総務財政委員会　行政視察報告書

1　日程

令和８年８月 17 日（月）～ 19 日（水）

2　視察先及び視察項目

	視察先	視察項目
1	兵庫県神戸市	①AI 条例について ②スマートこうべについて
2	兵庫県加西市	地域通貨「ねっぴ～Pay」について
3	兵庫県明石市	国保料収納率向上の取組みについて

3　視察委員

○ 委員長	えびさわ　圭介	自由民主党大田区議団・無所属の会
○ 副委員長	椿　　しんいち	大田区議会公明党
○ 委　員	高　瀬　三　徳	自由民主党大田区議団・無所属の会
	馬　橋やすとき	自由民主党大田区議団・無所属の会
	岡　元　由　美	大田区議会公明党
	清　水　菊　美	日本共産党大田区議団
	犬　伏　秀　一	大田区無所属議員団
	松　原　　元	大田区無所属議員団
	平　野　春　望	立憲民主党・無所属大田区議団
	宮　﨑　かずま	日本維新の会大田区議団

４　視察報告

項目ごとに各会派の視察報告を記載。

（１）兵庫県神戸市

◆視察項目

①AI 条例について

②スマートこうべについて

（自由民主党大田区議団・無所属の会）



①神戸市は全国の自治体の中でも AI を、安全性を確保しながら積極活用するというスタンスを明確に打ち出している先進自治体であり、令和６年には全国でも珍しい「AI 活用条例」を制定している。

多くの自治体が生成 AI 利用ガイドラインの策定程度にとどまる中､神戸市は様々な分野について条例で定めており、AI を活用すること自体を行政の責務として位置付けている。

仕組みスタートにあたり「誰が」「どのように」エンジンをかけたのか、という質問に対してもお答え頂いたが、市長をはじめとする執行部の先進的な思いと、市職員の思いがうまくマッチして動き出してきたとの説明があり、組織としての連携がうまく取れた産物であることが窺えた。

実践的と感じたのは「KOBE AI PORT」の取り組み。行政内でナレッジを積み上げることによりプロンプトのテンプレート集を作成。AI の習熟度が低い職員でも「やりたいこと」を入力するだけで的確な情報が得られるように工夫されていた。

「大田区版 AI ガイドライン」「AI 活用推進計画」などの策定に向けて動き出す必要性を感じた。

②元々はデータ連携基盤をベースに住民ポータルをサービスとしてリリースしていたが、高額なランニングコストとシステム改修費がかかっており、令和５年に有識者会議などを経てサービスを終了し、新たに SaaS 型の取り組みに転換してきた。

住民が自ら情報を取得するという部分については従来型の便利版といった感じを受けたが、特筆すべき点として、行政側の情報掲載時に AI が自動的に関連するタグを貼り付けるシステムを作成したのは面白いと感じた。

職員の「面倒臭い」を個人の力量不足と一掃せずに、仕組みとしてブラッシュアップすることで「スマートこうべ」そのものの質を高めているところが素晴らしいと感じた。

大田区では統合型の住民ポータルはないので、より分かりやすい行政サービスのために必要な仕組みだと感じる。

（大田区議会公明党）

神戸市の AI 条例運用状況を視察し、行政における AI 活用の安全性確保とリスク管理の仕組みを確認した。特に、AI を行政処分や計画策定に用いる際のリスクアセスメント制度や、職員研修・市民啓発を含む総合的な体制整備は、大田区での AI 利活用の検討において参考になると考える。

AI の具体的な活用についても議論があったが、先日、公共施設の改築時に図面の誤り事例を聞いたばかりであり、AI が図面審査を補助することで、人的ミスを回避できる可能性がある点は非常に参考になった。

一方、福祉分野においては、AI が人の内面的な訴えや複雑な感情を適切に判断できるか不安もあったが、福祉は基本的に対面で行い、AI は事務補助に限定するとの説明があり、人中心の原則が徹底されていることを確認し、懸念は解消された。

視察を通じ、AI 活用は技術導入だけでなく、ルール整備・教育・運用の三位一体で進めることが重要であるとの認識を深めた。

次に、スマートこうべの取組について、スマートシティ施策の最新状況を確認した。神戸市は 2023 年 9 月に従来のデータ連携基盤の運用を中止し、翌年から新たなスマートシティモデルを構築している点が特徴である。

