

西日本高速道路株式会社への質問と回答

[目次]

- (1) 異常降雨や降雪が増加している中で、通行止時間が減少している要因は何か。 ……P1
- (2) 入札契約についてどのような取り組みを行っているのか。 ……P2
(入札方式、入札監視委員会、談合防止対策等)
- (3) 横断構造物 (跨道橋) を含めた管理はどうしているのか。 ……P5
- (4) 路外 G S の実験状況はどうか。直営とどちらが有効か。 ……P6
- (5) 巨大災害時の G S の役割を踏まえ、今後のあり方をどう考えるか。 ……P7
- (6) 従業員数の抑制はどのように対応していくのか。 ……P9
(メンテナンスニーズへの対応等)
- (7) 地域と一体となった災害訓練を行っているか。 ……P11
- (8) ファミリー企業の整理はどの様に取り組んでいるのか。 ……P13
(グループ経営の方針も含む)
- (9) 海外事業について、戦略をどのように考えているのか。 ……P19
(受注実績を含む)
- (1 0) 顧客から声を聴く方法や反映方法はどうか。 ……P20
- (1 1) 情報公開はどのような考えに基づき実施しているのか ……P22
(情報公開規定等)

- (1 2) インセンティブ制度の改善について、具体的な提案はあるか。 …… P23
- (1 3) 雪が降るとすぐ通行止めになるが、除雪にどのような対策を講じているのか。(除雪コストへの対応含む) …… P24
- (1 4) 企画割引拡充の予定はあるか。その際の課題は何か。 …… P27
- (1 5) オランダでは、「スマートハイウェイ」と称して、「蓄熱塗料」による光を発するラインや、電気自動車がレーンを走りながら充電できる蓄電道路などの実証実験が行われているが、そうした近未来への技術開発を何か行っているか。 …… P28

高速道路機構・会社の業務点検検討会
（質問事項に対する回答）

西日本高速道路株式会社

平成27年6月2日

(1) 異常降雨や降雪が増加している中で、通行止時間が減少している要因は何か。

(回答)

異常降雨への備え

NEXCO・グループ会社が同一拠点事務所で 24 時間 365 日の体制を構築し、機動的に道路管理を行うことにより、通行止め時間の減少に努めています。

連続雨量や組み合わせ雨量（連続雨量 + 時間雨量）の基準により、通行止め等が予想される場合には、事前に警戒体制等を構築しており、被災した場合には、直ちに同じ事務所に待機するグループ会社と一体となり、迅速な応急復旧作業に着手することに努めております。

また、事前の備えの取り組み事例として、沖縄の台風シーズンには、九州地区の雪氷車輛を沖縄に配置し機械を増強することにより速やかに路面に散らばった樹木片を清掃することにより、早期に通行確保が出来るよう必要な車両を柔軟に配置運用することで通行止めの時間短縮に取り組んでいます。

降雪については、(1 3) に記載

(2) 入札契約についてどのような取り組みを行っているのか。
(入札方式、入札監視委員会、談合防止対策等)

(回答)

入札契約については、「入札契約適正化法」等に基づき適正に執行するとともに、競争性・透明性のある適正な入札契約手続きの確保及び内部統制の強化など、以下のとおり取り組んでいます。

入札方式等

原則として一般競争入札を実施するとともに、価格と価格以外の要素を総合的に評価する総合評価落札方式を拡大しています。

また、入札者が一堂に会する機会を減少させる効果もある電子入札を拡大しています。

なお、平成 25 年度の契約方法別等の契約実績(250 万円超の工事) は以下のとおりです。

契約方法別

- ・ 一般競争入札 86.7% (金額ベース)
- ・ 指名競争入札 4.5% (金額ベース)

原則、指名競争入札は実施しておりませんが、入札不調対策として限定的に行っております。

- ・ 随意契約 8.9% (金額ベース)

主に遠方監視制御設備改造工事等の施工上の経験、知識を特に必要とする場合や現場の状況等に精通した者に施工させる必要がある場合などに随意契約を行っております。

- 総合評価落札方式 88.4% (金額ベース)
- 電子入札 71.7% (件数ベース)

入札監視委員会等のチェック機能

入札監視委員会

外部有識者からなる「入札監視委員会」にて入札契約の過程並びに契約内容を審議し、適正に手続きが進められていることを確認頂いています。

委員会は支社ごとに年2回開催し、開催日、審議した契約件名及び委員からの意見・質問とそれに対する回答などの審議概要を当社ホームページで公表しております。

◆入札監視委員会審議概要HPアドレス

<http://corp.w-nexco.co.jp/procurement/discussion/>

参考までに、昨年の開催状況は以下のとおりです。

	第1回	第2回
関西支社	7月8日	12月17日
中国支社	7月23日	12月10日
四国支社	7月14日	11月17日
九州支社	7月25日	12月5日

入札監視事務局

事業部とは独立した「入札監視事務局」により入札手続の事前審査(発注単位・公募要件)並びに入札・契約手続きの結果等の審査を実施しています。

その他

競争入札を実施した250万円を超える全ての工事を対象に、入札参加者から「工事費内訳書」の提出を求め、単価等を確認することにより公正な入札の執行を確保しています。

また、入札契約適正化法等で定められている個別案件の入札結果等の契約情報のほか、月ごとの主な工種別の契約件数、平均落札率などを当社ホームページで公表し、透明性の確保に努めています。

◆月別落札率、工事契約統計資料HPアドレス

<http://corp.w-nexco.co.jp/procurement/data/>

その他の談合等不正行為防止対策等

談合情報を得て信憑性があると判断した場合に、公正取引委員会に通報するほか、以下の談合等不正行為防止対策を行っています。

制裁の強化

談合等不正行為があった場合の違約金を最大10%から最大20%に引き上げるとともに、指名停止措置も最長24ヶ月から最長36ヶ月に強化しました。

また、指名停止期間に応じ、次回の資格登録時における総合点数を減点します。

内部統制の強化等

倫理行動規範の制定、社内・社外コンプライアンス通報・相談窓口の設置、定期的なコンプライアンス教育(入札談合等関与行為防止法に関する講習会を含む)の実施、契約制限価格等公表前の入札契約に関する情報管理の徹底、社員に対し事業者との不適切な接触の禁止について周知徹底するなどの内部統制の強化や、事業者に対する個別の発注案件に関する営業活動自粛の要請や利害関係企業への再就職規制の導入により、談合や情報漏えい等を未然に防止する仕組みづくりを行っています。

