

# CSR Report 2013

あなたに、ベスト・ウェイ。





## ●発行の目的・編集方針

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

## ●対象期間

2012年4月1日～2013年3月31日  
 (一部期間外の活動なども掲載しています。)

## ●対象範囲

NEXCO東日本およびグループ会社27社

# INDEX

## NEXCO 東日本グループの CSR

- 会社概要 ..... 4
- 経営理念・経営方針・高速道路のスキーム ..... 5
- トップコミットメント ..... 6
- CSR 方針 ..... 7
- NEXCO 東日本グループの主な取り組み ..... 8

### 特集 - 1

高速道路の永続的な健全性の  
確保に向けて ..... 10



### 特集 - 2

東北復興に向けた取り組み  
..... 16

### 特集 - 3

圏央道(東金～木更津東)の開通  
..... 22

### CSRの基盤

24～27

- CSR推進体制 ..... 24
- コーポレートガバナンス ..... 24
- コンプライアンス ..... 25
- リスクマネジメント ..... 27

※CSRの基盤に関する記載は2013年9月末現在です。

### 環境

28～44

- 環境方針 ..... 28
- 環境行動指針・高速道路事業に関わるCO<sub>2</sub>排出量 ..... 29
- NEXCO 東日本の環境マップ ..... 30
- 地球温暖化防止への貢献 ..... 32
- 循環型社会形成への貢献 ..... 38
- 環境負荷の低減 ..... 40
- 新たな環境技術の開発 ..... 43
- 環境をテーマとした社会貢献活動 ..... 44

### 社会

45～84

#### お客さま

- お客さま満足の向上 ..... 46
- 現場の声 「様々な場面を想定し、きめ細やかな接客に努めています」 ..... 46
- 道路の安全・安心を守る取り組み ..... 48
- 現場の声 「冬季の交通確保にプロ意識をもって業務にあたっています」 ..... 48
- 快適なドライブのサポート ..... 58
- 現場の声 「24時間365日、円滑な交通を目指しています」 ..... 58
- お客さまへのおもてなし ..... 64
- 現場の声 「真心と明るい笑顔の接客で、楽しんでいただける場を提供いたします」 ..... 65
- お客さまの声への対応 ..... 69

#### 地域社会

- 高速道路ネットワークの整備 ..... 70
- 地域社会との連携 ..... 76
- 地域における社会貢献活動 ..... 79

#### 国際社会

- 世界の高速道路づくりへの貢献 ..... 80

#### 社員

- 安全で働きやすい職場環境づくり ..... 82

#### 取引先

- 取引先との連携による安全・円滑な事業の推進 ..... 84

### 経済

85～87

- 着実な債務の返済による社会への還元 ..... 86
- 資金調達活動とIR活動 ..... 87

## 会社概要

あなたに、ベスト・ウェイ。



社 名・・・東日本高速道路株式会社  
East Nippon Expressway Company Limited  
所 在 地・・・東京都千代田区霞が関三丁目3番2号 新霞が関ビルディング  
設 立・・・2005年10月1日  
資 本 金・・・525億円  
社 員 数・・・2,189人(2013年3月31日現在)<sup>※1</sup>  
事業内容・・・高速道路の管理運営・建設事業、サービスエリア事業、  
駐車場事業、高架下活用事業、トラックターミナル事業、  
カード事業、ウェブ事業、ホテル事業、海外事業等

グループ会社 27 社(子会社 20 社、関連会社 7 社)

社員数12,563 人(2013 年 3 月 31 日現在)<sup>※2</sup>

社 名	出資関係	業務内容
(株)ネクスコ・トール東北	子会社	東北地区
(株)ネクスコ・トール関東	子会社	関東地区
(株)ネクスコ・トール北関東	子会社	北関東地区
(株)ネクスコ・エンジニアリング北海道	子会社	北海道地区
(株)ネクスコ・エンジニアリング東北	子会社	東北地区
(株)ネクスコ東日本エンジニアリング	子会社	関東地区他
(株)ネクスコ・エンジニアリング新潟	子会社	新潟地区
(株)ネクスコ・メンテナンス北海道	子会社	北海道地区
(株)ネクスコ・メンテナンス東北	子会社	東北地区
(株)ネクスコ・メンテナンス関東	子会社	関東地区
(株)ネクスコ・メンテナンス新潟	子会社	新潟地区
(株)ネクスコ・パトロール東北	子会社	東北地区
(株)ネクスコ・パトロール関東	子会社	関東地区
(株)ネクスコ・サポート北海道	子会社	北海道地区
(株)ネクスコ・サポート新潟	子会社	新潟地区
(株)ネクスコ東日本トラスティ	子会社	用地の取得・管理及び社屋等管理
ネクセリア東日本(株)	子会社	SA・PA内商業施設の管理・運営
(株)ネクスコ東日本リテイル	子会社	SA・PAの直営店舗運営業務
(株)ネクスコ東日本エリアサポート	子会社	SA・PA内商業施設の管理点検業務・コンシェルジェ業務
(株)ネクスコ東日本ロジテム	子会社	SA・PAの店舗等への食材・商品配送等業務
(株)NEXCO保険サービス	関連会社	保険代理店業務
(株)NEXCOシステムズ	関連会社	NEXCO3社の基幹となるシステムの運用管理
(株)高速道路総合技術研究所	関連会社	NEXCO3社の高速道路技術に関する調査・研究・技術開発
ハイウェイ・トール・システム(株)	関連会社	NEXCO3社の料金収受機械等保守整備
東京湾横断道路(株)	関連会社	東京湾アクアライン、海ほたるPAの管理・運営
東北高速道路ターミナル(株)	関連会社	仙台南トラックターミナル、郡山トラックターミナルの管理・運営
日本高速道路インターナショナル(株) (JEXWAY)	関連会社	海外の道路事業の道路投資事業・コンサルティング事業・アドバイザー事業

※1 社員数は就業人員(社外への出向者を除き、社外からの出向者を含みます。)

※2 社員数は就業人員(グループ会社外への出向者を除き、グループ会社外からの出向者を含みます。)

営業延長・・・ 3,733km (2013年8月1日現在)  
 インターチェンジ・・・ 416カ所 (2013年8月1日現在)  
 スマートIC・・・ 35カ所 (2013年8月1日現在)  
 利用台数・・・ 1日平均269万台 (2012年度実績)  
 料金収入・・・ 6,422億円 (2012年度実績)  
 建設延長・・・ 253km (2013年8月1日現在)  
 サービスエリア・パーキングエリア・・・ 310カ所 (2013年8月1日現在 上下線別)  
 店舗総売上額・・・ 1,457億円 (2012年度実績)

## グループ経営理念

NEXCO 東日本グループは、高速道路の効果を最大限発揮させることにより、地域社会の発展と暮らしの向上を支え、日本経済全体の活性化に貢献します。



## グループ経営方針

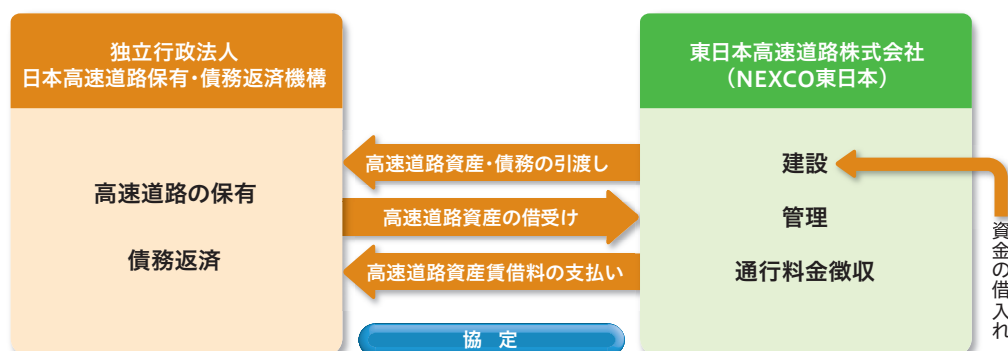
- お客さまを第一に考え、安全・安心・快適・便利を向上させます。
- 公正で透明な企業活動のもと、技術とノウハウを発揮して社会に貢献するとともに、的確な企業情報の発信を行います。
- 終わりのない効率化を追求するとともに、経営資源を最適に活用することにより、お客さまサービスと企業価値を向上させ、健全な経営を行います。
- 社員各自の努力とその成果を重視し、チャレンジ精神を大切にします。
- 「お客さま」、「地域社会」、「国際社会」、「国民」、「環境」、「株主・投資家」、「取引先」、「社員」などのあらゆるステークホルダーに貢献するCSR経営を推進します。

## 高速道路の管理運営・建設事業のスキーム

高速道路の管理運営・建設事業に関する基本的な事項については、独立行政法人日本高速道路保有・債務返済機構（以下「機構」）と協定を締結するとともに、事業の内容及び予算が妥当であること、適正な通行料金の設定のもとで高速道路資産賃借料が確実に支払われること、高速道路資産賃借料によって

機構が行う民営化後45年以内の債務返済が可能であることなどについて、国土交通大臣の事業許可を受けています。

なお、高速道路は国民共有の財産であることから、通行料金の設定に当たっては、当社の利潤を含めないこととされています。



# Top Commitment



取締役会長 岩沙 弘道      代表取締役社長 廣瀬 博

## ● NEXCO 東日本グループの事業概要

NEXCO 東日本グループは、新潟県および長野県の一部を含む関東以北の高速道路の管理運営事業、建設事業、サービスエリア事業および高速道路関連ビジネスを行っています。

当グループが管理運営する高速道路は約 3,730 km、一日当たり約 270 万台のお客さまにご利用いただいております。時速 100 km の高速道路空間をいつでも安全・安心・快適・便利にご利用いただけるよう、高速道路のプロ集団として 24 時間、365 日、細心の注意を払って管理運営しています。

また、地域の発展と暮らしの向上につながる高速道路ネットワークの整備を効率的かつ着実に進め、2012 年度には常磐自動車道と道央自動車道とを合わせた約 24km を、2013 年 4 月には首都圏中央連絡自動車道の約 43 km を開通させるなど、首都圏の環状道路である東京外環自動車道や首都圏中央連絡自動車道のほか、震災復興の鍵として注目される常磐自動車道の全線開通に向けた取り組みといった建設事業を、各地で精力的に進めています。

さらに、サービスエリア・パーキングエリアにおいても、新しいコンセプトで「道ナカ」を演出した「Pasar（パサール）」ブランドを展開するとともに、地域と連携して地元ならではの生鮮野菜や果物等の販売、地域商材の発掘など、そこでしか味わえない一歩進んだサービスを目指し、お客さまの満足度向上のための取り組みを行っています。

## ● NEXCO 東日本グループの目指す企業像と CSR 方針

インフラの老朽化が指摘され、安全に対する社会の関心が高まる今、NEXCO 東日本グループでは総勢 14,000 名の社員一人ひとりに、またすべての職場の隅々に至るまで「安全をすべてに優先させる」意識を徹底し、日々の業務の中でこれを実践することにより、グループ体となって高速道路の安全を確保すべく努力しています。

当グループは、「高速道路の効果を最大限発揮させることにより、地域社会の発展と暮らしの向上を支え、日本経済全体の活性化に貢献する」ことを経営理念に掲げています。

この経営理念に基づき、「コーポレート・ガバナンスを充実し、公正で透明な企業活動を行い」、「環境にやさしく、安全・安心・快適・便利な高速道路空間を提供」し、「事業活動

私たち NEXCO 東日本グループは、  
地域・国・世代を超えた豊かな社会の  
実現に向けて、「つなぐ」価値を創造し、  
あらゆるステークホルダーに貢献する  
企業として成長します。

を通じて、社会的課題の解決に取り組む」ことで、「お客さま」、「地域社会」、「国際社会」、「国民」、「環境」、「株主・投資家」、「取引先」、「社員」などのあらゆるステークホルダーに貢献する CSR 経営を推進してまいります。

## ● 東日本大震災からの復興に向けて

NEXCO 東日本グループは、2011 年 9 月から、東日本大震災で被災した高速道路の段差やうねり、路面下に生じた損傷などの本復旧工事を進めてまいりましたが、2012 年 12 月に工事を完了させ、震災前の機能に回復した高速道路をご利用いただけるようになりました。

また、震災からの復興に向け常磐自動車道の整備を精力的に進め、2012 年 4 月には南相馬 IC～相馬 IC 間（14.4km）を開通させました。これにより、この地域で災害が発生した際には幹線道路である国道 6 号の代替機能が確保されるとともに、震災復興を支える道路として重要な役割を果たしています。

さらに、2011 年度から引き続き、国の施策に基づき通行料金の無料措置を行ったほか、サービスエリア事業では「HEARTLINK NIPPON」のスローガンの下、東日本地域の産品を応援する取り組みを展開し、被災地域の食材を活かしたメニューの開発、販売等も行いました。

震災からの復興に向けて高速道路の果たす役割は極めて重要であることを肝に銘じ、当グループが担っている社会的責任の重さを社員一人ひとりが認識しつつ、今後の CSR 経営に取り組んでまいります。

## ● CSR レポート 2013

この「CSR レポート 2013」は、全てのステークホルダーの皆さまとのコミュニケーションツールとして、私たちがその企業活動を通し、どのように社会的責任を果たし、持続可能な社会づくりに向けてどのように貢献しているかを「環境」、「社会」、「経済」の 3 つの側面から体系的に取りまとめるとともに、「特集」などのコーナーを活用し、主な取り組みを分かりやすく紹介する工夫をしています。

私たち NEXCO 東日本グループの活動やレポートの質を向上させるためには、皆さまからのご意見が何よりも大きな力となります。どうか、忌憚のないご意見をお寄せ下さい。今後とも、皆さまのご理解とご支援を賜りますようお願い申し上げます。

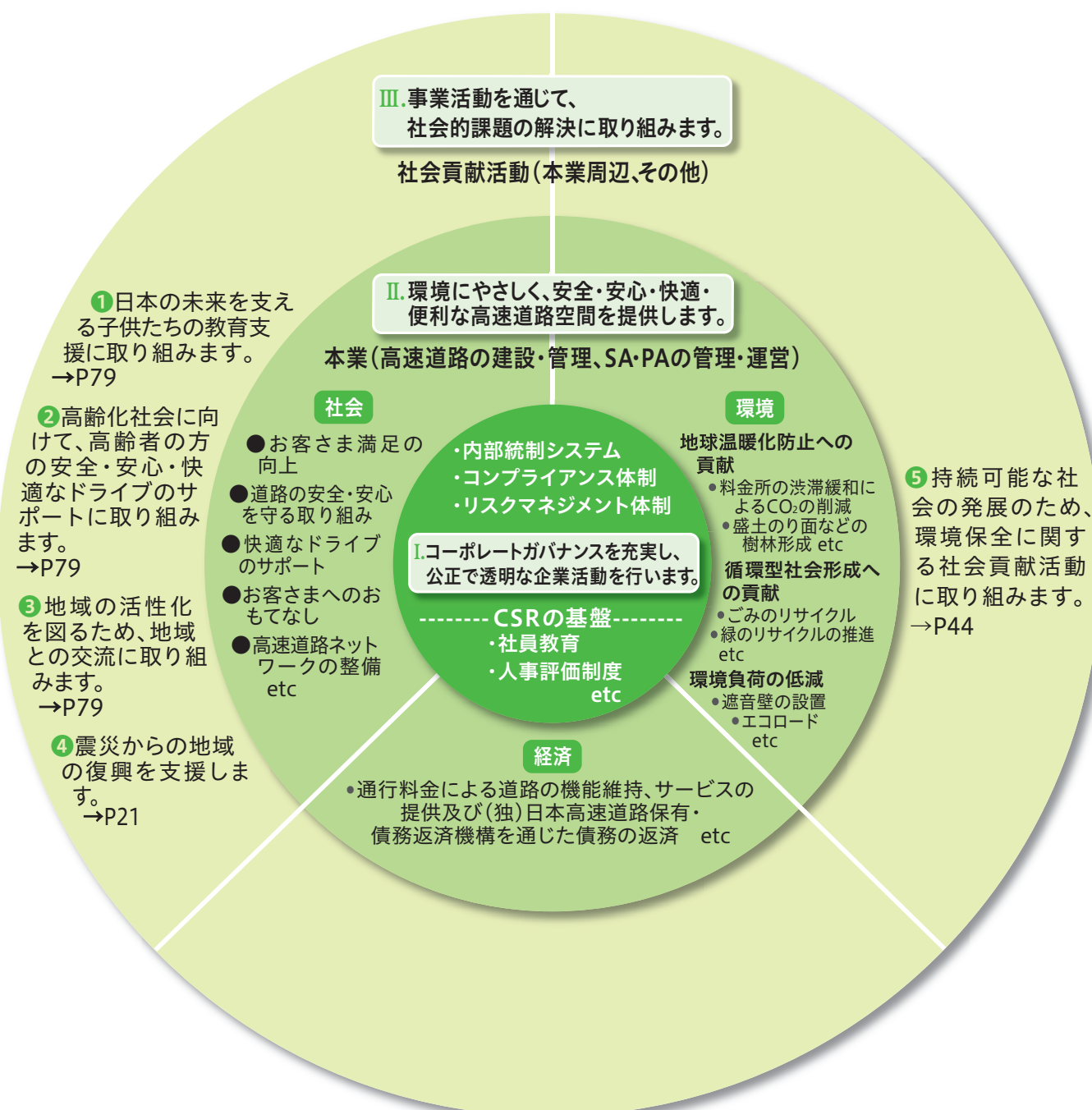
## NEXCO 東日本グループ CSR 方針

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

NEXCO 東日本グループは、「お客さま」、「地域社会」、「国際社会」、「国民」、「環境」、「株主・投資家」、「取引先」、「社員」などのあらゆるステークホルダーに貢献する CSR 経営を推進します。

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

## NEXCO 東日本グループの CSR に関する取り組み



NEXCO 東日本グループの主な取り組み

テーマ			2012年度の取り組み状況	2013年度までの取り組み目標		頁
環境	地球温暖化防止への貢献		◆高速道路のネットワーク整備、のり面の樹林形成などにより、CO <sub>2</sub> の削減に貢献しています。	◆地球温暖化防止や循環型社会形成に貢献します。		32 – 37
	循環型社会形成への貢献		◆SA・PAのごみや建設副産物のリサイクルの推進などにより循環型社会形成に貢献しています。			38 – 39
	環境負荷の低減		◆遮音壁の設置や「自然にやさしい道づくり（エコロード）」の取り組みを推進し、沿道環境や自然環境に及ぼす影響を低減しています。	◆沿道環境や自然環境に及ぼす影響を低減します。		40 – 42
	新たな環境技術の開発		◆植物廃材を活用した「バイオマスガス発電」などの環境保全に関する研究に取り組んでいます。	◆環境保全に関する技術開発に取り組めます。		43
	環境をテーマとした社会貢献活動		◆環境イベントへの参加や地域と連携した環境への取り組みなど環境をテーマとした社会貢献活動に取り組んでいます。	◆持続可能な社会の発展のため、環境保全に関する社会貢献活動に取り組めます。		44
お客さま	お客さま満足の向上	気持ち良くご利用いただける料金所を目指して	◆料金所では適切なレーン開放やETCレーンのモニタリング、通行止め時の対応などを実施し、円滑な交通の確保に努めています。 ◆「北海道ETC夏トクふりーばす」の実施など、地域と連携した企画割引を実施しています。	◆円滑な交通の確保に努めるとともに、気持ち良く料金所をご利用いただけるよう、お客さまを笑顔でお迎えします。 ◆地元の観光協会や観光施設等と連携して、地域の観光シーズンなどに高速道路の料金がお得になる企画割引を実施します。		46 – 47
		多様な割引制度の実施				
	道路の安全・安心を守る取り組み	冬季の気象特性に対応した雪氷対策	◆24時間体制で道路の維持管理や橋梁・各種設備の老朽化対策に計画的に取り組んでいます。 > 老朽化対策 舗装修繕率：96.4％ 橋梁修繕率：88.8％ ◆視認性確保のための防雪柵・防雪林、自発光スノーボールの設置や新技術を活用した効率的な雪氷対策作業に取り組んでいます。 > 冬季営業率：99.4％	◆最先端の点検技術により予防的な補修計画・実施・評価までを確実にマネジメントし、老朽化が進んでいる道路資産の健全化と長寿命化を追求します。 > 老朽化対策 舗装修繕率目標：96.8％ 橋梁修繕率目標：90.8％ ◆冬季においてもしっかりと交通を確保することにより、地域の基本的インフラとしての機能を確保し、地域の生活を守ります。 > 冬季営業率目標：99.7％		◆24時間365日グ ループー丸となり 不断の道路管理 を行い、高速道路 のプロ集団とし て、現場力を一層 高めていき、お客 さまサービスの向 上に努めます。 > お客さま満足度 の向上：3.9 ※「満足」～「不 満」までの5段階 評価。
		ETCの普及に応じた安全性の向上	◆速度抑制強化対策、ETCカード未挿入お知らせアンテナの設置などの各種安全対策や、不正通行対策を行っています。			48 – 49
		更なる安全・安心な高速道路を目指した技術開発の取り組み	◆外部の技術力を活かしながら、ITを用いた点検効率化技術や簡易な誤進入防止対策技術の開発などに取り組んでいます。			50 – 51
		東日本大震災を踏まえた災害対策強化の取り組み	◆災害対策強化3ヵ年プログラムを策定し、災害対策強化に取り組んでいます。			52 – 55
	快適なドライブのサポート	道路状況・交通状況の把握と提供	◆交通管理巡回などにより道路や交通の状況を把握し、迅速な道路交通情報の提供や異常事態への対応を24時間体制で行っています。 ◆夜間事故対策として自発光デリネーターの設置や対面通行区間の凹凸型路面表示による車線逸脱防止対策等に取り組んでいます。 > 死傷事故率：6.9件／億台キロ(当初目標7.2件／億台キロ) ◆京葉道路穴川IC～貝塚IC間の付加車線の設置やLED速度回復板による情報提供など渋滞の緩和に努めています。 > 渋滞損失時間：686万台時間／年 ◆マナーアップキャラクター「マナーティ」を使用したマナーアップキャンペーンの実施や各地で交通安全キャンペーン、交通安全講習会の開催に取り組んでいます。			56 – 57
		交通安全対策・啓発活動				58 – 59
		渋滞緩和に向けた取り組み				60 – 62
	お客さまへのおもてなし	魅力あるSA・PAを目指して	◆「ドラマチックエリア」として那須高原SA（上り）のリニューアルオープンを行うなど魅力的なSA・PAづくりに取り組んでいます。 > ドラマチックエリアの展開：3箇所	◆対面通行区間の抜本的事故対策や夜間走行の安全性の確保に努め、より安全な高速道路を目指します。 > 死傷事故率目標：7.1件／億台キロ以下 ◆渋滞の削減やネットワーク機能強化のため、付加車線の設置や各種渋滞対策、情報提供設備の高機能化を推進します。 > 渋滞損失時間目標：663万台時間／年以下 ◆現地に即した交通安全啓発活動と各種交通安全講習会等の開催、また並行して、全社的にマナーアップキャンペーンの展開・強化を行っていきます。		63
		地域のショーウィンドウ化	◆「新メニューコンテスト」の開催や「E-NEXCO野菜市場」の展開など「地域のショーウィンドウ化」に取り組んでいます。			64 – 65
		施設の快適性向上の取り組み	◆オストメイト対応トイレの整備を進め、一部のトイレではフィッティングルームを整備するなど、どなたでも快適にご利用いただけるトイレ空間づくりに努めています。			66 – 67
	お客さまの声への対応		◆お客さまの声に24時間365日対応し、より質の高いサービスの提供に努めています。	◆お客さまセンターに寄せられる「お客さまの声」に真摯に対応します。		68
地域社会	高速道路ネットワークの整備	ネットワーク整備の推進	◆新規のネットワーク形成に向けた取り組みを進めています。 > 新規開通延長：24km	◆高速道路ネットワークの形成を通じて地域社会の発展に貢献します。 > 新規開通延長目標：160km		70 – 71
		首都圏の高速道路整備				72 – 73
		地域を結ぶ高速道路整備				74 – 75
	地域社会との連携		◆地方自治体との提携の強化や地域産業の課題解決への取り組みを進めています。	◆高速道路を通じた地域社会との連携に取り組めます。		76 – 77
	救命活動のサポート		◆救命活動や緊急医療のサポートとしてヘリポートや緊急入退出路を運営しています。	◆緊急時にも迅速・適切に対応できるよう、救命活動や緊急医療への支援を行います。		78
国際社会	地域における社会貢献活動		◆子供向け現場見学会の開催、高齢者向け交通安全講習会の開催、地域のイベントへの参加などの社会貢献活動に取り組んでいます。	◆事業活動を通じて、社会的課題の解決に取り組めます。		79
	世界の高速道路づくりへの貢献		◆海外の道路運営事業検討やコンサルティング業務を含む海外事業への参画、専門技術者の派遣、REAAA道路会議・ITS世界会議への参加、維持管理・災害対応技術の発信など世界の道路づくりに貢献しています。	◆海外の道路運営事業やコンサルティング業務を含む海外事業への参画を行うとともに、JICA等への専門技術者派遣や国際会議を通じて国際協力・国際貢献に努めます。		80 – 81
	安全で働きやすい職場環境づくり		◆「ワーク・ライフ・バランス」やダイバーシティの推進、社員教育の充実など「安全で働きやすい職場」の環境づくりに努めています。	◆ダイバーシティを推進するとともに、社員の能力開発の支援及び多様な人材、グローバルな人材育成に取り組めます。		82 – 83
	取引先との連携による安全・円滑な事業の推進		◆お客さまサービス向上のための地元企業とテナント事業者との商談会の開催や食の安全への取り組み、工事施工業者と一体となった「安全協議会」による安全パトロールや安全講習会を実施し、取引先との連携に努めています。	◆取引先との連携を深め、よりよいサービスの提供や安全・円滑な事業の推進に努めます。		84

# 高速道路の永続的な健全性の確保に向けて

## 効率的かつ効果的な維持管理

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

また、進展する構造物の老朽化に対し、永続的に健全性を確保するために必要な方策について検討を行っています。

### ●日常の維持管理

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

#### ■点検

路面や橋梁、トンネル、道路施設などの状況を日々把握し、維持管理の作業計画を立案しています。



▲トンネル換気設備の点検



▲橋梁点検車による点検

#### ■清掃

塵埃から道路機能と、高速走行の快適性を保持するために、路面清掃やトンネルの照明清掃を行っています。



▲高速清掃車（時速50km）でのトンネル照明清掃

#### ■植栽管理

「環境保全」「景観向上」「安全性向上」のために植栽の手入れを適切に行っています。



▲のり面の草刈作業

## ● 計画的な維持管理

高速道路の着実な整備が進む中、橋梁やトンネル、道路施設等の老朽化も進んでいます。橋梁や舗装などはきめ細かく現状を把握し、中長期的な劣化の予測や適切な対策工法と対策時期を選定して、効果的・計画的に補修工事を実施しています。

### ■ 橋梁の補修工事

橋梁の補修工事は、長寿命化と維持管理費用の最小化を考慮した補修計画により実施しています。



▲鋼橋の塗り替え塗装



▲コンクリート片はく落防止対策



▲コンクリート断面修復



▲床版補修

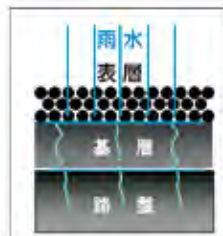
### ■ 舗装の補修工事

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

### ■ 各種施設の更新工事

各種施設の更新工事は、日常の維持管理で実施している建物などの構造物点検結果や、設備の経年劣化に伴う故障状況の分析結果に基づき、施設の長寿命化を考慮した更新計画を立案の上、施工しています。

高機能舗装



▲舗装構成と損傷のメカニズム



▲舗装の補修



▲情報板設備の更新状況

## COLUMN

### トンネル内道路附属物の一斉点検及び天井板の撤去

笹子トンネル事故を受け、トンネル内の天井板やジェットファンなどトンネル内道路附属物の一斉点検を実施し、お客さまの走行に支障となる損傷がないことを確認しました。  
なお、天井板のうち、撤去可能な箇所については撤去作業は完了しました。



