土などの現場内での再利用を推進し、現場で再利用しきれないものについても、他の工事現場や再資源化工場への持ち込みを進めるなど、最終処分（埋め立て）をできるだけ少なくしています。

また、アスファルト・コンクリート塊やコンクリート塊といった建設廃棄物についてはコンクリートや舗装の骨材や基礎砕石として、建設発生土は道路の盛土材などとして、再利用しています。

今後も建設副産物の3Rの推進に取り組んでいきます。

#### ▼建設廃棄物の再資源化の状況（単位：万トン）



#### ▼建設発生土のリサイクルの状況（単位：万トン）



自工区および他の建設工事で発生した土砂を受け入れ、利用

### 刈草や剪定枝を緑化資材として再利用する「緑のリサイクル」を行っています

高速道路の緑地からは、維持管理の際に刈草や剪定枝が大量に発生します。これらから、主に建設事業で使用する堆肥やチップを自社プラントで製造する「緑のリサイクル」を行っています。2016年度は約1,723m<sup>3</sup>の堆肥を生産しました。

### 緑地の雑草を抑制する植物を植栽し、刈草の減量に努めています

高速道路緑地の草刈りの手間軽減と刈草の減量化を図るために、当社では選抜育種したテイカカズラ（商品名：eQカズラ）を植栽しています。eQカズラは、生育に伴い地表面を覆い隠すことで雑草の侵入を抑制するため、維持管理コストを従来の約10分の1にでき、生態系への悪影響もありません。エコエリア山田の太陽発電設備周辺にも防草対策として植栽しています。

2016年度までに約118万本を高速道路の緑地等に植栽しており、今後は高速道路の既開通区間への導入を推進いたします。

なお、この技術は、当社とグループ会社のNEXCO西日本エンジニアリング九州が共同で開発（特許：第4642049号）しています。



eQカズラによる雑草抑制（大分道 エコエリア山田）

## 事業活動により発生する廃棄物の3R

### SA・PAで発生するゴミの3Rを進めています

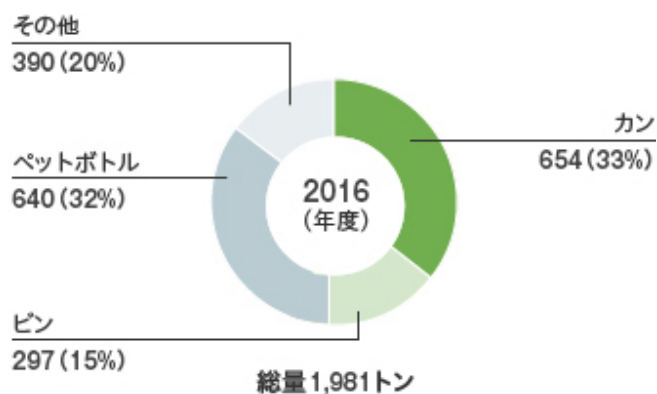
当社グループでは、お客さまにゴミの分別のご協力をいただくとともに、よりきめ細かな分別を実施し、SA・PAにおけるゴミの3Rを推進しています。

再資源化可能なゴミはリサイクル工場に運搬し、資源の有効利用に貢献しています。2016年度は、SA・PAで発生したゴミ6,321トンのうち約30%にあたる1,981トンを再資源化しました。

今後もお客さまに引き続きゴミの分別や家庭ゴミの持ち込み抑制にご協力いただきながら、ゴミの削減・再資源化に取り組んでいきます。



## ▼SA・PAのゴミ再資源化を図った廃棄物の内訳（単位：トン）



### 大型・特殊車両の再利用を促進しています

当社グループでは、高速道路での使用には耐えられず更新時期を迎えた除雪車などの大型・特殊車両について、解体処分をせず一般競争入札で売却することで、資源の有効利用を図っています。売却された車両は再整備のうえ、国内の一般道や海外で再利用されます。

2016年度は標識車や散水車、除雪車など27台を売却しました。今後も車両の再利用を推進し、資源の有効利用を図っていきます。



散水車

## 環境に配慮した調達

### 公共工事についても方針を定めてグリーン調達に取り組んでいます

当社では、環境省の「環境物品等の調達の推進に関する基本方針」に準じて、[グリーン調達](#)の基本方針を定めています。

事務用品は、2006年度にグリーン調達率100%を達成し、2016年度も継続達成しています。公共工事に関しては、2016年度は対象とした66品目のうち、39品目についてグリーン調達しました。

引き続き、事務用品については環境省の方針に準拠するとともに、公共工事については、当社設計要領との整合性を確認したうえで、グリーン調達の方針に基づく調達を実施してまいります。

# 自然と共生する社会の推進

動物侵入防止柵を設置するなど、野生動植物や自然環境の保全対策を反映させた道路整備を進めています。また、沿道地域の静穏な生活環境を守るため、**遮音壁** の新設・改良や盛土の樹林化などを推進しています。



## 自然環境に配慮した道路整備（エコロード）の推進

2つの軸を定め、エコロードを推進しています

エコロードの推進にあたっては、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2つの軸を定め、さまざまな対策に取り組んでいます。

### マイナスの低減

1. 回避：保全対象部分を避けて路線を選定

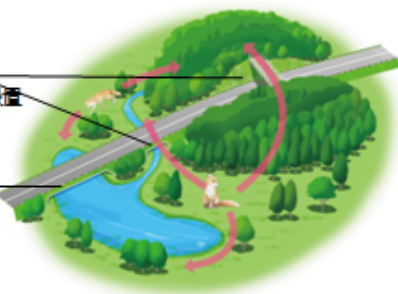
**回避した路線**  
自然環境保全上の重要な部分を選  
避けて路線選定を行う



