

# 阪神高速事業アドバイザー会議 〔第16回〕

意見交換会 資料

2024年5月16日  
阪神高速道路株式会社

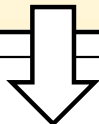
# 1-1. 料金改定の考え方

## 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年度からの具体方針

### （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。
- 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。

### （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、高速道路会社で一元的に管理。
- 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。

## 令和6年度からの具体方針

### （1）料金体系の整理・統一とネットワーク整備

- 阪神高速において、料金体系の整理・統一を更に進める。
  - ・対距離制を基本とした公平な料金体系の更なる前進に向け、新たな上限料金を設定。
  - ・料金割引についても整理・統一を図る観点等から、大口・多頻度割引の拡充や深夜割引の導入を実施。
- 関係自治体の提案を踏まえ、淀川左岸線（2期）や名神湾岸連絡線の整備に必要な財源確保を検討。

### （2）起終点を基本とした継ぎ目のない料金の実現

- ネットワークの開通状況を踏まえ、道路交通や環境等についての都心部の政策的な課題を考慮し、大阪及び神戸都心部を避けて通行する利用が料金面で不利にならないよう、経路によらず起終点間の最短距離を基本に料金を決定。

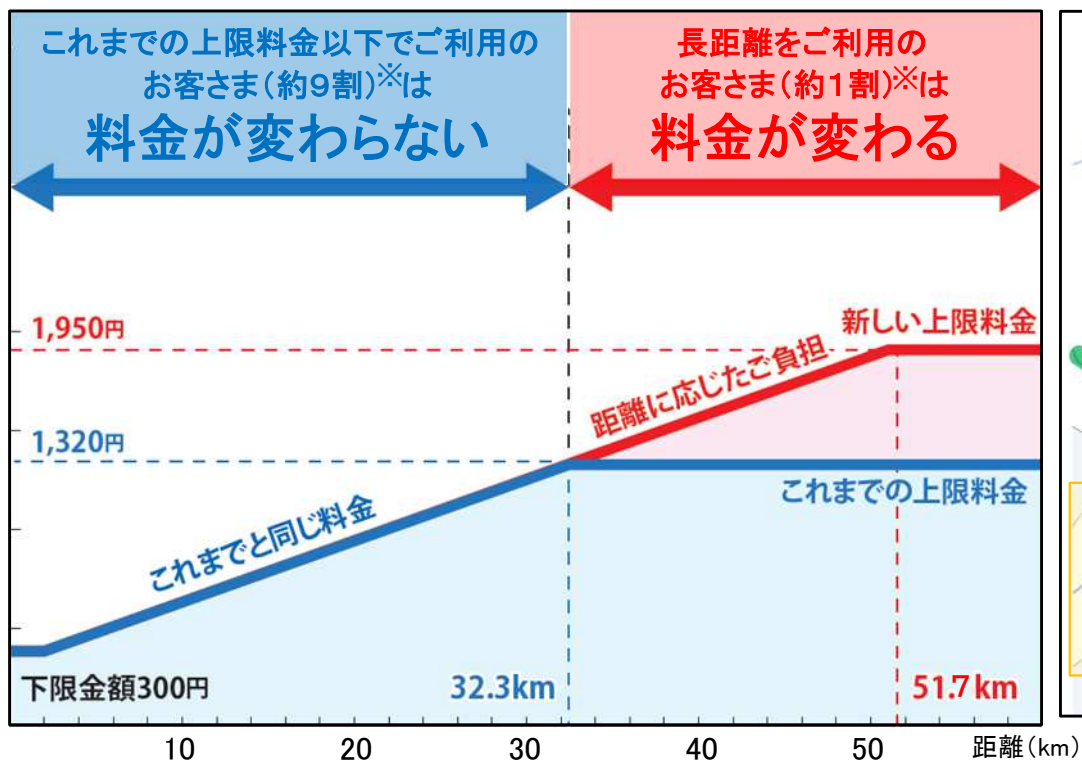
# 1-2. 料金改定の概要

○近畿圏の新たな高速道路料金では、対距離制を基本とした公平な料金体系の更なる前進に向け、新たな上限料金を設定し、高速道路をさらに効率的にご利用いただくための割引を導入・拡充

