

総務財政委員会 行政視察報告書

1 日程

令和4年8月22日（月）～24日（水）

2 視察先及び視察項目

	視察先	視察項目
1	岩手県滝沢市	ビッグルーフ滝沢（滝沢市交流拠点複合施設）について
2	岩手県八幡平市	東京2020オリパラにおけるルワンダの受け入れについて
3		地中熱を活用した冷暖房施設等の財政効果について
4	宮城県仙台市	AIチャットボットについて
5		仙台市手続きガイド及びわたしの手続き案内について

3 視察委員

- 委員長 高瀬 三徳 自由民主党大田区民連合
- 副委員長 小峰 由枝 大田区議会公明党
- 委員 湯本 良太郎 自由民主党大田区民連合
- 深川 幹祐 自由民主党大田区民連合
- 田村 英樹 大田区議会公明党
- 大竹 辰治 日本共産党大田区議団
- 菅谷 郁恵 日本共産党大田区議団
- 犬伏 秀一 令和大田区議団（無所属5＋維新1）
- 小川 あずさ 立憲民主党大田区議団

4 視察報告

項目ごとに各会派の視察報告を記載。

(1) 岩手県滝沢市

◆視察項目

ビッグルフ滝沢（滝沢市交流拠点複合施設）について

(自由民主党大田区民連合)

コミュニティセンター、図書館、産業創業センター(物産展示販売、レストラン)
平成26年に村から市になった。

人口は5万人のまちとして有名だった。

高齢化率は26%で高めだが、県内では低い方。

自衛隊駐屯地があり、また2大学、2短大があり学生も多いので、高齢化率は低い方。

まるっと滝沢プロジェクトという団体に（株）Fun Space と（一社）情報発信スタディ協会、（一社）いわてひだまり農園という地元のJVを組んで年間1億円で運営。



館内には会議室だけではなく、音楽スタジオやクッキングスタジオも設置され、人気がある。

大ホールはセリ部分が可動式になっているので多様な使い方ができるようになっている。

車やバイクを入れ展示スペースとしても活用できるようになっている。

指定管理者制度を前提として、市としてやりたい、必要があるために行う事業でも積極的に行う。

失敗の責任を指定管理者に押し付けない。

利用料金制の導入、減免制度の廃止、市場を考える。

黒字化すれば、市の収入が増える、行政利用でも減免をしないで予算を取って支出する。指定管理者にとって平等になる。そして飲食の禁止をせず自由度を高める。

美味しい食がない所ににぎわいは生まれない。

考え方として、

- ・市役所が指定管理者からの信頼を得るようにする。
- ・役所の常識を覆す。
- ・指定管理者と連携をしっかりと、適正に評価すべき。

ビッグルフと他の施設と住み分けをしており、ここ以外は減免なども行っている。

この発想は、市の幹部からというより職員の発想と共感によって進められている。

今回の視察をふまえて、役所の常識を覆すをキャッチフレーズに大田区のとりわけ指定管理制度を導入している部分について見直しを検討したいと思う。

※今回の視察でも会場使用料が発生しているとのことであった。

(大田区議会公明党)

8月22日(月)、岩手県滝沢市のビックルーフ滝沢を視察させていただきました。当該施設は『生きがい、発見、創造』の基本理念のもと、滝沢市のシンボルとして建設されました。内部は、市民活動を支援するコミュニティ機能、知の集積の湖山図書館、市の観光ベースとなるたきざわキッチンといった3つのコンセプトで構成され、幅広い利用者が有効的に活用できる様々な工夫が盛り込まれた複合型の施設となっています。

平成21年に交流拠点複合施設検討プロジェクトチームが立ち上がり、以降、幾度にもわたる部会・PT・検討委員会を経て、平成29年4月に、たきざわキッチンの設置に伴いグランドオープンとなりました。

コミュニティセンターは「まるっと滝沢プロジェクト」と約1億円/年の指定管理契約を結び運用されているが、それぞれの施設の利用に伴う利用料等は指定管理者の収益とすること、自主事業収入や減免制度の廃止により、指定管理者による積極的な運営・利用者のニーズに合った運用が可能となり、滝沢市内外における地域活性や賑わいの創出に大きく期待が持てる体系に共感しました。

この運営に関する滝沢市の考え方では、『指定管理がうまくいかない責任は全て市役所』『市役所の普通は一般的に通用しないことがある』などを基本としながら、指定管理者との信頼関係を深く持つことを重視する姿勢をうかがい、大田区における指定管理者制度と比較し考察をしながら施設内を視察させていただきました。

指定管理者の評価については、サービスの質・業務の履行状況・サービスの安定性などを基準としますが、こうした基準に合わせて指定管理者が持つ自主性を尊重する滝沢市の取組みは、「ものさし指標」にとらわれない新しい体系だと思いました。

今後の滝沢市の取組みにご期待するとともに、大田区への導入について研究していきたいと考えます。

(日本共産党大田区議団)