新体制のスマートこうべは、独自情報・独自機能を市が選択的に整備しつつ、「軽量型スマートシティ」として再設計されている。特に、毎日更新される最新情報の提供、市民向けサービスの一元化、千葉県柏市など複数自治体での広域共同利用を可能とする柔軟な構造が印象的であった。

説明では、従来型の大規模データ基盤は維持費が高く、活用範囲も限定される課題があり、必要な機能だけを賢く使う方向へ舵を切ったとのこと。これにより、利便性向上と行政効率化を両立しつつ、財政負担を抑える運用が可能となった。

神戸市の取組は「最小の経費で最大の効果」を実現する実践的なスマートシティモデルであり、今後の大田区政において参考となる視察だった。

（大田区無所属議員団）

神戸市では、「AI 条例について」及び住民向けポータルサイト「スマートこうべ」について視察を行った。神戸市の AI 活用は、AI をむやみに規制するのではなく、安全性を確保した上で、行政実務の中で積極的に活用していくという考え方が基本にあった。AI 条例では、市が AI サービスの利用者であることを前提に、市民の権利や利益に関わる業務に AI を活用する場合のリスクアセスメントや、機密情報の取扱いなどを整理し、透明性や説明責任を確保しようとしていた。

具体的な活用例としては、ホームページ要約、やさしい日本語化、図面審査、問い合わせ対応、庁内 FAQ、庁内 AI 基盤「こうべ AI ポート」など、かなり実務に近い部分で活用が進められていた。また、「スマートこうべ」についても、住民向けポータルサイトとして支援制度検索や地図情報などを柔軟に発信する仕組みとして運用されており、費用対効果を踏まえて見直しを行っている点も印象に残った。

視察を通して、神戸市の取組は大田区もこの方向で検討を進めるべきと感じる内容であった。大田区においても DX 推進計画等に基づく取組は進められている。一方で、神戸市の

ように、AI 活用をルール整備と実務改善の両面から整理し、庁内外で具体的に活用を進めている点は、大田区にとっても参考になると感じた。AI は導入そのものを目的にするのではなく、区民サービスの向上や職員負担の軽減にどうつなげるかが重要である。大田区でも、日々の業務改善や情報発信の中で、使えるところから現実的に進めていくべきだと感じた。

（日本共産党大田区議団）

①神戸市は 2024 年３月に AI 条例を制定した。規制を目的とするのではなくあくまでも AI を効果的に安全に利用するものとして制定されたとの説明があった。私は中でもリスクアセスメントを実施する（第６条）が重要であると思う。事例として HP について市民が欲しい情報を誤って回答しないような対策を職員が確認調整をしているとのことである。

神戸市においては職員の AI 活用は約 30 万件とのことである。部門によって形式的な作業は AI を活用しやすいが、福祉部門は活用が難しいと思う。ひとりひとりの声を聴き、思いをつかみ、要望を整理し、的確なアドバイスが求められるからである。ボイスポット回答は不向きであろうと想像する。AI 活用で市民の利便性の向上は部門によって異なるであろう。

今後公的な業務においてもデジタル化や AI 活用は進んでいくであろう。大田区においても AI 活用のルール化は必要であり、リスクから区民生活を守る何らかの手立てを急がねばならない。大事な点として AI 活用に頼り考えることをしない職員を増やすことなく、自治体の仕事は何かをきちんと考えたうえでの AI 活用の必要性を考える機会となった。

②スマートシティの取り組みの内の「ポータルサイトスマートこうべ」の取り組みについて伺った。

スマホを活用してホームページでは得られない市民の知りたい情報を得られる努力は大田区としても大いに参考になった。

中でも注目したのは、質の向上とコスト削減などを令和４年に大きく見直したことである。住民ポータルサイトデータ連携基盤を個別構築し年 4,000 万円と、サービスの接続費が数千万円だったものを廃止し、柏市のデータ連携基盤の共同利用として、運用費を約８割削減、イニシャルコスト０円等、としたとの説明に驚いた。全国へ神戸発都市 OS の広域共同利用が広がっていることを初めて知ることができた。

（立憲民主党・無所属大田区議団）



兵庫県神戸市に ①AI 条例について ②スマートこうべについてお話を伺った。神戸市では、AI は、ルール整備と利活用を“並走”させ、安全に全庁展開を行うということで、ルール整備の取り組みと利活用の取組を進めている。

