

第 2 部

第 11 章

組織・広報等

- 第 1 節 組織・定員
- 第 2 節 人事管理
- 第 3 節 広 報
- 第 4 節 監査及び検査

第1節 組織・定員

1. 組織

(1) 公社発足から開通まで

公社は、昭和45年9月24日に理事長、副理事長、理事4名、監事2名の役員の下に、4部（総務、経理、計画、工務の各部）、9課（総務、人事、用地、経理、契約、計画、調査、設計、工務の各課）の体制で発足した（図11-1-1参照）。本社は愛知県第4分庁舎内（中区丸の内二丁目）に置いた。

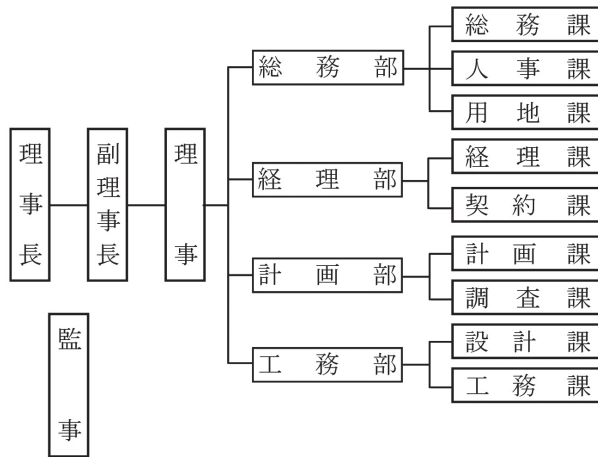


図11-1-1 発足時の組織

その後、昭和46年3月には、本社を富国生命館内（中区丸の内一丁目）に移転し、さらに同年4月、本格的な建設体制を整えるために、用地部を新設し、総務部用地課を用地部用地課にするとともに、経理部に資金計画、債券の発行などを所掌する資金課を、また、監事を補助する監査室を新設した。このほか、高速道路の建設を担当する工事事務所（当初は本社内。昭和46年9月から瑞穂区新開町）を設けた。これにより、公社の組織体制は、5部11課室1工事事務所となった。

昭和47年4月に、用地取得体制を充実させるため用地部用地課を、公社事業の用地取得を担当する用地第一課と、名古屋市からの受託事業の用地取得を担当する用地第二課に分けた。また、事業計画、事業の採算制、償還計画などを所掌する体制の充実を図るため、計画部に企画課を新設した。さらに、工

事事務所を5号万場線担当の第一工事事務所に改め、新たに3号大高線担当の第二工事事務所（南区石元町）を設置し、本格的な工事に着手する現場建設体制の充実を図った。

昭和51年4月には、環境対策を専門に担当する環境対策室を計画部に新設した。

(2) 建設及び管理部門の強化

公社として初めての開通（高辻～大高10.9km）に備えて、昭和53年4月に、高速道路の維持補修、交通管理、営業管理等の準備を担当する業務準備室を本社に設置し、計画部の調査課は廃止した。翌54年6月に、業務準備室を管理事務所（南区本地通六丁目）に組織変更し、同事務所に管理課と交通課を設置した。なお、管理事務所の窓口業務の一部を本社においても所掌させることとし、経理部の契約課を業務課に名称変更した。

昭和59年4月には、名古屋高速道路の建設工事の進捗に合わせ、第一工事事務所と第二工事事務所を統合して建設事務所（中村区黄金通七丁目）とし、同事務所に庶務課、工事第一課及び工事第二課を設けた。また、用地取得業務の減少に伴い用地部を廃止し、工務部に用地課を設置し、用地取得業務を所掌させた。

昭和62年4月に再び業務量が増加した用地業務に対応するため、用地課を用地管理課と用地補償課に分けた。

昭和63年4月には開通路線も延長し、道路の維持補修業務量が増大してきたため、管理事務所に保全課を設けた。

平成元年4月に、用地業務量の増大に伴い工務部から用地管理課と用地補償課を移し、用地部を再度設置し、また建設事務所を建設部に、管理事務所を管理部に名称変更した（図11-1-2参照）。

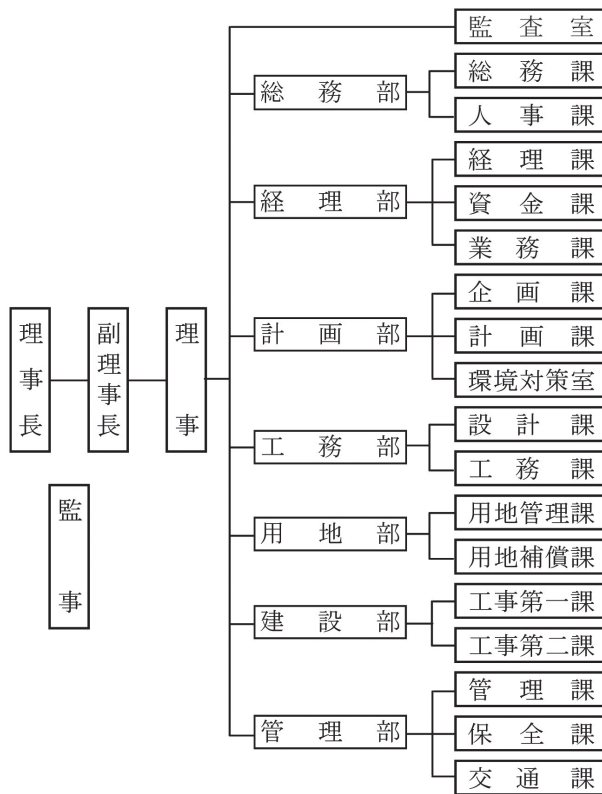


図11-1-2 平成元年4月の組織

平成5年4月に、公社の諸施策の企画立案に当たる企画調査部を新設し、長期計画、料金制度等を所掌する調査課と基本設計、整備計画等を所掌する企画課を設けた。また、同年5月に本社をNUP・フジサワ丸の内ビル内（中区丸の内二丁目）に移転した。

平成9年4月に、管理体制のさらなる強化を図るため、管理部から保全課を分離して保全部を新設し、同部内に道路等の改築、維持、修繕等を所掌する保全第一課と建築物・電気設備・機械設備の建設、維持、修繕等を所掌する保全第二課を設けた。また、同年7月に、黒川出入口に建設した黒川ビル（北区清水四丁目）に管理部と保全部を移転した。

