

総務消防委員会調査視察報告書

|                   |  |
|-------------------|--|
| 日程                | 令和4年5月9日(月)～11日(水)                           |
| 視察先<br>及び<br>調査事項 | 香川県さぬき市(9日午後2時～3時30分)<br>・ 地域公共交通計画について      |
|                   | 島根県出雲市(10日午後2時30分～4時)<br>・ デジタルファースト推進計画について |
|                   | 岡山県倉敷市(11日午後1時～2時30分)<br>・ 地域公共交通網形成計画について   |
| 参加委員              | 上羽和幸(委員長)、水嶋一明(副委員長)、川口孝文、小西洋一、西村正之、野瀬貴則     |

調 査 概 要

【香川県さぬき市】

調査事項：地域公共交通計画について

<対応いただいた方>

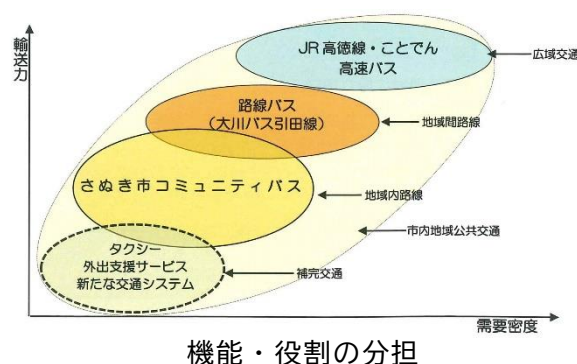
さぬき市議会 副議長、事務局職員

さぬき市 建設経済部 都市整備課長、同課長補佐 等

<調査事項に関する説明の概要>

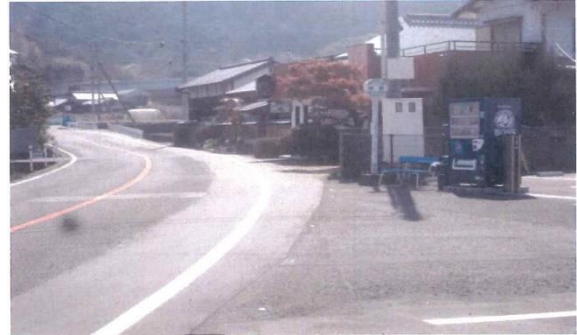
地域公共交通計画の策定に当たっては、市民ニーズ調査として、無作為抽出による市民アンケート調査、ヒアリング形式によるコミュニティバス利用実態調査、ワークショップ形式による市民ニーズ調査、高校生へのアンケート調査、施設・来街者へのヒアリング調査、デマンド交通実験運行地区におけるニーズ調査、交通事業者へのヒアリング、高齢者団体におけるアンケート調査を実施した。

令和3年3月に策定した「さぬき市地域公共交通計画」では、目指す将来像を「安全・安心・快適に暮らすための持続可能な公共交通網の実現」とし、当面の目標に「買物・通院・通学に役立つコミュニティバスへの転換」、中・長期的な目標に「さぬき市コミュニティバスを補完する、地域の実情に応じた交通システムの構築」を掲げ、それに沿った合計20の事業を実施することとしている。



また、望ましい公共交通ネットワークの在り方として、広域交通は鉄道と高速バスが担い、市内地域公共交通のうち、地域間路線は路線バス、地域内路線はコミュニティバス、それらを補完する交通として、タクシーや外出支援サービス、新たな交通システムを位置づけ、機能・役割を分担することとしている。

令和3年度の主な取組実績では、バス待ち環境の整備として、民間の協力で、ベンチや自動販売機を設置した。



バス待ち環境の整備（ベンチ・自販機）

妊婦の外出と地域公共交通を応援するための運賃助成券については、利用率が低いため、使用の呼びかけやアンケート調査を実施した。

地域住民主体によるコミュニティ交通の導入については、市民グループとの連携により、継続的に協議している。

公共交通情報の一元化に向けては、市のホームページを改良し、分かりやすさの向上を図った。

モビリティ・マネジメントに関しては、警察と連携し、老人クラブ連合会の交通安全教室とあわせて、コミュニティバスの乗り方の紹介や、「ちょい乗りのススメ」などを行った。また、モデルルートを使った体験型の乗り方教室も開催している。

課題としては、交通「網」として維持、デマンド・乗り合いの困難さ、「安く・早く・遅れない」という高齢者のニーズへの対応、ターゲットの精査などがあり、「どうやって」「どこまで」対応するかを検討していかなければならない。

#### <委員の所感等>

- ・ 望ましい公共交通ネットワークの在り方の実現に向けて、限られた期間の中でも最良の取組ができるように、段階的に進められていた。本市の取組は、それに比べて進んでいないように思われるため、より積極的な取組を進めていく時期に来ているのではないかと感じた。
- ・ 地域特性について徹底調査するところから始めている点は、まちづくりの基本であると改めて思った。また、利用状況と市民ニーズについてもつぶさに調査し、施策に反映させている点は、市民の要求も強い分野であることから、学ぶべきところがあった。
- ・ 特筆すべき点は、主要公共交通である電車や路線バスと接続する地域の

