

点検評価表（外郭団体）

I 団体の概要

（令和3年4月1日現在）

団体名	静岡県道路公社		
所在地	静岡市葵区追手町9番18号	設立年月日	昭和46年4月1日
代表者	理事長 矢野 弘典	県所管課	交通基盤部道路保全課
設立に係る根拠法令等	地方道路公社法		
団体の沿革	・昭和34年12月、民法第34条に基づき「財団法人静岡県道路公社」として設立。 ・昭和46年4月、地方道路公社法に基づく「静岡県道路公社」に組織変更。		
運営する施設	有料道路「伊豆中央道」ほか4道路（自己所有）、高架下駐車場21か所（自己所有：ただし底地は国土交通省所管の国道敷を道路占用）		
団体ホームページ	http://www.siz-road.or.jp		

出資者	出資額(千円)	比率(%)
静岡県	7,523,075	99.7
静岡市ほか13市町	22,000	0.3
基本財産(資本金)計	7,545,075	100.0

役職員の状況(人)			
常勤役員	1	常勤職員	30
うち県OB	1	うち県OB	4
うち県派遣	0	うち県派遣	1
非常勤役員	6	非常勤職員	0
役員計	7	職員計	30

II 点検評価（団体の必要性）

1 団体の設立目的（定款）

静岡県の区域及びその周辺の地域において、通行又は利用について料金を徴収することができる道路の新設、改築、維持、修繕、その他の管理を総合的かつ効率的に行うこと等により、地域の幹線道路の整備を促進して交通の円滑化を図り、もって住民の福祉の増進と産業経済の発展に寄与することを目的とする。

2 団体が果たすべき使命・役割

円滑な道路交通を確保することで、多様な交流や経済活動を支えることを目的とする。

3 団体を取り巻く環境

区分	内容
団体を取り巻く社会 経済環境の変化や 新たな県民ニーズ	公共事業費全体が減少する一方、施設の老朽化や法令改正等に伴い、道路の維持管理経費は増大化を続けており、道路整備施策の一つとして、有料道路制度の有用性は今後増していく。 ただし、令和2年度は新型コロナウイルスの感染拡大により、有料道路の利用者数に影響を及ぼしているのと同時に、社会情勢も大きく変化してきており、今後の運営に当たっては、非接触型生活様式への対応を進めつつ、状況安定後の観光の盛り上がりによる利用者数の増加を見据えていく必要がある。
行政施策と団体活動 との関係(役割分担)	道路整備特別措置法に基づく有料道路制度は、国、地方公共団体(道路管理者)が行う道路法に基づく道路の整備・維持管理を補完するものである。 同法の定めで、有料道路事業は、道路管理者の同意を得て許可申請を行うとなっており、明確に役割分担が図られている。
民間企業や他の団体 との関係(役割分担)	道路整備特別措置法及び地方道路公社法に基づく事業を実施しており、民間や他の団体との役割分担が明確に図られている。

4 事業概要

(単位:千円)

区分	事業名	事業概要	R2 決算	R3 予算
自主事業	有料道路事業	地域の幹線道路の整備を促進して円滑な交通に寄与することを目的に、静岡県において、その通行等について料金を徴収することができる道路の建設及び維持管理を行う。(道路整備特別措置法、地方道路公社法)	1,445,974	2,651,973
自主事業	一般自動車道事業	交通の利便を図り、産業、観光資源を開発し、県民福祉の増進に資することを目的に、道路運送法に基づく一般自動車道の建設及び維持管理を行う。(道路運送法、地方道路公社法)	431,564	479,139
自主事業	高架下駐車場事業	高架道路周辺地区の駐車場需要を充足し、路上駐車(違法駐車)の状況を解消することで、路上駐車による環境悪化を防ぎ、地域住民の福祉の増進に寄与することを目的に、高架道路の路面下の駐車場の維持管理を行う。(地方道路公社法)	29,851	22,701
県委託	滝知山園地管理事業	伊豆スカイライン沿線に立地する県有観光施設「滝知山園地」の管理業務を受託する。	1,413	1,413
合 計			1,908,802	3,155,226

