

◆10番（たかおか知子君） 会派、芦屋しみんの未来のたかおか知子です。通告に従いまして、3つの項目について御質問いたします。

項目1、市のホームページにおける現状の課題と改善点についてです。

市民の皆様にとって、行政による市民サービスの情報を知ることは非常に重要です。そのため、情報を伝える際には、受け取る側が簡単に理解できるような、見やすさと分かりやすさが求められます。

前いたう市長は選挙時の公約として、広報あしやのリニューアルを実施されました。これまで以上に広報紙に力を入れてこられた結果、市民の評判もよく、以前よりも充実した内容で、市民が知りたい情報が詰まっております。

具体的な評価としまして、表紙の写真は、魅力的なビジュアルが存在感を放ち、一目で注目が集まる効果を生み出しています。紙面には、市民が関心を持つ様々な生活情報が提供されています。広報紙を通じて、行政の取組の進捗状況や興味深いコラム、連載記事、説明会の案内、特集記事など、周知啓発に役立っています。さらに、QRコードの掲載などの工夫も加えられたことにより、紙媒体からウェブへの誘導が促進され、簡単にインターネット上で情報にアクセスできるようになりました。広報紙により、市民の皆様への行政への関心や興味が高まったことは、市職員の皆様の努力の成果であると感じています。

一方で、広報紙とは違い、市のホームページは、市民が自発的に情報を得るために訪れる場所です。市民のニーズに合わせた表示方法が重要であり、使いやすいナビゲーションや検索機能を提供し、市民が知りたい情報が分かりやすく強調されていることが求められます。市民が簡単に必要な情報にアクセスできるようなウェブサイトを提供することで、円滑な情報伝達とコミュニケーションが実現されると考えます。

そこで、市長のお考えをお伺いします。

1つ目、ホームページに導入されたAIチャットについてですが、利用率は、導入前と比べて変化はあったのでしょうか。導入前、当局は、職員の負担軽減も一定程度見込んでおり、業務の効率化に資するものとおっしゃっていましたが、市民の評価や業務改善につながったことがあれば教えてください。

また、AIのコメント表示において、テンプレートは職員の方が作成しているのでしょうか。市民の立場になり、検索の効率性や円滑なコミュニケーションの向上を重視することで、結果的に市民の満足度が上がれば、業務の効率化につながると私は考えており、まだまだ改善の余地があるものと期待しておりますが、市長のお考えをお聞かせください。

2つ目、お問合せフォームのお困りです課についてですが、突然、市民参画・協働推進課という名称に変更され、名前の表示がなくなりました。お困りです課は、20年前に前山中市長が公約として設置された総合窓口であり、市民のお悩みや相談に対応する役割を果たしていました。お困りです課の設立は、ほかの課との差別化を図り、名前を重視することで、新たな取組が展開されてきたわけです。

しかしながら、お困りです課の名称は、現在は愛称として扱われ、実質的な業務は市民参画・協働推進課が担当しています。これまで当局は、お困りです課という名前が市民に広く認知されていると主張されてきましたが、なぜ名称を変更したかの理由について、明確に説明がなかったので、説明を求めます。

お困りです課の今後の役割や市民へのサービス提供について、状況をお聞かせください。

当局は、これまでずっとお困りです課は、市民が相談しやすい環境を提供するために、アクセシビリティ

ィの向上を重視してつけた課名だと説明されてきました。高島市長もこのことを認識されていますでしょうか。

なぜそのようなことを市長にお伺いしたかといいますと、お困りです課には、市民からのクレーム対応の専用窓口であるかのようなイメージが既についています。今後は、苦情や相談だけでなく、市民の意見を大切にされている高島市長らしく、ポジティブな意見も得られるように、お問合せ先の新たな名称を検討していただけたらと思うのですが、お考えをお聞かせください。

3つ目、ホームページの運用についてですが、必要な情報を迅速に見つけるためには、検索性を向上させるためのデザインやナビゲーションの工夫が必要です。各所管が個別に担当して掲載している表示について、一定の統一性を確保する運営は可能でしょうか。例えば、子どもの情報で、保育と教育のように異なる所管に置かれた情報を一元化するため、特集ページとしてまとめるなど、連携して掲載を行うとよいかと思いますが、可能でしょうか。

次に、項目2、子ども・子育て支援に関する新たな取り組みについてです。

子育て費用の問題は深刻で、国の調査によると、子育てや教育に費用がかかり過ぎるという理由が、理想の子どもの数を減らす主な要因となっています。そのため政府は、少子化対策に取り組む決意を表明し、具体的な子ども・子育て支援策では、所得制限の撤廃や支給対象年齢の引き上げ、多子世帯への支給額増加などが重点となることが注目されています。

そこで、市長と教育長にお伺いします。

1つ目、所得制限についてですが、これまで国は、子どもに関する手当に関して、全ての子どもの育ちを社会全体で支えるという理念ではなく、子どもを育てる責任は、まず家庭が負うべきであり、財源が限られている以上、所得制限は不可欠だと主張してこられ、同じく同市の子どもに関する経済的な支援策も、国の方針に従い、所得に基づく制限によって支援の条件があるものがほとんどです。

