

# 安全・安心に向けた取り組み

貢献する  
SDGsの目標



〈首都高の保全〉



## 着実な点検・補修の推進

### 確実な点検

国土交通省が定める維持修繕に関する省令・告示の規定に基づき、道路構造物(橋梁・トンネル等)に対する計画を策定し、安全・安心な道路を維持するための点検を確実に行っていきます。

人の立ち入りが困難な場所や狭い空間(狭隘部)で高所作業車による人の接近が困難な箇所では、ロープを使ってアクセスする点検や、ロボット・無人飛行機(ドローン)などの新技術を活用した点検を実施しています。立地条件や構造に応じて適切な点検方法を選択し、きめ細やかな点検を目指します。



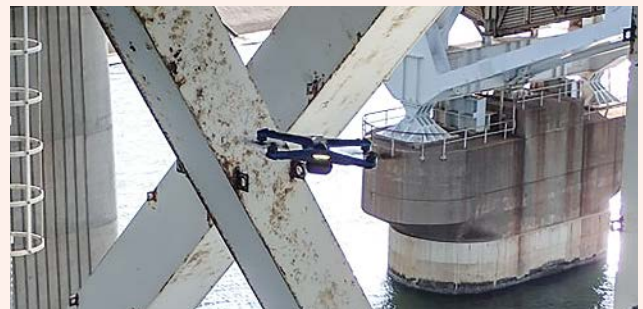
橋梁の接近点検



海上部でのロープを使ってアクセスする点検



狭隘部でのロボットによる点検



無人飛行機(ドローン)による点検

# お客様の ために

お客様第一という経営理念に基づき、  
安全と快適を追求し、  
お客様にご満足いただける  
質の高いサービスを提供します。

## CONTENTS

安全・安心に向けた取り組み	15
渋滞緩和に向けた取り組み	23
お客様サービスの向上	25
交通安全対策の推進	29

## 計画的な補修

お客さまが安全・安心に首都高をご利用いただけるよう、道路構造物(橋梁・トンネル等)を健全に保つための補修を計画的に進めています。補修工事は、交通への影響が少ない時間帯に行っています。

損傷に対する補修実施件数  
(2022年度実績)

約**39,000**件



土木構造物(伸縮継手)の補修



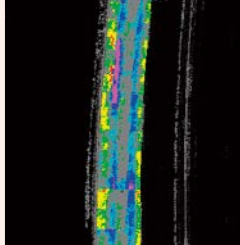
土木構造物(コンクリート床版)の補強

## ■ 快適走行を目指した舗装の補修

お客さまに快適に走行いただけるよう、日常的な巡回点検、定期的な詳細点検により舗装路面状況を適切に把握し、劣化箇所を補修しています。



MMS\*計測による定期的な詳細点検



MMS\*計測による路面点検結果



舗装工事実施状況

\*車両等で走行しながら建物や道路の形状などの3次元位置情報を高精度で効率的に取得できる移動式高精度3次元計測システム

## 効率的な維持管理

生産年齢人口の減少に伴い、維持管理を担う技術者の不足が懸念されています。このような課題を解消し、効率的な維持管理を実現するために、スマートインフラマネジメントシステム*i-DREAMs*\*を運用しています。

\*維持管理に必要な情報をGIS(地理情報システム)プラットフォームに統合し、取得した3次元点群データ、ICT、AIを活用する維持管理システム

## 確実な施工管理による品質の確保

お客さまに長期にわたって首都高を安全・安心にご利用いただくために、豊富な経験を有する技術者が仕様書や基準等に基づいて細やかな施工管理を行い、品質を確保しています。

また、目的とする構造物が設計図書どおりにつくられるよう、工事の進捗に合わせた確実な出来形管理を行っています。



側壁の配筋検査状況



縦桁の溶接前検査状況



首都高メンテナンス東東京(株)  
有明工事所 第1課  
柳瀬 崇能

土木構造物を補修し、維持管理する業務に携わっています。私は入社3年目になりますが、材料・機械の選定から発注、人員の手配、施工まですべてを行っています。責任を感じながらも若いときからひとつの工事を任せてもらえることに、やりがいを感じて働いています。

今後もさらに維持管理の仕事は増加し、様々な困難に直面すると予想されますが、各現場における最善策を決断・指示し、維持管理を滞りなくできるよう努力していきたいと思っています。お客さまに安全で快適な走行をしていただけるよう、これからも首都高を支えていることに誇りを持ちながら、維持管理を行ってまいります。

VOICE





# お客さまのために

## 長期の安全・安心を確保する「大規模更新」「大規模修繕」

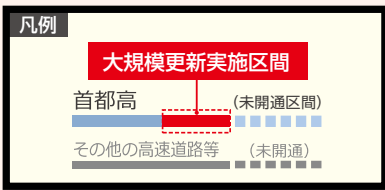


道路構造物の点検・補修に日夜取り組んでいますが、進行する構造物の高齢化や過酷な使用状況などにより発生する重大な損傷への抜本的な対応も求められています。道路構造物を長期にわたり健全に保ち、ご利用のお客さまに安全・安心な道路を提供し続けるために、構造上・維持管理上の問題や損傷状況を細かくチェックしながら、首都高の更新・修繕事業を進めています。

### 大規模更新実施箇所図

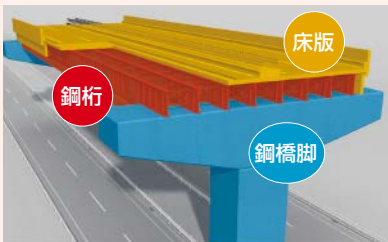


●この他に大規模修繕実施箇所として55kmを選定

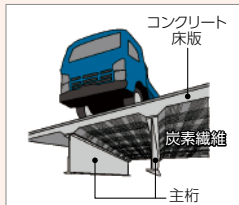


### 大規模修繕事業の推進

大規模修繕事業は、橋梁単位で全体的に補修することにより、新たな損傷の発生・進行を抑制し、長期の耐久性を向上させるものです。2022年度は、6号向島線などで鋼桁、鋼橋脚の補修等を行いました。



#### コンクリート床版の補強 (炭素繊維補強)



コンクリート床版の下面に炭素繊維シートを格子状に接着することで、ひび割れの開閉が拘束され、コンクリート床版の耐久性が向上します。

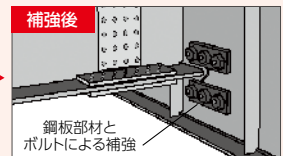
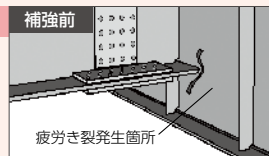
#### 維持管理性の向上



