

令和5年8月30日

東浦町議会議長 殿

経済建設委員会
委員長 大川 晃

経済建設委員会視察先検討結果書

1. 視察先選定に至る経緯

(1) 6月15日(木) 意見集約、日程調整(第3委員会室) 全員出席

委員長から委員全員に対して視察先・調査事項を検討することを指示。

視察は9月議会が終了した10月以降とし、7月末までに調査事項の提案を提出することにした。

(2) 7月23日(日) 意見集約、候補地検討(LINEグループ) 全員参加

委員長から調査事項の提案は、「地域のニーズに対応したコミュニティ交通の運行」で自治体が直接運営しているバスのほかに、地域住民や自治会でバスを運行し、より細かな地域のニーズに答えている運行ノウハウを得る事を目的とする。提案モデル地は神奈川県川崎市。

副委員長から調査事項の提案は、「空き家活用による移住・定住」で、町の魅力を知ってもらう取組みと空き家活用で移住定住を促した後、人口増加に繋げる事を目的とする。提案モデル地は、魅力ある町づくりで人を呼び込み、関東圏からの移住定住を促している栃木県さくら市。

山下委員から調査事項の提案は、「再生可能エネルギー政策について」で、太陽光・風力・水力といった再生可能エネルギー発電所から調達した電気などの供給が可能かを探るため。提案モデル地は、大阪府吹田市で Suita サステナブル・スマートタウンがあり、固定価格買い取り制度の期間が満了したオーナーから購入した電気を一括受電することにより実質再生可能エネルギー100%を実現している。

間瀬委員から調査事項の提案は、「住民課窓口の混雑解消」で来庁者および役場職員の負担軽減を目的とし、提案モデル地は、埼玉県伊奈町でマイナンバーカードを利用して住所・氏名・生年月日などの情報が印字された申請書類を取得して、スムーズな書類作成と窓口受付を行っている。

森委員から調査事項の提案は、「可燃ごみ減量化」で地域住民と一緒に可燃ごみの減量化を進めることを目的とし、提案モデル地は、長野県上田市で「上田市ごみ減量アクションプラン」として取り組んでいる。

各委員の提案に対して、それぞれに興味を持たれましたが、各委員が研究するものとした。

(3) 7月24日(月) 意見集約、候補地決定、補欠候補地の選定、視察候補日を検討(LINEグループ) 全員参加

各委員から下記の意見が提出され検討の結果、調査事項を「地域のニーズに対応したコミュニティ交通の運行」と「住民課窓口の混雑解消」とすることにした。

(4) 7月25日(火) 意見集約、質問等を検討(LINEグループ) 全員参加。

(5) 7月29日(土) 意見集約し視察先検討報告書の作成、事前資料の配信(LINEグループ) 全員参加。

- (6) 8月7日(月)視察先検討報告書を基に視察候補地との調整を試みましたが、神奈川県川崎市では庁舎移転のため一時視察の受け入れを中止していることが判明。補欠候補地も移動距離が長いため再考することになり、再度意見集約し視察先を再検討し視察先検討報告書を再作成(LINEグループ)全員参加。
新たな候補地として茨城県土浦市を提案。本市は、自治体が直接運営しているバスのほかに、NPO法人がバスを運行し、より細かな地域のニーズに応えている。本事業のノウハウを学び、本町において参考としたい。
- (7) 8月16日(水)視察先検討報告書を基に視察候補地との調整を試みましたが、埼玉県伊奈町では、委員会開催予定のため視察の受け入れを確定できないことが判明。補欠候補地の千葉県船橋市で再考することにした。再度意見集約し視察先検討報告書を再々作成(LINEグループ)全員参加。
- (8) 8月18日(金)視察先検討報告書を基に視察候補地と調整をしたところ、茨城県土浦市は10月31日の受け入れを承諾していただきました、千葉県船橋市は受け入れが難しいとのこと。
次の候補地として挙げていた東京都東大和市で検討。
同市は、窓口混雑状況等配信サービス事業を行っている。市民課等での各種手続きの待ち人数を、自宅のパソコンやスマートフォンで確認でき、窓口予約も可能である。また、申請書等を自宅等に事前に記入でき、この取組は本町でも参考としたいと考える。
- (9) 8月22日(火)東京都東大和市にも受け入れを打診したが受け入れが担当課との調整ができず、難しいとのこと。新たな視察候補先として神奈川県横須賀市で再考することにした。
同市は、市役所窓口における住民異動手続きなどの簡素化を目的に導入した「書かない窓口」の取り組みが、国主催の「夏のDigi田(デン)甲子園」実装部門ベスト4に選ばれた。必要な手続きの事前案内や届出書の電子作成、来庁予約・混雑状況通知による市民の待ち時間の大幅短縮が評価を受けた。窓口利用者が申請書を書く手間を省くことで窓口対応時間の短縮の効果が見込まれると考える。
意見集約し視察先検討報告書を再作成(LINEグループ)全員参加。
- (10) 8月29日(火)神奈川県横須賀市に打診をしたが、受け入れ不可とのこと。新たな視察候補先として埼玉県草加市で再考することにした。
同市は、「そうかスマート窓口」として、窓口の順番待ちが長い・どの窓口に行けばいいか分かりづらい・申請する時、名前と住所を何度も書かされて面倒に感じるという3つの課題を解決するための事業を実施。ネット上で窓口の混雑状況を確認できるほか、身分証を提示するだけで名前や住所が印字された申請書を受け取ることができ、窓口対応時間の短縮の効果が見込まれると考える。
意見集約し視察先検討報告書を再作成(LINEグループ)全員参加。