芦屋市には、所得割額が比較的高い納税者が多く、豊かな住環境だと言われているのに、阪神間で出生率が最下位であるということは、特に教育に係る経済的支援を求めている御家庭が多いということではないでしょうか。子どもの支援が行き渡っていないことが関係し、多子世帯の子どもの数を減らすことに大きく影響していると考えられます。

そこで、全ての子どもの育ちを支えるという観点と当市の状況を見据え、所得制限についてどのようなお考えをお持ちでしょうか。

2つ目、医療費の無償化についてですが、高島市長は18歳までの医療費無償化を所得制限なしで行うと公約されています。自治体によっては、年齢の引き上げや自己負担の割合などを段階を踏んで変更しながら、対象者を徐々に広げて進めていくというやり方を取る場合もあります。国の方針を待たずに、独自の支援策を開始するというお考えがあるのならば、実際のタイミングや進め方について、どのような実施計画をお持ちでしょうか。また、現在実施している神戸市、明石市、西宮市の事例から、芦屋市民に当てはめた場合の経済的負担の軽減の試算をお聞かせください。

3つ目、幼児教育・保育の無償化についてですが、保育料に関しては、多子世帯を増やすためにも、2人目から無料にするのが望ましいのではないかと考えます。兄弟姉妹の年齢や親の収入に関係しないといった所得制限の撤廃や、支援対象となる保育施設を認可外保育施設にも拡充するなど、保育料に係る経済的な負担を大幅に軽減するお考えはありますでしょうか。

次に、項目3、芦屋市涼風町5番の教育施設用地の今後の土地活用についてです。

南芦屋浜地区では、かつて小学校の建設計画が進められていましたが、行政の中止決定により、地域住民の期待に反して状況が変化しました。その背景を受けて、企業庁が所有していた小学校の予定地は、市が社会教育用地として購入することになったことは周知の事実です。

市は、平成29年1月30日に市民向けに説明会を開催し、教育施設用地における土地活用事業者の決定についてという内容を報告しました。

事業の概要は、社会教育機能を有する「健康増進施設」、「地域交流に資する施設」を整備し、新たな土地活用を図るための事業者が公募により決定したという説明でした。ただし、設計から建設については、計画の実行までに十分な時間がかかるため、先送りとしていたのです。結果的には、既存の運営事業者が入札に応募し、そのまま決定となったので、土地は企業庁に更地返還されることなく、市が購入し、建物は継続して賃貸借契約が結ばれたのです。

当時の行政判断は、10年後に備えて新たに建設計画を実行するためには、地元との協議を重ね、時間をかける必要があると説明されていました。既に事業者との賃貸借契約期間は2027年3月31日までと迫り、残り4年を切りました。

そこで、当該地区の市の保有地に関して、市長と教育長にお伺いします。

1つ目、地区住民の対話を優先する協議についてですが、地元には南芦屋浜地区の団体が所属する自治会連合会の10ブロック会があり、まちづくり委員会が設置されています。南芦屋浜地区のまちづくりを継続するに当たり、対象用地の活用に関する事業者提案について市と協議を行う窓口として設立されたことは、当局も御存じのことです。市民に意見を求める協議を行う気持ちは本当にあるのでしょうか。また、協議されるのであれば、開始時期などのスケジュールについても、即時お伝えして下さるのでしょうか。

2つ目、設計から建設についてですが、当初は、当該地区の対象用地は市の財産である保有地として、公益施設の位置づけで指定管理者を選定していました。しかし、実際は民営民設に丸投げであり、行政機関の役割や事業概要の目的を果たしていません。契約満了後は、次こそは設計から建設、施設運営を一体的に行うことを市民と約束しています。契約期間が満了に迫っているという焦りはないのでしょうか。

前回と同様に既存建物で引き延ばし、随意契約すればよいというお考えでいるかのように、市民との約束をほごにされるのではないかと感じています。市と教育委員会が一丸となって、公約してきたまちづくりは引き続き守られていくのでしょうか。

3つ目、当該地区の子どもの社会参画についてです。

南芦屋浜地区には、子どもの放課後の居場所や地域交流を促進する施設が不足しています。以前から私は、小学校建設が中止になったことで、住み続けたいと願う住民の希望にどのような影響を与えているかについて取り上げてきました。現在、潮見小・中学校では、この地区から通学に30分以上かかる児童の数が増え続けており、そのほとんどが当該地区に住む子どもたちです。

ところで、子育てに関する経済的支援を積極的に行ってきた自治体では、出生率の上昇や転入者の増加といった傾向が見られます。そして、転入者の自治体選びもですが、居住地を選ぶ際には、子どもを育てやすい環境が整っている場所であることが非常に重要な要素となります。特に子どもが学校に通う距離が短く、安全な通学が環境として整っていることは、最も重要な条件の1つです。また、親子の遊び場や放課後の児童の居場所などが充実しているかも、住居を選ぶ上で重視される要素です。そのため、ファミリー世帯が求める立地条件によって、年齢層に地域間の格差が生じる傾向もあります。

