



# 三重県地方自治研究センターの 今期の活動を 振り返る



発行所  
三重県地方自治研究センター  
三重県津市栄町2丁目361番地  
(一助)三重地方自治労働文化センター内  
TEL059-227-3298  
FAX059-227-3116  
E-mail : info@mie-jichiken.jp  
https://www.mie-jichiken.jp/



三重県地方自治研究センターでは、団体自治、住民自治の確立と発展を目的とした基本指針に基づき、地方自治が抱える課題に関する調査・研究や自治体政策の提起・提言を行うとともに、地方自治体職員との意識向上を図るために関係機関などとの共催・共同事業を展開しました。

調査研究活動では、昨年度に引き続き、「公共交通の利用促進に関する研究会」のほか、「人口減少時代における地方自治体の人材確保と定着研究会」を新たに立ち上げ、研究に取り組みました。

また、講演・情報提供活動として、職員のリカレント教育、自治体業務におけるナッジの活用、カスタマーハラスメントをそれぞれテーマとしたセミナーの開催や、機関紙にて自

少年高齢化が加速する日本の総人口は2011年をピークに減少の一途をたどり、それを上回るペースで生産人口の減少も続いています。その影響は自治体職員の受験者数や合格辞退者数にも顕著に現れています。

また、自治体職員も顕著に現れています。また、自治体職員の離職率は、全ての年齢層で上昇している中で、特に若年層の離職率の高さが際立つことから、今後の行政経営資源が大きく制約される懸念があります。

このような人口減少による人材の確保が困難となる時代においても、新型コロナウイルスへの対応、南海トラフを起因とする地震対策、業務のDX化など自治体を取り巻く環境は目まぐるしく変化し、自治体職員は多種多様な専門的な業務に従事する必要に迫られています。

そこで自治体における業務の多様化・専門化に対応した人材の採用、職員の離職の防止など、地方自治の安定した根幹たる人材を確保するため、県内の複数自治体の協力の下、人口減少時代における地方自治体の

## 人口減少時代における 地方自治体の人材確保と定着研究会



自治体職員の関心が高いテーマ、分野の動向、考察等を専門家からの寄稿をもとに発刊しました。

本号ではこれらの活動について概要を報告します。



人材確保と定着研究会」を設立し、時代や地域に沿った人材を確保するための研究を行っています。

2024年度は3回の研究会を開催し、政府が自治体

自治体において人材育成基本方針の改定内容の確認や研究員として参加している市町の職員採用・離職状況などについて意見交換を行いました。

また、県下自治体職員を対象とした、職務・職場・待遇が職員のやりがい及び影響に関するアンケートを実施し、現在の職員意識の傾向の分析や対策などについて研究を進めています。このアンケートの集計結果については来年度の当機関紙にてお伝えする予定です。

本研究会における研究は2025年度も継続して実施し、職員意識の分析結果や自治体への提言等については、2025年11月開催予定の三重県自治研究集会にて中間報告として発表します。

また、2026年3月に完成予定の研究報告書にて研究結果を報告します。

### 公共交通の利用促進に関する研究会

昨年引き続き、本年度も公共交通の利用促進に関する研究会にて調査・研究を行いました。

本年度は、Maas (Mobility as a Service) を導入している群馬県前橋市や菰野町へヒアリングを実施しました。

Maasとは複数の公共交通やそれ以外の移動サービスを最適に組み合わせることで、検索・予約・決済等を一括で行うサービスです。

前橋市や菰野町では、地域内にある複数の公共交通を組み合わせた経路検索やデマンド交通等の予約、一部公共交通の事前決済、Maasを活用した割引を実施しています。

ヒアリングでは、Maasの導入

### デジタルを活用した自治体業務の効率化に関する研究

第33次地方制度調査会では、「急速な人口減少によって、人材不足が深刻化するなど、行政資源が制約される中で、自治体職員のリソースを創意工夫を要する業務にシフトさせ、より質の高い行政サービスを持続可能な形で提供していくためには、デジタル技術を活用し、地方公共団体と住民との接点や内部事務、意思形成における業務改革を飛躍的に進める必要がある。」としています。

