

移動市役所 実証実験報告書

令和4年10月
由利本荘市 総務部
市民生活部

1. はじめに

(1) 実証実験実施の背景

県内一の広大な面積を持つ由利本荘市では、市民による市役所までの移動手段の確保は課題となっている。運転免許証を返納した高齢者の方をはじめ不便を強いられている市民に公平に行政サービスを届ける手段を検討し、併せてマイナンバーカードの普及促進のための施策実施の必要性があった。少子高齢化、人口減少著しい由利本荘市では、住み慣れた地域から転居をせずとも長く住み続けることができるまちづくりを目指す施策のひとつとして、市役所が市民の元へ出向いていく、他の自治体で事例のあった移動型（モバイル）市役所の実現可能性について検討した。

(2) 実施経緯

上記の状況について、複数の民間事業者と相談していた折、本年4月に本市のデジタル化推進の方針に賛同されたNTT東日本秋田支店より、すでに他県（長野県伊那市、福島県いわき市等）で実施されているモネ・テクノロジー社のMa a S (Mobility as a Service) 専用車両についてご紹介いただき、共同での実証実験を行うこととなった。

令和4年5月11日にまずは由利本荘市役所本庁舎駐車場にて市職員向けに移動市役所車両 MONET の試乗会を行い、多数の市職員や市議の感想を聴取したところ、将来的な有効性が想定されたことから、関係者で協議の結果、次の段階として、本年9月に市民にも実際に体験していただける方法での実証実験に取り組むこととなった。NTT東日本からは、地方創生交付金やスマートシティ交付金、デジタル田園都市国家構想推進交付金などの適用も可能ではないかとの話もあった。

2. 実験体制

今回の実証実験は、以下の体制により実施した。（令和4年9月5日～16日）

- (1) 車両借受・広報等：東日本電信電話株式会社 秋田支店ビジネスイノベーション部
(秋田県秋田市中通4丁目4-4)
- (2) 車両提供・技術指導：MONET Technologies株式会社 事業本部事業推進部
(東京都千代田区丸の内3丁目3番1号 新東京ビル4階)
- (3) 通信設備整備：株式会社フィデア情報総研 IT事業本部
(秋田県秋田市山王三丁目4番23号)
- (4) 企画・全体管理・車両運行・車内実験対応・アンケート記録：由利本荘市
┌ 車両運行・アンケート記録、運行場所調整：行政改革推進課
└ 通信設備対応：情報政策課

車内実験対応：市民課、市民窓口センター、総合支所（岩城、東由利、矢島、鳥海）
市民サービス課

- (5) 協力関係者：株式会社ジェイエイ秋田しんせいサービス 企画管理課
秋田県立大学システム科学技術学部経営システム工学科

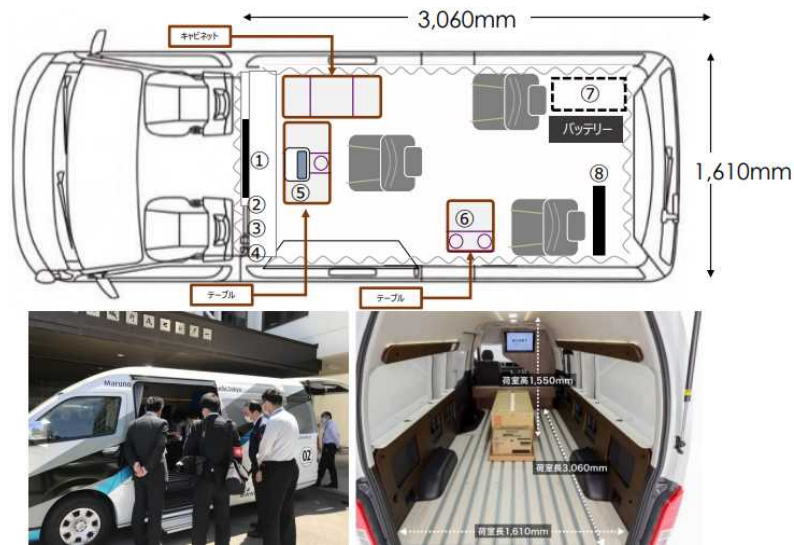
3. 実施内容

- (1) 実施期間：令和4年9月5日（月）～16日（金）土日除く
計10日間
- (2) 実施箇所：由利本荘市役所本庁舎、総合支所、出張所、道の駅及びスーパー等
計12箇所（詳細は下表のとおり）