そこで、他市では、子どもの数が多い地域に合わせた教育環境の整備に力を入れているところもありますが、新興住宅地である南芦屋浜地区の住民に焦点を当てた子育て環境を提供されるお考えはありますでしょうか。子どもが住みやすい地区の条件として小学校は必要ですが、今となっては、せめて放課後の子どもの行き場を提供するための施設、例えば、体育館、児童館、学習室などの設置を建設計画に盛り込むことを検討していただけないでしょうか。市長と教育長の御答弁をよろしく申し上げます。

壇上からの質問は以上です。

○議長(帰山和也君) それでは、答弁は会議再開後に求めることとし、午後1時まで休憩といたします。

〔午後0時03分 休憩〕

-----

〔午後1時00分 再開〕

○副議長(大原裕貴君) 休憩前に引き続き、会議を開きます。

一般質問を続けます。

たかおか議員の一般質問に対する答弁を求めます。

市長。

◎市長(高島峻輔君) =登壇=たかおか知子議員、よろしくお願ひいたします。

初めに、1つ目のテーマ、市のホームページにおける現状の課題と改善点についてにお答えします。

A Iチャットボットは、開始に当たり2,800件の回答を準備し、本年3月30日よりホームページでの運用を開始しています。2か月間で3,457件の質問を頂いており、回答率は4月25日時点で92%、回答への満足率は91.4%でした。導入して間もないため、事務の負担軽減などの実感はありませんが、市民の皆様には、有効に活用いただいています。これからも、引き続き職員が回答の追加や修正などを行うことで、利用者の満足率を上げていきます。

次に、お困りです課の名称は、令和3年度組織改正で実施した課の統合により変更しましたが、市民に浸透し、認知度も高いことから、市民への影響を考慮し、愛称として残しています。愛称は、引き続きホームページ等で周知していきます。

次に、ホームページは、更新頻度の向上や文字情報のボリュームなどを定期的に点検し、見やすさ、分かりやすさを心がけています。また、トップページには、特に閲覧数の多い内容などのバナーを設定し、検索のしやすさに取り組んでいます。ただ、改善の余地はあると思いますので、今後もほかの自治体の事例を参考にしながら、よりよいホームページとなるよう研究していきます。

続いて、2つ目のテーマ、子ども・子育て支援に関する新たな取り組みについてにお答えします。

子ども・子育てに関する手当等の所得制限は、限られた財源で、支援が必要な方々に十分な支援を行うために必要だと考えています。しかし、今後を見据える中で、本市にとって特に必要と考えられる事業については、所得制限の在り方を検討する場合もあると考えています。

子どもの医療費助成は、現在、制度拡充の対象範囲や実施手法、予算措置について慎重に検討しており、来年度から制度拡充を進められるよう取り組んでいます。

18歳までの全ての方の医療費を無償化する場合、追加の予算は約3億2,000万円と試算してい

ます。窓口での一部負担金を求める場合、追加の予算は約2億3,000万円と試算しています。

本市の保育料については、既に国の基準より低く、対象世帯の多い中間階層の区分を細かく設定することで、より各世帯の所得に応じた料金を設定しています。さらに、ひょうご保育料軽減事業も御利用いただいていますので、2人目以降の保育料の無償化の実施予定はありませんが、子育て支援の1つとして研究していきます。

認可外保育施設の保育料は、幼児教育・保育の無償化に伴い一定の負担軽減があることから、さらなる軽減の予定はありません。

最後に、3つ目のテーマ、芦屋市涼風町5番の教育施設用地の今後の土地活用についてにお答えします。

涼風町5番の教育施設用地の活用は、教育委員会と連携しながら進めていきます。

そのほかの御質問につきましては、教育長からお答えいたします。

○副議長（大原裕貴君） 教育長。

◎教育長（福岡憲助君） =登壇=たかおか知子議員の御質問にお答えいたします。

初めに、教育に係る給付の所得制限は、教育の機会均等及び公平性の観点から、本来、国において議論がなされ、施策に反映されるものと考えております。

次に、涼風町5番教育施設用地は、市長部局と連携をして考えてまいります。

以上でございます。

○副議長（大原裕貴君） たかおか議員。

◆10番（たかおか知子君） 御答弁ありがとうございます。

それでは、画面を切り替えてください。（資料をモニターに映す）

こちらは、課税標準額の段階別所得割額等に関する納税義務者数と所得金額等です。これは課税課に提出していただいた資料なんですけれども、南芦屋浜地区の分譲が始まって20年間は、納税義務者数も増えているということです。当然人口が増えると納税義務者数も増えるということなのかもしれませんが、前は令和3年度の課税ベース、個人市民税で課税標準段階別の所得割額っていうのをお示しして、これは私が先ほどのデータから作ったんですが、依然として芦屋市の特徴といいますか、1,000万円超えの少数の高所得者層が個人市民税の半分を納税している、そこで支えられているという図です。

