事例No.	3059
公表年度	R6
団体の属性	指定都市
団体名	兵庫県神戸市

事例区分	行政改革

タグ	・（行政改革）業務の効率化 ・ICT ・専門人材の確保

事例種類	業務の見直し

事例内容・タイトル

持続可能な地方行財政のあり方に関する研究会（第３回）

出典

持続可能な地方行財政のあり方に関する研究会（第3回）③

資料３

BE KOBE

持続可能な地方行財政のあり方に関する研究会

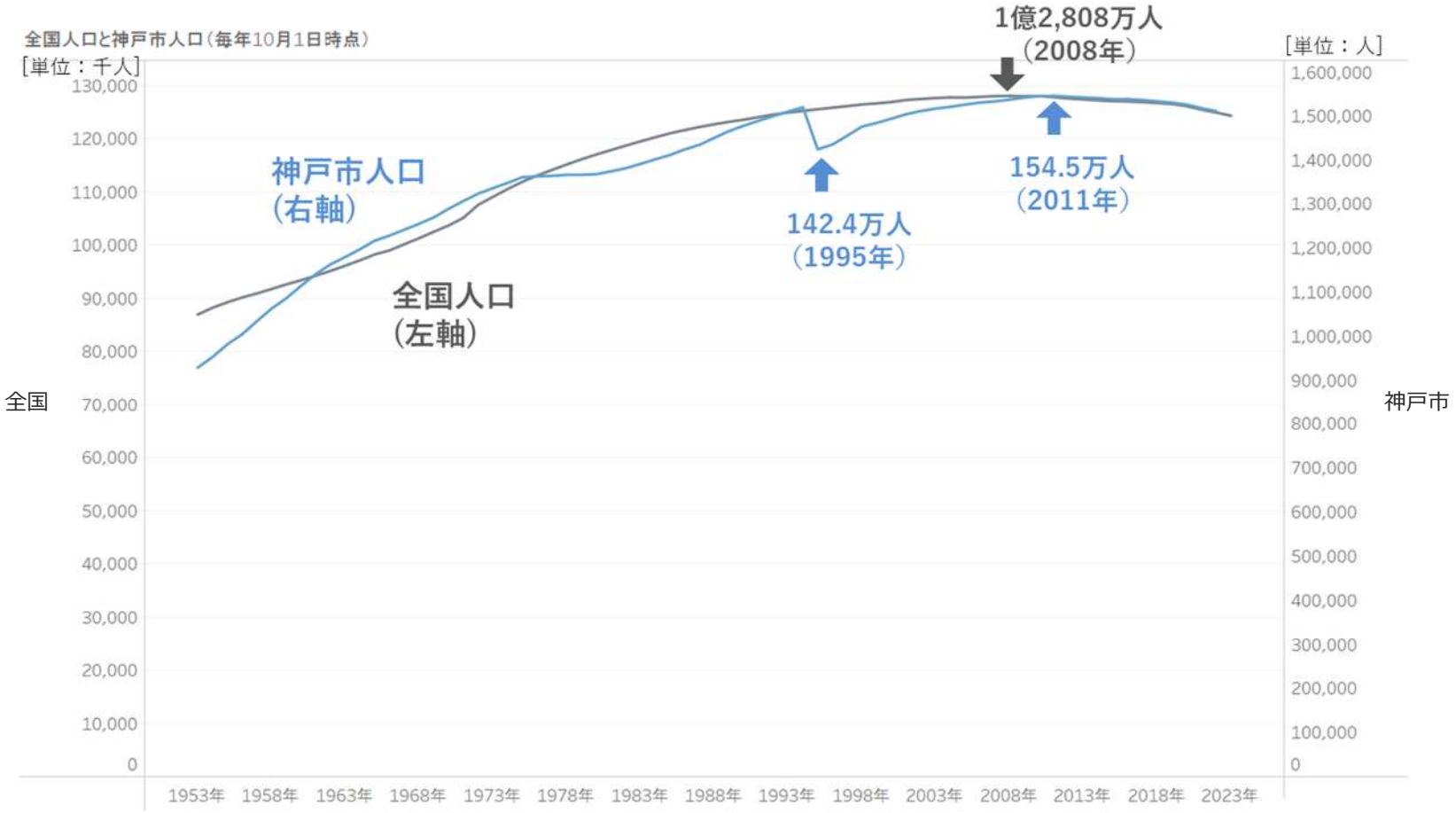
（第３回）

神戸市

BE KOBE

人口動態

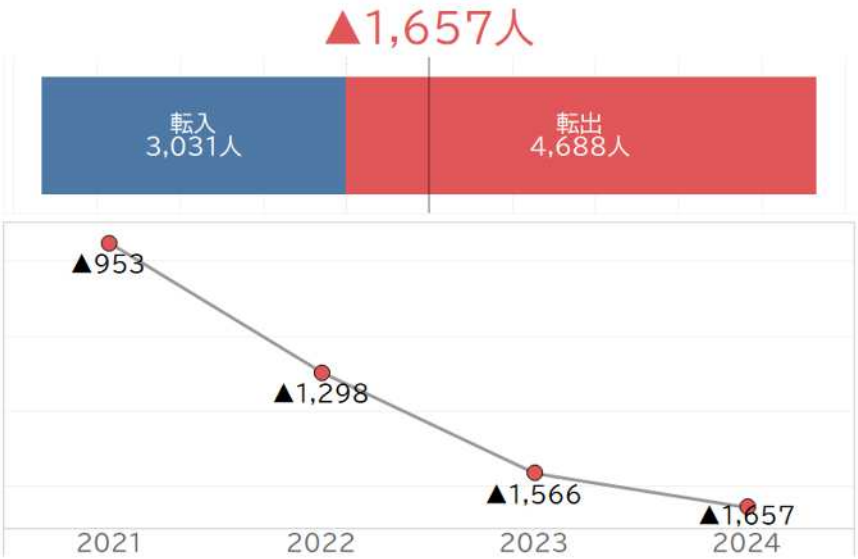
- **国全体の人口は2008年をピークに減少し続けている**
- **神戸市も2011年をピークに減少（最新の推計人口は1,490,896人（2025年１月１日時点））**



