

平成 30 年 3 月 15 日

能美市議会議長 南山 修一 様

総務常任委員会

委員長 田中 大佐久

総務常任委員会 行政視察報告書

平成 30 年 1 月 24 日（水）から 26 日（金）の 3 日間にわたり、岡山県玉野市、奈良県生駒市、および滋賀県米原市において行政視察を実施したので、その概要を下記の通り報告します。

記

1. 実施日および視察先

- ① 岡山県 玉野市：平成 30 年 1 月 24 日（水）
- ② 奈良県 生駒市：平成 30 年 1 月 25 日（木）
- ③ 滋賀県 米原市：平成 30 年 1 月 26 日（金）

2. 参加者

- ・ 委員長：田中 大佐久、副委員長：仙台 謙三、委員：杉田 隆一、山下 毅
- ・ 随員：市民生活部長 坂井俊之

3. 内容

- ・ 公共交通機関の新たな可能性について（オンデマンド交通など）
- ・ 市役所職員による来訪者対応について（接遇マニュアルなど）

4. 今回の視察の狙い

- ・ 今回の行政視察は、オンデマンド型に代表される公共交通施策について、また市役所の利用者・来訪者の方々への対応ならびに接遇について、それぞれの先進事例を調査研究する為に実施いたしました。
- ・ 先進地を訪問し、実際の担当者の方々との意見交換を行う事により、視察対象の内容をより深く理解する事ができ、また調査研究の成果を今後の委員会での議論において更に深化させる事により、能美市の実情に合った施策の展開に寄与する事を目的としています。

5. 視察概要

5.1 岡山県玉野市

5.1.1 訪問先：玉野市議会

5.1.2 訪問日時：1 月 24 日（水）

5.1.3 訪問先対応者：竹内 事務局長、宗田、甫喜山、小畑

5.1.4 市の概要

- ・ 市政施行は昭和 15 年、岡山県南部に位置する。明治 39 年に宇野港が修築され、同 43 年には宇野線の開通と宇高連絡船が就航した。海上交通の要衝として、また昭和 5 年に指定された岡山県唯一の開港場として発展を遂げてきた。人口は、一時期 8 万人まで到達したが、昭和 63 年 4 月に瀬戸大橋が開通、それに伴い宇高連絡船が廃止となり人の流れが変わった。
- ・ 産業では、明治末年に杉山製銅所（現パシフィック・カッパー（株）日比製錬所）が、大正 6 年には河村造船所（現三井造船（株）玉野事業所）が建設され、発展を遂げてきた。現在は、東西 44 km もの海岸線を活かした滞在型観光リゾート開発等のプロジェクトを推進するなど、地域の活性化の為に尽力している。
- ・ 面積は 103.58 km²、人口は 61,681 人（平成 28 年 3 月時点）
- ・ 議員定数は 20 人

5.1.5 公共交通について

- ・ 公共交通システムの新旧比較

項 目		旧：平成 24 年 6 月以前	新：平成 24 年 7 月以降
シーバス	路線	2 路線：循環路線	2 路線：往復路線
	便数	双方向 4.0 循環：平日・土日祝	平日 6.0 往復、土日祝 4.0 往復
	運賃	1 乗車 200 円	1 乗車 100 円
	車輛	41 人乗り小型バス 4 台	小型バス、平日 3 台、土日祝 2 台
乗合タクシー	エリア	—	4 エリア
	便数	—	11 便
	運賃	—	200 円（一部 100 円、または無料）
	車輛	—	4～5 人乗、9 人乗のタクシー車両

