

都市行政調査報告書 帯広市議会 市政会

【 日時・訪問先 】

令和7年7月8日（火） 10:00～11:30
坂出市役所

【 参加議員 】

佐々木勇一議員、有城正憲議員、西本嘉伸議員、大塚徹議員

【 視察事項 】

防災・危機管理スペシャリスト養成プログラム事業について

本視察は、香川県坂出市が実施している「防災危機管理スペシャリスト養成プログラム（以下、「スペシャリスト事業」）」の内容と、その運用実態を学ぶことを目的として実施したものである。坂出市は、平成26年の台風被害を契機に、防災・減災の担い手として地域住民の役割を重視し、行政と住民の協働による災害対応体制の強化を目指して、同プログラムを創設した。現在では、市民が主体的に防災訓練や避難所運営に関わる実践的な仕組みとして注目を集めている。

帯広市においても、平成28年の連続台風災害や、平成30年の北海道胆振東部地震による全道的な停電（いわゆるブラックアウト）、さらに農村部での「ピョウタンおろし」による突風被害など、近年で複数の災害を経験している。その都度、行政による災害対応力の重要性が問われる一方で、住民側の体制や意識にも限界があることが明らかとなった。

特に平成28年の災害では、帯広市としては実に35年ぶりとなる避難勧告の発令、避難所の開設などが行われたが、当時の市職員の多くは災害対応の実務経験を持たず、初動における混乱や不安も少なくなかった。現在は職員の意識や対応力も一定程度向上しているものの、町内会や老人クラブ、自主防災組織といった地域力の担い手の活動が縮小傾向にある中、真に機能する地域防災体制の構築が課題となっている。

このような背景を踏まえ、坂出市の取組みが、単なる研修事業としてではなく、行政職員と市民が平時から協力関係を築き、有事に即応できる体制を備えるものとしてどう機能しているのかを直接確認することが視察の最大の目的である。また、プログラムを通じた人材育成、地域への展開方法、制度としての持続可能性など、帯広市での導入・応用可能性を検討するうえで貴重な知見を得るための視察とする。

坂出市「防災危機管理スペシャリスト養成プログラム事業の概要説明を受ける

坂出市では、平成30年度より、地域の防災力を高めるためにスペシャリスト事業をスタートさせた。この事業は、庁舎内における職員を災害対策の要となる人材として体系的に育成し、地域における自助・共助の基盤を強化することを目的としている。

構成と内容

スペシャリスト事業は3段階に分かれており、基礎・応用・上級の各コースを受講することで段階的に知識と実務能力を高める構成となっている。内容は、防災法や避難所運営マニュアル、災害時の情報伝達、地域住民との連携、行政との調整など多岐にわたる。

受講者と運営主体、修了後の役割

養成プログラムを修了したスペシャリストは、防災リーダーとして、職員の平時の訓練や災害時の避難誘導、情報伝達、避難所運営などの実働的役割を担う。また、グループを4系統作り災害対策本部とも連携し、被災状況の把握やニーズの吸い上げなどにも貢献している。

質疑応答

質問1：

坂出市がスペシャリスト事業を立ち上げた背景には、どのような災害経験や市民の要望があったのか。防災体制の見直しを迫られた具体的な契機について、可能であれば当時の地域の状況や行政の問題意識を含めて教えていただきたい。こうした取組みの導入にあたって、行政内外からの反応や議論があったかも気になる。

回答：

坂出市が本事業を開始した背景には、平成26年の台風11号による甚大な水害があった。災害対応にあたっては、行政だけでなく地域住民による初動支援が不可欠との認識が広がり、住民自身が「災害から地域を守る」主体となる必要性が生まれた。そこで、平時から防災の知識と技能を持つ人材を育成し、災害時に実動部隊として即応できる職員の体制を整備することが求められ、当時の市長・防災担当室長の意向もあり本事業が立ち上がった。

質問2：

防災研修は参加のハードルが高いと思われがちだが、坂出市ではどのように市民の参加意欲を喚起し、受講を促しているのか。町内会との連携や広報手法など、実際に効果のあった工夫があれば具体例を伺いたい。

回答：

研修参加を促すため、参加者には市長名での修了証が授与され、市の広報紙やホームページなどでその功績を紹介している。また、町内会長や防災担当役員による推薦制度も導入されており、地域からの信頼や期待が参加動機につながっている。研修内容も実践的で分かりやすく、市民からの評判が良いため、口コミでの参加希望も年々増加している。