ルール整備として、神戸市は国の対応を待つのではなく自治体として先行対応をし、2024 年３月に「神戸市における AI の活用等に関する条例(AI 条例)」を制定。概要としては、市

民の権利利益に影響を与える行政処分等へのAIの活用にはリスクアセスメントを実施している。

利活用として、Microsoft Copilotの全庁利用を2024年２月から開始。保有するMicrosoftアカウントで利用可能なため、追加費用なしで導入。非公開情報については入力を禁止している。

また神戸市では、自分の知りたい内容を聞くだけで回答を生成してくれる庁内FAQシステムを導入している。職員はAIを使うという意識がなくてもAIを使うことになる。

また、リテラシーが低い職員でもAIを活用することができるように、庁内AI基盤として「KOBE AI PORT」を導入している。定型プロンプトと汎用アプリにより、職員のプロンプト習熟度によらず、やりたいことを選択するだけで使える利用環境を展開している。

スマートこうべの取組としては、市の抱える課題に対してテクノロジーを活用し、①市民の利便性向上②民間企業の経済活動の活性化③スマートシティのブランディングを達成するとしている。年間115万/PV。以前はデータ連携基盤を個別構築して年間4,000万円の高額な運用費がかかっていたが、令和５年から柏市のデータ連携基盤の共同利用により運用費を約８割削減している。市HPでは実現できない独自機能・独自情報の掲載が可能。また市民生活にまつわる情報を、官民横断・部署横断で発信できる点が特徴である。

（日本維新の会大田区議団）

神戸市では、AIを単に規制するのではなく、安全性を確保した上で行政や地域社会に積極的に活用することを目的として、2024年３月に「神戸市におけるAIの活用等に関する条例」を制定した。条例では「持続可能な人間中心の社会」の実現を目的に掲げ、市民の権利利益を保護しながら、AIを活用して効果的・効率的な市政を推進することを明記している。具体的には、市がAIを業務に活用する際のリスクアセスメント、非公開情報の取扱い、受託事業者がAIを利用する場合の事前協議等を制度化しており、AIの利便性と安全性を両立させる仕組みを構築している。

AI導入による業務時間削減等については、導入後まだ期間が経っていないため定量的な効果検証は行っていないものの、定性的な評価として、条例制定を担当した職員は、１日当たり30分程度は業務時間が短縮されている体感があるとの所感が示された。年間の勤務日数に置き換えれば決して小さな効果ではなく、今後、庁内全体で活用が進めば相当な業務効率化につながる可能性がある。条例によってAIを一律に制限するのではなく、守るべき情報や責任の所在を明確にした上で、職員が安心してAIを活用できる環境を整備するという神戸市の姿勢は、今後の自治体行政におけるAI活用を考える上で大いに参考になる取組であった。



（２）兵庫県加西市

◆視察項目
　地域通貨「ねっぴ～Pay」について

（自由民主党大田区議団・無所属の会）



導入経緯は非常にシンプルで、令和２年までの紙媒体でのプレミアム付き商品券を発行していたものが、コロナ禍などの消費経済の落ち込みを解消するため、PayPay と連携しデジタル商品券へ移行、その後、地域通貨のねっぴ～Pay へと変遷している。

プレミアム付きデジタル商品券でも一定の経済効果はあったものの、加西市の外へと投資分が流出してしまう課題を解決するための施策として、地域通貨へ移行した点はとても分かりやすい。

アプリケーションも運用しており、地域のお店などからの情報提供や行政独自のポイントなども展開しており、単なるデジタル通貨としてだけでなく地域通貨を核にしたスマートシティ基盤として機能しているように感じた。

健康づくり事業や市の各種キャンペーン、市民向けインセンティブなどで行政がポイントを配布できる仕組みになっており、単なる決済アプリではなく「行政施策の配布プラットフォーム」になっていると見受けられる。行政内の様々な部局がねっぴ～Pay を自由に活用して様々な施策を打てるところが、行政の機動的な活動を推進しているとともに、市民と行政の結びつきを強固にする要因となっている。とても興味深いと感じた。

人口規模で言うと 10 倍の大田区で同様の仕組みづくりが可能なのか、進めるべきなのかについては今後も議論と研究が必要であると思うが、地域住民に行政サービスを身近に感じてもらえる手段としては非常に有効な仕組みだと感じた。

