

【資料3 別添】お客さまサービス向上について

<1. (2) 関連資料>

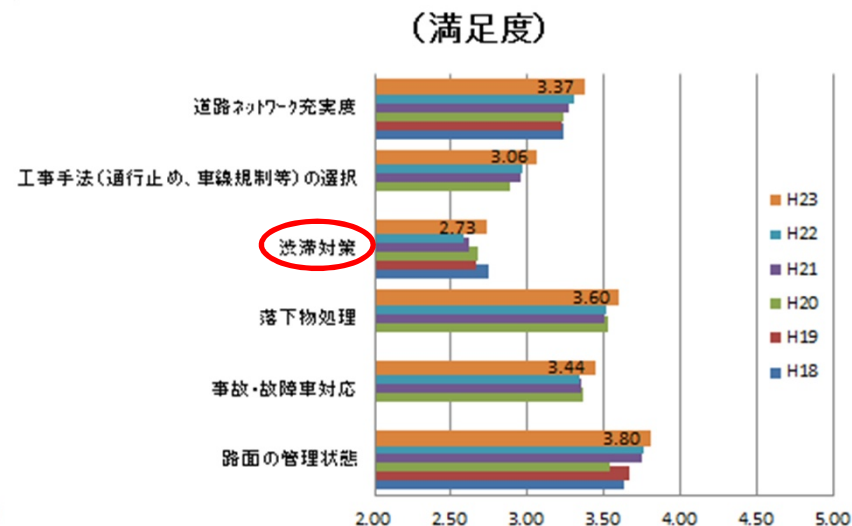
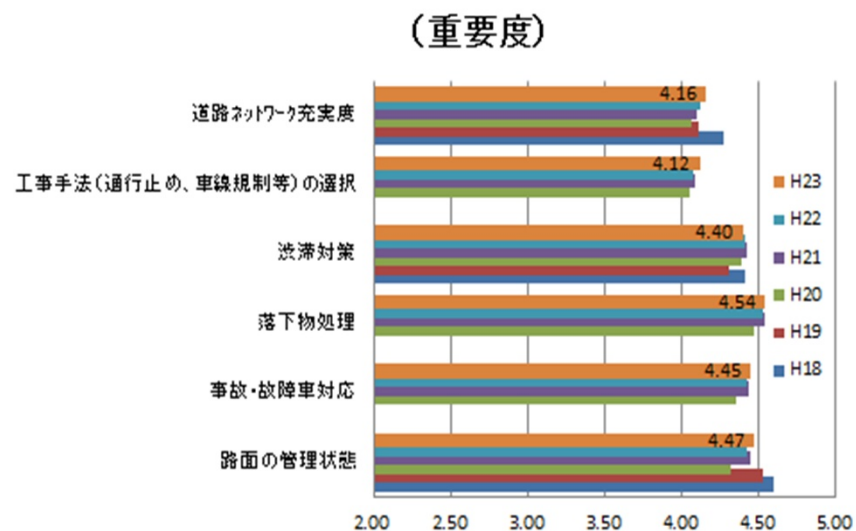
お客さま満足度調査における「項目別重要度と満足度」の経年変化

▶ 個別項目は5つに分類して、5段階評価で調査している。

- ・走りやすさ、安全性、快適性について
- ・料金所の通りやすさ、スタッフ対応について
- ・料金、割引制度について
- ・情報の提供について
- ・PAの使いやすさについて