高い耐久性を備えた恒久足場を設置することで、点検や補修を円滑に行っています。また、恒久足場が周囲と調和するように景観性も考慮しています。

#### 鋼桁の補強

鋼桁の主桁と横桁の交差部等、疲労き裂が発生している箇所に対して鋼板部材で補強することにより、鋼桁の耐久性が向上します。



#### 鋼桁・鋼橋脚の補修

劣化した既設の塗膜を除去し、耐久性の高い塗料を用いて被覆補修を行うことで、従来よりも防食性能が向上します。



### 「更新事業」特設サイト

更新事業に関する基本的情報や更新事業現場紹介動画、工事進捗状況などの幅広い情報を、特設サイトにてお届けしています。

〈特設サイト〉



東品川棧橋・鮫洲埋立部事業紹介 (オンラインツアー)

〈YouTube〉



高速大師橋事業紹介動画



## 大規模更新事業の推進

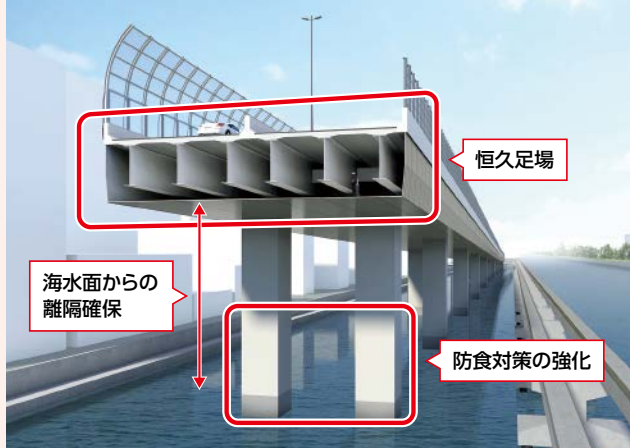
### ■ 1号羽田線(東品川栈橋・鮫洲埋立部) (2028年度完成予定)

1号羽田線の東品川栈橋・鮫洲埋立部は1963年の開通から50年以上が経過しました。海上部に建設された東品川栈橋では、橋桁と海水面との空間が極めて狭く損傷が発生しやすい環境であることから、コンクリートの剥離や鉄筋の腐食等が多数発生しています。鮫洲埋立部は仮設と同等の構造で、路面の陥没等の重大な損傷が発生してい

ます。そのため、長期的な安全性を確保する観点から、大規模更新のひとつとして構造物の更新(造り替え)工事を実施しています。

当該区間を長期耐久性・維持管理性に優れた構造に造り替えるほか、走行安全性の向上のため道路幅を17mから18.2mに広げる等の取り組みにより、安全かつ快適な道路環境の整備を進めています。

#### 東品川栈橋更新イメージ



#### 東品川栈橋損傷状況



#### 鮫洲埋立部損傷状況



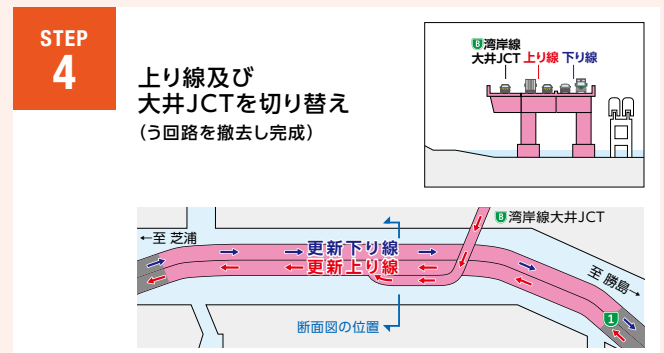
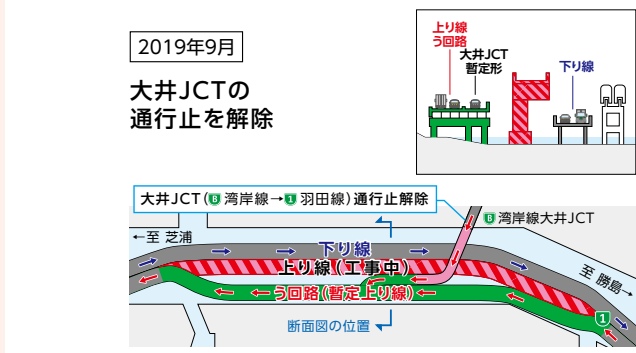
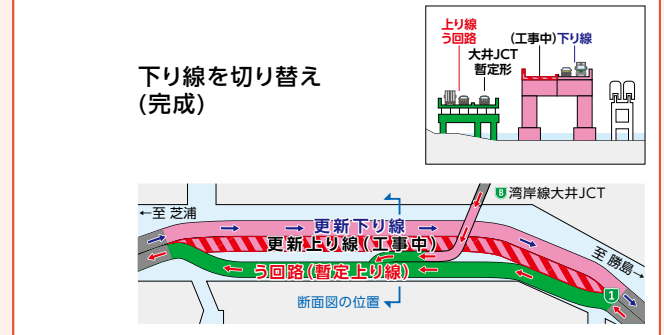
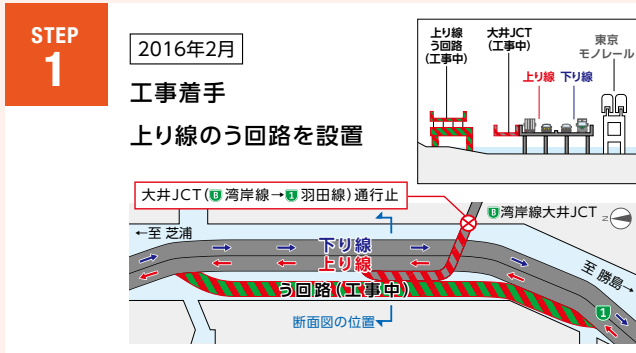
#### 東品川栈橋施工状況



#### 鮫洲埋立部施工状況



#### 施工ステップと工事中の利用方法



※大井JCT(湾岸線→羽田線)を再度通行止し、完成形につなぎ替えます。



特集

お客さまのために

社会のために

環境のために

株主・投資家の皆さまのために

取引先の皆さまのために

社員ののために





# お客さまのために

## 日本橋区間地下化事業

### 安全・安心な新しい「道」へ

日本橋川上空の首都高は、都心部の渋滞解消のために、1964年の東京オリンピック前に建設され、1963年の開通から半世紀以上が経過しています。この区間は、1日あたり約10万台の自動車が走行する過酷な使用状況にあるため、構造物の損傷が激しく、更新が