（大田区議会公明党）



加西市は個人的にご縁があり、何度か訪問してきたが、今回、日本最古の地誌である『播磨国風土記』に登場し、根日女伝承の舞台である玉丘古墳をはじめ、ゆかりの地が多数記述されていることを知り、感慨深いものがあった。

根日女をモチーフにしたキャラクター「ねっぴ～」が誕生し、今回学んだ、「ねっぴ～Pay」「ねっぴ～バス」など、大田区の「はねぴょん」のように、市民に愛されている。

導入経緯としては、プレミアム付き商品券からデジタル商品券へと移行し、令和４年９月１日から地域通貨「ねっぴ～Pay」が運用開始された。加西市商工会議所に運営委託し、本年３月末の加盟店は 288 事業所、ユーザー数は 17,278 名。

利用者のメリットとしては、100 円の買い物で１ポイントが貯まり、ポイント還元キャンペーン時には、10％の還元もある。

加盟店のメリットとしては、大手コード決済事業者（２～３％）より安い１％台の決済手数料である。差額の１％を利用者にポイントとして還元している。これにより、市外へのポイントの流出を防いでいる。また、チャージ可能店舗は、チャージ金額の 0.3％をキックバックされる利点がある。

令和７年度の事業における加西市の負担は、地域通貨のシステム運用管理費の 198 万円と運営委託費の 500 万円、８回のポイント還元キャンペーンに係る原資として 2，451.4 万円を加西商工会議所に支出している。この結果、流通額は 4.9 億円を達成した。

これらの原資となる、ふるさと納税は令和２年から 50 億を超える歳入確保が継続している。返礼品には、市内に本社および工場を有する「株式会社　千石」のアラジン商品がある。全国各地の牛肉や果実とは異なり、アラジン商品を持つ加西市の強みがある。

地域通貨の導入は会派として推進してきたが、当面は財政負担が必要となることが大きな課題であることを改めて認識できた。

（大田区無所属議員団）



加西市では、地域通貨「ねっぴ～Pay」について視察を行った。同市では、紙のプレミアム商品券や民間決済サービスとの連携を経て、市内で資金を循環させることを目的に、令和４年９月から地域通貨「ねっぴ～Pay」の運用を開始した。住民と地域の店舗、行政をつなぐ QR コード決済アプリであり、令和８年３月末時点で、加盟店は 288 事業所、ユーザー数は 17,278 名となっている。利用額も各年度で数億円規模となっており、行政ポイントや健

幸ポイント、防災アプリ等との連携も行われていた。

地域内でお金を循環させる考え方や、行政施策とポイントを連動させる仕組みは、大変参考になった。一方で、大田区で同じ仕組みを導入する場合、大田区単独で完結させることは難しいと感じた。大田区は人口規模が大きく、商業環境も地域によって異なる。また、区内だけで日常の買い物が完結しにくい地域もあり、特に区境地域では、品川区、目黒区、世田谷区、川崎市など近接自治体の商業圏と生活圏が重なっている。だからこそ、大田区だけの地域通貨として閉じるのではなく、区境を接する近隣自治体との連携が可能であれば、進める意義はあると感じた。それが可能なら大田区にとっても重要な取り組みになると考える。実施にあたっては、商店街支援、行政ポイント、給付事務の効率化、運用コスト、日常利用の定着を含め、事前に様々な機関との調整が必要になる。

（日本共産党大田区議団）

加西市は初めて訪れました。緑も多く穏やかな印象です。昼食を駅近くの食堂で食べたが、味もコストも抜群でした。

コロナ禍後の地域活性化の一助として商工会議所と連携して行っている地域通貨「ねっぴ～Pay」事業について説明を伺いました。

令和４年９月１日より運用が開始され、買い物をするたびにたまるポイントをチャージすることで買い物ができるシステムで、市内加盟店は 288 店、ユーザー数は 17,278 名とのことで、人口比で大田区に換算するとかなり高い普及率であると思います。促進のために令和７年度ではキャンペーンが８回おこなわれ、行政ポイントの付与の実施の努力もされています。

しかし、個人情報（住所など）はデータ化されていないので、加西市民かどうか不明な点もある。市が財政運用している事業であるが、市民以外の活用の実数把握されていないのはやや心配である。チャージ端末機増加も課題であるとのことでありました。



