上浦市議会 政新会 行政視察報告書

令和7年11月5日
神奈川県三浦市「ライドシェア方なライド@みうら」

令和7年11月6日
神奈川県横須賀市「書かない窓口の取組について」

令和7年11月7日
神奈川県厚木市「視覚障がい者向けのスマホ誘導ガイドの取組について」

政新会
竹内 裕

三浦市

神奈川県版ライドシェア「かなライド@みうら」の取り組みについて

一般ドライバーが有料で客を運ぶ「日本版ライドシェア」は、交通崩壊の状況を打開するための施策として、国交省を中心に普及拡大に取り組んでいる。

神奈川県版ライドシェア「かなライド@みうら」は、このような中で市内の夜間タクシー不足の課題を検討、そしてタクシー会社 2 社のうち、1 社が夜間の運行を取りやめたことを契機に、神奈川県が需要や運用面での検証が必要と判断し、三浦市を実施主体とした「自家用有償旅客運送制度」による実証実験を行うこととなった。

実施期間は 2024 年 4 月 17 日～2024 年 12 月 16 日の 8 ヶ月、出発地は三浦市内(着地は制限なし)、時間帯は 19 時～25 時、 利用者は制限なしで GO アプリの登録が必要、ドライバーは市内在住又は在勤者(20 歳～70 歳)

役割分担は、三浦市は地域公共交通会議の開催、自家用有償旅客運送の登録、ドライバーの募集、タクシー会社への委託、保険の加入などで、事業の中心的業務を行う。タクシー会社や神奈川県も、それぞれ事業実施に必要なことを行う。

三浦市は令和 6 年 4 月 17 日より「かなライド@みうら」として運行を始め、ドライバーの募集によって応募者の 25 名中 12 名と契約、実証実験中最後は 14 名、試行運行移行時は 9 名を契約した。

最も重要なのは保険の加入作業で、あいおいニッセイ同和損害保険株式会社と次の内容で契約。

① 対人対物制限
② ドライバー加入の任意保険に優先して補償
③ 車両保険、人身傷害保険など

タクシー会社への委託なども重要なことで、特にドライバーの研修は大事なことで、大臣認定講習を開催している。

利用実績は 4 月 17 日～12 月 16 日までの 244 日間で、稼働台数 555 台(1 日平均 2.3 台) 利用実績は 906 回(1 日 3.7 回) 事故トラブルは 0 件とのことでした。

実証実験の概要について広報誌、テレビ、ラジオ等により周知し、アプリの利用方法についてもチラシや動画を作成して説明をしてきた。

実証実験の評価・検証の中で、ドライバーシフト手当を当初試算 0 円から実験後は年間 40 万円 1 シフト当たり 400 円などを行っているが、収入が年間約 550 万円、 1 回あたりの平均利用料金 3,500 円。

支出は年間約 670 万円、不足分の約 120 万円は市が負担し、本格実施に移行する予定だったが、タクシー会社主体(独立採算)での実施から三浦市が実施主体となって運

行となり、 市負担(一般財源)が生じることとなったことで、予算審議の中で検証を継続すべきとの意見もあり、「本格実施」は行わず「試行運行」を現在行っているとのことでした。

土浦市が参加して始めた地域連携公共ライドシェアと三浦市の本事業は、そもそも別のため大変だなと思いました。 土浦・つくば・下妻・牛久は、実際事業進めていくための費用としてデジタル田園都市国家構想交付金の活用でスタートしたが、三浦市の場合は神奈川県から負担金・補助金も全く無しということで、財源の確保が大きな課題となっている。

私は担当説明者にいろいろ質問及び提案などかなりの時間やり取りをしましたが、本来のライドシェアと違って夜間限定でスタートした「かなライド@みうら」は、120 万円の市負担の問題を始め、運行時間帯とかアプリ利用者の拡大の為の説明会とか、具体的に改善策を検討すべきと思いました。