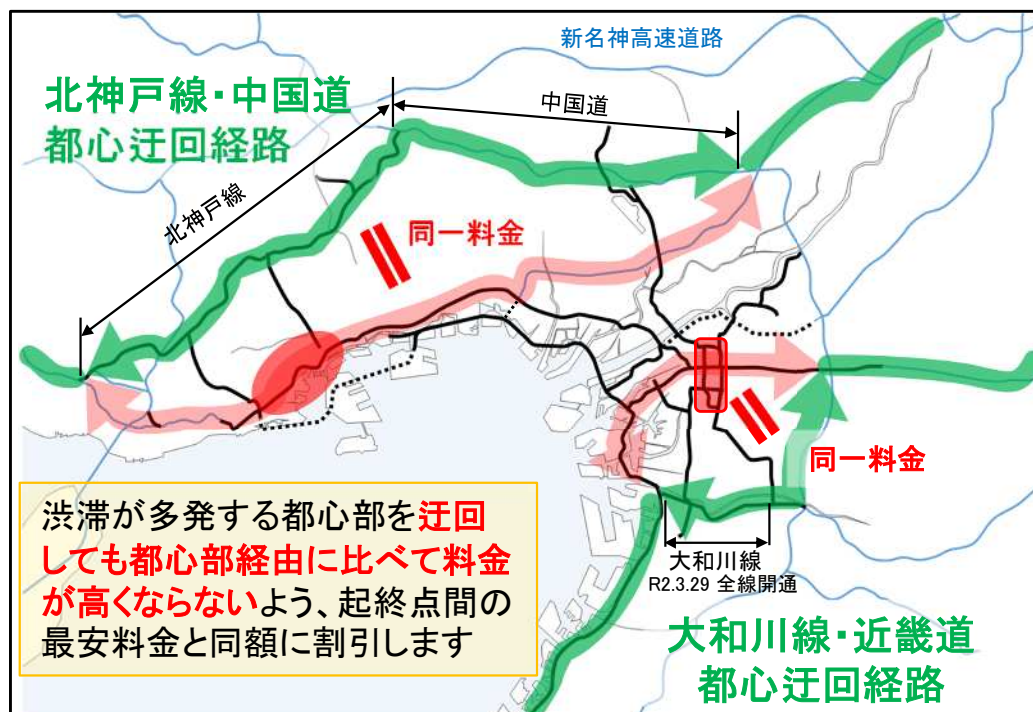
- 【導入】 都心迂回割引、深夜割引、関西国際空港方面割引、大和川線・堺線乗継割引
- 【拡充】 大口・多頻度割引、神戸都心流入割引

○新たな高速道路料金は、令和6年6月1日（土）午前0時から導入

## ■ 普通車の料金



## ■ 都心迂回割引



# 1-3. 料金改定に伴う周知広報

『認知広報』: 料金・割引が変わることの認知度向上を目的にシンプルな広報を実施

『理解広報』: 料金・割引の詳細を知りたい方へ、割引の具体事例など詳細情報の広報を実施

## 認知広報



ポスター



電車内広告(イメージ)



街中デジサイ(イメージ)

### ＜広告媒体＞

- ・リーフレット
- ・ポスター
- ・インターネット
- ・電車中広告
- ・街中デジサイ
- ・ラジオ
- ・テレビ
- ・新聞 など

詳しく知りたい方を『理解広報』に誘導

## 理解広報



特設ホームページトップ

### ＜広告媒体＞

- ・特設サイト(HP)
- ・料金ガイド(冊子)

		4月	5月	6月
認知 広報	現場広報	リーフレット・ポスター 横断幕・道路情報板・マグネット案内等		
	インターネット 広告	インターネットバナー広告 動画広告		
	交通広告		電車内広告 街中デジサイ バス停広告	
	マスメディア		ラジオCM テレビCM 新聞広告	
理解 広報	特設サイト	特設サイト		
	料金ガイド		料金ガイド	

- 媒体の特性を活かし、丁寧で効果的な広報を実施
- 周知効果が出るよう広報時期を設定



# 2-1. 経営効率化の取組

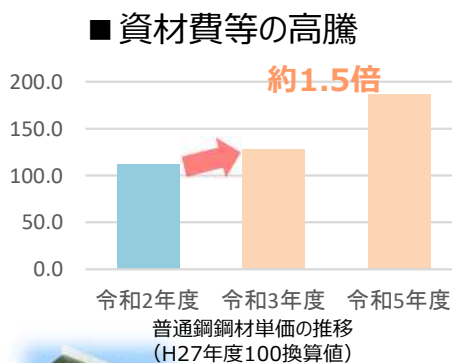
○インフラの老朽化、デジタル革命の加速等の近年の事業環境の変化や社会の要請に応え、サステナブルな高速道路サービスを提供するため、不断の経営効率化に取り組むこととし、コストの縮減、お客さまサービスの向上、地域への貢献、経営体制の効率化と経営の透明性向上を内容とする「経営効率化に向けた今後の取り組み」をとりまとめ、2024年12月に公表