足としてコミュニティバスを使い、運営を外部委託しながらも、交通計画の主導権をしっかりとって運行時間や経路の設定を行っている点である。本市の自主運行バスの課題も踏まえ、興味深い取組であると感じた。

- ・ デマンド型・予約型のサービスについて、面倒との理由から、あまり市民に受け入れられていない点には驚いた。利用者が減少傾向にある路線バスやタクシーなどの維持に苦勞されているのは、どの自治体でも共通であるとあらためて認識した。

## 【島根県出雲市】

調査事項：デジタルファースト推進計画について

### <対応いただいた方>

出雲市議会 事務局職員

出雲市 総務部情報政策課デジタル戦略室 課長、室長、係長

### <調査事項に関する説明の概要>

人口減少や少子高齢化の進行などの社会課題への対応、Society5.0時代にふさわしいスマートシティの実現等に向けて、デジタルの力を最大限に活用し、「市民サービス」「まちづくり」「産業・観光」において、デジタルファーストで取り組み、持続可能な都市づくりを推進するとの「デジタルファースト宣言」を令和2年6月に行った。

デジタルファースト宣言に基づく情報施策の推進方針を示すと同時に、国の定める「市町村官民データ活用推進計画」「自治体DX推進計画における重点取組事項等」も盛り込む形で、令和3年3月に「出雲市デジタルファースト推進計画」を策定した。

計画には、「市民本位」「快適なまちづくり」「官民共創」という3つの基本理念を掲げており、ニーズや技術の変化にも、この基本理念をもとに対応していくこととしている。

また、令和4年3月には、計画に掲げる将来像（「デジタル」と「ご縁」で創るスマートシティ出雲）を実現するための行程を示すロードマップを策定し、25の目指す姿を定めた上で、それらに対応した61の個別施策を掲げている。

これまでの具体的な取組で、出雲市公式LINEは、令和3年4月にリニューアルし、生活に密着した情報をピックアップしたメニュー画面の配置、



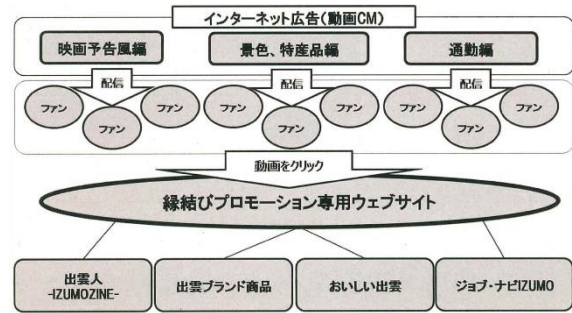
チャットボットでの回答、ウェブサイトへの誘導のほか、新型コロナウイルスワクチン接種の予約も可能とした。これらにより、友だち登録者数が、3,264人から令和4年5月9日現在で、26,680人にまで増加した。

AIによる業務の効率化では、AI-OCR、会議録作成支援システム、保育所AI入所選考システム、AIチャットボットを導入してきた。

RPAによる業務の効率化も図っており、現時点で、29業務において活用し、年換算で1,848時間、率にして42.3%の業務時間を削減できた。

デジタルデバインド対策としては、高齢者向けのスマホ教室や、ワクチン予約のサポートなどを行っている。

出雲市の作成するウェブサイトにより多くの方に閲覧していただき、出雲の魅力を感じてもらうため、それぞれのウェブサイトに関連付け、インターネット広告を活用して市のPRを行う「縁結びデジタルプロモーション事業」も実施している。



インターネット広告を利用したPR

このほか、死亡手続のワンストップサービス、サテライトオフィスの開設、デジタルを活用した介護予防（オンラインによる体操指導）等を行っている。

主な課題としては、目標の数値化、施策の優先順位、分野横断的な庁内連携といった「ロードマップの進捗管理と庁内連携」、全市を挙げた機運の醸成や官民共創による施策の展開といった「市民・事業者・市職員のデジタルリテラシーの向上」、費用対効果の見極め、技術の将来性とニーズの把握といった「財源の確保」が挙げられる。

市民の満足度が最大化するように優先順位をつけて取り組んでいきたい。

#### <委員の所感>

- ・ 日進月歩の技術の世界であり、本市出身や縁があり、本市のために協力していただける外部の人材登用も必要ではないかと思った。出雲市と同様に、できる分野から試みを展開し、デジタル化の推進を図っていくことが重要であると考えます。
- ・ 行政サービスや市民の利便性向上はもちろんのこと、まちづくりや産業・観光にも重点が置かれていると感じた。デジタル関連企業の誘致や行政への民間人材の登用などにおいて、本市との違いを感じた。施策を細分化しロードマップとして進捗状況等も検証していくことは大変な作業であるものの、確実に実行していくためには必要な取組である。