質問3：

スペシャリスト養成のカリキュラム構成はどうなっているか。座学・実習・図上訓練のバランスや、初心者でも取り組める段階的な仕組みがあれば伺いたい。

回答：

本プログラムは基礎編、応用編、上級編の三段階構成で実施されており、基礎編では災害の種類や行政体制、避難行動の基本を学び、応用編では避難所の運営や住民支援の方法、実地訓練などを行う。長期的な視点に立ち4年間をサイクルとして40時間の講義が行われる。対象者は全職員約500名、任用職員などは含まず、一回の研修で50名程度としている。

質問4：

スペシャリストに認定された職員との連携体制はどのように整備されているか。災害時だけでなく、平時の関係構築の工夫もあるのか伺いたい。

回答：

坂出市では、市職員も災害対応スキルを高めるために同様の研修に参加しており、スペシャリストと職員が共通言語で連携できる体制が整っている。また、地域での避難所訓練や防災イベントでは、職員とスペシャリストが共同で企画・運営を担うなど、平時から顔の見える関係を築いているがスペシャリストの半数が消防職員となっている。また市民対応の生活環境課の職員は平時の業務の多忙もあり、またスペシャリスト養成には外部の行使も招聘する必要があることなどが、課題としてある。

質問5：

修了者の活動は研修終了後も継続しているか？ 地域との関わりや住民の評価など、活動の実態についてはどのようになっているのか。

回答：

修了者は業務の一環として各地域の自主防災組織の中核として、防災訓練の企画・運営、避難所の開設支援、防災マップの作成、防災講話などを行っている。また、地域イベントにおける防災啓発ブースの設置や学校への出前講座も実施しており、地域全体への防災意識の普及にも貢献している。実際の災害発生時には、初動対応のリーダーとしても重要な役割を担う。

質問6：

高齢化や人口減少の影響で担い手不足が懸念される中、どのように若年層や子育て世代の参加を促していくのか。世代を超えた継続的な体制づくりへの工夫についてどのようになっているのか。

回答：

地域の高齢化に伴う担い手不足への対策として、若年層へのアプローチに力を入れている。中学校・高校への出前講座を通じた啓発や、防災ボランティア活動への参加機会の提供などにより、将来的な人材の裾野を広げている。ま

た、子育て世代への参加を促すため、託児付き研修や平日夜間の開催など、ライフスタイルに配慮した工夫も取り入れている。

質問7：

スペシャリストのスキル維持や情報交換のために、修了後のフォローアップはどのように行われているか。

回答：

プログラム修了後も年1回のフォローアップ講座を実施し、最新の防災知識や地域状況に基づいた再訓練を行っている。また、職員の人事異動もあり修了者同士のネットワークづくりにも力を入れており、SNSや年次報告会を通じて情報交換と相互支援の基盤を整備している。こうした取組みにより、モチベーションの維持と持続的な人材活用が実現している。

質問8：

災害時の情報伝達は生命線である。要配慮者や通信困難地域への情報提供について、特に工夫している点はあるのか。

回答：

災害時の情報伝達には、防災行政無線、緊急速報メール、自治会LINEグループ、地域スペシャリストとの個別連絡など多層的な仕組みを導入している。さらに、視覚障がい者や高齢者への配慮として、音声読み上げ機能付き端末や避難所での対面情報提供などの工夫も行っている。情報が届きにくい層にも配慮した伝達体制が整備されている。

質問9：

坂出市は他自治体との広域連携にどう取り組んでいるか。協定や合同訓練、情報共有の体制づくりについて具体的に伺う。

回答：

坂出市は香川県内外の自治体と防災協定を締結しており、大規模災害発生時には人的支援や資機材の相互提供が可能な体制を構築している。また、近隣市町との合同訓練や情報共有会議を通じて、広域連携体制の強化にも努めてい

る。こうしたネットワークは、単独自治体では対応しきれない事態への備えとして大きな役割を果たしている。

所感

今回、香川県坂出市の「防災危機管理スペシャリスト養成プログラム」の視察を通じて、地域防災の中核を担う坂出市職員自らの人材を平時から育成し、災害時には即戦力として活用する仕組みが、いかに効果的かを実感した。行政主導型から、市民と行政が連携する協働型の防災体制へと発展させていく坂出市の姿勢は、非常に示唆に富むものであり、帯広市にとっても今後の災害対応力強化に向けた大きなヒントとなった。

