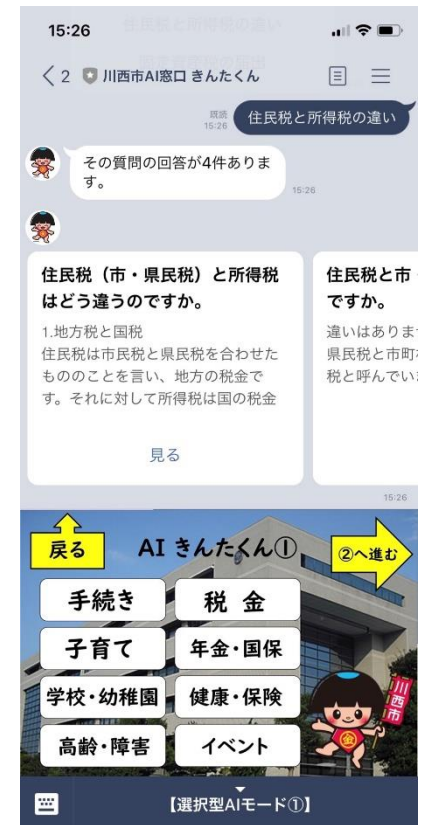
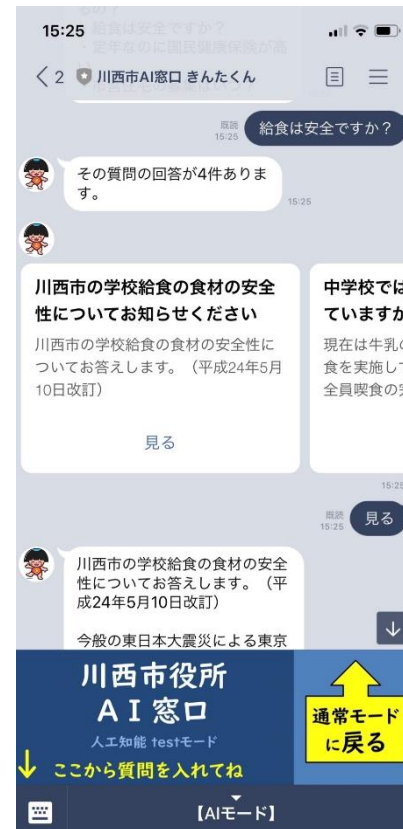


「新・自治体AIシステム」で 行政が変わる！

・プログラミング言語不要の
「excel」だけで公務員が簡単
に作れる高機能AIシステムが
登場。 ↓

機能もコストも大幅に改善。

・自治体の窓口は365日24時
間、AIチャットボットで対応し、
住民の利便性は向上。(必要
な相談だけ人間対応へ転換
可。)



第1章

今後の自治体とAI

AI時代－自治体は2極化

進む自治体



- ・AIで夜も土日も窓口対応で住民が便利
- ・スマホで申請業務
- ・相談も「AI＋人間」で低コスト・高効率

時代遅れの自治体



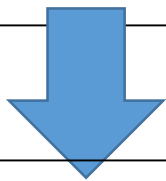
- ・夜や土日は対応せず住民は不便
- ・人間なので高コストで不正確

あなたの自治体はどちら？

民間に比べて行政のAI化が遅れた理由 (民間と役所で大きく異なる事情)

民間では、黒字企業の
「非デジタル人材」の
リストラ拡大でAI化

※プログラミング言語が必要



公務員はリストラできないの
で、一般職員が使える**簡単で
高機能なAIシステム**の導入が
必要

※プログラミング言語が**不要**

2020年(令和2年)1月13日(月曜日) 日本経済新聞 2020 (日刊)

車 海外で縮小 トップリーグ開幕
普及「買うなら大型」 W杯戦士が激突 スポーツ

「黒字リストラ」拡大 昨年9100人 デジタル化に先手

企業で好む企業も 希望退職を実施した 20社(53%)
で実施したのは20社(53%)

企業名	従業員数	最終利益
トヨタ	約170人	222億円(35%増)
三菱	約170人	924億円(27%増)
日産	約160人	211億円(13%増)
ホンダ	約130人	508億円(32%増)

最終赤字は15社
トヨタ 約1200人 1094億円の赤字
ホンダ 約600人 230億円の赤字

18年度、カッパ内 期比増減率

「黒字リストラ」で 昨年は9100人、前年比1.5倍増。企業はデジタル化に先手を打つ。人事担当者は「デジタル人材の育成が急務」と話す。企業はデジタル化に先手を打つ。人事担当者は「デジタル人材の育成が急務」と話す。

