

岩見沢市議会 総務常任委員会 他都市行政調査 実施報告書

埼玉県秩父市 令和7年11月10日(月)
地域公共交通の取組について



1. 秩父市の概要

- ・総人口：56,475人（令和7年10月1日現在）
- ・面積：577.83 km²

2. 観察の目的

岩見沢市においては人口減少と高齢化が止まらない現状の中、免許返納等から交通弱者が増加している。またバス事業者等は慢性的な赤字経営であり、今後路線維持が課題である。秩父市では「乗って守ろう！公共交通」として公共交通利用促進に係る様々な施策を展開しており、当市の課題解決に向けて調査・研究することを目的とする。

3. 調査項目

- ①「乗って守ろう！公共交通」として様々な施策を展開した結果として、乗車数及び財政負担の推移及び持続可能性について。
- ②事業者の人員不足や高齢化による路線縮小・廃止などの影響及び代替手段について。
- ③秩父市地域公共交通計画の取組について。
 - ・事業に対する補助予算の割合
 - ・市民の計画に対する評価
 - ・公共交通の利便性向上について、近隣市町と医療・福祉・教育等に係る協議
- ④観光地としての地域公共交通の考え方及び取組。

4. 調査内容について

○背景として、行政面積が埼玉県の15%でさらに87%が山間部であるという特殊性がある。交通網は西武バス5路線15系統、市営バスが2路線、空白地域の山間部にも運行。都心まで特急で約1時間である。

○「乗って守ろう！公共交通」というスローガンのもと、様々な施策を展開。

利用促進策では

- ①お出かけ楽々バス利用券助成
- ②運転免許自主返納者への利用券交付制度ではバス・タクシー・鉄道に使えることで公共交通機関を選択できる
- ③高校生等通学定期券購入費助成制度
- ④自転車ヘルメット購入費補助ではプレゼントに利用されるケースもある
これ以外にもバス事業者への赤字補填も行っている。

○運転手不足や利用者数減などの課題解消に向け、取り組んでいる施策として

A I デマンドタクシーや公共ライドシェアの導入を検討している。

特に公共ライドシェアの導入については注目すべき点が多い。

○公共交通計画に対する市民評価に向け令和 9 年度にアンケートを実施予定

○観光地として、秩父神社・三方神社・ジオパーク秩父などが有名で交通チケット購入案内や観光情報の提供を民間と連携（観光型 MaaS 事業）し展開。

パンフレットも作成しており、乗り換えプラン形式で観光地を掲載。大変見やすい。

5. 今後の展開について

秩父市においては様々な施策を展開しているが、当市と同様、利用率の低下や運転手不足など喫緊の課題が山積しているように思われる。市の財政負担も多く持続可能な施策の転換が求められる。当市においても重要な政策課題の一つである。

現在検討している「公共ライドシェア」は興味深い。市の公用車・集落支援員を使用し、一部地域の住人に限り登録して有償でのドアツードア型での運用は当市でも調査研究すべきと考える。単にバス会社の補助金（赤字補填）を増やすのではなく、利用者に補助する形での利用者増を図る方法は参考になる。

公共交通は人口減を抱える近隣自治体にとっても重要な課題である。近隣自治体との協議も含め検討すべきである（南空知定住自立圏構想）

空白地域のコミュニティバス運用や A I を活用した交通手段の確立も検討すべき。利便性と持続可能な公共交通でなければならない。

新市立総合病院のアクセスとともに一方で高齢者など交通弱者への支援も重要。

バス利用券助成の復活や運転免許自主返納者への利用券交付も検討すべき。

6. その他（ちちぶ定住自立圏の取組について）

①取組の内容

平成 21 年 9 月に定住自立圏協定を 1 市 4 町と締結。全国でも先駆的。

平成の大合併と合わせて定住自立圏は人口減少という課題を抱える自治体にとって広域で住民サービスができる大きなチャンスである。自治体間の人口格差が大きいことから秩父市の果たす役割は大きい。現在 21 項目の事業を実施。特に医療分野で圏域内のオンライン診療を実施、取り組みが注目される。別に市町村圏組合議会も形成していることから案件ごとに判断が必要となる。

住民への情報提供も「ちちぶ定住自立圏の取り組み」というパンフレットを作成し充実したものとなっている。中心市としての悩みもお聞きしたが丁寧に他の自治体と協議を重ね議員向けの説明会を実施するなど中心市が勝手にやっているという感を与えないよう努力している。

定住自立推進委員会は年 3 回開催。首長・議長・埼玉県が参加。情報共有を図っている。共生ビジョン会議が年 2 回開催され、意見は事業担当課に伝えられ検討し、共生ビジョンの改訂時に反映される。