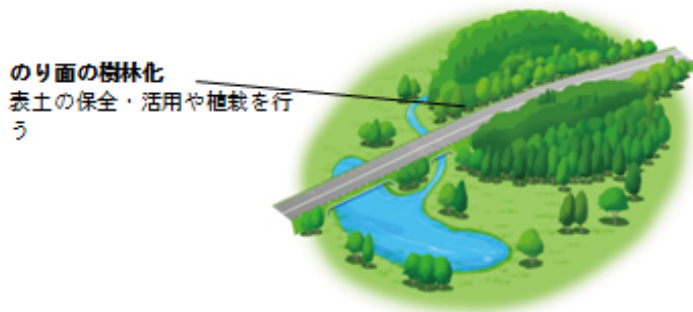
2. 低減（最小化・均衡）：自然に及ぼす影響を最小化

**動物の移動経路の確保**  
横断構造物や侵入防止柵の設置

**地形変化の最小化**  
トンネルや橋梁構造の採用



### 3. 低減（修復・再生）：のり面 の植物や表土の保全・活用による緑化等



### 4. 代償：近隣に同等の生息・生育環境を整備



### プラスの付加


道路のり面や環境施設帯、SAを活用し、緑化や水辺整備によって動植物の生育環境を創出



「府中湖PAに整備したビオトープ」（高松自動車道） 土捨場跡地を利用したビオトープの整備

## 生物多様性の保全

道路建設による自然の消失を最小限に抑えるため、建設前後にさまざまな対策を実施しています

当社グループでは、建設事業ごとに工事着手前に自然環境の調査を実施し、学識経験者を交えた委員会等で最適な自然環境の保全対策を検討しています。必要に応じて構造変更による隣接湿地の保存や希少植物の移植などを実施し、自然環境に及ぼす影響の最小化や生物多様性  の保全に努めています。

また、建設後においても、環境の経年変化や保全措置の効果を把握するためモニタリングし、適切な管理を行うことで、自然環境保全の質的向上にも努めています。



## 「地域性苗木」を育成・植栽し、生物多様性の保全に配慮しています

自然環境が豊かな地域で道路を建設する場合は、その地域に自生する樹木の種子を採取して育てた「地域性苗木」を高速道路ののり面 [□](#) に植樹しています。地域性苗木は、地域の遺伝子を持つことから、「遺伝子の保全・種の保全・生態系の保全」という生物多様性の保全に寄与できると考えています。

2016年度末までに約9.4万本の地域性苗木を植栽しており、今後も、建設工事が進む新名神高速道路などで積極的に取り組んでいきます。



地域性苗木の植樹

## 野生動物の交通事故防止

### 動物侵入防止柵の設置に取り組んでいます

高速道路に野生動物などが侵入すると、動物が車にひかれる危険があるばかりでなく、動物を避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。

そこで、当社では、動物の道路への侵入防止柵を設置しています。また、ドライバーへの注意喚起を促すための標識設置などの対策も講じています。




シカ侵入対策（フェンスの嵩上げ）



小中型動物侵入対策（排水溝の閉塞）



### 道路交通による騒音の低減に努めています

当社グループでは、騒音の緩和を道路事業者の重要な責任のひとつと捉え、沿道地域の土地の利用状況などを踏まえながら、遮音壁  の増設やかさ上げによる遮音壁の改良などに努めています。

また、老朽化した遮音壁の取り換えなどの改良工事も実施しています。今後も、必要に応じて沿道環境の保全に努めていきます。

# 社会貢献

**WEB** はウェブサイトのみに掲載している記事を示しています。

## 社会貢献

### 社会貢献活動の方針

- ▶ 社会貢献活動の方針

## 「安全」への取り組み

### 交通安全の啓発活動

- ▶ 地域の高齢者や子ども向けの交通安全教室を開催しています

### 関係機関への講習会の実施

- ▶ ノウハウを活かした講習会を実施しています

## 「環境」への取り組み

### 「つなぎの森」活動

- ▶ 西日本各地で森林再生に取り組んでいます **WEB**

### 各種環境保全活動への参加

- ▶ アドプトプログラム吉野川に参加しています

## 「地域貢献」への取り組み

### 学生や地域の子どもの教育支援

- ▶ 大学と教育活動実施に関する協定を締結し、実習などを支援しています **WEB**
- ▶ 大学生への講義を実施しています **WEB**
- ▶ 校外学習活動として職場見学などの受け入れを実施しています **WEB**

### 地域イベントへの参加やボランティアなどを通じた地域貢献

- ▶ 地域社会や住民と一体となった地域貢献活動を継続しています **WEB**

## グループおよびテナント会社との取り組み

### グループ社員の社会貢献活動参加の奨励・支援

- ▶ 多種多様なボランティア活動への参加を支援しています **WEB**

## 社会貢献活動の方針

---

NEXCO西日本グループでは、「事業活動を柱として、社会の持続的な発展に貢献します」というCSR活動方針のもと、事業以外においては、グループのノウハウを活かすべく事業活動に親和性の高い分野で活動することを基本としています。またボランティアや地域連携イベントへの参画については、社員本人やグループ会社の主体性を尊重しており、「安全」「環境」「地域貢献」の各分野で取り組んでいます。

# 「安全」への取り組み

## 交通安全の啓発活動

### 地域の高齢者や子ども向けの交通安全教室を開催しています

高齢者や子どもが地域で安心して暮らせるよう、地域の警察や交通安全協議会、市町村等と連携し、交通安全教室や講習会を行っています。

シルバー講習会では特に高速道路での逆走事故防止や緊急時の対処法などを中心に、幼稚園での交通安全教室ではキャラクターや紙芝居を使うなどわかりやすさを心がけながら、シートベルト着用の重要性や横断歩道での安全確認の仕方、飛び出し事故の怖さなどについてお伝えしています。

今後も地域の皆さまが安全に暮らせるよう各地域で開催していきます。



シルバー講習会の様子



シルバー講習会の様子



幼稚園での交通安全教室の様子



幼稚園での交通安全教室の様子

## 関係機関への講習会の実施

### ノウハウを活かした講習会を実施しています

当社グループでは、関係機関に対し受傷事故防止等に関する講習会を実施しています。

例えばパトロール関西では、前年度に引き続き兵庫県警の警察学校で、危険予知トレーニングなどの講義や誘導時の赤旗の振り方などの実技指導を行いました。また、運送会社など企業に対する個別講習会や県の安全運転管理者講習会でも講義を行いました。

グループ全体で100回超の講習を実施しましたが、企業からの参加者や一般参加者にかかわらず、皆さん安全に対する意識は高く、熱心に受講していただきました。

今後もこうした業務でのノウハウを活かした取り組みを継続し、地域社会へ貢献していきます。





県警への講習会の様子



実技指導の様子

# 「環境」への取り組み

## 「つなぎの森」活動

### 西日本各地で森林再生に取り組んでいます

2008年度から西日本各地の地方自治体と協定を締結し、森林保全に取り組んでいます。グループ社員やその家族が参加し、自治体や森林組合とともに、2016年度は3カ所、約7ヘクタール（累計で7カ所、約78ヘクタール）で植林や間伐を行いました。今後も引き続き、西日本各地で自治体などと協力し、森林保全に取り組んでいきます。



