生活者ネットワーク議会報告

わくわく通信 NO. 181

2023 年 10 月 23 日発行　生活者ネットワーク
発行責任者　奥村さち子
〒183－0023　府中市宮町 2-15-1 柏屋ビル１Ｆ
Tel042-360-4443　fax042-360-4462
Eメール fuchu-snet@ric.hi-ho.ne.jp
ホームページ http://fuchu.seikatsusha.me/
奥村さち子　http://okumura.seikatsusha.me

「AI 相談支援システム」を市民サービスに活かしていけるのか

奥村さち子
一般質問

市議会議員
奥村さち子
所属委員会
・総務委員会
・学校施設老朽化対策特別委員会

6月から府中市では「AI 相談支援システム」を導入し、民間事業者の提案によるAIを活用した福祉相談を高齢者支援課、障害者福祉課、生活福祉課で試行的に行なっていました。

8月14日からは新庁舎での行政サービスが始まり、国が推進する「行政のデジタル化（DX）」により、業務のさまざまな分野でデジタル化の取り組みが行なわれています。AIを活用した福祉相談の試行の結果はどうだったのか、市民サービスにどう活かしていくのか質問しました。

民間事業者からは、システム導入により「窓口への集中的な混雑の回避」、「市民の利便性の向上」、「職員の業務効率の向上」に貢献するという提案があったとのことです。7月に生活者ネットワークが視察で訪問した横須賀市と同様のシステムを府中市でも使っていますが、このシステムの導入効果の目標値はまだ定まっていないという答弁でした。AIを活用した相談件数は少なく、市民への周知も十分にできていません。これではAIを活用することで、市民サービスの向上につなげるという目的は市民に伝わりません。

経済的格差の拡大や、障がい者、高齢者など困難を抱える市民は増加しており、相談数は増えています。「市民が抱える問題は多様化、複雑化している」と市も認めていますが、その対策のための人材確保、研修、関連機関との協議などの多角的な支援体制の充実がまず必要です。AIの導入でその目的がどこまで果たせるのか、システム継続のためにかかる費用と効果の検証も求められるはずです。検証後は報告書を作成し、DX推進の予算が市民のためにどう活かされるのかを公開することを求めました。

横須賀市

市民サービスの充実を第一に考えた AI 相談支援

AI を導入した福祉の相談窓口があると知り、神奈川県横須賀市を視察しました。横須賀市は AI 相談支援システムを 1 年間試行し、検証を行なったのちに本格始動をしています。

AI がする仕事は、音声記録に基づいた相談内容の記録と報告書の作成です。これまで膨大な時間を取られていた相談の記録と報告書の作成が、AI の活用で時間が軽減されました。それにより、担当職員が相談者のお宅に複数体制で訪問することや、個々の事例に応じたケース会議、職員の研修などに時間が充てられるようになり、市民サービスの充実につながっていました。相談担当の職員には、新たな AI 活用へのハードルは高かったそうですが、「市民の困りごとを解決するための AI」という導入目的と意欲のもと、デジタル担当者と密に協議をしながら取り組んできたことがわかりました。

AIは相談者の了解を得て使用します。会話の記録が残るため希望する人も多いそうです。

学習会のお知らせ

正しく知ろう PFAS 地下水汚染問題

PFAS（有機フッ素化合物の総称）による環境汚染が問題になっています。PFAS とはどんなものなのか、また私たちの暮らしや健康に与える影響についてなど学習します。

日時　２０２３年１１月２５日（土）19:00～21:00
会場　ルミエール府中　第１第２会議室
講師　槌田 博さん
Ｔウォッチ（有害化学物質削減ネットワーク）理事
参加費　無料　　オンラインあり

オンライン参加をご希望の方はホームページからお申込みください
申し込み・問い合わせ　　**府中・生活者ネットワーク**
Tel 042-360-4443　fax 042-360-4462
ホームページ http://fuchu.seikatsusha.me/

主催　府中・生活者ネットワーク　環境まちづくり NPO エコメッセ
共催　生活クラブ運動グループ府中地域協議会

9月議会より

2022年度決算の認定に反対しました

新型コロナウィルス感染症対策と、物価高騰対策が求められた2022年度の決算に対する審議が行なわれました。第7次府中市総合計画の初年度として、組織体制を変更し、デジタル化の推進などの重点プロジェクトを中心とした新規事業に取り組みましたが、コロナ禍で浮き彫りになった不安定な非正規雇用への対策や、エッセンシャルワーカーへの支援など、市民生活に対する市独自の福祉政策に欠けていました。多様性社会への施策の推進を掲げたものの、女性のための施策は減少し多文化共生に向けた取り組みは不十分なままでした。