毎年の事業進捗状況を HP に掲載して、市民への報告をしている。別に成果報告書も作成しており冊子にして各市町議員へ報告、質疑も実施している。東京農業大学と連携・

交流も実施している。

②今後の展開について

当市は緒に就いたばかりで特別委員会の回数を重ね、今後の展開を図ることが重要。

広域連携の推進することで行政サービスの効率化や持続可能な事業の拡大、住民サービスの機能向上が図られることとなる。

自治体間で協議を進めていく中で効率的な事業分担を見極めることが肝要で意思決定に時間がかかるため、中心市である当市の負担は大きくなる。

地域間で共通する課題、協働で取り組むことで解決できるテーマについて自治体の垣根を越えて事業化していくことは絶対必要となる。4市5町での協議となり大きなたまりであることから当市が果たすべき役割は非常に担当職員の調整スキルの向上はもとより、行政任せにすることなく市民の代表であることを自覚し大いに議論を重ね、積極的に各議員が参画していくことが重要。

圏域の各自治体議員の認識や理解統一を図るため、会議や説明会を定期的に開催すべきである。また、市民への報告はHPのみではなく、紙媒体（概要版）を作成し、配布することも検討すべきである。

岩見沢市議会 総務常任委員会 他都市行政調査 実施報告書

埼玉県北本市 令和7年11月11日(火)
ふるさと納税の取組について



1. 北本市の概要

- ・総人口：64,999人（令和7年9月1日現在）
- ・面積：19.82 km²

2. 観察の目的

岩見沢市においては米を主力とした返礼品が長く続いているが、令和元年をピークにふるさと納税は減少傾向であると感じ、他都市を調査する必要があると考えた。調査の結果、埼玉県北本市の取組が興味深く感じ、さらに調べていくごとに市内外への発信の方法、寄附者に対してのリピーター対策を強化していた。北本市のふるさと納税のノウハウを調査・研究することを目的とする。

3. 調査項目

- ①寄附者の分析やアンケート等の追跡調査
- ②リピーター獲得に向けての分析や対策、リピート上昇率
- ③高額返礼品の寄付全体の割合、高額返礼品のメリット・デメリット
- ④返礼品の在庫不足対策
- ⑤広報戦略と寄附額に対する広告費の割合
- ⑥市の施策の中で、ふるさと納税の位置づけ
- ⑦職員や外部を含めた連携体制や、市民・事業者が参画するような工夫
- ⑧取組の成功要因についての分析

4. 調査内容について

令和6年度埼玉県第2位の寄附額であり、13億5,700万円(9,900件)である。令和6年度は草加市に県内1位を譲ったが、ふるさと納税実質収支は約5億3,000万円(草加市はトイレットペーパーが主力。岩見沢市約1億8,700万円・7,411件)、令和5年度の寄附額は11億9,500万円。

高額品はターゲットを絞った宣传を実施しているが、割合が多く懸念があり新規返礼品業者を積極的に開拓している。

まちを知ってもらうコンセプトにシティプロモーションとリンクしたふるさと納税の業務体制である(担当者4名)。寄附者は使いみちとして、まちの政策などを選べる。

平成30年度は寄附額1億6,000万円、件数1,477件返礼品30程度でサイト1サイトのみであったが、現在は返礼品350程度8サイト以上と充実しWEB広告や新聞折り込みなど積極的に広告の実施をしている。高級紳士服の仕立補助券が1万円～1,000万円

の間で14種類あり全体の8~9割を占めるが課題でもある。返礼品事業者に説明会を頻繁に実施している。

市民提案型ふるさと納税クラウドファンディングを行い約1,800万円の寄附額がある。

継続した関係性の構築のためパンフレットの送付、メルマガ配信、寄付者ツアーセミナー等リピーター対策がしっかりと行われている。

5. 今後の展開について

北本市はふるさと納税をきっかけに関係人口創出し継続的な関係性構築のための努力をしている。パンフレット送付、メルマガ配信、寄付者ツアーセミナーなどは岩見沢市においても導入できるのではないかと考えます。

広告についてもSNS等を積極的に活用し、寄附額の多くを占める高額返礼品は富裕層向け雑誌に掲載するなど事業者とブランディング(イメージ作り)をしながら進めている。

市民提案型ふるさと納税クラウドファンディングにも力を入れ、審査に通った団体へ補助金として提供されている。このように市民の関心を持つような取組は重要と感じた。

岩見沢市の米を中心とした返礼品は価格の高騰や生産量の不安定さ、重量による送料の負担増加などから見直しと同時にさらなる魅力ある返礼品の開拓と市民からの提案などができる仕組みづくりが必要と感じました。

さらに当市においても事業者との連携を深め熱量をもってふるさと納税に取り組むことが必要と感じました。

岩見沢市議会 総務常任委員会 他都市行政調査 実施報告書

東京都羽村市 令和7年11月12日(水)

