

(別紙1)

令和4年12月19日

野田市議会議長 山口 克己 様

総務委員会  
委員長 邑樂 等

## 行政視察報告書

### 1 出張者

(1) 委員 邑樂 等 吉岡 美雪 木村 欽一 長 勝則

小椋 直樹 小室美枝子 染谷 信一

(2) 随行職員 議会事務局主査 大塚 崇史

### 2 視察先及び調査事項

(1) 滋賀県米原市 まいちゃん号について

(2) 奈良県葛城市 自治体DXに係る職員によるアプリ内製について

### 3 視察期間

令和4年11月7日 ～ 令和4年11月8日

### 4 視察報告

(1) 滋賀県米原市 まいちゃん号について

◇ 米原市の概要と視察地選択の理由

① 市制施行 平成17年10月1日

② 人口 37,906人 (14,815世帯)

③ 面積 250.39km<sup>2</sup>

④ 視察地選択の理由(市政との関連性)

米原市の「まいちゃん号」とは、米原市が近江タクシー株式会社と運行契約を締結し運行している予約型の乗合タクシーである。米原市全域を運行エリアとする区域運行方式を採用し、米原駅や米原市役所などの行政機関、医院などに停留所が設置されていて、市内のどこからでも行くことができる。令和元年度では、28,531 便が運行し、延べ 45,543 人に、令和2年度では 27,159 便 が運行し、延べ 42,029 人に利用された。「デ



マンド方式」と呼ばれる完全予約制の乗合タクシーであり、一般のタクシー車両を使用して、路線バス同様にあらかじめ定められた停留所や運行時刻に合わせて、予約があった時にだけ走る、言わば『事前予約制の小型バス』である。そのため、同じ便に複数の人から予約があった場合は、乗り合わせの利用も可能であり、また、運行方式については「区域運行方式」を採用しており、予約状況に応じて運行ルートが変動するシステムで、予約のあった停留所間のみを最短距離で結ぶものである。

野田市では、「まめバス」はあるものの、見直しと同時にデマンド型交通等の導入に向けて地域の実情に合った市全体の移動手段の確保を検討している。そのため、米原市の「まいちゃん号」について学ぶことで、市民が利用しやすい公共交通にするための参考とすべく視察先として選択した。

#### ◇ 視察時の状況

①視察時間 午後 1 時 5 分～午後 2 時 3 0 分

②視察会場 米原市市役所 4 階 第 2 委員会室

③対応者職氏名

米原市市民部 自治環境課 課長補佐 磯部 修氏

米原市市民部 自治環境課 主事 塚口 凌平氏

米原市議会事務局 事務局長 阿原麻木子氏

#### ◇ 調査事項の概要

冒頭、米原市議会副議長よりご挨拶をいただき、その後、自治環境課より説明を頂いた。

現在の米原市は、平成 17 年に 2 月に山東町、伊吹町、米原町の 3 町が合併した後、同年 10 月に近江町と合併して誕生した。公共交通状況については、路線バス 6 路線・乗合タクシー（「まいちゃんタクシー」：デマンド区域運行）が通っており、公共交通の空白地域は存在していない。

三東・伊吹地域では、合併前の平成 13 年 3 月に旧山東町エリアで小型バス（カモンバス）の運行がスタートしたが、運行エリア拡大のニーズの高まりや小型バスのランニングコスト等による運行費増大を背景として、小型タクシーによる路線不定期運行（予約のある時だけ運行）を行っていた。一方で旧米原町では（旧）まいちゃん号が小型タクシーによる区域運行方式で運行おり、地域によって運行方法等が異なっていたが、平成 29 年 10 月の見

直しの時に（新）「まいちゃん号」の方式に統一した。その背景として、運行区域外で、乗合タクシー運行希望（バスでは入ることの出来ない集落内での運行）の声が拡大や市内で乗り換えせずに行ききをしたいといった意見などが寄せられ、「まいちゃん号」はカモン号より満足度が高かったということが挙げられる。

