

AIと自治体

早稲田大学政治経済学術院教授 稲継 裕昭

編集者注：本稿は、広く地方公共団体の今後の施策に役立てていただけるようなコンテンツを提供すべく御執筆いただいたものです。

本文中、青字の箇所は関連するウェブサイトへのリンクが貼られております。総務省のウェブサイトなどに豊富な情報がありますので、リンク先もご覧いただくと幸いです。なお、リンクしているウェブサイトのうち、総務省以外の運営によるものについては、その運営主体の名称を脚注に挙げています。(アドレスは2019年7月時点)

1. 自治体におけるAI・RPAの導入状況

私たちはいつの間にか人工知能(AI)を身近に利用している。スマホの位置検索機能や音声認識機能を日々利用している人も多し、自宅でAmazon EchoやGoogle Homeなどのスマートスピーカー(AIスピーカー)を利用している人も増えてきた。

AIの実用化は、深層強化学習(ディープラーニング)の技術革新によってここ数年、飛躍的に発展してきている。そしてさまざまな分野での活用が始まっており、徐々に自治体現場へと広がりにつつある。

銀行や保険会社への問い合わせは、今ではAIが答えることが多くなっている。チャットボット(チャットとロボットをかけあわせた言葉)と呼ばれるプログラムは、あらかじめ用意された膨大な量の間答集から最適なものをコンピュータが選び出して自動で回答する。

自治体に関しても三菱総研が開発に乗り出し、2016年の掛川市、川崎市、2017年の30余の

自治体における実証実験を経て、2018年から「[AIスタッフ総合案内サービス](#)¹」の商用提供が始まった。また、[富士通](#)²や[ソフトバンク](#)³などの競合他社も相次いで自治体チャットボットに参入してきている。市町村においては、まず住民対応のチャットボットからAIの活用を始めようとしているところも多い。

これに対して県レベルでは、音声認識のAIから入るところが比較的多い。音声認識技術を用いた会議録等の作成に関するものである。従来から音声認識ソフトはあったものの認識精度は低かった。しかしここ1、2年でその精度は飛躍的に向上して、実用に耐えるものとなってきた。[会議録の作成](#)⁴や首長の記者会見の文字起こしに関してAIを活用している自治体も[増えてきた](#)⁵。会議録の集約機能を提供している[徳島県のような例](#)⁶も出てきている。

総務省が、全都道府県・市区町村を対象に行なった「[地方自治体におけるAI・RPAの実証実験・導入状況等調査](#)」の集計結果を見ると、AIを一業務でも導入(実証実験を含む。以下この調査において同じ。)している団体は、都道府県で約36%、指定都市で約60%、その他の市区町村で約4%であった。また、RPA(ロボティック・プロセス・オートメーションの略。人間がPC上で行うキーボード入力やマウス操作、コピー&ペーストなどの単純作業を自動化する技術のこと)を一業務でも導入している団体は、都道府県で約30%、指定都市で約40%、その他の市区町村で約3%となっ

1 株式会社三菱総合研究所

2 富士通株式会社

3 ソフトバンク株式会社

4 株式会社アドバンスト・メディア

5 株式会社アドバンスト・メディア

6 徳島県

ていた。AI・RPAとも、指定都市・中核市等の人口が一定規模以上の自治体を中心に導入が進み始めている。また、導入している分野としては、市区町村においては、児童福祉や子育て、健康・医療など福祉分野での活用事例が比較的多い。

総務省は2018年9月に「[地方自治体における業務プロセス・システムの標準化及びAI・ロボティクスの活用に関する研究会（スマート自治体研究会）](#)」を設置し、2019年5月に[報告書を公表](#)した。その会議の中では、[地方自治体におけるAI・RPAの活用事例](#)も紹介している。これらは現在進められている自治体のAI・RPA活用の一部といえよう。（活用事例の全体像については、同研究会報告書の[ウェブサイト](#)にある資料21のエクセル集計表を参照されたい）。

2. AI・RPA導入によるメリット

AI・RPA等を導入している自治体は、[さまざま](#)な効果をあげている。チャットボットは24時間365日、いつでも問い合わせ可能なサービスであり、住民の満足度も高い。また、窓口業務における翻訳システムを導入している自治体からは、日本語での意思疎通が困難な外国人住民への各種案内や事務手続きができるようになったなどのメリットがあげられている。

