

令和4年9月定例会一般質問

通告 2

質問 AI（人工知能）の導入による業務の効率化と職員の人員不足を補う行政サービス向上の取組について

答弁 費用対効果を十分検討し調査・研究を進めてまいります

3 番 阿部 隆弘 議員

【質問：阿部 隆弘 議員】

3 番、阿部隆弘でございます。AI 人工知能の導入による業務の効率化と職員の人員不足を補う行政サービス向上の取組について御質問いたします。

総務省の調査による地方自治体における AI の導入状況を見ますと、全国的に音声認識、AI を活用した議事録作成やチャットボット、AI を活用した問い合わせへの自動応答サービスを導入している自治体が増えております。

本町では、チャットボットにおいて一部サービスの利用に取り組んでいるところもありますが、音声認識は議会のみで、行政には導入されておられません。

また、職員におきましても人員不足や早期退職などで業務負担が増加しているのが現状でございます。

そこで、新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金や、デジタル田園都市国家構想推進交付金などを活用して、音声認識を導入することで業務の軽減が図られ、また、チャットボットの導入により 24 時間 365 日、いつでも町民からの簡易な問い合わせの対応が可能となり、職員も対面的な対応が必要な方へ時間をかけることができ、住民サービスの向上につながると思います。

さらに、現在は専門知識や経験が必要な業務も増加してきており、職員の経験年数を問わずに的確かつ迅速な判断を行うことができる AI を活用した職員の業務支援として、複雑な制度やベテラン職員のノウハウの中から、的確な回答を表示するシステムを導入し、町民対応の時間短縮と正確性の向上を図る取り組みが必要と考えますが、町長のお考えをお聞かせください。



【答弁：町長】

阿部議員御質問のＡＩの導入による業務の効率化と職員の人員不足を補う行政サービス向上の取組について御答弁申し上げます。

人員が不足し、職員の業務負担が増加している中で、デジタル技術を用いた業務効率の向上は、当町におきましても重要な課題となっております。

議員御指摘のとおり、多くの時間と労力が割かれる議事録等の書き起こし作業のシステム化は、業務効率を大きく向上させるものと考えております。現在の音声認識による議事録作成サービスは、無料サービスにおいても、その機能の進化は著しく、その活用により実際にどれだけのメリットがあるか、さらに活用するための周辺機器についての検証も行うため、現在、原課とも連携の上、実証実験を行っているところです。

また、職員間のコミュニケーションをより円滑にするため、ビジネスチャットツールを導入したところでありまして、職員間での問い合わせや業務連絡の効率化に加え、対応記録情報を一元化することで、人事異動等により職員が変わった場合も迅速な対応が可能となるなど、有効な活用方法について、現在、各職員が創意工夫を図っているところであります。

チャットボットにつきましては、ＡＩ非搭載型ではありますが、本年３月より町公式ＬＩＮＥサービスにおいて、ごみの出し方に関する問い合わせに自動回答できる機能を導入したところでありまして、８月末までの利用状況では約３３００件の問い合わせに対応しております。

今後、サービス拡充を検討しているところではありますが、複雑な質問には不向きであり、ＡＩ搭載型であってもあらかじめ想定されていない質問に対しての回答は難しく、複雑な質問や詳細な説明が必要なものには不向きであるという課題もございます。そのため、専門知識や経験に基づく説明が必要な業務への対応は難しく、逆にその対応のために職員の負荷が増え、高額な維持経費の発生も見込まれることから、ＡＩ搭載型のシステム導入に当たっては、その費用対効果を十分に検証する必要があると考えております。

デジタル技術の活用によって住民サービスの向上を図るためには、議員御指摘のとおり、職員の業務負担をどれだけ軽減できるかが非常に大きなポイントとなります。そのために、まずは現在検証中の議事録作成サービスの活用や、町の公式ＬＩＮＥのチャットボットのサービス拡充などを着実に進めながら、職員の業務負担軽減を現実的なものとした上で、ＡＩを活用した業務支援の費用対効果を十分検討し、最善のタイミングで導入できるよう、調査研究を進めてまいりますので、御理解を賜りますようお願い申し

上げます。

【質問：阿部 隆弘 議員】

3 番、阿部隆弘でございます。再質問させていただきます。

総務省による自治体 D X 推進計画では、2021 年 1 月から 2026 年 3 月までの期間で自治体の A I ・ R P A の利用促進を掲げております。その期間までに導入することが望ましいと考えますが、いかがでしょうか。

また、A I を活用した業務支援については、専門知識を要する戸籍事務において、本定例会で提案されます戸籍総合システム共同利用事業により、システム協議会による共同利用型クラウドに移行することで、協議会による議論も進めていただければ、経費負担の軽減も期待され、本町のみでの事業による調査研究だけでなく、共同で進める事業についても導入に向け協議が必要と考えますが、町長の考えをお聞かせください。

【答弁：町長】

お答え申し上げます。自治体 D X 推進に向けた基幹業務システムの改修等につきましても、北海道自治体情報システム協議会との連携により、関連システムの共同開発・修正を行いまして、町の負担を最小限に抑えるよう協議を進めているところでございますが、町単独による A I ・ R P A を活用した業務支援に関する検討につきましては、当町の規模を踏まえ、導入する分野などを十分検証し、協議会での共同利用の可能性も含めて、今後、研究を進めてまいりますので御理解を賜りますようお願いいたします。