

## (1) 政務活動費活動報告（視察）

### (1) 出席者（会派名・個人名）

公政会：野村博雄 馬場和子 安澤 勝 杉原祥浩 長崎任男 谷口典隆  
黒澤茂樹 小川隆史 伊藤容子 森野克彦 林利幸 和田一繁 12名

(2) 実施日：令和1年8月19日（月）午後1時30分から午後3時00分まで

## 【1. 調査の目的】

### (1) 本市における現状

東京2020オリパラにおけるスペインハンドボール協会と合宿誘致の覚書締結。  
セゴビア市とのホストタウンの取り組みが始まり、女子ハンドボールチームの事前合宿も決まったばかりである。

### (2) 本市における課題

事前合宿ならびホストタウン構想に関して、市民の認知度の低さ  
盛り上がりには欠ける現状打破  
合宿受入時の取組や市民との交流事業について  
東京2020オリパラ後の取組につて

## 【2. 調査地選定理由】

### (1) 調査項目

- (ア) 山口とスペインとの交流
- (イ) スペインのホストタウンとしての各種交流事業について

日本で初めてキリスト教を伝え、山口市に滞在したフランシスコサビエルの生まれたスペイン・パンプローナ市と1980年（市制施行50周年）に姉妹都市提携を締結されており、さまざま交流を既に行っている歴史がある。東京2020オリンピック・パラリンピック開催を契機にいち早く平成28年6月にスペインを相手にホストタウンに登録。行政・市民交流を始め国際交流員の配置、スペインシンポジウム開催など取り組まれており、パンプローナ市の認知度も50%を超えるなど市民の認知度高く、その仕組み、市民への啓発活動について調査。

(2) 選定地1：山口市交流創造部、国際交流課

### 【3. 調査結果】

#### (1) 内 容

(ア) 日本で初めてキリスト教を伝え、山口市に滞在したフランシスコサビエルの生まれたスペイン・パンプローナ市と1980年（市制施行50周年）に姉妹都市提携を締結されており、さまざま交流を既に行っている歴史がある。サビエル来山400年を記念し「サビエル記念堂」を建立。姉妹都市交流として節目の周年行事の開催や市民との交流も実施されてきた。毎年11/3には中心商店街でスペインフェスタが開催されるなど市民との交流を深められている。国際交流員を配置し国際交流員がスペインとの懸け橋として、知る（情報発信）交流（スペイン水泳チームとの交流）理解（多文化共生社会の構築の第一歩）など市民を巻き込んだ交流事業を多く開催されている。その結果として市民認知度が50%を超えている。パンプローナ市でも日本と言えば山口と言うくらい認知度はあると担当者は説明された。

(イ) 東京2020オリンピック・パラリンピック開催を契機に、国が大会参加国・地域との人的、経済的、文化的な相互交流を図ると共に地域の活性化等推進する取組に、既にスペインと交流されている市ではホストタウンに登録。スペイン王立水永連盟に対して事前キャンプ地誘致に取り組んだ。スペインとの折衝および市民交流を円滑に進める為に市国際交流員を任用し対応した。ワールドカップ東京大会にむけて事前キャンプを実施しキャンプ中も選手と市民交流をはじめ地元イベントにも参加し市民への認知、市民が応援したいチームとして意欲が高まっている。

#### (2) 考 察

東京2020オリンピック・パラリンピック開催におけるホストタウン構想前より山口市はスペイン・パンプローナ市と姉妹都市提携を結んでおり2020年には40周年を迎える。まず歴史的な繋がり交流という下地が既に出来上がった上でのホストタウン交流事業である。そこは突然スペイン国と交流を始めた彦根市との大きな違いである。対応する交流創造部にはスペインとの市民交流からホストタウンの取り組みを行っている国際交流課。東京オリパラにおけるスポーツによるまちづくりからのホストタウンとして交流事業を行っているスポーツ交流課がしっかり担当のすみ分けをしながらも連携してさまざまな事業を展開している。市民のスポーツへの関心やトップアスリートとの触れあいを通じた国際交流、観光、文化、経済などの相互交流促進による交流人口増加、地域活性化を図っている。開催まで約1年切っている中、当市としてスペインハンドボール協会とのスポーツ交流、セコビア市とのホストタウン交流をどのように進め、市民交流に繋げていくのか、課題が残る。何よりも市民がどれだけこの交流事業に対して関心があるのか、山口市民のスペインに対しての認知度の多さに驚くと同時に当市においてしっかり官民連携し盛り上げていかなくてはならない。

