

NEXCO西日本グループ  
**コミュニケーションレポート**  
**2013**



## 編集方針

### ステークホルダーの皆さまとの コミュニケーションツールとして

NEXCO西日本グループは、ステークホルダー<sup>①</sup>(利害関係者)の皆さまと対話を重ね、ご意見やご期待に応えながら、地域と当社グループの未来を見据えたイノベーション(業務革新)に取り組みたいと考えています。そのため、本レポートは、ステークホルダーの皆さまに当社グループのCSR<sup>②</sup>(企業の社会的責任)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(対話の手段)として、編集・発行しています。

### 特集記事と「ご意見をいただく会」で重要なテーマを報告

本レポートの編集にあたっては、特に重要だと考える3つのテーマを特集とし、社内外のステークホルダーの皆さまの声も交えて報告しました。また、重要なテーマに関しては、社外の方々から意見を聞く「NEXCO西日本グループのCSR活動にご意見をいただく会」の要旨も報告しています。

### いっそう「わかりやすい」「親しみやすい」活動報告に

CSRへの取り組みについての報告では、昨年度のレポートのアンケートでいただいた「文字が小さく、読みづらい」というご意見を踏まえて文字を大きくしたほか、写真や図などの活用に努めました。また、昨年度のレポートでもご好評をいただいた「ステークホルダーコメント」「社員コメント」の掲載を大幅に増やし、より「顔の見える」レポートを目指しました。

「用語集」は、専門用語が多くわかりにくいのご意見を踏まえ、2012年度より添付しています。CSRについての基本的な用語に加え、当社グループの事業へのご理解を深めていただくのに役立つ用語を中心に採録しています。

今後も、皆さまのご意見・ご感想を、CSR活動の改善やレポートの作成に活かしていきたいと思います。別紙アンケートや当社ウェブサイト(インターネット上の情報発信の場。ホームページとも呼ばれる)から、ぜひ率直なご意見・ご感想をお聞かせ下さい。

### 報告対象期間

2012年4月1日～2013年3月31日(一部2013年4月1日以降の内容も含みます)

### 発行時期

2013年7月(前回:2012年9月、次回予定:2014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)<sup>③</sup>  
「サステナビリティ・リポーティング・ガイドライン第3.1版」  
(持続可能な社会<sup>④</sup>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<sup>⑤</sup>: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)

### 使用する略称

本レポートでは、「NEXCO西日本」は西日本高速道路株式会社を、「NEXCO西日本グループ」は西日本高速道路株式会社とその連結子会社・関連会社をそれぞれ表します。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<sup>⑥</sup>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。

### 用語集について

<sup>①</sup>は、用語集に収録している語句を表します。

## CONTENTS

NEXCO西日本グループの事業	2
トップメッセージ	3
<b>特集 1</b> 高速道路の老朽化対策	5
<b>特集 2</b> 「お客さま満足施設」への 変革と新事業の創造	9
<b>特集 3</b> 新名神高速道路の 着実な建設	11
NEXCO西日本グループのCSR活動に ご意見をいただく会	13
NEXCO西日本グループのCSR	17
コーポレート・ガバナンス(企業統治)	21
経営改善計画の推進	23
CSR課題項目の取り組み状況	25
ステークホルダーとともに	
<b>お客さま</b>	27
100%の安全・安心の追求(予防保全)／ 100%の安全・安心の追求(技術の高度化)／ 100%の安全・安心の追求(交通安全)／ お客さまサービスの向上／多様な価値の提案と提供	
<b>社会</b>	41
着実な道路ネットワークの整備と機能向上／災害対応力の強化／ 海外の高速道路事業を通じた新たな価値の創造	
<b>投資家・国民の皆さま</b>	47
公正、透明、健全な事業活動／積極的な情報公開	
<b>グループ社員</b>	51
「自立」と「成長」戦略を支える人材の育成	
<b>お取引先</b>	55
SA・PAのテナント会社との協働／公正な取引関係	
より広い社会、未来への働きかけ	
<b>環境保全</b>	57
環境経営の推進／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	
<b>社会貢献</b>	69
社会の持続的な発展への貢献	
NEXCO西日本グループの概要	73
財務報告	75
第三者意見	77
読者アンケート結果	78





# 「100%の安全・安心」をいっそう追求し、 信頼される高速道路へ変革していきます。



## 笹子トンネル事故を厳粛に受け止めて

2012年12月に発生した、NEXCO中日本が管理する中央自動車道・笹子トンネルの天井板落下事故により、高速道路への信頼を大きく損なうことになりました。この事故によりお亡くなりになられた方々のご冥福をあらためてお祈りいたしますとともに、今後、当社において、このような痛ましい事故を起こすことがないように、今回の事故を厳粛に受け止め、道路保全に全力を傾注し、信頼の回復に努めてまいります。

## 「100%の安全・安心」のさらなる追求

当社グループにとっての最優先課題が「お客さまの安全・安心」であることは、設立以来一貫して変わりません。「100%の安全・安心」を目指して、日々、道路保全や交通安全対策などに取り組んでいます。

日本で最初的高速自動車国道として開通した名神高速道路が2013年7月に50周年を迎える中、高速道路ネットワークにおける構造物の健全性を永続的に確保するため、2012年11月に、NEXCO東日本、NEXCO中日本とともに「高速道路資産の長期保全及び更新のあり方に関する技術検討委員会」を設置しました。予防保全の観点も含めた技術的見地から、高速道路の長期保全および更新のあり方について検討を進めています。

また、大規模災害への耐性を高めるため、新名神高速道路等新規建設区間や湯浅御坊道路等四車線化の早期整備を推進しています。

## 道路保全のトータルマネジメント体制を構築

当社グループが提供している道路サービスは、「お客さまが安全・安心、そして快適に高速道路をご利用していただく」ことであります。安全・安心、快適という道路サービスの品質を実現するうえで基盤になるのは道路保全業務であり、これによってサービスの品質が決まります。

そこで、点検、健全度判定から補修の計画、設計、工事までの、いわば“サービスの製造”にあたる道路保全業務を、一貫して行う体制づくりを強化するとともに、次世代が補修しやすい構造や第三者被害を防ぐフェールセーフ<sup>①</sup>対応などといった、将来の姿を思い描き、今何をすべきかを考える「未来からのフィードバック」を常に意識して保全業務に取り組んでいます。

これにより、当社グループに技術やノウハウを集積



し、予防保全技術の開発や実証などに活かしていくことができます。そして効率的・計画的な維持管理を推進していくことで、安全・安心のサービス品質向上だけでなく、ライフサイクルコスト<sup>9</sup>の抑制にもつながると考えています。

今後も「100%の安全・安心」を実現するという強い意志を持って、高品質なサービスの提供に努めていきます。

## 災害対応力と地域連携の強化

東日本大震災の教訓を踏まえ、被害想定を見直し、実効性のある対策に取り組むとともに、関係機関との連携を加速させ、災害対応力の強化を図っています。また、津波などの災害発生時に緊急避難が必要となる地域において、高速道路を避難場所として活用できるよう取り組んでいます。さらには、高速道路に対する周辺自治体などの期待に応え、防災や観光などの分野で相互に連携し、地域社会の安全・安心の向上や活性化に努めています。

2010年5月から進めてきた周辺自治体との「包括的相互協力協定」の締結は、2013年3月までに23府県4政令市に広がっています。高速道路ネットワークを活用し、地域と連携した取り組みを今後も進め、地域の発展に寄与していきます。

## ブランド戦略によるお客さま満足の向上

多様化するお客さまのニーズに応えるため、SA・PAを「くつろぎ、楽しさ、にぎわい」を実感していただける「お客さま満足施設」への変革を推進しています。「おもてなしの心」でサービスを提供する「モテナス」、地域の特色を活かしたサービスを提供する「アドヴァンストエリア」、旅の目的地となる「パヴァリエ」という3つのブランドを展開しており、2013年4月、名神高速道路(下り線)に「パヴァリエ びわ湖大津」を、2013年6月、山陽自動車道(上り線)に「パヴァリエ ローズマインド福山」をリニューアルオープンしました。

これからも、お客さまをおもてなしするにあたっては、「自分自身が望むサービス」を提供させていただくという想いを込めて、より多くのお客さまにご利用・お楽しみいただき、地域に愛される開かれたSA・PAづくりを進めます。

## 環境にやさしい高速道路を目指して

当社グループでは、環境活動の基本理念「環境方針」を定め、「低炭素社会<sup>9</sup>の実現」「循環型社会<sup>9</sup>の形成」「自然と共生する社会の推進」を3つの重点テーマとして、環境への取り組みを進めています。

それを具現化するものとして、2012年11月、大分自動車道(下り線)に「パヴァリエ エコエリア山田」をリニューアルオープンしました。

また、高速道路建設による自然の消失を最小限に抑えるとともに、動物の移動経路の確保や河川の付け替えに伴う生物の代替生息地の整備などにより、地域の生態系の保全や多様性に配慮し、将来にわたり自然と共生できる高速道路事業を推進していきます。

## 「未来に続く信頼の道」づくりを推進

日本の大動脈として産業と社会を支え続けている名神高速道路などを多重化<sup>9</sup>するものとして、過去に経験したことがないような災害が発生した場合でも「道路サービスを間断なく提供し続ける」という基本理念のもと、新名神高速道路の建設を進めています。城陽～八幡間、高槻～神戸間は、一日でも早い開通を目指し、全力を尽くしています。また、2012年度から新規に着手した大津～城陽間、八幡～高槻間についても、2023年度的全線開通に向け、沿道地域の皆さまとの協議を開始しており、特に環境保全については、大阪府高槻市に自生する「鶺鴒(うどの)ヨシ<sup>9</sup>原」などの生育環境の保全と事業の両立に全力で取り組んでいます。

安全・安心、快適で質の高い道路空間を実現するとともに、環境への配慮や、地域の防災・活性化に貢献する新たな機能も創出し、「新名神」を「未来に続く信頼の道」として、「全ての活動が信頼へと続く」ように我々の活動すべてが国民の皆さまの信頼を得、地域にとって必要とされる組織へと続いていくよう考えています。

こうした事業遂行のすべての基盤となるのがコンプライアンス<sup>9</sup>です。重要な社会インフラである高速道路ネットワークを預かる会社として、当社グループは「NEXCO西日本グループ行動憲章」を定め、その実現に努めています。

また、当社グループは、国連グローバル・コンパクトの人権・労働・環境・腐敗防止に関わる10原則<sup>9</sup>を支持し、2009年からその活動に参加しています。

今後も、すべての事業活動において、ステークホルダー<sup>9</sup>の皆さまからの信頼を得て、地域にとって必要な組織となるよう、「お客さまの満足度を高め、地域の発展に寄与し、社会に貢献する企業グループを目指す」というグループ理念の実現に、全力を挙げて取り組んでいきます。

ステークホルダーの皆さまには、本レポートや当社グループの活動に対して、忌憚のないご意見を賜りますようお願い申し上げます。

西日本高速道路株式会社  
代表取締役社長

石塚 由成

# 1 高速道路を永く安心してお使いいただくために 効率的な点検・補修と新しい技術の開発に努めています

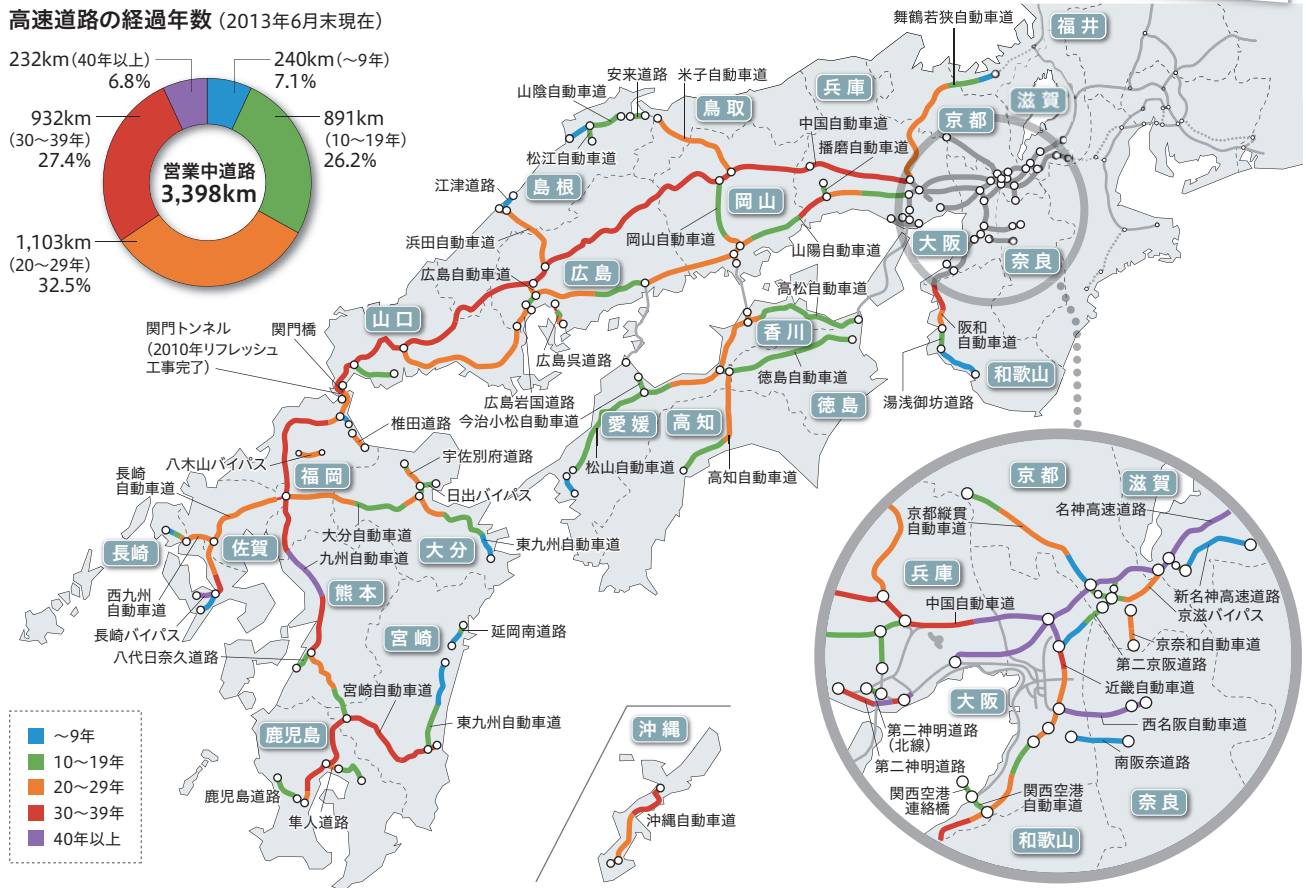
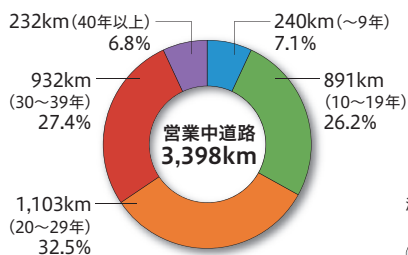
高速道路は今、開通以来、長年にわたる経年劣化が進み、補修を必要とする箇所が増加しています。  
NEXCO西日本では、すべての皆さまにとって「安全・安心」な高速道路を目指して、  
周辺住民の皆さまへの第三者被害の防止を含めた、総合的な老朽化対策を推進しています。



名神高速道路の集中工事の様子  
(左：栗東IC付近での舗装補修工事、右：大山崎JCT付近での標識点検)



高速道路の経過年数（2013年6月末現在）



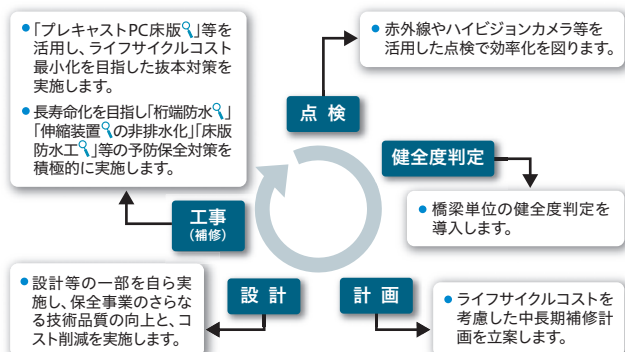


## 効率的・計画的な点検・メンテナンスで 高速道路の安全・安心とライフサイクルコスト低減 の両立を図っています

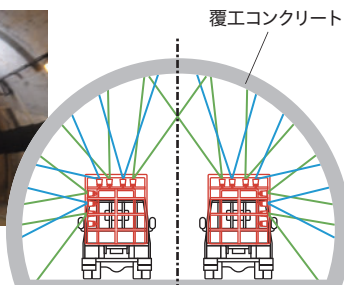
NEXCO西日本が管理する高速道路は、1963年7月開通の名神高速道路(栗東IC～尼崎IC間)が50周年を迎えるのをはじめとして、開通以来30年以上経った区間が全体の30%を超え、橋梁・トンネル・土工などの道路構造物の老朽化が深刻化しています。高速道路は我が国の重要な社会インフラであり、債務の返済後も健全な状態で次世代へ引き継がなくてはなりません。そのためには、点検、健全度判定から補修の計画、設計、工事というサイクルを確立し、適切な時期に確実に対策を施すことで、高速道路の安全・安心とライフサイクルコスト<sup>④</sup>低減の両立を図っていく必要があります。

そこで当社では、点検から補修までを一貫してグループ内で行う「道路の総合診療」を実施し、効率化とともに技術品質の向上を実現するトータルマネジメント<sup>⑤</sup>を確立するため、2012年5月、橋梁補修技術開発および工事とコンサルタント(調査設計等)をそれぞれ専門とする2社を子会社化し、これまで外部委託していた工程を自社

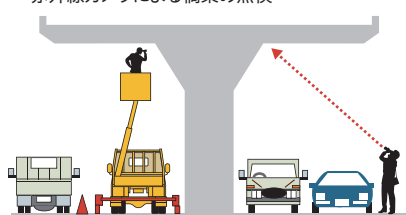
### 点検から補修に至る一連の業務を継続して管理する体制 (保全事業システム)



トンネルの覆工コンクリートを  
高速撮影で点検



赤外線カメラによる橋梁の点検



従来の打音検査<sup>⑩</sup>  
(車線規制が必要)

新システム  
(車線規制が不要)



グループで対応できる体制を整えました。これにより、グループ全体で集積した技術知識や経験、子会社が持つ長寿命化などの新技術を活用し、予防保全技術の開発・実証を推進していきます。

## 点検の機械化・高度化と施工の新技術導入により 軽微な損傷の予防保全を推進しています

さらに当社では、老朽化が進む膨大な道路資産に対し、点検から補修に至る一連の業務を継続して管理する体制(保全事業システム)の構築を進めています。保全事業システムの構築によって、点検～判定～計画～補修までの一連の状態を正確かつ確実に把握できるよう記録し、判定結果と補修・対策が的確に連動していく中長期修繕計画を立案のうえ、確実に補修を実施していきます。

また、点検の精度や進捗を高めるため、点検の高度化や機械化にも取り組んでいます。例えば、トンネル点検では、時速80kmで走行する車両から高画質ハイビジョンデジタルビデオカメラでコンクリート面を高速撮影し、映像記録からひび割れ等の損傷を自動的に検出して損傷図を作成する点検システムを導入しています。また、橋梁の点検では、赤外線カメラにより構造物の温度分布から空洞・浮き・はく離を検出するシステムも管内すべてで導入し、これらのデータをもとに打音すべき箇所をあらかじめ把握し、打音検査を効率的かつ確実に実施していきます。

中期経営計画2015では、橋梁において、損傷が著しい箇所の抜本的対策により高耐久化を推進するとともに、損傷が軽微な段階で、あらかじめ補修を施す予防保全を展開することとし、構造物の長寿命化とライフサイクル

### 社員コメント

#### 「道路の総合診療」への 技術支援に努めています



NEXCO西日本エンジニアリング九州  
土木事業本部 調査設計第一部 主幹

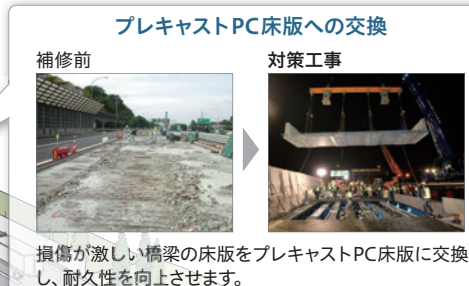
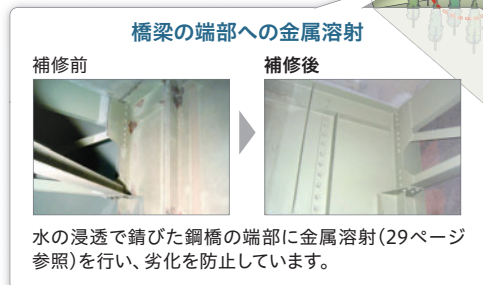
竹上 哲夫

当社では、高速道路ののり面<sup>⑪</sup>や橋梁の点検・調査・計画等の業務を担っており、その中で私の役割は、高速道路を末永く安全・安心に利用していただくため、適切な「道路の総合診療」への技術支援に努めることです。非破壊試験の導入などによる作業効率化と品質向上の提案や、PDCAをまわして変状進行を見落とさないための調査体制を改善していけるようなマネジメントを心がけています。

今後は供用50年を超える構造物が急速に増えるため、長寿命化に加えて老朽化に対する点検・調査のあり方や効率的な手法の開発が必要と考えています。



## 橋梁の老朽化対策



コストの低減を図っていかっています。

例えば、損傷が著しい床版部においては、全面的にプレキャストPC床版<sup>④</sup>に取り換えて高耐久化したり、床版上面側の損傷部を削ぎ取って厚さを増したりする対策や防水工施工によって、橋梁の耐荷力を向上させています。コンクリート橋梁の端部においては、継ぎ目からの水の浸透を防止し、損傷の進行を抑えています。また鋼橋の

端部では、塗装や亜鉛メッキよりも長持ちする合金(アルミニウム・マグネシウム)を溶射して、橋梁全体の劣化進行を抑制しています。

橋梁コンクリート片のはく落に対しては、第三者被害を防止するため、損傷が著しい箇所を優先し、はく落防止対策を推進しています。

また、床版の取り換えなどの大規模な工事は、通行止めなどの長期間にわたる交通規制が必要です。特に交通量の多い都市部では、工事期間の短縮が求められ、床版を一斉に取り換えるのではなく、一晩で施工可能なように床版を細かく切断し、昼間は交通を確保しながら順次取り換える工法を採用するなど、工事期間を短縮し、お客さまへの影響を最小限にすることを重視しています。

### ステークホルダーコメント

#### ドライバーの運転負担の軽減による交通事故の減少につながる対策に期待しています



一般社団法人 日本路線トラック連盟 近畿地区連盟 事務局長  
青山 真 様

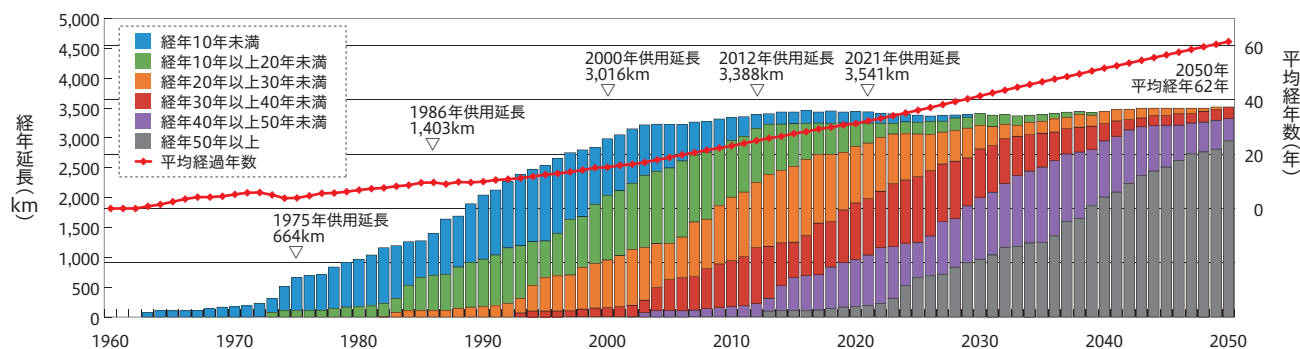
当連盟では、夏季にSAを利用される方を対象にNEXCO西日本さんや関係団体と共同で大型トラックを中心にタイヤ・ホイールナットの点検を行い、ドライバーへの安全運転啓発活動を行っています。

道路の老朽化による路面の凹凸や轍(わだち)、橋梁の継ぎ目の段差などは、積載貨物への影響はもちろん、ドライバーの疲労の原因にもなります。最近、雨天時の水はけのよい路面や、夜間のライトの反射が少ない路面など、運転しやすい新型舗装が増えていますが、こうした舗装をさらに普及させていただければ、ドライバーの運転負担の軽減、ひいては交通事故発生リスクの低減につながると期待しています。

### 大型車交通の増加など、設計時の予想を超える要因が、道路の劣化を加速させています

高速道路を劣化させているのは、経過年数の増加だけではありません。その間の使用環境の変化も大きく影響しており、高速道路ネットワークの拡充に伴って、貨物輸送用の大型車両の通行が増加し、当初の想定を上回る重量負荷が劣化を加速させています。また、積雪寒冷地や海岸部など厳しい環境の地域での開通もあり、道路構造物の劣化を速めている要因です。凍結防止剤(塩化ナトリウム)や海水が鋼材の腐食を進ませているのです。さらに、建設時には明確なたちで考慮できなかった、PC

## 高速道路の老朽化の推移







鋼材やのり面グラウンドアンカー、トンネル内空などの変状が顕在化してきています。

そこで、将来にわたって必要な高速道路ネットワークの機能を保ち、安全・安心にご利用いただくため、長期保全や更新の技術的検討が急務となってきました。

NEXCO西日本・中日本・東日本の高速道路3会社では、橋梁をはじめとした高速道路構造物の長期保全や更新について、予防保全の観点も考慮して検討するため、2012年11月に外部有識者も入れた「高速道路資産の長期保全及び更新のあり方に関する技術検討委員会」(以下、「長期保全等検討委員会」)を設立し、2013年秋をめどに大規模な更新・修繕の方向性などを取りまとめます。

### 確実かつ効率的な点検と補修で 高速道路の「100%の安全・安心」を支えます

さらに、これまでの補修・対策に加え、進行する高速道路構造物・設備の老朽化に対し、「道路構造物の耐久性向上」と「第三者被害防止」の観点から、今後予定している補修・対策を前倒しで実行し、構造物の信頼性を向上させていきます。

例えば、橋梁の床版の取り換えや厚さを増す補修対策に加え、床版をあらかじめ防水施工する対策や、切土のり面補強対策に用いるグラウンドアンカーの増設など、道路構造物の耐久性を向上させる対策を推進します。また、コンクリートのはく落防止と道路附属物のフェールセーフ対策のために、橋梁床版下面やトンネル内の覆工コンクリートに繊維シートを装着し、第三者被害を防止する方策を実行していきます。

当社では、点検の確実性と効率性を高め、的確な補修実施の判断と中長期的な補修計画の立案を推進します。そして、各種の老朽化対策を着実に講じることで、今後も「100%の安全・安心」という道路サービスを24時間365

日「製造」し、お客さまに提供し続けるとともに、高速道路資産の長期保全・更新に対応していきます。

※当社グループの製品は「道路サービス」であるとの考え方に立ち、当社グループでは「道路サービス」を敢えて「製造する」と呼んでいます。

## Feature

### 笹子トンネル事故を受けて、 緊急点検を実施しました

2012年12月2日に発生した中央自動車道・笹子トンネル天井板落下事故の被害に遭われた皆さまに、衷心よりお見舞い申し上げます。NEXCO西日本では国土交通省からの緊急点検指示に基づき、12月3日～7日に天井板が設置されている管内トンネルの緊急点検(天井板の吊り金具と固定金具等について、近接目視と打音、触診による点検)を実施しました。

その結果、京滋バイパス・宇治トンネルと九州自動車道・加久藤トンネルで、吊り金具14本の曲がりを確認しましたが、安全上大きな問題はありませんでした。なお、これらの金具についてはいずれも2013年1月25日までに取り換えを完了しています。



吊り金具14本の曲がり



磁粉探傷試験により健全性を確認

さらに、2012年12月7日に国土交通省から指示を受けた「トンネル内の道路附属物等の一斉点検」については、2012年12月26日までに重量構造物である道路附属物の点検を完了しました。重量構造物以外の道路附属物も2013年3月末までに点検を完了し、点検した852トンネルのうち、19トンネルの一部の照明灯具取付部の腐食による欠損が確認されましたが、速やかに必要な措置を実施しました。

## 社員コメント

### 点検から補修のサイクル (保全事業システム)を 確実にまわす仕組みを構築し、 高速道路の安全・安心の確保と 長寿命化に努めます



NEXCO西日本  
保全サービス事業部  
保全サービス統括課長

小笹 浩司

将来にわたって必要な高速道路ネットワーク機能を健全に保ち、お客さまに安全・安心にご利用いただくため、上述の長期保全等検討委員会の活動とあわせて、笹子トンネル天井板落下事故の教訓や、いっそう深刻さを増している構造物の老朽化の現状を踏まえ、従来の点検等の方法では立ち行かなくなるといふ危機感のもとで、NEXCO3会社と(株)高速道路総合技術研究所で、「第三者被害防止対策及び点検のあり方検討ワーキング

グループ」を設置し、検討を進めています。このうち、点検についてはきめ細やかでメリハリのある点検実施基準の再設定の検討や、点検技術者の技術力向上、そして機械化、自動化、非破壊検査などによる精度向上と効率化の推進などを検討しています。

また、第三者被害防止については、道路附属物に対するフェールセーフ対策(例えば吊り下げているワイヤーが欠損してもほかの固定方法によって落下させない手法)を積極的に採用するとともに、一定の期間を経過したら必ず取り換え更新する(経過更新)手法の導入も視野に入れ検討を進めています。

また、これらは点検から補修のサイクルがPDCAによって確実にまわる仕組みと、一連の状態を正確に把握できるデータベースの存在があって、初めて機能していくものです。NEXCO西日本では、委員会と連携しながら、点検や第三者被害防止対策を見直すとともに、これらを機能させる保全事業システムの仕組みやデータベースの改善行動に取り組み、お客さまが安心して高速道路をご利用いただけるよう、そして次世代に向けいっそうの構造物の長寿命化を着実に図っていきたいと考えています。

# 2

## SA・PAを「くつろぎ・楽しさ・地域とのふれ合い」にあふれた空間に

SA・PAを「お客さま満足施設」へ変革するため「ブランド化」を進めるとともに、地域を活性化し、高速道路の可能性を広げる事業創造活動に取り組んでいます。

PA



### NEXCO西日本のSA・PAで展開する3つのブランド

#### 「パヴァリエ」

地域有名店や専門店が outcomes するほか、特定のコンセプトを持つなど、通過点ではなく、旅の目的地となるエリアです。



◀▲ 名神高速道路・大津SA(下り線)「パヴァリエ びわ湖大津」  
(2013年4月18日オープン)  
エリアから見える琵琶湖と比叡山の雄大な風景も大きな魅力です。



#### 「アドヴァンストエリア」

地域の特色を活かして、特別なひとときを演出するエリアです。郷土料理や名産品を取り揃えるほか、魅力的な観光情報も発信します。



◀ 松山自動車道・石鎚山SA(上り線) (2012年8月8日オープン)  
地元の果物を取り揃えた「果物マルシェ」



◀ 大分自動車道・山田SA(下り線)「パヴァリエ エコエリア山田」  
(2012年11月21日オープン)  
エコロジーをテーマに最新の省エネ技術を導入したコンセプトエリアとしてリニューアルしました。

▼ 九州自動車道・宮原SA(上り線) (2012年11月23日オープン)  
南九州3県のお土産が集まった「南九州銘品館」



#### 「モテナス」

お客さまが日頃のあらゆるシーンで必要とされるサービスを、「笑顔」と「おもてなしの心」でご提供するエリアです。



#### モテナス店舗一覧

名神高速道路	黒丸PA(上り線) 草津PA(上り線) 草津PA(下り線)
中国自動車道	赤松PA(下り線)
山陽自動車道	淡河PA(下り線) 道口PA(下り線) 玖珂PA(上り線)
高松自動車道	府中湖PA(下り線)
九州自動車道	基山PA(下り線) 玉名PA(上り線) 玉名PA(下り線) えびのPA(上り線) えびのPA(下り線)

(2013年7月現在)



### 3つのブランドでSA・PAの魅力さをさらに向上

SA・PAのお客さま満足度の向上をさらに推し進めるため、地域性・交通特性などを踏まえた店づくりとして、SA・PAのブランド化を進めています。

ブランド化にあたっては、「おもてなしの心」でサービスをご提供する「モテナス」、地域の特徴を活かしたサービスをご提供する「アドヴァンストエリア」、複合型商業施設や特別なコンセプトを持つ旅の目的地となる「パヴァリエ」の3つのブランドを展開していきます。高速道路と地域の結節点として、お客さまに喜んでいただくとともに、地域の皆さまに愛されるSA・PAづくりに取り組んでいます。

### 社会インフラとして、誰もが使いやすいSA・PAに

当社では、すべての人にとって利用しやすいSA・PAを目指した取り組みを推進しています。車いすをご利用のお客さまや高齢のお客さまなどにも快適にトイレをご利用いただけるよう多機能トイレを設置するとともに、小さなお子さま連れのお客さまのためのキッズファミリートイレの設置を進めています。

また、妊産婦の方に、身体障がい者用駐車スペースを安心してご利用していただくため、当社管内の全SA・PAにマタニティマークを掲示しています。



多機能トイレ



駐車スペースにマタニティマークを掲示



キッズファミリートイレ

### ステークホルダーコメント

地域の特色を発信できる  
ブランド力のあるSAを  
目指していきます



株式会社伊予鉄会館  
松山自動車道・石鎚山SA(上り線)支配人  
秀野 幸弘 様

アドヴァンストエリアのオープンで、地域のまだ知られていない名品・珍品を県外のお客さまが多いSAで情報発信し、地域に貢献できることを嬉しく思います。ゆっくりくつろげるソファスペースができるなどSAの印象も変わり、お客さまの反応は上々です。地域性を活かした料理やお土産、地元産の柑橘をその場でジュースにして旬を味わっていただけるようにするなどの工夫をしています。

今後も石鎚山SAのブランド力の向上と、お客さま、地域に愛されるエリアづくりに取り組んでいます。

### 地域連携で、新事業を創造

2010年10月に「事業創造委員会」を立ち上げ、新事業を創造する取り組みを開始しました。同委員会では、社内外のアイデアやビジネスパートナーとの連携により新事業を創造し、高速道路ネットワークを活用することにより、地域の活性化と地域課題の解決を図り、周辺地域との共生を目指しています。

### 広域観光連携キャンペーン「やまごころ周遊記」

アイデアを具体化した事例として、高速道路ネットワークを使って各地を結ぶことで、地域の魅力を高める広域観光連携キャンペーン「やまごころ周遊記」を開始しました。

このキャンペーンは、西日本各地の古事記や古代にゆかりのある場所に「やまごころカード」を設置し、カードを収集しながら各地を周遊していただくドライブラリーで、多くの方にご参加いただきました。

このキャンペーンは、2013年度も継続して実施してまいります。



#### ▼ やまごころカード



#### ▼ キャンペーンキャラクター さるたひこくん



### 社員コメント

お客さまや地域のさまざまな声に  
お応えできるエリアづくりを  
目指しています



NEXCO西日本 事業開発部  
事業統括課 課長代理  
浅田 継男

SA・PAをブランドエリアに変革することで、お立ち寄りいただいたすべてのお客さまに、ゆっくりおくつろぎいただき、お食事やお買い物を楽しんでいただくことで、エリアでの快適なひとときをお過ごしいただき、目的地までの安全運転をサポートしたいと考えております。さらに、地域ごとの特色を活かすことで、エリアが地域情報の発信基地となり、地域の活性化へ貢献できることも目指しています。

今後も、お客さま満足度の向上と地域活性化のため、お客さまや地域のさまざまな声に耳を傾け、さらに進化したエリアづくりに取り組んでいます。

# 3 地域の皆さまとの対話に努めながら 早期の全線開通に向け、事業を進めています

新名神高速道路は、1963年の粟東IC～尼崎IC間開通以来、日本の産業と社会を支え続けてきた名神高速道路などとともに、高速道路のネットワークの多重化<sup>①</sup>を実現し、日本の大動脈として高速道路の信頼性を格段に高めるために計画されました。NEXCO西日本では、この「新名神」を「未来につなぐ信頼の道」とするべく、整備を進めています。

▼① 川下川橋周辺での土工工事  
(兵庫県神戸市・宝塚市境：2013年5月撮影)



▲② 名神高速道路と接続する高槻JCTの建設現場  
(大阪府高槻市：2013年5月撮影)

## 新名神・高槻～神戸間の開通で 中国道で頻発している渋滞を解消します

工事中区間の城陽～八幡間、高槻～神戸間の工事では、沿道地域の皆さまとの対話を重視し、工事中の安全・安心の確保はもちろん、自然環境の保全に努め、事業全体のコスト管理も行いながら、工事を進めています。工事の進捗については、ウェブサイト<sup>②</sup>に随時掲載しているほか、工事を担当する事務所ごとに広報誌を発行するなど、情報発信にも努めています。

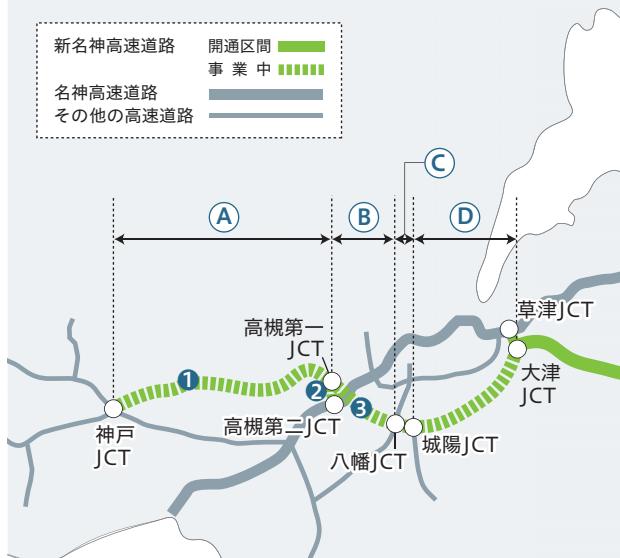
また、塗替え塗装が困難な重交道路線上の鋼橋に金属溶射<sup>③</sup>(29ページ参照)を採用したり、コンクリートや