(利害関係企業への再就職規制)

在職中、再就職を目的とした一切の活動を行わない。

- ・役員：退任後1年間は自粛、その後退任後2年までは届出
- ・幹部社員：退任後1年までは届出

(3) 横断構造物 (跨道橋) を含めた管理はどうしているのか。

(回答)

高速道路の安全性を確保するため、高速道路を跨ぐ橋りょう (跨道橋) について、適切な点検、補修の実施及び必要な耐震補強の実施状況について、各府県単位で、跨道橋の管理者と弊社との間で「高速道路を跨ぐ橋りょうの維持管理に関する連絡協議会」を設置し、跨道橋に係る点検・維持管理及び耐震対策等の情報共有を図り、各跨道橋管理者に管理者としての認識を持っていただくことと、弊社が出来る支援について議論をしています。中には、跨道橋管理者が行う点検等維持管理に対して、点検業務を弊社が受託したり、弊社の交通規制計画情報を提供するなどして、交通規制に相乗りした点検業務を行うなど、点検・維持管理が確実かつ効率的に行われるよう支援しているところです。

また、跨道橋の点検については、本来の管理者が行うものと認識していますが、弊社においても日常的な車上目視による跨道橋の点検や、年 2 回程度の降車による目視点検を実施しており、この点検などにより第三者被害に結び付く損傷や変状を発見した際には、本来の管理者へ連絡することとしております。これらの点検結果により早急な対応が必要な場合などについては、管理者への連絡とともに、応急的な措置を弊社で実施し、損傷状況を管理者へ報告したうえで、早期の補修を要請しているところです。

平成 27 年 1 月には国土交通省より、道路法上の道路以外の跨道橋管理者に対し点検未実施及び不明個所の跨道橋について速やかな点検が実施されるよう、所管官庁に対する点検等対応要請をしていただいたこともあり、平成 26 年度末の点検実施率は約 9 割を達成したところです。

跨道橋連絡協議会の開催状況



(4) 路外 G S の実験状況はどうか。直営とどちらが有効か。

(回答)

路外 G S の社会実験は 4/20 から開始しており、5/19 時点での利用状況は、30 日間で延べ 99 台のご利用を頂いています。

なお、上記期間にはGW (4/25 ~ 5/6) を挟んでおり、GWを除くと 18 日間で述べ 23 台 (1 日当たり約 1 台) となっています。

路外 G S については、高速道路で初めての取り組みであることから、今回の社会実験の分析・検証を行い、その有効性や運営上の課題を確認していきたいと考えています。

なお、弊社グループの G S の運営は、全体としては黒字運営ができていますが、年々自動車の燃費性能の向上とともに売上げは減少し、燃料油以外の収入が見込めない高速道路の G S 経営環境は、厳しいものがあります。

東九州道などの新設路線への G S 新規投資に加え、既設 G S の老朽化に伴う更新投資も必要となることなどから、当該箇所での G S を直営するか否かの経営判断にとどまらず、西日本全体の継続的な G S 運営に対する見極めが必要と認識しております。

(5) 巨大災害時の G S の役割を踏まえ、今後のあり方をどう考えるか。

(回答)

高速道路の G S は、東日本大震災後に制定された「災害時石油安定供給法」により、中核給油所として位置付けられています。

よって、発災後の給油継続や、緊急車両への優先給油等、中核給油所としての責務を果たす必要があると考えます。

また、高速道路は比較的標高の高いところに建設されているため、津波により市街地が浸水した場合は、防災拠点・中継拠点等としての役割を担うと考えています。

N E X C O 西日本の事業地域で大きな被害想定が予想されている南海トラフ地震に対しては、「南海トラフ地震における具体的な応急対策活動に関する計画（中央防災会議幹事会：平成 27 年 3 月）」に記載があるように、緊急輸送ルート上に位置する広域進出拠点又は進出拠点に存する中核給油所（高速道路上の S A も多数指定）は、被災の状況に応じて緊急災害対策本部から資源エネルギー庁に対して給油活動を維持すべき施設として指定するよう要請されることになっております。

上記計画において、広域応援部隊（警察災害派遣隊、緊急消防援助隊、自衛隊の災害派遣部隊）の派遣を想定している対象府県は、近畿地方、四国地方、九州地方であり、それぞれの重点受援県は、和歌山県、徳島県、香川県、愛媛県、高知県、大分県、宮崎県です。これらの地域に向かって出動する際の一時的目標地点である“広域進出拠点”、被害に応じて重点受援県に進出するための“進出拠点”として、高速道路の S A ・ P A が選定されております。今後、各々の拠点における必要な支援内容について関係機関と調整する必要があると考えております。

《参考》

「南海トラフ地震における具体的な応急対策活動に関する計画」より抜粋

第6章 燃料供給に係る計画

3. 防災拠点等に存する給油施設への「重点継続供給」

(1) 重点継続供給

① 緊急災害対策本部は、災害応急対策活動用の車両や航空機への燃料供給体制の確保のため、発災後、次に掲げる給油施設の中から、重点的かつ継続的な燃料補給（以下「重点継続供給」という。）を行い、給油活動を維持すべき施設を指定し、資源エネルギー庁に対して、当該指定施設に対する重点継続供給を行う体制を構築するよう要請する。

(ア) 緊急輸送ルート上に位置する広域進出拠点又は進出拠点（別表3-2に掲げる施設のうち、給油施設を有するもの）に存する中核給油所

(イ) 航空機用救助活動拠点に存する給油施設

(ウ) 上記（ア）のほか、被災地に所在する中核給油所のうち、緊急災害対策本部が災害応急対策の円滑な実施のために重点継続供給を行うべきと判断するもの

(抜粋)