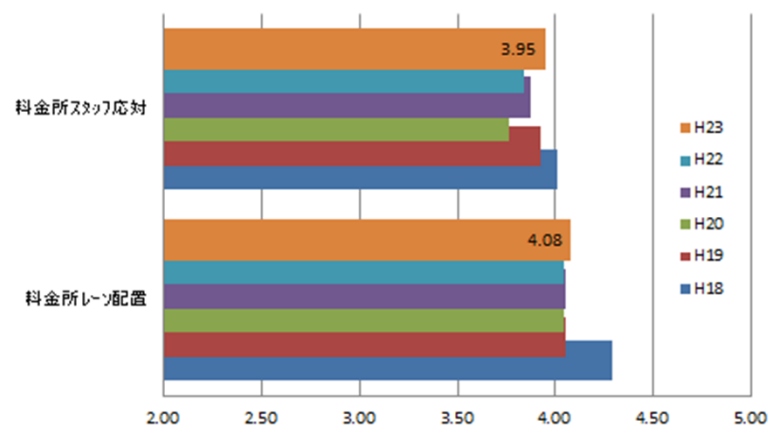
※H23年度は速報値で記載

■ 走りやすさ、安全性、快適性について

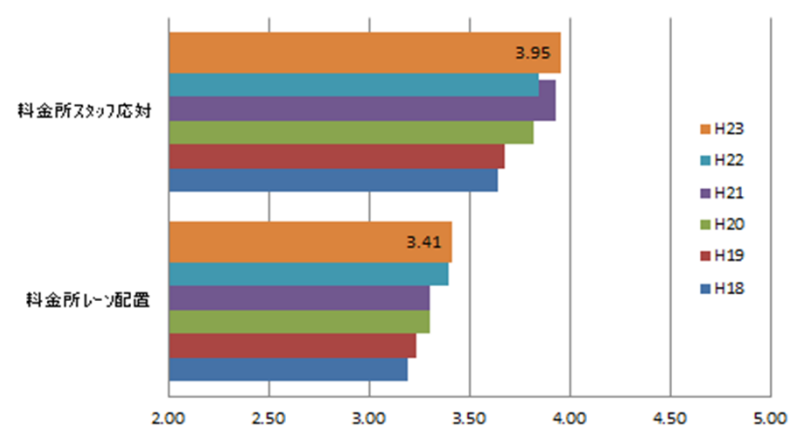


■ 料金所の通やすさ、スタッフ対応について

(重要度)

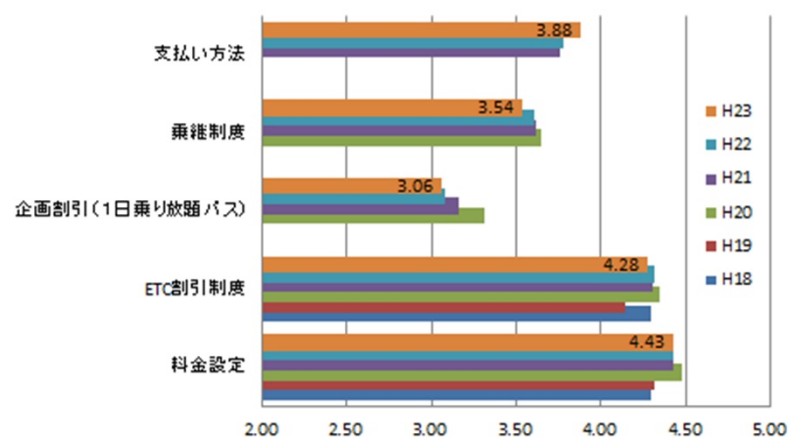


(満足度)

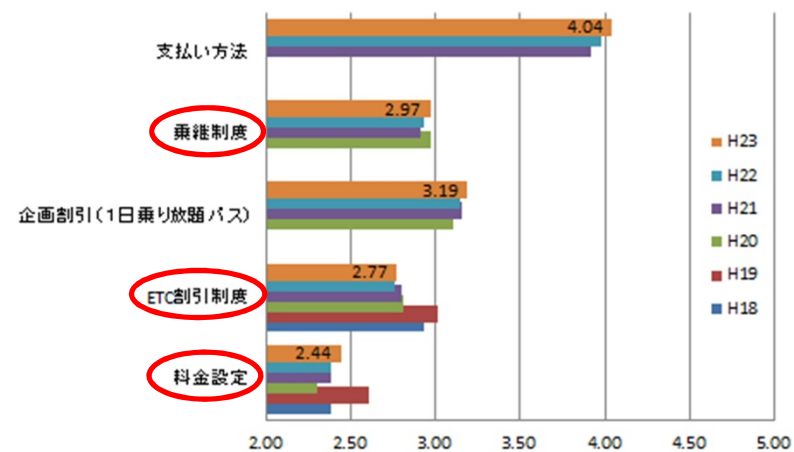


■ 料金、割引制度について

(重要度)

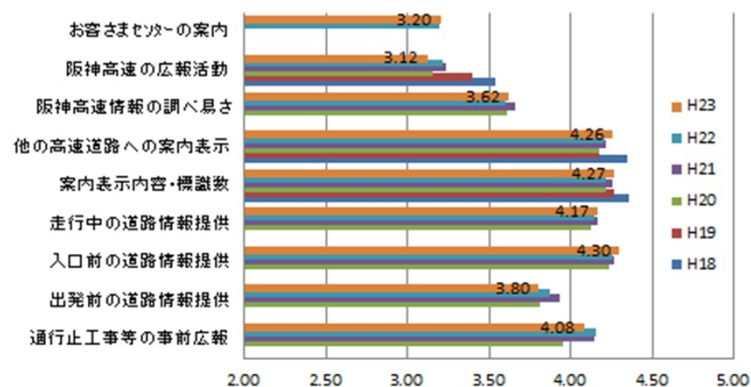


(満足度)