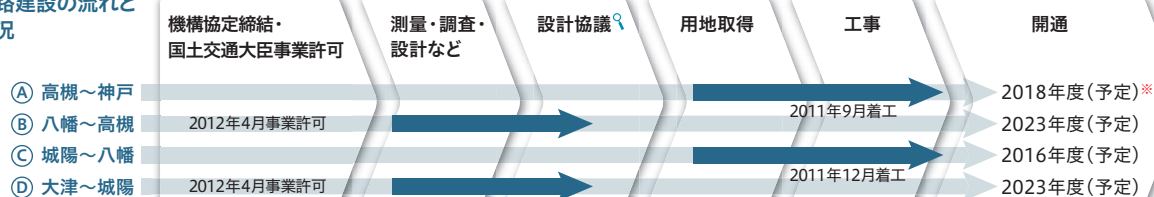
バタフライウェブの完成予想図  
(大阪府高槻市の芥川橋)

PC鋼材<sup>④</sup>の使用数量を削減することができる「バタフライウェブ<sup>⑤</sup>」工法を採用するなど、ライフサイクルコスト<sup>⑥</sup>の最小化にも注力しています。

### 新名神高速道路の整備状況



### 高速道路建設の流れと進捗状況



※ 会社努力目標は、2016年度





## 雅楽で使用される良質なヨシの生育環境の保全と建設事業の両立に向け全力で取り組みます

2012年4月に事業許可を得た、大津～城陽間、八幡～高槻間では、現在、各種調査や設計などを実施しています。

このうち八幡～高槻間では、淀川を橋梁で横過する計画となっていますが、この淀川の河川敷には、「鵜殿（うどの）ヨシ原」と呼ばれる長さ約2.5km、幅約400m、面積約75ヘクタール（甲子園球場18個分）のヨシ<sup>⑧</sup>の自生地帯があり、自然環境としても、歴史・文化資産としても極めて重要な場所となっています。

この鵜殿ヨシ原に生育するヨシの中で良質なものは、雅楽で用いられる楽器「箏<sup>⑨</sup>（ひちりき）」のリード「蘆舌（ろぜつ）」として珍重され、現在でも宮内庁等の箏奏者は蘆舌に良質な鵜殿のヨシを使用しています。



⑧ 鵜殿（うどの）ヨシ原（大阪府高槻市）



箏（ひちりき）

NEXCO西日本では、雅楽で使用される良質なヨシの生育環境の保全と新名神事業の両立に向けて、基本的な考え方を策定するとともに、「新名神高速道路 鵜殿ヨシ原の環境保全に関する検討会」を設置し、専門家から必要な調査、対策についての指導、助言を得ながら事業を進めています。



鵜殿ヨシ原の環境保全に関する検討会  
（2013年1月10日 第1回検討会）

### ステークホルダーコメント

地域の雇用の創出や利便性の向上につながる「新名神」の開通を心待ちにしています



宝塚SA・スマートIC利活用等 地域活性化推進協議会 副会長  
宝塚市 西谷自治会連合会 会長

龍見 昭廣 様

「新名神」開通に伴い、中国自動車道の渋滞を避け、生活道路に入り込んでいた車両が大幅に減少することや、宝塚SA（仮）および併設されるスマートIC<sup>⑩</sup>の整備によって、過疎化が進む地域の雇用創出、生活の利便性向上につながることを期待しております。

スマートICの接続で、地域の交通量が増加するのではという不安もありますが、今後も地元と密接な対話を行いながら事業を進めていただくとともに、工事の本格化によって工事関係の車両が増えると思われますので、安全運転指導の徹底をよろしく願いいたします。

### 《鵜殿ヨシ原の環境保全に関する基本的な考え方》

- 鵜殿のヨシ原は、雅楽で使用する良質なヨシの生育地であり、自然環境、歴史・文化的にも極めて重要な場所と認識しています。
- ヨシ原に極力影響を及ぼさないよう万全な対策を講じます。
- 対策検討にあたっては、専門家や関係者のご意見を十分に伺います。
- ヨシ原焼しが従来通り継続的に実施できるよう関係機関と調整し、対策を検討します。
- 雅楽で使用する良質なヨシ生育環境の保全と事業の両立に向け全力で取り組みます。

### 新名神高速道路 鵜殿ヨシ原の環境保全に関する検討会

#### ■ 委員（敬称略）

氏 名	所 属 等	専門分野
鎌 田 敏 郎	大阪大学大学院 工学研究科 教授	橋 梁
小 山 弘 道	鵜殿ヨシ原研究所 所長	鵜殿保全
中 瀬 勲	兵庫県立人と自然の博物館 館長 兵庫県立大学 名誉教授	自然科学
西 垣 誠	岡山大学大学院 環境生命科学研究科 教授	地 下 水
布 谷 知 夫	三重県立博物館 館長	植 物 学

#### ■ オブザーバー（敬称略）

宮内庁式部職楽部（重要無形文化財「雅楽」保持団体）／国土交通省近畿地方整備局淀川河川事務所（河川管理者）／高槻市産業環境部（地元行政）／鵜殿のヨシ原保存会（鵜殿のヨシ原焼し実行団体）／上牧（かんまき）実行組合（鵜殿のヨシ原焼し実行団体）／東儀 秀樹（雅楽師、皇学館大学特別招聘教授）

現在、ヨシの生育範囲や生育状況を継続的に観察するとともに、地下水位や土壌水分などについても測定を行っているところです。今後、これらの基礎データのほかに、土壌の物理的特性や化学的特性を把握するとともに、DNA解析なども行い、過去にない総合的・体系的な調査を実施していきます。

また、「ヨシ刈り」など地域の環境保全活動にも積極的に参加し、環境保全に関する理解を深めていきます。



鵜殿での「ヨシ刈り」の様子

### 社員コメント

地域の皆さまとの対話を重視し、新名神事業への信頼を深めていただくことに努めています



NEXCO西日本 関西支社  
新名神兵庫事務所長

真 伸行

「新名神」の建設事業推進にあたっては、道路構造や工事方法について地元と丁寧な協議を継続し、信頼をいただくことに注力しています。また、広報誌の発行や地域住民の皆さま向けの現場見学会などの機会を活用し、事業の内容や進捗状況を広くお伝えし、理解を深めていただけるよう努めています。

「新名神」には、中国自動車道・名神高速道路の渋滞緩和や災害時の緊急輸送路の確保、地域の活性化等に大きな期待が寄せられています。今後はよりいっそう、地域の皆さまとの対話に努めながら一日も早い開通に向け頑張っていきたいと考えています。

## 各分野での経験に基づく 貴重なご意見をいただきました。

### 昨年いただいたご意見とその対応

テーマ① 安全・安心の追求	
2012年にいただいたご意見	ご意見を受けての NEXCO西日本の取り組み
故障車情報の発信迅速化と表示に工夫を	マルチカラー情報板 <sup>①</sup> を整備し、マルチメディア放送 <sup>②</sup> の活用による情報提供も目指す
スペアタイヤ不搭載の車の増加など、環境の変化に対応を	事故・故障等で車外に出たお客さまの死亡事故が多発したことを受け、啓発活動を強化
シートベルト着用率向上のために関係機関と連携して注意喚起を	「DRIVE&LOVE <sup>③</sup> 」プロジェクトに加え、関係機関との連携で衝突実験機によるイベントを実施
自動車をライフラインと捉え災害時の対策を	西日本の全24府県と相互協力協定を締結し、災害対応力を強化

テーマ② 事業創造へ向けて	
社内で蓄積されたノウハウから生まれたアイデアの事業化に向けた組織づくりを	「ウルトラファインバブル水 <sup>④</sup> 」事業で新会社を設立。重点取り組みアイデアを選定し、経営資源を集中
新サービスの企画のため国・自治体との連携を	企画割引制度 <sup>⑤</sup> を活用し、自治体と連携した周遊割引を2012年7月から順次実施
事業創造アイデアの具体化では企業の姿勢を伝える工夫を	「やまごころ周遊記」を通じ「地域との共生」に貢献
社員が自ら考え、行動する風土づくりを	「TAS(Think Action Speed)運動 <sup>⑥</sup> 」を全社で推進したほか、「創造力」「考える力」を研修の重点強化としてテーマ化

テーマ③ 環境への配慮	
節電に向けたいっそうの努力を	トンネル等道路照明の節電を推進したほか「エコエリア山田」では各種省エネ機器を設置
ソーラービジネスへの参画を	太陽光発電設備の設置・実験を推進するとともに、バイオマスエネルギー <sup>⑦</sup> の活用も目指す
SA・PAを環境について考えるきっかけづくりの場に	「エコエリア」としてリニューアルされた山田SAを、環境活動の情報発信の場として活用
若年層にも情報が届くような工夫を	リーフレットタイプのレポートダイジェスト版をSAにて配布、お子さま向けに「おしごと図鑑」を発行、Facebook <sup>⑧</sup> ページを開設

### 2013年の「ご意見をいただく会」を開催するにあたって

#### SA・PAのブランド化の具体化を踏まえ 「SA・PAの変革」を新たにテーマに加えました

NEXCO西日本グループでは、自らの社会的責任を果たしていくためにはステークホルダー<sup>⑨</sup>との対話が必要不可欠だと考え、2011年から「ご意見をいただく会」を開催しています。この会では、ステークホルダーの皆さまとの対話を通じて社会からの期待・要請を把握し、経営や事業に活かすとともに、将来のイノベーション(革新)へとつなげることを目指しています。

2013年は、2012年に引き続き実施した「安全・安心の追求」「環境への配慮」の2テーマに加え、中期経営計画2015で示したSA・PAのブランド化が具体化してきたことを踏まえ、「SA・PAの変革」を新たにテーマに加えました。

### 2013年の「ご意見をいただく会」を終えて

#### ステークホルダーの皆さまからいただいた ご意見を、今後の事業活動に活かしていきます

当日は、前回(左表)のご意見に対する進捗と今後の取り組みを参加者の皆さまにご説明するとともに、皆さまのご経験に基づく有益な示唆を多数いただきました。

いただいた貴重なご意見や高速道路への期待は、経営幹部をはじめグループ全社にフィードバックするとともに、今後の企業活動の中で活かしていきます。

開催日：2013年3月8日  
出席者：ステークホルダーの皆さま9人  
NEXCO西日本グループ8人



ステークホルダーの皆さま



澤田 均氏      森本 康司氏      脇畑 賢氏

**澤田 均氏** 近鉄バス株式会社  
取締役社長

**森本 康司氏** センコー株式会社  
取締役執行役員  
安全品質環境担当

**脇畑 賢氏** 一般社団法人 日本自動車連盟  
関西本部 事務局長



NEXCO西日本グループ参加者



北田 正彦      村尾 光弘      小橋 慶三

**北田 正彦** 保全サービス事業部長

**村尾 光弘** 建設事業部長

**小橋 慶三** 経営企画部 次長

(注) 所属・役職は、2013年3月時点のものです。

新たにいただいた主なご意見とNEXCO西日本グループの回答

ご意見 ①

構造物からの落下被害防止対策を

構造物に何らかの異常が生じて、コンクリートの  
はく落やアンカーボルト<sup>①</sup>の脱落などが発生した  
場合でも、通行者など第三者の安全を守るような  
対策を行ってほしい。

ご意見を受けて

フェールセーフを設計の段階から取り入れています

新規の道路建設については、フェールセーフ<sup>②</sup>を設計の段階から  
取り入れるように努めています。また、供用している道路につ  
いても、橋梁やトンネルからはく落したコンクリート片やボルト等  
の落下による第三者被害が起こらないよう、点検を徹底すると  
ともに、フェールセーフ対策を実施しています。

ご意見 ②

高速道路の長寿命化に取り組んでいる  
アピールを

東日本大震災や関越自動車道の高速バス事故、中央  
自動車道の笹子トンネル事故などを通じ、高速道路の  
安全・安心に対する国民の関心が集まっている。高速  
道路の長寿命化について、もっとアピールしてはどうか。

ご意見を受けて

わかりやすい情報発信の仕組みづくりを進めます

2012年11月にNEXCO西日本・中日本・東日本の3会社共同で、「高  
速道路資産の長期保全及び更新のあり方に関する技術検討委員  
会」を立ち上げました。委員会での検討の結果は2013年秋をめどに  
まとめられる予定ですので、これからの長期保全の取り組みにつ  
いて、わかりやすく国民の皆さまにお伝えするよう努めてまいります。

ご意見 ③

事業活動に活用できる  
リアルタイムな道路情報を

事故や渋滞のリアルタイムな情報を入手して定時  
便の運行に組み入れていくような活用方法はでき  
ないか。事故で車が停滞したら、どの出口を使って  
目的地へ向かえばよいかなどの情報を速やかに入  
手したい。

ご意見を受けて

ウェブサービスやプローブデータを活用していきます

現在提供中のウェブサービス<sup>③</sup>「アイハイウェイ」では、交通状況を  
わかりやすいマップを使って表示するほか、道路やSA・PA駐車  
場の映像をリアルタイムに配信しています。また、プローブデー  
タ<sup>※</sup>の利用についても、渋滞箇所や異常の発見、ヒヤリハット<sup>④</sup>  
の防止に活用するべく検討を進めています。

※ プローブデータ：GPS(全地球測位システム)などを利用して得られる個々の車両の速度等の情報。

ご意見 ④

どうして日本の高速道路は  
建設費が高くなるのか？

日本の高速道路の建設には、諸外国に比べて非常  
にコストがかかっていると言われ、通行料も諸外国  
に比べて高い。なぜそんなにコストがかかるのか。

ご意見を受けて

地震対策に加え、複雑な地形が  
コスト高の要因になっています

日本では、山や川が多く地形が複雑なために、橋梁やトンネルが多  
数必要となるとともに、地震が多いことから、耐震機能も高いもの  
とする必要があるため、コスト高となることは否めません。  
そういった中でも、コストが縮小となるような新技術、工法の採  
用を図っています。

ステークホルダーの皆さま



植田 敏夫氏 成生 達彦氏 万年 美恵氏

**植田 敏夫氏** 神姫フードサービス株式会社  
代表取締役社長

**成生 達彦氏** 京都大学大学院  
経営管理研究部 教授

**万年 美恵氏** 株式会社神戸ポートピアホテル  
経営企画部 品質戦略 副支配人



NEXCO西日本グループ参加者



竹下 育朗 松村 郁夫

**竹下 育朗** 事業開発部長

**松村 郁夫** CS推進部長

(注)所属・役職は、2013年3月時点のものです。

新たにいただいた主なご意見とNEXCO西日本グループの回答

ご意見①

一般利用者へのブランド周知が課題

SA・PAを地域性や交通特性に応じて3つのブランドに区分するということが、その違いを利用者にどう周知していくのか。サービス・快適性の向上も重要だが、その結果、特定のSA・PAだけが混雑して休憩が取りにくくなってしまっているといけない。混雑状況を周知することはできないか。

ご意見を受けて

安全と快適の高いレベルでの両立を追求しています

各ブランドを示すロゴマークを作成し、お客さまへの周知に努めております。また、SA・PAの混雑状況をお知らせするため、ウェブサービス「アイハイウェイ」で、主要なSA・PAのライブ映像を提供しています。

ご意見②

ビジネスパートナーを含めた従業員にNEXCO西日本グループの一員という意識を

ホテルでは、部門を超えて、いつも「ホテルの代表であり、顔」としての意識で行動するよう、従業員に教育している。高速道路でも、テナントも含めたすべての従業員が、「NEXCO西日本グループの一員」という意識を持ってもらうことが大切ではないか。

ご意見を受けて

一体感を高めるため、交流促進に努めていきます

テナント会社にご参加いただく接客コンテストなどを実施し、接客技術の向上とその動機付けを図っております。また、お客さまからいただいたご意見やお褒めの言葉は、ビジネスパートナーとも共有し、一体感を高めております。今後も、テナント会社同士の交流の促進にも努めてまいります。

ご意見③

ステークホルダー<sup>9</sup>との連携を強化して地域の活性化へさらなる貢献を

「高速道路を核としたまちづくり」という意識のもと、自治体との連携の強化を。NEXCO西日本グループとビジネスパートナー、地域の人々とが三位一体となることで、地域の活性化に貢献してほしい。

ご意見を受けて

地域活性化につながる企画を実施していきます

SA・PAが地域の情報発信基地やふれあいの場となるような取り組みを進めています。2012年には、自治体と連携した広域観光連携キャンペーン「やまごころ周遊記」を実施しました。2013年も引き続き実施するとともに、地域活性化につながる地域と連携したさまざまな企画を実施してまいります。

ご意見④

ガソリンスタンド撤退問題への対応を

特に過疎地域では、ガソリンスタンドの撤退が深刻な社会問題となっている。地域の人々が使えるよう撤退したSAのガソリンスタンドを再開するなど対応することはできないか。

ご意見を受けて

社会問題の解決へ向けて地域と連携していきます

岡山自動車道・高梁SAでは、地域の事業者のご協力により、営業を中止していたガソリンスタンドを再開することができ、高速道路のお客さまにご利用いただけるようになりました。今後とも、ご提案の内容も含めて地域と連携した取り組みを進めてまいります。



ステークホルダーの皆さま



川邊 仁美氏 辻本 健二氏 松室 平雄氏

**川邊 仁美氏** 朝日放送株式会社 ラジオ局  
ラジオ業務センター  
編成業務課長

**辻本 健二氏** 公益財団法人 関西生産性本部  
専務理事

**松室 平雄氏** 株式会社朝日エアポートサービス  
調査役



NEXCO西日本グループ参加者



相葉 忠一 中根 正治 瀬崎 良介

**相葉 忠一** 環境部長

**中根 正治** 広報部長

**瀬崎 良介** NEXCO西日本サービス・  
ホールディングス  
店舗企画部長

(注)所属・役職は、2013年3月時点のものです。

新たにいただいた主なご意見とNEXCO西日本グループの回答

ご意見 ①

エコ設備のさらなる普及のための課題は？

大分自動車道・山田SAは、自然エネルギーの活用をはじめ、省エネ機器・エコ資材の導入、リターンブル箸の利用等の3R<sup>④</sup>を実践しており、素晴らしい取り組みだと思う。効果のあるものはほかのSA・PAでも取り入れていくと思うが、設置費用に対する効果はいかなるものか。

ご意見を受けて

効果と経済性のバランスに配慮しながら推進します

2012年11月にリニューアルオープンした「エコエリア山田」は当グループのエコエリア構想を具現化したSAです。エコ設備の設置費用はやや割高なものの、一定期間の使用で十分回収できるものです。環境面・社会面の効果と経済性のバランスを考慮しながら、SA・PAや料金所の建替や新設に合わせ、エコ設備を展開していくことを検討しています。

ご意見 ②

ソーラーエネルギーの積極活用は？

SA・PAの建物の屋根やエリア内斜面、料金所、高速道路の遮音壁への太陽光発電設備の設置等を進め、CO<sub>2</sub>削減などの効果を上げていくと伺った。ソーラーパネルは、もっと設置できるところがあるのではないかと。

ご意見を受けて

遮音壁へのパネル設置について実証実験を進めています

2013年3月現在、SA・PAをはじめ39カ所に太陽光発電設備を設置し、その電力(総発電量：約2,200キロワット)を自社設備で活用することで、CO<sub>2</sub>排出量を抑制しております。遮音壁へのソーラーパネル導入については、山陽自動車道の淡河PAと三木SAで実証実験を開始するなど、実用化へ向けた具体的な検討をしています。

ご意見 ③

「新名神」の建設予定地での環境保全活動を継続的な取り組みにしてほしい

「新名神」の建設予定地にあるヨシ原での環境保全活動について、今回初めて詳しく説明を受けた。自分たちの子どもや孫の時代のことまで考えている点は、高く評価できるので、是非、継続していただきたい。

ご意見を受けて

地域の皆さまと連携した環境保全活動に取り組みます

現在建設中の新名神・大阪府域の淀川の河岸、鵜殿と上牧地区に自生するヨシ<sup>⑤</sup>は、雅楽の楽器「箏<sup>⑥</sup>(ひちりき)」の蘆舌(ろぜつ/リード部分)に使われる貴重なものです。このヨシ原を保全するため、「鵜殿ヨシ原の環境保全に関する検討会」を設置しました。地域の皆さまと連携を図りながら、引き続きヨシ原の保全をはじめとした地域の環境保全に努めてまいります。(12ページ参照)

ご意見 ④

「つなぎの森」にグループ以外の方にも参加を呼びかけては？

各地で行っている「つなぎの森」に、多くの方が参加されている。この取り組みに参加したいと思う人も多いのではないかと。NEXCO西日本グループ以外の方にも呼びかけを行い、参加対象を広げてみてはどうか。

ご意見を受けて

自治体の方々を通じた参加の呼びかけを行っています

「つなぎの森」では、CO<sub>2</sub>削減や土砂災害の防止、さらには動植物の生息域の保全という願いを込め、自治体の方々を通じて地元の方々にも参加の呼びかけを行っております。2012年度はPTA連絡協議会、企業の方々にご参加いただき、一緒に植樹や下草刈りなどを実施しました。

CSRに対する考え方

スローガン

みち、ひと・・・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。

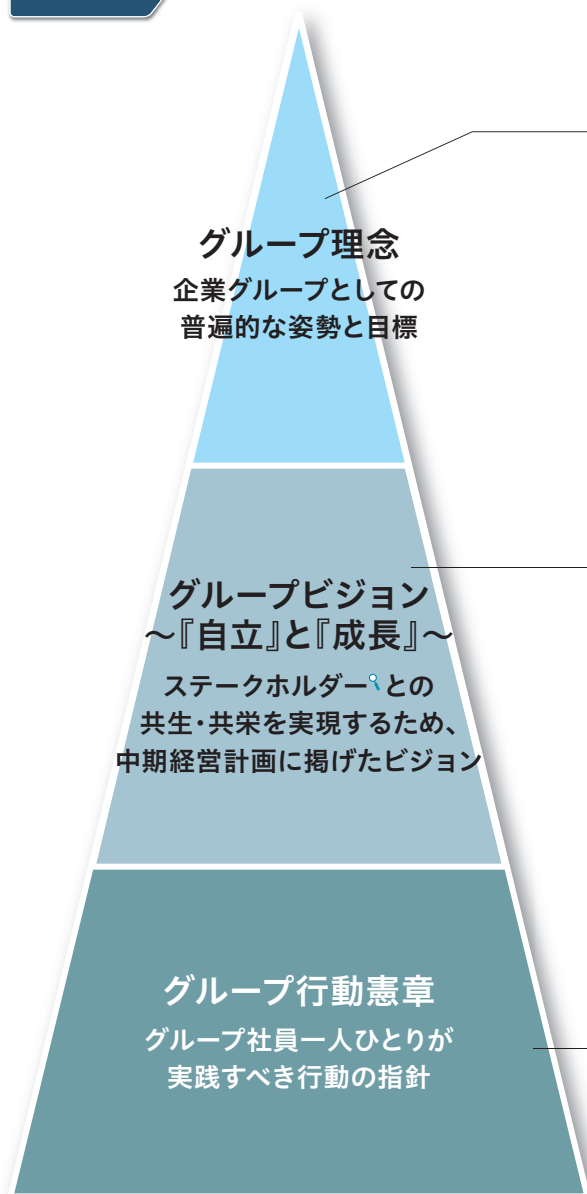
■3つの目指す姿

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

たゆまぬ技術の革新で、  
100年先の未来へ

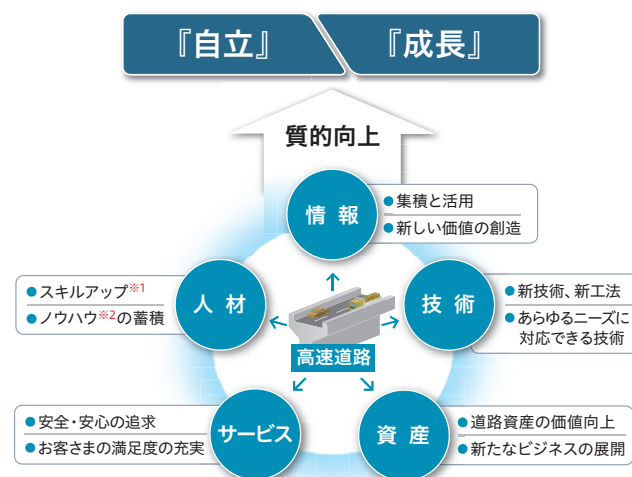
理念体系



私たちはお客さまの満足度を高め、  
地域の発展に寄与し、  
社会に貢献する企業グループをめざします。

当グループは、高速道路の重要な社会インフラとしての使命を果たし、常に全ての活動において企業の社会的責任(CSR)の遂行を共通の目標とします。

グループビジョン ~『自立』と『成長』~



※1 訓練して技能を身につけること ※2 専門的な技術や技術競争力の基となる情報・経験

NEXCO西日本グループ行動憲章(総論) (2012年12月改訂)

- 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。



## CSRの遂行を共通の目標とすることを グループ理念で宣言しています

私たちはグループ理念で、CSRの遂行を共通の目標とすることを宣言しています。人と地域、地域と社会を“つなぐ”ことで産業・経済の発展と国民の生活向上に貢献し、高速道路の重要な社会インフラとしての使命を果たすこと、さらにはグループのノウハウや資源を活かして社会の課題解決に取り組み、社会を持続的発展へとつなぐ媒体となること、これが国民の皆さまから高速道路を預かる企業としての私たちの存在意義であり責任と考えます。

こうした考え方を合言葉にしたのが、私たちのスローガン「みち、ひと…未来へ。」です。

## 中期経営計画2015のもと CSRの実践に取り組んでいます

NEXCO西日本グループは、2011年度から2015年度までの5カ年を対象とした中期経営計画2015を策定しました。これは、いかなる厳しい環境・情勢下においても、社会に対してさらに大きく貢献する企業集団へと進化するため、グループ全体の取り組みの方向性を

示したものです。

環境・エネルギー意識の高まり、多発する異常気象、少子高齢化、顧客ニーズの多様化など、近年、当社グループを取り巻く経営環境は激しく変化しており、これらの社会的な課題に対する取り組みがいっそう強く求められています。また、高速道路の老朽化への対応をはじめ、ステークホルダーからの当社への期待も、大きく変わってきています。

中期経営計画2015は、こうした変化を踏まえ、グループ理念にあるCSRの遂行をいかに事業に融合し、実効性のあるものにするかを示したものとと言えます。高速道路という資産を最大限利用し、社会とのつながりを深め、信頼関係を築き、新たな価値を創っていくことが、当社グループが長期的・持続的に成長していくことにつながると考えています。

グループ理念を表すスローガンと経営ビジョンを具体化した中期経営計画2015の実現に向けて、すべての社員が行動憲章を共有しグループ一体となってCSRを実践していきます。

ウェブサイト「中期経営計画」:

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

### グループビジョン『自立』と『成長』の考え方

#### 自 立

- グループが保有する技術・ノウハウを結集し、いかなる外部環境の変化にも対応することで、自ら積極的に地域社会と連携してより良い社会、より快適で安全な高速道路の実現に向けた取り組みを実践します。
- グループ全体で集積した技術、知識及び経験を活用して、新たな価値の創造に挑戦することにより、どのような外部環境の変化でも成長につなげていく企業グループへと進化し、お客さまに満足を提供します。

#### 成 長

- 高速道路の建設・管理を着実にを行い、ハード・ソフト面の資産価値を向上させることにより、成長の源泉となる事業基盤を確立します。
- 高速道路を中心とした経営資産に当グループ独自の価値を付加することにより、長期的・持続的に成長する新たな高速道路へと変革します。

### グループ戦略 “We create new value” Team西日本

当グループは一体となって、これまで培ってきた技術的な資産や経験を統括し、高速道路の価値の最大化と事業システムの高度化を実現します。

#### 価値の最大化

国民資産である高速道路のネットワークバリュー<sup>①</sup>を増大させるために、高速道路を幅広く活用して、付加価値を創造します。

更には、グループ全体が保有するスキル・ノウハウを高め、お客さまの満足度を最大限に向上させます。

#### 事業システムの高度化

徹底した業務の効率化のもと、企画から実施までグループ内で実証することで、技術品質及びお客さまの満足度を向上させます。

グループ全体の各事業において連携強化を図り、常に業務の点検・改善を繰り返すことにより、事業システムの高度化を図り、道路事業のトップランナーとしての役割を果たします。

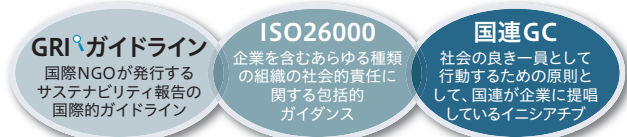
## CSRマネジメントと活動方針

### 対話や社外規範の活用を通じて ステークホルダーの期待を経営に組み込み

NEXCO西日本グループでは、ステークホルダー<sup>9</sup>から信頼される存在であるために、ステークホルダーとのコミュニケーションを大切にし、そこで得られたご意見を経営に組み込み、事業活動に反映させていくことをCSR<sup>9</sup>活動の方針としています。また、こうしたCSR活動の推進やコミュニケーションの実践にあたっては、CSRに関する社外規範を積極的に活用しています。

例えば、ISO26000<sup>9</sup>では、バリューチェーン全体を見渡したうえで、重要な「課題」と「取り組み」をステークホルダーの参画を得ながら特定し、経営に組み込むことが求められています。そこで、幅広い分野からステークホルダーをお招きし、「NEXCO西日本グループのCSR活動にご意見をいただく会」を開催しています。いただいたご意見は、経営や事業の方向が社会からの期待・要請に沿っているかの検証に活かすとともに、地域と自社の将来を見越した業務改善につなげることを目指しています。

#### CSR活動に関する主な社外規範



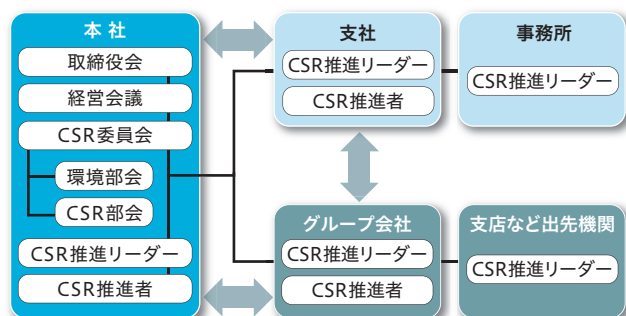
### グループ全体で連携を強化して推進

当社グループでは、2008年9月に、すべての部門長が参加するCSR推進会議を本社に設け、グループ全体で

CSRの取り組みを推進していく体制を整えました。2010年度には、CSR推進会議に代えて、経営トップをメンバーとするCSR委員会を設置。その下にCSR部会と環境部会を設け、社会・環境の両側面から課題対応を推進できるよう体制を強化しました。

また、各組織にCSR推進リーダー、CSR推進者を配置することで、推進に向けた組織内の役割を明確にし、組織間の連携を強化しています。

#### CSR推進体制



### CSR推進リーダー向けに講習会を実施

当社グループのCSR活動は、5年を経過したところですが、さらなるCSR活動の浸透を図るべく、2012年度には、関西、中国、四国、九州の各支社において、立命館大学大学院客員教授の池田耕一氏を招き、「いま求められるCSRとは」と題する当社グループのCSR推進リーダーを対象とした講演会を開催、約150人が参加しました。



### 国連グローバル・コンパクトの10原則<sup>9</sup>に対応したグループ行動憲章を策定しています。

NEXCO西日本グループは、経営トップの明確なコミットメントのもと、国連グローバル・コンパクト(以下、国連GC)4分野10原則を支持しています。また、国連GCの考え方を自らの行動に反映さ

せることができるよう、グループの役員および社員が取るべき行動についての指針「NEXCO西日本グループ行動憲章」は、人権、労働、環境、腐敗防止の4分野に対応しています。

国連グローバル・コンパクト			グループ行動憲章
人権	原則1	企業は、国際的に宣言されている人権の保護を支持、尊重し、	<ul style="list-style-type: none"> <li>第1章(総論)</li> <li>第5章(情報・資産)</li> <li>第6章(5つのステークホルダー)</li> <li>—人権、多様性、人格、個性の尊重</li> </ul>
	原則2	自らが人権侵害に加担しないよう確保すべきである。	
労働	原則3	企業は、組合結成の自由と団体交渉の権利の実効的な承認を支持し、	<ul style="list-style-type: none"> <li>第1章(総論)</li> <li>第6章(5つのステークホルダー)</li> <li>—安心して働ける福利厚生、安全で衛生的な職場環境</li> <li>—差別やハラスメントを許さない職場環境</li> </ul>
	原則4	あらゆる形態の強制労働の撤廃を支持し、	
	原則5	児童労働の実効的な廃止を支持し、	
	原則6	雇用と職業における差別の撤廃を支持すべきである。	
環境	原則7	企業は、環境上の課題に対する予防原則的アプローチを支持し、	<ul style="list-style-type: none"> <li>第1章(総論)</li> <li>第6章(5つのステークホルダー)</li> <li>—環境負荷の低減</li> <li>—生物多様性の保全</li> </ul>
	原則8	環境に関するより大きな責任を率先して引き受け、	
	原則9	環境に優しい技術の開発と普及を奨励すべきである。	
腐敗防止	原則10	企業は、強要と贈収賄を含むあらゆる形態の腐敗の防止に取り組むべきである。	<ul style="list-style-type: none"> <li>第1章(総論)</li> <li>第2章(法令遵守)</li> <li>第3章(自由・公正)</li> <li>—法令や社会ルールの遵守</li> <li>第5章(情報・資産)</li> </ul>





🚗 お客さま
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 時間、安全、信頼、出会い、安らぎ等の新たな価値を提案し提供します</li> </ul> <p>対話の手段</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● お客さまセンター</li> <li>● ハイウェイポスト(ご意見投書箱)</li> <li>● CS推進オピニオンリーダー、意見交換会 など</li> </ul>
🏠 社会
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 共生社会の一員として、地域と積極的に連携します</li> <li>● 環境を重視して自然との共生を図ります</li> </ul> <p>対話の手段</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 自治体との包括協力協定</li> <li>● 事業説明会(地域向け)</li> <li>● 現場見学会</li> <li>● 出張授業 など</li> </ul>
👤 投資家・国民の皆さま
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 高速道路のネットワークバリューを創造し増大させます</li> <li>● 幅広い外部との交流により高速道路の未来の可能性を追求します</li> </ul> <p>対話の手段</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 事業説明会(投資家向け)</li> <li>● 個別投資家訪問</li> <li>● 事業評価監視委員会 など</li> </ul>
👥 グループ社員
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 自己と会社の持つ潜在能力やモチベーションを発揮する機会を提供します</li> <li>● 高速道路の設計から保守に至る一貫した総合技術グループになります</li> </ul> <p>対話の手段</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● キャリア相談窓口</li> <li>● 経営懇談会</li> <li>● 研修 など</li> </ul>
🤝 お取引先
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 互いを尊重し、透明で公正な関係を構築します</li> <li>● 相互に協力してお客さまの満足度を高め、地域の発展に寄与し、社会に貢献します</li> </ul> <p>対話の手段</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● エリア・パートナーズ倶楽部 など</li> </ul>

(すべてのステークホルダーとの主な対話の手段)

● ウェブサイト

● コミュニケーションレポート

● 意見をいただく会

## CSR活動方針

### ① ステークホルダーとの対話を促進

経営の透明性を確保し説明責任を果たすとともに、ステークホルダーとの対話と交流を促進します。

### ② 期待を事業活動に組み込み

ステークホルダーの期待を事業活動のプロセスに組み込み、本業で企業としての責任を果たします。

### ③ 社会の持続的な発展に貢献

これまで培ったノウハウや資源を活かして、社会が抱える課題解決に取り組み、事業の創造と、社会の持続的な発展に貢献します。

# コーポレート・ガバナンス(企業統治)

「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。

## 基本的な考え方

NEXCO西日本では、法令および社会のルールを遵守しつつ、自由で活発な創造的企業活動を公正に行うために、コーポレート・ガバナンスの充実を最重要課題の一つと認識しています。そのため、経営の意思決定、業務執行、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。また、すべての社員が共有すべき「NEXCO西日本グループ行動憲章」を定め、常日頃から高い理念と規範に基づき職務にあたるよう努めています。

## コンプライアンス

### 「NEXCO西日本グループ行動憲章」の一部を見直しました

NEXCO西日本のグループ・コンプライアンスの確立および推進を目指して「NEXCO西日本グループ行動憲章」を定め、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。

2012年12月には、グループ体制が整ったことを踏まえて、グループ行動憲章の一部の見直しを行いました。具体的には、5つのステークホルダーのうち「社員」と「グループ」を、グループ全体で事業を推進するという考えに立ち「グループの社員」にまとめるとともに、今後とも健全な関係を築く必要がある「お取引先」を加えました。

### 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、外部委員を中心とする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。

2012年度は、臨時開催を含め4回開催し、グループ各社のコンプライアンス向上に向けた意見やアドバイ

ス等をいただきました。

### 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、社内規定、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。

また、通報者を保護するため、関係者の守秘義務を徹底しており、通報者への連絡が可能な場合は、その結果を通報者に回答しています。

### 社員の階層別の研修等を実施しています

新入社員を対象とした研修のほか、中堅社員や管理職社員を対象とした研修において、コンプライアンスの向上に向けた講義を実施しています。

また、2012年度はグループ行動憲章の一部見直しに伴い、ポスターおよびコンプライアンスカードを配付し、意識啓発に取り組みました。

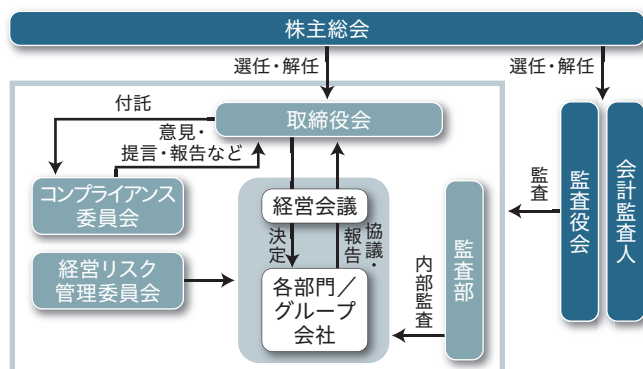
### グループ全社の社長が出席する トップコンプライアンス会議を開催しました

2012年度においては、グループ全社の社長が出席するトップコンプライアンス会議を開催しました。

会議では、NEXCO西日本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報告等がなされるとともに、2011年度に引き続き外部講師を迎えて、コンプライアンスに係るケーススタディを行いました。