▲ジェットファンの点検状況



▲天井板の撤去状況

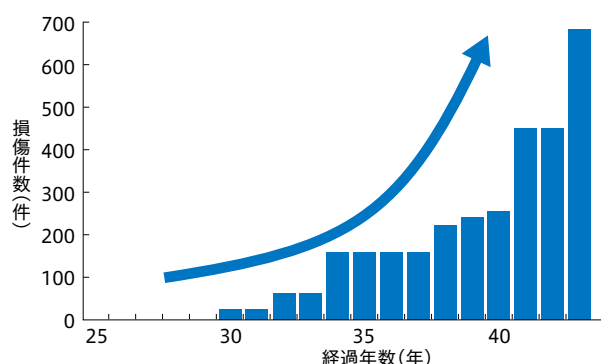


## ●老朽化の進む高速道路

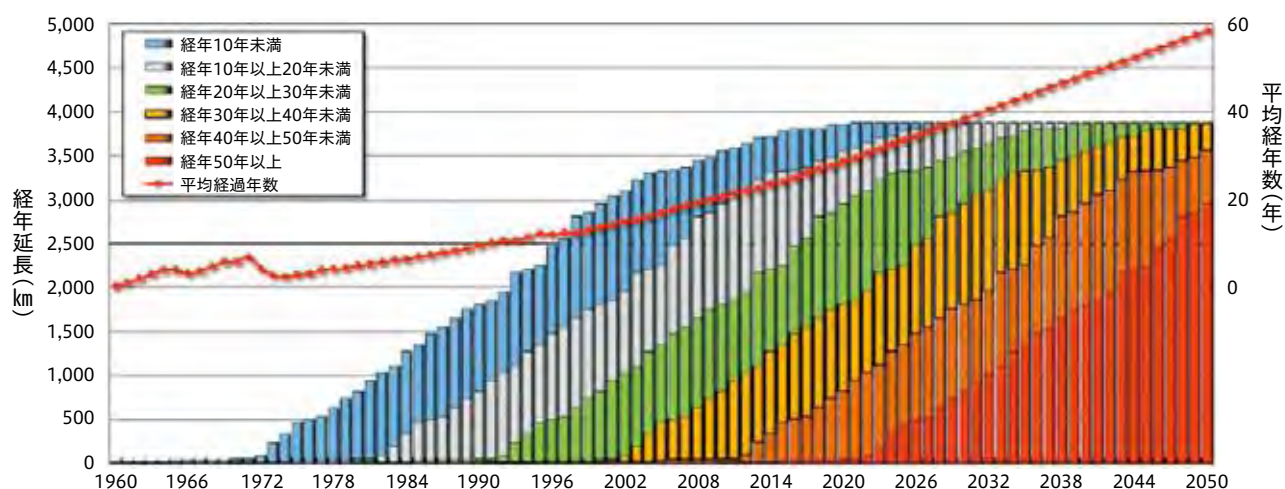
NEXCO 東日本が管理する高速道路のうち、開通後30年以上を経過した延長は、約1,100kmに達し、総延長の約3割を占めています。

中でも橋梁は開通後30年を経過する頃から、損傷が発生する割合が急激に高まります。

橋梁の補修が必要な損傷件数の推移一例



NEXCO 東日本 高速道路の経過年数の推移



## ●長期保全の確立に向けた新たな取り組み

進展する経年劣化、大型車の増加、積雪寒冷地や海岸部の通過延長の増加など厳しい使用条件下での構造物の劣化が顕在化してきています。

これまで、点検・調査・劣化の予測、長期的な補修計画の策定、補修工事の実施により、計画的な補修サイクルを確立し、長寿命化と維持管理費用の最小化に取り組んできましたが、構造物の永続的な健全

性の確保を考えた場合、部分的な補修の繰り返しでは、やがて構造物の機能が損なわれる恐れがあることが分かってきました。

そこで高速道路の永続的な健全性を確保するために構造物の長期保全及び更新のあり方について検討を行っています。

### ■大規模更新・修繕の検討状況

#### STEP 1

#### 現状の損傷及び変状の把握

構造物の損傷及び変状が発生している事例を収集・整理

橋梁・土構造物・トンネルの損傷や変状事例



橋梁の損傷(床版コンクリートの劣化)



土構造物の損傷(グラウンドアンカーの破断による飛び出し)

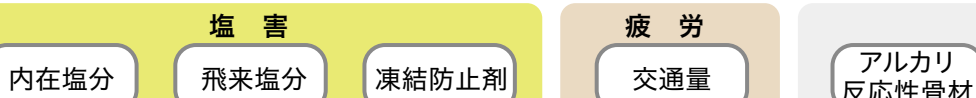


トンネルの損傷(盤ぶくれ)

## STEP 2

## 損傷及び変状の原因分析

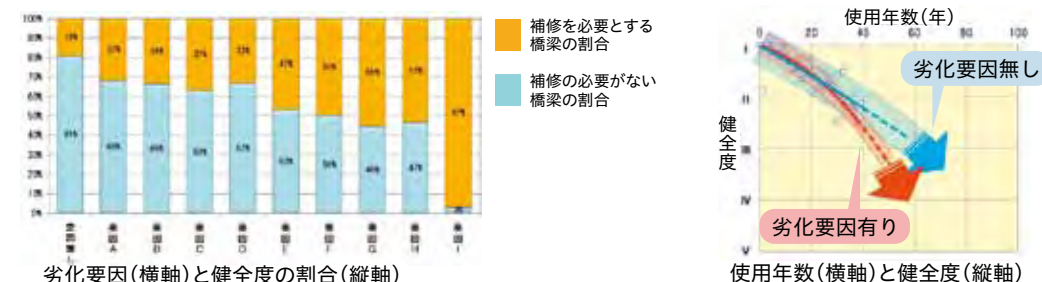
STEP1で収集・整理した損傷及び変状の事例について検討を行い、構造物の変状に影響を与える原因(劣化原因)を分析

(例)  
鉄筋コンクリート床版


## STEP 3

## 劣化の予測と対象となる構造物の把握

STEP2で分析した「劣化要因」と「健全度」などの相関から、構造物の劣化を予測し、対策が必要な構造物を把握

(例)  
鉄筋コンクリート床版


## STEP 4

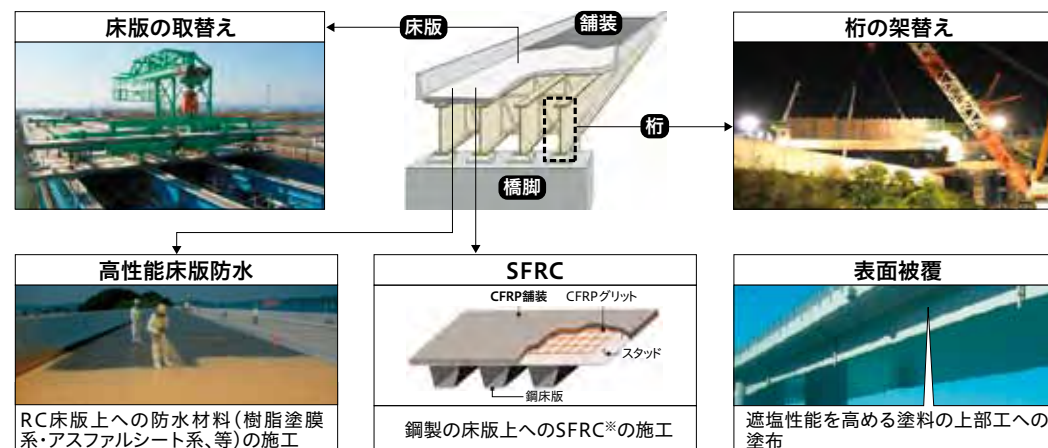
## 対策工法の選定

STEP3で求められた対策が必要な構造物について現時点で想定される対策工法を選定。

橋梁

大規模更新

大規模修繕



※SFRC (steel fiber reinforced concrete: 鋼繊維補強コンクリート) 鋼繊維をコンクリートに混合し、強度や耐衝撃性を高めた複合材料

土構造物・トンネル

大規模更新

大規模修繕


※1: 不安定な切土のり面を安定させるために、PC鋼材を安定地盤に固定し、緊張力によりり面の安定性を保つ。  
 ※2: トンネル内の舗装が隆起してくる現象。

## STEP 5

## 大規模更新・大規模修繕計画の策定

大規模更新・大規模修繕の各種対策の優先順位や実施時期の検討を行い、社会的影響などの課題を整理したうえで、具体的な計画を策定。

## 道路メンテナンスの高度化の推進について

### －「スマートメンテナンスハイウェイ(SMH:Smart Maintenance Highway)」構想－

インフラの老朽化やメンテナンスのあり方については、「本格的な維持・更新時代の到来」ということが以前から指摘されてきました。

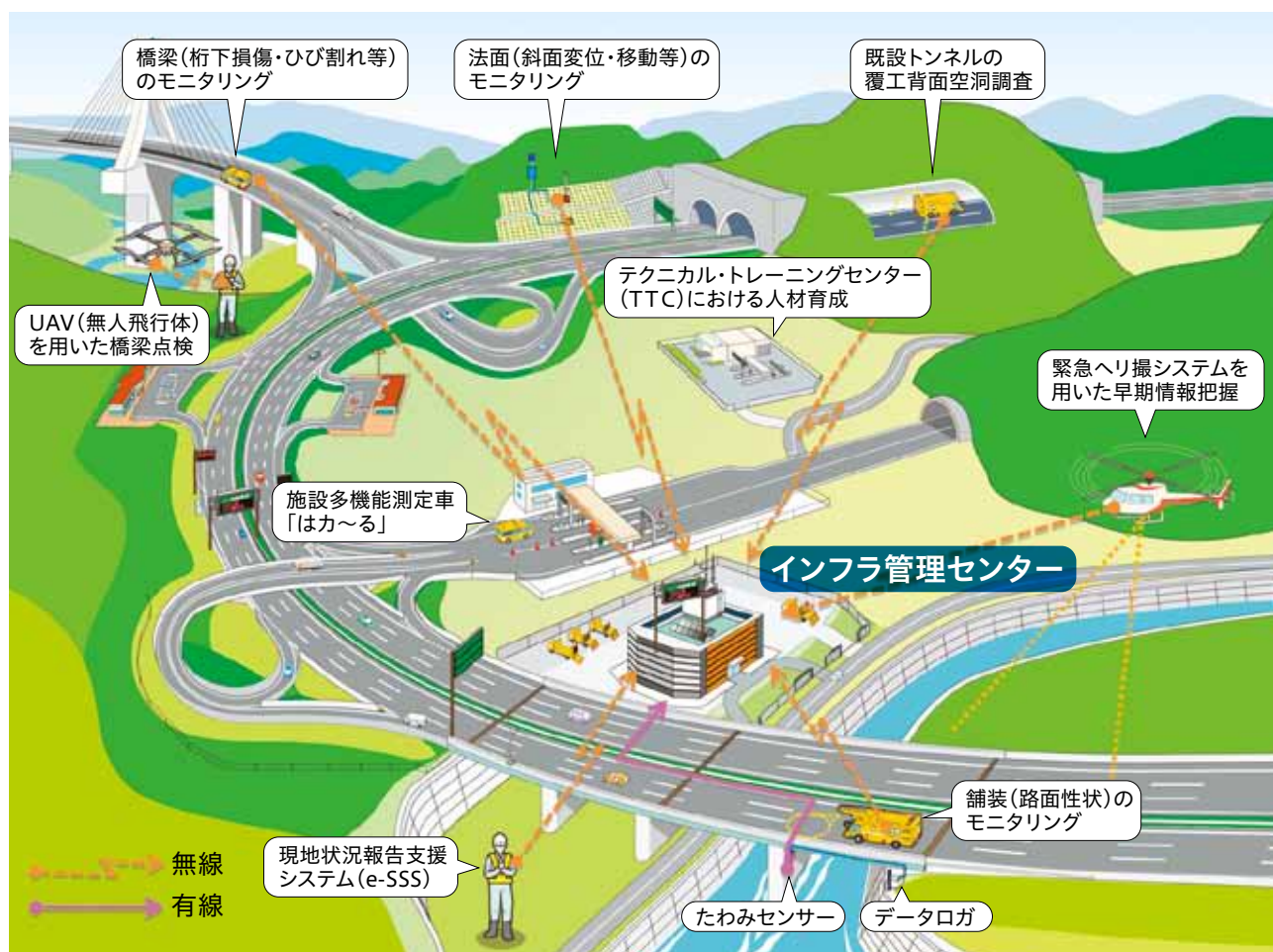
そのような中で、2012年12月に笹子トンネル事故が発生し、老朽化に伴うメンテナンスのあり方に関する関心が高まっています。

こうした背景を受け、当社グループでは、『SMH構想』という考え方・枠組みを立上げ、有識者による『長期保全等検討委員会』の検討なども踏まえ、ICTなどの最新技術を活用した効率的で高度化した高速道路のメンテナンスの実現を目指していきます。

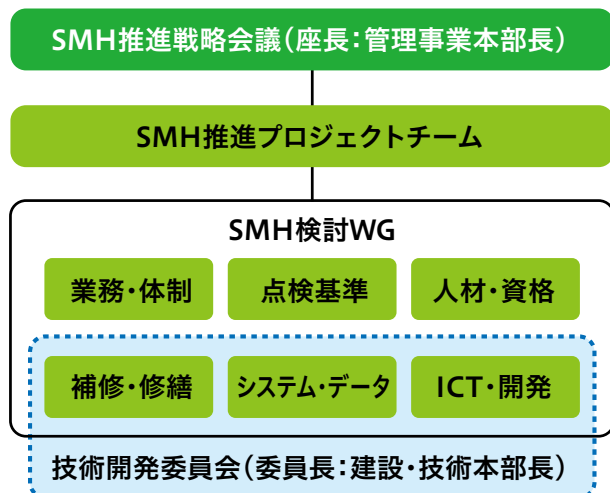


### ● SMHとは

長期的な道路インフラの安全・安心の確保に向け、ICT技術の導入や機械化等を行い、これらが技術者と融合した総合的なメンテナンス体制を構築します。これにより、維持管理・更新の効率化や高度化の実現が期待されています。



## ●SMHの推進体制



### SMHプロジェクト・ロゴ

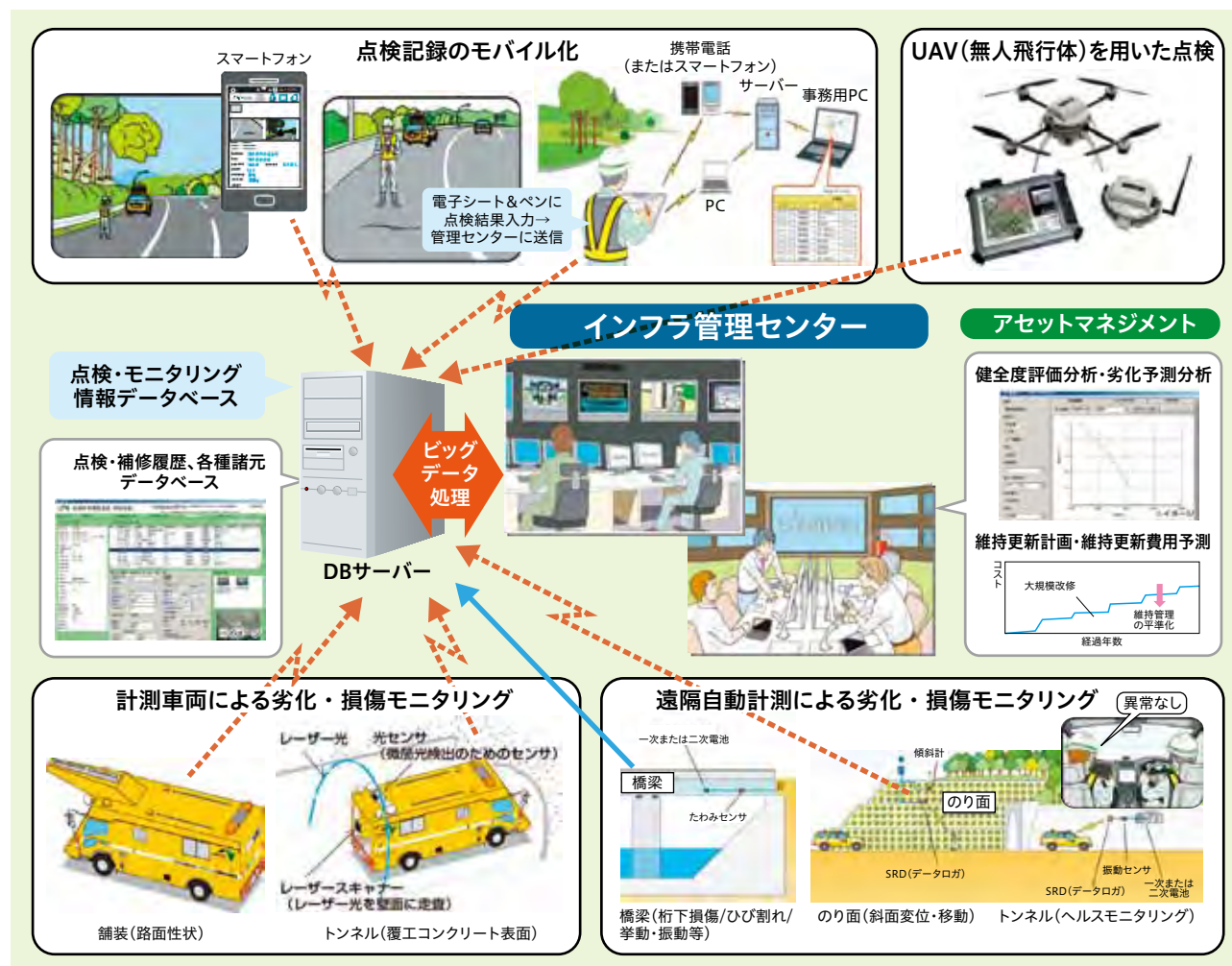
- 当社の不変的なミッションである『安全』を「濃いグリーン」で、『快適』を「明るいグリーン」で表現し、2つの色彩が重なり、調和することでコーポレートカラーであるネクスコ・グリーンになる配色を採用
- 高速道路をイメージした『8の字』は、無限大を意味し、全社一丸となって弛まぬ努力で『安全』『快適』を永続的に追求し、確保していく決意を表現

## ●インフラ管理センターとの連携イメージ

これまで行ってきた目視や打音といった従来型の点検方法によって収集・集積されたデータと、新たな手法により収集されたデータを一元的に管理し状態を監視する『インフラ管理センター』(仮称)を、

2020年度を目標として新たに設置します。

従来から機械や通信設備などに導入している遠方監視などと同じような形で、遠方からでも監視が出来る体制を構築していきます。

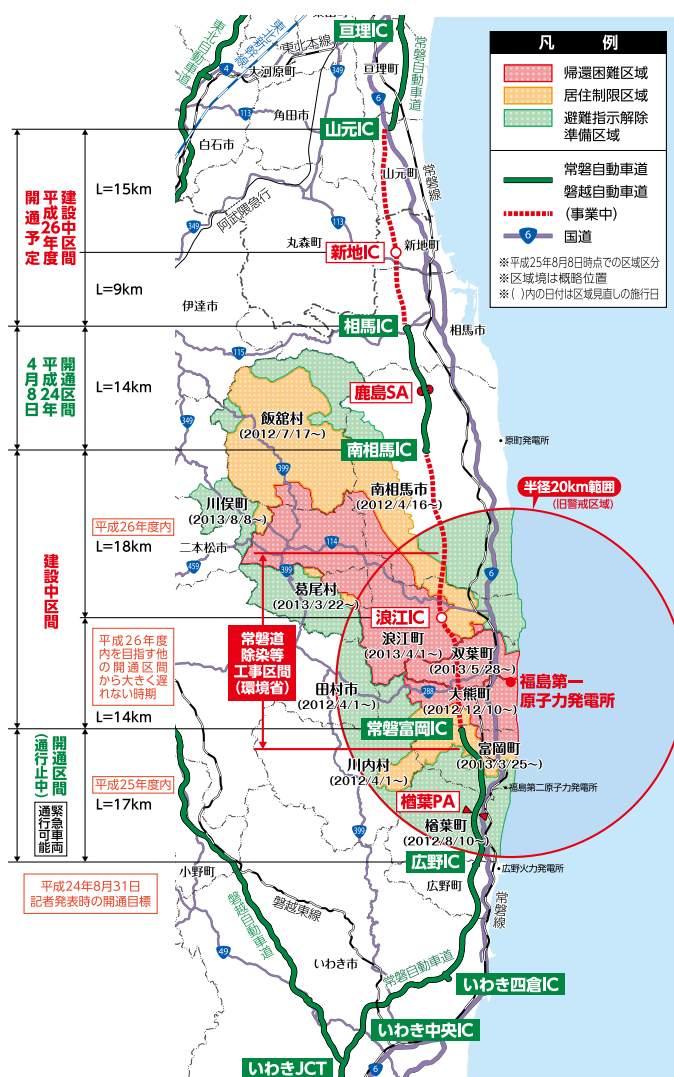


# 東北復興に向けた取り組み

## 東北復興に向けた常磐自動車道の整備

福島第一原子力発電所の事故発生に伴い工事を中断していた常磐道広野IC～南相馬IC間について、2012年1月より一部区間で工事を再開しましたが、環境省による除染作業の2013年6月末完了を受けて、全区間での復旧・整備工事を進め、常磐道の早期全線開通に取り組んでまいります。

## ●復旧・整備工事の進捗状況と開通目標



### ▲浪江IC～南相馬IC間の状況

床版のコンクリートを打設する前に被災したため、組みあがった鉄筋・型枠等の汚染している資材を撤去した後に再度新材にて施工を行います。



### ▲広野IC～常磐富岡IC間の状況



### ▲常磐富岡IC～浪江IC間の状況

## ● リサイクルに考慮した道路復旧（広野IC～常磐富岡IC間）

### 復旧工事で発生する 建設副産物



崩落土砂の撤去



損傷路面の切削・除去

### 建設副産物の改良



放射線濃度管理



移動式土質改良機

掘削土

切削材

混合改良土

新材

### 減容化に向けた リサイクル材の 利用促進



盛土材料に利用



路盤材料に利用



舗装により更なる  
空間線量の減衰を  
期待

## ● 高線量区域内の復旧・整備工事（常磐富岡IC～浪江IC間）

高線量区域（帰還困難区域）での作業にあたっては「除染電離則」等を遵守し、すべての作業員が、放射線に関する特別教育を受講しています。また、現場への出入り口には検問所が設けられており作業員の立ち入りを厳重に管理するとともに、毎日の作業では常に放射線量の確認とスクリーニング（検査）を行い、個人管理票を作成して一人ひとりの被ばく線量を管理しています。さらに、必要に応じて専門知識を有する放射線管理員を配置して、指導や助言を得るなど、現場の安全管理に努めています。



▲本線専用検問所

### COLUMN

#### 現場トピックス（相馬）

被災地の子供たちに、開通前の思い出をプレゼントしようと、舗装前の橋面に絵を描いていただきました。完成した絵は、相馬市の未来をテーマにしたものや、「東北に元気を！」といったメッセージが添えられるなど、復興を願う子供たちの想いの強さを感じました。描かれた絵は、舗装の下でいつまでも生き続け、地元の復興を見守ることになります。



▲常磐道 相馬IC～新地IC間  
「大野台希望の橋」の橋面にて

## 本復旧完了

2011年9月より順次本復旧工事を実施してまいりましたが、2012年12月までにすべての区間の本復旧工事を完了させることができました。工事期間中の交通規制・渋滞対策にご協力をいただき、誠にありがとうございました。

### ●工事の概要

- 本復旧箇所：東北道、常磐道他15路線 109 IC間
- 本復旧内容：舗装633km、橋梁234橋、のり面61km、通信幹線422km、防護柵79km
- 災害復旧費：584億円

#### ■橋梁の復旧

ゴム支承が破断して橋桁が脱落し、路面に段差が生じましたが、被災前の位置に復旧しました。



▲仙台東部道路 24KP付近

#### ■舗装の復旧

路面に生じた段差を応急復旧で緩やかにすりつけた箇所を被災前の路面の高さに戻しました。



▲東北道(下り) 274.6KP付近

#### ■盛土の復旧

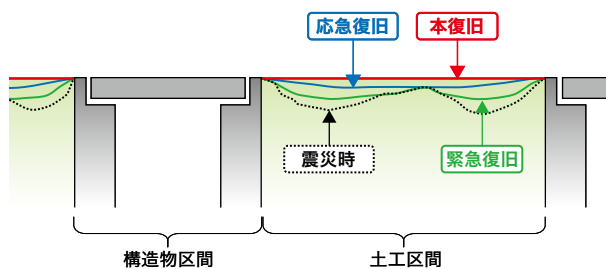
崩壊した盛土を被災前の状態に戻しました。



▲常磐道(上り) 92.5KP付近

## ●本復旧までのプロセス

2011年3月11日に発生した東日本大震災により、NEXCO東日本が管理する高速道路は東北地方から関東地方にかけて広範囲に被害が生じ、被害箇所は橋梁、ボックスカルバートで約1,600カ所、土工部で約4,200カ所にのぼるほか、福島第一原子力発電所の放射能事故により常磐道の一部では立ち入り制限を受けました。このような被害のもとNEXCO東日本グループでは約2,300kmで通行止めを実施し、緊急復旧、応急復旧、本復旧の3段階で復旧工事を進めました。



▲舗装路面損傷区間の復旧イメージ

### 第1段階

特に重要な緊急復旧は、グループの総力を挙げて対応し、地震発生から約20時間後に東北道や常磐道などの約1,040kmを緊急交通路として確保。

### 第2段階

応急復旧は、一般車両が安全に走行できるように地震発生から13日後に工事を完了させ、ほぼ全線の通行止めを解除。

### 第3段階

本復旧は、高速道路本来のサービスレベルの路面を確保すべく、地震発生から1年9ヵ月後の2012年12月に完了。

## ●防災功労者内閣総理大臣表彰、土木学会技術賞受賞

東日本大震災に際して、NEXCO東日本グループの功績が認められました。

### ■防災功労者内閣総理大臣表彰

防災功労者内閣総理大臣表彰は、災害時における人命の救助や被害の拡大防止、また平時における防災意識の向上などに顕著な功績が認められる個人・団体に授与されるもので、2012年9月、グループを代表して当社廣瀬社長が表彰を受けました。

今回の表彰は、東日本大震災に際してグループが総力を挙げて被害の軽減及び地域の復旧・復興に貢献した功績が顕著であると認められたものです。



◀内閣総理大臣表彰

▲内閣総理大臣 表彰盾

### ■土木学会技術賞受賞

土木学会が1920年から行っている権威ある土木学会賞のうち、2012年度の技術賞を受賞しました。この受賞は、3段階の復旧工事により高速道路の早期復旧を図るとともに、休憩施設を自衛隊や消防・東京電力などの前線基地として提供することで被災地の復旧・復興支援に大きく貢献し、同時にこれらの対応が、今後の災害復旧における土木技術の模範となるものとして高く評価されたものです。



▲土木学会技術賞 受賞盾と賞状

# 三陸地域を“つなぐ”「命の道」 復興道路『三陸沿岸道路』の整備事業への取り組み

## ●震災復興リーディングプロジェクトへの参画

国土交通省は、東日本大震災からの復興に向けたリーディングプロジェクトである三陸沿岸道路を早期に整備すべく、「事業促進 PPP※」を導入しました。当社及びグループ会社のネクスコ・エンジニアリング東北は、2012年6月からこの「事業促進 PPP」を一部の工区で受注し、測量・調査・設計業務等に対する指導・調整や地元及び関係行政機関等との協議など

を実施しており、三陸沿岸地域における震災復興に力強く貢献しています。なお、2013年7月には災害対策功労者として、国土交通省東北地方整備局から表彰されました。これは、「事業促進 PPP」業務の遂行にあたり、類例のない多様な業務に対して種々の困難を克服し、被災地域の復興に向けて大きく貢献した功績が顕著であると認められたものです。



▲工区及び担当国道事務所位置図



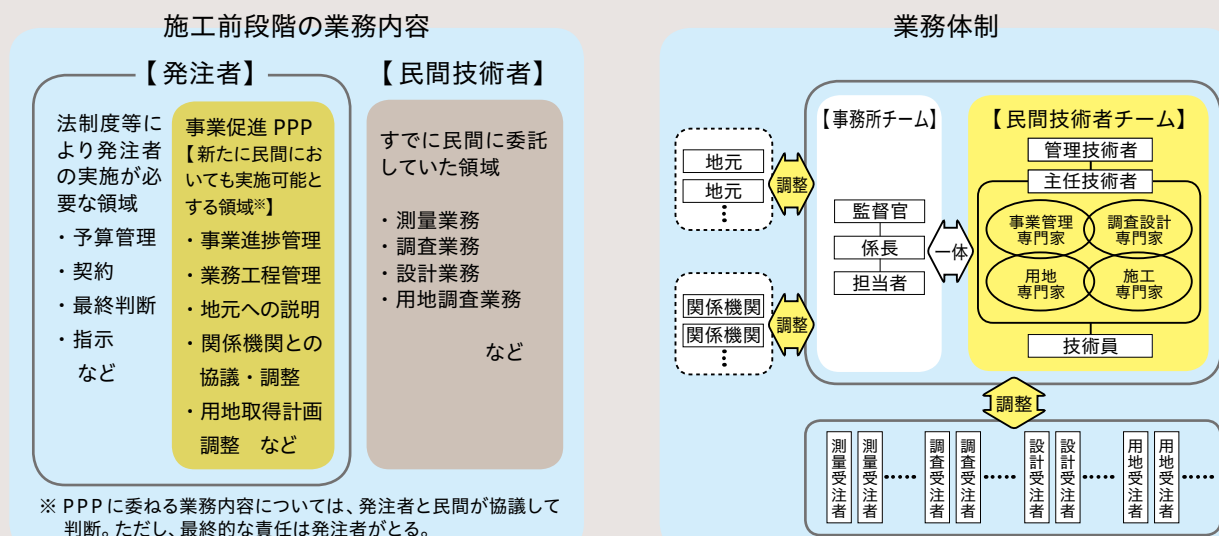
▲業務実施状況（マネジメント会議）



▲業務実施状況（地元説明対応）

## ※事業促進 PPP (Public Private Partnership : 官民連携の略) とは??...

通常、発注者が行っている協議・調整等の施工前段階の業務を民間技術者チームが発注者と官民一体となって実施する業務で、官民双方の技術・経験を活かしながら効率的なマネジメントを行うことにより、事業の促進(工事の早期着工)を図るもの



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

## コンセプト

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



## ●東北六魂祭への協賛



東北6県を代表する祭りが集結して復興への狼煙を上げる「東北六魂祭」に、2011年度から継続して協賛しています。超人シェフ倶楽部の有名シェフと連携した特別メニューやNEXCO東日本オリジナルメニューを販売し、3年間で合計約144万円を日本赤十字社の東日本大震災の義援金へ寄付いたしました。



