

歩む会 政務調査活動報告

●一日目(令和5年2月8日)

兵庫県姫路市

調査内容 AI 活用について

説明者 政策局デジタル情報室長様

AI 活用が進む時流の中で、姫路市における取組について、その必要性や経緯の説明を受けた。

AI を活用した対話型問い合わせ機能の導入

市役所の問い合わせ業務において、AI を導入することにより、窓口サービス向上と職員負担の軽減を推進するという目的であるとの説明があったが、必ずしも思い通りの成果にはなっていないようだ。姫路市は福祉関係業務と市民窓口業務の各種手続きや相談に関するものを AI 化した。

導入のメリット

市民側

- ・ 24時間365日問い合わせ相談ができる

- ・電話により気軽に相談ができる
- ・ホームページを探し回ることなく、知りたい情報を、直接素早く手に入れることができる
- ・応対する職員のスキルによらない均一なサービスを受けることができる
- ・多様な言語や音声入力でも問い合わせができる

職員側

- ・問い合わせ対応にかかっている時間の削減ができる
- ・職員の知識・経験不足を補うツールとして活用できる
- ・問い合わせ内容から、市民ニーズの把握や行政課題の発見、改善につなげることができる
- ・業務知識の共有や業務の可視化ができ、窓口の民間委託や電子申請にむけた検討ができる

こうしてみると良いことばかりのようだが、AI では質問に答えられない場合があり、回答率は100%にはならず、また、AI が間違っ

て答えてしまうケースも多く、正答率は約40%との説明もあった。これについては、その答えを職員が検証する必要があるとのこと。(二重手間にならないか) AI が間違っ

て答えた結果、市

民との間でトラブルが発生することもあるに違いない。

音声認識 AI による議事録作成

議事録作成における職員の負担を軽減するために、令和元年に AI を導入した結果、その所要時間は以前の約半分になったとの説明であった。わが議会における AI 化の成果も似たようなものだと思う。

自治体の行政を、職員の勘や経験でやる時代ではない。国家的な動きとしての AI 活用に向かう時流の中で、地方も変わる必要がある。しかしながら、AI 化すべき分野と AI 化できない分野があることも理解しなくてはならない。AI の自学自習にも限度があり、現状では決して万能ではない。AI 導入が効果的な分野とそうでない分野の見極めもだいじになる。

人が気付かないことを、AI が発見・解明してくれるケースもあるに違いない。行政の統計的な分野の AI 化は効果的だとは思いますが、データの与え方によっては間違った回答になることが知られている。

AI の活用は問い合わせ業務だけではなく、データの点検や審査・判定が必要な業務への適用が見込まれることから、業務所管課との連携・協力体制が重要で、関係部署によるチーム体制をつくり、その

取り組みを推進していくことが望ましい。

最後は人の問題で、これを使いこなす側の問題である。AI化を全庁的に展開しようとするなら、組織的・計画的に人材を育成する必要がある。そのためには、外部からの人材調達も考えるべきだとの説明はうなずけるものであった。

最後に、AI化については、周辺自治体と連携協約を結び、集団研修などを繰り返し、周辺地域全体のレベルアップを進めることがより効果的で大事とのことであったが、魚沼地域周辺の現状はどうだろうか。

その他、チャットボットやAI-OCR・RPAなどの活用についても説明があったが、添付資料を参照してください。

●二日目(令和5年2月9日)

兵庫県 小野市

調査内容 行政改革

説明者 副市長 様

変えよう小野、変わろう小野市

副市長による資料の説明であったが、名物市長の行政改革の話は痛快でさえあった。ここに民間人が行政を変えた、見本のような実例を見ることができる。蓬萊(ほうらい)市長は市内の自動車部品メーカーの部長から転身した人物で、市民からの評価も高い。能率管理と時間経済を意識できる市長で、7期目の今も《モアチェンジ》を合言葉に、変化を希求する姿勢を緩めない。平成11年に民間出身の新市長が誕生した時に掲げた、最初のキャッチフレーズは**破壊と創造**であった。これほど過激なスローガンを前面に打ち出せるほど、改革に対して情熱を持ち、行政の変化を目指す方向には自信を持っていたに違いない。