つなぎの森 関西 南紀龍神 下草刈り活動の様子と参加者



つなぎの森 四国 いの町 下草刈り活動の様子と参加者

## 各種環境保全活動への参加

### アドプトプログラム吉野川に参加しています

当社は高知県と徳島県を流れる吉野川に並行する徳島自動車道を管理しており、河口部を跨ぐ橋梁工事（四国横断自動車道）も本格化してきている中、2015年度からグループ会社とも連携してアドプトプログラム吉野川の活動に参加しています。

本プログラムは、流域の企業や住民グループが、自分たちの手で河川敷の清掃・美化活動を定期的に行っているものです。

当社グループでは、吉野川に限らず環境保全活動に社員が自主的に参加しており、2016年度はのべ16,600人が参加しました。これからも環境保全活動を実施してまいります。





アドプトプログラム吉野川の参加者と活動の様子



清掃ボランティアの様子（本社、サービスホールディングス）



清掃ボランティアの様子（総合サービス沖縄）



# 「地域貢献」への取り組み

## 学生や地域の子どもたちの教育支援

### 大学と教育活動実施に関する協定を締結し、実習などを支援しています

NEXCO西日本エンジニアリング四国では、地域と連携した活性化への取り組みとして、高知県大豊町で指定管理者事業・アグリ事業を行っています。2015年度は、高知大学地域協働学部と「地域協働による教育活動実施に関する協定」を締結し、指定管理者事業等を学生教育の場として提供しています。今後もこれらの教育活動等を通じて、地域の活性化・地域とのつながりを強化していく取り組みを実施していきます。



現地実習（椎茸の仮伏せ）の様子



ディスカッションの様子

### 大学生への講義を実施しています

NEXCO西日本エンジニアリング中国では、広島工業大学都市デザイン工学科における年間15回の「道路工学」講座を実施しています。道路構造、道路構造物、景観、環境など道路に関する様々な分野の専門的な内容についての講義のほか、[土工](#)、[橋梁](#)、[トンネル](#)等の建設現場等の見学も行っています。この講座への取り組みは30年以上にわたって実施しており、今後もこうした学生への教育支援を継続していくことで、地域や社会に貢献していきます。



道路工学に関する講義  
(大学での講義風景)



道路工学に関する講義  
(現場見学の様子)



## 校外学習活動として職場見学などの受け入れを実施しています

当グループの料金収受会社では、地元小中学生の職場見学会や料金所での職場体験学習を受け入れています。参加する小学生からは質問も多く、疑問に思っていたことが少しでも理解してもらえるよう、親切丁寧に説明させていただきました。

今後もこうした校外学習活動への支援を通じ、地域の将来を担う子どもたちの育成に貢献する活動に取り組んでいきます。また、職場体験学習に参加した子どもたちが大人になって高速道路を利用する際は、料金所で教わったことを懐かしく思い出し、安全運転してくれることを願っています。



料金所見学の様子  
(NEXCO西日本サービス中国)



料金収受体験学習の様子  
(NEXCO西日本サービス四国)

## 地域イベントへの参加やボランティアなどを通じた地域貢献

### 地域社会や住民と一体となった地域貢献活動を継続しています

当社のグループ各社では、グループ発足当初から、地元イベントなどでのバンド演奏や地元の福祉施設や幼稚園で行われる季節の行事への参加、料金所で育てた花の鉢の寄付など、季節や地域行事にあわせたボランティアを実施しています。

今後も地元の方々との交流を通じて、地域の活性化に貢献できるような取り組みを継続してまいります。



老人ホームへ花の寄贈  
(NEXCO西日本サービス中国)



SS沖縄バンド倶楽部による演奏の様子  
(NEXCO西日本総合サービス沖縄)



大阪マラソンでのボランティア  
(NEXCO西日本パトロール関西ほか)



# グループおよびテナント会社との取り組み

## グループ社員の社会貢献活動参加の奨励・支援

### 多種多様なボランティア活動への参加を支援しています

グループ各社では、安全・環境・地域貢献の分野に限らず、献血やAED講習会、エコキャップや古本の収集寄付などのボランティアを幅広く実施しています。ボランティアの実施にあたっては、企画・提案から参加方法までグループ社員個人の自主的な活動を基本としており、2016年度はのべ17,500人の社員が各種ボランティア活動に参加しました。

会社としての支援については、グループ会社によって制度の違いはありますが、ボランティア休暇制度を導入しているところや、障害保険の付保や消耗品の購入を会社経費とするなど、ボランティア活動に参加する社員を支援しています。



ボランティア清掃の様子



ボランティア清掃の様子



献血の様子



献血車

連結損益計算書

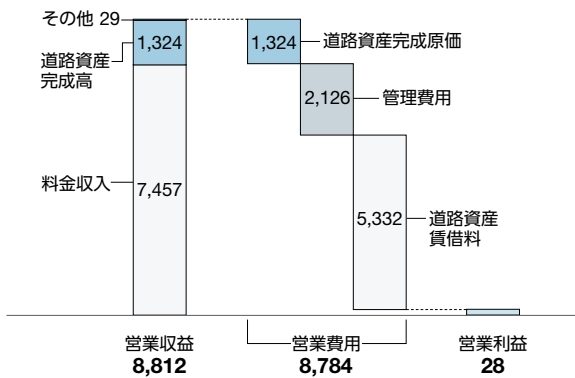
(単位: 億円)

区分	2016年度	2015年度	増減	
営業収益	高速道路事業	8,812	8,305	506
	料金収入	7,457	7,396	61
	道路資産完成高	1,324	879	445
	その他	29	30	▲ 0
	関連事業	540	535	5
	SA・PA事業	335	338	▲ 3
	その他の事業	205	196	8
計	9,352	8,841	511	
営業費用	高速道路事業	8,784	8,267	516
	道路資産賃借料	5,332	5,336	▲ 3
	道路資産完成原価	1,324	879	445
	管理費用	2,126	2,051	74
	関連事業	473	476	▲ 2
	SA・PA事業	280	279	0
	その他の事業	193	196	▲ 2
計	9,257	8,743	514	
営業利益	高速道路事業	28	38	▲ 10
	関連事業 (うちSA・PA事業)	66 (55)	59 (59)	7 (▲ 3)
	計	94	97	▲ 2
経常利益	114	128	▲ 13	
当期純利益 <sup>※1</sup>	159	73	85	
代行返上に伴う法人税等調整額を除く当期純利益 <sup>※2</sup>	76	73	2	

