

令和7年9月定例会 一般質問 野口昌史議員

※代表質問・一般質問の会議録より抜粋し掲載しております。（各議員からの「質問」（問）に該当する部分を黄色マーキングしております。）

「重層的支援体制整備事業について」

○野口昌史 皆様、おはようございます。

議長のお許しをいただきましたので、日本維新の会、野口昌史、一般質問をさせていただきます。

まず初めに、大項目1についてでございますが、一昨日富家議員より地域福祉計画についてご質問され、地域共生社会について触れられておりましたが、私ほうでは重層的支援体制整備事業に絞って質問させていただきたいと思います。

さて、6月の議会では独り暮らしの高齢者問題について質問させていただき、本市においても高齢者の単身世帯が着実に増加していることが明らかになりました。この問題は単に高齢者福祉の課題にとどまらず、8050問題、ダブルケア、ヤングケアラー、ひきこもり、孤独、孤立など、従来の福祉制度の縦割りでは解決が困難な複合化、複雑化、多様化した地域の課題として顕在化しております。そのような状況下で、私は地域共生社会の実現が今後を見据える上で非常に重要であると考えております。

繰り返しになりますが、地域共生社会とは、制度、分野の枠や支える側、支えられる側という従来の関係を越えて、人と人、人と社会のつながり、一人一人が生きがいや役割を持ち、助け合いながら暮らしていくことのできる社会のことであります。現在、個人や世帯が抱える生きづらさやリスクの複雑化、多様化により、既存の制度では対応が困難なケースが増加しております。このような状況の中で、地域共生社会の実現に向けた重要な取組として位置づけられるのがこの重層的支援体制整備事業であります。

これまでの一般質問では、断らない相談支援の体制づくり、包括的な相談体制の構築、ワンストップ相談の実現、複雑化する地域課題への対応、そして制度の定着と市民に寄り添う支援について取り上げられ、本市の重層的支援体制整備の推進が図られてきたと承知しております。そして、本市におきましては、一昨日のご答弁にありましたように、今年度より本格的に実施されているとお聞きしておりますので、詳しくお尋ねしてまいります。

まず第1問に、まず初めに確認のためでございますが、重層的支援体制整備事業を分かりやすく説明するとどのような事業なのかについてお聞きし、私からの壇上の質問とさせていただきます。よろしくお願ひいたします。

○健康福祉部長 重層的支援体制整備事業とは、一つの支援機関だけでは解決に導くことが難しいような複雑かつ複合的な課題を持つ方やその家族を包括的に支援するための体制を構築する事業でございます。

以上でございます。

○野口昌史 ありがとうございます。

今お答えいただきましたように、本事業は、属性や世代を問わない包括的な相談支援、多様な社会参加への支援、そして地域づくりに向けた支援を一体的に実施することで、制度のはざまに陥りがちな複合的課題を抱える市民を誰一人残すことなく支援体制を構築するものであります。香芝市が目指すべき地域共生社会の実現のためには、この重層的支援体制整備事業を効果的に推進し、市民一人一人が安心して暮らし続けることができる包括的な支援体制を確立することが不可欠であると考えます。

以上の認識の下、本市における重層的支援体制整備事業の現状と今後の展開について引き続き質問させていただきたいと思います。

それでは、重層的支援体制整備事業の法的な位置づけ及び本市の実施開始時期についてお聞かせください。

○健康福祉部長 社会福祉法の改正により、重層的支援体制整備事業が同法第106条の4第2項に規定され、令和3年4月1日に施行されました。本市では令和6年度から重層的支援体制整備事業の実施に伴う準備に取り組み、令和7年度より本格的に実施しているところでございます。

以上でございます。

○野口昌史 ありがとうございます。

厚生労働省もこの事業の創設の背景を、これまでの福祉制度、政策等、人々の生活そのものや生活を送る中で直面する困難、生きづらさの多様性、複雑性から現れる支援ニーズとの間のギャップが生じていることによりと説明しております。本市におきましても昨年から準備され、本年度から本格的に実施されているとのこと、まさに重層的支援体制整備事業の必要性を強く認識されているのだと承知しました。