令和2年度から令和3年度の納税義務者数……これ令和3年度ですね、失礼しました。令和3年度から令和4年度の納税者数でいうと363人増加で、そのうち400万円以上の所得割額の方が511人増加しているという傾向です。

平均年収も、芦屋市は650万円という高い数字で、近隣市と比べると1.3倍で全国的にも高い。こちらのデータでも分かるように、所得割額の市民税も収入の高い人が増えているという図式です。

先ほどのグラフは、お手元にお配りしているこちらの資料を基に、この数字で作らせていただきました。

画面をお戻しくください。（資料の提示終了）

こういう芦屋市の所得の動きっていうのを今見ていただいたんですけれども、この辺りは市長も御存じでしょうか。

○副議長（大原裕貴君） 総務部長。

◎総務部長（森田昭弘君） 今日お配りいただいている資料は、既にホームページでも公開しておる市税概要のデータでございますので、どなたでも御覧いただけます。

○副議長（大原裕貴君） たかおか議員。

◆10番（たかおか知子君） 芦屋市の特徴ということですね。

医療費については、他の議員の質問からいろいろ回答が出てますので、それで大体分かったんですけれども、医療費の無償化などについても分かったんですけれども、これまでの考えは福祉的な考えで、受診を断念する人のためだったのが、今後は子育て支援が目的ということで、いろいろ予算額の試算ですとかお伺いしました。理由も、全ての子どもの育ちを支える観点であり、受診率を上げるというものではなくて、自治体に応じた予算の措置、進め方も、制度の拡充であったり、段階的な進め方を検討されているということで、所得制限に関しては撤廃も考えていて、対象年齢も高卒までで試算されていると。システムの改修は7月めど、来年度をめどに3億2,000万円の見込み試算、この辺りを具体的に進める方針を示されているのが医療費の無償化なんですけれども、一方、幼児教育の保育料無償化については、多子世帯の2人目からの無料化はしない、所得制限の撤廃のお考えもない、研究止まりということですね。

ピンポイントで困っている人に対して本当に焦点が当たっているのか、そこの辺りをお伺いしたいんですが、市長のほうが支援が必要な人に在り方を検討していくと言われていました。

私たちも、市民の皆さんからのお問合せによって、今こういうことでお困りなんだなということをよく判断するんですけれども、やっぱりサービスが届いていない人ほど御連絡があります。そう感じられている方です。補助制度があると期待していて、自分にそのときが来ていざ受けようと思ったときに、制度があることを認識していて調べると、使おうとしたら自分是对象者じゃない、もらえないということが初めて分かるんです。児童手当とか給付金とかもそうですけれども、所得制限があるというのはそういうことです。

そこで不公平さを感じるわけなんですけれども、先ほど市長のほうが、ひょうご保育料軽減事業、県でも制度があるじゃないか、受給の対象者も広がっているのではということでしたが、これは第1子が小学生になると、第2子は第2子ではないという扱いとかがあります。国基準の子どもの数え方がおかしいことによって、市民の方も、上の子が小学生だから、なぜ私は対象じゃないんでしょうかというような疑問が出てきます。

ここで、当市が国基準で市民に適切に対応できているということについて、どのように思われていますか。

○副議長（大原裕貴君） こども家庭担当部長。

◎こども家庭担当部長（中西勉君） これは、兵庫県で全般的に実施している制度でございます。保育所を利用していただいている御家庭の御負担を、一度に2人、3人ということで保育料の御負担がある場合に、それを軽減したいということで作られている制度ですので、それについては支援が当たっているものというふうに考えております。

○副議長（大原裕貴君） たかおか議員。

◆10番（たかおか知子君） 私は、支援の対象から外れている方のことを取り上げて話をしたんですけども、医療費の場合は予測不可能ということで、できればやってくれたらうれしいなという反応で、各家庭によって恩恵というか負担軽減もばらばらな印象があるんですが、子どもを産もうと考えたときに、子どもは医者にかかることが多いから、医療費を払うが多くなるから子どもをつくることをやめようというふうにはならないと思うんです。まず働き出すことを考えて、生活に影響があるかどうかのところから改善を求めると思うんです。子どもを預けるのをどうしよう、保育料が高くかかるねとか、そういったところから改善を求めていくものだと思うんです。

だから、別に医療費を無償化にするのがおかしいと言っているわけではなくて、必要などころにということである、現状で子どもを産んで育てるとなったときの第一条件として求めているものをしっかり把握して行ってほしいなということです。

認可外保育施設の拡充ということも私は言いましたが、それは、子どもの数は減っているのに需要は増えている。でも、幼児教育・保育に関しては、預かり手の処遇改善や預ける者の支援の考え方は変わっていないというふうに感じているんですけども、そんなことはないですか。

○副議長（大原裕貴君） こども家庭担当部長。

◎こども家庭担当部長（中西勉君） お尋ねにちゃんと答えられているかどうか分かりませんが、これまでも様々、保育施設に対しても処遇改善の補助等をしたりということもございますし、そういった意味で、施設側が受入態勢としてしっかり定着できるような手だて、補助ということには努めているところでございます。