帯広市においても、近年は災害が頻発しており、平成 28 年 8 月には、連続する台風の襲来によって甚大な被害を受け、特に台風 10 号による日高山脈東側への豪雨は河川氾濫やインフラ破損、避難勧告発令などを引き起こした。また、平成 30 年の胆振東部地震では、全道一円に及ぶ「ブラックアウト」が発生し、帯広市全域でも 2 日間程度の電力喪失を経験した。さらには、古老が「ピョウタンおろし」と呼ぶ、日高山脈からの強烈な吹き下ろし風によって農村部を中心に施設の倒壊や山林の倒木、広範囲にわたる停電被害も発生し、特に 12 月という寒冷期には寒さ対策が課題となるなど、地域の脆弱性が改めて浮き彫りとなった。

こうした度重なる災害を経て、行政職員をはじめ住民の防災意識は確実に高まっているが、一方で町内会や老人クラブ、自主防災組織など、地域の担い手であった市民団体の活動は高齢化や人材不足により次第に縮小しており、住民を取り巻く防災体制は決して万全とは言えない。このような中で、行政として今後、市民一人ひとりが「自分の命は自分で守る」「地域の安全は地域で支える」という意識を持ち、それを実行に移せるような環境づくりが求められている。

坂出市のようなスペシャリスト養成の仕組みを参考に、帯広市でも市民と行政が一体となって防災文化を育てていく必要がある。防災は知識と訓練の積み重ねであり、備えは日常の中にこそ根ざすべきものである。災害に強い帯広を

目指し、「人」を中心としたまちづくりを着実に進めていくことこそ、今回の視察を通じて得た最大の教訓であると考えている。

坂出市の取組みを通じて、改めて防災人材の育成が、災害対応の質を大きく左右することを実感した。特に注目すべき点は、「行政依存型」から「市民協働型」へと防災の重心を移行させるために全職員に研修を受講させ、その中からスペシャリストを養成し、そこから防災力の向上を目指す姿勢である。帯広市でも、平成28年の台風災害時において、避難情報の伝達や避難所運営の混乱が課題となった。その背景には、災害対応の実務経験を持つ職員が少なく、計画と現場対応のギャップが顕在化したことがある。

災害は発生してからの対応では遅く、事前準備がすべてを左右する。その意味で、日頃から災害対応に習熟した人材を市内各地域に配置し、いざという時に実働できる体制を築いておくことが重要である。防災危機管理は「技術」ではなく「文化」であり、市民と行政が一体となってつくりあげるものである。

今後に向け帯広市においては、避難所ごとに担当職員を配置するなど体制も整いつつあると考えるが、今年の大雪における対応に対する市民の不満など、災害に対する市民認識との溝をどううめるのかといった新たな考えも認識しつつ、以下のような取組みが必要と考える。

1. 市独自の防災人材育成制度の構築

坂出市の事例を参考に、市民や町内会関係者を対象とした段階的な防災教育制度を創設し、地域リーダーとしての「災害スペシャリスト」を育成。

2. 職員対象の実践的な災害訓練の拡充

各部署から防災担当職員を選抜し、地域・市民との協働を前提とした訓練に取り組む必要がある。特に避難所開設や要配慮者対応など、現実的なシナリオに即した訓練が必要では。

3. 市民協働型の災害マネジメント体制の強化

市民との連携を軸にした情報共有体制の構築、また地域防災計画におけるスペシャリストの明確な役割付けを行うことが有効。

4. 地域間・広域連携による応援体制の整備

十勝地域全体でのスペシャリスト育成や人材のネットワーク化を図り、広域避難や支援体制の強化にも資する体制を整えるべき。

都市行政調査報告書 帯広市議会 市政会

【調査項目】 徳山駅前賑わい交流施設について

【日時・訪問先】

令和7年7月9日（水） 10:00～11:30

徳山駅前賑わい交流施設・TSUTAYA BOOKSTORE 周南

【参加議員】

佐々木勇一議員、有城正憲議員、西本嘉伸議員、大塚徹議員

【調査目的】

近年、全国的に書店の閉店が相次ぎ、中心市街地の空洞化や地域コミュニティの希薄化が課題となっている。特に地方都市では、大型ショッピングモールへの人流集中やオンライン購入の普及により、個人経営の本屋や地場の書店が次々と姿を消し、子どもから高齢者までが安心して過ごせる「まちの居場所」が失われつつある。こうした中、駅隣接型の複合書店の新たな潮流が注目されている。