次ですが、重層的支援体制整備事業の実施に当たり3つの柱があるとされておりますが、その内容についてお尋ねいたします。

○健康福祉部長 世代や属性を問わず、包括的に相談を受け止める相談支援、地域コミュニティとの連携による参加支援、地域づくりに向けた支援、これらが3つの柱でございます。

以上です。

○野口昌史 ありがとうございます。

これは社会福祉法第106条の4第2項の1号から3号に規定されており、さらにそれを支える事業として4号以降が規定されており、それぞれの事業は決して独立して機能するものではなく、一体的に展開することで一層の効果が出るとの見解が示されております。そういう意味では、この3本の柱というより3本の矢というのが適切ではないかと思います。

それでは、次にお尋ねいたします。**重層的支援体制整備事業を実施するために新たに実施した事業はありますでしょうか。**

○健康福祉部長 本市では、重層的支援体制整備事業の移行準備といたしまして、令和6年度に香芝市社会福祉協議会に委託し、福祉総合相談窓口を開設いたしました。令和7年度にはアウトリーチ等継続的支援事業を実施し、ボランティアセンターを地域コミュニティーセンターとして本市が直営するようにいたしました。

以上です。

○野口昌史 ありがとうございます。

では、引き続きお尋ねします。それでは、今お答えいただいた新たに実施した事業の内容はどのようなものかお聞かせください。

○健康福祉部長 福祉総合相談窓口では、障害、介護、生活困窮などの複数の生活課題を抱えた個人または家族に対して適切な支援を行うために、関係機関との調整の役割を担い、必要に応じて相談者本人と直接面会し、支援プランを作成する等の包括的な支援業務を行っております。

アウトリーチ等継続的支援事業につきましては、長期にわたりひきこもりの状態にあるなど、自ら支援を求めることが困難な状況に置かれている方と関係性を構築し、継続的に支援するものでございます。

最後に、地域コミュニティーセンターにつきましては、ボランティア団体の活動内容を把握するとともに、支援を提供する方と支援を必要とする方をマッチングするなど、地域における人材を社会資源として整備し、市民が新たな社会参加の場を見つけることができるよう支援するものでございます。

以上です。

○野口昌史 ありがとうございます。福祉相談窓口、そしてアウトリーチ等継続的支援事業、地域コミュニティーセンター、大きく3つの事業を始められたということで承知いたしました。

それでは、令和6年度に開設された福祉相談窓口についてお尋ねしたいと思います。

この福祉相談窓口で把握されたケースはどのように支援されているのでしょうか。

○健康福祉部長 単独の支援機関で解決が困難な場合は、関係課及び香芝市社会福祉協議会等の関係機関を中心といたしまして定期的な会議を開き、相談事案に関する進捗の管理を行いながら支援計画を作成する等、支援が必要な方に対して複数の機関で連携し、包括的な支援を行ってまいります。

以上です。

○野口昌史 ありがとうございます。

窓口として令和6年から開設されたということもあり、日も浅いため、今後まだ様々な問題や課題が出てくると思われますが、支援を必要とされる方々の最初の入り口となるところでありますので、可能な限り丁寧な対応をお願いいたします。

これはあくまで私見ではございますが、問題解決が最終的な目的ではあるものの、やはりまずは寄り添いということが大切ではないかと思う次第であります。

ほか2つにつきましては令和6年から準備され、令和7年から本格的に始められたということありますので、もちろん現時点におきましても問題点や課題はあると思いますが、もう少し様子を見て、また年度が変わったあたりで改めてお聞きしたいと思います。

それでは、次にお尋ねいたします。これまで重層的支援という言葉は何度も使ってきましたが、具体的にはどのようなケースが重層的支援の対象になるのでしょうか。

○健康福祉部長 個人の抱える生活課題につきまして、既存の制度のみでは対応が難しく、適切な支援が受けられていない方が対象となります。一例といたしましてはホームレスの方が考えられます。

以上です。

○野口昌史 ありがとうございます。

今お答えいただきました、例えばひきこもりについて取り上げても、重層的支援を行うための要素としては、世帯・家族的要素、教育・就労的要素、医療的要素、経済・生活的要素などが考えられ、またその中の世帯・家族的要素についても、8050問題、高齢の親と中高年のひきこもり本人というところ、あるいは家族介護、親の介護負担とひきこもり支援の多層的で複合的な課題が存在するものだと認識しております。