別表3-2 「広域進出拠点（◎）」、重点受援県内の「進出拠点（○）」、「DMAT陸路参集拠点（○）」（候補地）の一覧

都道府県	施設名称	所在地	アクセス	警察 庁	消防 庁	防衛 省	中核給 油所	(参考) DMAT 参集
大阪府	吹田SA 《上り線》	大阪府吹田市	名神高速道路		◎		●	
大阪府	吹田SA 《下り線》	大阪府吹田市	名神高速道路		◎		●	
兵庫県	淡路SA 《下り線》	兵庫県淡路市	神戸淡路鳴門自動車道				●	○
兵庫県	淡路島南PA 《下り線》	兵庫県南あわじ市	神戸淡路鳴門自動車道	◎				
兵庫県	川西駐屯地	兵庫県川西市	国道176号			◎		
兵庫県	三木SA 《上り線》	兵庫県三木市	山陽自動車道	◎	◎		●	
兵庫県	三木SA 《下り線》	兵庫県三木市	山陽自動車道	◎			●	
和歌山県	新宮市民運動競技場	和歌山県新宮市	国道42号	○				
和歌山県	橋本市運動公園	和歌山県橋本市	国道24号・国道371号	○	○			
和歌山県	田辺スポーツパーク	和歌山県田辺市	国道42号	○				
和歌山県	旧南紀白浜空港跡地	和歌山県白浜町	国道42号	○				
和歌山県	紀ノ川SA 《下り線》	和歌山県和歌山市	阪和自動車道	○	○		●	○

(6) 従業員数の抑制はどのように対応していくのか (メンテナンスニーズへの対応等)

(回答)

民営化以降、弊社の高速道路事業は、新名神高速道路等の新規建設事業の本格化や道路構造物の老朽化による点検・補修事業量の増加、新規開通区間の管理業務やスマートインター等の追加料金所の増加などにより業務量は増加しています。

このような事業量の増加に対して、弊社本体の人員は、組織の統廃合や発注工事の大型化、維持4業務のグループ化による発注者と受注者が行っていた重複業務の簡略化など、業務の効率化・合理化を図ることにより、従業員の抑制を行ってまいりました。

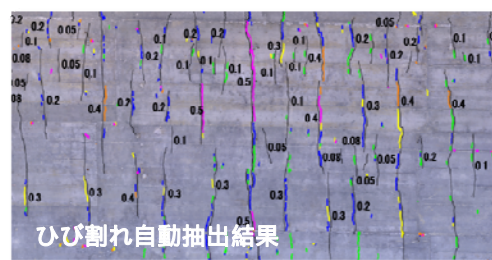
その一方で労働集約型のグループ業務に関しては、コアとなる業務に必要な恒常的な人員体制を確保するとともに、高度化する維持管理業務に対応できる人材確保も必要となってきました。スキルを蓄積した高齢者のグループ内再雇用や限界集落化しつつある中山間地域での業務執行体制確保などにも取り組んでいるところです。

高度化する維持管理業務の事例

無人収受レーンの監視



デジタルカメラによる点検



このような現場業務を担うグループ社員数は、民営化以降増加傾向にあります。グループ一丸となって業務品質を上げるとともに維持管理業務の更なる効率化を目指して、新技術の開発や業務システムの改善、シナジー効果の期待できる他のインフラ施設管理業務受注に取り組むことで、高速道路事業に係わるグループ会社全体の適正な人員配置に努めてまいります。

(7) 地域と一体となった災害訓練を行っているか。

(回答)

地震など大規模災害時の相互協力を定めた災害協力協定を、2012年5月末までに西日本の全24府県と締結しています。地域との連携を確実なものにするため、情報伝達訓練や関係機関合同で災害内容を想定したロールプレイング方式による図上訓練 (D I G) を実施しています。

また、大規模災害時の迅速な緊急交通路確保と連携した被災地支援を目的に、陸上自衛隊と連携協定を締結し、自衛隊が保有するヘリコプターからの映像を活用する協定を締結するなど、災害時に備えた連携強化も進めています。また、地震によって段差が発生したと想定した段差補修訓練を自衛隊と共同で実施しました。

さらに、高速道路施設を一時避難場所として活用する協定等締結を行っている阪和道みなべICなどにおいて、周辺住民も参加した一時避難訓練を自治体、警察、NEXCO共同で実施しています。

【平成26年度実績：東九州道（日向市）、高知道（須崎市）、
徳島道（北島町）】

一時避難場所一覧

協定等締結(年月)	自治体	一時使用場所	
2011年8月	徳島県・徳島市	徳島道	徳島JCT～鳴門JCT
2012年4月	西都市・新富町	東九州道	西都IC付近
2012年7月	高鍋町	東九州道	高鍋IC～都農IC
2012年7月	須崎市	高知道	須崎料金所
2012年9月	観音寺市	高松道	豊浜SA
2012年9月	日向市	東九州道	日向IC～都農IC
2012年11月	門川町	東九州道	門川IC
2013年11月	金武町	沖縄道	伊芸SA
2014年2月	徳島市	徳島道	徳島IC
2014年2月	鳴門市・松茂町・北島町	徳島道	徳島JCT～鳴門JCT
2014年9月	みなべ町	阪和道	みなべIC

《参考》 地域と一体となった災害訓練

関係機関合同でのロールプレイング方式
による図上訓練状況



段差補修訓練状況
土のうによる段差修正



みなべ町津波一時避難訓練状況
みなべ IC 参集状況



岸和田 SA 合同訓練状況
負傷者救護訓練状況



(8) ファミリー企業の整理はどの様に取り組んでいるのか。
(グループ経営の方針も含む)

(回答)

グループ企業の再編

高速道路の安全性、信頼性に直結する維持管理業務については、効率化やノウハウの蓄積を図るため、子会社により実施することとし、支社及び業務単位を基本とした 100% 出資子会社を設立、グループ協働による運営体制を構築しています。

