

自治体AI時代

低コストで実現できる人工知能チャットボット

講師プロフィール

村井宗明

情報処理技術者、AIジェネラリスト

元衆議院議員(3期・富山1区)。元文部科学大臣政務官。東日本大震災後に史上最年少38歳で衆議院災害対策特別委員長。

政界引退後は、ヤフー株式会社、gumi、LINE株式会社、介護施設等。他にも様々な団体等の顧問/役員等。

【主な資格】

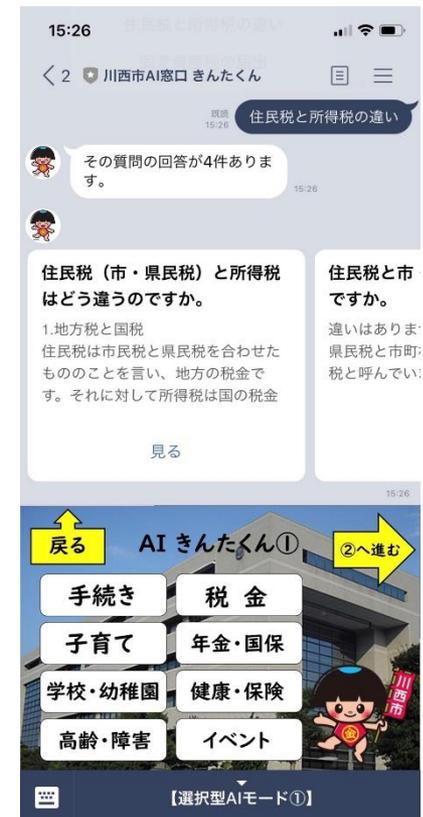
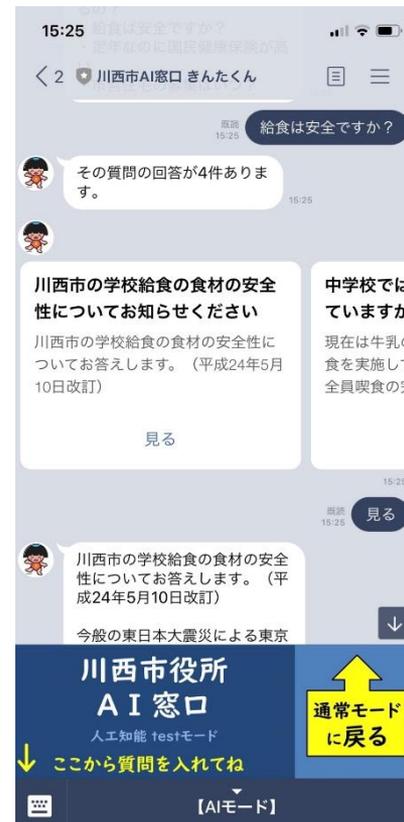
情報処理技術者(FE)、人工知能AI(DeepLearnig協会 G検定)、ITパスポート930点、マイナンバー1級、Yahoo リスティング広告プロフェッショナル試験 912点、SNSエキスパート、TOEIC 835点、WEBアナリスト。

2020年 ついに行政が 「新・自治体AIシステム」で変わる！

・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。

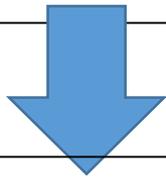
・自治体の窓口は365日24時間、AIチャットボットで対応し、
住民の利便性は向上。(必要な相談だけ人間対応へ転換可。)



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) 日本経済新聞社 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

企業は好景な企業も
希望退職を実施した
で実施したのは20社(53%)

企業名	募集・応募人数	最終利益
トヨタ	約1700人	2222億円(36%増)
本田	約1170人	924億円(27%増)
日産	約1100人	211億円(13%増)
三菱	約1000人	50億円(32%増)

最終赤字は15社
トヨタ 約1200人の赤字
本田 約500人の赤字

1月13日(月曜日) 1月13日(月曜日)