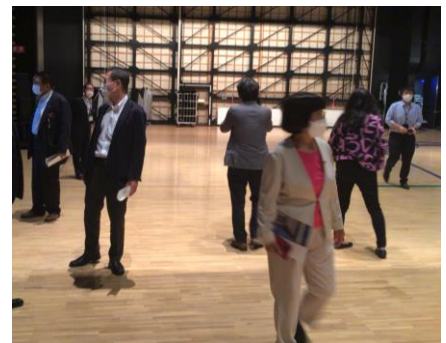
岩手県滝沢市は人口55,400人(大田区は約13倍)の自治体です。

滝沢市交流複合施設は、総事業費45.5億円です。よく自治体は身の丈に合った施策の展開をと言われますが、国14億円、県1.4億円、滝沢市が起債と一般財源30億円、人口5.5万人の自治体で必要なかとまず感じました。

大田区は、滝沢市の人口比では13倍となり、大田区と人口比で換算すると総事業費590億円、市の負担は390億円にもなります。地方自治体の財政が厳しい中で、こんな大規模事業ができたなと感心しました。視察先ではさすがに言えませんでした。

次に、これで公共施設なのか、住民のための施設か、指定管理者のための施設か、考えさせられました。

事業を実施するにあたって、管理運営におけるサウンディング型市場調査の実施、備品調達に係るサウンディング調査を行うなど、事業全体が民間企業の発想で進めら



れたことに驚きました。公共施設とは、地方自治法では「住民の福祉の増進に寄与する施設」を言いますが、利用料金制度の導入で、黒字にすれば市に納付金。だから営業しよう！そして減免制度の廃止で市や指定管理者の利用も含め、利用者全員が負担する。これで本当に公共施設と言えるのかと考えさせられました。

(令和大田区議団（無所属5＋維新1）)

視察先は「ビッグルーフ滝沢（滝沢市交流拠点複合施設）」。その名前の通り、大きな屋根が特徴的な施設だ。管理は、どこの自治体でもやっている指定管理者に委託しているが、滝沢市側の理念に感動した。

1. 失敗の責任は指定管理者ではない。

市役所側がブレないことが大切。

大田区をはじめ、多くの自治体では運営がうまくいかないと「指定管理者のせい」にして責任逃れをするが、滝沢市は、責任は市にある、いかに指定管理者に寄り添えるか、市役所が指定管理者からの信頼を得られるか、と断言している。

2. 館内どのエリアでも飲食、飲酒が出来る。

美味しい食がない場所には賑わいは生まれない。

だいたい、公の施設は「〇〇してはいけません」と規制だらけだが、この施設は自由だ。

3. 多目的の徹底「管理しない」。

自由度の高い施設を目指して、規制を最低限にする、と宣言している。

4. 市役所の「普通」は一般的に通用しないことがある。何を生み出すために必要な事かを考える。

よくぞ言った！と拍手。役所の「普通」は世間の常識ではない、と20年間言ってきたが、まだまだ大田区役所には浸透していない発想である。

そして、極め付けは安くすることは正義ではない！と結ばれている。



(立憲民主党大田区議団)

その広さとゆったりしたビッグルーフには、圧倒されました。

広々とした余裕のある駐車場、そして1つ屋根を感じさせる、一体感のあるふれあいの場所。光がサンサンと降り注ぐ明るい子どもたちの遊び場や、図書館。中で食事もでき、1日中ゆっくりできる場所になっています。

さらに驚いたのは大ホールです。ホールの椅子が自由に動かせるようになっていて、ホールとしてだけではなく、大きなイベントをすることもできる、しかも効率よくその椅子を出し入れすることができるようになっています。

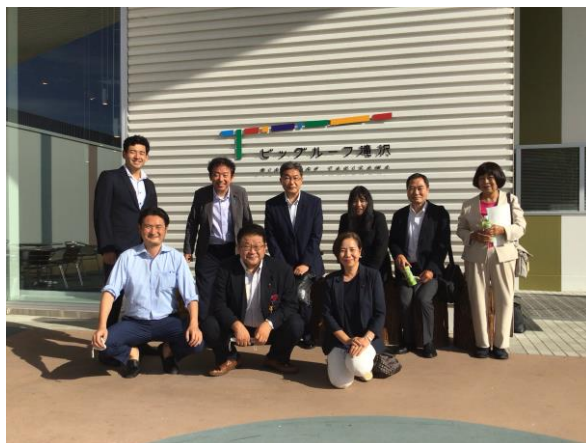
きれいな和室など落ち着く場所もあり、地域の人が気軽に利用できる施設になっているようでした。

