

総務経済委員会 行政視察報告書

令和5年11月14日

狭山市議会議長
三浦 和也 様

総務経済委員会
委員長 広山 清志

当委員会は、下記のとおり、群馬県富岡市、新潟県加茂市及び埼玉県深谷市を視察して参りましたので、その概要について報告します。

記

日 程 令和5年11月1日（水）～11月2日（木）

視察事項 1 富岡市 デマンド型乗合タクシー（愛タク）について
2 加茂市 デマンド型タクシー（かもんタクシー）について
3 深谷市 書かない窓口について

参加者 広山 清志 豊泉 正人 田中 寿夫
橋本 亜矢 関根 弘樹 菅野 淳
太田 博希 三浦 和也

同行者 増田 佐智代 市民部次長

随行者 山下 和幸 担当書記

富岡市

【調査事項】 デマンド型乗合タクシー（愛タク）について

1. デマンド型乗合タクシー（愛タク）の概要について

- ・ 運行開始は令和3年1月4日 運行時間は午前8時から午後5時まで
- ・ 運行形態は乗降予約のある停留所間を複数乗客の相乗りによる効率的なルートで運行するデマンド方式、なお乗降場所は現在453ヶ所
- ・ 運賃は1乗車100円（市内在住、在学、在勤、小学生、障害者および同伴者）それ以外は500円 ※未就学児は無料
- ・ 7人乗りミニバン6台（2台は車椅子のまま乗車可能）平日は6台、土日祝は4台体制
- ・ 運行事業者は2社へ委託、タクシー事業者とは別の配車システムを利用している。
- ・ 予約方法 電話、公式LINE、スマホアプリ（利用希望5日前から20分前まで）

2. デマンド型乗り合いタクシー実施前の状況

富岡市では平成6年度に民間の路線バス廃止に伴う代替公共交通機関として、一部地域を除いて路線定期運行型（決められた線路を時刻表どおりに運行）乗り合いタクシーを運行していた。路線定期運行型にすることにより、時刻表を目安として停留所で待っていれば乗れたが、交通全体として交通空白地域が多い点、また、運行本数が少ない点、乗客無しの無駄な運行など非効率であった。

また、群馬県は車の所有率がトップでもあり、乗り合いタクシーを利用しない方からは非難の声もあり、利用者は減少傾向にあった。



愛タク停留所

3. デマンド型乗合タクシーという手法を選択した理由

- ・ デマンド型乗り合いタクシーとして本格的な議論が始まったのは令和元年の12月頃で、当初はこれまでの定期定路線の運行の拡充を予定していたが、昨今のICT技術の進歩もあり、システムを導入して全域デマンド型

の導入に至った。

- ・事前予約により停留所間を運行するデマンド型タクシーにより、交通空白地の減少が見込まれるとともに、乗車時刻の選択を含めた効率的な運行を目指すことができた。

4. 本事業の実績・効果・市民の声について

- ・それまでの乗り合いタクシーの利便性を向上し、市民の公共交通として活用され、車を運転できない方の交通手段としての役割、高校生の移動手段、高齢者の生き生き健康教室への参加、買い物支援などにも貢献した。
- ・土日などには、普段自転車で行動している外国人の方が、生活用品や食料品をまとめ買いに出かける際に利用されていることもあり、多くの外国人の間にも広く認知されている。
- ・予約がいっぱいでとれない、とりにくい、運転が荒いドライバーもいるなどの苦情などもある。

5. 本事業の課題と今後の展望について

- ・混雑時に予約の電話がつながりにくい、乗りたい時間の予約がとれない、相乗りによる停留所での待ち時間発生や迂回、到着時間が不確実である点を課題として認識している。
- ・利用者のマナー向上や市民のマナーアップのお願いをしている。
- ・ドアツードアについては民間タクシーとの棲み分けとしておこなわない方向。
- ・愛タクの台数を増やしたいが、運行事業者側の影響が大きい為困難である。
- ・相乗り率を高めたいが、連れまわしなどサービス低下を招く恐れがある点を懸念。
- ・専用アプリへの移行（操作）が難しい高齢者への対応、スマホの汎用アプリによる予約機能の定着化を検討している。