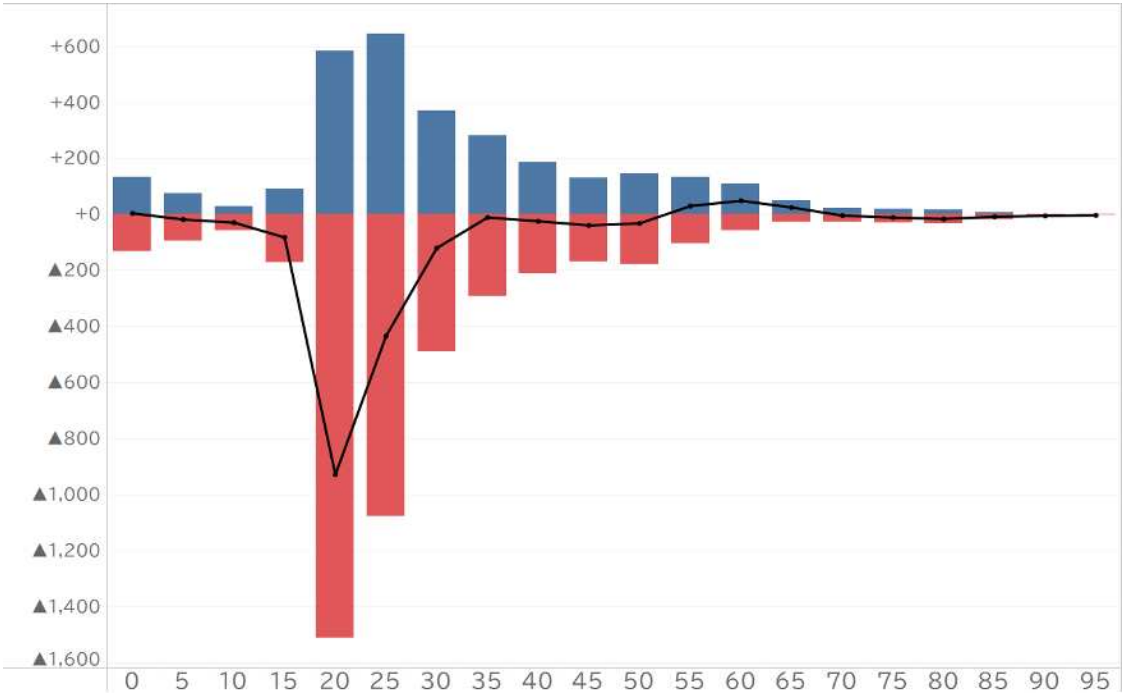
総務省統計局人口推計と神戸市推計人口をもとに神戸市が作成

東京への転出入状況

● 神戸市･東京都間の転入超過数(2024年)



● 各歳(５歳階級)内訳(2024年)

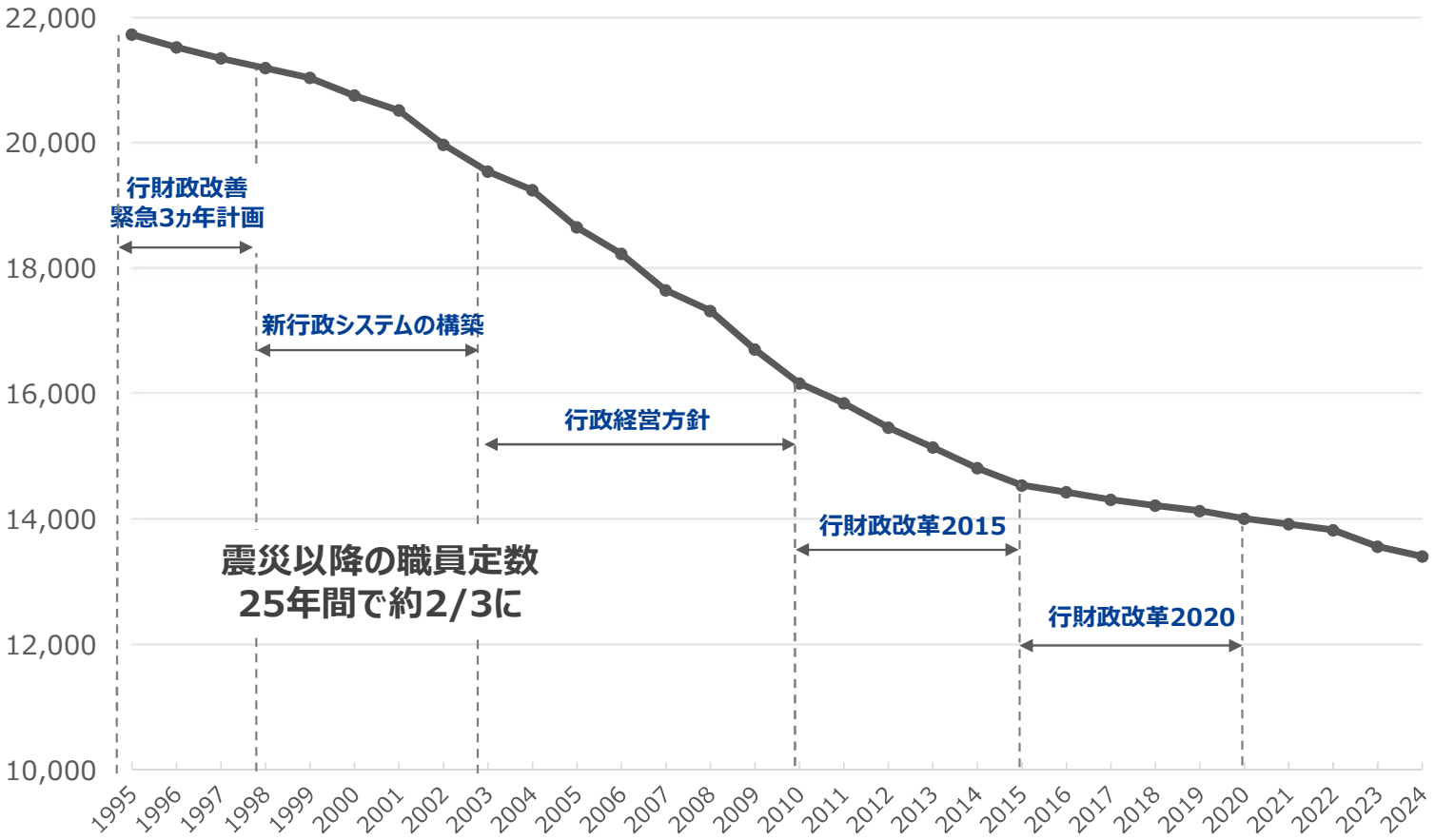


「神戸市住民基本台帳」をもとに神戸市が作成

BE KOBE

職員数の推移

- 阪神・淡路大震災による未曽有の被害を受け、財政が破綻寸前まで悪化した中、市民サービスを維持していくため、行財政改革計画により、全自治体平均の２倍を超えるスピードで定数削減を実施



1995～2024年度の29年間

職員数 … 約 **8,200人 減**

行革2025の取り組み(2021～2024年度)