- ・ デマンド型乗合タクシーを導入した経緯として、当時の交通制度ではバス停まで遠く、行きたい時間帯の便がなく、またルートは1周100分かち利用者のいつもないバス停も回るため時間がかかり、なかなか目的地につかない、左回りと右回りが分かりづらい、次のバスまで2時間かかるなどの苦情、すなわち「問題」が発生。
- ・ しかし、平均10人以上乗車する区間もあり、乗車人数の調査も実施して現在の運行ルートになった。平成22年から市民に対してアンケート調査を実施すると共に意見を徴収すると共に、公共交通会議を開催し本格的な検討に入る。平成24年度には無料試乗会ならびに実証実験を行い、平成25年には正式に運行を開始した。
- ・ バスも残さなければいけないので、シータクを利用して他の公共交通機関にリンクさせる。一般のタクシーとは利用形態が異なる。
- ・ 予約は専用コールセンターを利用する。コンシェルジュ機能も備え、常時3~4人配置しており、最終目的地に着くまでの案内を行っている。例えば、病院帰りの場合は、いったん仮予約を行い、診察終了後に再度コールセンターに電話を入れると最寄りにいる車両が配置される。また、定時定路線の確実性、乗り継ぎの接続のスムーズさが評判である。また乗り継ぎポイントとして各種施設を利用したり、ごみステーションを活用するなどの工夫がなされている。
- ・ 対応および利便性の良さからか、一度利用されるとかなりリピーターとなってくれる。このお客様目線の対応の良さが、国土交通大臣賞の要因となったのではないかな。
- ・ 既存のタクシーとの共存共栄がカギとなるが、民業圧迫を避けると共に、市民の選択の自由を確保する事も肝要である。ドアツードアのフルデマンドでは民業の圧迫となる為、役割の明確化の為もあり、最寄りのステーションまで歩いてもらう事としている。公共交通会議を年に2~3回実施し、タクシー会社やバス会社も参加してもらっている。現在のところ、苦情はない。
- ・ 石島という離島があり、スクールボートがあったが廃止となった。船を持っていない島民の方向けに平成26年に石島航路が整備されている。
- ・ 政策評価のまとめとしては、人口カバー率が91.3%→98.6%と向上。周辺部を中心に運行頻度が高まり、市中心部への所要時間が短縮。利用人数も、2,600人と増加がみられる（平成24年3月/平成25年3月の比較）。行政負担は運行効率の向上などにより大幅に軽減されている。

5.1.6 意見交換（要旨）

- ・ 今後の課題は、市の補助金の増加。増便をする地域もあるが、利用者の様々な場所へ行きたいとの要望が増大し、既存の台数では追い付かなくなっている。収支率は11%であり、経費も増加している。
- ・ 改善方法として、料金の値上げを実施する事も一つ。乗合率の効率化が課題。
- ・ ルートの選定には、企業の配車システムを利用しているが、もっと効率よくできないか検証しており、衛星「みちびき」を利用した日本版GPS機能を平成29年12月15日から実証実験中。誤差は5cmであり、配車システムに反映し、乗合率を高められないか検討している。
- ・ 乗り継ぎの不便さについては、待たせない事を旨としており、待たせる事はほとんどない。しかし早く着きすぎてしまうという傾向性があり、その改善をどの様に行うかが課題となる。
- ・ 利用者のほとんどが病院と買い物。免許返納率はなかなか上がらない。外国人観光客が増えているので、観光客にもターゲットを絞りたいと考えている。

5.1.7 配布資料

- ・ 地域公共交通の見直しと利用促進対策について、玉野市公共交通利用人数、玉野市公共交通の再編前後における経費比較、シーバス時刻表およびルートマップ、シータク乗り場マップ、乗り継ぎ実証実験（高精度バスロケーションシステム）案内チラシ、平成28年度玉野市の概況（玉野市議会）、市議会だより、お宝たまの（岡山県玉野市観光ガイド）、玉野市特産品チラシ、西日本観光チラシ、ののちゃん交通安全対策グッズ（作者いしいひさいち氏が玉野市の出身）

5.2 奈良県生駒市

5.2.1 訪問先：生駒市議会

5.2.2 訪問日時：1月25日（木）

5.2.3 訪問先対応者：成田智樹（市議）企画総務委員会委員長（挨拶の後、退席）、 岩崎峰大 市長公室人事課人材育成係主任、田中良成 市長公室人事課長、 桐坂昇司 議会事務局庶務調査係

5.2.4 市の概要

- ・ 縄文期までさかのぼれる歴史があり、平安時代以降は多くの荘園経営が盛んとなり、多くの集落が生まれた。大正 3 年に生駒トンネルが貫通し、大阪と直接鉄道で結ばれ、更なる発展を遂げる。大正 10 年 2 月には町制を、昭和 30 年 3 月には市制しくに至った。現在では、人口 12 万人を超え、奈良県下第 3 の規模となった。
- ・ 大阪までアクセスの良い立地、3 町村の合併により新市制が発足。奈良先端科学技術大学院大学があり、リニア新幹線を誘致する為、奈良市と大和郡山市とで競合している。また、日本最古のケーブルカーは市のシンボルである生駒山へのアクセスに利用されている。茶筌の生産は全国 9 割であるとの事。
- ・ 政務活動費のマニュアル化に取り組んでいる。昨年、住民監査請求があった。
- ・ 面積は 53.15 km²、人口は 120,944 人（平成 28 年住民基本台帳）
- ・ 議員定数は、24 人

