

# 報 告 書

令和2年2月19日

座間市議会議長

上 沢 本 尚 殿

公明党 団長 安 田 早 苗  
上 沢 本 尚  
加 藤 学  
伊 藤 多 華  
ざま大志会 団長 沖 本 浩 二  
池 田 徳 晴

次のとおり報告します。

- 1 視察日時 令和2年1月20日（月）～1月22日（水）
- 2 視察先
  - (1) 兵庫県宝塚市
  - (2) 兵庫県高砂市
  - (3) 兵庫県姫路市
- 3 視察項目
  - (1) エイジフレンドリーシティ宝塚の取り組みについて
  - (2) 文化振興による「まちづくり」について
  - (3) 姫路市AIチャットボットについて
- 4 概要 別紙のとおり

令和2年1月28日

座間市議会議長

上沢 本尚 殿

公明党

安田 早苗

視察所感

(1) エイジフレンドリーシティ宝塚の取り組みについて

宝塚市は座間市同様ベッドタウンであるが、高齢化率・介護認定率は座間市よりも高い。この超高齢化社会に対応するため、市民協働で高齢者にやさしいまちづくりを目指している。特に驚いたのは、介護事業者や保育所などで簡単な作業や手伝い、サポートなどをハローワークと提携をして正式な仕事として契約をし、最低賃金も保障される仕組みである。

生きがいや介護予防手段として有償ボランティアやポイント制度を取り入れている自治体が多く、私自身も議会で取り上げてきたが、宝塚市があえて有償ボランティアではなく、正式に就労とすることで、高齢者の雇用創出に結びつけていることに本気度が窺えた。

高齢者施策は、独居や介護、健康などの施策になりがちであるが、今後はどうすれば生きがいを持てるか、社会貢献の実感を持たせられるかを真剣に考えていく時代であり、座間市の高齢者施策にも大変参考になった。

(2) 文化振興による「まちづくり」について

謡曲「高砂」など多くの文化を擁する高砂市は後継者不足などの課題があり、次世代に継承させるために「高砂市文化振興条例」を制定し、市全体で文化振興のまちづくりに取り組んでいる。なかでも、市内全幼稚園・保育園児に能狂言や謡曲「高砂」に触れる機会を設け、小学校卒業式には卒業生が謡曲を披露するなど、ふるさと高砂への愛着を育んでいる。

ここまで取り組んでいるのは「高砂学」など市民の協力があったことで、今後は企業との連携をいかに進めていくかが課題とのこと。

本市も入谷歌舞伎など古典芸能が継承されているが、後継者問題など次世代にいかに残すかが課題となっている。市の文化を市民に根付かせるためには行政だけでなく、市民・団体・学校・企業など多方面からの参画、協働、連携が必要である。

### (3) 姫路市A Iチャットボットについて

人口減少、職員数の減少など限られた財源や人員の中で、市民サービスの向上と職員の負担軽減を目的としたA Iチャットボットは、これまで電話や窓口で対応していた市民からの問い合わせをチャットで対応するもの。

非常に便利であり、本市にもぜひとも導入したいと思った機能であるが、A Iへ登録する質問や回答の追加や修正は職員の作業となり、また、制度改正の多い保健・福祉分野であるため制度改正の度に見直し作業が必要となる。

姫路市では機能導入検討チームを結成し、職員のスキルアップとともにA Iの成長を促している。どこの自治体も職員数が減少傾向にあり、本市も例外ではなく、人手が少ない中、如何に市民サービスを充実させるか問われている。

これからの行政はI C Tを活用した業務改革を推進していく時代に入っていると痛感した。

令和2年2月10日

座間市議会議長

上沢 本尚 殿

公明党

上沢 本尚

## 視察所感

### (1) エイジフレンドリーシティ宝塚の取り組みについて

大阪や神戸の通勤圏内である宝塚市は、座間市同様ベッドタウンとして発展したまちである。高齢化率は27.4%と高く高齢世帯や高齢単身世帯も多いとのことであった。そこで高齢化に対応したシステムを構築するために平成29年3月「お互いさまがあふれるまち宝塚」を基本理念とするエイジフレンドリーシティ宝塚行動計画を策定している。

行動計画では、「お互いさまがあふれるまちづくり」を目指して高齢になっても支えられる側だけでなく支える側にもなれる。社会貢献できる、他人を支える（役に立てる）ことで自らが生き生きとほりあいを持って生活することができる仕組みをつくることを通じて、安心して住み続けられる地域づくりや支えあいのまちづくりを目指していた。