※1 「当期純利益」には、親会社株主に帰属する当期純利益を記載しています。

※2 前期比較のため、厚生年金基金の代行返上に伴う法人税等調整額を控除した当期純利益を掲載しています。

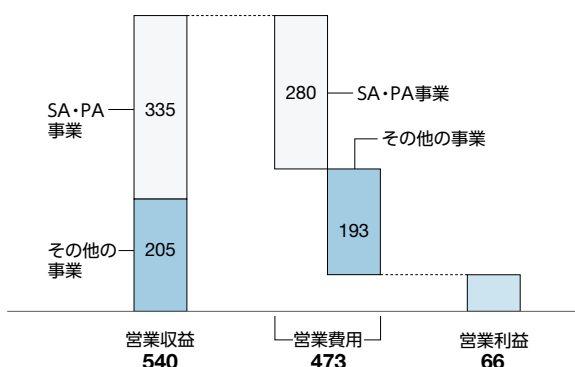
高速道路事業の損益 (単位: 億円)



高速道路事業トピックス

- 当決算期の当社管内の高速道路の通行台数は、前期比1.9%増の282万台/日となり、料金収入は、前期比61億円増の7,457億円となりました。
- 営業費用のうち、高速道路機構に対する道路資産賃借料は、ほぼ前期並の5,332億円となりました。管理費用は、道路保全点検や除雪・凍結防止作業の増加などにより、前期比74億円増の2,126億円となりました。
- 以上のことなどから、高速道路事業の営業利益は、前期比10億円減の28億円となりました。
- 道路資産完成高は、東九州自動車道(椎田南IC～豊前IC)の完成などがあり、前期比445億円増の1,324億円となりました。なお、道路建設にかかった経費と同額の債務を高速道路機構に引き渡すため、道路資産完成高は道路資産完成原価と同額となり、道路建設から利益や損失は発生しません。

関連事業の損益 (単位: 億円)



関連事業トピックス

- SA・PA事業の営業収益は、熊本地震に伴う営業休止による店舗売上の減などにより、前期比3億円減の335億円となりました。その結果、営業利益は、前期比3億円減の55億円となりました。
- 関連事業全体の営業利益は、上記のSA・PA事業利益が減少する一方で、子会社外販事業利益の増加などにより、前期比7億円増の66億円となりました。

全事業の業績

- 全事業の営業収益は、前期比511億円増の9,352億円となりました。
- 全事業の営業利益は、ほぼ前期並の94億円となりました。
- 当期純利益は、2017年度に発生する厚生年金基金の代行返上に伴い繰延税金資産(法人税等調整額)83億円を計上したことにより、前期比85億円増の159億円となりました。なお、代行返上に伴う影響を除く場合の当期純利益は、前期比2億円増の76億円となります。





関西学院大学専門職大学院  
経営戦略研究科 教授

**山本 昭二 様**

NEXCO西日本グループのコミュニケーションレポート2017では、昨年発生した重大事故を受けてトップメッセージと同じページに安全への意識の向上と対応策が述べられている。困難な工事現場で働く皆さんが安全に作業に当たることができる環境を作り出すことは、NEXCO西日本グループの重大な使命でもあり、その成果を継続して報告して頂ければと思う。社会基盤である高速道路は、持続的に維持される必要があり、それを支える技術力の源である人材の育成促進、待遇改善等が強く求められているからである。

顧客満足も従業員の満足があってはじめて持続的に維持することが可能となる。様々なステークホルダー

に発信するこのレポートが、グループの活動を広く取り上げることで、普段知られていない取り組みを関連企業の皆さんが理解することは従業員満足を高める。そこで活動する人々の姿を映し出すことがグループの一体感を得るためにも重要なことである。

また、今回のレポートでは、料金体系の変更という利用者にとって影響の大きな問題を取り扱っている。その必要性についても説明がされているので、引き続き利用者にも説明を続けて欲しい。料金体系の簡素化と距離に応じた料金という考え方は、十分に考えられたものであり、その意義も大きいと思われる。

加えてグループが担う雇用と人材育成の問題がある。社会基盤を担う企業は、技術の変化に対応しながら地域の雇用に貢献することがますます求められている。この点の記述も取引企業まで含めて取り上げられており、グループでの雇用が地域に貢献しながら利用者に「価値」を生み出すというビジョンがレポートから読み取れることは大変意味のあることである。

最後になるが、地震への対応などこのレポートが、日本の高速道路に関心を持つ多くの国の皆さんに読んで貰える機会を作ることができれば素晴らしいことであると感じた。

## 第三者意見をうけて



取締役  
常務執行役員

**芝村 善治**

今回の第三者意見は、関西学院大学専門職大学院経営戦略研究科教授の山本昭二様からいただきました。貴重なご意見をいただき感謝申し上げます。

山本様のご意見のとおり、社会基盤である高速道路は今後も持続的に維持される必要があり、まさに当社グループは24時間365日、高速道路の機能・サービスを間断なく提供する使命を担い、各事業を遂行しているところです。

近年の建設現場での重大事故を踏まえた工事安全性向上への取り組みについては、これまでも増して重

要性を認識し受発注者一体となって取り組んでいるところですが、自然災害における対応や料金体系の変更なども社会に与える影響が大きいことから、その対応施策の遂行は当然のことながら、その成果についても継続して発信することでインフラを管理する企業としての責任を果たしてまいります。

また、今回のレポートでは接客の最前線に密着し、グループ社員の業務に対する思いやお客さまへのメッセージなどを取り上げさせていただきましたが、こうした率直な思いを通じて、お客さまや地域社会の皆さまの当社事業に対するご理解やグループの一体感の醸成に繋がることを願っております。

今後もインフラを管理する企業グループとして環境の変化に対応し、地域と連携した取り組みを通じて高速道路ネットワークの価値を最大化させ、持続的に成長してまいります。

頂戴したご提言を踏まえ、コミュニケーションレポートの更なる充実を活かしていくとともに、NEXCO西日本グループ一体となった事業への取り組みに活用させていただきたいと存じます。