現状打破と新たな創造

新市長が打ち出す改革案は、役人にとってはなじめないものであ

ったに違いない。民間の経営感覚を行政の世界に持ち込んだわけで、初期の頃には職員の抵抗もあったはずだ。着任早々、当分の間職員採用はしないと発表したとのこと。新市長が就任してから、職員数が約30%減ったことは驚きではあるが、役所の業務は普通に回っているわけで、無駄が省けたということか？これにより、人件費が年間8億円以上の削減になっているとの説明であった。行政組織のスリム化が話題になることがあっても、よほどの決意が無ければ3割カットなどできるものではない。傑出したリーダーによるトップダウンで、市長の責任でやれたことだ。それにしても驚いた。

行政は経営!! 市役所も企業、市長は社長

蓬萊新市長が着任早々驚いたのは、役所の非効率さであったという。職員はそれを不思議に思っていなかった。最初の難題は職員の意識改革で、これができなければ市政は変わらない。そのために、まず行政の理念を明確にした。

理念なくして意識改革なし

行政も経営 より高度で高品質なサービスを、

いかに低コストで提供するかを追求

意識改革なくして行動なし

市役所とは市民の役に立つ所

市民とともに行う参画と協働の実践

破壊と創造・・・現状打破と新たな創造

官と民の決定的な違いの認識

不作為の連鎖を断ち切ることが重要

論ずるより行動 反省なくして改善なし

行政経営戦略 4つの柱

○顧客満足度志向

市民一顧客と捉えたCS志向

○成果主義

何をやっているかではなく、何をなしえたかを問う

○オンリーワン

ここしかない小野らしさの追求

○後手から先手管理

言われてからやるのではなく、言われる前にやる

主体性のある自立した自治体を目指す

ゼロベースの発想でチャレンジ

…生き残りではなく、勝ち残りを目指す

職員の意識改革と年功序列システムの見直し

人事制度改革 入札制度改革 など…

必要に応じて新しい組織を作り、必要のない組織はどんどん潰す

顧客満足度志向の重視

成果主義による評価の重視

オンリーワン志向の重視

成果と報酬が連動するシステムの構築

政策評価より執行評価

など など…資料により説明を受け、質疑応答があった。

詳しくは調査資料に具体的に記載されてありますので、添付資料を御覧下さい。

小野市の例は、市長の号令によって達成できた行政改革で、資料の最後のページに《トップダウンこそ行政効率化のカギ》と明記されている。南魚沼市の市長も見習うべきところはあると思う。

歩む会視察報告 三日目 (令和5年2月10日)

・京都府綾部市 「空き家活用定住支援事業」について

綾部市定住交流部 定住・地域政策課 課長 潮見 雅敏 様

○視察内容

・舞鶴若狭自動車道と京都縦貫自動車道、JR 山陰本線と舞鶴線が市域で交差する要衝地。

・京阪神をはじめとした周辺地域との交流・物流の拠点。

人口 32,119 人(令和4年3月末現在)、昭和25年 54,055 人からの大幅な減少であり、人口動態は南魚沼市と変わらない。令和3年度でマイナス467人(自然動態△403人、社会動態△64人)。面積 347.10 km²、南魚沼市より 200 km² 少ない。しかし大観光地である京都府内の田園都市であり、地名も惹かれるものがある。

京都府の中央寄りに位置する平和と歴史・文化に彩られた田園都市である。美しい自然環境や豊かな里山・田園と農村の暮らし、コンパクトな都市機能を備えた市街地、ものづくりを中心とする多様な産業が集積した工業団地、様々な機能や特性がバランスよく備わった都市である。加えて「郡是(グゼ)」の操業や「大本教」の開教など進取の気質、地域の伝統を連綿と引き継いできている。

綾部市ではこのことを踏まえ、第6次都市総合計画で次の目標をたてた。

「一人ひとりの幸せをみんなで紡いで実現できるまち・・・綾部」

- ・移住立国プロジェクトの推進、空き家流動化の促進による定住者の確保
- ・「ここらへんのことつたえ隊」
- ・定住サポート総合窓口による定住世帯 360 を目標(令和7年度)