▲東北六魂祭2013でのNEXCO東日本ブース

## ●被災地関連商品の充実・被災地の食材を使用したメニューの提供

SA・PAでは地域の特産品の充実を図る「地域のショーウィンドウ化」を進めています。東日本大震災における被災地支援の観点から被災地商材の販売拡充、野菜・果物などの販売、食材を使用したメニューを積極的に提供しています。



▲被災地関連商品の販売



▲東北6県の食材を使用した「みちのく六県まん」を開発・提供

## ●自治体などの関係機関と連携した農産物等の応援産直市、観光PRイベント

SA・PAのイベントスペースでは被災地の自治体等と連携し、その地域の野菜や果物などのPR販売や観光PRイベントを実施しました。(143回/2011年度、2012年度計)

元来イベントスペースは有償ですが、復興支援の目的であることから無償で提供しています。



▲観光PRイベント、野菜等のPRイベント

# 圏央道(東金～木更津東)の開通

2013年4月27日、圏央道の東金JCT～木更津東IC間42.9kmが開通しました。



▲東金IC・JCT



▲木更津東IC

圏央道は、首都圏の交通混雑の緩和や地域の活性化を図ることを目的に計画された道路で、都心から半径およそ40～60kmに位置する総延長約300kmの環状自動車専用道路です。

2007年3月に開通した木更津東IC～木更津JCT間の7.1kmに続き、国と共同で事業を進めてきた東金JCT～木更津東IC間の延長42.9kmが2013年

4月27日に開通しました。今回の開通により、広域のネットワーク形成による通過交通の抑制・分散導入効果や、災害時の道路ネットワークの強化、観光の支援、医療圏域の拡大などが期待できます。

また、この開通に合わせて千葉東金道路の東金JCT～松尾横芝IC間も名称変更し、圏央道に組み込まれました。

## ●圏央道の開通により、観光地までのアクセスが向上

圏央道の開通により、既往の東関東道やアクアライン・館山道・千葉東金道路ルートに加えて、成田空港エリアと羽田空港エリアを結ぶ、新たなルートが形成され、高速道路から30分で到達できるエリアが中房総地域に広がり、千葉県内の観光地へのアクセスが向上しました。

2013年のゴールデンウィークにおける千葉県内の観光入込客数は昨年と比べて大きく増加しました。



## ■ゴールデンウィークにおける観光入込状況 (千葉県報道発表資料より)

(単位:人地点)

地域	2013※1	2012※2	対前年比(%)
ベイエリア・東葛飾	343,400	270,820	126.8
北総	130,353	96,098	135.6
九十九里	68,336	52,768	129.5
南房総	287,491	230,253	124.9
計	829,580	649,939	127.6

※1: 2013年4月27日～5月6日(10日間)

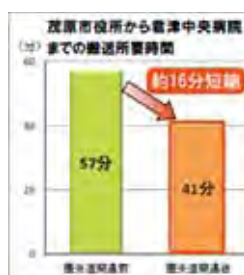
※2: 2012年4月28日～5月6日(9日間)

▲地図は『ちばの観光まるごと紹介』HPより引用

## ●医療圏の拡大と防災機能の強化に貢献しています

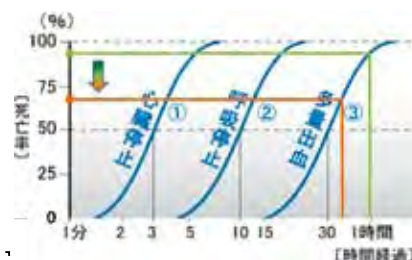
### ■圏央道の開通により、第三次救急医療施設※へのアクセスが向上します。

圏央道の利用により、沿岸地域から君津中央病院（第三次救急医療施設）までの搬送所要時間が短縮され、救命活動の向上が期待されます。



注) 開通済箇所の移動時間は、H22センサスの旅行速度より算出。圏央道については、70km/hとして移動時間を算出。

### ▼緊急搬送の経過時間と死亡率の関係



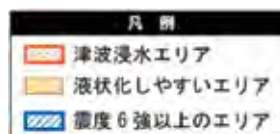
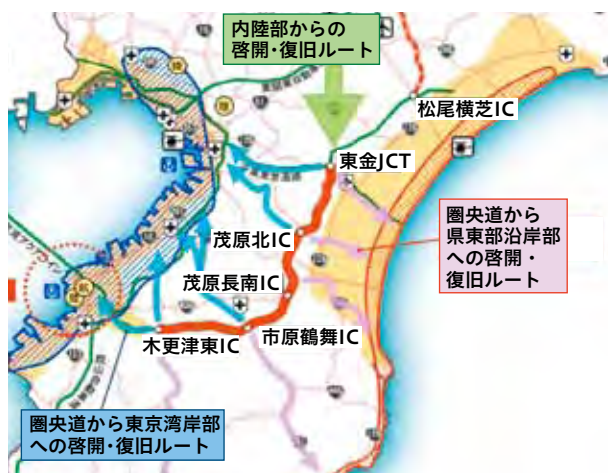
出典：カーラーの救命曲線

※第三次救急医療施設とは、初期救急（第一次救急）、第二次救急では対応できない重篤な患者等に対応する医療機関であり、都道府県知事が指定する救急救命センターや、厚生労働大臣が定める高度救命センターのこと。

### ■内陸部に位置する圏央道の開通により、啓開・復旧ルートとのアクセスが可能となり、災害時の備えが強化されます。

東京湾岸部及び県東部沿岸部では、千葉県ハザードマップや首都圏直下型地震防災・減災特別プロジェクト等において、地震の強い揺れ（震度6強以上）や津波浸水及び液状化による被害が想定されています。

圏央道の開通により、災害時に内陸部から東京湾岸部及び県東部沿岸部の啓開・復旧ルートへアクセスが可能となります。また、既開通区間との接続により防災拠点である木更津港や自衛隊基地へのルートが確保されます。



注1) 津波浸水エリア及び液状化しやすいエリアは、「千葉県防災ポータルサイト（千葉県ハザードマップ）千葉県平成23年度版」をもとに作成。

注2) 震度6強以上のエリアは、「首都直下地震防災・減災特別プロジェクトにおける震度分布（ケース1）文部科学省平成24年3月30日」をもとに作成。

## CSR推進体制

**あらゆるステークホルダーに貢献するCSR経営を推進しています。**  
NEXCO 東日本ではグループ全体のCSRに関する取り組みを推進するためにCSR推進体制を構築しています。

## ●CSR推進体制

NEXCO 東日本では、グループ一体となってCSR活動を推進していくため、本社にCSR推進委員会を設置しています。

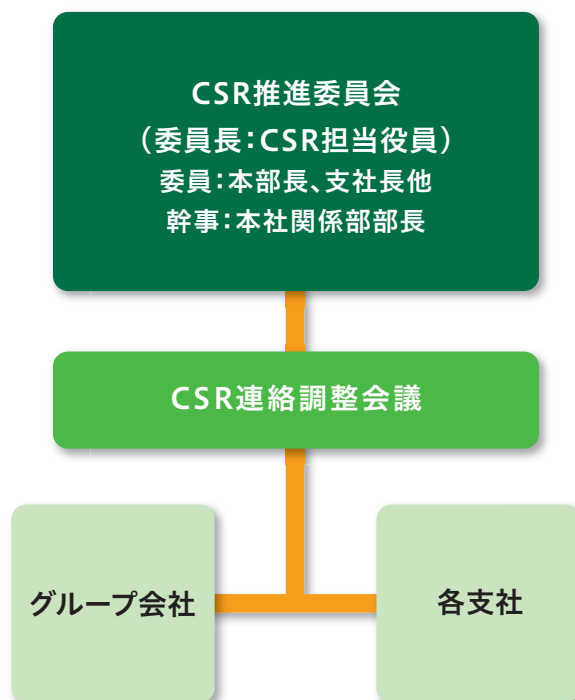
委員会は、CSR担当役員を委員長とし、本社各本部長や支社長から構成され、CSR活動の方針に関して審議するとともに、グループ内のCSR活動に係る調整、支援全般などを行っています。

また、本社各部門、支社及びグループ会社の関係者をメンバーとするCSR連絡調整会議により、CSR方針の共有化を図っています。

さらに、各地において、有識者懇談会を開催するなど、ステークホルダーとのコミュニケーションに努めています。



●2012年4月から「国連グローバルコンパクト」に参加し、4分野10原則の実践に取り組んでいます。



## コーポレートガバナンス

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

NEXCO 東日本は、皆さまから支持と信頼をいただくために、コーポレートガバナンスの充実を最重要課題のひとつと位置付け、経営の意思決定、業務執行などについて適正な体制を整備し、経営の健全性、効率性および透明性の確保に努めています。

## ●コーポレートガバナンスの状況

NEXCO 東日本の取締役会は取締役全員7名で構成され、監査役も出席し、経営の方針、法定事項など会社の重要な業務執行について決議、報告を行うとともに、取締役の職務の執行状況を監視しています。

経営会議は社長、本部長等で構成され、経営に係わる重要事項について審議しています。

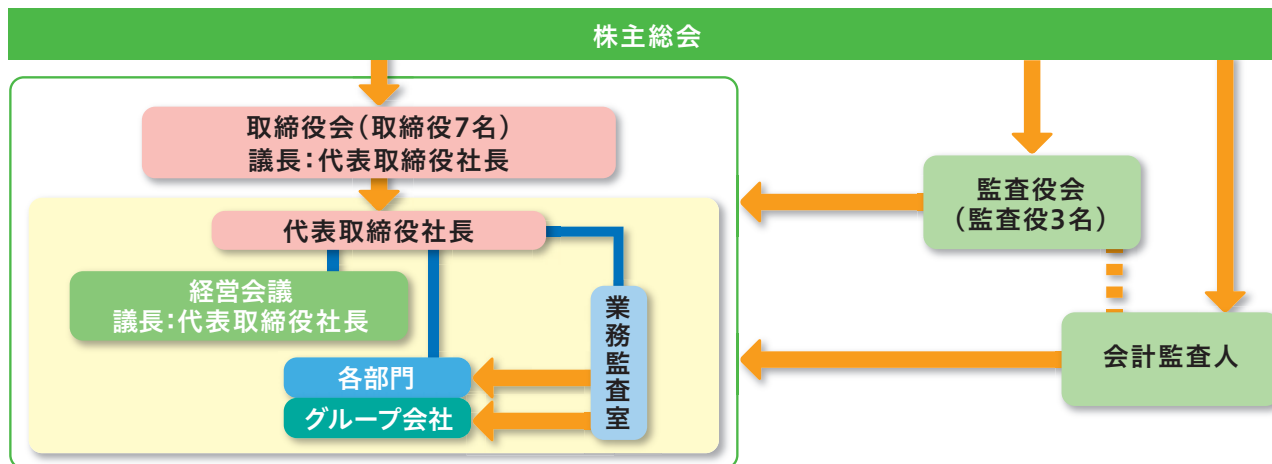
監査役会は2名の社外監査役を含む3名の監査役で構成され、監査のために必要な決議を行い、各監査役はその方針に従い、取締役会その他重要な会議への出席などにより取締役の職務の執行を監査し、監査役会に報告しています。

また、業務監査室を設置し、社内規程に基づき内部監査を実施しています。

## ● 内部統制システムの構築

NEXCO 東日本は、コーポレートガバナンスを充実させ業務を適正かつ効率的に遂行するため、コンプライアンス体制（P26 参照）、リスクマネジメント体制（P27 参照）などの内部統制システムの構築を図っています。

コーポレートガバナンス体制



## コンプライアンス

社会の要請に応える企業活動を推進するために、  
コンプライアンス意識の向上に取り組んでいます。

NEXCO 東日本グループは、常に社会の要請に応える積極的な企業活動を行い、経営のあらゆる側面で、国内外の法令やルールを遵守することはもとより、経営理念や倫理行動規範に沿いながら、高い倫理観を保持し、常に公正・公平・清廉を旨として行動することで、社会から信頼される企業を目指します。

## ● NEXCO 東日本グループの倫理行動規範

「NEXCO 東日本グループ倫理行動規範」は、企業の行動原則としての「企業行動基本方針」と役員及び社員の行動原則としての「私たちの行動指針」から成り立っています。

特に、「私たちの行動指針」では、ルールの遵守、人間尊重とともに、経営ビジョンに掲げるあらゆる

ステークホルダー（お客さま、取引先、株主・投資家、社会、環境、社員）との関係において実践すべき指針を定めています。

また、自分の取るべき行動について迷ったときの判断基準として、【迷ったときの4つの判断基準】を掲載しています。

### 「NEXCO 東日本グループ倫理行動規範」の構成

#### I. 企業行動基本方針

#### II. 私たちの行動指針

- |                |             |
|----------------|-------------|
| (1) ルールの遵守     | (6) 社会との関係  |
| (2) 人間尊重       | 地域社会への責任    |
| (3) お客さまとの関係   | 道路資産等の保全    |
| お客さまへの姿勢       | 反社会的勢力等への対応 |
| 個人情報の保護        | 国際社会への責任    |
| (4) 取引先との関係    | (7) 環境との関係  |
| (5) 株主・投資家との関係 | (8) 社員との関係  |
| 株主・投資家への責任     |             |
| 情報の開示          |             |

#### 【迷ったときの4つの判断基準】

自分の取るべき行動について迷ったときは、次の基準に照らして判断します。

- ① 法令、ルールに違反していないか。
- ② NEXCO 東日本グループの信頼・ブランドを損なわないか。
- ③ 十分な情報に基づき、相当の注意を払った上での判断か。
- ④ 家族に、友人に、胸を張って説明できるか。

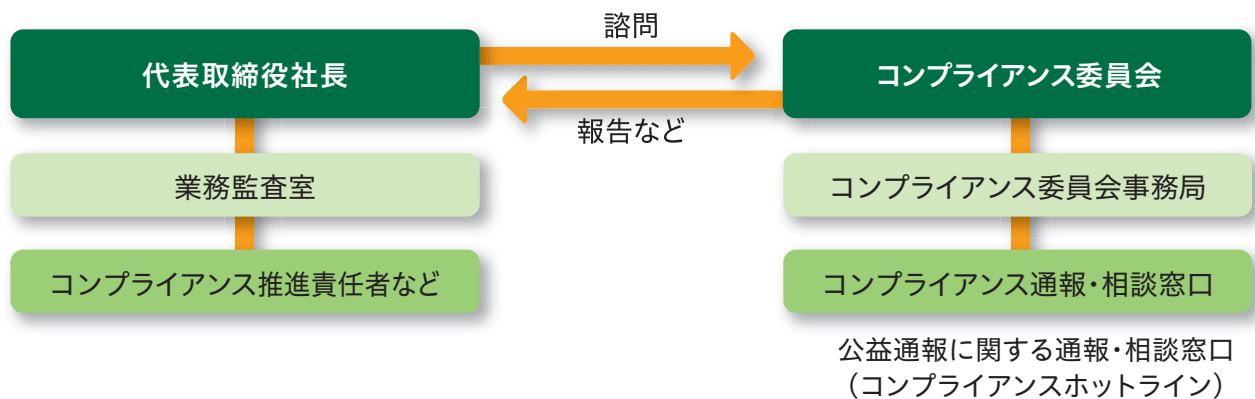
## ●コンプライアンス体制

NEXCO 東日本では、コンプライアンスに関する重要事項を検討することなどを目的として、外部弁護士を委員長とする「コンプライアンス委員会」を設置しています。

各職場において主体的に取り組むを行うために、各職場ごとにコンプライアンス推進責任者などを置き、コンプライアンス啓発活動を推進しています。また、当社社員及び当社と取引関係のある会社の方のための、公益通報者保護法に基づく通報・相談窓口を設置しています。

この窓口を適正に運用することで、コンプライアンスに関する問題の早期発見・解決を図り、企業としての自浄作用が有効に機能するよう努めています。

### コンプライアンス体制



## ●法令遵守と公正性・透明性を確保した調達の実現

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

### ■調達の適正を確保するための取り組み

#### ●調達にかかる営業活動の自粛要請と接触禁止の徹底

入札参加希望者に対して、個別の発注条件に関する営業活動の自粛を要請するとともに、社員にも、接触を行わないよう倫理教育を行っています。

#### ●調達手続きにかかる情報の管理の徹底

契約制限価格や発注予定など、調達手続きにかかる情報については、情報セキュリティ対策を実施し、情報漏洩などの防止を徹底しています。

### ■公正性・透明性を確保した調達制度の構築と実施

#### ●一般競争入札と総合評価落札方式の原則化

競争方法を一般競争入札とし、また、落札決定方法を総合評価落札方式とすることにより、品質と価格に優れた調達を実現しています。

### ●調達手続き、調達結果にかかる情報の公表

「公共工事の入札及び契約の適正化に関する法律」を踏まえ、工事などの調達情報や、主要工事の平均落札率を公表しています。

### ■入札監視機能の強化

#### ●入札監視委員会の設置

外部有識者からなる「入札監視委員会」を支社ごとに設置し、発注した工事などの競争参加資格の設定理由及び経緯などについて審議しています。

#### ●入札監視統一事務局の設置

「入札監視統一事務局」を設置し、入札契約手続きに関する事前・事後の審査やデータの収集分析を行っています。

## リスクマネジメント

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

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

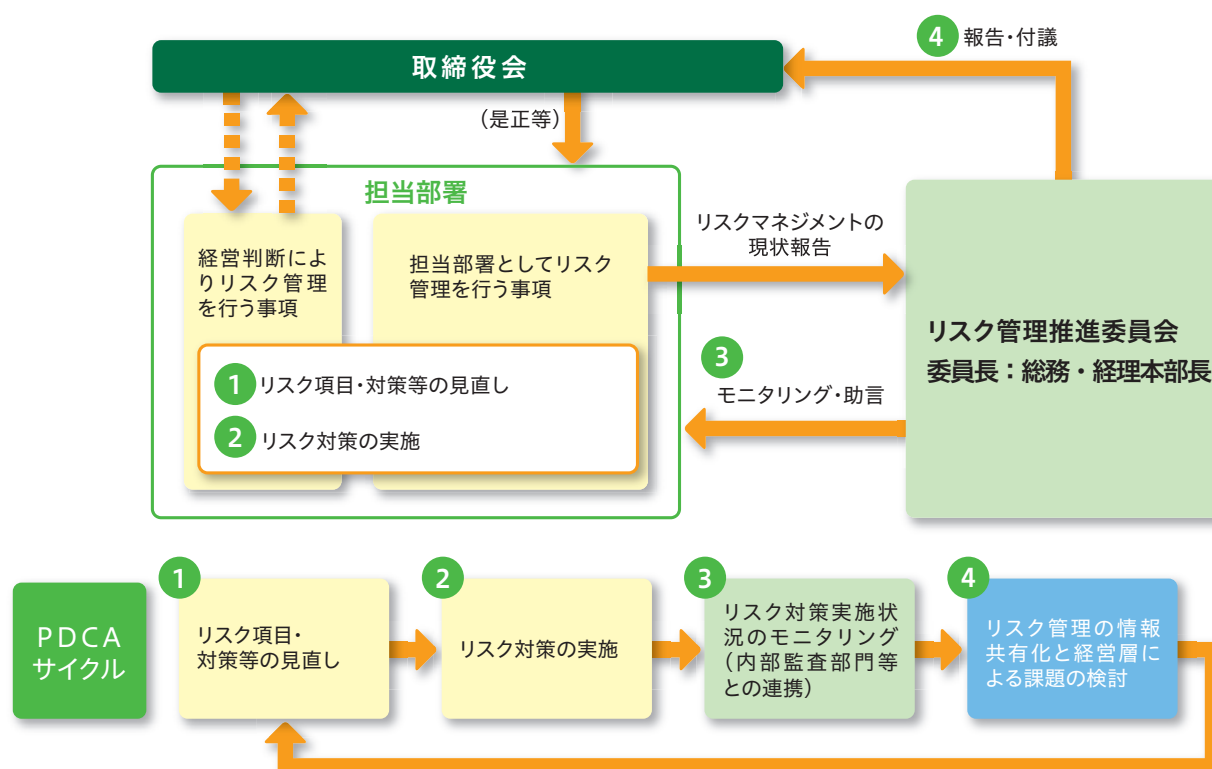
## ● リスクマネジメント体制

NEXCO 東日本では、事故・災害などの発生に備えて、交通管制部門を24 時間体制にするなど、迅速かつ適切な対応ができる体制を整えています。

業務執行上のリスクについては、担当部署において対策を講じつつ、経営に大きな影響を与えるリスクに関して取締役会で審議するとともに、「リスク管

理推進委員会」を設置し、PDCA サイクルに則ったリスクマネジメントの実施を支援しています。同委員会では、関係部署が複数にまたがる横断的な事項を中心に、経営上当面注視すべきリスク項目を特定し、これらの項目を主な対象としてモニタリングを実施しています。

## リスクマネジメント体制図



## ● 情報セキュリティ

情報セキュリティ対策に関する規程を定め、対策の運用体制を確立し、セキュリティの維持及び改善活動を継続的に実施しています。

情報資産の保護に関しては、個人情報をはじめとする重要な情報資産の安全確保のための諸対策を講

じるとともに、情報セキュリティ講習会などを通じてグループ全体で意識の醸成に努めています。定期的に対策の実施状況を検査し、必要な是正を行うなど、情報セキュリティの確保に取り組んでいます。

# 環境

## 環境方針

NEXCO東日本は、環境への取り組みを経営の重要課題と位置付け、社会の責任ある一員として、地球環境の保全や循環型社会の形成に貢献するとともに、沿道の生活環境や自然環境の保全の取り組みを進めることにより、社会から信頼される企業を目指します。 (2007年7月制定)

## 環境行動指針

NEXCO東日本は、環境方針に基づき、以下の行動を行います。

### I. 環境保全の取り組み

#### 1. 地球温暖化防止への貢献

- 高速道路のネットワーク整備、ETCの普及促進、本線部の渋滞対策などによる交通の円滑化やのり面の樹林形成などにより、CO<sub>2</sub>の削減に貢献します。

#### 2. 循環型社会形成への貢献

- 3R（リデュース・リユース・リサイクル）の推進、グリーン調達を推進することにより、循環型社会形成に貢献します。

#### 3. 環境負荷の低減

- 沿道の生活環境に及ぼす影響の低減に努めます。
- 自然環境に及ぼす影響の低減に努めます。
- 事業活動の全ての段階における環境負荷の低減に努めます。

### II. 技術開発

- 持続的・効果的な地球温暖化防止、循環型社会の形成、

環境負荷の低減に資するため、保有技術の活用や新たな技術開発に取り組みます。

### III. 環境経営の取り組み

#### 1. 環境マネジメント

- 環境保全の状況を毎年度分析・評価することにより、取り組みを持続的・効果的に実施します。

#### 2. コミュニケーション

- 環境マネジメントの結果を「CSRレポート」により公表し、社会とのコミュニケーションを図ります。
- 地域の方々や自治体、国などと連携した社会環境活動に取り組みます。

#### 3. 社員教育

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

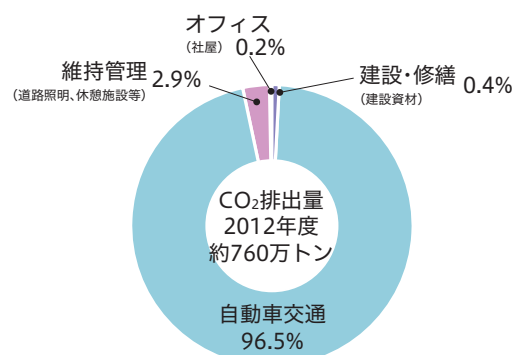
(2007年7月制定)

## 高速道路事業に関わるCO<sub>2</sub>排出量

NEXCO東日本管内において、2012年度に排出されたCO<sub>2</sub>は、約760万トンと推計されます。2011年度の日本のCO<sub>2</sub>排出量12億4,100万トン<sup>※</sup>と比較すると、0.6%の規模となります。その構成は、高速道路をご利用いただくお客さまの車両から排出されるものが96.5%、道路照明や休憩施設等の維持管理によるものが2.9%、建設・修繕工事の建設資材によるものが0.4%となっています。

※ 環境省 HP「2011年度（平成23年度）の温室効果ガスの排出量（確定値）について」より

高速道路事業に関わるCO<sub>2</sub>排出量の割合



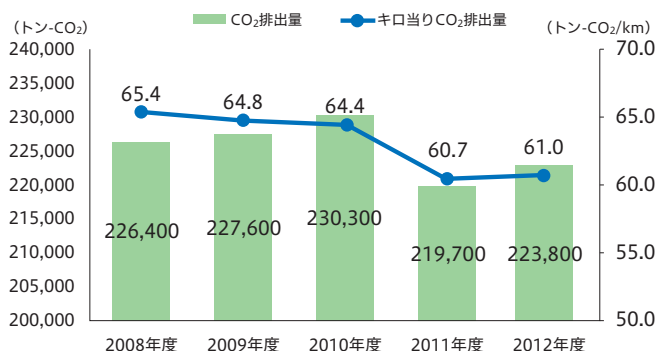
### ◎高速道路の維持管理におけるCO<sub>2</sub>排出量の推移

NEXCO東日本が維持管理を行っている諸設備やオフィス活動に伴い発生するCO<sub>2</sub>排出量は2011年度に東日本大震災の影響により著しく低下しましたが、管理延長あたりのCO<sub>2</sub>排出量は減少傾向にあります。管理事業に係るCO<sub>2</sub>排出量のうち、約8割は道路やトンネル照明など電気の使用によるものです。電気使用量の削減は地球温暖化対策やエネルギー資源の節約にもつながることから、省エネタイプの機器への更新及び効率的な機器・機材の運用を実施し、管理延長1km当た

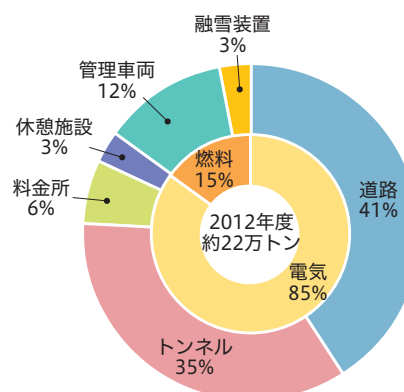
りのCO<sub>2</sub>排出量を2013年度には62.5トン-CO<sub>2</sub>とすることを目標に取り組みを進めています。

また、NEXCO東日本は、「エネルギーの使用合理化に関する法律」により、1,500kl（原油換算）以上のエネルギーを使用する企業として特定事業者指定されており、オフィスで使用するエネルギー使用量を、2009年度（約6,100kl）を基準に2014年度には5%削減（約5,800kl）することを目標に、改善を進めています。

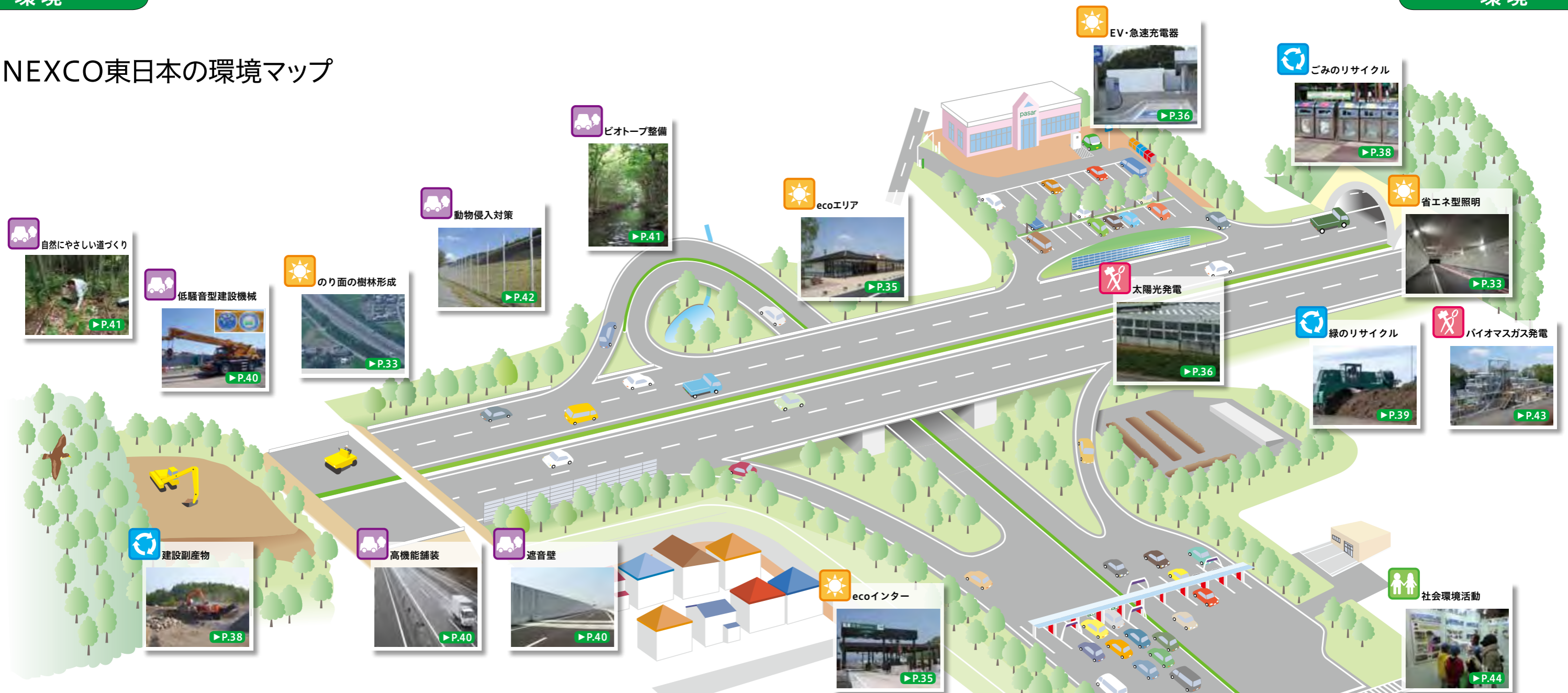
### CO<sub>2</sub>排出量の推移



### 維持管理に関わるCO<sub>2</sub>排出量の内訳



# NEXCO東日本の環境マップ



## 高速道路ネットワーク整備

計画段階

建設工事段階

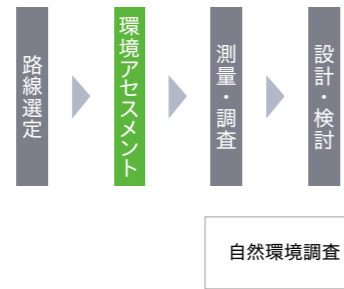
地球温暖化防止への貢献

循環型社会形成への貢献

環境負荷の低減

国・地方公共団体

NEXCO 東日本



のり面の樹林形成

間伐材の有効利用

スマート IC

省エネ型照明

低騒音・排出ガス対策型建設機械

建設発生土の有効利用

建設副産物の有効利用

建設発生木材の有効利用

建設汚泥の有効利用

グリーン調達資材

遮音壁の設置

高機能舗装

トンネル換気設備

生物多様性保全沿道環境の保全

自然環境の復元ビオトープ整備

## 高速道路管理・運営

のり面樹林の育成・管理

料金所渋滞対策 ETC 整備

本線渋滞対策

省エネ型照明化

ヒートアイランド対策

太陽光発電 EV 導入 急速充電器

緑のリサイクル

ごみの発生抑制

資源ごみのリサイクル

オフィスグリーン調達

遮音壁増設

高機能舗装化

騒音・振動低減

トンネル換気設備保守

動物事故対策

自然環境維持・追跡調査

技術開発

環境経営

・地球温暖化防止、循環型社会の形成、環境負荷の

低減に資するため、保有技術の活用や新たな技術開発に取り組みます。

・環境マネジメントを行い、その結果を CSR レポ

ートにより公表します。また、地域の皆さまと連携した社会環境活動に取り組み、社員の環境への意識向上に努めます。

# 地球温暖化防止への貢献

高速道路ネットワーク整備の推進、ETCの普及による料金所渋滞対策及び本線渋滞対策を実施し、交通の流れを円滑にすることにより、車両から排出されるCO<sub>2</sub>の削減に貢献します。また、のり面の樹林形成を進めることにより、CO<sub>2</sub>の吸収・固定を図ります。