省力化・コスト削減効果も多く認められる。特にRPAによりその作業量が飛躍的に削減されたことにより、職員は定型の入力業務から解放されて、より重要な「住民と向き合うサービス」に時間をさけるようになっている。行政運営の改善や産業振興など、さまざまな視点での効果も挙げられているところである。また、RPAについては職員の作業時間削減だけでなく、ミスの削減などの効果も認められるところである。

3. 運用にあたっての人材の確保と育成

AI・RPAの普及に伴い、今後AI人材が不足することが[日本全体で大きな課題](#)⁷となっている。自治体においてもAI人材の獲得が必要だという声もあるが、GoogleをはじめとするGAFGAがAI人材を初任給20万ドル以上で獲得している現状を考えると[現実問題](#)⁸としては残念ながら獲得は不可能だ。日本の地方公務員の給与体系からは大きくそれるからだ。

そこで、せめてAI関連用語を理解し、ベンダーとある程度の交渉ができるような人材、いわゆる「橋渡し人材」を確保し、育成していくことが必要だと考えられる。また、RPAに関しては、シナリオ（RPAに実行してほしい処理の流れをフロー図形式で記述したもの。開始と終了の間に繰り返し実行したい処理を入れていくなどして作成する）の作成をベンダー任せにせず、職員自らができるようにすることが好ましいと考えられる。

大規模自治体を除けば、これらの人材育成を個別自治体単体で行うことはかなり難しく、自治体大学校をはじめとする全国的な研修組織（市町村アカデミー、全国市町村国際文化研修所なども含む）で研修メニューを提供していくことを強く期待したい。

4. AI・RPAが職員の業務に与える影響——職員はどうあるべきか

AIやRPAの活用により、職員を定型業務から解放するという効果が大きく期待できる。職員は、職員でなければできない「より価値のある業務」に注力する時間的余裕が生まれるし、職員の仕事は今後そちらにシフトしていくことが望まれる。住民サービスの向上のためにはこの点は極めて重要なことである。

また、ベテラン職員の経験をAI等に蓄積することにより、これまでベテラン職員でなければできなかった業務も、比較的経験年数の浅い

⁷ 内閣官房

⁸ 株式会社日宣

職員が従事できるようにもなる。これにより、団体の規模・能力や職員の経験年数に関わらず、ミスなく事務処理を行うことができるようになる。これも住民サービスの向上に資するものである。

もちろん導入に関してはさまざまな課題も存在する。実証実験段階では無償で取り組んでくれていたベンダーが、商用化に伴い購入費用や毎年の運営経費を相当額請求することもあり、予算措置に悩むことにもなるだろう。ICT担当課が推進の旗振りをして、業務を遂行している各所属がなかなか重い腰を上げてくれない場合も少なくないだろう。また、ICTにつきものの情報管理や個人情報保護についての懸念を払しょくする必要もあるだろう。さまざまな課題は存在するが、それらを克服する努力が必要だ。

自治体の存在意義は、住民福祉の増進 ([地方自治法第1条の2第1項、第2条第14項](#))、住民サービスの向上である。今後、AIやRPAの導入を積極的に進めることが、①住民サービスの向上、②職員の業務負担軽減、働き方改革、人件費削減、③新しい行政サービスの創設、などにつながっていくものと考えられる。

自治体はAI・RPAを導入できない理由を列挙するのではなく、できる方法を探す時代に入っている。

参考文献：

[稲継裕昭著『AIで変わる自治体業務——残る仕事、求められる人材』\(ぎょうせい\) ⁹](#)

著者略歴

早稲田大学政治経済学術院教授
稲継 裕昭 (いなつぐ ひろあき)

大阪府高槻市生まれ。京都大学法学部卒業後大阪市役所勤務(13年間)。その後、姫路獨協大学助教授、大阪市立大学教授等を経て2007年から現職。京都大学博士(法学)。

公務人材開発協会理事、日本都市センター評議員、地方税共同機構運営審議会委員など政府・自治体の委員を多数務める。

⁹ 株式会社ぎょうせい