【開催日・場所】		
9月5日（月）	10:00-15:00	東由利総合支所 駐車場
9月6日（火）	10:30-12:00	鳥海総合支所 駐車場
	13:00-15:00	Aコープ鳥海店 駐車場
9月7日（水）	10:00-12:00	矢島総合支所 駐車場
	13:00-15:00	矢島駅前
9月8日（木）	10:00-12:00	市役所本庁舎 駐車場
	13:00-16:00	Aコープ子吉店 駐車場
9月9日（金）	10:00-12:00	岩城総合支所 駐車場
	14:00-16:00	岩城総合支所亀田出張所 駐車場
9月12日（月）	10:30-15:00	鳥海総合支所 駐車場
9月13日（火）	10:00-12:00	矢島総合支所 駐車場
	13:00-15:00	Aコープやしま店 駐車場
9月14日（水）	10:00-12:00	東由利総合支所 駐車場
	13:00-16:00	道の駅東由利（黄桜の里） 駐車場
9月15日（木）	10:00-12:00	岩城総合支所亀田出張所 駐車場
	14:00-16:00	岩城総合支所 駐車場
9月16日（金）	10:00-15:00	市役所本庁舎 駐車場

(3) 車両概略

実験用車両には、大容量バッテリー、通信機器、マイナンバーカード申請受付（撮影含む）、遠隔相談体験システム（本庁舎福祉支援課と接続）、住民票の発行のための基幹系業務ネットワークシステム等を集約して搭載した特殊車両を用いた。時期的にマイナポイント第2弾の集中促進期間でもあったことから、名称については、マイナンバーカード申請に重点をおき、「マイナカード号」とした。



4. 実施結果

(1) 実証実験期間中の実績については以下のとおり。

- ① マイナンバーカード交付申請：170件
- ② 遠隔相談体験：2件
- ③ 住民票発行：2件

以上の手続き実施者 計174名

(2) 上記(1)のとおり、ほとんどの利用者がマイナンバーカード交付申請であり、これはマイナポイント第2弾におけるマイナンバーカード申請期間が9月末であったこと（注：その後12月末までに延長された。）が影響したと考えられる。また、当該実験車両の名称を「マイナカード号」としたことも一定の効果があったとみられる。

(3) なお、利用者等（見学者含む）からアンケートを実施し、計180件のアンケート取得を得た。これらの結果については後述する。（上記(1)の体験をせずにアンケートのみご回答いただいた方6名を含む。）

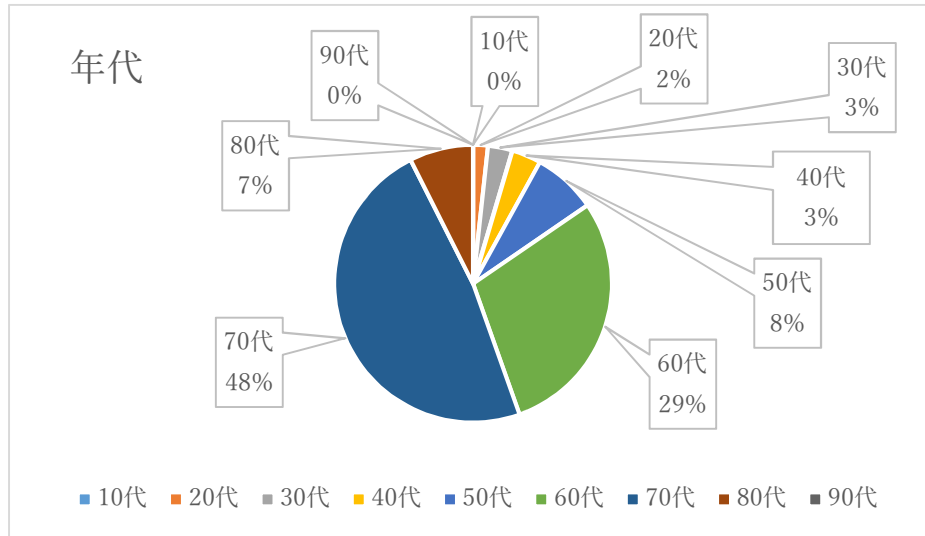
アンケート回答者計180名

アンケート取得箇所別内訳数（件）

9月5日（月）	9月6日（火）	9月7日（水）	9月8日（木）	9月9日（金）
東由利 6	鳥海 4 Aコープ鳥海 6	矢島 7 矢島駅前 2	本庁 8 Aコープ子吉 12	岩城 13 亀田 17
9月12日（月）	9月13日（火）	9月14日（水）	9月15日（木）	9月16日（金）
鳥海 14	矢島 3 Aコープやしま 17	東由利 3 道の駅 3	岩城 13 亀田 17	本庁 25