## ●高速道路ネットワーク整備による環境改善効果

高速道路の整備により安定した速度での走行が可能となり、一般道路の利用に比べCO<sub>2</sub>のほか、NO<sub>x</sub><sup>※1</sup>やSPM<sup>※2</sup>の排出量も削減されます。

### ■2012年度開通によるCO<sub>2</sub>削減効果

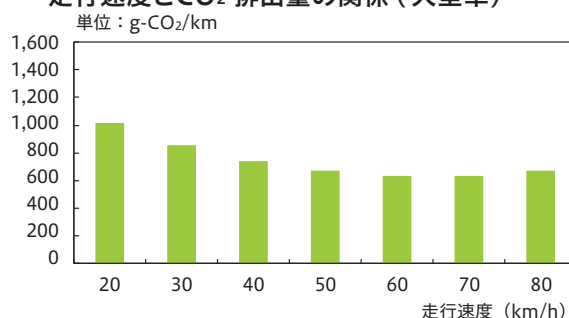
2012年度は、新たに常磐道と道央道の2区間約24kmの高速道路ネットワーク整備を行いました。この結果、走行環境の改善や、一般道路の渋滞緩和などによってCO<sub>2</sub>排出量が削減され、地球温暖化防止にも貢献します。

項目	2012年度に開通した高速道路ネットワーク整備によるCO <sub>2</sub> 削減効果
CO <sub>2</sub> 削減効果(推計)	約7千トン/年

※1：NO<sub>x</sub>：窒素酸化物

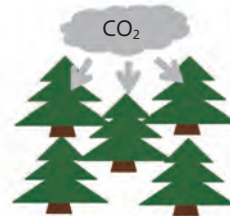
※2：SPM：浮遊粒子状物質

### 走行速度とCO<sub>2</sub>排出量の関係（大型車）



○国土技術政策総合研究所「道路環境影響評価等に用いる自動車排出係数の算定根拠（平成22年度版）」より作成

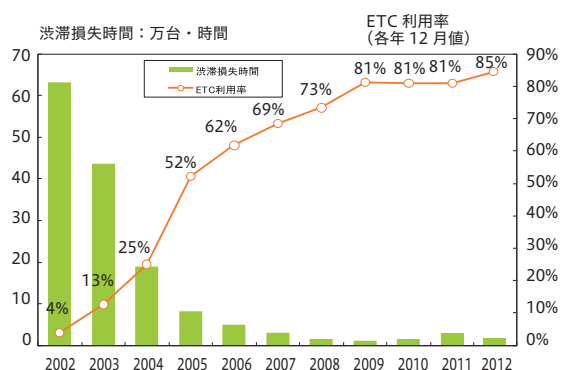
約7千トンのCO<sub>2</sub>量は、約600haの樹林が1年間に吸収するCO<sub>2</sub>量に相当します。



## ●料金所の渋滞緩和によるCO<sub>2</sub>削減効果

2012年度は新たに8レーンのETC整備を行い、料金所付近における渋滞損失時間は、2万台・時間となり、2002年度に比べ料金所渋滞は約96%減少しました。この効果をCO<sub>2</sub>の排出量に換算すると、年間約4,570トンの削減と推計されます。

### 料金所渋滞とETC利用率の推移



### CO<sub>2</sub>削減効果(推計)

項目	2002年	2012年 (2011年)	減少・削減効果 対2002年 (対2011年)
料金所付近の 渋滞損失時間 (万台・時間)	63	2 (3)	▲61 (▲1)
CO <sub>2</sub> 排出量(トン/年)			▲4,570 (▲40)



▲道央道 森料金所

## ●本線の渋滞によるCO<sub>2</sub> 排出状況

休日特別割引が開始された2009年以降、交通集中による本線の渋滞損失時間は、大幅に増加しました。また2012年は、震災復旧工事の影響により前年より増加しています。

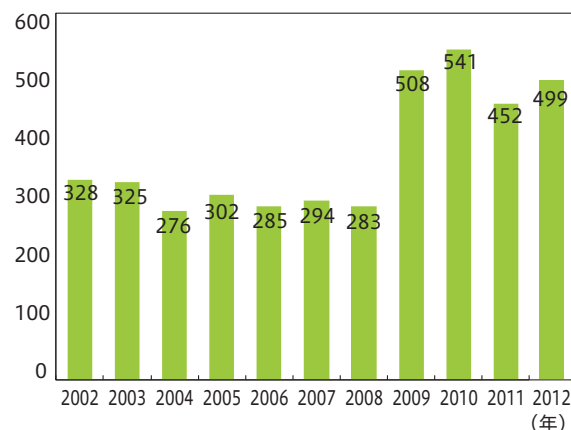
### CO<sub>2</sub> 排出状況（推計）

項目	2002年	2012年 (2011年)	減少・削減効果 対2002年 (対2011年)
交通集中による 本線渋滞損失時間 (万台・時間)	328	499 (452)	+171 (+47)
CO <sub>2</sub> 排出量 (トン/年)			+4,520 (+910)

※交通集中渋滞及びその他渋滞を含む(P63参照)

### 交通集中による本線渋滞損失時間の推移

渋滞損失時間：万台・時間



## ●省エネルギーと視認性に優れた照明の採用

トンネル内の照明を従来の「高圧ナトリウムランプ」から、「Hf（高周波型）蛍光ランプ」へ変更することで、自然な色合いで物を視認することができるとともに省エネにも貢献しています。

また、トンネル内の照明にLEDを導入するなど、更なる電力削減に向けた取り組みも行っています。

### トンネル照明の使用電力削減量とCO<sub>2</sub>削減量

項目	削減量（推計）
トンネル照明使用電力量 (kWh / 年)	▲約 2,500 万
CO <sub>2</sub> 排出量 (トン/年)	▲約 1.4 万

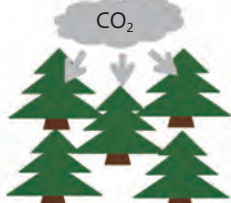


▲LEDのトンネル照明（道央道 鷲ノ木遺跡トンネル）

## ●盛土のり面などの樹林形成

2012年度は、新規開通路線において約31ha、営業中路線において約2haの植樹を行いました。これにより盛土のり面などの植樹面積は2012年度末で、約3,700haとなりました。この植樹面積によるCO<sub>2</sub>の吸収・固定効果は、年間約3.9万トンと推定されます。

約3,700haの樹林が1年間に約3.9万トンのCO<sub>2</sub>を吸収したと推定されます。



▲盛土のり面の樹林形成  
(常磐道 南相馬IC付近 2012年4月開通)

## ● 高速道路の「みどり」の機能

### ■ みどりの機能

高速道路の植栽は、地球温暖化防止や生物多様性保全などの「環境保全機能」、季節感豊かな走行環境の創出、周辺景観との調和、眺望・観賞などの「景観向上機能」、視線誘導や遮光による走行環境の改善や地吹雪防止などの「交通安全向上機能」の3つの機能を持っています。これらの機能は、地域全体の環境保全にも貢献しており、「環境のこれから」にとっても、非常に重要なものになっています。



▲ランドマークとなる“ポプラ”  
(関越道 月夜野IC)



▲走行環境を改善する“ムクゲ”  
(東北道 白石IC～国見IC)



▲景観向上を改善する“ガーデン”  
(道東道 占冠PA)

### ■ 維持管理

高速道路の樹木は“いきもの”であり「植えてしまえば終わり」というわけではありません。緑化のさまざまな機能を発揮させるためには、健全な状態を維持していくことが必要です。

NEXCO東日本グループでは一丸となって点検から、草刈・間伐などの管理作業を計画的に実施しています。



◀点検



管理作業▶



▲“スギ”の管理作業（関越道 越後川口IC～小千谷IC）  
密生状態では枝葉の成長が阻害され、CO<sub>2</sub>固定機能が低下します（左）。  
また枯損や倒木のおそれもあることから、適度な密度となるよう間伐などの管理作業を行っています（右）。

### COLUMN

## 高速道路のネットワークが提供する『緑の回廊』

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

また、周辺景観との調和や地球温暖化防止にも貢献しています。



▲造成直後（1980年頃）



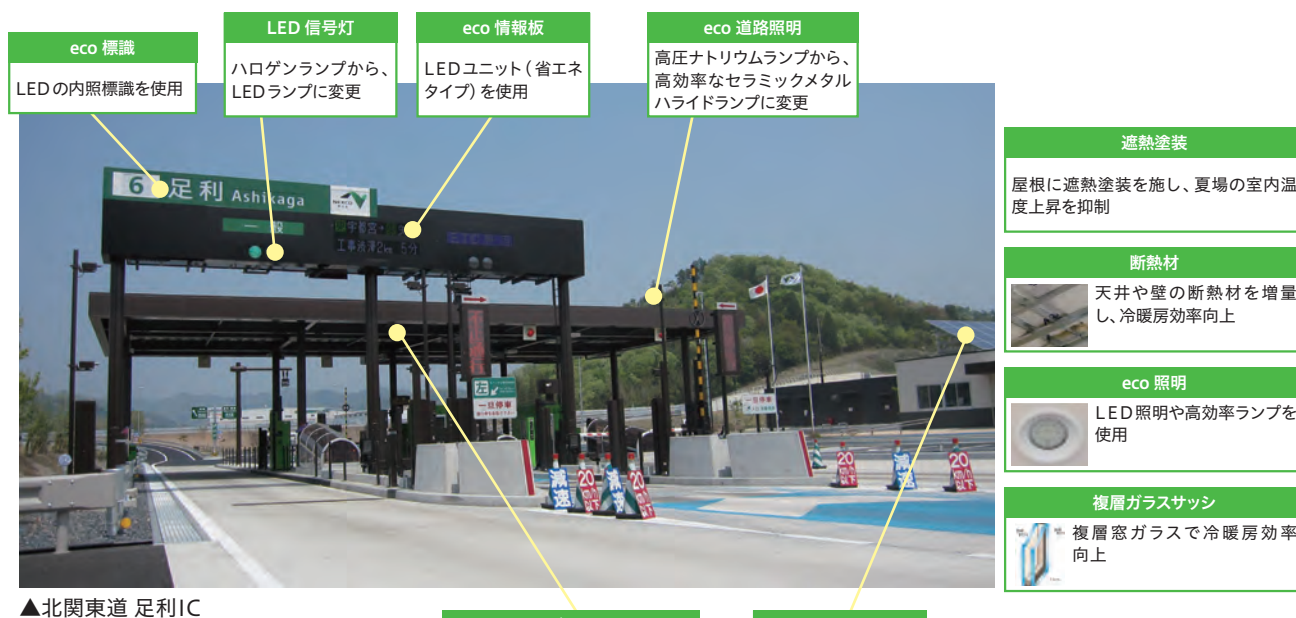
▲31年後（2011年）

### 横浜横須賀道路の「のり面の森」

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

## ●「ecoインター」「ecoエリア」の取り組み

新たに建設するインターチェンジや休憩施設には、太陽光発電による自然エネルギーの活用や、省エネルギー設備を積極的に取り入れ、「環境にやさしい」施設の整備を進めています。



▲北関東道 足利IC



▲北関東道 出流原PA(西行き)



## ●休憩施設における環境への取り組み

CO<sub>2</sub>排出量の少ないレジ袋をNEXCO東日本グループ直営店の全店舗に導入し、各店舗ではリユース箸を使用することで資源の有効活用に貢献しています。

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



▲環境に配慮したレジ袋



▲リユース箸の導入



▲ハイブリッド照明(三芳PA)

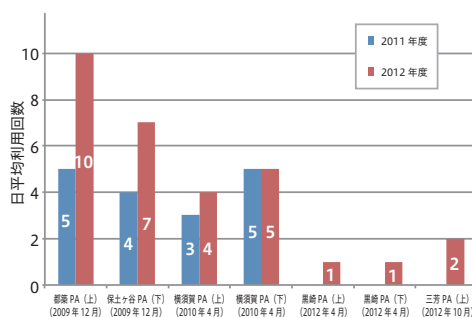


## ●急速充電器の設置と電気自動車(EV)の導入

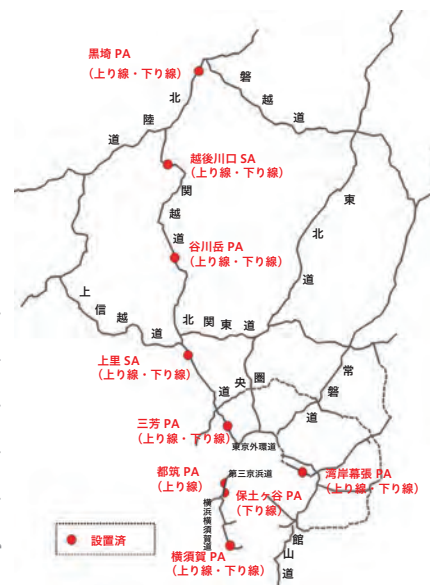
電気自動車の普及促進に貢献するため、神奈川県、埼玉県、新潟県などの高速道路において、急速充電器を2013年8月末で合計16基設置し、利用状況などを確認しています。また、業務用車両として電気自動車を5台導入しています。



▲急速充電器(第三京浜道路 都筑PA)



▲急速充電器の利用回数



▲急速充電器の設置場所

## ●太陽光発電の採用

2012年度は太陽光発電を新たに2箇所設置し、2012年度末で合計約330kW分の太陽光発電を導入しています。また、道路空間という限られた範囲の中で、効率的に発電を行うことを目指し、遮音壁を活用した太陽光発電などにも取り組んでいます。



▲東関東道 酒々井PA

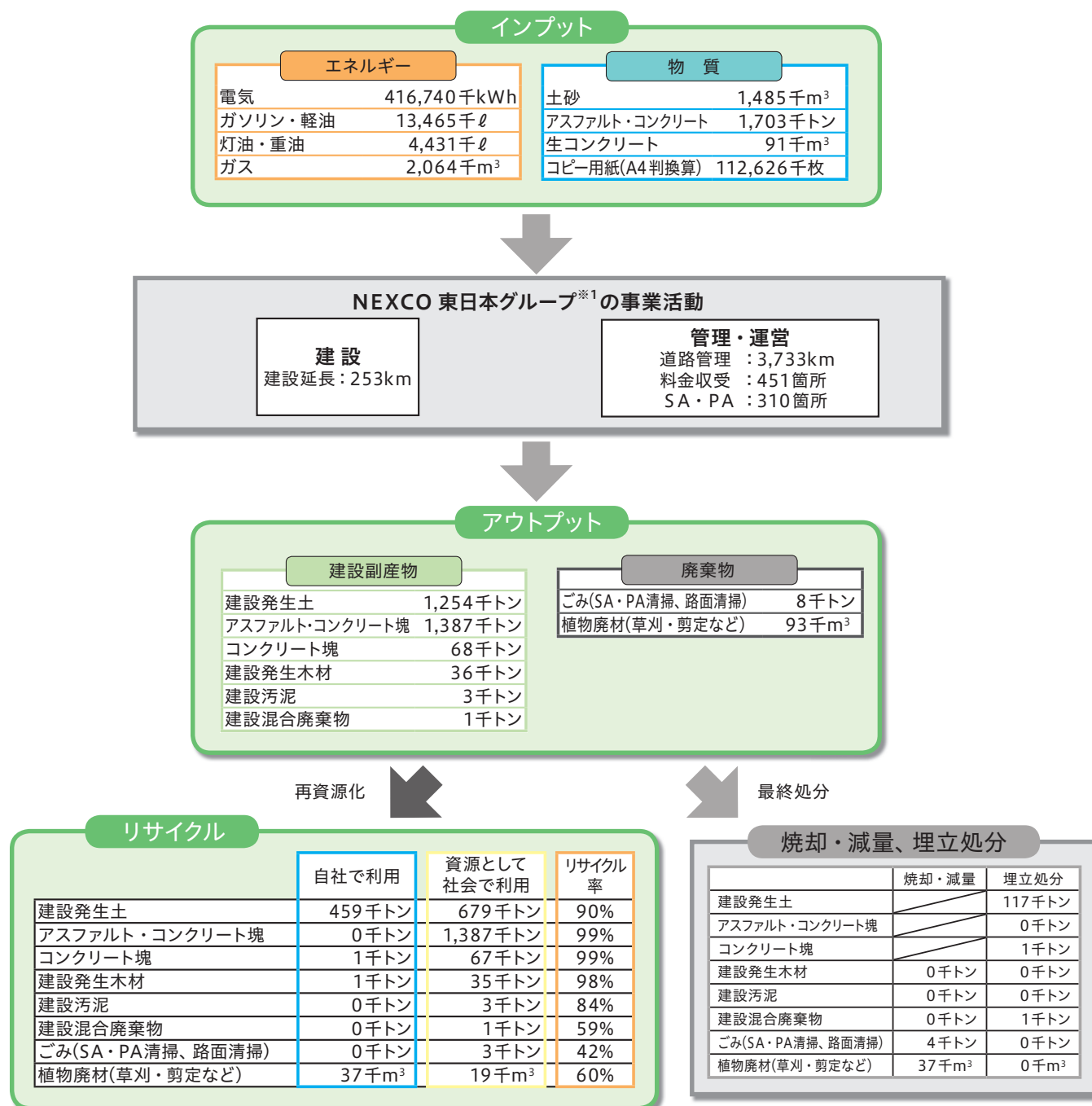


▲館山道 市原SA(遮音壁 両面受光型)

## ●事業に伴うエネルギー・物質の流れ

NEXCO東日本グループ※<sup>1</sup>の事業におけるエネルギー使用は、トンネル・道路照明や事務室の照明などの電気、維持管理車両のガソリンや融雪装置などの燃料です。また、高速道路の工事では主に土砂、アスファルト・コンクリート混合物、生コンクリートを使用しています。これら事業により排出された建設副産物、廃棄物(ごみ)については、可能な限り再生資源としてリサイクルを行い、循環型社会形成への取り組みを行っています。

### エネルギー・物質の投入(インプット)と排出量(アウトプット)



※1: NEXCO東日本とNEXCO東日本グループ会社(27社)のうち、子会社(20社)のデータを集計

- エネルギー投入量: NEXCO東日本グループの2012年度事業を集計
- 物質投入量: 2012年度に完了した工事を対象に主要資材(土砂、アスファルト・コンクリート、生コンクリート)を集計
- 物質の排出量: 2012年度事業を対象に建設リサイクル法に定められた建設副産物のほか、SA・PAのゴミ箱から回収されるごみ、路面清掃から回収されるごみ、及び草刈・樹木剪定作業により発生する植物廃材について集計

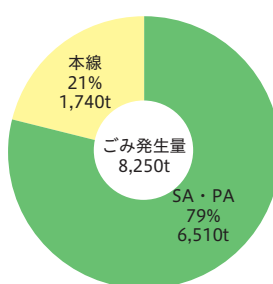
# 循環型社会形成への貢献

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

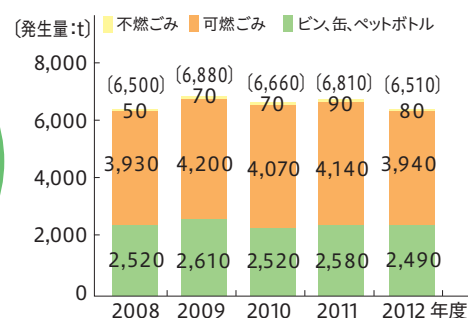
## ●ごみの発生状況

高速道路で発生する“ごみ”は、2012年度は約8,250トンとなっています。このうち、約79%はサービスエリア（SA）・パーキングエリア（PA）で回収されるごみで、残りの約21%は、高速道路の路面清掃で回収されるごみです。また、2012年度に発生したSA・PAの可燃ごみは2011年度と比較して、約5%減少しています。

2012年度ごみの発生状況(全体)



5カ年のごみ発生状況(SA・PA)



## ●ごみのリサイクル状況

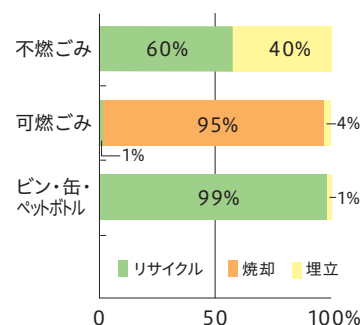
SA・PAではごみの種別に合わせたごみ箱を設置し、ごみのリサイクルに努めています。2012年度のビン、缶、ペットボトルのリサイクル率は、ほぼ100%を達成しています。引き続き、お客さまへごみの分別にご協力いただくとともにSA・PAから発生するごみの減量に取り組んでいきます。



▲ごみの種別に合わせたごみ箱

▲ごみの分別作業

2012年度のごみのリサイクル状況(SA・PA)



## ●建設副産物のリサイクルの推進

高速道路の管理運営・建設事業において発生する建設発生土、コンクリート塊、建設汚泥などの建設副産物のリサイクルに取り組んでいます。2012年度は、これらの建設副産物について、約264万トンのリサイクルに取り組みました（リサイクル率約95%）。今後も、建設副産物のリサイクルの推進に取り組めます。

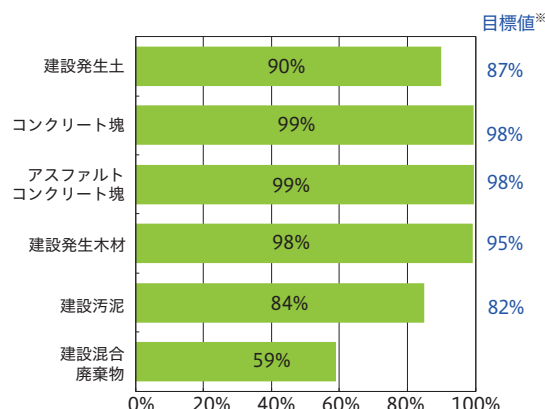


▲コンクリート塊の小割り



▲建設発生木材のチップ化

建設副産物のリサイクル状況(2012年度)

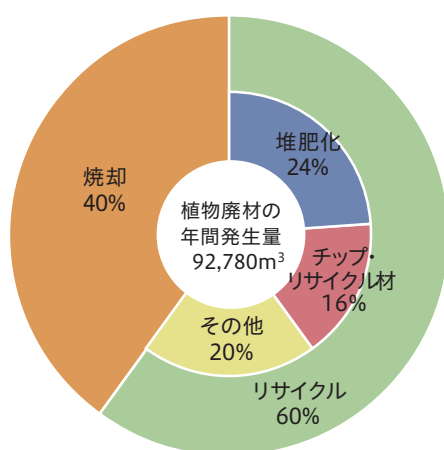


※目標値は「建設リサイクル推進計画2008」における2012年度目標値

## ● 緑のリサイクルの推進

2012年度に樹木の剪定や草刈などの作業で発生した植物廃材は、約9.3万 m<sup>3</sup> となっています。この植物廃材は、堆肥やチップ材として建設工事で再利用を行っています。2012年度は東日本大震災の影響から、焼却処理が増え、“緑のリサイクル率”は約60%となっています。

緑のリサイクル状況（2012年度）



緑のリサイクル（堆肥）



緑のリサイクル（チップ材）



▲北関東道 出流原PA

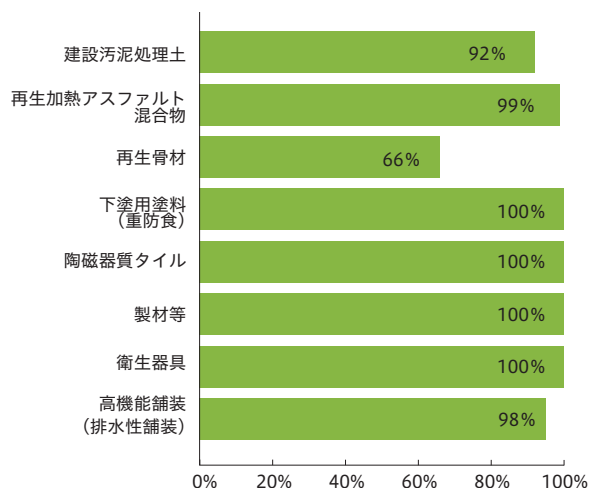
## ● グリーン調達への推進

道路事業や休憩施設事業を実施する当社は、材料や資材の調達にあたって、社会に及ぼす影響は大きいものと思慮されるため、環境負荷の少ない持続的発展が可能な社会に貢献するため、できる限り環境物品等を調達するように努めています。

### ■ 工事における取り組み

2012年度は、当社の事業に関連のある31品目で特定調達物品の調達に取り組みました。

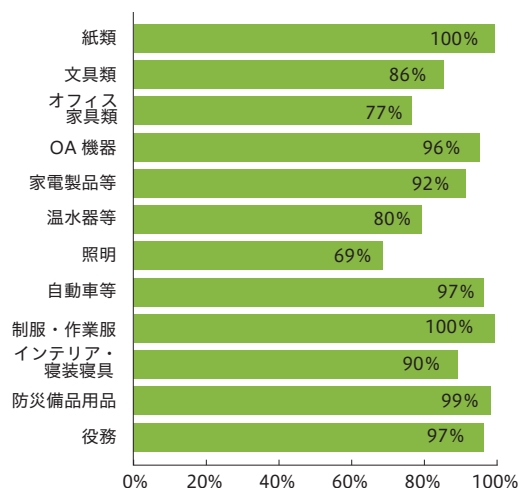
調達を実施した主な工事資材（2012年度）



### ■ オフィス活動における取り組み

2012年度は、物品・役務に係る140品目で特定調達物品の調達に取り組みました。

調達を実施した主な物品・役務（2012年度）



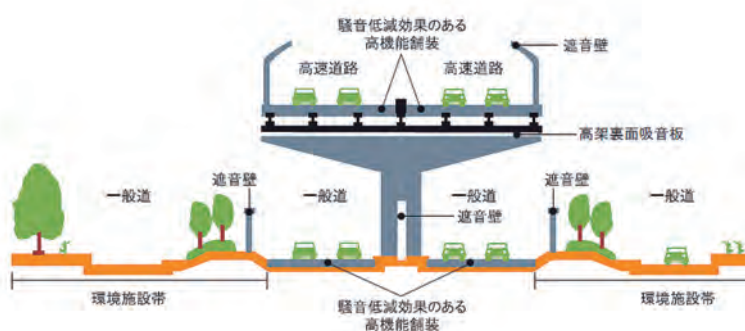
# 環境負荷の低減

事業活動の全ての段階における環境負荷の低減に努めます。

## ● 沿道環境に及ぼす影響の低減

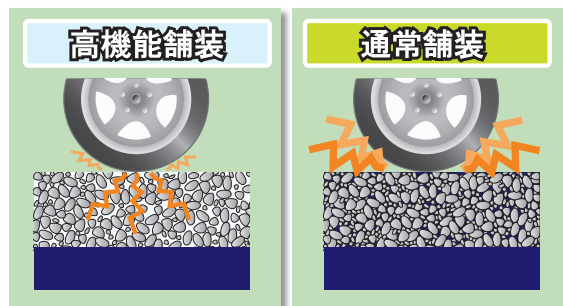
沿道環境に及ぼす影響の軽減を図るため、遮音壁設置による騒音対策や環境施設帯の整備などの対策を行っており、2012年度には、約600mの区間に遮音壁を設置し、設置延長の合計は約1,000kmとなっています。その他にも騒音対策などを目的として高機能舗装や高架裏面吸音板の整備に取り組み、工事中の環境保全対策を目的に低騒音・排出ガス対策型建設機械の使用や工事中に発生する湧水の濁水対策などを行い、環境負荷の低減に配慮して事業を進めています。

