

平成30年3月12日

草津市議会議長
瀬川 裕海 様

プロジェクトK
代表 伊吹 達郎

草津市議会 プロジェクトKの平成29年度政務活動費実施研修（会派研修）結果について、下記のとおり報告（復命）書を提出いたします。

記

- 1 期 間 平成30年2月14日（水）～2月15日（木）
- 2 視察先および調査事項
 - (1) 2月14日（水） 千葉県 柏市 13時30分～15時30分
・オンデマンド交通の取り組みについて
 - (2) 2月15日（木） 神奈川県 海老名市 9時30分～11時20分
・総合窓口の導入・民間委託について
- 3 参加者 伊吹 達郎・山田 智子・杉江 昇
- 4 報告書・資料 別紙のとおり

行政視察報告書

プロジェクトK 山田智子

視察日時 平成30年2月14日（水）13:30～15:30

視察場所 千葉県柏市柏5丁目10番1号（柏市役所）

テーマ 「オンデマンド交通の取り組みについて」

参加者 プロジェクトK 伊吹達郎、杉江昇、山田智子

- 目次
- 1 視察の目的について
 - 2 事業等内容について
 - 3 草津市民へのフィードバックについて



【1 視察の目的について】

平成18年に柏市バス交通網整備計画を策定され、さまざまな交通政策に取り組まれている。中でも、オンデマンド交通の取り組みである「予約型相乗りタクシー」は、市域全般ではなく、主に市街化調整区域の不便地区で実施されている。本市でも、まめバスが運行しているが課題もあり、本市の歩いて暮らせるまちづくりのために、様々な交通政策のあり方の知見取得を行うことを目的とする。

【2 事業等内容について】

柏市 人口 40.9 万人 世帯 17.1 万世帯 面積 114.90 km²

オンデマンド交通導入の背景

柏市の沼南地域は、コミュニティバスが運行していたが、路線数も運行本数も限られ、利用者は少ない状況にあった。このため柏市版事業仕分けにおいてコミュニティバスが「要改善」判定を受けたことから、沼南地域における公共交通再編に取り組むこととなった。また沼南地域の大部分を占める市街化調整区域においては、民間バス路線が1 路線しかないため、自宅からバス停までの距離がある人も多く、高齢化の進展もあって日中の移動に制約があった。そのため自家用車を利用しない（できない）市民が日常生活の移動に利用できるような、利便性の高い公共交通の維持・確保が課題となっている。

そこでタクシー車両を用いて複数の利用者のニーズに応じて、システムで運行計画を作成し、乗り合いながら目的地に向かうオンデマンド交通（愛称：カシワニクル）を導入することとなった。

○実施期間

実証実験

平成25 年1 月15 日～平成26 年3 月31 日 平成26年4月以降も道路運送法4条許可を得て継続中

○特長

東京大学が柏市北部でオンデマンド交通システムの社会実験を行った背景もあり、同オンデマンド交通システム「コンビニクル」を導入した。コンビニクルは、ゆとり時間を設け、最初に予約した人の到着時間を遅らせることなく、間に他の人の予約を入れることができる配車計画を自動生成する特長がある。そのため出発到着の時間を守れ、効率的な運用と乗合率の向上が図れている。

また乗降場所（通称：タク停）を約400 箇所登録しており、登録者の住所を入力すると近くのタク停が分かる。タク停は随時要望に応じて、増やすことができるものとなっている。現在、予約は電話受付のみであるが、Web サイト予約や病院・商業施設・駅への端末設置も可能であり、需要を見極めながら、その地域特性にあったオンデマンド交通システムの構築が可能である。

予約を受け、システムで運行計画を生成することで、運行ログ情報が貯まり、利用者層や移動の傾向をデータ化して把握することができ、ニーズを把握することが容易となった。

運行委託では「車両一括借上げ」や「赤字補填方式」の事例が多数あるが、利用実態に即さない対価支払いが多く自治体で課題となっている。柏市では、運行事業者の理解と協力の下、「インセンティブ方式」による委託形態を採用し、委託料の上限を設定した上で、利用者1 人あたり、1,000 円を委託料として支払っている。そのため利用が無い場合は支払いが発生せず、支出の削減効果が得られている。

○目標/ 期待される効果

乗りたいとき乗りたい場所で利用ができ、狭い道路でも走行できるなど、ニーズに対応した運行が可能となったことで、広域な交通空白地域を解消することができた。

利用目標は廃止したコミュニティバスの利用実績である1 日20 人を想定。将来的には1 日平均40 人以上の利用が続けば、タクシー事業者による自主事業の可能性も検討できるようになる。