それでは次に、このような複雑な課題に対して重層的支援体制整備事業を実施する利点、メリットについてお教えください。

○健康福祉部長 複数の関係機関が連携して支援を行うことによりまして、様々な角度から支援の必要性について検討するため、対象者が自覚している生活課題以外に根本的な考え方がある場合には、より迅速に効果的な支援を実施することができる点が利点ではないかと考えております。

以上です。

○野口昌史 ありがとうございます。より迅速に効果的に支援を実施することができる、ぜひこの言葉のとおり実践をよろしくお願ひいたします。

そして、今のご答弁の中で、関係課や関係機関が連携することにより、様々な角度から支援の必要性について検討するというお話がありました、一般的に行政組織というのは縦割り構造が基本であり、部局横断的な連携には様々な困難が予想されます。

では、この本市におきまして、関係課との横断的な連携を行う中での課題はどのようなものが上げられますでしょうか。

○健康福祉部長 横断的な連携を行う上での課題でございますけれども、部局間の認識の相違や責任の所在の曖昧さといった課題があると考えられます。複数の課が関与するため、誰が何をいつ、どのように共有するかといった一連の流れにつきまして、一定の統一的な運用のルールを構築して進めていくことが必要であると考えております。

以上です。

○野口昌史 ありがとうございます。ぜひしっかりと連携を取って進めていかれることを要望しておきます。

次に、重層的支援体制整備事業をこの言葉どおり事業として捉えた質問をさせていただきたいと思います。

重層的支援体制整備事業の年間予算と人員配置についてはどのようになっていますでしょうか。

○健康福祉部長 重層的支援体制整備事業は、令和6年度以降に新規に実施している事業のほかに、これまでに実施してまいりました高齢者や障害者、児童等に対する相談事業など、既存の事業がそれぞれに連携を図りながら機能するものでございます。このため、重層的支援体制整備事業として配置しました人員について説明することは難しいところでございます。令和7年度における予算規模につきましては2億3,314万2,000円でございます。

以上でございます。

○野口昌史 ありがとうございます。

繰り返しになりますが、この事業に関しては、関係課や、あるいは今後部局をまたぐケースが想定され、従来にない難しい点があると考えられますが、国のガイドライン等もございますので、上手に運用して対応していただきたいと思います。

次に、事業として予算を取って運営するからには、その効果を計る何らかの指標が必要でございます。では、重層的支援体制整備事業における支援効果の測定指標と目標値の設定はどのように考えておられるのかお聞かせください。

○健康福祉部長 中・長期的な目標値として掲げられるべき成果指標としましては、相談事案の完結に至った件数の割合などが考えられますが、令和7年度は事業開始の初年度に当たりますので、現段階の測定可能な評価指標としましては、福祉総合相談窓口や高齢者、障害者、生活困窮及び児童といった各分野における相談支援件数や支援プラン作成件数、支援会議の実施回数などが行政の活動量を示す評価指標として考えられます。

以上です。

○野口昌史 ありがとうございます。

もちろん支援効果を計るためにには、対象者の減少や相談件数、回数等の何らかの形で数値化することというのは必要であると考えますが、これは難しいとはいえ、数値に表すことのできない部分についてもしっかりと分析されて、数値化できない質的指標についても評価項目に加えていただくことをぜひご検討いただきたいと思います。

それでは、最後にこの事業展開について市の見解をお伺いいたします。

○健康福祉部長 今後の事業展開につきましては、議員お述べのとおり、人と人とのつながり、一人一人が生きがいを感じ、助け合いながら暮らしていくことのできる地域共生社会の実現を目指すため、重層的支援体制整備事業を担う人材の育成を図り、ボランティア団体への継続的な支援等を行っていくことを考えております。

以上です。

○野口昌史 ありがとうございます。

地域共生社会の実現は、目指すべき社会でありながら、非常に難しいことであると理解し

ております。しかしながら、一昔前の日本では当たり前のように行われておりましたご近所同士の助け合いなど、我々日本人には共生社会を支える精神がDNAに刻まれていると私は考えております。この令和の時代に合った地域共生社会の実現に、そして市民一人一人が安心して暮らせる香芝市の実現に向けて共に取り組んでまいりたいと思います。