ICT・AIを活用した庁内業務効率化(AIコール納税案内電話)
について



1. 羽村市の概要

- ・総人口：53,520人（令和7年10月1日現在）
- ・面積：9.9 km²

2. 観察の目的

人口減少が続く中、職員数の抑制に向けた取組は必要となるが、多様化する課題へのフレキシブルな対応のためには業務の効率化が必須となる。そのような状況下、岩見沢市の強みであるICT基盤を活用した業務の効率化を目指すべきであり、その分野での先進地での取組について調査研究するものである。

東京都羽村市は令和5年5月から市民税、国民健康保険税などに未納がある納税者に対し、AIによる電話自動案内サービスを開始した。事前に設定したシナリオに基づき、自動で電話をかけ、結果はシステム上に記録される。結果をもとに、より効率的な架電案内計画の策定に役立てられている。音声認識技術を用いて受電者の生年月日をヒアリングする「本人確認・納付予定日の聞き取り」を実施するほか、電話がつながらなかつた対象者にSMSを送信するなど各機能を活用することで、徴収率の向上を図っている。

岩見沢市においては、令和4年2月から住民からの問い合わせや質問にAIが自動回答するサービスAIチャットボットを運用していたが、令和7年3月末でサービス提供を終了し、それ以降市の業務にAIは導入されていない。

3. 調査項目

羽村市における未納納税者に対してのAIによる電話自動案内サービスについて

- ①導入に至った経緯及び留意した事項
- ②導入に要した経費及びランニングコスト
- ③システム導入後、改善した点
- ④費用対効果はどうのように押さえているか
- ⑤今後、違う分野でも生成AI導入を検討しているか

4. 調査内容について

羽村市においては、システム導入前に市税徴収率が上がっていない問題の発生要因を

- ①徴収事務従事者数の不足、②徴収成果の相対評価、③組織の徴収能力、④戦力投入、
⑤職分による業務整理(効率)、⑥情報収集能力(改善)、⑦組織の徴収・滞納整理マネジ

メント能力の7分野で仮定と原因分析を行い実現可能な目標を立てて進めた。

導入したAIコールは、税基幹システムから対象抽出→架電対象を電送→架電設定(リダイヤル回数・架電日時・リダイヤル間隔など)→架電AI対話／返電AI対話→架電/返電対応結果取込のサイクルで行われる。対話形式はAIが対話するもので、電話機のダイヤルボタンを押すような操作は不要となっている。

また、AIコール導入に当たっては、迷惑電話、メールと思われないような配慮を行い、「聞いてもらえる」、「文書と返電を減らす」配慮を行った。

システム導入後の分析では、市税徴収率は98.4%から99.1%に上昇し、滞納額は1.6億円から0.7億円に減少した。職員の電話対応件数の減少、納付件数の上昇など期待に近い結果が得られている。

コストについても、イニシャルコスト(開発委託費用)が66万円、年間ランニングコストが200万円と比較的安価であり、納税額の上昇等と勘案して費用対効果は高いと分析されている。また、納付書送付の件数が減少したこと、送付のための送料も減少している。

AIコールとは別に、預貯金の動向把握に電子照会を導入したことにより、調査量が増え、滞納処分、納税者保護(納税の猶予、滞納処分の執行停止)の件数に寄与していた。

合わせてクレジットカードの納期ごとの継続課金、登記情報・自動車検査登録情報提供サービス、滞納整理EBPMの電子化を行い、処理能力の向上・スキルの平準化、納付の効率向上も行われていた。

5. 今後の展開について

岩見沢市において業務にAIは導入されておらず、現在、情報部門において、サービス事業者によるセミナーへの参加などを通じ、安全で効果的な活用に向けた検討を行っている段階である。

市税の徴収状況を見ると、岩見沢市は羽村市が税務課で扱っている国民健康保険、後期高齢者医療、介護保険を他の課で扱っているため単純比較は出来ないが、現年の徴収率は99.3%と高いものの、滞納繰越分を含めると97.0%の徴収率に留まり、滞納額も2億800万円に上っている。

羽村市においては、スキルの高い職員のリーダーシップによりシステムが構築され、限られた人員の中で最大限の効果が得られるよう努められていた。

近年はどの自治体においても人材確保の課題が高まり、また近年の高い改定率となっている人事院勧告により人件費の負担が大きくなっている。また、人口減に伴い職員数を減らす計画が立てられている中、住民サービスに伴う業務量が増えている実態もある。

岩見沢市においても、職員のスキルアップに更に力を注ぎ、納税分野に限らずICTを活用し受付後にメールやLINEなどで呼び出す待ちの不満を解決する順番待ちシステム、人工知能(AI)や人工衛星を利用して漏水調査にDXを導入するなど、ICT利活用の社会実装の広がりを期待するところである。

対面や電話での直接のやりとりでは、カスタマーハラスメントに遭遇する危険性も排除できない現状の中、デジタルサービスの進展を図っていく必要性を強く感じた。