

開催日 令和5年4月21日 9時半～

場所 第4会議室

出席者 議長 総務常任委員全員(望月、藤川、森、奥村、中土、副田)

執行部 市長

総合政策部 竹内部長、森村市長公室長、今村次長

坂田秘書広報課長、山元主幹

総務部 西岡部長、坂田次長、

森岡行財政改革推進課長、山元課長補佐、檜崎主査、谷口主査

調査内容

1. 行政視察（令和5年1月31日姫路市A I 取組の研修）で学んだことについて

- ・姫路市の取組は、職員34名体制のデジタル情報室を設置し、24時間フルタイムで運用し、市民の目線から、行政に関わる質問について、市民の満足度向上にAI対応で回答する事に取り組んでいる。姫路市のここ2年間での検証では、正答率が40.07%ですが、今後の取組として7割に上げたい。
- ・湖南市では、令和元年の7月より「おしえて！Minami」チャットボットを活用していますが、なかなか要求されている正解回答まで行き着けていない。

[湖南市の現状]

- ・運用は、カテゴリとシナリオそれぞれにキーワードを設定し、そのキーワードからチャットボットが返答する形式で、湖南市のチャットボットには、A I の機能の搭載がなく、職員がシナリオに合わせて回答しその後修正するか、新規で該当ページを用意している。(姫路市は、A I 機能の搭載がある事から、A I が解答)
- ・HP上で何か検索する際の補助的な機能で、シナリオの数が1680、うちURLの貼付が1250です。
- ・広報秘書広報課では3人職員配置ですが、チャットボットの担当者は1人です。
- ・検索後の返答には、相当時間がかかっている。各課によって業務のワードの多さ・忙しさ・負担等が違う状態になっており、年に何回もチェックできる状態でなく、1年に1回の見直しです。
- ・チャットボットのサービス利用料金は、2022年度現在、月2万2,000円。

[課題と改善点について]

- ・キーワードを選択して「子育て障がい児の相談」は、「障がい福祉課までご相談下さい」とあり、その先見つからない場合は「こちらに問い合わせして下さい」と在りますが、それを押すと、キーワードを選定したにもかかわらず市役所代表の電話番号とFAXが出て来ます。そこでグーグル検索でキーワードを2、3個入れた方が、的確な窓口が出て来ます。検索しても、求める答えに行き着くまで時間が掛かるとか、現機能をいかに管理していくか、今後も見直しが必要。
- ・HP上にある「おしえて！Minami」チャットボットが画面上で邪魔している形で、湖南市のHPのト

ップページが本当に機能しているのか、利便性に機能しているのか、使いやすいのか検証が必要。

- ・HP上には、音声認識システムがなく活用できない部分も含めまして、今後、この姫路市での視察研修を参考に、湖南市HPが見やすく、検索がしっかりと目標に繋がるように改正が必要。
- ・キーワード検索の実績の数字は、4526件の内3分の1、1296件が応答出来てない結果で、その内役に立った件数が264、役に立たなかった件数が215でした。「おしえて！Minami」チャットボットが必要なのかしっかりと検証が必要。
- ・今後は、情報ICTデジタル化を進めるためにも、SNS経由情報発信の部分についても取り組んでいく事が必要。
- ・今後これを改善していく気がなければ、現行の「おしえて！Minami」は、やめたほうがいいとの意見がありましたが、AIチャットボットについては現在、導入の思いはなく、このシステムにお金をかけるのかという部分についてもないです。ただ、費用対効果、利便性に、欠けている点があるなら、しっかりと検討していきたい。
- ・今、すでにネットを調べるのもパソコンよりスマートフォンの方が多く、スマートフォンでいかにどう、情報をキャッチできるのか、安価なのかという面も、検討して行きたい。本年、2月に実施した広報アンケートの方からも、かなりの数字、結果が出ています。今後、ご指摘がありましたHPの利便性向上も含め、広報の取組について、再度考えて行きたいと思います。

2. 指定管理者制度について 「現状の課題と今後の取り組み」

1) 指定管理者制度の経過と現状

- ・平成15年9月地方自治法改正により、管理委託者制度が廃止され、指定管理者制度が制度化。
- ・平成17年1月に指定管理者制度の導入の基本方針策定、同年12月には指定管理者の条例を制定。
- ・平成18年4月から指定管理者制度を導入
- ・指定管理者選定委員会は、外部委員5名、内部の部長級5名計10名で、候補者の選定を行う。
- ・選定内容は、市の提案した内容に対して、期間もしくは公募非公募についても確認・審査・プレゼンテーションの審査を行う。
- ・選定スケジュールは、導入検討委員会・選定委員会含め8月までに、どこの指定管理の施設を公募・非公募を決定、申請の受付は9月から始め、12月議会迄に審査を終わる。
- ・昨年度指定管理の多くの施設で、利用料金制を採用、一部利用料金制を令和5年度37施設採用。
- ・使用料を改定した事から、スポーツ施設・レジャー施設の活用に、インセンティブが働く仕組みを導入して、指定管理の者を選定。
- ・令和5年度の指定管理は、56施設です。単年度協定の施設は、利用料金事務料料金制を採用する事により、指定管理料が大幅に減少を見込んでいます。
- ・今年3月定例会において、指定管理期間が令和5年度更新の「指定管理者の決定議案」が議決された。
(令和6年度から「指定管理者の決定」の議案となる施設は、極端に少なくなります。)

2) 課題と今後の取り組み

- ・一部利用料金制の採用により、新たな民間企業を選定したが、新規企業への指定管理期間5年は、結果が出るまでは注視する課題がある。
- ・指定管理の基本の方針は、原則5年です。5年未満の施設は、所管課が、施設の経営上や諸事情により審査の中で、3年と決定する場合があったが、基準が曖昧である。
- ・特別な事情がある場合は、管理期間10年までに昨年度6月改定、昨年度の指定管理審査の中では、10年という施設はなかった。が、今後自主事業する中で、施設に対して初期投資や雇用の面からも意欲のある若者の採用を期待。
- ・指定管理者制度は、事業の内容を仕様書に書いて募集を行うが、自主事業は事前に市に申し入れをし、承認が必ず必要で、その内容をきちっと精査する所管の担当部の責任が重い点。
- ・指定管理者が変わるタイミングで、事業の継続性が若干損なわれる部分があるが、期間中の実績・評価を次のプレゼンテーションで提案、そのプレゼンテーション審査で決定する事が管理者制度です。
そこを躊躇して一つのところに継続させて行く方が、リスクが大きい。事業の継続性をいかに担保するかが課題ですが、指定管理者が交代する事で、より良くなると厳しい目で見て行きたい。
- ・それぞれのまちづくり協議会に非公募で指定管理している。それぞれの施設については、年間のモニタリングは、年に3回はヒアリングに現地に向い、予算の執行見込みは中間で、決算見込みは年度末に確認しています。小規模多機能自治との兼ね合いは、5年後の更新の時には、それぞれのまちづくりセンターの指定管理がどうあるべきかについては、小規模多機能実施センターへ職員が配置になれば、その施設が指定管理として必要かどうか、これからの検討課題です。

3. その他

1) 広報のアンケート集計結果

- ・ホームページが見にくい指摘がありましたので、今後それを受け、しっかりホームページを再度精査して行きます。
- ・表現を3ヶ所修正しますので、了解願います。
- ・資料修正があり、一旦回収します。修正後、再配布します。