

**一般国道28号  
(本州四国連絡道路(神戸・鳴門ルート))等  
に関する維持、修繕その他の管理の仕様書**

**令和4年10月**

**本州四国連絡高速道路株式会社**

# 目 次

第1章 総 則	1
1-1 目 的	1
1-2 対象となる路線	1
1-3 業務区分	1
1-4 維持管理業務実施中の安全確保	2
1-5 関係法令及び条例の遵守	2
1-6 緊急時の連絡体制	2
第2章 維持補修業務	4
2-1 清掃作業	4
2-2 植栽管理作業	7
2-3 雪氷対策作業	8
2-4 交通事故復旧作業	9
2-5 点 検	11
2-6 補 修	14
2-6-1 舗 装	14
2-6-2 一般橋梁	16
2-6-3 長大橋梁	18
2-6-4 トンネル	22
2-6-5 土工・のり面	23
2-6-6 道路付属物（土木）	24
2-6-7 道路付属物（建築）	25
2-6-8 道路付属物（機械）及び維持管理車両	26
2-6-9 道路付属物（電気通信施設）	28
第3章 料金收受等業務	29
3-1 適用範囲等	29
3-2 料金收受業務	30
3-3 料金収受到付随する業務	32
第4章 交通管理業務	33
4-1 適用範囲等	33
4-2 道路巡回業務	33
4-3 交通管制業務	35
4-4 法令違反車両指導等業務	36

## 第1章 総 則

### 1-1 目 的

本州四国連絡高速道路株式会社（以下「会社」という。）が行う計画管理費をもって実施する本州四国連絡高速道路（以下「本四道路」という。）の維持補修業務、料金收受業務及び交通管理業務（以下「維持管理業務」という。）について、その作業内容、作業水準及び安全対策等を定め、本四道路の維持管理について適正な水準の確保を図ることを目的とするものであり、必要に応じて独立行政法人日本高速道路保有・債務返済機構（以下「機構」という。）が維持管理業務の履行内容を確認する際の基礎となる事項を定めるものとする。

### 1-2 対象となる路線

本仕様書に基づき、会社が維持管理業務を行う路線は、次のとおりである。

路 線 名	区 間		延長（km）
神戸淡路鳴門自動車道	自）神戸西 IC （神戸市西区見津が丘）	至）鳴門 IC （鳴門市撫養町木津）	89.0 km
瀬戸中央自動車道	自）早島 IC （岡山県都窪郡早島町）	至）坂出 IC （坂出市川津町）	37.3 km
西瀬戸自動車道	自）西瀬戸尾道 IC （尾道市高須町）	至）生口島北 IC （尾道市因島洲江町）	18.0 km
	自）生口島南 IC （尾道市瀬戸田町）	至）大島北 IC （今治市宮窪町）	16.1 km
	自）大島南 IC （今治市吉海町）	自）今治 IC （今治市矢田）	12.5 km
合 計			172.9 km

### 1-3 業務区分

本仕様書における業務区分は、次の各号に定めるとおりとする。

#### （1）維持補修業務

安全・快適に走行できる道路空間を確保し、沿道生活に支障をきたさないようにするための清掃や植栽管理等の維持を行う業務並びに構造物、設備、車両等の機能、性能を原状回復させるための補修を行う業務。

#### （2）料金收受業務

お客様から正確かつ迅速に通行料金を收受し、快適に料金所をご利用頂くために必要な料金收受体制を確保するとともに、通行料金を厳正に管理し、確実に納入する業務。

### (3) 交通管理業務

道路の情報収集、事故等の処理、路上落下物の回収等を行う業務。

#### 1-4 維持管理業務実施中の安全確保

本仕様書に基づく維持管理業務を安全に履行するために必要となる諸対策を実施する。なお、維持管理業務の履行に伴う交通規制に関しては、「保全管理要領」（会社）に基づき、一般通行車両への安全対策並びに受注者等の保安に万全の措置を講じる。

