

令和7年度第3回いわき市地域共生社会推進会議 議事要旨

1 日 時 令和8年3月19日(木) 14:30~16:30

2 場 所 総合保健福祉センター 多目的ホール

3 出席者(19名)

(1) 委員(敬称略)

内田 広之	山本 美晴
荒川 正勝	須藤 勝志
園部 義博	長谷川 秀雄
石原 きみ子	江坂 亮
遠藤 和子	神永 いつか
草野 祐香利	田子 一
西山 将弘	長谷川 正江
フェルナンド・ダナンジ	藤館 友紀
渡邊 博昭	小嶋 沙希子
大倉 智	

(2) 事務局

保健福祉部 部長	佐々木 篤
保健福祉部 次長兼総合調整担当	江尻 卓資
保健福祉部 次長兼健康づくり・医療担当	酒井 光
保健福祉部 保健所 次長	阿部 通
こどもみらい部 次長	村上 章裕
保健福祉課 課長	佐藤 浩
障がい福祉課 課長	沼田 浩
健康づくり推進課 課長	鈴木 英規
地域包括ケア推進課 課長	松川 司
高齢福祉課 課長	山廻邊 直人
保健所 地域保健課 課長	門馬 将洋
こども政策課 課長	金賀 加容子
こども家庭課 課長	赤塚 典子

4 会議の概要

(1) 地域福祉計画について

事務局	資料1について説明
A委員	<p>市民がこの計画を見た時に、行政側の方向性や考え方のメッセージとしては受け取れるが、市民も地域福祉の推進に積極的に参加していく機運を高めるようなメッセージがあってもいい。</p> <p>例えば、ボランティア参加数などのような指標を設定し、地域のボランティアが活発になっていくと、行政だけではなく、官民連携による地域福祉の推進につながると思う。</p>
会長	<p>地域福祉計画は、行政の様々な取組みを掲載するというよりも、地域共生社会における共助の部分が重要になってくる。地域活動への積極的な参加などの機運づくりが大切であり、そうした考え方や指標も設定できるように検討していく。</p>
B委員	<p>計画そのものが机上のものではなく、地域で暮らす方や地域共生社会の実現につながっていくものであるべきだと思う。</p> <p>縦割りは以前からの課題であり、どう横串しをさしていくか、常に意識していかなければならない部分である。</p> <p>今後、関係者が連携して地域でどうやって仕組みをつくっていくのかなどを見える形にしていくことが必要だと思う。</p> <p>また、計画期間を設けないとすると、一定期間の中で評価をしていく必要があると思う。例えば、推進方法に、幸せ度や暮らし満足度の指標があるが、この指標は、福祉に限らず幅広い要素が加わって回答しているのかと思うので、もう少し定期的に評価できる指標でもいいのかと思う。</p>
会長	<p>今後、横ぐしをさして、一人ひとりがどう行動していくのか、地域団体同士がどうつながっていくのか、アクションプランに落とし込んでいくことも必要だと考える。</p> <p>幸せ度、暮らし満足度は、地域共生社会以外の要素もあるかと思う。より具体的な目標を設定することも検討していく。</p>
C委員	<p>幸せ度、暮らし満足度、私は必要だと思う。ただ、平均値だと裕福な世帯も含まれるので、本当に生活に困っている人の声も拾えるといい。</p>

会長	生活困窮の世帯であったり、支援が必要な世帯をどうするかといった視点も必要になるので、ご意見を踏まえながら検討していく。
D委員	<p>スポーツを通して考えてみると、世代を超えてつながり、多くの人がスタジアムに応援しに来ているといったことを数字に表すというのは永遠のテーマである。</p> <p>スポーツを見ることで、ドーパミンが出て脳へのいい刺激になっているといったことを研究している先生がいて、こうした幸福度・幸せ度をどういう風に指標にしていくのかということにトライしている。</p> <p>また、スポーツを通して、人はどう幸せになって、どうつながり、どう活力が生まれてくるのかを意識している。認知症への取り組みの中でもスポーツを通じた効果を感じている。</p>
会長	行政は数値化を求めがちだが、数値化が難しいようなことをエピソードとして紹介できることもあると思う。サッカーやスタジアムなどは市民が興味を持ちやすいことだが、地域福祉計画を策定しましたと周知してもわかりにくい。サッカーやスタジアム、認知症など分野を超えた様々な切り口で地域福祉計画を考えていただくにより多くの市民に伝わり、行動につながるのではないかなと思う。
E委員	世代ごとの幸せ度なども示せると 10 代までの子どもや、子育て世代の幸せ度なども把握できていいと思う。
会長	<p>しあわせ調査で、いわき市は、医療の満足度は、10～20 代は全国平均より高いが、70～80 代は低い傾向ある。</p> <p>政策を実行する際には、どの世代・どの地域の方に対するものかなどを考える必要があるので、全体の幸せ度などの総論のデータも大事だが、個別具体的なデータも大事だと感じる。</p>