## 1. コストの縮減

構造物の老朽化や、近年の労務費・資材費等の高騰等により、将来のコスト増が見込まれる



コスト増抑制のため、新技術の活用やDXの推進、施工の効率化、構造物の高耐久化等に積極的に取り組む



## 3. 地域への貢献

交通課題への対応や機運醸成等の、大阪・関西万博への協力沿線自治体等との連携イベントや、道路構造物による景観形成

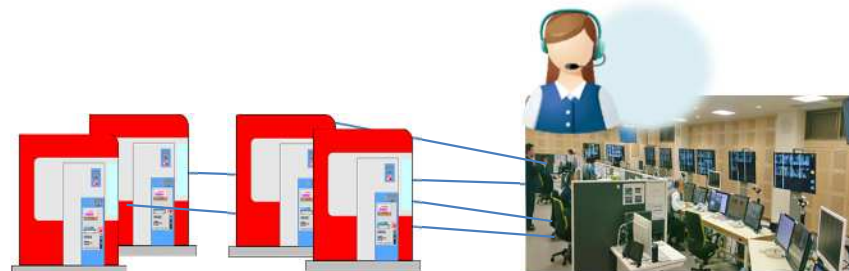
## 4. 経営体制の効率化と経営の透明性向上

高速道路の維持管理に必要な「連続性」「緊急性」「即時性」を確保しつつ、グループ経営体制を構築して自ら実施することにより、品質の維持・向上と効率性の向上を同時実現

料金收受業務の更なる効率化に向けた全料金所での段階的な無人化に対応し、料金收受業務体制を見直す(整理・統廃合等)など、事業環境の変化に対応しつつ、更なる業務品質と生産性の向上に向けて、グループ経営体制進化の取り組みを継続

## 2. お客さまサービスの向上

お客さま満足度調査結果において、お客さまのご要望が多い「PAの改善」「渋滞対策」「情報提供の充実」について、更なる改善に努めることとし、そのうち2024年度に実施する内容を、『お客さま満足アッププラン2024』にとりまとめ



○阪神高速グループでは、提供する道路サービスの品質を高め、お客様満足度の向上を図るための課題の把握や取り組みの基礎とするために、阪神高速をご利用のお客様を対象とする『お客様満足度調査』を民営化後(2006年度)から毎年実施  
 ○お客様の声はグループ内で共有し、経営やサービスの改善・向上の取り組みに生かしている

### 調査期間

2023年9月1日(金)～19日(火)

※一部のみ

2023年9月11日(月)～24日(日)

### 調査方法

- ・調査案内チラシ及びメールの送付
- ・HP及びSNSに広告掲載
- ・ネットリサーチによる調査

### 調査内容

#### ○項目別の満足度

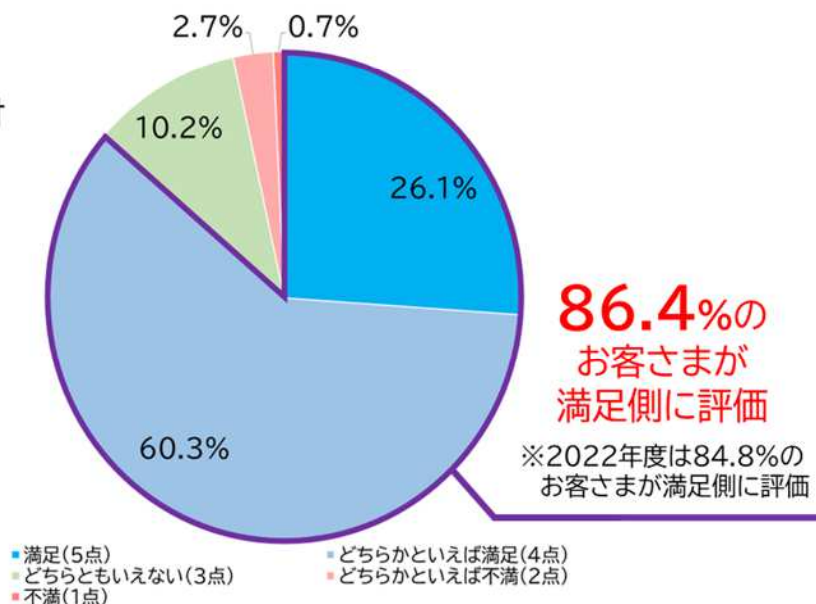
- ・走りやすさ、安全性、快適性
- ・スタッフ対応
- ・情報の提供
- ・お客様対応
- ・パーキングエリア