また、企業倫理月間やコンプライアンス・ハンドブックの作成・配付などの取り組みを実施しています。

## コーポレート・ガバナンス体制図



#### ●取締役会

取締役と監査役が出席して、原則月1回開催。法令および定款で定められた事項、その他重要な業務執行に関する事項を決議する。

#### ●経営会議

取締役と執行役員等が出席する。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る。

#### ●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

の職務執行を監査する。さらに、監査役会を月1回、その他必要に応じて随時開催し、監査実施のために必要な決議などを行う。

#### ●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する。

#### ●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する。



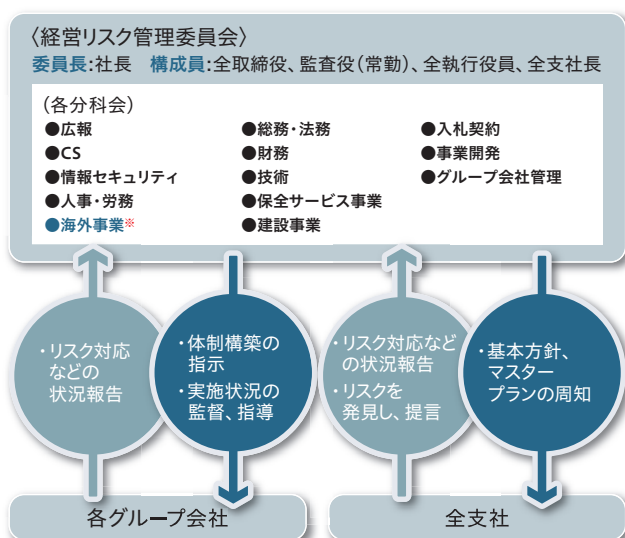
## リスクマネジメント

### 経営リスク管理委員会を設置し リスクマネジメントに取り組んでいます

社長を委員長とする経営リスク管理委員会を設置し、リスクに対する基本方針やリスクの洗い出しなどの基本事項を定めるとともに、リスク対策が常に適切に実施されるよう検証・分析しています。また、委員会に分科会を置き、分野ごとに対策を策定、実施しています。

2012年度は、重点リスクとして、道路構造物老朽化や大規模自然災害等の予防措置の検証・見直しを実施しました。同時に、リスク発現時の初動対応の迅速化等を図るため、対応フローを見直すなど、リスクマネジメントの強化を図りました。

#### リスク管理体制



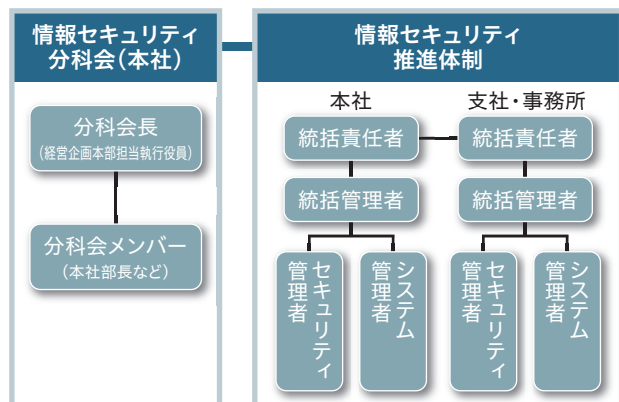
※ 海外事業は、2012年度新設

## 情報セキュリティ

### 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

情報漏えいを未然に防止するため、利用者認証、ア

#### 情報セキュリティ推進体制



クセス制限などの不正アクセス対策、ウイルス対策を強化しています。また、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。

さらに、全社員を対象とした「情報セキュリティ自己検査」を実施しています。結果は、個々の社員にフィードバックすると同時に、各職場での啓発にも活用し、全社員が日常業務で適切に情報資産を管理するよう努めています。

また、月に2～3回「情報セキュリティにご注意シリーズ」のメールマガジンを発行し、注意喚起を行っています。

## 人権の尊重

### 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

NEXCO西日本グループ行動憲章では、社会、社員の信頼に応えるべく、以下のとおり人権の尊重を宣言しています。また、「人権問題啓発推進の基本方針」を制定して、NEXCO西日本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。

さらに、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。

#### 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。

### 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。2012年度は、「人権ガイドブック」を改訂したほか、各事業所での研修会や社外の講演会に約2,400人の社員が参加しました。

2013年度は、社員が人権啓発情報へ、よりアクセスしやすくするための取り組みを強化します。

# 経営改善計画の推進

NEXCO西日本グループが今後も経営の健全性を保つため、民営化後に取り組んできたコスト縮減などを継続します。

## 西日本高速道路(株) 経営改善推進会議を設置しました

NEXCO西日本は2013年1月、民営化後7年間の経営改善の取り組みを振り返り、その成果を整理・自己評価するとともに、今後取り組むべき経営課題について議論するため、当社経営者層メンバー(民間企業経営経験者を含む)を中心に「経営改善推進会議」を立ち上げ、活動を開始しました。

現在までの活動としては、民営化の目的の成果を確認するとともに、日本道路公団時代<sup>※</sup>に指摘された維持管理4業務<sup>※</sup>の実施体制に関する改革の進捗状況確認や新たな経営課題などに関する議論を進めてきました。

<sup>※</sup> 維持管理4業務: 路面・橋梁等の点検を行う保全点検業務、清掃・補修等を行う維持修繕業務、事故処理支援・落下物除去等を行う交通管理業務、通行料金収受等を行う料金収受業務の4業務。

### 民営化の目的

- ①道路建設時の有利子負債の確実な返済
- ②有料道路として整備すべき道路を早期にかつ極力少ない国民負担の下で整備
- ③民間ノウハウの発揮による多様で弾力的な料金設定や多様なサービスの提供

## NEXCO西日本 高速道路事業 アドバイザリー会議を設置しました

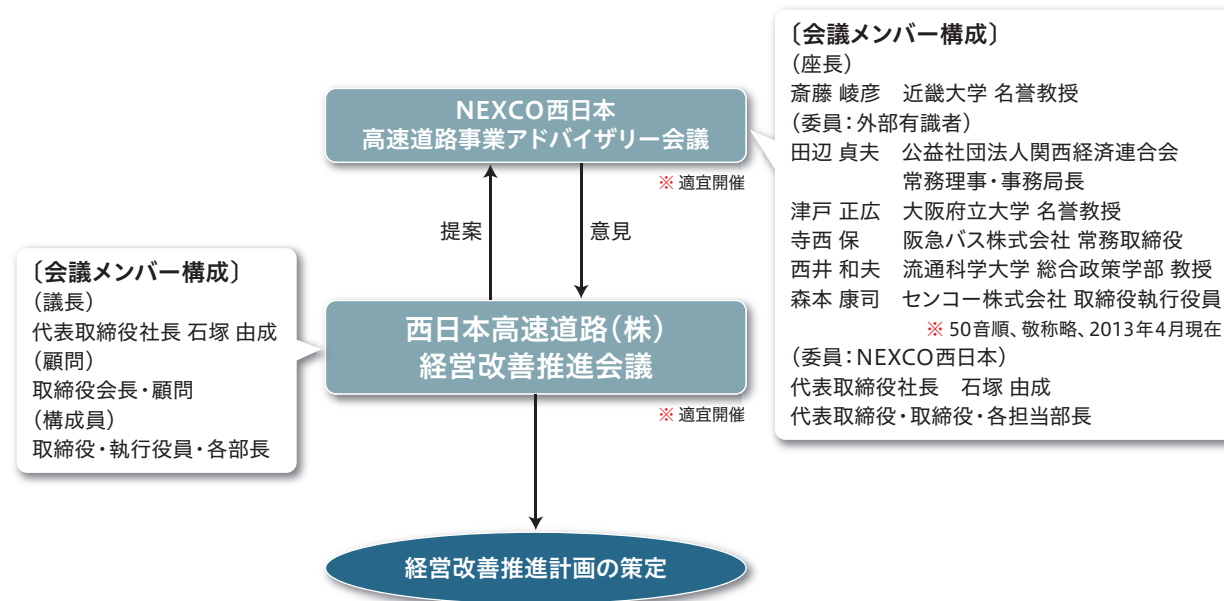
当社が取り組んでいる効率化(コスト縮減等)やグループ管理体制などの成果を踏まえ、今後の経営改善に向けた実施方針を策定するにあたり、外部有識者のご意見をいただくとともに、さらなる経営改善に資するため、「高速道路事業アドバイザリー会議」を設置しました。

### <アドバイザリーの視点>

アドバイザリーの方々には、主に次の項目について、内容を確認していただき、高速道路事業者と異なる視点での改善点等の意見をいただくこととしています。

- 「道路関係四公団民営化の基本的枠組みについて」(平成15年12月22日)政府・与党申し合わせへの対応状況
- 現在までの建設費・管理費のコスト削減の取り組み状況
- 保全点検の強化など、「100%の安全・安心」の達成への取り組み
- 子会社への発注の見直し、発注の競争性・透明性の向上

### 経営改善推進会議の運営体制





## 「経営改善計画」を策定します

当社では、「経営改善推進会議」を2013年1月に立ち上げ、同年6月までに、3回の会議を開催（「アドバイザリー会議」は1回）しました。

経営改善計画は、社会情勢等の事業環境を踏まえて継続的かつ事業全般について議論すべきものであるため、いったん2012年度（平成24年度）までの取り組みについて整理することとしました。（経営改善計画（平成24年度報告））

### ■ 経営改善計画（平成24年度報告）

#### I. 西日本高速道路株式会社 事業概要

#### II. 経営改善重要課題（重点施策）

- ① 保全点検の強化など100%安全・安心の達成への取り組み
  - 保全点検の強化など100%安全・安心の達成への取り組み
  - LCC（ライフサイクルコスト<sup>9</sup>）最小化を考慮した計画的維持管理の実現
- ② 関連事業部門の経営目標の設定
  - SA・PA事業における経営目標の設定
  - ガスステーション（GS）のサービス継続方針

#### III. コスト削減

- ① 人件費の抑制（民営化以降の取り組み）
- ② 維持管理業務のグループ化によるコスト削減
- ③ 2011年3月の協定変更における管理費の縮減
- ④ 新規建設区間（新設・改築費）におけるコスト削減および整備効果
  - 新設・改築事業におけるコスト削減の取り組み
  - 早期開通による効果

#### IV. 子会社との契約手法の見直し、子会社からの発注の競争性・透明性の向上

- ① 子会社への発注金額の精査・発注形態の見直し
- ② 子会社で実施する事業範囲の明確化
- ③ 子会社とその協力会社の契約関係の適正化
- ④ 子会社業績評価制度の充実
- ⑤ 高速道路事業による結果利益の適切な管理

#### V. 利益を見込まない道路事業の結果利益（「別途積立金」）の道路事業（お客さま）への還元

#### VI. 2005年10月の民営化時における管理費の縮減

#### VII. 「道路関係四公団民営化の基本的枠組みについて」（平成15年12月22日）政府・与党申し合わせへの対応状況

#### VIII. 民営化の主旨とその成果

#### IX. アドバイザリー会議での主なご意見

### ■ 2013年度の検討項目

2013年度の検討項目は、以下を予定しています。

#### ① CS（お客さまサービス）向上への取り組み


西日本エリアの自治体とも協力して、「開かれたSA・PA」を目指すとともに、多様なサービスや商品の充実を行い、高速道路をご利用いただくお客さまの快適な旅行を支援していきます。

具体的取り組みとしては、次のようなことを実施します。

- 社内モニター（女性社員・社員の奥様）による、SA・PA調査における課題の抽出
  - 課題の早期対応（改善）のための、現地責任者によるCS改善パトロールの実施
- ② 地域との連携で進めていく事業や新しい取り組み
  - ③ 高速道路の自然環境（沿線住民）との調和（エネルギー問題への取り組み）

## CSR課題項目の取り組み状況

2012年度の主な取り組み項目と社外規範(国連グローバル・コンパクト、ISO26000中核主題)との対応

項目	課題項目	2012年度の主な取り組み項目	国連グローバル・コンパクト				ISO26000中核主題							ページ
			人権	労働	環境	腐敗防止	組織統治	人権	労働慣行	環境	公正事業慣行	消費者課題	コミュニティ参画・発展	
特集	高速道路の老朽化対策		★					★				★		P5
	「お客さま満足施設」への変革と新事業の創造		★					★				★	★	P9
	新名神高速道路の着実な建設		★		★	★		★		★	★	★	★	P11
ご意見を いただく会	ステークホルダーとの対話	安全・安心の追求	★					★				★		P14
		SA・PAの変革									★	★		P15
		環境への配慮			★					★		★		P16
コーポレート・ガバナンス（企業統治）	コンプライアンス				★	★				★				P21
	リスクマネジメント				★	★								
	情報セキュリティ				★	★								P22
	人権の尊重	★	★		★	★	★	★						
経営改善計画の推進	経営改善に関する会議の設置					★								P23
ステークホルダーとともに														
 お客さま	100%の安全・安心の追求（予防保全）	道路構造物の老朽化対策	★					★				★		P27
		高速道路施設の老朽化対策												
		災害に強い道路を目指して												
	100%の安全・安心の追求（技術の高度化）	実用化した技術開発の活用	★					★				★	★	P29
		実用化を目指す技術開発												
		技術開発促進のための取り組み												
	100%の安全・安心の追求（交通安全）	交通安全対策	★					★			★	★	★	P31
		交通渋滞対策												
		交通管理巡回												
		法令違反車両の取り締まり												
お客さまサービスの向上	道路交通情報の提供													
	料金所の「安心」の追求													
	お客さまの声を事業に反映													
	お客さまの評価を確認										★		P35	
	グループ全体のCS向上活動													
 社会	多様な価値の提案と提供	料金所におけるCSの追求	★					★				★	★	P38
		地産地消への取り組み												
		高速道路のノウハウを活かした業務委託										★	★	P40
	着実な道路ネットワークの整備と機能向上	高速道路ネットワークの整備	★					★				★	★	P41
		既存ネットワークの機能向上												
	災害対応力の強化	防災体制の強化	★					★					★	P43
		地域・他機関との連携の強化												
	海外の高速道路事業を通じた新たな価値の創造	日頃の取り組みの強化												
		被害想定の見直しと災害への備え												
		高速道路建設・維持管理に関するノウハウや技術力を活用した海外高速道路事業を展開											★	P45
 投資家・国民の皆さま	公正、透明、健全な事業活動	海外との技術交流や国際貢献を通じた人材育成												
		低利かつ安定的な資金調達				★	★			★			P47	
		投資家・金融機関の皆さまとのコミュニケーション												
	積極的な情報公開	外部評価による透明性確保												
		不正通行対策												
		ウェブサイトによる情報発信				★	★			★	★	★	P49	
	「自立」と「成長」戦略を支える人材の育成	事業への理解を深めていただくための情報発信				★	★			★	★	★		
		「自立」と「成長」を支えるキャリアマネジメントの基本戦略	★	★									P51	
		人材育成の取り組み												
		「自立」と「成長」を担う人材の確保と活躍支援												
 お取引先	公正な取引関係	ワークライフ・インテグレーションの推進												
		労使関係												
		SA・PAのテナント会社との協働										★	★	P55
		契約の基本方針												
	情報の公表				★				★				P56	
	電子契約の実施													
	入札監視委員会・入札監視事務局													



項 目	課題項目	2012年度の主な取り組み項目	国連グローバル・コンパクト				ISO26000中核主題							ページ	
			人権	労働	環境	腐敗防止	組織統治	人権	労働慣行	環境	公正事業慣行	消費者課題	コミュニティ参画・発展		
より広い社会、未来への働きかけ															
 環境保全	環境経営の推進	環境方針													
		環境基本計画													
		環境基本計画2015および環境アクションプラン2012			★					★				P57	
	低炭素社会の 実現	事業活動と環境負荷													
		CO <sub>2</sub> 排出量の削減													
		円滑な交通の確保によるCO <sub>2</sub> 排出量の抑制													
		省エネルギーの推進			★					★				P61	
	循環型社会の 形成	創エネルギーの推進													
		樹林化によるCO <sub>2</sub> の吸収・固定の促進													
		建設副産物の3R													
		緑のリサイクル			★					★				P64	
	自然と共生する 社会の推進	事業活動により発生するその他の廃棄物の3R													
		環境に配慮した製品・資材の調達													
		生物多様性の保全			★					★					
道路建設における自然環境への配慮												★	P67		
 社会貢献	社会の持続的な 発展への貢献	道路交通による騒音への対策													
		安全への取り組み													
		環境への取り組み													
		地域の元気への取り組み	★		★			★		★		★	★	P69	
		社員の社会貢献活動の支援・促進													
		西日本高速道路エリア・パートナーズ倶楽部による社会貢献活動													

## 2012年度の主な取り組み指標についての目標と実績

指標	内容	2012年度		単位	関連するCSR課題
		目標	実績		
本線渋滞損失時間	高速道路本線での渋滞発生によるお客さまの損失時間	486	469	万台・時間	● 100%の安全・安心の追求(交通安全)(→P31) ● 着実な道路ネットワークの整備と機能向上(→P41) ● 低炭素社会の実現(→P61)
路上工事による車線規制時間	道路1kmあたりの路上作業に伴う年間の交通規制時間	77	89	時間/km	● 100%の安全・安心の追求(交通安全)(→P31)
死傷事故率	走行車両1億台kmあたりの死傷事故件数	9.0	8.2	件/億台km	● 100%の安全・安心の追求(交通安全)(→P31)
舗装保全率	早期に補修を必要としない健全な舗装路面の割合(車線延長比率)	96	96	%	● 100%の安全・安心の追求(予防保全)(→P27) ● 100%の安全・安心の追求(技術の高度化)(→P29)
橋梁修繕率	早期に修繕を必要としない健全な橋梁の割合	91	92	%	● 100%の安全・安心の追求(予防保全)(→P27) ● 100%の安全・安心の追求(技術の高度化)(→P29)
橋脚補強完了率	耐震補強を必要とする橋脚のうち、補強が完了している割合	99	99	%	● 100%の安全・安心の追求(予防保全)(→P27) ● 100%の安全・安心の追求(技術の高度化)(→P29)
顧客満足度	CS調査等によって把握する、維持管理についてのお客さまの満足度※	3.6以上	3.6	ポイント	● お客さまサービスの向上(→P35) ● SA・PAのテナント会社との協働(→P55)
利用時間確保率	道路が利用可能な時間の割合	99.7	99.7	%	● 100%の安全・安心の追求(交通安全)(→P31)

(注)2013年度の目標については後日、弊社ウェブサイトにて掲載いたします。

※ NEXCO3会社同一の基準によって、NEXCO総研が実施するウェブ調査。5段階で測定する。



お客さま

# 100%の安全・安心の追求(予防保全)

高速道路を安心してお使いいただくために、道路構造物の迅速・的確な点検と適切な補修による予防保全に努め、設備の故障や災害などの未然防止に全力に取り組んでいます。

## 基本的な考え方

高速道路を常にベストな状態に保つため、私たちは道路・施設設備の点検・調査を効率的に実施し、構造物の老朽化対策やはく落防止対策をはじめとするさまざまな維持管理を日夜、実施しています。また、大規模災害対策として構造物の耐震補強やのり面<sup>※</sup>補強などを含む総合的な予防保全に取り組めます。

## 道路構造物の老朽化対策

### 道路構造物の延命・長寿命化を進めています

NEXCO西日本が管理する道路は、全体の30%以上が開通後30年を経過し、道路構造物の老朽化による損傷が深刻化しています。損傷箇所の迅速・的確な点検と適切な補修を実施し、設備故障や災害の予防保全とともに、構造物の延命・長寿化を進めています。

さらに当社では、日々の点検・調査結果やこれまでの補修履歴など、道路保全業務で得られたノウハウを共有・蓄積し、建設事業へフィードバックすることで、よりいっそう耐久性の高い道路づくりに取り組んでいます。

### PC橋内部の鋼材腐食の要因を超音波で把握できる点検方法を導入へ

近年は、プレストレスト・コンクリート橋(PC橋<sup>※1</sup>)の老朽化が、先行導入してきたヨーロッパを中心に問題となっています。このため、約4,000のPC橋を保有・管理する当社では、PC橋の点検手法の確立と点検体制の構築を進めてきました。

PC橋梁は、重要部材であるPC鋼材を保護するPCグラウト<sup>※2</sup>が十分に充填されていない場合、外部からの水分、空気、腐食性物質の浸入によって、鋼材の腐食が進行し、破断に伴う耐荷力の低下につながる可能性があります。そのため、PCグラウトの点検は維持管理上

#### PC橋(イメージ)



重要な項目ですが、従来は、コンクリート表面やPC鋼材<sup>※</sup>の定着部など目に見える損傷状況から、橋梁の健全性を把握するしか方法がありませんでした。

このため、2012年度は広帯域超音波<sup>※</sup>を用いた点検方法を導入し、調査員育成とともに現地での試行調査を行いました。本技術を用いた点検では、コンクリート内部に広帯域の周波数の超音波を照射して、その反射波の特性を分析・抽出することで、PC鋼材の保護管内のグラウトの充填状況を推定することが可能です。

2013年度も試行調査を継続実施して調査技術者の育成と判定技術の定量的手法の確立を図り、2014年度の本格導入を目指します。

※1 PC橋:鉄筋コンクリートの橋桁にPC鋼材を配置しプレストレス(圧縮力)を与えることで耐荷重性を強化した橋梁。

※2 グラウト:PC鋼材とコンクリートを一体化するとともに、PC鋼材を腐食から守るために、PC鋼材の保護管内に充填される材料。

## 事故対策と予防保全の両面で

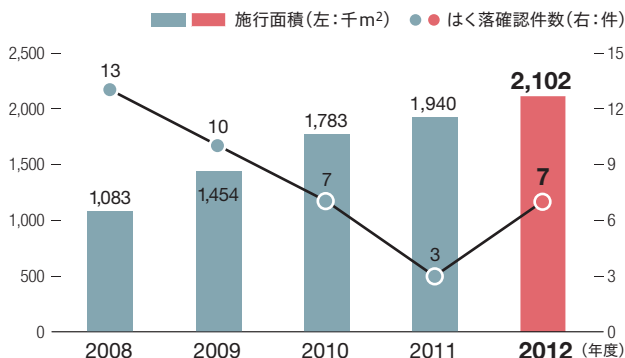
### コンクリート片はく落の防止に取り組んでいます

橋梁やトンネルなどの道路構造物から、劣化したコンクリート片がはく落する事故が年間数件発生しています。コンクリートの耐用年数は100年とされていますが、コンクリート材料のバラツキなどによって、一律の耐用年数では、劣化の度合いが計れないのが実状です。

しかし、コンクリート片のはく落は、重大事故につながる恐れがあるため、第三者への被害が想定される箇所において、コンクリート面への繊維シートの貼り付けや、はく落防止ネットを設置するなどの対策を実施しています。

2013年度以降も、はく落による第三者被害防止のため、早期に、はく落防止ネットの設置を進めます。また、これらの経験を活かし、新設の橋梁においては、建設当初よりはく落防止対策を実施しています。

#### はく落対策施工面積とはく落確認件数<sup>※</sup>



※ はく落確認件数:現場巡回等による当社グループ社員やお客さまからの通報等により、確認できたはく落件数。



## 高速道路設備の老朽化対策

### 計画的かつ効率的な設備の老朽化対策を実施しています

高速道路には多種多様な設備があり、ひとたび故障などが発生すると、高速道路の運用に大きな支障が生じます。例えば、トンネル非常用設備であれば、火災事故対応が困難となったり、ETC<sup>※</sup>設備であれば、有料道路事業の根幹が停止するといった事態にもなりかねません。

そうした設備故障を未然に防止するため、定期的な点検や逐次の修繕を通して機能の維持を図るとともに、蓄積してきた老朽化に関するデータの分析に基づき、点検～補修～更新までのPDCAサイクルを構築し、設備の更新を計画的に行っています。

2012年度も、このスキームに基づいて、老朽箇所の修繕や改良を実施しました。また、老朽化更新にあわせてLED照明やマルチカラー情報板<sup>※</sup>など最新の設備を導入し、電気使用量の削減や視認性の向上などにも取り組みました。今後も計画的かつ効率的な老朽化対策を引き続き実施していきます。

## 災害に強い道路を目指して

### 自然災害を想定した補強対策を推進しています

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付けられています。当社では、災害に強い道路を目指して、橋脚への繊維シートや鋼板の巻き付けによる靱性・強度の補強などの耐震化を進めています。

一方、近年、異常降雨によるのり面崩壊が増えています。のり面崩壊による土砂の道路への流入は重大事故につながるため、こうした事故を未然に防ぐ対策にも注力しています。例えば、過去に災害のあった地域などでは、のり面内部に排水管を挿入して地下水を排除し、地滑りを防止する水抜きボーリング<sup>※</sup>や、コンクリート枠を用いた地盤の変形抑止などの補強対策を実施しています。また、危険とされるのり面には計測機器を設置し24時間体制で状態を把握することで、補強対策や通行止めなどの事前対応を取るようになっています。

※ 水抜きボーリング：降雨などによって地中に浸入した水を早期に地中外に排水するための水抜き孔を、地中に掘ること。



橋脚の耐震補強工事

## 豪雨発生時に備えた災害対策をさらに強化していきます

2012年8月に発生した豪雨の影響で、京滋バイパスにおいて、路面の冠水と道路区域外からの土砂崩落による通行止めが発生しました。

迅速な復旧作業に努め、災害発生から48時間以内に通行止めを解除することができました。今後は、冠水が予想される箇所に冠水情報板を設置するなどして、お客さまへの迅速な情報提供に努めるとともに、盛土の点検や周辺の渓流調査を実施し、こうした道路区域外からの災害の発生を未然に防止する対策をさらに強化していきます。

また、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への対応を強化するため、気象会社との共同研究により、気象予測精度向上にも取り組んでいます。

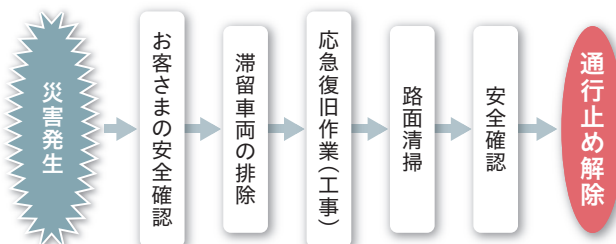


災害発生時の様子



仮復旧完了時の様子

### 災害発生から通行止め解除までの流れ



## 社員コメント

### 高速道路を守る「目」となり災害未然防止の一翼を担っていきます



NEXCO西日本メンテナンス中国  
山口保全センター 工務課 調査役

出口 徳太郎

高速道路保守員として、高速道路本線内外を日々巡回し、舗装・橋梁・トンネル・排水施設等の点検や、簡易な修繕などを実施しています。小さな損傷も放置すれば大きな損傷につながります。そうならないためにも、小さいうちに損傷を見つけ、早めに対策を講じることが重要で、点検業務では高速道路を守る「目」となり、小さな変化も見逃さないようにしています。

今後もお客さまに安心して高速道路をご利用いただけるよう、点検から補修を確実に行うことで、災害未然防止の一翼を担っていければと思っています。



お客さま

# 100%の安全・安心の追求(技術の高度化)

高速道路を安全に安心してご利用いただくために

構造物の点検・補修や災害対策を高度化する技術の開発を推進しています。

## 基本的な考え方

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

## 実用化した技術開発の活用

### 構造物点検の信頼性向上に寄与する さまざまな点検技術を開発、導入しています

従来、橋梁やトンネルなどの保全点検は、目視や、表面をハンマーで叩いて音で状態を判断するといった方法で実施してきました。しかし、それだけでは損傷の進行状況の把握が困難なうえ、点検者の熟練度で結果が変わってしまう可能性もありました。

このためNEXCO西日本では、デジタルカメラ、ハイビジョンカメラ、赤外線カメラなどを用いて、橋梁やトンネルの損傷状況を客観的、効率的に把握する点検システムを開発し、導入を進めています。例えば、橋梁については、デジタルカメラの撮影画像をベースにひび割れ等を検出できるシステムを開発し、効率的に点検を実施できるようになりました。また、これらのシステムによって得た点検データを蓄積し、健全度の客観的評価や劣化予測の高度化を図っています。

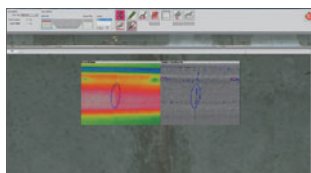
### 橋梁の点検システム

#### ① 専用のデジタルカメラや赤外線カメラで橋梁の床版等を撮影



#### ② 撮影した画像を分析して、ひび割れやはく離などの損傷を検出

#### ③ 分析結果を健全度評価に使用



データは、多様な用途で活用

- ・点検データの蓄積
- ・損傷の進行を把握
- ・劣化予測の高度化
- ・補修工法の検討 など

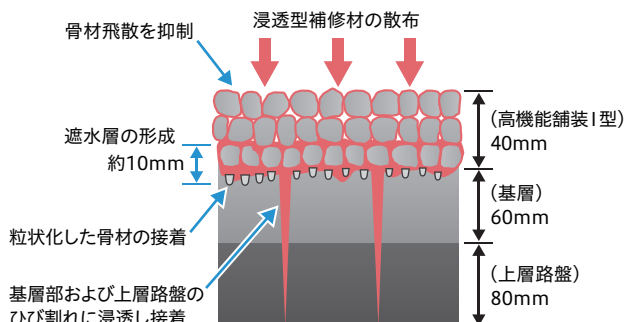
### 雨水などの浸透による舗装の損傷を効率的に 補修する非破壊式の補修技術を開発しました

当社では、舗装表面部の空隙を増やし、排水性を向上させた「高機能舗装Ⅰ型」の導入を進めてきました。しかし、その反面、舗装内部に雨水などが浸透することによる損傷も顕在化してきており、損傷を補修するためには舗装を削り取り再度舗設し直すなどの大規模な工事が必要になっていました。

こうした損傷を削り取ることなく非破壊で効率的かつ効果的に補修するために、浸透型補修材を散布する新技術を開発しました。現在、試験的に補修を行っており、施工の方法や条件、および品質管理手法を整理しています。

今後は、当技術の適用性を確立し、施工マニュアルを作成するとともに、補修箇所における追跡調査を継続的に行って基準・要領を見直していく予定です。

### 浸透型補修材による非破壊式補修技術のイメージ



### 鋼橋の防食性を高める金属溶射技術を開発し、 延命化を図る施工を進めています

橋梁の経年劣化が課題となっている中、当社では橋梁の延命化を図る技術開発にも注力しています。

鋼橋の場合、劣化の多くは金属の腐食によるものです。このため、当社が開発したのが、溶融したアルミニウム、マグネシウムなどの金属を基材に吹き付けて、鋼橋の防食を図る金属溶射※技術です。現在、管理基準などを整備し、順次、この技術を用いた施工を進めています。

今後は、施工実態などを分析し、さらなる耐久性・効率化に向けて取り組んでいきます。



防食に効果がある金属溶射

※金属溶射：溶融した亜鉛・アルミニウム・銅などの金属を、圧縮空気で基材に吹き付けて金属被膜を形成する手法。防食・防錆・防カビなどに有効。



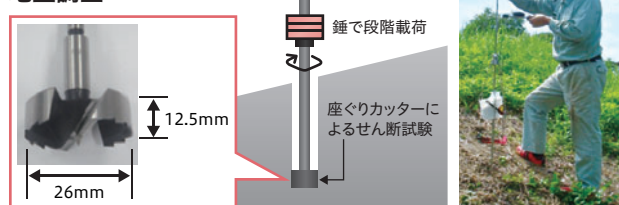
## 実用化を目指す技術開発

### 斜面の表層すべり災害対策に対して、簡易な地盤調査技術の開発に取り組んでいます

集中豪雨による斜面の表層すべり災害は発生件数が多く、災害防止のためにも事前の調査、対策が重要になります。当社では、調査の効率化を目的として、簡易な地盤調査技術の開発に取り組んでいます。この技術は、ロッドの先端に木工用の「座ぐりカッター」が取り付けられた調査機器を用いて、接地圧※1を段階的に変化させて回転させる方法により行われ、接地圧とトルク※2の計測値からおおよその地盤定数※3を知ることができます。現在、本格的な実用化に向け試験データの収集・分析を行っています。

- ※1 接地圧：調査機器の先端接地面で作用する、単位面積当たりの垂直力。  
 ※2 トルク：調査機器を回転させるとき、回転軸を中心に働く回転軸のまわりの力のモーメント。  
 ※3 地盤定数：調査地点における、地盤の内部摩擦角・粘着力などの性質を表す定数。

#### 「座ぐりカッター」を用いた地盤調査

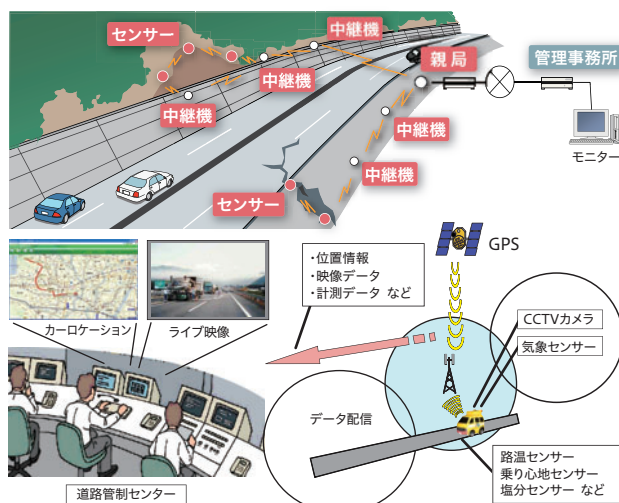


### センサーを用い地盤状況の変化を察知するシステム開発を推進しています

当社では、地盤災害の発生件数の中でも突出しているのが、降雨による斜面の表層崩壊です。

こうした災害に備えるため、設置・撤去・メンテナンスが簡便な無線センサーを活用し、斜面の土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に取り組んでいます。実用化できれば、表層崩壊のメカニズムが実地検証できるので、得られた知見をもとに災害対策を実施すべき箇所

#### システムのイメージ



の抽出や、災害検知のための研究開発が可能になります。

現在、無線センサーを試験的に設置して観測を進めており、今後実用化に向けて検討を進める予定です。

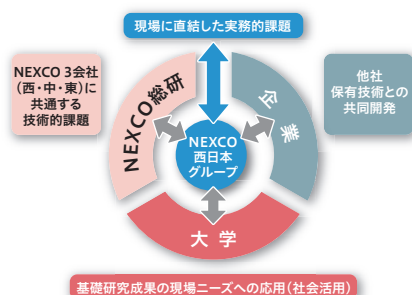
## 技術開発促進のための取り組み

### 産学連携による技術交流を推進しています

各大学の基礎研究成果と当社の現場ニーズをマッチングさせ、研究成果の早期実用化を図るため、大学との研究連携協定を推進しています。また、大阪大学には「NEXCO西日本高速道路学共同研究講座」を設置し、技術開発に欠かせない基礎研究の推進やスペシャリストの育成に取り組んでいます。

一方、社内においては、技術士などの資格取得支援、専門研修、海外研修などの技術者育成メニューを充実させ、自ら問題を提起・解決でき、かつ世界に通用する専門技術者の育成に取り組んでいます。

#### 技術交流推進のイメージ



#### 大学との研究連携協定一覧

大学名	主な共同研究項目
京都大学	のり面構造物における非破壊評価に関する研究
大阪大学	道路構造物および道路設備におけるナレッジマネジメント(知識情報の管理)に関する研究
九州大学	鋼構造物の耐久性向上に関する研究

### ステークホルダーコメント

新技術の共同研究が安全・安心な道路を提供する技術者育成につながればと期待しています



京都大学大学院工学研究科教授  
宮川 豊章 様

旧・日本道路公団は技術に随分と前向きな組織でしたが、民営化されてからは大人しくなったという印象を持っていました。そのような中、現場を持たない京都大学と現場を持ち要求される課題を知るNEXCO西日本が連携して、種々の研究を始めました。「のり面構造物における非破壊評価に関する研究」はそのほんの一部です。高速道路施設の老朽化に直面するNEXCO西日本にとって、安全・安心な道路サービスを市民の信頼を得て提供できる技術者の育成は、喫緊の極めて重要な課題です。老朽化対策に関わる新技術の共同研究の中で、NEXCO西日本の技術者と京都大学の研究者がともに、より元気になることを期待しています。



お客さま

# 100%の安全・安心の追求(交通安全)

お客さまに安全・安心に高速道路を走行いただくために  
円滑な交通を確保するための安全対策と情報提供に努めています。

## 基本的な考え方

「100%の安全・安心の追求」とは、当社グループが「お客さまの安全・安心」を最優先課題として、常に最高の安全・安心を目指すということです。

私たちは、お客さまの安全・安心を確保するため、24時間365日、円滑な交通の確保に努めています。また、計画的に交通安全対策を推進し、刻一刻変化する交通状況を的確に捉え、お客さまにタイムリーな情報を提供します。

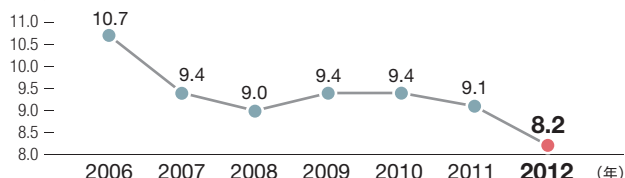
## 交通安全対策

### 交通事故データをもとにアクションプラン(行動計画)を策定し対策に取り組んでいます

高速道路での交通事故を防ぐため、排水機能が高い「高機能舗装」や、視認性がよい「高輝度レーンマーク※1」の採用、標識・区画線の改善など、さまざまな交通安全対策を実施しています。