5 事業成果指標

指標の名称(単位)	目標(上段)及び実績(下段)				目標値 (年度)
	H30	R1	R2	評価	
(有料道路事業)償還達成率(%)	78.3	81.6	82.7	A	100 (R15)
	85.9	86.2	84.3		
(一般自動車道事業)利用者満足度(%)	90.0	90.0	-	評価不可 (※)	概ね70% (毎年)
	87.0	89.0	-		
道路利用台数(台)	12,541,612	12,570,964	10,582,063	B	対前年で増 (毎年)
	12,570,964	11,638,756	9,351,622		
経常利益の予算達成(千円)	▲ 264,902	▲ 424,580	27,744	B	予算額 (毎年)
	▲ 59,274	▲ 373,700	▲ 55,502		
職員1人当たりの予算達成(千円)	▲ 7,569	▲ 12,131	925	B	予算額 (毎年)
	▲ 1,694	▲ 10,677	▲ 1,850		

※評価 … A:目標達成 B:目標未達成 C:目標未達成(乖離大)

(※)令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大により、対面で実施していたアンケート調査が実施できなかったため、評価ができない。
そのため、R3以降は非対面での調査を検討実施することとし、目標値も変更する。

6 事業成果の総括評価

団体の自己評価		県所管課による評価	
判定	評価	判定	評価
○	<p>◆有料道路事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・伊豆中央道・修善寺道路は、接続道路の利便性が向上して利用者数が増加傾向にあり、償還準備金を着実に積み上げている。 ・一方、浜名湖新橋は利用者数が見込みより少ない状況であり、今後、一層の経営改善に向けた取組みを要する。 <p>◆一般自動車道事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・近年における利用者満足度は、概ね高水準を維持している。 ・令和元年度までの経常利益の赤字は、「東京五輪への寄与」「地震対策の強化」を主目的に先行・集中的に施設改修を行う「新グランドデザイン」実施による時限的なものであり、令和2年度は、新型コロナウイルス感染の世界的拡大の影響で利用状況は大きく落ち込み、やむを得ず赤字となったものである。 ・なお、赤字は剰余金を補てんして経営の健全性は保たれている。 	○	<p>◆有料道路事業</p> <p>道路公社においては、今後道路収入の確保と支出の徹底的な見直しによる経費削減に努めることを前提とし、路線ごとの償還達成率が100%になるように取り組む必要がある。</p> <p>◆一般自動車道事業</p> <p>道路利用台数は、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、2路線ともに前年比で減少しており、感染状況が落ち着いた後、利用台数が回復し、黒字確保できるかどうか注視する必要がある。</p> <p>なお、赤字は剰余金の補填で対応可能である。</p>

※判定欄 … ○:良好 △:改善を要する ×:抜本的な改革が必要

7 団体の必要性の評価

団体の自己評価		県所管課による評価	
判定	評価	判定	評価
○	<p>道路公社は、有料道路制度を活用した道路整備施策の一翼を担っていく法人である。</p> <p>「伊豆中央道江間改築事業」のように、民間資金を活用した道路整備を行っており、採算が確保できる新規事業の実施や、維持管理有料道路制度の導入等有料道路制度を活用することで、財源に限られる行政の取組みを補完することが可能であり、県内の道路ネットワークの構築に貢献できると考える。</p>	○	<p>道路公社は、増大する道路需要に緊急に対応する必要があるため、国等からの借入金及び県からの出資金を原資として道路を建設し、その後、通行料金収入により建設費を償還していく仕組みである有料道路事業を実施する役割を有する組織である。</p>

※判定欄 … ○:良好 △:改善を要する ×:抜本的な改革が必要

8 団体改革の進捗状況（過去の行政経営推進委員会からの意見への対応状況）

行政経営推進委員会意見 (経営健全性に係る意見を除く)	対応状況	
	団体記載	県所管課記載
外部有識者検討会の意見を踏まえ新たな活用策を検討	<p>○ ◆評議員会(地方三公社を統括する「ふじのくにづくり支援センター」に設置した外部有識者による諮問機関)の意見反映</p> <ul style="list-style-type: none"> ・キャッシュレス化の対応、ETC早期導入(→伊豆中央道、修善寺道路にETCXを導入) ・伊豆スカイライン景観向上の情報発信(→フォトコンテスト実施による景観情報発信機会創出) 	<p>○ 道路公社、土地開発公社及び住宅供給公社の三公社を総括する「ふじのくにづくり支援センター」において外部有識者による評議員会を定期的を開催し、外部の意見を取り入れながら、毎年、業務運営の見直しを行い、より良い経営となるよう取り組んでいる。</p>
一層の住民参加の推進	<p>○ (事例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆複数の有料道路事業者連携による一般参加型スタンプラリーの実施 ◆一般参加型の企画実施 ・一般参加型フォトコンテスト実施 ・お客様感謝イベント(地元出展の飲食スペース、ステージ等を実施) ○ ・見学会・出前講座の実施 …公社事業やジオサイトを紹介する見学会、学童を対象とする出前講座(伊豆中央道江間改築) ◆利用者意見の聴取 ・定例アンケートの実施 ・目安箱の設置 ◆地域振興企画への開催協力 ・自動車道開放(伊豆SL国際ヒルクライム=自転車) 	<p>○ 基本理念を「お客様と共に歩む」と定め、この基本理念を実現するための行動指針を定め、道路利用者、地域住民を「お客様」と捉え、公社としてお客様に対して、最高のサービスを提供し、地域社会に信頼され、健全に成長することを目指している。</p>