〇UI ターンを呼び込むための方策として

- ・「里山ネット・あやべ」を平成12年に開設

廃校を活用した都市との交流拠点施設整備。その中で体験、民宿紹介。

- ・「綾部市水源の里条例」を平成18年に制定

限界集落を『水源の里』と名付け交流から定住による地域振興を目指す。

- ・定住サポート総合窓口を設置

平成20年度から総合窓口で空き家バンク、定住希望者相談活動開始。

- ・定住促進課を平成22年度に設置

定住サポート総合窓口を所管する

- ・第5次綾部総合計画を平成23年に策定

定住促進を一丁目一番地の最重要施策として位置づけ、取り組んでいる。

- ・定住交流部を設置

「交流から定住へ。定住から地域振興へ」関係部署を統合して、縦横の関係をスムーズにする。

- ・綾部市住みたくなるまち定住促進条例の制定

市民・事業者・行政が役割を明文化し全市一丸となって取り組むための機運醸成を図る。

※以上のフローで移住・定住に取り組んできた。

『あやべ定住サポート総合窓口』の活動内容

① あやべ定住サポート総合窓口(定住相談ワンストップ窓口)

空き家登録制度(64件)、情報発信(1,647世帯)、定住相談、就職、就農相談等作業。

② 空き家の流動化を促進させるための施策

- ・空き家流動化報奨金制度 空き家提供者へ10万円の謝礼

令和3年実績 22件

- ・固定資産税納入通知書封筒への空き家バンク登録呼びかけチラシ封入

- ・空き家実態調査(平成26～)

令和1年実績 空き家総数1,015戸の内使用可能835戸 不可180戸

- ・空き家管理事業者紹介制度

空き家の管理業者を紹介 7業者

③ 定住者を誘導するための施策

- ・定住支援住宅の整備

空き家所有者から 10 年間無償で借りて、トイレ等を改修。定住希望者へ賃貸。現在 6 棟を管理。

- ・ UI ターン者住宅取得等資金融資あっせん制度

定住者が空き家の購入、改修の費用を地元金融機関から借り入れの際、市が債務保証する。

- ・ 宅建業者との連携

空き家の売買・賃貸契約時の法的手続き。

- ・ 空き家見学ツアーの開催

定住希望登録者を対象とした空き家見学ツアー 毎年 20 人前後

- ・ 空き家活用定住促進事業費補助金

京都府と連携し、市内業者による改修に上限 180 万を補助。

○考察

全国的な人口減、都市部への人口集中。地方都市ではありとありうる施策をやっているが、ベター、ベストがない。綾部市の場合 移住・定住を『一丁目一番地』と捉え頑張っている。職員も 5 人スタッフで手一杯だそうです。しかし継続していく市の姿勢は大事である。前日視察した兵庫県小野市の市長、7 期連続当選「人まねはするな、市民のために初当選以来、徹底的一貫した施策」は市民から絶大な人気を誇る。職員に抵抗はあったが辞めるものもい

たらしい。横道にそれだが、綾部市の実績は平成 20 年から 14 年間で 311 世帯 734 人である。半農半 X で農地を含めて売買が多いことで提唱されている。都市計画区域も規制緩和で建築しやすくなった。農業委員会も規制緩和で移住者の農地購入が楽になり、農地を含めた空き家の購入も問題が解消した。新潟県からも 2 人移住している。鈴木も 20 代の頃毎年京都・奈良に行っていた。それだけ京都には魅力を感じるが、市内から離れると難しい点もあるのかな。皮肉にも京都市からの移住が半分。南魚沼市議会議員、中には、いつもとなりの真似をしると唱えるものがあるが。いかがなものか。

綾部市では「移住立国」をキーワードに「市民・団体・企業・行政」など、オールあやべで定住促進に向け、さまざまな取り組みを実践している。

最後に、いただいたペットボトルのラベルに「上流は下流を思い、下流は上流に感謝する。」とあった。流石、水の都市である。

南魚沼市も一貫した施策を終始一貫してやるべきだろう。今もやっていると言うかもしれない。職員との大きな軋轢があろうと、市長にはもっと徹底的にということ。議員は物まね話を語る必要ない。南魚沼市は別の方法もあるのではないか。今回の視察は大いに参考になる。綾部市の皆さんありがとうございました。感謝。