○副議長（大原裕貴君） たかおか議員。

◆10番（たかおか知子君） そういう手だてに努められているということは分かったんですが、子育て支援とは、一般的に子ども1人当たり教育費が1,000万円かかると言われている中で、家計において子どもに関する経済的負担が軽減したと実感してもらうことが重要だと私は思っています。

ほかで調整させられて、例えば、一方で軽減したと思ったら、実際は別のところで負担しているというようなことではなくて、全ての子どもの育ちに公平に与えられて、需要が増えているのであれば、そこに合わせた支援が大事ですよ。だったら、経済的に楽になったと思ってもらうことが大事だと思うんです。

それでお伺いしたいんですけど、ただ何となくほかの自治体が医療費無償化しているから、芦屋市は

遅れているから、じゃあそうしようかという支援ではなくて、本当に必要としている人に行き渡っている実感が伝わってこそ、市民との対話が活かされているってなるのではないかと思うんですが、いかがですか。

○副議長（大原裕貴君） こども福祉部長。

◎こども福祉部長（中山裕雅君） 今回の子ども医療費の助成、所得制限の撤廃と18歳までの延長ですが、これはこれまでも市議会の皆さんから質問等の中で要望を頂いていた内容でもございます。また、窓口でもそういったお声はこれまでも頂いております。また、近隣を見ましても、阪神間、神戸、東播の辺りまでそういった流れが生じておまして、唯一やっていないのは芦屋市だけというような状況も生じてございます。競争した場合には、はっきり劣後しているという状況もございます。

また、国のほうも国民健康保険の調整交付金、これは子ども医療費の制度を実施している自治体にはペナルティということで減額処置をしておりましたが、これもこのたび廃止するというので、国全体が少子化、あるいは子育て支援策の強化ということをしている中で、こういった施策を進めていこうというものでございます。

○副議長（大原裕貴君） たかおか議員。

◆10番（たかおか知子君） 御意思は分かりました。それでは、私も要望ですけれども、やはり市民評価を意識してください。目に見える出生率とか転入の増加、税収の増加という結果につながって、市民との対話を活かしていると示されると思うので、その意識を持って目標を立てて、どれからという優先順位になるんですけれども、実行してほしいと要望します。

次の項目に移ります。

お手元にお配りしている教育施設用地における土地活用事業者の決定についてですけれども、（資料を示す）10年というのは早いもので、2017年4月1日に契約締結をしてから、満了を2027年3月31日に迎えます。逆算したところ、事業者募集を令和8年にしたとしても、市民との対話で新規事業を進めるには、あと2年もないんです。

先ほどの市長、教育長の御答弁では、地元との協議についての話は全く出てこない。連携しますとは出てきたんですが、その辺りはどうお考えなんですか。

○副議長（大原裕貴君） お答えできますか。

副市長。

◎副市長（御手洗裕己君） 市長も、いろんなところで対話を進めていくということを申し上げております。ですので、どういった時期になるかといったスケジュールとか、どういう形になるかというのは今後、教育委員会と協議していきたいと思っておりますけれども、住民との対話をしないということはないと考えております。

○副議長（大原裕貴君） たかおか議員。

◆10番（たかおか知子君） 最後のほうが聞き取れなかったんですけども、地元との協議もやっていくというふうにおっしゃったんでしょうか。

○副議長（大原裕貴君） 副市長。

◎副市長（御手洗裕己君） はい、そのとおりです。

○副議長（大原裕貴君） たかおか議員。

◆10番（たかおか知子君） ありがとうございます。今、副市長のほうがお答えになったんですけども、なぜ1問目の答弁で、通告書も出して、開始時期やスケジュールについてもお伺いしていましたが、御返答がなかったのか少し疑問に思いました。

設計から建設について、こちらの資料にも書いていますけれども、市の財産である保有地という認識ですね。というのは、基礎ものから造るという考えかと思うんですが、こちらの御見解でよろしいでしょうか。

○副議長（大原裕貴君） たかおか議員。

◆10番（たかおか知子君） 私、念のために資料もお渡ししています。ここにも事業の概要に、「設計から建設、施設運営を一体的に行うことができる事業者を公募により決定いたしました」って書いています。

○副議長（大原裕貴君） 副市長。

◎副市長（御手洗裕己君） どのように進めていくか、どういうふうにするかということは今後、教育委員会も含めて協議をしていきたいというふうに考えております。

○副議長（大原裕貴君） たかおか議員。

◆10番（たかおか知子君） 市長側がお答えになること、教育委員会がお答えになること、いろいろあると思います。中身に関しては教育委員会、お金に関しては市長部局というような印象になると思うんですけども、しっかり連携していただきたい。そう、おっしゃってくださいましたし。

大体市というのはお金をかけない方法を取ってきたんですけども、ここで对象的に、市民のほうは寄附を募ってでも地域に根差した施設を造ってほしいと願う方が多いということを伝えておきます。

ここは、もともと企業庁の保有する土地でした。企業庁というのは、主に経済成長や産業の発展を推進することを目的として、どちらかというと事業者応援ですね。経済的な活性化、新規事業の創出、中小企