## 編集方針

NEXCO西日本グループでは、ステークホルダーの皆さまに当社グループのCSRに対する考え方や取り組みをわかりやすくお伝えするとともに、ご意見・ご期待を把握するためのコミュニケーションツールとして、「コミュニケーションレポート」を編集・発行しています。

レポートは「全体版」と「要約版」の2つのメディアで発行しており、詳細な取り組みを網羅的に報告する「全体版」では、ウェブサイトに掲載することで、ステークホルダーの皆さまが情報にアクセスしやすいように工夫しています。また、重要な取り組みを冊子にコンパクトにまとめた「要約版」では、ビジュアルを多用することで、親しみやすく手に取りやすいレポートを目指しました。

### 報告対象期間：

2016年4月1日～2017年3月31日  
(一部2017年4月1日以降の内容も含まれます)

### 発行時期：

2017年7月(前回:2016年9月、次回予定:2018年7月)

### 参考にしたガイドライン等：

- 環境省「環境報告ガイドライン(2012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4版」(持続可能な社会の実現に向けて、組織の目標と実績について報告するための国際的ガイドライン)
- (財)日本規格協会「ISO26000:2010」(企業を含むあらゆる種類の組織の社会的責任に関する包括的ガイダンス)

## 「コミュニケーションレポート2017」各メディアの情報内容



## レポートへの主なご意見と改善のポイント Q & A (「コミュニケーションレポート2016」読者アンケートより)

**Q** 文字が多いため、本当に言いたい内容が何なのか読み込まないとわかりにくいのですが。

**A** 内容を厳選し、イラストや図を入れて端的に読みやすいように工夫しました。

**Q** お客様の声を聞くために、お客様に接する現場の活動を取り上げてほしい。(グループ社員からの意見)

**A** 接客の最前線に密着し、グループ社員の業務に対する思いやお客様へのメッセージなどをダイレクトに掲載しました。

**Q** 最近のニューズピックスが知りたいです。

**A** 特集記事では、地域社会への影響の強い記事やタイムリーな話題を中心に掲載しました。

## ア

### アイハイウェイ

交通状況の表示や道路映像、SA・PA駐車場映像のリアルタイム配信など、道路情報を提供しているウェブシステムのこと。PCまたはスマートフォン用のアプリケーションでも提供中。

### アセスメント

ある事象が他に及ぼす影響の程度や範囲について、事前に予測・評価、査定すること。

### アンカーボルト

構造部材(橋梁、トンネルなど)と道路付属物(ジェットファン、標識板、情報板)などを固定するために、コンクリートに埋め込んで使用するボルトのこと。

### インシデント

コンピュータやネットワークのセキュリティを脅かす事象のこと。

### インバート

トンネル全体の長期安定性を確保するための大規模修繕工事の一つ。トンネル周辺の土圧の増加に対して、トンネル底部にインバートコンクリートを設置することにより、安定性を向上させるもの。

### インフォメーション

高速道路を安全・安心・快適にご利用いただくための総合案内窓口。NEXCO西日本では69カ所のSA・PAに配置され、お客さまからのお問い合わせ対応や地域情報の提供などを行っています。車いす、ベビーカー、老眼鏡など各種器具の無料貸し出しも実施しています。

### インフラ長寿命化計画

国土交通省が管理・所管するあらゆるインフラについて維持管理・更新等を着実に推進するため、中長期的な取り組みの方向性を明らかにした行動計画。国土交通大臣を議長とする「社会資本の老朽化対策会議」が2014年5月に公表した。新設から撤去までの、いわゆるライフサイクルの延長という狭義の長寿命化に留まらず、インフラの更新を含めた継続的なメンテナンスサイクルを構築し、将来にわたって必要なインフラ機能を発揮し続けるための取り組みを実行することを目的としている。

### ウェルカムゲート

SA・PAを一般道からでもご利用できるように設けた出入口のことです。SA・PAが地域のふれあいの場としてご利用いただけるよう、地域の皆さまにもご自由にお立ち寄りいただけます。

### オーバーホール

機械製品を部品単位まで分解して清掃・再組み立てを行い、新品時の性能状態に戻す作業のこと。

## カ

### 環境アクションプラン

NEXCO西日本が掲げている環境基本計画(中期計画)のもと、継続的な改善を行うための年次行動計画。NEXCO西日本では、環境方針の3つの重点テーマ「**低炭素社会の実現**」「**循環型社会の形成**」「**自然と共生する社会の推進**」を実現するために、このプランの達成に注力しています。

### 概成

ほぼ出来上がること。

## 汽水域

淡水と海水が混じり合う水域。一般には川が海に淡水を注ぎいれている河口部。

## 切土

地山を切り取って低くし、平坦な地表（道路面）を作る、あるいは周囲より低くすること。

## グリーン調達

原材料や資材、製品などを調達する際、環境負荷の少ない物品やそのような配慮をしているメーカーの製品を優先的に購入すること。NEXCO西日本では、2001年に制定されたグリーン購入法に基づいて、環境省が定める「環境物品等の調達の推進に関する基本方針」に沿って、グリーン調達を推進しています。

## 激甚災害

地震や風雨などによる著しい災害のうち、被災地域や被災者に助成や財政援助を特に必要とするもの。激甚災害法(1962年成立)に基づいて政令で指定される。

## 建設副産物

建設工事に伴い副次的に得られた物品。「工事現場外に搬出される建設発生土」、「コンクリート塊」、「アスファルト・コンクリート塊」、「建設発生木材」、「建設汚泥」、「紙くず」、「金属くず」、「ガラスくず・コンクリートくず（工作物の新築、改築又は除去に伴って生じたものを除く）および陶器くず」又はこれらのものが混合した「建設混合廃棄物」などがあります。

## コーポレート・ガバナンス

「企業統治」の意味。長期的な企業価値の最大化に向けて、企業経営の健全性・効率性・透明性を確保する仕組みや制度のこと。

## 国連グローバル・コンパクト

1999年の世界経済フォーラムで、国連のアナン事務総長（当時）が提唱した、企業の自主行動原則。グローバル・コンパクトの参加企業には、「人権・労働・環境・腐敗防止」の4分野における10原則を守るよう要請しています。

