

令和８年度第１回秋田市行政改革市民委員会 議事録

- 1 日時：令和８年５月２７日（水）
- 2 時間：午後４時００分～５時１０分
- 3 会場：４階 会議兼応接室
- 4 出席者
 - (1) 出席者
石塚小枝子委員、上松留美委員、川尻国広委員、熊谷嘉隆委員、櫻田善英委員、佐藤郁子委員
 - (2) 欠席者
佐藤巧一委員、藤谷加奈子委員
 - (3) 秋田市
吉田総務部長、中川総務部次長、稲川総務課長、石川参事、布谷主席主査、小山主任、畠山主任
- 5 案件
 - (1) 秋田市行政改革市民委員会について
事務局が当委員会の役割や組織構成等について説明した。
【質疑なし】
 - (2) 委員長の選任および副委員長の指名について
熊谷委員が委員長に推薦され、了承し、佐藤郁子委員が副委員長に指名され了承した。
 - (3) 次期行政改革大綱策定の考え方について
事務局が説明を行い、意見交換を行った。
主な内容は以下のとおり。（委：委員発言／市：市側発言）

委 日本と同様に人口減少が進んでいる韓国とフィンランドの事例について言及したいと思う。日本がコンパクトシティを中心としたまちづくりによって人口減少をカバーしようとしているのに対し、韓国では、DXによって、状況の改善を図ろうとしている。一方、フィンランドを含むEUでは、「新しい仕事が必要になってくる。新しい考え方や人材を受け入れなくてはいけない。魅力的な機会である。」といった捉え方をしており、日本とは対極にある発想が極めて印象的である。

税収が減るから社会が縮小していくという発想のままでは、決して乗り切ることにはできない。これまでの考え方を踏襲するだけではなく、既存の枠組みから一歩踏み出した発想が必要である。

委 資料には、DXやデジタル化という言葉が盛り込まれているが、秋田市は都市と比較して高齢者が多い。今後の未来を見通すことは困難ではあるが、一般的な都市のDXとは異なった考えも必要であると考ええる。

委 自分の子どもを見ていても、何にでもＡＩを活用している姿を目にする。こちらの問いかけに対して、的確に答えてくれる様子を見ると、ＡＩのすごさを実感せざるを得ないが、心や感情の部分については、やはり人間とは違ったものであるとも感じる。

委 今後行政の効率化を図る上で、ＡＩに任せられる業務が出てくるのは確実であるが、それによって職員数が劇的に減少するかと言えば、そうではないと感じる。

市においても非常に悩ましい部分ではあるかと思われるが、業務の効率化の推進が喫緊の課題であることは間違いない。

市 「職員を減らす」という考え方もあると思うが、「職員のマンパワーをどこに配分するか」という視点も重要である。これまで職員が担っていた業務を可能な限りＡＩに代替させることで業務時間を削減し、そこで創出した時間を、例えば職員が直接地域に出向いて住民とのコミュニケーションを図ることに充てるなど、様々な方法を検討していく。

委 本市のように人口動態として高齢者が多い地域では、行政側がどれだけＤＸやＡＩの導入を進めても、住民側がしばらくついていけないという事態は起こり得る。

実際、私の町内会でも、連絡をＥメール等に切り替えて効率化を図ろうとした際、高齢者から、「これまで通り回覧板で情報共有をして欲しい。」と強い反対の声が上がり、今も回覧板が回っているという現実がある。

市 本市が高齢者の多い地域であることを鑑みれば、当面の間はデジタル化を推進しつつも、アナログの選択肢を完全に無くすことはせず、適切なバランスを取っていく必要がある。

次期大綱の重点項目の一つとして、「デジタル技術の活用による徹底した効率化」を新たに設定しているが、市長からも、「ＡＩの活用はこれから避けて通れない。各課所室の分野でどのような使い方ができるかを検討すること。」との指示も出ているため、次期大綱にも取り入れていく。

委 秋田県が実施している「秋田県プレミアムチケット」についてであるが、商工会議所に紙と電子の発行比率について問合せを行ったところ、発行比率は紙が３割、デジタルが７割という回答であった。私は行政相談員でもあり、市民の方から相談をいただいたが、「デジタルは購入も利用も大変だ。」、「いざ使おうとしたら後ろに人が並んでいて怖かった。」、「若い人が企画したのではないか。」という声が

寄せられた。

確かにデジタル化も大切なことではあるが、高齢者がデジタルでなく紙を求めるのは、現金の分かりやすさが理由の一つとしてある。デジタル化の進展に伴い、顔の见えないところで手続や決済を行うことが増えているが、最終確認を機械ではなく人が行い、市民に安心感を与えることこそが行政の役割ではないだろうか。