### ■ 遮音壁・環境施設帯の整備



▲都市部の騒音対策イメージ

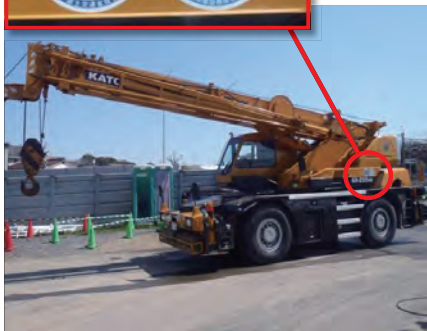
### ■ 高機能舗装の整備



▲隙間に空気が逃げ騒音が出にくい

▲タイヤ溝と舗装面に挟まれた空気の逃げ道がなく騒音が出やすい

### ■ 工事中の環境保全対策



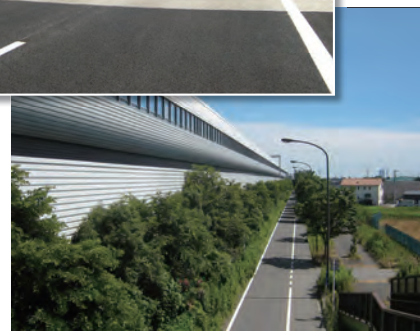
▲低騒音・排出ガス対策型建設機械



▲工事中湧水の濁水対策(沈砂池)



◀遮音壁設置例

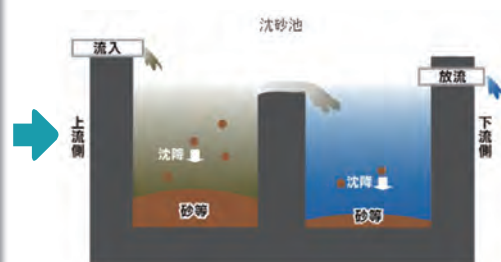


▲環境施設帯設置例

### ■ 高架裏面吸音板の整備



◀高架橋上から発生する音を遮蔽したり、高架橋の下を走行する車両から発生する音が高架橋に反射して拡散することを防止しています。



## ●自然にやさしい道づくり（エコロード）

NEXCO 東日本は、地域の自然環境と共存・調和を目指し、野生動植物保護や自然環境保全策を道路整備に反映させる「自然環境に配慮した道づくり（エコロード）」を先進的に進めています。

エコロードは、自然環境への影響を緩和するだけでなく、道路内に新たな生息・生育環境を創出し、地域における生物多様性の保全や生態系の質的な向上を図っています。

### エコロードの方針

エコロードの進め方には、「マイナスの低減」と「プラスの付加」という二つの考え方があります

エコロード

#### 【マイナスの低減】

道路による自然環境への影響を緩和する

- 1) 生育・生息基盤の消失・縮小を少なくする
- 2) 移動経路の分断を防ぐ
- 3) 生育・生息環境の質的变化を小さくする

#### 保全（ミティゲーション）

- ①回避
- ②低減
  - 1) 最小化・均衡
  - 2) 修復・再生
- ③代償

#### 【プラスの付加】

道路空間を利用して生育・生息環境を創出する

創出

### ■平面線形の変更（回避）

平面線形を谷側にシフトし、橋梁にすることにより、山裾の盛土・切土を回避し、自然豊かな地域を保全しています。また、長大切土を避けることで防災上の安全確保に寄与しています。



▲山形道 月夜川橋

### ■既存林の保全（低減）

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



▲東北道 滝沢IC

### ■貴重植物の移植

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



▲カントウカンアオイの移植作業(左)と活着状況(右)

### ■ビオトープの整備

ICのループ内を利用して、メダカをはじめとする動植物が生息・生育できる“ビオトープ”の整備を行っています。



▲青森道 青森中央IC

※ビオトープとは・・・  
野生動植物が生息する空間のことをいいます。

## ■地域性苗木による植樹

自然環境が豊かな地域において、道路を建設する場合、造成のり面には周辺地域に自生する樹木の種子を採取し、「地域性苗木」として育苗し植樹しています。地域性苗木による植樹は2012年度末で約125ha（約18万本）となっています。



▲植樹

◀種子採取(育苗2～3年)

## ■猛禽類の保護

建設中路線において希少動物であるオオタカなどが生息している区間では、飛翔状況・繁殖状況などのモニタリングを行いながら工事を行っています。



▲オオタカの雛の孵化

## ■モニタリング

自然環境保全の取り組みは、道路が完成したら終わりではなく、その後の推移を把握・観察することも重要であり、経過年数に応じた調査を行い、新たな取り組みに反映しています。横浜横須賀道路では、1990年に「ホタル水路」を整備して以来、モニタリング・維持作業を継続しており、毎年ホタル類や昆虫などの生息を確認しています。



▲整備直後(1990年)



▲モニタリング



▲整備22年後(2012年度)

## ■動物衝突事故対策の機能

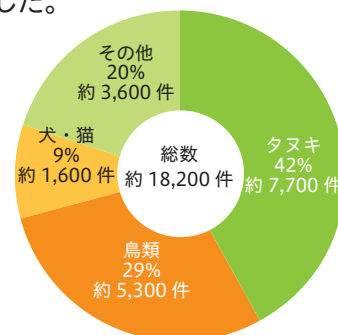
2012年には、交通管理巡回により約18,200件の動物の個体が処理されました。

野生動物と車との衝突事故防止対策として、次の取り組みを行っています。

- 動物侵入防止柵の設置・改良
- 注意喚起のための標識設置
- 道路構造物を利用したけもの道の確保

このうち、車両との衝突が生じると重大な事故につながるかねない大型動物の侵入対策として、

2012年度には、約49kmの動物侵入防止柵のかさ上げを行いました。



2012年侵入動物の処理状況



▲大型動物の侵入対策



▲中小動物の侵入対策(下部閉塞)



▲鳥類の飛翔誘導ボールの設置

# 新たな環境技術の開発

環境保全に関する技術開発に取り組んでいます。

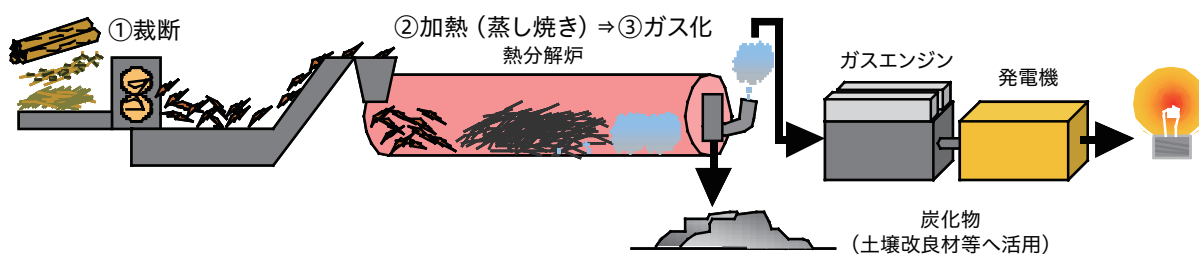
## ● 環境保全に関する技術開発

### ■ 植物廃材を活用した「バイオマスガス発電」

高速道路の維持管理作業から発生する草刈や樹木剪定などの植物廃材は堆肥やチップとしてリサイクルを行っていますが、資源（バイオマス※）として更なる有効利用を図るため、水分含有量の多い刈草も利用できる「バイオマスガス発電」の実用化に向けた共同研究を東北道那須高原 SA で進めています。

※バイオマスとは・・・生物由来の有機性資源で化石資源を除いた再生可能なものをいいます。

○共同研究 鉄建建設(株)、(株)オストランド

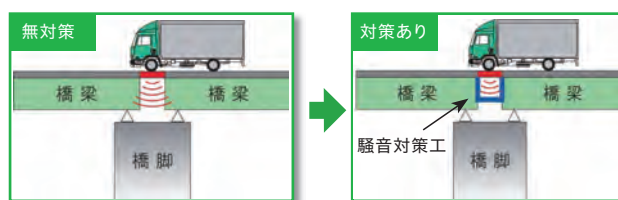


### ■ 橋梁伸縮装置部の騒音対策

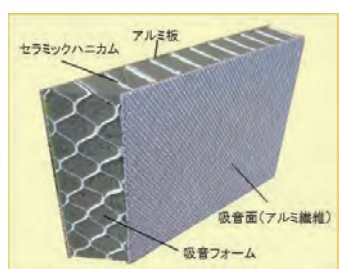
橋梁の伸縮装置（ジョイント）部を車両が通過した際に発生する騒音を防止するため、吸音効果の高い材料をアルミ板ではさんだ構造の軽量で強度のあるパネルを用いて、狭小な桁下空間にも容易に設置できる製品を共同で開発しました。この装置により、約10dB (A) 以上の減音効果を確認しています。

（特許第4982767号）

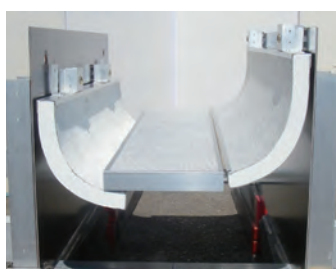
○共同特許 （株）静料



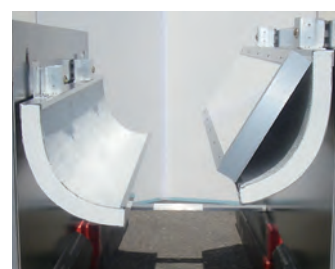
▲無対策の場合、音が下部に漏れる場合がある



▲吸音パネル



▲点検を考慮した開閉可能な構造



# 環境をテーマとした社会貢献活動

持続可能な社会の発展のため、環境保全に関する社会貢献活動に取り組んでいます。

## ● 環境をテーマとした活動

### ■ 環境イベントへの参加

日本最大級の環境展示会「エコプロダクツ」に出展し、高速道路における「自然にやさしい道づくり（エコロード）」の取り組みやバイオマスガス発電など環境技術に関するPRを行いました。



### ■ グリーンカーテンプロジェクト

新潟地区では夏季の節電への取り組みとして、休憩施設や社屋などにツル植物による自然のカーテンなどを作っています。黒埼 PA にはゴーヤのトンネルを設置し、地元の小学校の児童たちの協力のもと、苗植えや収穫を行いました。



### ■ インターチェンジの花植式

東北道の福島西料金所において、復興支援などで高速道路をご利用されるお客さまを感謝の気持ちを込めてお出迎えしようと、地域の高校生のみなさんと花植を行いました。



### ■ エコ体験会の実施

建設中の横浜環状南線の事業用地内において、エコ体験会を実施しました。地元の小学校の児童たちに植樹を体験してもらうとともに、クイズや説明を通して、環境に対する理解を深めていただきました。



# 社 会

## 社会から信頼される企業を目指して

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

# お客さま満足の向上

## 気持ち良くご利用いただける料金所を目指して

料金所では、笑顔でお客さまをお迎えし、正確かつ迅速な収受業務・交通状況に応じた適切なレーン開放をはじめとして気持ち良くご利用いただける料金所を目指しています。

### ● 正確かつ迅速な収受業務

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

### ● 交通状況に応じた適切なレーン開放

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

### ● ETCレーンのモニタリング

お客さまの安全と円滑な交通を確保するために、モニターで24時間確認し、必要に応じ適切にご案内を行っています。

### ● きめ細かなサービスと緊急時の迅速な対応

お客さまへの道案内や各種お問い合わせへの対応など、きめ細かなサービスに努めています。  
また、通行止めなどの緊急時には、速やかにレーンを閉鎖し、お客さまの安全の確保に努めています。



▲お客さまから通行料金を収受



▲モニター確認によるお客さまご案内

## 現場の声



当料金所では、お客さまに少しでも気持ちよくご利用いただけるよう、様々な場面を想定した接客のシミュレーションを行っております。また、お客さまに対する雰囲気作りにもつながるユーモアのある職場作りを心掛けております。

業務中は、お客さまと社員自らの安全面にも最大限配慮しながら、これからもお客さまに対してきめ細やかな接客に努めてまいります。

(株)ネクスコ・トール東北 西会津料金所副収受長  
長峰 勝正

## 多様な割引制度の実施

ETC(有料道路自動料金支払システム)を活用した各種時間帯割引、ETCマイレージサービスなどに加え、NEXCO東日本独自の取り組みとして地域と連携した企画割引を実施し、お客さま満足の上昇に努めています。

### ●ご利用時間帯・頻度に応じた割引

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



※高速道路利便増進事業として、深夜割引は50%割引へ拡充中、通勤割引は100kmを超える区間についても、100km相当分を割引中。(2013年7月1日時点)

### ●地域と連携した企画割引

地元の観光協会や観光施設等と連携して、地域の観光シーズンなどに高速道路の料金がお得になる企画割引を展開し、多くのお客さまにご利用いただいています。

#### < 2012 年度実施の主な企画割引 >

- ・北海道 ETC 夏トクふりーパス
- ・東北復興観光支援パス
- ・北関・磐越ぐるっとパス
- ・えちごトキめきフリーパス



#### COLUMN

### ETCがもたらす効果

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

料金所渋滞の  
緩和による  
快適性向上

キャッシュレス化  
による  
利便性向上

多様な  
割引制度の導入  
による  
料金サービス向上

料金所での  
排気ガス低減  
による環境保全

管理費の低減

# 道路の安全・安心を守る取り組み

## 冬季の気象特性に対応した雪氷対策

### ● 雪氷対策

当社管理の高速道路で、年間1m以上の降雪がある重雪氷地域は全体の約6割、延長は約2,200kmに及びます。2012年度1シーズンでの、延べ雪氷作業のうち除雪作業延長は約716,000km(地球を約18周に相当)に及びました。これらの雪氷作業をより効率的に行うために、GPS車両位置管理システムや、一部地域において「道路画像配信システム」を導入するなど新技術の活用に取り組んでいます。また、地吹雪などの視界不良が頻発する区間では、視認性を確保するために、防雪柵・防雪林や自発光スノーポールなどを設置しています。



▲雪氷体制時における雪氷対策室の状況



▲除雪トラックによる除雪作業



▲人力による非常電話除雪作業



▲気象予測の確認状況



▲自発光スノーポール

### 現場の声



私たちは、保全工事を通じてお客さまに高速道路を安全・安心・快適・便利にご利用いただけるよう、24時間365日業務にあたっています。北海道の長く厳しい冬季においてもこの姿勢は変わりません。特に札幌管理事務所は、22kmにも及ぶ高架橋形式である都市内高速道路区間があり、マルチ除雪(10 IC間ノンストップ除雪)や昼夜連続運搬排雪作業等、全国的に初めての試みも実施しています。これからも、北海道における高速道路の交通確保という重責を担う者の一員として、プロ意識をもって仕事に取り組んでいきます。

(株)ネクスコ・メンテナンス北海道 北広島作業所 班長  
京谷 早多文

## ●新技術の活用

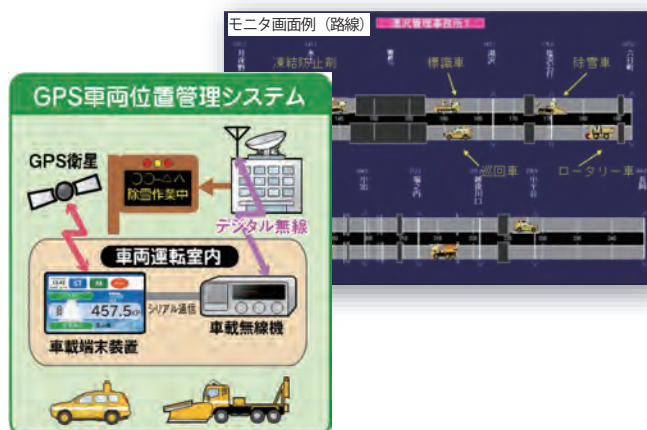
### ■道路画像配信システム

道路巡回車や高速バスに設置した車載カメラから200～500m間隔の道路画像をキロポストの位置情報とともにインターネット経由で連続伝送し、刻々と変化する気象・道路状況を把握することで、雪氷作業や交通規制に効果的な運用を行っています。



### ■GPS車両位置管理システム

GPSを設置した雪氷車両とのデータ交信により、事務所のモニター画面で車両の現在位置が即時に把握でき、かつ、リアルタイムでの情報共有が可能となることで、効率的に雪氷作業を行っています。



## ●キャラクター「マンモシ博士」による告知キャンペーン

お客さまに冬の高速道路を安全に走行していただくため、「マンモシ博士の冬の高速道路講座」と称したキャンペーンを毎シーズン実施しています。冬季の高速道路走行の備えや安全走行のノウハウ、安全な走行路面を確保するための除雪作業などをお知らせしています。

【キャンペーン期間：10月16日～翌年4月30日まで】



◀キャラクターの着ぐるみでパンフレットを配布



▲季節に応じた安全啓蒙ポスター（厳冬期）

さまざまな方法で安全・安心のための情報を提供しています。

- ドラぷら…トップページではリアルタイムで高速道路状況の今をお知らせしています。
- ポスター…初冬、厳冬、終冬期と季節に応じた注意を喚起するポスターを主にサービスエリアや料金所などで掲示し、お客さまに呼びかけています。
- リーフレット…冬道でのより詳細な注意箇所を紹介したリーフレットをお客さまに配布しています。
- テレビCM…冬用タイヤ装着などの安全のための準備を広くお客さまにお知らせしています。

## ETCの普及に応じた安全性の向上

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

### ● 各種安全対策の推進

#### ■ 速度抑制強化対策

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



#### ■ カラー舗装&凹凸薄層舗装

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



#### ■ ETCカード未挿入お知らせアンテナ

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



#### ■ 安全通路

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

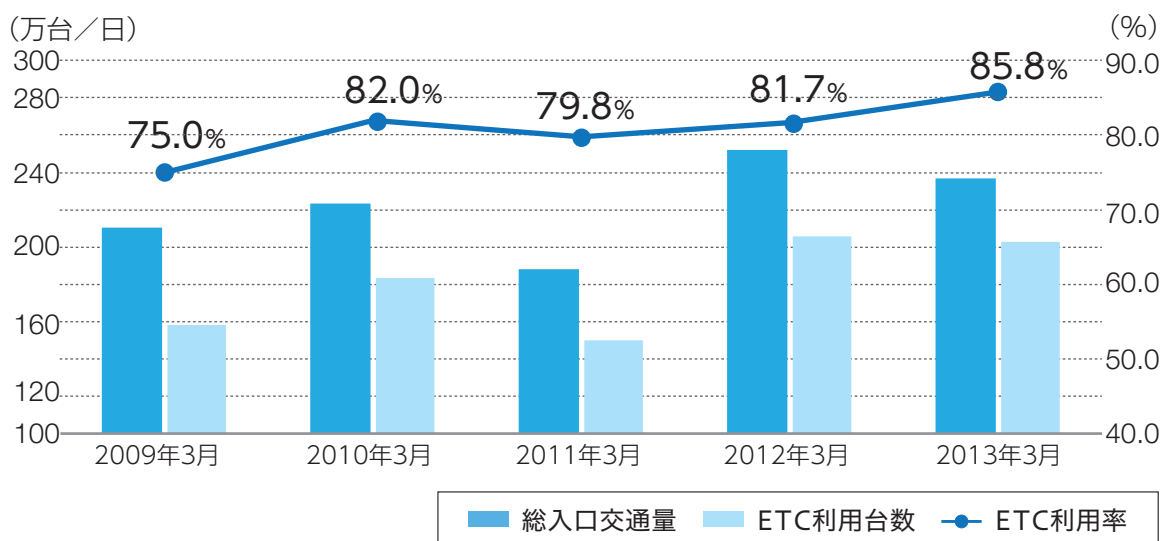


#### ■ ETCセンサーの雪障害対策

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



## ■ ETC 利用率の推移



## ● 不正通行対策

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



▲不正通行監視カメラの映像



## 更なる安全・安心な高速道路を目指した 技術開発の取り組み

「スマートメンテナンスハイウェイ (SMH)」構想 (P14 ~ 15 参照) の実現に向け、ICT を活用するなど、大学や民間企業と連携し、技術開発に取り組んでいます。

### ●道路メンテナンスの高度化に向けた技術開発

#### ■〈ICT技術の活用〉点検の効率化技術の開発

GPSと多機能センサーを用いて、点検者の位置情報から構造物情報等を自動で取得、点検時に入力した点検データを点検管理システムに反映するシステムを開発し、効率的な現場点検を目指しています。

また、過去の損傷画像から類似の損傷を参照することにより、点検時の損傷判定を支援するシステムも開発しています。

この技術開発にあたっては、東京大学・北海道大学・九州大学とコンソーシアムを設立し進めています。



▲点検業務の流れ

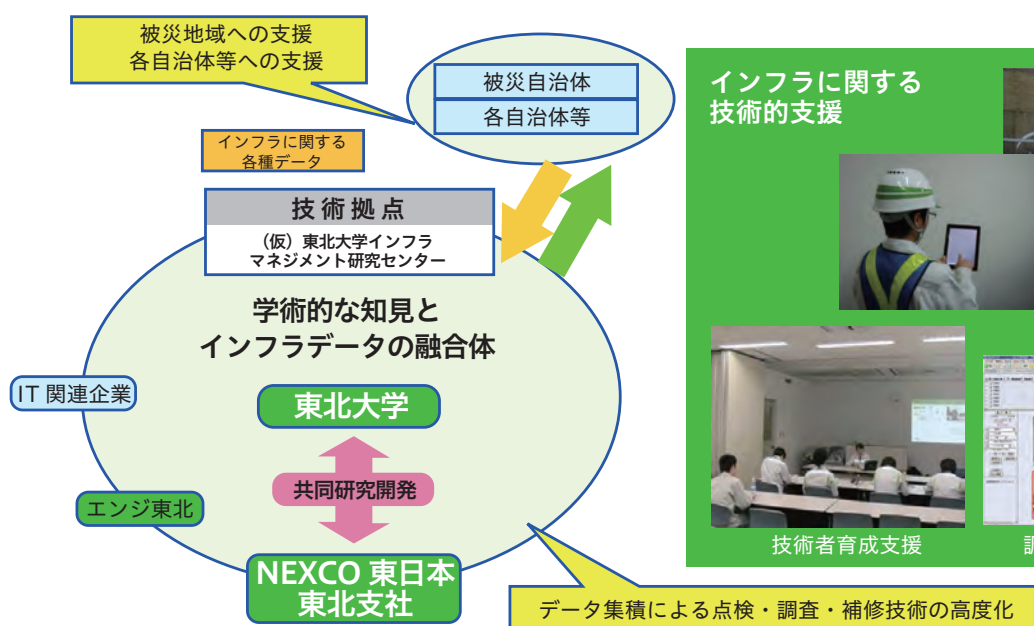
#### ■〈ICT技術の活用〉メンテナンス技術拠点の構築

構造物の老朽化が顕在化し、点検の重要性が高まっています。そのため、点検の効率化や点検技術者の育成が必要になっています。

そこで、上記の画像処理を応用した点検支援システムのほか、技術者育成のためのシステムを開発

しました。

今後このシステムを活用し、東北大学などとの連携のもと、点検・メンテナンス業務を継続的に支援するための拠点を構築して、震災復興等により技術者不足に悩む市町村を支援します。



▲メンテナンス技術拠点の整備



## ■〈ICT技術の活用〉新たな道路管理手法(夢シス)の開発

道路ののり面などに設置され、監視するセンサと送受信装置(SRDデータログ)との組み合わせによって、そのデータ(情報)を巡回車両などで収集できるシステムを開発しました。(道路監視支援システム)

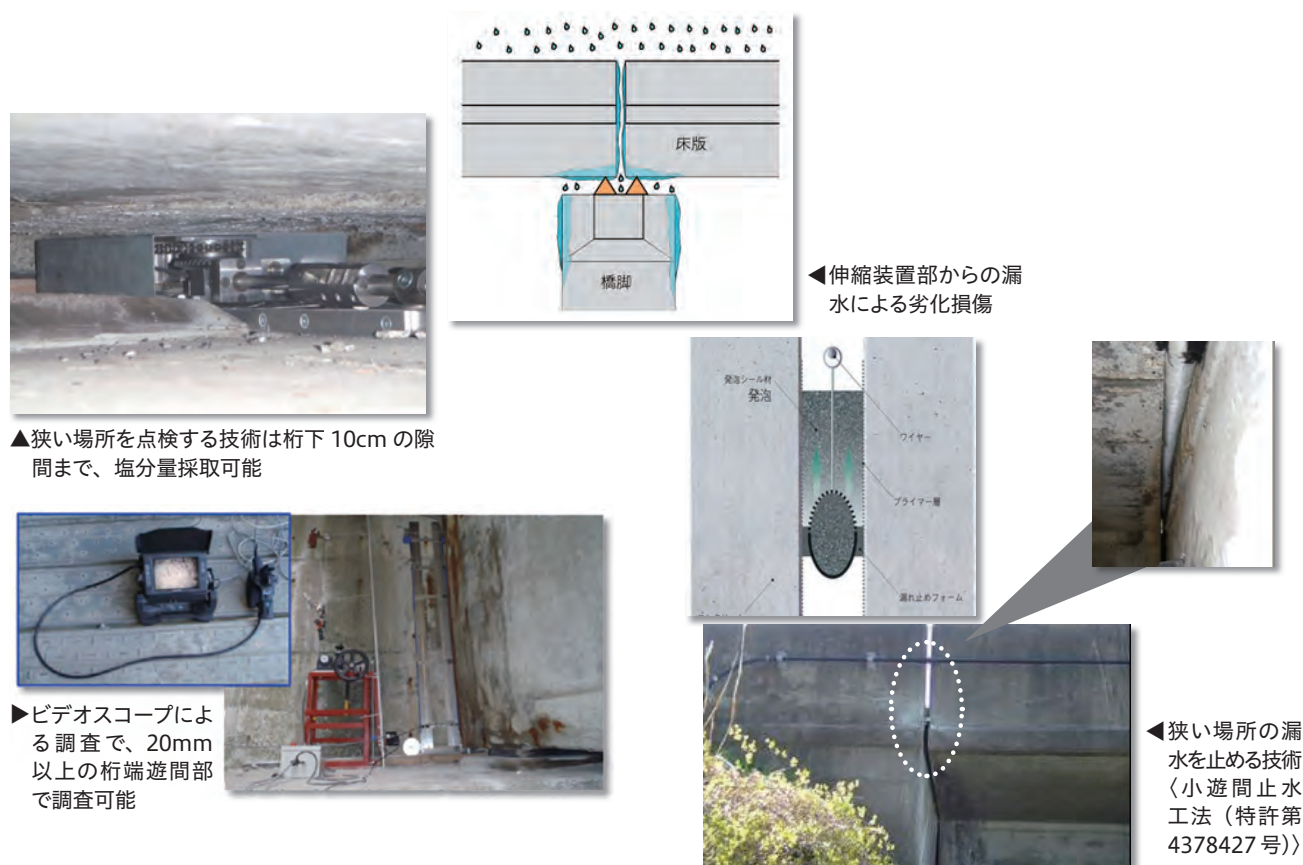
例えば、のり面では、地中傾斜計やアンカー荷重計等のセンサが異常な値を計測した場合、80km/hで走行する巡回車両に異常を通報することができます。(特許第5279460号)



## ■橋梁桁端部の損傷における調査・診断・補修技術の開発

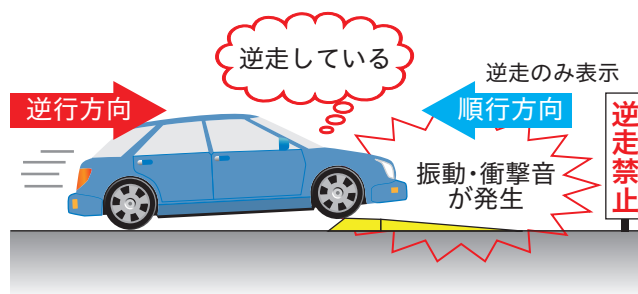
橋梁の伸縮装置部からの漏水により、橋梁桁端部が劣化損傷している事例があります。しかし、桁端狭隙部は人の手が届かず、点検・補修が困難な箇所となっています。そのため、ビデオスコープ

を用いた桁端狭隙部の調査・診断・補修技術である「NSRV工法」をはじめ、調査・診断～補修～止水できる技術を開発しました。



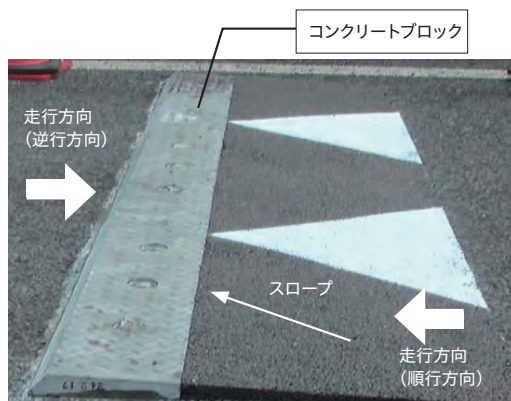
## ●逆走を防止するための技術開発

IC・SAなどでは、年間約300件の逆走が確認されています。そこで、順行方向ではスムーズな運転が可能です。逆走方向では注意喚起となる振動や衝撃音が発生する「ウェッジハンプ」を開発しました。