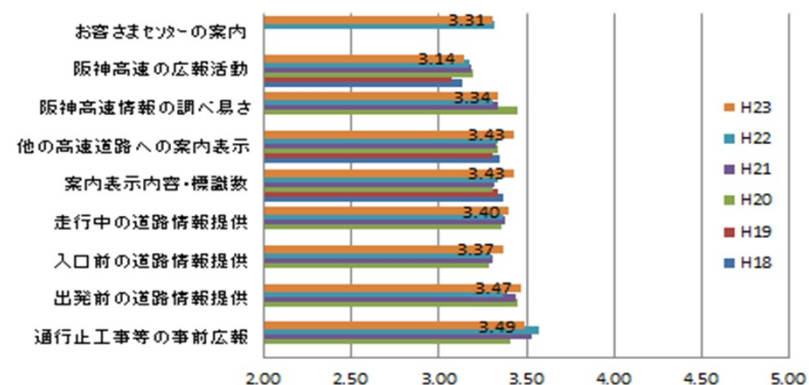


■ 情報提供について

(重要度)

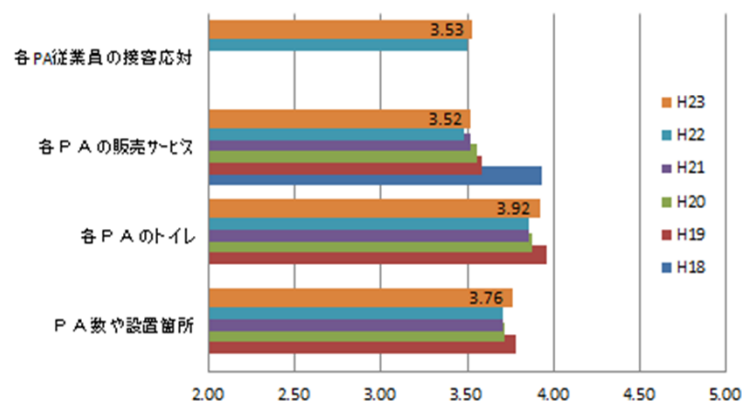


(満足度)

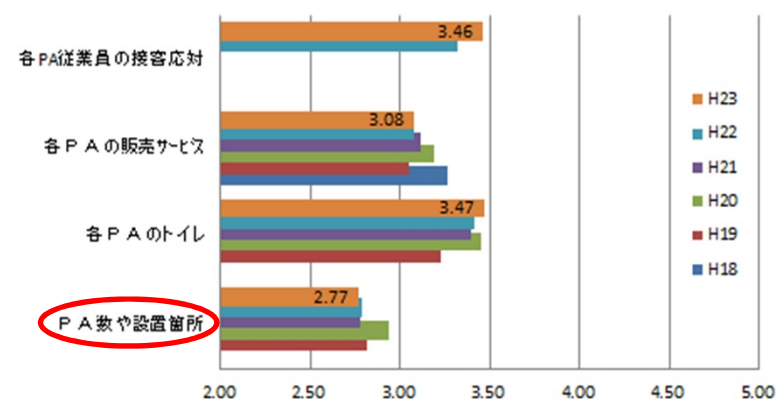


■ PAの使いやすさについて

(重要度)



(満足度)



<2. (1) ②関連資料> 社会実験による割引事例

(過去実施した一例)

