

# 平成29年度 阪神高速グループの 主な取り組み

平成29年4月25日  
阪神高速道路株式会社  
代表取締役社長 幸 和範

## 目 次

1. 近畿圏の新たな高速道路料金について . . . . . 3
2. お客さま満足アッププランの策定について . . . . . 14
3. 中期経営計画（2017～2019）の策定について . . . . . 48

# 1. 近畿圏の新たな高速道路料金について

# 1. 近畿圏の新たな高速道路料金について

\* 3月31日付で日本高速道路保有・債務返済機構との変更協定を締結し、同日、道路整備特別措置法に基づく国土交通大臣の許可を得て、今年度より下記事項について鋭意取り組んでまいります。

## 1-1. 近畿圏の新たな高速道路料金への移行



平成29年6月3日より実施

もっとわかりやすく、  
使いやすく。  
阪神高速は、  
新しい対距離料金へ。



## 1-2. ミッシングリンク解消のための新規ネットワーク事業への取り組み



・淀川左岸線延伸部、大阪湾岸道路西伸部の有料道路事業と公共事業の合併施行による事業化

※大阪湾岸道路西伸部は平成28年度に国土交通省の直轄事業として事業化



## 近畿圏の新たな高速道路料金の概要

### 料金の賢い3原則(高速道路を賢く使う上で共通の理念)

- ① 利用度合いに応じた公平な料金体系
- ② 管理主体を超えたシンプルでシームレスな料金体系
- ③ 交通流動の最適化のための戦略的な料金体系

特に、近畿圏は「必要なネットワークの充実と合理的な料金体系の整理との両立」、「管理主体の整理」に特段の対応が必要

### 平成29年6月以降の料金の概要

#### (1) 料金体系の整理・統一とネットワーク整備

- 料金水準を現行の高速自動車国道の大都市近郊区間を基本とする対距離制を導入し、車種区分を5車種区分に統一する。 ※必要に応じて激変緩和措置を実施
- 阪神高速については、関係自治体の提案を踏まえ、淀川左岸線延伸部及び大阪湾岸道路西伸部の整備に必要な財源確保の観点から、有料道路事業について、事業費の概ね5割を確保するために、様々な工夫を行いつつ、必要な料金を設定する。

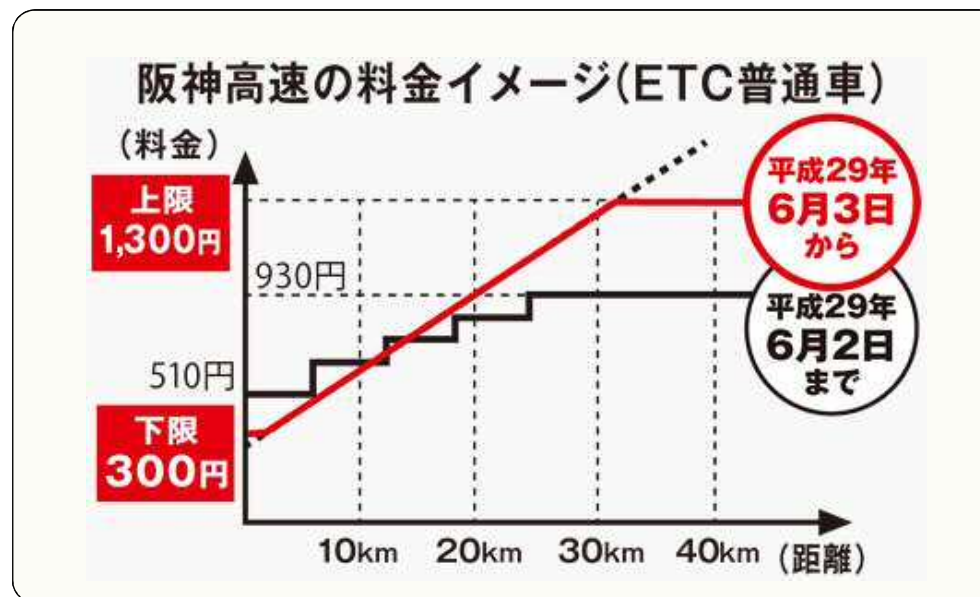
#### (2) 管理主体の統一も含めた継ぎ目のない料金の実現

- 高速道路会社と一体的なネットワークを形成している路線で、地方道路公社等の管理となっている区間は、合理的・効率的な管理を行う観点から、地方の意向を踏まえ、高速道路会社での一元的管理を行う。
- 大阪及び神戸都心部への流入に関して、交通分散の観点から、経路によらず起終点間の最短距離を基本に料金を決定する。

## 対距離制を基本とした料金体系へ整理・統一

### ① 料金水準の統一

- 近畿圏の高速道路の料金水準が、現行の「高速自動車国道の大都市近郊区間」を基本とする水準に統一されます。
- 今迄は、「6km毎に段階的に約100円増」。
- これからは、「距離に応じて10円単位で加算」、走った分だけのより公平な料金に。
- ETC普通車の下限料金は300円、上限料金は1,300円になります。
- ただし、利用料金が4.3km以下(1区間利用に限る)であれば、下限料金で利用できる措置を実施。



### ② 車種区分の統一

- 阪神高速は、NEXCO西日本と同じ『5車種区分』の料金体系に変わります。

阪神高速  
2車種 → 5車種



# 1-1. 近畿圏の新たな高速道路料金への移行(2)

## ③ 都心流入割引の導入

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

- ▶ 大阪都心部発着の場合、放射高速道路(第二京阪道路、第二阪奈有料道路、西名阪道、南阪奈有料道路等)との間で、阪神高速の守口線、東大阪線、松原線のうちどのルートを選んでも、起点・終点間の最安料金と同一になります。



### 《経路別料金の例 ETC車(普通車)》

第二京阪道路(枚方学研IC) ⇒ 阪神高速 大阪都心部		
経路(阪神高速)	新料金	割引後料金(割引額)
守口線 (31.3km)	1,690円	1,610円 (-80円)
東大阪線 (28.5km)	1,610円	—
松原線 (42.8km)	2,060円	1,610円 (-450円)

経路に関係なく **1,610円**※

※料金額は阪神高速とNEXCO西日本との合計額です。

南阪奈道路(太子IC) ⇒ 阪神高速 大阪都心部		
経路(阪神高速)	新料金	割引後料金(割引額)
守口線 (44.9km)	1,978円	1,318円 (-660円)
東大阪線 (33.7km)	1,698円	1,318円 (-380円)
松原線 (26.8km)	1,318円	—

経路に関係なく **1,318円**※

※料金額は阪神高速とNEXCO西日本等との合計額です。

# 1-1. 近畿圏の新たな高速道路料金への移行(3)

神戸都心部発着の場合、同じ料金になるルートがあります。

- 明石方面と神戸都心部間の通行に、北神戸線や神戸山手線、新神戸トンネルを利用しても、第二神明道路と阪神高速 神戸線を利用した場合と同じ料金でご通行いただけます。



## 《経路別料金の例 ETC車(普通車)》

第二神明道路(伊川谷JCT) ⇒ 阪神高速 生田川・国道2号

経路(阪神高速)	新料金※	割引後料金(割引額)
北神戸線・新神戸トンネル(26.7km)	1,120円	800円(-320円)
北神戸線・神戸山手線(25.3km)	1,080円	800円(-280円)
第二神明道路・神戸線(22.5km)	800円※	—