#### ○総合的な満足度

### 総合満足度

2023年度 総合的な満足度 **4.0**

※阪神高速の利用実態(車種別構成比)に応じて算出しています。



### 項目別満足度

	設問項目	項目別満足度
	路面の管理状態	4.21
走りやすさ	事故・故障車・落下物への対応	4.26
	安全対策	4.02
	目的地までの所要時間	3.76
快適性	通行止め工事	3.76
	料金所スタッフの対応	4.42
情報の提供	通行止め・車線規制の事前広報	4.11
	入口前の情報提供	3.99
	高速走行中の情報提供	4.04
	阪神高速に関する情報の調べやすさ	3.89
	出発前の情報提供	3.95
	異常気象時の事前広報や道路情報	4.06
	お客様対応	阪神高速お客様センターの対応
パーキングエリア	阪神高速のPA数や設置箇所	3.55
	各PAのトイレ	4.25
	各PAの休息スペース	4.13
	各PAの販売サービス	3.77
	各PA従業員の接客対応	4.21



○ 2023年12月に公表した「経営効率化に向けた今後の取り組み」のうち、お客様サービスの向上の取り組みに関して、2024年度に実施する具体的な内容を『**お客様満足アッププラン2024**』として4月1日に公表

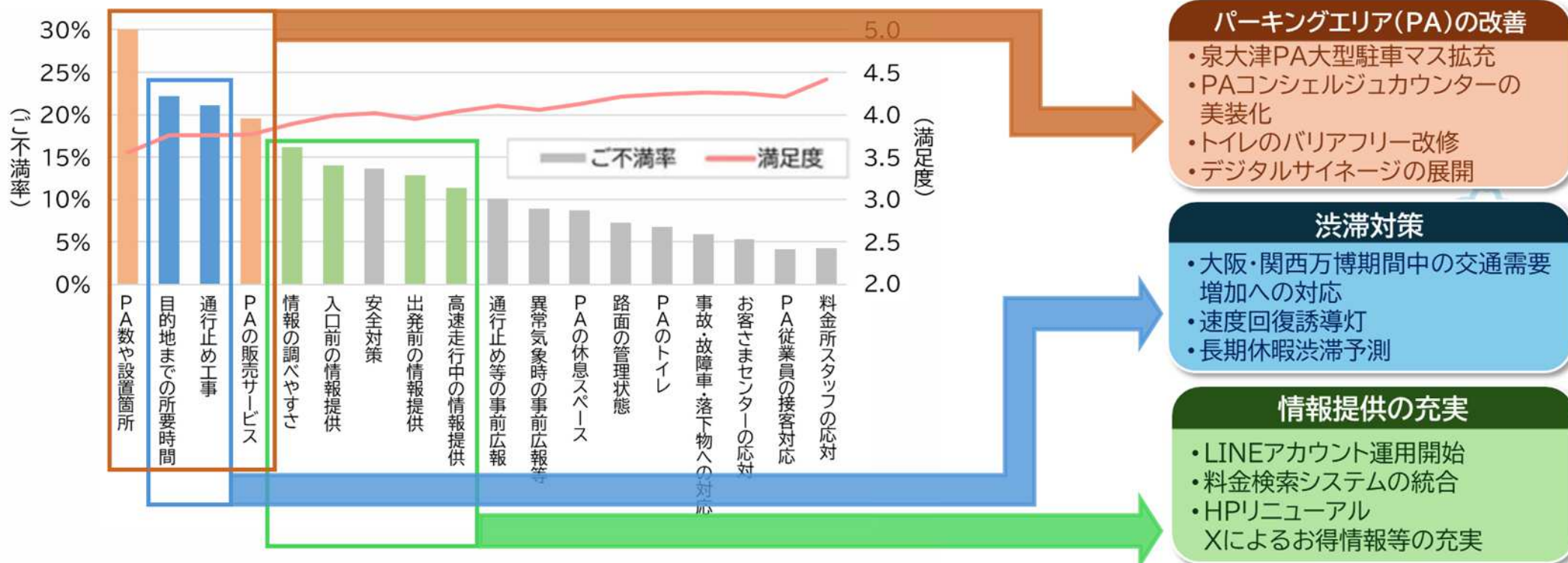


さくっと概要版

じっくり詳細版



お客様満足度調査の結果を整理分析した結果、お客様のご要望が多い「**パーキングエリア(PA)の改善**」「**渋滞対策**」「**情報提供の充実**」に真摯に対応し、さらなる改善に努めるとともに、お客様のご要望の変化、サステナビリティの実現等の社会の要請等を踏まえつつ、新たなサービスを展開します。



※ 「ご不満率」と「満足度」について  
