

Withコロナ時代の 自治体デジタル化



←先進自治体の
事例のアカウント



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、LINEみらい財団。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。

第1章

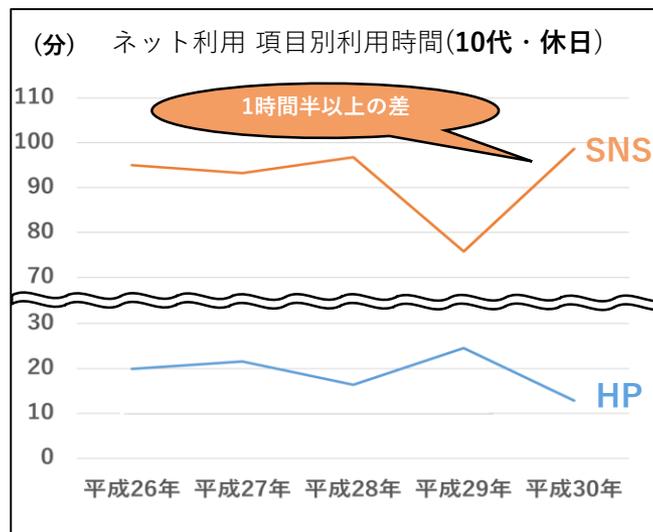
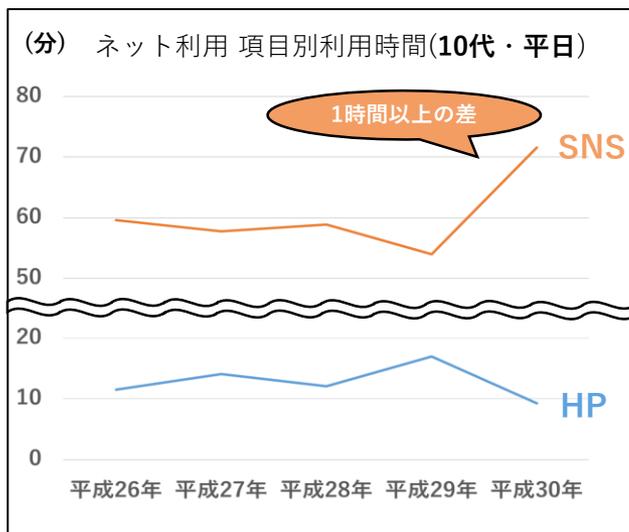
「HPからSNSへ」 国民のネット利用時間の変化

「HPからSNSへ」国民のネット利用時間の変化①

10代

10代のネット利用の時間は、圧倒的にSNSの利用時間が多い。

パソコンを持たず、スマートフォンのみの利用者も多く、**顕著に利用時間の差が開いていく。**



参考：総務省「情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査(平成26年～30年)」

https://www.soumu.go.jp/iicp/research/results/media_usage-time.html

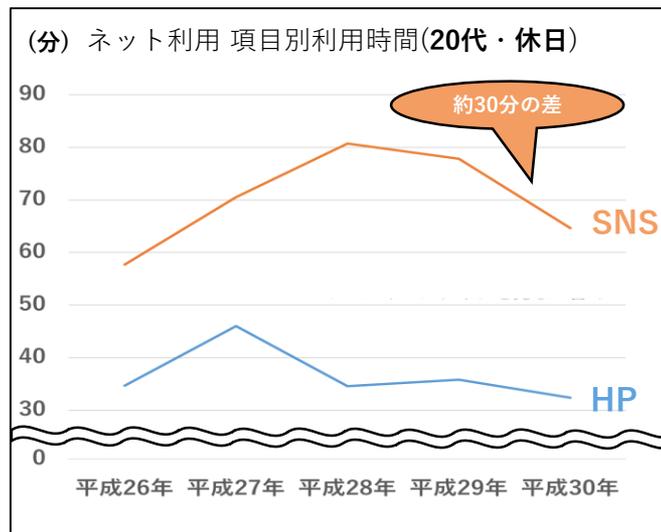
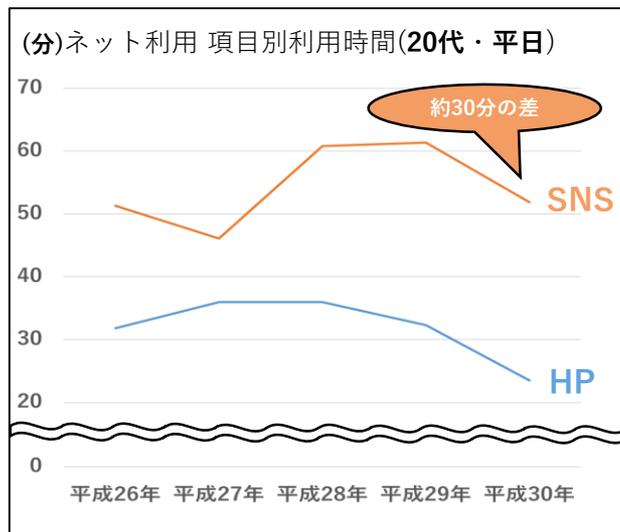
SNSのAPI技術の進化で、若い世代は「HPからSNSへ」