5.2.5 接遇マニュアルについて

- ・ 接遇向上推進チームの設置要綱を策定。それまで案件ごとの対処療法であったものを、一定レベルを維持する為、人事課が音頭を取り、窓口課所属の最前線の中堅職員を中心に人選。
- ・ 推進チームの目的は、市の施設の窓口、電話等における職員の接遇改善、挨拶励行等、市の施設利用者に対する職員のマナー向上、職員の身だしなみ、服装などの改善、職場の整理整頓、たらいまわし防止策、案内表示の改善等、利用者の利便性向上、生駒市接遇マニュアルの策定などの事柄に関する事。
- ・ スタッフの人員は、市長の任命となり、リーダー（1 名、5 級以上）、サブリーダー（1 名、4 級以上）、チーム員（3～5 名、窓口や電話等で市民や利用者との接触機会の多い部署に属する 5 級以下の職員）で構成される。
- ・ 平成 25 年、窓口業務向上の市民アンケートを実施。計 1,241 名、総合評価は 4.1 点。このアンケート結果をもとに接遇マニュアルの策定を行った。策定されたマニュアルは、市民の方にも公表している。運用については、若手職員の初級研修、1、3、7 年目（当時）および臨時職員への研修に活用している。
- ・ 市と市民が協働型の関係性を志向し、自治体 3.0 を実現するための生駒市働き方改革を目指している。従来型の自治体は 1.0、改革派市長の行財政改革を行い、差別化を図っている自治体は 2.0 の数値である。
- ・ 職員数を 200 人ほど減らし、時間外勤務も減少させ、7 年間で約 5 億円の費用の削減に成功した。

5.2.6 質疑応答および意見交換（要旨）

- ・ マニュアル策定のきっかけは、民間出身者を人材育成の為、臨時職員として中途採用した事による。綱紀保持や障がい者への対応などにも取り入れる為でもある。
- ・ 職務行動評価や業績評価については、直上司が採点ならびに評価を行い、ボーナスや昇格に反映される。人事評価の項目にも採用されている。研修には百貨店の接遇に長けた方を採用している。
- ・ 技術職のマニュアルは、できていない。

5.2.7 配布資料

- ・ 接遇向上推進チーム要綱、生駒市接遇向上マニュアル「笑顔の挨拶 ころから」、生駒市接遇向上マニュアル～笑顔のあいさつ ころから～【資料編】、自治体 3.0 を実現するための生駒市の働き方改革、生駒市議会広報誌「いこま市議会のうごき」、生駒市観光ガイドブック、【携帯版】生駒市観光ガイドブック、いこまの逸品【グルメ版】、生駒市ご当地グルメ「たつた揚げプロジェクト MAP」

5.3 滋賀県米原市

5.3.1 訪問先：米原市議会

5.3.2 訪問日時：1 月 26 日（金）

5.3.3 訪問先対応者：吉田周一郎 副議長、吉田忠充 市民部防災機器管理課長、徳田勝久 同課長補佐

5.3.4 概要説明：

- ・ 市政発足は、先ず平成 17 年 2 月に 3 町が合併し米原市が誕生、同年 10 月に同市と坂田郡近江町が合併し、現在に至る。
- ・ 滋賀県の東部、名古屋と大阪の中間に位置し、岐阜県関ヶ原町に隣接。名神高速と北陸自動車へのアクセスも良く、鉄道の乗り換え拠点と共に、交通の要衝となっている。
- ・ 面積は 250.39 km²（内、琵琶湖の面積は 27.32 km²）、人口は 39,645 人（平成 29 年 4 月 1 日現在）
- ・ 議員定数は 18 人

