法人名	大阪府道路公社

■ 目標値未達成の要因について

〔1〕

29年度の成果測定指標	単位	29年度の目標値	29年度の実績値
利用者満足度（第二阪奈）	%	85.5	85.1

未達成の要因と分析

○　H29年度の利用者満足度の実績は85.1%であり、H29年度目標値85.5%に対し、0.4%の減と下回る結果。

○　総合的な満足度として、「路面の管理状態」や「道路の利便」等の項目では、満足度の割合が不満度の割合を上回っている。その一方で「料金設定」の項目のみ不満度が満足度を大きく上回る結果となっている。

【総合的な満足度の主な理由の割合】

◇29年度（項目）	（十分に満足・やや満足・普通）回答数 382人（100%）	（やや不満・非常に不満）回答数119人（100%）
路面の管理状態	24.1%	0.6%
工事に伴う安全対策	2.6%	0.0%
道路の利便	45.5%	8.4%
料金所のレーン配置	3.4%	2.5%
料金設定	17.0%（18.5%）	83.2%（49.7%）
案内表示内容・標識数	2.4%	1.7%
道路交通情報	1.0%	0.8%
その他	2.1%	2.5%

○　利用の日常化が進む中で、道路管理や安全対策に係る不満は限定的なものになっているが、料金設定に対する不満が前回に比べ圧倒的に多くなり、結果として利用者満足度がマイナスとなっている。（カッコ内の数値は27年度のもの。）

今後の改善方策

○　照明のLED化の実施により、省電力によるコスト縮減とともに、トンネルの照明が暗いという利用者意見を踏まえ、安全性の向上、事故防止を図り、満足度の向上を目指す。

○　不満度の主な理由に占める「料金設定」（83.2%）に対しては、高速道路会社への移管により、管理主体間の継目のないシームレスな料金体系の実現に向けた取組を推進する中で、利用者の利便性と満足度の向上を図る。

※ 移管後の料金例（ETC利用の普通車）予定

全　区　間（西石切～宝来）820円→700円

トンネル区間（西石切～壱分）620円→470円