そこで、AIやRPAの導入、デジタルを活用する上で重要となる利用者の利便性向上や業務の効率化のための認識、生成AIの活用といったデジタル技術の活用について調査・研究を行いました。

AIによるチャットボットや会議録作成といった人間の思考プロセス

に至った経緯やサービスの内容、今後の展望や利用促進の取組として実際に進んでいるインフォメーションの改善や自動運転、AIオンデマンド交通等について各自自治体からの説明の後、意見交換を行いました。

また、研究員として参加している自治体職員での公共交通の利用促進方策についての意見交換をはじめ、研究会で実施した視察やヒアリング等の活動を通して学んだ内容を合わせて報告書としてまとめました。

なお、当センター機関紙2月号で、公共交通の利用促進に関する研究会で取りまとめた内容を基に、公共交通の利便性向上への取組を特集しました。

と同じように動作するプログラムや、人が日常的に行っている業務をロボットによって自動化するRPAは、業務効率化のために活用されています。

また、生成AIを活用したあいさつ文案の作成や議事録の要約、ロードの作成は、作業時間の短縮につながっています。

このようにデジタル技術を適切に活用することは、職員の負担軽減や業務の効率化につながります。

デジタル化を推進する上で、デジタル自体を目的にするのではなく、業務改革と制度そのものを見直し、利用者の利便性向上につなげるのが重要となります。

### セミナーを開催しました リカレント教育・ナッジ活用・カスハラ対策

当センターでは、会員や自治体職員への情報提供のひとつとして施策や課題などニーズに応じたタイムリーなテーマでセミナーを実施しています。2024年度は6月に実施した総会記念講演「自治体DXの推進に求められるデジタル人材」住民サービス向上のために活躍する人材づくり(2024年6月発行第384号参照)の他に主催セミナーを以下のとおり開催しました。

#### ①自治体職員のリスケリング・リカレント教育セミナー



少子高齢化や業務のDX化など激しく変化している社会にあって、自治体が多様な課題を消化して、専門化して対応する職員には、それに対応する能力が

求められています。

国は骨太の方針2024で労働市場改革の推進策のひとつとしてリスケリングを取り上げており、自治体としても職員の人材育成の必要性がますます高まる中、職員一人ひとりのスキルアップの方法としてリスケリングやリカレント教育が注目されています。

2024年10月に開催した本セミナーでは講師である三重大学リカレント教育センター副センター長・教

授の青木雅生氏より、現在の企業・組織のトレンドやそこで働く人々のエンゲージメントについての解説とリカレント教育を通じた個人の成長の必要性、その成長を組織としてどのように活かすべきなのかという人事方針の考え方について自治体や企業におけるリカレント教育の実例を合わせた講演内容でした。

②業務に活用できるナッジの手法セミナー  
ナッジとは、経済的なインセンティブを大きく変えたり、罰則・ルールで行動を強制したりすることなく、小さなきっかけで人々の意思決定に影響を与え、行動変容を促す行動経済学の知見に基づいた手法・戦略のことです。

ナッジを自治体業務に取り入れることで、住民と職員の双方にとってよりよい選択、それに基づく望ましい結果を自然に生み出すことや業務の能率の向上、ひいては住民サービスの拡大にもつながります。

2024年11月に開催した本セミナーでは講師である関西学院大学経済学部准教授黒川博文氏より、ナッジを活用した自治体業務の実例や行動経済学で着目される人間の行動パターンにつ