名称	目的	割引対象	割引内容	割引適用区間	割引適用期間	協議会・構成員等
北大阪地域渋滞対策社会実験	効果的な道路交通情報の提供及び池田線の特定料金の割引を行うことにより、並走する一般道路(国道173号・176号)から当該道路への交通の転換等を促進し、道路の有効利用を図るとともに、一般国道の渋滞緩和を推進。	全車 (割引適用区間のみを利用する車両に限る。①のみETC車)	①ピーク時間帯割引 南行き6時～11時 北行き16時～21時 ②終日割引 普通車300円 →200円 大型車600円 →400円	神田～池田 木部	①平成16年11月15日～平成16年11月21日 ②平成16年11月22日～平成16年11月28日	北大阪地域渋滞対策検討委員会 大阪国道事務所・大阪府警、大阪府、池田市、箕面市、豊能町、能勢町(オブザーバ:阪神高速、兵庫県、猪名川町、川西市)
関西国際空港連絡橋及びアクセス道路等に関する社会実験	関空連絡橋の通行料金の引下げにより予想される交通集中に対し、ETCを利用した場合の関空連絡橋及び阪神高速南線又は関西空港自動車道との相互利用割引の実施により、一般道から有料道路への交通流転換の可能性を検証。	ETC車 (割引適用区間通過後、6時間以内に関空連絡橋を相互利用すること)	関空連絡橋において、阪神高速南線又は関西空港自動車道の往復分 割引額 普通車300円 大型車600円	泉大津～りんくうJCT	平成17年2月1日～平成17年2月28日	関西国際空港連絡橋及びアクセス道路等に関する社会実験協議会 大阪航空局、近畿地方整備局、近畿運輸局、大阪府、JH、阪神高速、関西国際空港株式会社
阪神高速西大阪線を活用した国道43号の渋滞対策に係る社会実験	国道43号の交通を西大阪線に転換させ、国道43号の渋滞緩和の程度を検証し、沿道環境改善に資する一方策として、渋滞緩和策の有効性・課題等を検証。	ETC車 (割引適用区間のみを利用する車両に限る。)	普通車200円 →100円 大型車400円 →200円	大正西～安治川	平成17年11月1日～平成17年12月28日	阪神高速西大阪線を活用した国道43号の渋滞対策にかかる社会実験協議会 近畿地方整備局、国近畿運輸局、大阪府、大阪市、大阪府警、阪神高速
阪神高速西線のラダーネットワーク機能に関する社会実験	阪神高速7号北神戸線と新神戸トンネルを連続利用する際の通行料金の割高感を軽減し、ネットワークを有効活用することで、神戸市街地の交通渋滞の緩和を図る。	全車 (北神戸線と新神戸トンネルをETC無線通行で連続利用する車両に限る。)	全車150円割引 (上下線共に、箕谷料金所で新神戸トンネルの料金から割引)	北神戸線～新神戸トンネル	平成19年6月24日～平成20年3月31日	有料道路の料金体系に係る社会実験協議会 近畿地方整備局、大阪府、兵庫県、大阪市、神戸市、阪神高速

＜2. (2) 関連資料＞

ネットワーク整備などによる対策

- ①平成23年7月、新渋滞対策アクションプログラムを策定し、渋滞の原因と具体的な対策を講じて、渋滞解消・抑制に取り組んでいる。

原因	具体的施策	
交通集中による渋滞	ネットワーク整備	大和川線・淀川左岸線・松原JCT・守口JCT・信濃橋渡り線整備など
	交通運用による対策	環状線合流部改良, 出口渋滞対策 (平面街路改良) など
	交通管制による対策	効果的な入路規制の実施, 情報提供の多様化など
事故・故障車による渋滞	事故多発地点における交通安全対策の実施, 交通流監視カメラの高度化など	
工事による渋滞	工事集約化の更なる推進, 新技術の開発・導入など	

②信濃橋渡し線整備

より使いやすい阪神高速ネットワークの形成を目指して、「信濃橋渡し線(仮称)」の整備に着手。

- 神戸線・大阪港線から池田線・守口線に向かう場合、現状では環状線を半周迂回する必要がある。
- 大阪港線東行きから環状線北行きへの渡し線・付加車線の整備により、走行距離・走行時間を短縮することが可能。