早期退職で人員見直し

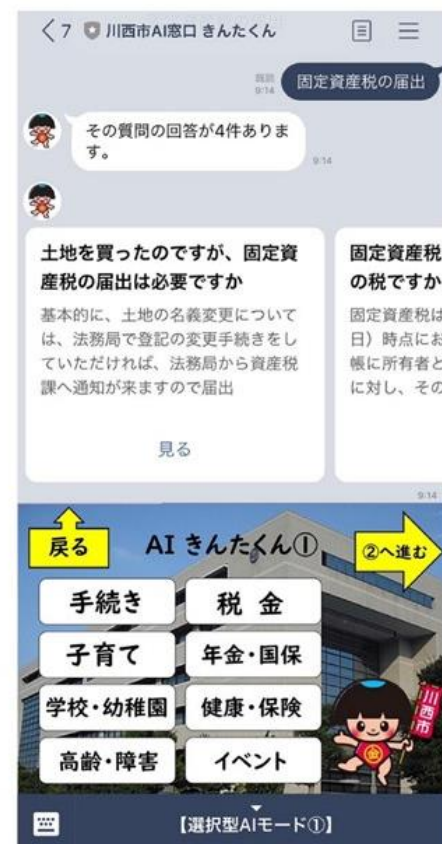
企業はデジタル化に先手を打つ。人事担当者は「デジタル人材の育成が急務」と話す。企業はデジタル化に先手を打つ。人事担当者は「デジタル人材の育成が急務」と話す。

台湾与党、議会議長が基盤固め 強硬

蔡英文氏が基盤固め 強硬

一般公務員でも簡単に使える 「自治体AIシステム」の例①

川西市役所(兵庫県) AI窓口きんたくん



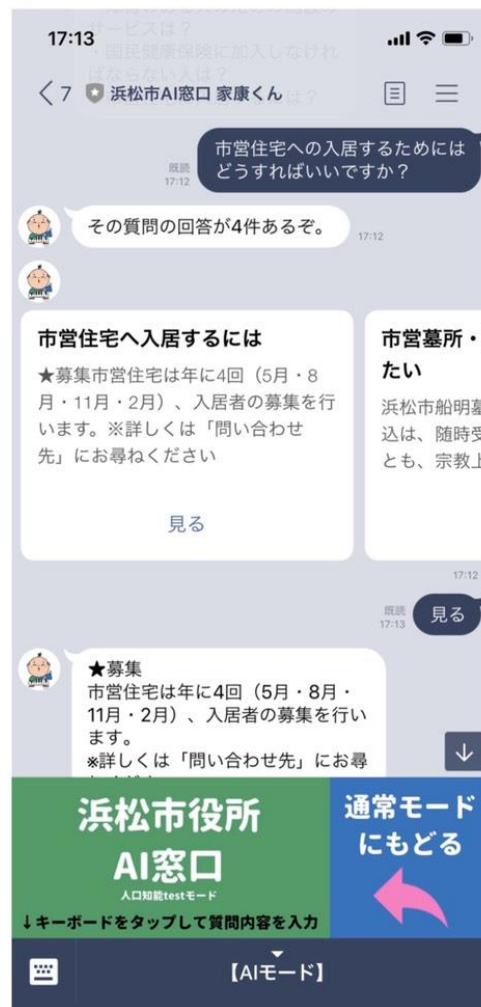
<https://muraimuneaki.net/kosida/>

一般公務員でも簡単に使える 「自治体AIシステム」の例②

浜松市役所(静岡県)
AI窓口 家康くん



<https://muraimuneaki.net/hamamatsu/>



自治体AIの改善ポイント①

「プログラミング言語」から「EXCEL」へ

【過去】

プログラミング言語が必要だった

- ・エンジニア外注なので高コスト
- ・更新頻度が遅いため、低機能になる



【2020年】

EXCELだけで高機能AI

- ・公務員が自分で作るので低コスト
- ・更新頻度が早く、高機能になる

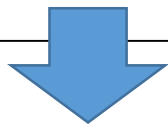
The screenshot shows a Microsoft Excel spreadsheet with a table containing several columns and rows of data. The table appears to be a list or inventory, with columns for item names, descriptions, and possibly prices or quantities. The interface includes the standard Excel ribbon at the top with tabs like 'ホーム' (Home), '挿入' (Insert), 'ページレイアウト' (Page Layout), '数式' (Formulas), 'データ' (Data), 'レビュー' (Review), and '表示' (View). The spreadsheet is titled '川西市人権平等推進計画130 - Excel'.