※○:対応済 △:対応中 ×:未対応

Ⅲ 点検評価（経営の健全性）

1 財務状況

（単位：千円）

区分	H30 決算	R1 決算	R2 決算	評価	備考（特別な要因）	
健全性指標	単年度収支 (d-h)	-59,274	-373,700	-55,502	B	新型コロナウイルス感染拡大
	経常損益 (a+b-e-f)	-58,384	-253,132	-55,502	B	新型コロナウイルス感染拡大
	公益目的事業会計	-	-	-		
	収益事業等会計	-	-	-		
	法人会計	-	-	-		
剰余金	6,421,130	6,047,429	5,991,928	A		

※評価 … A:プラス B:特別な要因によるマイナス C:マイナス

区分	H30 決算	R1 決算	R2 決算	主な増減理由等	R3 予算	
資産の状況	資産	38,722,110	34,428,619	35,007,793		34,831,527
	流動資産	4,362,706	5,280,204	4,712,102	1年以内満期の有価証券の減 消費税還付金の未収金の減	4,774,618
	固定資産	34,353,805	29,148,415	30,295,691	投資その他の資産(有価証券) 等の増	30,056,909
	繰延資産	5,599	0	0	償却終了	0
	負債	24,755,905	20,836,115	21,470,790		21,291,659
	流動負債	130,002	301,045	507,171	その他の流動負債(ネットワーク 型ETC助成金前受金)の増	17,386
	固定負債	1,591,335	1,787,045	1,398,507	建設借入金の返済による減	921,542
	特定準備金	23,034,568	18,748,025	19,565,112	積立による増	20,352,731
	正味財産/純資産	13,966,205	13,592,504	13,537,003		13,539,868
	基本財産/資本金	7,545,075	7,545,075	7,545,075		7,545,075
剰余金等	6,421,130	6,047,429	5,991,928	取崩しによる減	5,994,793	
運用財産	0	0	0		0	
収支の状況	事業収益 (a)	2,404,225	2,355,382	1,757,525	道路料金収入の減	2,151,868
	うち県支出額	133,991	253,760	14,700	江間改築事業の県工事受託の減	31,413
	(県支出額/事業収益)	(5.6%)	(10.8%)	(0.8%)		(1.5%)
	事業外収益 (b)	86,338	227,489	95,776	消費税還付金の減	1,033,736
	うち基本財産運用益	0	0	0		0
	特別収益 (c)	0	0	0		0
	うち基本金取崩額	0	0	0		0
	収入計 (d=a+b+c)	2,490,563	2,582,871	1,853,301		3,185,604
	事業費用 (e)	2,548,947	2,836,003	1,908,803	新グランドデザイン事業や 江間改築事業の終了	3,155,226
	うち人件費	200,668	204,042	217,081		243,484
(人件費/事業費用)	(7.9%)	(7.2%)	(11.4%)		(7.7%)	
事業外費用 (f)	0	0	0		0	
特別損失 (g)	890	120,568	0		0	
支出計 (h=e+f+g)	2,549,837	2,956,571	1,908,803		3,155,226	
収支差 (d-h)	-59,274	-373,700	-55,502		30,378	

2 経営改善の取組の実施状況と評価

<p>【実施状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・H26策定 新グランドデザイン(維持管理・防災対策の見直し・集中実施による長期的なコスト縮減) ・H27策定 一般自動車道経営改善策(周辺道路からの誘導改善、増収、経費節減) ・H29策定 伊豆スカイライン利用拡大推進策(利用促進を中心とする増益施策) ・H29策定 戦略広報ガイドライン(利用者に資する情報の適時発信、ほか) ・R2～実施中 料金徴収システム改善策検討(キャッシュレス対応ほか) <p>【評価】</p> <p>経営改善のロードマップとなる「新グランドデザイン」については、集中再整備を完了するとともに、一般自動車道経営改善策に基づく箱根スカイラインの営業時間延長、レジ導入に伴うコスト縮減等の増益策を実現している。</p> <p>また、利用者の利便向上や公社の信用の健全性を高めるため、戦略広報ガイドラインを定めて情報発信を行っている。</p> <p>現在は、非接触型対応としてのキャッシュレス化の検討をはじめ、料金徴収システムについての検討を進めており、伊豆中央道・修善寺道路ではETCXの運用を開始予定である。</p>