2006年に死傷事故が急増したことを受け、2007～2009年度には緊急交通安全対策を実施しました。急カーブや急勾配、交通事故が多い箇所など約190カ所について、速度抑制対策や視線誘導、注意喚起標識の改善を行った結果、死傷事故率(件/億台km)は、10.7(2006年)から8.2(2012年)と大きく減少しています。

#### 死傷事故率※2の推移(単位:件/億台km)



また、2011年度からは、「交通安全対策アクションプラン」を策定し、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ます。特にソフト対策では、車両の位置情報(プローブ情報)を用いて車両の挙動や速度を算出し、ヒヤリハット箇所などの抽出や所要時間情報の精度向上など、より高精度な情報提供に取り組んでいます。

今後は、「交通安全対策アクションプラン」の効果を検証し、追加対策を実施するなどさらなる対策強化に努めていきます。

また、2010年4月からは、社会全体で運転への意識を変え、交通事故ゼロを目指すプロジェクト「DRIVE&LOVE」をスタートしています。多くの企業や団体、個人サポーターからもご賛同いただいております。今後もさらなる発展を目指していきます。

※1 高輝度レーンマーク: ドライバーの目の錯覚を利用し、車線の幅を狭く見せることで速度抑制につなげる路面標示をいいます。

※2 死傷事故率: 走行車両1億台kmあたりの死傷事故件数

## 交通安全対策の例

### ① 前方の道路形状を事前周知する対策の強化



### ② 雨天時の走行安全性の向上(高機能舗装※3)



※3 高機能舗装: 車が巻き上げる水しぶきが減り視認性が向上するほか、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、交通事故の防止に有効な舗装。NEXCO西日本では、IRI値(「舗装路面の凸凹」に関する評価指標で、人間が感じる「乗り心地」に近い)などをもとに策定した舗装修繕計画に沿って導入を進めています。

### ③ 速度抑制対策の強化(導流レーンマーク※4、薄層舗装※5)



※4 導流レーンマーク: 一般的なレーンマーク(路面標示)よりも反射輝度が高く、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う路面標示をいいます。

※5 薄層舗装: 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ことで、漫然運転を抑制する注意喚起を行っています。

### ④ 夜間の視認性向上(高輝度レーンマーク)



昼間

夜間

## 交通渋滞対策

### ソフト・ハードの両面から渋滞緩和に取り組んでいます

高速道路での交通渋滞を緩和するためには、ネットワーク形成による交通の分散や車線の増設、文字情報などの提供による速度低下抑制などを行い適正な交通容量を確保する必要があります。

阪和自動車道、京滋バイパスの一部拡幅工事による渋滞の緩和に加え、2013年4月に京都縦貫自動車道が名神高速道路と接続し、京都北部への道路ネットワークが強化され、周辺道路の渋滞の緩和が見込まれます。

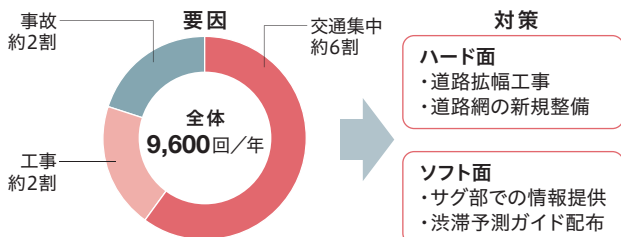


ソフト面では、サグ部※でお客さまに早期の速度回復を促したり、渋滞後尾での追突事故への注意を喚起するLED表示機を設置し、渋滞の緩和を図っています。

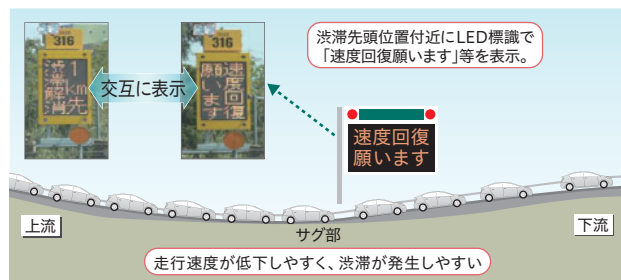
また、混雑期などには、ウェブサイト「渋滞予測カレンダー」や小冊子「渋滞予測ガイド」などを通じて、お客さまに渋滞が予測される時間帯の通行回避や走行ルートの変更をお勧めし、広く活用いただいています。

※ サグ部：下り坂から上り坂に切り替わる部分

## 交通渋滞の要因と対策



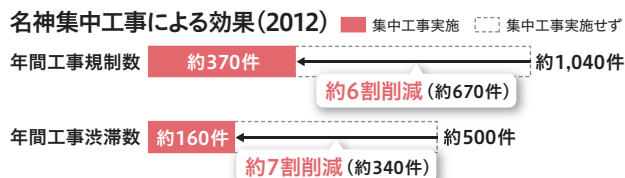
## サグ部における注意喚起表示の例



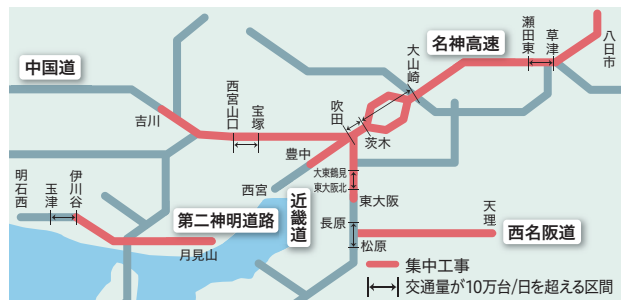
## 集中工事を実施することで渋滞の軽減に努めています

NEXCO西日本管内には、日本初の高速道路である名神高速道路・栗東IC～尼崎IC間(1963年開通)をはじめ、老朽化が進む路線が多くあります。また、日本でも指折りの重交通区間である名神高速道路・茨木IC～吹田JCT間をはじめ、1日の交通量が10万台を超える区間が多数あるのも特徴です。

そこで、工事による車線規制で大規模な渋滞が懸念



## 集中工事区間と交通量10万台/日超過区間



される関西エリアの道路において、道路構造物の点検、清掃、橋梁補修、舗装補修、防護柵改良など年間の工事を短期間に集約(1～2週間程度連続)して実施する「集中工事」を実施しています。集中工事を実施することで交通規制回数を削減し、渋滞の軽減に努めています。

また、関西圏以外においても、規制に伴う渋滞の発生が見られることから、集中工事化の検討を進めるとともに、今後も効率的な集中工事の実施により、安全・安心かつ快適で、信頼性の高い高速道路サービスを提供していきます。

## 交通管理巡回

### 高速道路の巡回を通じて、的確な情報収集と迅速なトラブル対処に努めています

道路の安全と円滑な交通の確保を図るため、交通管理業務を行っている当社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届けられます。また、路上障害物が発生した際には緊急出動で排除にあたるほか、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。

こうした危険と隣り合わせの業務を安全に遂行するため、交通管理隊は、日々訓練を積み重ねています。



路上障害物の排除



交通管理隊の巡回

## 社員コメント

問題意識を持って  
業務に臨み  
道路の安全確保に  
取り組んでいます



NEXCO西日本パトロール関西  
周南基地 隊長  
大庭 浩次

例えば、落下物の排除で緊急出動した時には、それだけで業務完了とするのではなく、周囲の路面や防護柵などの異常の有無を確認するなど、高速道路の安全・安心を守るために、常に問題意識を持ってパトロールに臨んでいます。また、毎日の業務終了時のミーティングでは、隊員同士で「ベストな行動が取れたか」をお互い確認しています。

今後は単なるパトロールや緊急時の安全確保だけでなく、維持修繕業務の技術・知識レベルを向上させ、自らできることは実行し、より安全な高速道路にするために取り組んでいます。



お客さま

## 100%の安全・安心の追求(交通安全)

### 法令違反車両の取り締まり

#### 重大事故の原因となる法令違反車両について 取り締まりを強化しています

道路を通行できる車両諸元の最高限度値や長大トンネルなどを通行する際に積載することができる危険物などは法令等で定められています。

法令違反車両は、道路を傷めたり、トンネル等の構造物に衝突するなどの悪影響があります。さらに、ほかの通行車両に圧迫感を与えたり、低速でしか走れないために渋滞の原因になるばかりか、これら車両による事故がしばしば大事故につながることから、厳重に取り締まる必要があります。

このため、専門の取締隊(車限隊)が入口料金所、本線料金所等において、軸重計、車高計、車重計等の取締機器を使用し、違反車両および違反内容を特定のうえ、指導警告や積荷是正命令などを行っています。

また、違反の程度が甚だしい者に対しては、道路管理者である高速道路機構名によるUターンや次インター流出等の措置命令を行っています。

高速道路の保全、法令違反者による重大事故を未然に防止するため、警察・他道路管理者などとの連携を強化し、同時に複数箇所で行き締まりを行うなど法令違反車両の取り締まりを徹底していきます。



違反車両の取り締まり

### 道路交通情報の提供

#### 情報の集約・発信基地として、道路管制センターが お客さまの安全を確保しています

道路管制センターでは、併設する管区警察局高速道路管理室とともに、交通事故や渋滞、異常気象などの情報を24時間365日体制で収集し、常に交通の安全確保に努めています。

道路管制センターには高速道路上の情報の集約・発信を担う「交通管制部門」と高速道路のさまざまな設備の監視・制御を担う「施設制御部門」があります。

交通管制部門では、安全運転に必要な情報を24時間体制で集約し、各種情報板などの情報提供装置でリアル



道路管制センター(交通管制部門)



道路管制センター(施設制御部門)

タイムにドライバーに発信しています。また、状況に応じて、交通管理隊のパトロールカーへの緊急出動命令や警察・消防への通報を行っています。

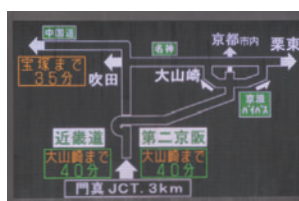
施設制御部門では、高速道路に設置された非常電話や情報板、照明など各種設備を24時間体制で監視・制御しています。設備故障の早期発見と短期復旧、火災などの非常事態に迅速に対応し、お客さまの安全確保に努めています。

交通事故や天災は、いつ起こるか予測が困難です。

異常事象が発生した場合には、情報板などによる情報提供、交通管理隊への緊急出動指令および警察・消防・レッカー業者との連絡調整を実施するなど、現場と一丸となって、異常事象などの早期解消を目指しています。



安全に必要な情報をさまざまな手段で収集



各種情報板やハイウェイラジオを通じて情報を提供



## 道路状況が事前にチェックできるウェブサービス「アイハイウェイ」を提供しています

2008年から、お出かけ前のお客さまに高速道路の情報をリアルタイムにお知らせするハイウェイ交通情報サイト「アイハイウェイ」を提供しています。このサービスでは、わかりやすいマップを使った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、お客さまに便利な情報を提供しています。2012年8月からはスマートフォン※1用のアプリケーション※2をリリースし、新たなメディアの対応も行っております。

アイハイウェイのアプリケーションは2012年度累計約48万回のダウンロード、またウェブサイトには携帯電話から1日平均2万人、パソコンからは1日平均約36万アクセスのご利用をいただきました。

今後もお客さま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。

※1 スマートフォン：携帯電話とパソコンの機能を併せ持った多機能な携帯電話。  
※2 アプリケーション：アプリケーション(応用)ソフトウェアの略。ウェブや表計算などひとつの目的を持ったソフトウェア(プログラム)のこと。



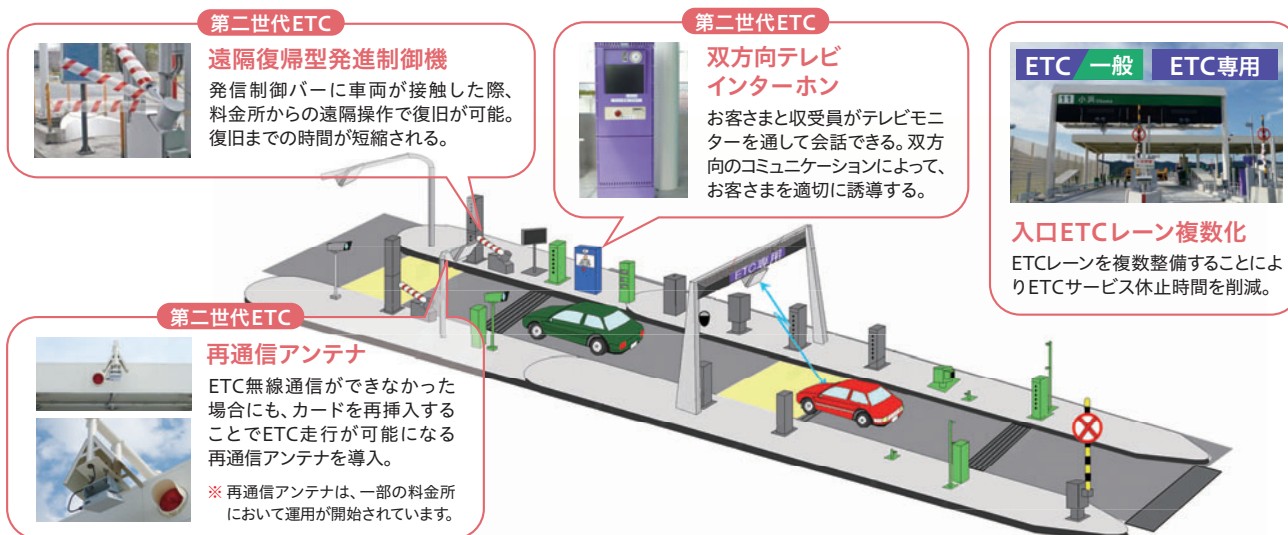
(注) ご利用は、ご出発前や休憩施設での停車中、もしくは同乗者の方による操作をお願いします。

## 料金所の「安心」の追求

### 入口レーンにETCの複数設置を進めるとともに第二世代ETCの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、

#### 第二世代ETC整備概要



## ステークホルダーコメント

### 路上落下物などの異常を通報し、高速道路の安全確保に努めています



ジェイアール四国バス株式会社  
安全推進部 担当部長  
岩佐 敬一郎 様

当社ではNEXCO西日本・四国支社管内で計105便のバスを運行しており、協力会社として運行時に交通事故や路上落下物などを発見した際は、道路管制センターに通報しています。運転手のハンズフリーの携帯電話には通報短縮番号を設定し、車両のスピードメーター付近にも番号を表示するなど、通報が高速道路の安全確保に役立っているという意識の向上に努めています。当社のバスは四国支社管内以外的高速道路も通行しています。それらの高速道路上の異常も四国の管制センターに通報すれば、各高速道路会社に連絡される体制があればよいですね。

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、NEXCO西日本では、2015年度末を目標に、ETCサービス休止時間を削減するため、全体の98%にあたる396カ所の料金所の入口レーンで、ETCを複数設置し、75%の料金所に第二世代ETCを導入するべく、現在工事を進めています。

第一世代ETCでは、ETCカードが挿入されていない時、入口では通行券をお渡しし、出口ではサービススタッフが対応していたため、対応に時間を要していましたが、第二世代ETCでは、迅速にトラブルを解決し、円滑なレーン通行が可能になる再送信アンテナなど各種機器を整備します。

それらの機器をすべて整備することにより、トラブル対応でレーンが閉鎖されたときの復旧時間は、現在の3～5分から1分程度に短縮され、ストレスのないETCサービスにつながると考えています。



お客さま

# お客さまサービスの向上

お客さまからのご意見・ご要望をもとに、当社グループが提供するサービス品質の向上を図るとともに、より魅力的なSA・PAづくりに取り組んでいます。

## CS(お客さま満足)方針

NEXCO西日本グループでは、「グループ理念」および「行動憲章」に基づいて、お客さま満足度(CS)の向上に取り組んでいます。また、新たに策定した中期経営計画2015の中では、2010年度にいただいたご不満の声(約1,000件)を2015年度までに半減するという目標を設定しています。加えて、お客さまの声を的確に把握しグループ内で情報共有することで、事業全般の改善に取り組んでいます。

## お客さまの声を事業に反映

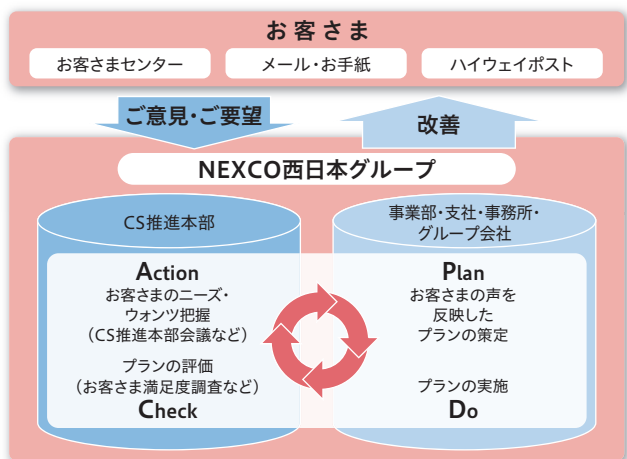
### 経営層が参加する「CS推進本部会議」を週1回開催しています

お客さまからいただいたご意見・ご要望は、その内容に応じて担当部署が対応を検討しています。また、社員がお客さまの声を共有し、その後の対応・改善状況についても、社内システムでフォローできる仕組みを整えています。2012年度は、お客さまの声をより事業に反映できるように、分析機能を追加するなど、社内システムを改修しました。ご意見・ご要望に対する対応・改善状況や改善予定については、ウェブサイトで開示しているほか、2012年6月からはSA・PAにも掲示し、より多くのお客さまへお知らせしています。

また、お客さまのニーズに迅速に対応するため、2006年度から各担当部・経営層による「CS推進本部会議」を毎週(年間約50回)開催しています。2012年からは、お客さまの安全・安心等重大リスクに発展する可能性のあるご意見を、重点フォローアップ事項として、特に継続的に監視しています。

会議では、これまで多くのお客さまの声を把握し、改善策を議論してきましたが、全社的かつ継続的改善に向けた

### CS向上のマネジメントシステム



対応プロセスが不明確という課題があります。このため、2013年度は、お客さまの声に対する対応プロセス(PDCAサイクル)を明確にルール化し、CS推進本部会議の役割の再構築を計画しています。

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。

## お客さまセンターの電話対応の品質向上に取り組んでいます

「NEXCO西日本お客さまセンター」は、高速道路に関する総合的な相談窓口として、24時間365日体制で対応しています。2012年10月から、サービスエリアガイド(エリア営業関係案内窓口)と統合し、一元化されたお客さま対応窓口として、わかりやすい案内サービスの提供に努めています。

対応するテレコミュニケーターは、正確、親切、さわやかな対応ができるよう、外部の専門家による研修を受けています。また、対応の品質を継続的に向上させるために、専門会社による調査などを活用し、その結果を研修に活かしています。

2013年度からは、お客さまセンターがより利用しやすい窓口となるよう、外部のコールセンターからアドバイザーを招き、電話対応の品質向上とその成果を持続させる品質管理プロセスの構築を図り、組織的な対応力の向上を目指していきます。

このような取り組みにあわせて、お客さまセンター以外の情報共有ツールのひとつであるウェブサイトでのよくある質問と回答の内容を充実させ、お客さまが積極的にご利用いただけるよう努めています。



お客さまセンター

### 「NEXCO西日本お客さまセンター」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52万件(受電件数)
受付体制	昼15~17人、夜5~6人
外国語対応	英語(9時~17時)

#### 【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)



## 「お客さまの声」を郵送で 投函いただけるようになりました

高速道路やSA・PAに対するお客さまからのご意見をサービス向上に反映させるため、SA・PAにハイウェイポストを設置しています。

ハイウェイポストは専用の記入用紙とともにSA・PA内に設置しており、従来は用紙に記入しその場で投函していただく方式でしたが、2012年3月からは、郵便はがきとしても使える記入用紙に変更し、郵送での投函も可能になりました。同時に、従来の選択中心の記入方式から自由記入中心の方式に変更し、具体的なご意見が伺えるようになりました。

2013年度からQRコード※を利用したウェブも活用していきます。

※ QRコード：縦横方向に情報を持つ二次元の情報コード。通常のバーコードに比べ格納できる情報量が多く、数字だけでなく英字や漢字などの情報も格納できます。



ハイウェイポスト記入用紙

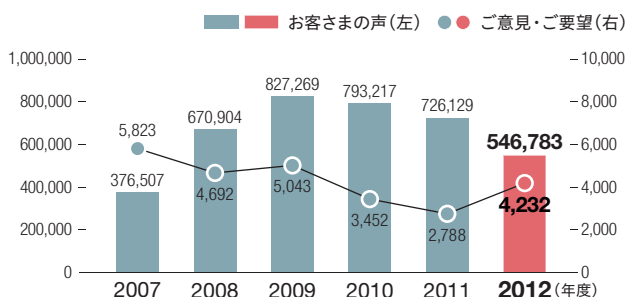
## 約55万件のお客さまの声をいただきました

2012年度にいただいたお客さまの声は約55万件で、そのほとんどが料金や交通情報に関するお問い合わせであり、ご意見・ご要望が約4,200件（うち「ご不満の声」は約1,200件、お褒めの声が約1,500件）でした。

2012年度の「ご意見・ご要望」の件数は、ハイウェイポストを郵送での投函も可能にするなど、ご意見などを積極的にいただくようにしたため、前年度から約1.5倍の増加となりました。その一方で、お客さまの声は、そのほとんどを占める料金や交通情報に関するお問い合わせが減少したため、約18万件減少しています。NEXCO西日本では、ウェブサイトや交通情報携帯サイト「アイハイウェイ」といったほかの情報提供ツールへのお客さまの代替利用の促進に努め、お問い合わせ件数を減少させ、経営資源であるご意見・ご要望をしっかりと聞き取るべく、お客さまの声の約95%を電話対応しているお客さまセンターでの対応品質向上を目指しています。

これらのご意見・ご要望を踏まえ、さらなるサービス向上に努めます。

いただいたお客さまの声とご意見・ご要望（単位：件）



## TOPICS お客さまのご意見・ご要望の改善紹介

### 安全で快適なドライブのため、 標識の表現を改善しました

山陽自動車道・龍野西はICとSAが併設された構造をしています。SAへの入口がわかりにくいのご指摘を受け、高速道路本線からIC出口およびSA入口の案内標識を、わかりやすい表現に変更しました。

改善前（遠景）

改善後



改善前

### 案内表示の視認性を向上させました

九州自動車道・太宰府ICは、一般道への出口と福岡都市高速道路へ接続する料金所であり、お客さまに適切な道路案内をするため、路面のカラー舗装と、案内標識にて文字の下地色を一般道が青色、都市高速が橙色としておりました。

今回、この案内標識について、都市高速への案内が橙色地に白文字では見えにくいのご意見をいただき、視認性向上のため文字を黒文字に修正いたしました。



改善前

改善後

## ステークホルダーコメント

バスの定時運行と  
バス旅の魅力アップに  
寄与する取り組みを  
評価しています



近鉄バス株式会社  
専務取締役 営業部長  
西村 昌之 様

当社は、昼行・夜行高速バスと空港リムジンバス、貸切事業において高速道路を使用しています。NEXCO西日本さまのSA・PAでは、食事をご当地メニューが増えるなどサービス水準が高まり、バス旅の魅力アップにつながっています。また、事故・渋滞情報の的確な速報や、迂回によって渋滞を回避できる体制の整備は、バスの定時運行に大いに寄与されていると感じています。

今後は、SA・PAの混雑状況を事前に把握できる案内掲示の拡充や、バスが休憩できるSA・PAの増加、バスとトラックの駐車スペースのさらなる区別化などに期待しています。



お客さま

## お客さまサービスの向上

### お客さまの評価を確認

#### お客さまニーズを把握し、今後のCS向上活動に反映させるために、満足度調査を実施しています

お客さまのニーズを今後の施策に反映するために、2007年度から毎年「お客さま満足度調査」を実施してきましたが、2012年度から前年度のお客さまの声からご不満項目を抽出し、「不満足」という視点での調査を実施することで、NEXCO西日本に対するお客さまの顕在的および潜在的なご不満内容を路線ごとに把握することに取り組みました。

調査の結果、路線ごとのご不満内容の特性は異なりますが、高速道路のご利用にあたって、急な車線変更などの走行車のマナー、路面舗装の補修、事故処理スピード、ならびに渋滞といった走行環境に関する項目への不満度が高いことがわかりました。今後は、お客さまの安全・安心に関わるこれらの走行環境への対策についてさらに検討をしていく必要があると考えています。

これからも調査を継続し、お客さま目線からのニーズを把握し、お客さまに喜んでいただける取り組みにつなげていきます。

### グループ全体のCS向上活動

#### 10人のオピニオンリーダーから年3回ご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、「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、さまざまな立場の有識者からご意見をいただく機会を設けています。

2012年度は10人の方々による意見交換会を3回実施し、高速道路へのニーズや委員の方からの講話について活発な意見交換が行われました。オピニオンリーダーの方々には、事業への理解を深めていただけたと同時に、各業界の貴重な情報や高速道路に対する認知状況などもご教示いただきました。

今後も、ご意見をいただく機会を通して、CS向上に取り組んでまいります。

#### CS意識の向上に、研修や講座を開催しています

NEXCO西日本グループでは、CS意識向上研修やCS推進大会、グループ会社へのCS出前講座などを実施し、社員のCS意識向上に取り組んでいます。

2012年度は、新入社員と初級管理職を対象にCS意識向上研修を実施し、グループ全社によるCS推進大会では、事例発表と優秀事例の表彰、外部講師による講演を実施しました。また、CS出前講座も年間5回実施し、現場でのお客さま対応実務におけるCS意識の大切さを共有しました。

今後も、CS向上の重要性を認識し、CSに対する意識を改革する必要があると考えており、CS推進大会のあり方を見直し、グループ全体のCS活動をさらに推進するとともに、各現場のCS課題の共有・解決に向けて、支社・本社関係部署が連携して支援を強化していきます。



CS意識向上研修の様子

### 2012年度の主な取り組み

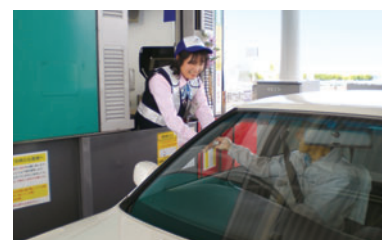
	対象者	実施回数	期間
CS意識向上研修	新入社員	2回	講義、ロールプレイング、お客さまセンター見学
	初級管理職	4回	講義、ロールプレイング、お客さまセンター見学
CS推進大会	グループ全社 200人	1回	事例発表、優秀事例の表彰、外部講師による講演
CS出前講座	パートナー会社等	5回	お客さま対応実務に関する意見交換や応対事例紹介

### 料金所におけるCSの追求

#### 笑顔とおもてなしの心で総合サービスに努めます

料金収受をはじめとして料金所でのお客さまサービスを行っている当社グループのサービス会社では、笑顔での挨拶を接客の基本として迅速かつ正確な料金収受を徹底しています。また、当社グループの使命や目的、料金制度やETCに関する知識を習得するためのeラーニング研修を実施し、CS向上に努めています。

また、お客さまからのお問い合わせに親切・丁寧に案内できるよう、日頃から周辺観光地などの情報収集に努めるなど、おもてなしの心を持って、ドライバーの皆さまに気持ちよくご利用いただけるような取り組みを行っています。



料金収受風景



## 社員コメント

おもてなしの心で  
気持ちよくご利用  
いただける料金所を  
目指して



NEXCO西日本サービス九州  
熊本支店 日奈久本線料金所

光武 美千代

料金収受、ETC監視、ETCトラブル対応、電話対応などの業務に携わっています。料金収受業務ではお客さまに接する時間はわずかですが、常に心配り、気配りを忘れず、おもてなしの心で対応するよう心がけています。また、お客さまに気持ちよくご利用いただけるよう、毎日、料金所周辺の清掃美化活動にも取り組んでいます。

NEXCO西日本グループになってから、社内でも、お客さま満足の向上や地域社会への貢献についての意識を、より強く持つようになりました。今後も料金所のスタッフ一同、CSの向上に向けて取り組んでいきたいと思っています。

## SA・PAの「お客さま満足施設」への変革

### 一般道から立ち寄れるウェルカムゲートを整備しています

SA・PAを地域のふれあいの場としてご利用いただけるよう、2005年度から「ウェルカムゲート」を整備しています。

これは、一般道からSA・PAに自由にお立ち寄りいただき、施設が利用できるように設けた出入口で、2012年度は新たに4カ所設置し、計59カ所を整備しています。

多くの地域の皆さまにご利用いただいていることから、今後も新たな整備を計画するとともに、既設箇所については、利用状況を考慮したうえで、地域の皆さま向けの外部駐車場の拡充を図っていきます。



阪和自動車道 岸和田SA(下り線)ウェルカムゲート

### シャワーステーションを整備しています

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、マッサージチェアを備えたシャワーステーションの設置を進めています。現在、7カ所に設置し、2013年度は、シャワー設備のみであった山陽自動車道・淡河PA(上り線)にランドリー、マッサージチェアを備え、シャワーステーションとしてオープンする予定です。



山陽自動車道 瀬戸PA(上り線)シャワーステーション

### 地域情報の発信を推進しています

沿線地域の観光情報やイベント情報などを提供することで、多くのお客さまに興味を持っていただき、地域の活性化につなげることを目的にした「地域の窓」を開設しました。

2012年度は4カ所のSA・PAに「地域の窓」を設置し、多くのお客さまが写真や映像・パンフレットなどの情報をご覧になるため、足を止められています。

今後も「地域の窓」では、高速道路をご利用されるお客さまと沿線の地域を結び付けるスペースとして、情報を発信していきます。



中国自動車道 西宮名塩SA(下り線)



西名阪自動車道 香芝SA(下り線)



お客さま

## お客さまサービスの向上

### タブレット端末を利用した お客さま案内を行っています

SA・PAのインフォメーション<sup>②</sup>では、お客さまからの交通情報や地域の観光情報などのお問い合わせに、きめ細やかなご案内ができるように取り組んでいます。

2012年度は、NEXCO西日本管内のインフォメーションにタブレット端末を配置し、渋滞発生時などお客さまが集中した時もスムーズに情報をご提供できるようになりました。インフォメーションの外でもご案内することができるよう、案内業務の機能向上に役立っています。今後も、お客さまの快適なご旅行をサポートするため、充実した案内体制を構築してまいります。



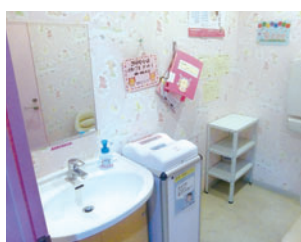
タブレット端末を使った案内の様子

### ベビーコーナー機能の充実を図っています

SA・PAのインフォメーションに併設しているベビーコーナーでは、お子さま連れのお客さまにも快適に高速道路をご利用いただくための改善に取り組んでいます。

2012年度は、お子さまの使用済みオムツを簡単・衛生的に処理できるラミネート式のゴミ箱を設置しました。また、小さなお子さま用のミルクづくりをより衛生的な状況で提供できるよう、順次ベビーコーナーに調乳用温水器を設置しています。

今後もSA・PAのインフォメーションでは、さまざまな角度からお客さまサービスの向上に取り組んでいきます。



ラミネート式ゴミ箱の設置



調乳用温水器の設置

## 地産地消への取り組み

### 地域の食材を活かした メニューコンテストを開催しました

高速道路をご利用されるお客さまに、地域の農産物や水産物を知っていただくことで地域の活性化の一助となることを目的に、ご当地食材を使用した「メニューコンテスト」を開催しました。

2012年度は、関西・中四国・九州の3ブロックで開催し、各SA・PAで趣向を凝らした新メニューが考案・開発され、専門家による審査を行うとともに、ウェブ上でもグランプリメニューの投票を行いました。

コンテストでグランプリを獲得したメニューは、2013年1月に大手百貨店の「そごう広島店」で開催した「西日本SA・PAグルメフェア」のイベントで販売し、ご来場いただいた多くのお客さまに「ご当地ならではの味」を楽しんでいただきました。今後も、地域の食材や特色を活かしたさまざまなイベントを実施する予定です。



2012年の「メニューコンテスト」開催時の告知

### 農業普及指導員研修を実施し、 さらなる地域との連携強化に取り組んでいます

NEXCO西日本グループは、普及指導員等の地域で活躍される方々との交流を深め、さらなる地域活性化に向けた連携強化を目的として、2011年度から、国や都道府県が育成する農業普及指導員向けの研修をSA・PAで実施しています。2012年度は、松山自動車道・石鎚山SAや当社グループ会社が運営するブルーベリー農園等を見学していただき、事業展開および6次産業<sup>※</sup>化への取り組みについて、意見交換を行いました。参加者からは、今後の連携の一例として体験型農園<sup>④</sup>の企画や相互の広報PR手法などさまざまな提案をいただきました。

今後も「農や食をとoshした地域活性化」に向けて、NEXCO・テナント・地域が一体となった事業の取り組みを目指してまいります。

※6次産業：農林水産物を収穫するだけでなく、加工・流通・販売まで手がけること。



ゆとりすとベリー農園の見学



# 多様な価値の提案と提供

これまで培ってきた高速道路管理のノウハウを活かして新たな事業に取り組み、社会に多様な価値を提供するとともに、自立と成長に向けた収益力の向上を目指しています。

## 高速道路管理のノウハウを活かした業務受託

**有料道路などの道路維持管理、交通管理、ETC設備の管理・更新や点検・保守業務を受託しています**

NEXCO西日本グループでは、これまで培ってきた高速道路管理のノウハウや技術を新たな事業に結び付ける取り組みとして、地方自治体等が管理する有料道路や一般道路において、管理・保守などの業務の受託を推進しています。

2012年度は、道路公社や県が管理する有料道路や一般道路について、道路の維持管理や交通管理、ETC設備のセキュリティ管理や点検・保守業務、ETC設備更新などを受注しました。また、高速道路を橋でまたぐ跨道橋(OV)についても、OVを管理する地方自治体からその点検・修繕工事等を受注しています。これらの維持管理・点検・保守業務については、2013年度も継続で受注するとともに、新規路線の受注も目指してまいります。

今後も高速道路管理の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。



土木維持管理



ETC保守業務

## 道路管理に関する業務受託

有料道路	業務内容
南阪奈有料道路	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
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※	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

※ 京都府道路公社管理区間

一般道路	区間	業務内容
小郡萩道路 (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～西尾IC	交通管理に関する業務
県道大見古津仁尾線	三豊島坂IC	ICの維持管理

## 公設観光施設の管理運営受託や農業事業など地域を活性化させる事業を展開しています

高知県大豊町では、町から指定管理者の指定を受け、拠点観光施設「ゆとりすとパークおおとよ」と「道の駅大杉」を管理運営しています。

また、造園管理のノウハウを活かして、休耕地の有効活用および新たな雇用機会の創出を目的に地域と一体となった農業事業へも参画、ブルーベリーとしいたけの栽培を行っています。

### 2012年度の主な取り組み

- ・「第3回土佐の食1グランプリ」へ道の駅大杉で提供しているメニュー「担々風立川そば」を出展、準優勝を獲得
- ・ゆとりすとパークおおとよにおいて、地域の食害問題に着目したイベント「四国ジビエ※グルメフェスタ2012」を開催
- ・高知県のアンテナショップ(銀座)でのしいたけ販売
- ・ブルーベリー(生果実・冷凍)を食材として高知県の人気ケーキ店へ販売
- ・産官学連携による「大豊ブルーベリープロジェクト検討会」を立ち上げ、住民を対象とした栽培に関する説明会を開催

今後も当社グループのノウハウ、人材を活かしながら、地域とのつながりをより強め、地域の新たな雇用と賑わいを創出する事業を展開していきます。

※ジビエ：狩猟により得られた天然の野生鳥獣の食肉。ジビエ料理を通して増えすぎた野生鳥獣被害への対策や地域の活性化が期待されています。



四国ジビエグルメフェスタ2012

**ステークホルダーコメント**  
**町の魅力を発信し  
お客さまに楽しんで  
いただける観光施設運営に  
感謝しています**



高知県大豊町  
プロジェクト推進室補佐  
**北村 邦彦 様**

大豊町では、2011年度から拠点観光施設「ゆとりすとパークおおとよ」「道の駅大杉」の管理運営を、NEXCO西日本エンジニアリング四国に委託しています。2011年4月のゆとりすとパークおおとよのリニューアルオープンに際しては、同社のノウハウを活かし園内各施設を点検・整備し、お客さまに楽しんでいただける施設本来の姿となりました。また、町ならではの食材を使った「担々風立川そば」や、鳥獣害対策にもなるジビエ料理のメニュー化など、両施設の魅力向上に多角的に取り組んでいただき感謝しています。



# 着実な道路ネットワークの整備と機能向上

地域間の交流・連携を促進し、経済活動の発展や地域福祉の向上に寄与するため、NEXCO西日本では、計画的かつ着実に道路ネットワークの整備に取り組んでいます。

## 基本的な考え方

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。

## 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。

2012年度は東九州自動車道の都農IC～高鍋IC間13kmが開通しました。

### 2010～2012年度 開通区間

年度	開通区間	延長
2010年度	東九州道 門川～日向 東九州道 高鍋～西都	14km 12km
2010年度	岡山道 総社PA～賀陽(四車線化)	5km
2011年度	舞鶴若狭道 小浜西～小浜 阪和道 海南～有田(四車線化) 米子道 久世～上野PA(四車線化)	11km 10km 4km
2012年度	東九州道 都農～高鍋	13km

(注) 2007年度の民営化～2012年度までの累計：131km(四車線化を除く)