土浦市も行っている 1 月 27 日スタートのライドシェアについても、その都度利用者数を始めとして 運行状況など報告してもらうよう対応していきたいと思います。

横須賀市

「書かない窓口」について

最初にこの事業のことを聞いた時は何のことか分からなかった。
横須賀市の担当課は地域支援部・窓口サービス課・住民記録係で、デジタルガバメント推進室と連携してこの事業を行っていると聞きました。
それでも何をどうすることによって書かない窓口になるのかは説明をいただきましたが、結論は「住民異動手続きの見直し」の中で、住民異動窓口研究 WG を発足させ、できるだけ市民の異動手続きが短縮できるようにすることが目的であることと理解しました。

見直しの内容
① 窓口案内システムの導入
② 申請書サポートシステムタブレットの導入
③ 職員の案内体制強化
④ 市民対応用ナビシステムの導入
などで、異動申請者が空いてる時間を選んで来庁し、待たなくてもいい状態にするとのことでした。順番が近くなるとスマホに連絡が来るので、その間は他のことに時間を活用できるということです。
確かに土浦市でも時期と内容によっては待ち時間が長く、来庁者は自分の順番が来るまで待たなければならない状態ですが、この事業を進めるためにはどのくらいの費用がかかったのかを聞いたところ、 約 1,300 万円 通常コストは 238 万円とのことでした。
このような事業は、病院などでも最近利用されていることを聞いたことがありますが、待ち時間の短縮手続きナビを使って、事前に必要な書類などを確かめることができるなどもあって、来庁者にとっては便利だとのことでした。

その他にも
① 申請サポートプラスはオンラインで自宅で申請書を作成することで、市役所での滞在時間を減らすことができる。
② 窓口案内システムを活用して市役所での事前予約をすることで、来庁してからすぐ業務を済ますことができる。
などを事業効果があると説明していました。

まとめとして

Before	After
待ち時間 最大 100 分	最大 38 分
何度も名前や住所を書く	入力は一度で良い
混んでいても並ばざるを得ない	事前予約で来庁してすぐ用をたせる

と説明書に書いてあるように、来庁者の用務の手続きの短縮が目的ですが、「書かない窓口」との関連は、私にはよく理解できていません。

それでは年間の利用者数ですが、令和 6 年で全体の 3 割とのことで、ほとんどは従来型での手続きだそうです。しばらくは併用して進めていくための SNS や広報を通じて、この「書かない窓口」に伴う業務を周知していくとのことでした。

高齢者や電子機器に不慣れな人たちにとっては、便利さは分かるが使いこなすのには相当の努力が必要だと思いました。

土浦市も新公共施設予約システムで、スマートフォンやパソコンから利用予約と料金支払いができます。12 月 1 日から新たに 4 つの施設の予約に利用できることになりました。システムに関することは DX 推進課というようにデジタル時代に対応した事業を進めています。

横須賀市の今回の事業内容によって勉強になりました

令和7年　11月6日（木）

神奈川県横須賀市
　リサイクルプラザ「アイクル」の取り組みについて（施設見学含む）

「容器包装リサイクル法」に基づくアイフル外観（海側）、 分別収集に対応する国内最大規模の施設。

アイクルとは環境に対する「愛」とリサイクルの合成語（Aicle）。環境都市よこすかのシンボルとしてリサイクル活動の中心施設。

資源ごみである缶・ビン・ペットボトル・容器包装プラスチック、その他紙を扱っている。缶類・ビン類・プラスチック類の容器包装の廃棄物を、選別・圧縮、または圧縮梱包し、資源物の回収を行っています。

一般市民や子どもたちの工場見学で、リサイクルして何に生まれ変わるかを知ってもらうビデオを上映しています。 大変分かりやすく、評判がいいとのことでした。

最も参考になったのはアイクルフェアの開催です。今年は 2025 年 11 月 16 日 第 69 回でしたが、その内容はゴミの減量化と資源化を目的としたイベント・リサイクル・リユースをテーマにした体験教室やフリーマーケット、再生家具の有償提供など様々な内容で実施続けているとの話を聞いて、土浦市も類似事業を検討・実施したらと思いました。