大項目1についてはこれで終了させていただきます。

「香芝市空家等対策計画について」

○野口昌史 次に、大項目2の香芝市空家等対策計画についてお伺いしたいと思います。

空き家問題は、人口減少、高齢化が進む中で全国的に深刻化している課題であり、香芝市においても例外ではありません。空き家対策については、令和4年から7年にかけて本会議で継続的に議論されており、そのご答弁の中で空家等対策計画の改定を進めるとのご答弁がありましたが、特に私の地元である関屋地区は、建築から50年以上経過した木造住宅が多く存在し、所有者の高齢化も進んでいることから、空き家問題は切実な課題となっております。空き家は単に景観を損なうだけでなく、防災、防犯、衛生面での課題、さらには地域コミュニティーの活力低下など、まさに地域の持続可能性に関わる重要な問題でございます。一方で、適切に管理、活用された空き家は、新たな住民の受入れや多様な用途の利活用により、地域活性化の資源ともなり得るものでございます。

本年3月に改定された香芝市空家等対策計画に基づく今後の取組、そして特に関屋周辺地区における課題と対策について、詳しくお尋ねさせていただきたいと思います。

では、まず最初に、この3月に香芝市空家等対策計画を改定した理由についてお聞かせください。

○都市創造部長 空き家等の存在は地域の健全な運営に支障を来すばかりではなく、適切な管理が行われていない空き家等が増え、さらに放置されれば、衛生面、景観面、生活環境といった地域住民の生活全般に深刻な影響が及ぼすことが懸念されることから、前回計画策定以降の本市の現状や国の動向等を踏まえ、さらに実効性ある空き家対策の取組に向け、これまでの取組の実績を整理するとともに、空き家等の発生抑制や適切な処置、活用などを実施するため、令和7年3月に改定したものでございます。

以上です。

○野口昌史 ありがとうございます。

令和5年12月の法改正により、管理不全空家等への対応が新たに位置づけられるなど、空き家対策を取り巻く環境が大きく変化していることを踏まえた改正であり、本市としても、より実効性の高い取組を推進される姿勢であるのだと理解いたしました。

それでは次に、香芝市空家等対策計画の目的についてお聞かせください。

○都市創造部長 空き家等に対して適切な管理の促進や利活用等の総合的な対策の推進を目的としております。

以上でございます。

○野口昌史 ありがとうございます。

さらに付け加えますと、この法律の第1条の目的のところの後半には、「空家等に関する施策を総合的かつ計画的に推進し、もって公共の福祉の増進と地域の振興に寄与すること」と書かれております。これは単に問題の解決にとどまらず、地域の魅力向上にもつながる取組をすべきであるというふうに私は解釈いたしました。本市におきましてもこのような取組をぜひ行っていただけるものだと大変期待しております。

では次に、計画期間についてお聞かせください。

○都市創造部長 前計画の計画期間は平成30年度から令和9年度までとしておりましたが、改定後の計画では、令和7年度から令和10年度までの4年間を計画期間としており、社会情勢や国または奈良県の動向に大きな変化があった場合には、必要に応じて見直していく考えを持っております。

以上でございます。

○野口昌史 ありがとうございます。

法改正の対応と社会情勢の変化を踏まえ、計画期間を4年に設定し直すことにより、より機動的で実効性のある計画運用が可能になると理解いたしました。

次に、今後も空き家等の増加が懸念されるため、国は空き家等について総合的に対策を強化する目的といたしまして、空き家等の活用拡大、管理の確保、特定空家等の除却等を3本の柱に、空家等対策の推進に関する特別措置法を改正しておりますが、香芝市空家等対策計画においてそれらをどのような位置づけにしているのかお聞かせください。

○都市創造部長 香芝市空家等対策計画においては、1つ目は空き家等の発生を抑制すること、2つ目は空き家等の適切な維持管理と利活用を促進すること、3つ目は管理不全空家等の適切な対策を実施することを基本方針として位置づけております。