 各項目について「不満」「どちらかといえば不満」「どちらかといえば満足」「満足」の4段階又は「利用していないのでわからない」でご回答頂いた結果により次のとおり算出  
 ご不満率… 各項目のご回答数のうち「不満」「どちらかといえば不満」が占める割合(「利用していないのでわからない」は回答数から除く)  
 満足度… 4段階(不満:1点、どちらかといえば不満:2点、どちらかといえば満足:4点、満足:5点)で得たご回答の平均値

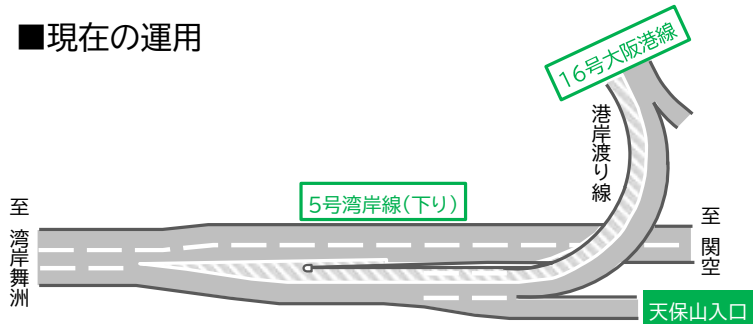
### 渋滞対策

大阪・関西万博に関する交通集中が予想される出口およびJCTについて、円滑な交通確保に努めることを目的とし、二車線化の実施を予定しております。また、渋滞を緩和し、スムーズな走行環境の実現を目指します。

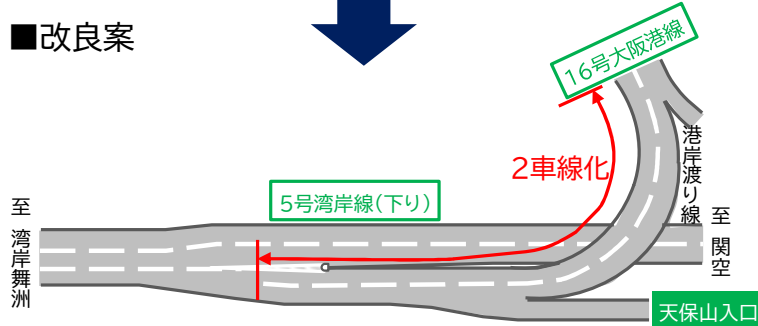
### 大阪・関西万博に関する交通需要増加への対応

万博開催期間中に交通集中が想定される北港JCT湾岸舞洲出口や天保山JCT渡り線において交通容量拡大対策(2車線化)を実施します。この工事をできるだけ早期に完了させることで、夏以降に増大が見込まれる舞洲関連事業(万博及びIR)の工事車両による混雑等影響を緩和し、一般交通の円滑な交通確保に努めます。

#### ■現在の運用



#### ■改良案



【天保山JCT渡り線】  
万博会場方面への交通量増に対応するため、現状1車線の容量拡大(2車線化)を実施

そのほかの2024年度に実施する取り組みの詳細な内容については、別添資料からご参照ください。

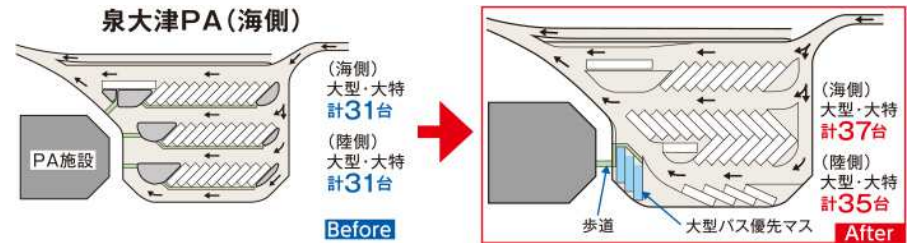
### パーキングエリア(PA)の改善

多くのお客さまにご利用いただきやすいよう多様なニーズに対応する取り組みを実施します。また、「物流の2024年問題」の対応も踏まえ、湾岸線の終日通行止め工事内で大型車の駐車マスの拡充を行います。