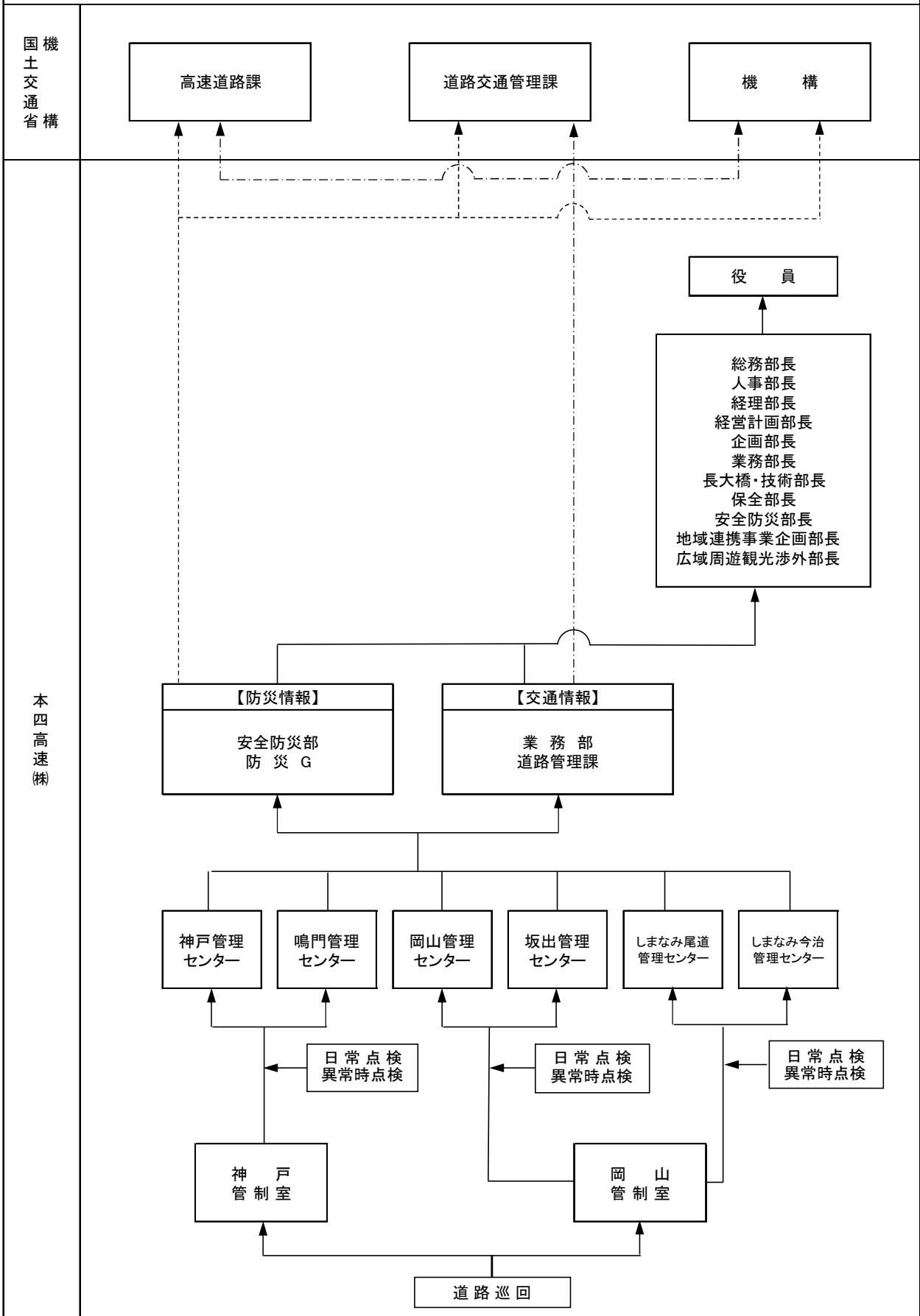
#### 1-5 関係法令及び条例の遵守

維持管理業務の履行に当たっては、すべての関係諸法令及び条例等を遵守し、業務の円滑な推進を図るとともに、諸法令の適用運用は会社の責によって実施する。

#### 1-6 緊急時の連絡体制

維持管理業務の実施中に事故や災害等が発生もしくは発生の恐れがある場合は、連絡体制表に定めた緊急時の連絡体制に基づき報告する。

《事故・災害時の連絡先》



## 第2章 維持補修業務

### 2-1 清掃作業

#### 2-1-1 適用範囲

路面、連絡等施設内、休憩施設内、道路付帯施設及び道路付属物等の清掃に関する一般的事項について取り扱う。

#### 2-1-2 作業目的

清掃作業は、安全・円滑な高速道路通行を確保するため、路面や休憩施設内、構造物や付属物等のゴミ、塵埃、土砂、汚れ等を取り除く作業である。

#### 2-1-3 適用すべき諸基準

- ・ 保安全管理要領 会社
- ・ 点検管理要領 会社
- ・ 維持修繕等共通仕様書 会社
- ・ 電気通信施設維持修繕等共通仕様書 会社

#### 2-1-4 主な関係法令

- ・ 道路法
- ・ 道路交通法
- ・ 廃棄物の処理及び清掃に関する法律
- ・ 水道法
- ・ 浄化槽法

#### 2-1-5 作業内容

##### ① 路面清掃

機械や人力により、路面上のゴミや塵埃等を取り除く。

標準的な頻度は下表の通りとし、落下物に起因する事故件数、苦情件数等を分析し、必要に応じて頻度の見直しを行う。

作業名	作業内容	標準的作業水準		根拠
		交通量	作業頻度	
路面清掃A (左側路肩)	機械による路面清掃	10千台/日未満	1回/8週	ゴミ回収量、苦情件数、交通量等を勘案し決定
		10千台/日以上	1回/6週	
路面清掃C (主に路面)	人力による路面清掃	10千台/日未満	1回/4週	
		10千台/日以上	1回/2週	

② 連絡等施設及び休憩施設域内清掃

駐車場や園地及びインターチェンジの園地、休憩施設のトイレについて清掃を実施する。

標準的な頻度は下表の通りとし、汚れ状況や苦情件数等を分析し、必要に応じて頻度の見直しを行う。

区分	内容	頻度	根拠
域内清掃A	SA、PAの駐車場及び路面の人力による清掃	1回/2日	ゴミ回収量、苦情件数、利用状況等を勘案して決定。
域内清掃B	SA、PAの園地部の人力による清掃	2～3回/週	
域内清掃C	IC内の園地部の人力による清掃	交通の障害となる場合	点検結果や利用者の苦情等を勘案し実施。
トイレ清掃	トイレの人力による清掃	1回/1日	トイレの汚損状況、利用者の苦情、利用状況等を勘案して決定。
上下水設備清掃	受水槽、高置水槽、浄化槽等の人力、機械による清掃	1回/1年	法令（水道法、浄化槽法）

③ 排水施設清掃・伸縮装置清掃

機械や人力により、排水施設及び鋼製くし形伸縮装置の排水装置に堆積した土砂、塵埃等を取り除き、排水施設の機能を確保する。排水施設清掃は、点検により必要な箇所のみとするが、橋梁・高架橋の滞水しやすい箇所等は1回/年程度は最低限実施するものとする。ただし、状況に応じて頻度の見直しを行う。

作業名	作業内容	適用箇所	標準的作業水準	根拠
排水施設清掃 伸縮装置清掃	人力及び機械による清掃	橋梁・高架橋の滞水しやすい箇所	1回/年	点検結果
		上記以外の箇所	点検により必要の都度	点検結果

④ トンネル側壁清掃

特殊清掃車や散水車により、トンネル壁面に付着した排気ガス等による汚れを除去する。標準的な頻度は下表の通りとし、汚れの状況や苦情件数等を分析し、必要に応じて頻度の見直しを行う。

作業名	作業内容	標準的な作業水準	根拠
トンネル側壁清掃	特殊清掃車や散水車による側壁清掃	1回/2年	汚損状況や点検結果により実施。

## ⑤ 道路付属物清掃

照明灯具等の道路付属物について、各設備の機能や視認性を確保するとともに、お客様に不快感を感じさせない範囲で、人力及び機械を使用して適時清掃を実施する。

項目	区分	標準的な作業回数	根拠
道路付属物清掃	照明灯具等	ランプ交換時	過去3ヶ年の実績
	火災検知器等	火災検知器：1回／2週 その他消火栓等：点検時	過去5ヶ年の実績

### 2-1-6 作業水準の検証方法

以下に示すような項目について、分析を行うことにより、適正な管理水準を維持しつつ清掃作業の作業水準（頻度）の見直しを継続的に行っていく。

- ・ 苦情件数
- ・ 年間アベイラビリティ
- ・ 点検結果
- ・ 被災状況
- ・ 照明点灯率
- ・ 顧客満足度

### 2-1-7 作業のアウトカム（アウトプット）指標

- ・ 路上工事時間
- ・ 死傷事故率
- ・ 総合顧客満足度

### 2-1-8 安全対策

- ① 作業関係者だけでなく、近隣住民、一般通行人、一般通行車両、施設利用者、鉄道利用者、航行船舶等の第三者の安全を確保するため、警戒標識の設置、情報提供の実施、標識車等による後尾警戒、案内看板等の必要に応じた安全諸対策を講じる。
- ② 所轄警察署、道路管理者、鉄道事業者、河川管理者、労働基準監督署、所轄海上保安部等の関係者及び関係機関と緊密な連絡を取り、安全確保に努める。
- ③ 道路、鉄道、河川、水路、電力施設、通信施設、ガス施設及び水道施設等又は建築物の近傍で維持修繕業務を実施する場合は、これらに損害を与えないように十分に注意し作業を実施する。
- ④ 作業現場を明確に区分し、第三者の現場への立入りを防止する措置を講じる。
- ⑤ 事故等が発生しないよう受注者等への安全教育の徹底を図るため、作業着手前及び着手後、原則として作業員全員の参加により毎月、半日以上時間を割り当て、安全に関する研修・訓練等を実施する。



- ⑥ 使用する車両及び点検補修用作業車等の運行に当たっては、十分な安全管理を実施し、事故防止に努める。
- ⑦ 安全の確保をすべてに優先させ、労働安全衛生法等関係法令に基づく措置を常に講じる。
- ⑧ 作業の実施にあたっては、法令等により資格が必要な場合は、その資格を有する者を配置する。作業の一部は、固定規制や移動規制を必要とするため、規制後尾の警戒や情報提供等を実施し、第三者の安全に特に配慮した対策を講じる。高所作業車等を使用する場合についても同様に第三者の安全に特に配慮した対策を講じる。

## 2-2 植栽管理作業

### 2-2-1 適用範囲

路肩や中央分離帯、のり面、連絡等施設の園地部等に植栽された植物の管理に関する一般的な事項について取り扱う。

### 2-2-2 作業目的

植栽管理作業は環境保全や景観向上、お客様の安全走行の確保等において、期待する各諸機能が発揮できるように植物の保護や育成を行うとともに、植物の成長によって高速道路上及び隣接する道路通行や沿道生活に支障を来さないように植物を管理する作業である。