自分の例で恐縮だが、カードを解約する際も、手続が全てデジタル化されており、電話をかけても自動音声でメールへ誘導された。デジタルだけで手続が進んでいくことに怖さがあったが、最後にオペレーターにつながり、「これで大丈夫ですよ。」と一言かけられたことで安心感を覚え、救われた気持ちになった。

確かにデジタル化は大切だが、「人と人が関わること」も同じように大事にしていきたい。

委 今後、取組項目を絞り込んでいくにあたり、「世代や性別を問わず、多様な人々に等しくサービスを提供する。」ということは、行政が必ず果たさなければならない責務である。

デジタル化やD Xに徐々にリソースを配分していくという理想はあるにしても、デジタルへの対応が難しい層が常に存在するという視点は必要である。それが、委員の発言の趣旨であると受け止めている。これは世代交代が進んでも、一定の割合で必ず生じる課題であり、その層に対するサービス提供は、今後も継続して必要となる。

一方で、今後デジタル世代の割合が増加していくことは確実である。20年後や30年後には、社会は全く違うものとなっていると思われる。その未来に向けた準備も同時に進めていく必要がある。

委 先日開催された町内会の理事会において、事務局から、「今後はデジタル化を進めるため、各種資料のペーパーレス化を行う。」との報告があった。これに対し、高齢の理事からは、「それではついていけない。」、「役員を辞める。」という声上がる事態となり、現在は何とか引き留めている状況である。

デジタル化が進んでいくことは理解するが、地域の役員は高齢者が多くを占めているのが現状である。デジタル化の必要性や将来的にそういう時代になるということを、行政側からも高齢者に向けて伝えていきたいと思う。

委 私自身、日頃からA Iを積極的に活用しているが、周囲の高齢者からは、「新しく導入されたツールの使い方が分からない。」という声を聞く機会も多い。

仕事でA Iを活用する際は、単純作業や仮に失敗しても大丈夫な作業、あるいは手順が決まっていることに重点を置いて活用している。やはり、自分の思考で求められる部分はまだ任せられず、依存するべ

きではないとも考えている。

行政改革としてA Iの活用やD Xを進めていくにあたり、生み出された市役所のリソースの余力をどこへ振り向けるかということが重要であり、目指したいところであると思う。本市は特に高齢者が多く、デジタル化の流れに対応しきれていない層が一定数存在しているため、リソースは対人の方に充実していくべきと考える。

市役所のバックヤードの業務において、単純作業や安全上問題ない領域からA Iの活用を進め、そこで創出された余力を対人サービスの充実にあてていくことで、市民の幸福度や満足度の向上につながるもの考える。

委 人口減少を前提としても、秋田市が引き続き魅力ある自治体であり続けるためには、どこに比較優位性があるかを見極めるべきである。

日本全国の自治体がデジタル化やD Xに取り組む中、独自性のない取組に終始してしまえば、秋田市固有の魅力が失われかねない。人との触れ合いや生の肌感覚で得られる体験こそが、秋田の強みであることは間違いない。業務の効率化と秋田のあるべき姿について、両睨みの視点で考えていく必要がある。

A Iで効率化できる部分と人間が考えなければいけない部分があるということは、今後A Iを活用していく上で重要な視点であり、様々な分野に共通する課題であると考えている。

委 市民と直接接するインターフェースの部分については、無くしてはならない、また無くせないものであり、今後も人間が担っていくべきであると考えている。窓口等の市民との接点においては丁寧に対応する一方で、窓口であれ電子申請であれ、その裏側のバックヤードで行う業務については、徹底してデジタル化を進め、効率化していくことが望ましい。こうした仕組みを構築することこそが、市民が安心して市役所のサービスを利用できることにつながるのではないかと考える。

市 国が推進している、市民と直接接するフロントヤードと、市役所内部のバックヤードに分ける考え方において、バックヤードの業務の効率化を図っていくことは当然である。一方で、フロントヤードにおいても、窓口に来庁して、対面でのコミュニケーションを取りながら手続を望む方とオンラインで行政の手続ができる環境を望む方と、利用者が選択できる環境が望ましいと考える。

委 本日の会議に参加するにあたり、子どもたちに意見を求めたところ、近くの公園が最近になって駐車場に変わってしまい、身近な遊び場がなくなってしまったという話があった。また、将来どこで働きたいかを尋ねたところ、多くの児童が東京などの都市部に憧れを抱いていた。

少子高齢化だからといって、子どもに関する予算を削り、大人の都合を優先したまちづくりになっていないかと危惧している。今後、秋田を担っていく子どもたちが豊かに育つ環境が必要である。

