

## 第3回東京都・区市町村 CIO フォーラム

### 議事要旨

日時:令和4年5月24日(火)13:00~15:00

場所:リモート開催

#### 議事

- ・事務局報告
- ・自治体からの事例共有  
(江戸川区、多摩市、中野区、台東区)
- ・国からの情報共有  
(デジタル庁統括官付参事官 浦上 哲朗 氏)

#### 事務局報告

##### 江戸川区

○コミュニケーションツールの共通化ということで「LoGo チャット」を利用するというところであるが、利用の適用範囲について、情報共有が目的ということだが、情報部門の部分的な共有でいいのか、全職員が共有するのか？

##### 東京都デジタルサービス局区市町村 DX 支援担当部長

○最終的には区市町村の個々の職員が原課も含めて横の繋がりができると良いと考えている。現在、様々なチャットツールがあり、また、チャットツールを自治体間で利用した効果や運用ルール等を検証する必要がある。当面の間は情報部門で試行的に運用したうえで、横展開を進めていきたい。

#### 自治体からの事例共有

##### 練馬区

○江戸川区の事例で、3点ほど聞きたい。第一に、実証の中で AI を入れていると思うが、練馬でも検討していきたいので、AI 文字起こしの精度・活用内容を知りたい。第二に、AI は高額で、導入に至った政策的判断があると思うので、判断材料としての費用対効果を知りたい。第三に、他業務への横展開の方法論について知りたい。

##### 江戸川区

○モデル事業で使用した AI を6月下旬から正式導入するが、文字起こしは多くの自治体で使う AI 議事録のエンジンを使っているため、スタート段階で精度は高い。実証実験も行い、

窓口も電話も十分活用できるレベルの精度であったため、全庁的に活用していく。

○政策判断ということでは、全国的な課題として、職員が減る中でBPRしないとイケない。職員数が減少しても区民サービスレベルを下げずに、むしろサービスレベルを向上していくためにはAIは重要と考えている。今回、議事録作成AIをベースとして、AI相談システムに応用。相談を受けながらしっかりとした記録がとれる。担当変更があってもしっかりした記録があるため、引継ぎも容易。さらに、今回導入するAIシステムは、リアルタイム文字起こしもできるが、相談内容に応じて、その時に必要な情報をシステムが画面表示してくれるアシスト機能もある。例えば、失業の相談にはハローワーク情報の照会に繋げるなどその時の相談内容に応じてアシストしてくれる。事前に設定しておけば、システムがこの案内・確認をしてくださいと指示してくれるため、職員の案内漏れや聞き漏らし等がなくなり区民サービスの向上に大いに繋がる。

○横展会については、もともと民間コールセンターのAI相談支援システムを、児童相談所へ展開している。そして今回モデル事業で生活保護業務にAI判断支援システムを導入した。区役所は相談業務が多いため、これまでの実績に基づいて、サービス向上が図れる業務を選定し、全庁的に導入する。

#### **多摩市**

○中野区という「3種の神器（AI・RPA・統合型GIS）」に統合型GISを入れた理由は。

#### **中野区**

○AIとRPAは業務の効率化。それだけではなくて統合型GISはEBPMの重要なツールであり、課題の見える化など広く役立つものである。この3つは職員が使いこなせないとDXは進まないと考えている。その意味で3種の神器の一つと考えている。もちろん一般の職員から管理職まで使いこなさないとイケない。一般職員が活用できていても、管理職の意識・知識が変わらないと政策形成に活かせないため、管理職に統合型GIS研修を実施している。

### **国からの情報共有**

#### **中野区**

○自治体規模によって複雑さは全く違う。完璧な仕様書を作りたい気持ちはわかるが、現場としてはそれができるか懐疑的であり、令和7年度までに間に合うのかという懸念が払拭できない。地方自治体とよく話し合いながら、進めてほしい。また一方で、セキュリティー面等、安全で確実に進めていくこともお願いしたい。

#### **デジタル庁**

○実際に各自治体のご意見をしっかりと聞くというのは、牧島デジタル大臣も言われている。今回の「地方公共団体情報システム標準化基本方針【第0.8版】等に対する意見照会について」で調査もさせられているが、歩みを一緒に合わせながら進めていこうというところは非常に強く思っている。