本会

10月4日・5日、第40回地方自治研究全国集会「しまね自治研」が松江市ほか島根県各地で開催されました。今回のテーマは「創ろう、市民自治のゆたかな社会

## 第40回地方自治研究全国集会「しまね自治研」に参加しました

③自治体行政のカスハラ対策の現状と課題セミナー  
近年、カスターハラコメントは社会的な課題として注目されています。地方自治体においても例外ではなく、このような情勢を受けて各地でカスハラ防止条例の策定が進められています。

2025年2月に開催した本セミナーでは講師である大阪経済大学国際共創学部専任講師の山谷清秀氏より、カスハラと正当なクレームとの違い、カスハラ定義とアプローチの仕方、カスハラ対策の現状と効果と課題についての解説と実際に自治

体を実施しているカスハラ対策から見る組織全体でのカスハラとの向き合い方について講演内容でした。

また、その後のグループワークでは、参加した自治体抱える接客に関する課題や自身を考えるカスハラ境界ラインなどを話し合い、予防策や適切な対応方法について話し合いました。



し、あらためて自治研を自治の習慣に触れる実践場として展開し、地域や職場といった生活に密着した単位から自治の力を回復することで、自治の再興を目指すという思いが込められています。

1日目の全体集會では、「1%の仕事から考える。課題が価値に変わる」と題し、働き方研究家の西村佳哲氏、立教大学コミュニティ福祉学部准教授の藤井誠一郎氏、自治労東大阪市労働組合の前田真氏を中心に、個人から始める職場環境の改善や仕事との付き合い方、災害時の行動など幅広い内容のフリートークなどが行われました。

2日目はテーマ毎に分科会が開催されました。

以下は当センター研究員が参加した分科会の内容となります。

### 第2分科会 地方を変える、AIの力

第2分科会では、一般社団法人行政情報システム研究所主席研究員の狩野英司氏が「AIと自治体の今とこれから」と題し、自治体にとってのAIが持つ意義、実際に活用されている事例やデジタル技術による課題解決として業務生産性及び利用者サービスの向上、地域課題の解決といった自治体におけるAIの活用について説明がありました。

また、テキスト生成AIとして記事の執筆やプログラミング、システムの要件定義などの解説とともに、生成AIに向いている業務や不向きな業務についての説明がありました。

慶応義塾大学大学院法務研究科山本龍彦氏は、「自治体のAI活用と課題ー憲法学の視点から」と題し、AIを活用する際にデータの偏りができる可能性や意思決定の過程のブラックボックス化といったことから、公平性や正当性をいかに担保するかを説明しました。

また、自治体活用事例発表として、茨城県高萩市からはAIを活用したバス運行の「My Ride」の紹介、神奈川県横須賀市からはChatGPTを活用した事例の紹介や取組、福井県越前市からはメタバースやVチューバーといったデジタル技術の活用事例について報告がありました。

### 第3分科会 公務職場を魅力あるものにするために

北海学園大学法学部講師の田井浩人氏による基調提起・アンケート調査報告から始まり、自治研レポート報告、地方自治体退職経験者によるフリートークを経て、九州大学大学院法学研究員教授の嶋田暁文氏による総括講演という構成で進められま

した。また、本分科会では、オンラインチャットによる会場参加型トークセッション方式で実施されました。本分科会では、増加する若手職員の離職やメンタル不調、職員採用試験の競争率低下など、今、自治体の現場で発生している現象は公務職場の魅力低下が一因にあると考え、これを改善するため、組織、職員それぞれの立場で現状からの変革を促す方法などを議論しました。

職員アンケートでは職務満足度やワークエンゲージメントが公務に対するモチベーションにより左右されることが見受けられました。田井氏は、モチベーションに影響する要因は年齢や役職によって異なることが考えられ、仕事の特性や上司のリーダーシップによって変動し、特に最初に出会った上司との関係が以後の公務に対するモチベーションの水準に大きな影響を与えると述べられました。