3 赤字の要因（前年度の単年度収支、経常損益が赤字の団体のみ記載）

<p>令和2年度は新型コロナウイルスの感染が徐々に拡大し、全世界的にまん延した。その影響で、日本各地で緊急事態宣言が発令されるなどの非常事態となり、静岡県でも県外からの流入交通を抑制する呼びかけを行うなど、旅行や移動は大きく制限されることとなって、有料道路の通行台数も大幅に減少し、料金収入は前年比8割にとどまった。これが原因で、令和2年度の経常損益は56百万円の赤字計上となった。</p> <p>ただし、この損失は剰余金で十分補てんできるものであり、新型コロナウイルス感染状況が落ち着いて通常の入収入レベルに戻れば、黒字転換は可能である。</p>
--

4 経営の健全性の総括評価

団体の自己評価		県所管課による評価	
判定	評価	判定	評価
○	<p>新グランドデザインに基づく集中投資による改修工事が終了し、令和2年度以降は原則として黒字経営に復する見通しであったが、新型コロナウイルス感染拡大に伴う緊急事態宣言発令、静岡県外からの流入交通抑制呼びかけ等により、有料道路の利用台数は大きく減少し、結果的に赤字計上となった。</p> <p>しかしながら、年間通して通行台数を見ると、緊急事態宣言発令と共に激減したり、GoToトラベル事業と共に急増したり、状況によって極端な増減を繰り返し、年間では通常の2割減で納まったことを考えれば、新型コロナウイルス感染状況が落ち着きさえすれば、収入も通常レベルに戻るか、これまでの反動でそれ以上になることも想定され、経営は好転すると考える。</p>	○	<p>公社において、本来毎年度の経常損益の黒字化は必須であると考える。</p> <p>平成27年からの赤字理由であった「新グランドデザイン」の実施に伴う集中投資が終了し、令和2年度は黒字に転じる見込みであったが、新型コロナウイルス感染拡大の影響で有料道路の利用台数減少により、赤字計上となった。新型コロナウイルスの感染状況が落ち着いた後、黒字確保できるかどうか注視する必要がある。</p>

※判定欄 … ○:良好 △:改善を要する ×:抜本的な改革が必要

5 団体改革の進捗状況（過去の行政経営推進委員会からの意見への対応状況）

行政経営推進委員会意見 (経営健全性に係るもの)	対応状況	
	団体記載	県所管課記載
有料道路事業における収支の改善	○ <ul style="list-style-type: none"> ・伊豆中央道・修善寺道路の合併採算制の導入(H26) ・浜松駅南地下駐車場の浜松市への早期移管(H25) 	○ <ul style="list-style-type: none"> 伊豆中央道・修善寺道路の合併採算制の導入、浜松駅南地下駐車場の浜松市への早期移管により、有料道路事業全体で収支が改善した。

※○:対応済 △:対応中 ×:未対応

IV 改善に向けた今後の方針

1 点検評価を踏まえた経営の方向性

今後の展望、中期的な経営方針(団体記載)	団体の方針に対する意見等(県所管課記載)
<p>公社の基本理念「お客様と共に歩む」の実現と、健全な経営の維持継続のため、中長期的な経営方針については、長期的な「将来ビジョン」に加え、3年間程度の中期的な事業取組方針として、「中期計画」を策定している。これらの中長期的な経営方針の実施については、毎年策定する行動計画により進捗を図っていく。</p> <p>◆一般自動車道事業 新型コロナウイルス感染状況が落ち着いた後の黒字確保と、令和5年に予定する伊豆中央道・修善寺道路の無料化以後の公社経営を見据え、非接触型への社会変化の対応としてのキャッシュレス化や、料金徴収体制の見直し等の収益最適化策を検討、実行していく。</p> <p>◆有料道路事業 収益の柱である伊豆中央道・修善寺道路については、江間交差点立体化事業は完了、引き続きキャッシュレス対応として進めているETCXの運用開始を確実に実施し、利用者サービス向上と収益の拡大を図る。 有料道路事業は県の道路計画に基づくことから、県と定期的に話し合い、県との連携を深め、新規有料道路事業を検討していく。</p>	<p>道路公社が毎年度、外部有識者の意見を取り入れながら見直す行動計画に示される取組を、着実に進めていく必要がある。</p> <p>◆一般自動車道事業 新型コロナウイルス感染状況が落ち着いた後の黒字確保が、確実に達成されるかどうか注視していく。</p> <p>◆有料道路事業 伊豆中央道江間交差点の立体化改良工事について、県と共同で事業を行う合併施行方式を採用するなど、県と連携し、事業を計画通り完成させた。加えて、ETCXの運用開始を予定しており、有料道路の利用拡大が見込まれる。 また、定期的な話し合いを継続し、新規有料道路事業を検討していく。</p>

