

令和5年12月8日

四條畷市議会議長 森本 勉 様

総務建設常任委員会
委員長 藤本 美佐子

総務建設常任委員会行政視察報告書

総務建設常任委員会行政視察について、下記のとおり報告いたします。

記

- 1 日 程 : 令和5年10月30日(月)～31日(火)
- 2 視察先及び
視察項目 : 1日目 10月30日(月) 午後2時から午後4時まで
埼玉県川越市「デマンドタクシーについて」
2日目 10月31日(火) 午前10時から正午まで
埼玉県戸田市「AI 総合案内サービスについて/
情報セキュリティについて」
- 3 視察委員 : 委員長 藤本 美佐子
副委員長 柳生 駿祐
委員 吉田 涼子、渡辺 裕、
坂本 勇基、島 弘一
随行者 議会事務局 秋山 育美
- 4 行政視察報告書 別紙のとおり

令和5年度 総務建設常任委員会 行政視察報告書（1日目）

視察日時	令和5年10月30日（月）14時00分～16時00分
視察先	埼玉県川越市
視察内容	デマンドタクシーについて
視察目的	現在本市で取り組んでいる事業のため、先進市からの事例を学ぶことにより、参考として本市へ持ち帰り、市民へのサービス向上をめざすものとする。
調査概要	<p>埼玉県川越市役所にて「デマンドタクシーかわまる」について説明を受けた後、質疑応答を行った。</p> <p>面積：109,131 ㎡ 人口：354,100 人（四條畷市の約 6.5 倍）</p> <p>川越市内の交通空白地域における市民の移動支援のため、民間タクシー業者が運航主体となり、川越市中心部以外を 3 地区に分割し、1 地区 1 台の車両（10 人乗り）で地域の利便性を向上させる目的で運行。</p> <p>鉄道駅から 800m、バス停から半径 300m 圏外のエリアの交通空白地域を対象にした。</p> <p>市内には、商業施設、医療施設及び公共施設がたくさんあり、市内の乗降場は 364 カ所もあった。</p> <p>平成 25 年度及び 26 年度にデマンド型交通の実証実験が実施され、平成 31 年 2 月から川越市デマンド型交通の運行を開始。</p> <p>●運行日時 毎日運行（12 月 29 日から 1 月 3 日を除く） 午前 8 時から午後 6 時まで</p> <p>●運賃 1 乗車 1 人あたり 500 円の定額制 小学生・高齢者（70 歳以上）・障がい者等は 300 円、未就学児は無料 ⇒利用料の設定については、本市と同様の過程であり、審議会での決定によるもので、路線バスとの差別化及びタクシー初乗り料金等を意識した設定であった。</p> <p>●利用対象者 市民で利用登録を行った者（利用登録者の同乗者であれば市民以外でも利用可）</p> <p>●予約 利用日の 2 週間前から電話またはインターネットにより予約（最短 30 分前受付可）</p>

<p>所感（意見・感想・今後の課題等）</p>	<ul style="list-style-type: none">・3 地区を各 1 台の車で空白地域をカバーできるのか疑問であったが、東京大学と順風路株式会社が共同開発したコンビニクル（乗り合いオンデマンドシステム）での運行開始で可能であることがわかった。・本市のデマンドタクシーの運営費用としては約 5000 円/人となっており、認知度向上、利用方法の向上を図ったとしても川越市と同程度の 2700 円/人となる可能性が高い状況です。西部市街地でのタクシー移動では、概ね 2000 円程度となるため、この補助の方が地元タクシー会社の活性化等にも繋がる可能性があると感じました。・人口規模や施設の多さなどの違いがあり、同じような取り組みはできませんが、これから高齢化が進み、本市においても移動手段の確保が課題となってきます。市民の意見を集約し、よりよい交通サービスができるよう検討をしてまいりたい。・利用者の 83.8%が 70 歳以上の高齢者となっていることから考えると市の中心部を運行しないことは利便性の低下だけでなく、実質的な移動手段の確保という観点からも改善の必要性を感じた。・今後、本市においては、公平性を担保し「利便性向上＋負担軽減」を重要視した施策の提案を行ってゆきたい。・運転手不足と高齢者の利用など、少子高齢化がここにも大きな影響が出ていると思う。
-------------------------	--