6. 質疑

- Q. 運賃 100 円と 500 円の判断（市内住・市外住）はどうやっておこなわれるのか？
- A. 「愛タクカード」（初回利用時に市内住民が確認された方が持つカード）または社員証などの身分証明書で市内住民の判断がなされる。

- Q. 愛タクマップの端から端まで乗車しても 100 円ですか？
 A. 市長の強い思いもあり 100 円（市内在住の方）、その為利用率も高い。
- Q. 平成 6 年以降、富岡市近隣に路線バスは走っていないのか？
 A. 富岡市内に路線バスは走っていない
- Q. どのようなところへ乗って行く頻度が多いか？
 A. 病院、スーパーなどが多い
- Q. コアの時間帯の稼働は？
 A. 乗り合いタクシーの利用時間は朝 8 時から 17 時までとなっており、8 時前、17 時以降の時間帯はタクシー会社を圧迫しないように考慮している
- Q. 利用料金 100 円と 500 円の乗車の割合は？
 A. 昨年度は 100 円が 95%、500 円が 2%、その他 3%（回数券利用・無料）など
- Q. 愛タク事業は福祉的な目的なのか、公共交通（市民の足）なのか
 A. どちらかといえば公共交通の立場である
- Q. 富岡市には病院の送迎バスやスーパーの移動販売等がありますか
 A. ありません。
- Q. 相乗り率はどれくらいか？
 A. 平均乗車率では令和 5 年 8 月で 1.83 人となっている。



乗合タクシー「愛タク」

加茂市

【調査事項】 デマンド型タクシー（かもんタクシー）について

1. デマンド型タクシー（かもんタクシー）に概要について
 - ・複数の利用者がタクシー車両に「乗り合い」する公共交通で、予約をすれば、加茂市内どこでも、好きなところで乗り降り可能なデマンド型タクシー。特定ルートは決まっておらず、一緒に乗り合う利用者によって乗降時刻が変わる。
 - ・運航日は毎日、運行時間帯は8時～18時で1時間単位（8時便、9時便・・・）
 - ・予約は乗車1ヶ月前から1時間前まで（※8時便は前日の18時まで要予約）
 - ・予約方法は電話（予約受付時間は7:30-18:00）またはインターネット予約で便の指定（時間帯の指定）はできるが、乗降時刻の指定はできない。
 - ・運賃は、乗降エリアにより200円から1200円と変動する方式。また、学生は半額で幼児（小学生未満）は無料。身体・知的・精神障害がある方および介助者は大人料金の半額となっている。
 - ・業務の委託先は民間タクシー会社3社で1社2台提供、合計6台が稼働している。配車の割り振りは3社順番で依頼がなされる仕組みとなっている。



加茂市議会にて担当より説明を受ける

2. デマンド型乗合タクシー実施前の状況
 - ・加茂市公共交通の課題（主に市民バスの課題）は以下のとおり。
 - a 利用者が極めて少ない区間がある。
 - b 運航頻度に関しては、各路線の運行ルートの重複がある。
 - c 市街地の運行ルートは複雑でわかりにくい。

- d バス停が遠く、移動が不便な地域がある。
- e 路線増設による人件費などの増加、車両老朽化に伴う維持管理費の増加、利用者の減少に伴う運賃収入の減少等による運行経費の増加の問題
- ・上記 a から e の利用課題について令和 2 年に公共交通全体の見直しを開始し、令和 3 年 10 月 25 日より「のりあいタクシー」の実証実験を開始、さらに 11 月より市民バスの実証実験を開始した。見直しにより最適化された公共交通の市民バスは新たに「かもんバス」として 11 月より本格運行を開始、また乗り合いタクシーは「かもんタクシー」として 12 月より本格運行を開始した。