必要となっています。都心部の交通を支える首都高を、次世代へつなぐ、安全・安心な道にするため、地下化事業とあわせて、構造物の更新を行います。



### ■ 事業概要(日本橋区間地下化)

路線名	① 都心環状線
事業区間	東京都千代田区内神田二丁目～ 東京都中央区日本橋小網町
延長	約1.8km
道路の区分	第2種第2級(自動車専用道路)
車線数	往復4車線
設計速度	60km/時、50km/時(ジャンクション部 40km/時)
出入口の廃止	3箇所(常盤橋、呉服橋、江戸橋)
換気所	常盤橋換気所(改築)
道路構造	トンネル構造 約1.1km 高架構造 約0.4km 擁壁構造 約0.3km



1964年の東京オリンピック前に建設中の首都高速道路(日本橋付近)



現在の日本橋と首都高速道路

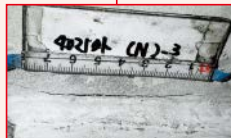
鋼桁の接続部(切欠き部)



支承部の疲労き裂

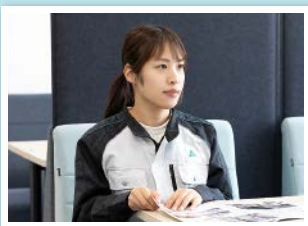


コンクリート床版の亀甲状ひび割れ



き裂の進展を抑制するため応急補修を実施済

## VOICE



更新・建設局日本橋プロジェクト設計課  
係員 篠田 かれん

私の所属する部署では、現在、日本橋区間地下化事業における地下ルート整備に向けた工事の発注や関連する調査・設計業務を進めております。

事業範囲には日本橋川周辺の再開発事業、重要な史跡、地下鉄をはじめとした社会インフラがあり、多数の協議を行いながら、それらの情報を構造物の設計に反映させることに難しさややりがいを感じております。日々の協議では、相手の話に耳を傾け、必要な情報を逃さないように、また適切に理解できるように意識しております。

引き続き、より安全・安心で快適な首都高を目指し、日本橋地下化事業を進めてまいります。

## 新しい日本橋の「まち」へ

日本橋川周辺は、国家戦略特区の都市再生プロジェクトに位置付けられ、多くの再開発計画が立ち上がり、新しいまちづくりが始まろうとしています。当社は、「立体道路制度」を活用し、建物の地下にトンネルを整備することで、これらのまちづくりと一体となって地下化事業

業に取り組み、地域の魅力のさらなる向上に貢献します。それにより、日本橋川周辺の景観や環境の改善が図られ、新しい日本橋の「まち」へ生まれ変わります。

### ■ 日本橋川周辺のまちづくり



再開発の計画は現時点の情報を基に作成したイメージです。

〈日本橋地下化事業〉



首都高速道路日本橋区間地下化事業

**START!**  
Safety Technology Activation Renewal Tunnel

この国の道の起点である「日本橋エリア」からはじまる、安全・安心な未来の道へ。景観形成・都市再生を担う持続可能な交通インフラへのリニューアル。

## TOPICS

### 日本橋のまちに青空が一部戻ってきました

2021年5月10日に廃止となった、都心環状線 江戸橋出入口の桁撤去が2022年12月16日に完了し、日本橋のまちに青空が一部戻ってきました。

引き続き、江戸橋出入口の橋脚や呉服橋出入口の桁及び橋脚の撤去を実施します。



江戸橋入口の桁撤去前



江戸橋入口の桁撤去後



江戸橋出口の桁撤去前



江戸橋出口の桁撤去後





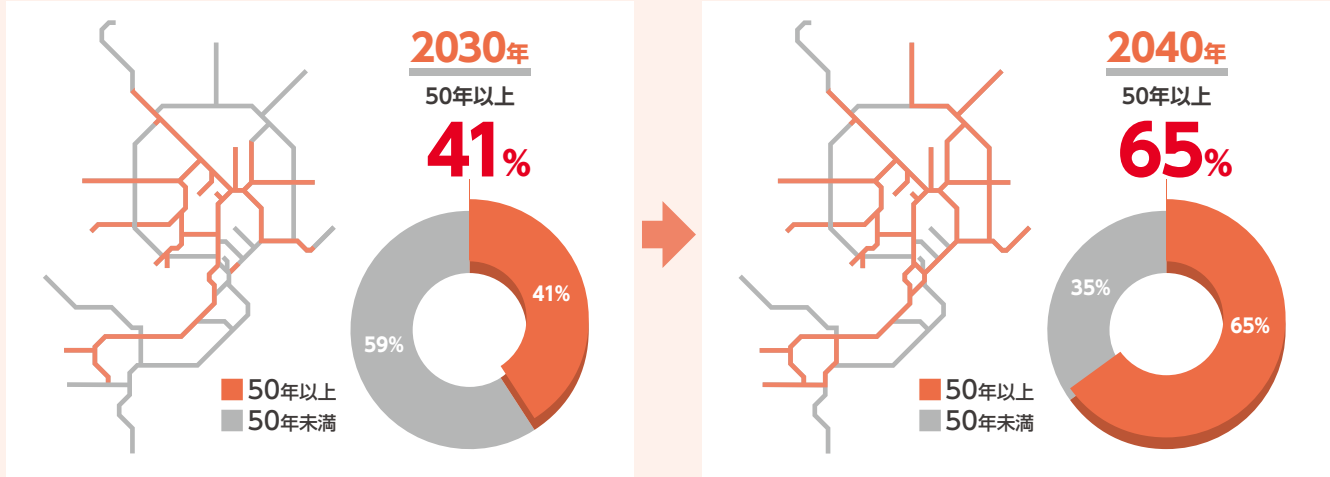
# お客様のために

## 加速する経年劣化と新たな更新事業の必要性

大規模更新・修繕事業に取り組む一方で、首都高の高齢化は進み続けます。2014年以降の点検強化等によって新たな課題も見つかつており、首都高ネットワークを将来にわたって安全・安心に機能させていくためには、抜本的な対策が必要な状況です。新たに必要となる更新事業の実施に向けて着実に取り組んでまいります。

### 今後高齢化がさらに深刻に

開通から50年以上が経過した路線の割合は、2023年4月時点では全体の約31%、2030年には約41%、2040年には約65%に及びます。



### 更新計画(概略)について

#### ■ 2022年12月 更新計画(概略)を公表

2014年度以降5年に1度の近接目視による法定点検一巡目を経て、特に開通から50年を経た構造物については、従来の知見だけでは対応が困難な損傷メカニズム等の新たな知見や想定以上に損傷が顕著となっている事象が明らかとなっています。こうした知見・事象が判明した約22kmにおいて、抜本的な対策として新たな更新事業が必要です。

また、新たに更新が必要となった箇所と同様の構造・基準の箇所等では、今後損傷が顕在化する可能性があることから、点検結果等を踏まえ、更新事業の追加を検討してまいります。