令和5年度 総務建設常任委員会 行政視察報告書（2日目）

視察日時	令和5年10月31日（火）10時00分～12時00分
視察先	埼玉県戸田市
視察内容	AI 総合案内サービスについて／情報セキュリティについて
視察目的	現在本市で取り組んでいる事業のため、先進市からの事例を学ぶことにより、参考として本市へ持ち帰り、市民へのサービス向上をめざすものとする。
調査概要	<p>埼玉県戸田市役所にて「AI 総合案内サービス・情報セキュリティ」について説明を受けた後、質疑応答を行った。</p> <p>AI 総合案内サービス 少子高齢化や人手不足により、行政サービスの維持が困難となることが予想されており、それを回避するための手段としてAIを活用。 AIを活用して自治体の制度や手続きに関する住民からの質問に対し、土日夜間でも、対話式で自動対応を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●導入までの作業 あらかじめ1500のQAと最終的に案内するホームページを確認するなどを行い、どの質問にも正確に答えを導き出すよう進められた。 ●対応可能な問い合わせ 妊娠・出産、子育て、住まい、結婚・離婚、ごみ、健康・医療、戸籍、住民票、印鑑登録、マイナンバー、国民年金、税、福祉・生活支援、学校・教育等である。 （一番問い合わせが多いカテゴリはごみについてである） ●回答率 84%（正確に回答した割合） ●正答率 70%（利用者が「解決した」を選択した割合） <p>情報セキュリティ 日本年金機構の情報流出を契機に、自治体のセキュリティ対策の強靱化が求められ、ネットワークの分離を最重要ポイントとしてシステムを構築。 市民データのバックアップ体制においては、市内の災害を想定して、サーバーを遠隔地に設置することで安全を担保。 特に職員への教育が必須と考え、間違った操作を行った際には、きちんと報告する、という意識が徹底されている状況が分かった。 セキュリティと効率は表裏一体で、セキュリティを強化すると利便性が低下したり、利便性を重視するとセキュリティレベルが低下するなど学ばせていただき、どのように情報を守るのか、また、セキュリティ対策は適切な運用が重要であることも学ばせていただいた。</p>

<p>所感 (意見・感想・今後の課題等)</p>	<ul style="list-style-type: none">・本市においても市民からの要望で「ホームページは検索しても目的の内容に行き着かない」等のご意見を頂く。各ページに総合案内が貼り付けられ、対話式で質問に対し対応することにより、目的に誘導することができ、申請など料金が発生した場合、スマホ決済できるというのは非常に利便性が高いと勉強になった。・本市にとって、最も足りない点はデジタル人材の確保という点と思いました。実際、現状は力を発揮して下さっている方がいらっしゃって、今までも頑張っただけですが、その方が異動等になると格段に状況が変わることが予想されています。このことは以前の本市の異動の状況からも明らかであります。・利用者の推移によると令和元年から少しずつ利用人数は減っているものの質問に答える正答率は上がり、年齢別の把握はされていないようでしたが、一定満足を得られているとのことでした。・データバックアップについては、県や国の補助、システムを使いながら費用を最小限に抑えるだけでなく、災害時においてもデータが消滅しないよう万全を期している点は四條畷市でも参考にすべきである。・(AI 総合案内サービスの) 導入経費は人口により増減するため、戸田市より人口の少ない本市の方が費用を抑えられるため、費用対効果も期待できることから、本市へも導入すべきと思う。・今後 AI の部門の担当者も行政視察の同席が必要と感じる。
------------------------------	---

視察の様子

1日目視察先

10月30日(月)
埼玉県川越市



川越市役所を訪
問しました。
(議場)



担当者から説明
を受けました。



2日目視察先

10月31日(火)
埼玉県戸田市



戸田市役所を訪
問した。
(議場)



担当者から説明
を受けました。