東京では場所が狭いため、また駅から遠い場所だったりすると、なかなか利用する気にならないものですが、車社会である滝沢市においては、年配の人でも、車を止め

るのが苦手な人も、ころおきなく駐車できる広々とした駐車場があるため、気軽に何時からでも行ってみようかと言う気持ちになれるのではないのでしょうか。

防災拠点や、お祭りの場としても提供されていて、地域の人にとってはきれいな憩いの場所になっていることは間違いありません。

特に地域が希薄になっている都会にもこんな賑わい創出の場所があったらいいなど考えるのですが、羽田空港跡地などは広さもあり、こんな寄り合いの場所、余裕ある駐車場やバス便を用意し、可能なのではとも思いました。



(2) 岩手県八幡平市

◆視察項目

東京 2020 オリパラにおけるルワンダの受け入れについて

(自由民主党大田区民連合)

大田区と八幡平市はルワンダでつながっています。

みずほ情報総研からの依頼で大田区はルワンダに対してリンドウなどのヨーロッパ輸出の際にカビ対策について協力しております。そのリンドウの種を輸出しているのは八幡平市です。

こういった縁があることから日本ルワンダ協会（理事・深川）が仲介し八幡平市でキャンプを行うルワンダ選手団が最終的に東京に来た際に支援をする体制を取ることになりました。

八幡平市副市長、課長補佐は大田区スポーツ推進課長などを訪ね、連携についての依頼をし、体制整備をしたところですが、コロナによる 2020 オリンピックの延期、感染症対策もあり、大田区ふるさとの浜辺公園を活用するには至りませんでした。

しかしこのオリパラをきっかけにし、連携が深まり、今回の議員団の視察へとつながりました。

今後はルワンダに輸出しているリンドウの生産に対する技術支援、また大田市場花き部への働きかけなど、オリパラをきっかけとした連携をより一層推進していこうと



いうことになりました。

プロジェクトの詳細

https://www.jica.go.jp/africahiroba/2017_TICAD/vol4_3/index.html

大田区の農工連携

https://www.maff.go.jp/j/kokusai/kokusei/kanren_sesaku/pdf/ticad_event/side_event_21.pdf

ルワンダ大使と大田区長の会談

https://www.city.ota.tokyo.jp/kucho/kucho_photomemory/r3nendo.html

(大田区議会公明党)

8月23日(火)、岩手県八幡平市役所に於いてルワンダ共和国との交流について、市の取組みをうかがいました。

八幡平市とルワンダ共和国との連携は、八幡平市特産の「安代りんどう」の海外展開を契機に始まり、市で育成したりんどうの新品種をルワンダで生産、及び欧州へ輸出することで相互の産業振興を図っているとのこと。

2019年には、八幡平市花き生産者が直にルワンダを訪問し、3日間にわたり栽培に対する技術指導を行いました。

こうした相互交流から得られた信頼関係を背景に、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会において八幡平市は、ルワンダ共和国のホストタウンとして選手団を受け入れたとの事。ホテル安比グランドを拠点とし、2021年7月8日から19日の12日間で3競技・5選手、その他コーチ8人の計13人が最終調整を行う中、合間で八幡平市民との交流の場を設けて食・文化・観光地を紹介。

こうした経緯から東京オリンピック開会式において、ルワンダ選手団が八幡平市産りんどうを掲げて入場行進を行い、友好の証をPRしたそうです。

りんどう栽培からスタートしたルワンダ共和国との交流が東京オリンピックを契機に、市立高校や未来を担う子どもたちとの交流を育み始めていることに共感しました。財源的な課題はあるにせよ、両都市の連携を深め、共栄されていくことを期待いたします。

私たち大田区においても、今大会ではブラジル選手団の受け入れを実施しました。厳格な感染症対策のもと、有意義な事前キャンプが行われたとの報告を受け、行政職員はじめ、多くのスタッフの取組みに深く感謝するところです。

八幡平市においても大田区においても、今後のオリンピックレガシーを活かすといった観点から、持続可能な交流が求められると考えます。

議会としても様々な繋がりを通してオリンピックレガシーの充実に取組んでまいります。



(日本共産党大田区議団)

銀河鉄道の電車に乗れたことは貴重な体験でした。見渡す限り田園風景で、日本の農業の苦労を考えながら市役所のある駅に到着しました。電車から降りると、駅ホームが直接八幡市役所と連結していることに驚きました。庁舎入り口では、八幡市の交流先であるルワンダから贈られた勢いのある牛の絵が出迎えてくれ印象に残りました。東京 2020 オリパラ選手の受け入れ説明では、八幡平市が「りんどう」の生産に力を入れており、生産拡大や新品種開発のため海外展開をしており、その過程でルワンダが気候の状況や風土が八幡市とよく似ており交流が始まったこと、オリパラ選手の受け入れを実現したことが理解できました。それぞれの国が、交流をし、生産拡大や新品種開発の推進とブランド力を強化していることが今後も成功につながってほしいと切に思いました。

また、東京 2020 オリパラ大会において、ルワンダの選手の受け入れは、食の違い、ことばの壁やコロナ禍の中で大変であったろうと思いましたが、オリパラ大会入場式では、「りんどう」の花をルワンダ選手に届け、花を持っての式典参加に市の職員が感動された話は、報告を聞いている私にも思いが伝わってきました。この話をオリパラの前に聞いていれば、入場式や選手の活躍に注目したのにと残念に思いました。

