

第 11 回神戸市政調査会議事要旨

日時：2026 年 7 月 14 日（火曜） 10 時から 12 時

場所：市役所 1 号館 14 階大会議室

委員出席者（あいうえお順）

織田澤 利守	神戸大学大学院工学研究科教授
佐合 純	iC 株式会社代表取締役
品田 裕	神戸大学大学院法学研究科教授
谷口 真澄	神戸市行財政局公文書アドバイザー
早川 有紀	関西学院大学法学部教授

神戸市出席者

久元 喜造	神戸市長
西尾 秀樹	企画調整局長
西野 真司	企画調整局調整課 課長（スマートシティ担当）
日出嶋 武	危機管理局危機対策課長
松下 貴史	経済観光局観光企画課 係長
藤本 貴之	企画調整局広報戦略部 カスタマーDX マネージャー
白木 孝	教育委員会事務局教育総務課 共創推進係長
松原 雅子	福祉局 部長（ひきこもり支援担当）
衣川 俊明	企画調整局広報戦略部 課長（広聴担当）
梶内 慶一	健康局地域医療課 課長（病院等調整担当）
高木 智博	企画調整局デジタル戦略部 課長（行政オンライン化担当）
小坂 淳	企画調整局広報戦略部 ホームページ監理官

■全体要約

神戸市のスマートシティ施策を素材に、デジタルを利便性向上にとどまらず、人とのつながりや社会参加を支える手段としてどう位置付けるかを議論した。ひきこもり支援、高齢者コミュニティ、オンライン対話、電子申請を取り上げ、利用者数だけでは捉えにくい成果指標、施策の横断的な整理、リアルとの補完関係を検討した。また、活動意欲のある人を前提とする施策では届きにくい孤独・孤立状態の人に対し、生活実態に即した接点を設ける必要性和、本人の自由を尊重しながら行政が関わる範囲が論点となった。

■議題

デジタル活用を通じた市民参加、人と人とのつながり及び孤独・孤立に陥らない地域社会の形成

■会議冒頭における市長及び座長の発言の概要

○品田座長：

今回は、公園を題材に、地域への参加は明確な貢献意識だけでなく、遊び、散歩、子育て、イベントなど日常生活の延長から始まり得ることを議論した。「一人の頑張りより 10 人のついで」という考え方に立ち、短時間、単発の気軽な関わりを積み重ねる可能性を確認した。今回は、神戸市のスマートシティ施策を手掛かりに、デジタル活用を通じた人とのつながりについて議論する。

○久元神戸市長：

単身世帯や高齢世帯が増える中、孤独・孤立に陥る人が周囲との関係を持ち、困ったときに相談でき、地域や他者と継続的に関わることが重要である。神戸市の施策がその観点から有効に機能し、必要な人に行き届いているかを議論してほしい。

■各トピックにおける主な意見及び論点

トピック 1：デジタルを入口とした社会参加と高齢者コミュニティ

【論点】

ovice¹によるひきこもり当事者の段階的な社会参加と、brainco²を契機とする老人クラブへの参加促進について、対象者、利用条件、リアルな場への接続及び行政の役割が議論された。デジタルが参加の入口となる一方、社会参加の意欲や生活リズムなど一定の条件が整っていない人には届きにくいことも課題となった。

【主な意見】

○委員発言：

ovice は、対面参加が難しい人や遠方の人も関われる有用なツールである。利用者の参加状況や受け止め、同じ立場の参加者と行政側支援者のどちらとの交流が中心なのかを確認したい。

○福祉局：

WEB で開催しているひきこもり当事者の会の登録者は 34 人で、継続相談者の約 7%が参

¹ オンライン上で開催されるひきこもり当事者の会が利用しているバーチャル空間プラットフォーム。

² オンライン認知症ケアサービス。現在長田区では、このサービスを通じて、老人クラブなどの高齢者コミュニティの活性化につなげている。

加している。平均年齢は 32 歳で、20 歳から 54 歳までである。社会参加の意欲があり、昼間の生活リズムに戻っている人をクローズドな場へ案内している。同じ経験を持つ人同士の話しやすさと緩やかな参加が評価され、WEB での当事者の会からリアルな会、就労や就労支援へ段階的につなげている。