「HPからSNSへ」国民のネット利用時間の変化②

20代

20代のネット利用の時間は、SNSの利用時間が多い。

今後は、**子育て世代**においてもSNSが**主要な情報収集のツール**となる。



参考：総務省「情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査(平成26年～30年)」

https://www.soumu.go.jp/iicp/research/results/media_usage-time.html

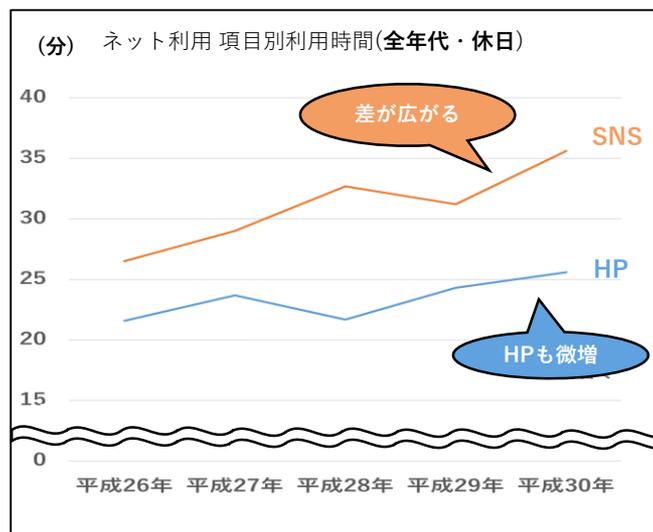
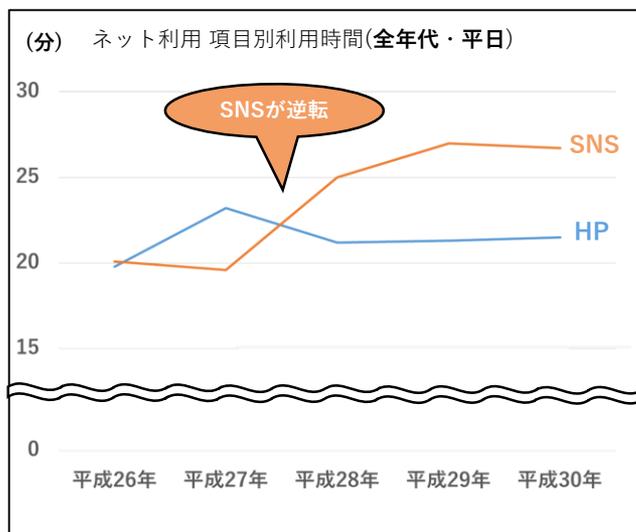
SNSのAPI技術の進化で、子育て世代も「HPからSNSへ」

「HPからSNSへ」国民のネット利用時間の変化③

全年代

ネット利用の時間は、毎年ホームページより**SNSの利用時間が増加**している。

若者に限らず**全年代に当てはまる**事象であり、**今後更に利用時間の差が開く**と推測。



参考：総務省「情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査(平成26年～30年)」

https://www.soumu.go.jp/iicp/research/results/media_usage-time.html

SNSのAPI技術の進化で、全体でも「HPからSNSへ」

「HPからSNSへ」国民のネット利用時間の変化④

インターネットの利用時間

総務省情報通信政策研究所
https://www.soumu.go.jp/main_content/000644166.pdf

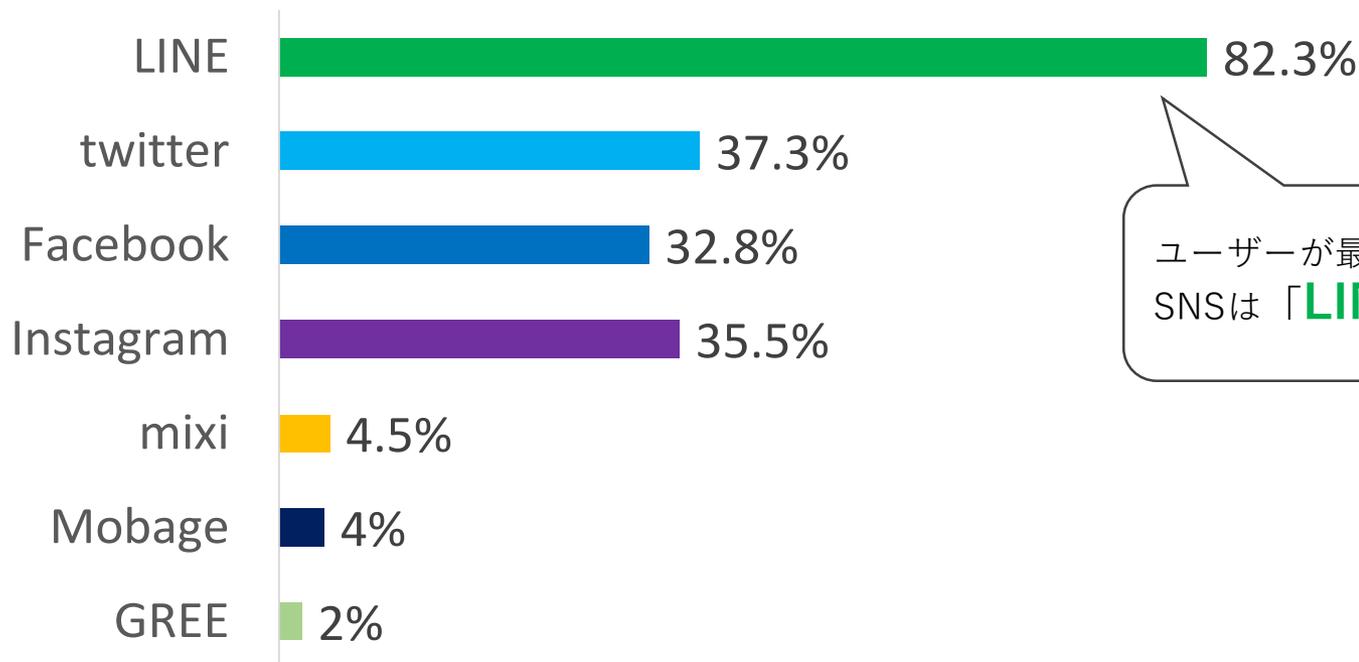
	男性平日	男性休日	女性平日	女性休日
WEBやブログ	24.5分	31.1分	18.5分	19.9分
ソーシャルメディア	20.4分	28.1分	33.3分	43.3分

SNSのAPI技術の進化で、特に女性は「HPからSNSへ」

「HPからSNSへ」国民のネット利用時間の変化⑤

国内SNSのユーザー数(総務省統計)

平成30年 全世代(N = 1500)