そこで、これまで特別養護老人ホームなどで資格の必要のない仕事を有償若しくは無償のボランティアやポイントなどに還元する仕組みによって高齢になっても支える側になっていた方々に正式な雇用契約を結ぶことで、一層の社会貢献活動に参加してもらえるようにしていた。

座間市も今後ますます進む高齢化社会に向けて、高齢者の皆さんが生き生きと暮らせるまちづくりを進めるうえで参考になる取り組みであった。

## (2) 文化振興による「まちづくり」について

今では、すっかり忘れられてしまったが、かつて婚礼の席では必ずと言ってよいほど新郎新婦どちらかの親族の長老などが謡った謡曲「高砂」ゆかりの地である兵庫県高砂市に伺って謡曲「高砂」を文化の中心にとらえた文化振興条例によるまちづくりについて視察研修を受けた。

幼児教育の過程から謡曲「高砂」に触れる機会を設け、郷土高砂への愛着心の醸成を図っている。先人、過去からの地域文化を学び継承することで新しい地域振興につなげる取り組みであると理解した。謡曲高砂はいかにも格式が高く馴染みが薄い。身近な生活文化の継承も進められているとのことだが、みそ汁やお雑煮など関東地方とは異なる生活文化継承について取り組みはどうかとの質疑では、市民が主体的にすすめる高砂染めや浜の母ちゃん料理教室などの広がり期待するとのことだった。

座間市でも伝統芸能や祭りばやしなど少子化も伴った後継者不足は否めない。条例制定も一考である。

## (3) 姫路市A Iチャットボットについて

A Iチャットボットとは、市役所に電話で問い合わせする市民に対して、馴染みのあるLINEの対話形式の様に即時にA Iが返信するサービスのことである。

実は、市役所への電話による問い合わせは非常に多く、特に戸籍・住民票の発行窓口や医療・介護などの保健福祉サービス窓口への問い合わせは、件数及び対応に費やす時間ともに他部署に比べると群を抜いて多い。しかも職員のスキルによっては、対応に差があるのも事実である。そして、それは後々トラブルの原因となり、さらにその対応に時間を要する場合もある。A Iでは、そうしたことはなく、瞬時に一定のレベルで回答が得られるようになる。また、十分な回答が得られなかった場合には担当課の電話番号も案内するようになっている。A Iで一定の問い合わせに対応することで、職員は事務処理等を効率的に処理することができ、人件費削減にも効果が出ると期待されている。

現在座間市では、電話での対応によらないゴミ分別収集日の通知や道路補修の要望をアプリで簡単に通報できるなど一部ICTを活用したサービスを実施しているが、A Iチャットボットについても近い将来実施していくべきではないかとの所感をもった。

令和2年1月24日

座間市議会議長

上沢 本尚 殿

公明党

加藤 学

### 視察所感

#### (1) エイジフレンドリーシティ宝塚の取り組みについて

「エイジフレンドリーシティ宝塚」とは、①都市のハードや社会システムを高齢化に対応させる。②市民参画や雇用などで高齢者が社会に参加し支える側にまわる。という取り組みであり、「高齢者に優しいまちづくりを目指している。背景には宝塚市の高齢化率が全国平均の18.3%よりも進み27.4%に達していること、高齢者の単身世帯や夫婦だけの世帯の増加が深刻化していることがある。具体的な取り組みとしては「縁卓会議」という市民から公募された20名程のメンバーが人・生活・まち等への思いや気づきを共有し、地域課題解決等の方策を協働で検討・実行している。縁卓会議の中には「居場所づくり部会」「健康・生きがい就労部会」「広報・情報部会」という3つの部会が置かれている。「健康・生きがい就労部会」の活動を見ると、高齢者の仕事といってもその多くは有償ボランティアであるが、宝塚市のそれは就労（雇用契約を結んだ）が多い。例えば特養老人ホームの人手不足は深刻であるが募集しても応募者は少なく、人材センターにも断られる様であった。そこで縁卓会議が市役所に働きかけ、特養老人ホームが募集していることや仕事のやりがい、自分自身の健康にも繋がることを市が広報したところ応募が増えた。募集ではなく市の広報であることが良い方に影響したのであるが、ポイントは①就労時間が短くても良く、日数も週3回等も可能である。②資格が不要である。③正式な雇用契約を結ぶ。④お試し期間がある（いつでもやめられる）。とのことであった。

これから益々高齢化社会が進み「元気な高齢者が別の高齢者の世話をする」ことで社会とのつながりを生み、毎日の生活に張りができるのであれば理想である。成功事例はまだ少ないがこれから深刻化する高齢化社会に対し、市民が中心となって進めていく仕組みの一つとなるとの所感を持った。