経路に関係なく **800円**

※第二神明道路・神戸線の料金は阪神高速とNEXCO西日本の料金の合計額です。

※)明石方面と神戸都心部では、図に明示したどのルートを選んでも起点・終点間の最安料金(第二神明道路+阪神高速道路神戸線)と同一になります。



# 1-2. ミッシングリンク解消のための新規ネットワーク事業への取り組み(1)

## 新規ネットワーク事業(淀川左岸線延伸部・大阪湾岸道路西伸部)

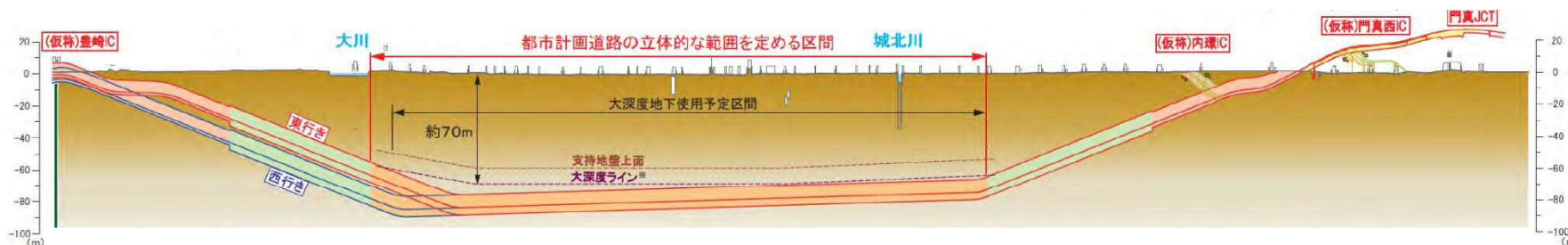
阪神高速道路ネットワーク図



## ① 一般国道1号 淀川左岸線延伸部

### 《主な構造規格等》

区 間	全 体：門真市菟島（ひえじま）～ 大阪市北区豊崎6丁目
延 長	全 体：8.7km（うち、阪神高速事業延長：7.6km）
道 路 規 格	第2種第2級
設 計 速 度	60km/h
車 線 数	4車線
事 業 費	4,000億円（うち、阪神高速道路事業 1,600億円）



## 《ネットワーク整備の効果》

### 整備効果〔一般国道1号 淀川左岸線延伸部〕

#### 効果1 交通円滑化による都心部の活性化[◎]

- ・都心部に用事のない交通を外周に転換し、交通を円滑化することで、都市中心部の経済活動を支援(図1)

【大阪都市圏の通過交通(通過交通の割合)※1

【現況】10万台/日(31%) → 【将来】7万台/日(20%)

※1: 台数及び割合は阪神高速1号環状線利用交通のうち大阪都市圏に用事のない交通

出典:【現況】H17道路交通センサス

【将来】H17道路交通センサスに基づくH42将来推計結果

#### 効果2 臨海部～内陸部の新たな道路ネットワークによる連携の強化[◎]

- ・臨海部と内陸部間の物流ネットワークが新たに整備されることで、速達性が向上し、物流の効率化に寄与(図2)

混雑時の所要時間

(枚方市(枚方学研IC)～大阪港(湾岸舞洲))

【現況】48分 ⇒ 【整備後】33分(15分短縮)

(第二京阪道路、東大阪線利用) (第二京阪道路、淀川左岸線延伸部利用)

#### 効果3 定時性確保による観光産業の活性化[○]

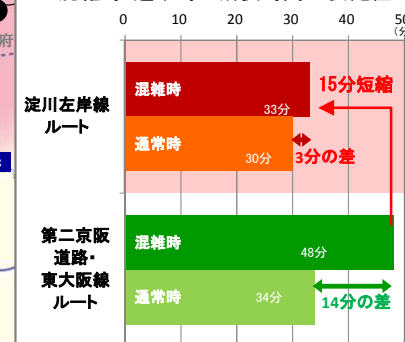
- ・代替路の確保により時間信頼性が高まり、関西の周遊エリア拡大・滞在時間の増加が可能となり、さらなる観光産業の活性化に寄与



図1 大阪都市再生環状道路による改善イメージ



枚方学研IC～湾岸舞洲における混雑時・通常時の所要時間※2安定性の比較



出典: 車両走行速度調査(H27.4～H28.3民間プローブデータ)+設計速度より所要時間を算出

【混雑時】 渋滞が非常に多いときの所要時間(90%タイム)

【通常時】 渋滞が少ないときの所要時間(10%タイム)

※2: 終日平日上下線所要時間の平均値

臨海部・内陸部の物流施設: 浪速国道事務所調べ

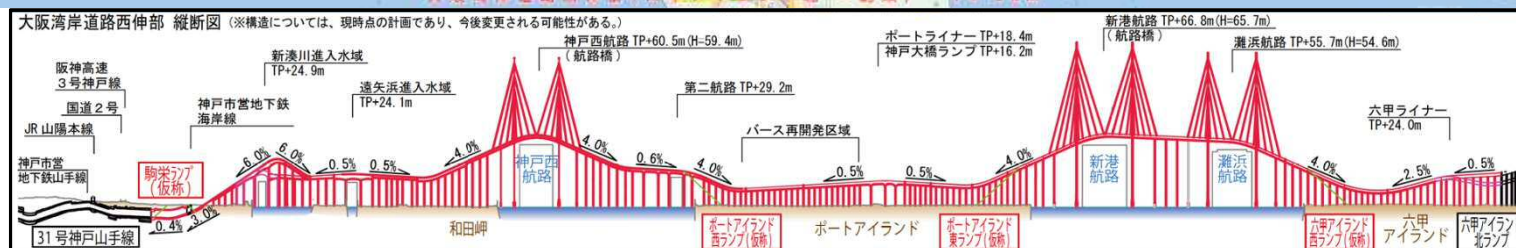
図2 臨海部～内陸部間の定時性向上

# 1-2. ミッシングリンク解消のための新規ネットワーク事業への取り組み(4)

## ② 一般国道2号 大阪湾岸道路西伸部(六甲アイランド北～駒栄)

《主な構造規格等》

区間	神戸市東灘区向洋町東一丁目～神戸市長田区西尻池町五丁目
延長	14.5km
道路規格	第2種第1級
設計速度	80km/h
車線数	6車線
事業費	5,000億円(うち、有料道路事業費 2,500億円)



## 《ネットワーク整備の効果》

### 整備効果〔一般国道2号 大阪湾岸道路西伸部〕

#### 効果1 物流効率化による阪神経済の再生〔◎〕

- ・地域間の所要時間の短縮により、阪神港等へのアクセス性が向上し、物流効率化が図られる(図1)
- ・これにより、企業立地が更に促進され、□□□□□ 阪神経済の再生に寄与(「神戸2020ビジョン(案)※1」においてH31までに企業誘致260社を目標)※1 H28.3策定予定

地域間の所要時間の短縮

(神戸市西区(玉津IC)～大阪駅)

【現況】96分⇒【整備後】64分(32分短縮)

(神戸市西区(玉津IC)～神戸港)

【現況】45分⇒【整備後】31分(14分短縮)

出典：国土交通省調べ（H25.10平日の17時台の平均旅行時間）



図1 時間短縮効果

#### 効果2 沿道環境の改善〔◎〕

- ・渋滞解消時には、阪神高速3号神戸線の速度が約30km/h向上、大型車類のNOxは約30%減少し、沿道環境が改善(図2)

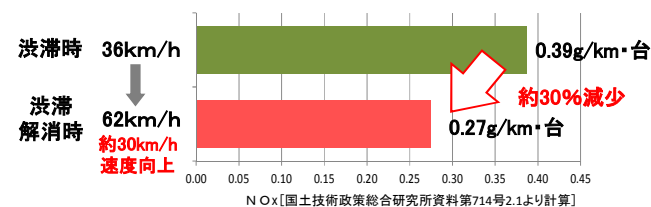


図2 沿道環境の改善効果(大型車類のNOx排出係数)