保育の分野に身を置く者として、子どもは大人の背中を見て育つと考えている。デジタル化が進み、感情が何もない地域の中にと、子どもたちも感情をなくしかねない。教育現場も変わりつつあるが、依然として知育が中心となっている。

また、熊対策を例にあげると、学校側に相談しても、学校の敷地外は管轄外とされるなど、学校が責任を回避するような空気感を感じている。学童保育では、子どもの安全を最優先とし、急遽シフトを変更して車での送迎や自転車での迎えなどの対応を行っている。

今後、熊に限らず想定外の事態が発生した際、子どもたちが困って頼れるのは、A Iではなく人だと思う。そのため、子どもたちが日頃から「人と人とのつながり」に慣れておくことが重要であり、人と人が相談し合い、対話する時間を大事にすることこそが、子どもの教育に関わる者として、最も重要なことであると思う。

だからこそ、先ほどの事務局からの説明の中で、行政が効率化を図る一方で、効率化により捻出した時間で、地域に出てきてくれるという方向性には、非常に安心感を覚えたところである。

委 公共サービスの改革や財政面の改革を進めるにあたり、市有施設の統廃合をはじめとする施設の再編についての議論は避けて通れないものであり、当然実施していくべきである。一方で、判断基準をどこに置くかという点については、非常に悩ましいところであり、単なる利用者数だけで決めるべきではないと考える。

先ほどの子どもの遊び場の話にも通じるが、たとえ子どもの数が減少してきたとしても、公園や市民が触れ合う場所は、必要不可欠である。これらが効率化という名のもとになくなってしまえば、秋田の魅力や比較優位性の基礎部分が崩れてしまうことが危惧される。

施設の再編にあたっては、最終的には厳しい決断を下さざるを得ない場面もあるだろうが、単なる効率性のみを判断基準とするのではなく、地域住民の生の声を聞き、丁寧な意見集約や対話を重ねることが重要である。

このような視点について、大綱という大きな方針にどのように馴染むかという難しさはあるが、重要な視点でもあるため、何らかの形で大綱の中に盛り込んでいくことを事務局で検討していただきたい。

委 今日の議論を通じて改めて感じたのは、都会にはない、秋田ならではの良さやメリットを組み入れることで、子どもたちに対する優しい目線になれるのではないかとということである。都会がこうしているからと同じように動くのではなく、秋田なりの風土を守りながら、子どもたちの未来を見据えた、秋田ならではの目線を持つことが重要であ

る。

委 以前、NPOの活動に携わる方と意見交換した際、時間的余裕やこれまで培ってきた知恵、経験を持ちながらも、それを活かす場を求めている高齢者が数多く存在しており、そうした方々の力を、寺子屋のような形で、地域の子どもたちのために活かしていく仕組みがあればという話があった。これについては、高齢者の生きがい対策といった限定的な話ではなく、オール秋田で豊かな市にしようという議論につながる場所である。

委員の話を伺っていても、保育や教育の現場が大変な思いで奮闘している一方で、それを支える地域の裾野が確実に減少してきている。私自身、集落調査等に赴く中で、「昔は集落全体で子どもを育てていたが、今はそれが完全になくなってしまった。」という声を耳にし、時代の流れとはいえ危機感を抱いているところである。

大綱とどう馴染むかはわからないが、オール秋田で様々な人が関わり助け合いながら、地域を形成していく雰囲気を復活させるような動きがあってもいいと思う。

委 現在の少子高齢化社会において、秋田独自の何かがあればというのは、日頃から考えているところである。首都圏における大規模なテーマパークのようなものが秋田市にもあればと考えるが、現実はその容易ではない。

委 業務効率化やデジタル推進についての議論がなされているが、こうした施策を導入する際、他自治体や諸外国の先進事例ばかりが注目されがちであるが、失敗事例から学ぶことこそが重要であると考えている。

例えば、学校教育のデジタル化が急速に推進されているが、先行していた欧州の一部の国々では、紙媒体での学習の方が集中力や読解力を高める効果があるとして、紙へ回帰する動きが見られている。

失敗するのが分かっているが、同じ道を推進することほど、非効率なことはない。成功事例の収集だけでなく、失敗事例の情報収集も並行して行っていただきたい。

委 次回以降の委員会においては、大綱の具体的な取組項目が提示されることになる。事務局においては、本日、各委員から出された意見を具体的な文言へと落とし込んでいくよう、十分精査・検討していただきたい。

委 以上で案件は終了したが、委員、事務局から何かあるか。

市 第2回委員会は、次期行政改革大綱の取組項目を示した原案を提示して、皆様にご意見をいただく予定である。時期は8月の開催を予定している。

市 以上をもって、本日の委員会を終了する。