### 【ウェッジハンプ】

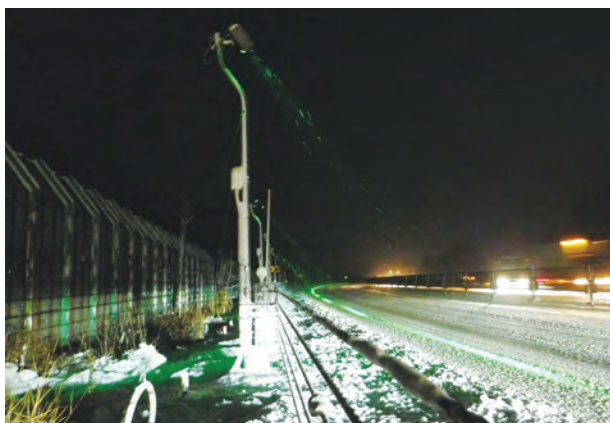
- ・順行走行時はスムーズ（運転に支障なし）
- ・逆走時は段差部の衝撃と衝突音で注意喚起



## ●冬季の視認性を向上するための技術開発

冬季は吹雪による視程障害のため、通行止めなどの交通障害が発生しています。また、降雪や堆雪により外側線が見えにくいという事象も発生しています。

そこで、外側線の位置を認識できるLED光による表示装置（帯状ガイドライト）を開発しました。これにより、視程障害時における安全性が向上することが期待されています。



▲外側線の表示装置



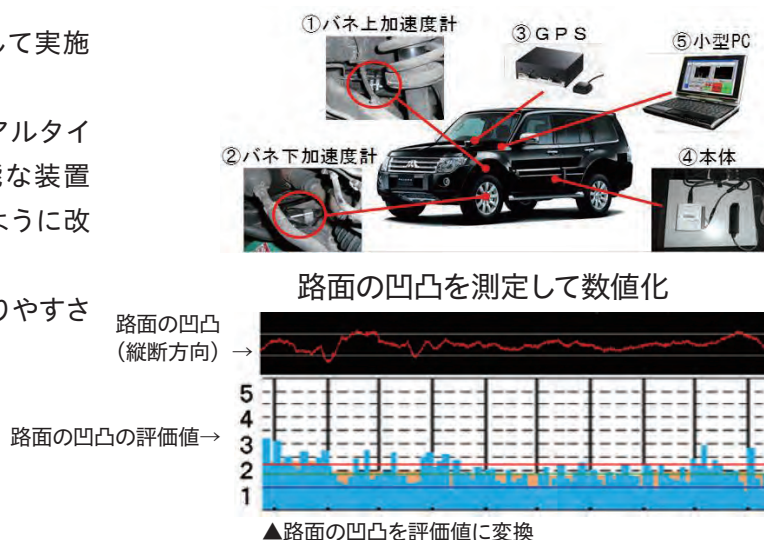
▲LED光により外側線を表示した事例

## ● 走りやすさを評価するための技術開発

走りやすさの評価は、特殊な車両を利用して実施していました。

そこで、特殊な車両を必要とせずに、リアルタイムに路面の凹凸から評価値の算出が可能な装置「STAMPER」を高速道路で活用できるように改良しました。

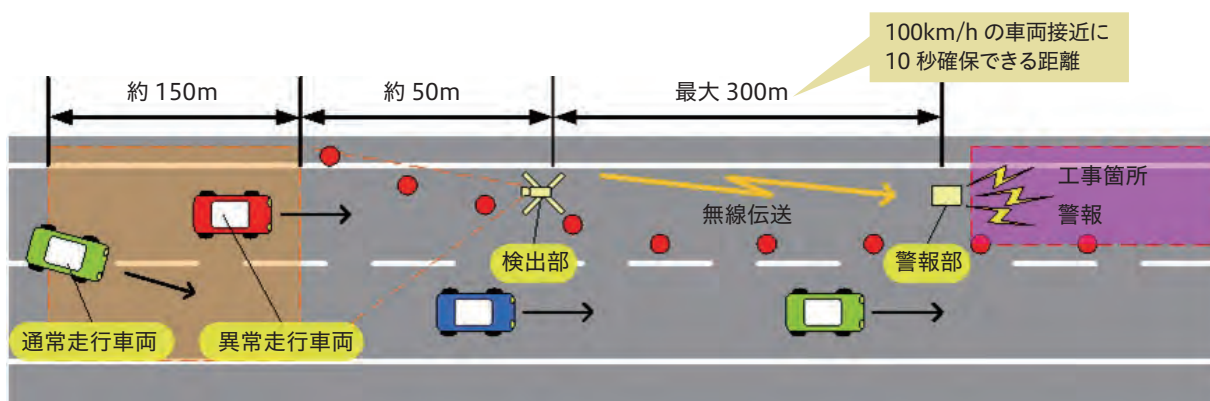
この装置を導入することにより、路面の走りやすさを簡易に数値で評価することができます。



## ● 車線規制内における作業員の安全を確保するための技術開発

工事などのため車線規制を実施する際、ドライバーに速度抑制や注意喚起をするため、規制区間の手前に警戒標識等を設置しています。しかし、居眠り運転などの車両が規制内に突入する事故が発生した事例がありました。

そこで、車線規制内の作業員の安全を確保するために、画像センシング技術により異常走行車両を検出し、工事箇所へ危険情報を無線伝達する危険走行車両検出システムを開発しました。




▲危険走行車両検出システムの設置イメージ

## ● 外部の技術力の活用

当社 Web サイト上に「TI ネットワーク (Technical Interchange Network)」を開設し、他企業等の新技術や新工法を積極的に活用しています。また、東京大学大学院情報学環と「情報社会基盤

に関する研究協力協定」を締結するなど、大学などの研究機関との連携を積極的に進めています。

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

## 東日本大震災を踏まえた災害対策強化の取り組み

### ● 災害対策強化に向けた取り組み

NEXCO東日本グループでは、これまでの東日本大震災での復旧活動を通じて得た教訓や経験、課題等を踏まえ、中期経営計画(2011-2013)において災害対策強化3ヶ年プログラムを策定しています。このプログラムの考え方は、右の5つの基本方針に基づき各施策を策定し推進しています。

#### 災害対策強化3ヶ年プログラムの基本方針

1. **二段構えの耐災思想**  
「防災対策」と「減災対策」をより明確化した災害対策を推進する。
2. **首都直下地震への対応**  
東日本大震災の経験、課題を踏まえ、巨大地震（広域的な大災害）への対応を強化する。
3. **情報収集と伝達の強化**  
ITを活用した情報収集とICT※を活用した情報伝達路を強化し、災害時の意思決定の迅速化・的確化を図る。  
※information and Communication Technology
4. **SAの防災拠点化**  
社会的責任として、関係機関と緊密な連携体制を構築し、高速道路を活用した被災地の復旧活動や救命救急活動を支援する。
5. **人材育成**  
災害や危機管理に迅速かつ確に対応できる人材を育成する。

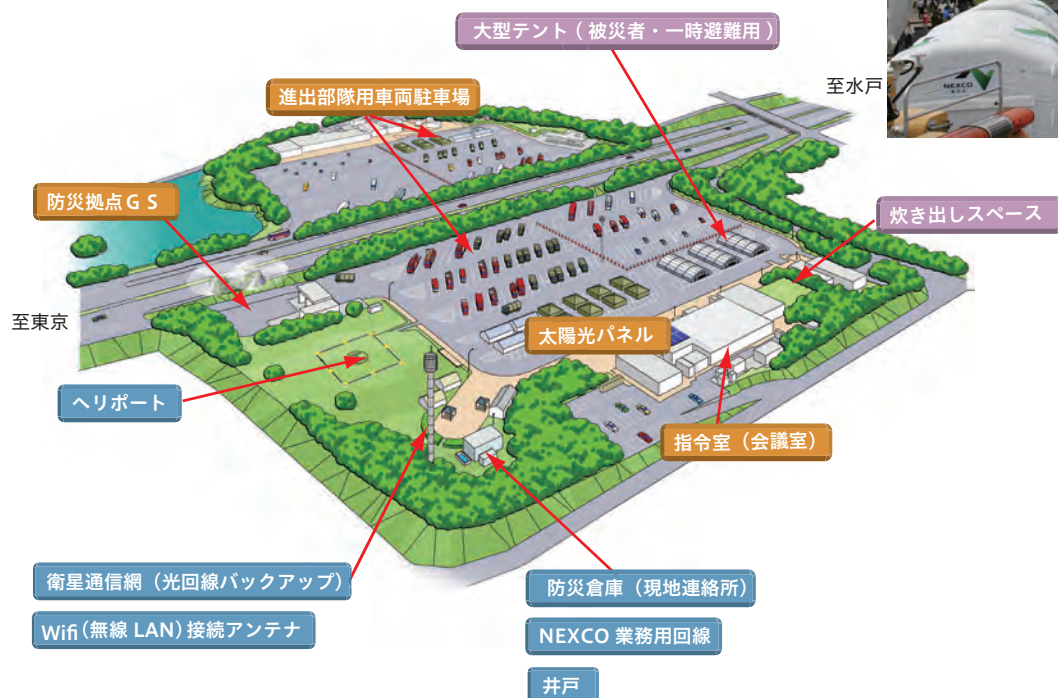
### ● SAを活用した防災拠点化

東日本大震災において、自衛隊や消防などが被災地に向かう中継基地等として高速道路の休憩施設を利用した経験と課題を踏まえ、全国からの救援・救護が効率的かつ効果的に被災地に進出できるように、常磐道守谷SAをモデル箇所として、具体的な防災機能や運用方法について検討をしております。

#### 〈検討状況〉

- ・ 2011年12月に検討準備会を開催。以降、全体調整会議や専門WG等で検討
- ・ 2012年9月 守谷SA防災拠点化実証訓練を実施
- ・ 2013年3月 守谷SA防災拠点化図上検討会実施

#### ■ SA防災拠点のイメージパース図



▲2012年9月常磐道守谷SA(上り線)での実証訓練状況

## ● 情報収集と伝達の強化

### ■ ヘリコプターによる広域画像情報の収集

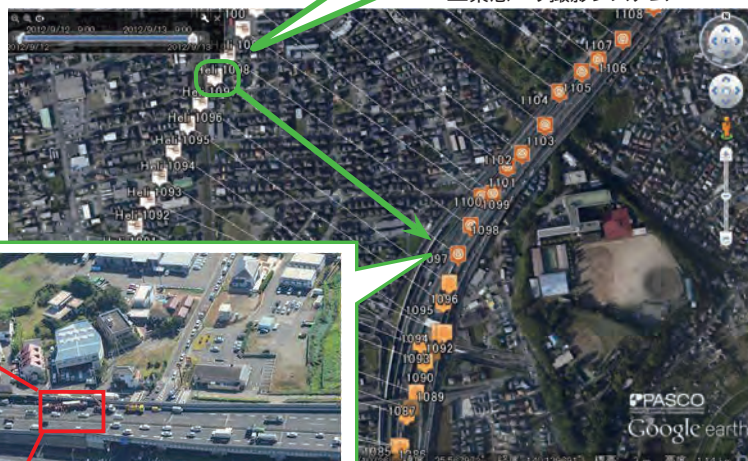
上空からの被害状況の早期把握を目的とした、「緊急ヘリ撮影システム」について、現在（株）パスコと共同研究開発を行っています。

〈緊急ヘリ撮影システムの特徴〉

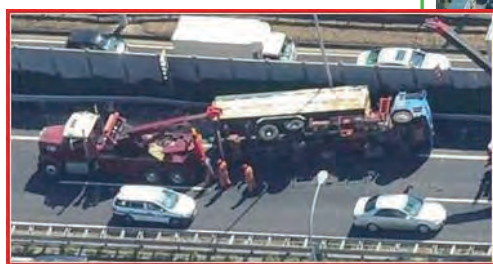
- ・ ヘリコプターからの写真撮影と同時に被写体の位置、撮影方向を記録
- ・ 高精細な画像（1,600万画素）
- ・ 着陸後最短1時間で被写体位置と写真を地図上に展開し共有
- ・ ヘリコプターの機体改修や固定などは不要



▲緊急ヘリ撮影システム



▲写真撮影と同時に被写体の位置と撮影方向を自動計測して、航空写真電子地図ソフト上に展開



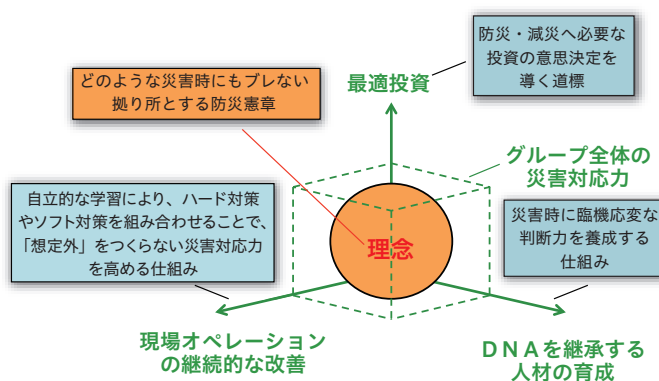
▲ヘリから撮影した写真

## ● 組織の災害対応力を継続的に高める事業継続マネジメント

NEXCO東日本グループが、災害対応力に強い組織であり続けるために、災害対応力を自律的・継続的にレベルアップするPDCAの仕組みとしてBCM（事業継続マネジメント）を導入し、組織に定着させることを目指しています。

BCMは、どのような災害時にもブレない拠り所とする理念（憲章）を根底に、1）最適投資、2）現場オペレーションの継続的な改善、3）DNAを継承する人材の育成の3つの要素から構成するものとし、それぞれの要素の積となる体積が、グループ全体の災害対応力を表したものであり、これを文書化したものが、災害時BCP（事業継続計画）になるものと考えます。

また、BCMの検討プロセスに人材育成も兼ねたDIG（Disaster Imagination Game）を組み込んでいます。



▲NEXCO東日本グループBCMの構成要素



▲防災実務研修におけるDIGデスカッション

# 快適なドライブのサポート

## 道路状況・交通状況の把握と提供

道路巡回により刻々と変化する道路状況・交通状況を交通管制室と連携を図りながら、異常事態への早期対応を行い、お客さまの安全で快適なドライブをサポートしています。

### ● 交通管理巡回

定期または臨時に高速道路を巡回し、渋滞の有無などの交通状況、道路損傷、落下物など、道路状況や気象状況の情報を収集しています。また、落下物や故障車のほか、事故や災害などが発生した場合にも現場へ急行し、必要に応じて警察・消防機関等の関係機関とともに対応にあたっています。



▲出勤前の朝礼



▲巡回状況



▲落下物の処理作業

### 2012 年実績

落下物などの処理数	約122,500件
交通管理巡回距離	20,300,000km（地球約508周）

地球  
約508周／年



### 現場の声



24時間365日、定期的に高速道路のパトロールを行い、事故、落下物などの緊急時には、速やかに現地に到着し、交通警察や消防など関係機関と連携して、1分1秒でも早く円滑な交通を確保できるよう努めています。お客さまに、安全・安心・快適な高速道路をご利用いただくために、身体を張って頑張っています。

(株)ネクスコ・パトロール関東  
三郷事業所  
管理班長 市野 欽也

## ● 交通管制室

交通管制室では、管区警察局高速道路管理室とともに異常事態の有無、道路状況、気象状況などを把握し、お客さまに情報提供を行っています。異常事態が発生した際には、適切な対応を行うため、現場の交通管理隊に情報を総合的に踏まえた指示を行いながら、必要に応じて消防機関の出動要請のほか、道路や河川管理者、関係自治体への連絡も行っております。



▲交通管制室

## ● 道路交通情報の提供

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

### ■ 本線情報板

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

### ■ インターネット・携帯電話による情報提供

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

<http://www.drivetrffic.jp/>

<http://www.drivetrffic.jp/smp/>

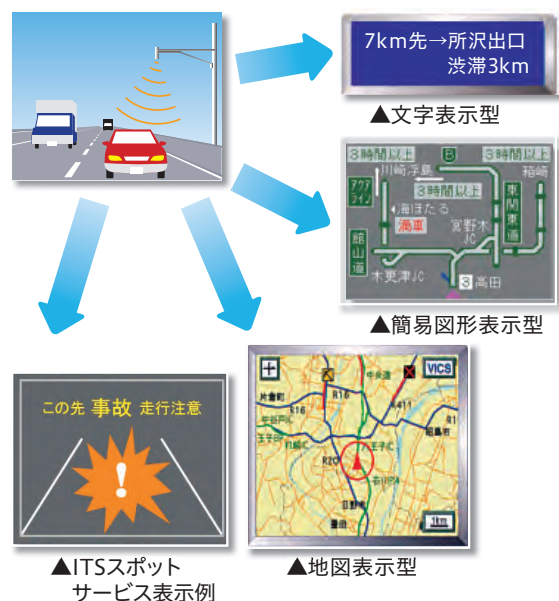
<http://m.drivetrffic.jp/>



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

### ■ VICS (道路交通情報通信システム)

道路上に設置したビーコン (情報送信装置) や FM 多重放送により、VICS 対応の機器をご利用のお客さまに、渋滞情報、所要時間情報、交通規制情報などの道路交通情報を (財) 道路交通情報通信システムセンターを通じてリアルタイムに提供しています。また、ITS スポットサービスと呼ばれる新しい道路交通情報サービスを 2011 年から運用開始しました。



### ■ ハイウェイラジオ

高速道路に沿って設置したアンテナからAMラジオ放送(1620kHz)を通じて5分更新で道路交通情報を提供しています。



### ■ SA・PA での情報提供

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



## 交通安全対策・啓発活動

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

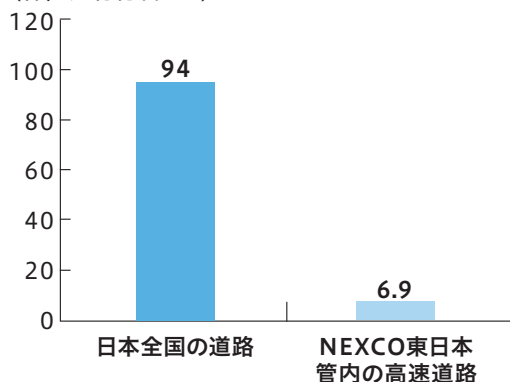
### ●交通安全対策

自動車専用道路である高速道路は安全性が高く、死傷事故率は、日本全国の道路の約14分の1となっています。NEXCO東日本グループでは交通事故を防止するため、道路の機能向上に努めています。例えば、高機能舗装を採用することにより雨天時の走行環境を改善し、高視認性区画線や自発光デリニエーターにより夜間の走行環境を改善さ

せています。また、事故防止のための中央分離帯防護柵の強化、導流レーンマーク、逆走防止のための路面標示の改良、逆走防止装置の設置、暫定2車線区間の車線逸脱防止のための凹凸型路面標示、大型動物の侵入防止対策なども実施しており、安全性の向上を図っています。

#### ■死傷事故率比較

(件／走行億台km)

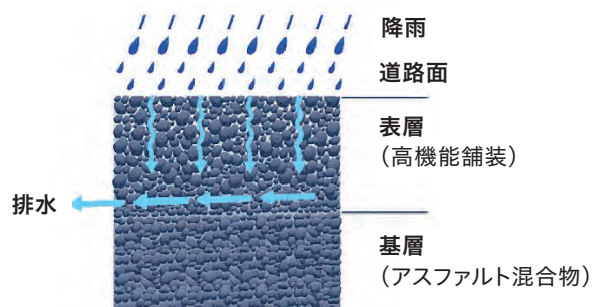


※日本全国の道路は警察庁データ(2012年値)  
NEXCO東日本管内は警察庁データ(2012年値)をもとに算出

#### ■高機能舗装

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

##### 高機能舗装の排水機能イメージ



▲夜間事故対策  
(高視認性区画線)



▲強化型防護柵  
(中央分離帯)



▲導流レーンマーク



▲逆走防止装置



凹凸型路面標示  
▲暫定2車線区間の車線逸脱防止対策(凹凸型路面標示)



▲大型動物侵入防止対策



## ● 高速道路ヒヤリマップ

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

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



▲気をつけて！高速道路ヒヤリマップ

▲チェックポイントの表示

## ● 法令違反車両取締り

道路を通行できる車両の諸元（重さ・長さ・高さ・幅）や長大トンネルにおける危険物積載車両の制限や通行禁止については、法令等で定められています。

主に道路の保身を目的として、これらの法令等に違反する車両に対して、指導や取締りを入口料金所などで行っています。



▲法令違反車両取締り

## ● ハイウェイドライビングシミュレータの開発

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



◀画像 CG イメージ



◀ハイウェイドライビングシミュレータ

### ■ ハイウェイドライビングシミュレータの運用状況

大人の文化祭2012 NAGANOより



しごとの王国フェスタ  
（秋田ふるさと村）より



お客さまと一体となって、交通安全を推進しています。

## ●マナーアップキャンペーン



マナーアップキャラクター  
「マナーティ」

「HEARTFUL HIGHWAY ～みんなのハイウェイに、みんなのマナーを。～」と銘打ち、「マナーアップキャンペーン」を展開しています。お客さまから寄せられたルールやマナーに関する多くのご意見、ご要望を参考にPRテーマを決定し、高速道路を利用されるすべてのお客さまに「知ってほしいルール」や

「気づいてほしいマナー」をお伝えしています。各地でのイベント、SA・PAでのポスター掲示や高速道路のマナーBOOK配布、ホームページなどでさまざまなPR活動を展開していますので是非ご覧ください。



▲マナーアップポスター(全17種)

▲高速道路のマナーBOOK

## ●交通安全キャンペーン・イベント開催

地域の警察や交通安全協議会などと連携して、交通安全キャンペーンを実施し、安全運転の呼びかけを行っています。



▲交通安全キャンペーン実施の様子



▲プロドライバーの篠塚建次郎氏によるスノードライビングスクール



## ●交通安全講習会

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



▲管制センター見学会



▲家族向け現地見学会



▲高齢者向け安全運転講習会

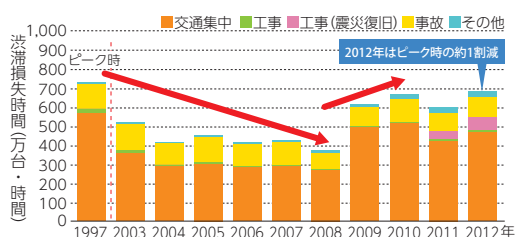
## 渋滞緩和に向けた取り組み

### ● 渋滞の推移と主な原因(2012年)

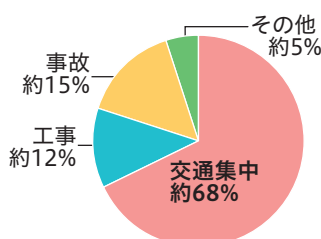
渋滞損失時間は、各種対策の実施によって、2008年にはピーク時の5割程度に減少しましたが、休日特別割引が開始された2009年以降、大幅に増加しました。しかし、2011年は休日特別割引（地方部上

限割引)などの終了により、対前年比約10%減となりました。2012年の渋滞が増加している要因は震災復旧工事による影響です。

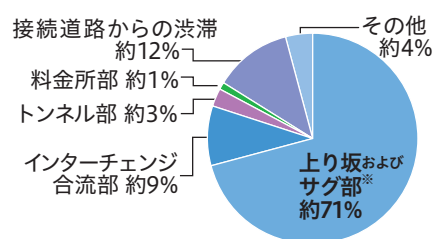
#### 渋滞損失時間の推移



#### 渋滞の発生原因



#### 交通集中の発生場所



※下り坂から上り坂にさしかかる凹部をサグ部といいます。

### ● 交通集中渋滞緩和のための主な対策

長い上り坂やサグ部では無意識に起こる速度低下により渋滞が発生します。

主な対策として、付加車線（ゆずり車線など）などを設置して交通の流れをよくしたり、渋滞の先頭付近でのLED速度回復板による情報提供などの対策を実施し、渋滞緩和に努めています。

#### ■ 付加車線による渋滞対策



▲関越道(上り)花園IC付近 ゆずり車線設置



#### 【2012 年度末までに設置された付加車線】

- |                   |          |               |
|-------------------|----------|---------------|
| ● 東北道 矢板IC(上り)    | 合流車線の延伸  | [2010年 7月完成]  |
| ● 関越道 本庄児玉IC(上り)  | 減速車線の延伸  | [2010年 12月完成] |
| ● 関越道 花園IC付近(上り)  | ゆずり車線の設置 | [2011年 3月完成]  |
| ● 関越道 渋川伊香保IC(上り) | 合流車線の延伸  | [2011年 3月完成]  |
| ● 京葉道 花輪IC付近(上り)  | 合流車線の延伸  | [2011年 9月完成]  |

#### 【今後の付加車線設置予定箇所】

- |                   |                     |
|-------------------|---------------------|
| 関越道               |                     |
| ● 高坂SA付近(上り)      | [2013年度完成予定]        |
| ● 花園IC(上り)        | [2015年度完成予定]        |
| 東北道               |                     |
| ● 岩舟JCT付近(下り)     | [2015年度完成予定]        |
| 京葉道路              |                     |
| ● 六川IC～貝塚IC間(上下線) | [2013年度、2015年度完成予定] |

#### ■ LED速度回復板の情報提供による渋滞対策

① 渋滞先頭より  
300m～1km程度手前  
「渋滞終了」を予告する表示

② 渋滞先頭付近「速度回復」  
の行動を促す表示



▲渋滞の先頭付近



▲渋滞の先頭から1km 手前

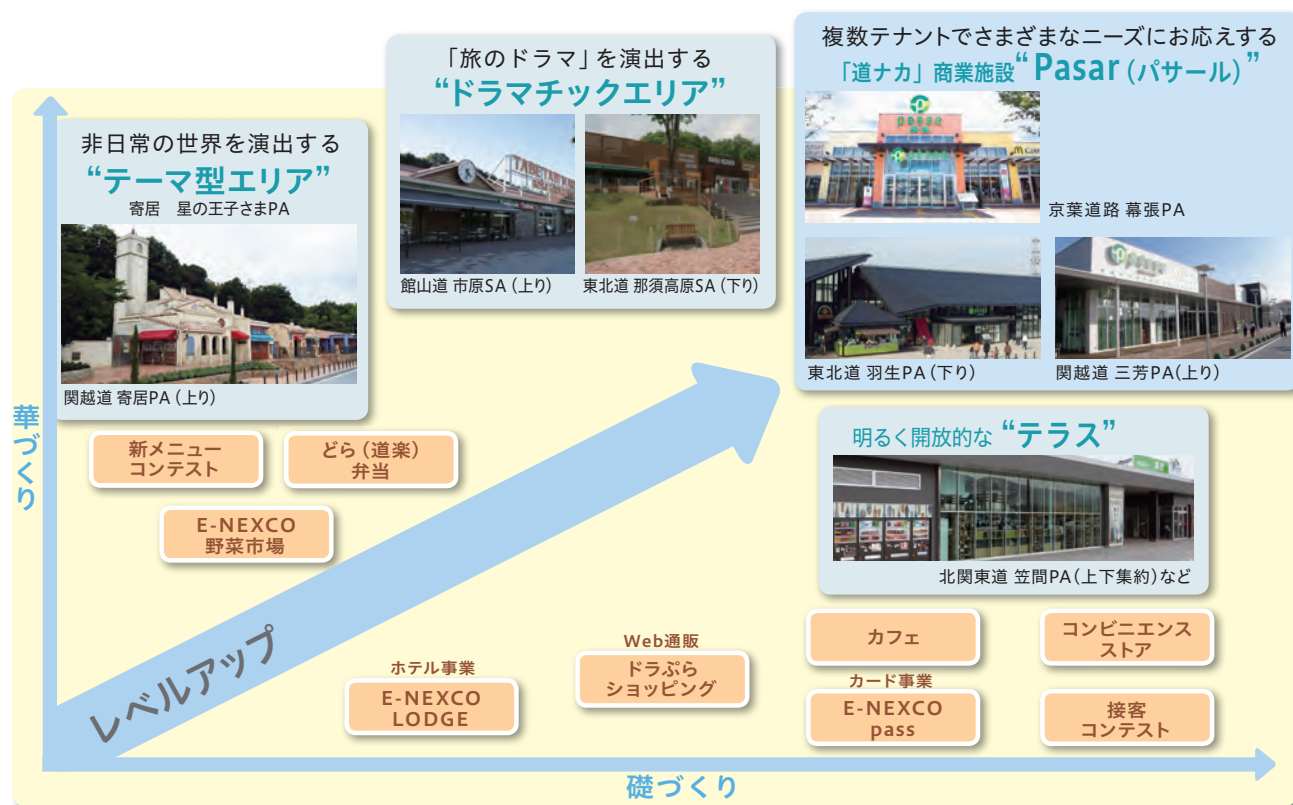
# お客さまへのおもてなし

## 魅力あるSA・PAを目指して

お客さまにより一層の快適・安心なサービスを提供するためにさまざまな取り組みを行っています。

### ●サービスの向上

お客さまの満足度向上のため、基本的なサービスの向上を目指す「礎づくり」と、地域の特徴などを活かした個性的で魅力的な店舗作りを目指す「華づくり」を基本コンセプトとしてSA・PAのレベルアップに取り組んでいます。「Pasar(パサール)」をはじめ、「ドラマチックエリア」、「テーマ型エリア」、「テラス」といったこれまでのイメージを刷新した4つのカテゴリーのエリアを展開しています。



### ●ドラマチックエリアの展開

ドラマチックエリアは、地域の特徴を活かしたSA・PAであり、地域性の充実にこだわり、特産品を取り揃え、目的地へ向かう途中で立ち寄られるお客さまに、その地域ならではの旅の「ドラマ」を演出しています。



