

常任委員会 所管事務調査 最終報告

総務常任委員会

市民生活と市の業務に関するDXについて

DX先進自治体等への視察の成果

2023年10月、「書かない窓口」システム導入の新潟県見附市を視察。住民基本台帳等のデータ活用で職員が市民から聞き取ってパソコンで必要な書類を発行しています。

2024年7月には、横須賀市で、①介護認定調査におけるタブレットの活用、②相談業務での生成系AI活用を視察。①では、データを直接認定審査会に出せる、入力時に矛盾するチェック項目がわかるなどの利点があります。②では、会話記録の要約と報告書作成へのAI活用で時間の大幅短縮と職員の負担軽減が図られます。

2024年10月には、愛知県西尾市における「LINEの活用」を視察。公式LINE「友だち」登録者数を141,880人(人口比83%)にまで意識的に増やしLINEを入口にしたさまざま



▲西尾市役所での視察の様子

な行政サービスにつなげています。

市からのヒアリング、委員間の意見交換をふまえての市への提案

1. 「書かない窓口」では、市が実施した職員による「窓口利用体験」という画期的取組みを活かし、2026(令和8)年度中のできるだけ早期の導入をめざすこと。
2. 介護認定調査のタブレット活用は来年度から市も導入予定だが、認定調査、1次判定、認定審査会での2次判定のスピードアップを実現すること。
3. 市も生成系AIを活用して昨年「通知文書やお知らせ文書のたたき台、各種施策のアイデア出し」の試行運用を開始したが、前向きに導入をすすめていくこと。
4. LINE登録者を大幅に増やしLINE入口のデジタルサービスにつなげる工夫、さまざまなSNS利用のオンライン手続きの充実を図り、住民サービスの向上につなげること。

健康福祉常任委員会

認知症の方及びそのご家族が、地域で安心して暮らすための支援について

認知症の方とご家族を孤立させない

この度、健康福祉常任委員会から提案した事業を以下ご紹介いたします。

まず、「認知症個人賠償責任保険」への加入です。これは、認知症の方が他人の身体や財物に損害を与えてしまった場合、ご家族が責任を負うケースがあるため、トラブル時に対応するためのもので、保険契約者は市で保険料も市が負担するものです。また、徘徊時に備えて、より小型の「GPS端末」のさらなる普及を進める必要があります。

そして、認知症の方及びご家族の方が社会から孤立しないため、そしてお互いの悩みや意見を交換する場所として、「認知症カフェ」の増設は必要不可欠です。民間企業などと連携し、幅広い運営をめざすよう提案しています。

現在は、高齢者の約5人に1人が認知症という時代です。核家族化が進み認知症という言葉を知っていても、子どもたちはその症状などを詳しく知る機会はありません。これからは教育現場においても、認知症をもっと分かりやすく学ぶ機会を積極的につくっていくべきと考え提案しています。

加えて、認知症施策の先進市では、条例や宣言、あるいは指針などを制定しています。そうすることで、行政、地域、市民、事業者、企業などの連携が深まり様々な施策がスムーズに展開するからです。高齢者にあたたかい市であり続けることが必要です。

認知症の方の尊厳と人生を守る

本委員会では、介護を受ける方の尊厳を守り人間らしさを取り戻すためのケア技法「ユマニチュード」に注目しています。富山県立大学では、看護基礎教育にこの技法を活用。福岡市では自治体として全国で初めてこの技法を導入し、学校教育でも取り上げています。このユマニチュードの普及啓発を検討するよう市に求めています。



▲福岡市とのオンライン視察の様子