### 2-2-3 適用すべき諸基準

- ・ 保安全管理要領 会社
- ・ 維持修繕等共通仕様書 会社

### 2-2-4 主な関係法令

- ・ 廃棄物の処理及び清掃に関する法律
- ・ 農薬取締法
- ・ 道路法
- ・ 道路交通法

### 2-2-5 作業内容

植栽された樹木、樹林、芝生、草花等の植物について、その保護や育成、植物の成長によって生じる走行上の支障や社会通念上の不快感となる箇所等を除去するため、必要最低限の剪定や伐採、薬剤散布、刈り込み、除草等の植栽管理作業を人力や機械を使用し適宜実施する。

作業名	標準的な作業水準	根拠
樹木剪定・草刈	交通の障害となる場合にのみ実施	点検結果
薬剤散布・除草・灌水	必要の都度	
施肥	実施しない	

#### 2-2-6 作業水準の検証方法

以下に示すような項目について、分析を行うことにより、適正な管理水準を維持しつつ植栽管理作業の作業水準（頻度）の見直しを継続的に行っていく。

- ・ 点検結果
- ・ 苦情件数
- ・ 顧客満足度

#### 2-2-7 作業のアウトカム（アウトプット）指標

- ・ 路上工事時間
- ・ 死傷事故率
- ・ 総合顧客満足度

#### 2-2-8 安全対策

2-1-8 安全対策に同じ

### 2-3 雪氷対策作業

#### 2-3-1 適用範囲

冬季における路面、連絡施設等の区域内及び道路付属設備等の除雪作業並びに凍結防止作業等（以下「雪氷対策作業」という）に関する一般的な事項について取り扱う。

#### 2-3-2 作業目的

雪氷対策作業は、お客様が安全かつ円滑に通行するため、路面上の積雪や凍結などから道路機能を保持し、かつ高速道路施設の利用環境や高速走行のための快適性を保持するために実施する作業である。

#### 2-3-3 適用すべき諸基準

- ・ 保全管理要領 会社
- ・ 維持修繕等共通仕様書 会社

#### 2-3-4 主な関係法令

- ・ 水質汚濁防止法
- ・ 道路法
- ・ 道路交通法

## 2-3-5 作業内容

### ① 凍結防止剤散布作業

冬季において路面の降雪並びに凍結が予想される場合もしくは降雪並びに凍結状態が初期の場合、路面凍結の防止のため、人力及び機械を使用して、凍結防止剤の散布を実施する。

### ② 除雪作業

冬季において路面の積雪により、道路機能が低下し、かつ高速道路施設の利用環境や高速走行のための快適性が損なわれた場合、人力及び機械を使用して、路面上の積雪あるいは道路付帯施設等の冠雪、着雪の排除を実施する。

作業名	標準的な作業水準	根拠
凍結防止剤散布作業	路面の凍結、降雪が予測される場合	過去3カ年の実績
除雪作業	降雪により路面に積雪が生じ、積雪が増加傾向にある場合、道路付帯施設の冠雪、直接着雪等が交通の障害となったり、施設の機能を低下させたりする場合	

## 2-3-6 作業水準の検証方法

以下に示すような項目について、分析を行うことにより、適正な管理水準を維持しつつ雪氷対策作業の作業水準（頻度）の見直しを継続的に行っていく。

- ・ 作業時間
- ・ 事故件数

## 2-3-7 作業のアウトカム（アウトプット）指標

- ・ 死傷事故率

## 2-3-8 安全対策

2-1-8 安全対策に同じ

## 2-4 交通事故復旧作業

### 2-4-1 適用範囲

交通事故により、防護柵、立入防護柵、眩光防止施設、視線誘導標、距離標及び標識等が損傷を受けた場合の、原形復旧に関する一般的事項について取り扱う。

### 2-4-2 作業目的

交通事故復旧作業とは、お客様が安全かつ円滑に通行するため、交通事故により損傷を受けた道路付属物（防護柵、立入防護柵、眩光防止施設、視線誘導標、距離標及び標識等）を原形復旧させることで、道路の機能を保持し、かつ高速道路施設の利用環境や高速走行のための快適性を保持するために実施する作業である。

#### 2-4-3 適用すべき諸基準

- ・ 保全管理要領 会社
- ・ 埋設物損傷事故防止指針 会社
- ・ 光通信ケーブル等埋設物損傷事故防止マニュアル（案） 会社
- ・ 水道管等埋設物損傷事故防止マニュアル（案） 会社
- ・ 機械・電気・通信設備管理規程 会社
- ・ 土木工事共通仕様書 会社
- ・ 維持修繕等共通仕様書 会社
- ・ 機械設備工事等共通仕様書 会社
- ・ 機械設備維持修繕等共通仕様書 会社
- ・ 電気通信施設維持修繕等共通仕様書 会社
- ・ 電気通信施設工事共通仕様書 会社
- ・ 電気通信施設標準仕様書 会社

#### 2-4-4 主な関係法令

- ・ 道路法
- ・ 道路交通法
- ・ 道路構造令
- ・ 道路標識、区画線及び道路標示に関する命令
- ・ 視線誘導標設置基準
- ・ 廃棄物の処理及び清掃に関する法律
- ・ 資源の有効な利用の促進に関する法律
- ・ 水質汚濁防止法

#### 2-4-5 作業内容

交通事故により損傷を受けた道路付属物（防護柵、立入防護柵、眩光防止施設、視線誘導標、距離標及び標識等）を人力や機械を使用して速やかに原形復旧する。

#### 2-4-6 作業水準の検証方法

以下に示すような項目について分析を行うことにより、適正な管理水準を維持しつつ交通事故復旧作業の作業水準の見直しを継続的に行っていく。

- ・ 作業時間
- ・ 顧客満足度

#### 2-4-7 作業のアウトカム（アウトプット）指標

- ・ 路上工事時間
- ・ 総合顧客満足度

## 2-4-8 安全対策

2-1-8 安全対策に同じ

## 2-5 点検

### 2-5-1 適用範囲

会社が管理する道路構造物及び道路付属物の点検に関する一般的事項について取り扱う。

### 2-5-2 作業目的

道路の機能を健全に維持するため、道路構造物及び道路付属物の変状、機能の損失、もしくはそれらの前兆の発生状況を、的確に把握するための作業である。

### 2-5-3 適用基準

- ・ 点検管理要領 会社
- ・ 点検管理技術業務委託共通仕様書 会社
- ・ 定期点検におけるコンクリート構造物の非破壊検査マニュアル（案） 会社
- ・ 機械・電気・通信設備管理規程 会社

### 2-5-4 主な関係法令

- ・ 道路法
- ・ 道路交通法
- ・ 海上交通安全法
- ・ 電気事業法
- ・ 電気設備技術基準
- ・ 電波法
- ・ 労働安全衛生法
- ・ 労働安全衛生規則
- ・ クレーン等安全規則
- ・ ゴンドラ安全規則
- ・ 建築基準法
- ・ 水道法
- ・ 浄化槽法