発行所 日本経済新聞社
〒100-8202 東京都千代田区千代田1-1-1
編集所 〒100-8202 東京都千代田区千代田1-1-1
印刷所 〒100-8202 東京都千代田区千代田1-1-1
販売所 〒100-8202 東京都千代田区千代田1-1-1

HITACHI
Human+IT
日立システムズ
www.hitachi-systems.com

台湾与党、議会議長が基盤固め 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



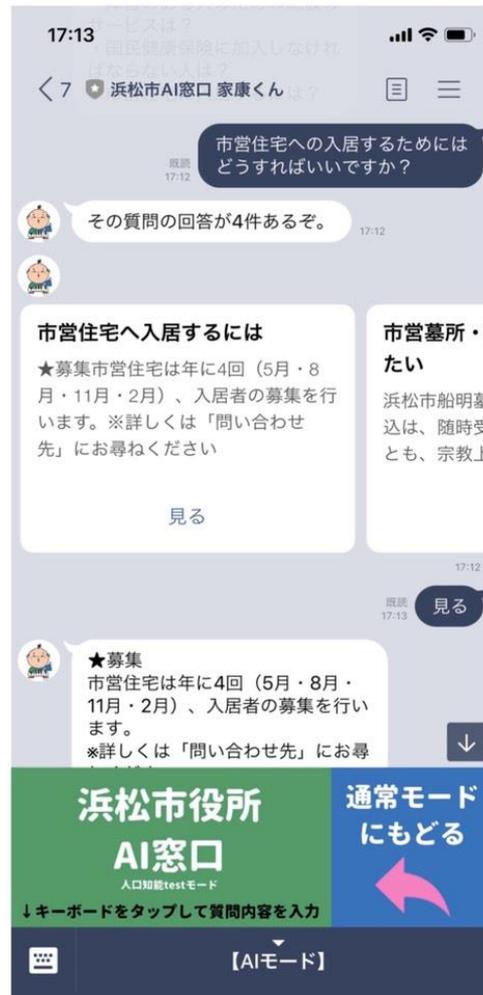
