

市役所窓口の これからを考える③

人口構成が変わる時代 ICT活用を進めます

時代の流れと市民の皆さんのニーズに則した市政運営をしていくために、市役所の窓口のあり方も検討を進めています。
3回連載の最終回です。



問合せ先 困総合政策グループ ☎52-1111(内線365)

特集

おしらせ

情報ファイル

催し・募集

窓口での外国語対応が増加

高浜市は、第2次産業の就業者数が全国でもトップクラスで、「ものづくりを仕事としているひとが多く住むまち」というのがひとつの特徴ですが、それに付随するように、近年もうひとつ「外国籍の方が住む割合がとて高いまち」（4月1日現在約7%）という特徴が加わりました。

現状、市役所に1人、いきいき広場に1人、通訳が常駐し、外国籍の方の手続き対応をしていますが、集中したときは待ち時間が長くなってしまうと。昨年度、戸籍などの窓口業務で通訳の代わりとなる外国語翻訳機を使った実証実験を行いました。より高い精度が求められるものの、今後の活用に期待できる結果となりました。

ケアプラン作成にAI導入

全国的に高齢化が進み、介護サービスなどの需要が増加しています。その反面、介護をはじめ各分野の人材不足もマスコミなどで広く報道されています。

このようななか、市では高齢になっても安心して暮らせる地域、そして健康長寿社会の実現をめざし、人

工知能システム（AI）を活用したケアプラン作成を試験的に導入していきます。

過去の膨大なケアプランを学習した人工知能システム（AI）が、要介護者の身体機能や心身の状態から自立支援に最適なプランを作成することで、ケアマネージャーの業務の手助けになるとともに、自立促進につながる効果的なケアプランの提案が可能になると考えています。

将来の市役所は

さまざまな分野で、多様化するニーズへの対応や人材不足を補い、スピーディーに市民の皆さんのサポートをするために注目されているのが人工知能システム（AI）という存在でしょう。すでに、AIを業務に導入して、時間短縮やデータの効果的な活用に成果をあげている自治体もあります。

将来は、市役所に向向いての手続きが不要な時代がくるのかもしれない。当市でも「マイナンバーカード」の普及や、ホームページの充実などに努めています。さらに今後はICT時代に沿った市役所の姿をめざしていきます。



▲次代を担う子どもたちが、小学校でプログラミングの勉強をする時代です。(H30吉浜小学校にて撮影)

ほかの自治体でのAIの先進的な活用例

東京都港区	防災やごみ、生活に関する質問に24時間自動応答。英語での対応も可能。
大阪府大阪市	婚姻届などの審査といった戸籍業務にAIを活用。
沖縄県那覇市	健診の受診履歴などから、AIが統計解析を行い、効果的な勧奨通知を送付。