

令和5年11月8日

東浦町議会議長 鏡味昭史 様

経済建設委員長 大川晃

経済建設委員会 行政視察調査報告書

- 1 視察日 2023年10月30日(月)～31日(火)
- 2 視察先 調査事項
★ 埼玉県草加市
・住民課窓口の混雑解消
★ 茨城県土浦市
・地域ニーズに対応したコミュニティ交通の運行
- 3 視察者
委員長 大川 晃
副委員長 赤川 操 恵
委員 間瀬 宗 則
委員 山下 享 司
委員 森 靖 広
都市整備部長 棚瀬 憲 二
議会事務局 竹内 準

4 視察調査内容

日 時	2023年10月30日(月) 14:00～15:30
視 察 先	埼玉県草加市
調査項目	住民課窓口の混雑解消
調査内容	1. そうかスマート窓口の導入の目的と経緯について 2. そうかスマート窓口の導入の検討において出た意見等について 3. システムの構成と概要について 4. 窓口連携システム(混雑状況を知らせるシステム)の概要について 5. AI 窓口案内システム(窓口を案内するAI システム)の概要について 6. 各種システムの機能説明
所 感	令和5年5月の新庁舎開庁に合わせた導入の中で、令和2年度に「IT・市民サービス推進室」を設置し、13課をメンバーとした「草加市申請手続電子化等庁内検討会」を発足して検討を開始した。 総合窓口やワンストップ窓口よりも専門性を保つため、各課でサービスを提供する方が望ましい。引越しや出産などでは、複数の手続きを必要とす

るので早く帰ることのできるシステムの必要性。利用者の利便性向上と同時に職員の負担が増えないようにする。といった意見があった。

「AI 窓口案内システム」「窓口支援システム」「窓口連携システム」「業務システム」といった4つのシステムで構成されている。

「窓口支援システム」「窓口連携システム」「業務システム」の開発会社はそれぞれ別であるが保守運用を一括で委託契約をしている。

「AI 窓口案内システム」はタケロボ㈱から提案を受けて導入。本町のように庁舎が分かれている所では有効だと感じた。

実際に「そうかスマート窓口」で住民票を発行していただき、発行の流れを体験しました。職員の負担軽減はあまり感じられなかったが、スムーズな発行と感じた。

「そうかスマート窓口」の説明を受けた後、実際に住民票を受け取るまでの一連の流れを実際に示して頂き、とても良くわかった。中でも、発券時の申請書類の選択が分かりやすいこと。書かない窓口で申請書類の内容の確認を職員と対話をしながら、書面で確認。丁寧な対応で間違いを防ぎながらスムーズに発行されていると感じた。

新庁舎移転に伴い、出入口が増えたことにより「AI窓口案内システム」の導入に至ったとの経緯を伺った。最初から完成された案内ではなく、住民の方の想定外の質問にAIが正しい回答を導けないなど適宜修正を繰り返し加えながら、精度を高めていく方向性にも関わらず、利用者数が一日当たり平均12.2件と予想よりもはるかに少ないと感じた。

多言語対応で日本語・英語・中国語・韓国語の4か国語は元々対応している。本町では、ブラジル人・フィリピン人・ベトナム人が多く住んでいるので、導入時にポルトガル語・タガログ語・ベトナム語の対応が必要だと感じる。

庁舎10階を展望テラスとして市民の皆様へ開放。ガラス張りのテラスからは遠く東京スカイツリーも見え、開放感のある憩いの場となっていた。市役所が市民の方の身近な場所になってほしいとの思いがあると感じた。

「そうかスマート窓口」は、①自分のやりたい手続きの窓口を「AI 窓口案内システム」で案内され、②目的の窓口課に備え付けの発券機で目的の手続きボタンを押すと「窓口連携システム」から受付番号を発行、電光掲示板で受付番号が表示されると、③窓口へ行き受付番号と本人確認書(免許証など)を提示することで、書かない窓口の「窓口支援システム」で申請書が作成され本人が確認サインをして手続きが完了する。目的の書類作成ができると電光掲示板で受付番号の表示がされ、書類を受け取り、手数料を支払う

という流れで一連の手続きが終了することを確認した。さらに複数の手続きが必要な場合は、一括予約して案内書発行や電光掲示板で混雑状況の表示などを行うようになっている。

職員は、フロアマネージャー業務の増や、窓口で情報を聞き取りしてシステムへ入力する時間増で負担が増加しているとのこと。

システム導入前と比較して、手続きの時間が大幅に短縮されていないが申請書を書かない窓口、電光掲示板による案内、呼び出し番号表示があり、いつまで待てばよいかの予測がつくなど、窓口利用者の利便性向上が図られていることを実感した。

