

| |
|-------|
| 代 表 者 |
| |

行 政 視 察 報 告 書

令和元年6月19日

各 会 派 代 表 者 殿

呉市議会議員

神田隆彦
林田浩秋
石崎元成
谷 惠介
梶山政孝

次のとおり行政視察したので報告します。

1. 視察期日

令和元年6月4日（火），5日（水），6日（木）

2. 調査項目及び参加議員

静岡県掛川市 AI を利用した住民問い合わせ対応サービスについて

参加議員：神田隆彦，谷惠介，石崎元成，林田浩秋，梶山政孝

文京区立森鷗外記念館 文京区立森鷗外記念館について

参加議員：神田隆彦，石崎元成，林田浩秋，梶山政孝

静岡県掛川市

■調査項目

AI を利用した住民問い合わせ対応サービスについて

・調査対応者

企画政策部企画政策課 経営戦略係 縣直弥 主事

・調査期日

令和元年6月5日（水）午前9時30分～午前11時30分

・掛川市の概要

人口：118,036人（平成31年4月30日現在）

世帯数：45,351世帯

・調査目的

市民ニーズが複雑化・高度化している中、限りある予算での職員の増員は難しく、ベテラン職員のノウハウの引き継ぎなども課題となっている。

そんな中、AI導入の可能性を探り、さらなる市民サービスの充実を図ることを目的とする。

・調査内容

【掛川市からの説明】

掛川市の職員構成は40代が特に多く、合併後の職員抑制により30代の職員数が極端に少なくなっているなど、いびつな構成となっている。

今後、採用を増やしても中堅世代の人数は増えないこと、また、職員が一番多い40代の親は75歳前後となり、今後介護により職場に来られなくなるケースが生じることなどから、職員の減少により業務量の改善が必要ということが想定されたため、AIの自治体導入の可能性を研究するため、三菱総合研究所と連携しAIを利用した窓口業務を効率化の実証実験を行った。

その手法として、業務のうち課題解決に向けた政策形成や人でなければ出来ない業務と問い合わせや案内などの業務に分け、後者をAIに任せてみようというものだった。

実証実験の背景として、市民のニーズの多様化があった。例えば「平日しか窓口が開いていないので休日にも手続きできるようにしてほしい」「もっと窓口を増やしてほしいし、ネットでできないの？」「そんなこと知らなかったし、大切なことはもっと伝わるようにしてほしい」「どこに問い合わせようかわからない」「制度が難しいから、もっとわかりやすくしてほしい」というもの。また、市の体制として、職員の削減により現場の職員が不足しており、仕事のやり方を変えずに新たなニーズに対応しようとする、職員の労働時間は確実に増加し、

体調不良を起こし、結果としてよい市民サービスができなくなるといった悪循環が生まれる事が想定された。

この実証実験では、チャットボックスと呼ばれる仕組みを採用。簡単にいうとホームページを活用して利用者が質問し、市が回答を行うというものだが、そのやりとりの中から、利用者が必要としている情報にAIが導いていくというもので、利用者が必要な事項の単語がわからなくても、導いてくれるという仕組みであった。

2016年9月6日から9月30日までは子育て分野で、2018年3月1日から3月31日までは行政情報全般で実証実験を行い、その後アンケートを回収。その結果として、主に市民は約7割が便利と回答し、職員は実用性があると回答したものの、課題として、システムの導入によりどの程度事務が軽減できているのかわかりにくいといったことがあがっていた。

この実証実験で見えたことは、AI利用する際、ホームページなどの既存の仕組みを利用することが大切であり、また、多くのデータ数とその品質が鍵であるということであった。つまり、事前に準備できる情報の整理が鍵になるということであった。

【質疑応答】

Q 行政は仕事が効率化されるが市民はどう受け止めているのか。

A 24時間使えるのでよいといった意見や、電話や窓口よりも気軽でよいといった意見があるが、一方でもっと幅広い話題に対応してほしいといった意見や自分の代わりに手続きしてほしいといった意見があった。