(2) ゲストスピーチ（孤独・孤立等の課題へのアプローチ）

ゲスト	悩み相談チャット「傾聴A I」の説明
会長	A Iのいいところと、A Iだけでは解決できない部分を人につなぐといった、A Iと人の力をマッチングさせる発想が非常に画期的だと感じた。

D委員	<p>柏市などの導入自治体で利用者はどのくらいいるのか。</p>
ゲスト	<p>柏市だと、月に700～800件の相談が毎月ある。その中で5～10件は個人情報の提供を受けて、福祉部署につながっている。</p>
F委員	<p>私も日々AIを使って仕事をしている。窓口で相談するような内容でなくてもAIと会話をして悩みが解決するようなこともあると思う。AIに興味がある、利用している若い世代は多いと思うので、いい仕組みだと感じた。</p>
G委員	<p>所属する法人では、子ども、若者、不登校、ひきこもりなど、幅広い方からカウンセラーとして相談を受けている。</p> <p>この傾聴AIは、悩みなどに共感して受容してくれるすごく大事なことをしている。大阪のハローワークの事例で、AIではやさしく対応してくれたが、窓口ではそうではなかった事例があったと聞いた。傾聴AIから人につながった時にトラブルはあったか。</p>
ゲスト	<p>AIによる傾聴・共感から有人による支援につながった時に、利用者が想定していたように物事が進まないといったギャップは一部発生している。しかし、AIは傾聴・共感してくれていたのに、急に現実に引き戻されるような厳しいことも含めて言わなきゃいけないのがカウンセラーだったりソーシャルワーカーだと思う。それに対して、指導・指示できる立場にはないが、一緒にディスカッションする形をとっている。</p> <p>一方で、社会資源を掘り起こし、カウンセラーやソーシャルワーカーが提供できる資源を増やしていくところでAIを活用できないかといった議論になっている。</p>
A委員	<p>傾聴AIによる相談で居心地がいい空間を体験してしまうと、人間社会に戻るのが嫌になってしまう方を生み出してしまうのではないかとも思う。入口としては傾聴AIがあれば入りやすい方がいる反面、AIから離脱ができないまま終わって、新たな精神疾患を生んでしまう懸念があると思う。医療でも、AIが参考に画像診断を行うが、最終的な診断は医者が行うと同じように、AIは人が使うものであって、すべてをAIにお任せであってはな</p>

<p>ゲスト</p>	<p>らないと思う。人間がしっかり関与することが必要である。</p> <p>医療業界の去年の論文か何かで、AI、医者、AI×医者のパターンで病気の診断を競わせるものがあったが、一番良くなかったのは医者、次に良くなかったのはAI×医者、一番良かったのがAIという結果が去年の時点で出ている。</p> <p>医者の暗黙知のような経験を出すと実は正解を歪めてしまうということが問題になって、医療業界では議論を呼んでいたが、引き続き、最終決定は医者がおこない、AIはサポートになっている。おそらく、徐々にAIに代わっていくのではないかと医療業界では言われている。</p> <p>一方で、カウンセリングの業界でカウンセラーの仕事を奪うことに本当になるのか、この傾聴AIの開発を進める中で考えている。カウンセラーの市場規模は小さく、占いの規模は1兆円あるが、カウンセラーの規模は300億円しかない。むしろ、AIによって、カウンセラーの規模を広げていけるのではないかと考えている。</p> <p>AIができることは、カウンセリングの業界でいうと、相当明確で、簡単にいうと音声以上が対応できない。人間がそこにいることの価値、話を聞いてくれる価値というのは、引き続き変わらないのではないかと考える。</p> <p>音声以上のコミュニケーションとして、人間の温かみや存在することによる受け手が感じる価値というのはAIでは生み出せないと考えている。たしかに、AIができることが増えて、カウンセラーもAIに任せられる部分もあるが、それが仕事を奪うことになるのかというと、逆にAIによって掘り起こされた方によってカウンセラーの価値がもっと上がっていくのではないかと、内部のカウンセラーとディスカッションしているところである。</p>
<p>B委員</p>	<p>自ら相談することができない方や、社会とつながったり、意思表示をすることが難しい方が多くいる。こうした方が自ら意思表示をするツールとして非常に興味深いと思った。これから情報頂きながら連携したいと思った。</p>
<p>C委員</p>	<p>どのように利用するのか。</p>
<p>ゲスト</p>	<p>URLを発行するので、そのURLを知っている方なら誰でも利用いただける。一般的に出ている電話番号やメールアドレスと</p>