## (2) 文化振興による「まちづくり」について

高砂市は文化振興に加え、文化を活かしたまちづくりに市全体として取り組むために「高砂市文化振興条例」を制定した。文化こそが生活・暮らしの豊かさに繋がるとする市の指針と、謡曲「高砂」発祥の地であることや数々の国指定の史跡を結び付け、「郷土に学び未来を拓く生活文化都市高砂」を掲げている。条例の目標は①文化を育てる舞台づくり②文化を育てるまちづくり③文化を創造する魅力づくりとしてそれぞれに取り組んでいる。施策の担い手はあくまで市民であり、企業、団体、学校が連携・協働し、行政は参画・協働支援（調整計画）をおこなう。主要な文化施策に「高砂学」がある。初めこそ専門委員講師による講義形式であったが自然観察会、まち歩き、高砂染め体験、浜の母ちゃん料理教室等、市民ボランティアが得意な分野の講師を務めることにより様々な取り組みにまで広がっている。市の総合計画の中心に文化振興を位置づけ、全庁的に取り組んだ成果といえる一方、企業、団体との連携・協働までには繋がっていない等の課題も窺えた。しかし、学校との連携・協働では公私立こども園に通う、全5歳児に狂言を鑑賞してもらおう等、次世代を担う子供達へ浸透している。子供たちが高砂の文化に触れ、親しみ、郷土愛を育むことが長期的な視野に立つ、文化振興によるまちづくりの布石であるとの所感を持った。

## (3) 姫路市AIチャットボットについて

AIチャットボットとはAIを活用した対話型問合せ機能導入事業である。人口減少化社会の進展に伴い、限られた財源や人員により、市民サービスを維持しつつ全庁的な事務処理コストと職員の負担軽減を図るため導入した。導入にあたってはチャットボット機能導入チームを結成し、機能部分のコアである「質問・回答の作成や検証」はチームで行い導入経費を削減した。令和元年10月31日より運用を開始し一定の市民サービスが向上している。一般に知られているQ&Aとは違い、AIを介しての検索は、回答を探すのではなく「ことば」で質問すれば必要な情報が得られる為、利用者特に検索スキルの無い人には便利である。反面AIは最適な回答を検索するため、選択肢が増えると回答に迷うことが起きる。このシステムはAIを成長させていくことが重要であるため、運用開始後もAIに登録する内容について追加・修正が必要である。市では運用チームを作り対応している。運用開始までは大変な手間と労力が掛かるが、人口減少化社会、人材不足という課題に対応するためには必要であるとの所感を持った。

令和2年1月24日

座間市議会議長

上沢 本尚 殿

公明党

伊藤 多華

#### 視察所感

##### (1) 宝塚市 エイジフレンドリーシティ宝塚の取り組みについて

世界的な高齢化と都市化に対応する為、WHO(世界保健機関)が、2007年(平成19年)にAge-Friendlycityエイジフレンドリーシティ(高齢者にやさしい都市)を提唱し、「①都市のハードや社会システムを高齢化に対応させる。②市民参画や雇用などで、高齢者が社会に参加し、ささえる側にまわる。」という2つの観点から、高齢者にやさしいまちづくりを推進する取り組みをする中、宝塚市では、3つの部会(居場所づくり・健康生きがい就労・広報情報)に分かれてモデル的にAFCの取り組みをされています。現在、座間市では、市内を第1圏域から第6圏域に分け、其々の地域包括や社協が主体となり、居場所づくりや助け合いに取り組んでおります。現在、私も第6圏域のスタッフとして参加させて頂いておりますが、宝塚市は高齢者のみに視点を充てるのではなく、高齢が得意とすることを披露できる場と子育て世代の親子のニーズがうまくマッチングするような事例をお聞きし、大変参考になりました。又、健康・生きがい就労については、シルバー人材センターとは、違う形態で福祉事業所との協力連携が構築されており、人材不足が課題となる福祉事業所と仕事をしたいという高齢者のマッチングの成功例のように感じます。

まだまだ働きたいというニーズに応え、高齢者が生き生きと生活できることは、健康寿命の延伸にもつながり、本市においても必然かと考えます。



## (2) 高砂市 文化振興による「まちづくり」について

平成23年3月に、第4次高砂市総合計画での将来目標像の実現の為、文化振興に加え、文化を活かしたまちづくりを市全体で取り組んでいくことを目的に、高砂市文化振興条例を制定し、平成25年3月より基本方針を策定、以来10年間の計画で推進をしています。特に「高砂教室『高砂学』」は平成26年に内閣府の地方分権改革事例30としても取り上げられ、市民主体で、市の豊かな歴史・文化の伝承に尽力し、謡曲『高砂』を狂言ワークショップ等でこども園・幼稚園・保育園、更には、小・中学校でも開催し、次代を担う子供達に文化を伝承しており、郷土を想う心と担い手を育てておりました。