窓口は、証明書の受付窓口（職員5人）、お渡し窓口、戸籍の届出窓口、住所・世帯の変更窓口（職員5人）に分かれており、それぞれ4～10ヶ所程度ある。マイナンバーカードの受付窓口は別室にあり、窓口が8ヶ所程度あり、窓口業務は委託しているとのこと。

「そうかスマート窓口」の導入費用は、国の補助金（デジタル田園都市、コロナ対策）を活用して9割程度賄った。

年間の保守費用が必要となるが、窓口利用者の利便性向上対策として本町においても導入の検討を求めます。

住民票の発行では、受付から交付手数料支払いまで約5分程度。窓口レイアウトも工夫され「ムダムリ」が無く参考になった。また、現在の順番などが大きなモニターで分かりやすく、直感的なため外国人の方などに対して優しい案内である。書かない窓口なので、本人確認を職員の方でチェックしながら行うので誤交付防止にも繋がり、住民サービス向上へつながると感じた。

AI 窓口案内システムは今の本町でも直ぐに導入できるのではと思う。草加市は運用から5カ月経ったが順調に軌道に乗り、一部で案内ができないという例は発生しているものの致命的な誤りは減少している。



草加市役所本庁舎 第1・第2委員会室



草加市役所正面玄関



AI 窓口案内システム



実際に住民票を発行していただき、発行の流れを体験いたしました

日 時	2023年10月31日(火) 10:00~11:45
視 察 先	茨城県土浦市
調査項目	地域ニーズに対応したコミュニティ交通の運行
調査内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 土浦市地域公共交通計画について 2. コミュニティ交通の導入促進について 3. 公共交通施策の体系について 4. キララちゃんバス・コミュニティ交通導入の経緯について 5. キララちゃんバスの取り組みについて 6. キララちゃんバス・つちまるバス運行状況について 7. キララちゃんバス利用状況及び運行経費等内訳について 8. のりあいタクシー土浦の運行・利用状況について 9. 利用者の意見・評価について
所 感	<p>土浦市議会副議長から過去に過疎地へのバス導入の失敗があったことの説明を受けた。</p> <p>鉄道や路線バスといった基幹的交通に対して「キララちゃんバス」「つちまるバス」「のりあいタクシー土浦」を補助的交通として計画されている。</p> <p>過去の過ちのもと、一定条件を満たす公共交通不便地域に対してコミュニティ交通を導入をする。例：人口密度30人/ha以上。</p> <p>市よりも先に地域の商業関係有志によるNPO法人まちづくり活性化土浦を立ち上げ「キララちゃんバス」を平成19年4月に運行開始した。また、土浦地区タクシー協同組合が主体として「のりあいタクシー土浦」を平成19年4月に運行開始した。土浦市が実施するコミュニティ交通「つちまるバス」は令和3年10月から運行開始。</p> <p>キララちゃんバスは、ABCの3コースで14便。運賃150円。運行時間は7:20~19:40。運行車両はポンチョ。つちまるバスは、2コースでそれぞれ10便。運賃200円。運行時間は8:00~17:45と19:00。運行車両はワンボックスカー。いずれも運行事業者は関東鉄道(株)。</p> <p>キララちゃんバスの利用状況は、令和4年度で103,489人。運行経費は運行管理費を含めて57,053千円。運賃収入のほか、ラッピングバスとして2,577千円の広告収入あり。市からの補助金29,387千円、国補助金9,196千円。つちまるバスの利用状況は、中村南・西根南地区コースでは令和4年度8,373人で1便当たりの乗車人数が2.3人というのは非常に少ないと感じた。</p> <p>のりあいタクシー土浦の利用状況は、令和4年度会員数798人で利用者数は9,392人であるが、徐々に減少している。原因として施設に入所とかの</p>

理由で利用できなくなった高齢者がいるとのことだった。

周辺市町への移動手段としての鉄道や路線バス、中心市街地の移動にはNPO 法人が運営するキララちゃんバス、公共交通不便地域移動のコミュニティ交通、乗合タクシーなど公共交通のすみわけが一定の条件の下で計画、運行されていた。

「キララちゃんバス」では、スタッフの方々の並々ならぬ情熱とご努力に支えられていると伺った。また、早朝便を入れるために1本減便したり、ボランティアの活躍でアーケード街での様々な楽しいイベント・仕掛けを企画し、利用者のニーズに応えたまちづくりを楽しむ姿勢に魅力を感じた。