東北道 菅生PA (下り)  
2012年7月24日オープン

伝統と現代が融合した『絆』をコンセプトに“みちのく”の旅を演出しています。



東北道 那須高原SA (上り)  
2012年12月9日オープン

「那須らしさ」・「那須ならではの」をテーマに快適な高原リゾート空間を演出しています。

## ●NEXCO東日本接客コンテスト

SA・PAで働くスタッフを対象に2010年から「接客コンテスト」を開催しています。コンテストでは、研修の成果発表と接客技術の向上、スタッフのモチベーションアップを目的とし、9つの地域ブロック予選会を勝ち抜いた精鋭が本選で競い合いました。出場したスタッフが手本となり、店舗全体の接客技術向上に繋がっています。



2013年3月14日第3回NEXCO東日本接客コンテストの様様

### 現場の声



Pasar羽生は、「みちのくへの旅のはじまりに」をコンセプトに2009年11月18日にオープンいたしました。今年で、四周年目を迎えます。これもひとえに、たくさんのお客さまが東北道をご利用になって、Pasar羽生にお立ち寄りいただき、ご休憩やお食事、お買い物をしていただいた賜物だと思っております。さらに、この先も五周年、六周年に向かって、Pasar羽生スタッフ一同が、さらなるお客さまに愛され、笑顔でお食事・お買い物を楽しんで、ご利用していただける商業施設を目指したいと思います。

ネクセリア東日本(関東東西支店) Pasar羽生 館長  
齋藤 勇

## ●エリアコンシェルジェ

33カ所のSA・PAのインフォメーションに「エリアコンシェルジェ」を配置し、お客さまからの高速道路に対するさまざまなご要望（渋滞情報・料金案内・道路案内等）に対し、きめ細かな対応をしています。このエリアコンシェルジェは専門的な知識を習得できるよう心掛けています。

- ・手話サービス（技能検定6級以上）：約8割取得
- ・サービス介助士（2級）：約6割取得
- ・ホスピタリティ資格（3級以上）：約4割取得



▲エリアコンシェルジェ



▲接客研修

## ●タブレット端末を用いたお客さまへのご案内

SA・PAのインフォメーションではタブレット端末を活用し、お客さまに観光地などへの経路、エリアのおすすめ品等をご案内しています。海外からのお客さまの問合せが多い道央道 輪厚PAや東関東道 酒々井PAをはじめ全33窓口では、より詳しく、迅速にお応えするため、通訳アナウンス等を活用し、ご案内サービスを進めています。



◀タブレット端末を活用したご案内

### 現場の声



高速道路をご利用いただく全てのお客さまへ楽しく快適なドライブをサポートすること、それが私たちエリアコンシェルジェの仕事です。目的地までの道路案内や道路状況など、各種情報やサービスを真心と明るい笑顔で行うとともに、お客さまが高速道路をもっと使いたくなる、SA・PAに立寄りたくなるようなサービスを常に心掛けています。お立ち寄りの際は、お気軽にお声掛けください。

(株)ネクスコ東日本エリアサポート 高坂インフォメーション チーフコンシェルジェ  
濃沼 美祐紀

## 地域のショーウィンドウ化

東日本の各地を走る高速道路。その旅にもうひとつのよろこびを実感していただくために、SA・PAでの一步進んだサービスの提供をNEXCO東日本グループは追求しています。そのひとつが地域と連携して、SA・PAで地域の味をお楽しみいただけるよう、地元ならではの生鮮野菜や果物などの販売、地域商材の発掘、そこでしか食べられない地場料理の提供など「地域のショーウィンドウ化」を進めています。

### ● NEXCO 東日本新メニューコンテスト

地産地消と健康志向をテーマに、サービスエリアのレストランが参加し、テーマに沿ったメニューで腕を競い合う「新メニューコンテスト」を2007年より開催しています。7回目を迎えた今回のテーマは「ふるさとの味、再発見～郷土に伝わる伝統的な料理のアレンジメニュー～」。東北道 長者原 SA（上り）穂積料理長の作品『四季ごよみ～彩路季～ ONE'S hometown MIYAGI』が見事3年連続のグランプリに輝きました。ふるさとの伝統的な食材・メニューに様々なアレンジを加えることにより、新たな視点で郷土に伝わる伝統的な料理を楽しみ、ふるさとの味を再発見していただきたいという思いで開発された地域色豊かな新メニューは各サービスエリアの人気メニューとなっています。



◀ 2013年3月7日 NEXCO 東日本第7回新メニューコンテスト決勝大会の様相



◀ グランプリ 長者原 SA（上り）『四季ごよみ～彩路季～ one's hometown MIYAGI』

### ● E-NEXCO 野菜市場

地元の畑で収穫された、とびきり新鮮な旬の野菜や果物を販売しています。2007年7月オープンした上信越道 横川 SA（上り）から順次展開しており現在は8店舗で営業しています。地域の特性や立地条件に応じて特徴あるSA・PAを目指す「華（はな）づくり」（個性化）の一環として、今後ともご当地特産品の充実を図っていきます。



◀ 東北道 那須高原 SA（上り）E-NEXCO 野菜市場外観



◀ 上信越道 横川 SA（上り）E-NEXCO 野菜市場店内

## ●お客さま感謝フェア

高速道路をご利用いただいているお客さまに対し、日頃のご愛顧に感謝するとともに地元の特産品や名産品等の地域産品を紹介・応援することを目的に「地域産品応援フェア！」を実施しています。



▲ 2013 年 2 月実施 地域産品応援フェア！（第 8 弾）実施状況  
東北道 佐野 SA（上り）

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



▲ 2013 年 2 月実施 地域産品応援フェア！（第 8 弾）実施状況  
磐越道 阿賀野川 SA（上り）

## ●どら弁当（道楽弁当）の販売

「どら弁当」は地域の特産物や旬の新鮮な素材をふんだんに使用していますので、高速道路上にしながら、その土地の名物をたっぷりと味わうことが可能です。

おいしさだけでなく価格にもこだわり、ドライブの途中で気軽に食べていただけるよう、500円～1,000円程度の価格を実現しています。

また、ドライブ（道）とともに、お手軽に（楽）しんでいただくために、お弁当のスタイルにこだわりました。パッケージを開けて気軽にひとつまみ。ちょっとした休憩でもお手軽に。

この3つのコンセプトにかなうものとして、旅行ジャーナリストの小林しのぶさんが監修し、おすすめするものです。



三陸彩り金華ざん  
鮭弁当▶



◀中山道味の旅

## 施設の快適性向上の取り組み

### ●施設の快適性向上

全てのお客さまに快適にご利用いただけるSA・PAを目指して、ユニバーサルデザインの考え方を取り入れ、施設の段差の解消をはじめ、身体障がい者用駐車場、車椅子や筆談ボード、緊急時のためのAED（自動体外式除細動器）を設置するなど施設のバリアフリー化を進めています。



▲身体障がい者用駐車場

トイレは、和式便器の洋式化や温水洗浄便座・温水対応自動水栓の設置を進めているほか、ベビーシートや小型手洗い器を備えた大型ブース、子供用トイレやオストメイト対応トイレ※の整備を行っています。（2013年8月1日現在で、温水洗浄便座・温水対応自動水栓はすべてのエリアで整備済。オストメイト対応トイレは310エリア中263エリアで整備済であり、今後も整備を実施）

また、一部のトイレではパウダーコーナーや着替えなどができるフィッティングルームを整備するなど、どなたでも快適にご利用いただけるトイレ空間づくりに努めています。

※オストメイト対応トイレ：人工肛門または人工膀胱を保有している方が、排泄物を処理するための流し台や手洗い場が設けられています。



▲段差のない休憩施設



▲AED（自動体外式除細動器）



▲多機能トイレ



▲子供用トイレ



▲フィッティングルーム



▲パウダーコーナー

# お客さまの声への対応

「お客さま第一」を経営方針の重要な柱と位置づけ、「お客さまセンター」を設置しています。24時間・365日お客さまからのお問い合わせやご意見・ご要望をお受けし、より質の高いサービスの提供に役立てています。

## ●お客さまの声の状況

電話やNEXCO東日本ポータルサイトのお問い合わせフォーム（メール）を通じて、お客さまから毎日約1,600件のお問い合わせが寄せられています。昨年度は、東北地方無料措置の終了に伴い「料金関係」のお問い合わせが減少したことにより、一昨

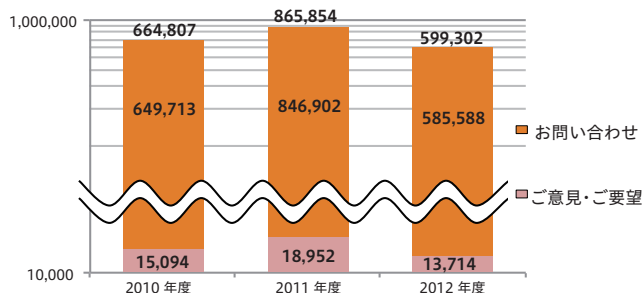
年度の対応件数（項目別）を約26万件下回る約60万件となりました。

なお、いただきましたご意見・ご要望は、経営陣を含めグループ全体で共有・分析し、お客さまサービスの向上に役立てています。

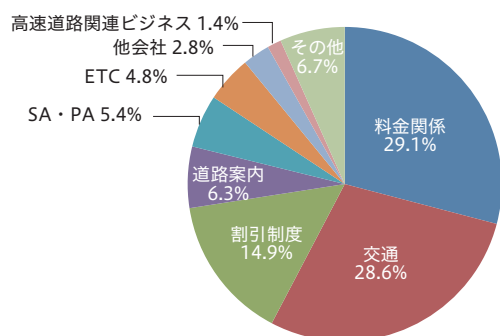
### お客さまの声の受付状況（2012年度）

	総受付件数	お問い合わせ	ご意見・ご要望
1年間合計	599,302件	585,588件	13,714件
1日あたり	1,642件	1,604件	38件
構成比率	100%	98%	2%

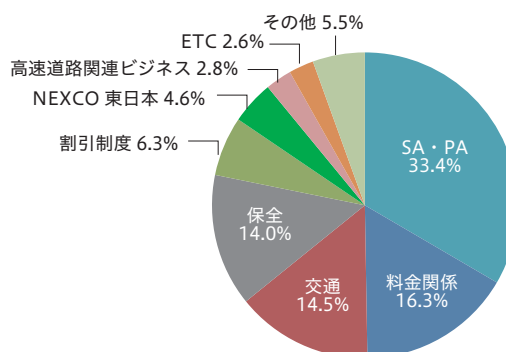
### 分類別件数推移（年度合計）



### 「お問い合わせ」の内訳



### 「ご意見・ご要望」の内訳



## ●お客さまセンターの外部機関評価

コンタクトセンターの対応品質やつながりやすさを格付けしているHDI（Help Desk Institute）の「電話問い合わせ窓口格付け調査」で、2012年に最高評価である★★★★（三つ星）を獲得しました。



# 高速道路ネットワークの整備

## ネットワーク整備の推進

●約253kmの新たなネットワークの整備を推進します。

NEXCO東日本が整備を進める高速道路は、首都圏をネットワークする環状道路や、地域の主要都市間のミッシングリンクを解消する路線です。これまで2005年以降、11路線387.5kmを開通させ、2路線35.9kmの4車線化を完成させました。このほか仙台南部道路12.2kmが宮城県道路公社から移管されています。

ネットワークの整備により、走行性・安全性の向上のほ

か、地域間の交流の活発化、産業の振興、雇用の創出などの経済効果を生み出します。さらに災害時の代替機能が確保され、救急救命活動にも貢献します。

首都圏環状道路として外環道など約148km、地域の主要都市間道路として常磐道など約105km、合計約253kmの整備を着実に推進しています。



③⑩ 大沼公園 IC～森 IC



新設区間（合計399.7km）※仙台南部道路の移管を含む

開通年度	道路名	区 間	延長(km)	開通年月日
2005	① 東京外環自動車道	三郷 JCT ～ 三郷南	4.1	2005年11月27日
	② 道央自動車道	八雲 ～ 国縫	21.7	2006年11月18日
2006	③ 首都圏中央連絡自動車道	つくば牛久 ～ 阿見東	12.0	2007年 3月10日
	④ 首都圏中央連絡自動車道	木更津東 ～ 木更津 JCT	7.1	2007年 3月21日
	⑤ 首都圏中央連絡自動車道	八王子 JCT ～ あきる野 (当社分)0.4	2007年 6月23日	
	⑥ 館山自動車道	君津 ～ 富津中央	9.2	2007年 7月 4日
	⑦ 道東自動車道	トマム ～ 十勝清水	20.9	2007年10月21日
2007	⑧ 北関東自動車道	笠間西 ～ 友部	9.1	2007年11月14日
	⑨ 北関東自動車道	伊勢崎 ～ 太田桐生	16.0	2008年 3月 8日
	⑩ 北関東自動車道	宇都宮上三川 ～ 真岡	7.5	2008年 3月15日
	⑪ 首都圏中央連絡自動車道	鶴ヶ島 JCT ～ 川島	7.7	2008年 3月29日
	⑫ 北関東自動車道	桜川筑西 ～ 笠間西	8.9	2008年 4月12日
2008	⑬ 北関東自動車道	真岡 ～ 桜川筑西	14.9	2008年12月20日
	⑭ 横浜横須賀道路	佐原 ～ 馬堀海岸	4.3	2009年 3月20日
	⑮ 首都圏中央連絡自動車道	阿見東 ～ 稲敷	6.0	2009年 3月21日
	⑯ 日本海東北自動車道	中条 ～ 荒川胎内	9.7	2009年 7月18日
	⑰ 常磐自動車道	山元 ～ 亘理	11.5	2009年 9月12日
	⑱ 道央自動車道	落部 ～ 八雲	16.0	2009年10月10日
2009	⑲ 道東自動車道	占冠 ～ トマム	26.2	2009年10月24日
	⑳ 東関東自動車道	茨城空港北 ～ 茨城町 JCT	8.8	2010年 3月 6日
	㉑ 仙台北部道路	利府しらかし台 ～ 富谷 JCT	6.6	2010年 3月27日
	㉒ 首都圏中央連絡自動車道	川島 ～ 桶川北本	5.7	2010年 3月28日
	㉓ 北関東自動車道	佐野田沼 ～ 岩舟 JCT	5.3	2010年 4月17日
2010	㉔ 首都圏中央連絡自動車道	つくば中央 ～ つくば JCT	4.3	2010年 4月24日
	㉕ 北関東自動車道	太田桐生 ～ 佐野田沼	18.6	2011年 3月19日
	㉖ 首都圏中央連絡自動車道	白岡菖蒲 ～ 久喜白岡 JCT	3.3	2011年 5月29日
2011	㉗ 道東自動車道	夕張 ～ 占冠	34.5	2011年10月29日
	㉘ 道央自動車道	森 ～ 落部	20.2	2011年11月26日
2012	㉙ 常磐自動車道	南相馬 ～ 相馬	14.4	2012年 4月 8日
	㉚ 道央自動車道	大沼公園 ～ 森	9.7	2012年11月10日
2013	㉛ 首都圏中央連絡自動車道	東金 JCT ～ 木更津東	42.9	2013年 4月27日
	㉜ 仙台南部道路	仙台若林 JCT ～ 仙台南	12.2	2013年 7月 1日

4車線化（合計35.9km）※付加車線設置事業を除く

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



北海道横断道 余市 IC～小樽 JCT

### NEXCO東日本

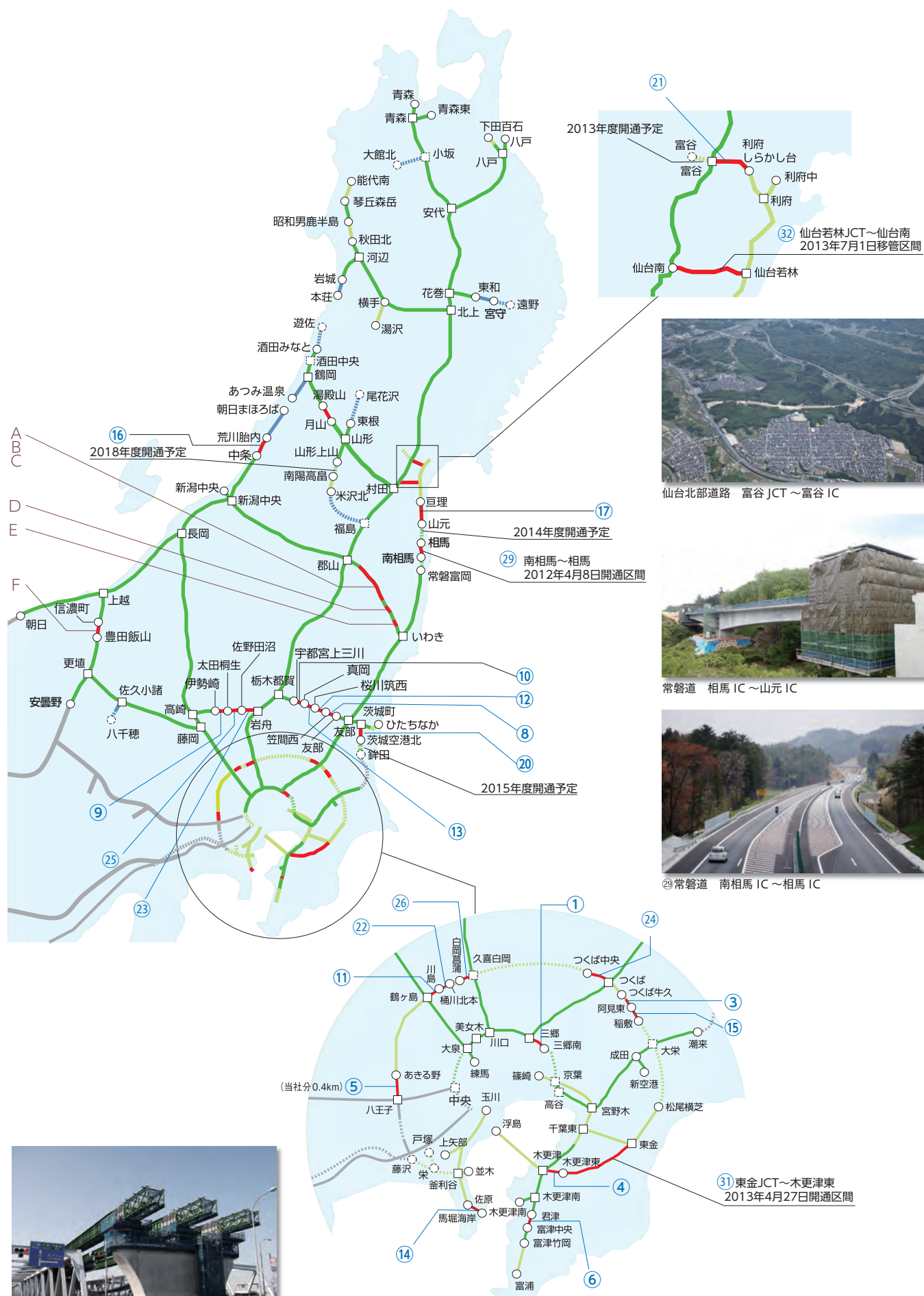
高速自動車国道	営業中
一般有料道路	営業中
	建設中

### 他機関

新直轄	供用中
	建設中
その他	供用中
	建設中

○	インターチェンジ (IC)
○	インターチェンジ (IC) (建設中)
□	ジャンクション (JCT)
□	ジャンクション (JCT) (建設中)

2005年10月～2013年4月（8年間）  
開通・4車線化完成区間  
※建設中区間のICおよびJCTは、すべて仮称  
2013年8月1日現在



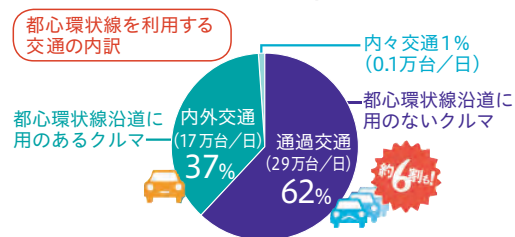
※首都圏の開通時期はP72を参照。

## 首都圏の高速道路整備

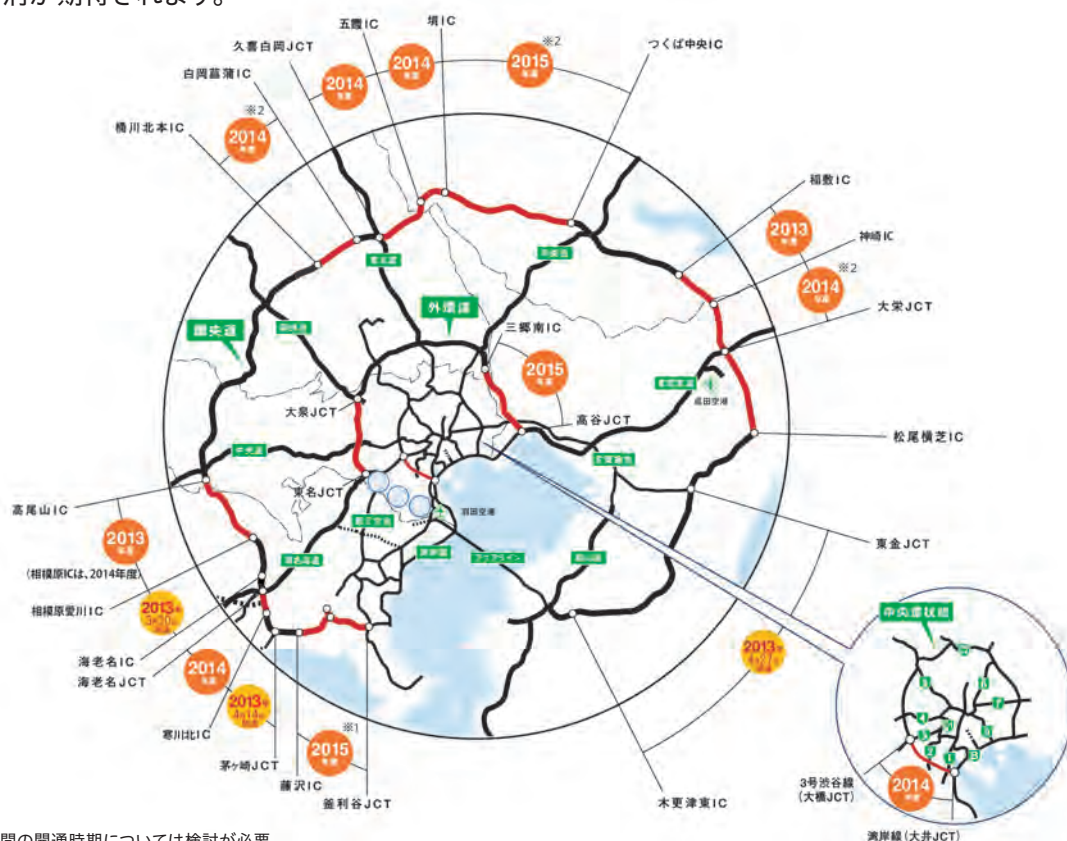
●都心渋滞の解消のため、首都圏の環状道路の早期開通を目指します。

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

通過交通が、渋滞する都心環状線の要因に



出典：国土交通省関東地方整備局HPより



出典：国土交通省関東地方整備局 HP より

### COLUMN

#### 諸外国との比較

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



出典：国土交通省関東地方整備局 HP より

## ● 圏央道・外環道において着実に事業を進めています。

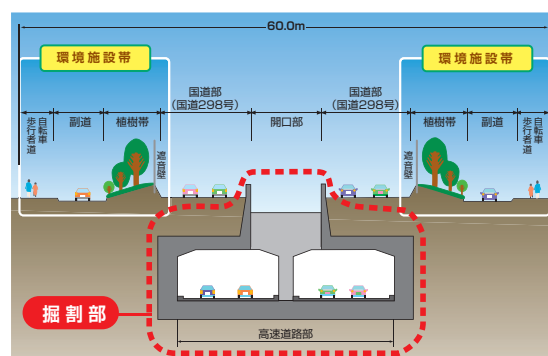
### ■ 東京外かく環状道路(外環道)

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

#### 【三郷南IC～高谷JCT間】

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

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



▲千葉県区間の標準的な断面



▲工事用車両専用の仮橋設置



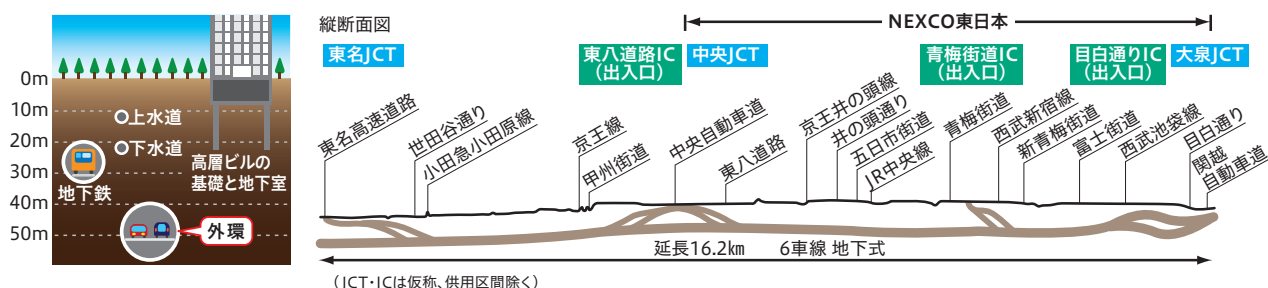
▲掘割構造の施工



▲試験工事で先行施工した掘割部

#### 【東名JCT～大泉JCT間】

東名JCT～大泉JCT間においては、大深度地下を活用したトンネル構造を採用しています。そのうち、中央JCT～大泉JCT間について、2012年4月20日にNEXCO東日本が有料道路事業の許可を受けました。工事の実施にあたり、国土交通省、東京都、NEXCO中日本等の関係機関と連携し、早期開通に向け事業を推進してまいります。



### ■ 首都圏中央連絡自動車道(圏央道)

圏央道は、都心からおよそ半径40～60kmの位置に計画されている延長約300kmの高規格幹線道路で、現在までに高尾山IC～桶川北本IC間をはじめ約170kmが開通しています。

神奈川、埼玉、茨城、千葉各県の工事区間を国土交通省と連携し、早期開通に向けて工事を行っています。



▲久喜白岡JCT付近



▲埼玉県 桶川第2 高架橋付近

## 地域を結ぶ高速道路整備

### ●北関東自動車道全線開通後の交通状況と整備効果

北関東自動車道【愛称「北関（きたかん）」】は、群馬、栃木、茨城3県を結ぶ延長約150kmの高速道路です。2011年3月19日に全線開通となり、地域経済、地域交流などさまざまな面で北関の整備効果が出ています。

#### ■ネットワーク形成による交通量の増加

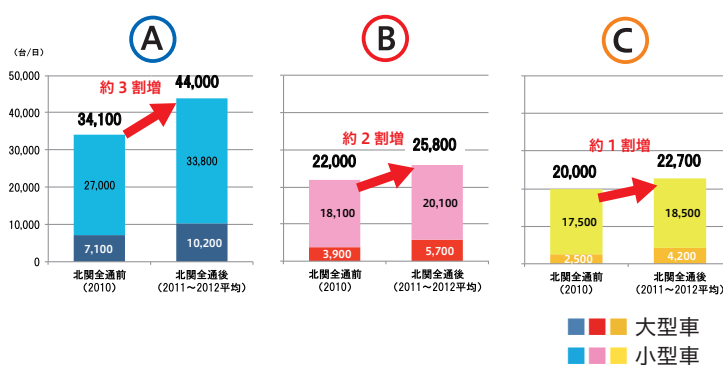
北関の全通により関越道・東北道・常磐道が連結され、北関が迂回路として機能するとともに、ネットワークの形成により交通量も大幅に増加しています。

#### ■整備効果①物流や地域経済の発展に寄与

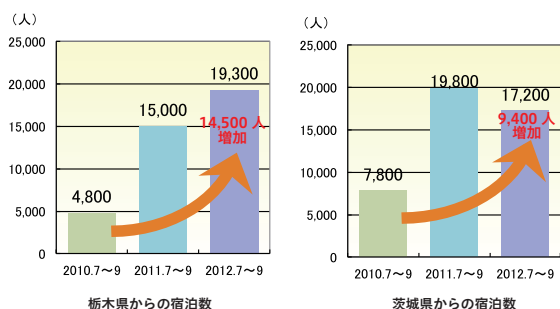
北関沿線地域への工場立地や物流拠点化が進み、港湾への輸送効率が向上し、物流や地域経済の活性化に寄与しています。

#### ■整備効果②北関3県の観光・レジャーに寄与

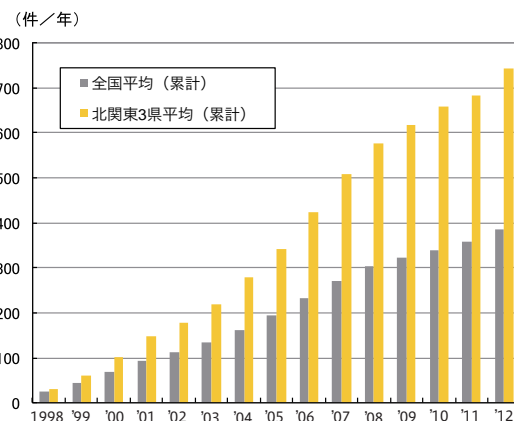
北関の全通前後で栃木県・茨城県から群馬県への宿泊客が大幅に増加し、地域間交流に寄与しています。



