

各会社のアウトカム指標一覧表（令和元年度）

速報値

○アウトカム指標の実績

指標分類		東日本	中日本	西日本	本四	首都	阪神
■総合顧客満足度 [単位：ポイント] CS調査等で把握するお客様の満足度 [5段階評価]	平成30年度実績値	3.6 [*] イント	3.7 [*] イント	3.6 [*] イント	4.1 [*] イント	3.5 [*] イント	3.7 [*] イント
	令和元年度目標値	3.6 [*] イント	3.6 [*] イント	3.6 [*] イント	4.1 [*] イント	3.5 [*] イント	3.7 [*] イント
	令和元年度実績値	3.7 [*] イント	3.7 [*] イント	3.7 [*] イント	4.2 [*] イント	3.5 [*] イント	3.8 [*] イント
	中期目標 ^{※1} (令和3年度)	3.6 [*] イント	3.6 [*] イント	3.6 [*] イント	4.1 [*] イント	3.5 [*] イント	3.9 [*] イント
■年間利用台数 [単位：百万台] 支払料金所における年間の通行台数 ^{※2}	平成30年度実績値	1,078百万台	723百万台	1,058百万台	43百万台	370百万台	277百万台
	令和元年度目標値	1,088百万台	723百万台	1,082百万台	44百万台	370百万台	265百万台
	令和元年度実績値	1,081百万台	724百万台	1,081百万台	44百万台	366百万台	260百万台
	中期目標 ^{※1} (令和3年度)	1,086百万台	715百万台	1,079百万台	44百万台	394百万台	274百万台
■本線渋滞							
<input type="checkbox"/> 渋滞損失時間 [単位：万台・時] 渋滞が発生することによる利用者の年間損失時間 ^{※3}	平成30年度実績値	791万台・時	1,257万台・時	561万台・時	4万台・時	2,310万台・時	997万台・時
	令和元年度目標値	781万台・時	1,248万台・時	546万台・時	4万台・時	1,500万台・時	976万台・時
	令和元年度実績値	879万台・時	1,191万台・時	661万台・時	6万台・時	2,320万台・時	906万台・時
	中期目標 ^{※1} (令和3年度)	555万台・時	1,091万台・時	516万台・時	4万台・時	1,400万台・時	910万台・時
<input type="checkbox"/> ピンポイント渋滞対策実施箇所 [単位：箇所] ピンポイント渋滞対策を実施している箇所数	新規着手箇所数						
	平成30年度実績値	1箇所	0箇所	0箇所	—	2箇所	0箇所
	令和元年度目標値	0箇所	1箇所	1箇所	—	0箇所	2箇所
	令和元年度実績値	0箇所	4箇所	0箇所	—	0箇所	2箇所
	中期目標 ^{※1} (平成30～令和3年度の累積値)	3箇所	4箇所	4箇所	—	2箇所	2箇所
	対策実施箇所数						
	平成30年度実績値	6箇所	4箇所	0箇所	—	4箇所	1箇所
	令和元年度実績値	4箇所	4箇所	0箇所	—	4箇所	3箇所
完了箇所数 【H27以降の累計値】	平成30年度実績値	3箇所	6箇所	0箇所	—	2箇所	0箇所
	令和元年度実績値	3箇所	6箇所	0箇所	—	4箇所	2箇所
■路上工事							
<input type="checkbox"/> 路上工事による渋滞損失時間 [単位：万台・時] 路上工事に起因する渋滞が発生したことによる利用者の年間損失時間 ^{※4}	平成30年度実績値	33万台・時	150万台・時	59万台・時	1万台・時	120万台・時	8万台・時
	令和元年度目標値	32万台・時	177万台・時	59万台・時	1万台・時	132万台・時	15万台・時
	令和元年度実績値	20万台・時	216万台・時	88万台・時	1万台・時	106万台・時	21万台・時
	中期目標 ^{※1} (平成30～令和3年度の平均値)	23万台・時	207万台・時	88万台・時	1万台・時	132万台・時	25万台・時
<input type="checkbox"/> 交通規制時間 [単位：時間/km] 道路1kmあたりの路上工事に伴う交通規制時間	交通規制時間						
	平成30年度実績値	131時間/km	118時間/km	115時間/km	120時間/km	251時間/km	138時間/km
	令和元年度目標値	99時間/km	148時間/km	115時間/km	120時間/km	250時間/km	145時間/km
	令和元年度実績値	128時間/km	148時間/km	126時間/km	116時間/km	239時間/km	138時間/km
	中期目標 ^{※1} (平成30～令和3年度の平均値)	99時間/km	102時間/km	112時間/km	126時間/km	220時間/km	145時間/km
	集中工事^{※5}を除く						
平成30年度実績値	131時間/km	112時間/km	110時間/km	120時間/km	250時間/km	113時間/km	
令和元年度実績値	128時間/km	119時間/km	111時間/km	116時間/km	239時間/km	126時間/km	