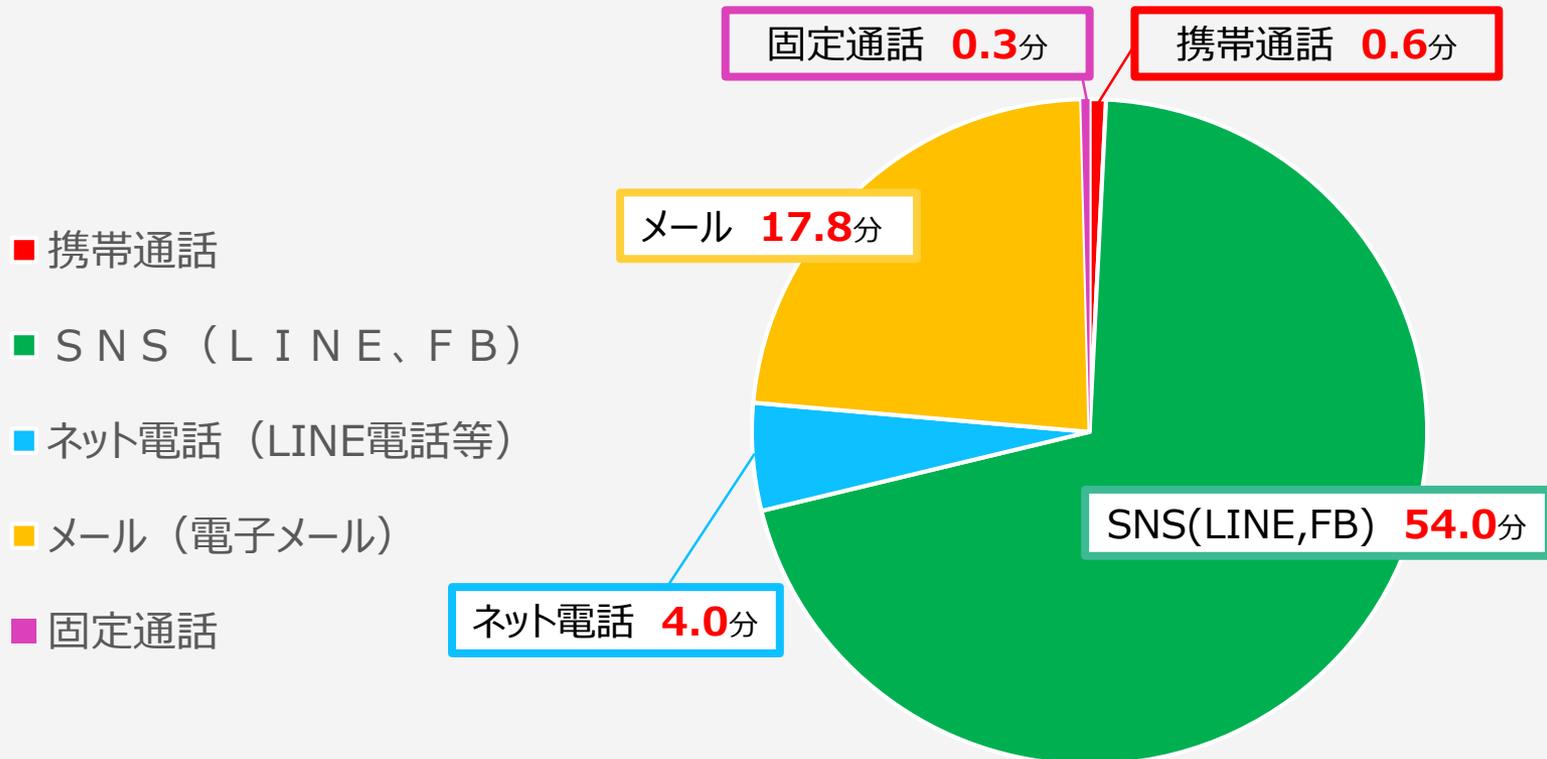
ユーザーが最も多い
SNSは「LINE」

総務省 平成30年度情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書概要 15Pより引用
https://www.soumu.go.jp/main_content/000644166.pdf