## 2013年度以降の開通予定※1

完成予定年度	区間	延長
2013年度	京都縦貫道 沓掛～大山崎JCT※2 東九州道 苅田北九州空港～行橋	10km 9km
2014年度	四国横断道 徳島～徳島JCT～鳴門JCT 東九州道 行橋～豊津 東九州道 日向～都農※3	11km 7km 20km
2016年度	新名神 城陽JCT～八幡JCT 東九州道 椎田南～宇佐※4	4km 28km
2018年度	新名神 高槻JCT～神戸JCT※5 高松道 鳴門～高松市境(四車線化) 長崎道 長崎芒塚～長崎多良見(四車線化)	40km 52km 8km
2019年度	四国横断道 徳島東～徳島JCT	4km
2020年度	播磨道 播磨新宮～山崎JCT 舞鶴若狭道 福知山～綾部(四車線化) 舞鶴若狭道 綾部PA～舞鶴西(四車線化)	12km 10km 5km
2021年度	湯浅御坊道路 御坊～有田(四車線化)	19km
2023年度	新名神 大津JCT～城陽JCT 新名神 八幡JCT～高槻JCT	25km 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。

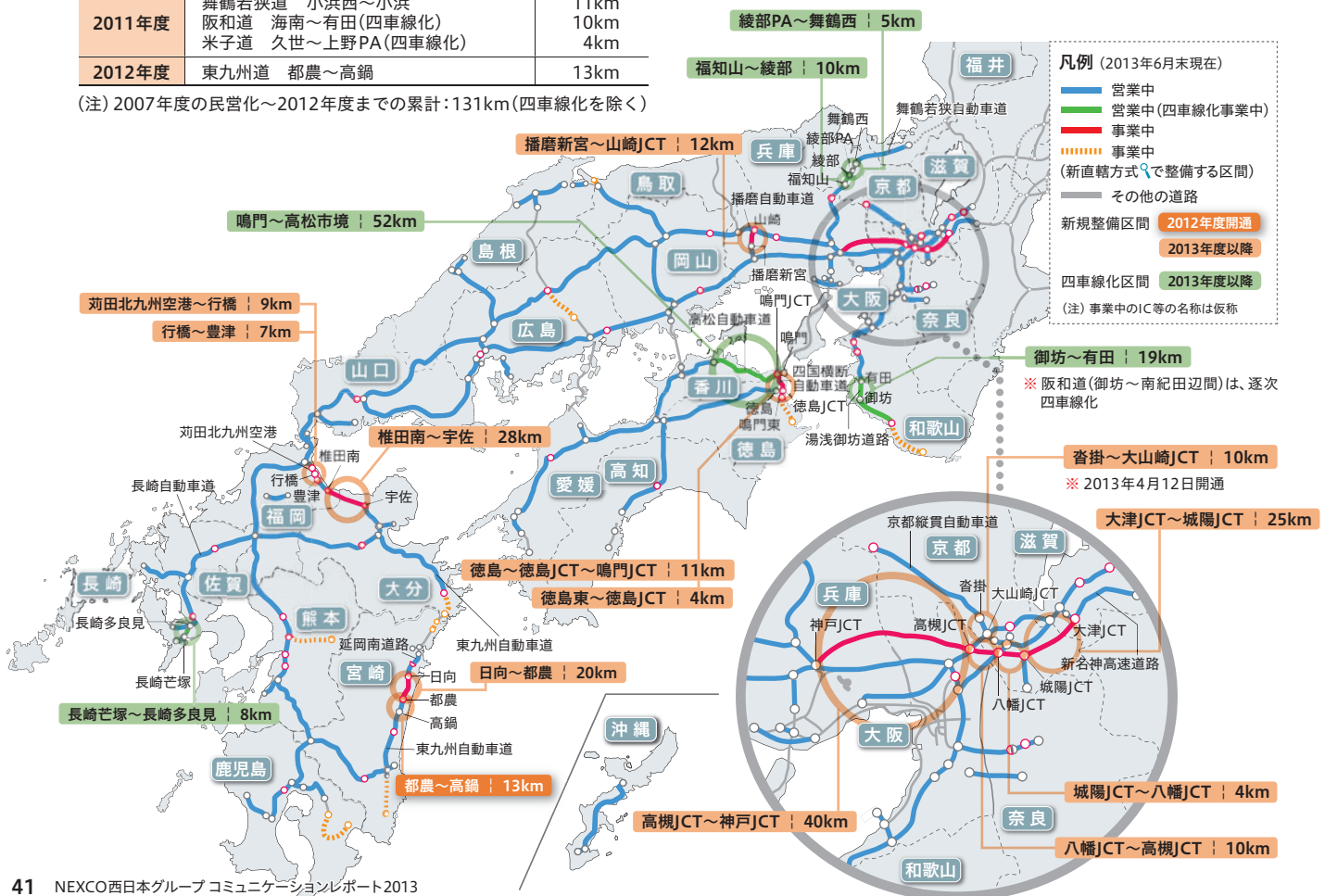
※2 2013年4月12日開通

※3 会社努力目標は2013年度

※4 会社努力目標は2014年度

※5 会社努力目標は2016年度

## 高速道路ネットワークの整備状況





## 東九州自動車道の都農IC～高鍋IC間が開通、地域の活性化、発展に貢献します

2012年12月に、東九州自動車道の都農IC～高鍋IC間13kmが開通しました。

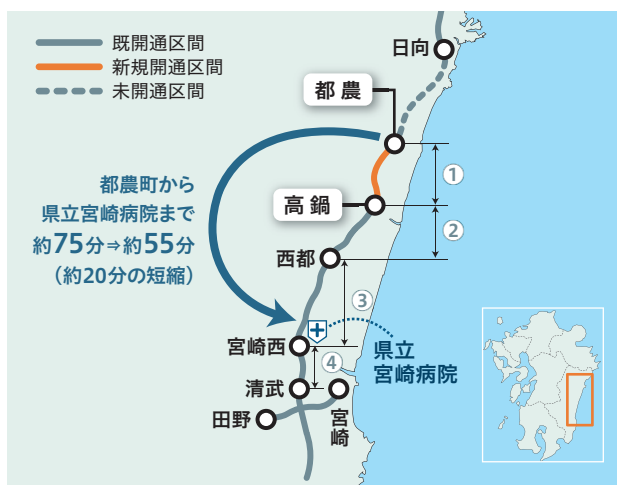
宮崎自動車道とともに広域的なネットワークを形成し、アクセスの向上が図られました。また、都農町内から宮崎市内まで、一般国道10号の利用と比較し、所要時間の大幅短縮が見込まれ、第3次医療施設※(県立宮崎病院)への搬送時間の短縮など救急医療活動への貢献、地域産業などへの活性化が期待されています。



都農IC～高鍋IC間 開通式

※ 第3次医療施設：初期および第2次救急医療施設の後方病院として、重篤な救急患者を受け入れるため、高度の診療機能を有している医療機関。

### 開通後の効果(開通前後の交通量比較)



① 都農～高鍋(全日)	5,244台	② 高鍋～西都(全日)	4,478台	6,258台	40% UP		
③ 西都～宮崎西(全日)	5,710台	6,734台	18% UP	④ 宮崎西～清武(全日)	5,919台	6,202台	5% UP
開通前	2012年12月15日～21日			開通後	2012年12月23日～ 2013年1月19日		

### 既存ネットワークの機能向上

#### 既存の高速道路の利用を促進するためスマートICの整備を進めています

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。

2012年度までに、13カ所のスマートICが開通しており、現在、さらに19カ所の整備に着手しています。

#### スマートIC開通箇所の一覧

年 度	スマートIC名称	設置数
2009年度	土佐PA(高知県)、宮島(山陽道)、府中湖(高松道)、別府湾(大分道)	4カ所
2010年度	宮田(九州道)	1カ所
2011年度	大山高原(米子道)	1カ所
2012年度	大和まほろば【名古屋方面】(西名阪道)	(1カ所)

(注)2007年度までに7カ所設置

#### スマートICの開通予定※1

完成予定年度	スマートIC名称	設置数
2013年度	蒲生(名神)、大和まほろば【大阪方面】(西名阪道)、小川バーストップ(九州道)	3カ所
2014年度	松茂※2(四国横断道)、行橋PA※2(東九州道)	2カ所
2015年度	夢前(中国道)、北熊本(九州道)、城南(九州道)	3カ所
2016年度	上毛PA※2(東九州道)、山之口SA(宮崎道)、由布岳PA(大分道)、門川南(東九州道)	4カ所
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)	4カ所
2018年度	宝塚北※2(新名神)、和歌山南(阪和道)	2カ所
2019年度	国富(東九州道)	1カ所

(注) スマートIC名称および未開通区間の道路名称は仮称

※1 高速道路機構との協定に基づく。

※2 事業中の本線と同時供用



2012年度に新たに開通した、大和まほろばスマートIC【名古屋方面】(西名阪道)

#### 社員コメント

地域の皆さまより寄せられた早期開通への「思い」を「かたち」にすることができました



NEXCO西日本九州支社  
宮崎工事事務所 川南工事長  
石塚 純

施行命令から16年、都農IC～高鍋IC間が開通しました。この区間では、口蹄疫、鳥インフルエンザ、新燃岳の噴火という大災害が続き、地元経済が大きな打撃を受けたうえ、工事の現場でも動けない時期もありました。しかし、こうした厳しい条件を乗り越えて、地域の皆さんからの早期の開通を望む声を励ましに、予定より3カ月早く開通することができました。

開通後は、「完成までずいぶん時間がかかったが、開通して本当によかった。ありがとう。」という言葉がたくさんいただき、この現場に携わった一人として感激しました。



## 災害対応力の強化

高速道路は災害発生時の命綱ともいえる重要な社会インフラです。大規模な災害でも速やかに道路機能を回復し、被災地域の救急・復旧・復興に貢献できるよう、不断の努力を続けています。

### 基本的な考え方

災害対応力の強化を図り、信頼性向上を実現するため、「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、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。

災害対応力強化にあたっては、実効性のある対策を目指して逐次見直すなど、不断の努力を続けていきます。

### 防災体制の強化

#### 道路機能を迅速に回復できるよう 防災体制を強化しています

高速道路は、日常生活に不可欠な社会インフラであることはもちろん、大規模災害時の緊急交通路としても非常に重要な役割を担っています。そこで、NEXCO西日本グループでは、過去に経験をしたことがないような災害が発生した場合にも、道路機能を迅速に回復し、安全・安心な道路空間を提供できるよう防災体制の構築・強化を推進しています。

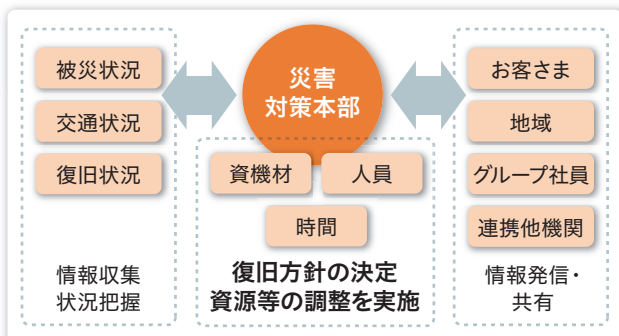
防災体制を運用するためには、情報収集・伝達などが重要な要素となります。そこで、災害が発生した時やその恐れがある時には、情報の収集・発信の拠点になる「災害対策本部」を災害規模に応じて設置します。

また、大規模な災害時にも交通運用に最低限必要な情報収集・伝達ができるように、道路管制センターのシステムと体制づくりおよび道路管制機能のバックアップが可能となるネットワークの構築を目指しています。

2012年度は、本社が被災した場合を想定して、中国支社への機能代替について、その体制および必要な資機材の検討を進めました。また、本社機能のバックアップとして吹田社屋に防災対策室を設置しました。

2013年度は具体的に資機材の整備に取り組むとともに、防災訓練で抽出した必要な資機材の整備を実施していきます。

#### 災害時における災害対策本部の機能



常に最新の情報を収集し、必要な資源を確保するとともに的確な情報を発信

### 道路管制センターバックアップ整備計画

2011年度	計画を開始
2012年度	施工開始。10%完了(2013年3月時点)
2013年度	20%完了(2014年3月時点、予定)
2015年度	整備完了予定

### 地域・他機関との連携の強化

#### 包括協定・災害協力協定・連携協定の 締結を進めています

NEXCO西日本は、地域住民の安全・安心の向上を図るため、管内の府県・政令市に対し、地震など大規模災害時の相互協力を定めた包括協定※・災害協力協定の締結を推進し、2012年5月末までに包括協定については、西日本の23府県、災害協力協定については西日本の全24府県と締結しました。これらの協定では、SA・PAの災害対策拠点としての活用、高速道路と一般道の相互活用、緊急車両の進入路確保、災害情報の共有など、総合的な協力体制を構築することとしています。また、津波などからの緊急避難が必要となる地域において、高速道路区域の一時利用に関する協定を締結するとともに、合同で避難訓練を実施し、利用時の課題解決を図っています。

さらに陸上自衛隊とは、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、連携協定を締結するとともに、具体的な連携内容の調整、合同訓練などを進めています。

また、陸上自衛隊方面隊との協定により、災害時に備えて各師旅団とのさまざまな連携強化を進めています。

※ 包括協定：災害時協力、地域振興などを含む協定

#### 自治体との協定で定められた一時避難場所

年 月	自治体	一時使用場所
2011年8月	徳島県・徳島市	四国横断道 徳島IC～鳴門JCT
2012年4月	西都市・新富町	東九州道 西都IC
2012年7月	高鍋町	東九州道 高鍋IC～都農IC
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11月	門川町	東九州道 門川IC

#### 管内自治体との協定の締結状況(2013年3月末現在)

締結先	包括協定	災害協力協定
府県(全24府県)	23(1)	24(2)
政令市(全9市)	4(2)	5(2)

(注)カッコ内は2012年4月以降に締結した内数

#### 陸上自衛隊との協定の締結状況(2013年3月末現在)

年 月	協定先
2012年3月	陸上自衛隊 中部方面隊
2012年11月	陸上自衛隊 西部方面隊



## 日頃の取り組みの強化

### 災害対応計画の継続的な見直しを行っています

2012年度は、「災害対応計画～地震・津波編～(本社版)」の制定および防災業務要領を見直すとともに、防災訓練において実効性の検証を行い、運用面およびハード面での課題を抽出し、見直しを行いました。

また、支社・事務所の一部においても災害対応計画の見直しに取り組みました。

当社管内で想定される被害としては、南海トラフに起因する海溝地震のほか、それよりも前に発生する可能性が高いとされている直下地震があります。直下地震に関しては、現在国により公表されている36の活断層について、有識者を交えた委員会により審議し、潜在するリスクを明確化するとともに、高速道路に及ぼす影響について検証を行いました。

2013年度は被害想定をもとに、より実効性のある災害対応計画への見直しをグループ全体で取り組みます。また、災害発生時における対応として、事前の備えや関係機関との連携強化を継続するなど、実効性のある災害対応計画としていきます。

### 実践的な防災訓練を実施しています

地震など自然災害の発生時に迅速かつ的確な対応ができるよう、グループ全体で計画的に防災訓練を実施しています。

訓練では、連絡体制を再確認するとともに、非常時にも円滑な運営を図るため、通信ケーブルが断線した場合

の衛星通信設備を使った通話や、ケーブル接続の訓練など実践的な訓練を行い、防災体制の課題抽出とその対策を進めています。

2012年度は、初動対応訓練を実施したほか、関係機関を交えた災害図上訓練等の実施により、顔の見える関係構築に向けた取り組みを始めました。

2013年度も前年度と同様に、関係機関と連携した訓練の実施に取り組んでいきます。



関係機関合同での災害図上訓練



実動訓練

## 被害想定の見直しと災害への備え

### 津波被害が想定される地域で資機材の備蓄を強化しました

災害発生時の復旧作業にあたっては、交通規制材や土のうなどの資機材を速やかに確保する必要があります。当社では、必要資機材の備蓄を強化することに加え、地域の建設会社など応急復旧に協力していただく会社と協定を結ぶなどの取り組みも進めています。

2012年度は、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非常用自家発電設備の燃料備蓄を3日間分(備蓄済み)から7日間分に増やす計画を策定し、計画している106カ所のうち57カ所で対応を完了しました。土のうなどの資機材も、被害想定を見直したうえで検討を進め、整備に取り組んでいきます。

### ステークホルダーコメント

#### 事故・災害の発生時の対応について連携強化を図ることができました



高松市消防局長  
高島 眞治 様

高松市消防局では、市民の皆さまが安全で安心して暮らせる住みよい街の実現を目指して、24時間体制で消防・救急業務に取り組んでいます。

私たちが参加した高速道路上での重大事故と南海地震を想定した災害図上訓練では、NEXCO西日本や警察・自衛隊などの関係各機関が一堂に会する中、事故発生時や災害発生時の初動対応などについて互いの顔が見える環境で理解を深めあい、連携強化を図ることができました。重大事故や大規模災害が発生した際に緊密な連携が取れるよう、今後もこうした訓練を通じ対策強化に取り組んでいきたいと思ひます。

### 社員コメント

#### 関係機関と災害対策を検討し実践的な対応力の向上を図っています



NEXCO西日本サービス四国  
パトロール事業課 調査役  
政岡 慎二

大規模災害等の発生時は、国・自治体・警察・消防等の関係機関との相互連携と綿密な調整が重要不可欠です。そこでNEXCO西日本では、関係機関が合同で地図を使って災害対策を検討する災害図上訓練を導入しています。「顔の見える関係づくり・シナリオのない想定・失敗を恐れず本音の議論」をテーマに、課題の抽出や対策の検証につなげ、各機関と実践的な対応力の向上を図っています。

今後もお客さまと社員の安全・安心を念頭により広い視点で防災を追求しながら、各方面のニーズにあった訓練を実施していきます。



# 海外の高速道路事業を通じた新たな価値の創造

NEXCO西日本グループが培ってきたノウハウ・技術力・人材を活かした海外の高速道路インフラの整備や技術向上の支援を通じて、新たな企業価値の創造に取り組んでいます。

## 基本的な考え方

NEXCO西日本グループビジョンである「自立」と「成長」を実現するため、海外道路事業へ参画し企業競争力の向上、新たな価値の創造に挑戦します。また、高速道路の建設、維持管理に関する当社グループのノウハウや技術力、人材などを海外で活用することで、現地のインフラ整備と技術の向上に貢献しています。

## 高速道路建設・維持管理に関するノウハウや技術力を活用した海外高速道路事業を展開

### アジア・北米地域における道路PPP事業への参画を目指しています

NEXCO西日本は、国内の高速道路事業者が海外事業を展開すべく2011年に共同で設立したJEXWAY(日本高速道路インターナショナル(株))と協働で、アジア・北米地域での道路PPP事業※への参画を目指しています。

2012年度は、駐在員事務所のあるインドネシアで事業化に向けた情報収集と案件調査を実施しました。北米では、道路事業会社や政府系機関などとの協議や国際会議に参加することで人脈形成や情報収集を行い、道路PPP事業の市場概況の把握を実施しました。

2013年度は実施可能性の高い案件を選択し、JEXWAYをはじめとする日系企業や現地企業と協働で、道路PPP事業案件の受注を目指します。

※ PPP事業(Public Private Partnership 官民連携): 民間の資金や経営・技術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。

### 当社グループの保有技術を活かし、米国での橋梁点検業務に参画しています

当社では、米国で橋梁点検業務を中心とした事業を展開するため、2011年1月にワシントンD.C.に子会社NEXCO-West USA, Inc.を設立しました。同社を拠点に、当社グループの保有技術である、ハイビジョンカメラや赤外線カメラなどを用いた非破壊橋梁点検技術の販売に取り組んでいます。



米国在住スタッフとの点検機器操作の訓練



メリーランド州橋梁点検試験施工現場(ボート上から撮影)

米国内では実績のない新技術のため、2012年度は、フロリダ州、メリーランド州、バージニア州政府に対して試験施工を実施するなど、積極的な営業活動を展開し、非破壊検査技術の優位性や信頼性の評価獲得に努めています。その結果、橋梁点検業務としてインディアナ州の橋脚点検業務を初めて受注しました。

2013年度は、現地コンサルタント会社などと提携し、技術提案や試験施工を通して、さらなる受注を目指します。

## ステークホルダーコメント

最新のテクノロジーで  
新たな市場に  
挑戦し続ける  
姿勢を応援します



International Access Corporation  
Chief Financial Officer(最高財務責任者)  
エリザベス マッカーシー  
Ms. Elizabeth McCarthy

NEXCO西日本の米国法人の皆さんとワシントンD.C.のオフィスにて一緒に、日々の米国での活動をお手伝いさせていただいています。日本の優れた技術を外国に輸出するという取り組みは、まさにゼロからのビジネスの立ち上げであり、わずか2人の現地社員で最新の橋梁点検技術を売り込み、ビジネスを成功させるのは並大抵のことではありません。ここワシントンの地で、これほどまでに米国市場に情熱を注いでいる日本企業はほかに例がなく、彼らの成功への熱意とチャレンジ姿勢には感銘を受けています。

## 途上国の高速道路開発を支援するコンサルティング業務を実施しています

当社は、アジア地域を中心とした開発途上国において、高速道路の開発プロジェクトに関するコンサルティング業務にも取り組んでいます。

2012年度は、インドネシア、ベトナム、フィリピンで例年の3~4件を上回る6件のコンサルティング業務を受注しました。

そのうち、ベトナムの高速道路において、詳細設計の

## 2012年度のコンサルティング業務受注実績

インドネシア	チラマヤ新港開発準備調査
	第2ジャカルタ〜チカンバック高速道路事業化調査
	バリ州における観光産業基盤強化のためのスマートコミュニティ技術※の導入に関する事業可能性調査 ジャカルタへのETC導入可能性調査
ベトナム	南北高速道路ダナン〜クワンガイ区間詳細設計
フィリピン	道路・橋梁の建設・維持に係る品質管理向上プロジェクトフェーズII

※ スマートコミュニティ技術: ITなどを活用し、電力の最適活用を図る次世代配電網(スマートグリッド)を基盤とした社会(スマートコミュニティ)づくりのための技術。



結果、日本式のETC<sup>④</sup>が採用され、過積載車両の排除方法などについても、日本の設計思想が反映されることになりました。また、フィリピンでは現地の技術者が道路構造物を点検する際のチェックポイントを記したハンドブックの作成を行いました。

## 海外との技術交流や国際貢献を通じた人材育成

### 開発途上国の技術者育成に貢献するため、JICA長期専門家を派遣しています

当社では、国際貢献と現地技術者の人材育成を目指して、社員をJICA長期専門家として派遣しています。JICA長期専門家とは、国際協力機構（JICA）の事業によって派遣され、高度な知識を持って開発途上国の支援にあたる専門家で、派遣期間は1年以上に及びます。

2012年度は、スリランカ、インドネシア、モザンビークの3カ国に専門家を派遣しました。

2013年度は、モザンビークにおいて引き続き道路計画・工事、維持管理の指導にあたり、現地技術者の人材育成に取り組めます。

#### 2012年度の主な取り組み

派遣先	支援内容	人数	期間
スリランカ	同国初の高速道路の管理運営体制の整備を支援	1	2009年7月～2012年8月
インドネシア	舗装アセットマネジメント <sup>※</sup> に関する支援	1	2010年2月～2012年6月
モザンビーク	道路計画・工事、維持管理の能力向上の支援	1	2011年8月～2014年8月

※ 舗装アセットマネジメント：道路舗装の建設から管理に至るまでのコストを計画的に管理し、長期間にわたる品質保持と省コスト化を実現する手法。

### 海外研修生の受け入れやNPO法人支援などの国際貢献活動を実施しています

国際貢献の一環として、海外研修生の受け入れや途上国支援に取り組んでいるNPO法人を支援しています。

2012年度は、国土交通省やJICAなどと連携し、アジ

ア、アフリカを中心とした開発途上国、約50カ国から110人を超える研修生を受け入れ、計13回の研修を通して当社グループの高速道路建設・維持管理に関するノウハウや技術を指導し、交流も行いました。また、2009年から、アフリカ、東南アジアなどの開発途上国で土のうを用いた道路改良などに取り組むNPO法人「道普請人」の活動に対する財政支援を継続しています。



ITS<sup>※</sup>技術についての講義（フィリピン）



新名神高速道路建設現場視察（モザンビーク）

※ ITS(Intelligent Transport System)：高度交通情報システム

### 国際会議に積極的に参加し、技術力PRや技術交流に努めています

当社では、NEXCO西日本グループの技術力のPRや、海外の高速道路技術などの情報収集、技術交流を目的として、国際会議に積極的に参加しています。

2012年度は、4つの国際会議に出席し、プレゼンテーションやパネル展示などを実施することにより、高速道路の建設や維持管理、事業継続計画および間伐材のリサイクルなどについて発表しました。

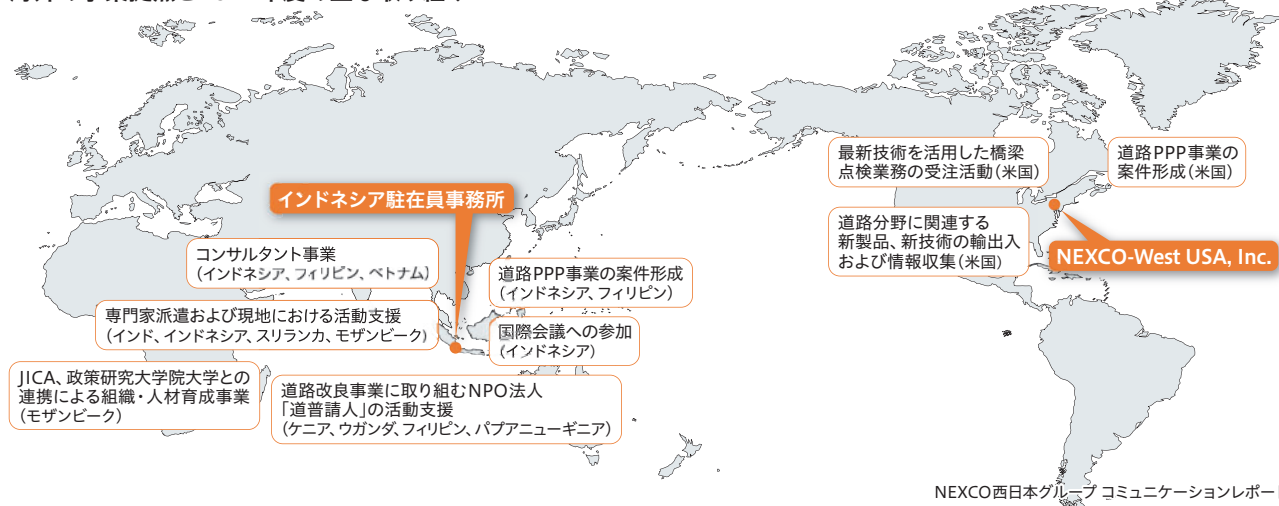


国際会議での発表

#### 2012年度の国際会議参加実績

TRB(米国交通輸送調査委員会)	米国の交通調査と実践に関する情報交換の機会、共同研究や研究プログラムの管理などを実施
PIARC(世界道路協会)	道路の建設、改良、維持、利用技術等、道路技術・行政の向上とこれによる経済的発展を目指す
REAAA(アジア・オーストラレイシア道路技術協会)	アジア・大洋州地域における道路技術とその専門家の知見と実践を普及・増進することを目指す
ITS世界会議	技術開発や政策などの情報交換、ITS普及による交通問題の解決などを目的とした世界会議

#### 海外の事業拠点と2012年度の主な取り組み



## 公正、透明、健全な事業活動

国民の「財産」である高速道路を預かり、運営する会社として  
公正かつ透明・健全な事業活動を追求しています。

### 基本的な考え方

さまざまなステークホルダーに信頼されるためには、  
公正、透明、健全な事業活動の実施が大切です。

健全な企業経営と、外部による公正な事業評価、そして  
情報の積極的な公開により、十分に理解・納得していただ  
いたうえで事業を進めます。

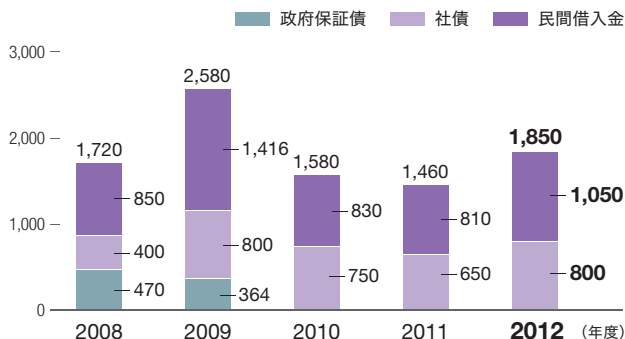
### 低利かつ安定的な資金調達

#### 投資家や金融機関の皆さまと積極的に対話し 道路建設資金の安定的な調達に努めています

高速道路事業は、建設から管理まで長期にわたる事業  
となるため、社債の発行や民間金融機関からの借入  
にあたっては、低利かつ安定的な資金調達が不可欠です。

このため、社債と民間借入のバランスに留意すると  
ともに事業説明会や個別訪問などのIR活動を継続的に  
実施し、投資家や金融機関の皆さまへNEXCO西日本  
に対する理解を深めていただくよう、努めています。

資金調達の推移 (単位: 億円)



### 投資家・金融機関の皆さまとのコミュニケーション

#### 事業説明会、ウェブサイトなどでわかりやすく 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、東京で事業説明会を開催し、  
投資家や金融機関の皆さまにご出席いただいています。



2012年7月23日の  
事業説明会

事業説明会では、企業情報や決算情報に加え、投資家  
や金融機関の皆さまの興味・関心にあわせて、時々の当社  
をめぐるトピックなどについても、丁寧に解説・説明し、  
当社の事業に対する理解を深めていただくように努め  
ています。また、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。

#### 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、全国  
各地を個別訪問し、タイムリーな情報提供に努めています。

今後も、当社の事業に対するより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。

### 社員コメント

投資家・金融機関の  
皆さまにより理解して  
いただけるよう  
丁寧な説明に努めます



NEXCO西日本 財務部 財務課  
兼 東京事務所 資金調達課

副島 英恵

投資家・金融機関の皆さまの多い東京を拠点に、当社のこ  
とをご理解いただくために、これまでも事業説明会や個別  
訪問を通じて双方向のコミュニケーションに努めています。

今後も、「新名神」等の建設工事や、維持・修繕といった事業  
に関して投資家や金融機関の皆さまへ、より丁寧な説明が必  
要となります。高速道路事業の財務内容、仕組み、施策変更  
など時機をとらえ、これまで以上に個別投資家訪問などを積  
極的にを行い、より深くご理解いただけるよう努めてまいります。

### 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

当社では事業の効率性・透明性を図るために社外の  
有識者からなる事業評価監視委員会を設置しています。

当社の高速道路事業について、第三者の立場からご  
意見をいただき、事業の評価を行い、今後の事業計画  
に役立てることにしており、内容はウェブサイトでも公開  
しています。



## 事業評価監視委員会の開催状況

年 度	審議内容	対象区間
2012年度	再評価※1	舞鶴若狭道(福知山～舞鶴西) 四国横断道(鳴門～高松市境) 長崎道(長崎芒塚～長崎多良見) 計3事業83km
	事後評価※2	新名神(亀山JCT～大津JCT) 阪和道(御坊～南紀田辺) 計2事業77km
2011年度	再評価	舞鶴若狭道(小浜西～小浜)、新名神(大津JCT～城陽、城陽～高槻第一JCT、高槻第一JCT～神戸JCT)、京都縦貫道(久御山～沓掛)、四国横断道(徳島東～徳島JCT、徳島～徳島JCT～鳴門JCT)、東九州道(北九州JCT～豊津、椎田南～宇佐、門川～西都) 計10事業232km
	事後評価	なし
2010年度	再評価	播磨道(播磨新宮～山崎JCT) 計1事業11km
	事後評価	なし
2009年度	再評価	なし
	事後評価	松山道(大洲北只～西予宇和) 計1事業16km

※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中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。

※2 事後評価: 事業完了後5年以内に事業の効果などを確認し、事業の成果に対する説明責任を果たすとともに、必要に応じて適切な改善措置を講じ、同種事業の計画・調査のあり方や事業評価手法の見直しにも反映します。

## 不正通行対策

### 防止対策や啓発を強化することで 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重大な違法行為です。

当社では、こうした不正通行者を特定するためのカメラや不正通行を防止する開閉バーを、有人の一般レーンを含む通行レーンに設置しています。また、不正通行を扱う専門チーム「不正通行調査隊」を組織し、不正通行の疑いがある走行のデータ分析や、実態把握のための調査を行い、警察への通報に必要な証拠収集などに取り組んでいます。

なお、不正通行件数の中には、ETC<sup>②</sup>カードの未挿入等により正常に課金されないまま通過してしまった車両も含まれています。このように未精算のまま通過してし

## 不正通行対策



警察と連携した取り締まりの様子



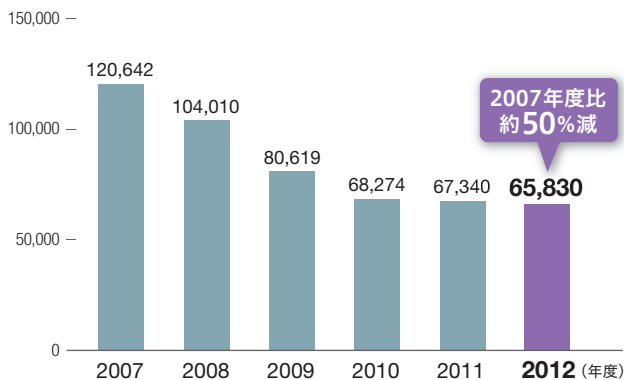
懸垂幕などによる啓発

まう車両を防止するために、「お知らせアンテナ」によるETCカード未挿入対策や、開閉バーの開くタイミングを遅らせる速度抑制対策も実施しています。

また、毎年9月を「不正通行対策強化月間」として、SA・PA、料金所などへのポスター・チラシの掲示や、高速道路上への看板・横断幕の設置、テレビ・ラジオCMを通じた告知、警察との合同取り締まりなどを実施し、ETCの利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。

2013年度は、不正通行件数を59,000件以下とすることを目標に、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)



## 不正通行の事例

年 月	事 例	内 容	当社の対応等
2013年 2月	ETCを悪用した不正通行者の逮捕	大阪府警察は2月5日、ETCシステムを悪用し、料金所係員を欺き本来支払うべき通行料金の支払いを免れていた不正通行者1人を詐欺容疑で逮捕しました。	不法に免れた料金の3倍に相当する額を請求
2013年 1月	不正通行者の認定	出口IC流出の際、入口ICを虚偽申告し、本来支払うべき区間の通行料金の一部を免れていた者を不正通行者と認定しました。	大口多頻度割引利用者のため割引停止処分、不法に免れた料金の3倍に相当する額を請求
2012年 11月	ETCレーン強行突破者の逮捕	兵庫県警察は11月8日、二輪車にETC車載器を備え付けずに開閉バーの脇をすり抜けるなどして、計481回、ETCレーンを強行突破した運転者を道路整備特別措置法違反の容疑で逮捕しました。	不法に免れた料金の3倍に相当する額を請求
2012年 10月	ETCレーン強行突破者の逮捕	大阪府警察は10月10日、近畿自動車道・八尾本線料金所ほかにおいて通行料金を支払うことなくETCレーンを強行突破した普通乗用車の運転者を道路整備特別措置法違反等の容疑で逮捕しました。	不法に免れた料金の3倍に相当する額を請求
2012年 10月	不正通行者の認定	ETC時間帯割引 <sup>③</sup> を悪用し、本来支払うべき通行料金の支払を免れていた運転者を不正通行者と認定しました。	不法に免れた料金の3倍に相当する額を請求

## 積極的な情報公開

公共性の高い事業を展開する高速道路事業者として、すべてのステークホルダーの皆さまに  
対し積極的な情報公開を行い、透明性の高い経営を推進しています。

### 基本的な考え方

公正、透明、健全な企業を目指すNEXCO西日本では、さまざまな機会に、また多様な情報発信手段により、十分な企業情報、経営情報、経営に影響を及ぼすリスク情報などを公開し、グループ経営の透明性を高めています。

### ウェブサイトによる情報発信

#### より使いやすく、きめ細かな情報提供ができる ウェブサイトを目指し改良を重ねています

ウェブサイトは、ステークホルダーの皆さまにとって最も活用頻度の高い媒体です。当社では、特にお客さま向けには、料金・経路検索サービスのほか、交通情報や渋滞予測情報、工事規制情報など、きめ細かな情報提供を心がけ、お客さまのニーズに応えるべく日々更新しています。また、会社情報として、事業内容や記者発表、IR情報、調達・お取引情報など、積極的に公開するよう努めています。

お客さまにとってさらに使いやすく、きめ細かな情報提供ができるよう、2011年度にはウェブサイトを全面リニューアルしました。2012年度は、お客さまからのご意見・ご要望やアンケート結果等を踏まえて、さらなる改良を実施した結果、1日あたり約47万件のアクセスをしていただきました。特にお客さまから要望の多かった、料金検索サービスのETC時間帯割引の自動反映や、地方道路公社等が管理する道路などの検索機能を追加しました。また、ジャンクション案内図をリニューアルするなどの改良を随時進めています。また、Facebookを開設し、親しみやすい高速道路情報をお伝えしています。

2013年度も引き続きお客さまからのご意見・ご要望やアンケート結果、サイト分析結果を踏まえて、さらなる料金検索機能の充実など、お客さまのニーズが高い情報を中心にウェブサイトの改良に努めます。また、会社情報の中の「NEXCO西日本の取り組み」のコンテンツ内容のリニューアルなども随時行っています。



NEXCO西日本のトップ画面



企業情報のトップ画面

#### 高い公共性を有する高速道路事業者として 幅広い情報公開に努めています

高速道路の建設・管理に関する情報を公表することで事業の透明性を保つことは、公共性の高い道路事業を担う当社の責務です。このため、記者発表やウェブサイト等での新着情報、交通・規制情報、経営情報、SA・PA情報など情報公開に努めています。

2012年度には、2013年7月に50周年を迎える「名神高速道路開通50周年」の特設サイトを立ち上げ、歴史やイベント情報だけでなく、名神高速道路の果たす役割や大規模改良の必要性など注目度の高い内容を掲載しています。