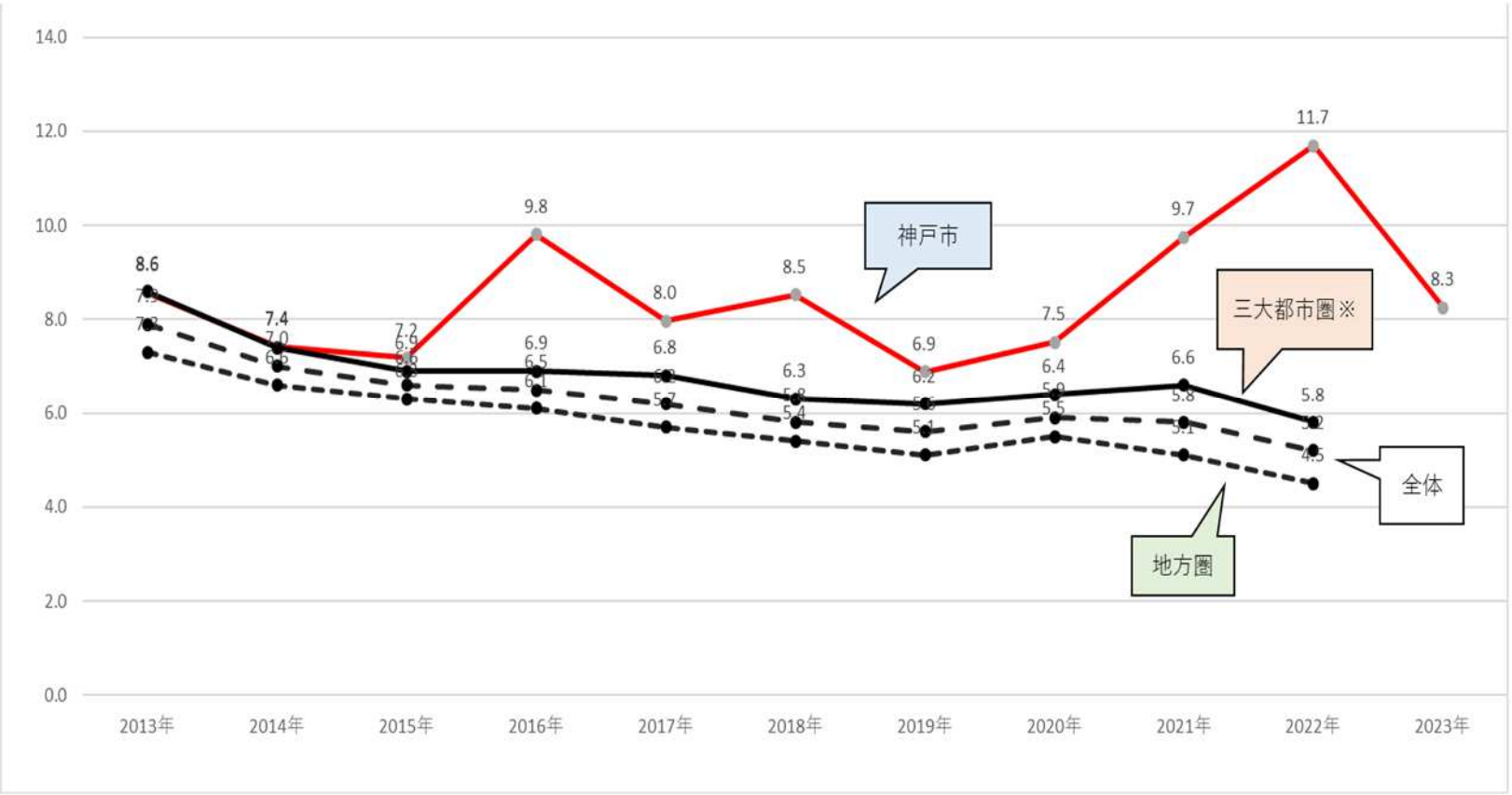
保健師 … 約 **100人 増**

職員 … 約 **600人 減**

BE KOBE

公務人材の現状

- **過去10年間の新規採用試験における競争率の推移**



- 「採用試験の通年化」や、「公務員試験対策を必要としない受験区分」などの取り組みにより、受験者数を確保できている状況
- 今後、競争率が低下するおそれがある

公務人材の現状

- **土木・建築・電気・機械は、採用者数が採用予定者数を大きく下回っており、受験者確保が大きな課題となっている。**

2023年度	事務	土木・建築 電気・機械
採用予定者	113	38
受験者	1,265	114
採用者	121	26
採用予定者に対する採用者割合	107%	68%

※大学卒と経験者を合算した数値

- **保育士、保健師、学芸員など、選考により任用する専門職において、現時点では採用予定数を確保できている。**

人材確保の取り組み（職員採用試験）

- **職員採用については民間のトレンドも踏まえ、新卒：経験者の割合を５：５とするなど、常に採用方法を検証して実施**

- **経験者採用を通年で募集し、年4回の実施に拡充**
  ・2023年度：経験者採用受験者数　798名（前年度比108.4%）

- **東京圏からのUIJターンを重視し、東京での単独説明会実施や関東での転職フェア出展など、東京圏での広報を拡充**
  東京圏の受験者向けに、最終面接の会場を東京にも設置
  ・2023年度受験者のうち
  東京圏在住者数　94名 (前年度比140.2%)

- **経験者採用の強化に伴い、2024年度より係長級の採用選考を新設。**
  （実施状況：受験者数　439名　　合格者12名）

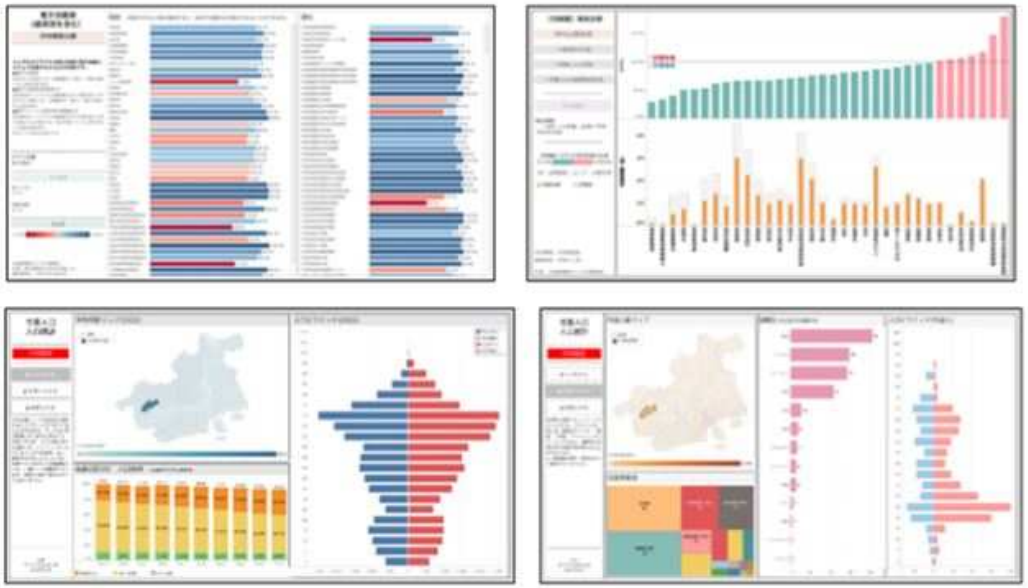
- **民間、自治体のリボルビングドアを意識し、退職者が再度入庁できる「キャリアリターン制度」を、2022年度から実施している。**



東京での説明会

人材確保の取り組み（魅力ある職場づくり）

- 「データに基づく政策立案」「DX・働き方改革の推進」「職員技術研修所」「地域貢献応援制度」など、成長できる魅力ある職場となるよう取り組みを進めている。



データに基づく政策立案
（職員が内製し庁内共有している100以上のダッシュボード）



DX・働き方改革の推進
（リモート会議）

人材確保の取り組み（魅力ある職場づくり）

「職員技術研修所」

座学と実地を組み合わせ基本的技能習得に向けた若手職員向けのプログラムの提供や、
最先端で高度な技術をとりいれた実践的・実務的なプログラムなど、階層別の研修を実施



職員技術研修所外観



AIを用いたトンネル点検



ドローン操縦技能の習得

人材確保の取り組み（魅力ある職場づくり）
「地域貢献応援制度」

目的
- 職務経験を通じて得た知識・ノウハウ等を活かして地域の課題解決に取り組むこと
- 地域活動を通じて得たスキルや経験を職務に活かしていくこと

対象活動
- 報酬等を得て行う、**公益性の高い地域貢献活動**
- 社会的課題の解決を目的とし、**神戸市内外問わず地域の発展・活性化に寄与**する活動

対象職員
- 一般職の職員（在職６ヶ月以上）

要件審査
- 勤務成績が良好
- 勤務時間外、週休日及び休日の活動　　など



空き家・空き地を活用した地域コミュニティの活性化

２．公務人材の現状と人材確保の取り組み

BE KOBE

地域貢献応援制度　実績及び活動分類別実績数

地域貢献応援制度　実績（2025.1.1時点）

	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	合計
件数	2	9	24	27	35	55	73	83	**308**
新規件数	(2)	(7)	(16)	(6)	(14)	(25)	(26)	(22)	**(118)**
件数 （増分率）	－	4.5	2.7	1.1	1.3	1.6	1.3	1.14	－