また、SAPA の運営などの収益事業についても専門の子会社により実施することで、サービスの向上を図っています。

維持管理 4 業務 (料金収受、交通管理、点検・管理、保全作業) に関しては、4 支社 (関西、中国、四国、九州) との連携強化により道路維持管理を確実に実施するため支社単位とするとともに、各々専門性を求められる業務の業務執行における執行能力を高め、ノウハウの集積が図れるよう日本道路公団の行政コスト計算書において子会社・関連会社と判定された会社 29 社を支社の地域単位、業務単位を基本に 16 社へと再編を行いました。

	料金収受	交通管理	点検・管理	保全作業	点検・管理、 保全作業※
関西支社	1 サービス関西	2 パトロール関西	4 エンジニアリング関西	5 メンテナンス関西	16 ファシリティーズ
中国支社	6 サービス中国	3 パトロール中国	7 エンジニアリング中国	8 メンテナンス中国	
四国支社	9 サービス四国		10 エンジニアリング四国		
九州支社 (沖縄)	11 サービス九州	12 パトロール九州	14 エンジニアリング九州	13 メンテナンス九州	
	15 総合サービス沖縄				

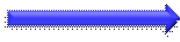
※ファシリティーズはネクスコ西日本管内の高速道路等における通信・管理施設(建築関係)の点検・管理、保全作業を担当

なお、四国、沖縄地区は、業務規模を勘案し 1 つの会社が複数の業務を実施しております。また、ファシリティーズは、通信・管理施設 (建築関係) の点検・管理、保全作業を実施しており、その専門性、規模、業務量から一つの会社で業務を実施しているものです。

4 支社単位での維持管理業務の実施体制の整備は、概ね完了しており、今後は、業務執行体制の充実と業務の効率化、質の向上、お客さまサービスの向上を図っていきたくて考えております。

[会社再編状況]