大田区も東京オリパラでは、ブラジル選手団の受け入れを行いました。職員やボランティアの方々から、直接話を聞いてみたいと思いました。また、多文化共生をはじめ、産業の発展、ジェンダー平等の視点など国際都市を目指す大田区として今後、何ができるのか研究してみたいと思いました。

(令和大田区議団（無所属 5 + 維新 1）)

これについては、意外なきっかけで始まったようだ。

本市の特産品である「安代りんどう」を 2014 年からルワンダにおいて許諾栽培を始め、その結果、2019 年にはルワンダから欧州へのりんどうの輸出が 14 万本にのぼったのだそうだ。

許諾栽培による本市のメリットは、ブランド力の向上と、販売に伴う手数料（売上の 15%）がある。

2019 年 8 月 26～28 日にかけては、ルワンダで安代りんどうの生産に取り組む現地法人「ブルーム・ヒルズ・ルワンダ」の社員が同市を訪れ、圃場や作業場を見学し、生産者と交流した。

そして、この「りんどう」をきっかけに、東京 2020 において、ルワンダ選手団のホストタウンに名乗りを挙げたのだ。2019 年 7 月から 8 月にかけて合宿を行っていた東京 2020 オリンピックの代表選手は、市内や近隣町村の学校を訪問し、児童生徒らと交流したり、運動会や地元のお祭りを見学したりと、市民との交流を行ったそうだ。東北の小さな自治体がアフリカの国と交流したという、素晴らしい実践である。



(立憲民主党大田区議団)

実りの秋を前にした一面に収穫前の稲穂が見える景色を抜けて、駅前に直結でそびえる八幡平市役所。改札を抜けたら役所で、他では見られないであろう光景でした。明るく広々とした庁舎で、ここなら待ち時間があってもいいかなと思えそうです。

この八幡平市は、1年前には東京オリンピックに向けてのルワンダのホストタウンとして、ルワンダ選手団が合宿を行った場所ですが、それより以前から、りんどう栽培を通じた交流が行われていました。

オリンピックでは開会式でその八幡平産のりんどうを掲げて、ルワンダ選手が入場行進したということです。

長きに渡り積み重ねてきた信頼関係を、開会式で示すことができたということで、ルワンダとの温かい交流、素敵です。

また、合宿会場をきっかけに八幡平の子どもたちも、身近に本物のアスリートを見ることができて、忘れられない思い出になったであろうし、今後のスポーツへの情熱を注ぐきっかけになった子どもたちもいるかもしれません。

オリンピックでの受け入れは、その時だけでなく、ご縁のできた国との関係を今後も大切に続けていってほしいし、また交流から新たなアイデアも生まれることもあると思います。

今回八幡平市を訪ねたことで、その国際交流を参考に、大田区もご縁のあった国との交流を発展させていきたいと感じています。

(3) 岩手県八幡平市

◆視察項目

地中熱を活用した冷暖房施設等の財政効果について

(自由民主党大田区民連合)

八幡平市は本庁舎の新築に合わせて地中熱ヒートポンプを利用した冷暖房の導入を行いました。

旧本庁舎は4,260.16㎡であったのに対し、新本庁舎は7,179.83㎡と約1.7倍になりました。

旧本庁舎は電力と重油を使った暖房のみで平成22年度から25年度の4年間平均246円/㎡、新本庁舎は地中熱ヒートポンプを利用した冷暖房で重油の使用をやめ電力のみでの運用となっています。平成27年度から令和3年度までの7年間平均は204円/㎡で17%の削減を行うことが出来たと聞きました。

この地中熱ヒートポンプを利用した冷暖房導入の効果として単に財政効果だけではなく、重油（化石燃料）を使用しないことによる環境影響を低下させたことも大きく評価されるものです。

デメリットとしては冷暖房の温度設定が集中管理となったことから部屋ごとの温度設定が出来ないこと、冷房と暖房の切り替え作業が必要となり、一度冷房に切り替えると急な気温低下による暖房が使えないことなどがあげられました。

大田区における新庁舎建設の際に参考にさせて頂きたいと思っております。

また、八幡平市では地熱発電も行っており、現在稼働中2か所、工事中1か所の計3か所が動いております。

世田谷区では交流自治体産自然エネルギー連携事業として地熱発電電力の購入も進めております。

大田区は羽田空港を抱え、自動車、工場だけではなく航空機からのCO2排出という課題もあり、クリーンエネルギーについても興味関心があることから今後はこの分野における連携も視野に八幡平市と引き続き進めたいと思っております。

(大田区議会公明党)