※（　）…当該年度申請件数のうち、新規申請の件数

地域貢献応援制度　活動分類別実績数（2025.1.1時点）

	①	②	③	④	⑤	⑥
	保健，医療，福祉の増進	社会教育の推進	まちづくりの推進	観光の振興	農村等の振興	学術，文化，芸術，スポーツの振興
件数	18	4	6	8	10	36
	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	合計
	環境の保全	地域防災・防犯・安全	こどもの健全育成	経済活動の活性化	その他，特に公益性の高い活動	
件数	3	4	17	2	10	**118**

【地域団体の声】
- 有償の方が職員に対して遠慮せず依頼できるようになった。

【職員の声】
- 報酬を受け取ることができ、継続的に活動できるようになった。
- 地域貢献を通じて自己実現することができる。

人材確保の取り組み（ジョブ型雇用）

- DXやスタートアップ支援など、専門的な知識・経験を持った専門人材を確保するため、任期付職員・非常勤嘱託職員としてジョブ型雇用を積極的に推進（2024年11月１日現在）

分類	人数	ポスト名
法務	18名	法務支援専門官　等
医療	2名	医療監、健康局歯科専門役
福祉	8名	特別指導監査専門官　等
ＤＸ	7名	デジタル化専門官　等
広報	10名	ホームページ監理官　等
スタートアップ	6名	イノベーション専門官　等
教育文化	8名	教育監理役　等
国際	4名	国際経済連携専門官　等
その他	40名	マイナンバーカードサテライト担当係長　等
計	103名	

３．地域人材の不足状況と確保の取り組み

BE KOBE

● 市内企業

【人材の不足状況】

・市内就業人口は2000年の67.3万人をピークに減少傾向が続いている。

・今後も、生産年齢人口の減少が見込まれる中、製造業・非製造業いずれの市内企業においても、人手不足に対する課題感は高まってきている。

【確保の取り組み】

・市内中小企業等に勤務し、かつ市内に居住する若年従業員を対象とした住宅手当への補助制度の設置

・市内企業の人材確保に向け「学生と企業の交流会」「合同企業説明会」「シニアキャリア相談・就労支援」を実施

● 農業の担い手

【人材の不足状況】

・総人口の減少率1.5%に対し、農家人口の減少率は16.6%と高い割合となっている。

【確保の取り組み】

・農業参入への間口を広げるため、都市住民が気軽に農に触れる機会を創出するため、仕事を続けながら短時間研修で就農できる「神戸ネクストファーマー制度」を実施

３．地域人材の不足状況と確保の取り組み

BE KOBE

● 介護人材

【人材の不足状況】
介護人材不足により廃止する事業者もある状況
（介護保険施設実態調査（2022年度実施）で「人材不足」と回答した事業所は68.6%）
【確保の取り組み】
・介護に関する情報や介護業務の魅力などを集約した専用WEBサイト「コウベdeカイゴ」の設置
・介護福祉士認定制度合格者への「キャリアアップ支援金」などにより介護職員のキャリアアップを支援
・「介護テクノロジー導入促進プロジェクト」により介護現場の就業環境向上や負担軽減を促進

● 保育士

【人材の不足状況】
・都市部においては人材の流動性が高く、2024年の神戸市内保育施設離職率が13.62%となっている。
・他都市の人材確保施策や国の公定価格の地域区分の見直しの影響が大きい。
（令和6年人事院勧告が適用されれば12%⇒8%）
・市内保育士養成施設の入学者数が年々減少している。（2019年⇒2024年▲24%）
・今後の人材確保の見通しは大変厳しい。
【確保の取り組み】
・ 保育人材確保施策「６つのいいね」として、「保育人材の確保・定着促進にかかる一時金」や、「保育士等宿舎借り上げ支援事業補助」などの支援金をはじめ全国トップクラスの人材確保施策を実施。
その結果、市内保育士の平均給与は、全国の保育士平均給与と比較して約60万円多い状況。

３．地域人材の不足状況と確保の取り組み

BE KOBE

● 地域の担い手

【人材の不足状況】
・地域団体の役員の高齢化や活動の担い手不足は深刻な課題となっている。
・一方で、一部の学生や企業の地域貢献への意識は高まってきている。

【確保の取り組み】
・地域貢献したいが「参加方法が分からない」など困っている方に伴走支援を行う「地域貢献相談窓口」の設置
・ボランティア活動に興味のある市民と、ボランティアを求める地域団体やＮＰＯ等とのマッチングをオンライン上で可能にするためのシステムを2024年に構築。（ボランティアマッチングサイト「ぼらくる」の設置）

● 民生委員・児童委員

【人材の不足状況】
・民生委員・児童委員の充足率は90.39%（2020年⇒2024年　▲4.25%）
・高齢者の雇用促進、共働き世帯の増加など、民生委員・児童委員活動ができる時間的な余裕がある人が減少

【確保の取り組み】
・民生委員・児童委員が行う見守り活動や地域福祉活動のサポートを行う民生委員支援員制度を設置。
支援員として、民生委員・児童委員活動に触れて頂いた後に民生委員・児童委員に就任される方も増加。
・地区民児協会長へのタブレット貸与など、ICTを活用した事務負担の軽減を促進（オンライン会議・ペーパーレス化）
・実費弁償費を市独自で増額し130,200円（一般委員）支給
欠員地区を補完する民生委員・児童委員に対し実費弁償額36,000円を追加支給

４．人口減少対策や新たな行政課題に伴う事務の増大状況

BE KOBE

人口減少対策や新たな行政課題など、社会情勢の変化等に伴い行政需要が多様化・複雑化

空き地・空き家対策



老朽空家解体補助、地域利用バンク

多文化共生



在住外国人支援

環境保全



里山保全活動支援

孤独・孤立対策



こども・若者ケアラー支援

企業振興



スタートアップ支援

地域の拠点駅の再整備



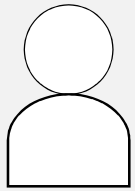
神戸駅

BE KOBE

神戸市が目指すDX推進体制（内製化の推進）

- クラウドやローコードツール等を使って実現可能なものは、**積極的に内製化**を進めていく
- 内製化にあたってプロパー職員、社会人採用、ジョブ型雇用の職員が協働・相互に補完

Before



プロパー職員

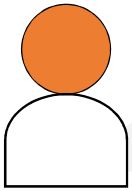
原則、外部委託



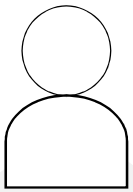
ITベンダ

課題
- ✓ 費用と時間がかかりすぎる
- ✓ イメージと違う・使いにくい

After

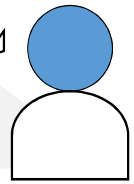


社会人採用
（デジタル分野）



プロパー職員

内部人材の育成
協働・相互に補完



ジョブ型雇用
（デジタル化専門官）

内製化

内製が難しいもの

外部委託



ITベンダ

BE KOBE

職員の内製化事例（kintone／能登地震の被災地支援）

- **珠洲市の職員の要望を聞き取り、神戸市職員がアイデアをkintoneで内製**
- **神戸市が開発したアプリを珠洲市に引き継ぎ、現在は珠洲市の職員により運用されている**