#### 効果3 通行規制時の代替路の確保〔○〕

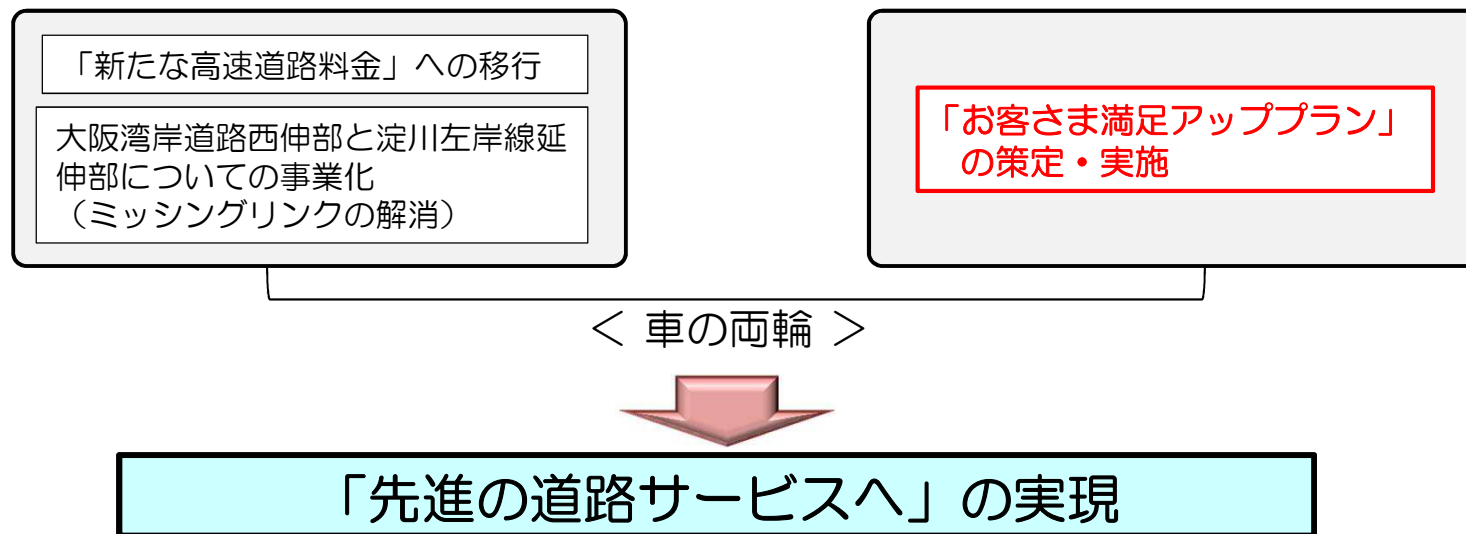
- ・大阪湾岸道路の延伸により、代替路の確保が可能となり、交通事故等による阪神高速3号神戸線通行規制時の一般道の交通集中の緩和

## 2. お客様満足アッププランの策定について

## 2. お客さま満足アッププランの策定について(1)

### < 策定の狙い >

- 今般の新たな料金制度や淀川左岸線延伸部、大阪湾岸道路西伸部の事業化によるミッシングリンクの解消などの取り組みと、お客さま満足向上の取り組みは、車の両輪であり、双方が実現することで「先進の道路サービスへ」を具現化されるものと考えております。
- お客さまがもっと安全・安心・快適を実感し満足していただけるよう、これまで以上に、様々な施策に取り組んでいくため、今回、それらの施策を取りまとめ「お客さま満足アッププラン」として策定し、グループ全体で取り組んでまいります。



## 2. お客さま満足アッププランの策定について(2)

### < お客さま満足アッププランの構成 >

#### 1. もっとお得に ～割引施策～

- (1) 企画割引
- (2) ETCポイントのプレゼント
- (3) ETCへの転換支援

#### 2. いつもスムーズに ～渋滞対策～

- (1) 交通集中渋滞の削減
- (2) 事故等渋滞の削減
- (3) 工事渋滞の削減

#### 3. いつも心地よく ～快適性の向上～

- (1) 快適走行性の向上
- (2) パーキングエリアの充実

#### 4. さらに分かりやすく ～情報提供の高度化～

- (1) 料金のご案内
- (2) 道路交通情報・交通安全情報の提供
- (3) 外国のお客さまへの対応  
(インバウンド対応)

#### 5. つねに安全・安心を ～事故・災害対策～

- (1) 逆走対策の実施
- (2) 耐震対策の推進
- (3) 地震防災対策の推進

#### 6. もっと魅力的に ～地域の活性化～

- (1) ライトアップ等の実施
- (2) 地域情報発信の拡充

#### 7. お客さまとともに ～ツーウェイコミュニケーションの促進～

- (1) お客さま参加のイベントを通じた  
コミュニケーション活動
- (2) お客さまモニター制度の創設



### < 主な施策のご紹介 >

※) 「お客様満足アッププラン」から主な施策を抜粋しているため、各施策の番号については、「お客様満足アッププラン」と適合しております。

## 《 1. **もっとお得に** ～割引施策～ 》

- お客さまにもっと阪神高速をご利用いただくため、企画割引の拡充や ETCポイントプレゼント等を実施いたします。
- また、現金のお客さまには ETC 利用への転換支援をいたします。

# 1. もっとお得に ～割引施策～

## (1) 企画割引

### ○ 乗り放題パスの拡充

「乗り放題パス」のご利用対象日を増やすとともに、提携観光施設の拡充等に努めお客さまがよりご利用しやすく、より満足いただける企画割引をご提供いたします。



✓ 乗り放題パスのご利用対象日数を5割増加し、年間約60日実施します！

#### 【参考：乗り放題パスの概要】

【内 容】 : 阪神高速が定額で乗り放題となるもの。

【対象車両】 : 新料金導入（5車種）以降は軽自動車等、普通車がご利用いただけます。

※金額、制度等内容の詳細については検討中

#### 《参考》 現在までの実施状況 [乗り放題パスの実施回数・申込件数]

年度	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	合計
実施数(回)	5	2	2	2	4	3	4	3	25
申込数(件)	9,820	16,947	20,488	17,199	30,493	36,576	72,070	72,933	276,526

## (2) ETCポイントのプレゼント

### ○ ETCポイントプレゼントキャンペーン

阪神高速の通行料金としてご利用いただける「ETCポイント」のプレゼントキャンペーンを実施し、お客さまのご利用機会の拡大に努めてまいります。



✓ 高速道路ご利用状況等のアンケートにご協力いただいたお客さまを対象に、ETCポイントをプレゼントいたします！

◆◆ 20,000名様、計6,000万ポイント ◆◆ <<平成29年度秋頃スタート>>

#### 【概要】

【名称】 ETCポイントプレゼントキャンペーン（仮称）

【キャンペーン期間】 平成29年秋頃

【応募方法】 阪神高速ホームページからWeb応募

#### 【概要】

\* キャンペーン期間中、高速道路ご利用状況等のアンケートにご協力いただき、ご応募いただいたお客さまを対象に、抽選で20,000名様に3,000ETCポイント、合計6,000万ETCポイントをプレゼントいたします。