今後は別の交通空白地域への展開や、タクシー事業者による新たな事業展開の可能性を検討していきたい。

○その他

既存の公共交通との役割分担を考慮し、市ではバス事業者やタクシー協会と十数回にも及ぶデマンドの勉強会を開いて、あるべきデマンド交通を検討している。利用区域から要望が多い中心市街地への乗り入れは、基幹となる鉄道やバスといった他の公共交通への乗り換えを推奨している。

【3 草津市民へのフィードバックについて】

視察へ行った柏市のカシワニクルは、利用者が増加傾向であり、市民にとって利便性の高い交通手段であった。草津市のみめバスのように、空気を乗せて運行するという無駄はなく、自宅前がバス停になり、交通空白地域には重要なタクシーである。

気になったことは、近隣市の我孫子市等で、100円のコミュニティバスが走っているため、柏市民の方は近隣市のようなコミュニティバスを求めておられることである。昨年10月22日に柏市長選挙があり、現職市長が3選目の再選を果たされたが、不採算で廃止されたはずのコミュニティバスが市長公約に挙げられていた。市民の要望も相当多いと想像できるが、実際具体的にコミュニティバスの実現の計画はまだ立てられていない現状である。公約のコミュニティバスがもし実現すると、予約型相乗りタクシーであるカシワニクルのその後はどうなるのか。

東京大学がオンデマンド交通の社会実験を行った背景などがあって実現したカシワニクルは、首長の公約で変わることになりそうであるが、柏市民にとって利便性の高い、また柏市にとっても赤字運営の財政負担とならないように、しっかりと精査して導入してもらいたく、今後も注視していきたい。

このようなオンデマンド交通のあり方について、本市でも同じような仕組みが導入可能かどうか、平成30年2月議会において、会派代表の伊吹議員が代表質問をされたので以下に記載する。

●質問

先般、会派で千葉県柏市に視察研修に行つてまいりました。柏市においては、導入していたコミュニティバスの採算が合わないとして、コミュニティバスを廃止し、オンデマンドタクシーを導入しています。ここ草津市のコミュニティバスであるみめバスについて、オンデマンドタクシーと併用して交通空白区はもちろんです。障害のあるかたや高齢者、買い物弱者、交通弱者と言われる方々への交通手段を考える時期に来たと思いますが、市の進め方を伺います。

●答弁

みめバスについてのお尋ねでございますが、みめバスは公共交通ネットワークの確立、バス交通空白地および不便地の解消、交通弱者等の生活交通手段の確保、地域間交流の拡大等を目的に、バリアフリー対応車両として運行し、障害のある方や高齢者をはじめ多くの市民の皆様が御利用いただいております。また、身体障害者手帳や療育手帳、精神障害者福祉手帳を提示していただくことで半額となる割引や、大人が同伴する幼児は2人まで無料とするなどの制度を実施しているところでございます。さらに、現在進めております草津市地域公共交通網形成計画におきまして、みめバスを含む既存の公共交通だけではなく、多様な移動手段を、交通弱者を含めた市民の皆様が利用できるよう、地域の方の御意見を伺いながら、地域の方と協働で検討を進めているところであります。

以上のやり取りから、オンデマンドタクシーのような多様な交通手段の導入に向けて、本市がどのような形で取り組むかは調査研究中であるが、今回の視察研修内容を参考として、市が前向きに取り組めるように今後も提言していきたいと考える。

行政視察報告書

・平成30年2月15日（木）9：30～11：20

・神奈川県海老名市役所

・海老名市役所総合窓口について

・先方議会事務局員 安齋准子次長 増田奈菜主事
説明員 松崎進窓口サービス課長

・当方 伊吹達郎 杉江昇

<目次>

- ① 行政視察の狙い
- ② 総合窓口導入の経緯
- ③ 総合窓口開設までの経緯
- ④ 総合窓口のポイント
- ⑤ 総合窓口業務委託について
- ⑥ 現在の運営状況
- ⑦ 草津市民へのフィードバックについて

① 行政視察の狙い

～事務の効率化と、親しみやすい窓口業務を目指して～

海老名市の第4次総合計画での将来ビジョンは「快適に暮らす 魅力あるまち 海老名」があります。総合窓口導入および、窓口業務の民間委託についての政策の方向性は、行財政のマネジメントであり、経費の削減や窓口対応の効率化や高級化であると考えます。

草津市においても、事務のアウトソーシングを図っておりますが、更にそのことの拡大を求める時流があり、常に、市長提案に対する的確な判断をしていくために視察を実施しました。