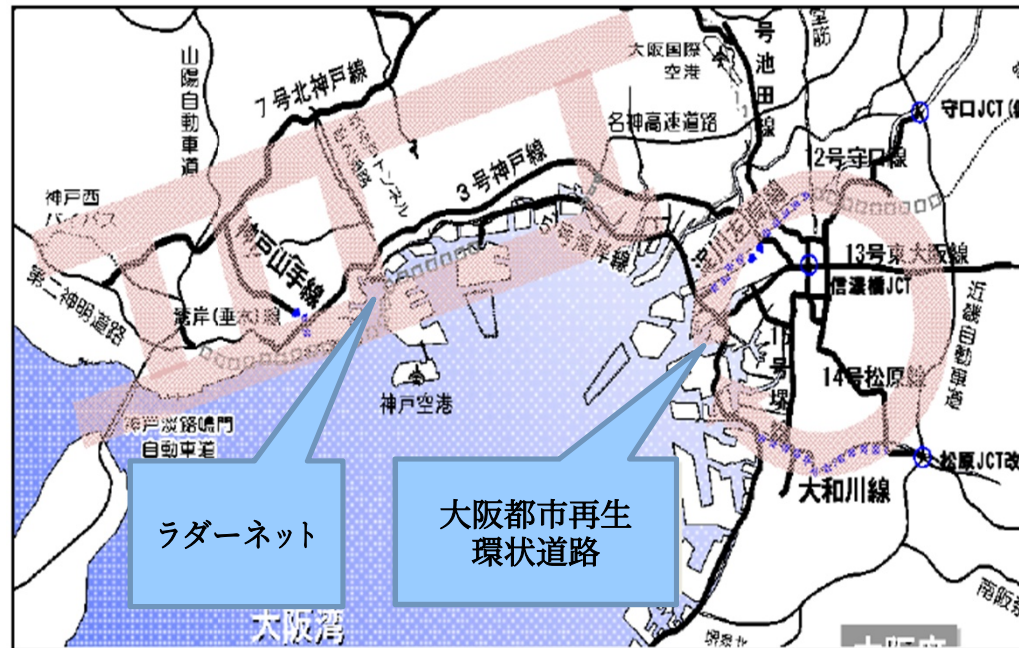
計画概要

- 事業箇所 大阪市西区西本町付近
- 設計速度 40km/h (渡し線)
- 車線数 1車線 (渡し線)
- 完成予定 平成28年度



③ミッシングリンク

大阪都市再生環状道路など、その区間が未整備となっているために、阪神高速道路のネットワークが有効に機能しない路線等（ミッシングリンク）を解消するため、国、自治体などと連携を組み合わせながら参画。



※ 阪神高速ビジョン2020

大阪都市再生環状道路

大阪都市再生環状道路とは、大阪市を中心とする延長約60kmの環状道路で、湾岸線、淀川左岸線、近畿道、大和川線等で構成され、淀川左岸線（延伸部）がミッシングリンクとして残っている。大阪都市再生環状道路が完成すると次のような効果が期待される。

- 都市圏内への通過交通が減り、渋滞が緩和
- 新幹線駅や空港などの交通拠点へのアクセスが向上
- 災害時の避難・救援活動を支える広域緊急交通路として機能することが期待
- 渋滞の緩和によりバス・タクシーなどの所要時間の信頼性が向上
- 交通ネットワークの整備を通じて、商業・業務・文化などの機能を持つ新たな都市拠点の形成をバックアップすることが期待

ラダーネットワーク

神戸市を中心とする兵庫地区では、東西に走る北神戸線、神戸線、湾岸線とそれらを結ぶ神戸山手線などの南北方向の路線を梯子状に組み合わせるラダーネットワーク構想を策定しており、湾岸線（西伸部）などが未完成となっている。ラダーネットワークの整備により次のような効果が期待される。

- 神戸線から湾岸線への交通転換により、渋滞の緩和や神戸線沿道環境の改善が期待
- ラダーネットの充実により災害時などのリダンダンシーの確保が期待
- 関西国際空港や神戸空港、神戸港などの交通・物流拠点や、文化施設、商業・レジャー施設が多数ある大阪湾岸部へのアクセスが向上することにより、神戸・阪神地域の産業の活性化が期待

④交通集中による渋滞の対策事例 (交通運用による対策)

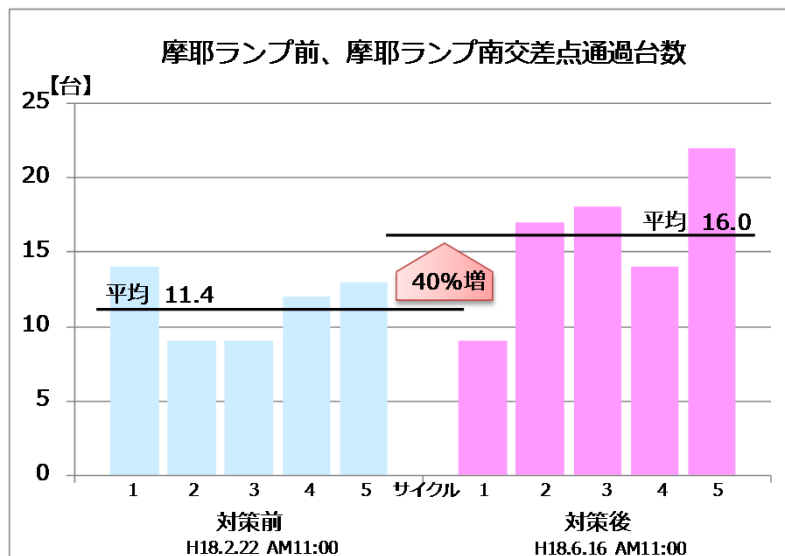
■交通集中による渋滞への対策事例 [3号神戸線摩耶出口付近交差点の改良 (交通運用による対策)]