利用者視点

○アウトカム指標の実績

指標分類			東日本	中日本	西日本	本四	首都	阪神	
利用者視点	■通行止め時間 [単位：時間] 雨、雪、事故、工事等に伴う年間の平均通行止め時間 ^{※6}	平成30年度実績値	42時間	34時間	76時間	40時間	4時間	6時間	
		災害・悪天候	6時間	15時間	36時間	38時間	1時間	3時間	
		事故・その他	5時間	2時間	3時間	2時間	1時間	0時間	
		工事	31時間	17時間	37時間	0時間	2時間	3時間	
		令和元年度目標値	42時間	29時間	62時間	14時間	6時間	30時間	
		令和元年度実績値	58時間	22時間	46時間	10時間	26時間	35時間	
		災害・悪天候	15時間	7時間	8時間	9時間	19時間	2時間	
		事故・その他	5時間	3時間	2時間	1時間	4時間	17時間	
		工事	38時間	12時間	36時間	0時間	3時間	16時間	
		中期目標 ^{※1} (平成30～令和3年度の平均値)	48時間	26時間	56時間	14時間	6時間	15時間	
	■ETC2.0利用率 [単位：％] 全通行台数（総入口交通量）に占めるETC2.0利用台数の割合	平成30年度実績値	19.1%	19.5%	16.4%	18.2%	24.4%	18.8%	
		令和元年度目標値	22.9%	22.3%	18.7%	20.2%	27.4%	22.3%	
		令和元年度実績値	23.3%	23.4%	19.8%	21.4%	29.2%	22.7%	
		中期目標 ^{※1} (令和3年度)	29.4%	28.1%	25.0%	24.4%	33.2%	30.0%	
■企画割引 <input type="checkbox"/> 販売件数 [単位：千件] 地域振興や観光振興を目的とした企画割引等の販売件数 <input type="checkbox"/> 実施件数 [単位：件] 地域振興や観光振興を目的とした企画割引等の実施件数	平成30年度実績値	344千件	118千件	256千件	-	0千件	186千件		
	令和元年度目標値	320千件	119千件	169千件	-	0千件	186千件		
	令和元年度実績値	361千件	110千件	227千件	-	0千件	201千件		
	中期目標 ^{※1} (平成30～令和3年度の累積値)	1,071千件	330千件	356千件	-	0千件	720千件		
	平成30年度実績値	10件	17件	7件	1件	0件	2件		
	令和元年度目標値	12件	12件	9件	1件	0件	2件		
	令和元年度実績値	13件	16件	10件	1件	0件	2件		
	中期目標 ^{※1} (平成30～令和3年度の累積値)	40件	48件	27件	1件	0件	8件		
	交通安全	■死傷事故率 [単位：件/億台キロ] 自動車走行車両1億台キロあたりの死傷事故件数 ^{※7}	平成30年度実績値	4.3件/億台キロ	5.8件/億台キロ	5.4件/億台キロ	3.4件/億台キロ	10.9件/億台キロ	17.3件/億台キロ
			令和元年度目標値	4.3件/億台キロ	5.4件/億台キロ	5.4件/億台キロ	3.4件/億台キロ	11.0件/億台キロ	17.3件/億台キロ
令和元年度実績値			3.7件/億台キロ	5.2件/億台キロ	4.6件/億台キロ	4.0件/億台キロ	10.5件/億台キロ	16.6件/億台キロ	
中期目標 ^{※1} (令和3年度)			4.5件/億台キロ	4.7件/億台キロ	6.8件/億台キロ	5.2件/億台キロ	10.0件/億台キロ	15.0件/億台キロ	
■車限令違反取締 <input type="checkbox"/> 取締実施回数 [単位：回] 高速道路上で実施した車限令違反車両取締を実施した回数 <input type="checkbox"/> 引込み台数 [単位：台] 取締により引き込んだ台数 <input type="checkbox"/> 措置命令件数 [単位：件] 措置命令を行った件数 <input type="checkbox"/> 即時告発件数 [単位：件] 即時告発を行った件数		平成30年度実績値	1,625回	1,031回	1,214回	165回	979回	2,682回	
		令和元年度目標値	1,530回	1,015回	1,650回	150回	1,200回	2,800回	
		令和元年度実績値	1,503回	1,179回	1,351回	159回	1,333回	2,678回	
		中期目標 ^{※1} (平成30～令和3年度の平均値)	1,530回	1,015回	1,740回	150回	900回	2,800回	
		平成30年度実績値	10,688台	17,010台	7,661台	1,203台	1,311台	786台	
		令和元年度実績値	7,410台	13,971台	6,249台	818台	1,330台	707台	
	平成30年度実績値	1,954件	1,223件	538件	72件	286件	268件		
	令和元年度実績値	868件	1,049件	492件	75件	204件	178件		
	平成30年度実績値	0件	6件	2件	0件	2件	0件		
	令和元年度実績値	3件	1件	1件	0件	1件	0件		