「まいちゃん号」の運行概要は、使用する車両として小型タクシー（乗客数：4人）で、運行日は、年中無休である。利用料金は、大人800円、子ども400円、障がい者等は、400円となっている。運行時間帯は、6時台～19時台（毎時0分もしくは30分の30分間隔で運行している）。運行方式は区域運行方式を採用しており、停留所は市内約500カ所設置している。

「まいちゃん号」を利用するには事前登録は不要であるが、予約が必要なため、利用者は利用便の出発時刻の1時間前までに事前の電話予約を予約センターにかける。乗車は、複数の人との乗合利用となるため、目的地への到着時間は運行の都度異なる。また、帰りの便も同時に予約を入れておく事が可能となっている。インターネット予約を令和3年10月より開始しており、まいちゃん号専用の予約サイトにアクセスし、ログインして、予約画面から予約内容を入力し、乗車停留所、降車停留所、乗車人数、利用日、利用時刻を決定するシステムである。

さらに、回数券等を廃止し、利用市民（市内への通学者・通勤者含む）への補助制度として、米原市乗合タクシーまいちゃん号・まいちゃんバスの利用料金を割り引く市民等割引パスポートを令和4年4月に創設。利用前にあらかじめ割引パスポートを取得し、利用料金の支払い時に提示することで、所定の割引を受けることができるものである。

「まいちゃん号」の特徴は、客待ちタクシーの有効活用（まいちゃん号専用のタクシー車両はなく、予約が入ると運行事業者の一般タクシーのフロントガラスに「まいちゃん号」のカードを掲示し即運行する）により、ほぼ市内全域をカバーしていること、停留所の間隔が短く、密度が高いこと（診療所、スーパー、公共施設のほか各自治会で3～4カ所程度の市内約500カ所に停留所を設置）、一般タクシーとの連携利用が可能で、乗り換えなしで市外に行けることである。

加えて、令和2年10月から乗合タクシー「まいちゃんバス」を導入、10

人乗りのワゴンタイプで9名の乗車が可能であり、予約不要。また、停留所は、22か所設置されており、料金は、まいちゃん号と共通である。

路線バスについては、米原市内に6路線あり、特徴として、観光利用や児童の通学利用、工業団地への通勤利用などがある。また、バス会社企画の定期券として、65歳以上が購入可能で、提示すると近江バスと湖国バスの全線を1乗車100円で利用できる「小判手形」があり、70歳以上に対し市が半額助成をしている。

一方、課題として乗合タクシーの利用者急増による慢性的車両不足やタクシー・バス等ドライバーの確保が挙げられている。また、県からの補助金1億7,340万円があるものの、市の財政負担額は増加傾向にあり、バス・乗合タクシーの料金改定を行ったが、令和4年度の当初予算額は一般会計の総額が208億8,000万円であるのに対し、コミュニティバス、乗合タクシー、タクシー助成に係る市の財政負担は1億1,930万円となっている。

#### ◇ 所見(市政の課題等に対する実現可能性等)

米原市が運営、近江タクシーが運行している一般のタクシー車両を使用し、予め定められた運行区域(停留所)、運行時刻が設定されていて、予約があった時だけ運行される「デマンド型」の輸送サービスは多くの学びがあった。乗合タクシーとして運行した際、通常のメーター料金と乗合タクシーの利用料金の差額を市からの補助金で補填しており、タクシーの利用機会を増加させる上に、タクシー会社が通常のタクシー業務と同じ収入を得られる仕組みは学ぶべきである。米原市にとっても、予約が無く乗合タクシーとして運行しない時間帯の待機時間については費用を支払う必要がないため、運行費用の削減に繋がっている点や、完全予約制乗合タクシーの運行は、大変参考になった。野田市においても、デマンド交通に近い予約制による運行の検証を進めている点で、学ぶべきことが多かったと思う。