	<p>同じような形になる。</p>
会長	<p>年間契約で利用することになるのか。</p>
ゲスト	<p>その通りである。人口や領域（孤独・孤立、自殺対策等）、ターゲット等から逆算して、どれくらい使われるのかを見積ることになる。</p>
会長	<p>様々な分野で使われる可能性があると思う。 学校現場だと、スクールカウンセラーが少なく、各学校に月2～3回しか行けなく、いじめ・不登校等で相談しようとしても2週間待ちといった場合がある。そうした専門家が足りない部分で、一定期間を傾聴AIがカバーするといった使われ方はあるか。</p>
ゲスト	<p>そもそもスクールカウンセラーに相談ができていない子どもの悩みの早期発見・早期解決がメインになってくる。 スクールカウンセラーは、平均で週に1回4～8時間しか1つの学校にいられない中で、結局予約が埋まっている状態なので、傾聴AIで掘り起こせてもつなげないといった問題もある。 ベストなのは、スクールカウンセラーの予算を増やして手厚くして欲しいと思う。AIで掘り起こす前に、学校ごとにどのくらいスクールカウンセラーが介入して伴走できるかの方が大事だと思う。それが難しい時に、スクールカウンセラーに毎週同じような雑談をしている子どもをAIに任せて、リスクの高い方を抽出して限られたスクールカウンセラーにつなぐといった使われ方があるかと思う。</p>
会長	<p>傾聴AIとのやりとりの中で、言葉自体に傷ついたり、落ち込んだりといったリスクはあるか。</p>
ゲスト	<p>あくまでも傾聴・共感をしているAIなので、今までそういう事例は確認できていない。これまでの導入自治体からもそういった報告はない。</p>
事務局	<p>様々な分野ごとに導入できると思うが、選択した分野ごとに費用が変わるということではなかったか。</p>

<p>ゲスト</p>	<p>分野ごとに予算の出どころが違うので、最初にどの領域でどのターゲットごとに何をやるのかを決めた上で、それによって見積りを変えている。</p> <p>孤独・孤立対策として住民全体をターゲットにするのか、自殺対策として自殺予備軍をターゲットにするのか、子育て支援の中で共働き世帯をターゲットにするのかなどによって変わってくるので、事前に相談しながら見積りさせていただく。</p>
<p>事務局</p>	<p>例えば、カウンセラーやソーシャルワーカーが頭の中にある暗黙知をAIで可視化して、ノウハウやスキルを平準化できるような研修プログラムは考えられるか。</p>
<p>ゲスト</p>	<p>作ることは可能かと思う。導入自治体の孤独・孤立や自殺対策の部署と話をさせていただく中で、自治体や部署によって、共感・傾聴、カウンセリングの型や進め方のようなものがあると思っている。自治体ごとのやり取りを学習していったら、AIに落とし込んでいったら形式化することは、データ量によってできると思う。AIのアルゴリズムは基本的には統計学で、暗黙知を形式化するというのは得意分野なので、データがしっかりしていれば作ることは可能だと思う。</p>
<p>H委員</p>	<p>傾聴AIは、どう振り返り評価できるようになるのか。</p>
<p>ゲスト</p>	<p>本当に声なき声を掘り起こせたのかというのが前段の目的でもあるので、それを証明するための数字を出していくというのがメインになってくる。</p> <p>実際には、相談数から相談量がどのくらい増えているのかだったり、相談数の内訳として時間帯のログもすべてとれるので、開庁時間外の相談がどれくらいあって、何パーセントあるのかというのも出せる。事前アンケートで年齢・性別等を入れてもらっているので、狙っているターゲット層が来ているのかなどの内訳を出せる。相談いただく内容を誰かや支援機関に相談しているかも把握できるので、相談していない割合がどの程度あるかなどの割合も出せる。個人情報回収してどれくらい自治体につなげたのかという項目も出せる。</p>
<p>I委員</p>	<p>導入自治体で、子育て世帯の中の何割くらいの方が利用してい</p>

<p>ゲスト</p>	<p>るのか、利用状況を教えてほしい。</p> <p>そこまで細かい数字まで把握はしていないが、熊本市で子育て支援の実証を行った時は、LINE に2万人のグループがあって、そこに周知した事例だと、月 100 件の利用が3カ月続いたという規模感である。</p> <p>子育て支援分野は、傾聴・共感ニーズ、深夜時間帯に使うケースもあるが、特殊なのは、具体的な制度・サービス・居場所などの情報の回答を求めるケースが多い。子育て支援は、毎年のように新規・拡充・廃止などが多く、自分で自治体のホームページや冊子で把握するのは難しい。A I の相談では、窓口情報や居場所情報などの解決ニーズが強いので、話を聞いて主訴を明確にして、これらの情報を教えることの方が多い。</p>
<p>会長</p>	<p>傾聴A I の可能性や必要性を非常に実感できた。本日の話も参考にさせていただきながら、委員の皆様や市役所内でも検討させていただきたい。</p>