8月23日(火)、八幡平市とルワンダ共和国との交流についての視察に続き、地中熱の利活用について市の取組をうかがいました。

JR花輪線北森駅に新設された八幡平市役所は、工期:平成24年12月～26年9月、建設工事費:24億8,545万440万円で建設され、設備的な特徴として建物杭基礎を利用した地中熱(再生可能エネルギー)採熱システムや太陽光発電街路灯27基、また随所にLED照明機器などを導入し、環境に配慮しながら岩手山の雄大な景色も損なわない設計となっています。

空調について旧本庁舎では、電力と重油を利用した暖房(※冷房無し)としていたが、新本庁舎では地中熱ヒートポンプを利用した冷暖房の導入により、重油(化石燃料)を使用しないことによる環境への配慮がなされています。

一般的に大型の公共施設であれば、オール電化で集中/個別管理が可能なビルマルチエアコンの設置が妥当かと考えますが、八幡平市の新庁舎設計では、国の再生可能エネルギー補助金(約8,143万7,285円)の交付をもとにした高効率・環境負荷軽減の地下熱採熱システムによる空調環境を提案。開業時からの大まかな試算によると、重油の利用が無くなった点を考慮しても当該システムの導入によるランニングコストの軽減を確認することが出来ました。

反対にデメリットとしては、一括管理のため個々の空間での温度設定が出来ない点や、構造上、パネルヒーターや配管内の流量を調整することによる温度調整となるため、利用者が希望する温度設定が非常に難しいなどの点をお聞きしました。

八幡平市の「地球温暖化対策実行計画」では、この計画の推進には市民・事業者の取組が必要不可欠とし様々な施策を推進しており、その一つに公民での省エネルギー設備・機器の導入促進が掲げられています。

大田区でも同様に、国・都の補助事業を活用し、環境負荷軽減に資する設備更新を提案してまいります。

(日本共産党大田区議団)

現在、大田区でも、地球温暖化対策は喫緊の課題であり、地方自治体でどのように進めているのか、とても関心のある視察項目でした。八幡平市では、地中熱を活用して、本庁舎と市立病院に「地中熱ヒートポンプ」が導入されているとの説明がありましたが、まず、地熱発電と地中熱の違いに初めて気が付き、自然エネルギーの活用と

いっても多様な手法がある事、日本には、原発や火力に頼らない方法でエネルギーの生産ができると思いました。さて、八幡平市の地中熱発電による財政効果は、17%削減になっているとのことでした。説明会場では、実際に設置されている「ヒートポンプ」を見ることができ参考になりましたが、温度調節の切り替えなどかなり苦労されていることや、「ヒートポンプ」があっても通常の冷暖房機も使用しなければならないなど、もっと研究が進むことを期待したいと思いました。

また、八幡平市には、松川地熱発電所、松尾八幡平地熱発電所、さらに 2024 年度 4 月の運転開始を目指して安比地熱発電所の建設が進められています。3つの地熱発電所が稼働し、その電力を市外、特に首都圏に販売が必要ともしています。いずれにしても予算が莫大にかかるので、国の財政支援は待たないです。大田区でも、モノづくりの技術を活用して、自然エネルギーの開発など本格的に取り組んでいくことが必要だと思いました。



(令和大田区議団（無所属 5 + 維新 1）)

八幡平市は平成26年に新庁舎の建設と同時に、地中熱を利用した冷暖房施設を導入した。電気と重油を利用して冷暖房を行っていた以前は、1平米あたり246円かかっていた冷暖房費が、地中熱を利用した結果、1平米204円に削減された。さらに、重油を使用しなくなったことによる、環境負荷軽減も重要である。

また、地熱については市内にはすでに二つの地熱発電所が稼働中、令和6年には新たに安比地熱発電所が稼働する予定である。この3つの発電所が稼働すると、八幡平市内の電力需要を大きく上回り、首都圏への売電を見据えて、地域電力会社を検討されているので、その際は大田区も契約先として御検討ください、とセールスをいただいた。

また、地熱発電の二次的成果としては、1971年に松川地熱発電所の蒸気を活用した温泉がホテルに供給されたことを契機として、この地域の発展の基礎となる八幡平温泉郷の形成につながったようだ。現在では、八幡平温泉郷の約700軒のホテル、旅館、別荘、病院、介護施設などにこの発電所から給湯されている。また、松川地熱発電所の地熱蒸気を活用した地熱染めは、世界でも類をみない技法であり、貴重な染物だ。既存の発電システムに頼らない自然エネルギー発電が現実のものになってきていることを実感した。

(立憲民主党大田区議団)

この八幡平市庁舎では地中熱を使って、空調と融雪に利用しているそうです。

地中の深い所の温度は年間を通して同じでありこれを発電に利用することで、旧庁舎に比べて、約17%の省エネになったとのことでした。

ただし、デメリットもあり、温度管理が集中のため各部屋での調節ができない、また暖房から冷房に切り替えるときに、季節の変わり目で気候が安定しないために、ま

だ寒いのに冷房になってしまう日があったりしたとのことでした。

自然のエネルギーである地中熱を利用する仕組みは、排出CO₂が少ないとのこと
で、まさにSDGs、持続可能な開発目標に合ったものです。クリーンエネルギーに
シフトしている発電の仕組みの中で、地中熱の利用は今後も進めていくべき重要な取
組だと思えます。

