

総務委員会先進地視察報告書

日 時	令和元年10月24日（木）午後1時30分から午後3時まで
視 察 先	神奈川県大和市
視 察 項 目	地域乗合交通創出支援事業について
視 察 者	委員 長 古俣泰浩 副委員 長 伊藤正明 委 員 中平 猛、富田一太郎、大村 聡、夏目 豊
視 察 内 容	<p>大和市ではコミュニティバス「のろっと」を市の北東部と南西部で運行していた。しかし、小型バスタイプで車両が大きく、道路幅員の狭い住宅地では運行することができなかった。そこで、道路幅員の狭い西鶴間・上草柳地区の方々が移動手段の確保に向けて自ら立ち上がり、平成22年度から市内で初となる地域主体の「のりあい」の運行を開始した。10人乗りのワゴン車を使い、地域と鉄道駅や商業施設などを結ぶ移動手段の提供を始め、コミュニティ活性化に資する地域活動を行っている。</p> <p>事業開始当初は、運転も地域のボランティアの方により行われていたが、安全運行の面での課題や資金面などでの課題が浮上してきたことから、平成30年10月からは、運賃を150円とし、バス事業者へ運行委託を行っている。</p> <p>利用者が増加したことで、時間帯によっては頻繁に乗り残しが発生しているという課題がある。地域からは、便数の増加や逆回りでの運行などについて要望があるが、経費や道路幅員の関係もあり解決には至っていなかった。</p> <p>「のりあい」は大和市役所を起点に地域を周回するルートで運行しているが、この起点を超えて乗車する際の乗車賃の取り扱いが明確になっておらず、利用方法を検討していく必要があるとのことであった。</p> <p>同市の担当職員は毎月開催される運営会議に出席し、こうした課題の共有や情報交換に努めていた。</p>
所 感	<p>大和市では、民間の路線バス、35人乗りのコミュニティバス、14人乗りワゴンタイプのコミュニティバス、そして、地域と市との協働事業として行われている「のりあい」などが市内を巡回している。</p> <p>「のりあい」は、ワゴン車を使用し、小型バスでは通れない地域を運行するもので、地域住民が主体となって運営されていた。運行に係る経費は、自治会内の各世帯からの協賛金、個人賛同支援金、企業協賛金、バザー収益等で賄っていた。</p> <p>当初、運行は、道路運送法上の登録や許可を要しないボランティアによる無償運送であり、車両の運転や利用者への介添えを行う添乗員は、地域ボランティアが担っていたが、平成30年10月以降、バス事業者による運行に移行している。これは、運転手の高齢化により、人材確保が困難になってきたことや軽微な事故が増加していたことが背景としてあった。</p> <p>本市における、新たな公共交通のあり方を検討する上で、移動手段創出に向けた地域の合意形成、資金計画の立案と財源の確保に向けた取り組み、運転・添乗等のボランティアのあり方など、多種多様な観点で事前の詳細な調査検討が必要だと再認識した有意義な視察であった。</p>

日 時	令和元年10月25日（金）午前10時から正午まで
視 察 先	東京都町田市
視 察 項 目	自治体間ベンチマーキングについて
視 察 者	委員 長 古俣泰浩 副委員 長 伊藤正明 委 員 中平 猛、富田一太郎、大村 聡、夏目 豊
視 察 内 容	<p>町田市では、業務プロセスに係るパフォーマンスとコストを分析し、他自治体とミクロレベルでの比較を行い業務改善につなげている。</p> <p>自治体間ベンチマーキングとは自治体間で業務プロセス、パフォーマンス、コスト等を比較し、差異が見える化するとともに、意見交換会においてベストプラクティスを検討し、業務改革・改善につなげる取り組みである。</p> <p>同事業は、人口減少・少子高齢化、構造的収支不足、公共施設の老朽化といった課題を解決するための行政経営改革プランの一環として導入された。</p> <p>事業の特徴として、自発的な取り組みであること、業務を超ミクロレベルで見える化していること、参加自治体の担当者が一堂に会し意見交換会を実施していること、よい仕組みや効率的なやり方を互いに取り入れ、改善につなげていることが挙げられる。</p> <p>今後は、デジタルファーストへと発想を転換するとともに、制度や制度運用を抜本的に見直し、オンライン化の徹底や添付書類の廃止等、人手のかからない方法をベストプラクティスとして模索し、社会システムの最適化を進める必要があるとのことであった。</p>
所 感	<p>町田市では、鉄板業務と呼ばれている、国民健康保険、介護保険、市民税、固定資産税、住民基本台帳などの業務について、人口40万から60万人規模の都市間で稼働時間、業務コストなどが見える化・指標化し、比較して業務改善できるところは改善して、経費を削減しようとする行政経営改革に取り組んでいた。</p> <p>この自治体間ベンチマーキングの取り組みの成果として、業務の効率化はもとより市民サービスの維持向上などが図られており、働き方改革への対応など、持続可能な自治体経営への1つのステップであると感じた。類似自治体との比較にとどまらずに、参画自治体での業務の最適化が図られれば、行政経営改革の効果はかなり期待できる。</p> <p>同市では、業務をミクロレベルまで分解してチェックをかけている点については、事務量増加が懸念されたが、既に行っている調査資料に基づいて行われているということであり、新たな大きな負担はないということであった。</p> <p>こうした業務改善の取り組みは重要であると考えるが、本市においては、その前提となる業務プロセスの指標化、見える化が十分にできていない。作業を定量的に計測することで効率的な人員配置につなげることができると考える。</p> <p>本市としては、まずは、町田市のように業務プロセスごとの稼働時間、業務処理量、コスト等を、定量的に指標化する取り組みを始めてはどうかと感じた視察であった。</p>