○アウトカム指標の実績

指標分類			東日本	中日本	西日本	本四	首都	阪神	
交通安全	■逆走 □逆走事故件数 [単位：件] 逆走による事故発生件数※7	平成30年度実績値	8件	7件	8件	0件	1件	0件	
		令和元年度目標値	2件	2件	5件	0件	1件	1件	
		令和元年度実績値	8件	8件	13件	4件	0件	2件	
		中期目標 (令和2年度)	0件	0件	0件	0件	0件	0件	
		平成30年度実績値	61件	28件	78件	3件	3件	1件	
		令和元年度目標値	55件	22件	65件	2件	2件	2件	
		令和元年度実績値	55件	23件	85件	6件	2件	5件	
		中期目標※1 (令和3年度)	50件	17件	55件	0件	1件	2件	
	■人等の立入事案件数 [単位：件] 歩行者、自転車、原動機付自転車等 が高速道路に立入り、保護した事案 の件数	平成30年度実績値	1,273件	896件	983件	90件	439件	315件	
		令和元年度目標値	810件	862件	740件	90件	410件	300件	
		令和元年度実績値	1,334件	993件	983件	159件	447件	291件	
		中期目標※1 (令和3年度)	770件	809件	660件	97件	380件	300件	
	■ガソリンスタンドの 空白区間 [単位：区間] 隣接するガソリンスタンド 間の距離が100kmを超える 区間数※8※9	150 km 超 区 間	平成30年度実績値	0区間	0区間	0区間	0区間	-	-
			(会社を跨ぐ空白区間数)	(0区間)	(0区間)	(0区間)	(0区間)	-	-
			令和元年度目標値	0区間	0区間	0区間	0区間	-	-
			(会社を跨ぐ空白区間数)	(0区間)	(0区間)	(0区間)	(0区間)	-	-
100 km 超 区 間		令和元年度実績値	0区間	0区間	0区間	0区間	-	-	
		(会社を跨ぐ空白区間数)	(0区間)	(0区間)	(0区間)	(0区間)	-	-	
		中期目標 (平成30年度)	0区間	0区間	0区間	0区間	-	-	
		(会社を跨ぐ空白区間数)	(0区間)	(0区間)	(0区間)	(0区間)	-	-	
■快適走行路面率 [単位：%] 快適に走行できる舗装路面の車線延 長比率	平成30年度実績値	96%	95%	98%	95%	97%	96%		
	令和元年度目標値	96%	95%	98%	95%	97%	96%		
	令和元年度実績値	95%	96%	98%	95%	97%	96%		
	中期目標※1 (平成30～令和3年度の平均値)	96%	95%	98%	95%	97%	97%		

