

○4番（野田明里）（登壇） みらい新居浜、野田明里です。

通告に従いまして質問いたします。

まずは、A I時代における対話を生かした市政運営について質問いたします。

近年、行政においても、企業においても、D X、効率化、生産性向上という言葉が強く求められています。もちろん、効率化そのものは重要です。限られた人員、限られた時間の中でよりよい行政サービスを届けるためには、業務の効率化は欠かせません。

しかし、私は、A Iが急速に進化するこれからの時代だからこそ、逆に非効率に見えるものの価値を改めて見直す必要があるのではないかと感じています。

A Iは、情報整理、要約、分析、文書作成、事務処理などを非常に得意としています。つまり、これからは、単純な効率化そのものはますますA Iが担っていく時代になります。では、そのA Iをよりよく使いこなすために、人間に求められる力は何でしょうか。それは、問いを立てる力です。何を聞くのか、どこに課題があるのか、どのような切り口でA Iに投げかけるのか。A Iは、与えられた問いに対しては非常に優秀に答えてくれます。しかし、そもそもの問いが浅ければ、出てくる答えも浅くなります。逆に、問いが深く、具体的で、現場の課題に即したものであれば、A Iの力をより大きく引き出すことができます。つまり、A I時代に求められるのは、単にA Iを操作する技術ではなく、問いを立てる力や違和感を見つける力ではないでしょうか。ここにいらっしゃる皆さんは、A Iの勉強会や講習会をそれぞれ受けられ、一度はこのことを耳にされたことがあると思います。

そんな中、私は、昨年度市民福祉委員として保育フォーラムに参加させていただき、その記念講演で、A I研究者であり、エンジニアとして初期から生成A Iの開発に携わってこられた黒川伊保子さんの「対話のトリセツ…A I時代にはばたく脳の育て方…」という講演を拝聴しました。黒川さんは、雑談や取り留めのない会話が小脳を活性化し、ひらめきや創造性につながるという趣旨のお話をされていました。一般的に小脳というと、脳の中核として、思考や心と末梢神経である五感や身体制御を結ぶ脳の中核指令塔、つまり運動をつかさどる場所というイメージを持たれがちですが、近年では、言語、感情、発想、予測、コミュニケーションなど、高次認知機能にも深く関わっていることが分かってきています。人間は、雑談をしているとき、単に言葉をやり取りしているだけではありません。相手の表情や空気を読み取り、この人は今どう感じているのか、この言葉の裏には何があるのか、次にどんな話題がくるのかを無意識に予測しながら会話をしています。さらに、自分の記憶、経験、感情、過去の会話、生活で得た感覚なども瞬時に結びつけながら、話題を飛躍させたり、例え話をしたりと、新しい連想を生み出しています。つまり、雑談とは、脳が非常に多くの情報を同時並行で処理しながら、自由に連想し、予測し、それらを組み合わせる行為でもあります。会議のように、結論を出す、要点だけを話すという場では、脳はどうし

ても一直線の処理になりやすい一方で、雑談では、話題が横に広がり、思いがけない方向へ飛び、一見関係のない話がつながることがあります。この飛躍や余白こそが、新しい発想やひらめきにつながるのではないのでしょうか。そして、それはこれからの時代において、ますます重要になる力ではないのでしょうか。効率化を進めれば進めるほど、私たちは雑談や対話の時間を削りがちです。しかし、効率化そのものは、A I が担える時代だからこそ、人間には雑談の中から違和感を見つけ、問いを立て、新しい発想を生み出す力が求められる。黒川さんのお話を聞き、A I に任せるべきことはA I に任せ、人間にしかできないことに人間が力を注ぐ。そのための土壌が雑談であり、対話であると学びました。効率化を求めるなら、逆説的ではありますが、非効率に見える雑談が人間には必要です。

行政の現場でも、結論だけを急ぐ会議や要点だけを求めるやり取りだけでは見えてこないものがあります。何げない雑談の中でこそ、市民の本音や職員の気づき、現場の違和感、まだ言葉になっていない課題が現れることがあります。だからこそ、私は、雑談を単なる無駄話として切り捨てるのではなく、A I 時代における創造性や課題発見の土台として捉え直す必要があると考えます。

そこで、伺います。

まず、本市は、どのような認識、目的の下でD X化を進め、生成A I等をどのように活用しているのでしょうか。

その上で、職員同士の取り留めのない会話や日常的対話について伺います。

本市として、このような会話や対話にどのような価値があると認識しているのでしょうか。

また、部局内や部局横断、上司と部下の関係性において、気軽に話せる空気づくりや偶発的な対話が生まれる環境づくりについて、人材育成の観点からもどのような取組を行っているのか、お聞かせください。

次に、福祉や市民相談など相談支援の現場における対話についてです。

制度相談として整理される前の偶発的な対話の中に孤立や困り事のサインが含まれていることも少なくありません。

本市では、このような市民との何げないやり取りをどの程度大切なものとして位置づけているのでしょうか。

また、そうしたやり取りの中から、制度化されていない課題や潜在的ニーズを把握するという認識はあるのか。また、実際に支援や施策につながった事例などがあればお聞かせください。