以上でございます。

○野口昌史 ありがとうございます。

国の3本柱である活用拡大、管理の確保、除却等を本市の実情に合わせて、発生抑制、維持管理、利活用促進、そして管理不全空家等対策として再構築されていることが分かりました。特に発生抑制を第1に掲げられている点におきましては、予防的観点から非常に重要であると考えております。

次に、管理不全空家及び特定空家と判断する基準についてお聞かせください。

○都市創造部長 管理不全空家及び特定空家を判断する基準は、国の管理不全空家等及び特定空家等に対する措置に関する適切な実施を図るための必要な指針に示されている保安上危険に関して参考となる基準、衛生上有害に関して参考となる基準、景観悪化に関して参考となる基準及び周辺の生活環境の保全への影響に関して参考となる4つの基準及び本市の空き家等の特性を踏まえたものでございます。

以上でございます。

○野口昌史 ありがとうございます。

国の指針に基づく明確な判断基準があるということで、客観性と公平性は確保されるものだと考えます。もちろん個別事案に応じた適切な判断は本当に難しいところであるとは思いますが、こちらのほうも重要になってくると考えております。

最近、私が近所の方から聞いたところでは、空き家に関して、隣の空き家で蛇やイノシシを見かけたとか、空き家の雑草が敷地外の道路まではみ出て困るんだというお話がありました。やはり近所に空き家があるということは、何らかの困り事があつたり心配事を持たれる方は少なからずおられるようでございます。

では、市民から空き家等に関する情報提供があった場合はどのような対応をしているのかお聞かせください。

○都市創造部長 外観調査を行い、当該空き家が保安上の危険性や衛生上の有害性など、周辺に影響を与える場合には、所有者等に対して空き家等の適切な管理について文書により依頼を行い、所有者自身による問題解消を促しております。それでも改善が見られない場合は、必要に応じて文書により指導を行うことも考えております。

以上でございます。

○野口昌史 ありがとうございます。

市民からの情報提供に基づく迅速な現地調査と、まずは所有者に自主的な改善を促すという段階的なアプローチをされているというのは適切な判断であるだと考えます。

7番のほうまで多分お答えいただいてしまったような気がしますので、その指導を実施しても改善は見られないという場合、本当そこが難しいと思いますが、できるだけしっかりと対応していただきたいと思います。

段階的な対応により、まずは所有者の自主的な改善を促し、それでも改善されない場合には法的措置に移行するという体系的な取組をされるのだと理解しました。ただ、正直なところ、このあたりぐらいからこの問題はより複雑に難しくなるものだらうと想像いたします。

それでは、8番のほうに移らせてもらいます。

それでは、これまでに指導等を何件実施していたのかお聞かせください。

○都市創造部長 令和6年度においては、市民等の通報が59件あり、空き家を適切に管理することを促す旨の文書通知や現地再調査などを63件実施しております。

以上でございます。

○野口昌史 ありがとうございます。

令和6年で59件の通報に対して63件の対応ということは、とても丁寧に対応されているのだと思います。市におきましては、市民の皆様の協力も得ながらしっかりと取り組んでいただいていると思いますが、問題解決ということに関しましてはさらなる困難が予想されますが、根気強く丁寧な対応を今後もよろしくお願ひいたします。

それでは次に、これまで管理不全空家等及び特定空家等と判断された事例はございますでしょうか。

○都市創造部長 管理不全空家、また特定空家等に該当するものと判断した事例はございませんでした。

以上でございます。

○野口昌史 ありがとうございます。これまで管理不全空家等及び特定空家等の認定実績はないということで承知いたしました。

今後の空き家の状況変化や所有者の対応状況を注視していただき、必要に応じて適切な措置を講じていただくことが重要であると思いますので、その辺はよろしくお願ひいたします。

それでは、地元の関屋周辺地区に関してお伺いいたします。

令和3年度の空き家等実態調査、地域別の結果によりますと、関屋周辺地区の空き家率が8.8%と、本市内において最も高い地域であります。その要因についてお聞かせください。