## 政務活動費活動報告（視察）

### （１）出席者（会派名・個人名）

【公政会】馬場和子、安澤勝、杉原祥浩、和田一繁、谷口典隆、長崎任男、森野克彦、林利幸、小川隆史、黒澤茂樹、伊藤容子、野村博雄

### （２）実施日：令和元年８月２０日

### （３）報告書作成者：野村博雄

### 【１．調査の目的】

住民ニーズや社会が多様化・高度化し、業務が複雑化・煩雑化する中で、今後さらに住民サービスの向上をはかっていくためには、どのような取組みが有益であるか調査する。

### 【２．調査地選定理由】

- （１）調査項目：A I等のI C Tを活用した業務改善と市民サービスの向上への先進的な取組み。
- （２）選定地：佐賀県・佐賀市

### 【３．調査結果】

〔御担当者：佐賀市企画調整部企画政策課

A I・ロボティクス推進係 係長 広瀬徹 様〕

現在の佐賀市は、平成17年10月に佐賀市、諸富町、大和町、富士町、三瀬村が合併、さらに平成19年10月に川副町、東与賀町、久保田町が合併したものである。

人口232,629人、面積431.84平方キロメートル（平成31年3月現在）で、平成26年4月に「特例市」となり、平成27年5月には「東よか干潟」がラムサール条約湿地に登録、同年7月には「三重津海軍所跡」が明治日本の産業革命遺産 製鉄・製鋼、造船、石炭産業のひとつとして世界文化遺産に登録されている。

さて、①地方分権を背景に基礎自治体への権限委譲の推進、②住民ニーズの多様化・高度化、③少子高齢化に伴う社会保障関連業務の増大等で、総じて自治体の業務量が増加傾向にある中、今後業務量が減ることは考えにくく、働き方改革への対応が求められると共に、財政面から人員を増やすことは難しいため、A I等のI C Tを活用して、業務改善、市民サービスの向上をはかることとした。

具体的には、今年度、A Iチャットボットの実証実験を行うと共に、国の補助金なども活用しながら、A I議事録作成支援システム（予算額200万円強）、A I-OCR（予算額1000万円弱）、RPA（ロボティクス・プロセス・オートメーション、予算額1000万円弱）、保育施設A I入所調整システム（予算額800万円強）を導入。

A I議事録作成支援システムは、録音した音声データから議事録作成システムを使いテキスト化をはかる物であるが、最終的には人の手作業で確認、誤変換の修正が必要であり、全文書き起こしの場合には非常に有効であるといえるが、要約した記録でいい場合には必ずしも有効とは言えない。

A I-OCRは、A Iを組み込み文字認識率を格段に向上させた光学的文字認識（Optical character recognition）システムで、実験では文字認識率は97%程で、RPAと組み合わせることにより、手書きの申請書や書類をスピーディーに処理する事が出来るようになる。

RPA（ロボティクス・プロセス・オートメーション）は、各種の申請等の処理を人が行って

いた部分を、RPAソフトウェアで自動で処理できるようにするシステムで、人の10倍～200倍の速さで処理できるようになる。

保育施設AI入所調整システムは、AI-OCR、RPAを活用し、保育施設への入所調整の迅速化・最適化をはかろうとする物である。

そしてAIチャットボットとは、平成30年5月から佐賀市内のIT企業と共同で実証実験を実施しており、国民健康保険、年金、後期高齢者医療、ごみの分別、住民票等の届出、子育てに関する問い合わせに、AIが対話形式で文字情報としてやり取りする物で、24時間365日対応する事ができる。しかしQ&Aは、常にそれぞれの部局の担当者がチューニングして内容の精度を検証し上げていく必要はある。

市民の皆様の活用促進のため、「ここねちゃん」という市民の皆様に親しんでもらいやすいようなキャラクターを設定したり、市のホームページのトップページに大きなバナーを設置するなどの工夫をし、4万件余りの利用状況となっている。