## コンプライアンス

「法令遵守」の意味とされることが一般的ですが、近年では、法令のほかに社内規則や社会的規範なども含めた、広い範囲のルールなどを遵守することが求められるようになっていきます。NEXCO西日本では、これを「法令に違反する行動や社会から非難される行動をしないこと」としています。

## 交通安全対策アクションプラン

道路構造などのハード対策と交通情報提供などのソフト対策を組み合わせ、交通安全対策に取り組んでいるもの。2011年度に策定し、その後、より高精度な情報提供に随時取り組んでいる。

## 跨道橋（OV）

高速道路の上空を横断する道路、水路、鉄道のための橋梁（橋）の総称。正式名は跨高速道路橋。

# サ

## 災害協力協定

大規模災害発生時等における相互協力に関する協定：防災・災害対策など地域の安全・安心の向上に関するものとして、大規模な災害が発生した場合に、初動段階から高速道路および一般道の道路管理者が相互に緊密な連携・調整を図り、迅速かつ円滑な災害対応を図ることを目的としている。

## 災害図上訓練（DIG）

地図を使って災害対策を検討する訓練。Disaster Imagination Gameを略してDIGと表記する。災害が起こった場合どう行動すべきか、机上で比較的簡単に行うことができる防災訓練の手法の1つ。



## 載荷実験

構造物などに一時的に荷重を加えて、対象物に及ぼす応力、変形、破壊などの影響や強さなどを調べる試験のこと。荷重の大きさ、荷重を加える時間・回数などを変えながら、荷重と変位量との関係を求め、構造物の安定性などを調べる。

## 産学連携

新技術の研究開発や、新事業の創出を図ることを目的として、大学などの教育機関・研究機関と民間企業が連携すること。

## 暫定2車線区間

将来の4車線（片側2車線）化を前提に、暫定的に2車線（片側1車線）で供用している高速道路。

## ジェットファン

トンネル換気用の送風機。

## 軸重計

車軸にかかる重さを測定する機器。

## 持続可能な社会

1987年に国連の「環境と開発に関する世界委員会」で公表された「将来の世代が彼らのニーズを満たす能力を損なうことなく、現在のニーズを満たす」という「持続可能な開発」の考えに基づき、開発と地球環境の保護を共存させていける社会のこと。

## ジビエ

キジ、ヤマウズラ、野ウサギ、シカ、イノシシなど、フランス語で狩猟によって食材として捕獲される天然野生鳥獣やその肉のこと。

## 遮音壁

音が道路の外側に伝わることを防ぐ壁。道路から発生する音を遮音、または回折することによって減音を図り、沿道の環境を保全することを目的に設置する壁構造の環境対策施設。

## 循環型社会

「大量生産・大量消費・大量廃棄」型の経済社会から脱却し、「資源の3R」によって、廃棄物を減らし、資源を繰り返し（循環）利用する社会。2000年に制定された「循環型社会形成推進基本法」では、「天然資源の消費量を減らして、環境負荷をできるだけ小さくした社会」と定義されています。

## 床版

橋梁において自動車や人などの荷重を直接支える部材。

## 情報セキュリティ

国際規格「ISO/IEC27002」では、「情報セキュリティ」を「情報の機密性、完全性および可用性を維持すること」と定義しています。また、内閣官房情報セキュリティセンターによると、これら3つの性質のうち、機密性は「あらかじめ決められたものだけが、その情報を使えること」、完全性は「情報が壊されたり、勝手に変更されたり、消されたりしないこと」、可用性は「情報を使うことを許された者が、使いたい時にその情報を使えること」をそれぞれ指します。

## 新直轄方式

高速自動車国道の整備を、国と地方自治体の負担により整備する手法のこと。一般的に、採算性に乏しい路線・区間など、高速道路会社による整備・管理が難しい路線・区間が多く指定されています。

## ステークホルダー

企業活動をするうえで影響を与えるすべての利害関係者のこと。具体的には、顧客（一般消費者）・株主・取引先・社員・地域社会などを指し、企業が社会的責任（CSR）を果たすためには、さまざまなステークホルダーとのコミュニケーションによって信頼関係を強化するとともに、すべてのステークホルダーに対する責任を明らかにして、事業活動を行っていく必要があります。

## 韌性

材料の粘り強さ。破壊や亀裂等に対する抵抗の程度。亀裂が発生しにくく、かつ伝播しにくい性質など材料の特性を指す。

## すべり摩擦係数

物質と物質との間に働く抵抗力（摩擦力）を荷重で割ったもので、すべりやすさを表す指標のこと。路面とタイヤとのすべり摩擦係数は、タイヤや路面の条件等によって変化する。

## スマートIC

高速道路の本線やサービスエリア、バスストップなどから乗り降りができるように設置され、利用をETC搭載車両に限定したインターチェンジ。料金の支払い方法をETCに限定することで簡易な料金所の設置で済み、従来のインターチェンジに比べて低コストで導入することができます。

## 生物多様性

多様な生物が地球全体に存在しており、それらの生命が豊かな個性を持ってつながりあっていること。生物多様性条約では、「生態系（さまざまな生物が生息する場所）の多様性」「種の多様性」「遺伝的多様性」という3つのレベルで多様性をとらえ、それらの保全を求めています。

## 設計協議

高速道路が通過する自治体や関連する他の公共事業者や地元住民の皆さまと、図面に基づき周辺の道路や水路の切り替えなどについて協議を行い、道路構造について決定します。NEXCO西日本など高速道路会社は、この結果をもとに道路設計を実施します。

# タ

## ダイバーシティ

社員一人ひとりが持つ違い（性別、人種、国籍、宗教、年齢、学歴、職歴など）を受け入れ、それぞれを価値として活かすことで企業の競争力につなげようという考え方。

## 地球温暖化

人間の活動による化石燃料の使用や森林の減少などによって、温室効果ガス（二酸化炭素やメタンなど）の濃度が高まり、地球表面の大気温度が上昇すること。

## 低炭素社会

脱化石燃料化を進め、地球温暖化の原因となる二酸化炭素をはじめとする温室効果ガスの排出量を最小に抑えるための配慮を徹底することを当然とする社会のこと。究極的には、温室効果ガスの排出を自然が吸収できるレベル（カーボン・ニュートラル）な社会をめざすもの。

## テレコミュニケーター

高速道路に関するお客さまからの問い合わせに対して、電話対応をする専門要員のこと。NEXCO西日本では、お客さまセンターに配置され、24時間体制で交通情報や料金に関する問い合わせその他の案内を行っています。