委員からの意見

- 土浦市では市のコミュニティ交通として「つちまるバス」を運行していて、NPO法人による「キララちゃんバス」も運行されている。また「のりあいタクシー土浦」の運行もしている。買い物支援として無料送迎バス「じよいふる号」の運行もしている。行政や民間や地域住民が主体的になって、地域ごとの異なるニーズへの対応を可能としている。(8/7)

- 土浦市の「キララちゃんバス」は、地域通貨券が利用できる。これは地域活性化にもつながり参考になると思う。(8/7)
- 「空き家活用による移住・定住」では、さくら市が行っている街の魅力(観光・環境・支援策等)で人を呼び込み、お試し移住・定住を促進している取り組みが人口減少対策として本町でも参考になると思う。(7/23)
- 「再生可能エネルギー政策について」は、カーボンニュートラルにもつながるテーマと思う。
- 神奈川県横須賀市(「書かない窓口」)の取り組みでは、スマートフォンなどで混雑状況を確認できるのは良いと思う。(8/18)
- 必要な手続きの事前案内や届出書の電子作成、来庁予約ができることが良いと思う。(8/18)
- 書かない窓口では、氏名や住所などの情報入力を1回で済ませる仕組みを設け、記入ミスや記入漏れを減らすことは、町民の方および役場職員双方の負担軽減にもつながることになると思う。(8/18)
- ゴミ減量アドバイザーを各地区に1人配置して担当地域におけるごみに関する勉強会を開催されていることは、本町にも取り入れると良いと感じる。(7/23)
- 埼玉県草加市(「そうかスマート窓口」)の取り組みでは、スマートフォンなどで混雑状況を確認できるのは良いと思う。(8/29)
- 100種類以上の申請書類で住所や名前を書かなくて済むことは、住民にとっても良いと思う。(8/29)
- 複数の窓口で手続きが必要なとき、何度も名前と住所を書く必要がなく、最初の窓口での手続き後、その窓口の職員が、ほかの窓口を一括予約し「窓口案内書」を発行されることは、町民の方および役場職員双方の負担軽減にもつながることになると思う。(8/29)

2. 調査事項及び視察候補地

検討の結果、下記の2ヶ所を候補地とすることにした。

候補地① 茨城県土浦市 地域のニーズに対応したコミュニティ交通の運行

候補地② 埼玉県草加市 住民課窓口の混雑解消

3. 視察候補日(丸数字は優先順位)