Q 市民の質問の内容は多様化しているが、その対応はどうするのか。

A 今回の実証実験のアンケートでは継続してほしいという利用者が9割以上であり、一定の効果が上がったと考えているが、幅広い分野の情報や会話の充実が求められるといったことも見えている。

【呉市での展開の可能性】

本市においても職員構成や課題は同様であり、今後のさらなる人口減時代において何らかの対応策を講じていかなければならない。その解決策の一つとしてAIが利用は有力であると感じているが、まだまだ過渡期であり、今後どの程度予算が必要かということを示していくには見えない部分が多い。また、AIの特性上、システムを導入し利用が増えていくことで精度が高まっていくように感じられるため、市民の理解を得られるのに少し時間が必要なのではないかと感じたが、本市においても、引き続き研究していかなければならないと感じた。

東京都文京区

■調査項目

文京区立森鷗外記念館について

・調査対応者

文京区立森鷗外記念館 高橋 唐子 館長

文京区立森鷗外記念館 星川 庸子 副館長・総務グループ長

・調査期日

令和元年6月6日（木）午前10時30分～午前12時00分

・文京区の概要

人口：224,204人（令和元年6月1日現在）

世帯数：123,004世帯

・調査目的

これまで全国で活躍した呉市出身のスポーツ選手や作曲家など数多く存在し、その功績を市民センター等で紹介しているが、一室に細々と展示しているケースが多く、広く市民に周知できるとは言いがたい。

そこで、文豪に特化した森鷗外記念館の展示や表現手法を調査し、各界で活躍する人づくりの一助とする。

・調査内容

【文京区立森鷗外記念館からの説明】

文京区立森鷗外記念館は、明治の文豪・森鷗外の旧居跡地に2012年に開館し、現在指定管理者による運営が行われている。また、東京都指定旧跡「森鷗外遺跡」として文化財保護の対象となっている。森鷗外は明治25年に文京区千駄木に家を構え、以降亡くなるまでの30年間、家族と一緒に生活した。

記念館には主に原稿や書簡、遺品などの資料が展示されており、また、それだけではなく文京区にゆかりのある文学作品や文学者に関する資料を収集している。

記念館は凛とした建物が特徴で、厳かな雰囲気醸し出している。設計者の陶器二三雄氏は、記念館の設計により2014年には第55回BCS賞を受賞、また2015年には日本芸術院賞、日本建築学会作品選奨を受賞している。

1階はミュージアムとカフェ、2階は図書室と講座室、地下1階には展示室を設けている。

また、年2回特別展やコレクション展を開催し、森鷗外の魅力を伝えており、多くの文化人が住んだ「文の都」である文京区ゆかりの文人たちの紹介を通して、文京区の魅力を発信している。

【質疑応答】

Q どのようなPRを行っているのか。

A ご家族の意向により、大きなPRはできませんが、看板をはじめスタイリッシュにすることで、記念館のよりよい雰囲気づくりにつながっている

Q 雰囲気づくりで心がけていることは？

A 近くに東京大学もあり、一体が「学問のまち」というイメージがついている。そのようなイメージを活用した記念館づくりに心がけている。

Q どの程度集客を見込んでいるのか。

A 年間6万人の目標には達していないため家族の意向や静かにじっくりと観覧していただく環境づくりの観点もあり、今後も努力していきたい。

【呉市での展開の可能性】

建物や展示の手法など、偉人の活躍を“見せる”観点で行っている。また、文京区には東京大学があり、学問のまち、文学のまちとしてうまくストーリー展開を行っている。また、カフェを運営していることもあり、文学とカフェの相性が雰囲気づくりを手伝っている。来場者数は目標に到達していないが、それは派手な宣伝を行っていないからであり、やむを得ない点でもある。

呉にも多くの偉人、著名人を輩出しているが、その伝え方は決して満足できるものではない。偉人、著名人を後世に伝えていくなれば、まずはそういった偉人、著名人に敬意を表することが大切であり、それには当該記念館のように、しっかりとしたコンセプトを設定し、佇まいや見せ方の工夫が必要ではないかと感じた。