✓ 修繕を発注したい道路等の状況をスマホで写真撮影するとkintoneアプリに保存され、職員間で共有・管理
✓ WEBページ上で関係者が状況を確認できる

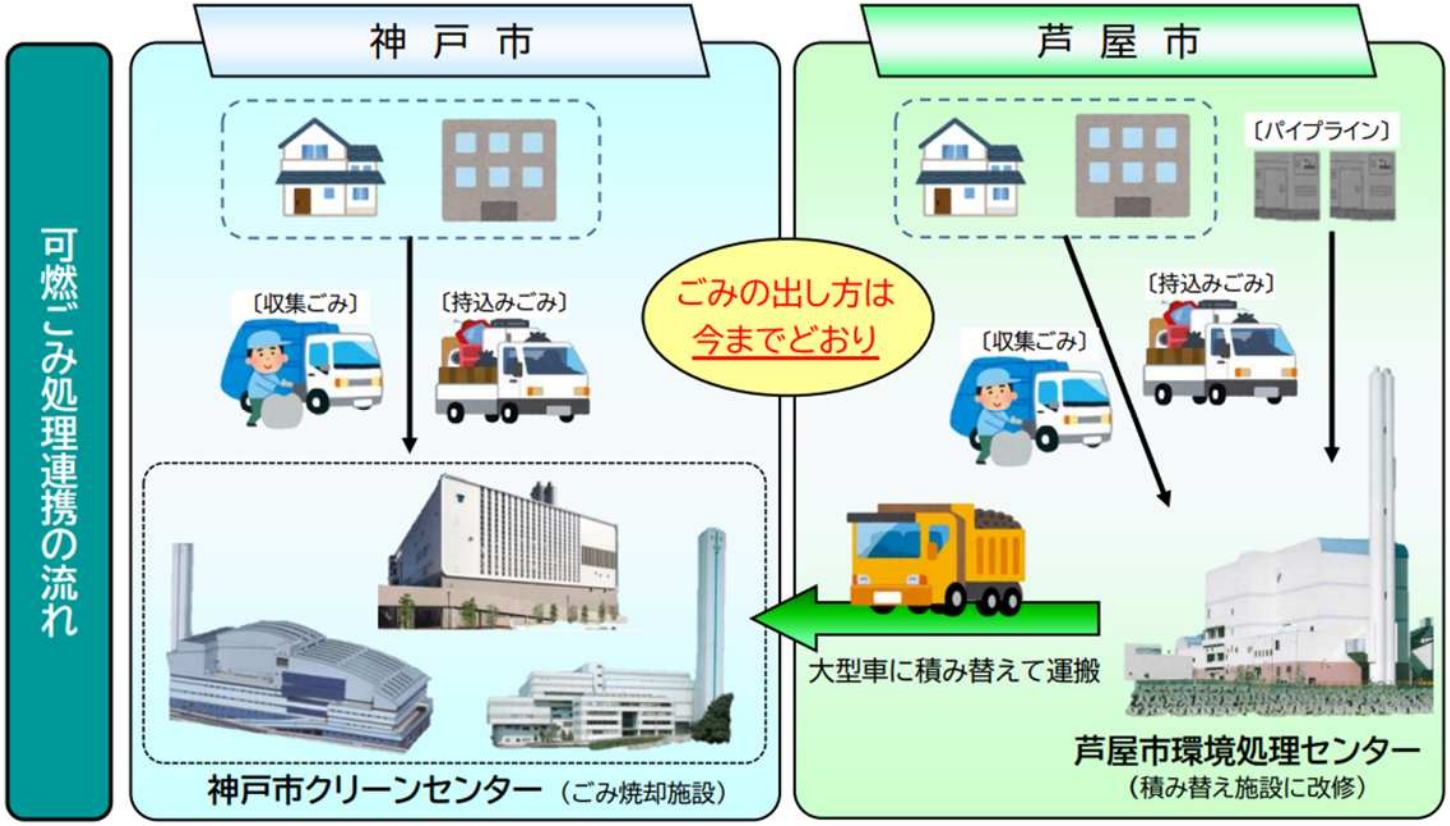
BE KOBE

自治体間の水平連携（芦屋市との連携事例）

○一般廃棄物処理施設の広域連携

芦屋市の焼却施設を更新せず、本市既存施設を活用・処理することで、効率的なごみ発電・エネルギー回収を行い、圏域全体の脱炭素・環境負荷低減に寄与するとともに、売電収入により、本市に財政効果をもたらす。

（2030年度以降に開始予定）



BE KOBE

デジタル化を見据えた行政事務の簡素化の必要性

- 行政サービスの根拠となる国制度の複雑さに加え、度重なる運用変更などにより、地方自治体においてもサービス利用者においても負担感は多大。
- 人口減少が進む中、今後、あらゆる分野において人材の確保が困難になることが予想される。
- 住民サービスの向上や地方自治体の業務効率化・高度化に資するデジタル化を推進し、持続可能な形で行政サービスを提供していくためには、まず、事務の簡素化を含めた制度の抜本的な見直しが必要。

＜参考事例＞

保育施設における施設型給付費支給事務

- 加算（支給条件）が28種と多く、どの加算が申請できるのか施設側での判断が困難であるため問い合わせが多発
- 施設側の想定と市役所側の算定結果に齟齬が生じるケースも発生
  - 雇用形態により「配置」「兼務」「嘱託」の３区分があり、それぞれ単価が異なる
- マニュアルにあたる国の通知は約120ページにも及ぶ
  - 担当者が変わるたびに、膨大な資料の確認・理解が必要になり、引継ぎ作業も大きな負担

生活保護業務の適正実施に向けて

- 年金改定時の保護費の再計算の際、被保護者から年金改定の通知書の資料（紙ベース）の提出を求め、改定された金額を手入力でシステム登録
  - 日本年金機構等が保有する年金情報と生活保護システムとをデータ連携を行うことで、これらの事務負担の大幅な軽減に
- 保護の決定に際して、申請者の資産等を調査するため、生活歴等を参考に各金融機関に対して、個別に文章により調査
  - すべての金融機関口座を一括して照会する仕組みを整え、データによる回答が出来るようにすることで、調査期間の短縮と大幅な事務負担の軽減に

介護給付費の算定事務

- 介護報酬の請求に係る加算の制度が複雑
- R4年度から電子申請届出システムが稼働し、R7年度までに全自治体での利用が義務付け
- 一方で、加算の届出はシステム入力の対象外で、届出提出の際は、別途エクセル様式のファイル添付のみ可能

６．国・県・大都市・市町村の役割分担

BE KOBE

現状

人口減少が加速化する中、
- 子ども医療費助成や給食費の無償化などによる、自治体間のサービス競争と人口の奪い合いの激化
- 小規模な市町村や人口流出が進んでいる市町村においては行政体制が脆弱になり、自治体単独では、行政サービスの提供が困難となるおそれ。