摩耶東行き出口では、出口付近の摩耶ランプ南交差点を先頭とする渋滞が発生し、本線まで渋滞が延伸。

区画線の改良を行うとともに、摩耶東行き出口から摩耶ランプ南交差点の左折まで連続走行できるように信号を調整。

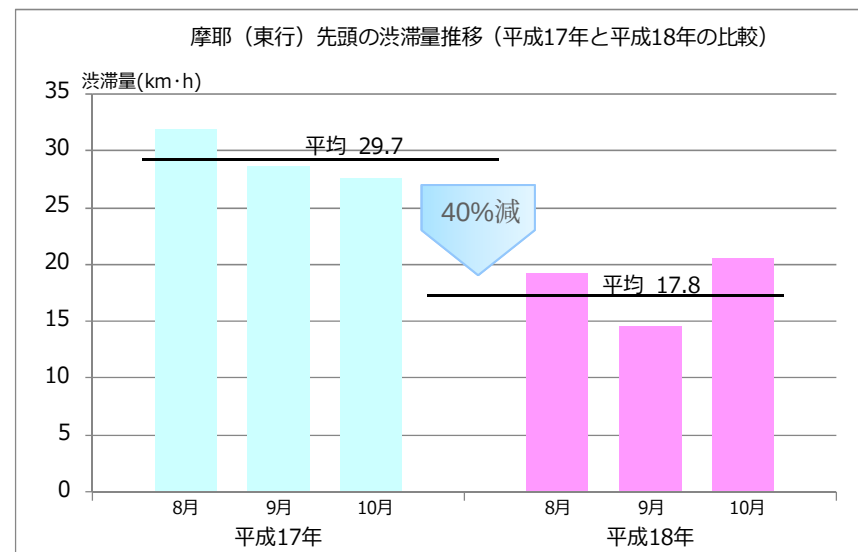
摩耶東行き出口を先頭とする渋滞が減少し、スムーズな通行が可能となった。

◎摩耶ランプ前、摩耶ランプ南交差点通過台数の変化



信号1サイクルあたりの交差点通過台数が4割増

◎摩耶 (東行) 先頭の渋滞量推移 (平成17年と平成18年の比較)



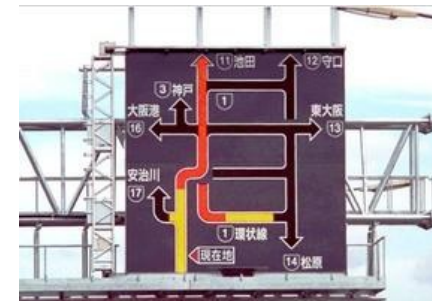
平成17年、平成18年の8月(16日～31日)、9月、10月の平日における渋滞量を比較

摩耶出口 (東行) を先頭とした渋滞が約4割減少

⑤交通集中による渋滞の対策事例 (交通管制などによる対策)

■情報板等における情報更新時間の短縮

- ・交通管制システムによる道路交通情報の収集・提供・処理について、平成15年5月にシステムの高度化を行い、情報板等における交通情報の提供を5分間隔から2.5分間隔へ短縮化。よりリアルタイムに近い道路交通情報の提供を可能にした。