名神高速道路  
開通50周年  
記念サイト

#### 債券発行状況や株主総会決議事項など IR情報の的確・迅速な発信に努めています

当社では、株主・投資家の皆さまに、IR情報を的確かつ迅速に発信するよう努めています。

ウェブサイトにおいては、決算情報をはじめ、有価証券報告書などの法定開示書類、債券発行状況、株主総会決議事項などを適時公開しています。



ウェブサイト  
IR情報

以下のウェブサイトから各種情報をご覧いただけます。

NEXCO西日本 ▶ <http://www.w-nexco.co.jp/>

企業情報 ▶ <http://corp.w-nexco.co.jp/>

Facebook ▶ <https://www.facebook.com/w.nexco/>



## 事業への理解を深めていただくための情報発信

### 事業への理解を深めていただくため、 社長による定例会見を毎月実施しています

NEXCO西日本グループの経営状況、建設・管理、新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、社長による定例会見を毎月開催し、情報発信に努めています。



定例会見

### 集中工事の実施に先立ち 多様なメディアで広報をしています

当社では、営業中路線の集中工事を実施する際には、テレビ・ラジオCMをはじめ、高速道路本線の電光掲示板やSA・PAのハイウェイ情報ターミナル、パンフレット、ポスター、ウェブサイト、お客さまセンターなど、あらゆるコミュニケーション手段を活用し、高速道路をご利用いただくお客さまだけでなく、沿線地域の皆さまや、自治体、交通管理者などの関係各組織に対して、広報と事前説明を徹底しています。

ウェブサイトやパンフレットについては、お客さまが工事情報を詳細に知ることができる広報手段であるため、よりわかりやすく見やすいように心がけるとともに、集中工事の必要性や実施することでの利点なども含めてご理解いただけるよう内容の充実を図っています。



近畿道  
集中工事  
をお知らせする  
テレビCM

### さまざまなメディアでの広報活動に チャレンジしていきます

2013年4月には、当社管内のSA・PAに設置しているポスターやリーフレットなどの広告媒体の販売を専門的に行う広告事業会社として、NEXCO西日本コミュニケーションズを設立し、営業を開始しました。

### 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。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行い、関係者の方々の十分な納得が得られるまで協議を尽くしています。そうした説明会や設計協議<sup>①</sup>では、写真や完成予想の図なども活用するなど、わかりやすい説明を工夫しています。

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。



事業説明会  
(地元・関係自治体説明会)



設計協議

### 社員コメント

広告事業会社として  
高速道路のお客さまと  
広告主さまの期待に  
応えていきます



NEXCO西日本コミュニケーションズ  
総務課長  
駕海 知彦

当社は、NEXCO西日本グループの広告事業会社として設立されました。専門会社に広告事業のノウハウとスキルを集約し、NEXCO西日本グループの成長につなげていくことが、設立のねらいのひとつです。設立以来、役員も営業活動に従事し、現場で得た感覚を経営に活かしています。また、新たな広告媒体の開発も進めているところです。災害などの緊急時には、広告媒体を使って高速道路のお客さまへ情報を提供することも当社の使命です。設立後間もない会社ですが、高速道路のお客さまをエンドユーザーとする広告主さまの立場で、その期待に応えていきたいと考えています。



# 「自立」と「成長」戦略を支える人材の育成

経営戦略を実現するため、社員一人ひとりの自律的な成長を支援する、それぞれの人生観・価値観に合った多様な人材育成制度の構築に取り組んでいます。

## 基本的な考え方

広範な視野の獲得や専門性を強化することにより、社会に貢献することを目指しています。

社員一人ひとりが社会に役立つことを目指して、チームワークを育みながら仕事に取り組めるよう、また、それぞれの人生観・価値観に合った仕事(ワーク)と生活(ライフ)の充実が図れるよう、人材育成方針の明確化や、多様で柔軟な制度設計に努めています。

## 「自立」と「成長」を支えるキャリアマネジメントの基本戦略

### 新たな環境に対応するため 自律型人材の育成に努めています

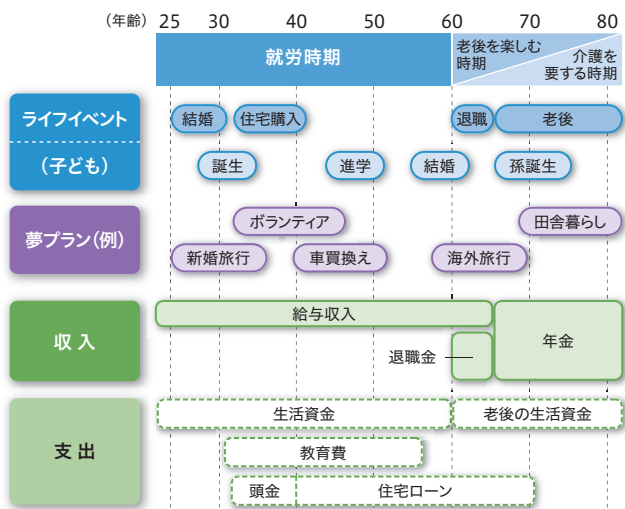
NEXCO西日本グループでは、高速道路の大規模修繕をはじめ、「100%の安全・安心」の追求、付加価値創造、高度の技術開発など、新たな局面を迎えており、これまでに経験したことのない環境に対応するため、自ら考え行動する自律型人材の育成に努めています。

### 「人材育成ロードマップ」「ライフプラン・ロードマップ」を策定し、人事制度の充実に努めています

当社グループの経営理念と価値観を共有し、「付加価値の向上」および「自立」と「成長」を積極的に担う人材を育成するために会社の求める人材像を定義し、そのための「人材育成ロードマップ」を策定して、社員一人ひとりの自律的成長の支援のための人事制度の構築に努めています。

また、社員が将来の夢や希望の実現に向けた人生設計を行う際の参考として活用できるよう、ライフイベントを示し

### 「ライフプラン・ロードマップ」のイメージ



た「ライフプラン・ロードマップ」を策定しています。これは、結婚・出産育児・持家・退職・老後といったライフイベントとそれらに関する世間一般の支出などを示したもので、各種研修やキャラバンなどを通じて社員に説明を行っています。このように、仕事による達成感、満足感に加えて、社員のライフの充実につながる人事制度の充実に取り組んでいます。

今後は、人材育成の具体化・実践をよりいっそう推進していくため、ロードマップをもとに人材育成のためのOJT※、研修、評価、昇格、任用、学習プログラム、育成支援、育成方法などを盛り込んだ「人材育成プログラム」を構築していきます。

※ 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。

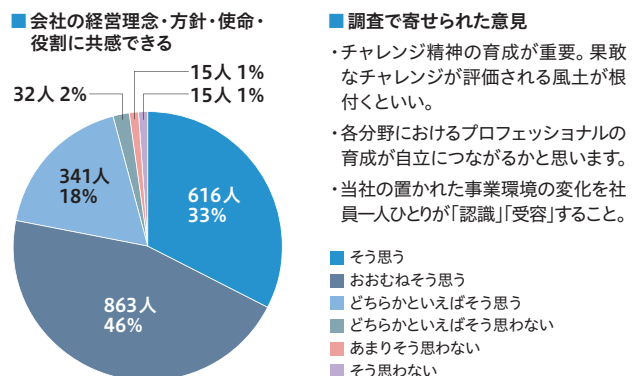
### 経営理念の浸透や人材育成意識についての 「社員意識調査」を実施しました

「経営理念」「仕事」「職場」「職場マネジメント」「人事制度」などに対するNEXCO西日本社員の意識を把握するための調査を2012年度に実施しました。

意識調査を通じて経営理念・方針の浸透度合いや社員の「人材育成・職場に関する意識」についての課題把握を行うとともに、今後のさまざまな施策や対応に反映していきます。

集計結果は、社内掲示板へ掲載し全社員で共有するとともに、本支社の部長を対象とした管理職向け説明会に利用するなど、今後の人材育成やよりよい職場風土づくりの材料として活用していきます。

### 「職場風土・人材育成等に関する社員意識調査」結果(抜粋)



### 人材育成の取り組み

### 「自立」と「成長」を支える人材育成を 戦略的に取り組んでいます

当社では、社員自らが考え、行動するきっかけとして、「TAS運動」(Thinking〈発想〉、Action〈行動〉、Speed





〈スピード〉を推進し、「支援という名のOJT」、考えるきっかけとしての「TASミーティング」を両輪として、自律型社員の育成に取り組んでいます。

支援という名のOJTでは、人材育成のメインステージは職場であり、そこで行われるOJTが育成の基本であるという認識のもと、上司は現場での業務を最大限活用し、「人は育つもの」から「育てるもの」へ、「教える」「監督する」から自発的に考えるように「支援する」へと考え方を転換し、実体験と指導を通じて求められる意識・知識・スキルを計画的・体系的に部下へ習得させ、育成を促進します。

また、さまざまな研修では、若手・中堅層にはどのような業務にも共通して必要となる「基盤力」の強化、マネージャー層には部下育成に着目した「指導力」の強化に重点を置いたカリキュラムを組むとともに、専門的な技術・知識を習得する専門研修ではレベルに応じたプログラムを策定し、個々にあった人材開発に取り組むなど、計画的な人材育成に取り組んでいます。

さらに、事業戦略を推進するために必要とされる知識・スキルを重点課題研修と位置付け、「ロジカルシンキング(考える力)研修」や「創造力強化(事業創造活動)研修」などを取り入れています。またより実践的にするため、プログラムや講師の内製化も進めています。

## 企業価値向上のため、各種制度を導入し 公的資格の取得を奨励・支援しています

当社では、社員の資格取得を奨励・支援することは、企業価値の向上につながると考えています。このため、業務上必要となる公的資格の取得を促し、高度な専門能力を持つ人材を育成するために、「重点資格取得促進制度」「資格取得補助制度」「報奨金制度」を導入しています。

また、社員の自発的な能力開発を促進するために、「通信教育支援制度」を導入しています。

### 資格取得支援制度の概要※

重点資格取得促進制度	資格を保有する社員の確保が事業運営上急務であるまたは重要であるものについて、会社が社員の資格取得に要した費用を補助する制度。 現在、「技術士」や「一級土木施工管理技士」などの資格取得を促進しています。
資格取得補助制度	会社の業務運営上必要となる資格を社員が取得することを支援するため、受験費、免許申請費、登録等に必要経費や講習費の補助を行う制度。
報奨金制度	会社の業務に関連のあるものとして会社が定めた資格を取得した場合において、会社が報奨金を支給する制度。

※ 対象は、NEXCO西日本

### 資格取得支援制度による資格取得者(2012年度)

資格名称	合格者	資格名称	合格者
技術士※	10	一級土木施工管理技士※	9
安全運転管理者	54	陸上特殊無線技士(1・2級)	8
防火管理者	15	特別管理産業廃棄物管理責任者	8
整備管理者	3	宅地建物取引責任者	4
衛生管理者	2	その他	4

※ 重点資格

## 高度な専門知識を持つグローバルな人材を 養成するため、「留学制度」を導入しています

当社では、複雑・高度化する専門的知識・技能の習得や、グローバルな視野で海外事業の発展に寄与する人材の育成を目的とした「国内留学制度」「海外留学制度」を導入しています。

2012年度末現在の国内留学者数は4人、海外留学者数は2人(米国1人、英国1人)です。

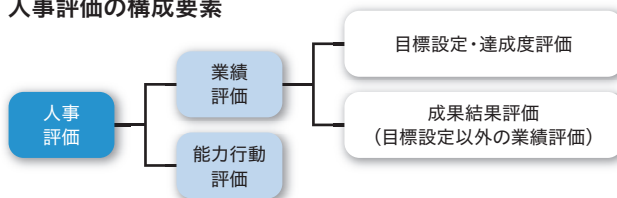
## 社員が達成感を実感できる公平な 人事評価制度を目指しています

当社では、経営ビジョンや経営方針に沿った「業績評価」と、社員の能力開発や仕事意欲の向上を評価する「能力行動評価」による人事評価制度を導入しています。

「業績評価」は、事業目標を部署および個人の目標に落とし込み、その達成度を評価する目標設定を主体とした評価制度です。これによって事業目標の達成と業績の向上および個人の業務改善が図られます。「能力行動評価」は、業務プロセスや発揮能力を行動ベースで評価する制度です。これによって社員の能力開発と期待行動を促しています。

これらの制度については、当社の事業特性を踏まえ、社員が達成感を実感でき、より納得感のあるものとして定着を図っています。

### 人事評価の構成要素



### 制度利用者コメント

海外留学を通して社外  
ネットワークを構築し、  
相手国の文化・習慣の  
違いを理解できる  
国際感覚を習得しました



NEXCO西日本 人事部 人事課  
木戸 英彦

2010年9月より2年間、英国バーミンガム大学MBA(大学院経営学コース)へ留学し、最先端のビジネス知識の習得から実践的な経営戦略といった会社の経営に必要な分野を、社会人経験豊富な同級生とともに学んできました。32カ国から集まった80人の同級生たちと文化・習慣の違いを理解しながら議論を行いました。MBAではさまざまなビジネスケースを想定し、解決方法を議論するといった手法で授業が行われます。その経験はNEXCO西日本においても経営分析や将来の海外展開などで活用できると思います。今後は、習得した情報収集・分析能力を活かしてグローバルかつ幅広い視野を持った人材として活躍したいと思います。



## 「自立」と「成長」戦略を支える人材の育成

### 「自立」と「成長」を担う人材の確保と活躍支援

#### 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、NEXCO西日本が求める才能、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。

2013年度入社の採用活動から、「NEXCO西日本グループ合同企業説明会」を開催し、グループ全体で幅広く人材を募集・採用しています。2013年度の新入社員は62人(男性51人、女性11人)<sup>※</sup>です。

<sup>※</sup> 集計範囲：NEXCO西日本

#### 会社の求める人材像

- 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
- ⑤ 他人の痛みを感じ、弱者への思いやりを行動に移せる人材

#### 社員が能力を最大限発揮できる人材配置に努めています

当社が求める人材像、知識・スキル、人材育成方針などを階層別に明確化し、個人の能力、適性、専門性などを考慮したうえで社員一人ひとりが持てる力を十二分に発揮できる適材適所の配属を行うとともに、社員のキャリア形成の支援を行っています。

社員の自律的なキャリア形成に対する支援や適材適所への人員配置施策としては、「社内人材公募制度」「社内希望異動制度」を導入しています。

また、当社の専門分野の発展と社員のモチベーション向上のために「専門職制度」を導入しています。2012年度末現在、技術部や建設事業部において、業務改善やノウハウの蓄積活用などの特定業務に、5人従事しています。

#### 主な人事制度

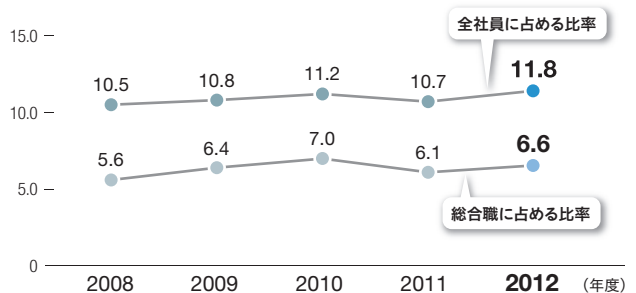
社内人材公募制度	新規事業を企画・開発する場合などに、全社的に人材を公募することで、意欲ある人材を登用する
社内希望異動制度	一定の基準を満たした社員が自ら希望する部署への異動を申請することができる
専門職制度	高度化・専門化する分野で指導的役割を担う人材の育成を目的として、特定の業務に専念する社員を指定する

#### 女性社員のやる気と能力を引き出す 職域・環境づくりに取り組んでいます

当社では、女性社員の活躍促進のために女性総合職社員の積極的な採用・登用を進め、多様な視点を会社に取り入れることで組織の活性化を図っています。

2013年3月現在、全社員に占める女性社員の割合は11.8%、総合職に占める割合は6.6%、役職者は6人です。

#### 女性社員比率の推移<sup>※</sup> (単位：%)



<sup>※</sup> 集計範囲：NEXCO西日本

#### 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。

2012年度は、当社の定年退職者のうち、継続雇用希望者14人全員を再雇用しました。

#### 障がい者が働きやすい職場づくりに 取り組んでいます

NEXCO西日本グループでは、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を行っています。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。

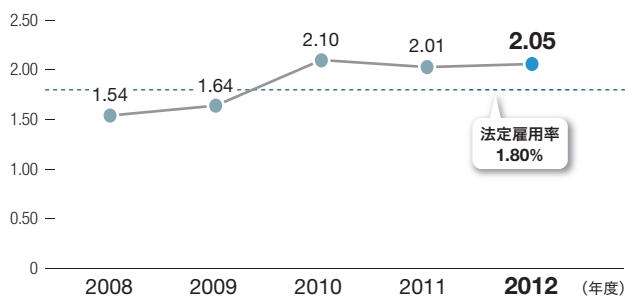
当社の2013年3月現在の障がい者雇用率は2.05% (50人)です。



職場環境の  
バリアフリー化



## 障がい者雇用率の推移※(単位:%)



※ 集計範囲: NEXCO西日本

## ワークライフ・インテグレーションの推進

## 仕事と個人生活の相乗効果に向けた制度改革を推進しています

社員一人ひとりがそれぞれの人生観・価値観を持つことによって個人生活(ライフ)が充実すれば、仕事(ワーク)においてもその相乗効果(ワークライフ・インテグレーション<sup>9)</sup>)によって自己の能力を最大限に発揮することが可能になります。

このため当社では、ワークライフ・インテグレーションを図る各種制度の整備を推進しています。

また、2012年度には、観光庁が提唱・推進する「ポジティブ・オフ運動」に参加し、「ポジティブ休暇」を導入しました。これは、社員が年間に分散して連続休暇を取得できるよう、例えば金曜や月曜に休暇を取得することで土日と合わせて連休とし、外出や旅行に出かけ

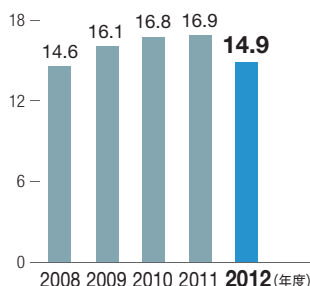
## 各種休暇制度

育児休業制度	子どもが3歳に達するまで取得可
介護休暇制度	配偶者、子、父母などを介護するため6か月以内取得可
特別休暇	産前産後休暇、配偶者出産に伴う子の養育休暇、子の看護休暇、ボランティア休暇など

## 妊娠・育児に関する支援制度

妊娠中または出産後の女性社員の健康診査	妊娠中または出産後1年以内の女性社員は、1日の勤務時間の範囲で、保健指導または健康診査を受診することができる
育児時間	社員は、1歳に満たない子を養育するため必要がある時は、1日2回各30分の育児時間を取得することができる

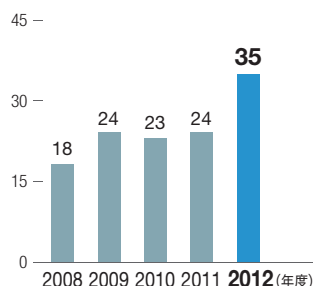
## 有給休暇取得実績※(単位:日)



(注) 対象・集計範囲はいずれも、NEXCO西日本

※ 2008年度～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。

## 育児休業取得実績(単位:人)



やすい環境を提供するというもので、年間7日間取得できます。

## 気軽に、安心して相談できる体制で社員のメンタルヘルスケアに配慮しています

当社では、社員の精神面をケアするため、心理相談員の専門資格を持つ看護師が医務室に常駐し、気軽に相談できる体制を整えています。また、社員のプライバシー保護の観点から、外部機関による面接・電話でもカウンセリングが受けられるようにしています。

さらに、2013年度より全社員を対象としたストレスチェックを実施することとしました。このほか、本社・各支社への医務室の設置、産業医・看護師による健康相談、人間ドックの利用補助や各種健保組合の保健事業など、社員の身体面の健康にも配慮しています。

## 労使関係

## 常に社員とのコミュニケーションを大事にしています

当社の継続的な発展のためには、健全で良好な労使関係が重要であり、これまで培った信頼関係のもと、労働条件や福利厚生等について、労働組合の理解と協力を得て実施しています。

また、経営陣と労働組合の執行部とが、会社の経営方針や企業価値の向上等について意見交換を行うなど、社員とのコミュニケーションを通じた相互の信頼関係の維持・向上に努めています。

2012年度は、人材育成やワークライフ・インテグレーションの推進についても意見交換を行いました。

## 制度利用者コメント

## 育休利用経験も活かし女性社員の活躍支援に取り組んでいきます



NEXCO西日本  
人事部 労務キャリアライフ支援課  
佐藤 あかね

産前・産後休暇と育児休業を合わせて約1年5カ月休職した後、同じ部署に復職し、現在は時短勤務をしています。休職前は産後に必要な手続きをまとめて説明してもらい、休職中も社内報を送ってもらうなどしたおかげで、安心して休職することができました。もともと女性社員が少なく模範となる方が少ないという現状はありますが、今後は、女性社員の活躍のための環境づくりに携わる担当として、社員に長く働いてほしい会社と長く働きたい女性社員が、ともに良好な関係を築けるような風土や制度づくりに取り組んでいきたいと思っています。



お取引先

## SA・PAのテナント会社との協働

多様化するお客さまのニーズにお応えできるよう、SA・PAのテナント会社と協働し地域の情報発信や接客サービスの向上を目指した活動に取り組んでいます。

### SA・PAテナント会社との協働

#### 「西日本SA・PAグルメフェア」を開催しました

日頃から高速道路をご利用になられないお客さまにも西日本各地のSA・PAのご当地食材や魅力をPRするため広島市の「そごう広島店」にて、「西日本SA・PAグルメフェア」を開催しました。

イベントには管内21店舗18のテナント会社に出店協力をいただき、特産品の紹介・販売を行いました。

また、ご当地食材を使用した「メニューコンテスト」においてグランプリを受賞したメニューの販売も行い、多くのお客さまが召し上がられ、喜んでいただきました。

今後も、ご当地の魅力を発信し、各地に訪れていただけるような取り組みを行ってまいります。



西日本SA・PAグルメフェアの様子

#### グループ会社と協働して モテナスランチを開発しました

NEXCO西日本グループの直営店舗を運営するグループ会社と協働で、お得なワンコインメニュー「モテナスランチ」を開発しています。

2012年度は、お客さまに常に新しい味をご提供するため、夏と秋に新メニューを2品ずつ開発して入れ替えを行い、多くのお客さまにお召し上がりいただいています。今後も、お客さまに喜ばれる新たな取り組みを考えてまいります。



「モテナスランチ」  
新メニューのPR

#### モテナス考動・接客研修を実施しました

当社グループが進めるブランド店舗「モテナス」では、自らがして欲しい接客を考え行動できる従業員を育成することを目的とし、研修を実施しています。

2012年度は、当社グループ直営の7店舗を対象に、研修を実施しました。従業員全員の接客における知識の共有やスキルの向上を図ることができたほか、お客

さまに「おもてなしの心」で対応することの意識醸成につながりました。

さらなる接客レベルの向上を図り、おもてなしの心でモテナス店舗の全従業員が最高のサービスを提供できるよう、取り組んでまいります。



接客講習の様子

#### お客さま満足度の向上のため 接客コンテストを開催しました

お客さまに喜ばれる接客を各店舗間で切磋琢磨することで、お客さま満足度の向上につなげることを目的とした接客コンテストを開催しました。

審査員に接客の専門家を招き、SA・PAの各テナント会社から接客が優れている上位27店舗に参加いただき、ロールプレイング(役割演技)で表情、動作、会話力など一連の接客を競い合っていました。

今後もテナント各社と協働で、お客さま満足度を高めるための取り組みを行ってまいります。



接客コンテストの様子

#### ステーキホルダーコメント 心配りと気配りを大切に、 笑顔でお帰りいただける 「日本一のレストラン」を 目指しています



ロイヤルホールディングス株式会社  
長崎自動車道・川登SA(上り線)

北原 亜須香 様

今回の接客コンテストには、おもてなしの心と笑顔を忘れず、身だしなみや姿勢、挨拶といった基本動作を徹底的に見直して臨み、優勝することができました。SAのレストランホールで接客の仕事に就いて以来、心配りと気配りを第一に、お客さまの立場になったサービスを学んできた成果だと思っています。

目標は、今のお店をお客さまが満足して笑顔でお帰りいただける「日本一のレストラン」にすること。旅行のついでではなく、SAに行くことを目的にご来店いただけるような企画をこれからも考えていきたいと思っています。



# 公正な取引関係

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  
競争性・公正性・透明性の確保を追求しています。

## 契約の基本方針

### 公共調達の競争性・公正性・透明性を確保します

NEXCO西日本は、「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」という目的を達成するため、以下の基本方針を掲げています。

#### 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

## 情報の公表

### 正確でわかりやすい情報の公表に努めています

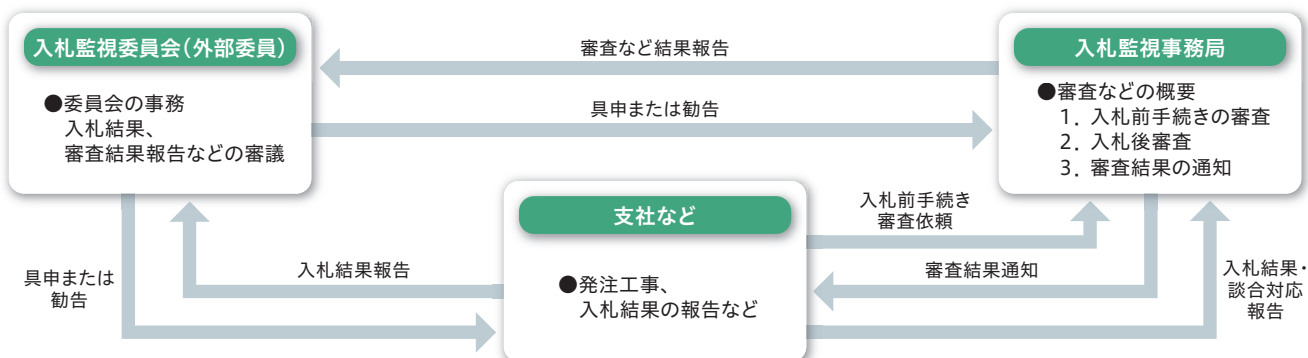
「公共工事の入札及び契約の適正化の促進に関する法律」に基づき、公共調達に係る契約の透明性を確保するため、工事・調査等の契約情報については、ウェブサイト内の「調達・お取引」で公表しています。

2011年度から、新しい検索システムを導入し、お取引先さまが必要な情報をより検索しやすくしました。



「調達・お取引」  
入札公告検索画面

## 入札手続きなどの監視体制



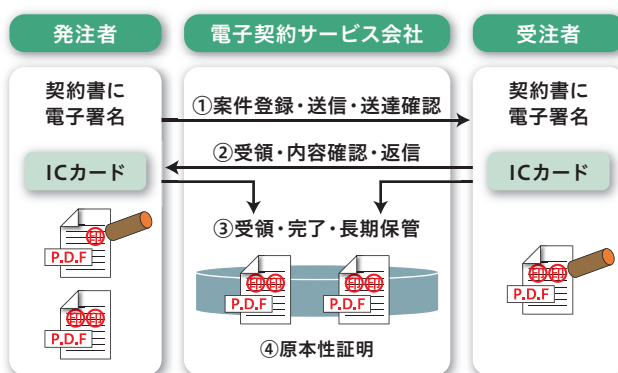
## 電子契約の実施

### 電子契約の拡大で業務の効率化に努めています

2009年度から、お取引先さまの同意が得られた契約について、電子契約を実施しています。

これにより、お取引先さま、当社の双方において契約書に係る経費の削減、出納事務の軽減などの効果が得られています。

#### 電子契約運用イメージ



## 入札監視委員会・入札監視事務局

### 契約の過程ならびに結果を外部有識者が審議しウェブサイト上で公表しています

入札および契約の過程ならびに契約内容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」を設置しています。審議内容については、当社グループウェブサイトの「調達・お取引」で公表し、透明性の向上に努めています。

また、事業部門から独立した「入札監視事務局」を設置し、工事の発注単位などの事前審査、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。



環境保全

# 環境経営の推進

中期計画「環境基本計画2015」のもと  
事業活動による環境負荷の削減対策を効果的に推進しています。

## 環境方針

### 低炭素社会<sup>①</sup>・循環型社会<sup>②</sup>・自然との共生の3つを 重点テーマに、取り組みを推進しています

NEXCO西日本グループでは、環境への取り組みを持続的かつ効果的に推進していくため、環境活動の基本理念である「環境方針」を策定しています(2008年策定＝2011年一部改定)。

#### 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<sup>③</sup>の形成を目指します。

取り組みの実施にあたっては、環境側面に関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。

#### 低炭素社会の実現に取り組みます

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みます。

#### 循環型社会の形成に取り組みます

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

#### 自然と共生する社会の推進に取り組みます

人と生きものが豊かに暮らせる社会を目指し、自然環境や人々の生活環境の保全と創出に取り組みます。

## 環境マネジメントを推進しています

2008年12月にNEXCO西日本本社においてISO 14001<sup>④</sup>の認証を取得し、PDCAサイクルにより環境負荷低減の取り組みを、継続的に改善しています。

## 環境基本計画

### 中期計画「環境基本計画2015」を 策定しました

当社グループでは2011年7月、「環境方針」に基づく中期計画として「環境基本計画2015」を策定しました。この環境基本計画は、環境方針に基づく3つの重点テーマと環境コミュニケーションというテーマに関わる47の活動から成り立っています。2013年度も2012年度に引き続き活動を推進してまいります。

## 環境推進体制

### CSR委員会

委員長：社長(トップマネジメント)  
構成員：取締役  
監査役  
本社本部長および委員長が指名する者  
役割：環境に関する基本方針の策定  
施策の策定と評価

### 環境部会

部会長：技術本部長  
事務局(本社技術環境部内に設置)  
役割：環境施策の立案・実施

## 社員コメント

新しい取り組みにも  
チャレンジしながら、  
環境の保全に努めてまいります



NEXCO西日本 環境部 環境課長※

布川 勝正

2012年度は、環境方針に基づく従来の取り組みの継続のみならず、最新技術や当社の技術開発成果について休憩施設への導入にチャレンジした1年でした。

社員用オフィスの節電、高速道路におけるトンネル照明や本線照明の効率的な点灯制御、SAなどの休憩施設での節電などの従来からの取り組みのほか、料金所などの古くなった空

調設備の更新時期を前倒しするなどの取り組みを進めました。

また、2012年11月にリニューアルオープンした大分自動車道・山田SA(下り線)については、60ページのTOPICSでも紹介していますが、環境に配慮したエコエリアとして生まれ変わりました。特に、当SAに導入した太陽光発電は、1メガワット(1,000キロワット)に及ぶものとなっています。

今後も、これまでに培ってきた技術や知見を活用して、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への挑戦を続けるとともに、持続可能な社会の形成に寄与する高速道路会社を目指してまいります。

道路関連設備の節電に関しましては、お客さまのご理解とご協力にたいへん感謝いたしますとともに、引き続きの取り組みにご協力を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

※現在は、NEXCO西日本 施設部 施設技術課長



# 「環境基本計画2015」および環境アクションプラン2012

実行目標計画の取り組み項目			活動内容	指標	環境アクションプラン	
					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	新規開通延長	23km※1	13km※2
				CO <sub>2</sub> 削減量	32,000トン	7,000トン
		本線渋滞の削減	工事に伴う本線渋滞損失時間を削減する	工事に伴う本線渋滞損失時間	105万台・時間以下	59万台・時間
	省エネルギーの推進			CO <sub>2</sub> 排出量	3,044トン以下	1,660トン
		ETC <sup>④</sup> カード未挿入対策	お知らせアンテナの設置を推進する	設置箇所	30カ所	31カ所
				CO <sub>2</sub> 排出量	3,345トン	2,391.3トン
		電気使用量の削減	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	81.3千kWh/km以下	76.9千kWh/km
				CO <sub>2</sub> 排出量	117,824トン以下	141,693トン
		車両の燃費向上	連絡車両についてエコドライブの実施や低公害車(低燃費・低排出ガス車)の導入により燃費を向上させる	燃費	2009年度実績比より向上させる	3.3%向上(2009年度実績比)
				CO <sub>2</sub> 排出量	1,491トン以下	1,346トン
		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+LPガス)	2009年度実績比3%以上削減	▲10.3%(2009年度実績比)
				CO <sub>2</sub> 排出量	760トン以下	710トン
		水使用量の削減	休憩施設(トイレ)の維持管理に要する水使用量を抑制する	水使用量	抑制する	▲4.5%(2009年度実績比)
				CO <sub>2</sub> 排出量	587トン以下	560トン
		紙使用量の削減	オフィス活動に要するコピー紙使用量を減量する	使用量(A4換算)	2009年度実績以下	▲16.2%(2009年度実績比)
				CO <sub>2</sub> 排出量	1トン以下	1トン
循環型社会の形成	創エネルギーの推進	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	88kW	123kW
				CO <sub>2</sub> 削減量	42トン	123トン
	二酸化炭素吸収源対策	道路緑化などによるCO <sub>2</sub> の固定	盛土の面 <sup>④</sup> の樹林化を推進する(建設現場)	整備面積	12.4ha	10.8ha
				CO <sub>2</sub> 削減量	109トン	10トン
	技術開発	新技術・新材料の開発	省エネ型照明光源を導入する	—	現地にて試行導入する	東九州道都農～高鍋間で実施
	環境に配慮した製品・資材などの調達の推進	グリーン調達 <sup>④</sup> の推進	工事用資材における特定調達物品などの調達率の向上を目指す	調達率	調達率の向上	45品目 86.6%
			事務用品における特定調達物品などの調達率100%を目指す	調達率	100%を目指す	100%
		廃棄物の発生抑制・資源の循環的利用の促進	維持管理車両の再利用	車両台数	再利用の継続	34台
			一般廃棄物(資源となるものを除く)の排出量を減量する	—	分別回収に努める	▲10.9%(2009年度実績比)
			植物系廃棄物(草刈りなど)の有効活用を推進する	有効活用率	100%を目指す	95%
			建設発生土のリサイクルを推進する	リサイクル率	100%を目指す	99.1%
			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	100%を目指す	99.9%
			コンクリート塊のリサイクルを推進する	リサイクル率	100%を目指す	99.5%
			休憩施設での発生ゴミの再資源化を推進する	再資源化率	再資源可能なものについては100%を目指す	100%
			建設発生木材のリサイクルを推進する	リサイクル率	100%を目指す	99.7%
			建設汚泥のリサイクルを推進する	リサイクル率	100%を目指す	99.6%
			バイオディーゼル燃料使用を拡大する	維持作業機械の燃料使用量	9,600ℓを維持する	16,920ℓ
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	動物進入防止柵の設置・改良延長	50.9km	31.2km
			森林再生事業「つなぎの森」を展開する	植樹・間伐による整備面積	10ha	9ha
				CO <sub>2</sub> 削減量	55.6トン	43.1トン
	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	356.2千m <sup>2</sup>	262.9千m <sup>2</sup>
			遮音壁の設置・改良を推進する	設置・改良延長	6.62km	2.1km

※1 東九州道・都農～高鍋間13km、京都縦貫道・沓掛～大山崎間10km

※2 東九州道・都農～高鍋間13km

(注) 事業計画の見直しにより目標値を一部変更しています。

お客さま

社会

投資家・国民の皆さま

グループ社員

お取引先

環境保全

社会貢献



## 事業活動と環境負荷

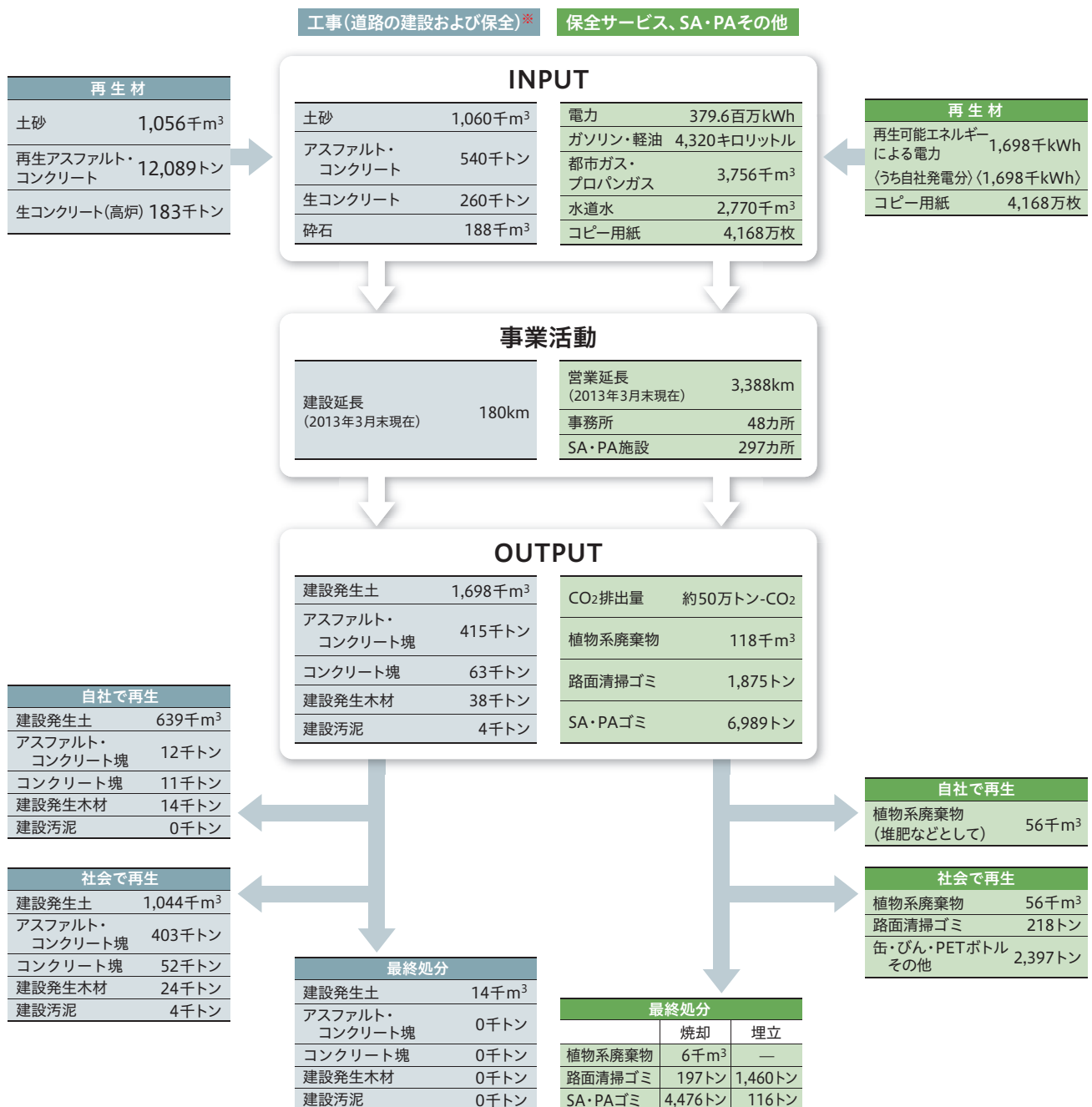
事業活動全体での環境負荷について  
定量的な把握に努めています

NEXCO西日本グループでは、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2012年度の環境負荷のマテリアルフロー<sup>※</sup>(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、540千トンのアスファルト・コンクリート、260千トンの生コンクリート、188千m<sup>3</sup>の砕石、4,168万枚のコピー用紙、379.6百万キロワットアワーの電気使用量、4,320キロリットルの自動車燃料、2,770千m<sup>3</sup>の水道水などがあります。