本市にも大凧や入谷歌舞伎、お囃子等、伝承される取り組みはありますが、いずれも市内全体でというところには至りません。

座間市の郷土・文化・伝統について、今後を見据え、考えてく機会が必要かと考えます。

## (3) 姫路市 姫路市AIチャットボットについて

人口減少社会の進展など、限られた財源や人員により、市民サービスの質を維持しつつ、全庁的な事務処理コストの削減や職員負担の軽減を図る為、又、保健・福祉関係業務の相談窓口を設置するに当たり、ICTを活用した問い合わせ機能を導入したいとの要望があり、市民窓口業務を中心に、市民サービスの向上と職員の負担軽減を目的として導入に至ったと経緯を伺いました。

人口減少への対策は、社会全体で考えていかなくてはいけないことではありますが、先進的に取り入れた姫路市のAIチャットボットが視察できたことは、大変勉強になりました。いずれはこのようなAIによる相談業務が全市町村に広がり、24時間365日の問い合わせや相談ができ、知りたい行政情報が素早く入手できるようになるものと考えます。

AIチャットボットに限らず、ICTを活用した業務の改善は、必然であり、職員の負担軽減の為に、1日も早く本市も導入し活用できれば良いと考えます。

令和2年2月5日

座間市議会議長

上沢 本尚 殿

ざま大志会

沖本 浩二

## 視察所感

### (1) エイジフレンドリーシティ宝塚の取り組みについて

宝塚市では平成27年8月に世界保健機関（WHO）からエイジフレンドリーシティ・グローバルネットワークのメンバーとして秋田市に次いで全国で2番目に承認され、平成29年3月「お互いさまがあふれるまち 宝塚」を基本理念とするエイジフレンドリーシティ宝塚行動計画を策定されている。宝塚市の人口は座間市の約1.8倍、高齢化率は座間市が25.4%、宝塚市は27.4%、要介護認定者数は座間市の約2.5倍の20.3%である。こうしたことからこの取り組みの必然性は窺える。取り組みは行政からの働きかけもあったかもしれないが、人・生活・まちなどへの思いや気づきを共有し、地域の課題解決のための方策などを具体的に協働で検討・実行するなど、市民が主役となり推進されているところは心に留めたい。「お互いさまがあふれるまち」の実現は着実に根付き始めていることが理解できた。高齢化は座間市も同様であり、今後こうした取り組みは否応なく必要となることから大変参考になった。

### (2) 文化振興による「まちづくり」について

高砂市は言わずと知れた謡曲「高砂」の発祥の地である。この謡曲「高砂」をシンボルとして文化を活かしたまちづくりに市全体で取り組むため、第4次高砂市総合計画にて将来目標像として「郷土に学び未来を拓く生活文化都市高砂」を掲げている。座間市では伝統行事として大凧まつりなどがあげられる。近年市立中学校6校毎に1間凧の製作、掲揚を行い、生徒たちにその文化、伝統の継承を行うなど良い取り組みが図られているが、市民全員に広められているかと言えば、まだまだではないだろうか。高砂市では主な文化施策として「高砂文化教至『局砂学』」「高砂こども狂言ワークショップ」「高砂市美術展」などに組み込まれており、様々なアイデアから文化、伝統に触れられる、参加できる機会を設けている。もちろん座間市としても何もしていないわけではない。大凧の他にも入谷歌舞伎の継承などにも力を注いでいる。高砂市にしても座間市にしても市民の意識が共有、共感、共鳴できてこそその事業であり、取り組みとなる。まずは高砂市の多様なアイデアを参考にさせていただければと思った。

### (3) 姫路市A Iチャットボットについて

「A Iチャットボット事業」は市民の住民票や戸籍、福祉、健康に関する制度やサービスの問い合わせにA Iが対話形式で自動応答するサービスであり、市民が自宅のパソコンやスマートフォンから、時間や場所を気にすることなく気軽に問い合わせができるようになっている。市民の利便性の向上はもちろんだが、市職員のメリットとして、問い合わせ対応業務において窓口サービスの向上と職員負担の軽減が図れている。導入コストも驚くほどの額ではない。姫路市のこのシステムをプラットフォームとして他の自治体へ波及させることも可能であり、2040年には自治体職員数も激減するといわれていることから、座間市としても費用対効果が担保できれば、将来的に導入すべきものではないかと考える。

