

令和 6 年 4 月月例記者会見

〔01 「あなたのいばしょ」と事業連携協定を締結〕

市長 生駒市では子どもたちの不登校がコロナ前と比べると 2～3 倍に増えていることや全国的にも子どもたちが自ら命を絶ったり、精神的に追い込まれる状況が増えているということをお大変重く受け止めています。生駒市では、子どもたちが 1 人 1 台タブレットを持っており、困りごとのオンライン相談の推進や「いこまる相談窓口」等の受け皿を急ピッチで整備してきました。

そうした中での課題は、24 時間 365 日対応が十分できていないということでした。電話相談も今の若い人にとっては活用しづらいので、24 時間対応で相談しやすいツールを使って対応している「あなたのいばしょ」との連携協定は、生駒市の悩みを持つ子どもたちにも大きな受け皿になると考えています。また、今回連携協定を締結することによって、お互いにコーディネーターをおいて緊急の場合等必要に応じて市に連絡をいただくことで、迅速かつ適切に対応できる連携体制ができると考えています。

必要があれば警察など関係機関にも協力を仰いで、1 人でも多くの子どもたちを助ける体制を強化していきたいと思っています。

さらに、生駒市ではこういう相談窓口体制の充実に加えて、定期的に調査したり子どもたちの声を聞いたりして検討を行い、子どもたちと直接繋がるタブレットを活用した新たなツールなどもこれから考えていきたいと思っています。

理事長 私どもは、厚生労働省の自殺防止対策事業として、24 時間 365 日のチャットでの相談窓口を運営しています。自治体との連携協定の例は、関西地方では初めてです。

24 時間 365 日での相談窓口は全国でもまだまだ少ないのが現状です。ただ一方で、相談というのは夜間増えるということがわかってきています。不登校の子どもは、生活リズムが崩れて昼夜逆転生活をしていることも多く、夜間や深夜早朝の時間帯に相談できる場所があるということだけでも大きな安心材料になると思います。2020 年の 3 月にチャットでの受付を開始してから 4 年間で相談件数は延べ約 100 万件になっており、今も増え続けています。こうした相談に対して、傾聴、情報提供などを通じて、死にたいとか、苦しいという気持ちからちょっと生きてみたいとか何とか頑張って踏みとどまる状態まで持っていくことが、我々民間の広域的な相談窓口の役割だと考えています。

自殺の場合には、平均すると 4 つ程の背景とか要因を抱えていると言われていますが、根本的な問題解決ということも当然やらなくてはならないと考えており、それができるところはやはり地域になります。

70 年近い歴史のある電話相談に比べるとチャット相談はまだ 10 年ぐらいの歴史しかありませんが、まずは今回のような連携協定を通じて、この地域の各支援機関にチャット相談の存在を知っていただき、そしてある程度状態まで支援ができた方を今度は地域で継続支援に繋げていくことが、本来の行政と民間 NPO のこれからの福祉の新しいあり方だと思います。生駒市との連携協定を通じた円滑な支援で、新しいモデルとして全国にも広げていきたいと思っています。

【 質疑応答 】

記者 今回の協定の内容は、「あなたのいばしょ」のチャットへの連絡が来て、自治体の対応が必要であれば自治体がケアに入るということですか。

市長 はい、一番大きいところはそういうことです。市としては、連携コーディネーターとしてお互いに担当職員をおいてリエゾンとなる職員の養成と迅速に対応できる体制を作ることが大切です。そして支援が必要な子どもたちにしっかり周知することも重要です。また、本市は「地方版孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム」推進事業のモデル事業にも採択されており、相談内容の統計から生駒市の課題を分析するなどして、今後の対応に繋げていきたいと考えています。