### 泉大津PA大型駐車マス拡充

阪神高速では2024年4月16日～26日の10日間大浜～泉大津間の終日通行止めを実施します。

泉大津PA(海側・陸側)3階の大型車専用駐車場について、駐車場の区画線を変更し、大型車駐車マス数の拡充を図ります。また、大型バス優先マスをPA施設に隣接して配置することで、車道を横断することなくPA施設を安全にご利用いただけるようになります。



### 情報提供の充実

お客さまからのご要望が多い情報提供の充実をはかるため、出発前・出発後にそれぞれ必要な情報を簡単に入手できるよう、情報の精度とわかりやすさを向上する取り組みを行います。

### LINE公式アカウント運用開始

災害時などの緊急情報のほか、阪神高速の各種情報を手軽に入手できる「阪神高速LINE公式アカウント」の運用を開始しました。



LINE公式アカウント:  
阪神高速  
@hanshin-exp





## 2-3. ETC専用化への取組

- お客さまの利便性の向上、将来的な管理コストの削減に向け料金所のタッチレス化やキャッシュレス化を推進
- 料金收受業務の更なる効率化を図るため全料金所での段階的な無人化、ETC専用化を推進
- 各種課題については解決に向けて国土交通省、他高速道路会社と連携し継続検討

### ETC専用化の展開

- ・全143料金所のうち13か所をETC専用として運用しており、今後もETC専用料金所を順次拡大



ETC専用料金所位置図



ETC専用料金所  
街路案内

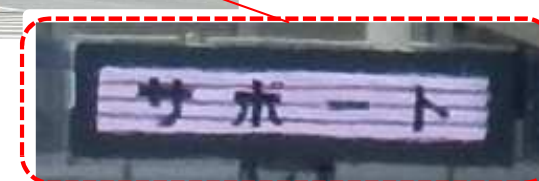


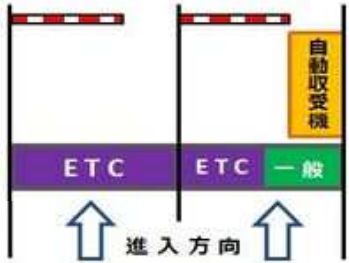

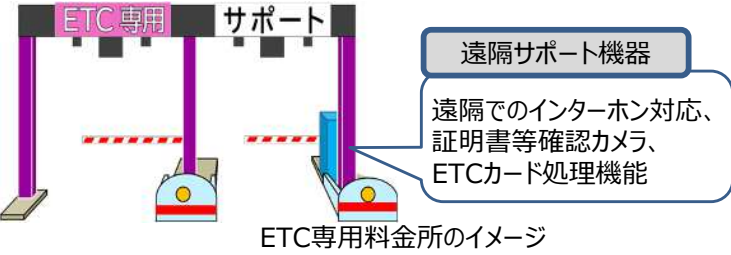

門構看板



ETC専用  
料金所

サポートレーン車線表示



年	料金收受業務体制の変化・取り組み内容
2012	<p>自動收受機の導入 (料金所の無人化)</p> 
2017	<p>遠隔対応の集約化</p>  <p>遠隔サポートセンター</p>
2022	<p>ETC専用化の実施</p>  <p>ETC専用料金所のイメージ</p>
今後	<p>現在、無人化又はETC専用化を実施している料金所は、全143箇所中50箇所</p> <div style="border: 1px dashed red; padding: 5px; display: inline-block;"> <p>無人化・ETC専用化の進展</p> </div> <div style="border: 1px dotted black; padding: 5px; display: inline-block;"> <p>【今後の取り組み内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○体制の整備 ⇒ 遠隔サポート機器の設置・拡大 ・遠隔対応集約施設の整備</li> <li>○ETC利用率の向上 ⇒ 車載器助成キャンペーンの実施等</li> </ul> </div>  <p>車載器助成キャンペーン</p> <p>自動收受機 (イメージ)</p> <p>全料金所の無人化 (※) の実現 (※一部の料金所を除く)</p>