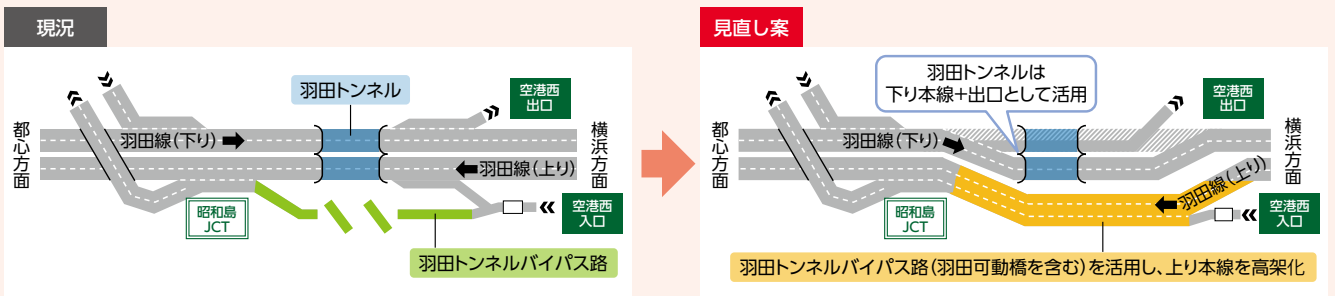
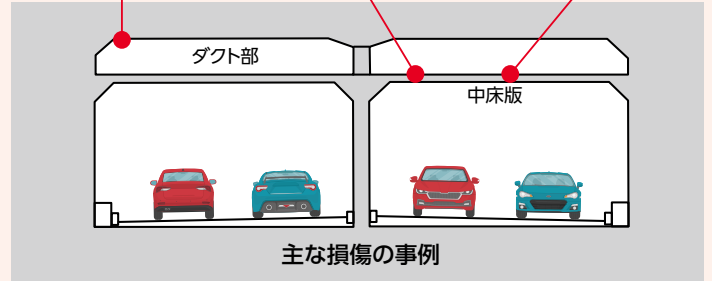
更新計画(概略)公表に関する記者会見(2022年12月)



## 新たに更新が必要な箇所の事例

### 1号羽田線 羽田トンネル

羽田トンネルは1964年8月に開通した首都高初の海底トンネルです。開通から60年近く経過し、漏水に伴う緊急規制が増加し交通へ影響が発生しています。また構造目地を弱点とした海水の浸入により、道路階及びダクト部において鉄筋消失等の重大な損傷を確認しました。安全・安心な道路空間を持続的に提供するためにはトンネル躯体の抜本的な対策が必要です。



- 対策概要**
- 損傷部位(中床版等)の全面的な補修・更新
  - トンネル内面を繊維シート・防水塗装により被覆して劣化因子を遮断
  - 施工時の交通影響の軽減や完成後の渋滞対策として、羽田トンネルバイパス路(羽田可動橋を含む)を活用

### 高速湾岸線 荒川湾岸橋

荒川湾岸橋は1978年に開通した全長840mの鋼橋です。古い仕様の塗装を使用しており、下地付近から塗膜が広範囲にはがれる事象や部材破断等の重大な損傷を確認しました。なお、古い仕様の塗装が使用されている荒川湾岸橋以外の鋼橋においても、広範囲の塗膜はく離や鋼材腐食等が発生しています。



開通直後の様子(1978年撮影)



2010年時点



塗膜はく離による腐食(2021年)



ガセットプレートの破断(2021年)

- 対策概要**
- 損傷部位(ガセットプレート等)の全面的な補修・取替
  - 塗装下地から高耐久な塗装に全面的に塗り替え
  - アクセス困難箇所に点検通路を設置して維持管理性を向上

特集

お客さまのために

社会のために

環境のために

株主・投資家の皆さまのために

取引先の皆さまのために

社員ののために





お客さまのために

# 渋滞緩和に向けた取り組み

貢献する  
SDGsの目標



## 渋滞対策の推進

ネットワークの整備や中央環状線の機能強化等の取り組みにより、渋滞は緩和しましたが、上り坂や合流部、交通集中区間等では、なお渋滞が発生している状況です。コロナ禍からの社会経済活動の正常化により、交通量が回復している中、お客さまにさらに快適に利用いただくために交通状況を分析し、対策効果が最大限発揮されると想定される渋滞箇所を中心に、情報提供の拡充も合わせて渋滞対策を継続的に推進します。

### 上り勾配での速度低下対策

- エスコートライトによる速度低下対策
- 速度回復を促すメッセージの表示
- 付加車線の設置
- 看板や路面標示による上り勾配等の注意喚起

### 交通集中への対策

- 各種道路交通情報の広報
- ネットワーク整備

### 合流部の対策

- 交通需要の時間変化に応じた合流部の運用変更
- 入口流入調整
- 拡幅による車線増
- 交通状況に応じた区画線改良

### 快適な利用のためのサービス

[多様な情報提供を目指して]

- 情報提供の充実
- 休憩施設の拡充



## 2022年度の主な取り組み

### 1 上り勾配での速度低下対策

#### ■ 速度回復を促す注意喚起看板の設置・改良

上り勾配により渋滞が発生している6号三郷線(上り)加平付近及び湾岸線(東行き)鶴見つばさ橋付近で、速度回復を促す注意喚起看板の設置及び改良を実施しました。

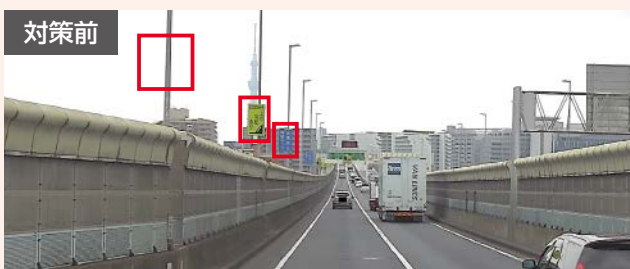
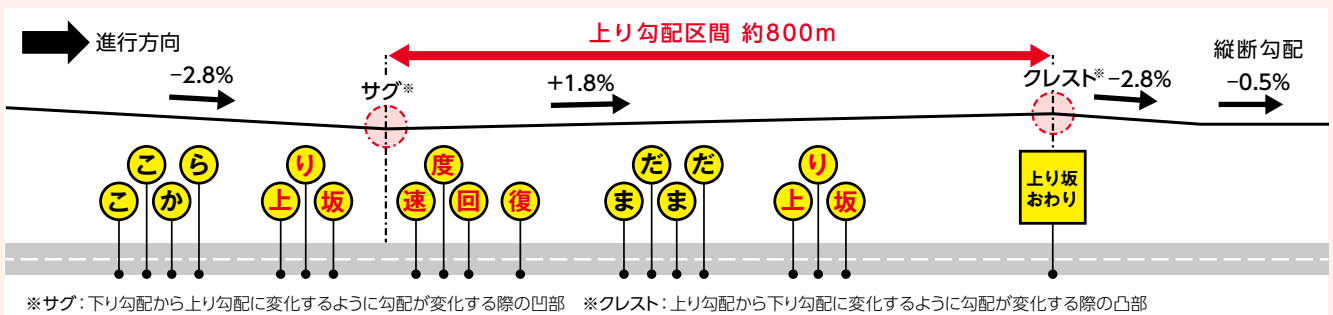
#### ① 6号三郷線(上り)加平付近 (大型車の通行が多いため、大型車にも見易い注意喚起看板を設置し速度回復を促進)