総務省

10代のコミュニケーション時間

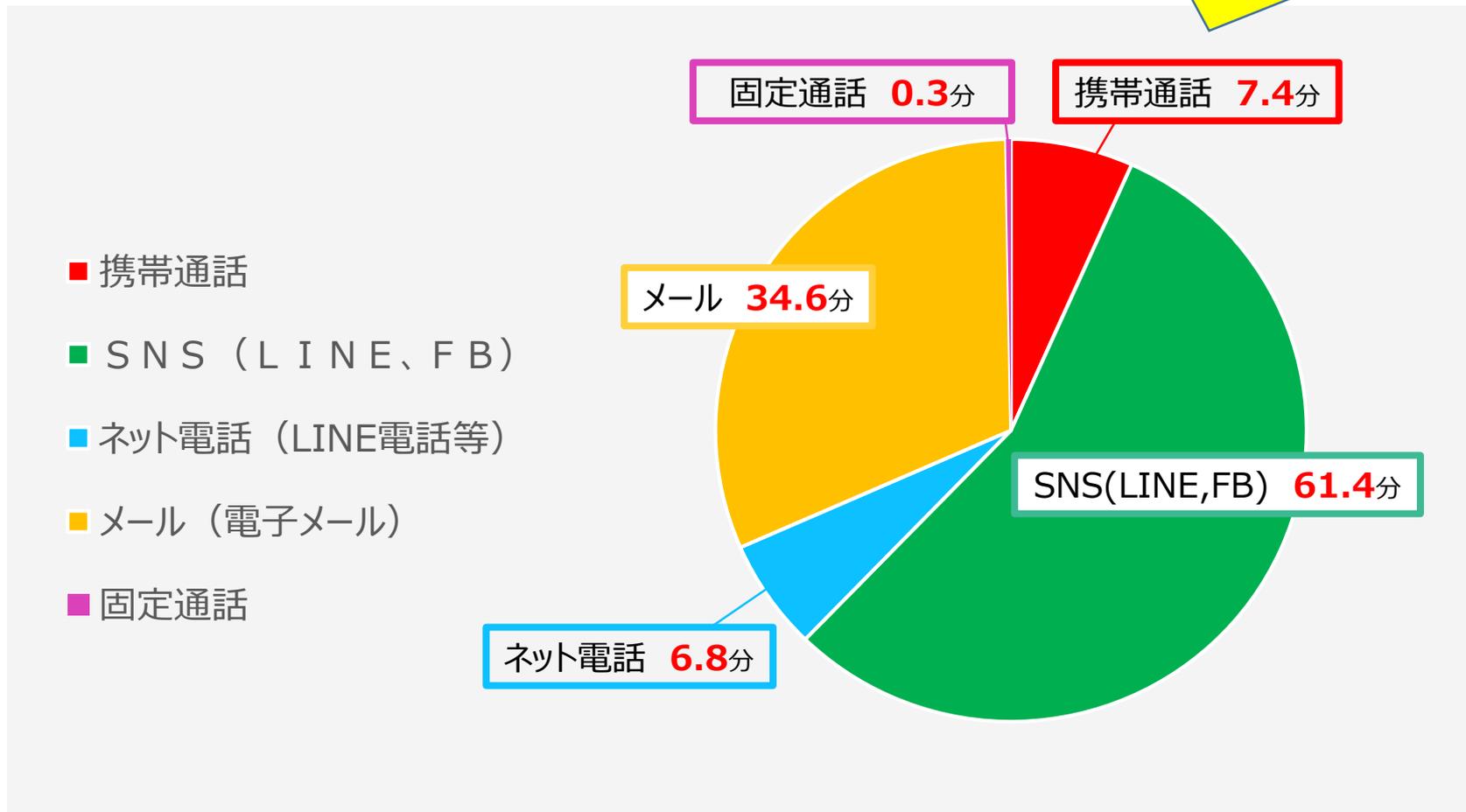
自治体の相談窓口は電話だけ？
それとも、SNSも？



総務省

20代のコミュニケーション時間

自治体の相談窓口は電話だけ？
それとも、SNSも？



第2章

国のデジタル化の先進事例集

経済産業省 新型コロナ事業者サポート

新型コロナで困っている企業の情報を網羅したLINEのチャットボット。
支援策パンフレットに掲載されている情報をボタンの
切り替えで簡単にお調べいただくことができます。
最新情報も随時配信しています。

登録してお試しください



第3章

自治体デジタル化の先進事例集

練馬区 LINEで保育園①

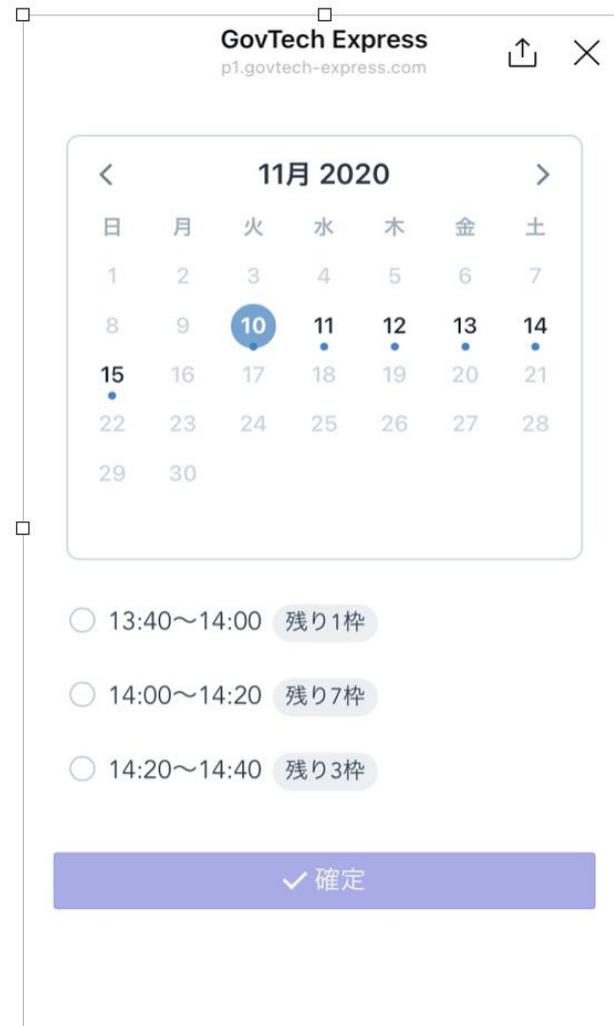
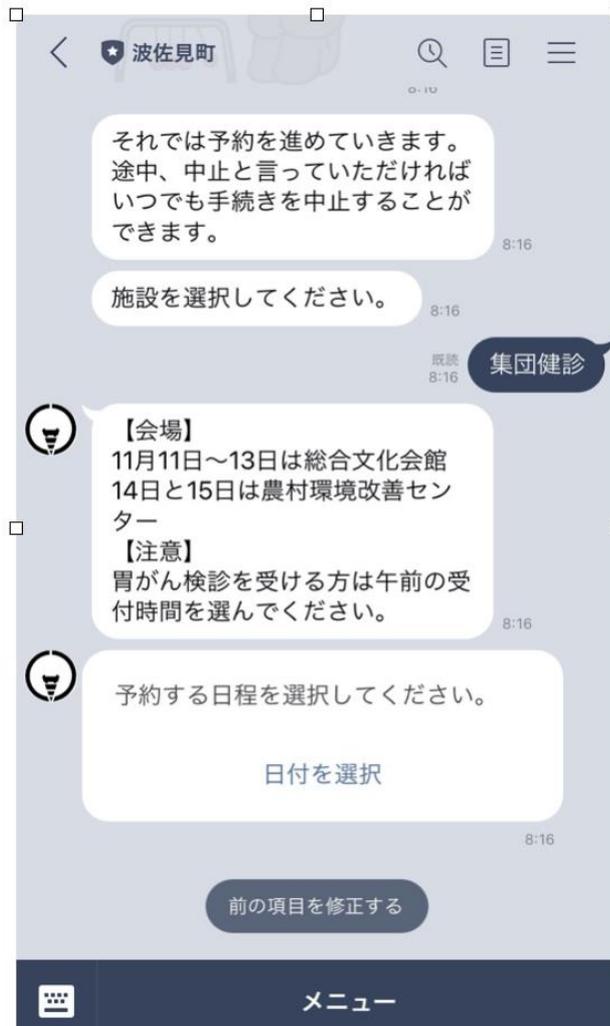