既存専門会社(いわゆるファミリー企業等)
公益法人



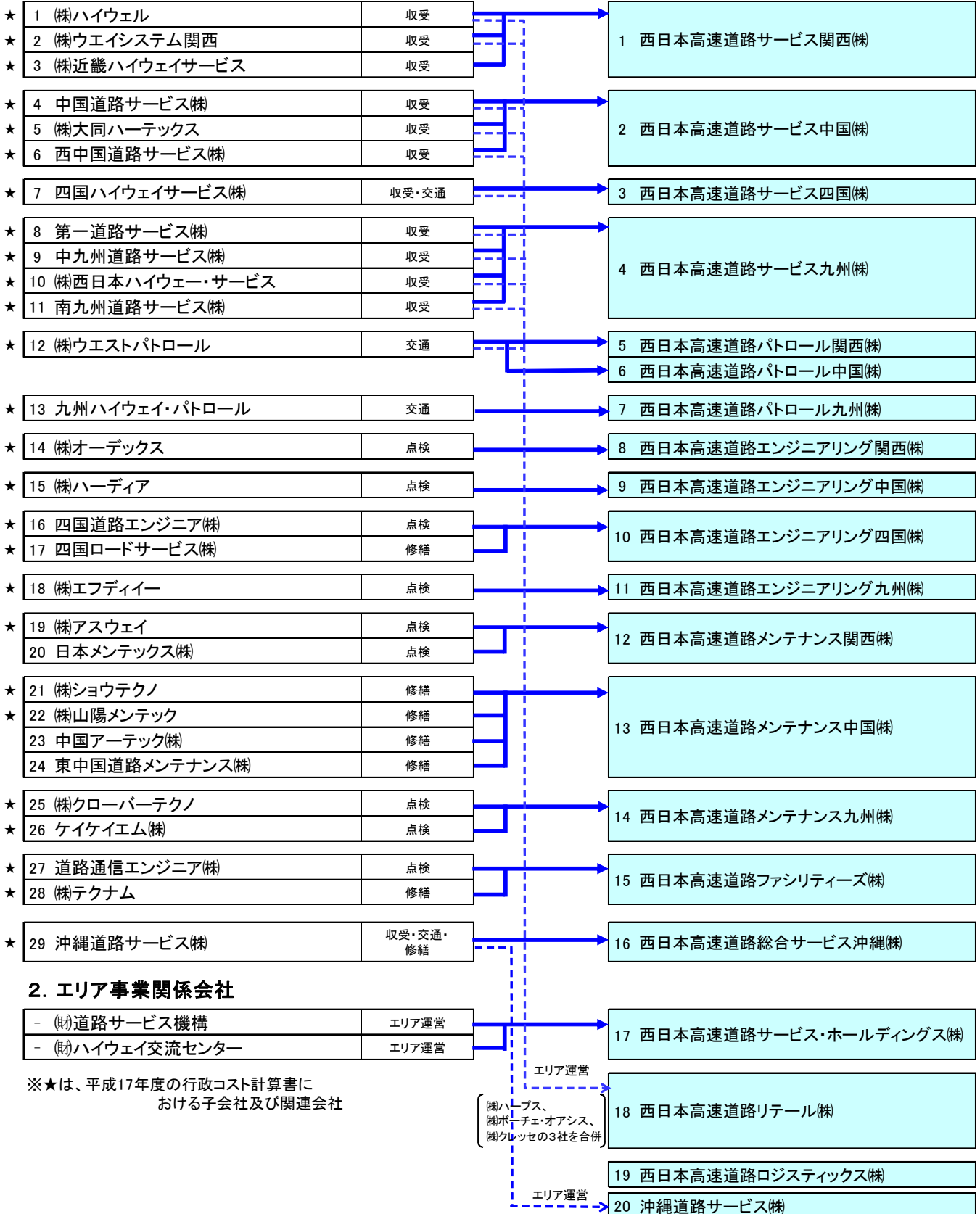
ネクスコ西日本出資会社

会社名(再編前)	業種
----------	----

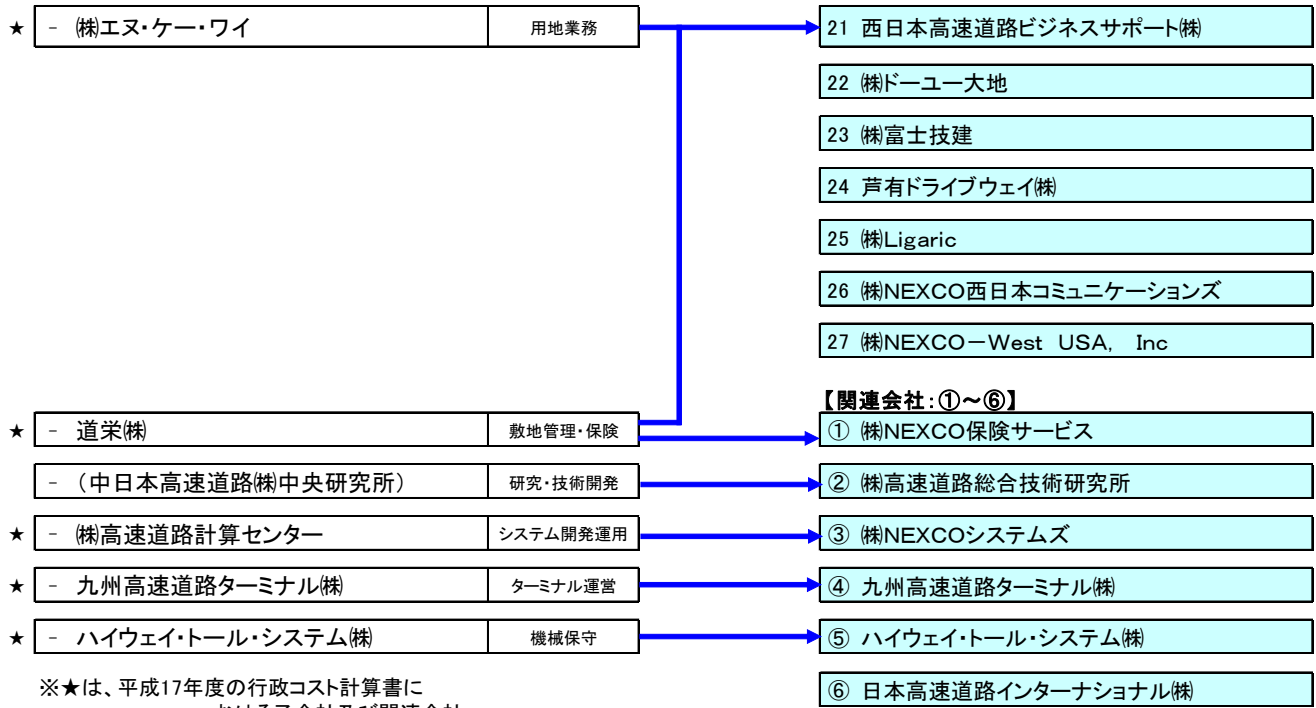
会社名(再編後)

1. 維持管理四業務会社

【子会社:1~27】



3. その他



※★は、平成17年度の行政コスト計算書に
おける子会社及び関連会社

[子会社及び関連会社]

平成 27 年 4 月 1 日現在で、子会社が 27 社、関連会社が 6 社となっております。各社の詳細な情報は、弊社の HP に掲載している有価証券報告書や行政コスト計算書作成指針に準拠し作成した資料に記載されております。◆情報公開に関するHPアドレス:<http://corp.w-nexco.co.jp/corporate/disclosure/>

子会社

名称	住所	資本金(百万円)	主要な事業の内容	議決権の所有割合(%)
西日本高速道路サービス関西㈱	大阪府吹田市	70	料金收受	100.0
西日本高速道路サービス中国㈱	広島市南区	50	料金收受	100.0
西日本高速道路サービス四国㈱	香川県高松市	40	料金收受、交通管理	100.0
西日本高速道路サービス九州㈱	福岡県太宰府市	50	料金收受	100.0
西日本高速道路/パトロール関西㈱	大阪市淀川区	20	交通管理	100.0
西日本高速道路/パトロール中国㈱	広島市南区	20	交通管理	100.0(66.0)
西日本高速道路/パトロール九州㈱	福岡市博多区	115	交通管理	100.0
西日本高速道路エンジニアリング関西㈱	大阪府茨木市	90	保全点検	100.0(45.0)
西日本高速道路エンジニアリング中国㈱	広島市西区	70	保全点検	100.0(47.6)
西日本高速道路エンジニアリング四国㈱	香川県高松市	60	保全点検、維持修繕	100.0(34.4)
西日本高速道路エンジニアリング九州㈱	福岡市中央区	80	保全点検	100.0(43.6)
西日本高速道路メンテナンス関西㈱	大阪府茨木市	420	維持修繕	100.0
西日本高速道路メンテナンス中国㈱	広島市東区	350	維持修繕	100.0
西日本高速道路メンテナンス九州㈱	福岡市中央区	160	維持修繕	100.0
西日本高速道路ファシリティーズ㈱	大阪府茨木市	160	保全点検、維持修繕	100.0
西日本高速道路総合サービス沖縄㈱	沖縄県浦添市	60	料金收受、交通管理、維持修繕	100.0
西日本高速道路サービス・ホールディングス㈱	大阪市北区	110	サービスエリア・パーキングエリア運営	100.0
西日本高速道路ロジスティックス㈱	大阪市北区	30	各種商材仕入・配送等	100(100.0)
西日本高速道路リテール㈱	大阪市北区	71	パーキングエリア店舗運営	100.0(100.0)
沖縄道路サービス㈱	沖縄県浦添市	30	パーキングエリア店舗運営	91.9(91.9)
西日本高速道路ビジネスサポート㈱	大阪市淀川区	30	不動産・人材派遣等	100.0
㈱ドーユー大地	広島市西区	70	調査設計	100.0
㈱富士技建	大阪市淀川区	80	橋梁補修・技術開発	100.0
芦有ドライブウェイ㈱	兵庫県芦屋市	71	一般自動車道の運営	51.0
㈱Ligarc	大阪府吹田市	75	微細気泡製造器材の製造販売、用途開発	100.0
NEXCO西日本コミュニケーションズ㈱	大阪市淀川区	35	広告事業	100.0
NEXCO-West USA,Inc.	米国(ワシントンDC)	\$1,312,500	米国での橋梁点検等	100.0