#### 交通状況

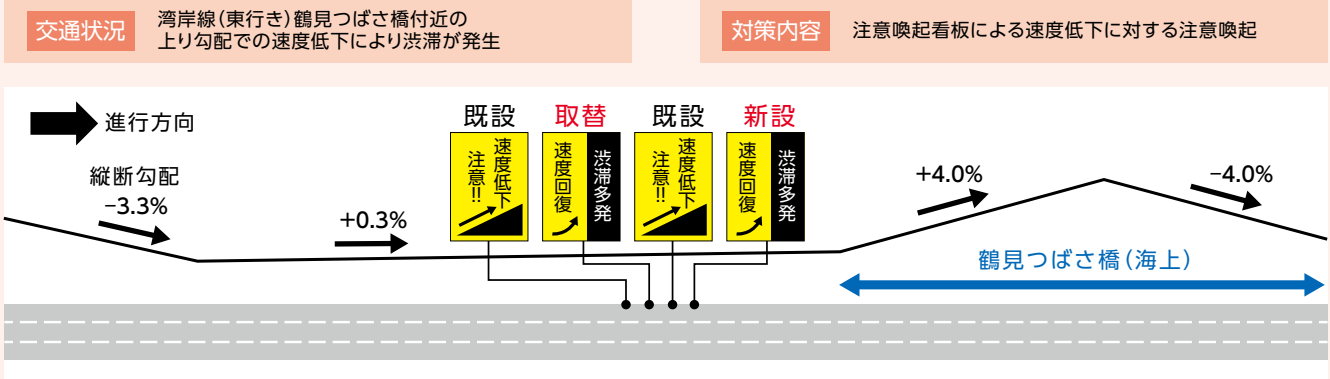
6号三郷線(上り)加平付近の上り勾配での速度低下により渋滞が発生

#### 対策内容

注意喚起看板による速度低下に対する注意喚起



② 湾岸線(東行き) 鶴見つばさ橋付近(分かり易いレイアウトへの改良及び、新設による注意喚起の反復により速度回復を促進)



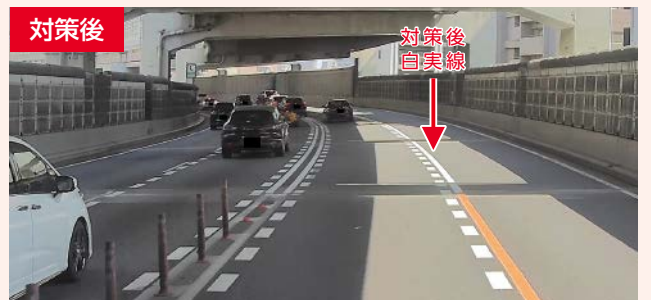
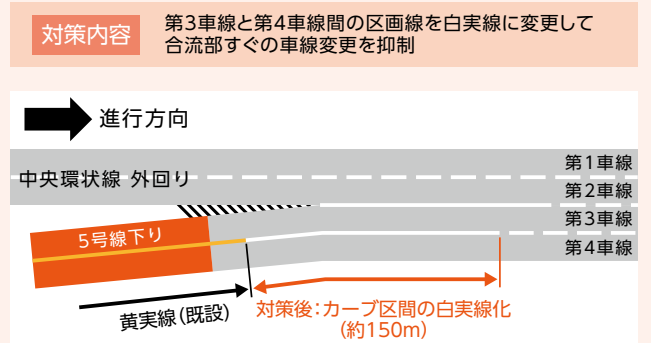
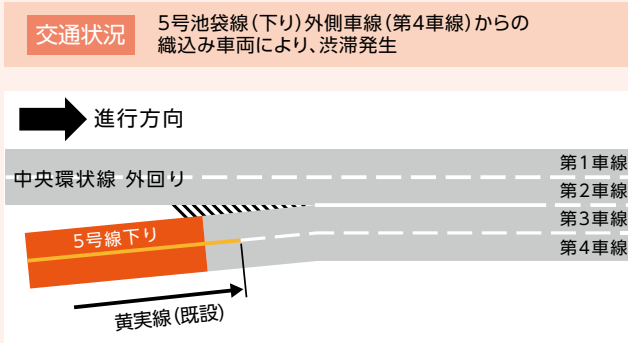
② 合流部の対策

Ⅰ 区画線改良による合流の安全性の向上・円滑化

5号池袋線(下り) 熊野町JCT合流部における、4車線区間での織込み車両\*に起因する渋滞発生及び事故の誘発を軽減することを目的に区画線改良を実施しました。

\*織込み車両：ジャンクション部等の分合流間隔が短い箇所、ある方向の交通流を横切るような走行をする車両

③ 5号池袋線(下り) 熊野町JCT合流部(合流直後の車線変更を抑制し、4車線化区間のさらなる安全性の向上・円滑化を促進)



③ 交通集中への対策

Ⅰ 各種交通情報の広報

お客さまに渋滞を避けてご利用いただけるよう、過去のデータから各日の混雑の程度を4段階で予測し、当社Webサイト上「渋滞予測カレンダー」や当社公式Twitterで配信する「明日の首都高」にて、混雑する日をお知らせします。

渋滞予想カレンダー



明日の首都高



特集

お客さまのために

社会のために

環境のために

株主投資家の皆さまのために

取引先の皆さまのために

社員ののために





# お客さまのために

## お客さまサービスの向上



### 多様化するニーズに対応する情報提供を目指して

#### 交通管制と情報提供

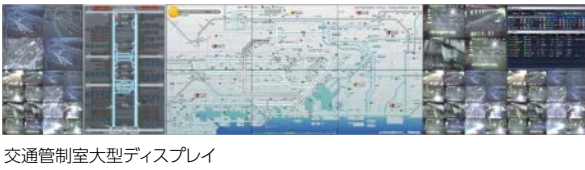
24時間365日体制で交通管制を行うとともにパトロールカーによる迅速な事故処理や落下物の回収に努めています。道路交通情報は、交通管制システムを駆使し、刻々と集まってくるデータを迅速に処理してリアルタイムでお客さまに提供しています。