## (3) ETCへの転換支援

### ① 車載器の助成

現金で阪神高速をご利用のお客さまがETC走行に移行できるよう、転換支援策を実施します。



✓ ETC2.0車載器をご購入される際に、購入代金の一部助成を実施します！

◆◆ 1万円×50,000台 ◆◆ 《平成29年4月27日スタート》



#### 《ETC2.0の機能》



#### 【概要】

現在、ETC車載器をお持ちでないお客さまが、ETC2.0車載器をご購入される際に、アンケートにご回答いただくことで、購入代金の一部助成を実施します。

【目的】：ETC普及促進

【内容】：近畿2府4県の車載器販売店等でETC2.0を購入、取付、セットアップされるお客さまに対し、1台当たり1万円、50,000台を対象に助成

【期間】：平成29年4月27日～平成29年7月31日（但し、助成台数に到達次第終了）

【備考】：NEXCO西日本と共同実施

## 《 2. いつもスムーズに ～渋滞対策～ 》

- 阪神高速道路のネットワークは未だ整備の途上であり、都心部に向かう交通と都心部を目的としない通過交通が混在するなど交通集中による慢性的な渋滞が発生しています。また、事故や故障車、補修工事などによる渋滞も発生しています。
- そのため、これまでの様々な対策に加え、さらに、以降に示します取り組みを実施してまいります。

## 2. いつもスムーズに ～渋滞対策～

### ② 速度回復のための施設設置

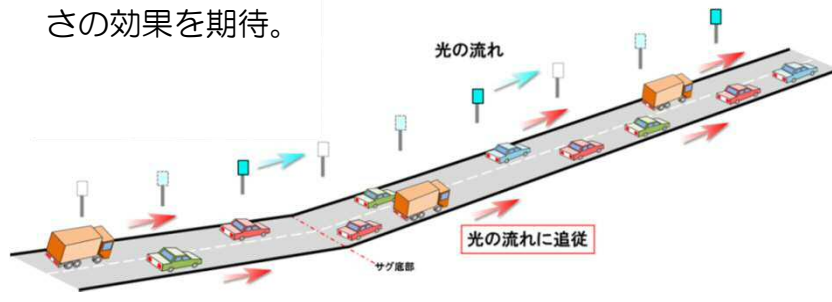
サグ（※）付近での渋滞対策として効果が確認された速度回復誘導灯を、他の渋滞ボトルネックに展開し、渋滞によるお客さまの時間損失を低減させていきます。

#### 【速度回復誘導灯の概要】

※) サグ … 下り坂から上り坂への変化点

#### <概要>

\* 等間隔に配置した点滅灯を一定速度で流れるように点滅させることで、サグ付近における、お客さまの無意識な速度低下の減少および運転中の速度回復のしやすさの効果を期待。



#### <施工事例>

\* 3号神戸線東行き深江付近（深江サグ）にて過年度に速度回復誘導灯を設置。その結果、同付近の渋滞の低減が確認された。



[深江付近に設置した速度回復誘導灯]

- ✓ 今後は、同施策による、「渋滞中の速度向上効果」に着目し、サグ付近だけでなく、他の渋滞ボトルネックへの対策としても応用を図り、様々な渋滞ボトルネックにおける、お客さまの時間損失の低減を目指します！
- ✓ なお、平成29年度は、13号東大阪線東行森之宮付近へ設置していきます！

# 【参考】

## 《 深江サグでの実証実験で速度回復誘導灯による渋滞緩和効果を確認 》

一定間隔で連続的に設置した点滅灯を、交通状況に応じた一定速度で、光が流れるように連続的に点灯させるシステム(速度回復誘導灯)の運用により、3号神戸線東行きの深江サグを先頭としたサグ渋滞が、深江サグ～魚崎において、約7割減少したことを実証実験で確認しました。

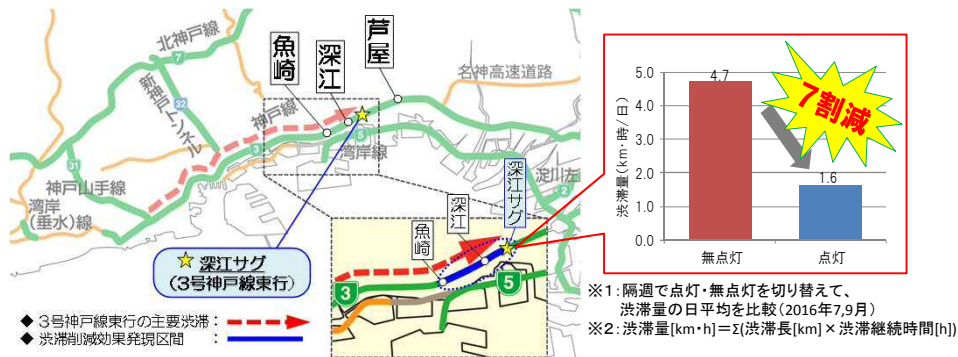
### ◆サグ渋滞とは

緩やかな上り坂や、下り坂から上り坂にさしかかる区間(サグ)では、無意識の速度低下が原因で、ブレーキが連鎖的に発生しています



### ◆渋滞緩和が確認された区間

3号神戸線東行きの深江サグ(深江～芦屋)に設置された速度回復誘導灯の効果により、深江サグ～魚崎間の渋滞が7割減少したことを実証実験で確認しました



### ◆速度回復誘導灯によるサグ渋滞の緩和



#### <着眼点>

生物が光刺激に反応して移動する性質(走光性)に着目し、無意識の速度低下を引き起こしているサグ渋滞対策として“光の流れ”を活用すること考えました

#### <速度回復誘導灯の機能>

速度回復誘導灯は、一定間隔で連続的に設置した点滅灯を、設置区間で観測した実勢速度よりも、少し早めの一定速度で光が流れるように連続的に点灯することで、車の速度変化にきめ細やかに対応した“光の流れ”を創り出しています

#### <渋滞減少の仕組み>

お客さまの速度の変化にきめ細やかに対応した“光の流れ”を創り出すことで、“光の流れ”がお客さまの速度回復を支援し、深江サグ付近の渋滞を減少させることができました



# 【参考】

## 《 交通集中渋滞の削減施策実施の一例 [渋滞出口の2車線化] 》

渋滞が多発している5号湾岸線住吉浜出口に対して、出口及び本線の走行円滑性や走行安全性の向上を図る目的で、出口の2車線化を実施しました。【平成28年度に完了】

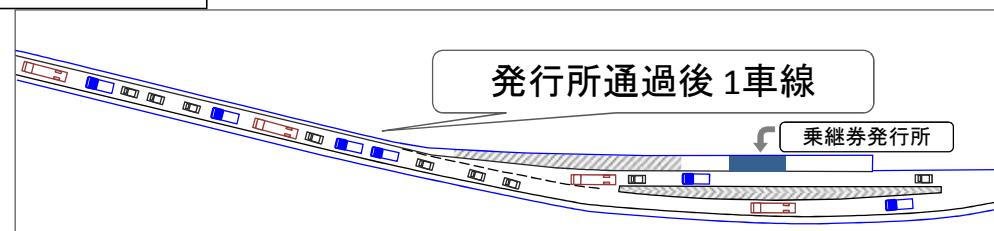
### 【概要】

- 住吉浜出口では、急勾配で速度が出にくい大型車の影響で渋滞が多発
- ↓
- 上り坂の頂点付近まで出口の2車線化を実施
- ↓
- お急ぎのお客さまが、坂道で速度が出にくい大型車等を追い越すことが可能となるとともに、本線への渋滞延伸が減少
- ↓
- 出口及び本線の走行安全性の向上も期待。