平成11年4月には、電算処理システム、積算基準等を所掌する技術管理室を新設した。

平成12年4月に、建設業務量の増大に伴い建設部に工事第三課を設けた。

平成14年4月に、施設関係の業務量の増大に伴い、保全部を保全施設部に、保全第一課を保全課に、保

全第二課を施設課に改め、施設管制業務等を担当する施設管制準備室を設け、平成15年1月には施設管制準備室を施設管制所と改めた（図11-1-3参照）。

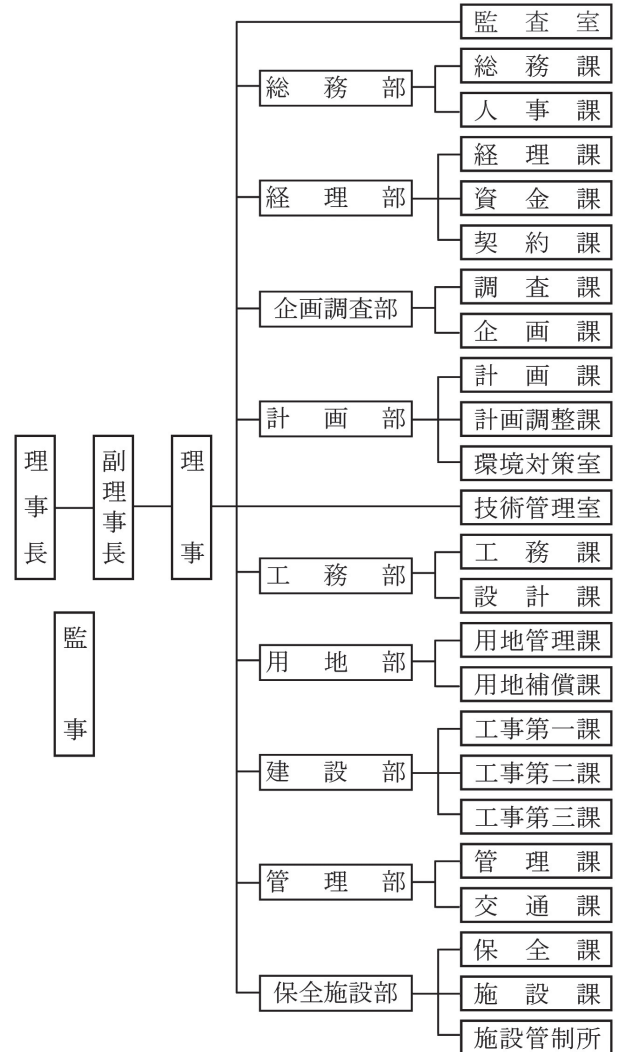


図11-1-3 平成15年1月の組織

(3) 組織体制の見直し

平成16年4月に、お客様サービスの向上を図るため、管理部にお客様サービス推進課を設置し、組織の効率化のため経理部を総務部に、用地部と技術管理室を計画部に統合し、9部24課室所体制から7部22課室所体制とした。

平成17年4月に、建設業務量の減少に伴い建設部工事第三課を廃止した。

平成18年10月に、役員体制を見直し、監事1名を減員した。

平成19年4月に計画部用地課を廃止して計画課に

統合し、また理事長直轄の特命担当参事を置いた(図11-1-4参照)。

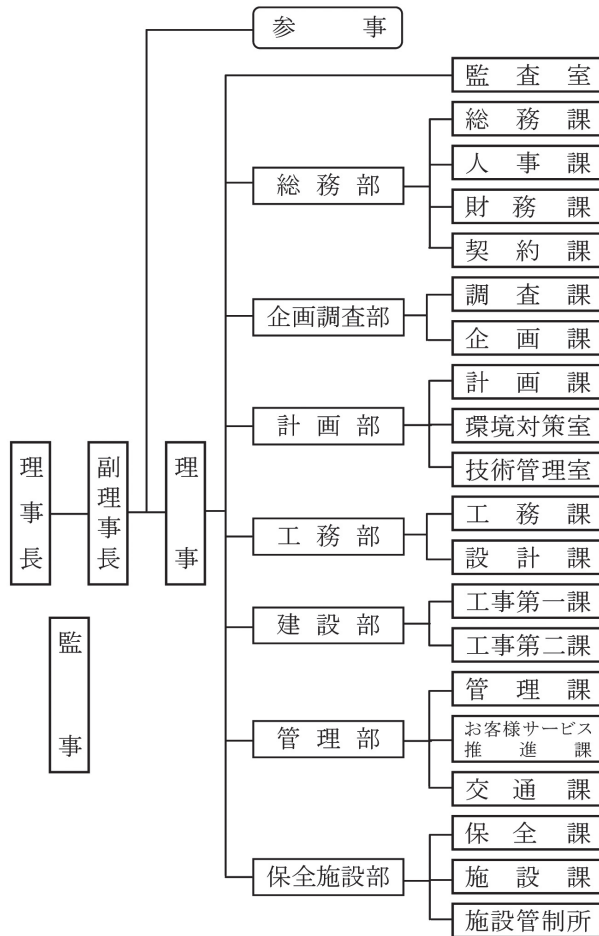


図11-1-4 平成19年4月の組織

平成24年4月には、中期経営計画(平成22～25年度)に基づき、スリムでコンパクトな組織体制とするため、建設部及び工務部を廃止するなど、組織体制の大幅な整理統合を行い、監査室、総務部(総務課、財務課)、企画部(企画課、調査課)、技術部(工務課、環境対策課、技術管理課、建設課)、管理部(管理課、営業課、サービス推進課、交通課)及び保全施設部(保全課、施設課、保全事務所、施設事務所)の5部14課1室2所とするとともに、役員体制を見直し、理事を4名から2名に減員し、併せて監事を常勤から非常勤に変更した。また、本社部門をNUP・フジサワ丸の内ビルから黒川ビルに移転した。

さらに、平成27年4月には、名古屋高速道路のネットワーク完成に伴い、建設主体の事業運営からお

客様サービスの向上を基本に据えた経営へ移行するのに合わせ、組織体制のさらなる効率化を図るため、監査室、技術管理室、総務部(総務課、会計課)、経営企画部(企画課、調査課、広報課)、交通管理部(交通管理課、料金課)及び整備部(企画整備課、工事課、施設課、環境対策課)の4部11課2室とし、業務拠点も黒川ビルと黄金事務所の2箇所にコンパクト化した。