## 電磁パルス法

励磁コイルに大電流を流すことによりコンクリート内部に埋め込まれた鉄筋にパルス打撃を与え、その振動音響を受信・解析することでコンクリートの内部状況や強度を推定する、非破壊検査で検査する手法の一つ。

## 独立行政法人 日本高速道路保有・債務返済機構

略称・高速道路機構。日本国内の高速道路（高速自動車国道・自動車専用道路）の道路資産を保有・貸付けし、債務の返済を行う独立行政法人として、2005年に設立されました。日本道路公団等民営化関係法施行法により、道路関係公団の業務を各道路会社とともに承継しています。

## 土工

土木工事において土を掘り、運び、盛り固めるなどの基礎的な作業。

# ナ

---

## 日本道路公団

2005年に分割民営化されるまで、有料道路（高速自動車国道、一般有料道路）の建設および管理を行っていた特殊法人。1956年に日本道路公団法により設立されました。業務のうち、施設の管理運営と建設は、西日本・中日本・東日本高速道路に、保有施設及び債務は[高速道路機構](#)に、それぞれ分割承継されました。

## ネットワークバリュー

高速道路がネットワークでつながって、1つのシステムとして機能することにより生み出される価値。

## のり面

高速道路を建設する際、[切土](#)や[盛土](#)によって作られる人工的な斜面のこと。

# ハ

---

## ハイウェイオアシス

高速道路上にある一部のSA・PAに連結されている、道路区域外の都市公園・地域振興施設等の呼称。高速道路の料金所を出る事なく、隣接する公園・レクリエーション施設を利用できます。

## 薄層舗装

加熱アスファルト混合物を厚さ2.5cm以下に舗装する表面処理工法のこと。

## 橋桁

橋脚の上に架け渡して、[床版](#)にかかる自動車や人などの交通荷重を支える部材。

## バタフライウェブ

コンクリート箱桁橋のウェブを蝶型の形状の薄型パネルを使用した構造形式の橋梁。パネルを工場で作成できることや、橋梁重量の軽量化で作業効率が向上するため現場での施工期間を短縮することができる。

## バリアフリー

もともとの意味は「バリア（障壁）がない（フリー）」こと。最近は、建物内外の段差など物理的なバリアだけでなく、高齢者や障がい者が住みやすい社会をつくるための、心理的、制度的、社会的なバリアの除去も含むようになってきました。

## パワーハラスメント

職務上の地位や人間関係などの職場内の優位性を背景に、業務の適正な範囲を超えて精神的・身体的苦痛を与える、または職場環境を悪化させる行為のこと。

## 箏篳（ひちりき）

6世紀初め頃に中国から伝来した雅楽の管楽器。長さ約18cmの竹管の表に7つ、裏に2つの孔（あな）を空け、その間に樺の皮を巻き、上端にマウスピースの役割を果たす葦（ヨシ）製の舌（蘆舌：ろぜつ）を挿入した縦笛です。

## 非破壊検査

道路構造物や設備のひび割れ等の傷を、破壊することなく検出する検査技術のこと。構造物や設備に放射線や超音波などを入射して、内部損傷を検出したり、電流や磁束（磁力線の束）を流して表面の傷を検出したりする方法がある。

## ヒヤリハット

事故には至らなかったものの、あわや事故になりかねない危険な事例のこと。文字通り、「ヒヤリとする」「ハットする」が、その語源です。

## プラント

さまざまな素材や製品がつくられる生産設備のこと。

## プレキャストPC床版

橋梁床版の施工性、品質・耐久性の向上を目的に、工場で作成したプレストレスト・コンクリートを用いて引っ張りに耐える力を強くしたコンクリート床版のこと。プレキャストとは、あらかじめ工場で作成した製品という意味。

## プレストレスト・コンクリート

荷重によって生じる引張応力の一部あるいは全部を打ち消すように、あらかじめ圧縮応力を加えてあるコンクリート。鉄筋コンクリートに比べ、引張応力によるひび割れを防ぐことができる。

## プローブ情報

自動車の動きをセンサーの感知から発信される情報により、交通流動や車両挙動、気候や路面状況までをモニタリングすることで得られる車両が走行するすべての道路交通情報。

## 包括協定

包括的連携に関する協定：各自治体とNEXCO西日本が相互の連携を強化し、双方の資源を有効に活用することにより、地域社会の安全・安心の向上と活性化、高速道路利用者の利便性向上と利用促進を図ることを目的としている。

## 保全事業システム

高速道路を確実に補修することを目的に、当社グループが自ら行うべき点検・診断・措置・記録の一連の業務サイクルのこと。

# マ

## マテリアルフロー

企業の事業活動に伴って、一定期間に投入される物質（マテリアル）の総量と流れ（フロー）、外部への物質の総排出量を集計したもの。これらを集計し定量的に分析することによって、物資が製造プロセスでどう移動するかが追跡でき、その結果、資源の消費をどう抑えるかの検討・対策立案につなげることができま

## マルチカラー情報板

従来の可変式道路情報板は3色（赤・緑・橙）での表示でしたが、近年は白色を含む7色表示可能な情報板の導入を進めており、これをマルチカラー情報板と呼んでいます。



## 盛土

低い地盤や斜面に土砂を盛り上げて高くし、平坦な地表を作る、あるいは周囲より高くすること。

## ヤ

---

### ヤード

作業場のこと。

### 要衝

産業・交通のうえで、重要な地点や場所。

## ラ

---

### ライフライン

生活の基盤となる生命線。主に電気・ガス・水道・通信・輸送などを指す。

### リスクマネジメント

企業経営を行ううえで、経営に重大な影響を及ぼしかねない危険（リスク）を把握・評価することでリスクの未然防止を図るとともに、リスクが顕在化した場合は最小限にとどめる管理手法のこと。

### リダンダンシー

「冗長性」、「余剰」を意味する英語で、必要最低限のものに加えて、余分や重複がある状態を指す。高速道路の整備では、自然災害等に備え、あらかじめネットワークを多重化するなどして、一部区間の途絶が全体の機能不全につながらないようにすることをいう。

### 料金・経路検索サイト

NEXCO西日本のウェブサイトを提供している通行料金および目的地までの所要時間を検索できるサービス。NEXCO3会社、本四高速道路、首都高速道路、阪神高速道路と地方都市高速道路、ならびに一部の[新直轄方式](#)で整備された道路がサービス対象です。