アイフルにゴミを持ち込む場合、年末年始を除く月曜日から金曜日までの毎日、午前 8:30 から午後 4:00 まで。 一般市民の場合、缶・ビン・ペットボトル・プラスチック資源です。分別して区分ごとに搬入、持ち込み量 10kg 当たり 150 円の処理手数料を搬入時に納める。 横須賀市外で発生したゴミは持ち込みできませんとのこと。

また 海側にあるため「アイクル」海釣りコーナー・釣り場があって、土日は開門と同時に入らないと場所の確保ができないほど、家族連れには大人気とのことで、ゴミ処理施設としては市民に親しまれている感じがしました。

今後は、リチウム電池とか誤混入などもあり、ゴミの分別については、今まで以上に管理を検討中とのことでした。

政 新 会
竹内　　裕

令和7年　11月　7日（金）

神奈川県厚木市
　　県総合防災センター（一般市民と一緒に見学）

厚木市に拠点を置く「神奈川県総合防災センター」は、災害時における県の応急活動体制と中央基地の役割を担っています。大規模災害時には物質の保管場所・臨時ヘリポートの着陸地点になります。

防災センター要員は、自衛消防業務講習と合わせて取得している施設警備員が多い国家資格者です。いつどこで災害が起きるかわからないのが現状です。防災・減災対策の柱は、①自助　②共助　③公助の３つですが、①と②は災害時の被害を抑える重要なことです。

防災センター内には、ガイダンスコーナー・地震体験コーナー・風水害体験コーナーや煙避難体験コーナーなどがあり、私もいくつか体験をしましたが、何回やっても災害時には落ち着いて対応できるか不安になります。

フリースペースでは「応急手当エリア」でAEDでの心配蘇生法などの体験をやっていましたが、私も相当前に保健センターや公民館で体験をしました。いざという時に対応できるか、これもまた不安です。

いずれにしても災害はいつ起きるか分かりません。県の総合防災センターは中央基地の役割を担っていますので、多くの県民・市民が来場して、見学・体験することが必要だと感じました。

土浦市消防署も様々な企画事業を行って、市民や特に子ども達に消防の大切さ、防災意識を持ってもらう体験などを実施しています。

全国の自治体が防災の取り組みに力を入れていますが、何しろ相手は自然気象です。常に他自治体と相互に連携・協力し合う関係を維持していくことが必要だと思います。

政新会
竹内　　裕

厚木市

視覚障がい者向けのスマホ遠隔ガイドの取組について

令和４年に障がい者による情報取得や意思疎通の施策を推進する法律が策定された。 鳥取県では視覚障がい者を支援するサービス「アイコサポート」の運用を開始、県全域で無料提供する自治体としては全国初。

今回の視察地、厚木市も障がい者意思疎通支援事業として 県内初の遠隔サポートシステムを導入し、 約半年を経過したとのことでした。

視覚障がい者の外出や書類の確認、外出前の身だしなみのチェックなど自宅での利用（大分類）（中分類）と、自宅以外の（大分類）（中文類）に、スマートフォンアプリによる専門オペレーターの遠隔サポートシステムで、社会参加の促進と生活の質の向上を目指しているとのことでした。

予算は障がい福祉課全体で 912 万円のうち、500 万円近くがこの支援事業に活用されている。

サポートシステムとは、遠隔のコンタクトセンターにいるオペレーターが視覚情報をサポートする。GPS 位置情報から現在地を特定し、スマホカメラの映像から視覚情報を取得。 そしてオペレーターがサポートということですが、実際の利用現場を見なければ私には少し難しすぎると感じました。

又利用方法の中分類に、クレジットカード番号やマイナンバーカードの個人番号など個人情報も入っていることから、オペレーターの信頼関係も確認する必要があると思い、厚木市役所で説明してくれた方々には質問と提案をしました。

次に、このサポートシステム事業の実施要項には、趣旨が **【第1条】** 厚木市が株式会社プライムアシスタンス（以下事業者）に委託する。視覚障がい者の情報アクセス向上を図るために運用する厚木市視覚障がい者サポートシステム アイコサポートアプリ（以下アプリ）を使用し、スマートフォンのカメラ機能により映し出された映像をもとに、遠隔地にいるオペレーターが視覚障がい者の必要とする視覚情報を音声で伝えるというものをいう。

