

行政視察 長浜 成仁 議員

日時: 令和7年11月11日(火)

場所: 富山県魚津市

区間	交通手段		鉄道賃		特急急行	飛行機	その他	計
			キロ	金額				
佐野駅～魚津駅	鉄道	往	444.1	7,740				7,740
大宮駅～富山駅(かがやき501号)	鉄道	往	361.6		5,950			5,950
魚津市役所前～魚津駅前	バス	復	0.3				200	200
新魚津駅～佐野駅	鉄道	復	328.7	6,100				6,100
黒部宇奈月温泉駅～高崎駅(はくたか566号)	鉄道	復	253.1		4,850			4,850
計				13,840	10,800	0	200	24,840

宿泊料@16,500×2泊 円

交通費 24,840 円

(うち航空運賃 0 円)

計 24,840 円

上記の金額は、佐野市職員等の旅費に関する条例及び佐野市職員等の旅費支給規則により算出した金額である。

議事課庶務係長 亀田 昌久

※金額や発行元などが、枠内に収まるよう、また重ならないように添付してください。



令和8年4月16日

佐野市議会議長 菅原 達 様

## 長浜成仁 行政視察報告

議員名 長浜 成仁

1, 期日：令和7年11月11日（火）10：00～約1時間半程度

2, 視察地及び視察事項

(1) 富山県魚津市「トイレトレーラー運用について」

3, 参加議員

長浜成仁（単独）

4, 視察報告

(1) 魚津市「トイレトレーラー運用について」

①魚津市の概要

- ・人口：37,751人（令和8年4月1日時点）
- ・面積：200.61km<sup>2</sup>
- ・議員定数：17人
- ・議員報酬：400,000円（月額）
- ・政務活動費：会派（所属議員が1人の場合も含む）に対して議員1人当たり月額30,000円
- ・魚津市は、富山県東部に位置し、富山市から東へ25キロメートルである。「蜃気楼、埋没林、ほたるいか」が三大奇観であり、「STAR UOZU」というユーモアに溢れたメッセージを使って「魚津」を「スター」にする計画もある。

②視察内容・所感

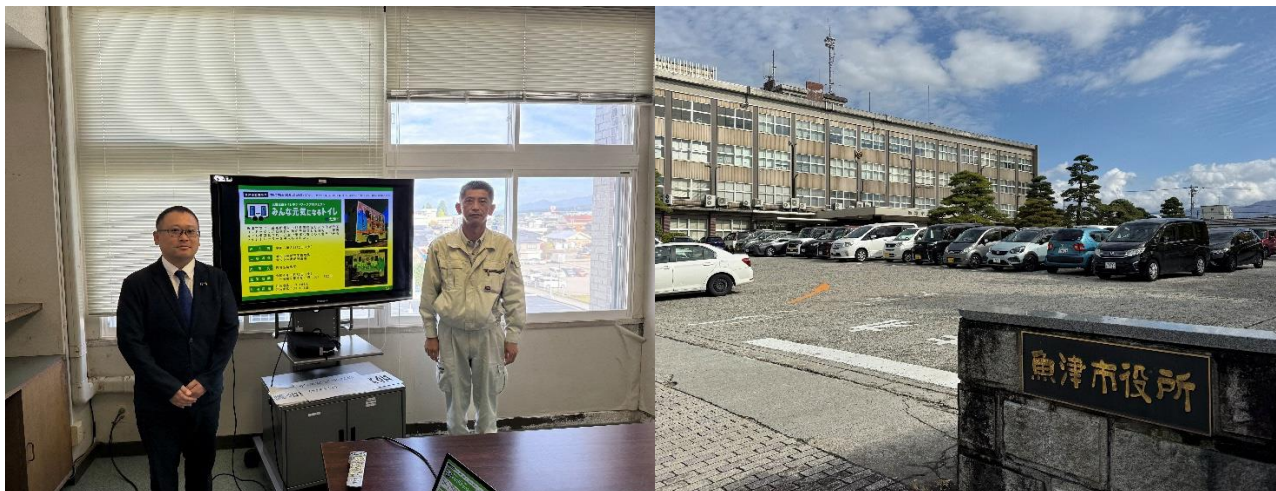
同年10月に総務常任委員会の行政視察で当地を訪れ、トイレトレーラー運用について説明を受け、実車も見学した。魚津市はトイレトレーラーに関して先進自治体であり、能登半島地震への派遣を含めた導入や運用について話を聞くことができた。その後、さらに理解を深めたい点があったため、両市議会事務局と魚津市役所防災危機管理室のご協力により、11月11日に再訪した。

10月の行政視察時の内容の掘り下げと本市の現状と今後について私より話をし、担当職員よりご所見を頂いた。特に導入後の運用に関して、すぐに出動できる体制が望ましいのではないかとのご所見であった。本市に戻った後、危機管理課職員に対して、私が知り得た点に関して情報共有を行った。

令和7年6月定例会における「議案第58号トイレトレーラーの取得について」に関して、トイレトレーラー自体の導入は否定しないものの、その時点でトイレトレーラーを取得しなければならない明確な理由がないと判断したため私は反対をした。しかし、議会の総意として賛成多数で可決（導入が決

