

AI インクルージョン推進会議

第2回

議事概要

1. 日時

平成31年2月28日（木）16:00～18:00

2. 場所

中央合同庁舎第2号館 11階 総務省 1101会議室

3. 出席者

(1) 構成員

北野座長、秋山構成員、ビール構成員、梅屋構成員、岡崎構成員、
スィンハ構成員、末松構成員、新居構成員、増島構成員

(2) 総務省

赤澤大臣官房審議官、犬童情報流通行政局情報流通振興課長、櫻井情報流通行政
局情報流通振興課企画官、井上情報通信政策研究所長、香月情報通信政策研究所
調査研究部長

(3) オブザーバー

総務省国際戦略局技術政策課、総務省自治行政局地域力創造グループ地域政策
課、法務省入国管理局総務課企画室、観光庁参事官（外客受入担当）

4. 議事概要

(1) 事務局説明

事務局より、資料1の会議の想定スケジュールについて説明が行われた。

(2) 有識者からの発表

- 日光市の観光における現状と課題（日光市観光部観光振興課 斎藤誘客推進係長）

・資料2に基づき説明が行われた。

(概要) 日光市では、2011年東日本大震災における影響によって観光入込客数が大きく落ち込んだが、観光施策に注力し、平成29年に1,200万人を越え、合併後最大の客数となった。宿泊客者数は伸び悩んでおり、東京に宿泊しながら日帰りで訪問する観光客が多いことが原因と考えられる。

外国人宿泊者数は、同じく震災で減少したものの、各国へのプロモーションが奏功し、台湾や他のアジア各国を中心に順調に数を伸ばしている。

市のインバウンド推進事業としては、アジア等各国の誘客拠点の設置やプロモーション事業、パンフレットの多言語化などに取り組んでいる。また、当地内で、外国人受け入れのための講習会、観光用のアプリケーション「日光街あるきナビ」、掲示等多言語化のための費用補助などを行っている。

外国人観光客に対する課題として、入込客は増加しても宿泊や滞在時間の延長につなげられていないこと、カードキャッシュレス化が進まないこと、アプリのインストールが伸び悩んでいること、及び外国語による対応や接遇が十分に行えていないことが挙げられる。

【北野座長】

・取組の目標値、KPIは何か。宿泊の伸び悩みの原因は何か。

【日光市】

・KPIは平成32年目標で入込客数1,220万人。宿泊施設の稼働率は40%程度。社寺の閉館後に飲食店やアクティビティの営業が少ないことが要因と考えている。

【スィンハ構成員】

・日光は外国人に人気があり、都心から近い場所だが自然を楽しむことができるのが理由の一つ。東京からの交通の利便性の向上は、客の入込には有利に働き、宿泊者の留め置きには不利に働く。業種別の影響の分析が必要である。

【秋山構成員】

- ・提供者目線ではなく、外国人観光客の満足度やフィードバックを分析する必要があると思う。

【ビール構成員】

- ・外国人観光客は現地の案内所の利用は少ないと感じている。また日本人と会いたいと思っているので日本人観光客も並行して増やすべき。

【北野座長】

- ・「フィードバック」は Trip Advisor などの評価も参考になる。
- ・高級志向の宿泊施設を増やすなど、外国人観光客の満足度を高める取り組みが有効だと考える。

【末松構成員】

- ・公式のソーシャルメディアによる発信が有効だと考えられる。

○ 外国人介護労働者のインクルージョンに向けて（社会福祉法人・伸こう福祉会 足立理事長）

- ・資料3に基づき説明が行われた。

（概要）同法人は1999年設立、主に介護事業、保育事業、障害者福祉事業で、神奈川県横浜市、川崎市、湘南地域の社会福祉を担っている。

外国人スタッフは現在、14か国、48名。ペルー、フィリピン等が多いが、様々な国からの日系家族、定住者、永住者、日本人の配偶者など。

外国人スタッフと働く上での課題として感じていることは、キャリア観、責任と連携、ワークライフバランスや衛生観念の違いなどがある。言語そのものの壁は、端末の普及もあり、それほど大きく感じていない。