その後、平成31年4月には、都心アクセス事業に対応するため、企画課に課内室として都心アクセス関連事業室を設置した。また、令和3年4月には、都心アクセス事業の執行体制強化を図るため、企画課都心アクセス関連事業室を廃止して、新たに都心アクセス事業部を設置し、事業第一課及び事業第二課を設けるとともに、整備部をメンテナンス事業部に、企画整備課を保全企画課に改称し、環境対策課を整備部から経営企画部に移管した。

以上のような変遷を経て、令和3年4月現在の組織は、黒川ビルに、監査室、総務部(総務課、会計課)、経営企画部(企画課、調査課、広報課、環境対策課)及び交通管理部(交通管理課、料金課)の3部8課1室、黄金ビルに技術管理室、都心アクセス事業部(事業第一課、事業第二課)及びメンテナンス事業部(保全企画課、工事課、施設課)の2部5課1室の5部13課2室となっている(図11-1-5参照)。

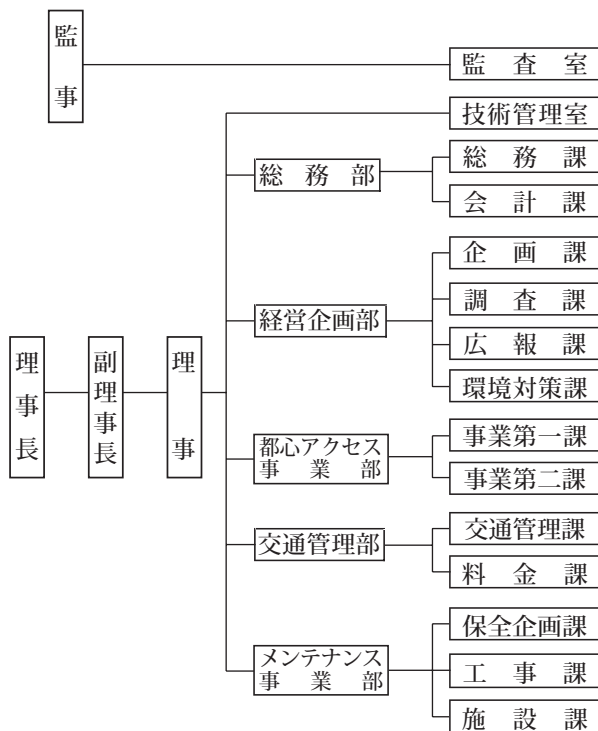


図11-1-5 令和3年4月の組織

2. 定員

設立当初の公社職員の定員は79名（一般管理部門46名、建設部門33名）であった。この定員に対し設立当初の現員は52名で、そのすべてが設立団体である愛知県及び名古屋市からの派遣であった。しかし、その後徐々に固有職員を採用し、新たな派遣も増やして定員の充足を図った。

昭和46年度には、高速道路の建設工事に本格的に着手するため、特に建設部門と用地部門を主体とした定員の増加を行い130名となったが、その後も事業量の増加に応じ、順次定員の増加を行い、昭和52年度末には220名となった。

昭和53年4月に、最初の開通の準備事務のため、さらに定員の増加が必要となった。特に交通管理業務については直営で行うことを考えていたため、大幅な増員が必要であったが、国において定員の削減方針が示されたこともあり、公社においても定員増を抑制した結果、220名から230名への10名定員増にとどまった。このため、公社の業務を職員だけではまかない切れず、交通管理業務の一部を業務委託に

切り替えた。

開通を1箇月後にひかえた昭和54年6月に管理事務所を発足させて定員の再配置を行ったが、十分な定員増ができなかったため、事務の簡素合理化を図り、新規開通に伴い配置が必要となる人員を定員230名から捻出し、7月25日の開通を迎えた。

その後、公社事業の増加に伴い、昭和56、57年度に5名ずつの定員増を行い、定員は240名となった。

平成5年4月には、建設事業の拡大や開通延長の伸びに伴う事業量の増加に伴い10名を増員し、定員は250名となった。

平成16年2月に策定した経営改善計画においては、「建設事業終了時までには職員数を約30%削減する（250名→180名）」という目標を掲げ、平成16年度から組織の統廃合を行い、順次定員の引き下げを実施し、平成22年度における定員は230名となった。さらに、中期経営計画（平成22～25年度）に基づき、24年度からの定員を、230名から160名に引き下げた。

その後、都心アクセス事業の推進のため、平成30年度に4名、平成31年度に10名、令和2年度に3名増員し、定員は177名となった。

さらに、令和3年度には、都心アクセス事業の拡大や対距離制を基本とした新料金体系への移行対応に伴う業務量の増加に伴い、18名を増員し、定員は195名となっている。

第2節 人事管理

1. 任用制度等の採用

公社は、設立当初より、設立団体である愛知県の制度に準拠した任用制度を採用している。

当初の職制は、主事補・技師補、主事・技師、係長、課長、部長の5段階制であったが、昭和47年度から主幹等のスタッフ制度を採用した。

昭和50年度には、愛知県の吏員制度の廃止に合わせ、主事補・技師補を廃止した。

昭和52年度には、職務の複雑、困難、責任の度合いに応じた人事管理と職員の能力開発の促進を図るため、課長と係長の間には課長補佐を設けた。

昭和61年度には、愛知県の職級制に合わせ、職務の複雑さと責任の度合いに応じて事務分担を明確にするため、主事及び技師級、主査級、課長補佐級、課長級、部長級に区分する職級制を採用した。

平成2年度には、各課における事務処理に流動性を持たせ、職員の職務遂行能力を十分に活かすため、係制を廃止し主査制度を設けた。さらに専門的な知識、経験の活用を図るための専門職制度も併せて設けた。

そして、平成18年度には、主査と主事・技師との間に主任の職を設け現在に至っている。

2. 研 修

研修は、人事計画の一環として、職員の能力開発と資質の向上を図り、職務の適正な遂行と能率の増進に寄与することを目的に公社設立当初から行い、平成27年度にハラスメント防止研修、平成28年度にコンプライアンス研修を新設するなど逐次充実を図っている。

