

セミナー報告 地方議会議員セミナーin 京都 8月8日 於：京都テルサ

「AI・RPA 導入で変わる自治体業務」 講師 稲継裕昭

【講演項目】

1. 総務省研究会等の動向
 - (1) 2040 報告と第 32 次地方制度調査会
 - (2) スマート自治体研究会
 - (3) その他の総務省関連研究所等の報告書
2. 自治体における導入状況
3. 先進自治体事例
 - (1) 住民対応チャットボット
 - (2) RPA における業務時間の驚異的削減
 - (3) 議事録・会見録の自動作成と要約提供
 - (4) 道路損傷個所自動検知 AI
 - (5) 買い物難民御用聞き AI
4. 議会での一般質問のポイント
 - ・ RPA の補助金の利用について…補助金の利用の仕方
 - ・ 実証実験で無償のベンダーとの連携について
 - ・ 1 条の 2 の事例…住民サービスの向上につながるか（利用者目線）

【成果・所感等】

- ・ AI・RPA が各分野で思いのほかものすごいスピードで進んでいることが分かりました。特に、銀行の窓口の人員が大幅に減り、相談業務を重点に人を配置してきていることなど、サービスの体制が大きくかわってきており、第四次産業革命といわれているが、良い悪いは別として産業のあり方が大きな転換点を迎えつつあると思えました。
- ・ 自治体も、より住民に密着したサービスを提供し、市民と一緒に地域づくりを進めるために、支所・出張所・地域づくりセンターの果たす役割は大きくなると考えられます。その時、相談・問い合わせの窓口は本庁より出先が主となりますが、市民の問い合わせや相談に的確に瞬時にそして統一的に対応できるためには、AI の活用は非常に有効であるし、職員の負担の軽減にもつながると感じました。
- ・ 様々な分野で導入されるであろう AI・RPA の導入が職員削減という目的でなく、市民サービスの向上という本来自治体が行うべき役割のために進められることが大切であり、また、個人情報保護という点からも議会としてもチェックしていくことが役割と思えました。