(3) 委員リレートーク（地域と人をつなぐ情報発信）

<p>F 委員</p>	<p>リレートーク資料の説明</p>
<p>会長</p>	<p>最後に保健福祉部内のSNSも分析いただいたので、ぜひ、改善を進めていただきたい。</p>
<p>A 委員</p>	<p>市内の若者の市外転出が止まらないという現状がある。これをなんとかしないといけないと思っている。都会に行ってもいわき市を気にかけて戻ってきたいと思えるような情報発信が大事である。</p> <p>例えば、地域福祉計画が完成した時に、計画のエッセンスを動画で発信するのもいいかと思う。動画が持つ力をどう考えているか。</p>
<p>F 委員</p>	<p>高校生や大学生に地元に残っていただくことも大事だが、一度転出した方がいわき市に戻ってきたいと思った時に、働く先がわからないという声をいただいている。中途採用を募集している企業が多くあるので、そこをつなぐ入口づくりをさせていただいている。</p> <p>ホームページ等はなかなか情報が把握しにくく、可視化するに</p>

	<p>は動画がわかりやすい。動画を発信したからサービスや利用者がすぐ増えるという訳ではないが、まずは知ってもらうきっかけとしては非常に有効だと感じている。</p>
会長	<p>市内企業の紹介動画に、特に若い方が登場して、非常にわかりやすく楽しそうな雰囲気を与えているので、いわき出身の都会の大学生などにも訴求力があると思う。</p>
F 委員	<p>市内企業の紹介動画の場合は、なるべく社員の皆様に出たいて、そこで働いた時に、どんな方とどんな感じで働けるのかなどのイメージを持てるような動画を意識している。</p> <p>特に女性の方からは、働きたいけど、子育てなどの様々な事情でなかなか時間に余裕がないといった声があるので、当社では、業務委託で 20~30 人にオンラインや自宅でできる仕事を積極的にお願いするなど、選択肢が広がる仕事を提供している。</p>
会長	<p>地域福祉計画をまとめる場合等にも、コンセプトを伝える際には動画などで伝えることによって、地域福祉に対する興味・関心を持ってもらえることになると思う。</p>

(4) その他

会長	<p>本日の会議全体を振り返って、委員の皆様から何かあるか。</p>
C 委員	<p>福祉分野の情報発信で、例えば、ひきこもりの方が SNS を見て行動につながるとか、そういった福祉的アプローチの発信はできないものか。</p>
F 委員	<p>委員の皆様が、積極的に視点や知見などを SNS を通してわかりやすく広げていくことで、多くの方がまずは情報にたどり着くことができる。SNS の拡散力を利用して、専門的な情報を積極的に発信していただきたい。</p>
会長	<p>市のホームページや SNS は、文字が多かったり制度が多すぎて届いていない情報や、知りたい情報を検索してようやくたどり着くことがある。今後、動画などを通じた情報発信も強化していきたい。</p>
J 委員	<p>変わっていくいわきが楽しみだと思うが、年齢に限らずいわき</p>

	<p>に住んでいる人が幸せだと思えた方がいいと思う。スマートフォンは子どもから高齢者まで持ってはいるが、高齢者はAIやSNSを使いこなすのは難しいのが現状だと思う。</p> <p>情報が出ているといってもたどり着けず、どこからも情報が入らず孤独・孤立になりかねない。いわき全体でどの地域に住んでも格差なく「本当にいわきっていいところだよ」とどの年代も思えるまちを皆様と共につくっていかれたらと思う。</p>
<p>会長</p>	<p>いわき全体でデジタルも含め地域格差がないように、どこに住んでいても幸せになれるような支援を進めていきたい。</p>
<p>K委員</p>	<p>法人でSNSを運用しており、地域の方に顔出しで出てもらっている。特に、高齢者の写真を載せるとその投稿を見た子どもたちが安否確認をしていると聞き、こういう使い方があるんだなと感じている。また、地域を離れた若い世代からコメントをいただけることも励みになっているし、地域の情報発信に役立っているのではと感じている。</p> <p>地域福祉計画の際にも話があったが、市民の行動につながるようにSNSを上手に使っていくといいと思う。</p> <p>AI活用は、AIから人へのつなぎのギャップを少なくするためにも、人間の温かみなどのAIにはない強みを活かしていくことが必要である。</p>
<p>L委員</p>	<p>いわきに若者が定着し、若い世代にいわきのいいところを知っていただくためにも、SNSの発信は重要である。</p> <p>そして、すべての世代が幸せなウェルビーイングな社会を皆さまと共に考え目指していければと思う。</p>

以上