①令和5年10月30日(月)から10月31日(火)まで

②令和5年10月5日(木)から10月6日(金)まで

③令和5年10月23日(月)から10月24日(火)まで

④令和5年10月4日(水)から10月5日(木)まで

4. 調査事項の選定理由 ※どのような観点から本町にフィードバックできると判断し決定したのか。

- (1)「地域のニーズに対応したコミュニティ交通の運行」の選定理由は、本町で運行の「う・ら・ら」は、路線の人口カバー率95%となっておりますが地域によるニーズの違いもあり、それぞれのニーズに対応したダイヤや運行本数を確保することは大変に難しい状況です。福祉有償運送やデマンド交通を利用されている自治体もありますが、介護を必要としない高齢者の移送問題や通勤通学といった、それ

ぞれ地域ごとに違うニーズに対応するためには行政のみならず、NPO 法人や自治会等が運営するコミュニティ交通も手法の一つと考えられる。また、そのような取り組みを行っている自治体を視察し、行政の関わり方や運行に関する課題等を学ぶことで、町全体で交通弱者の救済や地域ごとの異なるニーズに対応する施策へのヒントを得る事が出来ると判断し選定した。

- (2)「住民課窓口の混雑解消」の選定理由は、役場窓口では、来庁される住民の方は窓口で順番を待ち、全てその場で申請書類等を手書き記入しており、一度に複数の申請を行う方は、さらに同じ内容を何度も記入する状況です。これによって窓口での混雑、長時間の待ち時間が発生しています。埼玉県草加市の「そうかスマート窓口」の取り組みには、混雑状況等を配信するサービスがあり、自宅等で窓口の混雑状況を把握できます。あわせて氏名や住所など何度も書かなくてよい仕組みは、記入ミスや記入漏れを減らすこととなり、一層の町民の方および役場職員双方の負担軽減につながると判断し選定した。

5. 補欠候補地（丸数字は優先順位）

- (1)「地域のニーズに対応したコミュニティ交通の運行」についての補欠候補地。
- ①神奈川県川崎市（4種類の運行方法を実施）
 - ②宮城県石巻市（地域住民の経費一部負担による乗合タクシーの導入）
 - ③北海道当別町（大学・病院・福祉バスの一元化による官民共同運行コミュニティバス）
- (2)「住民課窓口の混雑解消」についての補欠候補地
- ①埼玉県伊奈町「マイナンバーカード利用による書かない窓口整備事業」として、「マイナンバーカード対応記帳台」を設置
 - ②千葉県船橋市（「書かない窓口」はナビゲーションシステムで実現させる）
 - ③東京都東大和市（「窓口混雑状況等配信サービス」は自宅等で窓口の交雑状況を把握できるだけでなく窓口予約も可能）

6. 視察先の選定理由

- (1)「地域のニーズに対応したコミュニティ交通の運行」について

◎茨城県土浦市

コミュニティ交通の運行手法として、土浦市が運行している「つちまるバス」、NPO 法人が運行する「キララちゃんバス」。また土浦市在住の65歳以上の方とその介助者が利用できる「のりあいタクシー土浦」のほか、買い物支援として民間が運行する無料送迎バス「じょいふる号」といった4種類のコミュニティ交通がある。様々な手法を用いて住民の利便性を図っていることは、本町としても参考となると考える。介護保険を利用していない高齢者が利用でき、玄関から目的地まで移送できる仕組みは、高齢の理由による免許証返納者に対しても利用が出来、直ぐにでも取り入れてみたい案件でもある。民間の活力や NPO 法人の運行も自治体の経費負担を軽減する視点からも参考になると考える。また「地域通貨券」を利用して「キララちゃんバス」に乗車することができ、地域振興にもつながり幅広く参考になるため。

① 神奈川県川崎市

コミュニティ交通の運行手法として乗合の定時定路線型を2件、道路運送法の適用を要しない施設送迎の活用を1件、自治会が運営するボランティア運送を1件

実施して参考になる。また、近隣で自治会が運営しているバスはなく、全国的にも先進的な取り組みであることも理由の1つである。

② 宮城県石巻市

公共交通機関は廃止代替バスのみという交通不便地域であった地区で地域乗合タクシー運行協議会を設立。三陸タクシーに運行を委託した経緯が参考となると考えたため。

③ 北海道当別町

町内を運行していた乗合バスは2路線のみで、地域住民のための総合的なバス路線は存在していなかったため、官民共同運行コミュニティバスを走らせたことが参考となると考えたため。

