

1. AIを活用した自治体相談業務支援サービス『AI相談パートナー』による実証実験について

**司会**

本日は2件の案件を発表させていただきます。一つ目の案件は「AIを活用した自治体相談業務支援サービス『AI相談パートナー』による実証実験について」です。協定締結式を兼ねた共同記者会見として、株式会社三菱総合研究所デジタル・トランスフォーメーション部門長伊藤芳彦様（以下伊藤部長と表記）、株式会社アイネス代表取締役社長吉村晃一様（以下吉村代表取締役社長と表記）にお越しいただいております。よろしくお願いたします。

**市長**

これまで、横須賀市はデジタルガバメントの推進に向け、さまざまな実証実験やICTツールの導入を行ってまいりました。そして、今回、全国初の取り組みとして、これまで、デジタル技術の活用が難しかった福祉相談業務に対し、全面的にAIを活用した実証実験を行います。

今回、実証実験を行う「AI相談パートナー」は、相談が職員のスキルによるものといった概念を打ち破り、住民サービス向上と業務効率化の両面において均一、高品質な相談の実現を目指してまいりたいと思います。これからの時代、限られた財源や人口減少と共に見込まれる職員減の中で、質の高い行政サービスを維持し、提供していくためには、このようなICTツールの活用は必要不可欠だと思います。とりわけ、福祉分野で言えば、相談対応職員の事務負担を抑え、住民と向き合う時間を増やし、人による支援を必要とする方に寄り添うことでこそ「誰も一人にさせないまち」を実現できると考えています。

今回の実証実験は、福祉の総合相談、ひとり親家庭への支援相談業務の二つの窓口で行います。将来的には、行政のあらゆる相談業務に展開することで、幼少期から生涯にわたって切れ目のない住民サービスの実現に寄与することを期待しております。

**伊藤部長**

私からは、2点、ご説明をさせていただきます。まず、1点目は、今回の実証実験の意義でございます。生産労働人口が減少していく中で、どのように現在の行政サービスを維持し、持続的成長を担保していくかが非常に大きな課題だと認識しております。今回の実証実験により、行政の発展のみならず、市民の方々にもご満足いただけるよう、努力をしていきたいと考えています。

次に、2点目として、弊社の取り組みについて、ご紹介をさせていただきます。弊社のグループである、日本ビジネスシステムズ、アイネスの2社を含め、「行政と住民のコミュニケーション」という点にフォーカスし、デジタル化を進めております。そして、今回の実証実験は、その一環です。非常に強い改革意欲をお持ちの横須賀市さまと連携させていただけることを楽しみにしておりますので、しっかりと成果を出せるよう、努めてまいります。

**吉村代表取締役社長**

弊社のご説明をさせていただきます。弊社は、1964年の創業以来、56年にわたり、ITを活用した事業を行っています。公共金融産業分野において、各種ソリューションサービスを提供させていただいています。特に、公共分野では、住民基本台帳、税務、保険関連、福祉医療関連の業務を対象とした自治体総合行政システム、ウェブリングスを全国展開しています。一部の業務におかれましては、横須賀市さまにも対応していただいているというご縁もございます。長年の経験とノウハウ

を活用し、システム開発のみならず、「AI相談パートナー」において高品質で安定したサービスが提供できるよう対応してまいります。

自治体の多くは、今回の実証実験の対象となる「8050問題」や「ヤングケア」など、総合的な相談対応を課題としています。現代社会が解決すべき課題に対し、デジタル活用を試みようとしている横須賀市さまを支援できることに感謝しております。「ITベンダーだからできる、人に優しいデジタル化」をキーワードに、市民の皆さまの笑顔、職員の皆さまの笑顔、笑顔あふれる横須賀市になるよう貢献したいと思っています。また、全国の自治体への導入を急ぎ、DXの要となるデータを蓄積し、活用していくことにより、自治体の福祉業務改革を始動したいと考えています。そして、住民の皆さんが生涯安心して暮らせる社会の実現につなげてまいります。

(デモンストレーション、協定書へのサイン、写真撮影を行った)

## ■質疑応答

### 記者

「AIパートナー」が導入された場合、どのようなことが期待できるのでしょうか。

### 市長

「誰も一人にさせないまち」を実現するためのツールになると思っています。また、相談記録を次世代に共有できることが、非常に画期的であると感じています。

### 記者

現時点でのシステムの完成度はどの程度なのでしょうか。また、今後、どのような点を発展させていく予定なのでしょうか。

### 伊藤部長

このシステムの肝は、音声テキストに変換し、意味を解釈する動作です。音声認識技術に関しては、既に、9割程度の精度とされています。しかし、その次の段階である、必要な情報を抽出する動作については、改善が必要であると考えています。

### 吉村代表取締役社長

今回は、福祉分野に限定していますが、多岐にわたるサポートの実現を目指したいと思っています。また、将来的には、多言語対応も充実させ、幅広い展開を考えています。

### 記者

音声認識率は完璧ではないことから、職員によるチェックは必要ということでしょうか。

### 市長

はい。あくまでもAIは補完であるため、マンパワーが必要となる部分は生じます。しかし、均一化される点や最良の答えが即座に出る点は、マンパワーより優れていると考えています。

### 記者

実用化はいつ頃なのでしょうか。

### 伊藤部長

来年の春を予定しています。

**記者**

他自治体とも同様の協定を結んでいるのでしょうか。

**三菱総合研究所担当者**

横須賀市さまが初めてです。今後、他自治体とも連携することにより、データを蓄積し、AIの学習を進めてまいります。

**記者**

このシステムの利点は、職員による書類作成の時間が削減できる点や、記録票を他の職員に共有できる点でしょうか。

**吉村代表取締役社長**

おっしゃる通りです。省力化した職員の方の余力を、住民に寄り添うような活動に転換していただけることを期待しています。また、サービスレベルの均一化が図れる点も大きな利点です。