自治体AIの改善ポイント②

「1種類回答」から「4種類回答」へ

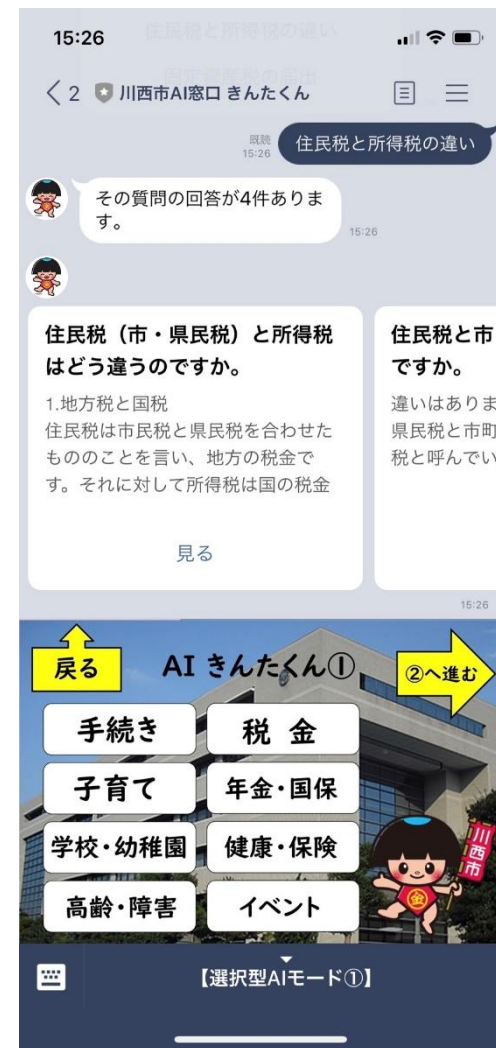
【1種類回答方式】

日本語はニュアンスがあり、AIが言語的に近い1種類を回答しても、住民の意図とズレが生じた。



【4種類回答方式】

AIの回答がデータが近い順に4種類を回答すると、1番目でなくても、2～4番も含ると**住民のニーズ**に近いものが表示できる確率が上がる。

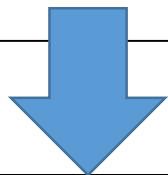


自治体AIの改善ポイント③

「自由記入」に「**選択型リッチメニュー**」を追加

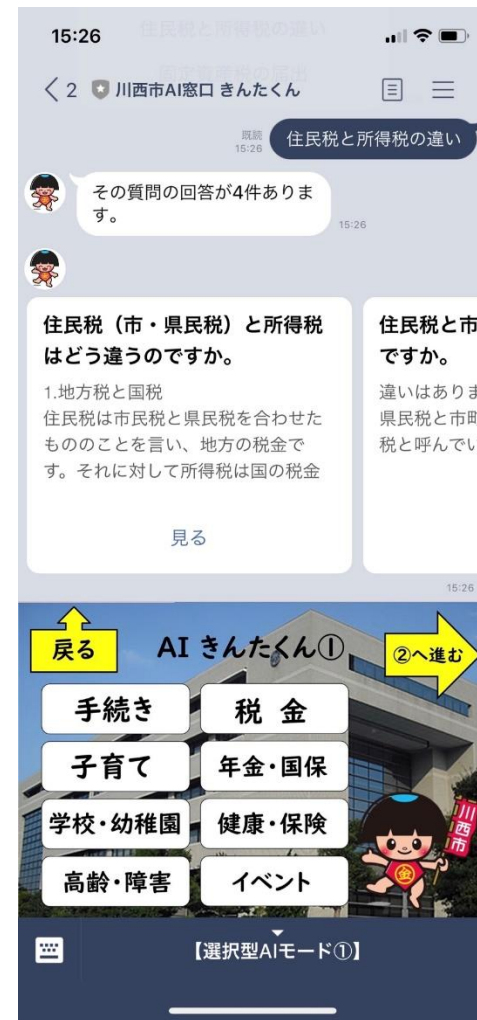