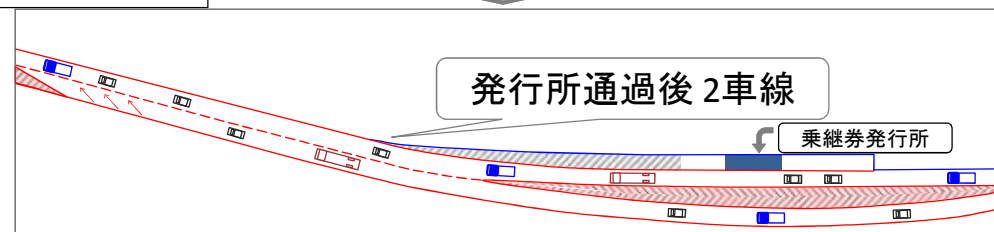


### 《 住吉浜出口 改善概要 》

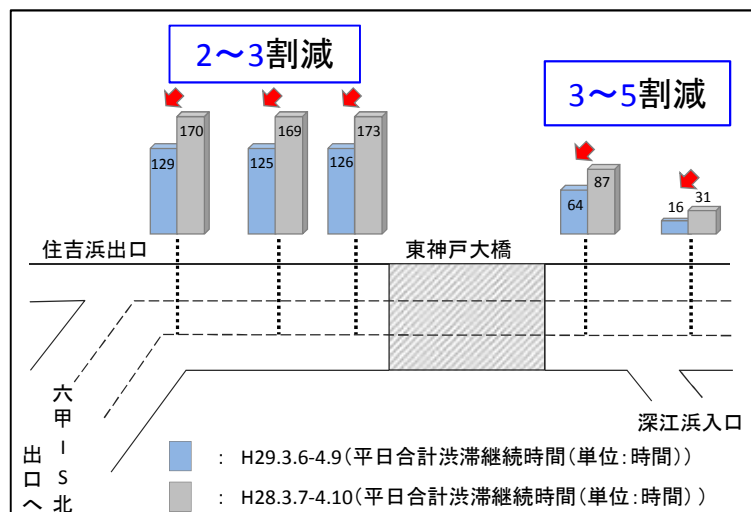
#### 【改善前】



#### 【改善後】



### 《 効果 》



## (3) 工事渋滞の削減

### ○ 工事渋滞によるお客さまへの影響の低減

工事の実施にあたっては、お客さまへの影響を考慮して工事渋滞を極力減らすよう様々な工夫をこらします。これを実現するために、例えば規制の時間帯に配慮するとともに、夜間規制工事が可能となる低騒音工法の開発・導入をめざします。



- ✓ 工事のさらなる集約を図るとともに、工事渋滞遅れ時間を意識したきめ細やかな工事計画を立案します！
- ✓ 補修工事に係る低騒音機材として伸縮継手（ジョイント）をワイヤーソーで切り取る工法（※1）やIHを使って鋼床版上の舗装をはがす工法（※2）の開発を進め、昼間に実施している補修工事を夜間に実施できるよう工事方法を検討します！

#### 【低騒音工法の開発（イメージ）】

＜ ※1）伸縮継手低騒音切断撤去工法 ＞



＊伸縮継手低騒音切断撤去工法  
⇒ 伸縮継手をワイヤーソーで切り取る工法

＜ ※2）電磁誘導加熱（IH）による鋼床版As舗装撤去工法 ＞



＊電磁誘導加熱（IH）による鋼床版As舗装撤去工法  
⇒ IHを使って鋼床版上の舗装をはがす工法

## 《 3. いつも心地よく ～快適性の向上～ 》

- ▶ 初めて阪神高速道路を走行されるお客さまにも「走りやすい道路」であるよう、
  - ◎ 走行時における快適性の追求、
  - ◎ お客さまに心地よくご利用頂けるスペースとなるようなパーキングエリアの充実、などに取り組んでまいります。

### 3. いつも心地良く ～快適性の向上～

#### (1) 快適走行性の向上

##### ① 本線料金所の撤去

距離料金への移行に伴い、旧料金圏境の本線料金所を撤去しスムーズな車線運用、走行安全性の向上を図ります。



✓ 旧料金圏境にある尼崎、南芦屋浜、高石、泉大津、中島本線料金所を撤去し、走行安全性の向上を図ります！

- 尼崎、南芦屋浜は平成28年度に撤去済み。
- 高石、泉大津、中島については、平成31年度に撤去を予定。

##### 【撤去予定の本線料金所】

- ※)
- 距離料金への移行に伴い、旧料金圏境の本線料金所機能が廃止。
  - 一方、料金所付近では施設接触等の事故発生地点となっている。
- 
- 機能廃止された本線料金所を撤去し、スムーズな車線運用とすることにより走行安全性の向上を図ります。



※跡地利用には現行のミニPAの拡充を予定 28

## ② 短区間ジョイントの解消

短い区間でのジョイント（橋の継ぎ目）集中の解消を図り、走行中のお客さまへの騒音・振動を低減し快適性を向上させるとともに、周辺環境を改善します。



- ✓ 短い間隔のジョイントが連続する区間を対象として、当社で開発した技術等を活用したジョイントレス化を推進し、ジョイント部通過時の騒音・振動を軽減します！
- ✓ ジョイントレス基本方針を策定の上、フレッシュアップ工事の機会等を活用し計画的に取り組みます！

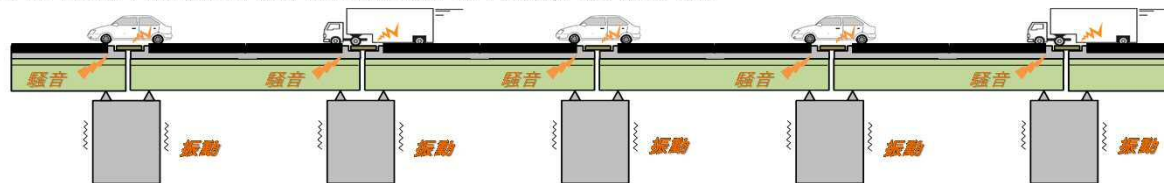
### 【改善イメージ】

<改善前>

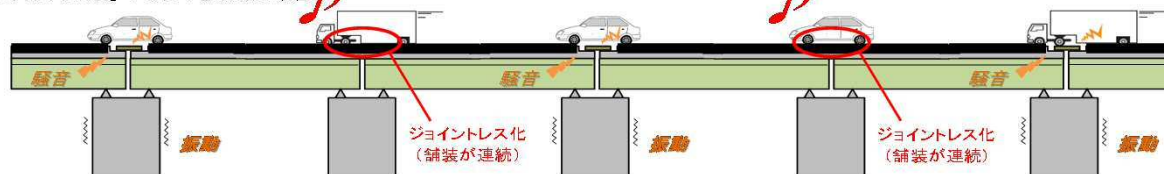


《改善後》

【ジョイントレス前】 当該区間において短い間隔で5ヶ所のジョイント(その都度、騒音・振動が発生)



【ジョイントレス後】 ジョイントを3ヶ所に改善



## ④ 路面表示や案内標識等の視認性の更なる確保

環状線など分合流部においては、車両接触などの事故が多発しており、分合流部の多い区間については、路面表示や案内標識の改善が急務

分合流部地点で円滑な走行を確保するために、舗装や標識矢印をカラー化し、トータルで視認性をよくします。

- ✓ 主に環状線を対象に、出口と分岐部が連続する箇所についてカラーを用いてわかりやすくします。環状線等で4ヶ所を対象に対策を検討します！
- ✓ その他の箇所についてもお客さまの声を聞きながら検討を進めます！

### 【施工事例】

《参考》1号環状線の信濃橋出口・西船場JCTの連続分岐部における、カラー舗装の実施例



## (2) パーキングエリアの充実

### ① ミニPAの拡充

既存ミニPAの改修および本線料金所跡地の有効活用によりミニPAを増設し、お客さま利便性の向上を図ります。



#### ✓ ミニPAを新設します！

- 5号湾岸線(西行)南芦屋浜ミニPA新設  
(本線料金所跡地) ≪平成30年度内に設置予定≫
- 5号湾岸線(関空方面行)中島ミニPA新設  
(本線料金所跡地) ≪平成32年度内に設置予定≫