(2) 「住民課窓口の混雑解消」について

◎ 埼玉県草加市

草加市が導入している「そうかスマート窓口」の取り組みは、自宅から簡単にパソコンやスマートフォン、タブレットを用いて混雑状況を調べることができ、庁舎内のAIにより音声で目的の窓口を教えてくれる。待ち時間も携帯端末で知ることができ、窓口では身分証を提示するだけで、名前や住所を印字した申請書が渡される。(全部で100種類以上の申請書に対応しています。)これにより、手書きする手間も省けます。さらにリアルタイム混雑状況だけでなく、混雑予想カレンダーで例年の傾向から予測した混雑状況の把握が可能である。草加市の取り組みは、直接住民課窓口の混雑の解消が見込め、本町でも導入を視野に参考としたいため。

① 埼玉県伊奈町

人口が45,000人と本町と似通っていて、「マイナンバーカード利用による書かない窓口整備事業」として、「マイナンバーカード対応記帳台」を設置し、住民の方が自らマイナンバーカードを読み込ませることにより、住所・氏名・生年月日などの情報が印字された申請書類を取得できるシステム。また、マイナンバーカードを持たない人も運転免許証またはWebフォームにより対応できることもあり、本町としても導入できないか参考とするため。

② 千葉県船橋市

民間企業が開発した端末を申請窓口を設置し、画面に表示された申請書の記入項目を申請者にヒアリングしながら代行入力していくといったものですが、マイナンバーカードの活用することで、「氏名」「住所」「性別」「生年月日」の基本情報が、自動入力されるため、役場職員の負担も軽減できるとともに窓口業務の処理時間も短縮でき、本町としても導入できないか参考とするため。

③ 東京都東大和市

窓口混雑状況等配信サービス。市民課等での各種手続きの待ち人数を、自宅のパソコンやスマートフォンで確認することができ、窓口予約もできる。また、市民課で受付・発行する証明書等の申請書・請求書を自宅等で事前に記入できるため、本町で導入できないか参考とするため。

7. 質問内容

(1) 茨城県土浦市

・市が運行する「つちまるバス」とNPO法人が運行する「キララちゃんバス」をそれぞれに運行している経緯と理由について

- ・それぞれの運行状況と利用状況について
- ・NPO 法人まちづくり活性化土浦を運行事業者として採用した理由について
- ・NPO 法人まちづくり活性化土浦の定款を見ると、まちづくり活性化バス運行事業、商業活性化や情報発信の事業とありますが、バス事業以外の取り組みについて
- ・NPO 法人へ支払う「運行事業費」「運行管理費」等の内訳について
- ・行政の係わる範囲について。(補助金、人的な補助など)
- ・「のりあいタクシー土浦」を福祉有償運送とせずに介護認定のない65歳以上の方まで対象とした経緯と理由について
- ・「のりあいタクシー土浦」の運行状況と利用状況について
- ・「じょいふる号」の導入の経緯と理由について
- ・市とNPO 法人が運行するバスのドライバーについて
 - 登録人数、平均年齢、勤務状況について
 - 募集状況について
 - 時間給について
- ・それぞれの利用者の意見や評価、運行者の意見や評価について。
- ・事故に対する補償、賠償について
- ・運行開始後の新たな課題について
- ・年配の方が使用しているシルバーカーやベビーカーへの対応について
- ・地域通貨券の協賛店数、利用実績について
- ・地域通貨券を使った乗車件数について
- ・地域通貨券を導入するための経費について

(2) 埼玉県草加市

- ・混雑状況を知らせるシステムについて
- ・窓口を案内するAIシステムについて
- ・導入に対して比較検討したシステムについて
- ・導入に必要なイニシャルコストとランニングコストについて
- ・端末の操作性について
- ・受付窓口への来庁者数と現在の混雑状況について
- ・導入して得られた時間短縮などの効果について
- ・住民の評価、職員の評価について

8. 視察までの予定（勉強会の実施等）

- 議長に本書により報告し、議会事務局に視察先との調整を要請。
- 議会事務局より調整完了した視察先の報告を受け、議長に所管事務調査通知書を提出し、視察先に依頼文書を送付する。
- 各委員は事前資料をもとに自習する事を要請。令和5年7月29日(土)に資料配信。
- 委員による最終調整を令和5年8月に予定。