### 2-5-5 作業内容

次に示す点検を実施する。また、点検時発見された変状のうち、可能なものについては、現地で応急措置を行う。

なお、点検の標準的な頻度は下表の通りとし、変状の発見数や変状の内容、苦情件数等を分析し、必要に応じて頻度の見直しを行う。

項 目		内 容	頻 度	根拠
一般土木構造物点検	日常点検	本線内及び本線外から主として車上目視、車上感覚により構造物全般の異常や変状を把握することを目的とした点検。	本線内点検： ・本線部 4～5日／2週 (4日以上連続した未点検日を設けない) ・IC等のランプ部 2回／月 (年に1～2回は夜間に実施) 本線外点検： 1回程度／年	点検管理要領による。
	定期点検A	管理区間内の構造物の状況を全般的に把握するとともに、点検計画の立案に資するため、主に遠望目視により行う点検	1回／1年	
	定期点検B	構造物の健全度を把握し、第三者影響度、機能面および性能低下の原因となる変状を評価して補修の要否を判定する目的で行う点検。定期点検Bは、近接目視により行うことを基本とする。また、必要に応じて触診や打音等の非破壊検査などを併用して行う。併せて、第三者被害等を未然に防止することを目的に、本線、ランプ、主要交差物件と交差もしくは平行する橋梁およびトンネル等については、触手点検や打音による点検を行うものとし、コンクリート構造物(剥落対策箇所を除く)、ボルト・ナット(高力ボルトを除く)等の点検について打音検査を原則とする。	1回／5年	
	異常時点検	通行制限等の実施基準に達する異常降雨等が予測される場合、通行制限等を実施した場合、災害発生の恐れがある場合、または災害が発生した場合に行う点検。	必要の都度	
	臨時点検	日常点検または定期点検を補完するため、必要に応じて行う点検。		
長大橋梁点検	巡回点検	目視により橋体の状況を把握し、橋体の変状を早期に発見することを目的とした点検	点検部位により 1回／3月～2年	点検管理要領による

長大橋梁点検	基本点検	橋体細部の変状を把握し、橋体の要求性能から見た性能低下の原因を追究し橋体の健全性を評価するとともに補修の要否を判定することを目的とした点検。基本点検は、管理路等および点検補修用作業車を用いて近接目視により行うことを基本とする。また、必要に応じて触指、打音および非破壊検査を併用して行う。	1回／5年	点検管理要領による。
	精密点検	橋体全体の安全性能及び使用性能に重大な影響を及ぼすと考えられる項目について計器による高度な測定を主体に、橋体全体の健全性評価の資料を得ることを目的とした点検。	1年目、3年目、5年目、以降5年毎（ただし、5年目までの点検で前回の点検と比べて大きな形状変化が認められない場合は、GPSによる縦断測量を基本として実施）	
	異常時点検	地震、降雨、強風等により、災害発生の恐れがある場合、または災害が発生した場合に実施する点検。	必要の都度	
	臨時点検	変状の追跡等、必要に応じて行う点検。	必要の都度	
機械設備点検	日常点検 定期点検 法定点検	1回／日、1～2回／週、1回／2週、1回／1ヶ月・3ヶ月・4ヶ月6ヶ月・年・2年・3年	点検管理要領及び法令による。	
	詳細点検	点検結果により判断		
	臨時点検	障害等の発生の都度		
	構造部点検	1回／5年		
電気通信施設点検	巡回点検	1回／1～3ヶ月	点検管理要領及び点検基準等による	
	定期点検	1回／6ヶ月・12ヶ月		
	臨時点検	障害発生の都度		
	構造物点検	1回／5年		

## 2-5-6 作業水準の検証方法

以下に示すような項目について、分析を行うことにより、適正な管理水準を維持しつつ点検の作業水準（頻度）の見直しを継続的に行っていく。

- ・ 変状の発見数
- ・ 変状段階
- ・ 苦情件数
- ・ 年間アベイラビリティ
- ・ 顧客満足度
- ・ 年間障害件数

## 2-5-7 作業のアウトカム（アウトプット）指標

- ・ 点検・修繕着手済数（橋梁、トンネル、道路附属物等）
- ・ 快適走行路面率
- ・ 長大橋健全度（長大橋保全率）
- ・ 死傷事故率

## 2-5-8 安全対策

2-1-8 安全対策に同じ

## 2-6 補修

### （1）適用範囲

会社が管理する道路構造物及び道路附属物の補修に関する一般的事項について取り扱う。

### （2）作業目的

道路の機能を健全に維持するため、点検により発見された道路構造物及び道路附属物の変状、機能の損失もしくはそれらの前兆について、変状の進展を防ぎ、機能を原状回復させる補修を実施するものである。

## 2-6-1 舗装

### （1）適用範囲

会社が管理する道路における舗装の補修に関する一般的事項について取り扱う。

### （2）作業目的

舗装の補修は、舗装構造の機能やお客様の走行の安全と快適性を確保し、かつ舗装に起因する騒音や振動等により沿道環境が悪化しないようにするため、点検により路面性状を把握し、その性状に応じた計画的な補修を実施するものである。

### （3）適用すべき諸基準

- ・ 保全管理要領 会社
- ・ 橋面舗装基準（案） 会社
- ・ 埋設物損傷事故防止指針 会社
- ・ 光通信ケーブル等埋設物損傷事故防止マニュアル（案） 会社
- ・ 水道管等埋設物損傷事故防止マニュアル（案） 会社
- ・ 土木工事共通仕様書 会社
- ・ 維持修繕等共通仕様書 会社



(4) 主な関係法令

- ・ 道路法
- ・ 道路交通法
- ・ 廃棄物の処理及び清掃に関する法律
- ・ 資源の有効な利用の促進に関する法律
- ・ 国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律（グリーン購入法）
- ・ 騒音規制法
- ・ 振動規制法

(5) 作業内容

① 応急補修

日常点検等により発見された舗装のポットホール等の変状のうち、車両走行上支障があると判断された場合については、直ちに緊急補修材料を用いた穴埋め等を行い、走行車両の安全性を確保する。その後、可能な限り早い時期に部分舗装補修（パッチング）等を行う。

② 舗装打換え等

1) 道路車道部

舗装の打換え等を実施するに当たり、日常点検やわだち掘れ量、ひびわれ率等を測定する定期調査により路面の性状を把握し、下表に示す補修基準値を目安に必要なに応じた補修を計画的に実施する。

路面性状の補修基準値

わだち掘れ	平坦性(IRI)	ひびわれ率
25mm	3.5 mm/m	20%

2) 休憩施設駐車場部

休憩施設駐車場部においては、各種点検結果に基づき、必要最小限の路面修繕により機能を確保する。

③ 路面標示

点検等により発見された路面標示の連続的な薄れ、消え等の変状のうち、車両走行上支障があると判断された場合については、直ちに緊急補修材料を用いたライン敷設を行い、走行車両の安全性を確保する。その後、可能な限り早い時期に恒久的な補修を行う

(6) 作業水準の検証方法

以下に示すような項目について、分析を行うことにより、適正な管理水準を維持しつつ舗装補修の作業水準の見直しを継続的に行っていく。

- ・ 点検結果
- ・ わだち、ひびわれ等の路面の変状
- ・ 苦情件数
- ・ 事故件数
- ・ 顧客満足度

(7) 作業のアウトカム（アウトプット）指標

- ・ 路上工事時間
- ・ 快適走行路面率
- ・ 総合顧客満足度

(8) 安全対策

2-1-8 安全対策に同じ

2-6-2 一般橋梁

(1) 適用範囲

会社が管理する一般橋梁の補修に関する一般的事項について取り扱う。

(2) 作業目的

一般橋梁の補修は、道路構造の機能や走行安全性の確保及び高架下の安全確保のため、点検結果に基づき変状に応じた補修を実施する作業である。

(3) 適用すべき諸基準

- ・ 保全管理要領 会社
- ・ 鋼橋等塗装基準・同解説（案） 会社
- ・ HBS塗料規格（案） 会社
- ・ 鋼橋等製作基準・同解説（案） 会社
- ・ 土木工事共通仕様書 会社
- ・ 維持修繕等共通仕様書 会社