#### ✓ 既存のミニPAを改修(リニューアル)します！

- 3号神戸線(東行)尼崎ミニPA改修 ≪平成30年度内≫

#### ✓ 尼崎ミニPAにコンビニ自動販売機を設置します！

- お客さまのニーズに合わせた軽飲食メニューを提供します。

#### ✓ その他、今後のミニPAの建物整備にあわせて食事メニューの提供の充実を検討します！

### 【ミニPA改修事例】

〔平成26年度にリニューアルした  
12号守口線森小路ミニPA〕

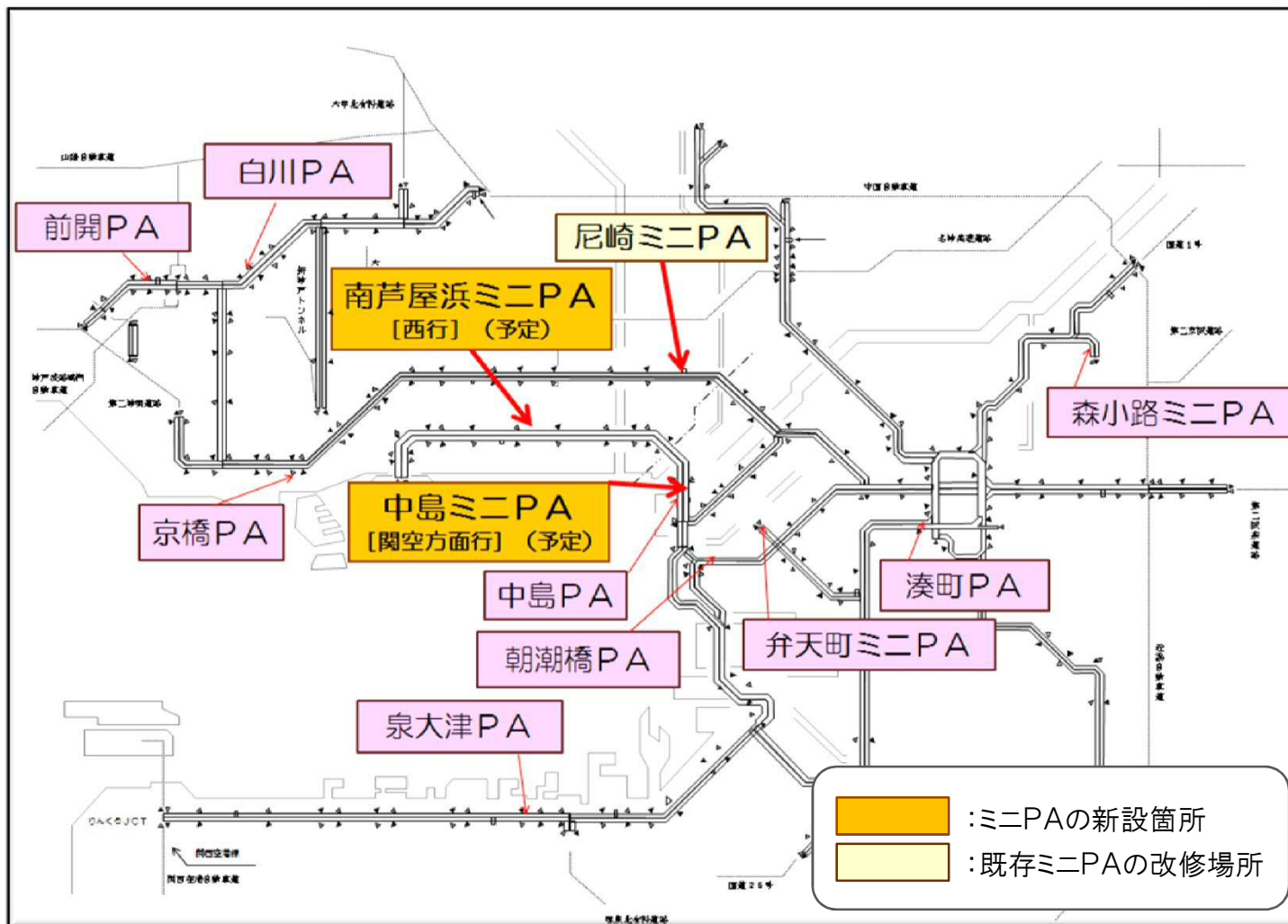


※)森小路ミニPAを「森の小さな散歩路」というコンセプトで森をイメージした外観と、トイレ設備の更新、バリアフリーの充実、喫煙コーナーの整備等、少しでも多くのお客さまにくつろいで頂けるようリニューアル工事を実施しました。

[コンビニ自動販売機設置イメージ]



## 【ミニPAの拡充位置図（改修・新設）】



※) 新設・改修を実施する3か所のミニPA（尼崎・南芦屋浜[西行]・中島[関空方面行]）では、災害時における早期道路啓開の応急復旧用資材（土のう等）を保管する施設もあわせて整備いたします。



## ② 路外PAの拡充

お客さまニーズの高い路線において、沿道指定施設をPAのようにご利用いただき、トイレ・休憩等のサービスを提供します。

- 現在、5号湾岸線尼崎末広出入口付近、尼崎テクノランドで実施中。
- より多くのお客さまにご利用頂けるよう、路外PA実施箇所を拡充します。

※) 実施に当たっては、社会実験で得られた知見を総括するとともに、お客さまニーズを把握した取り組みの検討を行ってまいります。



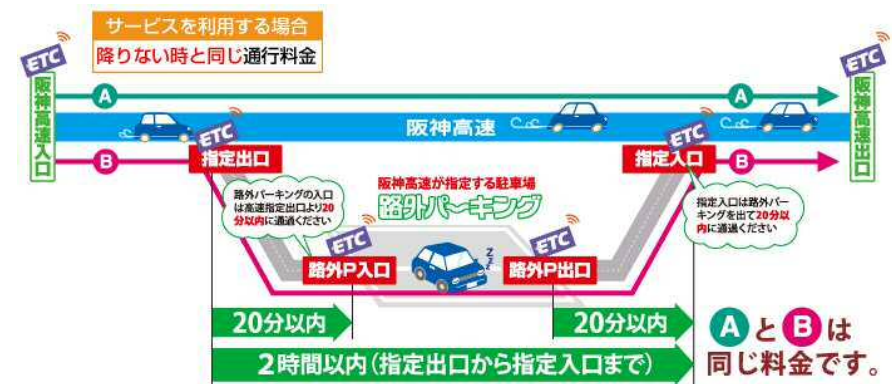
✓ 新たに、「11号池田線」および「3号神戸線」において、路外PAを増設します！  
 ※) 尼崎テクノランド及び増設候補箇所（2箇所）の計3箇所で社会実験を実施予定

### ➤ 路外パーキングサービスとは？

・路外パーキングサービスとは、高速道路におけるPA施設の整備にあたり、ETC技術を利用して高速道路外の沿道駐車場施設を高速道路上のPAのようにご利用いただき、お客さまサービスの拡大を図るもので、社会実験として実施しているもの。

- ◆対象施設 平成28年度は尼崎テクノランドで実施
- ◆実験期間 平成20年度～
- ◆対象 ETC車載器を搭載した普通車（2t以下）  
※自動二輪を除く
- ◆料金の扱い 一旦高速道路を降りるため2回利用となるが、1回利用の料金として処理（順行方向に限る）

### ＜路外パーキングサービスの仕組み＞



### ③ パーキングエリア（PA）の充実

全てのお客さまが快適にご休憩いただける環境を提供するため、既存のPA（ミニPA含む）について、以下の取り組みなどを実施して参ります。

- ・ 高齢・障がいをお持ちのお客さまにもやさしいPA作り
- ・ お客さまに喜んでいただけるようレストラン・売店でのイベントの拡充



- ✓ PAのコンシェルジュ全員がサービス介助基礎検定を取得します！ 《～平成29年度中》
- ✓ 各PAにて順次、時節に見合った特別メニューやお客さま感謝祭等を実施していきます！《随時》