予算が毎年微減のようであり、代替できる事業が出てきたら廃止する可能性がありそうだが、市民生活に根付いた事業となっているようであり、物価高騰対策としても必要ではないか。さらには地域通貨を使えない市民への同様の支援策を望みたいところです。

（立憲民主党・無所属大田区議団）

兵庫県加西市の地域通貨「ねっぴ～Pay」についてお話を伺った。令和２年にねっぴ～商品券（プレミアム商品券）の発行、令和３年にデジタルねっぴ～商品券の発行、そして令和４年に地域通貨「ねっぴ～Pay」運用が開始された。

コロナで地域経済の冷え込んだ状況があり、令和２年８月に PayPay と包括連携協定を結んだ。20％還元キャンペーンを行い、加西市の商店にプレミアムポイント付与。消費喚起、経済活性化を促した。ただ PayPay ポイントは全国どこでも使えるので市外でポイントが使

用されるデメリットがあった。

それを踏まえて「ねっぴ～Pay」が令和４年９月１日からスタートした。現在、加盟店288事業所、ユーザー数17,278名。加西市の人口40,755人のうち、42.4%のユーザーがいる。利用総額は令和7年度利用額487,784千円。例年５億円弱くらいの利用がある。他の事業者だと200円で１ポイントを付与しているが、100円ごとに１ポイント付与し、１ポイントは１円分で使用できる。

ユーザー数の状況としては、85%が加西市民，15%が市外の方で、36%男性、64%が女である。利用頻度は月に数回程度使う37%、キャンペーンの時だけ40%と多い状況。毎日使う1.5%。週１は12%である。

現在の課題として利用されている区民の満足度は90%近くと高いが、公費投入による還元キャンペーン等への依存が予想以上に大きく、日常的な利用に至っていないというお話を伺った。大田区での地域通貨の展開については、加西市の取組を大いに参考にさせて頂きながら検討をしていきたい。

（日本維新の会大田区議団）

加西市の「ねっぴ～Pay」は、住民、地域店舗、行政をつなぐスマートフォン型のQRコード決済によるデジタル地域通貨で、2022年９月から運用が開始されている。市内でチャージされた資金や行政から付与されるポイントを原則として市内加盟店で使用させることで、消費を市外へ流出させず、地域内で循環させる仕組みとなっている。2024年８月時点の市資料では、利用者は約１万5,500人で、このうち市外利用者も約1,300人存在し、市内約285店舗で利用可能となっている。

利用者には決済額の１％をポイント還元する一方、加盟店から受け取る決済手数料は1.8%とし、一般的な民間決済サービスより低く設定している。差額をシステム保守や販売促進等に充てる設計となっている点も特徴的である。また、単なるキャッシュレス決済にとどまらず、「健幸ポイント」など行政施策によるポイントをねっぴ～Payで付与することで、健康増進、環境行動、防災アプリの普及等と地域経済政策を一体化していることが、高く評価できるポイントであった。課題として、ポイントキャンペーンなど、お得になるというインセンティブが強く、キャンペーン等がなくても、日頃から利用してもらうことには、まだ壁があるとの認識が示された。全体としては、市民の行動変容と地域内消費を同時に促す仕組みであり、行政施策との連動性が特に参考になる取組であった。

（３）兵庫県明石市

◆視察項目

国保料収納率向上の取組みについて

（自由民主党大田区議団・無所属の会）

明石市は直近数年に渡り兵庫県内では唯一、人口が増加している都市であり、かつ国保料の収納率が県下でトップクラスを保ち続けている先進都市である。

様々な取り組みの中で、結論から言えば携帯電話のSMS機能を活用した納付勧奨の取り

組みが他の自治体には見られないシンプルかつ有効的な取り組みであった。元々は大阪府池田市の取り組みを参考にしているとのことであるが、先述したように実績を上げ続けている点が素晴らしいと感じる。

従来は電話や訪問による催告が中心であったが、職員負担が大きく訪問しても不在や居留守などが多いため、携帯電話へ SMS を送る仕組みを導入されたとのこと。その結果、業務効率化と収納率向上の両立を実現し、兵庫県内トップクラスの収納率を維持している。

職員負担の軽減、とは言うものの、ご説明の最後にあった「どれだけ手段を考えてもやはり最後は職員の日々の努力と地道な行動」という所管課長様のお言葉にも表れている通り、日頃から厳しい現実と直面している職員の方々の努力によって、高い収納率を維持している点は忘れてはならない点だと感じた。