延岡市の「エンクロス」、敦賀市の「ちえなみき」などに代表されるように、カフェ（スターバックス）や書店（蔦屋書店）などを融合させた形態の施設が登場し、若者から高齢者まで幅広い層が集う「地域の交流拠点」として機能している。書籍を通じた知的好奇心の喚起、カフェでの談笑、学習スペースとしての活用など、多様な機能を兼ね備え、単なる商業施設ではない「文化拠点」として評価を受けている。

今回の行政調査では、同様の形態を取る山口県周南市の「TSUTAYA BOOKSTORE 周南」が入る「徳山駅前賑わい交流施設」を訪問し、その運営形態、施設の設計、地域との関わり、市民の利用状況などを調査した。周南市はJR 徳山駅に直結する形でこの施設を設けており、中心市街地のにぎわい創出や公共空間の再定義といった観点でも先進的な取り組みを行っている。

帯広市においても、駅周辺や旧中心街の再活性化が喫緊の課題となっており、今回の調査を通じて得られる知見は、将来的な公共空間や文化施設の再構築において極めて示唆に富むと考えられる。子どもから大人まで誰もが利用でき、長く滞在し、日常的に足を運びたいくなるような空間づくりを検討するための重要な一歩とする。

【調査概要】

周南市の「TSUTAYA BOOKSTORE 周南」は、徳山駅に隣接した商業ビル内に位置しており、駅利用者や市民が気軽に立ち寄れる立地条件が特徴である。施設内は書店とカフェ（スターバックス）が一体的に設計されており、柔らかい照明や木材を多用した内装、落ち着いた BGM などが相まって、訪れる人々にくつろぎの時間と空間を提供している。

書籍のラインナップは幅広く、ビジネス書や児童書、地域関連書籍、趣味・実用書など多彩であり、地元の特産品や工芸品、雑貨なども併売されている。また、カフェの座席は電源・Wi-Fi を備えており、学生の自習やビジネスマンのテレワークにも対応可能となっている。

施設の運営はカルチュア・コンビニエンス・クラブ株式会社（以下、「CCC」という）が行っており、周南市との連携協定に基づき、地域イベントやワークショップ、子ども向けの読み聞かせ会なども開催されている。施設自体が単なる商業空間にとどまらず、「学び・交流・憩い」の拠点として機能していることが特徴である。

特に注目すべきは、駅という公共性の高い場所において、民間主導の文化施設を展開しつつ、行政と連携して地域住民に開かれた運営が行われている点である。施設周辺の回遊性も高まり、駅前のにぎわい創出や歩行者通行量の増加といった波及効果も確認された。

帯広市においても、中心街の在り方や新藤丸の再生、長崎屋の解体後の方向性等 JR 帯広駅周辺の公共施設とかちプラザ利用時の駐車場問題等を総合的に鑑み、本施設のような複合型書店の導入は、市民の居場所づくりや地域活性化の有力な手段となり得ると考えられる。

【質疑応答】

① 導入経緯について

質問

徳山駅前立地する蔦屋書店は、駅周辺再開発の一環として整備されたが、どのような経緯でこのような形態の複合書店が導入されたのか、市と民間事業者との連携経緯や選定プロセスについて伺う。

回答

周南市が合併によって新たに誕生したときからの目的だった徳山駅前地区の再開発に伴い、周南市が地域活性化を目的として民間事業者から提案を募集したところ、CCCから複合書店の提案があった。同社の構想は、地域貢献や交流の場の創出を含む内容であったことから、審査の上で採択された。以後、市と協定を締結し、再開発計画の一環として整備が進められた。

② 市との関わり方について

質問

蔦屋書店の運営にあたり、市との連携体制はどのように築かれているのか。公共性の確保や地域交流機能の確保の観点から、行政との関わり方について伺う。

回答

市とCCCは協定を締結しており、施設内での市主催イベントや講座開催に関して協力関係を築いている。書店内の一部スペースを地域イベントや市民向け講座の会場として提供するなど、施設の公共性を意識した取り組みが行われている。また、市からの情報発信についても一定の協力体制が整えられている。