【自由記入型のみ】

高齢者などスマホが不得意な人は、何を聞いてよいのか、わからず使いこなせなかった。



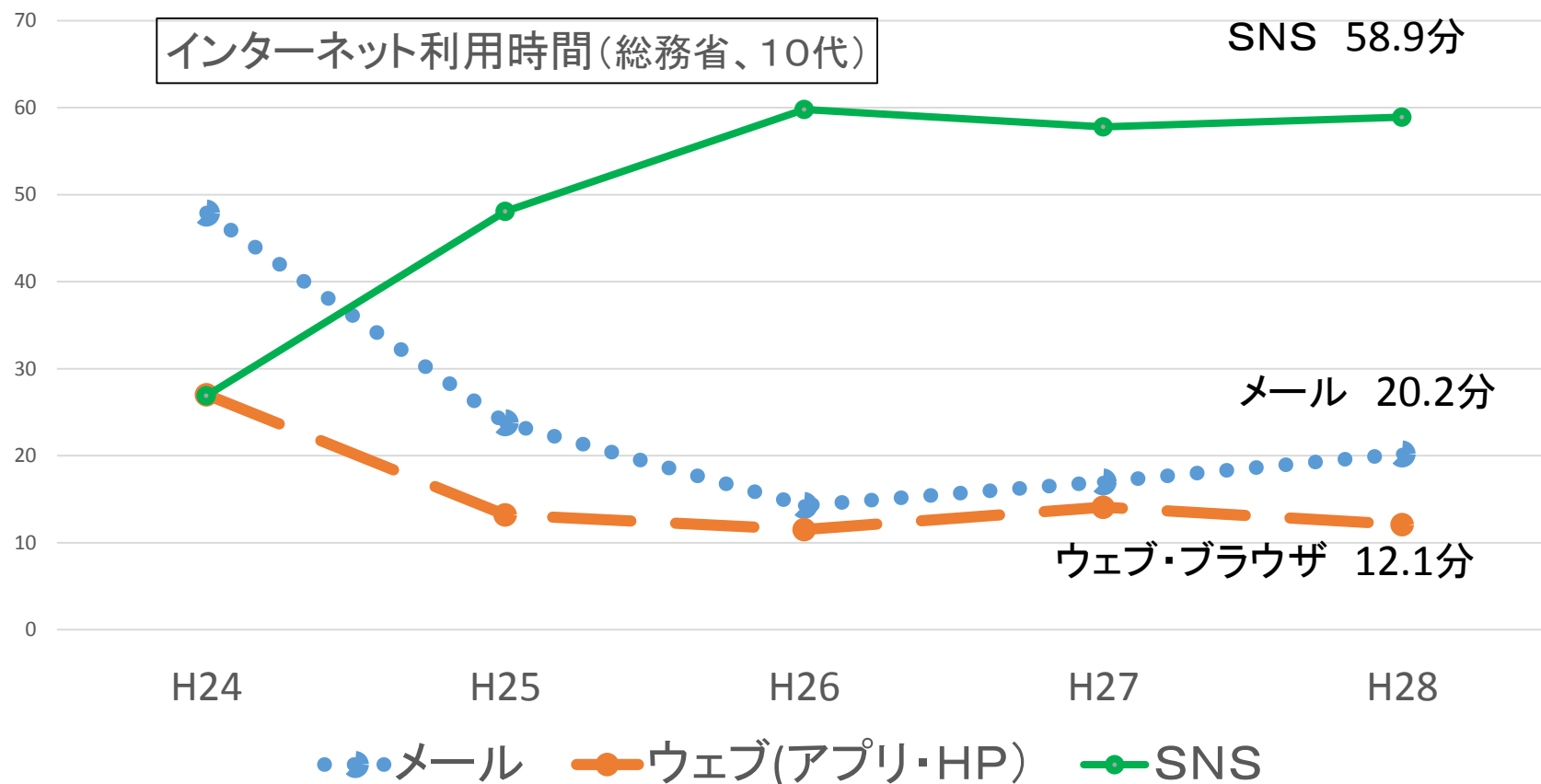
【自由記入＋選択型】

不得意な人でも、下部のリッチメニューから、簡単に選択式で、選べるように改善。



自治体AIの改善ポイント④ 「WEBからSNSへ」の流れに対応

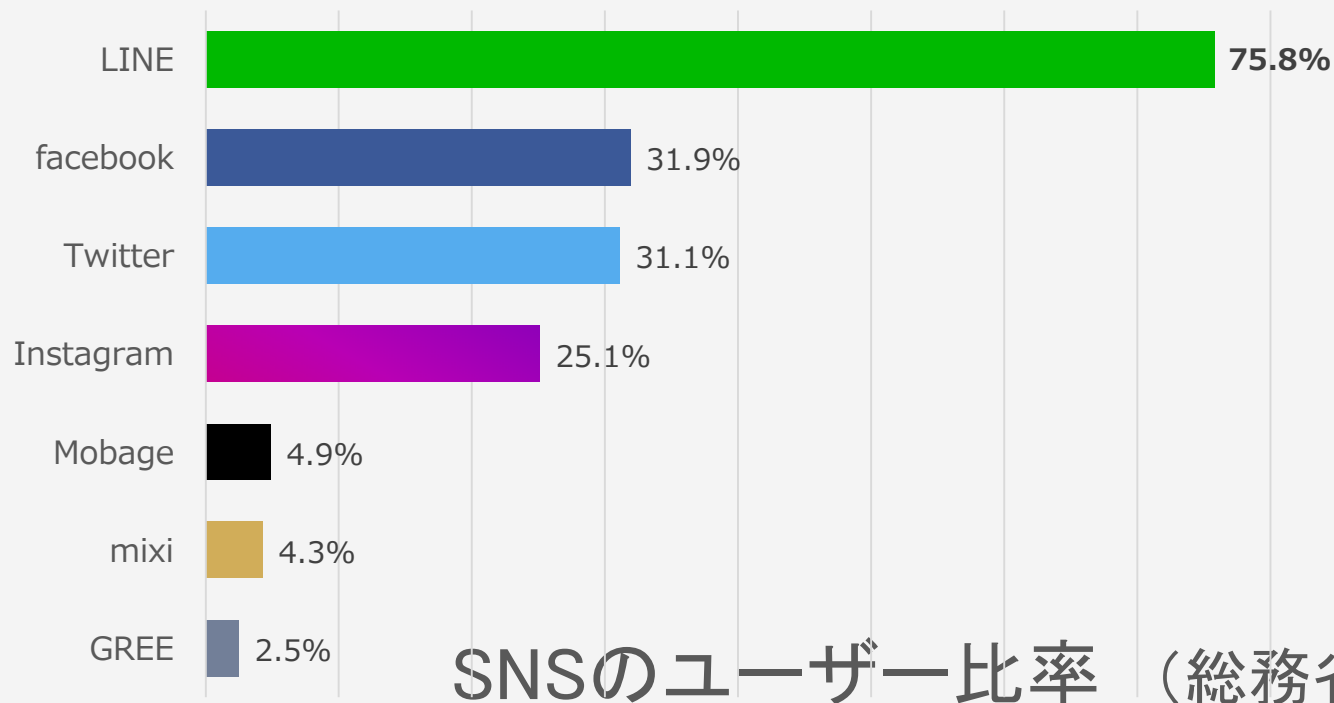
若者は、ホームページよりもSNSへ



自治体AIの改善ポイント④

SNSのうち最も使われるLINEでAIを活用

総務省 平成29年 全年代(N=1500)