#### 【実施内容の概要】

##### サービス介助基礎検定とは

- ◎コミュニケーション能力の必要性と介助技術の基礎を知る
- ・ 2時間完結の体験をメインとした検定で、高齢な人や障がいのある人とのコミュニケーションのきっかけとなる新たな気づきを学び、車いす操作や視覚障がい体験などサービス介助の基礎から、こころのバリアフリーの第一歩を始めることができるもの。



〔サービス介助基礎検定(イメージ)〕

#### 【これまでの取組の一例】

##### PA売店通りの改修事例



全てのお客さまが快適にご休憩いただける環境を提供するため、既存のPA（ミニPA含む）について、以下の取り組みなどを実施して参ります。

- ・高齡・障がいをお持ちのお客さまにもやさしいPA作り
- ・施設・設備の改修
- ・利便性向上のための駐車場対策



- ✓ 経年劣化したトイレ・休憩室の内外装および空調設備等を随時改修していきます！  
 〔平成29～31年度〕
- ✓ 4号湾岸線泉大津PA駐車場入口の大型車・小型車分岐部に誘導用のLED看板を設置します！  
 〔平成31年度までに〕
- ✓ 3号神戸線京橋西行PA駐車場に、バス優先枠を設置します！  
 〔平成29年度〕
- ✓ 上記のほか、お客さまニーズを踏まえ、一層魅力あるPAを目指し、更なる改善策を検討・実施してまいります。  
 〔平成29年度～31年度〕

【これまでの取組の一例】



〔トイレの拡充  
 (温水洗浄便座・多機能トイレ)〕



〔授乳室の設置〕



〔車いすの設置〕



〔駐車場のカラー舗装〕

## 《 4. さらに分かりやすく ～情報提供の高度化～ 》

- 平成29年度からの「近畿圏の新たな高速道路料金」導入に合わせて、更なるお客さまの利便性向上を図ります。
- モバイル媒体を活用して、渋滞回避や安全走行の支援に資する、それぞれのお客さまのニーズに合ったきめ細かい情報提供を行います。
- 増加する外国人のお客さまにも快適に阪神高速をご利用頂けるよう、外国語対応のサービスを各種実施します。

## 4. さらに分かりやすく ～情報提供の高度化～

### (1) 料金のご案内

#### ① 料金案内表示の改善

E T C車の通行料金案内方式を出口でご案内する方式に改め、より分かりやすくします。



✓ E T Cの料金案内方式を以下のとおりに改め、E T C車に対し通行料金を分かり易くご案内します！  
《平成29年6月より実施》

【これまで】

「入口で最遠端までの通行料金、  
出口で利用距離に応じた払戻料金を案内する方式

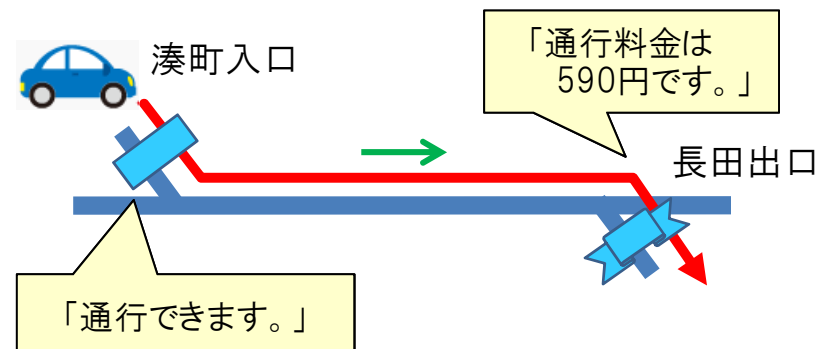


【改善後】

「出口で利用距離に応じた通行料金」  
を一括でご案内する方式  
〔NEXCO等と同様〕

#### 【案内イメージ】

- 入口通過の際には「通行できます」のみご案内。  
(※車載器によって案内内容は異なります)
- 出口通過の際に入口からの利用距離に応じた通行料金をご案内。



## ② 料金検索webの利便性の向上

全国の高速度道路の通行料金を検索できるサービスを開始し、よりお客さまの利便性向上を図ります。



- ✓ 阪神高速ホームページの料金検索サイトにおいて、阪神高速だけでなく全国すべての高速道路の通行料金を検索できるようにします！  
 《平成29年6月より実施》
- ✓ あわせて、経路上に阪神高速のPAがある場合は、PA情報をわかりやすくご提供できるようにします。  
 《平成29年度中》

### 【概要】

平成29年度からの近畿圏の新たな高速道路料金の導入に合わせて、料金検索可能範囲を全国に拡大します。

【目的】：よりわかりやすい情報の提供

【内容】：阪神高速とNEXCO等の高速道路を連続してご利用されるお客さまに、複数の道路に跨る料金を一括で検索できるサービスをご提供する。

【開始時期】：平成29年6月1日《予定》

### 《検索画面（イメージ）》

例：本町[出発地] ⇒ 鹿児島[到着地]

## (2) 道路交通情報・交通安全情報の提供

### ① シームレスな情報提供

阪神高速は、NEXCOや本四高速と多くの結節点（JCT）でつながっているため、できるだけ他の機関と均質な情報提供を行っていきます。



✓ 情報板の渋滞区間表示をNEXCO・本四高速と同じ表示に変更します！

渋滞の「先頭を左側、末尾を右側」



渋滞の「末尾を左側、先頭を右側」

#### 【概要】

➤ 「深江」先頭で渋滞が摩耶まで伸びている場合



＜情報板の渋滞区間表示変更の一例＞

〔従来〕 深江 - 摩耶 渋滞 4 km 【阪神高速式】



〔変更〕 摩耶 - 深江 渋滞 4 km 【名神高速式】

## (3) 外国のお客さまへの対応（インバウンド対応）

### ① 事故や故障時の巡回車対応・料金収受におけるインバウンド対応の実施

事故や故障時の巡回車対応・料金収受において現在現場対応表（3ヶ国）によるインバウンド対応を実施していますが、さらなるコミュニケーションの充実を図り事案対応の短時間化を図ります。



- ✓ 電話による現場での同時通訳サービス（英語・中国語・韓国語、24H対応）を導入します！  
 ≪平成29年度より≫
- ⇒ 現場対応表に記載されていない項目においてもコミュニケーションを高めます！

#### 【概要】

> 阪神高速ですが、どうされましたか？

英 語：We are from the Hanshin Expressway. How can we help you?  
 韓国語：저희는 한신고속 담당자 입니다. 무슨 일이십니까?  
 中国語：我们是阪神高速的工作人员，请问发生了什么事情？  
 台湾語：我們是阪神高速的人員，發生了什麼事情？

・事故…accident/사고/事故/事故	・故障…malfunction/고장/故障/故障
・怪我…injuries/다치신/受傷/受傷	・パンク…went flat/펑크/漏气/漏氣
・道間違…Road mistake/길 실수/道路错误/道路錯誤	
・その他…Others/그 외/其他/其他	

+

同時通訳サービス



## 《 5. つねに安全・安心を ～事故・災害対策～ 》

- ▶ これまでも実施して参りました安心・安全に係る取組に加えて、昨今、社会的にも問題となっている「逆走」に係る対策や熊本地震における高速道路被災事例を踏まえた「耐震補強」などにも取り組み、更なる「安全・安心」な阪神高速道路を目指してまいります。