○都市創造部長 関屋地区は昭和40年代以降に開発された住宅地が多く、建築から50年以上が経過して老朽化が進んでいる木造住宅も多数存在しております。また、所有者の高齢化による施設への入所、お亡くなりになられた後の相続登記の未了等により、建て替えが進まず、地区内に商業施設や地域医療を担う医療機関が少なく、道路などの交通の利便性も低いため、空き家が増加しているものとは考えております。

さらに、関屋地区においては、宅地の敷地面積について地域住民による自主規制を設けておられ、一定の規模を下回る住宅の建築を抑止されてきた経緯がございます。この規制は、若い世代をはじめとする住宅の取得等を考えている方にとってあまりに大きな住宅や敷地となってしまうことから、購入したり賃借したりするにはハードルが高く、空き家率の改善を妨げている側面があるものと考えております。

したがって、本市としては空き家率の改善を図るため、そのような自主規制を緩和していただき、住宅の取得等を考えている方にとって望ましい環境を整備していくことについて、自治会長等地域住民の皆様と意見交換をした経緯がございます。

以上でございます。

○野口昌史 私の地元である関屋周辺地区の課題を具体的に分析いただきましてありがとうございます。

昭和40年代以降の開発住宅地という特性、所有者の高齢化、相続未登記の問題、そして地域の利便性の低さという複合的な要因が空き家率の高さにつながっているということがよく理解できました。

今回、この関屋地区について取り上げさせていただいたのは、この地区が香芝市におきまして、将来的な人口減少や高齢化に関して最初に問題が顕在化する地域であると考えられ、ここでの問題解決への取組がひいては香芝市全体の将来を見据えた対策になると 생각からでございます。つまり関屋地区の課題は、同様に開発時期を持つ他の住宅地でも今後順次発生することが予想される共通の課題でございます。関屋地区をモデルケースとしまして効果的な対策を確立することができれば、それは香芝市全体の持続的な地域づくりにとつ

て非常に重要な先行事例になるものであると考えております。

以上のことと踏まえ、関屋地区を空家等活用促進地区に設定して空き家対策モデル事業を実施してはどうかと考えておりますが、これについてのご見解についてお聞かせください。

○都市創造部長 関屋地区については、空き家対策を重点的に進めていかなければならぬ地域の一つであると認識しております。その手法の一つとして、議員ご指摘のように、空家等活用促進区域に設定することが考えられ、これにより市街化調整区域内の用途変更が可能となり、一般的には空き家の活用の促進に一定の効果があると考えております。

一方で、当該地区は旧住宅地造成事業に関する法律に基づき造成した土地の区域内であるので、住宅の建て替えが現状でも可能であることから、空家等活用促進区域に設定することについては引き続きその有効性を検討し、有効であると考えられる場合には、奈良県との協議や地域住民の意向を確認していきたいというふうに考えております。

いずれにしても、現時点では他自治体の事例の研究を進めつつ、一定の取組を開始しようとしている段階でございます。

以上でございます。

○野口昌史 ありがとうございます、積極的にご検討いただき、ありがとうございます。

ご答弁では、市街化調整区域における用途変更の可能性や県との協議の必要性、地域住民への丁寧な説明の重要性など、具体的な課題の手順を整理していただきました。また、他自治体の動向も踏まえながら検討を進めるということでございますが、関屋地区のような課題を抱える地域にとって、空家等活用促進区域は有効的な解決策の一つとなり得ると考えておりますので、ぜひ前向きな検討をよろしくお願ひいたします。

それでは、最後の質問になります。

空き家対策の具体的な取組はありますでしょうか。例えば令和7年3月定例会におきまして市長が施政方針で述べられた、他市の成功事例を参考とした空き家の所有者と活用者を結びつける取組の実績状況はどのようなものかお聞かせください。

○都市創造部長 他の自治体の事例を調査したところ、民間事業者で構成された空き家プラットフォームにおいて、事業者のノウハウを活用し、成功していることが分かりました。

本市においても、民間事業者の協力を得て空き家相談会を実施し、利活用できる空き家を選定して活用しようとする方の募集を検討しているところでございます。令和7年10月頃から同年11月頃までには相談会を実施する予定でございます。また、空き家プラットフォームの構築に向けて、不動産事業者や宅地取引取扱事業者などの民間事業者のか、建築士、弁護士などにも協力を依頼していく予定でございます。