令和2年2月8日

座間市議会議長

上沢 本尚 殿

ざま大志会

池田徳晴

## 視察所感

### (1) エイジフレンドリーシティ宝塚の取り組みについて

エイジフレンドリーシティとは、世界的な高齢化と都市化に対応するため、高齢者にやさしいまちがあらゆる世代にやさしいまちになるという趣旨により、WHO（世界保健機関）が2007年に提唱され、宝塚市では平成27年（2015年）8月、WHO（世界保健機関）から全国で2番目に承認され、平成29年3月「お互いさまがあふれるまち 宝塚」を基本理念とするエイジフレンドリーシティ宝塚行動計画を策定したとのことでした。

宝塚市では「お互いさまがあふれるまちづくり」を目指し、単に「助ける人」と「助けられる人」という関係ではなく、誰もが自分にできることを通じて、安心して住み続けることのできる地域づくりや互いに支えあうまちを育むことを目指しております。

急速に進む高齢化に鑑み、当該事業を円滑に進めるために、市長からのトップダウンによる方向性、また庁内組織の横断的な連携協力が必要であったとのことでしたが、時には必要最小限のトップダウンもいたし方ないのかなと感じました。

特に印象深かったのは、「お互いさまのまちづくり円卓会議」を組織したことです。

エイジフレンドリーシティを推進するために市民からの公募を行い、人・生活・まちなどへの思いや気づきを共有し、地域課題解決のための方策などを具体的に協働で検討・実行する「エイジフレンドリーシティ実践隊」を組織し、3部会（居場所づくり部会、健康・生きがい就労部会、工法・情報部会）の実戦部隊できめ細やかに事業展開したことが素晴らしいと感じました。

神奈川県も推奨し、県内自治体でも具体的に取り組んでいるところもあるようです。

座間市においても市民力を活用して事業展開すべきと思います。

## (2) 文化振興による「まちづくり」について

この度、文化振興による「まちづくり」を勉強させていただくため、歴史の古い文化都市である高砂市へお伺いさせていただきました。

高砂市は、古くは万葉集に詠まれた謡曲「高砂」ゆかりの地として知られていますが、謡曲「高砂」の振興や「高砂学」講座の開催など暮らしに密着した文化振興に力を入れておられます。

まさに、文化都市にふさわしく視察の冒頭にお二人の職員が謡曲「高砂」を謡われ、私たち全員で拝聴させていただきました。

冒頭より強いインパクトを受け、忘れられない経験をさせていただきました。

高砂市は謡曲「高砂」をシンボルとして、文化振興の基本目標については「文化を愛するひとづくり」「文化を育てる舞台づくり」「文化を創造する魅力づくり」を掲げ、多くの施策に取り組んでおられます。

特に、文化施策の「高砂学」は講座や活動的な自然観察会・高砂染め・寺子屋など数多くの文化事業を実施する中で市民を巻き込み「文化振興によるまちづくり」を実践されています。

歴史が古く数多くの文化財を上手に活用されていることが羨ましいことではありますが、座間市においては古くからの大凧まつりや入谷歌舞伎などの文化資源の活用を大いに図ってまちづくりを推進すべきと改めて考えさせられる視察でありました。

### (3) 姫路市A Iチャットボットについて

(A Iチャットボットとは、A I (人工知能) が問い合わせに対し、ネットワーク上で会話 (チャット) するように、最適な回答を選択し、自動応答するシステム (ロボット) のことです)

全国的に人口減少が危惧される中で、座間市における人口減少も例外ではありません。また、近年自治体行政改革等で職員数が減少する中で、更なる人口減少に伴い少ない自治体職員数での行政運営が必要になってくると思われま

す。そのような中で、今回先進事例として視察させていただいた「姫路市A Iチャットボット」は、住民票や戸籍、福祉、健康に関する制度やサービスのお問い合わせに、A Iが対話形式で自動応答し、市民にサービスを提供しているとのことで視察をさせていただきました。

メリットとして、

- ① 電話よりも気軽に相談が出来、知りたい情報を素早く手に入れることができる。
- ② 職員が直接対応せずに済むので、休日等によらず24時間一年中問い合わせや相談ができる。
- ③ 職員の知識・経験等のスキルによらずに均質なサービスが提供できる。
- ④ 多様な言語や音声でも問い合わせができる。

このようにA Iを活用した対話型問い合わせ機能は市民にとって非常に便利なシステムであると実感しました。

これからの行政運営を充実していくためには、職員不足を補完する大きな力になると大いに期待できる事業であると確信いたしました。

座間市において、ぜひA Iチャットボットを導入し市民サービス向上につなげていきたいと思える内容でした。