あるべき国・県・大都市の役割分担

〈大都市〉
- 社会経済環境の変化に的確に対応し、デジタル技術等を活用しながら、福祉・まちづくり・ごみ処理・義務教育・消防などの住民に密着した行政サービスについて、効率的かつ効果的に提供
- 大都市が持つ豊富な地域資源を最大限に活用することで、周辺都市との連携に中心的な役割を果たし、圏域行政を担うとともに、当該圏域と道府県とが連携を強化し、広域的な行政課題に対応

〈県〉
- 大都市が果たす役割により生み出された余力を使い、行政体制が脆弱となる市町村に対する垂直補完に注力

〈国〉
- 子ども・教育分野等におけるナショナルミニマムとしての役割の拡大や都道府県区域を超える新たな感染症等に対する危機管理対応など、全国統一的に実施すべき対策への積極的な役割の発揮

７．税財政面も含め、地方行財政を持続可能なものとしていくための対応

BE KOBE

課題

- 令和6年人事院勧告により地域手当の支給割合が12%から8%に見直されるが、官民較差の是正により現行の給与水準が維持される一方で、普通交付税の基準財政需要額が減少する可能性がある。また、少子高齢化の影響により社会保障関係経費のさらなる増加など、今後も財政需要の増加が懸念され、持続可能な財政運営に支障をきたすおそれがある。
- 税収の集中している財政力豊かな地方自治体が、様々な分野において独自の行政サービスを拡充させることなどにより、自治体間格差が拡大。
- 同様に財政力豊かな自治体では、官民問わず人件費への上乗せ施策などによる人材確保が進められていることから、人材偏重が加速しており、今後この傾向が続くと社会経済活動に支障が発生するおそれがある。

持続可能なものにしていくための対応

① 財政運営の考え方

- 「都心・三宮再整備」や「駅前のリノベーション」など、都市の成長やまちの魅力向上につながる大型プロジェクトを推進していくことで、民間投資を呼び込み、域内経済の拡大や市民所得の向上につなげ、成長の果実を更なる成長に投資していく好循環を創出。また、市内高校生の通学定期無償化や市内企業の若者の住宅手当の支援策などにより、子育て・教育環境の充実や市内企業の振興を図り、税源の涵養による持続可能な財政運営に取り組む。

② 地方税財源の充実

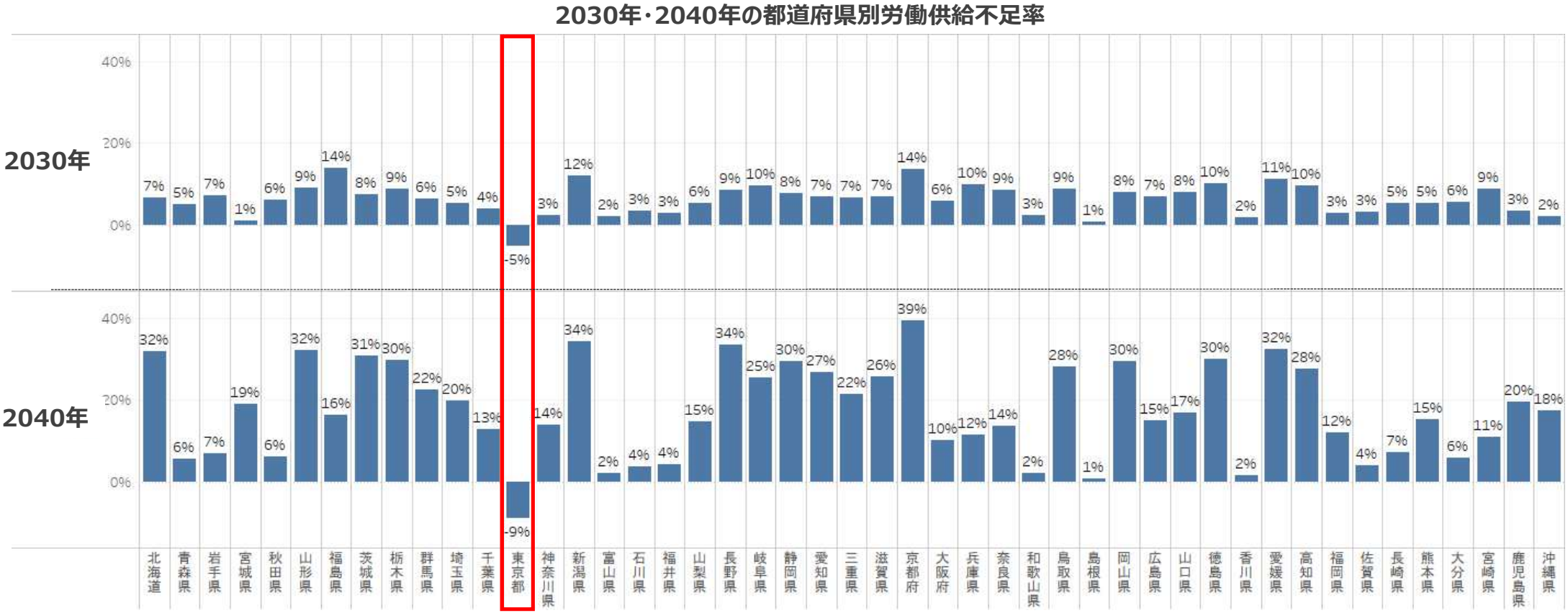
- 地域間の財政力格差縮小のための税源の偏在是正、および国税からの税源移譲や地方交付税の法定率の引き上げ等、地方税財源の拡充が必要である。

