

「コミュニケーションレポート2014」本文の<sup>9</sup>と対応しています。

◎**ロールプレイング** **62ページ**  
 役割演技法と呼ばれる、教育訓練法のこと。実際の仕事上の場面を設定し、そこでの役割を演じることで、実務上のポイントを習得するもので、接客やセールス技術など、対人コミュニケーション能力の向上を目指す研修で用いられます。

**ワ**

◎**ワークライフ・インテグレーション** **31、60ページ**  
 会社における働き方(ワーク)と個人の生活(ライフ)を柔軟かつ高次元に統合(インテグレート)することで、生産性や成長の拡大を実現するとともに、生活の質を上げ、充足感と幸福感を得ることを目指すもの。ワークとライフを対立的にとらえ、その量的バランスを図るワークライフ・バランスの発想をさらに一歩進めた考え。

**英数字**

◎**3R** **70ページほか**  
 限りある資源を有効に使い、循環型社会(◎)を形成するために、必要な3つの取り組み。Reduce(リデュース:廃棄物の削減)、Reuse(リユース:使えるものは繰り返し再使用)、Recycle(リサイクル:廃棄物の再資源化)のこと。

◎**CS推進オピニオンリーダー** **25、43ページ**  
 高速道路を利用するお客さまの満足度向上をはかるため、NEXCO西日本では外部有識者をCS推進オピニオンリーダーに委嘱し、定期的にご意見を伺う機会を設けています。外部有識者は、物流事業者、マスコミ、物販・レストラン運営者、学識関係者など多方面から選任しています。

◎**CSR** **23ページほか**  
 Corporate Social Responsibility、すなわち、「企業の社会的責任」のこと。企業は事業活動において利益を追求するだけでなく、従業員、顧客、地域社会などすべてのステークホルダー

(◎)との関係を重視しながら、社会や環境に対して社会的責任を果たすべきだという考えは年々高まっています。

◎**DRIVE&LOVE** **76ページほか**  
 2010年度より実施している交通安全啓発活動。交通事故原因のほとんどはドライバーの不注意によるものという現状を受け、「愛する人・愛してくれる人を想う気持ち」をドライバーに訴えかけることで、運転への意識を変えていくとしているのが特徴です。一般企業・メディア・著名人などにも広く参加を呼びかけながら、交通事故ゼロを目指しています。

◎**eラーニング** **43ページ**  
 パソコンやコンピュータネットワークなど、電子的な(electronic)な技術を活用して実施する教育のこと。

◎**ETC** **40ページほか**  
 電子料金収受システム(Electronic Toll Collection System)の略。無線通信を利用して車両と料金所のシステムが必要な情報を交換し、料金の収受を行うので、有料道路を利用する際に料金所で停止することなく通過できます。

◎**Facebook** **22、56ページ**  
 アメリカ発の世界最大のソーシャルネットワークサービス(SNS)。SNSとは、人と人とのつながりを促進・サポートする、コミュニティー型のサービスを提供するウェブサイトで、Facebookは、数あるSNSの中でも、実名登録によってインターネット上で人々と交流するのが特徴。全世界で約5億人に利用されています。

◎**GRI** **24、84ページ**  
 国連総会の下部機関である国連環境計画(UNEP)公認協力機関となっている非営利団体で、正式名称はGlobal Reporting Initiative。GRIが発行する「GRIガイドライン」は、持続可能な社会実現に向けて企業などの組織が発行する報告書についての国際的なガイドラインの発行元として知られ、日本でも多くの企業がCSR報告書の作成にあたって、GRIガイドラ

インを参考にしています。

◎**IR** **53、55ページ**  
 IRは「Investor Relations」の略で、自社について理解を深めてもらうために、企業が投資家・株主に向けて行う広報活動全般を指します。そのIR活動で、投資家・株主が適切な投資判断ができるように、企業が開示・提供する情報をIR情報といえます。

◎**ISO 26000** **24、31、84ページ**  
 2011年に国際標準化機構(ISO)によって発行された「組織の社会的責任」に関する国際規格。認証規格ではなく、ガイダンスという位置づけであることが特徴。「説明責任」「透明性」など組織が尊重すべき「7つの社会的責任の原則」を示したうえで、「7つの中核課題」として「組織統治」「人権」「労働慣行」など関連する課題や具体的なアクションプランを示しており、各組織が自主的に社会的責任を果たす際の手引書として活用できます。