③ 年間来館者数の推移について

質問

施設が地域に定着しているかどうかは利用者数に表れる。開業以降の年間来館者数の推移とその変化傾向について伺う。

回答

開業初年度の来館者目標数は約120万人であった。現在は200万人を超えている。その後の来館者数は大きな増減はなく、概ね安定的に推移しており、令和5年度までに1,000万人に利用されている。特に平日の

夕方や休日には多くの利用者が訪れており、継続的な集客が確認されている。

④ 施設利用者の主な層について

質問

施設の性格を読み解く上で重要な要素として、主にどのような年齢層・利用目的の方が施設を利用しているのかについて伺う。

回答

利用者層は幅広く、学生、若年層、子育て世代、高齢者など多様な年代の方が訪れている。学生は主に高校生が多い。自習や読書、親子連れのカフェ利用、高齢者の新聞閲覧や憩いの場としての利用など、時間帯や曜日によって利用者層が変化している。

⑤ 地元商店や書店との関係について

質問

大型複合書店の進出によって、地域の既存商業者や書店との関係にどのような影響が出ているのか。共存・連携の取組みについて伺う。

回答

地元においては全国的な流れと同様に書店の閉店が続き、中心市街地にはほぼない状況にある。

基本的に蔦屋書店では、地元の書店や商店街と対立するのではなく、協力関係を築くことを重視、地元商店街等と協働イベントの実施や、商店街と連携したスタンプラリーの実施など、地域と共に活動する取り組みが行われている。

⑥ 施設建設・また維持コストと経済効果について

質問

賑わい交流施設整備事業として施設が建設されたが費用について伺いたい。また複合書店の運営維持にかかるコストの負担構造はどうなっているのか。その経済的波及効果として、周辺への商業的影響についても伺う。

回答

賑わい交流整備事業として、建築費 27 億 6,400 万円、駐車場 5 億 3,600 万円、従前の施設解体費 5 億 6,100 万円、その他含めて 55 億 1,500 万円が事業費となる。

施設の運営および維持管理にかかる費用は、基本的に CCC 側が負担しており、市による恒常的な財政支出は発生していない。また指定管理料としては、1億6,160万円（R6）となる。

経済効果については、施設開業後に駅周辺の回遊性が高まり、近隣の飲食店や小売店の利用者数が増加しているが、数字としては持ち合わせていない。

⑦ 防災・災害時対応機能について

質問

災害が多発する現代において、民間施設にも一定の防災機能が期待されている。蔦屋書店の災害時の対応や支援機能について伺う。

回答

当該施設は一時避難所には指定されていないが、災害時に来館者への Wi-Fi 開放や情報発信の場としての活用が想定されている。交通機関が停止した際などには、一時的な滞在場所としても柔軟に対応できる体制を整えている。

⑧ 今後の課題について

質問

施設運営の今後に向けた課題として、利用者の拡大や地域に密着した継続的な運営の観点から、どのような課題があるのか伺う。

回答

今後の課題としては、高齢者層と若年層の継続的な参加促進が挙げられている。これらの層に対して、関心を持ち続けてもらえるようなイベント企画や情報発信の強化が必要とされている。また、多様な年齢層が共存できるプログラムの展開も課題の一つとされている。また、新幹線駅も併設しておりビジネス客も確実に増えており、客として滞留させる仕掛けも戦略として持ちたいと考えている。

【所感】

今回の調査を通じて、複合型書店が「本を売る場」ととどまらず、「人と人とがつながる場所」として機能していることを改めて実感した。特に駅という交通の要所に立地し、仕事帰りや通学の途中など、日常生活の延長として自然に立ち寄れる点が利便性の高さにつながっている。また、滞在時間の長さが想

定される施設構成であることも、地域に根付いた文化拠点としての地位を確立する要因である。

書籍とカフェの融合は、世代を超えた交流を生み、単なる消費行動ではない「過ごし方」を提供している。さらに、行政と民間の適切な連携により、公共性と収益性のバランスが取れた運営が実現していた点も参考となる。市民向けイベントやワークショップが継続的に開催され、文化活動や地域教育の支援にもつながっている。

帯広市でも、駅周辺の再活性化や中心市街地の利活用が大きな課題となっている中で、こうした複合施設は単なるインフラ整備ではなく、地域全体の暮らしや文化のあり方に影響を与える重要な要素となる。