5.3.5 公共交通について

- ・ 路線バスと補完的な乗合タクシーを導入している。
- ・ 乗合タクシーは「デマンド方式」の完全予約制。一般のタクシー車両を使用しつつも、路線バス同様、決められた停留所や運航時刻に合わせて予約があった時だけ運行する。同じ便に複数の人から予約があった場合は、乗り合わせて利用。
- ・ 現システム導入の背景として、平成 13 年度頃から赤字額が年々増大、また公共交通の空白区から公共交通導入の要望が上がってきた。実態調査を行うと共に、住民から意見収集を行ってきた。平成 16 年に彦根米原線の廃止が決定され、路線バス以外で何が必要か、新たな交通手段を構築する為の対策が必要となってきた。
- ・ 点在する集落と狭い幅員道路が、バスでなくタクシーとの選択となった。無駄な便や区間はなるべく廃止する事とし、事前に電話予約のあった便のみ運行し、かつ利用者のいない区間は運行しない乗合タクシーによるピックアップ型のデマンド交通制度を採用する事とした。
- ・ 小型タクシー、4 人乗りタイプ、平日および土曜日のみの運行。日曜および祝祭日、年末年始は運休。運行の 30 分前までに直接タクシー会社に電話で予約する。事前予約のみ運行し、利用者のいない区間は運行しない。
- ・ その後、平成 29 年 10 月に事前登録制度を廃止。また運行日を 365 日毎日運行する事となった。運行エリアも伊吹北部を除いて市内全域が対象となった。
- ・ 事前登録制度を廃止した為、特に観光客から不便を感じるとの意見がある。
- ・ 旧町間を運行する際は追加料金を支払えば OK。高齢者（75 歳以上）、障がい者、高校生には 1 年間有効の 12,000 円分の助成金。通学の足にもなっている。
- ・ 今後の課題は、顧客ニーズに合わせる事、また乗車数を増やす事などである。

5.3.6 質疑応答および意見交換（要旨）

- ・ 事業者は 1 社のみ。タクシーと乗合いの事業者免許は異なるが、同じ免許を持っている会社は 1 社だけだった。
- ・ 収支率の目標は 30%、現在は 15%程度。

5.3.7 配布資料

- ・ 米原市の乗合タクシー・路線バスプレゼン資料、米原市内乗合タクシーまいちゃん号利用案内ガイド、米原市内乗合タクシーまいちゃん号共通エリア詳細図、行政視察資料（市議会）、議会だより「まいばら」、米原市勢要覧、米原駅東口周辺まちづくり事業区域事業用地のご案内、市政情報「まいばらニュースナビ」、まいばら（観光案内）、「orite maibara（オリテ米原）」（米原市特産品市場のホームページの案内チラシ）、米原市のホテル（蛍の情報・観賞案内チラシ）、るるぶ特別編集「米原市」

6. 所感

- ・ 今回の視察は、「オンデマンド」型の公共交通システムを導入した公共交通制度について、また市職員の市役所への来訪者/利用者に対する対応ならびに接遇について、先進地の事例を学ばせて頂く貴重な機会となった。
- ・ 公共交通システムにおいては、今回の視察先である 2 市とも路線バスの運行ルートの見直しを行うとともに、エリア内の路線バス運行ルートの補完的な交通体制として、また各運行エリアを繋ぐ連携交通システムとして、デマンド型の乗合タクシーを導入している。既存の公共交通システムをスリム化し、新たな公共交通システムを導入するに際して、既存の交通事業者との役割分担の明確化を行い、民業を圧迫することなく、民間事業者との連携を行っている。
- ・ これらの事柄について、能美市にどの様に参考とする事が可能であろうか。現行の「のみバス」の運行時間はもとより、運行ルートや運行エリアの選定を行う事は、住民サービスを大前提に捉えなければならない事は言うまでもない。然し、その手段・方法については、例えば予約制にするとか、または車両を小型バスでなくセダンやワゴン車に代えるなどの柔軟な発想で検討する事が重要であろう。他社（タクシー事業者）との役割分担などについても協議を行い、新たな公共交通システムの構築を共々に行う事が求められるのではないか。
- ・ 市役所の対応ならびに接遇については、市役所の窓口は、市の顔でもある。第一印象で全てが決まるとまでは言い難いが、自然で気持ちの良い挨拶で対応をされる事は、来訪者にとって心が晴れやかとなり、気持ちの良いものである事は言うまでもない。
- ・ また、対応された職員の方々だけでなく、建物や駐車場などですれ違う際に挨拶をされる能美市や他市の職員の方々から受ける印象は、そのまま市への印象と直結する。
- ・ 能美市役所として、相応の対応や接遇における指導や研修を行っている事と認識はするが、更に良き対応となるべく、視察で学んだ事柄を参照しながら、現状について確認を行い、適宜、さらなる向上の為、議論を重ねてゆく事が肝要であろう。
- ・ よって、今回の視察は、今後の能美市の公共交通システムの再構築に向けての価値ある学びであり、また市職員の来訪者の対応についても大いに参考となるものであった。

以 上