③ 地方自治制度の抜本的な見直し

- 都道府県と市町村による画一的な二層制からの脱却など、地方行政推進体制のあり方を抜本的に見直すことが必要である。

BE KOBE

【参考】地方圏における人材不足の加速化



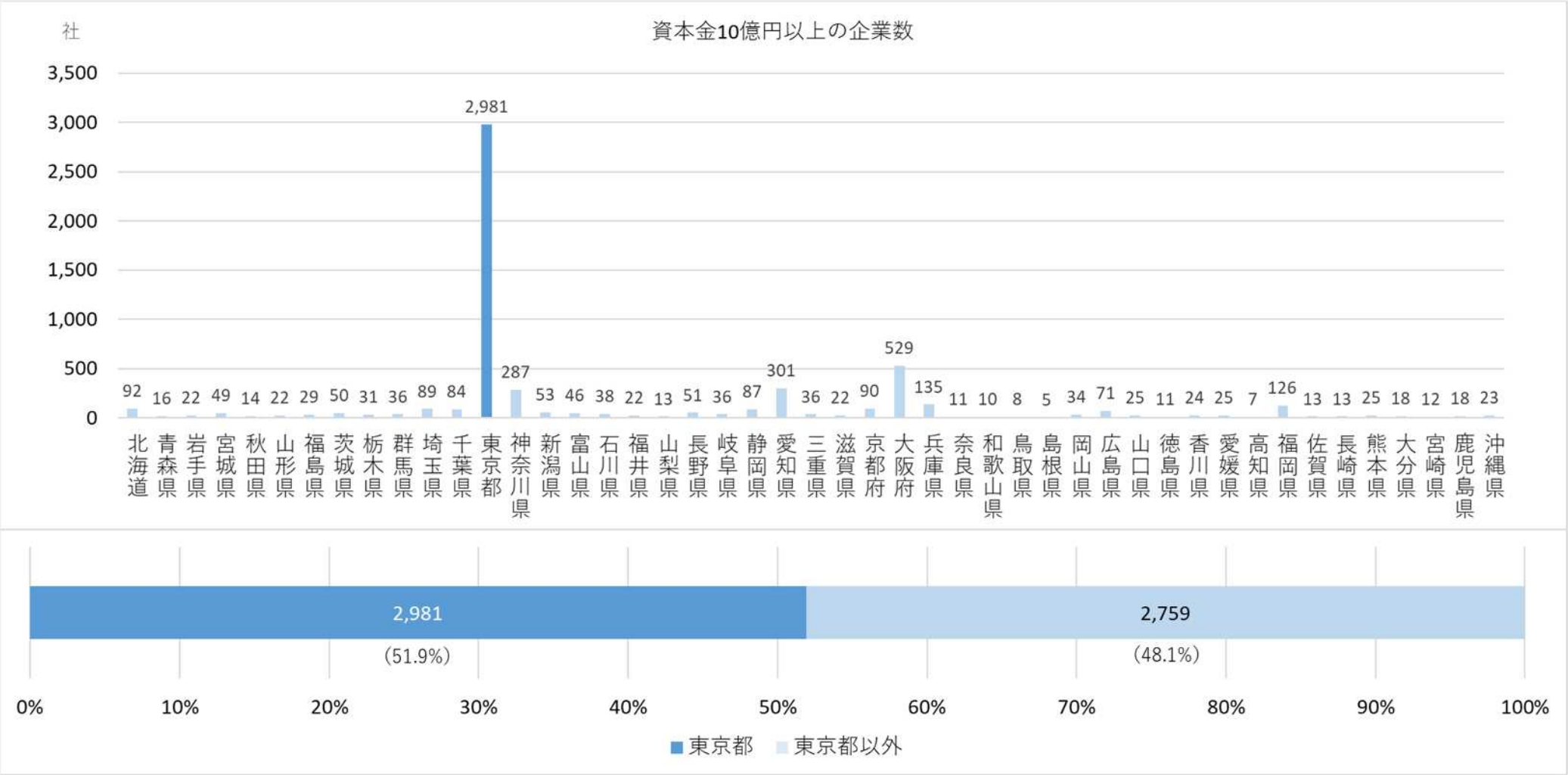
※労働供給不足率＝労働需要 / 労働供給－１

▶ **2030年から2040年にかけて東京都以外は人手不足が深刻化するとみられる**

出典：未来予測2040(2023年3月28日発行）（リクルートワークス研究所）

BE KOBE

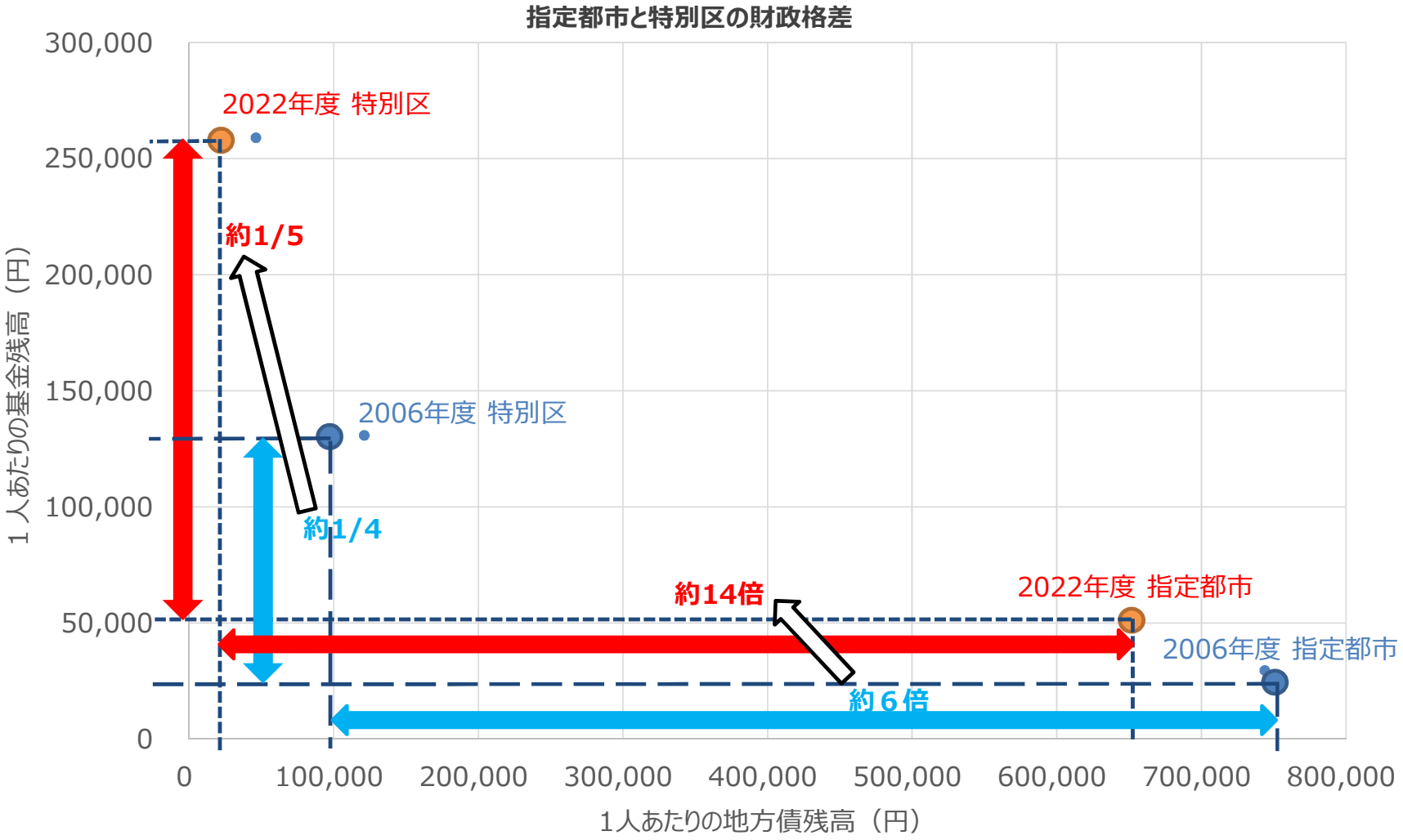
【参考】大企業の東京集中



出典：令和3年経済センサス-活動調査（総務省・経済産業省）

BE KOBE

【参考】東京への財の集中



BE KOBE

【参考】東京都の施策が他の地域に与える影響

財政力豊かな東京都は独自の施策を展開

例えば…（東京都2024年度予算より抜粋）

○ 子供・子育て支援（給付金）

・018サポート（０歳から18歳（所得制限なし）5,000円/月（6万円/年）（1,245億円）

○ 高等学校等の授業料実質無償化

・私立高等学校等特別奨学金補助（600億円）
・都立高等学校等の授業料実質無償化（授業料相当分を都が実質負担41億円）
・東京都立大学等の授業料実質無償化（15億円）

○ 介護サービスの充実（介護人材確保）

・介護職員・介護支援専門員居住支援特別手当事業（285億円）

▶ 他の地域との格差が今後さらに拡大

⇒ 東京への財やサービスの一層の集中、人口流出がより加速化

⇒ 地域の活力の低下がより深刻化（＝負のスパイラルの懸念）

出典：令和６年度（2024年度）東京都予算案の概要（東京都）

【参考】以下、個別行政分野における対応と課題

５．事務処理を持続可能なものとするための方策・課題（国保）

BE KOBE

【対応】

＜デジタル技術の活用＞

- 2023.10～　3か年かけてバックヤード業務の集約、これに伴う届書受付管理システムを独自に構築
  - システム内で、受付簿の作成・申請書のデータ化・申請処理の進捗管理が可能であり、どの拠点であってもリアルタイムに状況確認が可能