第2章

AIの強みと活用

時間別・住民のAI窓口への問い合わせニーズ

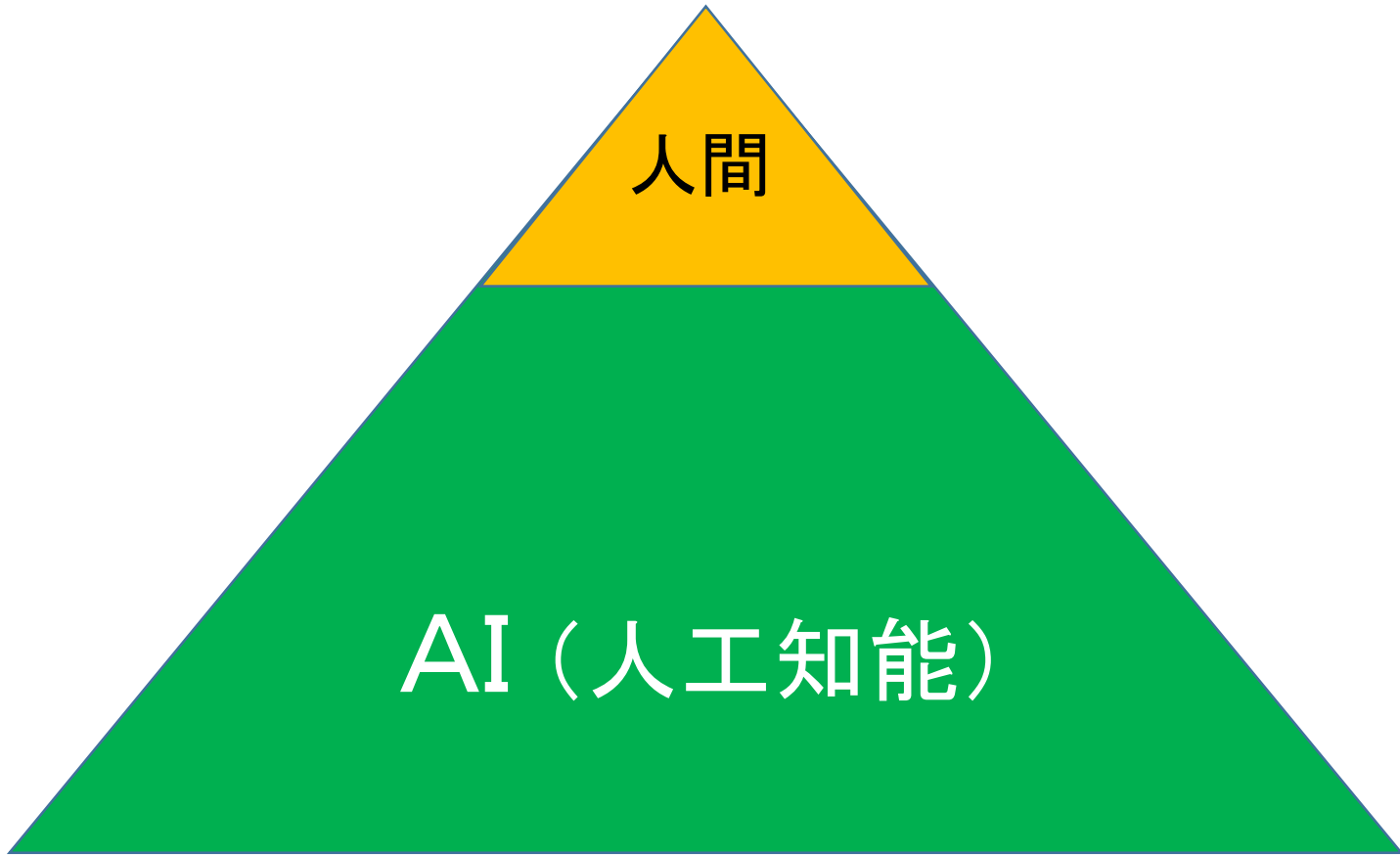


長野市役所「AI防災LINEチャット」への16万件のうち、
問い合わせの多くは役所の勤務時間外

→ AIでの勤務時間外問い合わせに住民ニーズ



ボトム型AI＝人をサポートするAI

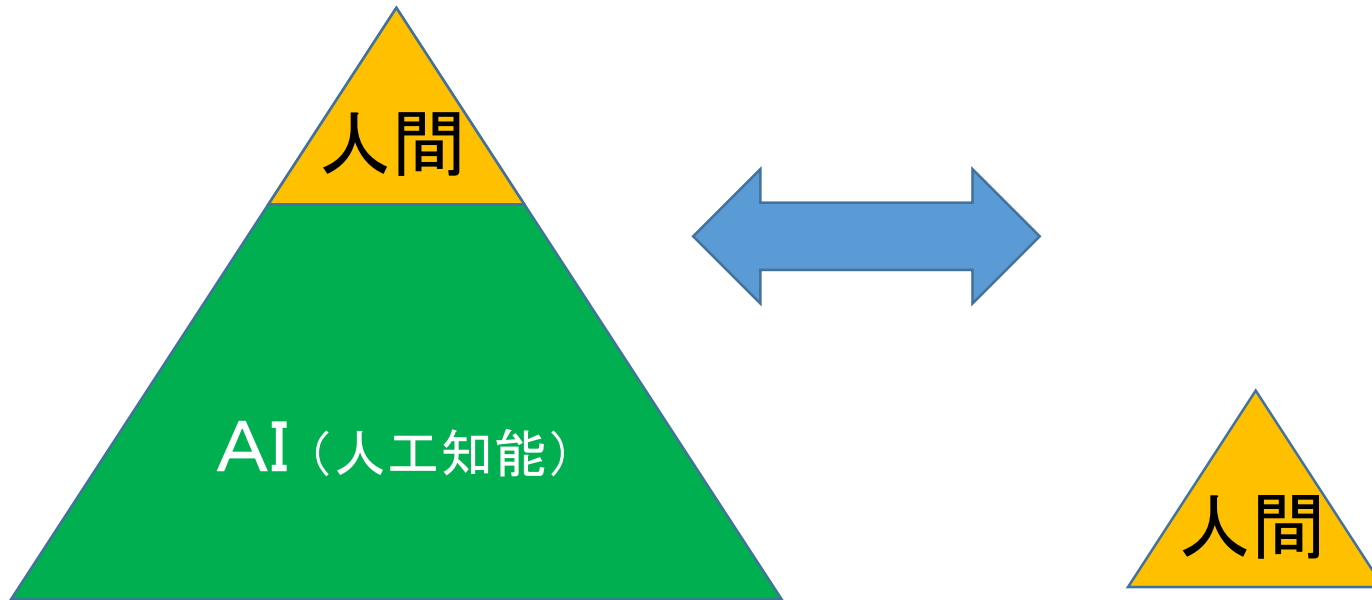


例、夜間・土日・定型業務

人間の業務量の2極化

デジタル公務員

非デジタル公務員



同じ能力の人でも、AIを使いこなせるか
