

令和6年 3月28日

府中市議会

議長 手塚 としひさ 様

府中市議会 生活者ネットワーク
市議会議員 奥村さち子

行政視察について（報告）

このことについて、次のとおり報告します。

1 日 時 令和5年7月20日（木）～ 7月21日（金）

2 視察地及び視察事項

視察地：①神奈川県横須賀市（7月20日 午前10時から）
デジタルガバメント推進室
（神奈川県横須賀市小川町11）
AIによる市民相談支援について

②滋賀県野洲市（7月21日 午前10時から）
市民生活相談課
（滋賀県野洲市小篠原2100-1）
生活困窮者支援の取り組みについて

③滋賀県近江八幡市（7月21日 午後1時30分から）
学校教育課
（滋賀県近江八幡市桜宮町236）
不登校への取り組みについて

3 視察者 奥村さち子（生活者ネットワーク）

4 視察内容及び所感 別紙のとおり

近年自治体ですすむ AI 導入について先駆的にすすめている横須賀市、多様な市民の相談を重層的支援体制で取り組んでいる野洲市、不登校の子どもたちにきめ細かな支援をすすめる近江八幡市の 3 市を訪問し、各市の特徴ある施策について伺った。

1. AI による市民相談支援の実証実験

横須賀市デジタルガバメント推進室

横須賀市では、福祉の総合相談窓口で「AI 相談パートナー」というシステムを使って相談を受ける実証実験が行なわれていた。AI がする仕事は、音声テキストデータに変換してパソコン画面上に表示し、相談内容の記録とその後の報告書の作成。このシステムは、事前に相談者の了解を得て使用する。相談はこれまで、職員により対応が異なることもあったが、「AI 相談パートナー」というシステムを導入したことで、情報が共有化されて、相談員の対応も均一化されている。これまで相談の記録と報告書の作成に膨大な時間を取られていた担当職員が AI の活用で事務作業が軽減され、その分が市民への訪問や相談業務などに充てられ、市民サービスの充実につながっている。



【所感】

福祉の相談窓口で AI を活用する取り組みは、利用する市民の理解と、個人情報の取り扱いについて基準を設けることや、AI での要約が正しく作成されているかをチェックするため相談を受けた職員が確認するなどの作業マニュアルを整備するなど、新たな業務に対してはしっかりとした実証実験が必要であることを理解した。市民サービスの充実につながることを目的とする新たな取り組みのための指標を設定することが課題だと感じた。

2. 生活困窮者支援の取り組み

滋賀県野洲市市民生活相談課

野洲市の特徴は「断らない相談体制」を徹底していること。生活困窮は、障がい、健康、消費者トラブル、借金などいろいろな原因が複雑に絡み合っていて、相談者はどこに行けばよいのか困る傾向がある。野洲市では相談者を発見する仕組みの一つとして「税金の滞納」に着目している。市は滞納している人に対して督促を行なうのではなく、何に困っているのかアセスメントすることで適切な支援を行い、自立へとつなげる取り組みを行なっている。「市民生活相談課」が窓口

になり、子育て、健康、就労、障がいなどそれぞれの担当課が協力して対応する仕組みとなっている。相談者は、ワンストップで支援にたどり着けるようになっていく。

【所感】

野洲市は令和4年度から重層的支援体制整備事業を本格導入している。それまで進めてきた「断らない相談体制」の肝であるコンシェルジュ機能を地域にも広げ、「地域共生社会」を実現するために、包括的な相談の拠点づくりと協働による地域づくりを進めている。地域住民も参画する「重層的支援会議」を設け、アウトリーチ支援や居場所づくりなどで、すべての市民が相談できる体制をつくっている。さまざまな情報をつなぎ合わせることで支援につなげている野洲市の取り組みは、本来必要とされる連携体制が構築されていると感じた。

3. 不登校への取り組み

滋賀県近江八幡市学校教育課

近江八幡市には教育委員会とは別に「教育研究所」という組織があり、公立、私立に関わらず、学校に通えなくなった子どもたちがいつでも行くことができる教育支援ルーム「にこまるルーム」を設置して学校以外の居場所をつくっている。また、訪問型の教育支援「にこまる訪問」では、ひきこもりがちな児童生徒の自宅や近くの公民館に行き、学習支援や相談が行なわれている。

別室登校や放課後登校、ICT オンライン学習などが行なわれ、教員とともに、訪問教育相談員、スクールカウンセラー、スクールソーシャルワーカー、臨床心理士などが、子どもたちの状況に合わせた支援をすすめている。

琵琶湖に浮かぶ沖島にある公立の沖島小学校は、市内全域から生徒を受け入れている。沖島太鼓・遠泳会・鮎寿司づくり体験などの活動があり、自然豊かでのどかな沖島に通う子どもたちは、とても生き生きとしているという話も伺った。

【所感】

不登校児童生徒数が国や県の数値を上回っているという状況から、これまでのさまざまな対策について話を伺った。現状は、集団活動の「にこまるルーム」より、個別活動の「にこまる訪問」のニーズが多いとのこと。個別での相談をしたい保護者が増えているということだった。教育での訪問相談から、福祉につなげるといった連携体制がますます必要となっていることを再認識した。