○委員発言：

社会参加の意欲や生活リズムなどの条件が整えば機能する一方、社会参加を希望する段階に至っていない人には届きにくい。

○委員発言：

リアルな関係を苦手とする人をデジタルで支える意義は大きい。より高い年齢層にも届くよう、リアルなつながりも通じて参加を広げる工夫が必要である。

○委員発言：

brainco の導入前後で参加人数がどう変わったか、オンライン接続への障壁がないか、暑さなどで会場へ行けない場合にも利用できるかを確認したい。

○企画調整局：

老人会等ではスタッフが操作するため、高齢者本人の負担は低い。参加者が減少していた老人会が持ち直したとの声があり、実施箇所は 1 か所から 9 か所に拡大した。自宅から簡単に参加できる仕組みも検討している。行政は事業者と利用団体をつなぎ、その後は基本的に民間同士で運営する。

○委員発言：

各クラブだけでは用意しにくいメニューが増えることでクラブの魅力が高まり、参加を通じて人とのつながりが生まれる構造と捉えられる。

トピック 2：スマートシティ施策の成果指標と全体設計

【論点】

参加人数や登録者数だけでなく、行動変容、人とのつながり、社会参加などをどのように評価するかが課題となった。個別事業の目的に応じた評価と、市全体で施策を横断的に位置付ける枠組みを組み合わせ、デジタルがどの段階で機能しているかを捉える必要性が示された。

【主な意見】

○委員発言：

行動変容を客観的な行動で測るのか、本人の主観で測るのかは難しい。キュア神戸も登録患者数だけでなく、リハビリ後のウェルビーイングやエンパワーメントまで見据えるのかを含め、社会的インパクトの評価方法を考える必要がある。

○企画調整局：

参加人数はKPIになり得るが、スマートシティは単なるデジタルサービスの提供ではない。その先に生まれるつながりの数値化は未整理である。市民を単なるユーザーにとどめず、相談やリアルな社会参加へつなぐメニューを構想する必要がある。

○委員発言：

個別施策と施策全体について、アウトカムと途中段階の KPI をロジックモデルとして言語化すれば、デジタルがどの段階でどう機能するかを部局横断で議論しやすくなる。

○委員発言：

利便性と社会課題、個人支援と広がり、対象年代や取組の熟度など、複数の軸で各取組の現在地を捉え、点として存在する取組を面的な展開へ近づける必要がある。

○委員発言：

生活の利便性向上を基礎としつつ、民間だけでは対応しにくい地域課題に行政がデジタルで挑戦することが、スマートシティの次の段階となる。各事業固有の縦のロジックと、市全体でそろえる横の評価軸を組み合わせることが重要である。

○委員発言：

公助、共助、市民参加、社会貢献という軸や、デジタルがリアルを代替するのか補完するのかという軸を用いれば、取組を立体的に把握できる。

トピック 3：オンライン対話基盤 D-agree の目的と活用方法

【論点】

D-agree³は、市民同士の自由な対話を促し、その内容を政策に生かす目的で導入された。一方、参加者数は伸び悩んでいる。AI 技術をめぐる環境も D-agree 導入時から大きく変化している中、声を集める場、参加者の考えを深める場、対話から活動を生む場のいずれを目指すのかが改めて問われた。参加者が手応えを得られる設計や、リアルな場との連携も課題となった。

³ オンラインで意見募集を行う対話プラットフォーム。

【主な意見】

○委員発言：

デジタルは、情報、人、地域などとの関わり方の選択肢を増やす。D-agree をリアルな場でも使えば、普段発言しにくい人も参加しやすい。ただし、問いを深掘りするのか、参加者の考えを深めるのか、声を集めるのかという目的を整理する必要がある。

○企画調整局：

市がテーマを示し、市民同士が自由に意見を出し合い、普段行政へ声を届けない人の意見も得ることが出発点である。AI は市民に代わって意見を述べるものではなく、議論の進行を補助する位置付けである。広報紙、ネットモニター、SNS 等で周知しているが、参加者の拡大には苦勞している。