次に、学校における日常的なコミュニケーションについてです。

授業だけではなく、休み時間や何げない会話、雑談の中で、子供たちの変化やS O S、人間関係が見えてくることがあります。

一方で、コロナ禍では、黙食や接触制限などにより、子供同士、教員と子供や保護者、または保護者間の雑談の機会が大きく減少しました。

現在、学校における日常的なコミュニケーションや雑談の時間についてどのように認識しているのか、またコロナ禍で失われた対話の余白は、現在どの程度回復しているの

か、お伺いします。

次に、このような日常的対話を生かした市政運営について市長にお伺いします。

市長は、これまでの活動の中で、多くの市民との対話を重ね、その声を政策へとつなげてこられました。市長就任後も、特に女性、若者、子育て世代、障害のある方、そして団体に属していない方々など、これまで市政と距離があった方々との対話を積極的に行われています。私も、市役所探検や市長室でのおはなし会などを企画し、市政と接点の少なかった子供たちや若い世代、子育て世代と対話する機会をつくってきました。そこで感じたのは、整理された要望よりも、何げないやり取りの中でぽろっと出る一言にこそ、本質的な課題や市政を前に進めるヒントが多く含まれているということです。また、政治には興味がないと言われがちな方々ほど、暮らしの中で鋭い課題意識やアイデアを持っていることも少なくありません。ただ、御本人たちは、それが市政につながる課題だとは気づいていない場合も多い。だからこそ、私たちには、その言葉を丁寧を受け止め、課題として整理し、政策へとつなげていく力が求められているのではないのでしょうか。

市長は、これまで市民との対話をどのような価値を持つものとして捉えてこられたのでしょうか。また、実際にそうした何げない会話や組織化されていない市民との対話の中から、市政課題や政策のヒントを見いだしてきた経験があればお聞かせください。

加えて、市長は、日頃から職員の皆さんとは取り留めのない会話や日常的な対話を行われているのでしょうか。市長と職員という立場になると、どうしても報告や指示、相談といった業務上のやり取りが中心になりがちなのかもしれません。しかし、市民との対話と同様に、職員との何げないやり取りの中にも、現場の気づきや課題意識、組織改善のヒントが含まれていると思います。

市長は、職員の方々とのこのようなやり取りをどのような価値を持つものと認識されているのでしょうか。また、これらの機会をどのように持ち、市政運営や組織運営に生かされてきたのか、お聞かせください。

若手の皆さんとの関わりについてもお聞かせください。

さらに、A IやD X化が進む時代だからこそ、本市における対話の余白についてどのようなことを意識されていて、今後どのように市政運営へ生かしていこうと考えているのか、市長のお考えをお伺いします。

○議長（藤田誠一） 答弁を求めます。古川市長。

○市長（古川拓哉）（登壇） 野田議員さんの御質問にお答えいたします。

A I時代における対話を生かした市政運営についてでございます。

まず、市民との対話の価値についてお答えいたします。

私は、市長就任以来、現場主義とスピード感を持った対応を基本理念とし、対話に基づく市政運営に取り組んでまいりました。

昨年度は、市長就任後、初めてのまちづくりタウンミーティングとなりますことから、18会場で実施し、地域課題の掘り起こしと皆さんの御意見をお伺いいたしました。

加えて、地域行事や私がこだわってきたこれまで市政に届きにくかった女性、若者やハンディキャップを持った方々をはじめ、多くの市民の皆様、企業、団体の皆様との意見交換を通じて、地域課題やニーズを伺ってまいりました。

そういった幅広い市民の方々との対話や市長へのメール、手紙といった文書でのやり取りは、多種多様な御意見を直接聞くことで、個別の課題や状況等をいち早く知ることができたと思っております。

次に、市政課題や政策のヒントを見いだした経験といたしましては、野田議員さんに御紹介をいただいたハンディキャップを持つ子を育てる保護者の皆さんや産後ケア等の関係者との意見交換により、子育て現役世代の直面する子ども・子育て支援の充実の必要性を感じたところでございます。

次に、職員との対話についてでございます。

私は、現場の職員が、率直に感じていることや業務の課題は、何げない会話の中にもヒントが含まれていると考えており、日頃から庁内で職員と顔を合わせるときや各種行事への出席の際など、積極的にコミュニケーションを取るよう意識をしております。

また、職員が気兼ねなく意見を述べられる環境づくりは、風通しのよい組織づくりにつながることから、今後におきましても、職員との日常的な対話を大切にし、あらゆる機会を捉えて、現場の声にしっかりと耳を傾け、市政運営や組織運営に生かしていきたいと考えております。特に、若手職員と関わることで、現場の率直な意見や斬新なアイデアが出ることを期待し、若手職員のモチベーションの向上と人材育成にもつなげていきたいと考えております。

