

総務常任委員会 行政視察

1. 実施日 令和5年1月31日
2. 行き先 姫路市役所
3. 視察目的 「人工頭脳(AI)の活用」について
4. 出席者 望月委員長、藤川副委員長、森委員、奥村委員、中土委員、副田委員  
総合政策部長、(議会事務局 2名)

## 研修内容 姫路市 AI チャットボット等の取り組みについて

### 1. AI チャットボット導入に至った経緯

・自治体行政の課題

- ① 行政改革により職員数が減少し、更に 2040 年頃には、より少ない人員による行政運営への対応
- ② 団塊ジュニア世代が退職期を迎える 2030 年代への職員体制整備への対応
- ③ 社会保障費の増大・社会施設・インフラ整備更新等の費用負担増への対応
- ④ 歳入面で今後地方税収の減少が見込まれることへの対応

上記等の対応に要する対策をすべく、AI チャットボットの導入に至った

### 2. AI を活用した対話型問い合わせ機能の導入

#### ① 目的

- ・将来的な職員数の適正化が見込まれる中、職員負担の軽減を図るため、ICT を活用した業務改善を推進する。
- ・問い合わせ対応業務において、AI 導入により窓口サービスの向上と職員負担の軽減を推測する。

#### ② AI による問い合わせ対応業務の範囲

- ・健康福祉局の保健・福祉関係業務（障がい者、子育て、介護、高齢者福祉など）
- ・市民局市民生活部の市民窓口業務（住民異動、国保、年金、後期高齢など）

これらの、業務における各種手続き及び相談に関する内容

#### ③ 導入メリット

##### 市民

- ・24 時間 365 日問い合わせや相談が出来る
- ・電話により気軽に相談できる
- ・ホームページの FAQ などを探し回ることなく、知りたい情報を素早く入手できる
- ・対応する職員のスキルによらない均質なサービスを受けることができる
- ・多様な言語や音声入力でも問い合わせができる

##### 職員

- ・問い合わせ対応業務にかかる時間の削減ができる
- ・職員の知識・経験不足を補うツールとして活用できる
- ・問い合わせ内容から市民ニーズの把握や行政課題の発見、改善につなげることができる
- ・業務知識（ナレッジ）の共有や業務の可視化ができ、窓口の民間委託や電子申請への検討が可能

### 3. システム調達の概要

#### ① 費用

・構築費	648,000 円	
・利用料金	2019.1～2019.12	200,000 円/月
	2020.1～	300,000 円/月

#### ②工夫した要件

- ・行政分野における AI 活用について、本市と共同研究を実施する
- ・これらの業務を円滑に推進するため、対象課で構成された機能導入チームを構築し、知識データの作成を行う
- ・本事業で得られた知識データは個人情報をのぞき、今後事業者がサービスを提供する際の利用を認めるなど利用権限に関して協議を行う

### 4. サービスの提供

- ①開始日 令和元年 10 月 31 日 姫路市単独導入版の運用開始  
令和 3 年 7 月 26 日 姫路市以外の市町村と共同利用版の運用開始
- ② 利用方法 姫路市公式ウェブサイトのトップページより、利用可能

### 5. 今後の対象分野拡大

- ① 利用者アンケートを行っている。これらの結果から、需要のある分野の拡大を検討していく

### 6. 音声認識 AI による議事録作成

- ① 導入時期 令和元年 12 月から クラウド型の機能を導入
- ② 運用方法 利用希望課にシステム利用に必要なアカウントを発行  
音機材は必要に応じ都度貸し出し

### 7. 今後の課題

- ① AI チャットボット
  - ・質問、回答内容の継続的な充実と正答率の向上
  - ・効果の検証と適用業務の拡大
- ② 音声認識 AI
  - ・クラウド型の機能により音声データをクラウド上にアップロードすることから機微な内容を含んだ会議での利用の制限

## 【所感】

- AI 導入運用に関して姫路市では、「デジタル情報室」34人体制で運用している。情報処理機能ではなく、政策・施策立案・検証まで行っている。国でも「デジタル庁」も設置し業務のデジタル化を推進しています。湖南省においても、業務改善が近々の課題であることから、「デジタル担当部」を設ける時期である。
  
- AI の活用は、近い将来必須になってくる。それに向けてのプラットフォーム整備事業だと捉え早急に取り組んでいくべき事業である。
  
- 小規模市（湖南省）独自では、人員費用等難しい面が多いと思われる。国・県などの指導を仰ぎながら、他市と共通のシステムで挑むべきである。
  
- 国・県 等の主導行われる事業ではないか。
  
- 気付いたこと
  - ▷チャットボットの開発はスケールメリットが享受できるため、県の事業として取り組んでもらうという方向性を知ることができた。
  - ▷チャットボットの問い合わせ内容から、市民ニーズの把握や行政課題の発見、改善につなげられるというメリット。
  - ▷業務知識（ナレッジ）の共有や業務の可視化につながるというメリット。
  
- 湖南省で取り組んでいきたいこと
  - ▷執行部を交え、姫路市の取り組みと湖南省の取り組みの対比。
  - ▷問いと答えの妥当性の確認。
  - ▷「行財政改革」としての ICT 活用ではなく「住民サービス向上」としての ICT 活用の位置づけ。
  
- 業務改善に取り組もうとすると既存の業務と並行して行わなくてはならなくなり一時的に業務量が増大するため、強い動機づけが必要。リソースが先細る行政において、このままでは将来的に成り立たないと危機感を煽ると同時に、過去の業務改善における成功体験と結果を先輩が語る事が大切とのことであったが、同時にインセンティブの用意が必要ではないかと感じた。