業の育成、企業活動、商業施設、経済的な波及効果が一番で、企業利益に特化した施設という位置づけです。

その後、市が保有地として受けたわけですが、市のほうはまた目的が違います。健康増進、地域交流に資する施設、どちらかというと市民のため、市民を応援する施設という位置づけです。

目的が違うなら用途も違うものにしないといけないのではないのでしょうか、土地を保有した限りは、利用目的の違いは分かりますでしょうか。

○副議長（大原裕貴君） 副市長。

◎副市長（御手洗裕己君） 現時点でということなんですけれども、この土地につきましては、県企業局との土地の譲渡契約書というところに土地利用計画というものが定められてございまして、その中で契約上は、「乙は」ということは「芦屋市は」ということなんですけれども、芦屋市は、土地を教育施設用地として子育て支援及び健康増進に地域交流、防災機能を付加した利用を図るものとするというふうにされているところでございます。

○副議長（大原裕貴君） たかおか議員。

◆10番（たかおか知子君） 御説明ありがとうございます。公的サービスの中で運営するという考えを市民の方も抱いています。その中で、今回の施設を活用した子どもの社会参画、子育てとさっきおっしゃっていただきましたが、社会参画の可能性のある施設はお考えではないでしょうか。

もう少し詳しく言いますと、人材育成や地域の魅力につながるということで、地域に合わせた教育環境の整備でいうと、先ほど言いましたけど、南芦屋浜地区は子どもの数が多いんですけれども、そういう施設が不足しているという印象です。

放課後の子どもの社会参画っていうのは、地域スポーツ、音楽・文化活動、それこそ地域連携とずっと言われているものでいうと具体的には体育館、児童館、学習室、自習室、図書館とかですね。地域の運動スペースの拡充っていうのは、また今言われている中学校部活動の課外の場の提供、こういったところにも広がると思っています。

この地区の教育環境の提供をもっと充実させるために働きかけていただくということはできないでしょうか。

○副議長（大原裕貴君） 教育長。

◎教育長（福岡憲助君） 今、副市長のほうから答弁がありましたように、ここの県からの譲渡としては、そういう目的の中で何がいいのかということは、十分に市長部局と連携して内容を吟味しながら慎重に進めていくべきものだと思いますので、教育委員会としましても、その関わりは同歩調でやっていきたいと思っています。

以上です。

○副議長（大原裕貴君） たかおか議員。

◆10番（たかおか知子君） その連携の中にしっかり市民の方を入れていただきたいということで、こちらのことをお伝えいたします。

議事録なんですけれども、令和3年12月9日の私の一般質問で、この土地の利用に関して質問しました。前いた市長は、「教育委員会と連携を密にしながら、時期も含めて、地域の皆様と協議してまいります」。それを受けて福岡教育長も、「市長部局と連携を密にして、考えてまいります」と、同意しているということですね。前佐藤副市長に限っては、「市長が御答弁申し上げましたように、これも経過を踏まえてまちづくり懇話会というのを地元でつくっていただいておりますから、これは時期が来れば再起動させていただいて、その用途の一番の使い方について御協議をさせていただくというのが流れかと認識しています」、「令和9年度までの契約期間の中で適切な時期を見通したいという意味でございます」と御答弁され、議事録に残っています。このときのまちづくり懇話会というのは、壇上でお伝えした10ブロック会のことです。これまでの経過で、前市長、前副市長と教育長は共通した認識の下で、この先の新規事業についてこのようなお考えをされていたんです。市民に対して建設をストップさせていたわけです。

この内容は、市長、副市長が新たに替わってもしっかり引継ぎはなされているのでしょうか。

○副議長（大原裕貴君） 副市長。

◎副市長（御手洗裕己君） 引継ぎは受けております。

○副議長（大原裕貴君） たかおか議員。

◆10番（たかおか知子君） ありがとうございます。引継ぎを受けているということで、本当は受けてないって言われたら、もっと厳しいことを言おうかなと思っていたんですけれども、市長、副市長のお二人は芦屋市の行政に入られて、市長が2か月、御手洗副市長が2年と聞いています。当然のことながら、浅い年数のお二人は、これまでの経過などはお詳しくないということは承知していました。

ただ、私も議員となり4年、先人の方々のお考えや過去の経緯を知識として持つておくことは大変重要であると認識して、議事録をたどり、復習してまいりました。新しいことを始めるにも、それまでの対話を重んじてこそ改善点が見えてくるものです。

副市長人事の際、お二人はおっしゃってくださいました、副市長が替わっても引継ぎはしっかりやっていくと、分からないことは各担当課とチームとなって対応していくと。ただ、私が今日議場で、テーマとして挙げているこのお話は、お二人の目の前で話した内容です。今後はワンチーム以前に、知らないということがないという共通認識としてお持ちいただけたものと捉えています。お二人の御認識はお間違いないでしょうか。