## 事業活動に伴うマテリアルフロー



※ 2012年度にしゅん功(完了)した工事のマテリアルフロー



## TOPICS 最新鋭の省エネ技術を採用した「エコエリア山田」がオープン！

2012年11月21日に、「エコエリア山田」としてリニューアルオープンした大分自動車道・山田SA(下り線)では、新たな環境技術や最新の省エネ技術・システムを積極的に採用しています。

例えば、フードコートのレストランについては、天井面の裏側に設置された配管に冷水または温水を循環させることで室内気温を快適に保つ、「水冷媒放射空調システム」を採用することで、対流式空調システムに比べ電気使用量を削減することを目指しています。

また、雨水利用システムを併用した壁面緑化や自然光照明を採用し、省エネを図っています。さらには、建物内のエネルギー使用状況や設備機器の運転状況を一元的に把握し建物全体のエネルギー消費量の最適化を図るエネルギーマネジメントシステムも取り入れています。

このほか、男性用トイレには、手洗器一体型小便器を導入しました。これによって、従来の便器に比べ、使用する水を約2割削減することができます※。

※従来の小便器洗浄水が2ℓ、別途手洗いで使用する水が概ね0.5ℓとした場合。

### 大分自動車道 山田SA(下り線)

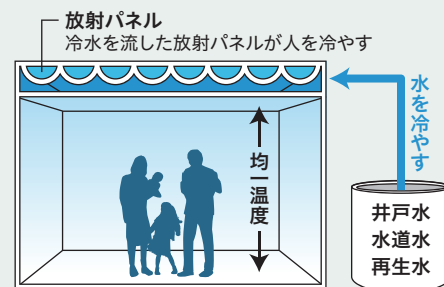


### 節水型男性用トイレ



手洗器と小便器が一体化。手洗い後の水をそのまま洗浄に再利用できる。

### 「水冷媒放射空調システム」の仕組み



### エコエリア山田



### ステークホルダーコメント

空間の有効利用と  
エコ意識向上に寄与できた  
節水トイレの共同開発



TOTO株式会社 衛陶開発部  
衛陶開発第二グループ  
木村 知之 様

「エコエリア」として生まれ変わった山田SAにふさわしい節水トイレをNEXCO西日本さまと共同開発できたことをたいへんうれしく思います。手洗器を小便器の上に設ける構造は、ありそうで今までなかったため、手洗器や小便器の寸法は、利用対象者の年齢や使用シーンをイメージしながら、当社のノウハウと人体統計データから導き出しました。貴社と実施したお客さまアンケートでは、使用感などに対し非常に満足度の高い回答が得られ、ひと安心しました。今後も、貴社とともに良好な関係が築けるように微力ながら努めたいと思います。

### 社員コメント

当社初の「エコエリア」。  
お客さまの反応に  
3年間の工事の苦勞が  
吹き飛びました



NEXCO西日本 九州支社  
久留米高速道路事務所 施設課  
川崎 翔悟

3年の月日をかけて最新の省エネ技術を詰め、リニューアルオープンをした大分自動車道・山田SA「エコエリア山田」。その改修工事に現場担当者として関わりました。お客さまが利用されている中での工事は多くの作業を安全に十分に注意しながら進める必要があり、最後まで気が抜けない工事でしたが、リニューアルオープン後のお客さまの反応に接し、工事の苦勞は吹き飛びました。中にはさまざまな最新設備を写真に撮っていかれる方も！これからは「見せる休憩施設」の時代が来るかもしれません。ぜひ皆さんも一度は足を運んでみてください。



環境保全

# 低炭素社会の実現

低炭素社会の実現への寄与を目指し、高速道路における円滑な交通の確保や省エネルギー・創エネルギーなどによって、CO<sub>2</sub>の排出量削減に取り組んでいます。

## CO<sub>2</sub>排出量の削減

### 事業活動から発生するCO<sub>2</sub>を正確に把握し、その削減を推進しています

NEXCO西日本グループでは、低炭素社会の実現に寄与するため、事業活動やNEXCO西日本管内の高速道路における自動車交通などに伴って発生するCO<sub>2</sub>排出量の正確な把握に努め、その削減を推進するさまざまな活動を推進しています。

### 省エネや創エネによってコントロール可能なCO<sub>2</sub>の削減に努めています

当社管内の高速道路において2012年度に排出されたCO<sub>2</sub>排出量は、約1,000万トンと推計され、そのほとんどが日平均で約2.5万台の自動車交通によるものです。

また、2012年度に事業活動に伴って発生したCO<sub>2</sub>排出量は約50万トンで、そのうち工事(建設、維持修繕)によるものが約6割の約30万トン、管理(道路照明、社屋、SA・PAの店舗)によるものが約4割の約20万トンでした。

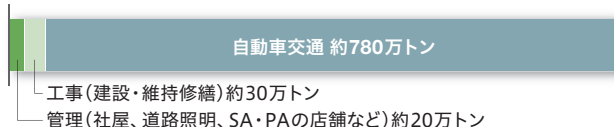
管理によるCO<sub>2</sub>排出量のうち、当社グループが直接コントロールできるCO<sub>2</sub>排出量については、その削減に積極的に取り組んでいます。2012年度も、オフィスや店舗、道路設備の維持管理などにおける電気使用量の削減、ガスや水・紙の使用量削減、業務用車両の燃費向上、高速道路ののり面緑化の推進によるCO<sub>2</sub>吸収源拡大などを実施しました。また、太陽光発電の導入による創エネルギーを継続して推進しました。

しかしながら、2012年度のコントロール可能なCO<sub>2</sub>

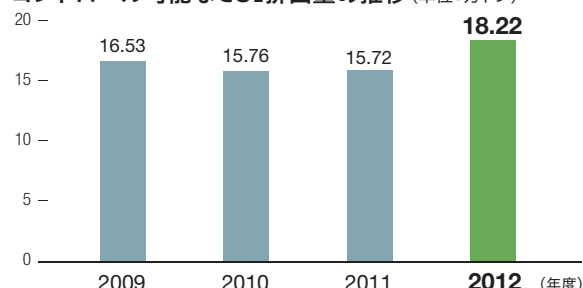
排出量は18.22万トンとなり、2009年度比で10.2%の増加となりました。これは、電気事業者ごとの排出係数の増加に大きく影響を受けたことによるものです。

今後もCO<sub>2</sub>排出量削減に向け、省エネや創エネなどに継続して取り組んでいきます。

### NEXCO西日本管内の高速道路におけるCO<sub>2</sub>排出量の内訳



### コントロール可能なCO<sub>2</sub>排出量の推移 (単位: 万トン)



(注) 電気使用量に係るCO<sub>2</sub>排出量は、環境省から毎年公表される電気事業者ごとの実排出係数をもとに算出しています。



EV(電気自動車)用急速充電システム

## TOPICS 高速・一定速度の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

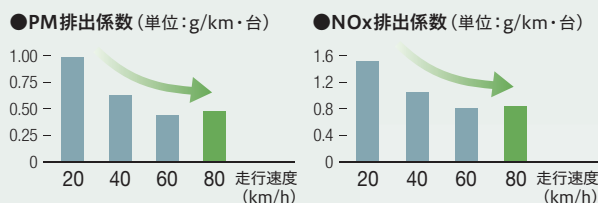
NEXCO西日本管内の高速道路を走行する自動車のCO<sub>2</sub>排出量は、年間約780万トンと推計されています。仮に、高速道路を走るすべての自動車が、一般道路と同じ速度で走行したとすると、CO<sub>2</sub>排出量は年間約880万トンとなります。したがって、高速道路は年間で約100万トンのCO<sub>2</sub>排出を抑制しており、環境負荷の低減に大きく貢献していることになります。

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(NOx)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・一定速度の走行による温室効果ガス排出の削減量



### 自動車の走行速度と環境負荷※



※「自動車排出係数の算定根拠」

(2003年12月 国土交通省国土技術政策総合研究所)より作成。



## 円滑な交通の確保によるCO<sub>2</sub>排出量の抑制

### 高速道路整備やETC 利用の普及促進で 自動車交通によるCO<sub>2</sub>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、高速道路の整備やETC利用の普及による走行速度の一定化は、自動車交通によるCO<sub>2</sub>排出量削減に大きな効果をもたらします。

2012年度は、東九州自動車道・都農～高鍋間13kmが開通しました※。これによるCO<sub>2</sub>排出量削減効果は、年間7千トンと算定されています。

また、2012年度のETC利用率は85.2%となりました。これによるCO<sub>2</sub>排出量の削減効果は、約2.4千トンと推定されています。今後も、高速道路整備とともに、自動車のストップ＆ゴーを減らすETC利用の普及を促進することで自動車交通によるCO<sub>2</sub>排出量削減に貢献していきます。

※ 新規開通については、41ページも参照。



ETC普及前のIC出口



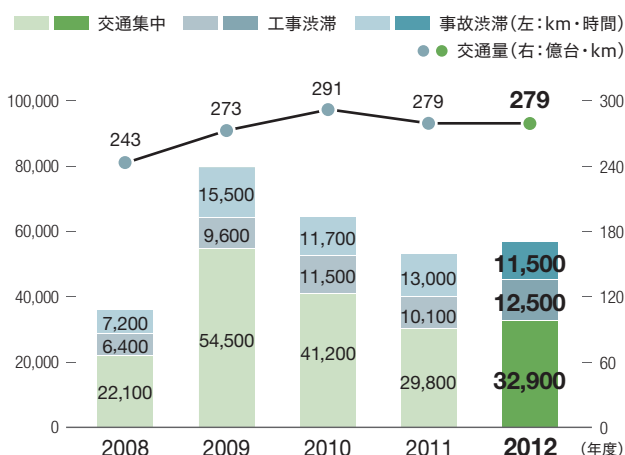
現在のIC出口

### さまざまな対策で交通渋滞を解消し、 自動車排出ガスの低減に取り組んでいます

当社では、自動車排出ガス削減にも貢献する、高速道路での円滑な交通の確保に努めています。

暫定二車線区間の四車線化工事や、集中工事の実施、交通事故の防止および事故への円滑な対応、ETC利用促進などさまざまな対策によって、高速道路本線の交通渋滞の解消に取り組んでいます。

#### 高速道路における渋滞状況



## 省エネルギーの推進

### 電気使用量の3割以上を占める トンネル内照明のLED化を推進しています

当社グループが使用する電気のうち約7割が、高速道路で使用されています。中でも比率が高いのはトンネル内の照明で、高速道路の約50%、全体の約35%を占めています。そこで、当社では、トンネル照明の電気使用量を削減するため、照明設備の老朽化更新とあわせてLED照明を採用することで、電気使用量を削減するとともに視認性の向上を目指しています。

2012年度末におけるトンネル照明に占めるLED照明の採用率は全体の0.4%に過ぎませんが、2015年度までに3.3%に拡大することを目標に、2013年度は9カ所のトンネルでLED照明への更新を予定しています。

また、高効率な照明方式についての技術基準の策定に向けた取り組みも進めています。今後もトンネル照明による電気使用量の削減を推進していきます。

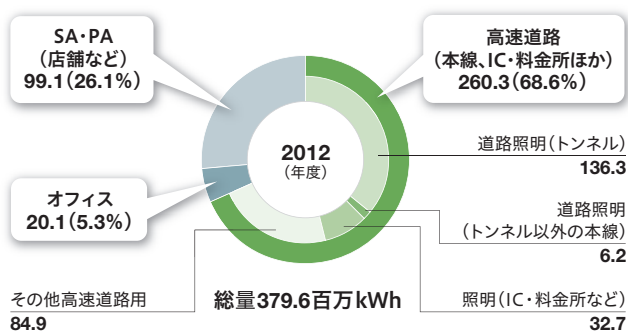


LED設置前



LED設置後

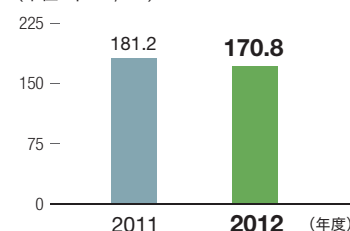
#### 電気使用量の内訳 (単位: 百万kWh)



### オフィスでの省エネ活動を継続しています

2012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などを実施しました。これによって、執務室床面積あたりの電気使用量を、2011年度比で5.7%程度削減することができました。

#### 執務室床面積あたりの電気使用量 (単位: 千kW/m<sup>2</sup>)





## 低炭素社会の実現

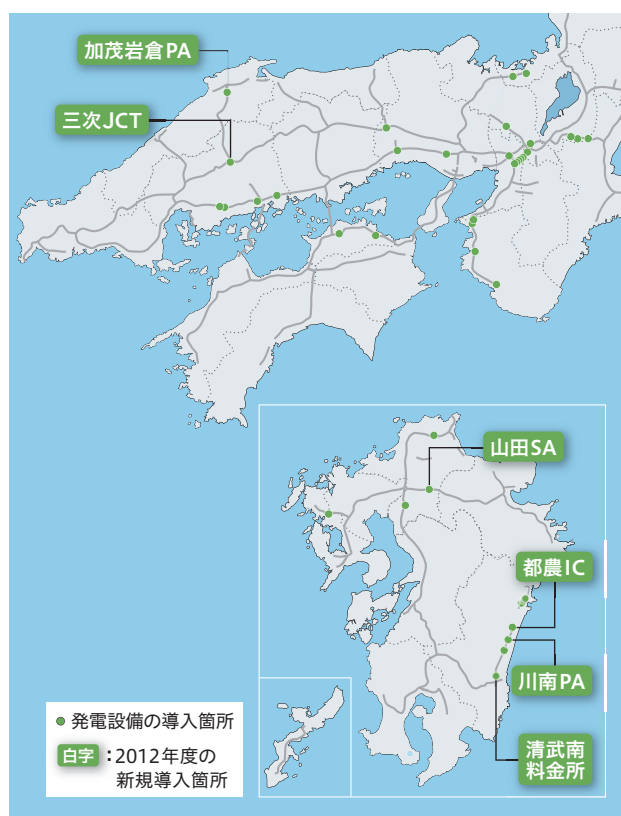
## 創エネルギーの推進

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

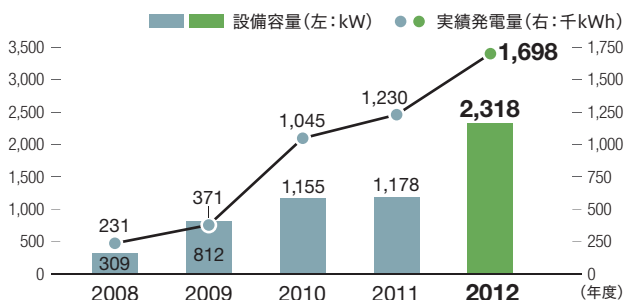
太陽光発電設備をSA・PAや料金所、高速道路の遮音壁などに設置し、その電力を休憩施設や道路設備に活用することで、CO<sub>2</sub>排出量を抑制しています。

2012年度は、「エコエリア山田」としてリニューアルオープンした大分自動車道・山田SA(下り線)で約1メガワット(1,000キロワット)の大規模な太陽光発電設備を新規に設置しました。2013年3月現在の発電設備容量の合計は2,318キロワット(計42カ所)に上っています。今後も太陽光発電の整備による創エネルギーの拡大を進めていきます。

## 太陽光発電導入箇所



## 太陽光発電の導入量

樹林化によるCO<sub>2</sub>の吸収・固定の促進高速道路の盛土のり面を原則樹林化  
間伐や剪定などの維持管理も実施しています

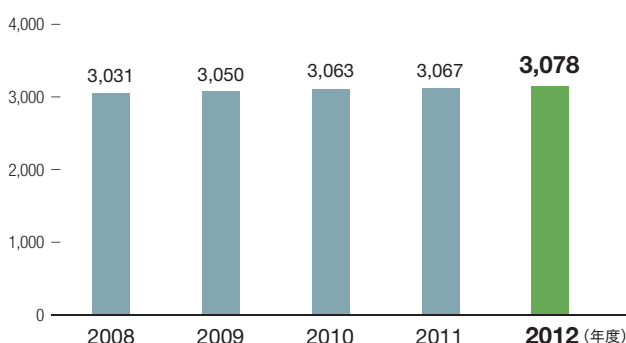
高速道路を建設する際には、樹木の伐採が避けられません。そこで、NEXCO西日本グループでは、盛土のり面やICの敷地内などを原則樹林化しています。樹林化は、周辺の生活・農耕・自然などの環境保全に加え、CO<sub>2</sub>を吸収・固定し地球温暖化の抑制にも寄与するものと考えています。当社管内で実施した樹林化によって今までに吸収・固定されたCO<sub>2</sub>は約20万トンと推計されています。

また、成長しすぎた樹木の剪定や間伐などの維持管理を継続的に実施しており、健全な樹林形成にも取り組んでいます。



樹林化したのり面

## 樹林整備の状況 (単位: ha)



## 社員コメント

自然と共生する  
高速道路を目指し、  
健全な樹林形成に努めます



NEXCO西日本 九州支社  
建設事業部 施設建設課 課長代理  
川原田 圭介

「中央分離帯や路肩の樹木のことですか?」これは高速道路を利用されるお客さまから聞く高速道路の緑化に関する第一声です。そして「盛土のり面にも緑化をしています」と言うと目を丸くして驚かれます。盛土のり面の緑化は沿線近傍の方々以外には意外と知られていないものですが、「あたり前の風景」の創造を目指し、これからも良好な樹林形成に努めていきたいと考えています。



# 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<sup>①</sup>を推進するとともに、環境負荷の少ない製品・資材の調達に努めています。

## 建設副産物の3R

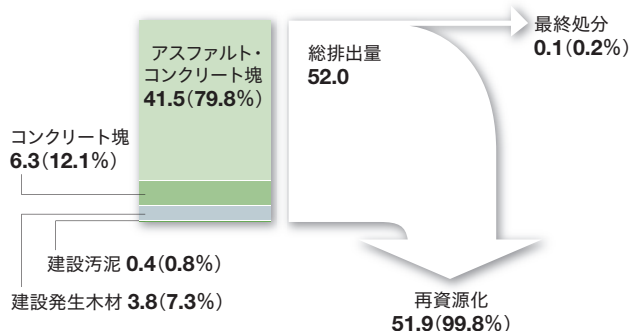
### 建設廃棄物や建設発生土の 再利用・再資源化に努めています

事業活動に伴って排出される建設廃棄物・建設発生土などについては、3R(Reduce[削減]・Reuse[再利用]・Recycle[再資源化])の推進に努めています。

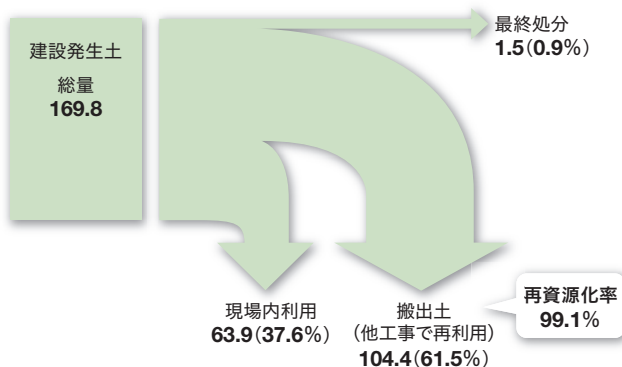
現場内での再利用を推進し、現場で再利用しきれないものについても、再資源化工場や他の工事現場への持ち込みを進めるなど、最終処分(埋め立て)される建設副産物をできるだけ少なくしています。また、アスファルト・コンクリート塊などの建設廃棄物についてはコンクリートや舗装の骨材や基礎砕石として、建設発生土は道路の盛土などとして、再利用しています。

今後とも建設現場で発生する副産物の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)



#### 建設発生土の再資源化の状況(単位:万m³)



切土部<sup>②</sup>で発生した土は、他の工事現場の盛土部で再利用します

## 緑のリサイクル

### 植物系廃棄物を緑化資材に転用する 「緑のリサイクル」を行っています

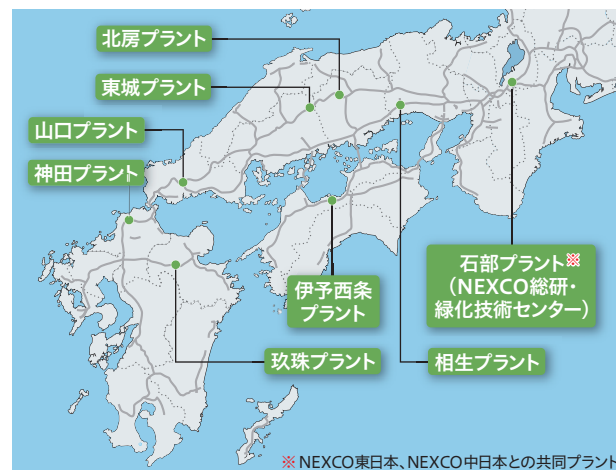
NEXCO西日本グループでは、景観への配慮や環境保全、安全性向上などを目的に、高速道路の周辺に樹木や草を植えています。こうした緑地帯からは、樹木の剪定や草刈りの際に植物系廃棄物が大量に発生します。この植物系廃棄物から、主に建設事業で使用する堆肥やチップを自社プラントで製造する「緑のリサイクル」を行っています。

2011年度からは、プラントで生産した堆肥を農家や農業高校の皆さまに試験配布する取り組みを始めました。今後はバイオマスエネルギー<sup>③</sup>としての活用も検討していきます。

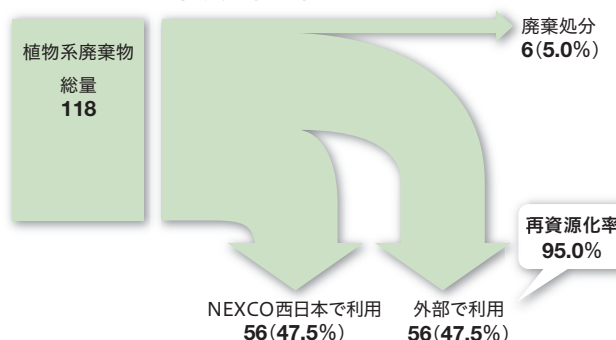


堆肥の製造状況

#### 緑のリサイクルプラント<sup>④</sup>



#### 植物性廃棄物の再資源化の状況(単位:千m³)





## 循環型社会の形成

### 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

これまで、緑地帯などでは草刈りなどの維持管理に多くの手間を要することが課題になっていました。

そこで、NEXCO西日本では、選抜育種した地面を覆うようにして伸びる性質のテイカカズラ(商品名:eQカズラ)を植栽することで、雑草の生育を抑制し、刈草の減量を図っています。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したもの(特許:第4642049号)で、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にすることができます。

2012年度までに約15万本の植栽を行いました。

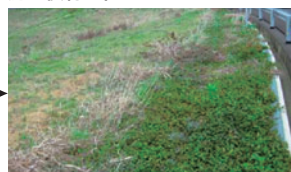
今後の予定として、2013年度は約30万本程度の植栽を計画しています。

#### eQカズラによる雑草抑制

施工直後



施工後約1年



将来目標の姿



### 事業活動により発生するその他の廃棄物の3R

#### SA・PAで発生するゴミの3Rを進めています

NEXCO西日本グループでは、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。

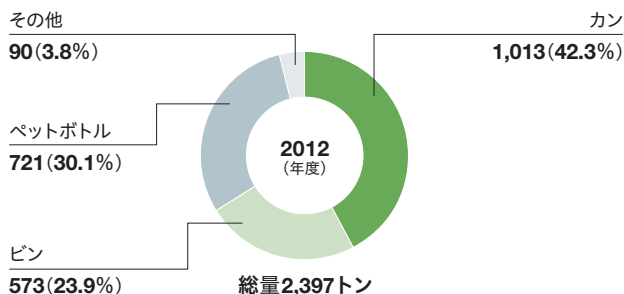
再資源化可能なゴミはリサイクル工場に運搬し、資源の有効利用に貢献しています。2012年度は、SA・PAで発生したゴミ6,989トンのうち34.2%にあたる2,397トンを再資源化しました。



分別式のゴミ箱

今後もお客さまに引き続きご協力を求めながら、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)



#### 生ゴミの減容化と再利用の検証を行っています

高速道路の休憩施設から発生する生ゴミの処理について、基本的には焼却処分を行っています。この焼却に伴うCO<sub>2</sub>の排出を削減することを目的に、現在、大分自動車道・山田SA(下り線)のフードコートなどで発生した生ゴミを減容化する処理装置を試験的に導入しました。

この処理装置は、微生物の働きによって、生ゴミをCO<sub>2</sub>と水溶性の物質(分解液)に分解するものです。ほとんどの生ゴミを処理することが可能で、当エリアでは、約1トン/月を処理しており、これは焼却した場合と比較し、約2トン/月のCO<sub>2</sub>削減に相当します。また、発生した分解液を植物活性剤として利用する試験も行っており、今後、本格導入に向けた検証を行っています。



ゴミを減容化する処理装置

#### 旧作業服の再利用を開始しました

当社で使用している作業服のデザイン変更に伴い、使用しなくなった旧仕様の作業服を再利用(リユース)する取り組みを、2012年度に実施しました。

従来、使用しなくなった作業服は、産業廃棄物として廃棄しますが、各事業所で比較的状态のよい作業服が相当数残っていたため、再利用の可能性を検討し、社会福祉法人大阪府社会福祉協議会を通じて、府内障がい者作業所での再利用が実現しました。

同協議会に寄付した旧作業服はすでに17の作業所でご利用いただいています。



## 作業服の再利用状況

	合 計
ブルゾン	1,015着
パンツ	754本
長袖シャツ	845枚
半袖シャツ	331枚

## 社員コメント

### 資源有効活用の検討から 旧作業服の再利用が 実現しました



NEXCO西日本 総務部 総務法務課

平川 悟史

作業服を廃棄処分する以外に有効な活用方法はないか検討し、当初は繊維に戻し、エコバッグや軍手などに再生することを考えていましたが、比較的きれいな作業服であったことから、障がい者作業所で再利用できるのではないかと考えました。大阪府社会福祉協議会さまに相談したところ、快く府内の作業所と枚数やサイズなどの調整をしていただき、再利用の道が開けました。

思いのほかたくさんの作業服が集まり、種類やサイズ分け、社名ロゴの取り外しなどをしたうえで、作業服を寄付することができました。同協議会と作業所から9通のお礼状もいただいています。

## 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。

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。

## 大型・特殊車両の再利用状況

年度	台数	内訳
2010年度	37台	散水車8、湿塩散布車17、標識車11、高所作業車1
2011年度	26台	散水車3、高圧洗浄車1、薬剤散布車8、湿塩散布車2、除雪トラック4、標識車5、リフト車1、トンネル洗浄水処理車2
2012年度	34台	標識車9、散水車3、高圧洗浄車1、リフト車1、万能車3、湿塩散布車6、除雪トラック10、ロータリー除雪車1



散水車



ロータリー除雪車

## 環境に配慮した製品・資材の調達

### 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

当社グループでは、環境省の「環境物品等の調達の推進に関する基本方針」の改訂版に準じ、調達の可能性のある249品目について、グリーン調達<sup>9</sup>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、2012年度も継続達成しています。公共工事に関しては、2012年度は対象とした63品目のうち、44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(2013年度版)に基づく調達を実施していきます。

## グリーン調達品目(工事)調達実績

対象年度：2012年度 発注機関：NEXCO西日本

分類	品目名	使用数量	数量割合 (%)
資材	建設汚泥から再生した処理土	5,742m <sup>3</sup>	53.4
	土工用水砕スラグ	2,043m <sup>3</sup>	100
	再生加熱アスファルト混合物	16,441m <sup>3</sup>	65.5
	再生骨材	52,195m <sup>3</sup>	85.5
	高炉スラグ骨材	976m <sup>3</sup>	98.2
	中温化アスファルト混合物	570m <sup>3</sup>	10.8
	鉄鋼スラグ混入路盤材	15,743m <sup>3</sup>	100
	間伐材	9,533m <sup>3</sup>	100
	高炉セメント(粉体)	5,226トン	100
	生コンクリート(高炉)	154,346m <sup>3</sup>	70.3
	透水性コンクリート(コンクリート)	122m <sup>3</sup>	100
	下塗用塗料(重防食)	84,461kg	100
	低揮発性有機溶剤型の路面標示用水性塗料	14,469kg	42.1
	高日射反射率塗料	80kg	100
	パーク堆肥	3,228m <sup>3</sup>	100
	下水汚泥を用いた汚泥発酵肥料(下水汚泥コンポスト)	1,459kg	39.5
	環境配慮型道路照明	1,637灯	100
	陶磁器質タイル	1,156m <sup>2</sup>	100
	製材	15m <sup>3</sup>	100
	集成材	22m <sup>3</sup>	100
	合板	19,527m <sup>2</sup>	66.4
	単板積層材	2m <sup>3</sup>	100
	フローリング	179m <sup>2</sup>	100
	パーティクルボード	133m <sup>2</sup>	100
	木質系セメント板	27m <sup>2</sup>	100
	ビニル系床材	3,405m <sup>2</sup>	100
	断熱材	16施設	100
	照明制御システム	78施設	100
	変圧器	30台	100
	ガスエンジンヒートポンプ式空調調機	68台	100
	送風機	19台	100
	ポンプ	8台	100
	排水用再生硬質塩化ビニル管	4,416m	25.1
	自動水栓	34施設	100
	自動洗浄装置及びその組み込み小便器	39施設	100
	洋風便器	90施設	100
	再生材料を使用した型枠	49,680m <sup>2</sup>	41.8
機械	排出ガス対策型建設機械	4,424台	98.7
	低騒音型建設機械	2,647台	39.3
工法	建設汚泥再生処理工法	6工事	100
	コンクリート塊再生処理工法	84工事	100
	路上再生路盤工法(工事数)	1工事	100
目的物	排水性舗装(面積)	1,854,973m <sup>2</sup>	96.6
	屋上緑化(面積)	283m <sup>2</sup>	100



# 自然と共生する社会の推進

高速道路内だけでなく、周辺の環境保全にも配慮しながら、地域の自然環境や生活環境と共生する道路事業を目指して取り組んでいます。

## 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生物多様性の保全に努めています

NEXCO西日本グループでは、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内部委員会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<sup>④</sup>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モニタリングや、高速道路の現地管理事務所と管理方針などについて意見交換を実施し、自然環境保全の質的向上にも努めています。

## 道路建設における自然環境への配慮

### 地域固有の「地域性苗木」を育成・植栽し生態系の保全に最大限配慮しています

自然環境が豊かな地域で道路を建設する場合は、その地域固有の樹木類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<sup>④</sup>に植樹しています。

## TOPICS

### 「エコロード」(=自然にやさしい道づくり)を「マイナスの低減」と「プラスの付加」で支える

NEXCO西日本グループでは、将来にわたり自然と共存共生していく高速道路を目指して、野生動植物や自然環境保全策を反映させた道路整備「エコロード(=自然にやさしい道づくり)」を進めています。

エコロード推進にあたっては、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：道路が自然環境に及ぼす影響を回避
- ② 低減(最小化・均衡)：自然に及ぼす影響を最小化
- ③ 低減(修復・再生)：改変した環境を修復・再生
- ④ 代償：近隣に同様の環境を整備

#### プラスの付加

道路のり面や環境施設帯、SAを活用した動植物の生息環境の創出

地域性苗木の植栽は、のり面に外来種の種子が飛来して繁殖・拡大することで、もとの生態系に影響を与えるのを抑える効果があります。NEXCO3会社では、旧日本道路公団<sup>④</sup>時代の1996年に首都圏中央連絡自動車道で初めて地域性苗木を植栽し、以来、当社グループでも継続的に植栽を進めています。

2012年度末までに約8万本の地域性苗木を植栽し、今後も、道路建設が生態系に与える影響を抑えるため、新名神高速道路などで積極的に取り組んでいきます。



高速道路ののり面に植栽された地域性苗木

### 地域の方々や学識経験者、NPOとの協働で周辺地域の自然環境保護に取り組んでいます

新名神・大阪府域では、交差する鶴殿ヨシ原(大阪府高槻市)の保全に向け、専門家から必要な調査や対策に関する指導・助言を得るための検討会の設置や、保全活動のひとつであるヨシ刈り<sup>※</sup>への参加などの活動を行っています。

また、新名神・兵庫県域では、自然環境保護の取り組みにあたって、事業者であるNEXCO西日本だけでなく、地域住民の皆さまや地域文教施設、学識経験者、NPO・自然保護団体の方々と連携・協働して周辺地域である「北摂」の自然を守っていくため、「チームしんめちゃんプロジェクト in 兵庫」を、2009年度から立ち上げて活動しています。

この取り組みでは、貴重な動植物の保護



ギフチョウ保護のための間伐や下草刈り

### 「チームしんめちゃんプロジェクト in 兵庫」の活動イメージ





やのり面などへの緑化・植栽などの活動に取り組んでおり、例えば地域の宝であるギフチョウを保護するため、当社と工事請負人、NPO、また、NPOと関係のある高校生・大学生に参加いただき、生息・生育域の間伐・下草刈りなどの作業を行いました。

※ 鶴殿ヨシ原の取り組みの詳細については12ページでもご紹介しています。

## 野生動物の高速道路への侵入を防ぐために 防止柵の設置などに取り組んでいます

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

2012年度に当社管内で発生した動物の事故は約18,600件で、このうちタヌキが全体の4割と最も多数を占めています。タヌキは臆病で、自動車のヘッドライトを見てすくんでしまう性格が災いしていると考えられます。

こうした事故を防ぐには、現時点では動物侵入防止柵などの物理的対策が最も有効と考え、柵の設置を進めるとともに、柵そのものをかさ上げするなどの改良を行っています。また、けもの道の確保や標識によるドライバーへの注意喚起などの対策も講じています。

今後は、さらに効果的な対策手法の研究にも取り組んでいきます。



野生動物の横断について、ドライバーへ注意を促す標識

## 道路交通による騒音への対策

### 遮音壁の設置を進め、 道路交通による騒音の低減に努めています

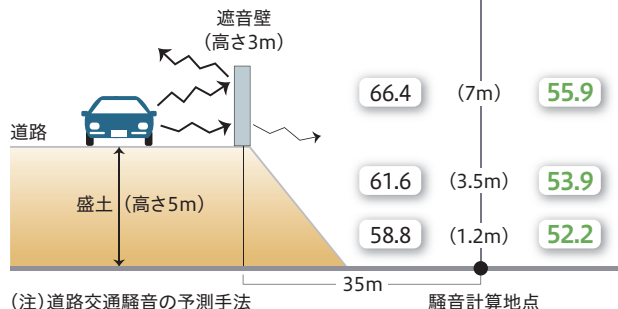
当社グループでは、騒音の緩和を道路事業者の重要な責任のひとつと捉え、沿道地域の土地利用状況などを踏まえながら、遮音壁の増設やかさ上げによる遮音壁の改良などを推進しています。2012年度は、新たに開通した区間を中心に、0.1kmで遮音壁の設置工事を実施し、当社グループ管内の設置延長は、延べ1,010kmとなりました。また、遮音壁のかさ上げや取り換えなどの改良工事も2.0km実施しました。今後も、沿道地域の環境保全のため、必要に応じて遮音壁の設置を推進していきます。



騒音を防止する遮音壁

### 遮音壁の効果例

評価指標：等価騒音レベル(LAeq)  
単位：デシベル(dB)



(注) 道路交通騒音の予測手法  
ASJ RTN-Model 2003にて予測  
交通量：3万台/日  
速度：小型車100km/h、大型車80km/h  
大型車混入率：20%

## ステークホルダーコメント

住民との協働で  
自然環境の保全に  
取り組む姿勢を  
心強く思っています



兵庫県立人と自然の博物館 館長  
中瀬 勲 様

希少種などの生息環境への影響を最小限にするために、工事の改変範囲を縮小するなど、NEXCO西日本の新名神事業は、自然環境の保全に対する強い関心のもと実施されています。また、こうした自然環境をどのように守っていくのか、地域住民との対話を重ねながら進められていることも、大きな特徴です。

高速道路が地域から愛される存在となるためにも、住民の参加は非常に大切な要素ですが、従来の道路整備では、あまり重視されてきませんでした。その点で、新名神事業でのこうした取り組みは、日本の公共工事が進むべき方向性を実践で示したものとして心強く感じています。

## 社員コメント

NPO、地域と一体で  
貴重なギフチョウの  
保全に取り組んでいます



NEXCO西日本 関西支社  
新名神兵庫事務所 技術課長  
池田 順一

「新名神」の建設区間にあたる地域の宝とも言える、貴重なギフチョウの生息環境を保全するため、NPO、地域と一体となった活動に取り組んでいます。卵や幼虫を一時的に保護するなど種の保全に取り組んでおり、事業地外の間伐や下草刈りなどの活動もスタートさせました。