一方で、本施設の成功には、地域住民の関心と参加、行政の柔軟な連携姿勢、そして運営主体の継続的な工夫と努力が不可欠である。市民にとっての「自分たちの場所」となるような施設であるためには、丁寧な対話と協働を重ねる必要がある。

帯広市が今後目指すべきは、「まちなかに人を呼び戻す」と同時に、「人が育ち、文化が育つ」土壌を整えることに他ならない。今回の周南市視察で得た知見は、そのための道筋を具体化するための有益な材料となった視察となった。

都市行政調査報告書 帯広市議会 市政会

【日時・訪問先】

令和7年7月10日（木） 14:00～15:30
北九州市役所

【参加議員】

佐々木勇一議員、有城正憲議員、西本嘉伸議員、大塚徹議員

【視察事項】

AI 技術の利活用の現状と今後の展開について

【調査目的】

少子高齢化・人口減少の進行とともに、地方自治体においても限られた人材で効率的かつ質の高い行政サービスの提供が求められている。近年、AI（人工知能）技術の進展は著しく、自治体業務の様々な場面でその活用が始まっている。北九州市においては、庁内業務の効率化、市民サービスの高度化、政策立案への活用を目的に AI の積極的導入が進められている。

本調査は、実際の AI 導入事例を通じて、今後の帯広市における AI 利活用の可能性や課題を検討することを目的とするものである。

近年、急速に進展する少子高齢化と人口減少の影響により、地方自治体では限られた職員数で多様化・複雑化する行政ニーズに対応していくことが求められている。帯広市においても、職員数は今後も抑制される一方、市民サービスの質を落とすことなく持続的に提供し続けることが重要な課題となっている。また、業務の効率化や生産性の向上、住民との円滑なコミュニケーションの確保など、行政運営のあらゆる場面で新たな工夫が必要とされている。

こうした中で注目されているのが、AI（人工知能）技術の自治体業務への導入である。AI は、大量のデータ処理や定型業務の自動化、問合せ対応の迅速化、さらには政策形成の支援など、多岐にわたる分野で行政の効率化と高度化に資する可能性を持つ。帯広市においても一部の部署では業務改善に向けた

ICT 導入が進められているが、AI を本格的に活用する取り組みはまだ限定的であり、今後の方向性を模索している段階にある。

このような中、先進的な取り組みを進めている北九州市においては、AI チャットボットの導入による市民対応の負担軽減、庁内業務の RPA 化、AI による文書分類やデータ分析の活用など、行政の現場での具体的な活用事例が多数展開されている。また、AI を活用した業務改善の体制整備や、全庁的なデジタル化推進の仕組みづくりにも力を入れており、自治体としての総合的な取り組みが特徴的である。

本調査では、こうした北九州市における AI 利活用の現状とその運用体制、導入による成果や課題、職員の意識改革の進捗などについて実地で確認し、帯広市における今後の AI 導入の可能性と課題を多角的に検討することを目的とする。特に、実務に即した活用方法や、導入に伴うリスク管理、職員研修や市民理解の促進など、具体的な導入プロセスを学ぶことは、帯広市の行政の質向上に向けた貴重な示唆を与えるものである。

さらに、帯広市において AI をいかに市民サービスの向上や政策形成に活かしていくかという視点のもと、北九州市の事例を参考にしながら、今後のまちづくりにおけるデジタル技術との向き合い方を考える契機としたい。

【調査概要】

今回の行政調査では、北九州市役所において、AI 技術の庁内業務・市民サービス等への活用状況について担当職員より説明を受け、質疑応答を通じて現場の具体的な取組や課題を把握した。

まず、庁内業務の効率化に関しては、RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）を活用した定型業務の自動化が進められており、特に入力作業や照合作業など職員の負担が大きかった業務において、作業時間の大幅な削減が実現されている事例が紹介された。また、AI による文書の自動分類や、過去の行政文書の検索支援など、知識の継承や業務の属人化解消にもつながる取組みも行われていた。

教育分野では、教職員の学校 ICT 環境に関する質疑について AI チャットボットによる自動応答システムが導入されており、特によくある質問（FAQ）への対応に回答することで、現場教員の利便性が向上するとともに、窓口や電話対応にかかる職員の負担軽減が図られている。実際の導入までには、各部署と