○副議長（大原裕貴君） 副市長。

◎副市長（御手洗裕己君）　すみません、質問の意図が直接的によく分からなかったんですけども、この件については今後も教育委員会と連携を取りながら引き続き、どのようにしたらいいのかというのを考えてまいりたいと思っております。

○副議長（大原裕貴君）　たかおか議員。

◆10番（たかおか知子君）　要約すると、議場においてこれから先、開かれた場所での話もそうですが、前任者は前任者の知るところ、私は私という話ではなくて、今後はしっかりと引き継がれた話を展開していきたいと思っています。

それでは、最後は市のホームページにおける現状の課題と改善についてです。

A Iチャットなんですけど、2, 800件の回答率、もう少し詳しくこちらの状況を教えてください。

2か月の質問件数が3, 457件ということなんですけど、時間外の件数と分けて比較しているのでしょうか。満足度というのはどういったところで判断されているのか、こちらをお聞かせください。

○副議長（大原裕貴君）　企画部長。

◎企画部長（上田剛君）　まず、回答準備の2, 800件ですけども、要はこういうキーワードが入ったらこういう答えをしましょうというのを事前にまず2, 800件用意したということです。

2か月間で3, 457件の質問がありましたけれども、これは24時間通しての話です。一応昼間という言い方で仮定して、午前9時から午後6時、それと夜、午後6時から午前9時までで分けますと、お昼間の午前9時から午後6時までの間に頂いた質問件数は2, 024件、それから夜、午後6時から午前9時までの間は1, 433件です。

満足度は、一応一定やり取りをして、A Iチャットで出てきた答えに対して、最終的にこの内容で満足いただけましたかという質問に、「はい」と押した率が91. 4%ということでございます。

○副議長（大原裕貴君）　たかおか議員。

◆10番（たかおか知子君）　ありがとうございました。回答率というのは、検索が進んでいく中で、この答えがゴールだと、たどり着いたという市のほうの判断で出されているのでしょうか。

A Iチャットの導入ということで、職員の負担軽減の中で365日市民対応ができるということも言われてたので、その分、時間外の質問っていうのが役立つというあたりで、活用できているのかというところを確認させていただきました。

満足度は、途中で出てきますよね、具体的な解決になりましたかって、それかなと思います。そこで、「はい」か「いいえ」で判断されているんですね。そのA Iチャットによって、業務の効率が上がったという実感は分かりませんがというような御回答やったと思うんですけども。

○副議長（大原裕貴君）　企画部長。

◎企画部長（上田剛君） 先ほど回答率の説明ができていなかったんですけども、回答率をどうやって出したかと申し上げますと、キーワードを入れて、今のチャットボットが最終的に何を入れても回答が出せなかった場合、AIチャットのほうで「もっと勉強して、しっかり答えられるようにがんばります」という文言が出てくるんですけども、結局ちゃんと回答ができたというのが92%ですので、先ほど申し上げた、全く答えが導き出せなかったものが8%あるということになっております。

今、回答が導き出せるようにということで、2,800件のQAを入れていますが、これをさらに追加して、精度をさらに高めていこうというふうに、改善のほうは進めております。

ということで、始まって2か月でまだまだ、AIがちゃんと自分で回答を導き出せるように、さらに情報を提供していますので、業務の効率化にどこまでつながっているかということ、まだ途上なので、これがどんどん回答率が高まれば、ほかの業務に目を向けられるというようなことにつながってきて、入れてよかったなという考え方に変わることになっていきますので、もうしばらく時間を頂きたいと思います。

○副議長（大原裕貴君） たかおか議員。

◆10番（たかおか知子君） 分かりました。

次にお困りです課のほうなんです、お問合せフォームの、以前はお困りです課だったところが変わって、現在は市民参画・協働推進課という名前が変わっているんですが、また名称を変更するということでしょうか。

○副議長（大原裕貴君） 企画部長。

◎企画部長（上田剛君） 基本的にはそれぞれの所管課名ということになります。

実は、令和3年4月1日付で人事異動、組織改正を行いまして、目的が基本的には働き方改革、多様な働き方ということを実現するためにも、少人数職場というのは極力解消しなければならないということで、そのときに市民参画課とお困りです課を統合して、市民参画・協働推進室という課にしました。その課にしたことによりまして、お困りです課という名前が一旦そこで消えるわけですけども、やはりお困りです課という名前が非常に定着しているものですから、前市長が「お困りです課」という愛称を残されたということでございます。

○副議長（大原裕貴君） たかおか議員。

◆10番（たかおか知子君） 統合されて名称が変わったのは分かるんですが、市民の方に浸透しているとおっしゃったように、市民の方は分かりません。ホームページのお問い合わせフォームのところにお困りです課って書いていたのが、いきなり市民参画・協働推進課に名前が変わって、なぜってなると思うんです。周知をしていくとおっしゃっていたので、そのところの名前をまた戻されるのかなと思ってお伺いしたんですが、各市の市長は意見募集を積極的に行って、高島市長も対話で皆様の意見を募集されたりすると思うんですけども、そういったときに、質問にも入れてたんですけども、高島市長としての新たな愛称というのは、今後検討されることはありますでしょうか。