② 総合窓口導入の経緯について（資料P6～P9ご参照）

～1ヶ所申請方式からベルトコンベアー式の手続きへ～

海老名市は、市域面積や、人口、人口動態がよく似ており、類似団体として比較検討することに熟れています。

近年の流入人口の増加に伴い、証明書等を受け取る、1Fフロアの混雑が激しくなってきました。

理由としては、

- 1) 手続きカウンターの配列の不備
- 2) わかりにくい課名の表示
- 3) 不案内な来庁者を誘導する「コンシェルジュ」の不在

などがあります。市長の理念である「来庁者が快適にサービスの提供を受けることができる市庁舎」をめざし、総合窓口導入方針が決定づけられました。

③ 総合窓口開設までの経過（資料P10～P14ご参照）

～25回の検討会議の実施～

P11に詳しいが、平成23年から、総務部・財務部・市民協働部・保健福祉部の各次長と課長、担任者・・・海老名市行政15名と、富士通（コンサルタント委託先）6～10名で7ヶ月間、毎週水曜日に会議を実施、計25回の検討会議を実施されました。ハード面の検討が始まり、24年から実際の運用（ソフト面）の検討が始まりました。

④ 総合窓口のポイント（資料P15～P29ご参照）

～市民総合窓口と福祉総合窓口のエリア分け～

市民が、行政の手続きに来られる場合、市民総合窓口として、住民票や国民健康保険、印鑑証明、税関係証明、戸籍、マイナンバーカードの取得などを扱う集団と、後期高齢者医療関係や、国民年金、児童手当、医療助成、障がい者医療関係、介護保険、高齢者福祉などの福祉総合窓口の集団とゾーン分けをされました。

ゾーン分けの効果は、

導入前の写真（資料P6～P8ご参照）

導入後の写真（別1～別4ご参照）

1) 市民待合スペースが拡大した（共用部、以前の約24%増）

・キッズスペースが設けられた・授乳室を設置できた・可動式カウンター

～人の流れをスムーズにする～

○案内・手続きの改善

・番号発券機の導入・コンシェルジュの配置

*最初の窓口でワンストップが基本（但し、状況に応じて移動していただくこともある）

・サインの改善

*例えば、「市民課」と表示するのではなく、「戸籍の届け出」「転入・転出」のように、ニーズ合った表記に改める。（資料別1～別4ご参照）

⑤ 総合窓口の業務委託について（資料5①～5④ご参照）

～さらなる市民サービスの向上を目指す～

平成24年度に公募型プロポーザルにて業者選定に着手した。第1次選考で9社がノミネートし、2次にて4社に絞り込まれた上、海老名市の思惑とゼロックス系列の人材派遣会社の提案が投合し、25年度当初に委託契約を結ばれました。

委託内容は、コンシェルジュ・市民総合窓口・福祉総合窓口で、コンシェルジュには、市職員（再任用）も追加されています。

また、エリア分けをしたことと、民間委託をしたことにより、スペース的に、人員的に余裕が生まれ、専門的な事務を行う職員は、別室で事務作業ができ、効率化が図れています。（資料5③ご参照）

⑥ 現在の運営状況

～市民目線と接客態度～

②で述べたように、市長の理念である「来庁者が快適にサービスの提供を受けることができる市庁舎」の一環として総合窓口開設と、その民間委託がありますが、毎年度3月と9月に、来庁者に向けて、委託事業所よりアンケートをとってもらっているが、良好な結果を得ておられます。(資料6ご参照)

しかしながら、デメリットもあり、正職員の接客能力の低下が見られること。足立区で発生した偽装請負の可能性の危惧もあり、チェック体制を強化する必要性が発生しています。

⑦ 草津市民へのフィードバックについて

～草津市の様々な計画の進捗～

平成32年まで進行中の第5次草津市総合計画の政策分野に「行財政マネジメント」があり、政策の基本方針にあっては、①「市民との情報共有の推進と公正の確保」②「職員力の向上」③「健全な市政運営」が掲げられております。このたびの視察研修では、③「健全な市政運営」にあたり、その施策の内、事務事業の効果・効率の向上と、健全な財政運営の維持にあたります。(別表 総計体系図ご参照)

また、平成29年度～平成32年度までの、第3次草津市行政システム改革(別紙 第3次行政システム改革推進計画 概要版ご参照)での理念として「持続可能な共生社会の構築」を掲げており、PPP(公民連携)の必然性を説き、平成28年6月2日に閣議決定されました「経済財政運営と改革の基本方針2016」における窓口業務の適切な民間委託等の推進について共鳴しながら、青写真を描こうとしている段階にあることをお伝えいたします。

～組織内での決定方法～

物事を決定するためには、「ボトムアップ」や「トップダウン」の方法によりますが、いずれの方法であっても、市長の理念である「来庁者が快適にサービスの提供を受けることができる市庁舎」を明確な方向性と受取り、可及的速やかに結論を出す必要性を再認識いたしました。

～草津市の情勢に合った総合窓口の考察と構築～

総合窓口は、市民サービスの手段の一つです。今回の視察研修は、相当な参考になりましたが、検討会議メンバーに市民代表がおられなかったことが気懸かりではありました。

以上、報告を終わります。