＜事務分担の見直し＞

- バックヤード業務の集約に合わせて、事務の整理を行い、申請書の点検や業務システムへの確認は非正規職員が、2次審査や決裁は正規職員が行う分業制を導入
- 2022年度～　国保・年金・後期・医療費助成の専任職の庁内公募を開始

＜多様な主体との連携＞

- 2021年度～　区役所11拠点のうち2拠点の国民健康保険・介護保険業務すべての民間委託を実施
- 国民健康保険業務は、民間委託により専用コールセンターを設置
- 国保特定健診・特定保健指導事業は、レセプト二次点検事業の民間委託

＜自治体間の水平連携・垂直補完＞

- 県により市町が担う事務の標準化を目的として、資格確認書等の運用の標準化や保険料・一部負担金減免の統一基準の策定などを目指し、県や県内市町と協議中

【課題】

＜多様な主体との連携＞

- 民間委託については、複雑で広範囲にわたる業務の習得に時間を要すること、人件費の高騰が課題
- 健診事業については、市内全域で実施できる事業者が限られ、受託者が固定化されることが課題

＜自治体間の水平連携・垂直補完＞

- 保険料率については市町村の条例等で定めているが、県内保険料率統一後は、県条例において保険料率を定めることができるよう制度面での対応が必要

５．事務処理を持続可能なものとするための方策・課題（介護）

BE KOBE

【対応】

＜デジタル技術の活用＞

- 資格・認定等の介護関連システムは他業務システムとデータ連携する仕組みを構築
- オンラインでの認定審査会を一部で実施、認定審査会資料の電子化によるオンライン審査会の拡大や、認定申請をオンラインでも可能とする予定

＜多様な主体との連携＞

- 認定事務全般を認定事務センターとして集約し民間委託を実施

【課題】

＜デジタル技術の活用＞

- オンラインによる認定申請については、要介護者本人が寝たきりなど、デジタル技術を利用できる状況でない場合は、家族や事業者などによる代替手続きが可能となるような制度整備が必要
- 国において介護情報基盤の整備も想定されているが、システム標準化、介護情報基盤対応による財政面や、効率的な運用となるように事務及び人材確保等の体制の再構築が必要

＜多様な主体との連携＞

- 認定事務センターの事務に合わせて構築した独自システムを標準準拠システムに移行するなどの見直しが必要

５．事務処理を持続可能なものとするための方策・課題（保育）

BE KOBE

【対応】

＜デジタル技術の活用＞

- 2019年度～　私立園に対するICTシステム導入にかかる補助を実施
  - 保育所・認定こども園のICTシステム導入率は約93%
- 2022年度～　公立園全園にICTシステムを導入
  - 登降園管理、連絡帳、保護者への連絡事項配信をシステムで実施
- 2023年度～　現況届の電子申請の運用を開始
- 2024年度～　補助金等申請支援システムを市独自で導入

＜多様な主体との連携＞

- 申請の受付、入力作業、市民からの電話問合せへの対応などの定型的業務を民間事業者へ委託
- 地域住民や子育て経験者などの地域人材を保育支援者として活用し、保育士の負担軽減を図る民間施設に対して、雇用費用の一部を保育体制強化事業補助金として支給
  - 対象施設の約70%が補助を活用

【課題】

＜デジタル技術の活用＞

- 施設型給付費については、加算が28種類もあることに加え、その計算方法も複雑。デジタル化の推進にあたっては、加算の種類の削減や複雑な要件の見直しによる制度そのものの簡素化が必要

＜自治体間の水平連携・垂直補完＞

- 広域入所において、他市町村に所在する施設情報について直接参照・管理する仕組みがないため、各市町村が個別に照会・回答を繰り返しており、非常に負担が大きい
- 幼稚園型認定こども園と新制度幼稚園において、県が許可権限を有する一方、市が給付費を支給するため、県と市の事務分担が不明瞭になっている事案が発生

５．事務処理を持続可能なものとするための方策・課題（インフラ維持管理）

BE KOBE

【対応】

＜デジタル技術の活用＞

- 市民から道路不具合等に関する通報を受け付けるため「道路・公園110番（コールセンター）」の他、「神戸市公式LINE」による通報受付の実施
- 市民からの通報やパトロールによる道路不具合等の処理状況や被災状況を報告・管理・共有するためのシステム（建設局PICS）を導入
- 「建設局PICS」と「危機管理システム（庁内で被災状況を共有できるシステム）」との連携を図り、災害時の被災情報管理の一元化を実施
- 開発許可に関する一部手続きを神戸市の電子申請プラットフォームより可能に

＜多様な主体との連携＞

- 民間活力の導入（一部駐輪場の指定管理者に地域NPOを活用、水道のメーター検針・料金収納業務およびお客様からの受付対応業務の民間委託、PFI手法による浄水場の整備など）
- 阪神水道企業団及び構成市５市で水質検査共同化に関する協定書を締結
  - 本市が「農薬類」等の検査を受託、一部の都市については、他都市職員が本市施設を使用しての自主検査を実施。この他、水質検査計画策定及び水質試験年報作成業務を受託
- 神戸市と兵庫県が連携し、各水道事業体からの「ワンストップ相談窓口」を創設し、県内の水道事業体からの相談に本市の事例等を回答

【課題】

＜多様な主体との連携＞

- 委託業者の従業員募集について、応募が減少
- 民間委託により、自治体側のノウハウ継承が課題

５．事務処理を持続可能なものとするための方策・課題（消費者行政）

BE KOBE

【対応】

＜デジタル技術の活用＞
- オンライン相談を神戸市の電子申請プラットフォームで受付・回答
- 神戸市消費生活センターHPにおいて、適切な相談先情報や簡単なアドバイスが得られるチャットボットを搭載

＜多様な主体との連携＞
- 相談業務を神戸市婦人団体協議会（旧神戸市消費者協会）に委託
- 広域自治体（兵庫県）が相談員をまとめて確保（採用）し、各市町へ配置（派遣）する方式について、兵庫県及び近隣自治体と検討中

【課題】

＜デジタル技術の活用＞
- 2026.10～　消費者庁主導のもと全国消費生活情報ネットワークシステムが刷新される予定
  - ➢ 相談業務で使用するPC端末、通信環境等は各自治体で調達する必要があり、新たな経費負担が発生
- 消費生活相談員の高齢化が進んでいるため、新システム導入に際する対応も懸念

＜人手不足に関する事務執行上の課題＞
- 本市の相談員の平均年齢は約61歳、新規雇用する人材確保に苦慮する中で、持続的な体制の維持が課題
  ➢（相談員数）2018年度：17名　→　2024年度：12名
- 資格試験（年1回実施）の合格者数は兵庫県では10名程度、各自治体間で人材の奪い合いが発生
- 担い手不足解消のため、給与処遇面の改善や相談員の養成を図る必要があるが、本市単独では困難。

＜自治体間の水平連携・垂直補完＞
- 兵庫県でも県立消費生活総合センターを設置しており、県と市それぞれで相談窓口を設置