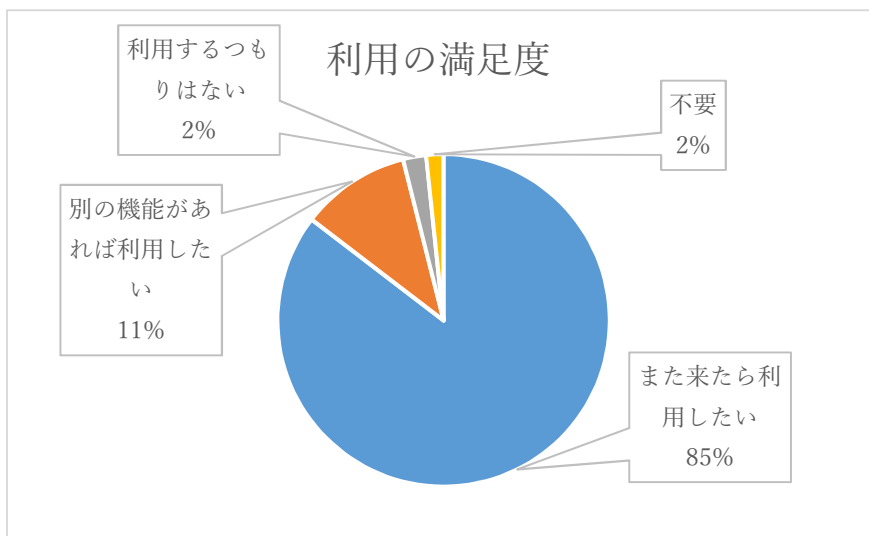
5. アンケート結果分析

(1) 利用者年代



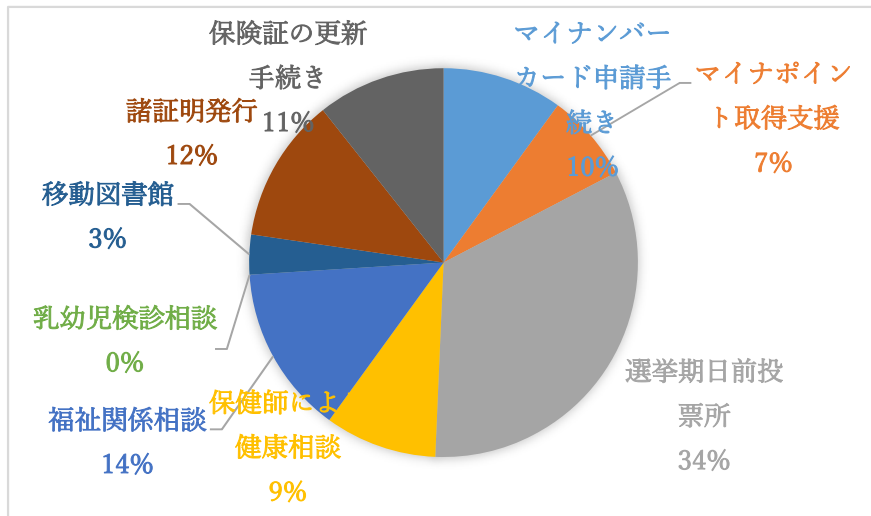
今回の実験における利用者年代は60代以上が約9割となった。平日の日中の実施及び実施場所により、このような世代分布になったものと考えられる。

(2) 利用満足度



利用の満足度については、「また移動市役所が来たら利用したい」が85%となり、ほとんどを占めた。市役所等行政機関まで出向くことなく、移動市役所車両が居住地等の近くまで来訪するシステムに対して概ね満足しているとの結果となった。

(3) 期待する機能



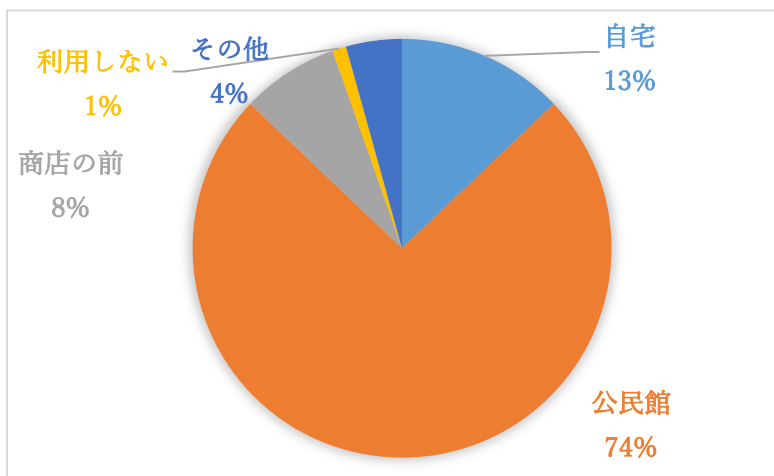
移動市役所に期待する機能として、複数の項目を重複可で回答いただいた。

そのなかでも、「投票期日前投票所」機能に対するニーズが34%と最も多く、選挙における投票所までの移動手段や投票手段の拡充に対する要望が見受けられる。

一方で、乳幼児検診相談は0%となったが、これは移動市役所利用者自体の年齢層が高かったため、実際に機能を望む者が利用しなかった可能性が高い。

また、今回の移動市役所車両に搭載した諸証明発行機能に対する要望は12%に留まった。実績としても少数であったことから、今回の利用世代を想定した際には、住民票などの発行需要は、住居・自家用車の購入時や相続手続き時などに限られ、ライフサイクル上も頻繁に使用する書類でもないこともあり、移動市役所が身近に来訪した際にタイムリーに必要となることが想定されず、需要が見込まれない可能性が高いものの、搭載されていれば助かる機能というニーズと考えられる。