※議決権の所有割合の()内は、間接所有割合で内数です。

関連会社

名称	住所	資本金(百万円)	主要な事業の内容	議決権の所有割合(%)
㈱NEXCO保険サービス	東京都文京区	15	保険代理店業務	33.3
㈱高速道路総合技術研究所	東京都町田市	45	研究及び技術開発	33.3
㈱NEXCOシステムズ	東京都台東区	50	システム開発・運用管理	33.3
九州高速道路ターミナル㈱	熊本市東区	539	トラックターミナルの運営	22.3
ハイウェイ・トル・システム㈱	東京都中央区	75	料金收受機械保守業務	24.1(7.8)
日本高速道路インターナショナル㈱	東京都千代田区	49	海外での高速道路事業	28.7

※議決権の所有割合の()内は、間接所有割合で内数です。

【グループ経営方針】

グループ全ての構成員が実践すべき指針として行動憲章を制定し、企業の社会的責任を果たすとともに、「グループ理念」に掲げる社会に貢献するグループを目指しています。

グループ理念・・・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。

【ガバナンスなど】

子会社に対しては、経営上の重要事項の協議や報告を義務づける協定の締結や役員の派遣を通じて、ガバナンスを効かせるとともに、業務執行状況の検証・評価、フィードバックを実施する業績評価制度を導入することにより、業務の質的向上・効率化及びお客さまサービスの向上を促進しています。

また、連結決算の作成や子会社も含めた高速道路事業と関連事業の区分経理の実施等により、経営の透明性の確保や道路事業費の適正管理を行っています。

その他、日常的なNEXCO及びグループ会社相互間の業務連携強化やグループ共通のリスクマネジメント体制の整備などにより、グループ一体となった効率的な業務執行体制を構築し、100%の安全安心やCSの向上を図っています。

【業務実施体制】

管理瑕疵や企業信用に直結する料金收受業務、交通管理業務、保全点検業務、維持修繕業務からなる高速道路の維持管理4業務は、現場管理（工程管理、品質・出来形管理、安全管理）などのマネジメント業務をはじめとして、西日本高速道路グループ自らが行うべき業務であり、基本的に連結子会社のグループ会社で執行する体制を構築しています。

ただし、雪氷対策作業や災害時の応急対策工事等のように、その業務量が季節・気象変化により大きく変動する業務や、補修工事の工種によっては専門的な資機材や技能職を必要とする業務については、必要な人員や資機材を抱えておくことがかえって非効率であることから、地域の実情に応じて、役務的な業務や専門工種の一部を地域の建設会社等に外注しています。（平成25年度では維持修繕業務の外注率は66%。）

また、保全点検業務は臨時的な点検等で役務が必要となった場合や、点

検に必要な特殊車両のオペレータや資機材等、限られた局面において外注を行っています。(平成25年度では外注率は15%。)

なお、料金收受業務と交通管理業務については外注を行っていません。

グループ会社から協力会社に業務の一部を発注する際には、原則競争による契約とし、常時協力関係を維持する必要がある業務に関しても3年に一度の新規参入機会を設けるとともに総合的な能力評価を加味しつつ、優秀な協力会社との連携による執行体制の確保を図りながら競争性・透明性の確保に努めています。

(9) 海外事業について戦略をどのように考えているのか。
(受注実績を含む)

(回答)

弊社では、海外での事業経験を国内事業の改善に活用し、併せて国内事業で蓄積したノウハウを海外での維持管理事業及び建設事業へ展開することを目指しています。

100%子会社である NEXCO - WEST USA 社の受注実績は、橋梁点検事業については、H24 年の初受注以来、合計で 6 件、約 9 百万円です。ODA コンサルティング業務は、H19 年度以降、現在実施中のものも含めて合計で 21 件、約 1.7 億円です。

また、海外道路 PPP については、インドネシア国ジャカルタ郊外の有料道路 (ビンタロー スルポン道路) 事業へ少額出資により参画し、現地企業との技術連携に取り組んでいます。

具体的な戦略としては、高速道路会社が共同で設立した日本高速道路インターナショナル(株) (JEXWAY) を活用しながら、海外での道路 PPP 事業への参入等を足掛かりとし、現地企業との技術連携を通じた弊社グループ保有技術の外販を目指しています。

(1 0) 顧客から声を聴く方法や反映方法はどうなっているか。

(回答)

お客様の声をお聴きする仕組みとしましては、

「お客様センター」を設け、24 時間 365 日、電話・メールによりお客様の声をお受けしています。

S A ・ P A 休憩施設においては、ハイウェイポスト（ハガキ：料金受取人払郵便）を配置しています。また、S A ・ P A 69 箇所に総合案内窓口であるインフォメーションコーナーを設置しています。

なお、お客様センターでは、外部アドバイザーを導入し対応品質の向上に努めています。

業務への反映方法としましては、

上記のお電話、メール、ハイウェイポスト・インフォメーション等いただいたお客様の声のご意見・ご要望などをお客様センターにおいて「お客様対応支援システム」に入力・整理し、現地で対応すべきものは、現地での対応を依頼し、また要領の変更など本社で検討すべきものは、本社において対応を検討し、お客様の声とその対応内容をグループ内で経営資源として情報共有を行っています。