公が率先して庁舎に取り入れた八幡平市のお話を聞いて、大田区で環境を考えなが
ら取り組んでいることはまだ少ないな、と感じながら、言葉だけでなく実際に環境に
やさしい対策を進めていかなければいけない、と改めて感じました。



(4) 宮城県仙台市

◆視察項目

AIチャットボットについて

(自由民主党大田区民連合)

仙台市がチャットボットを始めたきっかけは、
コールセンターを外注する際にプレゼンでチャ
ットボットサービスを併設することで、より市民
が市のサービス情報を受け取れるという提案を
受けたことである。

コールセンターサービスは民間業者と5年間
で契約をしたが、チャットボットの使用料は570
万円で単年度契約となっている。

大田区の委員から、聴覚障がい者にとって有効なツールとなっているか、との質問
があったが、市からは市民から特段のリアクションはないと回答があった。

仙台市としては、メールの問い合わせが現在は一般的になっているが、今後はわか
らないと見込んでいることからチャットボットの有効性は今後拡大していくことが想
定される。

また、運用に関しては、検索でヒットしないワードは集計を取り、今後の検索ヒッ
トのバージョンアップへと繋げると説明を受けた。修正は随時行い、年1回は全体の



見直しをかけるとのこと。

また、有人チャットは何人体制で対応しているかとの質問については、2チャンネルを開設して対応しているとの回答があり、また、電話での問い合わせのコール数が減って来た際には、コールセンター費用とチャットボットのトータルでコスト減となるのか、との問いには、そもそも問い合わせをしてこなかった市民がチャットボットがあることで問い合わせをしてくるケースが多く、チャットボットによるサービスが開始されたことにより、市民が市役所に問い合わせるチャンネルが増え、より市民にとって市のサービスや情報を得やすくなったとの回答があった。

現場感覚としては、コールセンターを設置してから、担当課への直電は1/3程度に減り、事務の効率化へと繋がったという実感がある。

I C Tの活用により、特段に市民と行政の距離感が開いたということはないと感じているようだ。

(大田区議会公明党)

A Iチャットボット（ロボットにプログラミングし自動的に答えがでるコミュニケーションツール）を活用した仙台市のコールセンター事業について視察。

コールセンター事業の公募型プロポーザルに於いてA Iチャットボットを提案した事業者へ委託し、市民サービス向上・非対面型の市の新しい取組を伺いました。

そもそもコールセンター事業機能は、住民からの情報収集・提案・クレームなどが主な対応ですが、市は「クレーム・提案」は従来の窓口、「情報収集」はA Iチャットボットと立て分けていました。

私も実際に当市のQRコードでこのチャットボットに繋いでみましたが大変分かりやすく、市民としても電話をかけるためらいがないため気軽に問い合わせができる上、すぐに問題解決することで行政に対する信頼向上に繋がっているものと感じました。

更に、少数派の意見もデータとして残せば次の対策を打てる効果が得られると考えます。

市のチャットボットの精度向上については、事業担当課が現状の精査、庁内連携をしたのち業者へ託し、それを受けた業者は課題を練り上げてフィードバック、随時修正を行っているとのことでした。

問い合わせ内容によっては有人チャットや「仙台市手続きガイド」など各所管窓口に繋ぐこともあるようですが、ワンストップを望む市民の期待を察すると、精度を常に上げ、想定外の問い合わせもチャットボットが即対応するなど、更なるA Iの機能向上が重要だと感じました。

大田区の情報化推進計画に「A Iチャットボットの取組」が挙がっておりますが、外国人からの相談可能な多言語化や、災害対応時のための容量拡大など、様々な課題に初期から対応する重要性など学ばせて頂いたことを大田区に提案して参ります。

(日本共産党大田区議団)

仙台市のA Iチャットボットとは、A I（人工頭脳）機能を搭載した、チャット（会話）が可能なロボット（ボット）です。

最近何でもデジタル化が言われていますが、デジタル化では、住民の利便性向上にこそ利用されなければならないですが、窓口業務など職員削減の手段として利用される場合が多いように思います。窓口業務とは言っても行政には様々な業務があります。どこまでデジタル化することが妥当なのか、行政のサービスは個人情報とも密接に関係するので、個人情報保護も必要と感じました。

AI チャットボットは民間事業者が委託で行っていますが、利用者が質問を入力すると、AI が選んだ回答が自動表示されて、AI が学習することによって、回答の精度を高めます。つまりは、莫大な情報が民間事業者に蓄積されることとなりますが、個人情報保護は大丈夫なのでしょう。

仙台市のホームページには、「AI チャットボットは会話形式による自動応答で24時間365日お問い合わせが可能です。知りたい内容を専門画面で入力いただくと、チャットボットがお答えします。総合コールセンターへの電話、ファックス、メールフォームでのお問い合わせや専用ホームページでの検索のほか、AI チャットボットもご利用ください。」とありました。