### 連携協定

連携に関する実施協定：大規模な災害発生時において、双方の活動をより円滑で効果的なものとし、被災地への早期救援を可能とならしめることを目的とし、陸上自衛隊と締結している。

### ロールプレイング

役割演技法と呼ばれる、教育訓練法のこと。実際の仕事上の場面を設定し、そこでの役割を演じることで、実務上のポイントを習得するもので、接客やセールス技術など、対人コミュニケーション能力の向上を目指す研修で用いられます。

## ワ

---

### ワークライフ・インテグレーション

会社における働き方（ワーク）と個人の生活（ライフ）を柔軟かつ高次元に統合（インテグレート）することで、生産性や成長の拡大を実現するとともに、生活の質を上げ、充足感と幸福感を得ることを目指すもの。ワークとライフを対立的にとらえ、その量的バランスを図るワークライフ・バランスの発想をさらに一歩進めた考え。

### 3R

限りある資源を有効に使い、**循環型社会**を形成するために、必要な3つの取り組み。Reduce(リデュース：廃棄物の削減)、Reuse(リユース：使えるものは繰り返し再使用)、Recycle (リサイクル：廃棄物の再資源化) のこと。

### CS推進オピニオンリーダー

高速道路を利用するお客さまの満足度向上をはかるため、NEXCO西日本では外部有識者をCS推進オピニオンリーダーに委嘱し、定期的にご意見を伺う機会を設けています。外部有識者は、物流事業者、マスコミ、物販・レストラン運営者、学識関係者など多方面から選任しています。

### CSR

Corporate Social Responsibilityの略。一般的に「企業の社会的責任」と訳される。企業が自社を取り巻く社会課題を整理し、社会課題の解決または社内外のステークホルダーからの要請や期待に応えた経営を行うことで、事業活動を社会と調和させ、結果として企業の持続的成長を可能にしていくもの。

### DMAT

災害派遣医療チーム。Disaster Medical Assistance Teamの略称。医師、看護師、業務調整員（救急救命士・薬剤師・臨床工学技士・臨床検査技師・理学療法士・作業療法士・放射線技師・社会福祉士・コメディカル・事務員等）で構成され、地域の救急医療体制だけでは対応出来ないほどの大規模災害や事故などの現場に急行する医療チームのこと。

### DRIVE&LOVE

2010年度より実施している交通安全啓発活動。交通事故原因のほとんどはドライバーの不注意によるものという現状を受け、「愛する人・愛してくれる人を想う気持ち」をドライバーに訴えかけることで、運転への意識を変えていこうとしているのが特徴です。一般企業・メディア・著名人などにも広く参加を呼びかけながら、交通事故ゼロを目指しています。

### ETC

電子料金収受システム (Electronic Toll CollectionSystem) の略。無線通信を利用して車両と料金所のシステムが必要な情報を交換し、料金の収受を行うので、有料道路を利用する際に料金所で停止することなく通過できます。

### GRI

国連総会の下部機関である国連環境計画(UNEP) 公認協力機関となっている非営利団体で、正式名称はGlobal Reporting Initiative。GRIが発行する「GRIガイドライン」は、持続可能な社会実現に向けて企業などの組織が発行する報告書についての国際的なガイドラインの発行元として知られ、日本でも多くの企業がCSR報告書の作成にあたって、GRIガイドラインを参考にしています。

### ICT

Information and Communication Technologyの略。情報通信や関連技術の総称。コンピュータ技術を活用した産業・設備・サービスの高度化など、さまざまな分野で活用されている。

### IR

IRは「Investor Relations」の略で、自社について理解を深めてもらうために、企業が投資家・株主に向けて行う広報活動全般を指します。そのIR活動で、投資家・株主が適切な投資判断ができるように、企業が開示・提供する情報をIR情報といいます。

## ISO 26000

2011年に国際標準化機構（ISO）によって発行された「組織の社会的責任」に関する国際規格。認証規格ではなく、ガイダンスという位置づけであることが特徴。「説明責任」「透明性」など組織が尊重すべき「7つの社会的責任の原則」を示したうえで、「7つの中核課題」として「組織統治」「人権」「労働慣行」など関連する課題や具体的なアクションプランを示しており、各組織が自主的に社会的責任を果たす際の手引書として活用できます。

## NETIS

NETIS（新技術情報提供システム）はNew Technology Information Systemの略。技術活用システムという国土交通省の制度の運用にあたり新技術に関する情報を蓄積したデータベースシステム。インターネットで一般にも公開されており、有用な新技術の情報を誰でも容易に入手することが可能。

## PDCA

事業活動における生産管理や品質管理などの管理業務を円滑に進める手法のひとつ。Plan（計画）→ Do（実行）→ Check（評価）→ Action（改善）の4段階を繰り返すことによって、業務を継続的に改善します。

## POP

商品の販売促進用の広告の一つ。商品名や価格、特徴などを説明したもので、店の雰囲気演出にも繋がることから店舗などで幅広く用いられる。

## PPP事業

Public Private Partnership(官民連携)の略。民間の資金や経営・技術力などのノウハウを活用し、効率的かつ効果的な公共サービスの提供を図る事業手法。

## SPring-8

兵庫県の播磨科学公園都市にある世界最高性能の放射光を生み出すことができる大型放射光施設。放射光とは、電子を光とほぼ等しい速度まで加速させ、磁石によって進行方向を曲げた時に発生する、細く強力な電磁波のことで、SPring-8では、この放射光を用いてナノテクノロジー、バイオテクノロジーや産業利用まで幅広い研究が行われている。SPring-8は国内外の産学官の研究者等に開かれた共同利用施設として、1997年より放射光を大学、公的研究機関や企業などのユーザーにも提供している。

## Wi-Fi

無線通信を利用してデータの送受信を行うシステム規格のひとつ（ワイファイ、WirelessFidelityの略）。

みち、ひと…未来へ。



## 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、「道进行ること」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。



## お問い合わせ先

西日本高速道路株式会社 本社 CSR推進課  
TEL (06) 6344-4000(代表) FAX (06) 6344-7183  
インターネットからのお問い合わせ：  
NEXCO西日本ウェブサイト (<http://www.w-nexco.co.jp>) から、[お問い合わせ] ページへアクセスできます。