研修の種類としては、職級別研修・部門別研修・特別研修・派遣研修などに大別され、研修方式も講義方式、討議方式のほか、他団体への研修派遣や民間

の研修機関が実施する研修への職員派遣等を行っている（図11-2-1参照）。

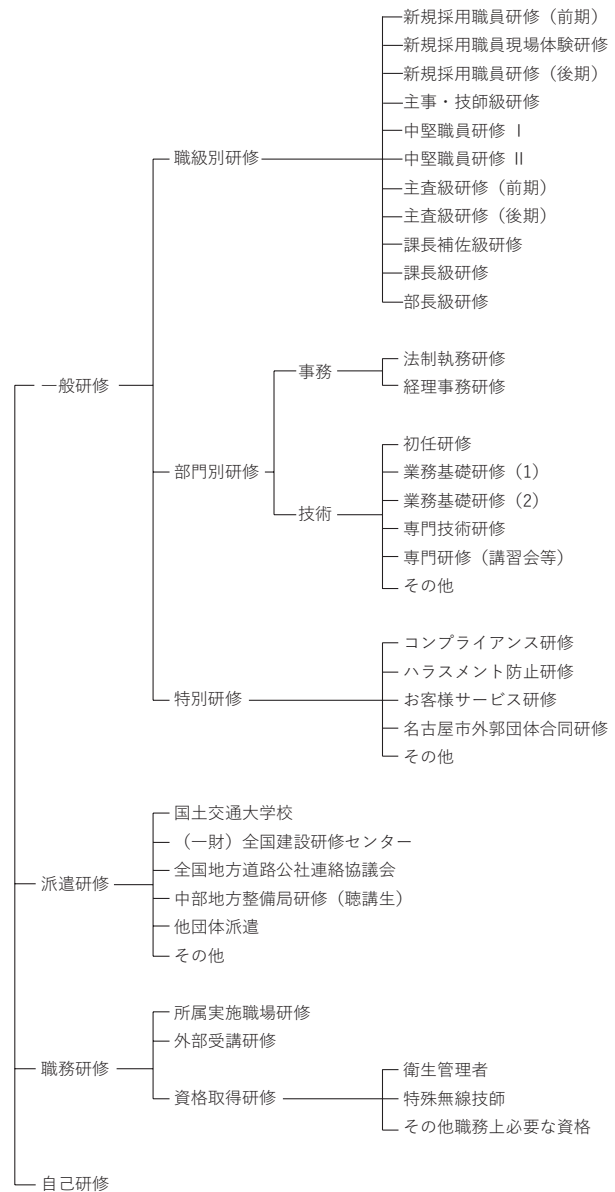


図11-2-1 職員の研修体系

第3節 広報

1. ホームページの開設

平成8年から、公社において、ホームページ（HP）の開設について事務的な検討を開始し、平成11年度のHP開設を目指し広報会議等で意見集約を図ったが、導入の可否が相半ばし、全体的なコンセンサスを得るに至らず、11年度内の開設はできなかった。

平成12年度当初に、改めて検討を行い、各部の調整・集約を経て、同年度内にHPを開設することが決定した。

HP制作費を抑えるため、制作に際して可能な部分は職員が対応すること、作成後の管理運営も職員が行うことなどの条件の下に、制作を開始し、平成12年11月1日に公社のHPを開設した。

平成13年度には、工事の発注予定、名古屋高速道路白書、Q&A、ご意見箱等を追加し、併せてトップページをリニューアルした。

平成18年度には、交通情報、ETC割引サービス、料金検索などの情報をより検索しやすくするため、全面的に改良した。また、お客様サービスの一層の改善を図るため、アドレス・お名前を表記してご意見・ご要望をいただいたお客様には個別に回答するよう改めた。

お客様がより手軽に名古屋高速道路の道路情報等を入手できるようにするため、平成25年10月には、スマートフォンサイトを開設した。さらに、平成26年4月にはホームページをリニューアルし、サイドナビゲーションとテーマカラーを設けることで、直感的にどのカテゴリを閲覧しているのか把握できる等の工夫を行った。

平成28年9月14日にはFacebookを開設し、平成30年12月1日にはTwitterの運用を開始し、各種の道路情報を提供している。

HPにより、開通や料金施策などさまざまな情報を公社は積極的に提供し、令和2年度のアクセス件

数は580件／日である。

2. 定期刊行物の発行

公社事業の実施状況などを紹介するために、次の出版物を定期的に発行している。

1) 名古屋高速道路事業の概要

公社の事業（計画、建設、管理など）の概要を関係者等に紹介するため、昭和48年度から毎年発行しているものである。

2) 公社案内

公社の事業に対する理解と認識を深めることを目的として、写真、カット、グラフなどによって一般の方にもわかりやすく説明するもので、昭和58年3月に創刊した。

3) お客様のいつも近くに

名古屋高速お客様センターやホームページご意見箱などに寄せられたお客様のご意見、ご要望から改善した事例等を紹介したパンフレットを年1回発行している。

3. 広報資料センター（ネックス・プラザ）の開設

平成9年10月13日、黒川ビルの開設に合わせ、「名古屋高速道路広報資料センター（ネックス・プラザ）」がオープンした。公社として初めての集中広報拠点で、構想から約4年の歳月をかけ待望のオープンとなった。令和2年度末現在で、累計来場者数は64万人となっている。

以下に構想から開館までの道程を記述する。

(1) ネックス・プラザ開設の企画検討

名古屋高速道路の整備効果や地域づくり、市民生活との関わりを積極的にアピールすることは、道路整備事業に対するコンセンサスを得る上で重要であり、また、利用者サービスとしての道路交通情報の提供や多様化する利用者ニーズの把握に公社は積極

的に取り組んでいく必要がある。

こうしたことから黒川ビルの建設に合わせて、情報の収集、発信を行う拠点施設を整備し、同ビルの東棟1階(900㎡)及び2階(825㎡)に「情報・広報センター(仮称)」を設置することとした。独自性を持つ施設とするため、平成4年8月に企画検討委員会(委員長・松井寛名古屋工業大学教授)を設け、施設計画について具体的に検討し、平成5年3月に報告書を取りまとめた。

(2) 運営方針の策定

公社は企画検討委員会からの報告書を基に平成6年9月、以下のような運営方針を定めた。

1) 施設の必要性と位置付け

- ①高速道路を利用されるお客様への適切な情報の提供
- ②高速道路を利用されるお客様からの意見・相談の受付
- ③公社事業の広く積極的な紹介・啓蒙
- ④都市生活における高速道路整備の必要性の幅広いアピール

2) 業務の範囲及び業務内容

- ①接客(センター内の施設案内業務)
- ②道路交通情報提供サービス(公社独自の利用者サービスとしての情報提供業務)
- ③問い合わせ対応(行き先案内、回数通行券販売所案内(現在は終了)、工事等規制案内等各種の問い合わせに関する対応業務)
- ④展示(展示品の操作説明、頒布用パンフレット、チラシ類の管理業務等)