○委員発言：

神戸市の施策情報と関連付けた問い掛けやフィードバックがなければ、議論は深まりにくい。市の取組に関する情報を参加者へ示しながら議論を進める方法も考えられる。

○委員発言：

神戸市の施策情報を AI に読み込ませ、その情報を基に応答させるような設定はできないのか。

○企画調整局：

現在の D-agree に搭載されている AI には、神戸市の施策情報を読み込んで応答する機能はない。議論の進行を補助するファシリテーションに特化したものである。

○委員発言：

参加者には、自分の意見への反応、関心のあるテーマを提案できること、小規模でも政策につながることなど、参加した手応えが必要である。

○委員発言：

匿名の対話では、声の強い参加者によって他の人が発言しにくくなる場合がある。発言の固定化を避け、楽しさを入口に幅広い参加を促す設計が必要である。

○委員発言：

AI に進行を任せられるのであれば、意見を対立させる場だけでなく、アイデアを広げるブレインストーミングにも活用できる。

○委員発言：

D-agree を井戸端会議、市民自身が考えを深める場、新たな活動が生まれる場のいずれとして位置付けるかを整理すべきである。神戸市の情報を持つ AI を一参加者として加える方法や、リアルなオープンミーティングと同時運用して外部の声を拾う方法も考えられる。

トピック 4：電子申請の拡大と行政内部の業務改革

【論点】

e-KOBE⁴は申請の入口をオンライン化しているが、紙と電子が併存し、行政内部の処理負担が十分に減っていない。利用者の IT リテラシーや手続の性質に配慮しながら、申請後のバックヤードまで一体的に見直す必要がある。

【主な意見】

○委員発言：

e-KOBE の 2025 年度における年間申請件数 43 万件について、紙申請を含む全体に占める割合や、すべての手続を電子化する方向を目指しているのかを確認したい。

○企画調整局：

行政手続きのスマート化に取り組んだ結果、総手続件数の約 7 割は電子申請が可能となっているが、その中で実際に電子により申請されている割合は 2 割から 3 割程度との実感である。総手続き件数の残る約 3 割は電子化自体が未対応である。高校生の定期券補助は原則電子で受け付けている。利用者の IT リテラシー、添付書類、内部処理を見ながら全体を設計する必要がある。

○委員発言：

申請の入口だけが電子化され、内部作業が変わらないのであれば、職員の作業時間は十分に削減されない。完全電子化された手続の割合を把握する必要がある。

○企画調整局：

紙と電子の複線化が課題であり、完全電子化された手続はまだ少ない。電子申請を紙に出力して審査するなどの運用を改め、業務フローの見直しを含めてバックヤードの負担を下げる必要がある。

トピック 5：デジタルとリアルの補完関係及び市民自治との接続

【論点】

⁴ 神戸市の申請・届出をオンラインで行える電子申請サービス。

デジタルには利便性や情報伝達の迅速性がある一方、視覚・聴覚への偏りや、偶発的に情報に接する機会や他者との関わる機会の減少などの課題がある。また、広く利用できるオープンな取組と、対象者を限定したクローズドな支援では、目的、KPI、必要な行政コストが異なり、リアルとデジタルをどう組み合わせ、市民自治や共助につなげるかが議論された。

【主な意見】

○委員発言：

取組は社会課題と広がりだけでなく、義務性と自由度、楽しさ、対象年代、熟度、合意形成の段階など複数の軸で捉える必要がある。デジタルは視覚と聴覚に偏りやすく、周囲の雰囲気や違和感などが捉えにくくなる場合がある。デジタルで補いにくい感覚をリアルで補完し、言葉や思いを伝えるために適切な経路を選ぶべきである。

○委員発言：

家族、行政、その間の公共圏という三層の中で、家族や行政だけでは担えないケアを共助へ移し、つながりを通じて孤立する人を支える視点がある。

○委員発言：

市民自治を支えるため、子どもの頃から、対面での議論とデジタル活用の双方に慣れる教育が長期的に重要である。

○委員発言：

デジタルでは自分の関心に沿う情報へ没入し、偶然得る情報や他者との関わりが減る危険がある。一方、道路の損傷や生命の危険など一刻を争う場面では、情報伝達の時間を短縮できる。