3. デマンド型乗合タクシーという手法を選択した理由

- ・市内公共交通について、もっと便利で、将来にわたってずっと持続可能なものとするために公共バスの運行内容の見直しを図ると同時に「のりあいタクシー」運行により交通の便を図る事を基本的方針とする。
- ・バスの利用が比較的多い地域や通勤通学者が多い朝の時間帯に「市民バス」の運行を集中させ、人口が広く点在する地域では予約制の「のりあいタクシー」で効率的に運行し、運行経費を抑える。
- ・自宅付近など加茂市内どこでも乗り降りできる「のりあいタクシー」を運行し、すべての市民の移動手段を確保する。

4. 本事業の実績・効果・市民の声について

- ・令和 2 年に公共交通見直しをおこない、令和 3 年では 68,569 名/年（市民バス 63,386 名、乗合タクシー 5,183 名）令和 4 年では 70,660 名/年（市民バス 55,633 名、乗合タクシー 15,027 名）と年間乗車人数は増加傾向となっている。
- ・特に高齢者は交通手段に困っているのを助かるとの声
- ・予約に合わせて好きな便を利用する事ができ、自宅まで直接迎えに来てくれるところが便利、また、電話での予約は簡単ですぐに慣れた。8時から10時便は予約が多いので一週間前に予約するようにしている等、市民の声を伺う事ができる。

5. 本事業の課題と今後の展望について

- ・現在、予約は利用したい 1 時間前までに電話またはインターネットで予約する事となっているが、30 分前までの対応として検討、および利用しやすいシステム（スマホアプリを含む）の改良について検討をすすめたい。
- ・利用者が増加する事で経費も増加するため、経費の削減についての検討を要

する。

- ・乗り合い率については、現在の 1.7 を 2.2 へ上げることが課題となっている。

6. 質疑

Q. 乗車時の運賃はタクシー会社に支払うのか？

A. タクシー降車時にお客様がドライバーに支払う。タクシー会社との清算については、その金額と委託料金との差額を支払う。

Q. 回数券の取り扱いはどこで？

A. 回数券は市役所の環境課窓口や福祉課窓口、市内各コミュニティセンターにて取り扱いをしている。タクシー会社では取り扱いしていない。

Q. 支払いは現金と回数券のみか？

A. 現在はその通り。いずれはスマホ決済等も検討したい。

Q. 早朝バスの組み合わせについて

A. 早朝バスは元々8路線で運行していたが、再編により基幹線だけとしたところ空白エリアが発生したため早朝のみ運行するバス路線（早朝路線）を設定した。

Q. タクシー会社3社の配車指示については？

A. 三社順番にまわすようにしている。

Q. 利用者は市内の方のみか？

A. 市内限定ではなく、市外の方も利用可能。

Q. タクシー利用のエリアについて

A. 自宅から病院、自宅からスーパー、市街地から市街地の利用が多い。

のりあいタクシー

のりあいタクシーとは？

多数の利用者がタクシー専用に「乗り合い」する公共交通です。
* 発着前までに予約をすれば、市外市外どこでも、好きなところで乗り降りできます。
* ルートは決まっておらず、一般に乗り合い利用によって乗降時刻が変化します。

運行内容

運行エリア 加茂市全域
※18時後のみ五条市内の
早朝バス等留所でも乗車可能

運行日 毎日

予約 乗車の1か月前から
1時間前までに予約が必要
※8時後は前日の18時までに予約が必要
詳細は右ページをご覧ください

運行時間表

運行する日	予約締切時刻
8時発	前日の18時
9時発	
10時発	
11時発	
12時発	
13時発	運行の1時間前
14時発	
15時発	
17時発	
18時発	

運賃

- ・運賃は「後払い」です。降車時にお支払いください。
- ・現金、市バスと共通の回数券（※）がご利用いただけます。
- ・乗降するエリアによって運賃が異なります。