また、現在の公務職場は自己成長や自己実現といった「したいこと」「できること」が成就できず、モチベーションを保つことが困難な点も挙げられました。これについては「だから離職すればよい」と考えるのではなく、個人の努力や工夫により「したいこと」「できること」は拡大することが可能で、あり、その手段として自治研究の場を活用すべきと総括されました。



分科会

## 退任のご挨拶

堺 利文

2023年4月から名張市より三重県地方自治研究センターに派遣され、研究員として務めて参りましたが、3月末をもちまして研究員の任期を終えることになりました。

2年間の赴任でしたが、私は、公共交通の利用促進に関する研究とデジタル技術を活用した業務の効率化の研究を実施しました。

研究会では、自治体の公共交通の利用促進の取組について、意見交換や先進自治体へのヒアリング等を実施しました。

研究会において方策を検討する中で、各自治体の様々な取組を組み合わせることで、より効果的な取組となると感じたことから、連携の重要性を学びました。

また、デジタル技術を活用した業務の効率化については、自治体業務においてAIやRPAの導入、生成AIの業務への活用について研究しました。

研究を行う中で、生成AIの活用として、実際にChatGPTを利用したことで利便性と利用する際に注意すべきことについて学ぶことができました。

当センター研究員としての経験で得ることができた多様な視点や考え方を、今後の行政での業務に活かしていきたいと思えます。

最後になりますが、調査・研究活動を進めるにあたり、ご指導・ご協力をいただきました皆様にごこの場をお借りして深く御礼申し上げます。誠にありがとうございます。

## 今期の機関紙「地方自治みえ」について

当機関紙では行政が抱える様々な課題などをテーマとして取り上げ、毎月1回発行しています。

希望するテーマがありましたら、情報提供いただけると幸いです。

なお、過去の機関紙は当センターホームページからご覧いただけます。



(敬称略)

2024年4月 (第382号)	「政策が受け容れられている」とはどのような状態か？ 四日市大学総合政策学部特任准教授 吉川 和挟
2024年5月 (第383号)	「カスハラ」を現場の問題にしない！ 大阪経済大学国際共創学部専任講師 山谷 清秀
2024年6月 (第384号)	三重県地方自治研究センター 2024年度定期総会開催 自治体DXの推進に求められるデジタル人材 ～住民サービス向上のために活躍する人材づくり～ 一般社団法人コード・フォー・ジャパン代表理事 関 治之
2024年7月 (第385号)	広域連携のいままでとこれから 北海道大学公共政策大学院教授 山崎 幹根
2024年8月 (第386号)	メタバースの可能性 ～地域活性化と新規事業創出に向けて～ 三重大学教育推進・学生支援機構アドミッションセンター准教授 宮下 伊吉 三重大学教育推進・学生支援機構地域創造教育センター助教 鈴木 伸哉
2024年9月 (第387号)	地域保健・医療におけるフレイル対策の現状と今後の課題 国立研究開発法人国立長寿医療研究センター 老年学・社会科学センターフレイル研究部副部長 大須賀 洋祐
2024年10月 (第388号)	ポストコロナの持続可能な観光 ―三重県の事例から考察― 鈴鹿大学大学院国際学研究科科长 富本 真理子
2024年11月 (第389号)	市町村の森林の可能性 信州大学農学部助教 三木 敦朗
2024年12月 (第390号)	地方自治体とAIの関わり方 一橋大学大学院ソーシャル・データサイエンス研究科教授 寺田 麻佑
2025年1月 (第391号)	情報活用なくして公共施設マネジメントなし 前橋工科大学工学部環境・デザイン領域准教授 堤 洋樹
2025年2月 (第392号)	公共交通の利便性向上への取組について～公共交通の利用促進に関する研究会より～ 三重県地方自治研究センター主任研究員 堺 利文

## 三重県地方自治研究センターの今後の予定

- 5月29日(木) セミナー開催 (タイムマネジメントについて)
- 6月11日(水) 2025年度定期総会 記念講演会 (少子化の現状と地方自治体が取り組むべき対策)