道路交通情報の提供は、高速道路上の情報板をはじめ、場所に応じた様々なメディアで行っています。

#### 情報収集



#### 情報処理



#### 情報提供

**出発前**  
**情報アプリ「mew-ti」**  
道路交通情報アプリ「mew-ti」では、リアルタイムのルート検索等が可能です。

**車内で**  
**ETC2.0サービス**  
ETC2.0対応車載器を搭載されたお客さまに向けて、ETC2.0路側機を活用したより高度な道路交通情報や安全運転支援情報等を図形と音声でお知らせしています。

**一般道路で**  
**街路情報板**  
街路文字情報板  
街路図形情報板

**JCT手前で**  
**図形情報板**

**入口手前で**  
**文字情報板**

**トンネル手前で**  
**トンネル警報板とトンネル用信号機**

広域経路情報の提供画面  
安全運転支援情報提供画面  
この先渋滞、道突注意

### 道路交通情報アプリやSNSを活用した情報提供サービス

適切な交通情報をリアルタイムに提供できるよう、様々な取り組みを進めています。

スマートフォンなどによるオンデマンド型の交通情報案内や走行箇所に応じた交通安全情報提供に対応できるよう、情報アプリ「mew-ti」の更新を進めています。さらに、より多くのお客さまへの

情報提供手段としてSNS(Twitter、LINE)を活用しています。これらにより、通常時の交通情報だけでなく、災害や事故による通行止めの際には解除見込み情報等のお客さまに必要な情報をより迅速に提供します。さらに、より高度な情報の提供を目指し、最新技術を取り込んだ交通情報データベース開発にも取り組んでいます。

#### ■ 道路交通情報アプリ「mew-ti」

どこよりも速く首都高の情報が手に入る!

所要時間・ルート検索ができる!

アラートで安全運転をサポート!

テロップやプッシュ通知で重要なお知らせを配信!

首都高専用の道路交通情報アプリ

ダウンロード無料!

mew-ti

アプリをダウンロード

QRコード

#### ■ Twitterによる情報提供

首都高のことつぶやきます!!

交通情報を配信  
どこよりも早く首都高の情報が手に入る!

通行止め情報  
解除見込み情報など、公式ならではの詳しい通行止め情報がわかる!

広報・注意喚起  
防災情報、大規模工事情報をお届け

フォローはこちらから!

アカウント名: [公式]道路交通情報@首都高  
ID: @shutoko\_traffic

#### ■ LINEによる情報提供

首都高に詳しい友だちいませんか?

お困りごとのご質問  
LINEで首都高の情報を手軽にゲット!

お知らせ  
重要なお知らせをメッセージで配信!

友だち追加はこちらから!

アカウント名: 首都高 道路交通情報[mew-ti]  
ID: @shutoko\_traffic

## ETC2.0サービスの提供

ETC2.0路側機(通信アンテナ)を活用し高度な道路交通情報や安全運転支援情報等を提供するETC2.0サービスの展開を進めています。2023年4月現在、首都高全線の180箇所で開催されています。

ETC2.0サービス  
(2023年4月現在)

180箇所

渋滞手前などで  
情報アプリ「mew-ti」  
GPS運動により走行箇所に応じた注意喚起をします。



JCT手前などで  
所要時間表示板

経路比較タイプ



渋滞ポイント付近で  
渋滞末尾情報板



パーキングエリアで  
首都高ナビ(大型パネル/タッチパネル)

大型パネル

タッチパネル



出口手前で  
文字情報板



パーキングエリア

出口

JCT手前で  
文字情報板



浜崎橋JCT、一ノ橋JCT、谷町JCTにて情報板を左右に分割して方向別の表示を実施

## 快適に通行できる料金所を目指して

料金所において現金の受け渡しやETCカード処理等を行う料金收受業務では、收受を担う係員が使命感を持ち、迅速かつ正確な料金收受を心がけて日々の業務に取り組んでいます。本業務に必要な機器の操作や基本動作に加え、様々な料金制度や緊急時の対応等も確実に行うことができるよう、日々の研修や朝礼での確認を徹底し、技能向上に努めています。また、お客さまに気持ちよくご通行いただけるよう、接客スキルの向上にも積極的に取り組んでいます。



Web会議システムを活用したお客さまサービス向上研修の様子

## VOICE

首都高トールサービス神奈川(株)  
湾岸川崎営業所  
木村 勝之

私は、料金收受業務のマイスターに選ばれ、係員業務において接遇に特化した料金收受やETC監視業務の機器操作の指導を行っています。

当営業所が管轄している料金所は、本牧ふ頭～浮島～殿町までと広範囲で、工業地帯やアクアラインなどに接続されており、多様なお客さまが通行されています。

首都高の窓口を担う接遇のマイスターとして、お客さまが「安心」かつ「快適」にご利用いただけるよう、高品質で、笑顔に心を込めたサービスを365日提供してまいります。





# お客さまのために

## 快適な都市型PAの実現に向けて

首都高には大小合わせて20箇所のPAがあります。都心の限られたスペースの中でお客さまに安心・快適にご利用いただけるよう、PAのサービス向上に取り組んでいます。

### PAリニューアルの推進

お客さまがPAで過ごす時間をより快適に感じられるようトイレのリニューアルを進め、現在、和式便器の洋式便器への交換を全PAで完了しております。

今後のPAのリニューアルの際には、太陽の熱や光、風といった自然のエネルギーを積極的に活用した空間設計によりPAのエネルギー消費を抑えるとともに、木材利用を推進することで炭素の排出抑制に貢献し、これまで以上に環境にも人にもやさしいPAを目指します。

### 施設のバリアフリー化の推進

全20PAにおいて、身体障がい者専用駐車マスやオストメイト対応トイレの設置が完了しています。

### 環境にも人にもやさしいPAづくり

都市景観と調和した、より良い空間づくりを目指しています。代々木PAは環境に配慮したエコPAを志向し、建物の電灯等の電力を補う太陽光発電のソーラーパネルや、駐車場に遮熱性舗装を取り入れています。また、壁や屋上を緑化し、建物の窓には低放射ガラス(通称:Low-Eガラス)を採用するなど、周囲の自然と調和し、ご利用のお客さまが運転の疲れを忘れてくつろげるPAづくりを進めています。その他、用賀PAや平和島PA(下り)なども施設に緑を取り入れており、環境にも人にもやさしいPAづくりを推進しています。