練馬区 LINEで保育園②



練馬区LINE公式アカウントでは、保育課による「保活支援サービス」を提供しています。主なサービスは、「保育園の検索」、「AI（人工知能）による保育に関する問合せへの自動応答」、「保育課からの情報配信」です。

長崎県波佐見町 LINEで集団検診①



長崎県波佐見町 LINEで集団検診②

予約枠の設定では、平日・休日や曜日指定などで繰り返す定期的な予約枠の設定だけでなく、日付を指定しての不定期な予約枠の作成も可能です。この2つの予約方法を組み合わせると、例えば公共施設で、毎週平日の予約枠に対して年末年始だけ特別な営業時間や休業日を設けるなどの設定が可能です。



予約枠の設定の次は、自治体が事前に設定したヒアリングする項目を回答します。波佐見町の集団健診では、氏名と生年月日を答えます。最後に申請内容の確認をすれば、予約が完了です。

福岡県太宰府市 LINEでオンライン学習①



福岡県太宰府市

LINEでオンライン学習②

授業動画 約1000本
学習問題 11万問
ゴミ出しチャットボット
小学校区別の配信
年代別配信システム

全部で4カ月間75万円の
自治体デジタル化
スーパーパック！



福岡県太宰府市 LINEでオンライン学習③

自治体アカウントに
11万問の学習問題を**無償提供**

問い合わせは

LINE 未来財団

電話 03-4316-2440

詳細

<https://imamirai-school.com/government-free-use/>



第4章

自治体デジタル化 もっと先のAI時代への対応

全国最先端自治体AI 川西市「きんたくん」

行政の総合窓口のAIに、テキストに加えて、選択肢を示すことで、使いやすくしたパターン

試して
ください→



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？

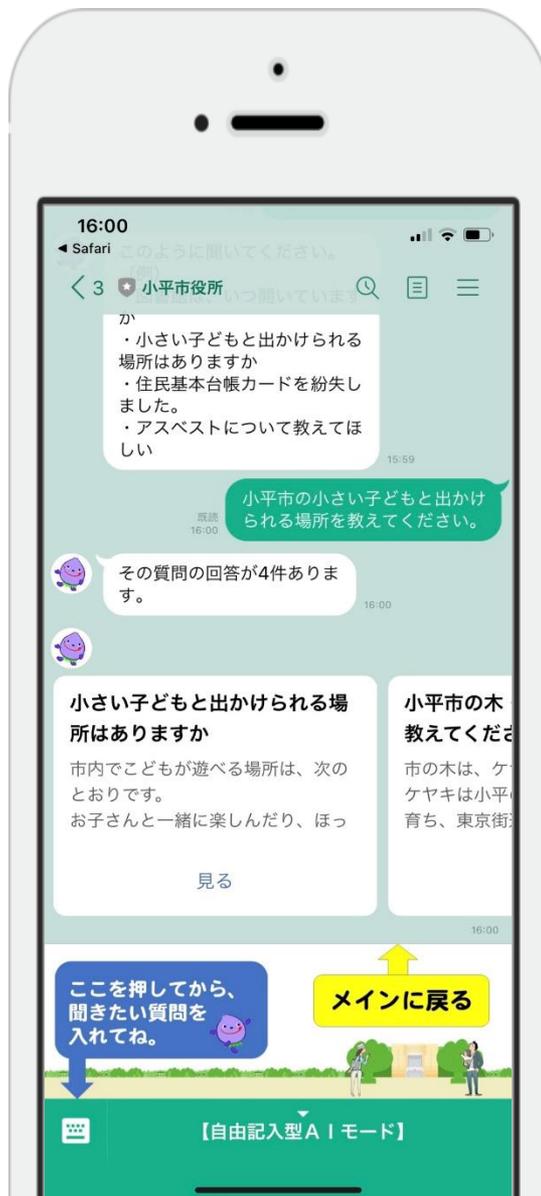
24時間稼働の公共機関 AI 窓口の問い合わせ

問い合わせ業務の負担が減って、かなり楽になった。



自治体職員

業務負担軽減



24時間対応してくれるし正確なので、すごく便利になった。



住民

利便性の向上

AIの時代はようになる

AI活用で自治体は2極化

- ・ AI推進自治体

365日24時間対応で高い利便性＋低コスト

- ・ 遅れた自治体

平日だけ昼だけの人間対応で低い利便性＋高コスト

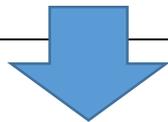
電話からLINEへ相談窓口が変化する

- ・ 相談員＋AIボットの流れ

自治体 A I の最新改善ポイント② 「1種類回答」から「4種類回答」へ

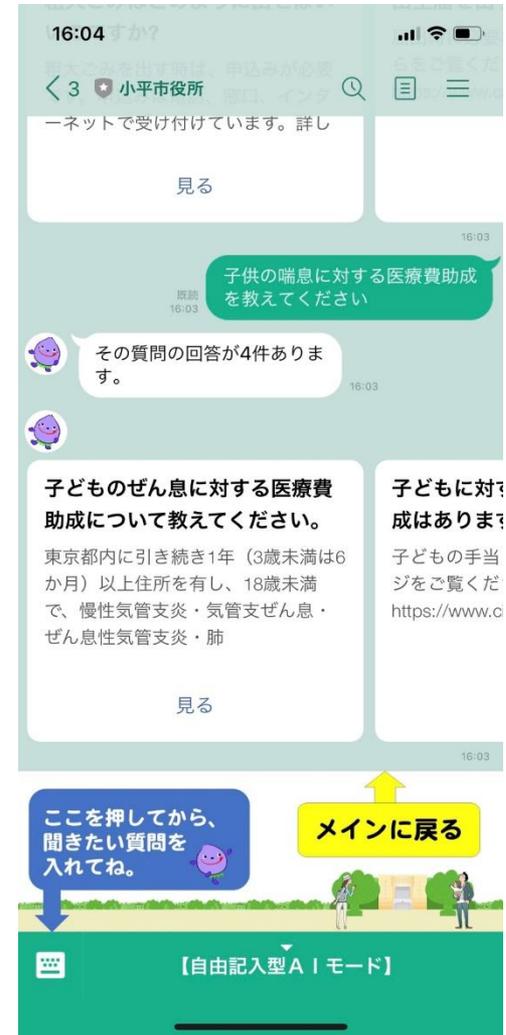
【1種類回答方式】

日本語はニュアンスがあり、A I 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】

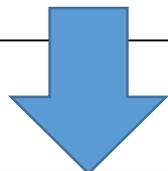
A I の回答がデータが近い順に4種類を回答すると、1番目だけでなく、2～4番も含ると**住民のニーズ**に近いものが表示できる確率が上がる。