**市長**

これまでは、職員によって対応の仕方が異なることがありましたが、均一化されることは、非常に利点が大きいのと思います。

**記者**

今回のシステムを作るにあたり、参考にしたモデルなどはあるのでしょうか。

**三菱総合研究所担当者**

民間のコールセンターにおいても、類似したサービスがございます。それらを基に各自治体の業務に適用したシステムを構築しました。

**記者**

システムの導入により、職員の業務時間は、どの程度削減されるのでしょうか。

**三菱総合研究所担当者**

記録票の作成について、2割から3割程度の時間を削減できると考えています。

**記者**

セキュリティは担保されているのでしょうか。

**三菱総合研究所担当**

LGWANという地方公共団体のローカルネットワークを使用したシステムであるため、外部に漏えいすることはありません。

## ■「年末緊急食料支援について」

**司会**

続きまして、二つ目の案件に入らせていただきます。「年末緊急食料支援について」です。

## 市長

新型コロナウイルス感染症の影響などで、年越しの暮らし向きにゆとりがなくなり、食料支援を求める方が増加することが見込まれるため、年末に実施する緊急食料支援に向けた食料品の寄贈をお願いしていたところです。急なお願いにも関わらず、多くの食料品の寄贈をいただきました。市民の皆さんや各企業、団体におかれましても、ご自身の生活や事業に大きな影響がある中で、他の方の生活のためにご寄贈いただいたことを大変ありがたく、本当にうれしく思っております。この場をお借りして、あらためて、心からお礼を申し上げます。なお、食料寄贈の受け付けは年間を通して継続しておりますので、引き続きご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。

本日は、食料支援の申し込み受け付けの開始についてお知らせいたします。現在、新型コロナウイルス感染症の影響によって、見えない貧困が水面下で広がっていると考えられます。この食料支援によって、従来の福祉制度で支援できていなかった方々に、少しでも支援が届けられればと考えています。

食料支援は、事前申込制とさせていただきます。お申し込みは横須賀市のコールセンターでお受けします。電話番号は046-822-2500です。きょうから21日（月曜日）までの期間で、土日を含む、午前8時から午後6時まで受け付けをさせていただきます。

提供日は、12月24日（木曜日）と、25日（金曜日）です。提供場所については、事前申し込みの際にご案内をさせていただきたいと思っております。提供場所を広く公開してしまいますと、事前申し込みをしていない方が殺到してしまう可能性があるため、非公開といたします。

提供する食料品については、お米やお餅といった主食のほか、副菜数点です。食料品は、4日分程度を目安としています。提供数はおおむね1,000人分です。今後の寄贈状況により、適宜、調整を行ってまいりたいと思っております。

温かいお気持ちをつなげることで「誰も一人にさせないまち」の実現に取り組んでまいります。

## 記者

例年と比較すると、需要の増加はどの程度でしょうか。

## 地域福祉課職員

現時点で、相談数は2.4倍に増え、2,000件を超えています。

## 記者

その現状について、市長はどのように受け止めていらっしゃいますか。

## 市長

皆さんが年を越せるよう、サポートしていくことが必要であると思っております。年が明けた後、来年も大変な状況は続くことが予想されますが、まずは、目の前の危機を乗り越えられるよう支援していきたいと考えています。

## 記者

各所からの寄贈は、現時点でどの程度、集まっていますか。

## 地域福祉課職員

現状で1,000人分を確保しています。最終的には、1,500人分、1人当たり4食分の計算で、18,000食の確保を見込んでいます。

**記者**

寄贈者の比率を教えてください。

**地域福祉課職員**

企業とフードバンク、職員を含む市民が各3分の1程度です。寄贈した職員は、全体の8割弱で2,500人程度です。

**■その他の案件**

**<ことしの振り返りと来年の展望について>**

**記者**

今日は、最後の定例記者会見ということですので、ことしの振り返りと来年の抱負を伺えますでしょうか。

**市長**

ことしは、さまざまなことにブレーキをかけざるを得なかったことが残念です。しかし、ウイルスと闘っている医療従事者の方や、患者さんのことを思うと、軽々と私の気持ちを申し上げることはできません。来年は、1日でも早く、この現状を克服し、横須賀発展のための礎を築いていくことに努めたいと思っています。

**記者**

コロナ対応を振り返るといかがでしょうか。

**市長**

これまでも申し上げてきましたが、自治体に権限がないことに悩み続けました。有事の際には、地域に権限を持たせてもらうべきであると感じています。あらためて、行政や政治について、見つめ直し、リーダーとして、何ができるかを考えていきたいと思っています。

**記者**

来年の展望をお伺いします。来年の市長選に向けて、どのように考えていらっしゃいますか。

**市長**

現時点では、白紙です。私は、皆が幸せになれる社会を作りたいと思いながら政治に携わっています。たとえ、次期市長が自分ではなくとも、その思いを次の誰かにつなげたいと考えながら、毎日を過ごしています。

**記者**

現在、新年度予算を検討されている最中だと思いますが、ご所感をお聞かせください。

**市長**

市の財政がひっ迫している中で、デジタルガバメントによる合理的な変化を進めながらも、市民に寄り添う仕組みを構築していくことが課題であると考えています。

コロナ禍により、いずれの自治体も財政状況が悪化しています。国が何らかの処置をしない限り、立ち行かないと思われれます。しかし、市として、目の前にある危機を何としても回避できるよう、ど

のような策があるのかを考えているところです。