- ・ それぞれの事業の進捗を毎年評価されることになる実行計画を、ここまで詳細に策定している点は、市の「デジタルファースト」に対する本気度を感じるとともに、市民にとっても分かりやすいメッセージ性の高い発信であると考えます。個別の取組では、本市のほうが先に進めていることも多くあったが、本市でもより詳細な計画を早期に策定する必要があります。

## 【岡山県倉敷市】

調査事項：地域公共交通網形成計画について

<対応いただいた方>

倉敷市議会 副議長、事務局職員

倉敷市 建設局都市計画部交通政策課 主幹

<調査事項に関する説明の概要>

倉敷市地域公共交通網形成計画は、「暮らしを支え 活気をつなぐ 倉敷の魅力高める公共交通網」を理念に掲げ、「都市の骨格を形成する公共交通」「市民に愛され暮らしを支える公共交通」「都市に豊かさと活力を生み出す公共交通」「国内外からのニーズに応えたおもてなしの公共交通」の4つの基本方針を定めている。

4つの基本方針の下に、それぞれ基本目標とその達成に向けた事業の方向性を示し、合計54の施策（取組）を進めてきた。

この計画は、市民、地域企業、交通事業者、行政の協働により、それぞれが役割を果たすこととしており、事業者が実施主体となる取組も多くある。



基本方針の単位で評価指標を設けているが、平成30年7月豪雨や新型コロナウイルス感染症の影響もあり、目標値に対して未達成の年度もある。

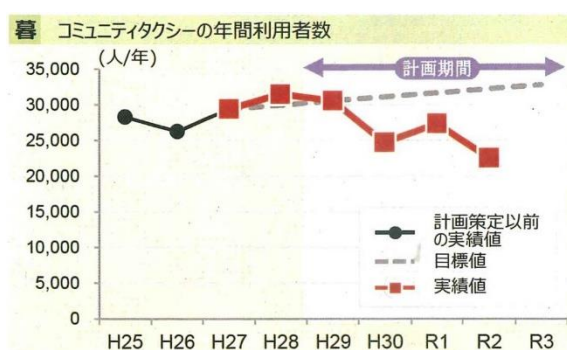
個別の取組についても実績や達成度を管理しており、それを踏まえて、重要度も見極め、次期計画への反映を検討している。

現時点の状況を踏まえた問題点から、今後取り組むべき課題を以下のとおり整理している。

- ・ 持続可能な地域公共交通網の構築（バス路線の維持、ラストワンマイル移動手段の確保、新たな移動手段の導入検討 等）
- ・ 地域の多様な移動手段のネットワーク化（ハード・ソフト両面からの乗継環境の向上、多様な移動手段の乗り換え拠点 等）

- ・ 利用者ニーズに寄り添ったサービスの提供（ピーク時間帯の増便検討、待合環境の改善、ニューノーマルに対応した交通サービスの提供 等）
- ・ 交通施策とまちづくり施策との連携強化（人口や施設配置等のまちづくり施策を踏まえた交通施策の検討 等）
- ・ 利用促進に向けた効果的なPR・情報発信（利用状況等に関する情報発信、モビリティ・マネジメント等によるPRや利用促進 等）
- ・ 災害発生時等における協力体制の構築（市民の避難行動や復興支援への活用 等）

次期計画では、「地域をつなぎ 暮らしを支え 快適・便利で 市民に身近な地域公共交通」を理念に掲げ、「誰もが公共交通を身近に感じられるまち」「市内の各地域をつなぎ、活発な交流を生み出すこと」「快適・便利な地域公共交通をみんなで守り・育てていくこと」を目指していきたいと考えている。



評価指標の検証

#### <委員の所感>

- ・ さぬき市でも倉敷市でも交通「網」を重要視し、施策を実施されており、本市においても、各交通機関の状況を踏まえ、交通「網」に着目した取組を積極的に行う必要があるのではないかと感じた。
- ・ 利用状況等の徹底調査から計画が組み立てられている。計画の達成状況の評価についても、事業を細分化し、実施主体やスケジュールを明確にして、その達成度等を検証している点で、確実に施策が実施されていると感じた。
- ・ コミュニティタクシーについては、地域に運営を任せる方式ではあるが、導入の手引きがホームページで公開されているなど、参入の障壁を低くしてある点が先進的であると感じた。また、赤字の9割を市が補助する形ではあるが、利用人数が低い状態が続けば補助も打ち切られるという毅然とした制度となっている点は、本市の自主運行バスとの違いを感じた。
- ・ 観光客の多さや利便性の高さが感じられ、恵まれていると思われる地域においても、利用者減によるバス路線の廃止が生じていることに驚いた。周辺部における交通弱者の足の確保に一層感じた。