国の行財政改革推進のもとで、公民連携手法による事業の外部委託などを進めてきた市に対し、生活者ネットワークは、事業の透明性や、市民にとって有効なものになっているかの検証を求めてきましたが、情報公開は不十分であり、コロナ禍への市民への対応策の検証もあいまいでした。

市民の現実的な状況に向き合っていない2022年度の決算には納得できなかったため、認定に反対しました。

補正予算

給食無償化は継続的に市費負担で

学校給食費の無償化が提案されました。しかしあくまで今年度の「物価高騰対策」であり、来年度以降についてはいまのところ白紙です。生活者ネットワークは以前から、少子化対策や格差是正のために給食費の無償化を求めてきました。物価高騰対策ではなく、継続的な「教育費の市費負担による給食費の無償化」を今後も求めていきます。

道路維持費では、昨年度行なった主要道路での「路面下空洞調査」で市内で53か所の空洞箇所が確認されたため、補修工事を行なうとのことです。調査結果を公表することを求めました。

陳情

新庁舎敷地内に「府中市平和都市宣言モニュメント」設置を求める陳情

旧庁舎の西側入口前にあった「府中市平和都市宣言モニュメント」を新市庁舎の敷地内に設置してほしいという趣旨の陳情です。市は、モニュメントは「パブリックアート」であるという理由で、新庁舎に設置しないと説明してきました。しかし、平和都市宣言をした府中市としては、今だからこそ「平和」のメッセージを積極的に発信するべきと考え採択を主張しました。

健康保険証の存続を求める意見書提出への陳情

コンビニで住民票などの証明書が誤って発行される、マイナ保険証に他人の情報が紐づけされるなど、多くの事故や情報漏洩が明らかになっています。また、DV被害者は保険情報が加害者に閲覧できてしまうこともあるため、被害者はマイナ保険証が使えないという問題もあります。

マイナ保険証への一本化は撤回し、制度自体の総点検を行なうべきと考え採択を主張しましたが、不採択となりました。

わくわくまちづくりトーク

議会報告とまちづくりについての意見交換の会です。

11月5日(日) 10時～12時

府中市市民活動センタープラッツ5会議室

参加ご希望の方は、生活者ネットワークのホームページもしくは電話にてお申し込みください。

問い合わせ、申し込み:TEL 042(360)4443

※zoom 参加をご希望の方は、
ホームページからお申し込みください。
https://fuchu.seikatsusha.me/

滋賀県 近江八幡市

子ども若者を切れ目なく支える教育支援体制と地域連携

不登校になる児童、生徒が増加しています。府中市では、2025 年度に「不登校特例校」を新設する予定としています。不登校の問題に力を入れている近江八幡市の教育委員会に伺いました。

近江八幡市では不登校の子どもたちがいつでも参加できる「にこまるルーム」や、子どもたちのところに出向いていく「にこまる訪問」があります。訪問型の教育支援「にこまる訪問」では、学習支援や相談が行なわれており、ニーズが高いそうです。

琵琶湖の中にある沖島の小学校は、地域の学校になじめない子どもも近江八幡市全域から受け入れ、生徒は生き生きと学校生活を送っているそうです。島民参加の運動会、島の特産品を使ったアイスクリームの企画など、地域とつながる教育は、自己肯定感を育む重要な視点だと思いました。

滋賀県 野洲市

一人ひとりの困りごとを総合的に支援する市民相談窓口の取り組み

コロナ禍以前から、給食費の未納や税金の滞納などを市民の SOS と捉えて、全庁的な支援体制で取り組んでいる野洲市に伺いました。

市役所 1 階には、総合相談窓口と消費生活センターが併設されています。野洲市では借金で生活が苦しくなり相談に来る人が多かったことから、消費生活と生活困窮とを一緒に支援するしくみが作られてきました。

2016 年に制定された「くらし支え合い条例」では、訪問販売の事業者登録制度を設けましたが、悪質商法などの被害に遭う人の中には地域からの孤立や認知症などの問題を抱えていることもあり、地域での見守りもすすめられています。また、公費の滞納があった時には、その背景にある要因を把握して必要な支援へとつなぐほか、「債権管理条例」にもとづき、困窮する市民の生活再建を優先した支援策が取られています。

野洲市では、行政の各部署の連携はもとより、関係機関や民間団体、地域の人たちともつがって、少しの違和感に気づいたら、少しの勇気と少しのおせっかいで、生活に困窮する人たちを支え会う仕組みがあることを実感しました。