どうかで業務量が大きく異なる時代に

第3章

人とAIのハイブリッド相談

10代のコミュニケーション時間

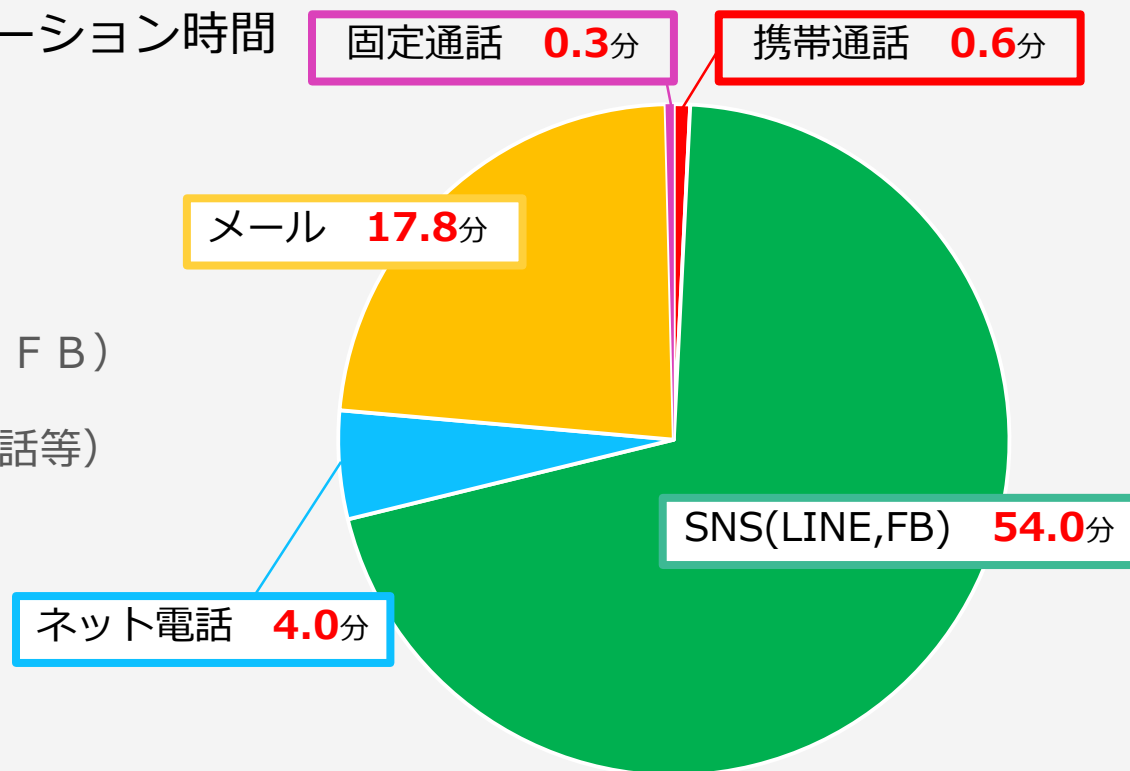
■ 携帯通話

■ SNS (LINE、FB)

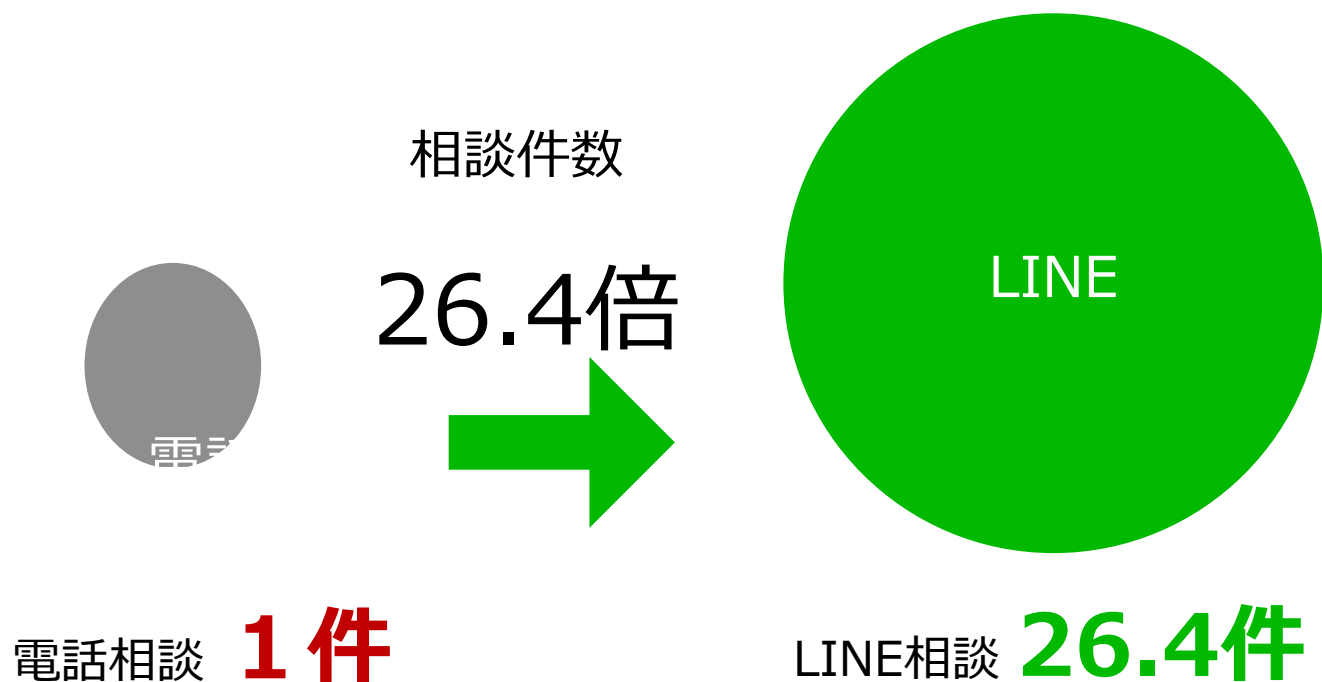
■ ネット電話 (LINE電話等)

■ メール (電子メール)

■ 固定通話



全国自治体でいじめ相談窓口が変化 「電話からLINEへ」



※一般財団法人 全国SNSカウンセリング協議会調べ（平成30年9月時点での開示ベース）
https://smca.or.jp/wp/wp-content/uploads/2018/10/pressrelease_20181011.pdf

多様な公共の相談事業でLINEが活用される

児童虐待
相談

厚労省
自殺相談

川西市
生活貧窮者
相談

災害時
カウンセリング
相談

神奈川県
ひとり親相談

札幌市
ガールズ相談

L I N E 相談の弱点

- ・若者の「電話からSNSへ」の進化が進んだ。
電話は、ほとんど使われていないため、相談件数が少なく人件費が少。
SNS、よく使われているため、相談件数が多く、人件費がかかる。