記者 今回は全国で4例目ということですが、先の3自治体はどこですか。

理事長 昨年度までに神奈川県横須賀市と熊本県の熊本市、宇城市と締結しました。

記者 匿名で相談があった場合でも必要に応じて個人を特定することはできますか。

理事長 匿名相談の中で独自のアセスメントシートに基づいて緊急性を判断し、流れの中で個人情報をお聞きしていくといったスキルを専任の職員は持っています。ここが日本で最大規模を誇る相談件数を受けてきた私たちの強みです。今回連携協定で守秘義務の項目を入れていただいております、相談者にとって自分たちの情報が第三者に漏れないことを示すことができ、非常に意義深いものだと考えています。

記者 今まで3つの自治体との協定と異なるところはありますか。

理事長 今回は協定の期間が3年間と長期になっているところです。

記者 相談期間が長期になるケースは多いですか。

理事長 はい、比較的多いと思います。1～2か月で解決せず、数年から10年以上になるケースもありますので、今回のように長期に連携協定を締結できたことは、そうした中長期的な悩みを抱える相談者にとっても大変意義深いと思います。

市長 個人情報のところは、信頼関係を築いてつないでいただけるのはありがたいです。長期的な支援は市の方でしっかりやっていきます。

記者 今までの他の自治体と連携での成果は。

理事長 実際に地域に繋げることでDVとか虐待のケースで、安全な場所の確保や継続支援に入ることができたという例はあります。課題としては、今まで自治体の専門職員の個人的な熱意に支えられている部分も大きく、配置転換等で継続支援が難しいこともありましたが、今回生駒市との連携協定では役割を明記されており、人が代わっても常に継続できていくということで大変重要な部分であると思います。

記者 5月1日からの開始ですね。また、相談者は若年者が多いですか。

理事長 はい。過去の約100万件のうち約7割は29歳以下です。チャットというこのツールの性質上、電話や対面では相談しづらい若者層の相談が来ていると考えています。電話番号やメールアドレスで会員登録の必要がないWebチャットの相談窓口ですので、多くの子どもたちからも相談があると考えています。

記者 生駒市では、コロナ禍で不登校が増えたということですが、件数を教えてください。

市長 後で担当課から数字を示させていただきます。

(令和元年度は小学生56人中学生119人の合計175人であったのが、令和4年度は小学生119人中学生147人の合計266人)

記者 市への情報提供は、当事者の同意があって初めてされるのですか。

理事長 生命に関わる危機的な状況以外は、原則は当事者本人が同意してからになります。危機的なケースについては、市役所に情報提供するよりも直接警察にお願いすることになると思います。

市長 今回の連携協定については生駒警察署にも通知し、有事にはスムーズに連携協力ができるようにしたいと考えています。

記者 連携協定することで、自治体に通報できるということですね。

理事長 今までは地域で継続支援が必要だと判断されるケースでも、現実的に連携先がない・難しいというのが課題でして、連携協定により連携先ができるということは非常に意義深いと考えています。

記者 相談者と直接話をすることはありますか。

理事長 全てチャット相談のみで対面支援はありません。従来の電話相談においても対面支援はしておらず、我々のようなボランティアによる広域的な相談窓口の役割はあくまで傾聴までです。対面支援を含む問題解決については、NPOを含めて自治体等の地域で行っていただくべきものと考えています。子どもたちは、電話をほとんど使わないというのが数字で出ていて、若年層が使いやすいのがチャットやSNSになっています。

記者 相談員はどういう方ですか。資格などありますか。

理事長 相談員は約1,000人おり、数か月の事前研修は行っていますが、基本的には資格を持っていないボランティアの方々です。今回の連携協定のような自治体に繋げなければならないケースには、臨床心理士等の資格を持った職員が中心となって、連携事業を行うというような役割分担をしています。

記者 「あなたのいばしょ」の設立は2020年3月でよろしいですか。

理事長 はい、そのとおりです。

記者 市は、対面による人と人のつながりの中で解決すべき案件についてどう対応していきますか。

市長 さまざまなケースがありますので、チャット相談だけでなく窓口の相談もありますし、どこに相談してよいかわからないものも全て受け止める「いこまる相談窓口」というものを設けています。これは、一旦福祉政策課のコーディネーターが受けて、それぞれの専門部署に繋げていき、対応することになり、地域との連携が必要であればつないでいくということになります。