■大人（中学生以上） エリア別 運賃（※）

乗	降	須田エリア	西地区エリア	市街地エリア	狭口エリア	七谷エリア	五条市の一部エリア
須田エリア		200円	400円	600円	800円	1,000円	1,200円
西地区エリア		400円	200円	300円	600円	800円	1,000円
市街地エリア		600円	300円	300円	200円	300円	600円
狭口エリア		800円	600円	300円	200円	400円	600円
七谷エリア		1,000円	800円	600円	400円	200円	400円

※小学生、障がい者および介護者は半額、幼児（小学生未満）は無料です。
※幼児（小学生未満）は大人の同伴が必要です。

※編替・悪天候・乗車状況によっては、利用をお断りする場合があります。
※道路状況によっては、距離が離れたり、ご指定の場所まで行けない場合があります。
※ご利用された方に、アンケートを実施する場合があります。
※ご利用の回数について、運行案内の掲載およびターミナル案内等に活用させていただくことを予めご了承ください。

9

- Q. 実証運行中についての反応は？
- A. 乗り合いタクシーについては特に意見もなくドアツードアが非常に便利だとの声を頂いた。バスが走らなくなった地域もあったので見直しを3回程おこなった。
- Q. 進め方は地域主導か行政主導か？
- A. 行政主導でおこなってきた。
- Q. タクシー会社各3社の車は（乗り合いタクシー）専用の車か？
- A. 一般タクシーの車両にステッカーを貼って乗り合いタクシーであることがわかるようにしている。

深谷市

【調査事項】 書かない窓口について

資料 BPR の取組から ICT を利用した窓口業務支援システムによる窓口業務の効率化

～システム導入と BPR 手法によるハイブリッド型の業務改革～

1. 「書かない窓口」事業の取り組みに至った経緯

少子高齢化による社会保障費の増大、税収の減少、生産年齢人口の減少等や、2040 年問題等を鑑み、今より少ない職員数でこれまで以上の業務をおこなわなければならない為、正規職員の効率・効果的な配置が課題であった。平成 30 年度総務省業務改革モデルプロジェクトに公募し採択されたことが強力な後押しとなり大規模な窓口業務改革実施の運びとなった。



市民課フロアにて担当より説明を受ける

2. 書かない窓口の事業内容について

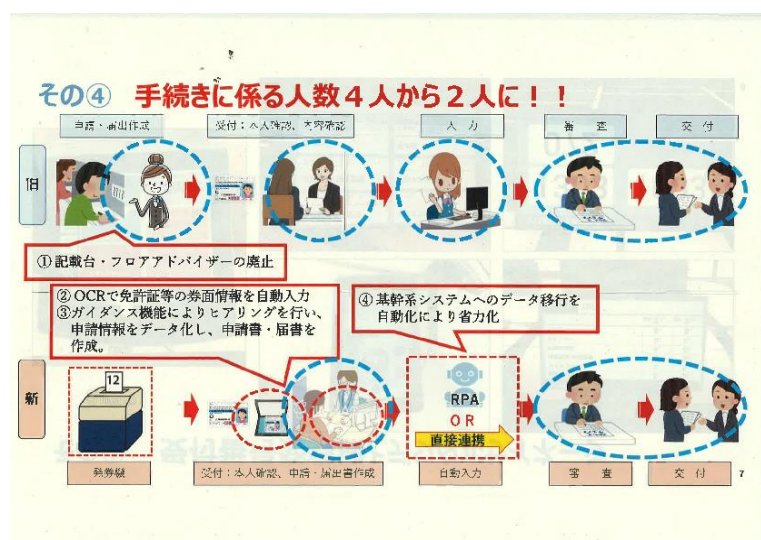
- ・免許書等の情報を OCR 機能で読み込み、読み込んだ文字情報を申請書に反映させると同時に、顔認証技術を活用して本人確認を実施。申請内容を聞き取りしてタブレットより入力し出来上がった申請情報を窓口のプリンターへ送信することで申請書が完了する。
- ・住民票や戸籍証明、住民異動や印鑑証明、税証明など各種申請書ごとに記入の必要が無くなり、統一化された 1 枚の申請書（住所や名前等の住民情報はすでに印刷済み）の内容を確認し署名する事で手続き完了となる。