- ・長時間、多数の相談員が必要で人件費がかかる。
- ・相談時間以外は、相談員がいないため対応できない。

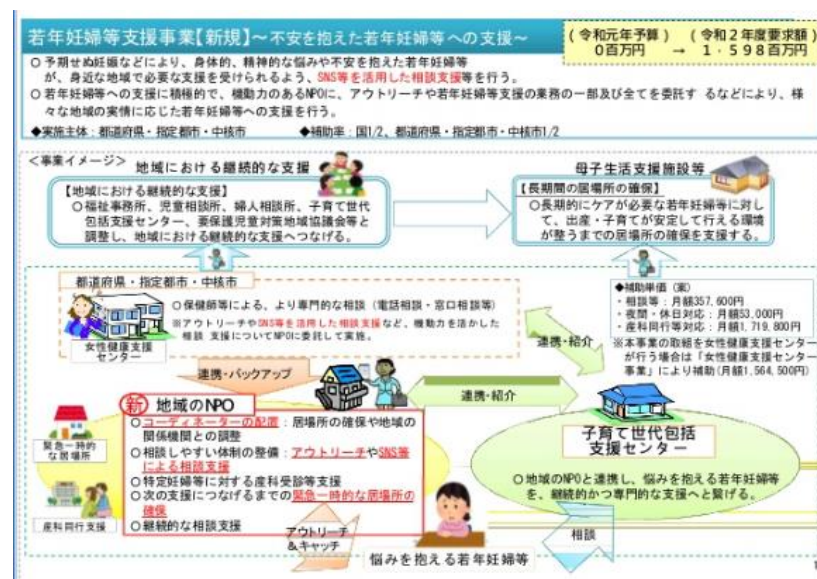
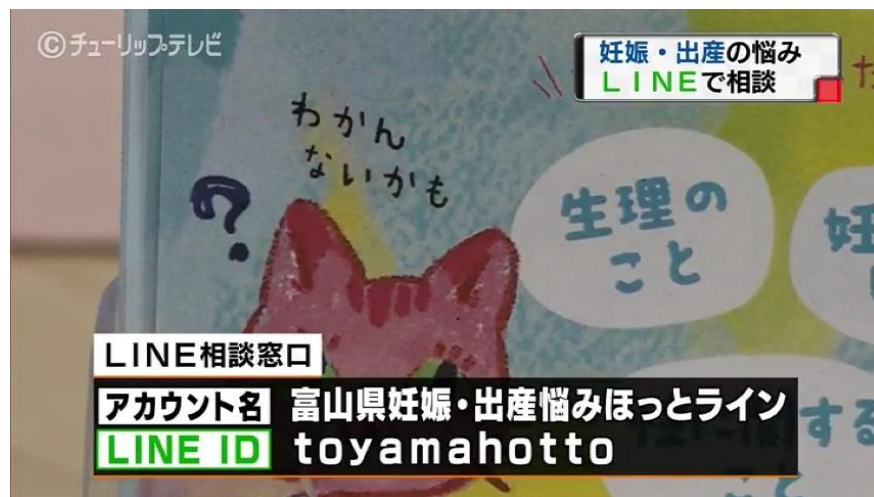


【A I ボットとのハイブリッド】
2019年 妊娠LINE相談の全国モデルとして富山県でスタート

A I ボットと相談員のハイブリッド相談

2019年

若年妊娠LINE相談の全国モデルとして富山県でスタート
A I ボットと相談員スマホのハイブリッドな富山型システム。



厚労省が12億円の予算を若年妊婦支援事業につけ、
2020年度「富山型システム」が全国展開される予定。

A I ボットと相談員のハイブリッド相談

厚労省が12億円の予算を若年妊婦支援事業につけ、
2020年度「富山型システム」
が全国展開される予定。



<https://muraimuneaki.net/koro1103/>



參考資料

民間の高給与は「学歴」よりも「ITエンジニア」に変化

職種別ランキング

順位	職種名	職種分類	モデル年収（平均）
1	システムアナリスト	ITエンジニア	1,396万円
2	コンサルタント（経営戦略）	コンサルタント・金融・不動産 専門職	1,260万円
3	臨床開発モニター（CRA）	医薬・食品・化学・素材	975万円
4	不動産営業	コンサルタント・金融・不動産 専門職	948万円
5	システムコンサルタント（業務系）	ITエンジニア	899万円
6	クリエイティブディレクター	クリエイティブ	898万円
7	用地仕入	コンサルタント・金融・不動産 専門職	890万円
8	アセットマネジャー	コンサルタント・金融・不動産 専門職	850万円
9	金融営業（個人）・リテール・FP	コンサルタント・金融・不動産 専門職	811万円
10	治験コーディネーター（CRC）	医薬・食品・化学・素材	790万円
10	データマネジメント・生物統計	医薬・食品・化学・素材	790万円

マイナビ 転職

2019年版
モデル年収平均ランキング

ITエンジニアは、必ずしも高学歴ではない。
学歴と給与は必ずしも比例しない時代に。