<https://muraimuneaki.net/kosida/>

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/>

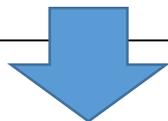


自治体AIの改善ポイント②

「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。

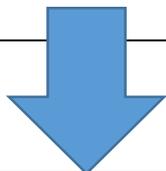


自治体AIの改善ポイント③

「自由記入」に「**選択型リッチメニュー**」を追加

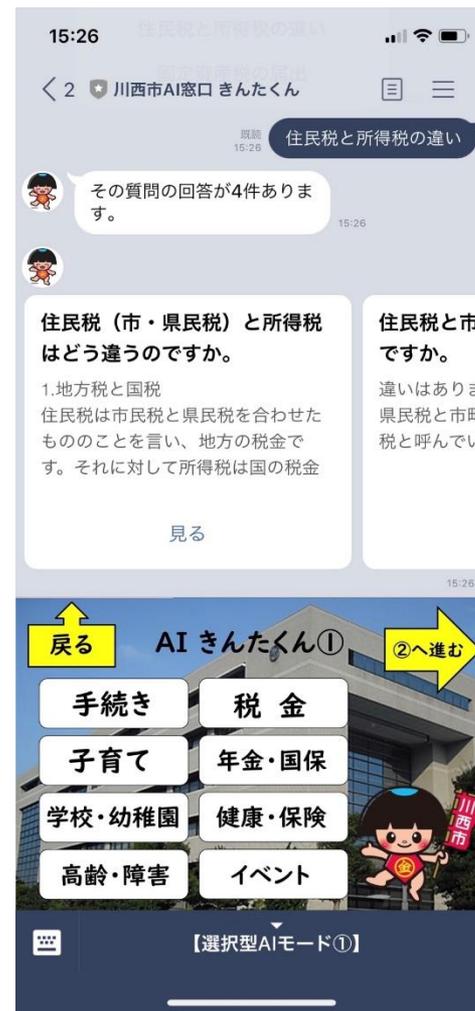
【自由記入型のみ】

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。



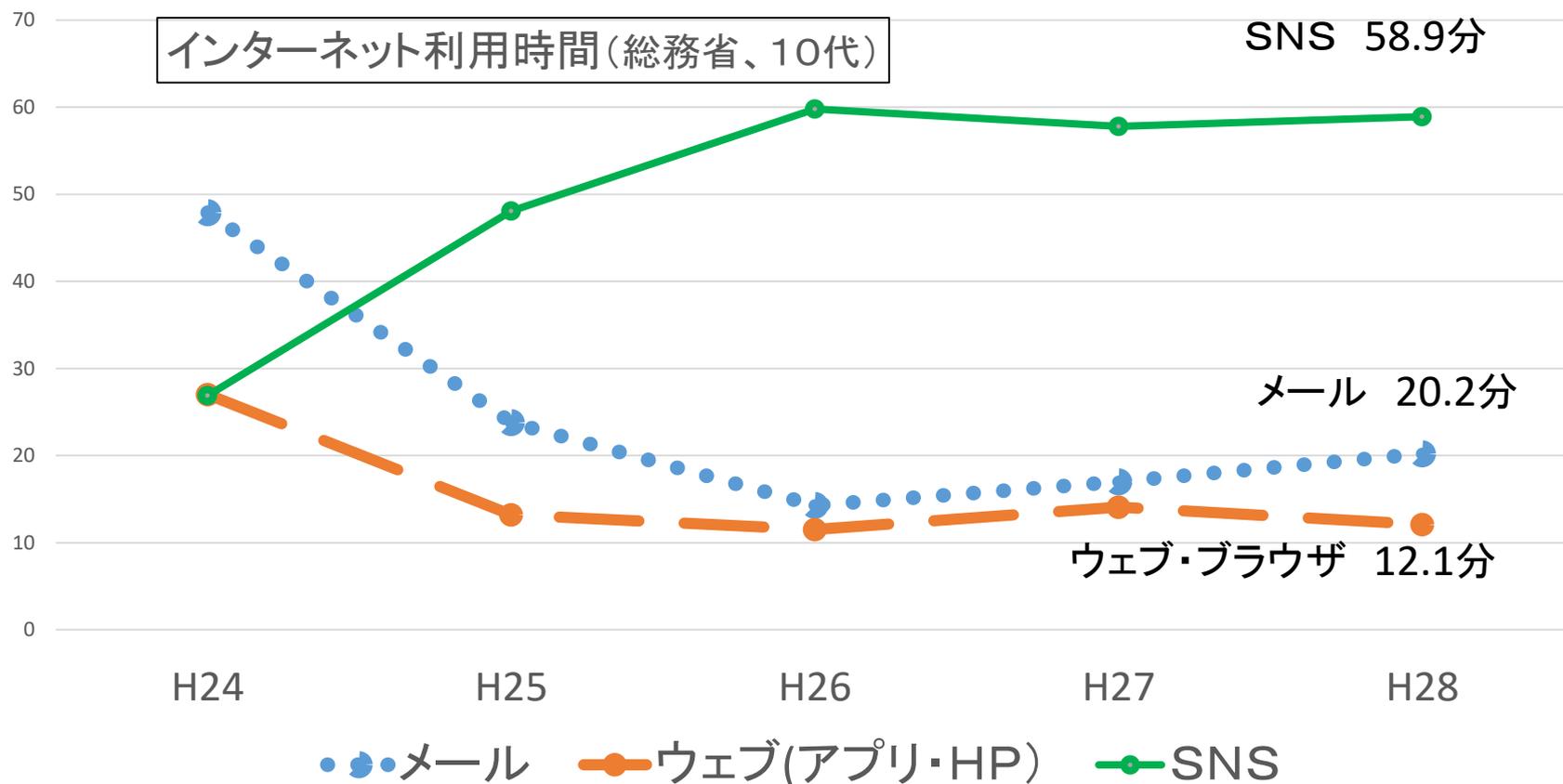
【自由記入＋選択型】

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。



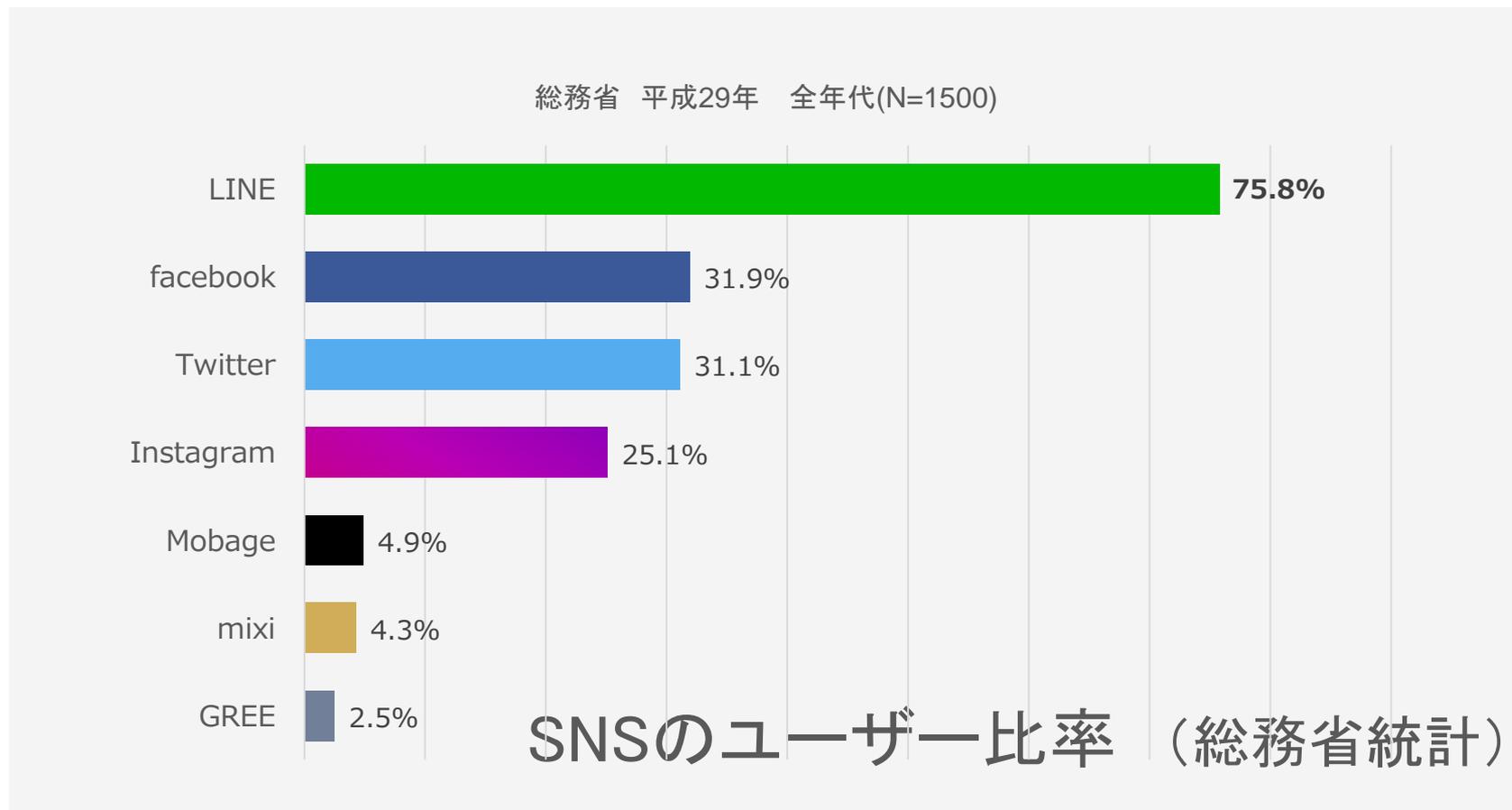