記者 市役所内で各部署の対応に差が出来たり、途中で止まってしまうということはありませんか。

市長 現在も福祉政策課が窓口となっている重層的支援体制整備ということで複合的な課題についても、各機関と連携し、定期的に毎月会議を開催して、どこかで止まってしまうようなことのないようコーディネーターが進行管理をしていく体制を取っています。

〔02 CDOに森本健志氏が就任〕

市長 この度私が就任していたCDO（Chief Digital Officer、最高デジタル責任者）を退任し、4月1日から森本健志氏が就任しました。森本氏は2年間CDO補佐官として生駒市のデジタル分野でご活躍いただきましたが、本業もあり兼業ということで今回も会計年度任用職員としての採用となります。実績としては、デジタル関係のアクションプランの策定、チャットGPTの庁内における実証実験・導入、消防指令センター通信指令システム更新や教育系ネットワーク更新、市LINE公式アカウントのリニューアル等に係る技術的助言や導入支援等さまざまなことを実現して頂きました。デジタル関係の職員についても採用を進め、充実した体制ができておりますので、生駒市の庁内のデジタル化だけでなく地域との信頼関係の構築と業務の効率化、市民生活をより便利にしていくようなスマートシティの取組の両面に尽力頂きたいと考えています。

森本 CDO 4 月から CDO に就任しました森本です。2 年前から CDO 補佐官としてデジタル部門の計画や事業に携わってきました。今後は LINE やチャット GPT 以外のものもどんどん取り入れて、全庁的にデジタルでしっかり引っ張っていく、成果をしっかり出していくフェーズに入っていくと思っています。

私も生駒市出身で市内在住ですので、市民の目線から見ても、より便利に、より良くしていく必要があるところは責任持ってやりたいと思っていますし、職員の働き方や仕事の仕方というところで、民間・外資系・デジタルといったいろんな視点で、少しでもいい形に変えていき、変化の激しい時代にもついていけるような生駒市にしたいと思っています。

【 質疑応答 】

記者 生駒市が CDO を導入したのは令和 4 年 4 月からでよろしいですね。

市長 はい、そのとおりです。当初は私が就任しておりました。

記者 自治体で CDO はまだまだ珍しいと思いますが、県内の状況はどうですか。

市長 呼び方はさまざまですが、デジタルや情報関係の責任者ということで、奈良県、奈良市は（CIO を外部の人で）置いています。CDO はないと思います。

記者 CDO を置くための取り決め等がありますか。

市長 要綱等で取り決めしているところが多いと思います。雇用形態は自治体によって様々です。

記者 スキル的なこともあると思いますが、市長が CDO を務めることができるものなのですか。

市長 私はデジタルの専門家ではなくて、基本的には市長が務めるものではないと思っています。2 年前に森本氏に CDO をお願いしなかったのは、市役所内でもデジタルの専門職員も少なく、本格的にデジタルを受け入れる意識や体制ができていなかったところもありまして、この間にデジタル化で自分たちも効率的に仕事ができ、市民にもプラスになるということを分かってもらう雰囲気を作ってくれたので、必要な 2 年間だったと思います。

記者 アマゾンウェブサービスジャパン合同会社ではどういうお仕事をされていますか。

森本 CDO 大企業の方々がクラウドを使う際の技術的なフォロー、アドバイスをしています。

記者 デジタル関係の職員は何人ですか。兼業しているのは何人ですか。

担当課長 正規職員は、デジタルイノベーション推進課及び情報システム管理室に所属している者合わせて 12 名で、今年度から任期付短時間任用職員が 5 名となります。会計年度任用職員では森本 CDO とその他専門人材で 3 名となります。兼業は 3 人の会計年度任用職員その他に 1 名で合計 4 名です。

〔03 能登半島地震で被害を受けた穴水町の写真展を開催〕

市長 広報広聴課の職員が能登半島地震応援職員として派遣された限られた時間の中で被災地の様々な方と交流し、帰ってからも何かできないかということで現地の状況の写真展を生駒駅前図書室で 5 月 1 日から 7 日まで開催します。