次に、今後対話をどう意識し、市政に生かすかについてでございます。

市民の皆様との対話は、地域の実情や課題を把握する大切な機会であり、様々な意見や意識を持つ方々と価値観をすり合わせ、共有していく営みの場と認識をしております。

今後におきましても、私が市長就任以来掲げております対話とコミュニケーションに基づく市政運営を通じ、共に理解し、共に変わる、そうした意識の広がりを推進してまいります。

○議長（藤田誠一） 長井教育長。

○教育長（長井俊朗）（登壇） 学校における対話についてお答えいたします。

私自身、黒川さんの御講演を拝聴しましたが、体験と実感で養う直観力が大切であり、それを育てる対話力の必要性を強調されておりました。

学校における対話は、授業における学びの深化のみならず、休み時間や日常の何げない会話を通して、児童生徒の心身の状態や人間関係の変化を把握できることや、いじめや不登校の未然防止、早期発見の観点からも極めて重要であると認識しております。

また、友達とたわいもない会話を笑い合う、そういったところにも学校生活の喜びがあると考えます。

児童が楽しみにしている給食時における会話につきましては、コロナ禍では食事時の飛沫感染を防ぐため、黙食指導をしておりましたが、現在は会話の制限はしておりませ

ん。給食の時間は、食事のマナーや食文化への理解を深めるとともに、楽しく食事をすることで、心身の健やかな成長を育む重要な機会です。

今後におきましても、日常的な対話の質と量の確保が、子供たちの安心、安全な学校生活の基盤であるとの認識の下、引き続き取組の充実に努めてまいります。

○議長（藤田誠一） 加地企画部長。

○企画部長（加地和弘）（登壇）

本市のD X化の認識及び目的並びに生成A Iの活用についてお答えいたします。

D Xの推進や生成A I等の活用につきましては、国が策定しておりますデジタル社会の実現に向けた重点計画の趣旨を踏まえ、行政手続及び社会全体の生産性の向上を目指して取組を進めることが必要であると認識しております。

このことから、市民の利便性向上をはじめ、多様化、複雑化する行政ニーズに的確に対応するとともに、限られた人的資源の中で質の高い行政サービスを持続的に提供していくことを目的にD Xを推進しております。

生成A Iにつきましては、現在、文書作成や要約、情報整理などの業務に活用しており、職員の業務負担軽減や事務の効率化を図り、創出された時間を市民対応や政策立案、地域課題の把握など、より付加価値の高い業務へ振り向けることを目指しております。

○議長（藤田誠一） 藤田総務部長。

○総務部長（藤田和久）（登壇）

職員同士の日常的な会話や対話にどのような価値があると認識しているかについてお答えいたします。

職員同士の日常的な会話は、職場の良好な人間関係の構築に欠かせないものであると同時に、業務における気づきや課題等を気軽に共有しやすい環境づくりにもつながるものであり、会議などでは得られない新たな発想や有益なアイデアが生まれる可能性があると考えております。

しかしながら、勤務時間中は、服務規律の観点から、節度を持つことが必要であると認識をしております。

次に、人材育成の観点からの取組についてでございます。

職場における職員間の会話など日常的なコミュニケーションは、人材育成においても重要な役割を果たすものであり、特に係長昇任者を対象とした基本研修に取り入れているコーチングは、傾聴や問いかけなどの双方向の対話を通じて、職員自らが課題や解決策に気づき、自発的な行動につなげていくことを目的として実施しております。

今後におきましても、このような職員研修の機会などを捉えて、職員間の会話や対話の重要性について認識を深めるとともに、気軽に話しやすい職場環境づくりに努めてまいります。

○議長（藤田誠一） 久枝福祉部長。

○福祉部長（久枝庄三）（登壇）

相談支援の現場における対話についてお答えいたします。

市役所窓口における市民対応や電話対応につきましては、市民と行政の信頼関係を築く最も重要な接点と考えており、市民との何げないやり取りにつきましても、潜在的なニーズや課題を把握する上で重要なもの

と認識いたしております。

障害特性により、孤立や困り事の言語化が難しい方につきましては、言葉を引き出そうと急がさず、安心してコミュニケーションが取れる環境を整え、何げないやり取りの中から制度化されていない課題や潜在的ニーズを把握するよう努めているところでございます。

実際に支援につながった事例といたしましては、1日に何度も電話をかけてこられる方が、対話の中から同居家族が亡くなり、独り暮らしになったことが分かったため、関係機関と連携して、施設への入所を勧めた事例がございます。

○議長（藤田誠一） 野田明里議員。

○4番（野田明里）（登壇） 御答弁ありがとうございました。雑談や対話から生まれるひらめきを市政運営に活かしていただくことを期待しています。表面的な言葉や行動のその裏に何があるのかをしっかりと見極めていただける、職員同士であったり、市民の方とのしっかりとしたコミュニケーションを今後も取っていただけることを要望いたします。