#### (4) 主な関係法令

- ・ 道路法
- ・ 道路交通法
- ・ 廃棄物の処理及び清掃に関する法律
- ・ 資源の有効な利用の促進に関する法律
- ・ 国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律（グリーン購入法）
- ・ 騒音規制法
- ・ 振動規制法

#### (5) 作業内容

##### ① 補修塗装

さび、はがれ、ひび割れ、ふくれ等の変状について、点検結果に基づき補修塗装を行う。

##### ② 鋼構造物

われ、変形、発錆腐食等の変状のうち、点検管理要領に規定された判定基準により、要補修と判定されたものを対象に、変状の進展防止、原状回復を目的とした補修を行う。

##### ③ コンクリート構造物

ひびわれ、はく離、鉄筋の露出、漏水等の変状及び非破壊検査結果に基づく劣化予測を行った構造物のうち、点検管理要領に規定された判定基準により要補修と判定されたものを対象に、変状の進展防止、原状回復を目的とした補修を行う。

##### ④ 支承

われ、移動拘束、変形、発錆腐食等の変状のうち、点検管理要領に規定された判定基準により、要補修と判定されたものを対象に、変状の進展防止、原状回復を目的とした補修を行う。

##### ⑤ 伸縮装置

損傷、段差、異常音、移動拘束、漏水等の変状のうち、点検管理要領に規定された判定基準により、要補修と判定されたものを対象に、変状の進展防止、原状回復を目的とした補修を行う。

#### (6) 作業水準の検証方法

以下に示すような項目について、分析を行うことにより、適正な管理水準を維持しつつ一般橋梁補修の作業水準の見直しを継続的に行っていく。

- ・ 点検結果
- ・ 劣化予測

(7) 作業のアウトカム（アウトプット）指標

- ・ 路上工事時間
- ・ 要補修橋梁数

(8) 安全対策

2-1-8 安全対策に同じ

2-6-3 長大橋梁

(1) 適用範囲

会社が管理する長大橋梁の補修に関する一般事項について取り扱う。

(2) 作業目的

長大橋梁の補修は、長大橋梁構造の機能の確保、走行安定性の確保及び航行船舶の安全確保のため、点検結果に基づき変状が顕在化する前に、また、変状の初期段階で少ない費用で必要な補修を実施する。

(3) 適用すべき諸基準

- ・ 維持修繕等共通仕様書 会社
- ・ 土木工事共通仕様書 会社
- ・ 調査等共通仕様書 会社
- ・ 機械設備工事等共通仕様書 会社
- ・ 保安全管理要領 会社
- ・ 鋼橋等製作基準・同解説（案） 会社
- ・ 鋼橋等塗装基準・同解説（案） 会社
- ・ 橋梁用マスコンクリート設計・施工基準・同解説 会社
- ・ 鋼床版現場溶接施工基準 会社
- ・ 緩衝桁伸縮装置製作基準・同解説 会社
- ・ 鋳鍛鋼品製作基準・同解説 会社
- ・ 点検補修用作業車構造基準（案） 会社
- ・ HBS鋼材規格 会社
- ・ HBS塗料規格（案） 会社
- ・ HBSケーブル材料規格 会社

(4) 主な関係法令

- ・ 道路法
- ・ 道路交通法
- ・ 海上交通安全法
- ・ 自然環境保全法
- ・ 水質汚濁防止法
- ・ 騒音規制法
- ・ 振動規制法
- ・ 廃棄物の処理及び清掃に関する法律

(5) 作業内容

① 補修塗装

項 目	内 容	根 拠
主ケーブルの補修塗装	点検結果に基づき塗膜のわれ等の変状により、部分補修塗装、局部補修塗装を行う	湿度管理目標値 巡回・基本点検
ハンガーロープの補修塗装	点検結果に基づき、部分補修塗装、局部補修塗装を行う	巡回・基本点検
塔及び補剛桁等の補修塗装	点検結果に基づき、部分補修塗装、局部補修塗装を行う。	巡回・基本点検

② 海中基礎の防食

項 目	内 容	根 拠
海中基礎の防食	点検結果に基づき、鋼ケーソン、多柱基礎の変状に応じ適切な防食の部分補修を行う。	巡回・基本点検

③ オープングレーチング

項 目	内 容	根 拠
オープングレーチング	点検結果に基づき、変状程度に応じ適切な部分補修、局部取替を行う。	巡回・基本点検

④ 管理路

項 目	内 容	根 拠
管理路	点検結果に基づき、変状程度に応じ適切な部分補修塗装、局部取替を行う。	巡回・基本点検

⑤ 主ケーブルの気密化

項 目	内 容	根 拠
ケーブルの気密化	主ケーブル送気システムが、要求性能どおり稼働するためには、ケーブルの気密化が最も重要である。このためコーキング劣化及び空気漏れ状況が確認された場合は変状に応じ適切な部分補修を行う。	巡回・基本点検 湿度管理目標値

⑥ コンクリート

項 目	内 容	根 拠
コンクリート補修	非破壊検査結果に基づき、完成後200年の劣化予測を行い、対策時期、対策方法を検討し、経済的な方法で対策を行う。	劣化予測 巡回・基本点検

⑦ 疲労損傷対策

項 目	内 容	根 拠
疲労損傷対策	鋼床版を含む床組で疲労損傷が発生した場合は、点検結果に基づき変状に応じ適切な部分補修、局部取替等を行う。	巡回・基本点検

⑧ 小規模構造物

項 目	内 容	根 拠
小規模構造物補修	点検結果に基づき橋梁本体あるいは橋梁付属物の変状に応じ適切な部分補修、局部取替等を行う。	巡回・基本点検

⑨ 大型伸縮装置

項 目	内 容	根 拠
大型伸縮装置	点検結果に基づき、変状に応じ適切な部分補修を行う。	巡回・基本点検

⑩ 鋼床版縦桁支承

項 目	内 容	根 拠
鋼床版縦桁支承	点検結果に基づき補剛桁上で床組を支える縦桁支承を、変状に応じ適切な部分補修、部分補修塗装を行う。	巡回・基本点検

⑪ 防護柵

項 目	内 容	根 拠
防護柵	点検結果に基づき、腐食が開始するまでに 変状に応じ適切な部分補修、部分補修塗装 を行う。	巡回・基本点検

⑫ ハンガーロープ

項 目	内 容	根 拠
ハンガーロー プ補修（防錆対 策）	点検結果に基づき、ハンガーロープ定着部 の変状に応じ適切な部分補修を行う。	巡回・基本点検
制振装置	制振装置の劣化状況及び効果の状況に応じ 適切な部分取替、部分補修を行う。	巡回・基本点検

⑬ 斜張橋ケーブル

項 目	内 容	根 拠
斜張橋ケーブ ルの制振ワイ ヤ	破断後あるいは点検により破断しそうな状 況が確認された場合は、変状に応じ適切な 部分補修、部分取替を行う。	巡回・基本点検
斜張橋ケーブ ルの角折れ緩 衝装置	点検結果に基づき、角折れ緩衝機能が低下 したと判断された場合は変状に応じ適切な 部分補修、部分取替を行う。	巡回・基本点検