3) 管理方式

- ・委託方式

4) 常設展示の内容

- ①インフォメーションパネル
- ②情報ターミナル装置
- ③ビデオライブラリー(名古屋高速道路の整備と街づくり)
- ④名古屋高速道路のミニ知識(Q&A)

- ⑤名古屋高速道路快適走行(情報の収集から提供まで、維持管理)

- ⑥道の資料室(書籍コーナー)

(3) 施設内容及び運営計画の検討

平成7年3月に、運営方針に基づき、同センターに設置する施設と同センターの運営方法を検討するため、公社内部に施設・運営計画検討ワーキンググループを設けた。

主な検討項目は、次のとおりであった。

- ・1階、2階(資料室)の室内概略図面(各設備と内装関係)の作成
- ・展示項目
- ・展示品の名称、内容・動作、イメージスケッチの作成
- ・センターの管理、運営方法

(4) ネックス・プラザの開館

1階は計画・設計、建設、管理の3ゾーンで構成し、「見て、触れて、遊びながら」名古屋高速道路の姿を紹介し、2階では都市高速道路の資料展示室として、公社の「生き立ち」、「現状」、そして「明日の姿」を紹介した。

「計画・設計」ゾーンでは、「あんな工夫、こんな工夫(計画・設計編)」と題して、質問に答えながらゴールを目指す形式のゲーム感覚で楽しむドライブングクイズの情報端末機器と、同じくゲーム感覚で楽しみながら高速道路の設計を行い、自分で設計した高速道路をNEX号でドライブできる走行シミュレーション機器を設置した。

また、「建設」ゾーンでは、「あんな工夫、こんな工夫(工法・景観編)」と題して、建設工法や景観に関することをクイズ形式により答える情報端末機器を設置した。さらに1階の展示室中央には、名古屋高速道路の建設過程を縮尺25分の1で再現した超精密模型を設置した。

管理ゾーンでは、「こんなときどうする?」と題して、交通安全を啓蒙するクイズ形式の教育情報端末機器を設置した。

また、9面マルチビジョンの大型映像装置（写真11-3-1参照）では、名古屋高速道路の交通状況をリアルタイムに情報提供するとともに、「名古屋高速道路の24時間」と題して、道路の巡回、照明灯の点検、道路の清掃、橋桁の点検など名古屋高速道路を陰で支える人々の姿を映像紹介した。



写真11-3-1 大型映像装置（開館当時）

（5）展示物のその後の設置・改修等

1）東山トンネル建設過程の展示物の設置

平成15年3月の2号東山線四谷～高針JCTの開通に伴い、公社初のトンネル完成までの建設過程を映像と精密な模型で紹介するとともに、トンネル防災システムのパネルを新たに設置した。

2）ETC利用促進のための展示物の設置

平成17年2月の11号一宮線清洲JCT～一宮の開通に伴い、ITS世界会議（ITS=Intelligent Transport Systems：高度道路交通システム）の開催に併せたITS解説展示パネルの改装と、ETC利用の疑似体験ができる「ETCまるごと早わかりシアター」を新たに設置した。

3）2階の展示物の1階への移設

平成18年3月の公社組織変更に伴い、2階の展示物を1階に移設した。

4）交通安全啓発展示物の設置

平成19年12月の6号清須線明道町JCT～清洲JCTの開通に伴い、交通安全啓発のための「出発しよう！安全運転すごろく」を新たに設置した。

5）黒川ビル改修に伴う展示物の改修・改良

平成23年3月に、展示物の経年劣化に伴う展示物

の部分改修及びシステムの改良を、黒川ビル改修工事によるレイアウト変更に合わせて行った。改修・改良した主な展示物は、交通状況表示パネル（100型DLPに変更）、高速道路シミュレーション展示物「NEX号」、東山トンネル模型等である。

6）施設のリニューアル

平成29年3月には施設の一部老朽化や公社事業の変遷に対応して、施設を全面的に見直してコーナーの増設等の改修を行い、リニューアル・オープンとした。

リニューアル・オープンのコンセプトとしては、「見て・触れて・体験する」ことができる施設であること、名古屋高速道路を楽しみながら学ぶことができることを心掛けた。

なお、このリニューアル・オープンに当たっては、「特別企画！ ネックス・プラザ見学ツアー」を開催し、参加者の方々には道路情報板をあしらったオリジナルタオルを進呈した。

（6）入館者数

入館者を平成9年度から令和2年度までの累計の日平均でみると92人で、その割合は大人が約73%、小人が約27%となっている。個人が約94%、団体が約6%であり、団体見学者の内訳は大人が約76%、小人が約24%となっている（表11-3-1参照）。なお、入館者の内訳は、毎年度ほぼ同様の割合である。

4. お客様満足度調査

名古屋線の普通車650円から750円への料金値上げ問題を契機に策定した「経営改善計画」（平成16年2月）では、「お客様サービスの向上に向けてお客様のご意見、ご提案を直接お聞きし、案内標識、交通情報提供等をさらに分かりやすくする等、きめ細かいサービスに反映させていきます」と明記している。これを受けて平成16年度から隔年（平成26年度からは毎年）「お客様満足度調査」を実施し、名古屋高速道路を利用されるお客様のご意見、ご要望や

■表11-3-1 入館者の内訳

(単位：人)