自治体AIの改善ポイント④ 「WEBからSNSへ」の流れに対応

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



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？

時間別・住民のAI窓口への問い合わせニーズ



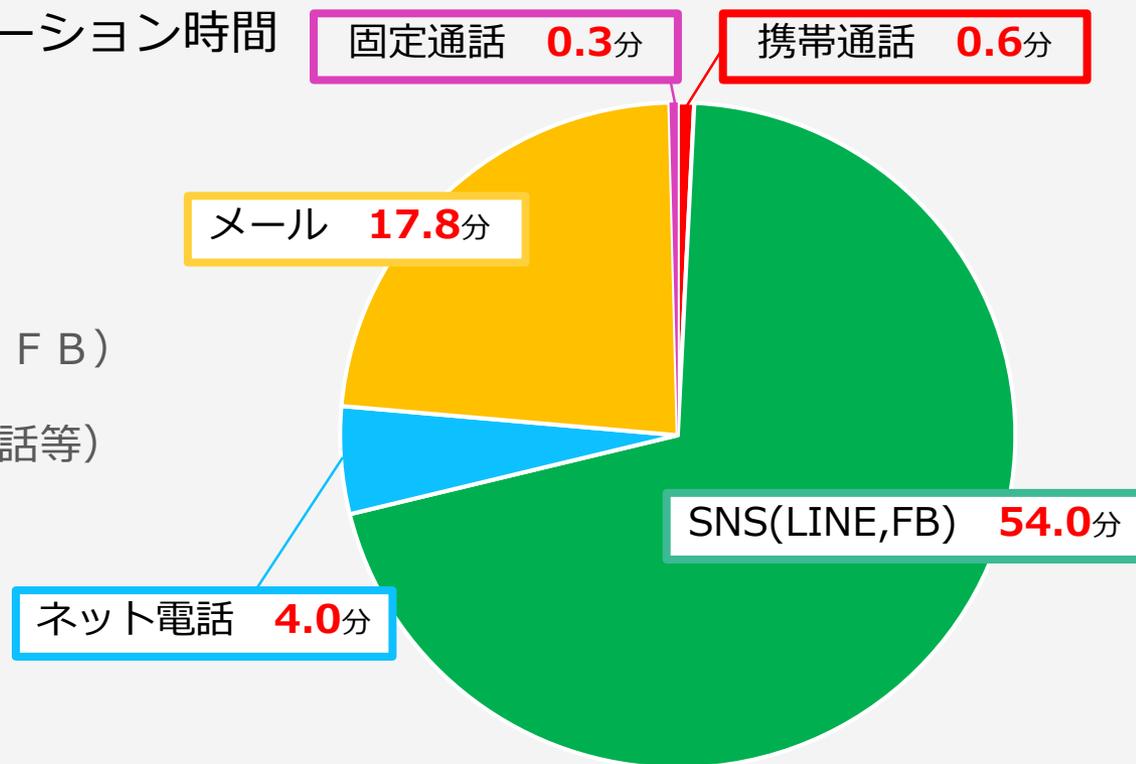
長野市役所「AI防災LINEチャット」への16万件のうち、
問い合わせの多くは役所の勤務時間外