◎**ITS** **51ページ**  
 最先端の情報通信技術を用いて人と道路と車両とを情報ネットワークでつなぐことにより、交通事故、渋滞などといった道路交通問題の解決を目指す新しい交通システム。

◎**NEXCO総研** **3、32、34ページ**  
 (株)高速道路総合技術研究所の略称。NEXCO3会社(西日本・中日本・東日本)が共同出資した研究所。

◎**PDCAサイクル** **34、41、63ページ**  
 事業活動における生産管理や品質管理などの管理業務を円滑に進める手法のひとつ。Plan(計画)→Do(実行)→Check(評価)→Act(改善)の4段階を繰り返すことによって、業務を継続的に改善します。

◎**Wi-Fi** **45ページ**  
 無線通信を利用してデータの送受信を行うシステム規格のひとつ(ワイファイ、Wireless Fidelityの略)。

**ア**

◎**アンカーボルト** **35ページ**  
 構造部材(橋梁、トンネルなど)と道路附属物(ジェットファン、標識板、情報板)などを固定するために、コンクリートに埋め込んで使用するボルトのことをいいます。

◎**インフォメーション** **2、45ページ**  
 高速道路を安全・安心・快適にご利用いただくための総合案内窓口。NEXCO西日本では69カ所のSA・PAに配置され、お客さまからのお問い合わせ対応や地域情報の提供などを行っています。車いす、ベビーカー、老眼鏡など各種器具の無料貸し出しも実施しています。

◎**エコプロダクツ展** **66ページ**  
 毎年12月に東京ビッグサイトで開催されている環境配慮型製品・サービス(エコプロダクツ・エコサービス)に関する一般向け展示会のこと。

**カ**

◎**環境アクションプラン** **64、84ページ**  
 NEXCO西日本が掲げている環境基本計画(中期計画)のもと、継続的な改善を行うための年次行動計画。NEXCO西日本では、環境方針の3つの重点テーマ「低炭素社会(◎)の実現」「循環型社会(◎)の形成」「自然と共生する社会の推進」を実現するために、このプランの達成に注力しています。

◎**汽水域** **74ページ**  
 淡水と海水が混じり合う水域。一般には川が海に淡水を注ぎいれている河口部。

◎**切土** **8、48ページ**  
 地山を切り取って低くし、平坦な地表(道路面)を作る、あるいは周囲より低くすること。

◎**グラウンドアンカー** **8ページ**  
 地表面(のり面◎)と基盤とを高強度の引張材で連結させて斜面を安定させる構造物。

◎**グリーン調達** **64、70、72ページ**  
 原材料や資材、製品などを調達する際、環境負荷の少ない物品やそのような配慮をしているメーカーの製品を優先的に購入すること。NEXCO西日本では、2001年に制定されたグリーン購入法に基づいて、環境省が定める「環境物品等の調達の推進に関する基本方針」に沿って、グリーン調達を推進しています。

◎**建設副産物** **32、70、71ページ**  
 建設工事に伴い副次的に得られた物品。「工事現場外に搬出される建設発生土」、「コンクリート塊」、「アスファルト・コンクリート塊」、「建設発生木材」、「建設汚泥」、「紙くず」、「金属くず」、「ガラスくず・コンクリートくず(工作物の新築、改築又は除去に伴って生じたものを除く)および陶器くず」又はこれらのものが混合した「建設混合廃棄物」などがあります。

◎**コーポレート・ガバナンス** **26、31ページ**  
 「企業統治」の意味。長期的な企業価値の最大化に向けて、企業経営の健全性・効率性・透明性を確保する仕組みや制度のこと。

◎**国連グローバル・コンパクト** **5、24、31ページ**  
 1999年の世界経済フォーラムで、国連のアナン事務総長(当時)が提唱した、企業の自主行動原則。グローバル・コンパクトの参加企業には、「人権・労働・環境・腐敗防止」の4分野における10原則を守るよう要請しています。