仙台市では、有人の総合コールセンター「杜の都教えてコール」午前8時から午後8時まで年中無休があり、住民が急ぐ場合など24時間で対応しているところが良かったです。大田区でも24時間型のコールセンターがあれば良いと感じました。

(令和大田区議団（無所属5＋維新1）)

仙台市では、AI チャットボットという、会話方式による自動対応で24時間365日問い合わせが可能な市政案内を行っている。これは、AI（人工知能）機能を搭載した、会話（チャット）が可能なロボット（ボット）のことで利用者が質問を入力すると、AI が選んだ回答が自動的に表示されるのだ。また、驚いたことにはAI が検索履歴を学習して、回答の精度を高めていくとのことだ。市民にとっては、24時間365日市役所が閉まっても、いつでも、どこでも問い合わせができる点ありがたい。ただ、まだまだ、高齢者が多いなか、若年層には便利なシステムが高齢者のシステム難民を生み出すことにならないだろうか。副次的なメリットとしてこのシステム導入により、各担当への市民からの問い合わせ電話は格段に減少したとのことだ。事務の効率化には大いに貢献していると感じた。大田区においても、以前から私が提案している「コールセンター」を早期に整備すべきである。

(立憲民主党大田区議団)

役所は様々な問い合わせが、様々な年代の方からアットランダムに寄せられる場所です。

仙台市は、その様々な分野のお問い合わせを直接問い合わせなくても自己解決できる環境を作り出すために、コールセンター事業の1つとして導入しているAI チャットボット事業を展開していますが、その事業について教えていただきました。AI により、どんな分野の問い合わせもワンスト



ップでいち早く解決に導く便利なシステムです。

ただ、年齢によって、スマホやパソコン関係が不得意な方々もいて、その対策も必要かと思えます。

それには、杜の都教えてコールという大きな字で見やすい可愛らしいイラスト入りのパンフレットを用意し、親しみやすく導入できるように紹介していて、回り道しなくて済むならと、電子関係が不得意な方々にも、この事業が浸透していくための対策も用意しています。

これにより、チャットボットのみでの大きな効果はまだ見えないところですが、コールセンター全体の受付件数が増えているようで、やはり手軽だと、相談もしやすいものです。

また時間がかかるならやめようと諦めていたようなことも、時間がかからないなら聞いてみようと、気軽さが生む効果もあるでしょう。

この事業、人口の多い大田区にこそ、必要ではないかと感じました。

時間がかからず、気軽に話せるとなれば、区民と役所の双方の負担は減るはずで、効果があると思えます。ぜひ検討してほしいものです。

(5) 宮城県仙台市

◆視察項目

仙台市手続きガイド及びわたしの手続き案内について

(自由民主党大田区民連合)

導入の背景は引越しや結婚などのライフイベントの際に、区役所の複数課で手続きが必要であり、必要書類が状況によりことなるので準備がしづらい、提出時に必要書類の不足が発覚しクレームへとつながる、繁忙期には手続きに4～5時間待たされるケースもあり、サービス向上を目的として始まった。

この事業は、仙台市まちづくり政策局行政デジタル推進課が進めてきたが仙台市には行政手続きの案内が2種類あり、この2つを令和4年9月～10月迄に一本化を図る予定との説明を受けた。

今後の課題としては、サイトの更新履歴を市職員も含め確認できない、「手続きナビデータ」と呼ばれる設定ファイルを業者に提供しシステムへの反映を依頼する必要がある、またその更新には平均1か月程度要する、市側で公開コンテンツの更新が出来ない、また、ユーザーの反応が取得出来ず改善に向けたヒントを得る事が困難で、案内開始後に案内終了までたどり着かなかったユーザー数を把握出来ない、アンケート等、顧客満足度を測る機能がない。案内トピックを追加する場合の開発費用が高額、多言語対応は新規サイトを立ち上げなければならない、コストに対する効果の判断が難しい。などが挙げられ、これらをクリアできる Graffer 社手続きガイドへ移行を進めるようだ。

このサービスを実施する際には手続き所管課と役割分担の調整が重要になるため、

役割を明確化し対応しているようだ。

多様な働き方や多国籍化が進む昨今、多様なライフスタイルにフィット出来る行政サービスの提供の仕方を模索する事は自治体の使命であると考えている。仙台市のこの取組は我が区の今後の行政サービス向上に向けて参考となるものであると感じた。引き続き仙台市の取組を注視していきたい。

(大田区議会公明党)