利用時間帯で見ると、一日の内で市の業務時間外が11000件弱となっており、業務を行っていない時間でも市民の皆様が問い合わせる事が出来るというメリットが伺える。また曜日別で見ると、月曜日が5942件、火曜日が7391件、水曜日が8976件、木曜日が9085件、金曜日が6280件、土曜日が1666件、日曜日が1580件となっており、問い合わせへの市職員の対応業務の緩和にも繋がっているのではないかと考えられる。

Q&Aは、常にそれぞれの部局の担当者がチューニングして内容の精度を検証し上げていかなくてはならないことから、市民の皆様からの問い合わせに正確にまた十分に回答できていない事も場合によってはあるかもしれないが、今のところ市民の皆様からの苦情はない。

以上のように、AI等のICTを活用することにより、より付加価値の高い業務や、今後拡大が見込まれる分野への人や時間の再配分が可能となり、さらなる一層のサービスや業務の向上がはかれるものと期待している。

#### [考察]

特例市である佐賀市と、本市は、人口や財政規模等においても違いがあり、単純に論じることにはできないが、住民ニーズや業務の多様化・高度化、コンプライアンスや個人情報保護の徹底等が求められる中での業務の複雑化・煩雑化、働き方改革の推進、労働力不足が見込まれる中、住民サービスの向上をはかっていくためには、本市においてもAI等のICTの活用の検討というのは今後必要性を増してくるものと考えられる。

(3) 政務活動費活動報告（視察）佐賀県 武雄市図書館 館長

(2) 出席者（会派名・個人名）

公政会：野村博雄 馬場和子 安澤 勝 杉原祥浩 長崎任男 谷口典隆  
黒澤茂樹 小川隆史 伊藤容子 森野克彦 林利幸 和田一繁 12名

(4) 実施日：令和1年8月21日（水）午前9時30分から午前11時00分まで

【1. 調査の目的】

(3) 本市における現状

定住人口を増加させるためにも、最重要課題である図書館整備は、十数年前より、図書館構想の声がある中で、一向に進捗していない。

(4) 本市における課題

現在の彦根市立図書館の建て替え計画や、南部地域での計画など、湖東圏域での大掛かりな計画もある中、財政難からか計画や構想すら見えてきていない。

【2. 調査地選定理由】

(2) 調査項目

佐賀県 武雄市図書館について

(2) 選定地1：佐賀県 武雄市

### 【3. 調査結果】

#### (3) 内 容

武雄市図書館・歴史資料館は、平成12年10月開館。又、平成25年4月にはリニューアルオープンし、指定管理者制度導入、同年10月には、こども図書館もオープンした。コンセプトは、「市民生活をより豊かにする図書館」、「図書館らしくない図書館」。

目指す図書館像は、「便利で役に立つ図書館」。365日年中無休、開園時間は9:00～21:00、職員は2交代制、アルバイトから正社員の道もある。指定管理者としてCCCと提携して「代官山 蔦屋書店」のコンセプトやノウハウを導入している。カフェと融合させるために、スターバックスコーヒーとも提携した。蔦屋書店では地元書店とのかを考へ、月刊誌のみの提供とし、すべての月刊誌を取り揃えていた。飲み物で本を汚しても弁償費用はいらぬ。アンケート(住民の声)を尊重した、リニューアル、BGMが流れているところでは音を出したり、お話をしている空間を作る、まず図書館に1歩足を踏み入れてもらうことを考へた。

図書館機能では、市内の小中学校に団体貸出、学校返却、団体見学(小学2年生)、保育園、幼稚園には3か月毎に職員による配本サービス。セルフカウンター導入、利用率は80%、Tポイントカード導入、1回3ポイント貯まる。

こども図書館では、ボランティア・司書による読み聞かせ講座を、毎日開催、幼児向けや赤ちゃん向け、日曜日には英語でお話会を行う。

武雄市図書館の本は、宅急便で日本全国、どこから返却しても料金は500円。

#### (4) 考 察

一言で言うなら、夢を現実にした様な図書館であった。こんな図書館があったら、この町に住みたいと思うような施設でした。彦根市は今後人口減少が心配されている中において、定住人口増加、移住促進を促すためにも、市立図書館整備をすることは喫緊の課題であると考えます。この度の視察で感じたのは、市税というものの使い方を考へさせられました。本当に豊かな魅力ある街、住んでいてよかったと思える町、とは何なのかよく考へて、他市に自慢できる市立図書館建設を検討していただきたい。