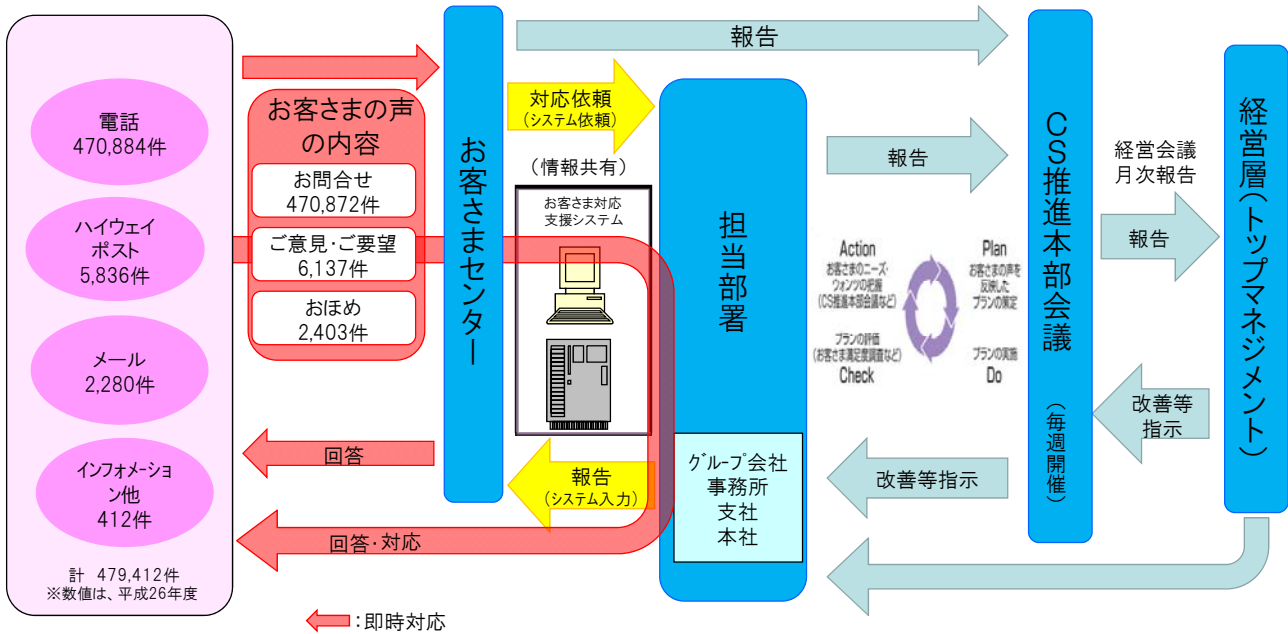
平成 18 年 7 月から弊社本社において経営層・各担当部が参加する「CS 推進本部会議」を毎週開催し、お客様からいただいたご意見・ご要望の全件について、その対応状況を確認・議論し、現地へのフィードバックを行うことによりお客様満足度（CS）の向上を図っています。

平成 27 年 5 月 12 日時点で、406 回開催。

なお、H26 年度にご意見・ご要望等をいただいたお客様 6,757 名のうち、回答をご要望された 2,576 名のお客様に直接回答しています。また、お客様との 1 対多コミュニケーションとして、WEB サイトにて「ご意見・ご要望を事業に活用した具体的な例」をお知らせしています。S A ・ P A において改善事例の掲示を実施するなど、お客様とのコミュニケーションを大切にし、お客様に寄りそった対応を行っています。

お客様の声への対応（お客様の声の流れ）

- 24時間365日体制のお客様相談窓口である「お客様センター」を設けるなど、積極的なお客様の声の把握に努めています。また、対応・改善状況については、社内システムにて情報共有しており、担当役員を含むCS推進本部会議を毎週開催してフォローアップするなど、お客様の声を事業に反映させるべく取り組んでいます。



◆CSの取り組みに関するHPアドレス

<http://corp.w-nexco.co.jp/activity/cs/>

から他の具体事例もご覧になれます。

CSの取り組み

トイレの洗浄ボタンの改良について

山陽自動車道 瀬戸PA(上下線)をご利用されるお年寄りのお客様や小さなお子さまをお連れのお客様などからトイレの洗浄ボタンを押すのにかがいていることがあり、流しにくいよ、といったお声をクリーンカーが清掃中などに承っております。

そこで、洗浄ボタンをできるだけ小さな力で押せるように改良しました。

この結果、「困りに思えるようになったね」「どこを押せばよいか、すぐにわかりとても便利」などとお声をいただくようになり、お客様のご不便の解消に繋がりました。

■従来の洗浄ボタン



■改良後の洗浄ボタン



《正面から》



《横面から》

引き続き、お客様からご意見・ご要望をいただきながら、快適な送迎空間を提供してまいります。

(1 1) 情報公開はどのような考えに基づき実施しているのか
(情報公開規定等)

(回答)

透明で公正な企業活動を目指し、当社の諸活動をお客様に説明する責務を全うすることを目的として「情報の開示に関するディスクロージャー・ポリシー」を定めています。なお、「開示の求め」の手続についてもウェブサイト上で公開しています。

◆情報公開に関するHPアドレス: <http://corp.w-nexco.co.jp/corporate/disclosure/>

なお、「情報の開示に関するディスクロージャー・ポリシー」の概要は以下のとおりです。

1) 開示対象情報

高速道路の管理・建設に関する情報

2) 開示・非開示情報

独法情報公開法に準じた非開示情報(個人情報、企業経営上の正当な利益を害するおそれのある情報、検討段階の情報、等)を除き、公共性・公平性・社会通念の観点から総合的に開示・非開示の判断を行う。

3) 再検討請求

開示請求者は、当社の決定内容に対して再検討の請求を行うことができる。

(1 2) インセンティブ制度の改善について、具体的な提案はあるか。

(回答)

修繕工事において助成申請を行おうとする場合、機構との協定第4条の規定により、「あらかじめ修繕工事計画書を機構に提出し、機構の同意を得なければならない。」となっておりますが、保全事業の場合は、現場の施工条件が多種多様であり、関係機関協議において工事内容が変化することから、事前に助成対象事業に係る標準技術を定義しづらい面があることや、事業サイクルが短期であること等から、あらかじめ修繕工事計画書を作成することが難しい状況です。

この為、新技術や改良技術の採用に関する申請にあたっては、新技術等が採用された工事が完了後に、助成申請が可能となるような変更をしていただきたいと考えております。

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

(回答)

積雪や路面凍結のおそれがある場合には凍結防止剤散布作業や除雪作業などを行い、高速道路の安全で円滑な交通確保に向けて取り組んでいます。

雪による通行止めは、降雪状況や路面状況などを踏まえて、交通管理者と協議を行って実施することとなります。特に、四国、九州など雪に不慣れな少雪地帯は、通行止めが発生しやすく、また、通行止め時間が長くなる傾向もあり、公安委員会と協議を重ね冬用タイヤ規制の導入等により通行止め時間の減少に努めています。