SMS というサービスの特性上、これまで特殊詐欺などの媒体に使われてしまった事もあるなど、運用については大きな課題があることもご教示いただき、大田区で同様の運用ができるのかどうかについては慎重な検討が必要であるとも感じたが、費用対効果、参考実績などを考えると前向きに検討できる取り組みであることは明白と思う。是非、研究を進めてみたい。

（大田区議会公明党）



明石市では、現年度分と滞納繰越分を合わせた合計の収納率が、12 年連続で兵庫県下１位を継続中である。現年度分の収納率は 95％以上をキープし、滞納繰越分も 40％前後と高い収納率であったが、１位を継続するための方策を検討する中で、SMS（ショートメールサービス）を活用した催告を平成 30 年度から導入した。５年を経過した時点で、SMS を利用した還付金詐欺やワンクリック詐欺が横行したため一時中断し、令和６年度から再開している。再開にあたっては、市のホームページで SMS 送信する旨の注意書きを掲載し、リンク貼り付け等による展開は断念した。またこの間、令和２年度からスマートフォン決済の導入開始。令和５年度からの預金調査の電子化では、数か月掛かっていた金融機関への預貯金の照会が電子データによる照会で、最短１～3 日程度で回答が可能になった。具体的には、導入前の令和４年度の調査件数 11,814 件に対し、令和５年度は 62,010 件。差押金は約 3,557 万円から 6,037 万円へと大幅に増加している。

平成 30 年度からはコンビニエンスストアでの収納業務を開始しており、コンビニやスマホによる納付が増加して、現在約 23％になっている。

本区においても、催告方法としては、電話や郵送、委託業者による訪問を行っており、それなりの成果は挙がっているが、費用対効果には課題がある。

明石市は滞納繰越分よりは現年度分を追いかけ、納付忘れ防止を目的として SMS を活用している。１件当たりの費用は約 30 円。導入効果としては、１か月で 600 件送信し、折り返しの電話率は約 13％。納付金額は送信後約１か月で約 680 万円。

これだけ長期間、高い収納率を継続しているからこそ、不納欠損額も年々減少している明石市の取り組みは見習いたい。

（大田区無所属議員団）



令和８年８月 17 日､兵庫県明石市を訪問し、「国民健康保険料収納率向上の取り組み」について調査した。

国民健康保険制度は、我が国の国民皆保険を支える重要な社会保障制度である。一方、多くの自治体では保険料の滞納や不納欠損が課題となっており、収納率の向上と納付意識の醸成は制度を持続させる上で極めて重要である。

明石市では、令和４年度以降、国民健康保険料の現年度分収納率 95%以上を維持し、兵庫県下 29 市中トップという高い実績を上げている。その背景には、滞納処分の強化だけではなく、「納めやすい環境」と「連絡のつきやすい環境」を整備する工夫があった。

納付方法については、ペイジー、コンビニ収納、スマートフォン決済など多様な手段を導入しており、現在では全体の約 23%がコンビニ・スマホ決済を利用しているという。

特に注目したのが、滞納者への催告に SMS（ショートメッセージサービス）を活用している点である。電話による催告では応答しない滞納者でも、SMS 送信後１週間以内に連絡してくるケースが多いという。担当職員が約 10 分で送信設定できるなど事務負担も小さく、１か月に約 600 件を送信し､約 680 万円の滞納額を回収した実績があるとの説明を受けた。費用対効果、即効性の両面から大変興味深い取り組みである。

大田区の令和６年度国民健康保険料は、現年度分収納率 89.90%にとどまり、収入未済額は約 30 億 7,000 万円、不納欠損額は約８億 7,000 万円に上る。もちろん自治体の人口規模や被保険者の状況が異なるため単純比較はできないが、収納率を１%でも向上させる努力は、負担の公平性を確保する上でも重要である。

「電話に出ないなら、届く方法で知らせる」。明石市の取り組みは、デジタル技術を活用した行政改革の好事例である。大田区においても SMS による納付勧奨・催告について、早急に導入可能性を検討すべきである。