NEXCO 東日本交通量データ（日平均交通量）



▲整備効果②：栃木県・茨城県から群馬県への宿泊客数（前年比較）  
出典：国土交通省観光庁「宿泊旅行統計調査報告」



▲整備効果①：北関東3県の工場立地件数の推移  
出典：経済産業省地域経済産業グループ「工場立地動向調査」  
※資料：工場立地動向調査

### ●4車線化の着手

上信越道 信濃町IC～上越JCT間、館山道 君津IC～富津竹岡IC間はずでに暫定2車線で供用中ですが、4車線化によって中央分離帯および追越車線が整備されることにより、反対車線への飛出し事故の防止、冬季間における円滑な交通の確保および繁忙期における渋滞の緩和が見込まれます。2018年度内の供用開始に向けて、調査設計及び準備工事に着手しています。



## ●地域活性化インターチェンジの整備

地域活性化インターチェンジ制度により、共同事業者と整備を進めてきた、東関東道の酒々井IC、谷津船橋IC及び道央道の新千歳空港ICが開通しました。

### ■東関東道 酒々井IC

酒々井ICは、成田国際空港や物流拠点等へのアクセス強化が図られ、企業誘致を促進し、地域産業の活性化が期待されるとともに、周辺道路の交通混雑の緩和や地域住民の利便性向上に寄与しています。

### ■道央道 新千歳空港IC

新千歳空港ICは、新千歳空港アクセスにおける定時性、安全性、円滑性などの向上を図るとともに、北海道の玄関口である新千歳空港を核とした北海道の活性化に寄与しています。

### ■東関東道 谷津船橋IC

谷津船橋ICは、周辺地域の利便性の向上が図られ、産業競争力を高めて地域の活性化が期待されるとともに、国道357号線などの交通混雑の緩和や地域環境の改善に寄与しています。

### ■地域活性化インターチェンジとは

高速道路への効率的なアクセスを確保することにより、企業立地をはじめとした地域経済の浮揚、雇用の創出、周辺道路の渋滞緩和を図り、地域の活性化に寄与することを目的とし、地方公共団体が主体となって高速道路に整備するインターチェンジです。

### 2013年度に開通した箇所

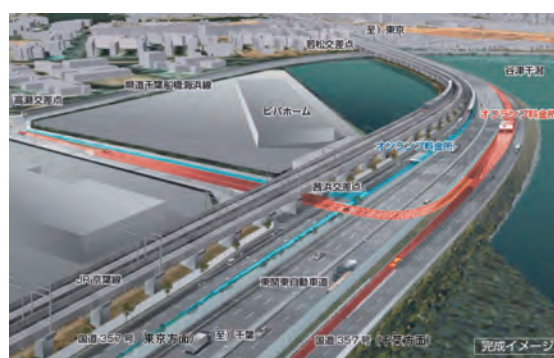
道路名	IC名称	開通日	共同事業者
東関東道	酒々井IC (佐倉IC～富里IC間)	2013年4月10日	千葉県
道央道	新千歳空港IC (苫小牧IC～千歳IC間)	2013年8月3日	北海道
東関東道	谷津船橋IC (湾岸市川IC～湾岸習志野IC間)	2013年9月20日	千葉県



▲東関東道 酒々井IC周辺(酒々井町ホームページより)



▲道央道 新千歳空港IC



▲東関東道 谷津船橋IC完成イメージ図

## ●スマートインターチェンジの整備

ETCを利用して、高速道路の本線やSA・PAから乗り降りできるスマートインターチェンジを設置しています。NEXCO東日本管内では、現在37カ所で開通、16カ所において事業を実施しています。スマートインターチェンジの整備により、高速道路へのアクセスが改善し、地域の活性化に貢献しています。

### 2011年度以降新たに開通した箇所

道路名	スマートIC名称	開通日
東北道	佐野SAスマートIC	2011年4月28日
磐越道	新津西スマートIC	2011年12月17日
東北道	蓮田スマートIC	2012年2月4日
北陸道	栄スマートIC	2012年7月14日
関越道	坂戸西スマートIC	2013年8月25日



▲東北道 佐野SAスマートIC(上り入口)

## 地域社会との連携

### ● 地方自治体との提携の強化

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

#### ■ 締結した自治体と締結日

新潟県：2012年  
2月2日

群馬県：2008年  
11月14日

長野県：2009年  
1月27日

宮城県：2006年  
6月23日

福島県：2011年  
2月8日

栃木県：2010年  
12月15日

茨城県：2010年  
11月29日

東京都：2011年  
2月10日

千葉県：2012年  
10月9日

#### ■ 主な取り組み内容

- ① イベント・広報等の相互協力を通じた観光振興と高速道路の利用促進
- ② 相互協力によるSA・PA等の利用促進と各県産品の消費拡大
- ③ 相互協力による安全・安心の確保
- ④ 相互協力による環境保全の推進
- ⑤ 技術提携…良好な社会資本の効率的整備、管理のための土木技術等の相互協力
- ⑥ その他…地域交流の促進等

### ● 地域産業の課題解決への取り組み

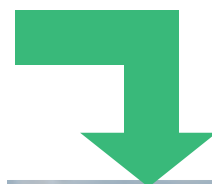
地元特産のホタテを加工した後に残る貝殻を粉末にし、舗装工事に有効活用することにより、大量に発生する貝殻処理に苦慮していた地元産業の課題解決に貢献しています。（2010年度 リデュース・リユース・リサイクル推進協議会会長賞を受賞）



▲ホタテ加工により発生した貝殻  
(北海道 鹿部町)



◀貝殻を粉末状に加工



▶貝殻粉末を配合した舗装基盤合材として  
舗装工事に活用

## ●快適な自転車通勤をサポートする取り組み

日比谷公園地下の日比谷駐車場内に、自転車通勤者向け駐輪場「HIBIYA RIDE」を2月に開業しました。「HIBIYA RIDE」は、健康志向や自転車自体に対する人気の高まりから、ブームが到来している都心への自転車通勤“ジテツウ”をサポートするとともに、千代田区が力を入れている放置自転車対策にも貢献できるものと考えています。

都内最大規模を誇る約120台の自転車を収容でき

るほか、男女別更衣室に、それぞれ男性用5基、女性用7基計12基のシャワーブースを設けています。また利用料金はどなたにも気軽に利用していただけるよう月額制と、ビジター料金を用意し、ジテツウだけではなく、近隣に自転車を使って買い物に出かけようという方にも気軽に利用していただけるよう配慮しています。



▲「HIBIYA RIDE」受付



▲駐輪スペース

## ●「NPO法人ひまわりの会」の活動支援

マタニティマークの普及と交通安全の啓発に大きく貢献されている「NPO法人ひまわりの会」の活動を支援することで、妊婦さんに「安全・安心・快適・便利」に高速道路をご利用いただけるよう、2012年1月より33カ所全てのインフォメーションで「自動車用マタニティステッカー」入り冊子の配布に取り組んでおり、2013年3月までの13ヵ月間に約1,500

枚を配布しました。

さらに、SA・PAに設置されている主として高齢者、障がい者のお客さまが利用される駐車場を妊婦さんが安心してご利用いただけるよう、NEXCO 東日本管内全てのSA・PA310カ所にマタニティマークを掲示しました。



◀「自動車用マタニティステッカー」入り冊子



▲PAにおけるマタニティマークの掲示

## 救命活動のサポート

高速道路で発生した事故への対応や、地域社会の救命活動をサポートするために、「救命活動支援ヘリポート」や「緊急入退出路」を設置しています。また、関係機関との訓練を継続的に実施し、万全の体制を整えています。

### ●ヘリコプターを活用した救命活動支援

災害発生時に負傷された方々の速やかな搬送や迅速な災害対策の実施のため、北海道・宮城・福島・群馬など15カ所のSAなどにヘリコプターが離着陸するための「救命活動支援ヘリポート」を整備しています。関係機関とともに、離着陸訓練や負傷者の収容訓練などを実施することや、本線上への離着陸を想定し、「高速道路の離着陸難易度マップ」を作成しています。



▲常磐道 守谷SAにおけるドクターヘリの実証訓練状況

### 救命活動支援ヘリポート整備状況

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

### ●緊急医療のサポートとして緊急入退出路を整備

救急車による搬送をサポートするために、緊急医療施設に近接して緊急車両専用の緊急入退出路を設けています。一分一秒でも早く治療を受けることが救命率の向上につながります。高速道路の利用により、一般道の渋滞や積雪などの影響を避け、安静かつ迅速な搬送と広域緊急医療体制を構築することが可能になります。2012年度は合わせて約1,600回の利用がありました。



▲緊急退出路を通過する救急車両

### 緊急入退出路の整備と利用状況

緊急入退出路…主に緊急医療関連車両のための緊急開口部

道路名	区間	上下線	設置箇所 (KPまたは施設名)	設置年度	主な搬送医療施設名
札幌道	手稲～銭函	上下	金山PA	2007	・手稲溪仁会病院 ・北海道立子ども総合医療・療育センター
青森道	青森中央～青森東	下り	688.3 KP	2004	・青森県立中央病院
秋田道	秋田中央～秋田北	上り	太平山PA	2008	・秋田大学医学部附属病院 ・秋田県立脳血管センター
山形道	山形北～山形JCT	上り	43.5 KP	2002	・山形県立中央病院
磐越道	三川～安田	下り	阿賀野川SA	2010	・新潟市民病院 ・北日本脳神経外科病院
日東道	聖籠新発田～中条	上り	31.5 KP	2008	・新潟県立新発田病院
北関東道	太田桐生～足利	西行き	36.0 KP	2010	・足利赤十字病院
長野道	安曇野～麻績	上り	47.3 KP	2005	松本市 ・信州大学医学部附属病院
長野道	安曇野～麻績	上り	40.5 KP	2007	安曇野市 ・安曇野赤十字病院

# 地域における社会貢献活動

事業活動を通じて地域の皆さまとの交流を図るとともに、社会的課題の解決の一助となるよう社会貢献活動に取り組んでいます。

## ●日本の未来を支える子供たちの教育支援に取り組んでいます。

普段は立ち入ることができない施設の見学や作業機械への試乗など、子供たちの好奇心や探究心を刺激する現場見学会や出前授業を各地で実施しています。こうした社会学習の場の提供は、高速道路がもたらす地域の発展や生活の向上の理解に役立つと教育関係者の方から評価をいただいています。2012年度は84回実施し、約3,400名の方に参加いただきました。



▲出前授業の実施

## ●高齢化社会に向けて高齢者の方の安全・安心・快適なドライブのサポートに取り組んでいます。

高齢者の方が関係する事故を少しでも減らすため、高速道路交通警察隊等の協力を得て、交通安全講習会を開催しています。講習会では、いざというときに役立つ発炎筒の使用体験や非常電話の使い方のほか、高速走行の留意点などを学んでいただいています。2012年度は19回開催し、約630名の方に参加いただきました。



▲高齢者安全運転講習会

## ●地域の活性化のため、地域との交流に取り組んでいます。

地元の清掃活動や地域で開催される各種イベントに積極的に参加し、地元の皆さんとの交流や地域の活性化と一緒に盛り上げる活動を行っています。2012年度は各地で267回の活動に参加しました。



▲清掃活動への参加

# 世界の高速道路づくりへの貢献

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

## ● 海外の道路事業への参画

高速道路のプロとして培った技術とノウハウを発揮し、インド ITS 導入支援、ミャンマー道路技術調査やベトナム高速道路設計などのコンサルティング業務を通して世界の道路づくりに貢献しています。また、インド事務所による情報収集を進めるとともに、高速道路5会社※共同出資による日本高速道路インターナショナル株式会社（JEXWAY）と協働し、海外での道路事業参入を目指しています。

※ NEXCO 東・中・西日本、首都高速道路、阪神高速道路

## ● 専門技術者派遣と海外研修生の受入れ

発展途上国などの道路関係機関へ国際協力機構（JICA）専門家として社員を派遣し、技術指導を行っています。2012年度には、インドとミャンマーへ3名の長期専門家を派遣しています。また、インドへは橋梁修復の短期専門家を派遣するなど、各国の道路関係諸問題の解決に貢献しています。さらに国内では、国土交通省やJICA等からの要請に応じ、海外研修生の受入れ（2012年度は約170名）も行っています。

## 活動実績（2012年度の取り組み）



**インド**（黄色）：首都ニューデリー、アムステルダム、バンガロール、チェンナイ、ハイデラバード

**ミャンマー**（ピンク）：首都ネピドー、マンダレー、ヤンゴン

**ベトナム**（緑）：ダナン

**スリランカ**（薄緑）：首都コッテガル

国	業務内容	発注機関
インド	ハイデラバード外環道路建設事業 ITS 導入支援プロジェクト	国際協力機構（JICA）
	ハイデラバード都市圏における ITS 導入実施支援調査	国際協力機構（JICA）
	ITS を活用した都市交通問題解決のための情報収集・確認調査	国際協力機構（JICA）
インド	長期専門家 2 名（高速道路運営維持管理、都市交通政策）	国際協力機構（JICA）
	短期専門家 1 名（橋梁修復）	
ミャンマー	ビルマ橋梁訓練センター技術協力プロジェクトの検証及び適用にかかる調査研究	国際協力機構（JICA）
ミャンマー	長期専門家 1 名（道路技術基準）	国際協力機構（JICA）
スリランカ	南部高速道路情報提供システム整備計画準備調査	国際協力機構（JICA）
ベトナム	南北高速道路建設事業（ダナン〜クワンガイ間）詳細設計	世界銀行



▲India（インド）左：ITS 導入支援



右：専門家技術者派遣



▲Myanmar（ミャンマー）左：コンサルティング業務



右：専門家技術者派遣

## ●国際技術交流

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

### ■PIARC国際会議

メキシコシティで開催されたPIARC世界大会では、暫定2車線高速道路の整備手法や安全対策等の紹介を行いました。

さらに、大会後に開催された技術委員会セミナーでは、当社の先進的ETCシステムの利便性等について発表を行いました。



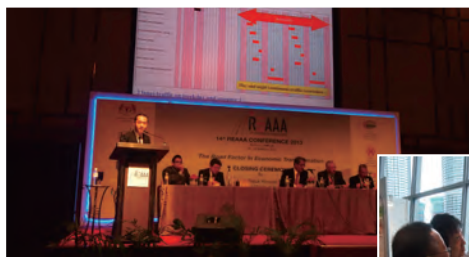
▲ PIARC 世界大会への参加  
(メキシコ)



▲ PIARC セミナーでの発表  
(メキシコ)

### ■REAAA道路会議

クアラルンプールで開催されたREAAA道路会議2013では、東日本大震災で大きな被害を受けた高速道路の迅速復旧やスマートインターチェンジの整備手法、当社がインドにて実施した交通計画立案のためのユニークな交通量調査等の発表を行いました。なお、当会議において、優秀論文賞(片平賞)を当社社員が受賞しています。



▲ REAAA 道路会議での発表  
(マレーシア)



▲ REAAA 道路会議での  
パネル発表 (マレーシア)

### ■ITS世界会議

オーストリア・ウィーンで開催されたITS世界会議ウィーン2012では、日本展示ブースにて、当社がコンサルティング業務を実施しているインドにおけるITSを活用した交通問題解決手法について発表を行いました。また、オーストリアの高速道路会社ASFINAG(アスフィナグ)とは、友好関係の促進と高速道路技術に関する情報交換等を目的とした技術協力協定を締結しています。



▲ ITS 世界会議ウィーン 2012 への参加  
(オーストリア)



▲ ASFINAG との情報交換活動  
(オーストリア)

### ■維持管理・災害対応技術の発信

東日本大震災で被災した高速道路の迅速な復旧は、世界で大きな反響を呼びました。洪水対策を進めるブラジルからは当社技術者が特別講演者として招聘され、セミナーにて復旧技術の紹介をしました。また、大雨等で度々の通行止めに苦悩する台湾からも講演依頼を受け、国際フォーラムの場において、防災技術の紹介を行いました。



▲ 洪水被災地でのディスカッション  
(ブラジル)



▲ 防災技術の国際フォーラム  
(台湾)

# 安全で働きやすい職場環境づくり

労働安全衛生の維持・向上を図るとともに、ワーク・ライフ・バランス（仕事と生活の調和）の推進等により、社員がいきいきと仕事をし、「やりがい」や「満足感」を実感できる環境づくりに取り組んでいます。

また、ダイバーシティの推進や社員の能力開発を支援する研修の実施により、経営力や現場力の強化につながる人材や事業領域の拡大に応じた人材を確保・育成しています。

## ●社員教育

「NEXCO東日本グループ人材育成基本プログラム」を策定し、グループの経営ビジョンを具体化してグループ全体の専門力・経営力を向上させる多様な人材を育成しています。OJT、off-JT、自己啓発支援を『人材育成の三本柱』とし、ジョブ・ローテーションと連動させて育成しています。新入社員研修のほか、階層別・業務別に求める人材像を明確にした研修を実施するとともに、専門家の育成にも取り組んでいます。



▲新入社員研修

## ●人事評価

社員の働きがいと業績向上の両立を図るため、透明性・公正性・納得性を重視した人事評価制度を導入しています。評価結果は、処遇に反映するとともに、社員の指導・育成に活用しています。



▲次世代経営者育成研修

## ●表彰制度

社員自らの創意工夫によりチャレンジし、業務効率化など具体的な成果が上がり、かつ、業務を完遂した努力・姿勢などが他の社員の模範となるものを対象として、毎年10月に社長表彰を行っています。2012年度は、11件の事案が受賞しました。



▲2012年度社長表彰式

## ●タスク・ダイエット活動

社員一人ひとりが自発的に取り組む実施型の業務改善活動として「タスク・ダイエット活動」を実施しており、活動に取り組む社員や現場組織のモチベーション向上などを目的として、毎年「タスク・ダイエット発表会」を開催しています。2006年度から活動を開始し、これまでに約4,000件の改善事例が報告されています。



▲タスク・ダイエット発表会

## ●労働安全衛生

グループ全体の労働安全衛生活動の根本となる基本理念を2013年4月に制定しました。グループ全体で、この基本理念を共有し、安全かつ快適な労働環境の維持・向上に努めています。

### NEXCO 東日本グループ労働安全衛生基本理念

NEXCO 東日本グループは、グループの事業に携わる全ての者の安全の確保及び健康増進を図ることが、事業実施の根幹をなすものであることを認識し、グループをあげて安全かつ快適な労働環境の維持・向上に努めます。

2013 年 4 月 1 日

廣瀬 博

## ●社員の健康管理

社員の健康維持・増進を図るため看護師が常駐する「健康相談室」を設置し、健康管理面のサポート体制を構築しています。メンタルヘルスケアにおいては、「心の健康づくり計画」を策定し、相談窓口の設

置や、社員一人ひとりが正しい知識を持ち、予防に取り組んでもらうための各種研修の実施など積極的な取り組みを行っています。

## ●ワーク・ライフ・バランスの推進

ワーク・ライフ・バランスを実現するため、年次休暇のほか、以下の各種休暇制度を設けるとともに、観光庁等が推進するポジティブ・オフ運動に賛同し、休暇取得の促進などに積極的に取り組んでいます。

す。また、2011 年 6 月に、「子育てサポート企業」として、厚生労働大臣から認定を受けました。



POSITIVE OFF

### 【各種休暇制度】

育児休業	社員の子供の養育のため、子供が3歳に達する日まで	介護特別休暇	毎年度5日以内 (要介護者が2人以上の場合は10日以内)
産前・産後休暇	社員が出産する場合は、産前6週間・産後8週間	介護休暇	社員の親族などで日常生活を営むのに支障がある者の介護のため、連続する6ヶ月の期間内において必要な期間
配偶者分焼休暇	社員の配偶者が出産する場合は、3日以内	ボランティア休暇	社員が社会貢献活動として、災害時における被災者や障がい者などに対する支援活動を行う場合は、5日以内
育児参加休暇	社員の配偶者が出産する場合に、出産した子供または小学校就学前の子供の養育のため、5日以内		
看護休暇	小学校就学前の子供の看護のため、5日以内 (2人以上の場合にあっては、10日以内)		

## ●ダイバーシティ(多様化)の推進

### ■女性社員の積極的採用等

現在、女性は全社員の約1割ですが、今後も積極的な採用に取り組むとともに、女性の活躍を推進します。また、グローバル人材等の採用に向けた活動も行っています。

### ■障がい者の雇用

各地域の障がい者就職面接会に積極的に参加するなどして、障がい者の採用を進めていきます。

### ■高齢者の雇用

社員が将来の雇用不安を抱くことのないよう、高齢者雇用安定法を踏まえ、年金支給開始年齢(65歳)までの再雇用制度を設け、雇用を確保しています。

また、社員のキャリア開発・自己能力の向上、将来の生活設計等を支援するため、ライフデザイン研修も実施しています。

## ●健全な労使関係の維持

会社における良好な職場環境と人間関係を構築するためには健全な労使関係が基本にあると考え、定期的に会社側から労働組合に経営方針等を説明し、労使で意見交換を行う「経営懇談会」を開催するなど、相互の理解を深めています。



◀ 経営懇談会

## 取引先との連携による安全・円滑な事業の推進

### ●地元企業とテナント事業者との商談会

地元の地域産品の消費拡大を図ることを目的として、地元企業とSA・PAのテナント事業者との商談会を開催しております。

地元の地域産品をSA・PAにおいて取扱うことで、商業施設や地元地域の魅力を高め、高速道路を利用される多くのお客さまに地元の地域産品に触れていただく機会を増やし、お客さまサービスの向上につなげています。



▲地元企業とテナント事業者との商談会

### ●工事中の事故防止への取り組み

工事中の事故防止のために、工事施工会社と一体となった「安全協議会」を設置しています。安全協議会では作業員の安全確保に向けて、工事現場の安全パトロールや安全講習会の実施、安全優良会社の表彰などの活動を推進しています。

また、工事中の近隣の交通安全や、清掃活動に取り組んでいます。



▲安全講習会

### ●食の安全

お客さまに品質が良く安全な食品を提供することは店舗運営の基本であり、食品の衛生管理は従事者全員が正確な衛生知識と自覚をもって日々実践されるべき大切な仕事です。

そのため、お客さまに安全で安心な食事を提供できる衛生管理体制を確立するとともに、専門家等による「衛生講習会」を定期的に開催しています。



▲衛生講習会

### ●反社会的勢力等への対応

市民社会に脅威を与える反社会的勢力及び団体などには、毅然として対応いたします。具体的には、地元の警察本部や暴力追放センター等と連携した「不当要求防止連絡協議会」を各支社ごとに設置し、警察への連絡体制の構築と協議会内の情報共有を図るとともに、次のような活動を展開しております。

- ① 「不当要求団体を恐れない」、「不当要求団体に金を出さない」、「不当要求団体を利用しない」ことを実践する。
- ② 不当要求団体による不当な要求は断固拒否する。
- ③ 関係機関との密接な連携と一致団結した協力体制を確立する。

# 経 済

## 高速道路という 重要な社会インフラを担う企業として

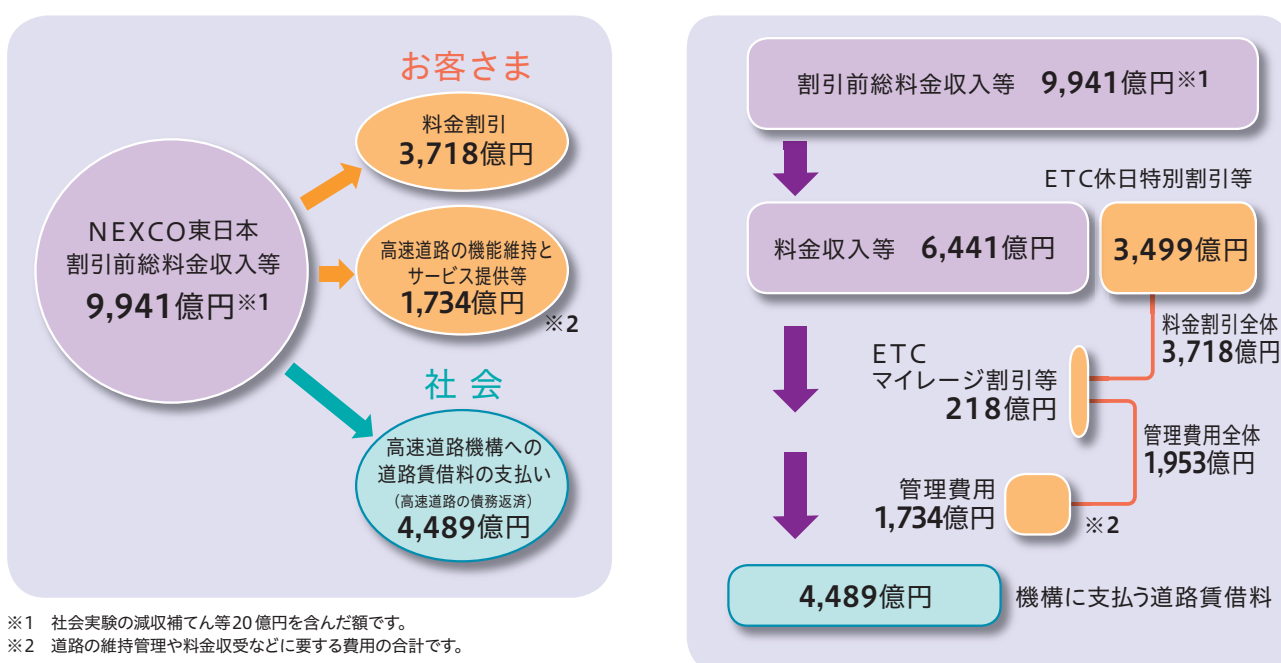
高速道路という社会インフラを適正に管理運営し、サービスエリア事業や高速道路関連ビジネスによる収益拡大を目指すとともに、財務体質の強化に努めます。

# 着実な債務の返済による社会への還元

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

## ●高速道路事業における還元のしくみ（2012年度）

高速道路事業では、高速道路料金に利潤を含まないこととなっています。お客さまにはさまざまな料金割引をご利用いただいております。その上で、いただいた料金は、安全・安心・快適・便利な高速道路のために必要な道路の維持管理や各種サービスの提供などとともに高速道路機構を通じた債務の返済にあてています。



[単位未満を切り捨てて表示しているため、表上の計算は合わない場合があります]

## ●第8期（2012年度）決算の損益状況

		単位：億円		単位：億円	
		連結		単体	
		2011年度	2012年度	2011年度	2012年度
道路事業 ※3	営業収益	7,816	7,807	7,759	7,746
	営業費用	7,816	7,770	7,778	7,746
関連事業 ※4	営業収益	619	641	287	286
	営業費用	571	601	265	272
全事業	営業利益	48	76	2	13
	経常利益	71	108	49	51
	税引前利益	88	130	48	54
	当期純利益	45	82	30	33

※3 営業収益及び営業費用はそれぞれ機構に引き渡した資産に対する道路資産完成高、道路資産完成原価を含んだ金額です。

※4 関連事業は、受託事業収入・費用を含んだ金額です。

※5 当期は、法人税等連結：48億円 単体：17億円を計上しております。

[単位未満を切り捨てて表示しているため、表上の計算は合わない場合があります]

# 資金調達活動とIR活動

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

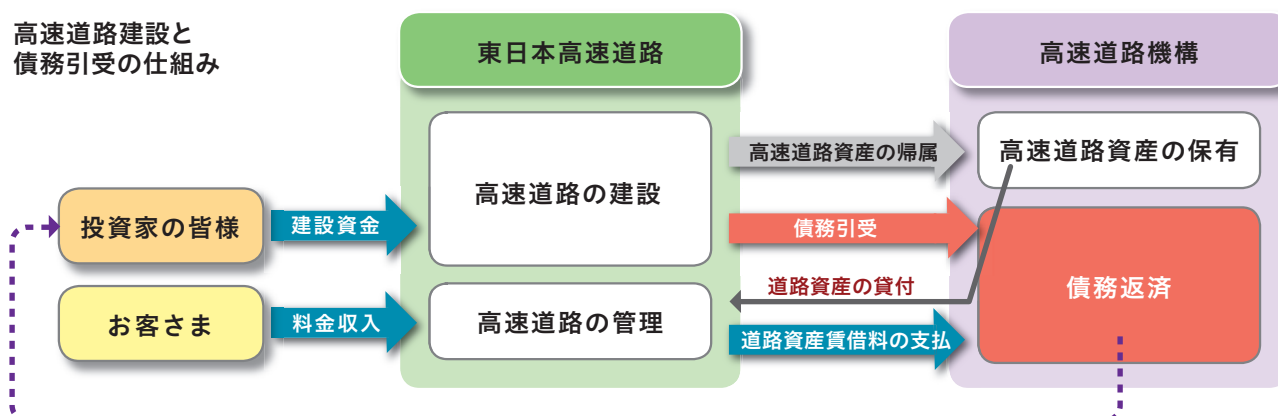
## ●みちを「つなぐ」資金

首都圏のネットワークや都市間をつなぐネットワーク等の早期整備は、社債の発行や金融機関からの借入れにより調達した資金を用いて、着実に進められています。

当社の社債や借入金は、高速道路の完成とともに高速道路機構に債務引受され、投資家の皆様には高速道路機構から返済されることとなります。



高速道路建設と  
債務引受の仕組み



## ● IR 活動の充実

当社は、市場との対話を重視し、投資家の皆様との個別ミーティングを積極的に実施しております。また、当社Webサイトでは決算情報、資金調達の状況及び債務引受の状況等を適時提供しております。特に重要な債務引受の状況については、官報及び全国紙による公告やメール等でのお知らせもしております。

今後も、双方向のコミュニケーションを充実させ、投資家の皆様の求める情報に個別にきめ細やかな対応を実施してまいります。

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



# 東日本高速道路株式会社

〒100-8979 東京都千代田区霞が関3-3-2 新霞が関ビルディング(総合受付15F)

NEXCO東日本 お客様センター

0570-024-024

(PHS・IP電話のお客様:03-5338-7524)

<http://www.e-nexco.co.jp/>