自治体 A I の改善ポイント③ 「自由記入」に「**選択型メニュー**」を追加

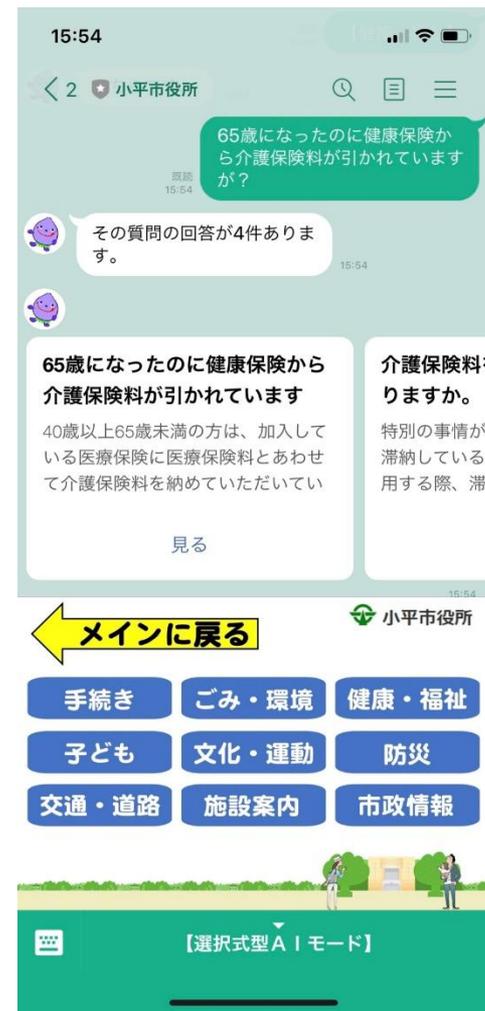
【自由記入型のみ】

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。



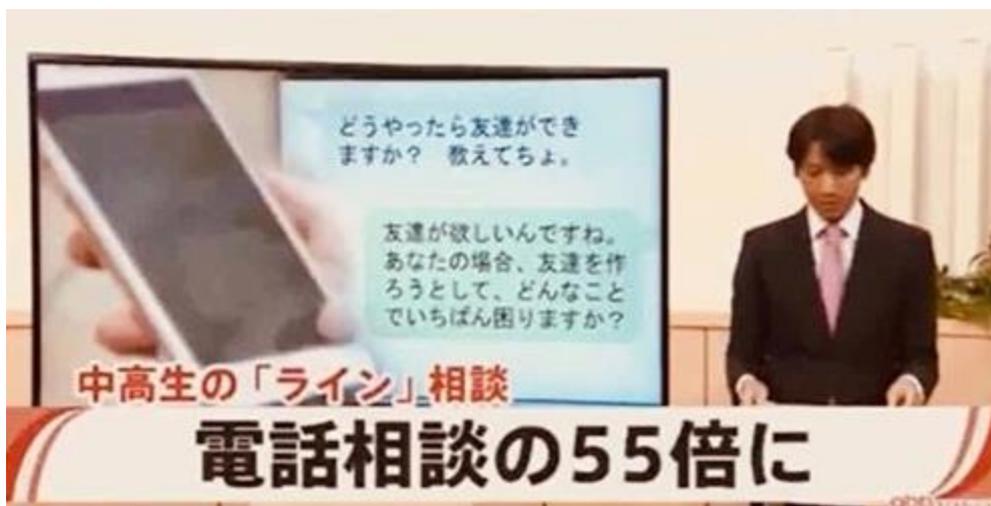
【自由記入＋選択型】

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。

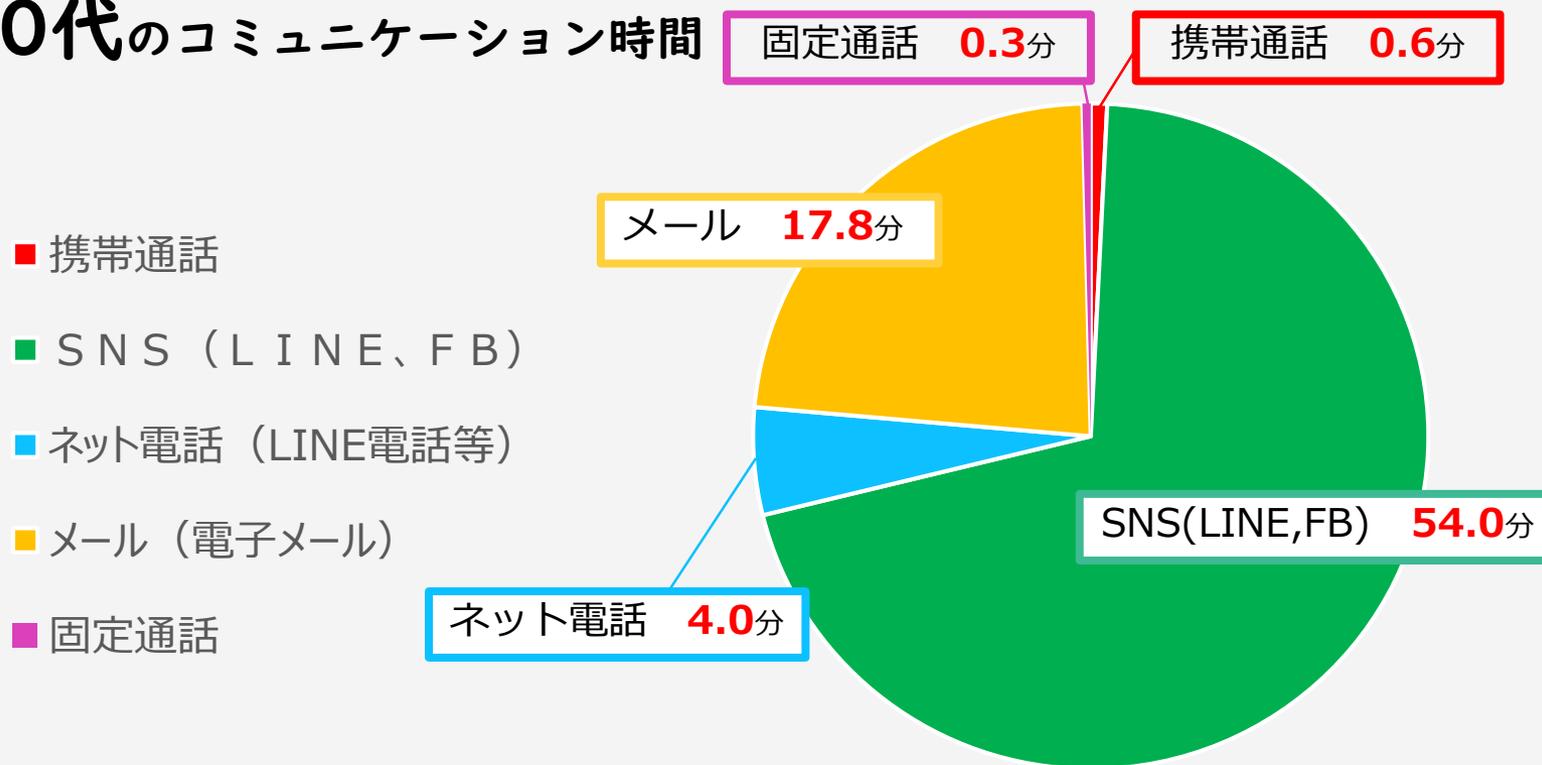


第5章

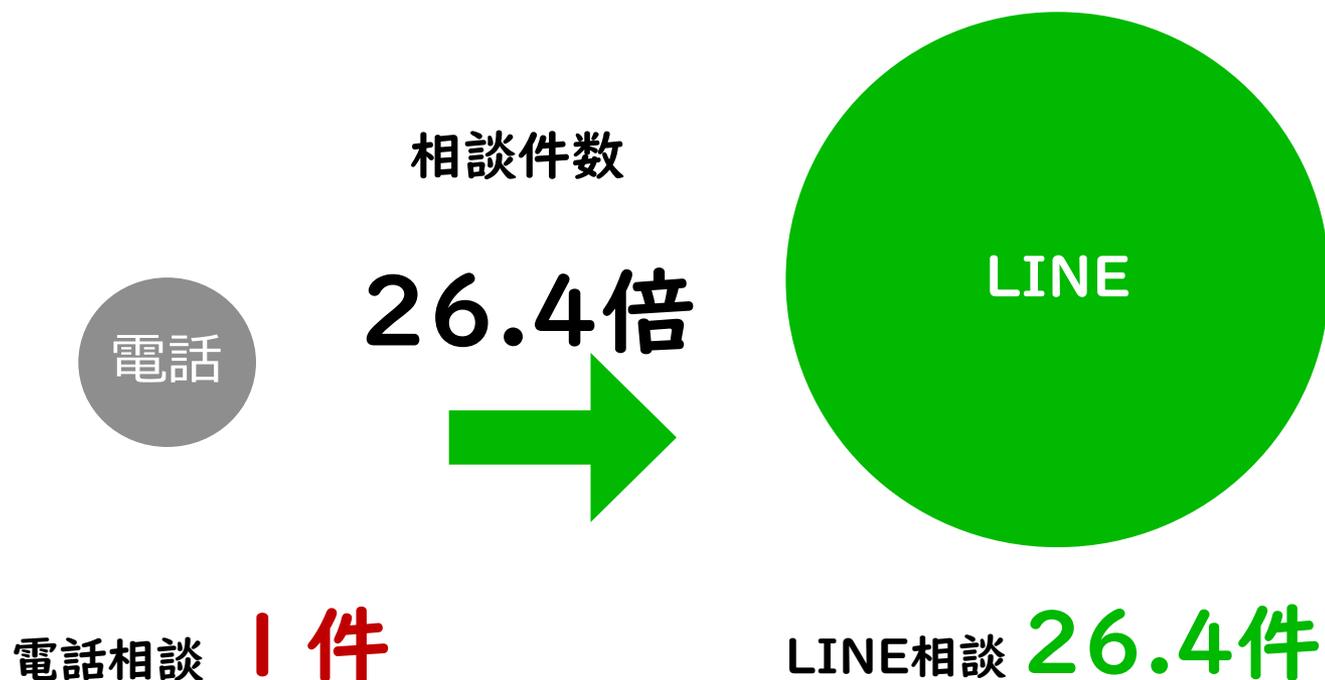
自治体の相談窓口の進化



10代のコミュニケーション時間



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

児童虐待を防止するためのLINE相談
「子ゴコロ・親ゴコロ相談@東京」令和元年度実施結果【概要版】

東京都福祉保健局
少子社会対策部計画課

実施概要

- 実施時期
令和元年8月1日～令和2年3月31日 ※アカウント開設は、7月1日
(平日) 9:00～21:00 ※11月の平日のみ、23時まで
(土休日) 9:00～17:00
- 相談対象者 都内在住の子供(18歳未満)とその保護者
- 相談体制
(平日) 9:00～17:00 5人体制
17:00～21:00 7人体制
(土日祝) 9:00～17:00 4人体制
心理カウンセラー資格等を有する者が対応
- アカウント名 「子ゴコロ・親ゴコロ相談@東京」