◎**コンプライアンス** **27ページほか**  
 「法令遵守」の意味とされることが一般的ですが、近年では、法令のほかに社内規則や社会的規範なども含めた、広い範囲のルールなどを遵守することが求められるようになってきました。NEXCO西日本では、これを「法令に違反する行動や社会から非難される行動をしないこと」としています。

◎**高速道路安全協議会** **20ページ**  
 高速道路を跨ぐ橋梁を管理している沿線自治体に設置されている橋梁維持管理に関する連絡協議会をいいます。跨道橋の点検・補修の必要性、課題を共有し、管理者による早期対応に

向けた取組みを実施しています。

**サ**

◎**シームレス** **16ページ**  
 お客さまが複数のサービスを違和感なく統合して利用できること。

◎**ジェットファン** **72ページ**  
 トンネル換気用の送風機。

◎**軸重計** **39ページ**  
 車軸にかかる重さを測定する機器。

◎**持続可能な社会** **63、84ページ**  
 1987年に国連の「環境と開発に関する世界委員会」で公表された「将来の世代が彼らのニーズを満たす能力を損なうことなく、現在のニーズを満たす」という「持続可能な開発」の考えに基づき、開発と地球環境の保護を共存させていける社会のこと。

◎**遮音壁** **64、69、73ページ**  
 音が道路の外側に伝わることを防ぐ壁。道路から発生する音を遮断、または回折によって減音を図り、沿道の環境を保全することを目的に設置する壁構造の環境対策施設。

◎**社会資本整備審議会道路分科会 国土幹線道路部会** **16、30ページ**  
 高規格幹線道路等の計画の具体化に関する事項について調査審議するために、国土交通省設置法及び社会資本整備審議会令に基づき国土交通省内に設置された部会。

◎**車両諸元** **39ページ**  
 車両の性能諸要素を数字で表したもの。

◎**循環型社会** **70ページほか**  
 「大量生産・大量消費・大量廃棄」型の経済社会から脱却し、「資源の3R(◎)」によって、廃棄物を減らし、資源を繰り返し(循環)利用する社会。2000年に制定された「循環型社会形成推進基本

説明文中の(◎)は、用語集に収録されている語句を表しています。参照ページは、「コミュニケーションレポート2014」に登場する主なページを示しています。

法]では、「天然資源の消費量を減らして、環境負荷をできるだけ小さくした社会」と定義されています。

◎**床版** **7、20、36ページ**  
橋梁において自動車や人などの荷重を直接支える部材。

◎**情報セキュリティ** **25、28、31ページ**  
国際規格「ISO/IEC27002」では、「情報セキュリティ」を「情報の機密性、完全性および可用性を維持すること」と定義しています。また、内閣官房情報セキュリティセンターによると、これら3つの性質のうち、機密性は「あらかじめ決められたものだけが、その情報を使えること」、完全性は「情報が壊されたり、勝手に変更されたり、消されたりしないこと」、可用性は「情報を使うことを許された者が、使いたい時にその情報を使えること」をそれぞれ指します。

◎**新直轄方式** **1ページ裏、47ページ**  
高速自動車国道の整備を、国と地方自治体の負担により整備する手法のこと。一般的に、採算性に乏しい路線・区間など、高速道路会社による整備・管理が難しい路線・区間が多く指定されています。

◎**ステーキホルダー** **2ページほか**  
企業活動をするうえで影響を与えるすべての利害関係者のこと。具体的には、顧客(一般消費者)・株主・取引先・社員・地域社会などを指し、企業が社会的責任(◎CSR)を果たすためには、さまざまなステーキホルダーとのコミュニケーションによって信頼関係を強化するとともに、すべてのステーキホルダーに対する責任を明らかにして、事業活動を行っていく必要があります。

◎**スマートIC** **1ページ裏、32、48ページ**  
高速道路の本線やサービスエリア、バスストップなどから乗り降りができるように設置され、利用をETC(◎)搭載車両に限定したインターチェンジ。料金の支払い方法をETCに限定することで簡易な料金所の設置で済み、従来のインターチェンジに比べて低コストで導入することができます。

