

令和3年 総合交通対策特別委員会行政視察報告

〔参加委員〕

委員長 土屋啓子

副委員長 小林英朗

委員 小林貴幸 神津正 中條壽一 小林歳春 小林松子 城田領

1 視察日時 令和3年 10月 21日(木)～ 10月 22日(金)

2 視察先及び視察事項

- ・山梨県甲府市 国土交通省関東地方整備局 甲府河川国道事務所
「中部横断自動車道」について
- ・静岡県静岡市 清水港利用促進協会
「清水港の利活用」について
- ・愛知県刈谷市 株式会社 アイシン
「コールセンター業務」について

3 視察概要

(1) 山梨県甲府市 国土交通省関東地方整備局 甲府河川国道事務所 「中部横断自動車道」について

令和3年10月現在、中部横断自動車道は八千穂IC～佐久小諸JCT、新清水JCT～双葉JCTまでが開通しており、長坂JCT(仮称)～八千穂高原ICは調査中となっている。令和3(2021)年8月に南部IC～下部温泉早川ICが開通し、静岡～山梨間は前線開通となった。

山梨～長野間で、現在調査中である長坂JC(仮称)～八千穂高原IC開通の早期実現と、全線開通した新清水JCT～双葉JCTの工事経緯、また、中部横断自動車道が開通することによって起こりうる、交通状況、沿線への経済効果など、現状や課題について学ぶため、視察を行なった。

ア 日時 令和3年10月21日(木) 午前10時から午前10時30分

イ 対応 国土交通省関東地方整備局甲府河川事務所 副所長

ウ 内容

中部横断自動車道は令和3(2021)年8月、南部IC～下部温泉早川IC間の13.2kmが開通した。これにより、新清水JCT～双葉JCTを結ぶ静岡～山梨間は全線が開通することとなった。

富沢～六郷間の工事では、地盤が脆い事によるトンネルの崩落や、硬岩が出現し発破掘削への変更があったこと、重金属を含むトンネル掘削土の処理など、様々な難航事象があった。また、また通行車から豊かな景観を眺められるよう配慮がされ、建設が行われた。

中部横断自動車道、静岡～山梨間開通後の交通状況は、下部温泉早川IC～中富IC間で、平日約8,700台、休日約12,000台となっており、並行する国道52号線の交通量は約2割減少、うち休日の大型車は約4割減少し、国道52号線から中部横断自動車道への転換が図られている。

ストック効果例として、農産品の海外輸出支援や沿線への新たな企業立地、災害時における孤立地域の解消や救急救命率の向上、富士山を囲む観光周遊ルートの形成、中京圏と首都圏を結ぶ高規格道路のルート数の増加など、多くの可能性が考えられている。

エ 考察

中部横断自動車道は現在、長坂 JCT（仮称）～八千穂高原 IC 間が調査中となっているが、この区間が開通することで、中部横断自動車道は全線が開通することとなり、上信越自動車道を減らすことで太平洋と日本海が佐久市を通じて高速道路の南北軸が形成されることとなる。

清水港（太平洋側ゲートウェイ）から北米へ、新潟港（日本海側ゲートウェイ）から東アジア・ユーラシア双方への内陸部からの輸出ルートが形成され、佐久市の更なる発展はもとより、ひいては我が国の国際競争力の強化に寄与することとなる。また、静岡～山梨間の全線開通により勘案された多くのストック効果例がそのまま当てはめられる。

中部横断自動車道の、長坂 JCT（仮称）～八千穂高原 IC 間の早期着工、全線開通を強く求めている必要があると考える。



中部横断自動車道の開通箇所の概要説明



甲府河川国道事務所 行政視察の様子

(2) 静岡県静岡市 清水港利用促進協会「清水港の利活用」について

清水港は近年、新東名高速道路、中部横断自動車道、圏央道などの港背後の道路網の整備が進み、物流拠点としての利便性が注目されている。

中部横断自動車道が開通すれば、山梨県、長野県は今まで以上に身近な存在となり、佐久市にとっても物流拠点としての利用が大きく期待される場所である。

よって、清水港の現状、持続可能な物流・交流拠点となる施設整備の視察を行なった。

ア 日時 令和 21 年 10 月 21 日（木）午後 2 時 30 分から午後 3 時 15 分

イ 対応 清水コンテナターミナル株式会社 常務取締役

ウ 内容

清水港は、日本三大美港のひとつに数えられる美しい港である。三保の松原が天然の防波堤の役割を果たし波は穏やかであるが、水深 2500m の駿河湾に面している。欧州・北米航路を始めとした世界につながるコンテナ船定期航路を有し、国内ではトレーラーを収納できる RORO 船航路による北海道から九州を結ぶ、国内外における拠点港湾となっている。ターミナルでは 15 分に 1 台という