⑭ 船舶緩衝工

項 目	内 容	根 拠
船舶緩衝工	点検結果に基づき、変状に応じ適切な部分 補修、局部取替等を行う。	巡回・基本点検

(6) 作業水準の検証方法

以下に示すような項目について、分析を行うことにより、適正な管理水準を維持しつつ長大橋梁補修の作業水準の見直しを継続的に行っていく。

- ・ 巡回・基本点検
- ・ 湿度管理目標値

(7) 安全対策

2-1-8 安全対策に同じ

## 2-6-4 トンネル

### (1) 適用範囲

会社が管理するトンネルの補修に関する一般的事項について取り扱う。

### (2) 作業目的

トンネルの補修は、道路構造の機能、お客様の走行の安全と快適性の確保のため、点検結果に基づき変状に応じた計画的な補修を実施する作業である。

### (3) 適用すべき諸基準

- ・ 保全管理要領 会社
- ・ 土木工事共通仕様書 会社
- ・ 維持修繕等共通仕様書 会社

### (4) 主な関係法令

- ・ 道路法
- ・ 道路交通法
- ・ 廃棄物の処理及び清掃に関する法律
- ・ 資源の有効な利用の促進に関する法律
- ・ 国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律（グリーン購入法）
- ・ 騒音規制法
- ・ 振動規制法

### (5) 作業内容

ひびわれ、はく離、鉄筋の露出、漏水、排水施設及び内装板等の変状のうち、点検管理要領に規定された判定基準により、要補修と判定されたものを対象に、変状の進展防止、原状回復を目的とした補修を行う。

### (6) 作業水準の検証方法

以下に示すような項目について、分析を行うことにより、適正な管理水準を維持しつつトンネル補修の作業水準の見直しを継続的に行っていく。

- ・ 点検結果

### (7) 作業のアウトカム（アウトプット）指標

- ・ 路上工事時間

### (8) 安全対策

2-1-8 安全対策に同じ



## 2-6-5 土工・のり面

### (1) 適用範囲

会社が管理する土工・のり面の補修に関する一般的事項について取り扱う。

### (2) 作業目的

土工・のり面の補修は、道路構造の機能、お客様の走行の安全と快適性の確保のため、定期的に土工・のり面の状態を把握し、その変状に応じた計画的な補修を実施する作業である。

### (3) 適用すべき諸基準

- ・ 保全管理要領 会社
- ・ 土木工事共通仕様書 会社
- ・ 維持修繕等共通仕様書 会社

### (4) 主な関係法令

- ・ 道路法
- ・ 道路交通法
- ・ 廃棄物の処理及び清掃に関する法律
- ・ 資源の有効な利用の促進に関する法律
- ・ 国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律（グリーン購入法）
- ・ 騒音規制法
- ・ 振動規制法

### (5) 作業内容

崩落、亀裂・はらみ出し・陥没、湧水、ひびわれ、はく離、用排水施設等の変状のうち、点検管理要領に規定された判定基準により、要補修と判定されたものを対象に、変状の進展防止、原状回復を目的とした補修を行う。

### (6) 作業水準の検証方法

以下に示すような項目について、分析を行うことにより、適正な管理水準を維持しつつ土工・のり面補修の作業水準の見直しを継続的に行っていく。

- ・ 点検結果

### (7) 作業のアウトカム（アウトプット）指標

- ・ 路上工事時間

### (8) 安全対策

2-1-8 安全対策に同じ

## 2-6-6 道路付属物（土木）

### （1）適用範囲

会社が管理する道路付属物のうち、土木施設の補修に関する一般的事項について取り扱う。

### （2）作業目的

道路付属物（土木）の補修は、道路の機能、走行安全性の確保及び高架下の安全確保のため、点検結果に基づき変状に応じた計画的な補修を実施する作業である。

### （3）適用すべき諸基準

- ・ 保全管理要領 会社
- ・ 施工管理試験要領 会社
- ・ 土木工事共通仕様書 会社
- ・ 維持修繕等共通仕様書 会社

### （4）主な関係法令

- ・ 道路法
- ・ 道路交通法
- ・ 廃棄物の処理及び清掃に関する法律
- ・ 資源の有効な利用の促進に関する法律
- ・ 国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律（グリーン購入法）
- ・ 騒音規制法
- ・ 振動規制法

### （5）作業内容

下記の道路付属物について、破損、発錆・腐食、変形、ひび割れ、脱落、取付け金具破損、傾き、汚れ、異常振動等の変状のうち、点検管理要領に規定された判定基準により、要補修と判定されたものを対象に、変状の進展防止、原状回復を目的とした補修を行う。

道路付属物の種類
防護柵、衝撃緩和装置、立入防止柵、眩光防止装置、落下物防止柵、中央分離帯施設、遮音壁、外装板、遮風壁、遮光施設、標識、落石防止柵、視線誘導標、距離標

また、インターチェンジ、休憩施設のランプ部において、交通事故の発生状況を勘案し、要対応と判定された箇所を対象に、事故防止を目的とした段差舗装を行う。

(6) 作業水準の検証方法

以下に示すような項目について、分析を行うことにより、適正な管理水準を維持しつつ道路付属物（土木）補修の作業水準の見直しを継続的に行っていく。

- ・ 点検結果
- ・ 顧客満足度

(7) 作業のアウトカム（アウトプット）指標

- ・ 路上工事時間
- ・ 総合顧客満足度

(8) 安全対策

2-1-8 安全対策に同じ

2-6-7 道路付属物（建築）

(1) 適用範囲

会社が管理する道路付属物のうち、建築施設の補修に関する一般的事項について取り扱う。

(2) 作業目的

道路付属物（建築）の補修は、建築施設の機能、お客様の安全・快適性の確保等のため、定期的に道路付属物（建築）の状態を把握し、その変状に応じた計画的な補修を実施するものである。

(3) 適用すべき諸基準

- ・ 土木工事共通仕様書 会社
- ・ 維持修繕等共通仕様書 会社
- ・ 機械設備工事等共通仕様書 会社
- ・ 機械設備維持修繕等共通仕様書 会社
- ・ 電気通信施設維持修繕等共通仕様書 会社
- ・ 電気通信施設工事共通仕様書 会社
- ・ 電気通信施設標準仕様書 会社

(4) 主な関係法令

- ・ 建築基準法
- ・ 電気事業法
- ・ 電気設備技術基準
- ・ 廃棄物の処理及び清掃に関する法律
- ・ 建築物における衛生的環境の確保に関する法律

## (5) 作業内容

### ① 休憩施設等

段差、陥没、破損、ひびわれ、発錆、変形、脱落等の変状のうち、点検管理要領に規定された判定基準により、要補修と判定されたものを対象に、変状の進展防止、原状回復を目的とした補修を行う。

### ② 料金事務所及び管理事務所

段差、陥没、破損、ひびわれ、発錆、変形、脱落等の変状のうち、点検管理要領に規定された判定基準により、要補修と判定されたものを対象に、変状の進展防止、原状回復を目的とした補修を行う。