(4) 希望する駐車場所



移動市役所の設置場所については「公民館」が74%となった。自宅前まで来て駐車するよりも、近隣であり、地域住民が集まりやすい公民館及び周辺駐車場などの需要が多いと考えられる。実際に利用者から、「自宅まで来てもらうと、人目を気にしてしまう。」とのコメントもあった。

(5) 自由記載欄に記載されたコメント

アンケートの最終項目として、自由に意見を記載して頂ける欄を設けたところ、主な意見は次のとおり。

- ・運転免許証の更新・返納手続も移動市役所でできるようにして欲しい。(9/6 鳥海)
- ・移動販売車もよく利用しており、こうした取り組みは助かる。(9/9 亀田)
- ・子供の学校時間を考慮し、土日・夜間も移動市役所を実施して欲しい。(9/13 矢島)
- ・高齢で運転できないため、自宅近くに移動市役所が来ることは助かる。(9/16 本荘)

6. 運用側の所感

今回の移動市役所車両運用について、参加した職員からの意見・感想等は以下のとおり。

(1) 全般

- ・車内での手続は、お客様と市職員2名が乗車し対応した。その間、車外で順番を待つお客様が発生したため、今回は別にワンタッチテントを設置し、お待ちいただいた。車両にオーニング(日よけ・雨よけ)を設置できれば利便性向上に繋がる。
- ・車両が比較的大きかったため、運転可能な職員が少なく、運転手配置に苦慮した。もうひとまわり小さい車両であれば、運転手も確保できるのと活動範囲も広がるかもしれない。

(2) マイナンバーカード交付申請関係

- ・車内での写真撮影では、光量に若干不安があり、手持ちのライトを使用し対応した。モネ社によると、他自治体では、既設のライトの光量で問題なかったとのこと。

7. まとめ

- (1) 普段、マイナンバーカード交付申請を行っていない場所での申請者が特に多く、亀田出張所では、2日間で計34名の申請があった。本庁や支所から一定の距離があり、移動市役所実施により、一定の未申請者が交付申請行いうきっかけになったと考えられる。また、住民からも最寄りの出張所や公民館でのニーズがあるとの意見があり好評であった。当面はマイナンバーカード申請手続きに対する需要も多いと考えられるため、公民館等におけるマイナンバーカード交付申請窓口の設置などの継続施策を早急に検討することが適当と考えられる。
- (2) 移動市役所に搭載する機能としては、「選挙期日前投票所」が34%と一番多く、需要が見込まれる。ただし、選挙の投票には、3名の職員立ち会いが必要となり、最低4名が乗車できる車両(大型バス等)とするのか等のコンセプトの見直しに係る検討課題があるため、継続して検討することが適当と考えられる。
- (3) また、乳幼児検診相談は0%となったが、これは移動市役所利用者自体の年齢層が高かったため、実際に機能を望む者が利用しなかった可能性が高い。また、今回の移動市役所車両に搭載した諸証明発行は12%に留まった。実績としても少数であったことから、今回の利用世代を想定した際には需要は少ない機能であると考えられる。

- (4) ついては、上記(2)及び(3)の検討を継続するとともに、当面は、マイナンバーカード交付率の更なる向上のため、公民館等での出張交付申請窓口の設置を早急に実施したい。
- (5) 移動市役所の本格導入の際には、車両自体は、令和5年デジタル田園都市国家構想交付金などが充てられる可能性もあるものの、まずは、要員配置や費用対効果、どのような機能を持たせるのか等の運行コンセプトも再検討する必要がある。
- (6) 例えば、令和4年度においては、既存の公用車や公民館等の会議室を活用して、需要のあるマイナンバーカード申請及びマイナポイントの取得のサポートを中心に行い、また、令和5年度以降には、移動市役所運行班を設置し、市民のニーズのある手続きを搭載した車両で市内各所を巡回する運用が考えられる。(車両については、必ずしも専用車に限られず、既存の公用車を活用することも考えられる。また、要員配置については、再任用者の活用なども考えられる。)

8. 参考資料

【東由利総合支所】



【鳥海総合支所】



【Aコープ鳥海店】



【矢島駅前】



【本庁舎】



【Aコープ子吉店】



【岩城総合支所 亀田出張所】



【Aコープやしま店】

