

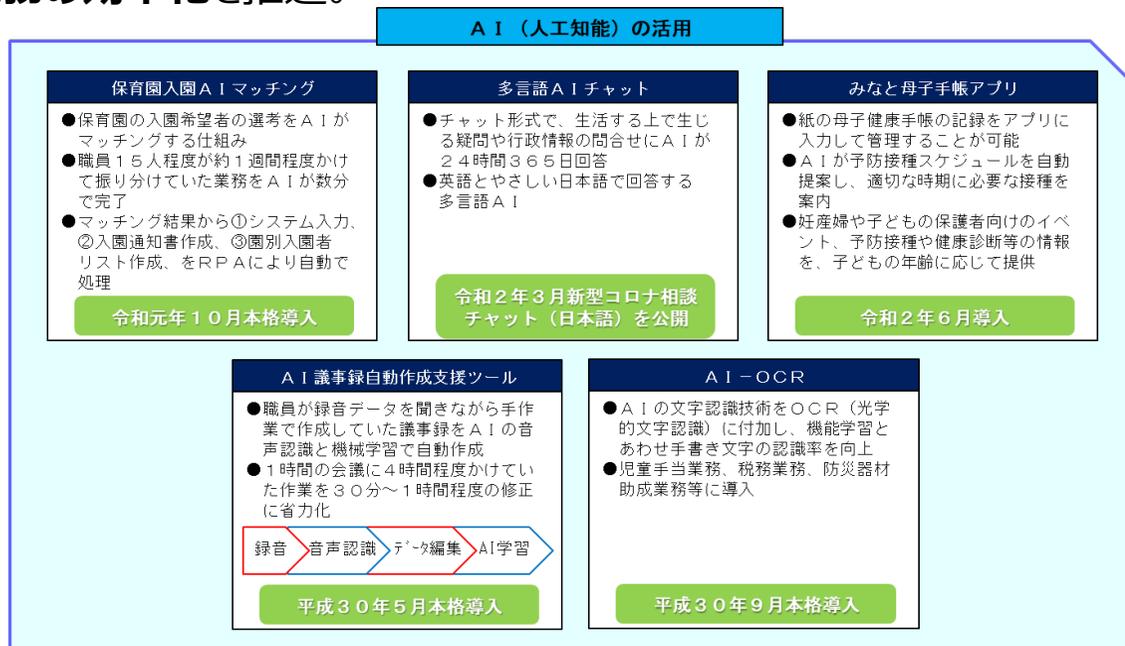
20 AIの積極的な活用による区民サービス向上と業務効率化【東京都港区】



➤ 「区民サービス向上」と「働きやすい職場づくり」の2つの視点で業務効率化を進めるため、AIの導入を幅広い分野で推進中

事業の概要

- 平成29年7月に「みなとワークスタイル宣言」により、全ての職員が意欲と能力を十分に発揮し、健康的に働くこと（原則定時退庁（20時には全員退庁）、年次有給休暇の計画的取得）で、より質の高い区民サービスを提供することを宣言。
- 平成30年度を「港区AI元年」と位置づけ、AI・RPAの活用による区民サービス向上と働きやすい職場づくりに向け、様々な業務の効率化を推進。



20 AIの積極的な活用による区民サービス向上と業務効率化【東京都港区】

事業効果



- 議事録作成支援システムの活用により、議事録作成に係る所要時間が4時間から30分～1時間程度に短縮された。
- 保育所AIマッチングの活用により、職員15人程度が約1週間程度かけて判定していた業務をAIが数分で完了できるようになった。
- みなと母子手帳アプリの活用により、予防接種スケジュールの立案・確認・調整、子育て施設予約、子育てに関する各種検索機能をアプリ上から閲覧できるようになった。

コスト



※主にシステム導入等
に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	－円	ランニングコスト (1年あたり) ※税抜	1,200千円
(内訳)	－円	(内訳) ・AI-OCRサービス利用経費	1,200千円
(備考)		(備考)	



スケジュール

検討開始から導入までの期間 —

スケジュールの内訳

H30.9 AI-OCR導入



サービス提供事業者等

サービス提供事業者	東日本電信電話株式会社（AI-OCR）
サービス名	DX Suite（AI-OCR）
運用形態	パッケージ製品をクラウド環境で運用
その他参画主体	—



担当部署 港区企画経営部デジタル改革担当

電話 03-3578-2855

メール minato000@city.minato.tokyo.jp

※コスト、スケジュール、サービス提供事業者等の記載は導入しているサービスの一例。

20 AIの積極的な活用による区民サービス向上と業務効率化【東京都港区】



(総務省)

AI利活用の取組の成果を教えてください。

・議事録作成支援システム	1,000を超える会議で利用。1時間程度の会議の議事録作成時間：4時間⇒30分～1時間程度)
・保育所AIマッチング	職員15人程度が約1週間程度かけて判定していた業務をAIが数分で完了。
・予防接種スケジュール作成 (みなと母子手帳アプリ)	子どもの誕生日、性別などを登録すると、予防接種のスケジュールリングやリマインド通知、区の健診や施設等のオンライン予約、子育て情報の参照など、多くの機能を1つのアプリで管理 ※令和4年度「Digi田（デジデン） 甲子園」東京都代表
・多言語AIチャット	令和2年度に2,000件以上の利用実績あり。※現在は区公式ホームページ上のAIチャットボットに統合。
・AI-OCR	税務業務などで導入。現在も導入課を拡大中。
・道路損傷検出システム	庁有車に搭載されたドライブレコーダーで取得した路面の画像データから、AIで道路のひび割れ等を検出するシステム。道路破損箇所の効果的な発見により、区民サービスの向上と業務プロセスの効率化を図る。
・災害時等のAIによる情報収集	SNSに投稿された情報をリアルタイムで収集・分析し、災害時や事件事故発生時の迅速な対応や情報提供に活用するシステム。適確かつ迅速な情報収集・提供により、区民サービスの向上と業務プロセスの効率化を図る。



(港区)



AIの利活用に関して、苦労・工夫している点を教えてください。

例として、AI-OCRにおける申請書の読み取りについて、特に手書きや文字が小さい場合などに、AIが全て正しく読み取ることができないことがあり、**職員が対応すべき範囲、AIを活用できる範囲のすみ分けを明確化**したうえで取り組む必要があると感じています。

職員のスキルアップについて、**研修を実施するとともに、DXやICTに関する庁内報を定期的に発行**すること等により、職員のリテラシー向上に努めています。



AIの利活用に関して、今後の展望を教えてください。

「港区DX推進計画」に基づき、DXの推進を全庁横断的に進めることとしていますが、今後、庁内でAIをはじめ、RPAやデジタルツールの利用拡大をより一層進め、「**区民サービスの向上**」と「**働きやすい職場づくりを推進**」していきます。



☆担当：港区 企画経営部 デジタル改革担当☆

【参考情報】 港区人口：26.6万人（令和6年1月1日現在）

関連URL：港区DX推進計画（令和3年度～令和8年度）

(<https://www.city.minato.tokyo.jp/jouhoseisaku/kuse/johosesaku/20180401keikaku.html>)