## (2) 葛城市 自治体DXに係る職員によるアプリ内製について

### ◇ 葛城市の概要と視察地選択の理由

①市制施行 平成16年10月 1日

②人 口 38,000人 (15,099世帯)

③面 積 33.72km<sup>2</sup>

#### ④視察地選択の理由 (市政との関連性)

令和2年に総務省が策定し、令和4年に改正された自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画では、住民に身近な行政を担う自治体、とりわけ市区町村の役割は極めて重要であり、自治体のDXを推進する意義は大きいとされている。また、同計画の中で、DX推進のために自治体に取り組むべき事項を着実に実施するためには、組織体制整備やデジタル人材の確保・育成等を実施し、推進体制を構築することが望ましいとされていることから、自治体DXに係る職員によるアプリ内製について視察するもの。

葛城市では、民間企業と連携協定を締結、デジタルにたけた民間人材を受け入れ、ともに行政事務の改革を推進してきた。そうした中、二つある庁舎のうち片方の庁舎を閉鎖することが決定され、その機能を分庁舎等へ移転するに当たり、総合窓口を分庁舎に新設しようとする準備を開始したが、費用の面から総合窓口業務の支援システムの外注は断念せざるをえなかった。そこで、担当職員は提携協定を結んでいる企業から提案された業務改善プラットフォームを使い、システムエンジニアの補助を受けながらアプリケーションを内製、庁舎の移転に伴う総合窓口の開設に間に合わせた。

野田市においても自治体DXの推進は課題の一つとなっており、デジタル人材の確保・育成は避けて通れない。今後、限られた人材の中で自治体DXを推進する上で、先進的な取組は大いに参考になると考えられるため、自治体DXに係る職員によるアプリ内製に関する取組を選択した。

### ◇ 視察時の状況

①視察時間 午前10時00分 ~ 午前11時45分

②視察会場 葛城市役所 新庁舎5階議事場

③応対者職氏名 市議会総務建設常任委員会 委員長 梨本 洪瑛氏  
議会事務局総務課 課長補佐 神橋 英幸氏

◇ 調査事項の概要

葛城市議会総務建設常任委員会 委員長 梨本 洪瑛氏の歓迎挨拶後、  
邑楽委員長の挨拶後、議会事務局総務課 課長補佐 神橋 英幸氏ならび  
にリコージャパン（株） 森嶋 真功氏から説明を受けた。

葛城市は平成16年10月1日に北葛城新庄町と同郡當麻町の2町が奈良  
県内初の合併により誕生した。

合併後、地区住民に対する窓口サービスの低下させないよう各庁舎を新  
庄庁舎と當麻庁舎として、2庁舎制にて継続利用。ただし、市民窓口課・  
保険課・税務課は両庁舎に配置し行政面からは非効率な状況であった。當  
麻庁舎は昭和43年竣工により、地震等からの危険性排除のため、解体が  
必要と判断し、今後も継続して身近なサービスが受けられるようにするた  
め、當麻庁舎機能を一時的に當麻分庁舎（現當麻庁舎）及び新庁舎へ一時  
的に移転することとした。

移転先の當麻庁舎（現當麻庁舎）及び新庁舎におけるスペースの問題や  
コストを抑える観点から両庁舎にあった市民窓口・保険課・税務課及び、  
旧當麻庁舎のみであった社会福祉課、長寿福祉課を新庁舎に集約し、當  
麻分庁舎（現當麻庁舎）に新たにICT等を活用した総合窓口を設置するた  
めに、民間企業（リコージャパン株式会社）とプロジェクトを立ち上げ葛  
城市におけるDX推進を進めた。小規模自治体が抱える課題の1つがDX  
の人材不足である。同市はその状況から脱却するために、まず始めに平成  
27年度に連携協定を締結しデジタルにたけた民間人材の派遣を受け入れ、  
ともに行政事務の改革を推進してきた。その取組において、令和元年に全  
庁的な業務の棚卸しを実施し、さらなる業務改革に向けて優先順位をつけ  
ていく中で同社から、サイボウズ株式会社が提供する「kintone（キント  
ーン）」なら、庁内の多くの課題を解決できそうだという提案があった。