○委員発言：

オープンな取組は行政コストの低減や利便性向上につながりやすいが、クローズドな支援は手間がかかり、コストが下がらない場合もある。リアルとクローズドなデジタルコミュニティを適切につなげれば、市民自治や継続的な対話を支える可能性がある。

○委員発言：

利便性向上を目的とする取組と、コストをかけても行政にしかできない支援では、設定すべき KPI が異なる。

トピック 6：孤独・孤立状態にある人への接点づくり

【論点】

紹介された施策の多くは、自ら活動し、サービスにアクセスする人に利用されている一方、家に閉じこもる人や、社会との関わりを避けながら助けを待つ人には届きにくいとの問題が提起された。本人の生き方や自由を尊重しつつ、対象者の生活実態や日常の動線に応じた相談・参加の入口をどう設けるかが問われた。

【主な意見】

○福祉局：

ひきこもり状態の人は、夜間にゲーム、ウェブサイト、アニメなどを見ることが多い。SNSに短い動画やバナーを出し、親しみやすいキャラクターと、後悔ではなくこれからのことを一緒に考えるというメッセージを用いた。相談後の流れを示す4コマ漫画も掲載し、数は多くないものの本人からの相談につながっている。

○委員発言：

対象者が日常的にいる場所へ広告を置き、過去ではなくこれからを考えるメッセージを出す点がよい。AIが効率を生む一方、非効率だからこそ生まれる支援についても考える必要がある。ヤングケアラーが日常でどのような人と接しているかを把握することも重要である。

○福祉局：

ヤングケアラーは自分の現状を普通だと思い、気付いていないことが多い。学校や支援者など身近な人が気付き、相談窓口につなぐことが重要である。本人の希望と家族の考えを調整しながら相談を進める難しさがある。

○委員発言：

人間には話しにくいことでも、AIだからこそ相談できる場合があるのではないかな。

○福祉局：

神戸市では実施していないが、国や他都市では、AIやロボットの方がつらい状況を相談しやすく、効果があるとする取組がある。

○委員発言：

人間ではないからこそ相談できる場面を、デジタルが支えられる可能性がある。

○委員発言：

ヤングケアラーは本人が現状を当たり前と捉えているため、本人から相談すること自体が難しい。周囲の人の気付きと、相談を促すメッセージを本人へどう届けるかが重要である。

○委員発言：

一人暮らしの高齢者本人が孤独であることを問題と感じていなければ、直接の働き掛けは難しい。離れて暮らす家族へのアプローチや、対象者の生活様式の中に情報や参加の入口を組み込む方法が考えられる。

○委員発言：

誰がどのように利用し、料金や支援がどうなっているかが分かれば、初めての人も入りやすい。デジタルだけ、リアルだけで解決するのではなく、両者を組み合わせ、楽しみや関心につなげる工夫が必要である。追い詰められた人が最後に助けを求める手段として、アナログな電話窓口が機能する場合もある。

○委員発言：

行政データを組み合わせればリスクの高い人を把握できる可能性はあるが、倫理的な問題はある。仮に把握したとしても、相手に何を届けるかがより重要である。対象者ごとの生活実態を理解し、その延長線上に入口を置く必要がある。

○委員発言：

高齢者の日常にあるテレビなど、対象に応じた情報伝達手段がある。一方、生活参加率を一律にウェルビーイングの指標とすることは押し付けにもなり得る。人との関わりを求めない人もいるため、本人の自由を尊重しながら、非効率であっても地道に接点をつくる方法を考える必要がある。

■会議終盤における市長及び座長の発言の概要

○久元神戸市長：

人は五感を統合して世界を把握する一方、デジタルは視覚と聴覚に集中しやすい。デジタルを活用しながら、リアルな人と人とのつながりや地域社会の復権につなげる方法、あり方、アプローチを議論してほしい。行政がリアルな社会の復権を施策として目指すことが可能か、越権にならないかも含めて検討したい。

○品田座長：

今回は、デジタルを一つ的手段としつつ、それ以外の方法も含め、リアルな社会の復権を目指す施策を市が取るべきか、取れるか、取ってよいかという方向で議論する。