# 5. つねに安全・安心を ～事故・災害対策～

## (1) 逆走対策の実施

国及び他の高速道路会社とともに進めている逆走対策を推進するとともに、案内標識と路面表示にカラーを活用し、効果的に表示したり、カーナビ業者との連携やICTを活用したりするなどの対策を進めます。



《全出口対象》 「注意喚起看板」、「矢印路面表示」及び「高輝度矢印板」  
《全合流部対象》 「ラバーポール」、「大型矢印路面表示」及び「高輝度矢印板」



平成29年度末までに設置します！

### 【概要】

#### <出口部>



#### <合流部(入路一本線)>



## (2) 耐震対策の推進

熊本地震の道路被災事例を踏まえたロッキング橋脚を有する橋梁等の更なる耐震補強等を推進することにより、大規模な地震時においても速やかに道路機能を回復し、震災復旧に貢献します。



✓ 東大阪線等のロッキング橋脚7ヶ所の耐震補強に平成29年度から着手します！

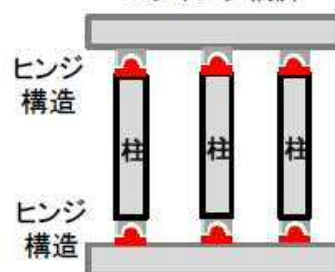
※)1995年阪神淡路大震災以降、道路橋の耐震補強が進められた。その結果、熊本地震時では落橋・倒壊する橋梁は明らかに減少した。しかしながら、速やかな機能回復が確保できず、震災復旧に貢献できない橋梁も見られた。そのため、大規模な地震時においても、速やかに道路機能が回復できるよう耐震補強を行います。

### 【概要】

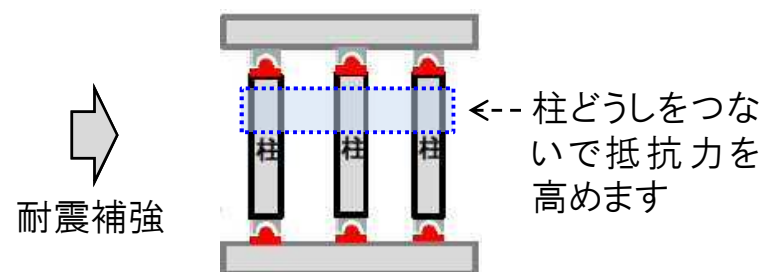
#### 《ロッキング橋脚》

- 鉛直荷重を支持するが水平方向の抵抗力は受け持たない橋脚

ロッキング橋脚



＜補強イメージ＞



### (3) 地震津波防災対策の推進

災害備蓄品（非常食等）や道路構造物の応急復旧用資材（土嚢等）を保管する施設を新たに整備いたします。

また、お客さまが高速道路を通行中に地震・津波が発生した場合の情報提供や対応方法について、案内の拡充に努めてまいります。



✓ 既存のPAに加え、以下の箇所において保管施設を整備いたします！

- ▷ 保管施設整備箇所
  - 尼崎ミニPA （3号神戸線東行）
  - 南芦屋浜料金所跡地 （5号湾岸線西行）
  - 中島料金所跡地 （5号湾岸線関空方面行）
- ▷ 保管物資
  - 被災されたお客さま等の災害備蓄品 （非常食等）
  - 早期道路啓開の応急復旧用資材 （土のう等）

#### 【概要】

##### <主な災害備蓄品>

- ◆ 飲料水(500ml)
- ◆ ビスケット
- ◆ 簡易トイレセット
- ◆ アルミ製保温シート 等



##### <段差発生時の応急復旧イメージ>



<首都高速道路(株)提供>

## 《 7. **お客さまとともに** ~ツウウェイコミュニケーションの促進~ 》

- お客さまに対して、会社が行き組む事業について理解を深めて頂くとともに、対話を通じてお客さまからのご意見を集約することにより、お客さまから真に求められている姿を把握することで、お客さま満足の向上につなげてまいります。

## (1) お客さま参加のイベントを通じたコミュニケーション活動

お客さまとの接点の場を創出し、その場で維持管理、更新、防災・減災、交通安全などの会社事業の取り組みを紹介するなどコミュニケーションを図ってまいります。



✓ これまでも実施してきている、土木の日協賛行事、建設技術展等での出展やインフラツーリズムを通じて、阪神高速へのご理解を深めて頂くとともにお客さまとのコミュニケーションの充実を図ります！

### 【概要】

コミュニケーションの充実



お客さまとの接点を創出



<取り組み事例>



[開通前イベント (ハイウェイウォーク・クォーターマラソン)]



[土木の日の協賛行事]

## (2) お客さまモニター制度の創設

高速道路ご利用のお客さまから様々な意見を頂戴し、更なるサービス向上に役立ててまいります。



- ✓ 阪神高速ご利用のお客さまに対し、定期的にアンケートや直接ご意見をいただく場をもうけ、いただいたご意見をお客さま満足向上施策に反映いたします！

### 【概要】

- 出口表示等の案内のわかりやすさなど、多様なお客さまのニーズや意見・評価等を把握し、的確に施策や事業に反映させることを目的に、インターネットやグループインタビュー等を活用したお客さまモニター調査を平成29年7月より実施します。



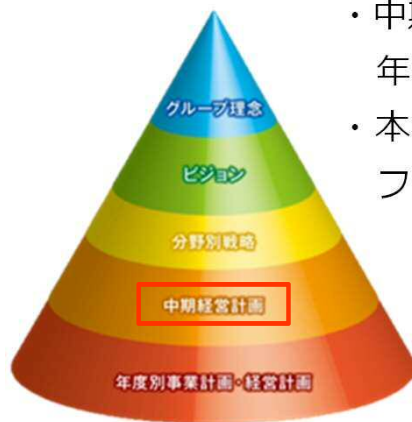
## **3.中期経営計画（2017～2019） の策定について**



### 3. 中期経営計画(2017~2019)の策定

- 『**中期経営計画(2017~2019)**』を策定しました。
- 「阪神高速グループ理念：先進の道路サービスへ」と「阪神高速グループビジョン2030」の実現に向け、積極的に取り組んでいきます。

#### ○中期経営計画の位置付け



- ・中期経営計画(2017~2019)では、ビジョンに掲げた6つのありたい姿を柱として、今後3年間で取り組む重点施策や数値目標を取りまとめています。
- ・本計画は、ビジョン策定後に取りまとめた初めての計画であり、ビジョンの実現に向けたファースト・ステップとして積極的に取り組んでいきます。

#### 6つのありたい姿

1. 最高の安全と安心を提供する阪神高速
2. もっと便利で快適なドライブを実現する阪神高速
3. 世界水準の卓越した都市高速道路技術で発展する阪神高速
4. お客さまや社会に満足をお届けする多彩なビジネスを展開する阪神高速
5. 関西の発展に貢献し、地域・社会から愛され信頼される阪神高速
6. 経営基盤を確立し、グループ社員がやりがいを実感できる阪神高速

#### ○中期経営計画のポイント

- ✓ 笹子トンネル事故や熊本地震による道路の安全性に対する要請の高まりを踏まえ、安全・安心の提供に関する取り組みを最優先課題として実施
- ✓ ミッシングリンクの解消に向けた取り組みとして新規路線にも着手
- ✓ お客さまが「安全・安心・快適」を実感され満足していただけるよう、お客さま満足アッププランの実施と継続的な見直し・追加等により、お客さま満足向上の取り組みを加速

# ご清聴ありがとうございました。

\* 本資料に関するお問い合わせについては、下記まで  
お願いします。

阪神高速道路株式会社

経営企画部 広報課 担当課長 : シモノ ヤスヒロ 下野 靖洋

TEL : 06-6252-3057

E-mail : yasuhiro-shimono@hanshin-exp.co.jp