◎**生物多様性** **24、32、73ページ**  
多様な生物が地球全体に存在しており、それらの生命が豊かな個性を持ってつながりあっていること。生物多様性条約では、「生態系(さまざまな生物が生息する場所)の多様性」「種の多様性」「遺伝的多様性」という3つのレベルで多様性をとらえ、それらの保全を求めています。

◎**設計協議** **14、55ページ**  
高速道路が通過する自治体や関連する他の公共事業者や地元住民の皆さまと、図面に基づき周辺の道路や水路の切り替えなどについて協議を行い、道路構造について決定します。NEXCO西日本など高速道路会社は、この結果をもとに道路設計を実施します。

## タ

◎**第三次医療施設** **48ページ**  
初期・第二次救急医療機関では対応できない重篤な救急患者に対し、高度な医療を総合的に提供する医療機関のこと。

◎**ダイバーシティ** **31、59ページ**  
社員一人ひとりが持つ違い(性別、人種、国籍、宗教、年齢、学歴、職歴など)を受け入れ、それぞれを価値として活かすことで企業の競争力につなげようという考え方。

◎**打音点検** **9、34ページ**  
コンクリート構造物(橋桁(◎)や橋脚、トンネルの覆工コンクリート等)の表面をハンマーで叩き、発生した音によってコンクリートの状態を簡易に調べる方法のこと。

◎**地球温暖化** **69ページ**  
人間の活動による化石燃料の使用や森林の減少などによって、温室効果ガス(二酸化炭素やメタンなど)の濃度が高まり、地球表面の大気温度が上昇すること。

◎**低炭素社会** **67ページほか**  
脱化石燃料化を進め、地球温暖化(◎)の原因

となる二酸化炭素をはじめとする温室効果ガスの排出量を最小に抑えるための配慮を徹底することを当然とする社会のこと。究極的には、温室効果ガスの排出を自然が吸収できるレベル(カーボン・ニュートラル)な社会をめざすもの。

◎**テレコミュニケーター** **41ページ**  
高速道路に関するお客さまからの問い合わせに対して、電話対応をする専門要員のこと。NEXCO西日本では、お客さまセンターに配置され、24時間体制で交通情報や料金に関する問い合わせその他の案内を行っています。

◎**道路ネットワークの多重化** **13ページ**  
大規模災害によって道路が寸断された場合に、社会・経済への影響を最小限にとどめるために、代替道路を確保、整備すること。

◎**独立行政法人 日本高速道路保有・債務返済機構** **81ページほか**  
略称・高速道路機構。日本国内の高速道路(高速自動車国道・自動車専用道路)の道路資産を保有・貸付けし、債務の返済を行う独立行政法人として、2005年に設立されました。日本道路公団等民営化関係法施行法により、道路関係公団の業務を各道路会社とともに承継しています。

◎**土工** **14、58ページ**  
土木工事において土を掘り、運び、盛り固めるなどの基礎的な作業。

## ナ

◎**ナレッジマネジメント** **35ページ**  
「知識管理」「知識経営」。企業などにおいて、個人が持つ知識を有効に活用し、新たな知識を創造しながら業績を上げようという経営手法。

◎**日本道路公団** **81ページほか**  
2005年に分割民営化されるまで、有料道路(高速自動車国道、一般有料道路)の建設および管理を行っていた特殊法人。1956年に日本道路公団法により設立されました。業務のうち、施設

の管理運営と建設は、西日本・中日本・東日本高速道路に、保有施設及び債務は高速道路機構(◎)に、それぞれ分割承継されました。

◎**ネットワークバリュー** **25ページ**  
高速道路がネットワークでつながって、1つのシステムとして機能することにより生み出される価値。

◎**のり面** **8ページほか**  
高速道路を建設する際、切土(◎)や盛土(◎)によって作られる人工的な斜面のこと。

## ハ

◎**ハイウェイオアシス** **69ページ**  
高速道路上にある一部のSA・PAに連結されている、道路区域外の都市公園・地域振興施設等の呼称。高速道路の料金所を出る事なく、隣接する公園・レクリエーション施設を利用できます。