### 公衆無線LANサービスの提供

20箇所のPAのうち6箇所で、どなたでも無料で利用できる公衆無線LANサービス[Shutoko Free Wi-Fi]を提供しています。

### ハイウェイオアシスの設置

首都高初のハイウェイオアシス\*「川口ハイウェイオアシス」を2022年4月25日にオープンしました。川口ハイウェイオアシスは、川口市が整備するイナパーク川口(赤山歴史自然公園)と川口線(上り)川口PAとを連結し、一体的に整備した施設です。この整備によりPAの機能を拡張するとともに、首都高を降りることなく公園や地域を散策することができる快適な空間となりました。

\*高速道路の休憩施設と都市公園などを一体的に整備し、高速道路利用者に潤いのあるスペースを提供するとともに、都市公園などの利用増進を図る施設



## TOPICS

### 高速道路初! パーキングエリアに ラーメン自動調理販売機「Yo-Kai Express」を導入

PAを利用されるお客さまに24時間温かいお食事を提供するため、2022年3月30日から11号台場線の芝浦PAに、高速道路初導入となるラーメン自動調理販売機「Yo-Kai Express」を設置しています。

以来、多くのお客さまに好評いただいております。現在では平和島(下り)、南池袋、加平PAを含む4箇所に設置しています。



芝浦PAのラーメン自販機



一風堂 博多豚骨ラーメン



首都高速道路サービス㈱  
営業第二部 休憩所営業課  
佐々木 悠里

私たちは、PAの運営管理業務を行っています。昼夜問わず多くのお客さまが利用される首都高では、24時間365日、おいしく温かい食事をPAで提供することが大きな課題でした。

「Yo-Kai Express」は、冷凍食材を機械内部で調理し、約90秒で温かいラーメンを提供するシリコンパレー発の自動調理販売機です。お客さまにいつでも出来たてのラーメンを提供できるだけでなく、冷凍食材のため、フードロスの削減にも貢献しています。

ほかにも、ごみを衛生的に管理するため、独自の冷蔵型ごみ箱を開発し、PA施設内の環境づくりにも配慮しています。これからも、PAがお客さまにとって楽しく快適に過ごせる場所となるよう努めてまいります。

## VOICE

## お客様の声に迅速に応えるために

首都高に関するお客さまからの総合的なお問い合わせ窓口として『首都高お客さまセンター（営業時間 24時間（年中無休））』を設置し、お客さまの声に対して迅速に対応しています。さらに、当社Webサイトにお問い合わせフォーム（グリーンポスト）を設けてお客さまの声をお聞きするなど、様々なご意見を承る機会を充実させています。

また、お客さま対応品質の向上とお客さまの声のより一層の反映を目指し、2015年にISO10002:2014（JISQ10002:2015）\*の「自己適合宣言」を行いました。その後、2020年にISO10002:2018（JISQ10002:2019）\*への適合を確認しました。

\*お客さま対応プロセスを継続的に改善するためのマネジメントシステムで、正式名称は「品質マネジメント—顧客満足—組織における苦情対応の指針」

## VOICE



りらいあコミュニケーションズ株式会社  
ライフライン第四事業部  
第一サービス室  
伊藤 理恵 さま

私たちは、首都高速道路株式会社とともに「首都高お客さまセンター」を支えています。お客さまセンターは、お客さまのニーズを把握し信頼関係を構築する、お客さまとの重要な接点です。私たちは「首都高の顔」として24時間365日、お客さまに寄り添い、親切、丁寧、迅速、かつ的確に、真心のこもった案内を心がけ、総合的なお問い合わせに対応しています。

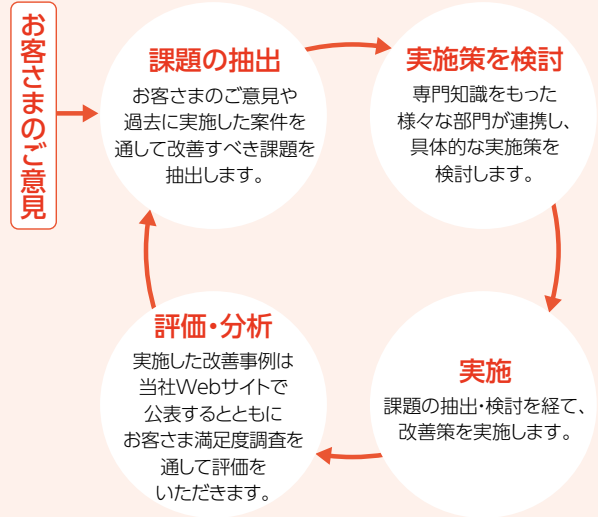
昨今、AI技術の進歩により、電話だけでなくメールやチャットでの対応によるお客さまとの接点の多様化や、音声認識技術の導入、事務作業の自動化など、従来のコールセンターから大きく変貌してきています。私たちは、人間にしかできない細やかな温もりのある対応で、お客さまに安心感を与えると同時にDXを推進し、さらなる高品質なサービスをお客さまへ提供すべく邁進してまいります。

## 過去3箇年のお客さまセンター・グリーンポストのお問い合わせ件数・ご意見件数

形態	2020年度	2021年度	2022年度
お客さまセンター	423,339件	546,473件	628,557件
グリーンポスト	1,800件	2,328件	2,400件
	877件	1,145件	1,075件

●お客さまセンター欄中、上段の件数は所要時間や渋滞状況等に関するお問い合わせ件数、下段の件数は上段の件数のうちご意見等にあたる件数を示すもの

## お客さまのご意見を改善に活用させていただく流れ



お客さまからのご意見件数  
(2022年度)

3,475件

●お客さまセンター、グリーンポスト合計

〈首都高ドライブスایت〉



## お客様の声を活かした改善の実施

2022年度には118件の改善を実施しました。今後も、お客さまのご要望、貴重なご意見を真摯に受け止め、さらなる改善に努めます。



## お客様の声

国道4号線に設置されている川口線（上）新郷入口を案内する標識がわかりにくく、1つ手前の信号で間違っって右折する車もいます。

## 対策

案内標識のレイアウトと設置位置を、お客さまに分かりやすいよう見直しました。

お客様の声による改善実施件数(2022年度)