今回同職員だけでなく多くの職員が自ら現場に行ってくれたこと、また、現地で習得したことなどを生駒市で活かしていくために、報告会を行ってもらったり、それぞれの思いや具体的な提案をしたりしてくれた職員に対して市長として大変誇りに思いますし、感謝しています。

担当職員 1 月末から 10 日間穴水町に避難所の支援に行っていました。避難所支援の業務に携わり、穴水町の豊かな自然の魅力に触れたり、町職員の方や町民の皆さんと交流する中で、まちの魅力

をたくさん聞くことができました。現地の広報担当の職員ともお話する中で、被災地の中でも輪島市など大きな市に比べて、穴水町のような小さな町はなかなかメディア等に取り上げられないということでした。そこでいろいろ写真を撮らせていただいて、災害の写真だけでなく町の魅力に繋がるようなことも伝えられないかということで、生駒市の広報紙の4月号で被災地の派遣レポートという特集記事を組ませていただき、そこでは掲載しきれなかった写真に関して今回生駒駅前図書室の方で展示をさせていただく運びになりました。

今回の展示で穴水町にとって何かお役に立ちたいという思いと、4 か月経ちますが、もう一度被災地に思いを馳せるきっかけになり、防災関係の資料や防災ブックなども合わせて展示し、防災の意識を高めるきっかけになればと思います。

【 質疑応答 】

記者 写真は何点ぐらい展示される予定ですか。

担当職員 私が撮影した大きめの写真パネルが 15 枚と穴水町からの提供された L 版写真約 40 枚はフォトアルバムの形で展示させていただく予定です。その他私以外に派遣された職員のメッセージや写真約 20 枚も展示します。

記者 会場に募金箱を置きますか。

担当職員 職員が常駐しないのでセキュリティの観点から置きません。会場の駅前図書室のカウンターに義援金箱があり、そちらに誘導する案内をおきたいと思います。

記者 10 日間応援に行かれて一番心に残ったことは何ですか。

担当職員 私自身、大地震の経験がなかったので、1 か月経っても想像を上回るほどに復旧が進んでいないと思ったのが印象的でした。

記者 被災地ではどういう支援活動をされましたか。

担当職員 避難所で支援物資の搬送、配架等です。

記者 撮影した写真の中で最も心に残ったものはありますか。

担当職員 帰り道に撮った穏やかな海の写真です。普段はこんなのにのどかで自然豊かな場所に実際に震災が起こったのかというギャップをすごく感じさせられました。

記者 写真は風景が多いですか。

担当職員 主に被災現場の状況の写真です。穴水町から提供された写真は地震発生当初か 3 か月間の写真になります。

記者 今回の写真展を通して特に訴えたいことは何ですか。

担当職員 一人でも多く展示会に来ていただき、日々の防災を考えるきっかけにして頂くことと、最近震災のニュースも少なくなり関心もなくなりつつあるので、改めて思い起こさせるきっかけになればと思います。

記者 写真展のデジタル発信は考えていますか。

森本CDO 今回のイベントの反響を見て、デジタルの方がより適性があれば発信したいと思います。

〔04 桜ヶ丘地区でコミバスたけまる号が運行開始〕

市長 生駒市コミュニティバス萩の台線の運行が週 5 日から週 3 日に変更となるため、令和 5 年 6 月に、週 2 日コミュニティバスを導入する地区を募集しました。応募のあった 3 地区の中から、審査委員会において桜ヶ丘地区を導入地区として選定し、4 月 22 日から運行をスタートしております。運行ルートは細い道や高低差がありますので高齢者の方も多く利便性や必要性が高いと思いますので、地元の方とも相談しながら、停留所とか運行経路等も整理してきました。まずはどれだけ利用があるか、また利用者の声も聞きながら、実証運行の成果を見て本格運行に繋げていきたいと思っています。

【 質疑応答 】

なし

(その他の質問)

なし

(了)