■阪高ナビ・はしれGO! 等 I T サービスの構築

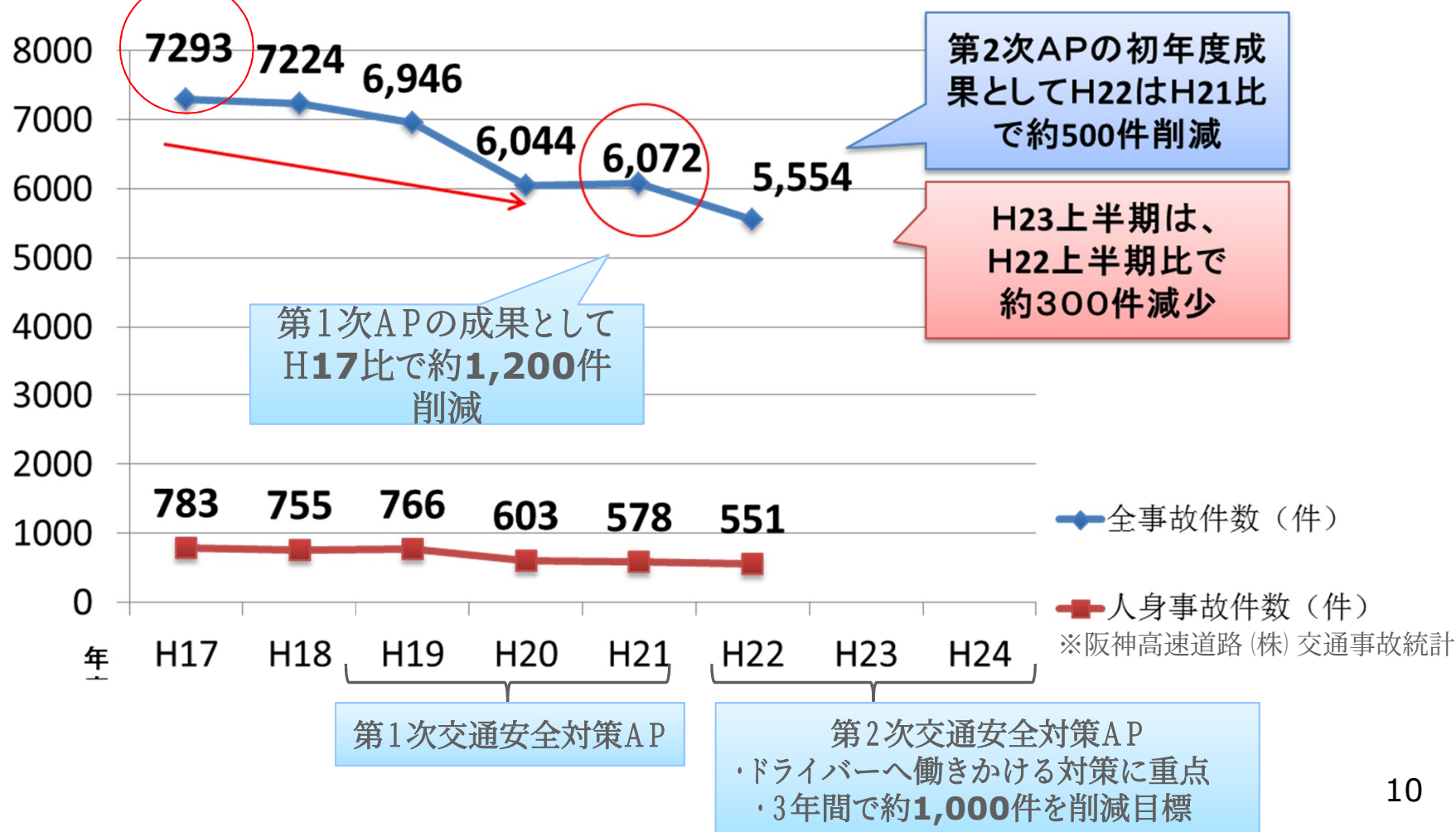
- ・阪高ナビは、阪神高速の走行疑似体験ができるドライブナビゲーションシステムとして、平成19年6月からインターネット上で運用を開始した。併せて料金検索機能や工事情報等の提供を行っており、I Tを利用した総合的な情報提供サービスとして多くのお客さまからご利用されている。
- ・はしれGO! は、携帯電話向け交通情報サービスとして平成18年から運用を開始。運用開始当初からの道路交通情報や料金検索等の機能に加え、現在は、工事情報や事故注意地点マップ、タイムゾーンガイド機能などが追加し、より多様な情報提供を行っており、登録者数は平成23年7月時点で約25,000名。