「地区特性に応じた公共交通で快適に移動できるまち」という将来的な基本方針に沿った公共交通計画がつけられている。鉄道、路線バスによる基幹的交通手段と、NPO 法人まちづくり活性化土浦が運営する「キララちゃんバス」、行政が運営する「乗り合いタクシー土浦」が補助的な交通手段として役割分割している。

本町においては鉄道、町運行バス「う・ら・ら」が基幹的な交通手段と考え、地区特性に応じた補助的な公共手段として、NPO 法人によるバスの運営、民間による乗り合いタクシーなど、今までにない様々な運営形態について検討の必要性を感じた。

運転免許証返納者が増える中、病院や買い物など日常生活に欠かせない移動手段の確保は切実な問題であり、土浦市の取り組みを参考に様々な交通の運営形態の可能性について、さらに研究を深め住民の求める移動手段の実現に向けて検討をしていきたい。

NPO 法人まちづくり活性化土浦（キララちゃんバス）の取り組みが全国でも希少な民間運営バスであった。バス乗車の際の「お助けボランティア」を導入し、バスを使った広告収入、毎月のニュースペーパー発行など様々なイベントを仕掛け、より身近にバスを知って欲しいというアピールしていた。

「まちづくりを楽しむ」という理事長の言葉に感銘を受けた。また、今後の課題も認識され利用促進におけるルートの見直しでは、土浦市の公共交通との共存を意味しているというお話があった。キララちゃんバス、つちまるバス、のりあいタクシー土浦、それぞれが得意な地域、乗車される対象者の年齢などを鑑みて運行していることがより住民サービス向上へつながる近道だと感じた。



土浦市役所 会議室



土浦市役所の駅前玄関口

■本市における公共交通の現状と課題

・公共交通への課題と課題

基幹的交遊	補足的交遊	その他の交遊・移動手段
<p>■路線バス 40以上の路線が運行。150以上のバス停により東茨城圏への乗り入れが大幅に増進。 利用客数は減少傾向が続くも、2023年度は減少幅が縮小した。</p> <p>■コミュニティバス (1) 茨城県 22 路線、(2) 市内路線 10 路線、合計 32 路線が運行。 運行料、運行本数の偏りが顕著。 100% 以降廃止路線が 40 本以上。 利用客数は減少傾向。</p> <p>■コミュニティバス かつまがらや、行方市、土浦市市民の協力を目的とした路線バス、土浦駅へ直通路線を運行。 利用客数は減少傾向が続く。</p> <p>■平日短絡バス かつまがらや地区は土浦市市民の移住を目的とした路線バス、神立駅へ直通路線を運行。 利用客数は減少傾向が続く。</p>	<p>■キョウラクちゃんぽん 茨城県各地域の観光を目的に法人まちづくり活性化事業が運行するコミュニティバス。全 3 コースで運行。 利用客数は増加傾向にあったものの、2023年度は減少傾向。</p> <p>■つらねバス (中津川、笠原町地区) 公共交通や地域活性化を目的に土浦市地域公共交通活性化協議会が運行するコミュニティバス。10 月から 12 月まで 1 日 1 回運行。</p> <p>■のりあいタクシー 高齢者の移動を目的にデマンド型 (オンデマンド) のタクシー運行を推進。 利用客数は減少傾向。</p>	<p>■マニタスター専用移動体 短絡に準じた移動体運用を目的に、茨城県短絡マニタスター専用移動体の利用客数を増やす。2023 年度は増加傾向。</p> <p>■茨城県障害者タクシー専用移動体 重度障害者の経済的負担軽減を目的に、茨城県障害者タクシーを利用する際の料金を削減。</p> <p>◎その他、長距離バス、福祉バス、スクールバス等が運行。</p>

40% 程度 市販アンケート調査結果からの課題

■公共交通の活用
 鉄道利用の割合が高く、その他の移動手段は家車等の移動の割合が高い。
■公共交通の活用
 鉄道以外の公共交通の利用率が低い状況にある。
■公共交通が利用しにくい理由
 駅、停留所が遠く、家数も少ない。
 自家車を利用する。
■高齢者を活用しない人の特性
 自家車を利用しない人は全体の 2 割。
 100% 以上の自家車を利用しない層は、40% 程度の調査結果より減少、高齢者の割合の増加が予想される。

本市の公共交通網

2

■本市の公共交通の活用における課題の抽出

利用客数の減少	自転車や徒歩(ない)でない市民等の交通手段の確保
自家車への依存度の高止	公共交通の運行状況の地域間における偏り
コンパクトなまちづくりの推進	駅・バス停留所の増設・運行本数の減少
事業者における資金面課題と土壌保等の問題	公共交通不運地域の未解消

土浦市地域公共交通計画 (概要版) より



土浦市議会の議場