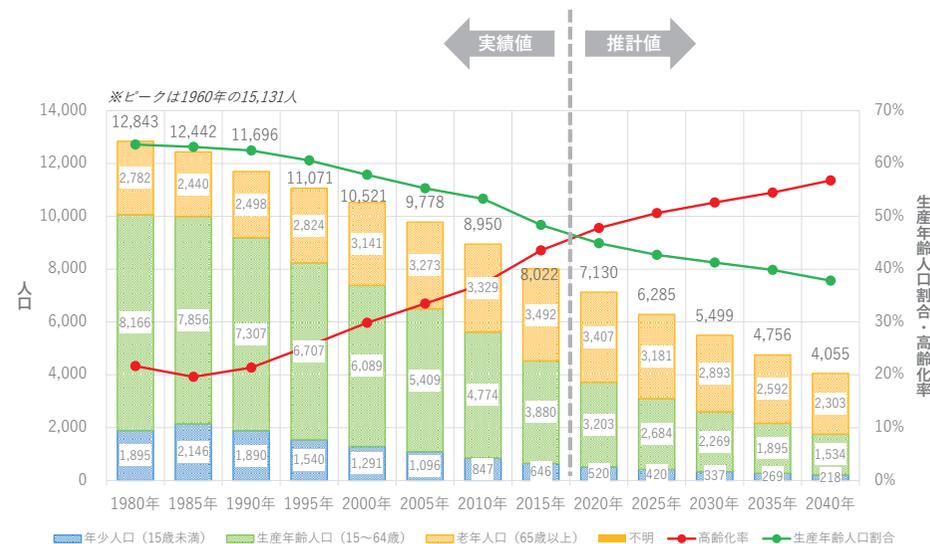


人工知能を活用した 子育て支援

令和2年9月2日（水）

現状と課題（人口推計）



現状と課題（20年後の課題）

2040年頃の自治体行政の課題

- ◆ 団塊ジュニア世代が65歳以上になる。20歳代前半の**若者の数は団塊ジュニア世代の半分程度にとどまる**。
- ◆ 経営資源（職員数）の制約により、**従来の方法や水準で公共サービスを維持することが困難**になる。小規模市町村ほど人口減少幅が大きく、行政サービス供給体制の再構築が必要となる。
- ◆ AI（人工知能）やロボティクスによって処理することができる事務作業などは、AIやロボティクスに任せ、**職員は職員でなければならない業務に特化**することが必要。
- ◆ 迫り来る危機を十分に認識したうえで、**2040年ごろの地域を想定**し、どのような戦略を持って施策を講じる必要があるのか、危機を回避するための議論が開始されることが求められている。

人工知能を活用した施策への取り組み

子育て世帯向けのAIチャットボットの導入

内容

- 「LINE」など、**若い子育て世代**が気軽に活用できる**AIチャットボットを導入**。
- 幼稚園や保育所における連絡事項から、行政に対する質問への回答などの内容をAIに搭載し、**自動会話プログラムを構成**する。

メリット

- **24時間365日**、利用者からの問合せに回答することができる。
- 問合せがあった**内容や件数をデータ分析**し、**将来の施策に反映**することができる。
- 職員との問合せ対応に係る時間が削減され、**職員でなければならない業務へのシフト**ができる。
- 同時に100件ほどの問合せに対応することができる。
- 多言語対応が可能になる。

他市町村の取り組み事例

●会津若松市(福島県)

背景：市民から土日でも夜間でも問合せしたい旨の要望。

導入：AIによる自動応答サービスを導入し、休日の医療機関案内やごみ出し方法、各種証明書の案内などをチャットで確認できるように。

結果：市民は24時間365日、問い合わせサービスが利用できるようになり、職員も簡易な問い合わせに追われることなく、他の業務に注力できるように
市民からのアンケート結果で80%以上の高評価

●和気町(岡山県)

背景：担当者の不在時や時間外の問い合わせにすぐに回答できず、町民へのサービスが不十分

導入：AIチャットボット「わけまろくんの部屋」を導入

結果：利用者はLINEを使って町の情報を確認することができるようになり、利便性が向上。**移住を希望する人たちに向けてのアピール**に。

導入に向けて

庁内調整

- 「子育て支援」が目的であるため、**教育課・保健福祉課による課を跨いだ連携**が必要となる。
- 予算化に向けた内容の調整。
- 導入業者との内容精査。
- **必要に応じて実証実験**を行い、当町の適合性を判断する。
- 必要に応じて子育て支援に限らず、他分野での利用を検討し、**最終的には、総合案内が可能なチャットボットの導入**を目指す。

補助金・コスト

- 総務省「**地域IoT実装・共同利用推進事業**」の補助金が活用可能。
(今年度時点)
《要件》B
⑦チャットボットによる問合せ自動対応
「自治体サイトもしくはスマートフォンアプリにて住民からの問合せに対し自動でおうとうするもの」
補助金交付額：事業費総額1/2以内（上限2,000万円以内・下限額100万円）
- 導入に係る費用は初期導入費＋ランニングコスト
- サービス内容によって差があるが、年間で100万円から1,000万円ほど

ご静聴ありがとうございました。