以上でございます。

○野口昌史 ありがとうございます。

NPO法人空き家コンシェルジュとの協議を通じて課題を明確にし、また、より実効性のある取組を模索されているということで承知いたしました。

また、10月、11月に予定されてる相談会や民間事業者による空き家プラットフォームの構築に向けた取組は非常に期待しております。民間のノウハウを活用することによりまして、より効果的なマッチングが実現できるものだと考えております。また、不動産事業者、建築士、弁護士など多様な専門家の協力を得ることで、空き家の利活用がより具体的に進むことを期待しております。

以上まとめますと、空き家問題は個人の所有問題にとどまらず、地域全体の課題であります。今後とも地域住民、民間事業者、行政が連携して取り組むことで、空き家を地域の新しい資源として活用していただき、魅力ある地域づくりにつなげていくことができると思いまますので、よろしくお願ひいたします。

余談になりますが、私の方でも地域参画型の関屋やさしいまちづくり計画というものをちょっと企画しておりまして、今回のこの質問には間に合わなかったのですが、住民の皆さんの方をしっかりとお聞きして、そして地域住民の課題を住民の皆様と共に解決していくと考えております。

ちなみに、この計画書は次にお話しする生成AIで作成したものです。ちょっと前振りさせていただきました。

「香芝市のAI活用の基本方針と現状把握について」

続きまして、大項目3の香芝市のAI活用と基本方針の現状把握についてでございますが、一昨日の木下議員の代表質問の内容と大幅にかぶってしまいましたので、本来は項目や視点を変えて質問させていただこうと思ったんですが、生成AIについては本市におきましては令和7年度より本格的導入を検討されているということでございましたので、またそこに関する質問に対してはあまりちょっとなさそうなので、大変申し訳ございませんが、私の質問はかなり割愛させていただくことご了承ください。

それでは、続けさせていただきます。

現在、本市でのAI・RPAの活用状況につきましては、AIチャットボット、RPA・AI文字起こし支援システム、AI・OCRなどを導入され、活用されているということであります。市役所での業務を考えたとき、個人的にはRPAの導入がより適しているのではないかと考えます。RPAにつきましては、通告書の最後のほうに、生成AIとの違いとして簡単に説明を載せておきましたので、ご参照いただけたらと思います。

では、質問2のほうに行かせていただきます。

様々なサービスが導入されているようでございますが、ただ導入するだけではなく、しっかりと業務に活用していただくことが重要であると考えております。それを踏まえまして、それらの活用状況についてお尋ねいたします。

○総務部長 RPAにつきましては、市長公室人事課の給与支給に係る伝票処理や総務部課税課の住民税特別徴収異動更正処理等で活用しております。

また、令和7年2月に開始した書かない窓口におきましても、受け付けた申請内容に基づきまして、RPAが各種証明書を発行する仕組みを構築しております。

AI文字起こし支援システムは、令和4年度の導入以降、現在も右肩上がりで職員の利用が増えておる状況でございます。

一方で、AIによる自動応答サービスのAIチャットボットにつきましては、現在も一定の利用はあるものの、誤解答が多いという課題がございますため、サービスの継続につきましては今後検討すべきというふうに考えております。

以上です。

○野口昌史 ありがとうございます。

うまくいっている部分と、まあまあちょっとなかなか難しいというところもあるということでございました。新しいことを取り入れるに当たりましては、やっぱり試行錯誤しながら進めていくことが大切であります。試してみて、どうしてもうまくいかないものはやめていけばよいのではないかと考えております。

次に、3番についてでございますが、RPAにつきましては、鹿児島県奄美市におきましては年間2,040時間、長野県塩尻市では年間3,500時間もの業務削減を実現した事例があるとございます。また、議事録作成や文書要約では全国的にAI活用が進んでおり、会議録の要約時間を50%削減できたという成果報告もございます。

本市におきましても、RPAやAIによる会議録作成の効果が出ているということでございますが、定量的な評価はされておられるのかお聞かせください。

○総務部長 RPAにつきましては、令和2年度に総務部総務情報課が実証実験を行いまして、おおむね40%程度の時間削減の効果があると評価しております。これを令和6年度の利用状況に当てはめますと、80時間から100時間程度の業務時間の削減効果があったと考えております。