○副議長（大原裕貴君） 市長。

◎市長（高島峻輔君） 今のところ、検討しておりません。

○副議長（大原裕貴君） たかおか議員。

◆10番（たかおか知子君） そういうのもあまり断定というか、検討しませんと言ってしまうと、後々、例えば意見ボックスなり、愛称をつけたいなど思ったときに、あのとき検討しないって言ってたよねってなっちゃうので、ある程度そういうところは……。そういうこともあるかなというふうに受け取っていいですか。

○副議長（大原裕貴君） 市長。

◎市長（高島峻輔君） 「今のところ、検討しておりません」というふうに申しましたので、検討はしませんではなく、検討は今のところしておりませんということです、そのように捉えていただければと思います。

○副議長（大原裕貴君） たかおか議員。

◆10番（たかおか知子君） 分かりました。ホームページの運用についての回答はありましたでしょうか。ありましたね、所管での共同の運営というか、一部特集のページの可能性はあるという理解でよろしいですか。今後の工夫です。

○副議長（大原裕貴君） 企画部長。

◎企画部長（上田剛君） CMSによりまして、それぞれの職場が一生懸命つくり込んでくれています。つくり込んでくれているものの、やはり業務的に説明がたくさん必要なページにつきましては、文字数が非常に多かったりとかいうようなことで、それは正確に市民の皆様方にお伝えしたいがゆえの形になってはおるものの、やっぱり文字数が多過ぎると見づらいということもございますので、いろんな形で工夫、改善というのは進めていきたいと考えております。

○副議長（大原裕貴君） たかおか議員。

◆10番（たかおか知子君） よろしくお願ひします。市民の方も活字が多い、PDFに直接入る、どこの内容か表示がないとか、そういったことはアクセスの仕方にもよりますけれど、図式ももうちょっと見やすくということ、それを前面に出すと聞いています。

問題提起としてヒアリングのときにもお伝えしているので、今後また改善点、気づいたことは伝えて

いきたいと思います。

最後に、他市のAIチャットの研究もしていかれるということで、私も他市のAIチャットを見てみました。最後にそれだけ御紹介させていただきます。

画面を切り替えてください。(資料をモニターに映す)

芦屋市と違いがあるなというところで、八王子市を挙げさせていただきます。

八王子市はキャラクターを作っているんですね。「八王子」にかけて「はっちお〜じ」というキャラです。

順番に見ていきます。

まず、芦屋市にはこの機能はなかったんですけども、言語選択から始まります。芦屋市は国際文化都市ですから、こういった言語選択もあったほうがいいかなと思いつつながら、八王子市と芦屋市の違いは、芦屋市の場合はすぐに入力しないといけないんです。芦屋市のほうはあとで説明しますが、八王子市の場合は、まず、ある程度予測のもの、こういうカテゴリーのボタン入力と直接入力とどちらにしますかと。私は「子どもとその家庭」というのを選んでみました。そしたら今度はまた項目で、「子どもの発育・発達」を選びました。進んでいくと、また細かいですね、「食事のことについて」というのを選びました。「幼児食」を選びました。ずっとボタンで選んでいくんですね。「幼児食ってどのようにしたら良いでしょうか」、これも予測の質問かと思いますが、この質問に行きました。すると、「はっちお〜じ」が説明してくれて、「こちらを参照してください」って出るんですね。その参照するところに行くと、八王子市の子育て応援サイトというのがあるんですけども、これがさっきホームページの連携とか特集ページと言っていた、私がこういうのが理想だなと思っているところなんですけど、その中の「幼児期の食事について」にダイレクトに行くと。そのときに、さっき言っていた「はい」か「いいえ」ですね。「問題は解決しましたか」で「はい」にすると笑顔マーク、「いいえ」にすると泣きマークになって、「申し訳ありません。お手数をお掛けしますが、こちらからお問い合わせください」となるわけです。

一方、芦屋市のほうなんですけど、私は分かりにくかったんですけど、こういうバナーから入ります。入ると、先ほどボタン選択がないと言いましたが、ボタン選択はあるんです。ただ、芦屋市がこれだけ予測して、こういう質問が多いですよというのから入りますが、この中になかったら手入力。手入力と同じように「子どもとその家庭」とすると、このようになっている。で、「もっと見る」とか「さらに絞る」というのを選択したら、全部同じでした。御質問をどうぞ、御質問をどうぞと、最終的にもう一度手入力。芦屋市の場合、表示されたのは6件です。

最終的に、お役に立ちましたか、具体的にどんなことが聞きたかったんですかと、申し訳ありませんとかではなく、聞かれます。で、「幼児食について」って入力すると、アンケートへの御協力ありがとうございますで終わっちゃう。例えば「はい」にすると、ありがとうございますで終わっちゃう。この後にボタン表示とかがあれば、そのまままた話が続くんですけど、こういう感じで終わってしまう。

気づいたところを言いましたが、もう少し検索のゴールにたどり着くような工夫をこれからもよろしく願いますとお伝えして、一般質問を終わります。