118件

特集

お客さまのために

社会のために

環境のために

株主 投資家の皆さまのために

取引先の皆さまのために

社員のために





お客さまのために

## 交通安全対策の推進

貢献する  
SDGsの目標

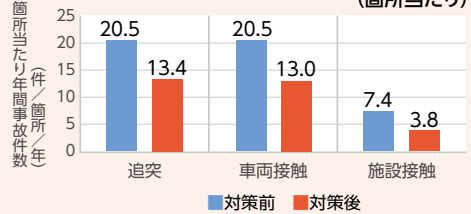


### 交通安全の実現に向けて

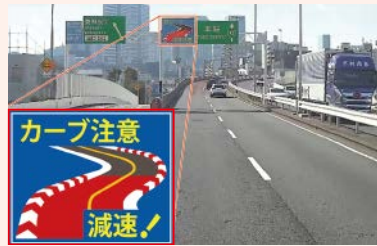
#### 渋滞・事故分析に基づく安全対策

事故多発箇所において、事故要因に応じた交通安全対策等、効果的な対策を実施し事故防止に努めています。具体的には、分合流部での整流化を促し車両接触を抑制する区画線白実線化、カーブ区間での安全走行を促す注意喚起看板、追突注意を促す路面文字等の対策を行っています。また、雨天時の重大事故が懸念される施設接触事故抑制のため、mew-tiアプリを用いて、事故多発地点へ進入する手前での安全情報の提供をしています。

2019～2021年度事故対策実施前後の年間事故件数  
(箇所当たり)



区画線白実線化・車両接触事故対策  
(板橋～熊野町JCT間)



注意喚起看板・施設接触事故対策  
(神奈川11号横羽線(上)浜川崎入口手前)



路面文字・追突事故対策  
(6号向島線(下)新大橋カーブ手前)

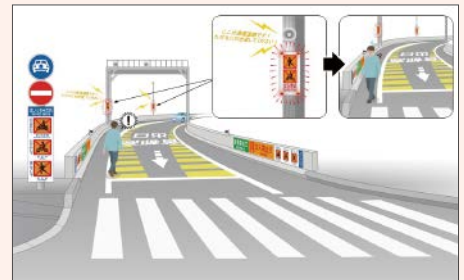


mew-tiアプリを用いた天候別安全  
情報提供(イメージ)

#### 逆走車や歩行者等の立入対策

車の逆走、歩行者・自転車等の立ち入りによる事故を防止するため、各出入口共通の注意喚起対策として、注意喚起看板や路面文字等を設置しています。また、立ち入り実績のあった箇所や構造上立ち入りやすいと思われる箇所に関しては、センサーを用いた立入、逆走検知・警告システムの導入や出口部への立入防止カラー舗装の実施を進めており、今後も継続的な展開を予定しています。

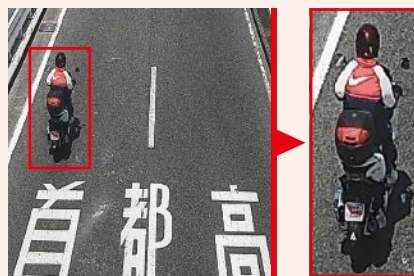
さらに、立ち入り防止に関するソフト対策として、注意喚起ポスターを作成し、首都高出入口の周辺施設への配布・掲示を実施することで、立ち入りに関する注意喚起を実施しています。



立入、逆走検知・警告システムイメージ



立入防止カラー舗装



125cc以下の自動二輪車の立ち入り事例(戸越入口)



立入注意喚起ポスター

#### 交通安全啓発活動推進

PA等における警察や他の高速道路会社と連携した交通安全キャンペーン、交通事故が多発している路線・地点での注意喚起広報、当社社員による安全運転講習会の実施等、交通安全啓発活動を推進しています。

2007年より展開しているスマートドライバークプロジェクト\*の推進、交通安全イベントの開催等、社会の交通安全意義の向上に向けて積極的に取り組んでいます。

\*「思いやりを増やす。交通事故を減らす。」をスローガンとした事故削減活動



交通安全キャンペーン実施状況

交通安全キャンペーン  
実施回数  
(2022年度)

97回

## 法令違反車両対策の強化

### 効果的な取締り

道路法(車両制限令)に定められている車両の大きさや重さに違反する車両の通行は、道路構造物や交通に著しい悪影響を与える可能性があります。

道路構造物を保全し交通の危険を防止するため、違反車両に対して警察や他の道路管理者と協力した合同取締り、軸重測定設備\*を用いた取締り等、効果的な取締りを実施しています。

さらに、落下物接触事故を防止するため、積荷の是正指導等を実施しています。

\*自動的に走行車両の軸重を測定し、違反車両を特定する設備

### 反復・悪質違反者への対応

道路法(車両制限令)違反車両情報を高速道路会社6社で共有し、違反の反復状況に応じて、違反者講習会や大口・多頻度割引の割引停止措置等を実施しています。

また、違反者講習会欠席者等の悪質な違反者に対しては個別訪問による是正指導を実施するなど、道路法違反車両に対して厳正に対処しています。

現場取締実施回数  
(2022年度)

1,277回



法令違反車両取締りの様子

特集

お客さまのために

社会のために

環境のために

株主・投資家の皆さまのために

取引先の皆さまのために

社員のために

## TOPICS

### 交通巡回隊員の想い

～ お客さまに安全な首都高速道路を24時間365日ご利用いただくために～



#### 交通巡回の実施

パトロールカーにより定期的に首都高全線を巡回監視しています。交通事故、故障車、落下物等異常事態が発生した場合は、現場に急行して警察や消防などの関係機関とともに事故対応を行うほか、故障車の支援、落下物の回収など、安全で円滑な交通の確保を図ります。

交通事故、故障車、  
落下物等の対応件数  
(2022年度)

約38,000件

車のタイヤがパンクしてカーブの途中で止まってしまい、困っていたところ黄色のパトロール隊の方が駆けつけて、素早くタイヤを交換して下さいとても助かりました。私が女性で不安なものも気遣っていただき、丁寧な対応に本当に感謝しています。

#### お客さまの声



トンネル内で車両故障により停止してしまい、追突されないか恐怖と不安でいっぱいでした。そんな中、パトロール車の方も牽引車の方も迅速かつ的確に対応いただき、大変助かりました。本当にありがとうございました。

## VOICE



首都高パトロール(株) 東京事業本部 川口交通管理部  
下村 優太

私たちパトロール隊員は、お客さまに安全・安心・快適に首都高をご利用いただけるように、24時間365日、事故や故障車、落下物といった様々な事象に対応しています。現場ではどのような状況下でも、お客さまの安全はもちろん、同乗する仲間や自分自身の安全も確保するために常に緊張感を持ちながら業務に取り組んでいます。

お客さまと接する際には、常にお客さま目線に立ち、不安に寄り添いながら、最適な対応ができるように心がけています。そのため、安全に作業を遂行できたり、お客さまから直接感謝の言葉をいただいたりした際には、私たちにしかできない仕事だと感じるとともに、大きなやりがいを感じます。

これからも「安全・的確・迅速」を大切に、日々の業務に取り組んでいきたいと思っております。

首都高パトロールのことをもっと知りたい方はこちら

