

行政調査報告書「総務企画常任委員会」

平成30年7月30日～8月1日

■大阪府大阪市『戸籍業務におけるA Iの活用について』



戸籍は問い合わせが多く、特殊な事例では、内容確認に時間がかかっていた。また、膨大な紙資料を調べるなどベテランの職員の知識も必要であった。その解決にA I（人工知能）を活用し、パソコンに質問を入力すると、法令や先例等の情報からA Iが回答案を表示し、最適の回答を学習する。処理時間の短縮と正確性の向上により、市民の待ち時間

と職員の負担が軽減された。

A Iの特性を見極め、行政の課題を解決できるか、という視点で導入を考える必要がある。

■山口県周南市『新庁舎建設について』

旧庁舎は建築後65年で、震度6の地震で倒壊の危険性が高かった。改修すると耐震化の経費が新築に匹敵するため、建て替えに至った。新庁舎は、中央に吹き抜けのある6階建てで、利用者が多い市民課や福祉関係の課が1～2階にある。また、ワンフロアで手続きが済むよう工夫されている。



議場や傍聴席もバリアフリー化されていた。市民活動で利用できる建物が別棟であり、市民が気軽に立ち寄れるカフェやコンビニもある。

将来、本市も庁舎の建て替えの検討をする際に参考にしたい。

■熊本県熊本市『クラウドサービスやA Iを活用した職員の働き方改革について』



熊本地震の際に日本マイクロソフトから、タブレット端末やシステムの提供を受け、同社と連携した改革を進めている。クラウドを活用し、庁舎外でもウェブ会議、メールやスケジュールの確認ができる、A Iを活用し、問い合わせの自動対応や職員の働き方を分析し、改善策をアドバイスするツールがある。平成31年4月からの本運用後、高額な投資に見合った効果が出るかの検証が課題であると感じた。