連携して質問内容や回答精度の検証を繰り返したとの説明があり、地道な準備が成果を支えていることがうかがえた。

デジタル技術を単なるツールとしてではなく、行政運営そのものの質的転換につなげようとする意識が全庁的に共有されている点が印象的であった。

【質疑応答】

導入の背景と目的について

質問

北九州市において、職員による AI 利活用はどのような経緯や目的で導入が進められてきたのか、背景や政策的な狙いについて伺う。

回答

北九州市では、人口減少や職員数の削減に対応するため、業務の効率化と質の向上を目的に AI の導入を進めてきた。2020 年度以降、総務省の実証事業への参画を契機に、各部局で AI チャットボットや文書要約ツールなどの試験運用が始まった。導入にあたっては、職員の業務負担軽減や住民サービスの質向上を意識し、庁内横断的な連携体制のもとで計画的に進められている。また RPA 集約処理サービスと合わせ R6 年実績では年間 17,000 時間の作業時間削減となっている。

利活用されている主な AI ツールについて

質問

現在、北九州市で業務に活用されている AI ツールにはどのような種類があるのか、具体的な例を含めて伺う。また生成 AI 活用ガイドラインも必要となると思うが、どのようになっているのか。

回答

市役所内では、AI チャットボット、議事録の自動要約システム、画像認識技術を活用したインフラ点検支援ツールなどが運用されている。庁内業務では、問い合わせ対応や文書作成支援に AI を活用しており、また、RPA と連携した申請書処理の自動化にも取り組んでいる。ガイドラインについては、北九州市情報セキュリティ対策基準の機密性の基準第一種（個人情報等）及び第二種（不開

示情報等) に該当する情報資産についてプロンプトに入力することを禁止している。また生成物の利用にあたり注意すべき事項として、誤りがないことなどを、複数の職員で確認し問題のある表現は必ず加除・修正することとし、生成物に問題がある表現がなくても、生成物をそのまま利用することは避けることにしている。

職員の活用実態と受け止めについて

質問

実際に職員が AI をどのように活用しているのか、使用頻度や導入に対する職員側の評価・反応について伺う。

回答

AI の利用頻度は部署によって異なるが、庁内チャットボットや AI 翻訳、文書作成補助については日常的に活用されている。特に若手職員からは、業務スピードの向上や確認作業の効率化に効果があるといった肯定的な声が多く寄せられている。一方で、操作に不慣れな職員や、AI の出力内容への信頼性に不安を感じる意見もあり、利活用の幅を広げるには継続的な研修やマニュアル整備が重要とされている。

導入・運用における課題について

質問

AI 導入にあたって、実際の現場でどのような課題や障壁が生じているのか、運用面・技術面を含めて伺う。

回答

主な課題としては、操作方法や出力精度に対する不安、デジタルツールへの職員の慣れの差、AI の判断根拠が不透明な点などが挙げられている。また、情報漏えいやセキュリティへの懸念も根強く、機密性の高い業務では AI 利用に慎重な姿勢が見られる。これらを解決するため、庁内でのガイドライン策定、操作研修、使用履歴の管理などが順次行われている。

職員研修・人材育成の取組みについて

質問

AI を実務に適切に活用するための職員研修や人材育成の取組みについて、現在の体制や内容を伺う。

回答

庁内においては、各部署向けに AI ツールの操作研修やハンズオン講習会が開催されている。さらに、外部専門家を招いたセミナーや、eラーニングによる個別学習機会も提供されており、階層別研修の中にもデジタルスキルに関する内容が盛り込まれている。加えて、AI 活用の先進事例や失敗例の共有も積極的に行われており、庁内全体での理解促進が図られている。

庁内連携と全庁的推進体制について

質問

AI 導入を全庁的に進めていく上で、どのような庁内体制や部門連携が構築されているのか伺う。

回答

全庁的な AI 活用の推進は、情報政策課が中心となり、各部署の「AI 利活用担当者」とのネットワークを構築している。定期的な情報共有会議を通じて、各部署の取組状況や課題を共有し、活用事例を庁内全体で横展開できるよう取り組んでいる。また、新規導入時には情報政策課と技術部門が連携し、セキュリティや運用ルールの確認を行っている。