2 今年度の改善の取組

団体の取組(団体記載)	団体の取組に対する意見等(県所管課記載)
<p>◆伊豆中央道・修善寺道路のETCX運用 初のキャッシュレス対応として事業を進めているETCXの導入事業について、東京オリンピック・パラリンピック開幕前に確実に運用を開始するとともに、ETCX利用者の割引なども展開し、サービスを向上を図る。</p> <p>◆戦略広報の推進とフォトコンテストの実施 戦略広報ガイドラインに基づき、SNSを活用した情報発信やメディアへの情報提供を継続するほか、全道路対象のフォトコンテストを実施して認知度向上を図ると共に、道路の魅力をPRする。</p> <p>◆伊豆スカイラインの収益最適化 伊豆スカイラインの料金収入低迷やキャッシュレス対応を踏まえた料金徴収体制を引き続き検討する。</p> <p>◆箱根スカイラインの営業時間延長 試行の結果、増益効果が確認できたことから、R1年度に本格導入した。本年度も継続して実施する。</p>	<p>伊豆中央道・修善寺道路において、ETCXを導入し、キャッシュレス化を図ることで、利用者の利便性が向上し、利用台数の増加が期待できる。 SNSやマスメディアを活用した広報を実施することで、道路公社管理道路の認知度が高まり、新規利用者の獲得につながることを期待される。 伊豆スカイラインにおいて、料金収入の動向やキャッシュレス対応を踏まえた料金徴収体制を検討することで、適正かつ費用対効果の高い体制の構築が期待される。 箱根スカイラインの営業時間を延長することにより、道路利用収入の増加が期待できる。</p>

V 組織体制及び県の関与

1 役職員数及び県支出額等

(単位:人、千円)

区分	H30	R1	R2	R3	備考(増減理由等)
常勤役員数	1	1	1	1	
うち県OB	1	1	1	1	
うち県派遣	0	0	0	0	
常勤職員数	35	35	30	30	
うち県OB	3	2	3	4	
うち県派遣	3	3	1	1	
県支出額	133,991	253,760	14,700	31,413	
補助金	2,531	3,801	0	0	
委託金	131,330	249,826	1,413	1,413	
その他	130	133	13,287	30,000	伊豆スカイライン無料化負担金
県からの借入金	0	0	0	0	
県が債務保証等を付した債務残高	1,388,451	1,589,500	1,208,507	738,500	約定返済による減

※役職員数は各年度4月1日時点、県支出額は決算額(当該年度は予算額)、借入金・債務残高は期末残高

2 点検評価(団体記載)

項目	評価	評価理由
定員管理の方針等を策定し、組織体制の効率化に計画的に取り組んでいるか	○	<ul style="list-style-type: none"> ・組織体制の見直しや業務の効率化を継続するとともに、事業量に応じた定員管理・適切な配置体制確保に取り組んでいる。 ・事業継続に必要な人員として、令和元年度に正規職員を新規採用しているが、退職者補充とし、安易な増員に繋がらないものとした。 ・令和2年度においては管理道路が1つ減となり、前年度の職員退職者及び県からの派遣終了分については不補充として、人数は削減されている。
常勤の役員に占める県職員を必要最小限にとどめているか	○	<p>平成27年度までは、常勤理事に県理事を充てていたが、平成28年度から採用方法を公募(採用者は県OBであった。)とし、常勤役員の県職員は0である。</p> <p>(なお、県と連携して県内道路網の一翼を担うことが求められているため、非常勤の理事に道路行政と密接な関係がある部長職にある県職員を任命。)</p>
常勤の職員に占める県からの派遣職員を必要最小限にとどめているか	○	<p>道路公社は県と連携して県内道路網の一翼を担うことが求められており、県との連携を強化し業務を円滑に推進するため、県派遣職員を企画業務課に配置している。</p> <p>なお、令和元年度まで、県との合併施行事業に従事するため、現場事務所(東部管理センター)に配置していた県職員は、事業進捗に一定の見通しが立ったため、配置を終了した。</p>