課題解決のためには、理解する・理解してもらうことが重要であると考え、アンケート調査や、理事長への手紙ボックスの設置、外国籍スタッフ同士の支援などに取り組んでいる。

今後の計画として、IT/IoTの導入により、業務を効率化やスタッフのストレス軽減などを検討している

【北野座長】

- ・外国人のみならず、高齢者や障害者との協働など「インクルージョン」を体現されていることに感銘を受けた。さらに「このような技術があれば」という期待があれば教えて頂きたい。

【足立理事長】

- ・メーカーなどと私自身の発想で自由に議論できる場を持っている。一案として、作業工程について外国人や高齢者のスタッフに「次に何をしたらよいか」を端末が支援するとよい。

【梅屋構成員】

- ・海外からの人材のリクルーティングはどのように行っているのか。

【足立理事長】

- ・各国の仲介組織からの紹介があり、募集には困らない状況。

【新居構成員】

- ・海外から来られる方が、学ぶ・働く場として日本を選ぶ理由は何か。

【足立理事長】

- ・経済大国としての憧れを持つ人が多い。また、物価・生活費も高くなく、暮らしやすいという印象を持つ人も少なくない。

【スィンハ構成員】

- ・外国人で海外に出る人は、自分のキャリアを強く考えていると思う。日本の高度技術を日本で学ぶことの良さをアピールする必要がある。

【増島構成員】

- ・外国人スタッフの行政との関係で困っていることは何か。

【足立理事長】

- ・仕事上の困りごとよりも、学校関係の悩みが多い。教師との会話が難しい、配布物の日本語が読めない等である。翻訳や説明など職場で支援している。

(3) 事務局からの説明

- 我が国に生活・滞在する外国人を巡る課題と対応の整理
・資料4に基づき説明が行われた。

(概要) ヒアリング調査から、外国人を「観光客」「技能系人材」「専門職人材」に分けて、課題原因・AIによる対応方針を整理した。

諸課題に対し、問題が生じる4つの「原因」の分類(①リアルタイム・コミュニケーション、②現状・ニーズ把握、③情報周知、④マッチング)に照らして、解決に資する直近のAI技術、具体例を紹介した。

(4) 構成員からの発表

- 地域経済の担い手としての外国人労働者に如何にご活躍頂くか(梅屋構成員)
・資料5に基づき説明が行われた。

(概要) 人手不足は地域経済に深刻な影響を与えている。技術の社会実装をケーススタディすると、まず実態を作る、潜在ニーズの顕在化、普及している技術と仕組みの選択が成功要因。外国人の支援として、入国後の生活開始の手続き、医療、学校の課題が想定され、具体的に何が課題か、仮説検証、適用

の拡大を進めていくべきと考える。

(5) 意見交換

【北野座長】

- ・ 本日のヒアリングやプロジェクトの方向性等について意見交換したい。

【岡崎構成員】

- ・ 事務局からの説明で「翻訳」の技術は多いが、データに踏み込んだ「分析」はまだ実例が少ないようである。

【増島構成員】

- ・ 国のプロジェクトとして行うためには、全国展開を想定したアーキテクチャーを考えるべきである。

【スィンハ構成員】

- ・ 外国から日本に来ている人への施策とこれから日本へ来る人への施策を考えるべき。

【梅屋構成員】

- ・ 外国人に適用できることは日本人にも適用できると考え、何人も等しく支援する課題解決を考えることが必要である。

【秋山構成員】

- ・ 社会技術は、外国人だけの問題ではない。データの取得の標準化が不足している。また、プロジェクトの要件として、フィードバックするためのデータを集めることが一つのポイントと考える。

【末松構成員】

- ・ 日本社会には「人」が決め、人が判断することが多すぎる。外国人から見て明快なルールを整備することも重要だと考える。

【北野座長】

- ・ 外国人向けの支援を突破口として、社会全体のサービスを考えたい。またプロジェクトではデータの利用、連携を推進する必要がある。誰の課題を解決するのかを明確としてプロジェクトを検討したい。