（日本共産党大田区議団）

明石市は風光明媚な歴史ある街という印象。13 年連続人口増であることにまず驚かされた。大阪や姫路からも通勤圏内で交通の便がいいこと、子育て支援に力を注いていることも大きな成果のようだ。国民健康保険の加入者 47,741 人（人口比 15%）加入世帯 32,343 世帯（23%）とのことでうち滞納世帯は約 14%、大田区の滞納世帯に比較すると比率は大変少ない。主な加入者である第１次産業　農業や漁業は有名であるが人口は減少しているとのことである。収納率は 92.01%県内で２位、高齢化、低所得が増えてきているとのこ

とである。高い収納率と思いましたが、以前は県内１位を 12 年間続けてきたので、現状を変えていきたいと奮闘しており、その努力の取り組みは「納付を忘れていませんか？」というお知らせを、HP、SNS などを使って催告している。どの自治体も同様だが、なぜか担当者の説明は温かく感じた。滞納者は犯罪者のごとくの催促状を見たことがあり、「払いたくても払えない」市民に寄り添った対応が望まれる。電子による預金調査の導入は 2018 年から全国で行われているが、明石市でも調査件数は約５倍に増加し、換価額は約 1.7 倍の増加で「闇雲に処分を実施してきたが、ポイントを絞れるようになった」との報告であったが、「お金があっても払わない人」への対応であるとの説明には納得した。また、換価の猶予については私も大田区においても対応を求めてきましたので、明石市においても引き続き努力してもらいたい。最後に納付推進課の業務は３Ｋと呼ばれ、精神的にきつい、脅迫等の危険、常に数字におわれて厳しい、とのことだが、明るく風通しの良い職場となるようにできるのは、やはり課長の長い経験によるものと思われた。

視察に対応していただき感謝します。

（立憲民主党・無所属大田区議団）

明石市の収納率は、令和７年度 95.66％、滞納繰越 0.85％である。収納率は 12 年連続で県下１位である。平成 30 年から SMS（ショートメッセージ）を利用した催告を導入している。令和５年度から預金調査の電子化開始、詐欺のため一時 SMS を中止したが、令和６年度 SMS を再開した。令和７年度からは滞納処分の結果について、オンライン回答の受付を開始している。

また SMS を活用した催告を開始するとともに効率化を図り、訪問徴収を廃止している。不能欠損額が年々下がっていて、執行停止は少ない、資力のある方から徴収をしていきたいという考えで進めている。SMS の後のフローとしては、うっかり忘れていた方は支払いをしてくれる。３割程度は納付をしてくれる。また納付書を紛失した方に関しては、納付書を再度送っている。

そして、さらなる収納率向上に向けた滞納整理は、風通しの良い職場環境が大事ということで、日々部内のコミュニケーションは大事にしているとのこと。結局、担当者の地道な努力の積み重ねが収納率向上につながるというお話もあった。

大田区政にも大いに参考になるお話があったので区政に反映していきたい。

（日本維新の会大田区議団）



明石市では、国民健康保険料の収納率向上に向け、納付相談、口座振替等の納付環境整備に加え、未納者への催告や財産調査、SMS 利用を組み合わせた多角的な取組みを進めている。現年度分の収納率は近年 95％台で兵庫県内トップを維持しており、収納業務を専門的に担う体制を整えていることが特徴であった。

今回の視察で特に印象的だったのは、制度や徴収手法だけではなく、収納業務に従事す

る職員の職場環境づくりにも力を入れている点であった。収納担当職員は、未納者への催促など精神的負担の大きい業務に直面することがあり、メンタル面で不調を抱える職員が生じやすい。これは、本区を含めて他自治体でも課題となるポイントであるが、明石市では、職員同士が相談・フォローしやすい職場の雰囲気づくり、上司が職員のメンタルケアを定期的に行うなど、職員の心理的安全性にも着目しながら職場がチームとなって取り組む姿はは非常に参考になった。

また、明石市ではこれまで基金を活用し、保険料の急激な上昇を独自に抑えてきたが、今後は兵庫県内で保険料水準に合わせた保険料設定へ移行していくとの説明があった。この話を聞き、自治体独自の基金活用によって一時的に負担を抑えることは可能であっても、長期的には国民健康保険料の上昇を自治体単独の努力だけで回避することには限界があると感じた。国保は財政基盤が不安定になりやすい構造的な課題を抱えているため、自治体ごとの基金や収納率向上策だけに解決を求めるのではなく、国が主導して国民健康保険制度全体の持続可能性と加入者負担の在り方について抜本的な解決策を示す必要があると改めて考えさせられた。