※道路保全に係る以下の指標の実績値については、現在算出中

- ・点検率（橋梁・トンネル・道路附属物等）
- ・修繕着手済数（橋梁・トンネル・道路附属物等）
- ・橋梁の耐震補強完了率

○アウトカム指標の実績

指標分類		東日本	中日本	西日本	本四	首都	阪神		
地域との連携	■一般道からSA等への歩行者 出入口設置数 [単位：箇所] 一般道からSA等への歩行者出入口が 設置されているSA等の数	平成30年度実績値	93箇所	129箇所	73箇所	0箇所	1箇所	-	
		令和元年度目標値	106箇所	129箇所	75箇所	0箇所	1箇所	-	
		令和元年度実績値	104箇所	129箇所	75箇所	0箇所	1箇所	-	
		中期目標 ^{※1} (令和3年度)	107箇所	133箇所	74箇所	0箇所	-	-	
	■占用	□占用件数 [単位：件] 道路占用件数	平成30年度実績値	4,489件	4,047件	6,421件	643件	989件	1,226件
			令和元年度目標値	4,417件	3,990件	6,274件	648件	960件	1,226件
			令和元年度実績値	4,516件	4,029件	6,560件	649件	1,001件	1,203件
			中期目標 ^{※1※10} (平成30～令和3年度の平均値)	4,362件	3,920件	6,125件	648件	950件	1,226件
		□道路占用による収入 [単位：百万円] 道路占用による収入	平成30年度実績値	369百万円	194百万円	286百万円	71百万円	1,148百万円	407百万円
			令和元年度目標値 ^{※10}	348百万円	180百万円	276百万円	81百万円	1,070百万円	394百万円
			令和元年度実績値	383百万円	201百万円	278百万円	71百万円	1,192百万円	412百万円
			中期目標 ^{※1※10} (平成30～令和3年度の平均値)	334百万円	180百万円	266百万円	81百万円	1,020百万円	384百万円
		□入札占用件数 [単位：件] 入札占用制度による占用件数	平成30年度実績値	1件	3件	1件	0件	0件	0件
			令和元年度目標値	1件	1件	1件	1件	1件	1件
			令和元年度実績値	2件	2件	1件	0件	0件	0件
			中期目標 ^{※1} (平成30～令和3年度の累積値)	4件	4件	4件	4件	4件	4件
■SA・PAの地元利用日数 [単位：日] 地元が販売・イベント等により SA・PAを利用した日数	平成30年度実績値	5,026日	2,209日	2,979日	213日	13日	20日		
	令和元年度目標値	3,070日	2,210日	3,000日	240日	13日	20日		
	令和元年度実績値	5,784日	2,506日	3,440日	230日	13日	14日		
	中期目標 ^{※1} (平成30～令和3年度の累積値)	7,840日	8,400日	13,000日	960日	52日	28日		
その他	■インセンティブ助成 ^{※11}	□認定件数 [単位：件] 新設改築・更新・修繕等での インセンティブ助成の認定件数	平成30年度実績値	3件	3件	1件	1件	3件	0件
			令和元年度目標値	6件	1件	3件	1件	1件	1件
			令和元年度実績値	1件	3件	3件	1件	2件	0件
			中期目標 ^{※1} (平成30～令和3年度の累積値)	24件	4件	12件	4件	6件	4件
	□交付件数 [単位：件] 新設改築・更新・修繕等での インセンティブ助成の交付件数	平成30年度実績値	2件	6件	0件	0件	3件	0件	
		令和元年度実績値	0件	4件	1件	3件	2件	0件	
	□交付額 ^{※12} [単位：百万円] 新設改築・更新・修繕等での インセンティブ助成の交付額	平成30年度実績値	4百万円	255百万円	0百万円	0百万円	0.4百万円	0百万円	
		令和元年度実績値	0百万円	117百万円	4百万円	118百万円	5百万円	0百万円	

※1： 中期的なサービス水準を示すため、会社の現行中期経営計画期間内の取組計画をもとに、令和3年度までの傾向（トレンド）により算出した参考値であり、新たに会社の中期経営計画を策定する際などに見直す場合がある。

※2： 首都高速道路(株)、阪神高速道路(株)は支払い料金を複数回通過した場合でも「1台」として集計。

※3： 東日本高速道路(株)、中日本高速道路(株)、西日本高速道路(株)の数値は、1/1～12/31間の年間値。

※4： 首都高速道路(株)、阪神高速道路(株)については、本線渋滞損失時間に全体の渋滞量（渋滞距離と渋滞時間を乗じたもの）に対する路上工事に起因する渋滞量の割合を乗じたもの。

※5： 集中工事を除いた路上工事時間とは、お客様が迂回や時間・日程調整など回避行動をとることができるよう区間・期間を事前に広く広報した上で行う工事を除いた路上工事時間である。

※6： 上下線別の通行止め時間に距離を乗じた年間のべ時間・距離を営業延長で除算したものの。

※7： 数値は、1/1～12/31間の年間値。

※8： 区間数は、方向毎（上下線別）にそれぞれ算出。

※9： 西日本高速道路(株)と本四高速道路(株)に跨る区間は100km超で12箇所存在する。

※10： 数値は占用ニーズに影響を受けるため、令和元年度目標及び中期目標は過去3年間の平均としている。

※11： インセンティブ助成とは、高速道路の新設、改築又は修繕に要する費用の縮減を助成するための仕組みをいう。

※12： 表記上、小数第一位にて四捨五入しているが、0.5百万円未満の場合は、小数第二位にて四捨五入を行っている。