定)した以降は、より良い形にすべく本市危機管理課と必要に応じてコミュニケーションを図ってきた。本市危機管理課職員の尽力には頭が下がる思いであるが、引き続き、佐野市民の命を守ることを最優先とする考え方での取組の展開を願うばかりである。

・富山県魚津市での行政視察の様子



令和8年4月16日

佐野市議会議長 菅原 達 様

## 佐野市の明日をつくる会 行政視察報告

議員名 長浜 成仁

1, 期日：令和8年1月28日（水）14：00～約2時間程度

2, 視察地及び視察事項

(1) 茨城県潮来市「電話対応A I A Iさくらさん」

3, 参加議員

長浜成仁、立川俊一

4, 視察報告

(1) 潮来市「電話対応A I A Iさくらさん」について

①潮来市の概要（※頂いた資料等を基に記入）

- ・人口：25,909人（令和7年4月1日時点）
- ・面積：71.40km<sup>2</sup>
- ・議員定数：16人
- ・議員報酬：259,000円（月額）
- ・政務活動費：無

・潮来市は茨城県東南部に位置し、北は行方市、南は神栖市、東は鹿嶋市、西は千葉県香取市に面している。東部は北浦、西部は霞ヶ浦と北利根川、南部は外浪逆浦に面し、水辺に囲まれている。平成13年4月1日に潮来町と牛堀町が合併して新潮来町となり、同日付けで市制を施行し、潮来市となった。名物である鯉をじっくり煮込んだ甘煮「鯉のうま煮」は、市内各所で味わうことができ、昔から親しまれている。Jリーグ・鹿島アントラーズのホームタウンである。

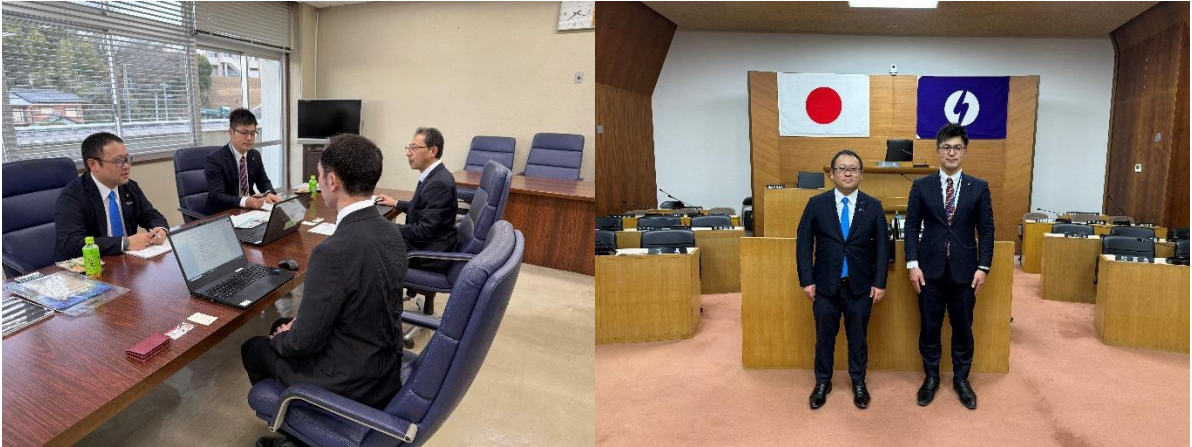
②視察内容

潮来市は、令和6年度からA I（人工知能）による電話対応サービスを実施している。現在は、「あやめまつり」や「水郷潮来花火大会」といったイベントと「家庭ごみ分別」の問い合わせについてA Iが人間のかわりに応答しており、必要に応じて職員への取り次ぎも可能となっている。

地域活性化起業人の着任やDXにあたり各課において手間が掛かっている業務を把握するために実施した「各課全庁ヒアリング」の結果を踏まえ、本取組が導入された。特に「あやめまつり」に関して、毎年多くの問い合わせが寄せられていたため、職員の負担軽減は重要な課題であった。

今回の視察は、担当職員の方（企画政策課DX戦略室）より説明を受け、合わせて、実際に職員の方が「家庭ごみ分別」について問い合わせを行う様子も見る事ができた。

・茨城県潮来市での行政視察の様子



5. 所感

潮来市では市民の利便性向上と職員の業務効率化の観点から令和6年度より一部の電話対応をA I（人工知能）にて対応している。現在、市民からの声で苦情等は寄せられていないということであった。佐野市役所に限ったことではないが、行政ニーズの高まりで職員の負担は増加の一途を辿っていると言える。そこで職員が手に取る電話に関してどうにか負担を軽減することはできないかと考え、今回の行政視察に至った。

「このA I（人工知能）は、費用の問題もあるが、あらゆる分野で活用できる。」との担当職員からの説明があった。例えば、昼休みに入っても電話対応に追われる市民課の職員を守ることができるということである。もちろん市民に寄り添った対応を行うことは言うまでもないが、行き過ぎた要求や同じ内容を繰り返す電話、人格否定に近い言葉を放つ電話等のいわゆるカスタマーハラスメント対策にもなり得る点に注目している。

職員を守りながら、市民からの問い合わせに対して的確に応える仕組みとして今回の「電話対応A I A I さくらさん」は導入に向けて検討する価値は十分あると考える。今後、様々な機会を通じて、市に対して検討を呼び掛けていきたいと思う。