年度	個人			団体見学者			合計			開館日数 (日)	日平均 入館者数	累計 入館者数
	大人	小人	計	大人	小人	計	大人	小人	計			
H 9	13,727	2,786	16,513	1,194	42	1,236	14,921	2,828	17,749	133	133	17,749
10	22,182	8,399	30,581	1,092	281	1,373	23,274	8,680	31,954	295	108	49,703
11	25,472	7,879	33,351	1,092	382	1,474	26,564	8,261	34,825	303	115	84,528
12	14,121	5,920	20,041	1,211	405	1,616	15,332	6,325	21,657	306	71	106,185
13	17,758	7,391	25,149	1,045	315	1,360	18,803	7,706	26,509	308	86	132,694
14	17,695	8,366	26,061	750	377	1,127	18,445	8,743	27,188	306	89	159,882
15	18,244	9,492	27,736	998	456	1,454	19,242	9,948	29,190	308	95	189,072
16	17,086	9,149	26,235	1,124	436	1,560	18,210	9,585	27,795	308	90	216,867
17	18,730	9,331	28,061	935	572	1,507	19,665	9,903	29,568	308	96	246,435
18	16,049	6,950	22,999	1,312	420	1,732	17,361	7,370	24,731	308	80	271,166
19	18,225	7,304	25,529	1,733	487	2,220	19,958	7,791	27,749	308	90	298,915
20	17,982	6,708	24,690	1,200	613	1,813	19,182	7,321	26,503	308	86	325,418
21	15,473	6,793	22,266	931	453	1,384	16,404	7,246	23,650	307	77	349,068
22	13,620	6,768	20,388	886	263	1,149	14,506	7,031	21,537	240	90	370,605
23	14,818	6,325	21,143	1,493	478	1,971	16,311	6,803	23,114	308	75	393,719
24	16,893	5,879	22,772	953	335	1,288	17,846	6,214	24,060	308	78	417,779
25	17,218	5,546	22,764	1,001	352	1,353	18,219	5,898	24,117	307	79	441,896
26	17,897	5,737	23,634	1,152	213	1,365	19,049	5,950	24,999	307	81	466,895
27	19,459	6,639	26,098	1,241	105	1,346	20,700	6,744	27,444	307	89	494,339
28	24,668	6,777	31,445	1,504	81	1,585	26,172	6,858	33,030	308	107	527,369
29	23,544	6,258	29,802	1,526	361	1,887	25,070	6,619	31,689	306	104	559,058
30	20,247	6,282	26,529	1,304	432	1,736	21,551	6,714	28,265	308	92	587,323
R 1	21,581	9,102	30,683	1,977	713	2,690	23,558	9,815	33,373	281	119	620,696
2	14,308	3,483	17,791	125	102	227	14,433	3,585	18,018	250	72	638,714
合計	436,997	165,264	602,261	27,779	8,674	36,453	464,776	173,938	638,714	7,036	92	7,966,075

注) 小人は、小学生以下。

満足度を聞いている。

5. 名古屋高速道路モニター

名古屋高速道路に対するお客様のご意見・ご要望等については従来、各種調査、イベント等の機会に合わせて随時的にお聞きしていたが、開通15周年を経過し、お客様サービスの一層の改善に努めるため、平成6年11月にモニター制度を導入し、以降、毎年度実施している。

当初はモニターを公募により20名を選び、年2回のモニター会議を開催するとともに年3回程度のモニターアンケートを行っていたが、平成18年度にモニターの委嘱人数を増加(50名)させ、アンケート調査方法についてインターネットを利用する方法に改めた。

6. ホームページご意見箱

平成13年12月から、公社HP上に「ご意見箱」を設置し、お客様からのご意見、ご要望をメールでお

寄せいただくようにした。平成18年3月からは、お客様サービスの一層の改善を図るため、アドレス・お名前を表記してご意見・ご要望等をいただいたお客様には、個別に回答するように改めた。

7. 名古屋高速道路公社女性意見交換会

公社では、名古屋高速道路について女性のお客様からのご意見を集め、利便性の向上などに活かす目的で、平成24年度から3年間を目処に、座長を井料美帆氏(東京大学生産技術研究所人間・社会系部門准教授)とした名古屋高速道路女性意見交換会(ウーマン・ブレイン)を開催した。第1回の開催は平成24年11月14日で、最終的には「名古屋高速ウーマン・ブレインによる提言書」としてまとめられた。

8. 名古屋高速お客様センター

道路案内、渋滞情報、所要時間、料金、ETC割引制度等、多様なお問い合わせが毎日公社に寄せら

れている。従前はこれをお客様サービス推進課で対応していたが、平成18年4月にはテレフォン総合窓口として「名古屋高速お客様センター」を開設した。

9. イベント広報

新規開通やリフレッシュ工事などを広報するいわゆるイベント広報については、県政・市政記者クラブを通じて報道機関へあらかじめ発表し、交通の安全と円滑を確保する情報の伝達や利用促進について特に重点的に行っている。

4号東海線（六番北～木場）の平成25年11月23日の開通に伴うラジオ広報等を例に挙げると、次のとおりであった。

①ラジオ

開通日前の11月19日から開通翌日の11月24日までの6日間に東海ラジオ、中部日本放送、エフエム愛知及びZIPFMにて計88本のスポットCMを放送した。

②新聞広告

開通日前日の11月22日付けの中日、朝日、毎日、読売、日本経済新聞及び中日スポーツの朝刊と10月19日付けのリビング新聞に広告を掲載した。

このほか、料金所でのチラシ配布やポスター掲出、本線上での横断幕及び橋脚への懸垂幕の設置などを行った。

10. 各種イベントと事前・事後の広報活動

公社では、全線開通式典、50周年事業、お客様満足度調査などさまざまなイベントを開催している。4号東海線六番北～木場間の全線開通記念イベントとして、平成25年11月17日には「名古屋高速道路全線開通記念わくわくサンキューウォーク」を開催し、平成25年11月23日には、全線開通式典を開催した。それらのイベントに関しても、ホームページ等を通じて積極的に広報した。

平成25年度にはデザインロゴと「いつも近くに名古屋高速」のキャッチフレーズが決定し、ホームページでの活用や周知広報等を積極的に進めた。

平成26年度には「20億台達成日予想クイズ」を実施。通算通行台数が20億台に達成する日を広くお客様に予想していただくとともに、「いつも近くに名古屋高速」をテーマとした「フォトコンテスト」を実施、ネックス・プラザでの展示等を行った。

また、平成30年8月20日には防災情報メールサービスの試行運用を開始した。令和2年度には公社設立50周年をPRするために、公社ホームページ上に特設サイトを設けるなど、周知広報活動を行った(図11-3-1参照)。



図11-3-1 50周年記念サイト特設ページ

<https://www.nagoya-expressway.or.jp/app/webroot/50th/>

そのほかにも、毎夏実施している「ネックス・プラザ夏休みフェスティバル」等の定例イベントの広報活動も行っている。

第4節 監査及び検査

1. 監査の内容

監査は、その目的により次の四つに分けることができる。

(1) 決算監査

公社法第26条第2項で「財務諸表及び決算報告書を設立団体に提出するときは、(中略) 監事の意見をつけなければならない」と規定されている。このため、決算監査により、決算書類等の計数確認を行い、その事業の経営成績や財政状態を適正に表示しているか等を監査している。

(2) 定期監査

年間の監査計画に基づき、公社のすべての業務を対象として業務の執行状況等について監査している。

(3) 臨時監査

監事が監査を必要と認めた事項について、定期監査以外に実施するものである。平成25年度には物品等の管理状況の把握等の目的で物品等を中心とした臨時監査を実施している。