## (6) 作業水準の検証方法

以下に示すような項目について、分析を行うことにより、適正な管理水準を維持しつつ道路付属物（建築）補修の作業水準の見直しを継続的に行っていく。

- ・ 点検結果
- ・ 顧客満足度

## (7) 作業のアウトカム（アウトプット）指標

- ・ 総合顧客満足度

## (8) 安全対策

2-1-8 安全対策に同じ

## 2-6-8 道路付属物（機械）及び維持管理車両

### (1) 適用範囲

会社が管理する道路付属物のうち、機械設備及び維持管理車両についての維持補修に関する一般的事項について取り扱う。

### (2) 作業目的

機械設備及び維持管理車両の補修は、道路の機能及び走行安全性の確保のため、点検結果に基づき不具合状況に応じた計画的な維持補修を実施する作業である。

(3) 適用すべき諸基準

- ・ 保安全管理要領 会社
- ・ 機械・電気・通信設備管理規程 会社
- ・ 点検補修用作業車安全運転教育要領 会社
- ・ 土木工事共通仕様書 会社
- ・ 機械設備工事等共通仕様書 会社
- ・ 機械設備維持修繕等共通仕様書 会社
- ・ 電気通信施設維持修繕等共通仕様書 会社
- ・ 電気通信施設工事共通仕様書 会社
- ・ 電気通信施設標準仕様書 会社
- ・ 日本工業規格
- ・ 日本電気規格調査会標準規格
- ・ 日本電機工業会標準規格

(4) 主な関係法令

- ・ 道路交通法
- ・ 電気事業法
- ・ 労働安全衛生法
- ・ 労働安全衛生規則
- ・ クレーン等安全規則
- ・ ゴンドラ安全規則
- ・ 建築基準法
- ・ 水道法
- ・ 浄化槽法
- ・ 下水道法
- ・ 水質汚濁防止法
- ・ 道路運送車両法
- ・ 道路運送車両の保安基準
- ・ 指定自動車整備事業規則自動車点検基準
- ・ 自動車の点検及び整備に関する手引き
- ・ 優良自動車整備事業者認定規則
- ・ 電気設備技術基準
- ・ 道路構造令
- ・ 廃棄物の処理及び清掃に関する法律

## (5) 作業内容

橋梁点検補修用作業車、エレベータ・エスカレータ設備、橋梁防災設備、ケーブル・桁内除湿設備、桁内移動車、取締施設（車両制限設備、自歩道遮断機）、凍結防止設備、トンネル非常用施設、トンネル換気設備、集じん設備、ホイスト設備、上下水設備（給排水設備、汚水処理設備）等の機械設備について、異常音、異常振動、破損、発錆腐食、ゆるみ、機器の機能不全等の不具合のうち、点検管理要領に規定された判定基準により、要補修と判定されたものを対象に、不具合の進展防止、原状回復を目的とした維持補修を行う。

維持管理車両について、車両の法定点検・検査と、異常音、異常振動、破損、発錆・腐食、ゆるみ、機器の機能不全等の不具合のうち、点検管理要領に規定された判定基準により、要補修と判定されたものを対象に、不具合の進展防止、原状回復を目的とした維持補修を行う。

## (6) 作業水準の検証方法

以下に示すような項目について、分析を行うことにより、適正な管理水準を維持しつつ道路付属物（機械）及び維持管理車両補修の作業水準の見直しを継続的に行っていく。

- ・ 年間アベイラビリティ

## (7) 作業のアウトカム（アウトプット）指標

- ・ 路上工事時間

## (8) 安全対策

2-1-8 安全対策に同じ

## 2-6-9 道路付属物（電気通信施設）

### (1) 適用範囲

会社が管理する道路付属物のうち、電気通信施設の補修に関する一般的事項について取扱う。

### (2) 作業目的

電気通信施設の補修は、道路機能、走行安全性の確保のため、点検結果に基づき不具合状況に応じた計画的な補修を実施する作業である。

### (3) 適用すべき諸基準

2-6-8 (3) による。

(4) 主な関係法令

2-6-8 (4) のほか以下の通り。

- ・ 電波法

(5) 作業内容

電気通信施設の損傷、発錆・腐食、塗膜劣化・汚れ、外れ・ずれ・がたつき、取付け金具類の脱落・緩み・破損・腐食及び機器の機能不全等の不具合のうち、点検管理要領に規定された判定基準により要補修と判定されたものを対象に、不具合の進展防止、原状回復を目的とした補修を行う。

(6) 作業水準の検証方法

以下に示すような項目について、分析を行うことにより、適正な管理水準を維持しつつ道路付属物（電気通信施設）補修の作業水準の見直しを継続的に行っていく。

- ・ 年間アベイラビリティ

(7) 作業のアウトカム（アウトプット）指標

- ・ 路上工事時間
- ・ 総合顧客満足度

(8) 安全対策

2-1-8 安全対策に同じ

### 第3章 料金收受等業務

#### 3-1 適用範囲等

(1) 適用範囲

会社が管理する道路における料金收受業務及びこれに付随する業務に関する一般的事項について取り扱う。

(2) 適用すべき諸基準

- ・ 料金收受業務取扱規程 会社
- ・ 料金收受業務取扱規程実施細則 会社
- ・ 通行券類の管理に関する達 会社

(3) 主な関係法令

- ・ 道路整備特別措置法
- ・ 道路法
- ・ 道路運送車両法

## 3-2 料金收受業務

### (1) 業務目的

お客様から適正かつ迅速に通行料金を收受し、受領した通行料金を厳正に管理し確実に納入する。また、ETC専用レーン等での円滑な交通流の確保及び発生したトラブルへの迅速な対応を図り、快適に料金所をご利用頂くための料金收受体制を整える。

### (2) 業務内容

- ・本四道路を通行するお客様から適正かつ迅速に通行料金を收受し、受領した通行料金を厳正に管理し確実に納入する。
- ・身体障害者が自ら運転する自動車及び重度障害者が乗車し、その移動のために介護者が運転する自動車に対する料金の優遇措置の適用の可否を確認する。
- ・不法に料金を免れようとする車両の通行を制止すること及び不法に料金を免れた通行車両の確認をする。
- ・適正なレーン運用を行い、円滑な交通流を確保する。
- ・道路整備特別措置法第24条第1項但し書きの規定により料金を徴収しない車両の通行を確認する。
- ・各種問い合わせに対する情報提供及び案内。

### (3) 作業内容及び作業水準

料金收受業務は、お客様から適正かつ迅速に通行料金を收受し、スムーズに料金所を通過して頂くことが求められている。

そのため、サービスタイムを作業水準として設定し、それをもとに1レーンあたりの処理可能台数を定め、料金所毎の実績通行台数から開放レーン数を算定し、料金收受業務における収受員等の配置体制を決定し、お客様の期待に応えるよう努める。



### ①サービスタイムの設定

料金所形態	サービスタイム	処理可能台数 (処理台数/時間)	対象料金所名
三者合併料金所	22秒	123台	布施畑、垂水第一、垂水第二
一体徴収を行う本線料金所	20秒	142台	神戸西本線・鳴門本線・早島本線・坂出本線
チェックバリア	11秒	259台	淡路第2、与島
一体徴収料金所	19秒	150台	上記を除く、神戸淡路鳴門自動車道及び瀬戸中央自動車道の各料金所
その他通常料金所	16秒	178台	西瀬戸自動車道全料金所

※サービスタイムとは、車間時間（料金收受場所で前の車が発進して次の車が停止するまでの時間）と料金收受時間（料金收受場所に車が停止してから発進するまでの時間）を合計した時間である。

※過去に実施した車種、料金支払い方法等によるサービスタイムの調査・分析による平均的な属性の処理能力に基づきサービスタイムを設定している。

※適正な車線開放の算定条件

- ・最低有人1レーン24時間開放を原則
- ・通行料金の各種支払い手段に対応した、適正なサービスタイムの設定
- ・料金所での料金の支払処理待ち渋滞を起こさないこと（お客様が苦痛を感じない料金の支払処理の待ち台数を3台と設定）