また、書かない窓口につきましては、導入前後の窓口滞在時間を計測しました結果、約27%の滞在時間の削減を見込んでおります。

次に、AI文字起こし支援システムにつきましては、令和5年度に職員を対象に実施したアンケートの回答によりますと、利用した職員の90%以上が業務改善を実感し、業務時間で見ると、平均30%以上の削減効果があったというものでございました。これを令和6年度の利用状況に当てはめますと、100時間から200時間程度の業務時間の削減効果があったと考えております。

また、市民環境部市民課の窓口では、RPAを活用した証明書発行を年間で3万件以上行う予定であります。これを継続運用することで大きな削減効果が得られるものというふうに考えております。

以上です。

○野口昌史 ありがとうございます。

今お答えいただきましたように、本市におきましても、RPAを活用することによりまし

てかなりの時間削減効果があるようなので、ぜひ引き続きよろしくお願ひいたします。

次に、生成A Iに関して一昨日のご答弁の中で、令和5年より生成A Iの調査を開始され、令和6年度には実証実験を行い、そして今年度令和7年度は実証実験の結果を基に本格的な導入を予定されていると述べられておりました。また、問題点の認識、ガイドライン等の作成等が必要であると述べられておりましたので、私の質問4、5、6については割愛させていただきたいと思います。

それでは、質問を7のほうに移りたいと思います。

A I等のデジタル技術の導入に当たりまして様々な補助金が用意されていると思いますが、その活用状況についてお聞かせください。

○総務部長 デジタル技術の導入に当たりましては、これまで新型コロナウイルス感染症対策地方創生臨時交付金やデジタル田園都市国家構想交付金などの補助金を活用しております、今後も積極的に活用する予定でございます。

以上です。

○野口昌史 ありがとうございます。

これまで各種A Iの導入により効果は実証されておりますので、今後国や県におきましても様々な補助金は用意してくれるのだろうと考えられます。ぜひしっかりと情報を取って、上手にそれらを活用いただきますようよろしくお願ひいたします。

それでは、最後の質問になりますが、費用対効果を十分に検証しながら進めていただくということは前提でございますが、A IやR P Aに代表されるデジタル技術は積極的に活用し、定型的な業務の効率化を図り、そして創出された時間を市民に寄り添う業務や政策立案などの創造的な業務に充てていただくことが望ましいと考えておりますが、それについての市の見解についてお聞かせください。

○総務部長 限られた人員でより充実した行政サービスを提供していくためには、A Iなどの先進技術を活用いたしまして、定型的で反復的な業務の効率化や自動化を積極的に進めまして、新たに確保した時間をもちまして行政サービスの質をさらに高めることが重要というふうに考えております。

本市ではこれまでデジタル技術の活用を積極的に進めてまいりましたが、今後も調査研究を進めまして、活用が見込める技術を積極的に取り入れて活用することによりまして、業務の効率化を目指したいというふうに考えております。

以上です。

○野口昌史 ありがとうございます。

今お答えいただきましたように、A Iの活用は単なる技術の導入ではなく、よりよい市民サービスの実現と職員の皆様の働き方改革を同時に達成する重要な手段であると考えております。

この例が必ずしも適切であるかどうか分かりませんが、例えば電話の自動応答について、皆さんも恐らく同じような思いがあるとは推測しますが、つながるまでに何番、何番と押し

ながら、やっとつながったと思ったら、ただいま電話が混み合っておりますみたいなお話。企業はオペレーターの人工費を減らしていくかもしれません、サービスを受ける我々のほうは逆に不便になったという、本当に本末転倒なお話もございますので、ぜひ市民目線というかね、市民目線だけじゃなく、その両方がうまくいくという、そういうふうに持っていくたいと思います。

さて、最先端の技術に関してのお話でございましたが、質問の中で述べましたように、その技術につきましてはあくまで市民に寄り添う時間を創出するためにということを再度強調させていただき、今後とも技術の進歩を的確に捉えながら、市民目線での効率的な活用を期待し、私の質問を終わります。ありがとうございました。