(4) 出納検査

毎月の収入及び支出の状況について証拠書類により検査を行うとともに、金銭の出納、保管、資金運用等について検査している。

この監査等の結果、是正及び改善の必要があると認めた事項については、その都度理事長に通知され、理事長は所要の改善措置をとることとされているが、これまでにその例はない。

2. 工事等検査

(1) 工事等検査の種類

検査の種類には、しゅん功検査（完成した工事について行う検査）、一部しゅん功検査（工事の一部が完成し、かつ、当該完成部分が可分のものである場合において、当該部分についてその引渡しが行われる時に行う検査）、既済部分検査（工事の完成前に当該工事の既済部分に対し、代価の一部を支払う時に行う検査）がある。そのほか、工事の施工途中において理事長が必要と認めた時に、その指定部分に対して行う中間検査がある。

また業務委託については、役務提供的な業務委託を除いて、業務の完了後に検査を実施している。

(2) 成績の評定

工事の成績については、「工事等成績評定基準」が昭和53年4月に制定され、これに基づいて評定が行われている。

平成11年4月に、この基準が「工事成績評定要領」及び「委託業務成績評定要領」に分割されるとともに、工事の評定結果が受注者へ通知されることとなった（委託業務は平成17年度から通知を開始した）。

(3) 優良工事等の表彰

平成11年6月に「優良工事表彰要領」が制定され、平成12年度から「優良工事受注者」に対する表彰が行われることになった。

また、平成13年度から「優良業務受注者」、平成19年度から「優良技術者」（工事及び業務）に対して表彰が行われるようになった。

3. 外部監査等

(1) 外部監査

地方自治体については、地方自治法において外部監査に関する定めがあるが、地方道路公社法には特に規定がなく、任意に行うこととされている。

公社では、平成16年2月に公表した経営改善計画で、「健全な経営を図るため、専門家による定期的

な外部監査を行い、経営の改善を図る」こととした。外部監査により、公社の経営上の問題を検証し、併せて改善について適切な助言を受けることにより、経営改善の推進を図り、さらにお客様の信頼の向上を図ることを目的としたものである。

これを踏まえ、平成16年度から18年度まで3箇年にわたり外部監査を実施するとともに、19年度に進行管理を行った。

各年度の監査事項は、次のとおりである。

平成16年度 ①回数券とETC制度
②管理コストの縮減

平成17年度 ①業務委託契約
②協会との協定

平成18年度 ①ETC不払通行への対応
②16、17年度の提言に対する措置状況

3年間の外部監査で所期の目的が達せられたため、その後は実施していない。

(2) 愛知県及び名古屋市の監査

1) 監査委員による監査

地方自治法第199条第7項の規定に基づき、財政的援助（補助金、交付金、負担金、貸付金、損失補償、利子補給など）団体に対する出資団体の監査が行われている（表11-4-1参照）。

■表11-4-1 最近の実施状況

団体	監査時期	備考
名古屋市	平成24年7月～25年1月	工事監査
名古屋市	平成24年7月～25年1月	
愛知県	平成27年9月～10月	
名古屋市	平成27年4月～8月	工事監査
名古屋市	平成28年8月～29年2月	
愛知県	令和元年9月～11月	
名古屋市	令和2年4月～11月	工事監査
名古屋市	令和2年8月～12月	

2) 包括外部監査人による監査

地方自治法第252条の37の規定に基づき、愛知県又は名古屋市が契約した包括外部監査人による監査も行われている。

平成22年度に愛知県が契約した包括外部監査人により公社の道路事業に係る財務に関する事務の執行

について監査が行われたが、特段の指摘はなかった。

(3) 会計検査

1) 会計実地検査

公社は、国から資金の貸付けを受けているため、会計検査院の検査も受けている。昭和54年5月には、「事業計画及び進捗状況、49～53年度事業費執行状況等」について検査を受けたが、特段の指摘はなかった。

2) 地方道路公社事業の状況についての検査

平成16年度には、会計検査院により、「国の事業許可を受け貸付金等により整備した地方道路公社の有料道路事業の状況」について検査が実施された。

対象は、名古屋高速道路公社はじめ3公社の4指定都市高速道路と東京都道路公社はじめ24公社の80一般有料道路であった。

検査が行われた背景には、多額の国の無利子貸付金を受けているのにもかかわらず有料道路事業の全国的な状況が明らかになっていないこと、道路関係4公団についての高速道路の整備のあり方や採算性、民営化の議論が行われる中で財務諸表が公表されたことなど、有料道路についての利用状況、採算性や財務情報に関する国民の関心が大きく高まっていたことがある。

これらを受けて、地方道路公社の有料道路事業の状況についても、次の3点に着眼した検査が行われた。

- ①有料道路が計画どおりに有効に利用されているか
- ②建設費を料金収入で償還するという有料道路事業の枠組みが維持できているか
- ③道路公社の決算で、建設費が計画どおりに償還されているかが表示されているか。その表示が国民に理解しやすく、他の公社との比較が容易なものになっているか

なお、名古屋高速道路についての特段の指摘はなかった。

名古屋高速道路公社という組織をヒトのカラダに例えると、総務部は「心臓」、経営企画部は「頭」、交通管理部や都心アクセス事業部、メンテナンス事業部は「体」に当たるでしょうか。どれひとつとして欠けては成り立たない、全てが機能してこそその「名古屋高速道路公社」です。

では、公社の顔とは・・・?

現在、経営企画部に所属している「広報課」は、以前は総務部に所属していました。そして「課」ではなく、総務課内に「広報担当」があり、報道対応、ホームページの管理、社内報などを主に担当していました。また当時は、建設工事最盛期で、数年おきに新規供用があり、その広報や開通前イベントで地域の方向けのウォーキングやサイクリングイベントなどを開催していました。毎年建設の記録映像や記録写真を撮っていたので、ヘリコプターからの空撮に同行し、数時間の空中散歩という貴重な経験をさせてもらったことを記憶しています。

81.2kmの全線開通ののち、平成27年度（2015年度）の組織改編に伴い、広報担当はめでたく広報課に昇格し、経営企画部の一員となりました。組織改編についてはどういったコンセプトの元なのかは、私は知る由もないのですが、広報課は公社の「頭」＝「頭脳」ではなく、「顔」としての役割を期待されてのことと推察します。

広報課となって、いや、公社の顔となって7年の歩みを記したいと思います。

広報課となり、仕事内容は大きくは変わりませんが、特に意識的に取り組んだことが、積極的な情報発信と、報道機関との関係づくり（メディアリレーション）です。

ネガティブな情報はすぐさまメディアに取り上げられるもので、例えば、「日本一高い高速道路」というフレーズ。名古屋線が650円から750円へと料金改定した際に新聞・テレビ等で盛んに報じられ、対距離料金制へと移行した現在もお、お客様からは名古屋高速の接頭語になることもしばしばです。