仙台市コールセンター事業（A I チャットボット）に続き「仙台市手続きガイド及びわたしの手続き案内」を視察。

住民が様々な「手続き」をとりたい場合、各自のスマートフォンなどでQRコードから入り、順次、項目を選択しながら情報を得る「手続き案内」です。

手軽にできて自分に必要な手続き情報が明快に表示され、数分でわかることで、

- ・手続きの億劫な気持ちが刷新
 - ・「受付の人によって対応内容が違う」と言う苦情が無くなる
- 等のメリットがあります。

しかし、「法律の改正」など重要な情報を最新にするにあたり、コンテンツの更新に1か月かかるという課題もあるとのことでした。

日進月歩のデジタル事業に向けては、サービス拡充・向上を元とする事業者との契約は、柔軟に対応できるよう、様々な手法を使っていくなど吟味していく必要があると感じました。

先進的事業には、様々なリスクも伴いますが「今までは窓口に来るのが前提のサービス。でも将来的には『窓口に行かなくてもオンラインで手続きを完結できる』という展望のもと、DXに向き合っていきたい」とおっしゃっていた市役所の職員の姿勢に学ばせて頂きました。

他の自治体でも「RPA（ロボティク・プロセス・オートメーション）業務自動化実証実験」を行い、パソコン上の単純業務を自動化するという、新たな取組をすることで、慢性的な人員不足や更なる少子化の懸念や、明快化・効率化を希望する住民の要求を鑑みると、新しい技術の力で解決していくことが急務と感じます。

仙台市の事業と情熱を学びながら、区民サービスの向上に資する取組を大田区に提案していきたいと思えます。

(日本共産党大田区議団)

まず、説明者冒頭のあいさつでデジタル田園都市構想の会議が、大田区の会議室羽田イノベーションシティで行われ、説明者もリモート参加した事など話され、デジタル化の課題の導入部分として聞き入りました。

この視察では、「仙台市手続きガイド」及び「わたしの手続き案内」について学ぶこ



とが目的です。大田区からあらかじめ出された質問に対しても丁寧な説明がありました。「仙台市手続きガイド」及び「わたしの手続き案内」は、目的として、市民にとって「必要な手続き・持参物・窓口」がわかるまでの時間短縮、市民が区役所に滞在する時間を短縮する、必要な書類を用意してから市役所に来ることで「手戻り」の発生を防ぐ、職員による手続き案内の標準化を図ることです。特にコロナ感染症のこともあり、滞在時間を少なくするためとの説明もありました。市民にも好評のようです。また、現在「わたしの手続き案内」と「仙台市手続きガイド」が並行稼働しているため一本化する事の説明もあり、今年9月には一本化し、今年度末までには「仙台市手続きガイド」に多言語対応を導入するそうです。私も、その時にはホームページなどで確認してみたいと思いました。

国のDX政策に基づき地方自治体でもさまざまにデジタル化が強化されています。大田区でも、コンビニ収納など住民サービスの拡大が取り組まれています。デジタル化による情報漏洩問題、デジタル難民など地方自治体としての役割などもっと、考えてみたいと思いました。

(令和の大田区議団（無所属5＋維新1）)

仙台市では、引っ越しや結婚などのライフイベントごとに設けられたいくつかの質問に答えることで、必要な手続き、持ち物、窓口などを検索できるよう「仙台市手続きガイド」を公開している。ここでわからなければ、コールセンターに聞くように、と書かれているが、AIチャットには言及していないのはなぜ、と各所管を検索したところ、手続きガイドは行政デジタル推進課、AIチャットボットは広聴課と別の担当であることがわかった。同じ対象者（市民）に対して、同じ切り口（ネット対応）であるなら、縦割りではなく共有して取り組むべきだ、と、どこも庁内連携が難しいのか、と妙に感心した。なお、この行政手続きの案内システム制作運営を入札で行い業者を決定したが、運用してみると仕様が利用者にそぐわないもので、使えないことがわかった。そこで、現在は別の業者を入れて、2社のシステムの並列運用を行い、近々全面移行するとのことだった。なぜ、入札時に仕様確認を行わなかったのだろうか、といささか不思議であったし、システム系入札においては、金額だけで業者決定する失敗事例としては、よい学びであった。

(立憲民主党大田区議団)

それぞれのライフステージにおける引っ越しや、結婚、出産など、必ず役所を通さなければならない時に役立つ、私の手続き案内という仕組みについて講義いただきました。

一本化することで便利になるのですが、この仕組みについては、サービス拡充に向けて課題があったということです。例えば、ユーザーの反応が取得できないとか、機能拡充に関して費用が高額になるなどです。

そこで、その課題の改善に要求仕様を満たすグラファァー社との契約がなされて、なんと今年9月中には、仙台市手続きガイドの一本化が実現するとのことでした。

子育てや仕事でそれぞれ忙しい日々を送る中で、煩雑な手続きを役所でしなければ

ならない、時期によってはかなり時間をとるというだけでも、大変なことであるわけで、この簡略化は住民にとって助けになります。

今年の9月中には一本化実現ということで、半年後あるいは1年後くらいにその後の展開や問題点などを仙台市に教えていただきたいものです。そして、区民の負担感を減ずるために役立つのであれば、人の出入りの多い大田区でも可能か否か、参考してみたい取組と感じました。