以下の取組み事例等により、通行止めの回避および早期に通行止めを解除する取組みを実施しています。

(1) 冬用タイヤ規制の試行導入

大分自動車道は標高が高く降雪も多い路線であり、降雪時には日田 I C ~ 日出 J C T 間では冬用タイヤ規制を導入しております。平成 25 年度までは冬用タイヤ規制が昼間時間帯に限定されておりましたが、平成 26 年度からは、関係機関との協議により、試行的に夜間の時間帯も含め終日 (24 時間) 冬用タイヤ規制を実施しています。(平成 24 年度より実施)



高知自動車道川之江東 J C T ~ 大豊 I C 間は、急峻な地形を通過するためトンネル区間が非常に長く、雪のないトンネル内をチェーン装着車

両が走行するとチェーン切れにより後続車へ危険となる等の恐れがありました。積雪時にもチェーン装着車の通行を制限することにより、平成 26 年 12 月 25 日以降から冬用タイヤ規制の試行（実験）が可能となりました。しかし、冬用タイヤ規制を実施できる降雪状況にならなかったことから平成 26 年度は未実施となりました。

(2) 少雪地域における散水車を使用した “ ちらし作戦 ” による交通の確保への取組み

少雪地域では、散水車の高圧水を利用して路面の雪をちらすことで早期に通行止めを解除する取組みを実施しています。

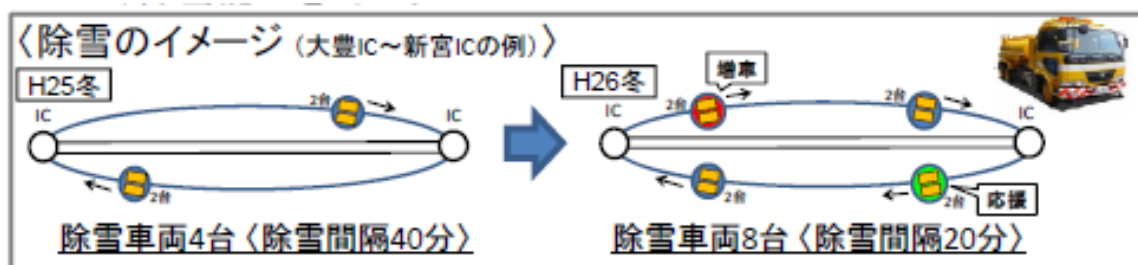
(平成 25 年度より実施)



(3) 降雪予測に基づく応援体制の構築

降雪予測を基に、局地的な大雪の恐れがある場合には、事前に除雪車等の作業機械を降雪予測路線へ集中配備するなどの応援連携を構築し、迅速かつ的確な対応を図ることで通行止めの回避、通行止め時間の削減に取り組んでいます。

また、降雪状況によっては、近隣の事務所間のみでなく、支社間においても広域的な応援連携を実施しています。(平成 25 年度より実施)



(4) 除雪車等の作業機械力の増強

積雪等による雪氷対策作業が広範囲におよんだ場合に除雪車等の作業機械の不足による通行止めを回避するため機械台数を増やしています。
(平成 22 年度より実施)

(5) 大雪時の追越車線優先除雪による通行止め早期解除

大雪による通行止めが発生した場合、追越車線にて優先的に除雪作業を実施することにより、通行車線を確保し、早期に通行止めを解除する取組みを実施しています。(平成 23 年度より実施)



追越車線の優先除雪による車線確保

(6) 滞留車両早期排除のためレッカー車配備

積雪による通行止めの原因となる滞留車両や雪氷対策作業の支障となる滞留車両への対応として、降雪量が多くレッカー車の到着に時間を要する路線において、事前にレッカー車を待機させ早期排除する取組みを行っています。(平成 25 年度より実施)

また、大雪により長時間通行止めとなる場合は、レッカー車等を集中投入し、改正された災害対策基本法に基づき、立ち往生車両や放置車両を移動させる対応を実施しています。(平成 26 年度より実施)

除雪コストへの対応

凍結防止剤散布作業に使用する凍結防止剤の一括購入により、経費節減に努めています。

(1 4) 企画割引拡充の予定はあるか。その際の課題は何か。

(回答)

企画割引については、高速道路利用の促進とともに、主に地域の観光振興増進に寄与することを目的として、周遊割引等を実施しているところです。

これまで他モード交通機関との乗り継ぎ周遊割引やインバウンド観光客向けを含めた広域エリアの周遊割引を企画してきましたが、今後も地域やお客様のニーズを的確に把握しつつ、他の旅客運送事業者と連携していきたいと考えています。

企画割引は採算確保(減収とならない)が前提となっていることから、拡充にあたってのポイントは、如何に、誘発交通を増やして増収を図るか、あるいは実施費用の低減を図るかにあります。弊社では、魅力ある観光周遊エリア・ルートの発掘、効果的な利用期間の設定、また自治体等においてプロモーション等を実施協力いただくなど、地域と連携、協働した取り組みを行っています。

今後とも企画割引を拡充していくための課題としては、ニーズをより的確に把握し、地域とともに一層の工夫、取り組みを行うことで魅力、認知度を高め、更なる利用喚起を図ることが重要と考えています。また、インバウンド観光客をターゲットとした企画割引については、多国語ナビゲーションの準備などレンタカー会社の協力や日本政府観光局(JNTO)による海外でのプロモーションなどの連携が不可欠であり、今後も連携を強化していきたいと考えています。

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

(回答)

弊社ではNEXCO西日本グループ全体の企業価値の最大化を図るために、技術開発を進めています。開発を進めるにあたっては、以下の3つのテーマに着目し、取り組んでいます。

保全事業の高度化・効率化に資する開発
大規模更新、大規模修繕工事等の補修技術に資する開発
道路情報の提供などお客様の満足度の充実に資する開発や環境
負荷軽減に資する開発

喫緊の課題として、弊社がグループを挙げて注力しているのは および のテーマであり、画像処理技術やセンサー技術を活用した点検・モニタリング技術の開発を推進しています。

また に関連して、次世代エネルギーの普及に伴い、エネルギーの利用環境変化への対応も将来必要となることが想定されることから、技術情報の収集や業界・市場の動向把握など、高速道路設備への適用性などの検討も進めてまいります。