キントーンは業務改善のプラットフォームで、職員によるノーコードでの  
業務アプリ開発が可能で、同市はこの提案に同意し、アプリ内製による業  
務改革に乗り出した。まずは全職員対象の無料トライアルを活用し、デジ  
タルに対する抵抗感を軽減した。説明会も全課を対象にし、基盤を固めた  
後、令和3年9月に正式導入、同時に、人材派遣型の企業版ふるさと納税

を活用して支援要員のS E（情報システム関連の業務に従事する職員）を1人増員し、職員の早期自立を促す体制をしいた。

一方、當麻庁舎は令和3年12月をもって閉鎖し、その機能をもう片方の新庄庁舎、および當麻分庁舎への一時的に移転させるが決定されていたが分庁舎は施設規模が小さく、窓口が減って住民サービスを損なう懸念があったため、同市は、各窓口を一元化した総合窓口を分庁舎に新設するために、多額の費用が掛かる外注ではなく、担当職員がキントーンでアプリの内製に成功し運用を開始した。

庁舎機能再編という局面に、住民サービスの質を落としたいくないという思いが後押しし、デジタル化の大きな一歩を踏み出した、小規模自治体ならではのフットワークの軽さと横の繋がりを活かした、全庁的DXの成功例と思えた。

#### ◇ 所 見（市政の課題等に対する実現可能性等）

野田市においては行政改革大綱実施計画中、電子自治体への対応及び情報セキュリティポリシーの遵守を掲げており、『人口の減少や高齢化の進展、地域経済の低迷等が地域を巡る課題の中で、システムの最適化を分析し、費用対効果及びクラウド方式等による効果的な導入方法を十分に検証しながら、電子自治体の実現を推進していく。その際、セキュリティ対策を十分講じるとともに、ICT弱者の方に情報格差が発生しないよう配慮する。また、IoT（モノをインターネットにつなぐこと。特に、今までインターネットでつながっていなかったモノをつなぐこと）を活用した地域活性化の推進に取り組む。』としている。

国は近い将来、様々な行政手続きについて、スマホ1台ですべて済ませられる社会を目指している。しかしながら、自治体DXの先兵ともいえる『マイナンバーカード』について、カード取得者等へのポイント付与により、取得率は上昇しているものの、カード1枚で利用できるサービスがまったく追いついていないのが現状である。マイナンバーカードを理想どおり使えるようにするためには、行政の基盤作りが不可欠であり、国は令和7年度までに全国の自治体が運用するシステムの基盤を統一するという目標も掲げている。

そのような状況の中で、一部の自治体では、独自のDX施策を行ってい

るが、市では、まず国がシステム基盤を整える方が先であろうと考えており、独自施策を行うことは考えていない。

しかしながら、国の基盤整備がなくてもすぐ取り組めるRPA（事務系の定型作業を自動化・代行するツール）やAIOCR（AI技術を利用した文字読み取りシステム）を活用した中で、業務の効率化を図ることとしている。また野田市は平成に入ってから、全国に先駆けて住民基本台帳、戸籍管理のシステムを、(株)日立製作所と開発し、大きく広めた実績があり、デジタルにたけた職員の育成も引き続き行っている。

その一方で、平成15年に旧関宿町を合併した後は、野田市役所本庁舎を中心に  
出先機関が合併前よりかなり増えており、住民サービスにおける窓口対応は、今でも課題となっており、今後さらに公共施設インターネット予約システムの拡充を図っていくこととしておることから、今回の視察地葛城市が目的としたデジタル知見を有する民間活力の導入により行政改革を促進した事例は、今後、野田市が進める自治体DXの施行には大いに参考になると感じた。

