

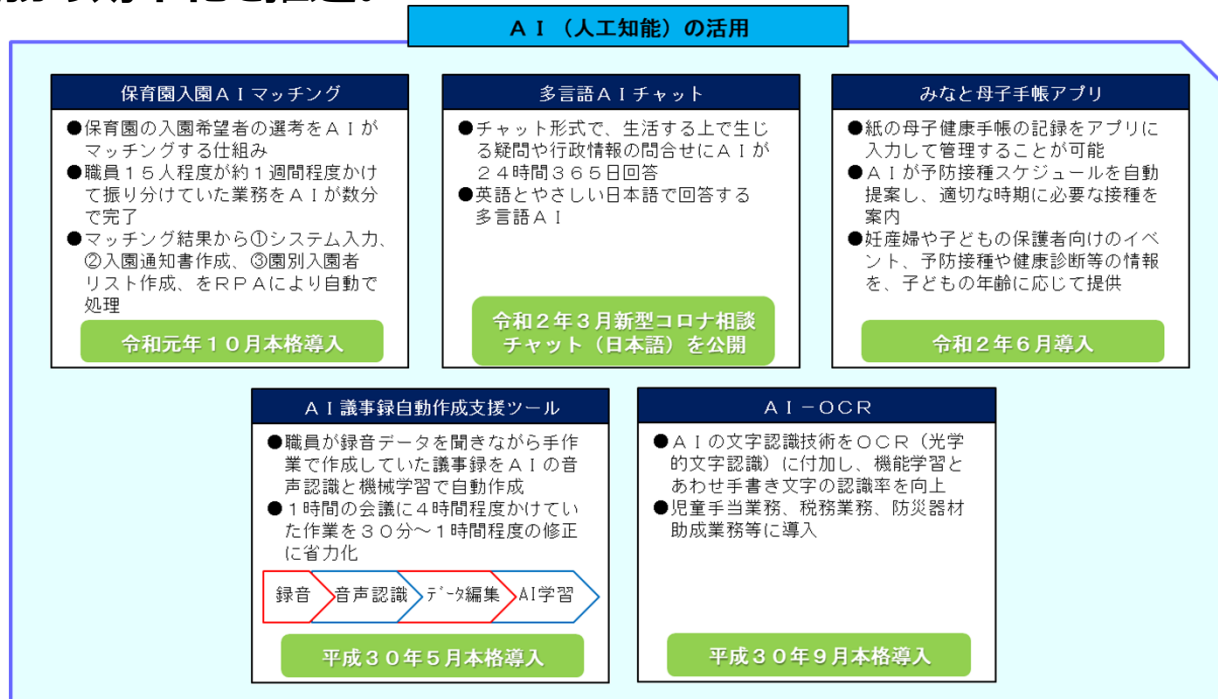
26 AIの積極的な活用による区民サービス向上と業務効率化【東京都港区】



➤ 「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。



26 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)	こどもの誕生日、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。

「情報化推進計画」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：25.7万人

関連URL：港区情報化推進計画（令和3年度～令和8年度）

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