◎**橋桁** **7、35ページ**  
橋脚の上に架け渡して、床版(◎)にかかる自動車や人などの交通荷重を支える部材。

◎**バリアフリー** **60ページ**  
ももとの意味は「バリア(障壁)がない(フリー)」こと。最近は、建物内外の段差など物理的なバリアだけでなく、高齢者や障がい者が住みやすい社会をつくるための、心理的、制度的、社会的なバリアの除去も含むようになっています。

◎**バリューチェーン** **24ページ**  
事業活動を機能ごとに分類し、どの部分で付加価値が生み出されているか、どの部分に強み・弱みがあるかを分析し、事業戦略の有効性や改善の方向を探ること。

◎**箆葉(ひちりき)** **5、14ページ**  
6世紀初め頃に中国から伝来した雅楽の管楽器。長さ約18cmの竹管の表に7つ、裏に2つの孔(あな)を空け、その間に樺の皮を巻き、上端にマウスピースの役割を果たす葦(ヨシ)製の舌(蘆舌：ろぜつ)を挿入した縦笛です。

◎**ヒヤリハット** **20、37ページ**  
事故には至らなかったものの、あわや事故になりかねない危険な事例のこと。文字通り、「ヒヤリとする」「ハットする」が、その語源です。

◎**フェールセーフ** **19ページ**  
故障や操作ミス、設計上の不具合、劣化による障害などが発生することをあらかじめ想定し、起きた際の被害を最小限にとどめるような工夫をしておくという思想のこと。例として、標識のボルトが外れても標識板が落下しないようワイヤーで固定しておくなどが挙げられます。

◎**プラグインハイブリッド車** **69ページ**  
家庭用電源であるコンセントから差込プラグを用いて直接電力を供給してバッテリー充電できるエンジンと電気モーターの2つの動力源を持つ自動車。

◎**プレストレスト・コンクリート** **7、36ページ**  
荷重によって生じる引張応力の一部あるいは全部を打ち消すように、あらかじめ圧縮応力を加えてあるコンクリート。

◎**プローブ情報** **19、37ページ**  
自動車の動きをセンサーの感知から発信される情報により、交通流動や車両挙動、気候や路面状況までをモニタリングすることで得られる車両が走行するすべての道路交通情報。

◎**変状判定** **3、33ページ**  
点検により確認される何らかの原因で発生している本来あるべき姿でない状態(初期欠陥、損傷、劣化等の総称)の程度を判定すること。

◎**包括的相互協力協定** **4、12ページ**  
各自治体とNEXCO西日本が相互の連携を強化し、双方の資源を有効に活用することにより、地域社会の安全・安心の向上と活性化、高速道路利用者の利便性向上と利用促進を図ることを目的として締結する協定。

### マ

◎**マスタープラン** **27ページ**  
政策や事業における基本的な方針とその内容。

◎**マテリアルフロー** **65、84ページ**  
企業の事業活動に伴って、一定期間に投入される物質(マテリアル)の総量と流れ(フロー)、外部への物質の総排出量を集計したもの。これらを集計し定量的に分析することによって、物資が製造プロセスでどう移動するかが追跡でき、その結果、資源の消費をどう抑えるかの検討・対策立案につなげることができます。

◎**マルチカラー情報板** **34ページ**  
従来の可変式道路情報板は3色(赤・緑・橙)での表示でしたが、近年は白色を含む7色表示可能な情報板の導入を進めており、これをマルチカラー情報板と呼んでいます。

◎**メガソーラー** **22ページ**  
出力1メガワット(1,000キロワット)以上の大規模な太陽光発電。

◎**盛土** **8ページほか**  
低い地盤や斜面に土砂を盛り上げて高くし、平坦な地表を作る、あるいは周囲より高くすること。

## ラ

◎**リスクマネジメント** **25、27、31ページ**  
企業経営を行ううえで、経営に重大な影響を及ぼしかねない危険(リスク)を把握・評価することでリスクの未然防止を図るとともに、リスクが顕在化した場合は最小限にとどめる管理手法のこと。

◎**料金・経路検索サービス** **55ページ**  
NEXCO西日本ウェブサイトを提供している通行料金および目的地までの所要時間を検索できるサービス。NEXCO3会社、本四高速道路、首都高速道路、阪神高速道路と地方都市高速道路、ならびに一部の新直轄方式(◎)で整備された道路がサービス対象です。