友だち登録数・相談件数

- 友だち登録者数 9,293人(年度末時点)
- 相談者数 2,648人
- 総アクセス件数 5,741件
- 相談対応件数 4,878件(対応率 85.0%)
うち 児童相談所に対応を引き継いだ件数 88件(1.8%)
※総アクセス件数：相談対応時間内に「相談開始」ボタンを選択した延べユーザー数(ただし、連続して選択した回数は除く。)
※混雑により対応できなかった方には、自動応答メッセージを送信
- 土日に比べ、平日に相談が多い。
- 平日は、17時以降に相談が多い。日中は9時台、夜は20時台が最も多い。

相談者属性

- 母親からの相談が最も多く、3,049件(62.5%)
次いで子供本人で、882件(18.1%)
- 母親・父親からの相談では、子供の年齢は3歳から5歳が最も多く、40.3%
- 子供本人からの相談の場合、子供の年齢は中学生が最も多く、53.2%

相談時間・相談回数

- 1回の相談における相談時間は、30～60分が最多で1,596件(32.7%)
次いで10～30分で1,167件(23.9%)
- 各相談者の期間中の相談回数は、1回が最多で1,727人(65.2)%
以下、2回が489人(18.5%)、3回が203人(7.7%)と続く。

相談内容

- (全体)
- 育成相談が最も多く、2,207件(65.1%)
 - 次いで身体的虐待に関する相談429件(12.7%)、心理的虐待に関する相談409件(12.1%)
- (相談者別)
- 子供本人からは、虐待に関する相談が約4分の3
 - 母親、父親からは、育成相談が約4分の3

相談結果

- (全体)
- 助言終了(他窓口案内なし)が最も多く、1,994件(40.8%)
次いで助言終了(他窓口案内なし) 1,485件(30.4%)、中断786件(16.1%)
- (相談者別)
- 子供本人の場合、約半数で他窓口を案内
 - 母親・父親の場合、約3割で他窓口を案内しているが、約半数では、他窓口の案内をせずに相談が終結

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相談の弱点と改善策

- ・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、相談件数が多いため、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。



【相談員と簡易AIボットのハイブリッド】
妊娠LINE相談の
全国モデルとして富山県でスタート

SNSを活用した妊娠・出産相談事業 + AIボット

富山型妊娠SNS相談

厚生労働省は、若年妊婦等支援事業でSNS相談を実施しています。

そこで、富山県が全国に先駆けて、先行モデルとしての試行を行い「富山型SNS相談」を作ります。

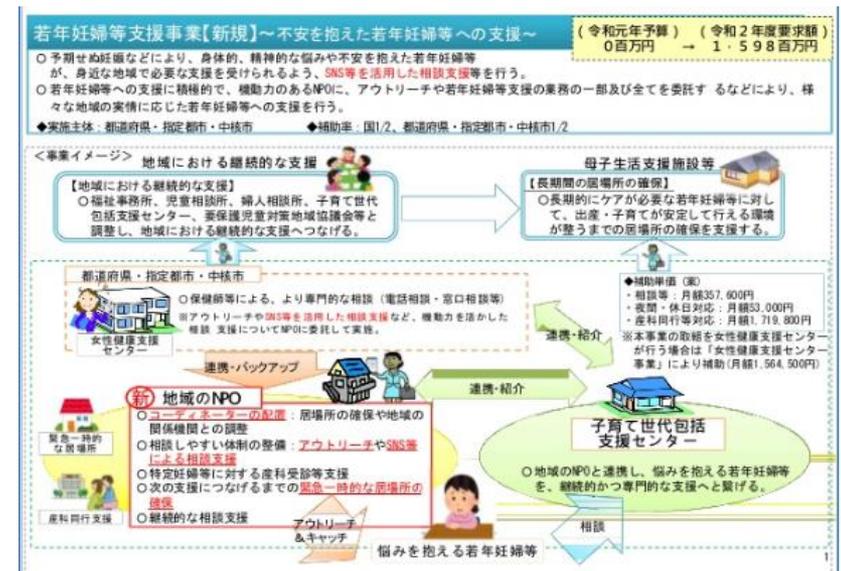
SNSを活用した
妊娠・出産相談事業プロジェクト

QRコードを読み込んでください →



A I ボットと相談員のハイブリッド相談

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。



厚労省が若年妊婦支援事業につけ、
「富山型システム」が全国展開される予定。

富山県SNSを活用した妊娠・出産相談事業

1 趣旨

妊娠・出産に対する不安や、思いがけない妊娠や経済的な問題など、様々な理由で妊娠や出産について悩んでいる方に対し、心身ともに不安定になりやすい妊娠期を健やかに過ごし、安心して出産できるよう、専用の相談ダイヤルを設置しているが、出産年齢の若年層がより相談しやすい体制を構築するため、いじめ相談、自殺相談などで実績のある「LINE」による相談窓口を開設する。

2 事業内容

(1) LINE相談窓口の設置

現在、電話相談を受けている専門カウンセラー等がSNSを利用した相談受付のスキルを学び、下半期の開設を目指す。また、開設にあたっての事前準備及び広報も併せて委託する。

○相談日時 下半期の6ヶ月

火・木・土 9:00～13:00

水・金 14:00～18:00(返信時間予定)

○相談対応 専門カウンセラー・助産師

※事前にLINEの操作研修、SNS相談研修を受講してもらう

○事前広報 PRカードを県内産婦人科、学校、ショッピングセンター等で配付

○委託先 NPO法人ハッピーウーマンプロジェクト

(富山県女性健康相談センター・不妊相談センター 受託法人)