※ 評価欄 … ○:基準を満たしている △:基準を満たしていないが合理的理由がある ×:基準を満たしていない

3 点検評価（県所管課記載）

項目	評価	評価理由
<p>県からの派遣職員について、必要性、有効性が認められるか</p>	<p>○</p>	<p>有料道路の整備促進及び安定的な経営を目的に、県は、約75億円の出資をしていることから公社の経営に対して一定の役割を果たす必要がある。 また、道路公社の行う有料道路事業は、県内道路網整備の一翼を担うものであり、県と一体となって業務を遂行することが求められることから密接かつ円滑な関係を保つため職員の派遣は必要である。 なお、従来県OBが就任していた理事長には、組織の活性化等を目的に平成23年度から県OB以外の有為の人材を得ているところである。</p>
<p>県からの補助金等の支出や借入金等について、必要性、有効性が認められるか</p>	<p>○</p>	<p>県が整備し保有している「滝知山園地」の管理業務を県のスポーツ・文化観光部から受託しているが、これは当該公園への進入路が道路公社が管理する伊豆スカイラインのみであることや、受託業務の内容が公園の草刈、ごみ収集等で、通常の道路維持管理業務と共通である等から、業務を受託しているものである。 このほかに、令和2年度には、沼津土木事務所が管轄する国道136号バイパスにおける道路パトロール業務を公社が行うにあたり、その費用を沼津土木事務所が負担している。また、東京2020オリンピック競技大会自転車競技の開催に伴い、大会関係者の輸送ルートとなる伊豆中央道の大会期間中の混雑緩和を図るために設置する、江間料金所の料金收受用ブースの増設費用をオリンピック・パラリンピック推進課が負担している。 令和3年度には、オリンピック開催期間における伊豆中央道の混雑緩和のため、伊豆スカイラインを無料化し、その費用をオリンピック・パラリンピック推進課が負担する協定を締結している。</p>

※ 評価欄 … ○:基準を満たしている △:基準を満たしていないが合理的理由がある ×:基準を満たしていない

VI 更なる効果的事業の実施に向けた取組

1 外部意見把握の手法及び意見

区分	実施	結果公表	実施内容	主な意見・評価
外部評価委員会	○	-	ふじのくにづくり支援センターの諮問機関である評議員会において、道路公社事業についても、外部有識者の意見を伺っている。	【R2評議員会】(書面開催) ○早急にキャッシュレス化の対応を求む。 ○ETCの早期導入を進めるべき。 ○江間交差点立体化は今後の地域振興に寄与する面が大きい。 ○伊豆スカイラインの景観向上をもっとPRすべき。情報発信が重要。伊豆観光の振興にもなる。
利用者アンケート	○	-	伊豆スカイライン及び箱根スカイラインにおいて、それぞれ年数回アンケート調査(対面調査)を実施している。 また、伊豆スカイライン熱海峠観光案内所と休憩施設スカイポート亀石(令和2年度末に閉鎖)に目安箱を設置している。 ただし、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、令和2年度は対面で実施していたアンケート調査が実施できなかったことから、令和3年度以降は非接触型の方法を検討して改めていく必要がある。	【目安箱投書】 ○ETC導入希望 ○トイレに感動した。 ○トイレ内が散らかっている。 ○バリアフリー対応が不十分 ○携帯電話の電波が入らない。 【公表について】 R2年度は新型コロナウイルス感染拡大の影響で、対面でのアンケート調査は実施できなかったため、公表もなし。
利用者等意見交換会	-	-		
その他 ()	-	-		

○:実施している／公表している -:実施していない／公表していない

2 事業やサービスの見直し例

- ・キャッシュレス対応、ネットワーク型ETCを導入検討し、ETCX導入決定
(開発促進要望を道路公社の全国協議会に提案・国への要望実施、開発事業者等との協議)
- ・天城高原料金所トイレの改築(R1供用)
- ・スカイポート亀石公衆トイレの状態改善(清掃体制の向上)
- ・お客様からの意見を材料に、料金徴収員の応対向上に向けた研修を実施