【第２条】から**【第９条】**までの内容で、委託事業者との信頼関係の確認や、オペレーターの要請と信頼できる関係などを常に注意していかなければならないと感じ、説明者には質問と指摘をしました。

まだ半年しか経過していないこともあり、私の感想では議会・委員会でしっかり検討していかなければいけないと思いました。

半年間の登録者は全盲が 16 名、 弱視が３名、合計 19 名。

土浦市は社会福祉協議会で行っているガイドヘルパーの養成講座や、登録ヘルパーの介助によって視覚障がい者支援は行っていると思いますが、今回の厚木市のこの支援事業は、また３年位たった後でどのように進展しているか視察してみたいと思いました。

最後に対象者は

・厚木市内で在住で 18 歳以上の代読、外出等の支援を必要とする視覚障がい者。

・利用時間は午前 9 時から午後 9 時まで(月 2 時間を上限)

・利用方法 スマートフォンにアプリをダウンロードし、市から交付された ID カードを入力

・利用環境 iPhone でのみ使用可能 (事業者が定めたもの)

三浦市　　寺内　充

神奈川県版ライドシェア[かなライド@みうら]の取り組みについて

1.市政概要

三浦市は、昭和30年1月1日に市政施行され令和7年4月1日
現在の人口は39.141人、世帯数17.064世帯、面積は32.06km2
産業構造は第3次産業が主体の市である。

2.目的

土浦市でもライドシェアを行っているが延び悩んでいるように
見えるためライドシェアを実証実験を実施している。 三浦市に
実施の状況を調査に行きました。

3.質問

Q.土浦市もライドシェアを実施しているが、あまり利用が伸び悩んでいる
　三浦市ではどのように工夫しているのか
A.タクシーや代行車など専門にやっている事業者と時間がかぶらないようにしている

4.内容

三浦市においては市内の夜間のタクシー不足について認識し自家用
有償旅客運送制度による実証実験を行なっている。
[2024、4、17~2024、12、16（8ヶ月）]
市、県、タクシー事業社で役割分担をしている。
市⇒自家用有償旅客運送の登録、ドライバーの募集、タクシー
会社への委託、保険の加入
タクシー会社⇒運行整備の管理、ドライブレコーダー車内カメラ
設置アプリによる配車、ドライバー教育など
神奈川県⇒実証実験の効果検証、PR調整など
結果は男性の利用が高く、30代~50代が多く利用アンケートでは肯定的
な感想が多かった。 現在もライドシェアの試行運転を継続中である。

5.所感

土浦市もライドシェアを実施しているが、あまり利用が伸び悩んでいる
ように見えてならないのは、タクシーや代行車など専門にやっている
事業者と時間がかぶらないように合間にやる方では運転に対してのプロ
意識や運行看板のが車両にされていないことでの不安感あると思います。
そのためアンケートでは女性の利用者が少ない。 またアプリの利用の面倒
さがあるのではないだろうか。 こう言った点を解消して事業の拡大をして
いかなければならないと思いました。

横須賀市　　寺内　充

書かない窓口の取り組みについて/横須賀市リサイクルプラザ[アイクル]の取組について

1. 目的

本市でも書かない窓口については実施しており、何人かの議員も一般質問を行っていて他の行政と比べて見ると、一歩、二歩も他行政が進んでいるがもっと市民の為になるように視察を実施した。

2. 内容

横須賀市は住民移動手続きについて、市民が何枚も申請書を書く負担や待ち時間の軽減、手続き漏れ、記入ミスの防止、業務の効率化等を目的とした窓口業務の改善など事業に取り組んでいるとの説明であった。