工事最盛期を迎える今後数年が最も大事な時期。工事関係者や学識経験者、地域の方々などと連携し、適切な保全対策を効果的に実施するとともに、地域の小学校への環境教育でも活用してもらえるような活動に発展させていければと思っています。



社会貢献

## 社会の持続的な発展への貢献

「安全な暮らし」「豊かな地球環境」「安心と活力ある地域社会」の3つを重点分野として、地域社会との対話と交流に努め、グループ丸となった活動に取り組んでいます。

### 社会貢献活動の方針

NEXCO西日本グループでは、高速道路の重要な社会インフラとしての役割を果たすとともに、以下の方針のもとで、会社と社員が協力して積極的に社会貢献活動に取り組んでいます。

#### 1. 社会貢献の目的

NEXCO西日本グループは、安全な暮らし、豊かな地球環境、安心と活力ある地域社会の実現に向けた取り組みを通じて、社会の持続的な発展に貢献します。

#### 2. 活動方針

活動にあたっては、地域社会との対話と交流に努め、これまで培ったノウハウや資源を活かしてグループ丸となった社会貢献活動に取り組めます。

#### 3. 重点分野

以下の3つの分野の活動に重点的に取り組みます。

#### ③ 地域の元気

【安心】私たちは、高齢者、児童、障がい者などの方々が地域で安心して暮らしていけるよう、医療・福祉など生活環境の均衡に資する活動に貢献します。

【活力】私たちは、活力ある地域社会の自立的な発展のため、地域産業活性化や観光振興に貢献します。



#### ① 安全

私たちは、地域の安全な暮らしを実現するため、交通安全活動、災害救援活動に貢献します。

#### ② 環境

私たちは、豊かな地球環境づくりのため、地域の環境保全活動や道路事業に関連した環境技術の開発に貢献します。

### ① 安全への取り組み

#### 交通安全啓発のイベント・講習会を開催しています

高速道路での事故原因や安全走行に関する知識・ノウハウを活かし、高齢者や子どもが地域で安心して暮らせるよう、管理事務所や高速道路事務所では、地域の警察や交通安全協議会、市町村やJAFと連携し、SA・PAはもとより高速道路外の地域施設にも、その活

動の場を広げながら交通安全教室や講習会、キャンペーンを行っています。これらの活動では、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。

2012年度は、幼児やその保護者、高齢者を対象とした交通安全教室を西日本各地で実施しました。また、パトカーや作業用車両などの記念撮影も、子どもたちにたいへん喜ばれました。

今後も地域の皆さまが安全に暮らせるよう、安全への取り組みを各地域で開催していきます。



紙芝居を使った交通安全教室

### ステークホルダーコメント

紙芝居や寸劇で、  
交通マナーを  
わかりやすく伝えて  
いただいています



板野地区 交通安全教育推進協議会  
教育指導員

石井 清子 様

徳島県警・板野警察署管内には上板SAがあり、地域の社会福祉協議会が実施している高齢者向け交通安全教室をきっかけに、NEXCO西日本さまと園児向けの教室を共同実施しています。

教室では教育指導員が、園児たちと対話しながら交通のルール・マナーを教えており、NEXCO西日本さまからは、高速道路における交通マナーを紙芝居や寸劇で園児の父兄にもお伝えいただいています。交通管理隊員の制服や巡回車などが見られ、発煙筒や非常電話の使い方など貴重な体験ができるのは、高速道路会社と実施する交通安全教室ならではだと思っています。

### みんなでいっしょに交通事故ゼロを目指す プロジェクト“DRIVE&LOVE”を推進しています

「愛する人・愛してくれる人を想う気持ち」を原動力に、想いやりの心の



輪を拡げることで、みんなでいっしょに交通事故ゼロを目指すプロジェクト“DRIVE&LOVE”を推進しています。

“DRIVE&LOVE”では、各地でのイベントやウェブサイトなどを通じて、「愛する人、想い出してから運転」を合言葉に安全運転を呼びかけています。大切な人のことを想い



出してからハンドルを握るよう呼びかけることで、交通事故を他人事のように思いがちな人々にも、自分のこととして安全運転を考えていただく気付きの機会を提供しています。

プロジェクトには、企業や団体の皆さまに加え、一般ドライバーを中心とした「個人サポーター」の皆さまにもご参加いただき、高速道路のみではなく、一般道路も含め、社会全体で運転への意識を変えていくことを目指しています。2013年3月末現在、150を超える企業・団体、約16,400人の個人サポーターの皆さまにご参加いただいています。

今後も、1人でも多くの方に共感していただけるよう、そして、「愛する人、思い出してから運転」の実践とともに、その共感を周囲にも拡げていただけるよう、“DRIVE&LOVE”のメッセージを発信していきます。



公式ウェブサイト：  
<http://drive-love.jp/>



イベント会場にキャンペーンブースを  
出展



親子で楽しく交通安全を学んでもらう  
ためのイベント

## マッチングギフト方式による 災害義援金を寄付しました

地震や台風などの大規模災害において、被災者の皆さまの救援や復興に役立てていただくため、グループ社員に募金を呼びかけています。

大規模災害に対し、社員の募金に会社からの寄付を上乗せするマッチングギフト方式を採用することにより、社員の社会貢献意識を会社が後押ししています。こうして集められた義援金を、日本赤十字社や地方自治体を通して寄付しています。

2012年度は、九州北部豪雨災害で被災した日本赤十字社福岡県支部、熊本県、大分県に対し、延べ22,100人

### 九州北部豪雨災害被災地への義援金

支援先	募金金額(千円)		延べ参加人数(人)
	社員	会社	
日本赤十字社 福岡県支部	2,640	2,600	7,300
熊本県	2,760	2,700	7,500
大分県	2,691	2,600	7,300
合計	8,091	7,900	22,100

の社員からの募金額に当社寄付分を加えた計1,599万円を寄付しました。

## ② 環境への取り組み

### 「つなぎの森」で森林再生に 取り組んでいます

地球温暖化<sup>9</sup>の抑制、土砂災害の防止、動植物の生息環境保全などで重要な役割を果たす森林を再生するために、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。

2012年度は、自治体や森林組合とともに、6カ所で植林や間伐を行いました。これにより、年間約43トンのCO<sub>2</sub>が削減できた見込みです。

今後も西日本各地で地方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「南紀龍神」での  
森林保全活動の様子

### 各地の森林保全活動

地 域	活動場所	自治体	面積(ha)
関西地区	つなぎの森「南紀龍神」	和歌山県	約11
中国地区	つなぎの森「とっとり西伯」	鳥 取 県	約 5
	つなぎの森「ひろしま三原」	広 島 県	約15
四国地区	つなぎの森「四国いの町」	高 知 県	約35
九州地区	つなぎの森「湯布院」	大 分 県	約 5
	つなぎの森「えびの」	宮 崎 県	約 8
合計 約79			

### 社員コメント

「つなぎの森」活動を、  
社員と地域の皆さまを  
つなぐ場としても、活用して  
いきたいと考えています



NEXCO西日本 関西支社  
総務企画部 企画調整課  
安石 さや香

自治体などが推進する森林再生の取り組みを支援する「つなぎの森」活動は、関西地区では2013年で6年目を迎え、これまでに計10回活動してきました。5年間実施してきた植樹は2012年度で終了し、今後は補植や下草刈りなどの維持・管理が活動の中心となってきます。

活動は森林再生という本来の目的のほかに、グループ社員が自然の中で地域の皆さまと交流できる機会にもなっています。今後も興味を持っていただけるような活動・イベントを実施し、「つなぎの森」がグループ社員と地域の皆さまをいっそう深くつなぐ場になればと考えています。



## 社会の持続的な発展への貢献

### ③ 地域の元気への取り組み

#### 職場体験や出張学習会を実施しています

料金所見学や料金收受業務体験、SA・PAでのエリア清掃やテナントでの商品管理など、小・中学生の職場体験を積極的に受け入れています。また、沿線周辺の小学校に対しては、グループ社員が講師となって出張学習会を実施。騒音測定・免震実験などを織り交ぜながら、道路事業をわかりやすく説明しています。

2012年度は、小学生を対象に事務所や建設現場の見学会を実施しました。新名神の建設現場見学会では地元の小学生を招待し、橋脚の工事を見学することで、事業活動へのご理解を深めていただきました。また、コンクリート橋脚に将来の夢やメッセージを描いてもらい思い出づくりをしていただきました。

今後もこうした機会を通じて地域の皆さまと積極的に対話をしていきます。



新名神兵庫事務所武庫川橋の建設現場にて、メッセージを作成

#### グループ社員の社会貢献活動参加に対する奨励・支援

#### 東日本大震災の復興イベントへの参加など多種多様なボランティア活動に参加しています

毎年2カ月間の「ボランティア月間」を設定し、講演会を開催したりボランティアに関する情報を提供するなど、グループ社員の自主的な社会貢献活動を奨励・支援しています。

2012年度は、9～10月にボランティア月間を設け、期間中、道路・河川などの清掃や、小学校でのスポーツ指導などのボランティア活動に取り組みました。また、期間外にも、例えば関西地区では、11月に開催された「第2回大阪マラソン」の運営に延べ20人のグループ社員が参加しました。このほか2013年3月10日には、関西でできる東日本大震災の被災者支援活動として、

関西企業が協力して開催した「3.11 from KANSAI2013～一歩、また一歩～」の運営に16人のグループ社員が参加するなど、さまざまな場面で活動を行っています。

今後もより多くのグループ社員が社会に貢献できるよう、ボランティア活動を支援していきます。



「大阪マラソン」にてコース整備をするボランティア



「3.11 from KANSAI」にて会場への誘導を行うボランティア

#### 社員コメント

ボランティア活動を通して被災地支援継続の必要性を実感しました



NEXCO西日本 関西支社  
阪奈高速道路事務所 保全課

加賀谷 俊介

関西でできる被災地支援として、「3.11 from KANSAI」にボランティアとして参加しました。震災以降、被災地にボランティアや観光で訪れた際、「震災を忘れてほしくない」という現地の方の想いを強く感じました。震災を風化させないためにも、継続して被災地支援イベントに参加したり、被災地に足を運んだりすることが大切だと思っています。

被災地では心のケアなどソフト面での支援がまだ必要とされています。何らかのかたちで支援できればと思いますし、災害時の避難場所として高速道路のり面整備が進められていることを全国に周知することも重要だと考えています。



## 西日本高速道路エリア・パートナーズ倶楽部 による社会貢献活動

### SA・PAの売上金の一部を活用し 地域社会への貢献に取り組んでいます

西日本高速道路エリア・パートナーズ倶楽部は、NEXCO西日本サービス・ホールディングスとSAなどの店舗を運営しているテナント55社(2013年3月末現在)で構成されており、SA・PAの売上金の一部を活用し地域社会への貢献に努めています。

### 産科医・助産師を目指す学生に 奨学金を給付しています

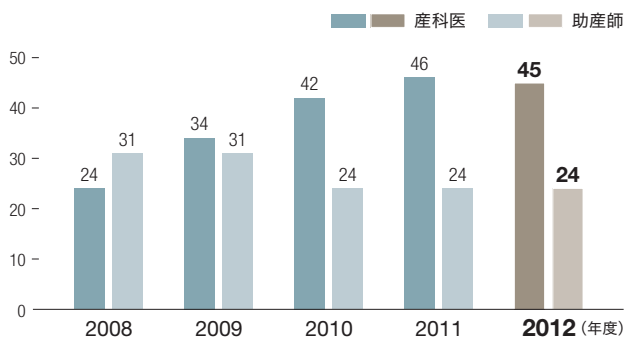
医師不足が深刻化する中、「産科医師」が激減する地域が次々と目立つようになってきています。当倶楽部では、このような現状を踏まえ2007年度から産科医学生支援奨学金基金を、2008年度からは助産師育成支援奨学金基金を支援しています。

2012年度は、45人の産科医学生、24人の助産師学生に奨学金を給付しました。2013年度も、同様の支援を継続する計画です。



産科医・助産師を目指す学生の研修風景

奨学金制度の利用者数(単位:人)



### 基金の概要

名 称	支援内容
産科医学生 支援奨学金基金	医学部を有する西日本の大学から推薦を受けた医学部5～6年生を対象に年間100万円を2年間学費支援
助産師育成 支援奨学金基金	西日本の助産師学校に通う学生を対象に年間50万円を1年間学費支援

### 22カ所の認可外保育施設を 支援しています

すべての人が働きやすい環境づくりは、安心して子どもを産み育てられる社会の実現に不可欠です。当倶楽部は、2009年度から西日本にある認可外保育施設

への支援を実施しています。

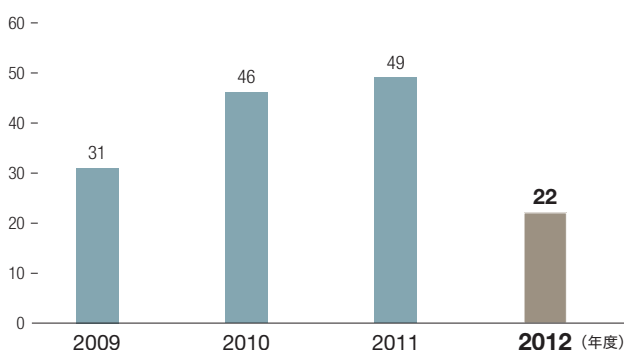
1年目は「施設の改修・改良や備品の購入費」として100万円を上限とし、2年目は「職員や幼児の健康診断費用等の運営費補助」として25万円を上限として支援しています。一定の条件を満たす認可外保育施設に支援の内容・条件を説明し、支援を希望された施設すべてに支援金を給付しています。

2012年度は22施設(昨年度以前からの継続を含む)への支援を実施しました。2013年度も、同様の支援を継続する計画です。



認可外保育施設

認可外保育施設の支援数(単位:施設)



### ステークホルダーコメント

地域との共生を通じ、  
社会と国土の発展に  
役立てる活動を  
継続していきます



西日本高速道路エリア・パートナーズ倶楽部  
中四国地域会 会長  
株式会社トモテツセブン 代表取締役会長

林 克士 様

エリア・パートナーズ倶楽部・中四国地域会の一員として活動するにあたり、高速道路という交通インフラの整備を通じ、お客さま満足の追求と地域社会への貢献を目指しています。現在まで実施してきた子育て支援や障がい者支援などの各種支援については、政府の成長戦略にも盛り込まれており、その先見性が評価されるとともに、国内外から大きな反響を呼んでいます。

今後は、震災など地域の災害に対応できる高速道路の整備支援や、地域の魅力を全国に発信する機会を増やしていくことに重点的に取り組んでいきたいと思っています。地域との共生を通じ、社会と国土の発展のお役に立てれば、倶楽部会員としてこれ以上の幸せはありません。今後も倶楽部会員の皆さまとともに、社会貢献活動を継続していきます。





## 連結子会社 27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  
(※パトロールも実施)  
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  
(※パトロール、エンジニアリング、メンテナンスも実施)

### ■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  
(※メンテナンスも実施)  
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  
(※メンテナンスも実施)

### ■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

### ■サービスエリアの運営

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  
株式会社ハープス  
株式会社ボーチェ・オアシス  
株式会社クレッセ

### ■ビジネスサポート業務

西日本高速道路ビジネスサポート株式会社

### ■一般自動車道事業

芦有ドライブウェイ株式会社

### ■海外事業

NEXCO-West USA, Inc.

### ■ウルトラファインバブル関連事業

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  
株式会社ドーユー大地

### ■広告事業

NEXCO西日本コミュニケーションズ株式会社

## 持分法適用関連会社 6社

### ■料金収受機械保守

ハイウェイ・トール・システム株式会社

### ■研究および技術開発

株式会社高速道路総合技術研究所

### ■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

### ■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

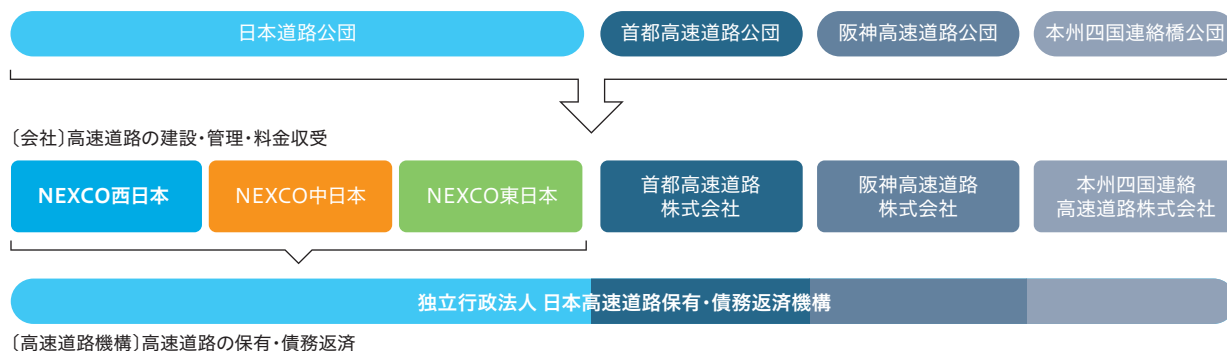
## 民営化の概要と事業実施スキーム

NEXCO西日本は、右の3つを目的とする旧道路関係4公団民営化において、旧日本道路公団(JH)の3分割により2005年10月1日に設立されました。

なお、道路関係4公団は下図のとおり、高速道路資産を保有し、その債務の返済を実施する高速道路機構から、高速道路資産を借り受け、運営管理を実施する6会社に分割されています。

### 民営化の目的

1. 旧道路関係4公団合計で、約40兆円にのぼる有利子債務を確実に返済すること。
2. 必要な道路を、会社の自主性を尊重しつつ、早期に、できるだけ少ない国民負担のもとで建設すること。
3. 民間企業のノウハウを発揮し、多様で弾力的な料金設定を実現し、お客さまに多様なサービスを提供すること。



NEXCO西日本にとって、高速道路機構が保有する債務の返済を着実に進めていくことは最も重要な社会的責任のひとつであり、中期経営計画2015の中で、2010年度から2015年度期末にかけて債務を0.5兆円減らすことを目標に掲げています。そこで、本レポートでもこれらにかかる情報を公開することが重要であると考え、「コミュニケーションレポート2012」から「財務報告」ページを設けています。

なお、財務報告の詳細情報については、当社ウェブサイトのIR情報<sup>9</sup>(URL: <http://corp.w-nexco.co.jp/ir/>)をご覧ください。

### 経営成績全般

当社グループでは、2012年12月に発生した、NEXCO中日本が管理する中央自動車道笹子トンネルの天井板落下事故を受け、当社が管理するトンネル内における道路附属物等の一斉点検として、2012年12月末までにジェットファン、大型標識などの重量構造物<sup>9</sup>を、2013年3月末までに重量構造物以外の内装板、照明、情報板などを、近接目視および打音・触診による損傷や異常の有無の確認を行い、一部の不具合箇所においては撤去するなど必要な措置を実施しました。

さて、当連結会計年度におけるわが国の経済は、東日本大震災からの復興需要により回復基調にありましたが、欧州債務危機や円高等の影響により厳しい状況で推移しました。しかし2012年12月以降、円安の進行や経済対策の効果への期待から株式市場が上昇傾向となる等、景気の先行きに期待感が出ています。

このような経済情勢のもと、当社グループが運営する高速道路事業において、通行台数は、2011年6月まで高速道路無

料化社会実験や休日特別割引(上限料金制(休日1,000円))が実施されていた影響などにより、当事業年度としては、前期比0.7%の減となりました。一方、料金収入は、上限料金制(休日1,000円)の廃止に伴う割引額の減少等により、前期<sup>※</sup>比3.0%の増(5,853億円)となりました。

また、高速道路事業以外の事業においては、SA・PA事業を中心に展開し、店舗売上は前期比0.2%の増(1,417億円)となりました。

その結果、当連結会計年度の営業収益は7,330億円(前連結会計年度比1.5%増)、営業費用は7,270億円(前連結会計年度比1.5%増)、営業利益は60億円(前連結会計年度比7.0%減)、経常利益は85億円(前連結会計年度比0.1%増)となりました。当期純利益については、64億円(前連結会計年度は28億円)となりました。

<sup>※</sup> 前期の料金収入には社会実験補てん金を含みます。

### 事業別の業績

#### 高速道路事業の業績

当社管内の高速道路の通行台数は、2011年6月まで高速道路無料化社会実験や上限料金制(休日1,000円)が実施されていた影響などにより、前期比0.7%減の270万台/日となりました。

営業収益のうち、高速道路料金収入は、上記の上限料金制(休日1,000円)の終了に伴う割引額の減少等により、前期比172億円増の5,853億円となりました。一方、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、料金収入の増加に伴い、前期比で131億円増の4,092億円となりました。また、管理費用については、トンネル内附属物緊急点検の実施や舗装補修工事の推進などにより、前期比49億円増の1,776億円となりました。以上のことから、当期における高速道路事業の営業利益は、前期比2億円増の18億円となりました。

当期の道路資産完成高は、東九州自動車道・都農IC～高鍋ICの完成などがありましたが、前期と比べ新規開通箇所が少なかったことから、前期比157億円減の836億円となりました。

#### 関連事業の業績

SA・PA事業の業績は、営業収益はほぼ前期並みであったのに対し、店舗改良に伴う修繕経費の増加などの理由により営業費用が増加したため、営業利益は前期比3億円減の61億円となりました。

関連事業全体の営業収益は、受託事業の収益が増加したことなどから、前期比80億円増の607億円となりました。また、営業利益は、上記のSA・PA事業の減益に加え、道路維持管理子会社のグループ外取引に係る利益の減少などにより、前期比6億円減の41億円となりました。

### 次期の見通し

- 高速道路料金収入は、前期比242億円減の5,611億円を見込んでいます。
- 道路資産完成高は、開通済みの京都縦貫自動車道・沓掛IC～大山崎JCTの10kmのほか、東九州自動車道・苅田北九州空港IC～行橋ICの9kmの新規開通などを予定しており、完成する事業が前期より増加することから、前期比1,681億円増の2,517億円を見込んでいます。
- 高速道路事業の営業利益は、前期比45億円減の26億円の赤字を見込んでいます。その主な理由は、笹子トンネル事故を受けてお客さまの安全性の確保を図るための緊急修

繕工を実施するにあたり、その事業の一部を高速道路事業に係る利益剰余金を活用して高速道路機構に帰属する道路資産を形成し、債務の引渡しを行わない事業として行うこととしたため、道路資産完成原価を道路資産完成高より多く見込んでいることによります。

- 関連事業の営業収益は、主に受託事業の減少により、前期比42億円減の564億円を見込んでいます。
- 関連事業の営業利益は、SA・PA店舗改修に伴う費用の増加などを見込んだため、前期比6億円減の35億円を見込んでいます。



## 連結損益計算書

(単位: 億円)

区分	2012年度	2011年度	増減
営業収益			
高速道路事業	6,723	6,696	26
料金収入(補填額を含む)	5,853	5,680	172
道路資産完成高	836	993	△ 157
その他	33	22	11
関連事業	607	527	80
SA・PA事業	346	345	0
その他の事業	260	181	79
	7,330	7,224	106
営業費用			
高速道路事業	6,704	6,681	23
道路資産賃借料	4,092	3,960	131
管理費用	1,776	1,726	49
道路資産完成原価	836	993	△ 157
関連事業	565	478	86
SA・PA事業	284	280	4
その他の事業	280	197	82
	7,270	7,159	110
営業利益			
高速道路事業	18	15	2
関連事業	41	48	△ 6
	60	64	△ 4
経常利益	85	85	0
当期純利益	64	28	36

注1) 当社グループは、当社および連結子会社26社、持分法適用の関連会社等7社で構成されており、高速道路事業、SA・PA事業、その他の事業を行っております。  
注2) 億円未満は切り捨てて表示しております。

## 連結貸借対照表

(単位: 億円)

項目	2012年度	2011年度	増減
連結資産	8,799	7,322	1,476
連結負債	7,143	5,709	1,434
連結純資産 (自己資本比率 %)	1,655 (18.7)	1,613 (21.6)	42 (△ 2.9)

## 連結キャッシュ・フロー計算書

(単位: 億円)

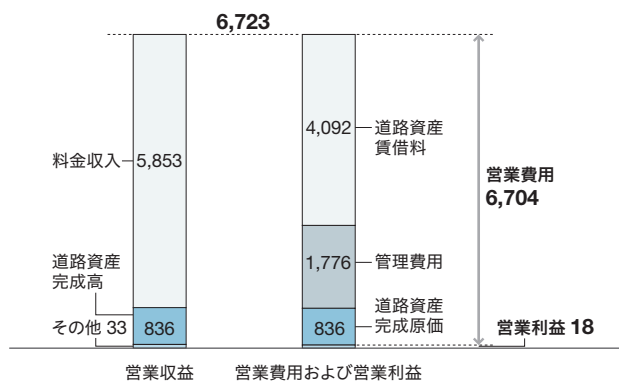
項目	2012年度	2011年度	増減
営業キャッシュ・フロー (道路建設投資) (その他)	△ 592 (△ 946) (353)	171 (△ 315) (486)	△ 763 (△ 631) (△ 132)
投資キャッシュ・フロー	△ 218	△ 137	△ 81
財務キャッシュ・フロー	985	293	691
現金及び現金同等物の 期首残高	927	600	326
現金及び現金同等物の 増減額	174	326	△ 152
現金及び現金同等物の 期末残高	1,102	927	174

### 【道路会社のキャッシュ・フロー(CF)計算書】

・高速道路への建設投資は、道路会社にとって高速道路機構に対する「商品」のため、投資額は「営業活動CF」のマイナスに整理し、これに見合う資金は社債・借入金により調達するため「財務活動CF」のプラスとしています。  
・高速道路が開通し、道路資産及び社債・借入金を高速道路機構に引き渡す際に、道路資産完成高を「営業活動CF」のプラス、社債・借入金の引渡額を「財務活動CF」のマイナスとしています。  
・したがって、高速道路への投資額が道路資産完成高を上回る決算期において、「営業活動CF」がマイナスとなる場合があります。

## 高速道路事業の損益(2012年度)

(単位: 億円)



料金収入: 高速道路等の通行料金として得られる収入です。

道路資産完成高: 当期中に完成させ、高速道路機構に引き渡した高速道路資産です。「道路資産完成原価」と同額になるため、営業利益には影響しません。

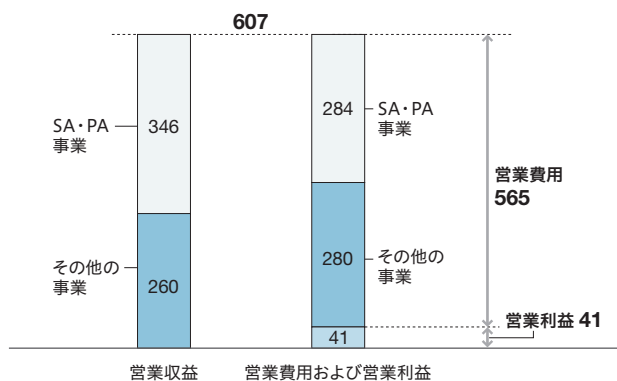
道路資産完成原価: 当期中に完成した高速道路の建設にかかった原価です。

道路資産賃借料: 旧日本道路公団の債務・資産を継承する高速道路機構に対して、道路資産の賃借料として支払われる費用で、高速道路機構の債務返済に充てられます。

管理費用: 料金収受、交通管理、保全・点検、維持修繕など、高速道路の管理運営にかかる費用です。

## 関連事業の損益(2012年度)

(単位: 億円)



SA・PA事業: 高速道路のサービスエリア(SA)・パーキングエリア(PA)で行う飲食・物販等の事業です。

その他の事業: 受託事業、コンサルティング事業、収益還元事業等の事業です。

・受託事業: 高速道路の計画・建設・管理に関する技術力・ノウハウを活かして、国や地方公共団体等からの委託に基づく、道路の新設・改築・維持・修繕等を実施しています。

・コンサルティング事業: 海外でのコンサルティング事業やウルトラファインバブル関連事業などがあります。

・収益還元事業: 当期は、SA・PAトイレの特殊清掃や、社会とのコミュニケーションを通して100%の安全・安心の追求を目指す「DRIVE&LOVE」プロジェクト、携帯電話・PCを使った情報提供ツールである「アイハイウェイ」の充実などを実施しました。



大阪府立大学経済学部  
名誉教授

津戸 正広氏

「コミュニケーションレポート2013」を読むと、高速道路事業の多面性がはっきりと見えてきます。「安全・安心」を追求するとともに、利用者に楽しい旅のための手段を提供し、また地域の活動と連携するという役割も果たしています。このレポートには、利用者の方々にNEXCO西日本グループの多面的な活動を正確に分かりやすく説明しようとする努力が感じられます。本文は平易に、専門用語は「用語集」で、という書き方は、今後も続けてほしいと思います。

巻頭に高速道路の安全性に関する記述を置いているのは順当でしょう。ついで、SA・PAの意欲的な取り組みを強調されていることも、適切です。SA・PAは、利用者の満足度に直接繋がる場所なので、もっと分量を多くしてもいいくらいです。ステークホルダーや関係する領域の方々から「ご意見をいただく会」についての記事は、重要な指摘が展開されていて興味が広がります。ただ、写真のレイアウトがやや単調に見えるので、さらに工夫が望まれます。レイアウトに関する点は、レポート全体を通じても言えることで、写真や図を多くすることには大賛成ですが、要所要所にはもっと大きな写真を配置してメリハリをつけると、文章も生きてきます。

環境問題への対応は、さすがに充実しています。深刻な世界の状況の中で、環境改善の明るい展望も見取れるので、読み応えがありました。

高速道路の利用者は、夢を求めています。新区間の建設、人材の育成、関連企業との協働・協力に関するところでは、明るい展望が書かれていますが、さらに「夢」を強調してもいいと思います。とりわけ「SA・PAグルメフェア」、「モテナスランチ」、「接客コンテスト」などは、もっと大きく取り上げると、読者を惹きつけると思います。全体を通じて「ステークホルダーコメント」と「社員コメント」が、とても輝いています。

「コミュニケーションレポート」に期待するあまり、いくつか改善してほしいところにも触れましたが、正確で豊かな内容を堅実にまとめるという姿勢は継続し、より一層優れたレポートを読者に提供することを目指してください。



グローバル・コンパクト・  
ジャパン・ネットワーク  
事務局長

名取 俊英氏

編集内容は無論、ビジュアルや紙質も含め、全体バランスに優れたコミュニケーションレポートであると感じました。網羅的という過去のアンケート評価もあるようですが、本レポートの目的や機能である総覧性やレファランス性を考慮すると、本編としてこのボリュームは必要と思います。

気の付いた点としては、まず特集1ですが、笹子トンネルの痛ましい事故の後でもあり、時宜に適った内容です。ただ、高速道路ユーザーからすると、実施済の緊急点検・工事から今後の定期点検に至る緊急度毎の対応実施内容と件数の一覧表(他のページの記述とかぶっても構わない)があれば、貴社の対応がもっと迫力をもって伝わるように思われます。

次に、新幹線同様、ユーザーは各高速道路の運営主体がエリアによって異なることは意識しておらず、また安全性やサービスに対する信頼感は高速道路一体として醸成されています。貴社の個々の取り組みは素晴らしいですが、それが自社だけに留まらずNEXCO各社とどう協働・連携していて、高速道路網全体の信頼性の向上に貢献しているのかについて、さらに言及がほしいと感じました。

3点目として、国連グローバル・コンパクト(GC)を推進する立場からは、貴社のようなバリューチェーン上大きな影響力を持つ署名者には、取引先へのGC精神の波及についても考慮いただきたいです。この点も含め、取引先に関するページ数がやや寂しいと感じますが、当社のように優越的な立場ではデリケートな課題と承知していますので、将来的なお願いといたします。

最後に、すでに指摘されていることですが、従業員コメントの多用が、このレポートを親しみやすいものにしています。当社のCSR活動が一部専門部署ではなく多くの従業員が様々な場面で意識し実行していることが窺われます。ただ一部のコメントが定型的な表現に留まっていることが気になり、率直な苦勞話・工夫した点などもっと肉声を聞きたいと思いました。

しかしながら、どの点も決して本レポートの全体的な価値を損なうようなものではなく、NEXCO西日本グループの従業員みなさんが真摯に課題に向き合っていることが伝わり、グループの企業価値を大いに高めるレポートとなっていることを確信しています。



### 第三者意見を受けて

本コミュニケーションレポートに対し、昨年に引き続き、大阪府立大学名誉教授の津戸様と新たにグローバル・コンパクト・ジャパン・ネットワーク事務局長の名取様に、第三者意見を賜りました。この場を借りて、厚く御礼申し上げます。

津戸様からは、「SA・PA」事業に関する記述量や「レポート全体のレイアウトや写真の配置」、そして「夢の強調」についてのご指摘をいただくとともに、「弊社グループの多面的な活動をわかりやすくまとめるという姿勢」の継続を期待していただいています。

次に、名取様からは、「笹子トンネル事故」に関連して実施した「トンネルの緊急点検・補修内容」の記述や「安全やサービスへの取り組み」についての「NEXCO3会社の協働・連携」についての言及、そして、「弊社の取引先へのGC精

神の波及」についての期待と記述の充実についてのご指摘をいただくとともに、「編集内容等全体バランスの優れたものである」との感想をいただいています。

今回のお二方からのご指摘や期待につきまして、弊社としても真摯に受け止め、今後の事業活動やレポートの充実に活かしていきたいと存じます。

また、今後とも、本コミュニケーションレポートを活用して、ステークホルダーの皆さま方とのコミュニケーションを図るとともに、グループ全体でのCSR活動の実践に役立ててまいります。



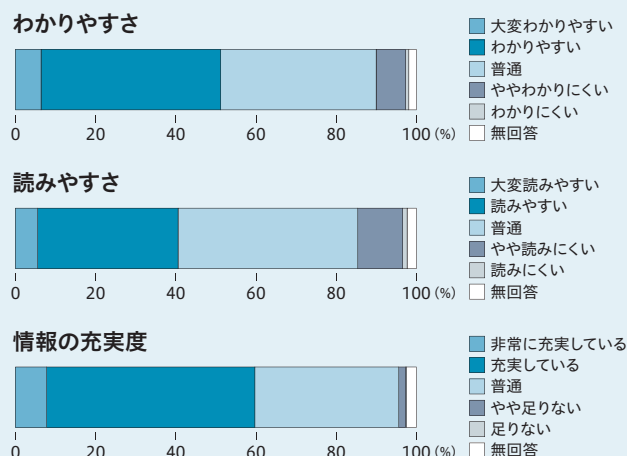
NEXCO西日本 広報部長 中根 正治

## 「コミュニケーションレポート2012」読者アンケート結果のご報告

NEXCO西日本グループ「コミュニケーションレポート2012」については、読者アンケートに多くのご意見をいただき、ありがとうございました。当社グループでは、自らのCSRの取り組みを毎年レポートで報告し、社内外からご意見をいただくことは、ステークホルダーの皆さまとの大切なコミュニケーションの機会と考えています。

今後も、皆さまからのご意見を参考にさせていただきながら、社会の期待を捉えた事業活動となるよう、いっそうの改善・充実を図っていきたくと考えていますので、忌憚のないご意見をお聞かせいただければ幸いです。なお、いただいたご意見は、次年度のレポートやウェブサイトなどで、あらためて報告させていただきます。

### ■ レポートへの評価（冊子アンケート：1,916件）



### ■ 印象に残った記事（ウェブアンケート：1,000件）

- ① 特集・災害対応力の強化 (15.5%)
- ② 特集・新名神高速道路建設プロジェクト (9.8%)
- ③ トップメッセージ (7.7%)
- ④ 100%の安全・安心の追求 (交通安全) (7.1%)
- ⑤ NEXCO西日本グループの事業 (6.3%)
- ⑥ お客さまサービスの向上 (5.4%)
- ⑦ 災害対応力の強化 (4.8%)
- ⑧ グループ社員の声 (2.6%)
- ⑨ 着実な道路ネットワークの整備と機能向上 (2.2%)
- ⑩ 高速道路を支える技術の高度化 (2.1%)

### ■ レポートへの主なご意見と改善点

**ご意見①** 文字が小さく、理解しづらい。イメージ図やフロー図を使うなど工夫してほしい。

▶ 昨年版よりも、本文の文字を大きなものに変更しました。また、図や表を要所に用いることで、わかりやすい誌面構成に努めました。

**ご意見②** 用語集はとてもよかった。聞きなれない言葉が多かったが、説明されているのでよく理解できた。

▶ 2012年に初めて作成した用語集については、昨年の2ページから4ページに拡大し、収録数を増やしました。また、ほかのページに詳しい説明がある用語については、該当ページを示し、参照しやすくしました。

**ご意見③** ステークホルダーコメントは第三者の言葉として、非常に興味深く感じた。今後、もっと多くの意見が聞きたい。

▶ ステークホルダーの皆さま、社員ともにコメント掲載数を大幅に増やしました。ステークホルダーの皆さまには、今後の課題や改善点についても、ご意見をいただくように努めました。

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

## ブランドカラー「ネクスコ・ブルー」

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

### 表紙について

日本初の高速道路として栗東IC～尼崎IC間で開通した名神高速道路は、今年開通50年を迎えました。NEXCO西日本グループでは、日本の産業と社会を支えてきた名神高速道路を、これからも「安全・安心」に皆さまにご利用いただくために、確実かつ効率的な点検・道路保全を実施しています。写真は、お客さまと工事従事者の安全のために、集中工事中の名神高速道路をペースカーとして走行している除雪車です。当社グループではこのように、あらゆる角度から「100%の安全・安心」を追求しています。



ハイウェイ交通情報ケータイサイト

「アイハイウェイ」とは、高速道路やサービスエリアをご利用されるお客さまの安全・快適な走行計画にお役立ていただくために、全国の高速道路の交通情報や道路映像などを24時間、携帯電話やパソコンのインターネットを活用して配信するサービスです。



「DRIVE&LOVE」は、「愛する人・愛してくれる人を想う気持ち」を原動力に、みんなでいっしょに交通事故ゼロを目指すプロジェクトです。



私たちは地球温暖化防止国民運動、チャレンジ25キャンペーンに参加しています。

## (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)(受付時間 9時～18時 土日祝を除く)

FAX(06)6344-7183

インターネットからのお問い合わせ：NEXCO西日本トップページ(<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。