→ AIでの勤務時間外問い合わせに住民ニーズ

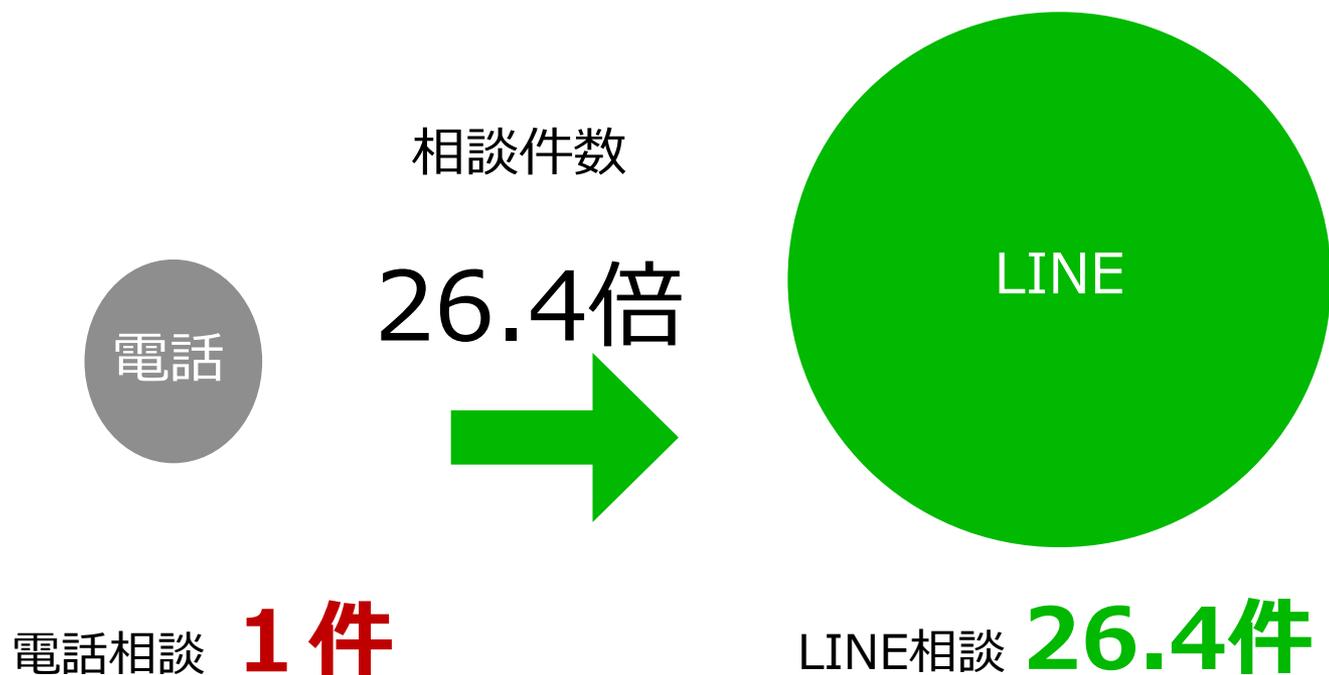


10代のコミュニケーション時間

- 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

LINE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。



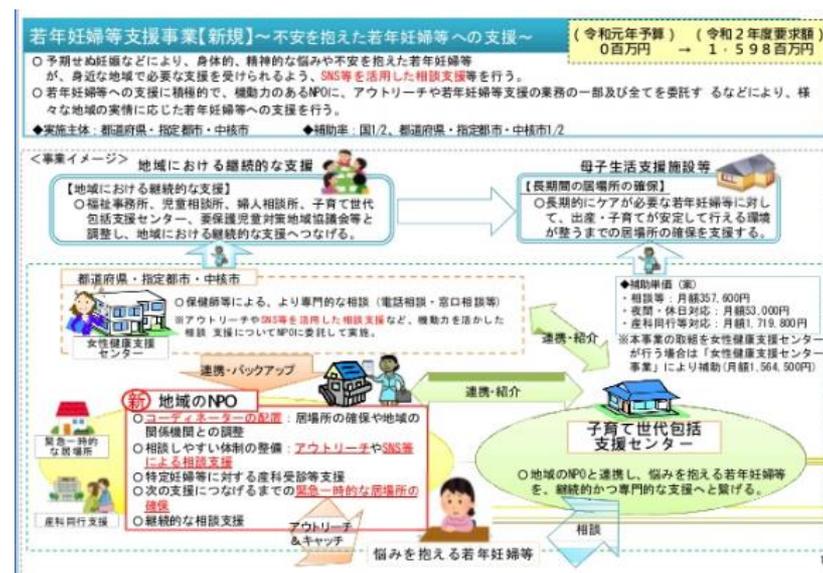
【AIボットとのハイブリッド】

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/>