深谷市提供資料より抜粋①

3. 「書かない窓口」事業成功のポイントについて

- 大きな成功要因としては、BPR手法による窓口業務の現状分析をしっかりとおこなえた事、それにより業務手順の簡素化、申請書の統一、審査の標準化と簡素化、業務手順のマニュアル化、手数料等決済業務のキャッシュレス化、書類のデータ化等による省力化を図った。
- ICTを活用した申請手続き自動化における実証実験を職員対象に繰り返し検証実施したこと。これにより顔認証技術レベル検証、手書き業務をなくすことで全体の利便性が向上する事、OCR機の読取り精度の確認、タブレット入力における補助機能の充実等についての検証をおこなった。



深谷市提供資料より抜粋②

- ・窓口自動化ワーキンググループ（以降WGという）を企画課・ICT推進室・市民課をメンバーとし先進地の視察や仕様検討を重ねたこと。これにより、紙申請ではなくデータ入力申請ができる事、免許書等により本人情報確認ができる事およびOCR機で読取りができる事、受け取ったデータが基幹システムとデータ連携できること、手続きにおいて職員用のガイダンス機能があること、受付窓口において窓口間の情報共有ができる事（横展開）、将来的にスマホからの申請データを取り込みできる事等について仕様を取りまとめた。
- ・取りまとめた仕様についてRFI（業務委託、入札、調達などのための情報収集）をおこない、プロポーザルを介して業者選定をおこなった。

4. 事業の実績・効果について

- ・利用者（市民）メリットとして、申請書を探す手間が省け、また申請書類ごとに記載する住所や氏名を書かずに済む利便と簡略さ、さらに記入方法といった煩わしさに悩まされることがなくなった。（記載台がなくなり、フロアアドバイザーが不要となった）
- ・新たな仕組みにより、窓口業務手続きに係わる人数が4人から2人へと人員削減がなされた。また、証明書発行では平均で9分、住民異動では平均25分の削減ができています。全体としての削減コストは約2,400万円/年の試算となる。
- ・関連手続きについて「手続き案内書」で手続き漏れを防止している。

5. 課題と今後の展望について

- ・OCRについては撮影環境や撮影・読取り方法の見直しにより認識精度の改善を図る。
- ・申請項目のスリム化や入力補助機能の充実、画面デザイン設計の工夫等が課題。
- ・今後、スマホからの申請データの取り込みができるように検討をすすめたい。

6. 質疑

- Q. 書かない窓口の業務改善効果や費用削減効果が高いが、市民の反応は？
- A. 苦情が減りエスカレーション対応がなくなった。今年に入って1件だけだった。
- Q. 旧システムから新システムへ移行する際の苦労は？
- A. 旧システムはなく新たに導入したものだが、データを連携する部分は画

期的でもありその分苦勞した。(住民異動に関しては 360 パターンの連携を実現)

また、システムを導入する際の意識改革も年齢層により苦勞した。

Q. 開発の体制について

A. BPR の WG では 4 名、ITC 推進室 2 名、市民課 4 名で対応した。

Q. システム構築の期間について

A. 5 ヶ月で実施した。(完成部分から 5 ヶ月でリリース)

Q. いかない窓口についての見解は？

A. 法的なハードルも高いので難しいと考えている。

Q. BPR の範疇および費用

A. BPR については、業務改革モデルプロジェクトの中で実施したが、委託費用等で 1600 万円程かかった。



深谷市議会議場にて