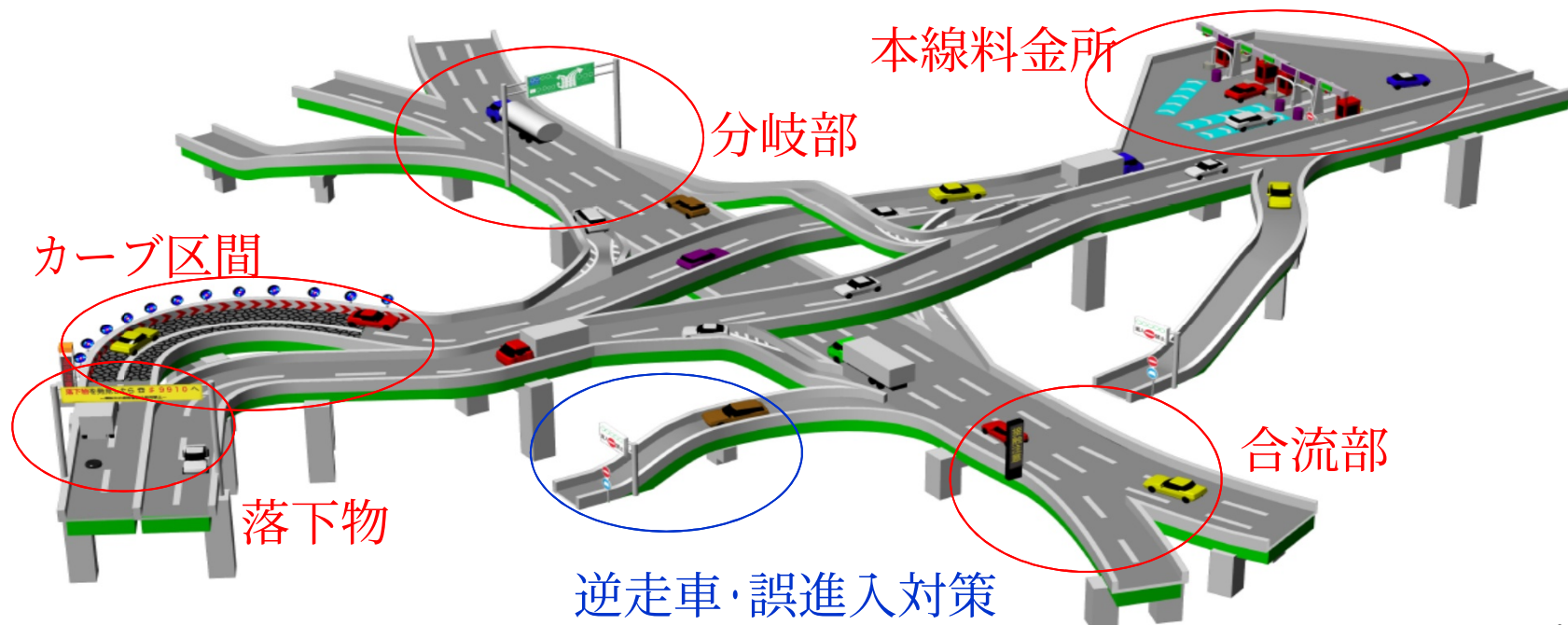
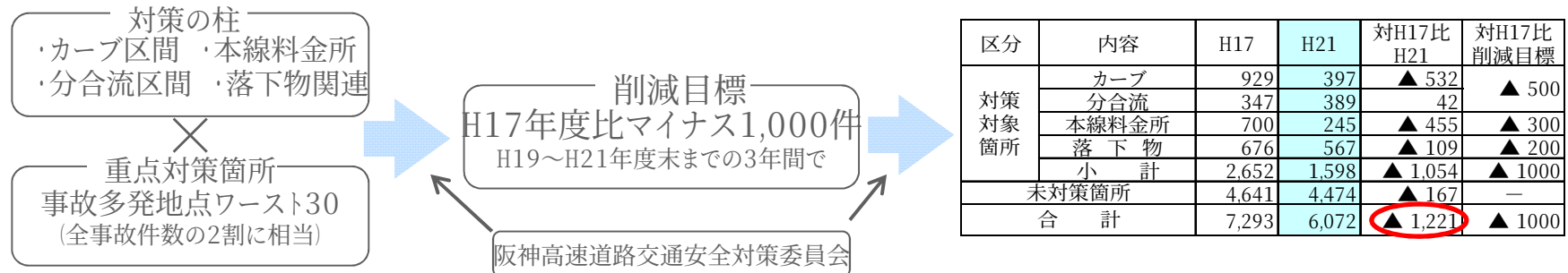
⑥事故による渋滞の対策事例

平成19年度より3箇年で交通安全対策アクションプログラムを策定し、事故多発地点を中心に取組んだ施設対策により、目標を大きく上回る約1,200件の交通事故削減を達成。引き続き、平成22年度より第2次アクションプログラム（以下第2次AP）に取り組んでおり、ドライバーへ働きかける対策を重点的に推進して、更なる事故削減を目指す。

■事故件数の推移（H17～H21年度）



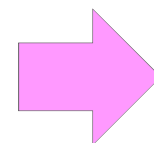
■第1次アクションプログラム (H19～H21年度) の成果



■先の情報が見える対策 (例: 道路案内の改善)



案内標識の
3D化



区画線の改良
(整流化)



■カーブ区間・本線料金所での安全対策



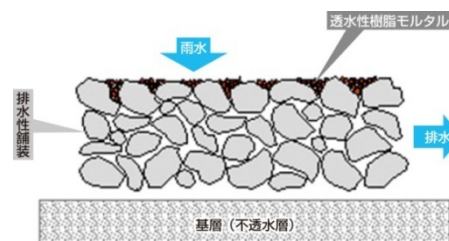
垂直面表示

減速マーク

滑り止め対策

視線誘導標

【滑り止め対策のメカニズム】



第1レーン廃止



ETC専用レーンカラー標示化

■逆走車・誤進入対策

逆走対策



注意喚起看板



路面標示



注意喚起看板

誤進入対策



路面標示



注意喚起看板



注意喚起看板・路面表示