### ②サービスタイムの見直し

サービスタイムについては他の高速道路と比べ一体徴収、合併徴収などのやや複雑な徴収を行っていることから、適宜実態調査分析を行い、必要に応じ見直すこととする。

#### (4) 作業水準の検証方法

以下に示すような項目について、分析を行うことにより、適正な管理水準を維持しつつ料金收受業務の作業水準の見直しを継続的に行っていく。

- ・延べ開放車線数
- ・顧客満足度（料金收受の迅速性、収受員の対応、ETC車料金所通過時の快適性）

#### (5) 作業のアウトカム（アウトプット）指標

- ・総合顧客満足度

## (6) 安全対策

安全教育、特にETCレーンでのトラブル処理に伴う事故防止に努める。(安全通路の整備、車線横断経路の決定、車両誘導場所及び誘導方法の決定、車線横断時の一旦停止・指先確認、安全チョッキの着用等、柵等による立入制限の設備的措置の実施)

### 3-3 料金収受に付随する業務

#### 3-3-1 料金収受機械等保守整備業務

##### (1) 業務目的

お客様から適正かつ迅速に通行料金を収受するため、料金収受機械等の適正な管理を行い、常に正常な状態に維持するとともに、料金収受機械等の障害を未然に防止し、その機能を十分に発揮して料金収受業務が効率的に実施できるよう、的確に点検整備等を行う。

##### (2) 業務内容及び作業水準

区分	内容	作業水準
料金収受機械等保守	定期整備及び臨時点検整備	定期(点検基準に基づく) 臨時 随時
修理	障害の復旧	随時

##### (3) 作業水準の検証方法

以下に示すような項目について、分析を行うことにより、適正な管理水準を維持しつつ料金収受機械等保守整備業務の作業水準の見直しを継続的に行っていく。

- ・ 点検実績

#### 3-3-2 計数管理業務

##### (1) 業務目的

本四道路における交通量、料金収入等のデータを収集管理し、料金の後払い請求や他の有料道路管理者との料金の精算に必要なデータを作成するとともに、会社の経営分析や営業戦略等の検討に必要な営業統計データを作成する。

## (2) 業務内容及び作業水準

区 分	内 容	作業水準
計数管理	料金収受機械等の処理データの収集	会社が提供するデータを基に帳票を作成し所定の提出期限までに納品
	通行料金、交通量等の集計、計算及び所定の帳票の作成	
	料金の請求・精算に必要なデータの作成・管理	
	料金未納者に関するデータの作成・管理	
	各データの集計・管理に使用するシステム及びプログラムの調査、研究、維持管理等	

## (3) 作業水準の検証方法

以下に示すような項目について、分析を行うことにより、適正な管理水準を維持しつつ計数管理業務の作業水準の見直しを継続的に行っていく。

- ・ 作業実績

## 第4章 交通管理業務

### 4-1 適用範囲等

#### (1) 適用範囲

会社が管理する道路における道路巡回等の業務において交通事故等処理に関する一般的事項について取り扱う。

#### (2) 適用すべき諸基準

- ・ 交通管理業務実施要領 会社
- ・ 交通管理業務仕様書 会社

#### (3) 主な関係法令

- ・ 道路法
- ・ 道路交通法
- ・ 車両制限令

### 4-2 道路巡回業務

#### (1) 業務目的

道路を定期又は臨時に巡回し、道路の情報収集、事故等の処理、路上落下物の発見・回収等を行い、安全で円滑な交通を確保する。

## (2) 業務内容

神戸淡路鳴門自動車道、瀬戸中央自動車道の両端は、接続する高速道路から車両が流入してくることから、通行止の際には、海峡部の両端で流入を阻止する必要がある。

また、西瀬戸自動車道を含む3ルートともに、他に代替道路がないことから、通行止時には、海峡部を跨いだ本州と四国の両端に車両が滞留するため、お客様への情報提供及び後尾警戒が必要とされる。

本州側と四国側に設置されている各管理センターに管理隊を一隊構え、365日24時間体制による道路及び交通の管理を行い、交通事故、車両火災、通行車両による道路損壊、故障車両等への対応を行い、落下物回収、施設の異常を早期に発見・処理することにより、交通の危険を防止する。

## (3) 作業内容及び作業水準

### ① 定期巡回

お客様の通行の安全を確保するため、道路管理瑕疵に係る判例等も考慮し、最低3～4時間に1回の割合とすることを基本として、交通量に応じた回数を設定し、それに基づき、必要に応じて追加する等の弾力的な運用を行う。

#### 交通量による巡回回数基準

交通量(日)	巡回回数
～10,000台	6回
10,000台～20,000台	7回
20,000台～30,000台	8回
30,000台～40,000台	9回

### ② 臨時巡回

定期巡回以外に、管理センター所長又は管制室長が命じる巡回を実施。

### ③ 緊急出動

管理センター所長又は管制室長から緊急出動の指示を受け、管理センター所長又は管制室長の指示する場所へ急行し、指示を受けた事項を実施する。

#### ④ 異常事態の処理

ア) 上記①～③の巡回中に、次の各号に定める異常事態に遭遇した場合又は管理センター所長若しくは管制室長に緊急出動の指示を受け、次の各号に定める異常事態の現場に到着した場合は、これを処理し、通報する。

一 交通事故

二 故障車

三 路上障害物

四 車両火災

五 交通渋滞

六 気象の急変

七 道路損傷又は汚損

八 交通若しくは道路構造に支障を及ぼす沿道工作物又はその恐れがあるもの

九 交通若しくは道路構造に支障を及ぼす沿道火災又はその恐れがあるもの

十 その他道路の安全かつ円滑な通行を妨げる事態又はその恐れがあるもの

イ) 緊急出動中に異常事態に遭遇した場合は、すみやかに報告し、管理センター所長又は管制室長の指示を受け、指示を受けた事項を実施する。

#### (4) 作業水準の検証方法

以下に示すような項目について、分析を行うことにより、適正な管理水準を維持しつつ道路巡回業務の作業水準の見直しを継続的に行っていく。

- ・ 巡回回数
- ・ 顧客満足度（落下物などの有無、異常気象時の情報提供）

#### (5) 作業のアウトカム（アウトプット）指標

- ・ 死傷事故率
- ・ 総合顧客満足度

#### (6) 安全対策

事故時の後尾警戒や、情報提供を実施し、第三者の安全に特に配慮した措置を講じる。

### 4-3 交通管制業務

#### (1) 業務目的

管制室においては、気象観測装置、CCTV等の機器の常時監視により道路状況、走行環境等の情報を常に把握するとともに、無線等の応答等の手段により、情報収集や管理隊への的確かつ迅速な指示等を行い、警察や消防等の機関と連携し、円滑な交通流の確保に努める。

## (2) 業務内容

機器監視等により、常時、道路の状況を把握し、事故・故障等の事象処理を管理隊に指示し、お客様への情報提供等を行うことにより、お客様の安全を確保する。

事故発生時に、二次的事故の防止のため、道路情報の提供、安全措置の管理隊への指示を行い、お客様の安全の確保とともに、早期の道路機能回復に努める。

## 4-4 法令違反車両指導等業務

### (1) 業務目的

道路を利用しようとしている車両制限令等法令違反車両に対して、指導又は違反事項の是正を促し、法令違反車両に起因する重大事故を未然に防ぐとともに、路面損傷の低減を図る。

### (2) 業務内容

料金所入口等において、通行車両を監視し、法令違反車両に対して、指導等の措置を行うことにより、道路の良好な管理及び交通の安全に資する。