一方、こちらが報道してほしいこととなると、県市の記者クラブへの資料提供だけではなかなかニュースとして取り上げられることは難しく、普段から

のマスコミとの関係が重要となります。リフレッシュ工事や防災訓練などの報道公開や新しい取り組みの報道説明会などを行い、開かれた名古屋高速であることのアピールや、新聞記者や専門家を講師に招いた講習会を開催するなど、様々な取り組みの甲斐もあり、取材件数もメディアへの露出も年々増加しました。

同時に、ネックス・プラザもメディア露出が増えました。主にローカル番組のお出かけ情報や「大人の社会見学」として紹介をされますが、中には週末たぎで、ネックス・プラザ/夏休みイベント「見る見る点検隊」/「走り方講習会」を特集してもらったり、ジャーナリストが取材で来館したこともあり。ある放映日翌日には、開館前に自動扉前に列ができたのには、テレビの影響の大きさに驚いたものです。

また、NEXCO中日本名古屋支社の広報課に計3名が研修生として派遣され、沢山のものを持ち帰ってくれましたし、対距離制へと移行した2021年5月の料金改定時には、NEXCO中日本さんとのWGを通じて協働して広報を行い、学ばせていただくことが多分にありました。派遣や出向となると人員的に難しいのかもしれませんが、NEXCOさんはじめ他団体との交流により新しい風が吹き込むと、よりよい広報ができるのではないかと思います。

先日、新開理事長からとても素敵なお言葉をいただきました。「広報はもっと自由でいい。」

名古屋高速道路公社は、地方道路公社法に基づき、都市高速道路の建設・管理をしています。そのほとんどが、何かしら法令等に則り仕事を進めています。広報課は公社の中では珍しく何も縛りのない部署かもしれません。これからも、絶えず新しい発想で、少しでも多くの方に、名古屋高速道路を知っていただく、快適にご利用していただく、地域の方々への社会貢献をすすめていく、そのための広報活動を推進してまいります。

さいごに。

公社のキャラクターでありながら、鳴りを潜めていた「ナコちゃん」が2020年9月の公社設立50周年を機にリバイバルしました！今では式典等にも出席する、名古屋高速道路公社の新たな「顔」です。

(間瀬 鮎子)



ラッピングアート除幕式でもちゃんとお役がありましたし?



東山動物園の「ズーボ」とも仲良しです!



見上げられちゃう存在なのです!

このコラムを書いている令和3年10月現在、やはりこの話題を避けることはできないと思い、触れさせていただきます。

それは、新型コロナウイルスの流行初期である令和2年2月に料金所事務員・係員が感染した結果、6料金所が閉鎖することになってしまったというものです。

新型コロナウイルスの感染者が発生した際の対応は、今となっては消毒や濃厚接触者の定義、公表方法に至るまである程度マニュアル化されていますが、流行初期の当時は、全国でも感染者数が少なく（愛知県で15例目）、料金所という特殊な環境における前例もなかったため、全ての対応を手探りで進めるしかありませんでした。例えば、消毒を実施する場合も料金所を閉鎖・通行止めを行った上で専門業者が防護服で薬剤を散布していたと聞けば、慎重に対応していたということを知っていただけだと思います。

この対応の中で特に悩まされたのが、濃厚接触者の定義です。当時も厚生労働省HPに濃厚接触者の定義は記載されていましたが、料金收受業務という特殊な環境は考慮されておらず、保健センターからも陽性と結果が出るまでは、明確な指導はしていただけませんでした。そうした中で濃厚接触者の範囲を自分たちで決めなくてはいけなかったのですが、濃厚接触者の範囲を広げれば、感染拡大のリスクは低くなりますが、閉鎖する料金所は多くなってしまいます。逆に濃厚接触者の範囲を狭めれば、料金所の閉鎖は少なくなります。感染拡大のリスクが高くなってしまいうことで非常に悩みました。しかも、料金所事務員・係員は、平均年齢が約70歳とリスクが非常に高い年代であり、判断を誤ってしまった場合、人命にも繋がりかねず、判断をすることが大変怖かったことを覚えています。

車の同乗はマスクの着用にかかわらず短時間であっても濃厚接触者、15分以上2メートル以内であれば濃厚接触者とその時は定義をしましたが、今と比べるとかなり安全側と言えると思います。その結果、港明営業所の事務員・係員約200名のうち約60名が自宅待機となり、6料金所を閉鎖することとなってし

まいりました。この判断の正否について、今でも自問することがありますが、車に同乗した料金所係員の感染が後日判明したため、間違っただけではなかったと思うことにしています。

また、報道機関対応にも非常に苦勞しました。新型コロナウイルス感染による料金所の閉鎖は、日本初であったため関心も非常に高く、深夜2時の記者会見にも関わらずたくさんの記者から数時間質問攻めにされました。さらには、閉鎖している料金所の映像が欲しいカメラマンが料金所に侵入し、料金所係員に運用変更をせまるといった事案まで発生しました。膨大な対応をせまられる中で報道対応も並行して行わないといけないのは、精神的にも体力的にも非常に辛かったことを覚えています。

感染者が2名だけであり、大規模なクラスターに発展しなかったこと、医者から「覚悟しといてください」とまで言われていた料金所事務員が一命を取り留めたことは、不幸中の幸いであったと思います。後日、後遺症がありながらも仕事に復帰した本人とお会いできた時は、感動のあまり涙が出そうになったことを覚えています。

現在は、新型コロナウイルス対応マニュアルが整備され、感染対策や感染時の対応も十分にされていますのでここまでの影響が出ることはないと思いますが、対策に係る料金所事務員・係員や職員の負担も少なくないため、早く終息することを願うばかりです。

料金課ではたくさんの経験をさせていただきましたので、コラムの内容が新型コロナウイルスばかりになってしまうのが悔しいです。基本的には大変だったことばかりが思い出されますが、「新婚さん、料金自動収受機に結婚指輪を投入事件」等の皆さんの興味を引くような話題もありますので、気になる方は、直接聞きに来ていただくと幸いです。

最後に、苦楽を共にした料金課の先輩、後輩、同僚やお世話になった他部署の方と思い出話をしながらお酒を酌み交わせる日が早く来ることを願い、本コラムを終えさせていただきます。

(加藤 穂純)