他自治体や民間との連携について

質問

AI 利活用の推進にあたり、他自治体や民間企業との情報共有や連携の取組みについて伺う。

回答

北九州市では、総務省の実証実験事業への参加をはじめ、他都市との合同研究会や、大学・IT 企業との共同開発などに取り組んでいる。令和5年度には、AI チャットボットの共同実証において他自治体と連携し、仕様の標準化に向けた協議も行った。民間企業とは、最新の AI 技術導入にあたって業務提携を行い、技術サポートや運用支援を受けている。

今後の展望と市の方向性について

質問

今後さらに AI 活用を進めていく上での市の方針や展望、将来的に目指す行政のあり方について伺う。

回答

今後は、文書作成やデータ分析業務などの高度化領域への AI 展開を進めるとともに、意思決定支援や住民ニーズ把握にも AI を活用することを検討中である。また、生成 AI（生成型チャット）の活用も試験的に開始されており、効果検証を通じて適切な業務への導入を模索している。将来的には、AI を前提とした業務設計や組織構造の見直しも視野に入れながら、行政のスマート化を推進する方針である。

【所感】

北九州市は福岡県北部に位置し、政令指定都市として高度経済成長期には重化学工業を基盤とした都市発展を遂げた。一方で近年は人口減少・高齢化が急速に進行しており、行政の効率化と市民サービスの質的向上が喫緊の課題となっている。こうした背景のもと、北九州市では「市民のための DX（デジタルトランスフォーメーション）」を掲げ、全庁的な取組みとして AI をはじめとする先端技術の導入を進めている。

このたび私たち市政会では、北九州市役所において、情報政策課および DX 推進本部の担当職員から直接説明を受け、庁内における AI の利活用状況、職員の業務改善への影響、そして今後の展望について意見交換を行った。

まず、AI 活用を推進する庁内体制については、情報政策課を中核とした DX 推進本部が全庁的な旗振り役を担っており、各部局にはデジタル推進担当者を配置することで、現場と中央の連携を強化している。単に技術を導入するだけでなく、現場で何が必要か、どのような業務に適用可能かを見極めながら、庁内全体での浸透を図る体制が整っていた。情報共有の仕組みとして、庁内の AI 活用事例を集約したポータルサイトや、各種勉強会・ワークショップも実施されており、実践的な学びと応用が促進されている。

とりわけ注目されたのが生成 AI（ChatGPT 等）の活用である。文章作成のたたき台作成や FAQ の自動生成等、業務時間の短縮と作業品質の安定に寄与しているという報告があった。若手職員を中心に積極的な活用が見られ、「AI を使いこなすことが新しい公務員像の一つになりつつある」との説明には、時代の変化を強く感じさせられた。

AI の導入にあたっては情報セキュリティや個人情報の取扱いにも細心の注意が払われており、生成 AI の利用に関しては機密情報の入力制限、匿名化のルール整備が進められていた。また、AI-OCR による帳票処理の自動化など、既に定量的な成果も出ており、RPA 集約処理サービスと合わせ、年間で 17,000 時間の業務時間が削減されたという具体的な数字も示された。

民間企業や大学との連携についても積極的であり、地元 IT 企業との PoC（実証実験）を重ねるとともに、九州工業大学などとの協働により、実践と研究・人材育成の好循環を形成している。特筆すべきは、こうした実証の成果を「一過性のものとせず」、庁内全体に水平展開する組織文化が形成されている点であり、導入した技術を“使いこなす”意識が組織に根付き始めている印象を受けた。

今回の調査を通して、北九州市が AI という先進技術を単なる効率化の手段ではなく、「職員の働き方を再構築する基盤」として位置付けていることが強く感じられた。現場主導でニーズを吸い上げ、庁内で横断的に展開するその姿勢は、私たち帯広市においても大いに参考になる。

AI 利活用の推進は、技術導入そのもの以上に、それを使う人材の育成と、組織としての受け入れ体制の整備が要である。北九州市のように「現場からの実践と対話」を重ねながら、自らの業務と向き合う文化づくりが不可欠であり、単発の導入で終わらせず、長期的視野に立った活用戦略が求められると再認識した。

帯広市においても、長期的に見れば、今後避けられない職員の減少や業務負担の増加を見据えたうえで、AI やデジタル技術の導入に真剣に取り組む必要がある。今回得られた知見を今後の議会活動や政策提言に生かし、持続可能な行政運営の実現に向けて活動していきたい。