[手続きナビ] ⇒ 住民異動などの手続きを調べることが出来る。

[申請サポートプラス] ⇒ 手続きナビによって提出が必要な書類などをオンラインで一括して作成できる。

[事前予約システム] ⇒ パソコンやスマートフォンから 24 時間 365 日アクセスができ来庁時間を予約できる。

フロアのレイアウトなども変更し、市民が不便にならないように改善されている

3、質問

(1) 導入に当たり、苦労した点をお伺いした。

D X 課が担当したが窓口との連携がなされていなかった為に初めは残業時間が 10 時間～60 時間ぐらい要した。

(2) 年間の利用者数(全体の何割程度か) を伺う

全体の 3 割が利用している。自宅で作成している人は 3%くらいとの事

4. 所感

申請におけるデジタル化の推進と、職員の市民に対して不便が無いようにする気持ちがあつて出来る事であると実感した。

横須賀市のリサイクルプラザ｛ アイクル ｝ の取り組みついて

1. 市の概要

横須賀市は三浦半島の中央に位置し、令和 7 年 4 月 1 日現在 367.698 人
世帯数 166.043 で面積 100.81 km2 で第 3 次産業が中心の町である。

2. 目的

①土浦市もゴミの分別を推進しているが、横須賀市も進んで行なっている
との事から視察を行った。

3. 内容

① プラザ施設⇒粗大ゴミとして出された家具の修理、再生
② リサイクル施設⇒缶類（ スチール、アルミ ） ビン類（ 無色、茶色、
その他 ） プラスチック類（ ペットボトル、容器包装プラスチック ）
に分別して資源に分け再生工場やメーカーに金銭的に引き取って
貰っている。

4. 質問

Q.設置されている選別機はどのようなものか
A. 選別機はビン、缶、アルミ、容器包装プラスチックの為の選別と色々な機能を持った
選別機が設置されている。

5. 所感

① リサイクル施設の規模も国内最大級の建物であり、選別機もビン、
缶、アルミ、容器包装プラスチックの為の選別と色々な機能を持った
選別機が設置されており、人件費も大変であると思うが行政の規模
から可能にしているのではないかと実感した次第であり、本市も
費用が可能ならば導入したいと思いました。

神奈川県総合防災センタ-　　寺内　充

1. 目的

他市の防災施設を見学することで本市の防災力に繋げていきたいと思い見学をしてきました。

2. 内容

災害体験ＶＲ、地震体験、風水害体験など多くの体験コ-ナ-があり、本市にもある煙避難訓練体験や地震体験を体験させていただきました。

3.

規模の大きな防災施設を見学させて頂きまして、色々な 体験コ- ナ-などがあり、本市の消防本部でも煙避難訓練体験や地震体験車などで体験させて頂きましたが常備体験コ- ナ-を設けてあるのは、大変素晴らしいと思いました。神奈川県と言う財政にゆとりがある自治体だから出来ることであり、本市にもこの様な設備があれば、小学生などを含む多くの土浦市民に体験させてあげられると思いました。

厚木市

寺内　充

視覚障がい者向けのスマホ遠隔ガイドの取組について

1. 概況

厚木市は神奈川県の県央に位置する都市で人口 222.940 人、面積 93.83 km2 である。第三次産業が市の主となっている。

2. 目的

視覚障がい者の社会参加促進や生活の質の向上などを目的に全国的にも光進している遠隔サポートについて視察を行なってきた。

3. 内容

①同行援護などの外出支援サービスは、ガイド不足や事前予約が必要

②視覚障がい者は、買い物や移動、書類確認など様々な場面で視覚情報の取得に困難

↓

アイコサポートアプリをスタート

提供開始日 2025 年 5 月 1 日

事業者 プライムアシスタンスに委託

利用方法 スマートフォンアプリを通して、専門オペレーターがカメラ映像から得た視覚情報を音声で提供

サービス活用例

外出前の身だしなみチェック、道案内、書類の確認読み上げ、買い物のサポートなど

対象者と利用条件

対象者は市内在住の 18 歳以上で身体障害者手帳を所持する視覚障がい者

利用時間 ⇒ 午前 9 時から午後 9 時まで

月 2 時間まで利用可能

利用者の費用負担なし

4. 質問

Q. 全国的にも同様の取組はあるのか

A. 当事業を導入しているのは全国的にも当市が 3 番目の事例です

5. 所感

当事業は先進的な事ではあるが土浦市の視覚障がい者の数と厚木市の視覚障がい者の数にも違いがあるかなどを調査した上で検討をするべきと思った。厚木市のように財政的な余裕がないと全国的に先駆けた事業を実施出来ないと思いました。