頻度でトレーラーが積み込まれ、大型のガントリークレーンが次々とコンテナを捌いていた。

また、清水港は富士山を借景とした観光としての港湾整備にも力を入れており、情報発信、youtubeの作成など、利用者サービスにも配慮した、愛され、選ばれる港として港の振興と活性化に勤めていることが見受けられた。

エ 考察

佐久市とも古くからの縁のある清水港であるが、新たに改訂された港湾計画によって、新興津地区にコンテナ貨物を集約して革新技術を導入し次世代型高規格コンテナターミナルを形成し、袖師地区を RORO 貨物専用ターミナルに位置付けるなど、迅速かつ効率的な物流環境の整備を推し進めることは、世界的な物流ハブ港への意欲と可能性を感じられた。

中部横断自動車道が全線開通することで、佐久市と清水港の関係は現在よりも更に深まるであろうと考えられ、物流や人流のみに留まらず経済波及効果は計り知れないものがあると考えられる。

また、景観に配慮した港湾施設の整備など、次世代の港の在り方について、公共施設の在り方についても、大いに考えさせられるところであった。



清水港コンテナターミナル



コンテナターミナル管理棟屋上にて

(3) 愛知県刈谷市 株式会社 アイシン「コールセンター業務」について

令和3年10月より佐久市ではデマンド交通「さくっと」の実証実験が始まった。そのコールセンター業務を担当するのは「株式会社 アイシン」であるが、そのアイシンのコールセンターは愛知県刈谷市にあり、業務が行われている。長野県佐久市と愛知県刈谷市では距離があるが、コールセンター業務はどのように行われているか、現状と課題について視察を行なった。

ア 日時 令和3年10月22日（金）午後1時30分から午後2時

イ 対応 株式会社 アイシン ビジネスプロモーション部 チョイソコ企画グループ 主幹

ウ 内容

株式会社 アイシンは愛知県刈谷市にあり、佐久市のデマンド交通「さくっと」のコールセンター業務を行なっている。オペレーターは常時2名で担当し、煩雑時には増員がされている。実証実験が始まったばかりのデマンド交通「さくっと」ではあるが、すでに多くの利用があり、コールセンターの電話は途切れることはない程の頻繁さであった。民間企業の行う事業ではあるが、佐久市

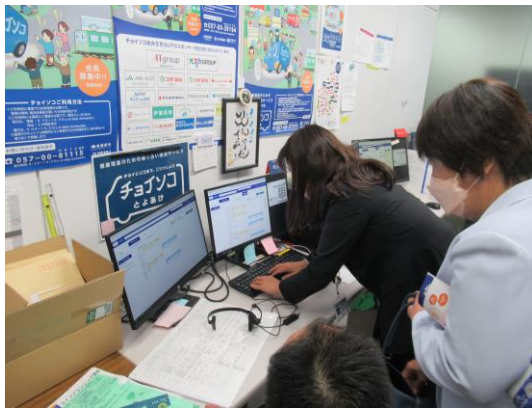
ほどの規模のデマンド交通を取り仕切るのはアイシンでも初めてであり、これほどの大掛かりな実証実験を始めたので今後、採算面での途中撤退は考えていないとのことであった。オペレーターは丁寧に対応し、PC上で正確に位置を把握し、利用者を的確に誘導し要求に応じていた。実証実験に伴うアンケート結果がどのようになるかは未知数であるが、概ね好評を得るのではないかと思われた。

エ 考察

最大の懸念はデマンド交通「さくっと」のコールセンターが愛知県刈谷市にあるという点であり、佐久市の地理や状況の把握をどのように行うのか関心のあるところではあったが、オペレーターは情報を的確に処理し、また利用者のニーズに合ったきめの細かい丁寧な対応をしてに努めているため距離的な問題はカバーされていると見受けられた。しかしこれは実証実験後のアンケートの結果を待って判断し、改善改良が行われるものと推察される。

デマンド交通「さくっと」は始まったばかりであり、今後どのような改善改良点が考慮されていくか判りかねる部分はあるが、適宜適切な訂正や修正が図られていくものと考えられた。

利用者が満足できる、より良いデマンド交通を模索していくことが重要であろう。



デマンド交通「さくっと」のコールセンター業務を視察